

## 「地域共生社会へ」のアプローチ / 第3弾 相談支援活動と地域包括ケア

地域共生社会の実現に向けて、「断らない相談支援」「伴走型の相談支援」の重要性が指摘されています。今回は、地域包括支援センター職員として、また居宅介護支援事務所のケアマネジャーとして日々相談支援活動を担っている、砂川彩子さん(久我の杜地域包括支援センター)、山本紫里さん(伏見事務所)、寺本珠真美さん(西院地域包括支援センター)、原田明子さん(小川事務所)の4名に集まっていただき、地域包括ケアシステムから「地域共生社会へ」の展開について、1時間30分程お話をさせていただきました。

### 地域包括ケアシステムの構築に向けて、関わってきたこと、目指してきたこと

**砂川**：地域包括ケアシステムの構築は包括の根幹部分ですが、包括ケアシステムの理解をするのに3年くらいかかりました。地域を作っていく支援事業と介護保険にかかる予防支援の二つの柱の事業があって、地域支援事業では、まずは担当している地域や福祉組織の方に顔を覚えてもらうことが一番でした。久我の杜は京都市で一番高齢化率が低い地域という特性があったので「認知症にやさしい街づくり」を久我の杜のビジョン（認知症の普及啓発、介護予防、地域ネットワーク構築）として掲げ、生きづらさを抱えた人たちのために何ができるのかを意識して街づくりを進めてきました。最近では、地域の方や、開業医の先生方が何かあれば包括に…と言ってくださるようになったのが大きいです。



久我の杜：砂川さん

**山本**：伏見事務所は、久我の杜と同じ伏見区にありますが、川を挟んでだいぶ離れています。地域の方にとってちょっとヘルパーの数やケアマネの数が多い事業所という印象。地域包括ケアシステムの話が出たときは「何ができるのか」と、ずっと悩みましたが、この地域では多くの施設が競合している状況にあり、やはりこれらの施設とともに歩んでいく必要があるというところに辿り着きました。

地域でその人らしく生きる、望む生活をするためには、「何ができるのか、どう伴走できるのか」を考えて、その地域や圏域でつながり続けていき、核になる役割を担っていくことを目指してきました。考えることが少々苦手な私たちですが、あえて自ら考え、どんなに小さなことでも動き出すことを目指しています。

**寺本**：まさに地域の顔、顔を知ってもらわないと相談しやすい包括ではなくなりますよね。いくつかの学区では、「こんな人がいるけど、どうしたらええの」「じゃあ、とりあえず行きま

す！」という関係になりました。ある時、民生委員さんに「包括の職員さんは相談されることがお仕事ですよ」と言われ、すぐ考えさせられました。地域の方に求められたらすっと動く、「断らない相談」を目指しています。

高齢者福祉施設西院ではいろんな取組（食堂、喫茶、体操教室など）をしているので、それらの居場所で、名刺を配りました。それまでは包括のリーフレットを渡しても反応がなかったのに、名刺だと誰に連絡していいか明確になり、名前があるので捨てないのか連絡が来るようになりました。

地域ケア会議とか、居場所は顔の見える関係づくり、ネットワークづくりの一つの手段だと捉えています。

**原田**：高齢者福祉施設小川は包括が隣にあるので、実際に顔の見える関係ができるまでの過程を見ていました。ケアマネがやる地域包括ケアシステムというと、やはりご利用者一人ひとりにどういう支援をつなげていって、その人が地域で住み続けられる体制をつくること。今の課題は地域とのつながりや連携。地域の方はちょっとしたことで味方になってもらえたり、そうでなかったりする存在。いい関係を作ってどう連携をしていくかを考えるのがケアマネとして地域包括ケアシステム構築に向けて行なっていることです。

### 相談支援の現場で、多角的な連携が必要と感じた事例

**寺本**：最近、猫問題が多くて。以前、高校の先生から連絡があり、民生委員さんと一緒に話を聞きに行きました。90歳で夜間高校に通うAさんには心臓に持病があり、夏休みの間、保健室



西院：寺本さん

として体調管理が心配ということで。地域とかかわりがない方だったので、まずは地域の居場所である喫茶にお誘いしました。話を伺うと、心臓の手術のため2泊3日入院が必要だが、一番の心配は飼っている猫。金銭的理由で、猫のホテルには預けられず、世話をお願いすることもできない状況でした。「猫は2泊3日程度であ

れば、餌をいっぱいおいて、水を飲めるようにしたら大丈夫」と教えてくれる人がいて、事なきを得ました。その後、長期間の入院だった場合のことも考え、地域ケア会議を開きました。

**砂川**：猫…課題ですね。多頭飼いや、野良猫が出入りすることで地域の衛生面の環境が悪化すると、近隣との関係が悪くなり、地域問題に波及していくことがありました。その時は餌の管理をすることで、次第に、外猫と家猫の区別が付き、むやみに外猫が近づかなくなり被害が減っていきました。情報を関係者で共有し、方向性を詰めることで、その人の暮らしを安定して継続できることが、猫のことでわかりました。

**寺本**：私たち、制度があるものには強くて、つなげる力があるけど、制度と制度の狭間の問題がおこると、実は苦手。地域の人たちは自分たちが及ばない考え方を持っておられるので、地域の福祉力がありがたいと思っています。先程の猫問題は地域の方にどう味方になってもらうか、そういうところも大事ですね。

**砂川**：それはそうですね。でもやりすぎてもいけない。包括、ケアマネに相談したら来てくれるという期待があるけれど、何でもかんでもというわけにいかない。あくまでも仕事。線引きが難しいが、距離を保ちつつ信頼関係をどう築くかが難しい。

#### 主任ケアマネ制度など、相談支援の体制の充実に向けた施策をどう受け止めるか

**山本**：主任ケアマネは、事務所内ではスーパーバイズ的な役割。事務所外で求められる役割は、個々のケアマネのスキルを上げることで、地域とつながり、居場所を作ること。例えば包括では主任ケアマネの役割が明確ですが、各事務所では位置づけが曖昧なことが課題だと感じています。地域包括ケアシステムは介護保険制度だけではできない。主任ケアマネは、その人らしく地域で暮らすために、主となる課題によって、その分野のスペシャリストにつなげる役割があります。介護保険が出番だとなった主任ケアマネとして「地域の人をつなげる役割をします！」となる人材が一人でも増えてほしいです。

伏見事務所：山本さん



#### 協会員として相談支援に従事する立場から、協会の施設サービスや在宅サービスへ期待すること

**寺本**：コロナ禍で、あるご利用者が本人の PCR 結果がでるまで、デイの利用がストップ、ヘルパーも入れないという状況になりました。日々の買い物ができない、食べるものがない中、利用している配食の増回を依頼すると、「行きますよ」と言ってもらえ、何とか命につながったということがあります。

コロナ禍では、感染のことを考えると、どこの事業所でも断る傾向にあり、それも理解できます。しかし、その時にあるヘルパー事業所には断られたとしても、協会の事業所には危機の時にこそ、スケールメリットを活かした対応をしてほしい。職員同士、顔がわかっていたら「聞いてみよう」となる。

**山本**：それ、私もずっと思っていました。ほとんど施設のこと、職員の顔も知らない。連絡しようと思ったら他法人と同様

に調べないと出てこない。協会にはたくさんの職員がいて、一人ひとりが包括ケアシステムの一員だと思う、職員や地域とつながる、こんなアイデアがある、そんなことをみんなが意識したらすごいスケールメリットになる。

**原田**：小川施設には特養、ショート、包括、デイ、推進もあります。隣には幼稚園も。地域の人のももちろん、「小川」といえばわかるので、ケアマネとしてご利用者にできる支援の幅が広い。小川でできることが、ほかの事務所でもできたら支援の枠が広がると思います。みんなでやれる方法を見つけていきたいなと思っています。

**山本**：そんな大きなスケールメリットがあるなら私たちも寄せてほしい。私は施設の人とつながりたい。

**原田**：居宅部門にはケアマネジャーは 110 名、主任ケアマネも 30 数名います。施設を含めればもっとたくさんの人数ですよ



小川事務所：原田さん

ね。主任ケアマネが地域を耕すにしても、スーパーバイズするにしても、もっと組織的にやっていけばすごく大きいことができるのではと思います。協会の中で主任ケアマネの役割を考えたい。もっと施設と連携して、ケアマネのスーパーバイズとか地域包括ケアシステム構築について、勉強する場ができたと思います。

**山本**：ケアマネや包括がクローズアップされていますが、ケアマネ以外でも法人には、相談業務している人たちがもっといるんですね。例えばサービス提供責任者や施設の職員も相談支援業務をしている。そうするとかなりの資産を持っているといえるし、早い段階で活かしていきたいし、スピード感を持って進めていきたいって思っています。

#### 若い職員 こんな風に仕事に関わってほしいなと思うことを教えてください。

**山本**：伏見事務所は比較的若い職員が多いので、とてもパワフル。思いついたこと考えたことを、発言してしてもらいたい。施設・居宅共に子育てしながら難しい時期は働く場を移していく方法もあるかなと思います。職種はいろんなことを経験してほしい。

**砂川**：やはり働きやすい場であってほしいと私たちも意識しています。部署によっては、キャリアとかスキルを要するので、結果的に居づらくさせてしまうことも。例えば子育て世代で今の仕事の継続が難しい場合でも、循環できる場やシステムがあれば、協会で働き続けられるのかなと思います。

**寺本**：実習生を受け入れていると、社会福祉士は最初から相談業務をしたいという希望が多い。そんな人材を確保したいと思うけど、介護職からという募集になる。何年後に、相談職にキャリアアップできますよといった、提示があると入職が増えるのでは。育てていく時間も必要なので若い人に来てほしい。

**原田**：若い力がないと停滞する。やはり若い力がほしいですね。居宅部は比較的、結婚しても子どもができても続けていけると思いますが、施設との循環が進めばより一層続けられる場になるのではないかと思います。

## 特別養護老人ホームはいま / その2

協会では、6つの特別養護老人ホーム（以下特養）を運営していますが、この10年程で特養の運営にも大きく変化が見られています。今回は、特に特徴のあるサービス（ホームシェア・大規模ショートステイ・ユニット型特養）を実施している3施設にスポットをあて、この10年程での変化とこれからのついて、総務部長の皆さんに語っていただきました。

◆協会の中で、唯一ショートステイを持たない特養である高齢者福祉施設紫野（以下「紫野」）。ホームシェアに取り組むことで施設がどう変わったのか、小谷雅敏部長に伺いました。

ホームシェア（在宅・入所相互利用）とは、特養の居室を2名以上のご利用者でシェアし、交互に利用する仕組みです。特養の待機者問題を背景に、できる限り在宅生活を続けるため、国の事業として誕生しました。紫野では、平成20年度から京都市のモデル事業を受ける形で取り組んでいます。

最初は施設併設の紫野居宅と連携し、ご利用者2人でペアを組んでいただき、1か月は施設、1か月は在宅で生活していただきました。毎月自宅で行うカンファレンスには特養の職員も参加し、より良い介護方法を検討し、施設で行うカンファレンスでは、検討した介護方法をご家族にレクチャーするといった内容で進めました。ご利用者に事故や体調不良がなく、現状維持で自宅へ帰っていただくことだけを重視していたケアが、ホームシェアの取組で、ご利用者の「在宅生活」を意識し、ご自宅での介護の大変さを知り、施設での生活で元気になり、在宅生活を継続できることが目標となっていきました。

一方、この事業は同時期に複数の方に利用していただくことが前提です。今までの在宅サービスを大きく変更する可能性もあり、事業自体の知名度も低く、なかなか利用希望者を集めることができませんでした。約6年間この事業を行いました。実人数でのご利用者はわずか4名。現在も、利用できる体制はありますが、希望者はありません。



小谷部長

特養にとって、在宅と施設がどのようにつながっていくか、これは永遠の課題です。在宅生活を意識し特養に反映させていくことは必要ですが、実際にできているとは言えません。

そこで、紫野ではアセスメントシートを変更し、楽しみや趣味、大切にしている習慣などを必ず聞き取るようにしたり、在

宅時に関わっていた事業所に、その方らしさを書いていただくシートを配布したり、在宅での情報を、多く集める方法も検討しています。

また、特養における意思決定支援（アドバンス・ケア・プランニング）にも力を入れて取り組んでいます。「元気なうちに自分の最期について考える」というイメージが強いですが、既に意思決定能力が低下しておられる方の意思の尊重について考えています。最近、医師とのインフォームドコンセントの際に、ご利用者にも必ず同席していただきます。言葉で意思表示できない場合もありますが、意思決定の場にご本人がいることが大切だと考えています。認知症の方や意思表示が難しい方の意思決定支援では、日常の言葉をしっかりと聞き取ることや、ご家族や職員が「本人ならどうしたいだろうか」という推定意思に基づいて医療・ケアの方針を決めていくことにも留意しています。

特養利用者の重度化が進み、業務の忙しさからご利用者の「いま」だけにとらわれがちですが、その方の「過去・現在・未来」にしっかりと目を向け、ご利用者お一人おひとりのことが尊重される特養にしていきたいと思っています。

◆京都市内でも4番目に規模の大きいショートステイを持つ高齢者福祉施設小川（以下「小川」）。時の流れとともに生じたニーズの変化について、佐々木博章部長に伺いました。

小川のショートステイは、30床。協会内でもっとも多く、京都市内でも4番目に多いベッド数です。大規模ショートステイの最大の悩みは、1日当たりの入退所者数です。入所9人、退所9人という日もあり、ご利用者の入れ替えに伴う荷物チェックや、頻繁なベッドメイクなど、ショートステイならではの業務がたくさんあります。

過去には、ロングステイ的な使い方を容認していた時代もありましたが、近年は、在宅生活を支えるための重要な社会資源のひとつとして、できるだけ多くの方に利用していただけるよう利用日数の調整に努めてきました。

コロナ禍で今はできていませんが、小川ショートステイの最大の特徴は、ご家族にお願いし、ご利用中にできるだけ多く面会に来ていただき、家庭での暮らしについて職員と意見交換し、リロケーションダメージを最小限にとどめようとしていることです。居室づくりは、可能な限りご自宅のベッド配置に近づけるよう工夫したり、要望があれば食事の提供時間や就寝時間をご自宅での生活リズムに沿うように配慮したり、個別ケアを意識して実践しています。

しかし、開設から18年が経過し、小川の近辺にも小規模多機能型居宅介護事業所やお泊まりデイサービスが続々と誕生し、ショートステイ以外にも、宿泊ニーズを満たせるサービスの選択肢が増えました。また、ご利用者のプライバシーへの意識の高まりからか、個室を希望されるご利用者が多くなってきたことなど、小川ショートステイを取り巻く環境に

も、大きな変化が生じてきました。このような中で、従来型多床室のショートステイが30床あり、それらをご利用者で満たし続けることが難しくなってきたり、稼働率で苦戦していることもまた事実です。

一方で、特養の待機者は、増加の一途を辿っています。複数のショートステイを転々とされ、ほとんど自宅に戻っていない高齢者の不安定な姿を見るにつけ、ショートステイの一部を転換し、特養を増床したほうが良いのではないかと考えるようになりました。そこで、30床のうち10床を残して、20床を特養に転換することを京都市に申請しているところです。

色々な場で、地域の方々とお話しさせていただくのですが、挨拶の際の決まり文句のように「前に叔母がデイサービスでお世話になっていました」とか、「父が特養に入っていました。穏やかに過ごせて幸せでした」と言われ、感謝の言葉を述べていただきます。これこそが、18年の歴史の積み重ねというものなのでしょう、小川が地域に根差して活動し続けてきた証なのだと思います。今後ますます、この地域になくてはならない施設となるよう、職員一同、精進してまいりたいと思います。



佐々木部長

◆協会で唯一のユニット型特養である高齢者福祉施設本能（以下「本能」）。ユニット型ならではの人員配置や設備基準の中で、どのような工夫をされてきたのでしょうか。稲本真樹部長に伺いました。

本能は全室個室のユニット型特養です。各ユニットにキッチンがあり、開設当初は、職員とご利用者が一緒に食事を作っていました。しかし、平成27年に新たに入所する方について、原則要介護度3以上に限定することになってからは、ご利用者の重度化に拍車がかかり、さらに全国的な介護職の人材不足も深刻化していきました。

このような中、本能ではユニット単位のケアからフロア単位のケアに方針転換をしました。そうすることで、ユニットケア施設が陥りやすいセクショナリズムへの対策となり、同じフロアの職員同士の協力体制が取りやすくなりました。さ

らに、ユニットが独立した構造となっており、2人支援が必要な場面や、ちょっと助けてほしい時でも、連絡が取りにくい状況でした。この状況を改善するために「インカム」を導入し、スムーズに連絡が取り合える環境を整備しました。導入当初は、なかなか浸透しませんでした。現在は特養だけでなく、デイサービスやショートステイ、生活相談員も使用し、事務所と介護現場との連携も非常に取り易くなっています。

本能は、このような課題と向き合ってきたわけですが、私自身は西七条から異動してきて2年目になります。従来型のケアとユニットケアの両方を経験して思うことは、個室のユニットケア施設特有の課題はないということです。職員の人数配置の困難さや、連携のためのインカム導入も本能に限ったことではありません。ご利用者の重度化に対するケアの提供方法についても、どの施設でも悩んでいます。解決に向けて皆が一丸とならなければならないことも同じはずで

本能が目指すべき、運営方針は6つありますが、とりわけ力を入れている「尊厳の保証」について紹介いたします。まず、尊厳を保証するためには、「丁寧な言葉遣い」が必要不可欠だと考えています。しかし、残念ながら一部ではぞんざいな話し方、声のかけ方をしている場面があることも事実です。どの仕事でも悪い言葉遣いが肯定されるものはありません。忙しさから言葉遣いが乱れるという意見も聞きますが、日頃から丁寧なケアを心掛けていれば、忙しいという理由だけでケアが乱れることはないと思います。また、尊厳が保証され、丁寧な言葉遣いで対応できている介護現場に虐待は起こり得ません。本能はこれからも常に「尊厳は保証されているか」を考え、これを実践できる施設であり続けたいと思っています。

ご利用者のためにケアをよくしたいと考えられる職員が多いことは、本能の強みです。理想があるから課題を感じるのであって、その理想にどうすれば近づくことができるのかを職員と一緒に考え、共に取り組んでいきたいと思っています。



稲本部長

#### 編集後記

朝晩がだんだんと涼しくなり、上着を羽織る季節になってきました。今回の巻頭記事は地域包括支援センターと、居宅介護支援事務所で相談支援活動を担っている4名の対談です。対談後には、お互いの情報交換をしながら、今後の連携を確認している姿が印象的でした。次回は若手職員のインタビューの様子をお送りします。

- 情報誌 Associé [ アソシエ ] 第6号 (2020年10月号)
- 発行/社会福祉法人京都福祉サービス協会
- 編集/広報委員会
- 所在/〒600-8127  
京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊町 83-1  
ひと・まち交流館京都 4階
- 電話/075-354-8745 (代表) F A X / 075-354-8746