

## 特別寄稿2

## 自分が受けたサービスの質をみつめて

社会福祉法人こうほうえん  
介護老人福祉施設よなご幸朋苑 総合施設長 高岡 久雄

鳥取県の介護老人福祉施設よなご幸朋苑の高岡総合施設長は、4年前、事故で脊髄を損傷し、車いす生活となった。しかし高岡氏は長いリハビリを経て、現場に復帰。現在も総合施設長として活躍している。自らが車いすとなってみて、サービスについての考え方に変化はあったのか、高岡氏にご寄稿いただいた。

私が勤務する、こうほうえんの理念は「私たちは地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、こうほうえんを目指します」です。そして、サービス業のプロとして「自分が受けたサービス」を基本方針としています。

4年前の平成19年、私の人生の歩みを、大きく変える事故に遭いました。意識が戻った時の私の身体は、その衝撃から、第2頸椎の骨折、第5胸髄は破裂骨折をしていました。脊髄に損傷を受けたことから、両下肢完全麻痺となり、「二度と自分の足で歩くことはできない、そして感覚も戻ることはない」と告げられました。耐え難い宣告でした。これからどうなっていくのか、大きな不安感におしつぶされそうでした。

そのような中、急性期治療を終え、転院後の病院では、約1年にわたるリハビリ訓練の療養生活となりました。

当初、寝返りをはじめ、動くことができない中、自らの身体を人の手に委ねることは、些細な事に「敏感」になることでもありました。病院スタッフの、何気ない言葉や、関わり方に、日々、気持ちが左右されました。

病室のノックの仕方や、ドアを開け閉めする際の配慮に、心遣いや人柄を感じました。

毎日迎える朝、「おはようございます。昨夜はよく眠れましたか？今日はとてもいい天気ですよ、カーテンをあけましょうか？何かありましたらいつでも言ってくださいね」と、あたり前かもしれませんが、心が添えられていると感じたとき、心が和んだことを思い出します。

特に入院生活では、様々な場面で、自らの気持ちを察してもらっていると感じることは大切でした。それは、少なからず、厳しいリハビリに取り組む

意欲へとつながる、ひとつの要因であったことからです。

しかし一方では、ケアの関わりで、たとえば排泄や入浴の介助を受ける場面で、こうして欲しいと、すぐに言えない雰囲気、遠慮することが多々ありました。言葉も少なく、忙しそうに働いている様子や、意向や願いを伝えても、すぐに「できない言い訳」として返ってくるのが何度かあり、なかなか言えない理由になっていたといえます。

そしてまた、長期に及ぶ入院が予測されたことから、その間、なるべく職員からよく思われたい、という自身の感情が最後まであったこともあげられます。

こうして、ケアを受ける側となり、リハビリ治療に取り組む中、施設で暮らすご利用者の生活と、自らの入院生活が延長線に重なっていきました。

今、再び介護福祉施設の職場に復帰し3年が経過しました。ご利用者に関わる職員として、施設管理者として、自らの体験を説得力に、ご利用者個々が意向に沿った暮らしをしていただけるよう目指しています。

次に示すケア理念は以前より大切に組み込んできましたが、職場復帰までの過程で、この、一つひとつがいかに大切であるかあらためて実感しました。

生活を支援するうえで、三つの価値観、ケア理念（人間・自然・地域統合）を共有し、人としての尊厳や権利を損なわず最後までその人らしいあり方を目指すこと。そして、生活環境を整え、自然から回復力を得ることや、自然の癒しを大切にすること。自然な生の終わり方を大切にし、意向をふまえ、日々の暮らしの延長線として看取りに関らせていただくこと。そして、ご利用者が地

域と共にあり、地域の一員として暮らすことを目指すこと。以上をケアの価値観としたうえで、意向や願いを軸にしたケアプランからその人らしさを知り、ケアに生かすことを大切に動きだしました。

現在、毎月発行する「目で見えるよなご幸朋苑」と題した施設サービスの情報誌を、ご利用者、地域に広く発信しています。ケアサービスの質を表す指標を明らかにし、基本的ケアの実態（クレーム・ご意見・ケア理念に基づく推進状況など）やケアデータ（事故・入院・感染症・看取り・経管栄養・褥瘡・排泄ケア・食の開発など）を紹介しています。このことにおいても、福祉サービスにおけるニーズの多様化に、情報提供のミスマッチにならないように考えています。

「ご利用者中心」「尊厳を支える」と言っても、はたしてご利用者から見て、本当にそうなのか？プロの専門職としての関わりに、その場面、場面で、ご利用者は満足されているか？サービスの質において選ばれることを目指す上で、職員教育の仕組みのあり方が最も問われていると思います。

変わる勇気、変える勇気をもった組織文化をいかに創るか、その基本は「できない理由」ではなく、責任を果たす、謙虚な姿勢にほかならないと考えています。生かされたことに感謝し、仲間と共に「ここで暮らしてよかった」と言ってもらえる施設を目指したいと思います。