

あなたの生活を便利に切替える福祉情報誌

# キタ-Q

キタ-Q

No.2  
2010.春

飛行機にのってみた  
どうなるか?



## 特集

### 潜入、スターフライヤー。 接客のプロのための出前講座とは?…3

連載

快適な生活のために  
『すこやか住宅』をご存知ですか? …7

シリーズ介護予防

やってみよう! 「きたきゅう体操」 ……8

福祉用具プラザ北九州  
(北九州市立介護実習・普及センター)

## 潜入、スターフライヤー。 接客のプロのための出前講座とは?



株式会社スターフライヤーは、福岡県北九州市小倉北区に本拠を置く航空会社で、移転した北九州空港の開港日に合わせて2006年3月16日に就航した、北九州と東京(羽田)間を早朝から深夜までシャトル便で結ぶ“九州の新しい翼”です。

スタイリッシュな黒い機体は、さまざまなデザインの旅客機が飛び立つ空港においても特に際立っており、国内外を問わず、この飛行機のファンも多いとか。

今回は、スターフライヤーの職員の方に、視覚障害体験講座と車いす体験講座を職員研修として行ってきた様子をレポートします。



☆シャトル便とは…  
事前予約なしで乗ることできる(席があいていれば、ですが)大都市間を高頻度かつ低運賃で飛ぶ航空便のことです。



野菜の名前が…?

スターフライヤーでは、機内で勤務する客室乗務員、空港内や事務所で勤務する地上職と呼ばれる職員にも、接客マナーをはじめ、航空機内・空港内でお客様が安全に快適に過ごせるよう、徹底した研修を日々行っていると伺いました。スターフライヤーの飛行機は早朝から深夜まで運航しているため、なかなか職員全員で集まる機会がない中、フライトの合間の数時間を利用して研修会を開き、職員間の知識の共有を図り、ホスピタリティ(おもてなし力)の向上を目指しているとのこと。

そんな中、職員間で「高齢者や障害のある方への空港内・機内での介助方法の研修会を」という要

望が挙がってきたそうです。最近では、多くの車いすユーザーの方が飛行機を利用されることがあるといふこと。また、目の不自由な方への機内での配慮などに、現在は職員の独学で介助を行っているが、やはり、プロの視点からアドバイスをいただき、お客様にとって安心できる技術を身につけたい—というものです。

そこで、さまざまな介護実習や福祉用具の普及・啓発をしており、視覚障害者への支援も行っている福祉用具プラザ北九州に白羽の矢が立ち、今回の研修会開催となりました。

研修会第二弾は、「空港内・機内での車いす介助の方法について」。

機内用の車いすは各航空会社には常備されており、歩行に困難がある方や気分のすぐれない方が航空機内の化粧室に移動する際にこの機内用の車いすを使い、介助は客室乗務員が行います。今回の研修会では、この車いすへの乗り移り方法や搭乗口から航空機内へ乗り込むときの坂道(スロープ)、段差での介助方法についてなど、実際の業務を想定した実技中心の講座となりました。また、制服姿に女性はパンプスで介助の実技を行うことで、より現場に近い状況での実習となりました。

機内用車いすから機内の座席に乗り移るための介助方法の実習の際には、乗り移り用の福祉用具・トランシファーボードとスライディングシートを試し、軽い力でも効率的で安全に乗り移り介助できることを確認しました。

## 車いす介助を学ぶ。

空港内・機内での、車いす介助の方法とは。



車いすに触つてみる



# すべてはお客様のために。



研修会第一弾は、物が見えづらい方・見えない方へ支援するためにはどうしたらいいか、ということを考え、体験しながら進みました。

まずは、座学で視覚障害はどういう状態であるか、ということを学び、次に、自分がその状態を体験し、心と体の変化を知るために、高齢者がかかりやすいと言われている目の病気、白内障の見え方を体験できるプラザオリジナルのゴーグルを使い体験しました。

物が見えづらい方を支援するためには、まず自分がその状態を体験し、心と体の変化を知ることが大事です。物が見えづらい方が搭乗手続きを行っている際に、どのような案内が適切でしょう。機内でワゴンサービスをしている時、物が見えづらい方が紙コップを受け取りやすい位置はどこでしょう。また、どのあたりまで飲み物が入っているか伝えるためにはどうしたらいいでしょう。機内トイレでお手伝いするためには何を伝えれば? …職員同士、想定される状況を考えながら体験を行いました。



視覚障害を知ろう。  
目が見えない、ものが見えづらい…を体験。

文字を読むのもひと苦労

どちらの研修会にも共通して言えることが、「コミュニケーション能力」です。

お客様お一人お一人に合ったサービスを提供するためには、その方が何を望んでいるかということを、お客様自身から聞きださなければなりません。声のかけ方一つにしても、非常に高い接客能力が求められます。コミュニケーション技術を磨き続けている職員の方々は、自身の業務を振り返りながら、熱心に研修会に参加していました。



パンプスでの介助に苦戦



簡単に移ることができます

さて、客室乗務員の方が抱えている大きな悩みに「腰痛」があること、読者の皆さんはご存知でしたか？狭い機内での荷物の上げ下ろし、立ちっぱなしの業務などなど…。限られた人数で航空機の運航を支えている客室乗務員は、介護の現場で働いている方と同じく、腰痛を持病に抱えている方が意外に多く、運航中に腰にコルセットを巻き、業務にあたっている客室乗務員もいるそうです。「自分の身を自分で守るためにには、どうしたらいいか。」トランクスファーボードとスライディングシートを使った乗り移り方法は、この研修会後、客室乗務員を中心に、計28便の運航の合間にスターフライヤーの職員が自主的に勉強会を行い、福祉用具を実際に使用した時の負担の軽減がどれほどあるかの検証を行いました。

「車いすから座席への移動は、女性客室乗務員3名で行っており、厳しいものがあったけれど、福祉用具を使う事で、女性一人でもお客様の乗り移りが可能になると実感した」  
「これまで以上にお客様に不安感などを与えることなく使用でき、ご高齢の方でも乗り移りしやすくなりそう」  
「使用方法が分かりづらく、コツが必要だと思った」  
「使用するまでに(福祉用具に)慣れる必要がある」  
という意見が出てきました。

今回、この自主勉強会の担当者であった丸田博史さん(客室課)は、「限られた便間の時間内の実操・検証であったので、じっくりと時間をかけた取り組みが出来なかつたことが残念でした。また使用方法も理解しづらいとの意見も出てきました。今後、導入の是非を問う前の段階として、講習会や各グループの勉強会などで練習の必要性を強く感じました。」

すべては、お客様の安全で快適な空の旅のために。日々、たゆまぬ努力を続けているスターフライヤーの職員の方の研修会に、専門技術と知識でお手伝いできましたことに、福祉用具プラザ北九州スタッフ一同、誇らしい気持ちでいっぱいになりました。今日も、そしてこれからも、スターフライヤーは素晴らしいホスピタリティを提供し続ける北九州発の航空会社として、モノトーンカラーの機体が日本の空の上を運航し続けることでしょう。



シートを使う方法も

# 快適な生活のために

## ②『すこやか住宅』をご存知ですか？

北九州市では、介護認定を受けている高齢者が今お住まいの住宅を改造するとき、介護保険の住宅改修費20万円に加え、上限30万円の『すこやか住宅改造助成制度』があります。私たちプラザの作業療法士はすこやか住宅改造助成事業における訪問診断業務を行っています。訪問診断ではご本人ご家族とケアマネージャー、建築士、工務店の皆さんとともに、今ご本人に必要な改修を検討します。

### ● 改造事例 ●



### 上の二枚の写真を見て、どこが変わったかわかりますか？

- ① 浴槽を浅くて長い浴槽に変えることで、洗い場と浴槽の底の高さの差が少なくなり、浴槽への出入りがしやすくなりました。  
また浴槽が長くなることで、足を伸ばして湯船に浸かることができます。
- ② 浴室の床を脱衣所と同じ高さにすることで、浴室への出入りがしやすくなります。  
洗い場の水が脱衣所に出ないよう、入口のすぐ内側にグレーチングが設置されています。
- ③ 浴室の入口の戸を内開きの戸から、引き戸に替えました。  
これで戸口の開け閉めがしやすくなるだけでなく、入浴中に体調が悪くなられたときに救出しやすくなります。
- ④ 手すりを2箇所設置することで、浴槽への出入りが安全になります。  
また湯船に浸かっている時に体を支えたり、立ち上がりがしやすくなります。

皆さんのお宅のお風呂はどうですか？一度見直してみてはどうでしょうか。  
入浴中の事故がたくさん報告されています。手すり一本でも危険度は少なくなります。



福祉用具プラザ北九州 モデルルーム

お申し込み・ご相談は  
各区の保健福祉相談コーナーに  
お尋ねください!!



# みなさんのお住まいの地域におじゃまします!

## 福祉用具プラザ北九州の地域講座。

福祉用具プラザ北九州では、なかなかプラザまで足を運ぶことが出来ない市民のみなさまのために、お住まいの地域まで出かけて、さまざまな講座を開いています。

平成21年度は八幡東区と小倉北区の2か所で地域講座を行いました。

### 第一回目「おむつと便利な自助具を知ろう」in 八幡東区

第一回目は八幡東区・八幡薬剤師会薬局介護機器展示室で「おむつと便利な自助具を知ろう」というテーマで、体験型の講座を行いました。

まずは、たくさんの自助具を受講生の方に見て、触れていただき、プラザで大人気の自助具「湿布貼り具」の使い方を、受講生の方をモデルに実演しました。湿布貼り具は、ふとんたたきとスポンジ、マジックテープが材料の、どなたでも簡単に作ることが出来る自助具です。プラザのリハビリ工房でも製作しており、受講生のみなさんは、さまざまな便利グッズを手にとり、目を輝かせていました。



プラザで製作した自助具を紹介



自助具って  
便利!!



お茶をおむつにかけて、触ってみる

続いて、「おむつ」のご紹介です。

介護=トイレのお世話というくらい、家庭で介護をされる方にとって、排泄の介護はとても大変な問題です。

現在は、排泄の介護をする方にとっても、また、される方にとっても、便利で快適な福祉用具がたくさん出ています。今回は、介護まではいかないけれど、最近尿もれが気になる…という方におすすめの、少量の尿もれなら吸収することができるものも含めたショーツや、パットのご紹介をしました。その後、受講生をモデルに、おむつの当て方の実演や、実際におむつが尿を吸ったらどのような感触になるのかをお茶を使って実験。受講生は、「しっとりしていてなんだか変な感じね」「水分を吸ったおむつってこんなに重いんだ」などの感想があがりました。最後に、講師の中野の、「排泄問題は非常にデリケート。介護される方の立場に立った福祉用具選びも重要ですよ」とのまとめに、受講生のみなさんは、熱心に聞き入っていました。

見て、触れて、体験して、充実した講座となりました。

### 第二回目「車いす体験講座～バリアフリー研修会」in 小倉北区

第二回目の地域講座は小倉北区で開催しました。今町市民センターに、今町小学校の4年生のみなさんとその保護者の方、そして地域の方に集まっていたとき、「車いす体験講座～バリアフリー研修会」のタイトルで講座がスタートしました。

街で車いすを利用されている方に出会ったときに、どのように声かけをすればいいか、ビデオを観て学習しました。次に、車いすに実際に触れて、使い方を学びました。車いすの開き方、たたみ方、乗り方、降り方…。初めて車いすに触れる方も多く、会場はにぎやかな雰囲気に包まれました。

大きな段差を越えたり、狭い道を通ったり。また、見た目はゆるやかなスロープも、自分で車いすを操作すると、とってもきつい坂になることを体験した受講生のみなさん。

「これから、車いすに乗っている人が道で困っていたら声をかけようと思いました」「スロープがあればバリアフリーだと思っていたけれど、意外と坂がきつかった」など、体験したからこそ出てくる意見に、参加した方全員がうなづかれていました。



まずはビデオで学習



車いすの開き方、たたみ方



初めて車いすに乗ったよ!



車いすに乗って狭い道を通るのは大変

#### 地域講座 のお知らせ



介護講座や体験講座を受けてみたいけど、プラザまで遠くてなかなか行くことが出来ない…そんな方のために、福祉用具プラザ北九州では、お住まいの地域で開催する「地域講座」を行います。

地域活動されている方や学校のPTAなど、5人以上のグループで、講座を開催出来る場所があれば、北九州市内なら無料で伺います。※ただし、高等学校以上の学校と営利団体は除きます。さまざまな講座の企画や提案も行いますので、詳しくは、福祉用具プラザ北九州までお電話でご連絡ください。

お問い合わせの際に、「地域講座の開催を希望」とお伝えください。

お問い合わせ 福祉用具プラザ北九州 電話 093-522-8721