

【注目事例レポート】

入居者の高齢化・重度化で必要性高まる 看取り、ホーム葬等のエンディングサービスを強化 （株）アズパートナーズ

「アズハイム」ブランドで首都圏を中心に介護付有料老人ホーム事業を運営し、さらに在宅介護サービス事業、不動産事業を展開する（株）アズパートナーズ。入居者の要介護度の上昇やホーム内の看取り希望者の増加に対応し、エンディングサービスへの取組みを強化している。

「最期まで自分らしく」をモットーに
入居時と終末期に意向を確認

アズパートナーズは、2016年4月末現在、首都圏中心に介護付有料老人ホーム14棟を運営している。その居室数は約900室に達しており、稼働率90%以上のため、入居者数は約850人となる。

エンディングサービスへの取組みについて、同社シニア事業部 事業統括部ケアアドバイザーの小泉文公氏は、「基本的には、入居者ご本人やご家族がどのような最期をお迎えしたいのか、入居時の書面による確認と終末期を迎えた際にその意向を再度確認して、ご

希望に沿ったエンディングサービスを提供しております」と話す。

同社の「お客様への思い」という経営理念の1つに『最期まで自分らしく、自分の力で』とあるように、日々の暮らしも、そして死を目前にした際にも可能な限り、入居者とその家族の意志や思いを尊重し、最優先して対応している。

「ホーム内の看取りは、これまでもそれぞれ別のホームで個別に行なっていたが、介護報酬に『看取り介護加算』が新設された12年度以降、当社としても研修事業を含む本格的な取組みとして開始しました」と話す。

創設当初の特定施設における看取り

介護加算は、死亡日前4〜30日、死亡日前日および前々日、死亡日で、算定要件は、①医師が医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した者、②利用者またはその家族の同意を得て、利用者の介護に関する計画が作成されている、③医師、看護師、介護職員などが共同して利用者の状態や家族の求めに応じて、随時本人や家族に説明を行ない、同意を得て介護を行なう、という内容で、80〜1280単位/日だった。

参考までに15年度の報酬改定では、特定施設における看取りをさらに促進させるため、死亡日前4〜30日は80単位/日から144単位/日に引き上げられた。算定要件には、「適宜、指針の見直しを行なうこと」や「多職種の相互連携」「介護記録の活用」などが新たに盛り込まれた。

つまり、看取り介護加算を取るためには、介護・看護スタッフなどの人員配置やホーム内の環境整備が必要になる。今後、特定施設にも重度化の波が押し寄せることは確実で、同社としても、こうした状況変化に即応して、社内規定の見直しや人員配置、教育研修の充実など、運営体制の改革を図ってきたという。



シニア事業部 事業統括部
ケアアドバイザー
小泉文公氏

昭和生まれの入居者がふえ 自らの「死」に対する意識も変化

この間、入居者の意識も変わってきたという。「これまでは明治・大正生まれの方が多かったのですが、現在は昭和生まれの方がほとんどになり、ご自身の死を語るものがタブーではなくなってきました。もちろん、ご入居者にもよりますが、以前はふれてはいけないうえ、テーマとして意識していませんが、いまは娘さんや息子さんなどのご家族とも前向きにお話しようになつていきます」と小泉氏。続けて、「リビング・ウイル（尊厳死の宣言書）に沿って、ご入居者やご家族に『これから、どう生活なさっていきますか』とお尋ねしても、抵抗感はありません」という。「リビング・ウイル」とは、回復の見込みがないなら、安らかにそのときを迎えたいと考え、チューブや機械につながる闘病ではなく、「平穏死」「自然死」を望むことを健全な精神状態にあるう

ちに宣言すること（日本尊厳死協会）で、単に死期を引き延ばすだけの延命措置を拒否するものだ。

「医療の発達したぶん、自身の最期は自身で決めるとお考えになられる方がふえてきたのでしょうか。あと、いわゆる『終活セミナー』が各地で日常的に開催される時代になって、富裕層の方々も遺産や相続問題をはじめ、ご自身の死について考える機会がふえてきたのだと思います」という。

また、「家族に迷惑をかけたくない」と考える高齢者も少なくない。「私のある友人はガンになって、死後に奥さんや子どもたちが困らないよう『エンディングノート』に克明に書いて準備されている方もおられます。エンディングノートが話題になり、どういうものか聞かれることもふえてきました」とのことだ。

ただ、この段階を超えて、自身の最期や葬儀のあり方について、議論することはまだ少ないという。「お元気なころ、『私は美空ひばりが大好きだから、そういう音楽葬をしてほしい』といった話題になることは少なくありません」とのことだが、事業者が本人・家族の意向を受けて行なう「ホーム葬」の実績は、まだ少ないのが現状だ。今

後、ふやしていくためには、本人の意向を確認しながら、入居者と接する第一線にいる看護師・介護福祉士・リハビリスタッフなどがコミュニケーション力やスキルをさらに高め、工夫していく必要があるという。日常的な聞き取りや報告、介護記録の集積などを通して、「ホームとして何ができるか」を検討していくことが課題になる。「終活といっても、ただ死を待つというのではなく、それまでの日々をどう過ごせるかが大切なので、ケアマネジャーとともに、エンディングサービスの質を高める努力をしていきたい」という。

同社は04年に創業し、1棟めの介護付有料老人ホーム「アズハイム横浜東寺尾」（定員74人）を05年8月に開設。これ以降今日までに14棟開設しているが、開設から10年程度経過したホームが4棟あり、平均年齢、平均要介護度も上昇している。入居者数は約850人と前記したが、その平均要介護度は約2・6と当初より高くなっている。直近1年間（15年5月～16年4月）の退去者数は209人、そのほとんどが逝去者だが、うちホーム内看取りは41人で看取り率は19・6%という。「料金プランからみても、3タイプあるうち、要介護度が高く、医療依存度も高

い方は入居一時金の不要な月払いプランを選択する方がふえる傾向にありま

す」とのことだ。看取りまでを見据えた入居者が今後増加するであろうことを示唆する。

ホーム内で看取る場合は、事前に家族をホームに招き、どのようなエンディングを迎えるかを打合せ、「同意書」を交わす。近年は、家族の死に対する意識も高くなるにつれてホーム内看取りを希望するニーズも増加してきた。同社としては、まずこのニーズに応えること、さらに企業としても看取り介護加算を取ること、収益性を確保することも重要となる。

「自分の家族の死ですら経験していない若いスタッフの場合、毎日接しているご入居者がお亡くなりになると、いろいろな思いが錯綜して感情的になることもありすが、こうした思いを乗り越えていくことでスタッフとして成長していきます」と小泉氏。また、「ご入居者とそのご家族を思いやる気持ちは、ほかの元気なご入居者にも伝わり、『ここなら安心して最期まで暮らすことができる』という信頼感の醸成にもつながると思います」という。こうしたことがクチコミで地域にも伝わることで、入居者募集にも好循環をもたらすことになる。

「安置する場所の確保」が課題 日比谷花壇との連携でサービス強化へ

しかし、看取り介護体制を築くのは容易ではないという。まず、社員教育。経験が少ないスタッフは、末期の入居者の容態の急変などで恐怖心を抱き、家族や周囲の入居者に迷惑をかける不安になるなど、精神的にクリアしていかなければならないことが少なくないという。「実際には、ご入居者もご家族も看取りについて抵抗感は少なく、たいへんなことを理解されており、私の経験からいっても、『ここまでしてくれて、安心します』と感謝され、納得していただける場合がほとんどです」と小泉氏。こうした経験を、スタ

ーフ1人ひとり、そして担当チームがきちんと理解し、スキルも思いも高めていく過程が重要となる。

「自分の家族の死ですら経験していない若いスタッフの場合、毎日接しているご入居者がお亡くなりになると、いろいろな思いが錯綜して感情的になることもありすが、こうした思いを乗り越えていくことでスタッフとして成長していきます」と小泉氏。また、「ご入居者とそのご家族を思いやる気持ちは、ほかの元気なご入居者にも伝わり、『ここなら安心して最期まで暮らすことができる』という信頼感の醸成にもつながると思います」という。こうしたことがクチコミで地域にも伝わることで、入居者募集にも好循環をもたらすことになる。

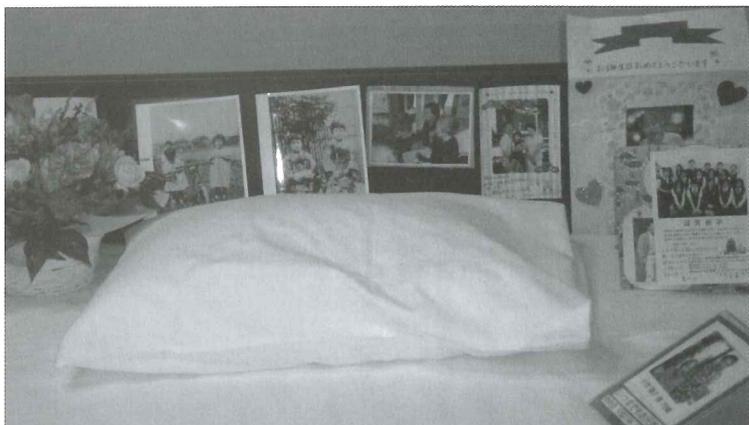
ハード面では、特養の場合には「霊安室」など、遺体を安置する設備を設けているが、有料老人ホームの場合、多目的室をメモリアルホールとして活用するケースや特別室を設けるケースなど、事業者によりさまざま。同社の場合は、「ホームでお亡くなりになった後、居室でお別れ会を行ない、葬祭



「お別れ会」を行なう居室のしつらえ

事業者に引き継ぐこととなります。お別れ会を行なう場合は、多目的室をモリアルホールとして活用することもあります」とのことだ。いずれにせよ、ホーム内でお別れをしたあと、葬祭事業者が遺体を引き取り、納棺、出棺という順序となる。

居室で行なうお別れ会は、家族とスタッフが故人の思い出を語り合う場となる。スペースの制約があり、親族や友人などが参集するには手狭なこともあり、ごく近い身内だけのお別れの場



故人が眠る枕もとには、お花や思い出の写りが並ぶ

となる。

お別れ会を行なう広さがある多目的室は、いつでも使えるわけではなく、専用の葬祭ホールでもないため、不自由な面も少なくない。入居者の家族に「看取りはできません」と回答したあと、「葬儀もここでできませんか、と聞かれることも多いのですが、制約があることをお伝えして、他にご希望があれば葬祭場を紹介しています」とのこと

で、「お別れ会を行なえる場所の確保」が課題となっている。

亡くなったあとは、決まった葬祭事業者はなく、そのつど家族の意向を聞き、葬祭事業者とも相談しながら、宗派などに沿った備品や調度品を揃える。葬祭事業者は葬儀の演出、霊柩車の手配、出棺へとつなげる。

今後は、「ご入居されてから、お元氣なときを過ごし、さらに看取りから葬儀に至るまで、一貫したサービス体制を構築していくことが重要だと考えています」という。

なお、同社では12年12月より、全国に約180店舗を展開してフラワーディング・企画・制作・販売事業などを行なう(株)日比谷花壇と業務提携した。提携内容は、①脳の活性化、認知症予防、レクリエーションなどを目的としたフラワーディングプログラムの実施、②介護サービスのさらなる質の向上を図るための「フラワーファシリテーター」(高齢者向けの花のアクティビティプログラムを運用する人)などの人材育成、③エンディングサービスのひとつ、看取り介護やエンゼルケアの質の向上、ニーズの開拓

④花と思いを包まれたエンディングに向けたサービスを推進するなど、両社のネットワークを活用することが掲げられている。もともと、両者の連

会社概要	
会社名	(株)アズパートナーズ
所在地	東京都千代田区有楽町1-5-2 東宝ツインタワービル6階
設立	2004年11月
資本金	4,000万円
代表者	代表取締役 植村健志
従業員数	988人(2016年4月1日現在)
事業内容	シニア事業(介護付有料老人ホーム、デイサービス、ショートステイの運営) / 不動産事業(収益不動産所有、宅地住宅分譲、不動産再生コンサルティング等)
売上高	50億4,742万円(2015年3月期)

携によるエンディングサービスの実施については、もう少し先になるという。「現在は、お別れ会をお花で飾り、スタッフや親しいご入居者が一輪ずつお供えするほか、ご入居者にフラワーリングをご紹介したことが3、4回あります。ただ、現場で具体的にを行なうのは、社内の周知徹底、費用、お花をやりとりするタイミングなど、まだ多くの課題があり、これら乗り越えながら、かつご入居者のご希望に沿う葬儀を行なわなければなりません」と小泉氏。ただ、日比谷花壇の職員を同社が受け入れるケースもあるとのこと、両社の連携による「花と思いを包まれたエンディングサービス」の実現が待たれるところだ。