介護Biz

在宅看取り 20年目の回答

平野国美 医療法人社団彩黎会
ホームオン・クリニックつくば
理事長／医学博士

平野 国美（ひらのくによし）
プロフィール
1992年に筑波大学を卒業。その後、筑波大学附属病院及び県内の中核病院にて地域医療に携わる。2002年に訪問診療専門クリニック「ホームオン・クリニックつくば」を開設し、翌年に医療法人社団「彩黎会」設立。20年以上にわたり在宅医療や看取りに従事している。著書「看取りの医者」(小学館)は、11年に大竹しのぶ主演でドラマ化された。

第9回 地域共同体

村社会の看取り 方針で二転三転
共同体が仕切る暗黙の了解

共同体としての村社会、ここで行われる介護は独特でした。ある集落に急性期病院から退院する患者がいて、私が訪問診療の依頼を受けました。患者宅前に到着するとケアマネジャーが私を待ち構えていました。

「この地区は、介護保険を通すべき高齢者が多くいる。しかし、これまでどう説明しても介護サービスが受け入れられなかった。介護の説明をすると、うちは生活保護ではないなどと勘違いされてしまう。診察を皮切りに、介護サービスに繋げてくれれば嬉しい」。そう檄を飛ばされて、家の中に送り込まれました。

患者さんは神棚もある仏間に布団を敷いて寝ています。そして左右の壁には家紋入りの着物を着た先祖の遺影が飾られ、患者さん、私を見下ろしています。いつかここで紹介させていただいた、あの「犬神家の一族」フォーメーションです。昭和天皇の御真影も中央に鎮座します。

私の生まれた地域にも、この室内の風景はよくあるもので驚くことはありません。問題は、その隣の部屋にいる多くの親戚やら近所の住人達です。退院を祝って朝から集まり、中には酔っている人も見えます。これが集落の一員が退院した時のお互いの礼儀であり、儀式なのです。一人ひとりの顔を眺めると似た顔も多く、血縁集団であるとわかります。

村人達が見守る中、私の診察が始まるのです。患者さんは、診療情報提供書によると脳梗塞後遺症、廃用症候群、寝たきり、誤嚥性肺炎の状態で、とりあえず聴診器などを当てて診察を終えました。今後の事を話そうと思ったのですが、彼らの陣形が並列で息子夫婦などのキーパーソンがどこにいるか認識できないのです。嫁はその部屋にいましたが、驚くことに息子は庭先で空を眺めている男でした。なぜ主たる者が患者の目の前にいないのか？違和感を覚えましたが、これに近い場面は、こういった集落で何度も経験しました。今も経験しています。

普通に考えれば、介護の実戦部隊は嫁かもしれません。今後の方針などの決定は息子だと思いますが、なぜか隠れているのです。看取ろうと思って瞳孔に光を当てて、臨終を告げようとすると肝心の長男が消えている事も珍しくありません。

親の今後の方針に関しても在宅か、入院かを二転三転させます。自宅での最期は避けたいと言うので病院に私が頭を下げてベッドを確保し、救急車で向かうように伝えると、今度は入院でなく在宅にしたいと連絡してきました。一体、何を考えているのかと思い、患者宅に行って嫁と長男に説明を求めると「親戚がそう言うので自分では決められない」と言うのです。「誰の親の話をしているのか？長男が決定すれば、よいのではないか？」と詰め寄ると60を過ぎた息子が泣き出す始末。この意味は後々わかるようになりました。

葬式も共同体が仕切る地域では親の今後も、本家や近所の了解が無ければならないのです。

職員同士で360度評価
隠れた実績・貢献の見える化

ハートサービス
髙安敏行専務

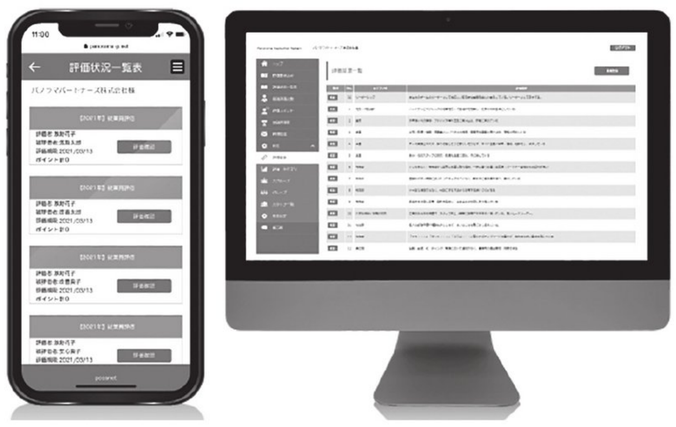
ハートサービス（埼玉県桶川市）は360度評価人事システムの営業を強化する。グループ内の介護事業所や外部の特養などで効果を実証。クラウド型で安価に導入できるメリットを訴求、上司・部下間の個別面談コンサルティングと併せて拡販していく。

サービス名は「パノラマ人事評価システム360」。1名のスタッフ評価を、職位の上下問わず一緒に働くスタッフ同士が相互評価・承認するという人事評価システムだ。

営業職など売上・販売数で定量評価ができる業種・職種とは違い、特に介護業界などは上司による定性的な評価に終始しがち。

「常に法人理念を意識し仕事している」「同僚のサポートを積極的にしている」といった、隠れた努力が認められずスタッフの不満の一因にもなっている。こうした日々の行動を上司だけでなく、部下・同僚・後輩といったさまざまな立場のスタッフが相互に評価し合うことで定性的な評価の見える化を進めていく。

「心の報酬」でモチベ向上



▲評価入力はPC・スマホで簡単に

評価項目は部署・職種などに応じて管理者が自由に設定可能。選択方式や自由記述により現場目線のさまざまな評価・意見を吸い上げる。

評価を伝える際はフィードバックではなく、「フィードフォワード」と呼ぶ。「日々の行動が同僚らに感謝されている」と示すことで、本人の仕事に対するモチベーション向上とともに、他者の良い点を見つけるようになり、コミュニケーションも円滑化するのだという。

また、これまでの上司・部下の垂直型評価だけでは見えなかった、事業所の低利用率や人材の定着率の低さなどの要因も浮かび上がってくるため経営改善にも直結する。

管理者クラスの異動やM&A後のPMI初期段階など、同システムによる評価が蓄積されていれば、より早く全体を把握できるといった効果も期待できる。

「360度評価による情報を使って、個別面談をどのように進めていくかが最も重要」（髙安敏行専務）

同社では評価システムとともに、「1on1メソッド」いう面談手法のコンサルティングも提供している。評価システムにより情報を取得しても、面談を実施する上司の「面談スキル」が未熟だと、思うような効果も得られない。MBA・コーチング理論を用いて、面談環境の作り方から評価の伝え方、信頼関係の構築方法などを支援する。

システム利用料は年間8万8000円～（税込／利用者数により異なる。初期費用別途）。面談手法コンサルティングは1回11万円（税込）

医療・介護施設用商品
今メディアで話題の商品
ころやわ
転倒時のみ柔らかい
骨折リスクの低減
設置簡単 工事不要 床に置くだけ！
日本では1年間で高齢者の3人に1人が1回以上転倒すると言われています。
特に屋内での転倒が多く、骨折した場合は長期間の安静が必要となります。
ころやわは歩行時の安定性はもとより、車いすでの利用も可能で、転倒時は高い衝撃吸収性を発揮し、転倒による骨折から高齢者を守ります。

■販売・お問合せ
株式会社エクセレントケアサポート
Tel.075-744-6512 Fax.075-744-6547
〒600-8025 京都市下京区河原町通松原上る清水町280-1
受付時間（月～金/9：00～18：00）https://excare-s.co.jp/
EXCELLENT
お気軽にお問合せ下さい