

ユニバーサルサービスの実践 をICFの理念とともに

浅野 いずみ

大妻女子大学 人間関係学部 人間福祉学科 実習講師

はじめに

公開経営指導協会で検定試験が実施されているサービス・ケア・アテンダントは、ユニバーサルサービスの担い手の一員として活躍が期待されています。今年度もサービス業をはじめとしてさまざまな業種で仕事をされている人から専門学校生まで、多種のバックグラウンドを持つ方々が検定試験を受けられ、資格を手に入れています。

実技講習や試験にとっても熱心に取り組まれている様子を拝見しますと、資格取得の過程を通して学ばれた介助スキルをサービスマインドを持ってそれぞれの職場や生活場面で実践されていくことが、地域社会のサービススタンダードへつながっていくのではと感じられます。

ユニバーサルサービスは、「すべての人のためのサービス」です。高齢者・障害者・妊婦や幼児を連れている人などすべての人に「もてなしや配慮」を提供するヒューマンサービスです。その中でも今回は、今日の社会において顧客層の多くを占めるシニア世代に注目していきたいと思えます。

これからの高齢者像

65歳以上の高齢人口は、平成15年には2431万人で総人口の19%を占めています¹⁾。高齢者というと「痴呆」や「介護が必要な

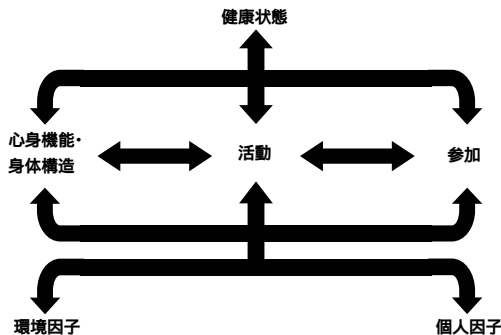
人」というイメージが先に立ちます。しかし、いわゆる「要介護者」とされる介護保険制度における要介護(要支援)認定者は314万人で大変多くの人々ではありますが、高齢人口の12.9%で、残りのおよそ87%の人々の多くは、働いたり趣味や社会活動などに元気に参加されています。

平成17年度に抜本的な見直しが行われる介護保険制度においても「要介護者」に対する支援の充実はもちろんですが、同時に介護予防の重要性が基本的視点として挙げられています²⁾。

また、2015年の高齢介護においても「2015年の高齢者像」を消費と流行を牽引してきたベビーブーム世代が高齢者になるとして、介護予防とリハビリテーションの充実を第一の課題とされています³⁾。つまり、これからの高齢社会においては、要介護状態になってからの過ごし方だけではなく、「高齢者が介護を必要としない、または介護を必要とする期間を出来る限り短くすることで、地域社会に積極的に参加し、生きがいのある充実した人生を送ることにつながる」という視점에重きが置かれます。

このようなサクセスフル・エイジング(よりよい加齢、健康で明るく年を重ねること、などの意味で用いられる)という高齢期を過ごす社会を目指す動きの中で、ユニバーサルサービスという観点でサービス提供に取り

図1 ICF(国際生活機能分類)モデル(WHO、2001)



健康状態		病気、ケガ、妊娠、高齢、ストレス、等
生活機能	参加	仕事、家庭内役割、地域社会の参加、等
	活動	歩行、家事、仕事、趣味などの生活行為
	心身機能・構造	心と身体とのはたらき、体の部分
背景因子	環境因子	建物、福祉用具、介護者、社会制度、等
	個人因子	年齢、性別、ライフスタイル、価値観、等

組まれることは、時代の流れに即し求められている、と言えるでしょう。

ICFの考え方とユニバーサルサービス

続いて、ユニバーサルサービスの実践を考える一助として、ICF(国際生活機能分類)について触れてみたいと思います。ICFとは、WHO(世界保健機関)が2001年に採択した生活機能と障害の分類法です。これまでのWHO国際障害分類(ICIDH)が「障害」というマイナス面に注目する考え方が中心であったのに対し、ICFは生活機能というプラス面から見るように視点を転換し、さらに環境因子等の観点に加わり「生活機能モデル」となりました⁴⁾。

図1に示したとおり、図の中央の列にある「心身機能・構造」「活動」「参加」は、人が生きることの三つのレベル「生命」「生活」「人生」を示しています。そしてこの三つを包括したものが「生活機能」であり「生きることの全体像」を表しています。

これまでの医療や福祉の現場では、マイ

ナス面をいかにして減らし、あるいは補うかという観点からの治療・療養・援助がほとんどでした。しかしICFでは、適切なケアプランによって引き出された潜在的な残存機能を含めたプラス面からとらえています。そして各生活機能レベル(心身機能・活動・参加)と健康状態・環境因子・個人因子の各要素は、それぞれがすべての要素に対して相互に関係しあう作用があります⁵⁾。

相互作用の一例として「心身機能」の低下が「活動」の制限を招き、やがて「参加」の制約に結びつきます。介護が必要となった高齢者の、社会生活の幅が狭まる典型例です。このことは、反対方向からの相互作用が生じることも意味しています。つまり、元気に生活していた高齢者が、小さなきっかけで地域社会への「参加」に制約が加わった時、徐々に日常生活活動が「制限」され、「精神活動」の低下や「身体機能」の廃用症候群を招くなどの影響が現れるなどです。

さらに、ユニバーサルサービスが最も大きく関与する「活動」のレベルから一例を挙げて考えてみます(図2)。

ある高齢の女性が日常の買い物の場面(活動レベル)で、販売のシステムや重たい荷物の持ち運びなどに困難さを感じると、買い物に行くことが億劫になり、買い物の行き来の中で他愛ない会話を交わっていた人々との接点が減少して「参加」レベルに制約が生じたり、毎日買い物に行くために歩いていたのが、買い物にあまり行かなくなったため体力が低下する「心身機能・構造」レベルに影響が生じたりします。

この時にユニバーサルサービスの実践として、例えば販売のシステムに戸惑っている様子を見かけたアテンダントが、さりげ

なくそのご高齢のお客様にお声をかけてお会計のサポートをします。また、例えばスーパーで6個入りのジャガイモが特売として売場に多数並べられているときに、お客様は一人暮らしで一度の買い物では6個も要らないし、重くて持って帰れないと思っていたとします。陳列棚の最上段には若い一人暮らしの購買層向けに2個入りのジャガイモが陳列されてはいるものの、そのお客様は小柄なうえに円背で陳列棚の高いところまでは視界に入らない。

ここで、スーパー側の陳列方法の工夫や思いあぐねているお客様に気づいたアテンダントが少量の商品のご案内をすることができれば、このお客様はこれからも気軽に買い物に出かけてくることができるでしょう。そうすれば行き来の際に世間話や人との交流を楽しみ、毎日歩くことで体力の低下を防ぐことにつながります。

このように、ICFの考え方は介護を必要とする人にとって、その生活をマイナスからプラスの視点に転換します。同時に、介護予防の観点から今元気な人々がその状況をより長く継続していけるためにも、人が生きることの全体像をとらえてサポートしていく社会のあり方の示唆を得ることが

できます。そこに、ユニバーサルサービスのマインドをもとにしたサービス提供が大きく関与していくものと言えるでしょう。

おわりに

どのような資格も同様であると思います。資格は取得しただけでは価値を発揮できません。資格を活かした実践がなされて初めて真価を現します。サービス・ケア・アテンダントの資格を取得された方々が、それぞれの場面で利用者・お客様の立場に立ったサービス提供のあり方について、ユニバーサルサービスのマインドとICFの視点などをもとに考えて実践され、すべての人が暮らしやすい地域社会の構築に役割を担っていかれることを願っています。

参考文献

- 1) 国民の福祉の動向・厚生指針 臨時増刊・第51巻第12号 通巻第803号 2004年
- 2) 厚生労働省社会保障審議会介護保険部会「介護保険制度の見直しに関する意見」2004年
- 3) 厚生労働省老健局「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて～（高齢者介護研究会報告書概要）」2004年
- 4) 厚生労働省社会・援護局「国際生活機能分類 - 国際障害分類改訂版 - 」2002年
- 5) 大川弥生「介護保険サービスとリハビリテーション ICFに立った自立支援の理念と技法」2004年 中央法規出版株式会社

図2 ICFの視点でユニバーサルサービスを考える

