

「標準化」と「個別化」の融合

社会福祉法人は、格差から介護保険制度や支援費制度を中心とする契約制度へと移行され、取り巻く環境も大きく変わってきました。特別養護老人ホームにおいても、新型特養やユニットケア、地域分散型の小規模・多機能サービス拠点などの方向性が示されています。

しかし、どのような時代になっても、人間の心や精神は不変だと考えています。利用者が人としての尊厳をもって、家庭や地域の中でその人らしい自立した生活が送れるよう支えるという社会福祉の理念に基づき、「安心して、楽しく、生きがいのある人生」を少しでも感じていただけるため、また、歳を重ねることのすばらしさを実感していただくよう、「顧客満足から顧客感動」へ、“やさしさ”“真心”“思いやり”で満ち溢れた“心のかおりのするサービス”を目指して、品質マネジメントシステムの国際標準規格ISO9001の認証を取得し、その維持と継続的改善を推進しています。

私たちはサービス業者として、自らが提供する介護サービスの質を明示するとともに、そのサービスの質を保証しなければなりません。さらにそのサービスの質は、24時間365日均質なもの、利用者一人ひとりに対して最適なものだけではありません。そのため、サービスの標準化と個別化を高次元

で融合させることが必要になります。

リスキュマネジメントを踏まえた標準ケアの業務マニュアルを維持・管理していくことに加え、利用者の希望や想いを実現させることを目指す個別ケアが必要となるのです。標準化した介護サービスを確実に提供してこそ、感動につながるような個別ケアを提供できると考えています。

施設での生活を考えたとき、24時間のうち介護・看護の専門性を発揮するところは23時間程度といわれています。そこで私たちは、人間（職員）が人間（利用者）に心を通して働きかけるあらゆる行為に専門性を発揮することこそが、施設でのより快適な生活を援助することになると考えます。それにはさまざまな仕組みや仕掛けが必要になります。

利用者自身が地域の一員として、また利用者が生活する施設が地域ケアの拠点となり、地域の方々の施設としての役割を担うことで、子どもからお年寄りまで、誰もが住みやすい、思いやりのある地域づくりに発展していきます。これこそが、昨今新聞紙上を賑わす異様な事件や犯罪をなくす面になるかもしれません。地域における施設の存在意義を社会全体に示していくことこそが、私たちの使命ではないでしょうか。



Noriko Matsunaga

（株）松永東洋
特別養護老人ホーム アイノウエ

松永紀子