

The Journal of True Care

2012
夏号
Summer
【Vol.14】



「第17期経営発表会開催」



株式会社創心會® 機関誌
2012年夏号 Vol.14

- ・特集 『顧客第一主義』
顧客満足度を高めるために……………04
- ・コラム『転倒事故のリスクと
経験から学んだこと』……………14
- ・現場レポート……………17
- ・感動体験『心のバトン』……………19
- ・お役立ちコラム……………21
- ・第5回本物ケア学会開催……………22

The Journal of True Care

2012
夏号
Summer

【Vol.14】

» INDEX

P02-03	巻頭言 代表取締役 二神 雅一
P04-13	特集 『顧客第一主義』 顧客満足度を高めるために 吉備センター リハビリ倶楽部吉備 センター長 社会福祉主事 佐藤 将一 創心会訪問看護ステーション 作業療法士 竹田 さやか 創心会訪問看護ステーション 本部ブロック 作業療法士 山本 真千恵 創心会生活環境プランニング 管理者 福祉用具専門相談員 原田 薫
P14-16	コラム 岡山ブロック ブロック長代理 介護福祉士 小林 正幸
P17-18	現場レポート 本社 支援本部 鈴鹿 一恵 中洲センター リハビリ倶楽部中洲 管理者 健康運動実践指導者 陶山 清吾
P19-20	感動体験 『心のバトン』 参謀本部 人事部 三宅 あゆみ 支援本部 総務部 植田 仁
P21	お役立ちコラム 創心会生活環境プランニング 原田 薫 創心会生活環境プランニング 濱田 美沙子
P22	第5回本物ケア学会開催 笹沖センター 元気デザイン倶楽部 生活相談員 木崎 由衣
P23	ニュース 編集後記

巻頭言

代表取締役 二 神 雅 一

17期を迎えて社員の皆様へ

● 17期を迎えるにあたって

17期あけましておめでとうございます。いよいよ新しい期が始まりました。16期までの変革に要した5年間を終え、この間鍛えられた皆様方の「能力」を使って一気にアクセルオン！ 次へのステップに向けてギアチェンジをする期です。この変革がとても楽しみな期ですし、皆様方にとっても良きチャンスに恵まれる期になることでしょう。ただし、チャンスは自ら掴み取ってくださいね。

● 経営方針発表会を行なう意味

さて、創心會は理念を持ち、達成すべき目標を掲げ、目的を持って存在している会社です。ですから、事業を行なった結果にこだわる必要があります。更に、その結果は次の経営方針に反映されることになります。正しい経営判断を続けていくためには、正しい経営方針が現場に伝達されなければなりません。誤った情報が伝達されてしまいますと結果も異なり、誤った経営判断がなされてしまいます。そうならないために、年に1回期首であるこの時期に皆様にお集まり頂き、経営方針を発表して業務に対するベクトルを合わせていくことが経営発表会の目的です。詳しくは17期経営計画書(以下計画書)のP17-2,3をご覧ください。

● 売上げ目標と利益目標の意味

こうした発表会は第7期から始めました。当時を思い返しますと、社員数がパート込みで約50名、年商2億5000万程の会社でした。その時に掲げていた5年後の目標は年商10億円でした。おそらく殆どの社員はその目標にピンときていなかったのではないかと思います。それでも、結果は目標どおり5年後に見事年商10億を達成したのです。目標を掲げるということは、物事を成し遂げるという意味でも大変重要な役割を果たすと思います。

ただ、何度も申しますように、売上げを上げることが目的ではないのです。一人でも多くの人にサービスを提供するという目的を端的に数字化した目標値が売上げ目標なのです。ですから利益目標ではなかったのです。

ところが11期に介護保険制度が改正され、訪問リハの提供を規制されるという事態に見舞われたのです。これは正に経営危機というものです。経営組織体は継続させることが最も大切です。いきなりの環境変化にも対応できなければなりません。何より、当時は私の訪問リハに対する熱い思いに賛同してくれたリハスタッフが多かったものですから、規制が現実になったとしても彼らと一緒に働いていたいという私の強い意志がありました。最悪の場合を想定し、彼らの雇用を場を確保することもありました。とにかく世の中何が起こるかわかりません。こうした変化に対応する為にも資本や利益の大切さを痛切に感じた制度改正でした。

もう一つ言えることは、売上げは提供するサービスの量に比例し、正しい理念の下では量は質へと転化し、利用者への貢献を表す数字にもなっていくのです。利益はどうかといいますが、当然会社の存続や次の事業への投資に使われますが、これから一番大事になるのは社員の処遇改善だと思います。私は福祉業界における従事者の社会的地位向上や処遇改善への取り組みという点では、業界(従事者も含めて)の努力が全く足りていなかったと思っています。福祉は利益を考えるなどという風潮も歪んだ考え方だと思います。なぜなら、福祉業界では税金が免除されるなどの優遇措置がある一方、自らは国民の血税で無駄と思える運営を平気でしている実態があるからです。他方、我々のような営利企業には優遇措置は全くありません。適正に利益を計上し納税義務を果たしているのです。どちらが社会のためになっているのでしょうか。また、現在のように少子高齢化が進み労働人口の減少によって社会保障費の確保が難しい時代だからこそ、労働生産効率を高める努力が必要なのです。今の時代、福祉事業だからと言って、従事者のボランティア精神だけで成り立つものではありません。彼らの処遇が改善す

るように経営努力をすることが大切です、従事者も同様に利益にこだわった質の高い良い仕事を目指すべきだと思うのです。

● 質の高い良い仕事を指して

それでは質の高い良い仕事とはどういうものでしょうか。まずは、計画書のP12の社会のためのイノベーション、P28の利益の質を高めるためのポイントをご覧ください。限られた時間枠の中で密度の濃い仕事を意識することや、仕事のやり方を改革すること（システムイノベーション）、独自性の高いノウハウを構築することなどがが必要です。これらのポイントを押さえておいてください。その上で、P17-9 をご覧ください。重点取り組み事項の3に掲げてあるとおり、レベルの高い良い仕事とは業務内容・工程を改善し顧客接点効率を上げることです。作業の無駄を徹底的に排除して簡素化したり、効率化を図ることによってレベルの高い仕事になるのです。そして、皆様のMental Attitudeとして一人でも多くの利用者にサービスを提供するんだという気概を持ってもらいたいです。こうした取り組みは社員の皆様方の主体的な取り組みが重要だと思います。同じ仕事をするなら、レベルの高い仕事を指して、処遇改善を果たし（還元率が高くなりますから処遇改善になります）、そして楽しんで働いてください。そんなレベルの高い良い労働環境を皆様方の手で作っていただきたいのです。あっぱれ制度はそんな環境創りを狙って設計しました。皆様方の主体性によって、きっと素晴らしい制度へと磨かれるものと信じています。どうか、素晴らしいあっぱれ制度にしてください。

そして、サービス提供上の質の高い良い仕事と言う意味では、基礎理論を正しく理解しているということが必要です。正しい理論と提供された結果としての現象を正しく理解してこそ正しい方法論が実践できる、すなわち本物の技術として身につくはずです。経験値も重要ですが、それ以上にどのように（どのような心構えで）経験したかが大切です。つまり、基礎理論を理解しての経験こそが意味のある経験となるのです。私が創心流リハケア講座を自ら社員にお伝えしていこうと思った理由に関しても発表会の席で申し上げました。その思いを汲んで頂き、一生懸命取り組んで欲しいのです。そのプロセスは決して無駄にはならないでしょう。

● 17期はギアチェンジ～チャレンジ期

12期からの変革の主題は「本物ケア（理念）の深化と本気のケア革命」であり、創心流リハケアの基礎理論をベースに、利用者第一主義の中で本物ケアを提供し、一人でも多くの人にサービスが提供できるように普及す

ること、すなわち最終目標はリハケアイノベーションです。冒頭でもお伝えしたように17期はいよいよギアチェンジの時期です。変革の実現にはスタッフの成長が欠かせない要素でした。ですから、この5年間は教育（共育）にかなりの資源（人・金・時間など）を投入してきました。おそらく多くのスタッフの「能力」が鍛え上げられたと思います。その能力を使っているいろんなことにチャレンジしてください。

● 人生の意味・仕事の意味＝役割を果たすということ

経営をやっていると思うのは、全ての人が役割を持ってこの世に存在しているのだということです。不必要な人は誰一人存在しません。（周囲には不必要だと言わなければかりに失礼な態度をとる人も居ますけど、必ず存在意義はあります。評価する側の見方も重要です）。また、その役割は本物ケアの実践、普及、あるいはそれらを取り巻く業務（＝創心會での仕事）に取り組むことによって果たされるものです。ただし、組織一体化してベクトルがあっていること（理念の共有と主体変容）が条件といえるでしょう。また、こうしたプロセスが人間としての成長を果たし豊かな人生に導かれるものと考えます。自らの役割を果たすことで世の為人の為になれる人物になってください。そして自らの仕事に誇りを持ち、家族から誇りに思ってもらえるような人になってください。それが私の願いです。

● 最後に ～親愛なる社員の皆様へ～

経営発表会でも皆様方にご提案しました。過去と他人は変えることができません。しかし自分と未来は変え放題です!!

ほんの少しだけ周りの人を幸せにしてみようと思ってみませんか？

ほんの少しのことでも幸せであると感じ取ってみませんか？

素晴らしい社員に巡り合えたこと、共に仕事ができる喜びに私は感謝です。創心會の社員が私の誇りなのです。社員の皆様を心から愛し、そしてお守りし、幸せに導いていけるように、これからも命懸けで経営に取り組んで参りたいと思います。17期が皆様にとっても会社にとっても素晴らしい一年になるように共に力を合わせていきましょう。ありがとうございます。

特集

「顧客第一主義」 顧客満足度を高めるために

スタッフを育てる センターを育てる センター長としての役割

吉備センター リハビリ倶楽部吉備
センター長



社会福祉主事 佐藤 将一

はじめに

今回のテーマの依頼を頂いた時に、当たり前の事だが一番に頭に浮かんだ言葉がある。

「組織は人で成り立っている。人財なくしてはどのような組織も会社も成り立ちはしない。」これは、私が管理者やセンター長を務めさせていただく中で、常に意識している言葉である。今回は、まだまだ未熟ながら経験談や、私なりの視点での「スタッフを育てる・センターを育てる」ということについて述べていきたいと思う。

スタッフを育てる

【長所伸展】

創心會にいくつも存在するキーワードの中で、私が最も好きな言葉のひとつに「長所伸展」がある。短所に目を向けるのではなく、長所をめいっぱい伸ばす、活かす事により、そのスタッフの成長をどんどん加速させていくことである。

以前あるスタッフと関わった時の事である。当時そのスタッフは自分自身の長所を知らず、むしろ短所の固まりのような気持ちになっていた。もしかしたら周囲の人間からも短所ばかりが目立っていたかもしれない。ある時現場で、そのスタッフがご利用者様に対して、とても親身に関わっている場面を見た時、「この人はもしかしたら、すぐにご利用者様に対しての思いが強いのではないのか。ただ自分に自信が無くて、それを抑えつけているのではないだろうか」と感じた。後日、そのスタッフを呼んで話をした。当時はとにかく私が感じた事を伝えてみよう、それで何が変わるかは分からないが、まっすぐぶつかってみようと考え、自分が感じたままを伝えた。

「あなたには色々な課題があるかもしれないけれど、私から見るとあなたは、もっとご利用者様に関わりたように見える。ご利用者様と関わっている時のあなたはとても活き活きしている。あなたはどうか考えているの？」するとそのスタッフから出た言葉は、「もっとご利用者様に元気になってもらいたい。もっと思いきりご利用者様に関わりたい、アプローチしたい。」という言葉だった。本当はご利用者様と関わる事が何より好きで、もっともっと仕事をしたい思いがある事が分かった。「それなら、遠慮せずにどんどんご利用者様に向き合って、誰にも負けないくらいのスペシャリストを目指してみればいい。あなたがその言葉を裏切らないくらいご利用者様と向き合い、誰にも負けないアプローチ力を身につけるつもりなら、私は精一杯サポートするから、騙されたと思ってついてきて下さい。」と私は言った。

それからの彼は、恐らく誰から見てもメキメキと変わっていった。決して器用なタイプではないが、ご利用者様の為に「ムキに」なるくらいめいっぱい仕事に取り組むようになった。恥ずかしながら、その当時は「長所伸展」という言葉を意識できていたわけではないが、どのスタッフにも素晴らしい長所があり、素質がある。ただそれを自覚できていない人も多くいる。私達はもし本人がそれを認識していないのであれば、いち早く発見し、それを伝え自覚させる事も大切な役割である事を知った。自分の得意・長所を知ればそれが自信になったり、自分の武器になったりする。それをのびのびと発揮できるようにきちんと役割を与え、任せる。かつ私達がサポートしていく事でどんどん自分から頑張るようになり、どんどん成長していくよう、つまり「長所伸展」を、身を以て体験した。そしてそれが私の人財育成のひとつの基盤となった。

【モチベーション】

スタッフ一人ひとり、様々な価値観を持ち、様々な状況の中仕事に取り組んでいる。それが故に、一人ひとりのモチベーションは変化しやすい。日々努力を惜しまないスタッフも壁にぶつかれば落ち込み、立ち直りにくくなる事もある。逆に全くと言っていいほどモチベーショ

ンが上がらないように見えるスタッフも、自分の中にやりがいや新たな目標が見つければ、生まれ変わったように仕事に打ち込むようになる事もある。

あるスタッフから聞いたことがある。「入社して、とても新鮮な気持ちでモチベーション高く業務を吸収しているうちは、とても仕事楽しくてやりがいを感じている。でも、日々の業務をこなせるようになり、ひと通りのことができるようになった時に自分の中で頭打ちになった気がした。これからどうすればいいのか、どこへ向かって行けばいいのか分からなくなり、いつしか漫然と日々の業務をこなすだけの自分になっていた。言われればするけれど、それ以上のものを見ようとする気持ちをなくしてしまった。」個々の資質にも依ると思われるが、このように思う若いスタッフも少なくはないのではないか。

例えば新卒のスタッフは、社会人として大きな希望と大きな不安を抱えながら会社に入ってくる。最初は右も左も分からない現場や会社の中で、自分なりに精いっぱい吸収し成長しようとする。私達は、彼らのモチベーションを落とさないように、その芽を伸ばせているだろうか。また、彼らが道を見失わないように、夢を見失わないように道を照らし続けてあげられているだろうか。「あまり無理をしないように」とか、「負担をかけすぎると辞めはしないだろうか」という「優しさ」で蓋をしてしまっているのではないか。

スタッフの現在のモチベーションを把握しようと努める事は重要である。私達はそのモチベーションを維持する事だけではなく、より伸ばしてあげられるように、各々の感じる「やりがい」や「達成感」、目標を示していくことも必要だ、ということを感じたスタッフの言葉だった。

【向き合う】

当たり前の事だが、私は自事業所のスタッフの人生や将来、そして生活に対して責任を担っていると考える。だから創心會で、自センターで働いて下さるスタッフ一人ひとりが、語弊があるかもしれないが「家族」のように大切な存在であるし、当然事業所としてもかけがえない人財であってほしいと考えている。だからきちんと向き合う。知らん顔せずに向き合う。仕事をする中で抱える問題・課題だけでなく、社会に生きる者としてでき得る限り、スタッフ個々と正面から向き合って関わる事が重要であると考えている。

私自身、人間としても社会人としてもまだまだ未熟者ではあるが、いち事業所・センターを任される者として、最も大切なスタッフから目を逸らさず、個々様々ある課題を乗り越えてもらえるよう、一歩ずつ成長していただけるように関わっていく事を心掛けている。

先日、あるスタッフと話している時に出た会話である

が、「自分の上長が、職場の為に一生懸命に動いてくれていて“職場をこういう風にしたいんだ、そのために力を出し合って一緒に頑張ろう！”というアツさを伝え続けてくれていると、だんだん自分もその温度が伝染してきてモチベーションが上がるんです。大変な仕事でも楽しめるし、頑張れるんです。」と言われていた。そういう考えばかりではないとは思いますが、私達がすべき「向き合う姿勢」とは、こういうものではないだろうか。

● センターを育てる

【センター長の役割】

創心會のセンター長が担うべき役割は様々あるが、私自身がセンターを運営する中でより強く意識しているセンター長としての役割は、

- ① 質の高いサービスを提供できるセンターを創る
- ② スタッフ・ご利用者様の生活や人生を守る
- ③ 社会人として・会社人として正しく判断し、その背中を見せる
- ④ 人を育てる

①は、「商品」ではなく「サービス」を提供する会社として当然の義務であり、私も含め全スタッフが目指すべきものだとして認識している。

②は、センターを管理する者として、ご利用者様の豊かな人生の支援をすることはもちろん、スタッフの雇用や給与、その背景にいるご家族も含めて、その生活を考慮しなければならないと考えているからである。

③は、創心會という企業人としてのあり方のお手本にならなければいけない、という自分自身の戒めと、特に新卒のスタッフに対しては社会人としての一番身近な手本でなければならないと考えているからである。

④は、会社にとって財産になる「人財」を育てることが私達のもっとも重要な仕事だと考えている。創心會で仕事をしていく中で、人間としても専門職人としても成長し、スキルアップ、キャリアアップさせていくことは、本人にとっても、会社にとっても大きなプラスになる。

私はスタッフにも自分がこのようなことを意識してセンター運営をしていることを発信した上で、センター長の業務を行わせて頂いている。自分自身のスタンスを明確にした上で、現場の皆さんにはこういうことをお願いしたい、こういう役割を担って頂きたいという形でいつも話すようにしている。

【センターづくり】

いいセンターは、スタッフが生き活きのびのび一生懸命に仕事をしている。声が飛び交い、ご利用者様とのコミュニケーションが盛んである。そして、ご利用者様には笑顔が多く、気持ちから元気になっている。いいセンターは、現場全体に活気があり、賑やかで生氣に溢れて

いる。

笑顔といえば、経営計画書のP.15に「笑顔と感謝の法則」というものが記されている。私自身はここにすべてが集約されていると考えている。センターや事業所をいかに「笑顔」と「感謝」でいっぱいにするか、私はまず自分が実践すべきだと思う。もちろんそれだけをしていればいいわけではないが、笑顔も感謝も飛び交わないセンターや事業所では、スタッフのモチベーションも、チームのポテンシャルも発揮する事はできない。「笑顔」と「感謝」は、スタッフが仕事を楽しくするための「環境整備」である。

皆さんも今一度、経営計画書をご覧になっていただきたい。創心會の経営計画書の中には、私達スタッフの成長を支えてくれるエッセンスが溢れんばかりに盛り込まれている。それはつまり、会社として心からスタッフの成長と幸福を願う思いが強くあるからである。私達センター長は、それを基にスタッフ一人ひとりに目と心に向け、向き合ってその想いを伝え続けていきたいと思う。センターを育てるのは「人」である。よりよいサービス、よりよい雰囲気、環境、接遇、全て「人」がもたらすものである。建物・設備の良し悪しだけではない。それを十分に理解して、素晴らしいスタッフがいる素晴らしいセンターづくりを今後も行っていきたいと考える。

新たな可能性発見の旅へ出発 第2回旅リハ

創心会訪問看護ステーション

作業療法士 竹田 さやか



はじめに

ご利用者様で「障害者だから」という理由で何かを諦めている方はいないだろうか。そして、私たちスタッフが利用者様の限界を勝手に作ってしまっていないだろうか。普段無口だと思っている方は、本当はお喋り好きな人かもしれない。目の前にしてみたいことがあると、歩けるかもしれない。普段自分の意思を伝えられない方が、やりたいことがあれば自分の意思を伝えられるかもしれない。頑固だと思っていた人が本当は花を見て笑顔になるくらい穏やかな人かもしれない。6月24日は、そんなことを感じた1日だった。私が感じたご利用者様の可能性をお伝えできればと思う。

レポート

今回は行き先が鳥取県ということもあり、集合時間は8時半だった。参加者は遅れることなく集合され、30分も前に来られていた方もたくさんいた。大型バス2台と中型バス1台でいざ鳥取県へ。出発すると顔を窓ガラスに近づけ、過ぎていく景色を一生懸命追いかけるようにして眺めている方がいらしかった。昔通ったことのある道だ、旅行に来たことがある、道が綺麗になっているなど話が尽きない。

鳥取県に着くまでに、高梁と備前で2回の休憩をとった。バスからトイレは少し距離があったが、参加者はサポーターとリハビリだと言い杖を持って楽しそうに歩かれていた。その後ろ姿は、とても大きく輝いて見えた。

鳥取に着いたのは丁度お昼で、お腹の準備も万端。昼食は海の幸がたくさんのおいている海鮮丼とあり、店に着くなり、「一杯飲まにゃ、旅行は始まんじゃろ」と言いながら、お酒を頼まれている方もちらほらいらしかった。店の中は満員で賑わっており、水槽の中には魚が泳いで、気持ちを盛り上げる要素が集まり食欲をよりかき立てる。雰囲気はすごい力を持っている。普段の食事は残してしまうご利用者様も完食してしまうほどだった。

海鮮丼を堪能した後は、バスで5分ほどの距離にあるお魚センターに出発。お魚センターで買い物が出来る時間は30分。さあ時間との戦い。ご家族に美味しい魚を食べさせたい気持ち、一番新鮮な魚を選ぶために、みなさん驚くほどスムーズにそしてスピーディーに動かれて

いた。

そして、待ちに待った花回廊に到着。花回廊も1時間という時間内で楽しんだ。花回廊は私の想像以上に広かった。1時間という時間をそれぞれが計画立てて楽しんでいたので印象的だった。園内を走る汽車に乗って、汽車から花を見て楽しんでいる方、時間が許す限り歩きながら花をじっくりと見ている方、お土産を一生懸命選んでいる方、どの方も積極的な姿でとても輝いてみえた。園内を走っている汽車は、椅子と椅子の間隔が狭く段差もある。一気にたくさんの人が乗り、階段昇降に時間もかけられない。段差の幅は狭く手すりなどない。

しかし、車いすに乗っていた方も、車いすを降りて乗車していた。支持できる場所を自ら探し、狭い間をスムーズに横歩きする。一度も練習していないのににもかかわらず、難なくこなすことができた。

● 最後に

今回旅リハのサポーターとして参加させていただき、ご利用者のたくさんの可能性を感じることができた。それと同時に、いつの間にか私自身がご利用者の境界の壁を勝手に作ってしまっているのかもしれないと気付くこともできた。私が難しいだろうと思うことを、ご利用者が笑顔でこなしてしまう姿を何度も見た。例えば、花回廊での汽車の出入り。汽車の中の移動など一度も練習したことがない。汽車の中は環境が整えられているとは言い難い。しかし、「奥様と乗りたいから、たくさんのお花が見たいから、せっかく花回廊に来たから」など、たくさんの気持ちが合わさって自ら乗車することを選ばれる。目の前に目的があれば、人は体が自然に動くものなのだと改めて実感した。私は花回廊で初めてお会いする参加者の方のサポートをさせていただいた。その方の情報を全て把握できていた訳ではない。車椅子に乘っており、杖も持たれていたため、歩行は可能だろうということは分かったが、どこまでの介助が必要かわからなかった。その方が汽車に乗りたと言われたため、何の戸惑いもなく切符を購入し一緒に乗車した。後日その方と関わったことのあるスタッフから「あの方があそこまで出来るとは正直思っていなかった」という話を聞いた。私は固定観念がなかったため、何の戸惑いもなく一緒に乗車できたのかもしれない。もしも、その方の日常の様子を知っていれば、限界の壁を作っていたかもしれない。旅リハは、スタッフがご利用者の固定観念を払いのけ、たくさんの可能性を見つける練習になると感じた。

私が訪問させていただいているご利用者は、1回目のみろくの里も2回目の花回廊も参加してくださっている。2回目の旅リハの後に訪問し、「どこか行きたいところがありますか？」と質問すると「四国八十八カ所に

もう一度行ってみたい」と前向きな発言を聞くことができた。それだけでなく、歩行訓練後に、歩行距離を気にされるようになり、歩行距離が短い時には「これじゃ満足いかな」という言葉まで聴けるようになった。旅リハに参加したことで、自信がつき、自分の可能性を感じることができたのだと思う。旅リハを第一段階のステップにし、いろんな夢や目標を見つけていただきたい。

可能性がわからないという状態はきっと扉が閉まっており真っ暗な状態なのだと私は思っている。しかし、その扉を開けられた時、まぶしいほどに太陽の光が差し込んできて明るくなると思う。光が差し込めば、いろいろなものが見えてくる。もしかすると旅リハはその扉を開くひとつの鍵になるのではないかと私は考えている。

最後に、私が背中を押してもらった詩を紹介したいと思う。

わかった気になって

狭くした世界を

壊してしまう

それは「世界」などではなく

「自分の殻」なのだから



OTとして 創心會の独自性・魅力

創心會訪問看護ステーション
本部ブロック

作業療法士 山本 真千恵



はじめに

入社して1年、私が創心會と出会い入社を決めた理由、入社後創心會人として作業療法士として感じた創心會の独自性・魅力について述べさせていただきます。

創心會との出会い・入社を決めた理由

私が創心會と出会ったのは、専門学校3年生の夏休み、今から約2年半前のことである。私が通っていた専門学校では、3年生になると自分の興味のある分野や病院・施設等に見学に行く機会があった。作業療法士の分野は、身体障害・精神障害・発達障害・老年期障害等、多くの分野に分かれている。働く場所も病院や施設、在宅と様々である。そのため、自分が将来どの分野に進みたいのか思い悩んでいた私は、今後の分野選択の手がかりに少しでも役立てばと思い、在宅・身体障害・精神障害・発達障害の計四分野の病院や施設を見学し、在宅分野での見学で訪れたのが創心會である。

見学当日、創心會の本社に一步足を踏み入れた瞬間、デスクワークを行っていたスタッフの方々が立ち上がり、「こんにちは」と口々に笑顔で明るい挨拶をかけてくださった。見学終了後は「また、いつでも遊びに来てね。」と、笑顔で玄関まで見送りをしてくださった。なんて礼儀正しく丁寧な対応ができる会社なのだろう、これが創心會への第一印象であった。「親しき仲にも礼儀あり」と、幼い頃から母に教わった私は礼儀や言葉づかいには敏感であった。そのため、スタッフの方々の丁寧な対応や明るい挨拶は大変印象的だった。その感動を母にも伝えたいと思い、その日実家の母に「創心會に入社したい。」と電話した。

また、私は3年生の評価実習で愛媛にある訪問看護ステーションに実習に行かせていただいた。その実習でご利用者の生活に直接関われる訪問の魅力、人生に携われる在宅の作業療法士の魅力に出会ったのである。そして、将来は生まれ育った岡山県で働きたいと思っていた私は、訪問リハビリができる創心會に入社した。

作業療法士としての顧客第一主義

創心會に入社し、作業療法士として働いて1年になる。入社してから顧客第一主義という言葉をよく耳にした。入社してすぐの私は、顧客第一主義とはご利用者のこ

とを一番に考えれば良いのかぐらいの解釈だった。しかし、経験を積み、季節ごとのジャーナルで先輩スタッフ方の執筆内容を読む中で、作業療法士としての顧客第一主義について、私なりの解釈が深まった。

ここで、私が思う作業療法士としての顧客第一主義を通して、ご利用者様と日々接するなかでの私なりの心がけを紹介したいと思う。私は専門職だが、ご利用者様と接する際にいつも心がけていることが2点ある。

まず1つ目は、人と人との関わりということである。ご利用者様と私は創心會を通して出会ったため、ご利用者様と担当療法士という関係である。しかし、創心會という場で出会わなければ一人の人同士である。だからこそ、立場は違うが、人と人との関わりが基本であることを心がけなければならないし、忘れてはいけないと思う。

次に2つ目は、専門職にとらわれすぎないことである。ご利用者様と関わる際に、専門的知識を振りかざすのではなく、ご利用者様のなりた生活や今後の生活の広がりと一緒に考え思い描く中で、専門的知識を発揮し、ご利用者様が生活主体者として生活していけるようアドバイスを行う。これこそが在宅で働く作業療法士としての顧客第一主義であり、心に寄り添った本物ケアではないかと思う。この心がけを持ち、作業療法士として創心會に存在し続けるのが作業療法士としての顧客第一主義ではないかと思う。

創心會の独自性・魅力

私も、創心會も、ニッチャーでありチャレンジャー（この言葉はS3研修のときに学んだ）だと思う。ニッチャーとは、特定の領域に経営資源を集中し、その領域においてナンバーワン企業であり続けることを基本戦略とする。チャレンジャーとは、リーダーとは異なる戦略、いわゆる「差別化戦略」をし、市場シェアの拡大をはかる企業のことである。

岡山県内で、PT・OT・STがあわせて50名も所属する介護保険事業所は当社を入れて2社ある。同じ県南に拠点を置き、訪問看護ステーション部門とデイサービス部門を持ち合わせており、ともにニッチャーではないかと思う。実際にご利用者様の担当者会議に行った際に他事業所の方から、「創心會さんには、他のご利用者様もお世話になっているんです。」「大きな会社ですね。」と、お声かけをしていただくことがある。その度に、社長をはじめとする多くの先輩スタッフ方へ、感謝の気持ちでいっぱいになる。しかし、創心會は県南に拠点を置いているため、県北の方になかなか名前を知っていただける機会は少ないのではないかと思う。だからこそ、チャレンジャーとなり、創心會の独自性や魅力を外部へ発信するべきだと思う。

創心會は経営理念や3大目的等で、進むべきベクトル方向を明確に示しているため、部門は違っていても社員の目指すべき方向性が一致しやすい。訪問看護ステーション部門やデイサービス部門の他にも、居宅・グループホーム・プランニング・ヘルパーステーション等、多くの部門があるため、多方向からご利用者様へのアプローチが可能となる。また、グループ会社であるNPO 未来想造舎和久への就労支援へとつなげることもできる。そして、接遇力もある。専門職集団ではありながら、技術や知識・介護力にプラスαの接遇力を加えることで、よりいっそう創心會人としての輝きが増すのではないかなと思う。実際に専門学校3年生のときに、見学に行かせていただいた施設や病院の中で、創心會ほど丁寧な対応をしてくださったところはなかった。

今、述べた以外にも創心會の独自性・魅力はもっとあると思うし、私が気づいていない事もあるだろう。私は創心會の独自性・魅力を外部に発信することも大切だと思うが、まず一番に創心會で働いている人達がそれらを知り、もっと意識化することが大切ではないかなと思う。そうすることで、外部への発信力がより高まるのではないかと考える。今ある創心會は先輩方が作り、支えてくださった創心會である。今度は、私たちが作り、支えていく番ではないだろうか。スタッフ一人ひとりが認識し、外部へ発信できれば今よりもっと創心會を知っていただける機会は増えると思うし、何よりもサービスの質の向上、そして頼もしい力強い専門職集団になると思う。

ここで私が入社して、この1年間で創心會の独自性・魅力に気づけた一人のご利用者様との出会いを紹介したいと思う。

● 一人のご利用者様との出会い

A氏、男性、70歳代、CVA、右片麻痺（Br-Stage 上肢4、手指5、下肢3）、要介護2、妻・長男家族の4人暮らし（長男は現在、単身赴任中）。

A氏は発症してから10年経過しており、その間、ケアマネジャー、訪問リハビリ、デイサービス、プランニング全て創心會のサービスを利用してくださっている。私は前任者から引き継ぎ、内容はROM訓練、ストレッチ、筋力訓練、バランス訓練、歩行訓練等である。単下肢装具、1本杖を利用しておられる。訪問リハビリやデイサービスがお休みの日も自宅で歩行練習や、デイサービスで行っているヘルス体操をするなど、自主練習をかかさないう方である。また、若い頃は高校の数学の教諭として勤め、学校長まで勤められた方である。

A氏は、以前入院していたときに利用していた病院の中にある美容院がお好きで、今でもそこに通っておられる。「僕に似合った髪型にしてくれて、切るのも上手。」

と、笑顔で教えてくださる。ある日の訪問時、A氏の自宅を訪問するとA氏と奥様が「山本さん、初めて歩けたのよ。」と、笑顔で報告をしてくださった。聞くと、私とリハビリで歩く練習をしており、歩いてみようと思いい院内の美容院から駐車場まで歩ききったとのことである。その美容院は病院の8階にあり、今までは車椅子を利用して通っていたそうである。その日の訪問後、次回は駐車場から美容院まで行きも歩いて行ってみると、意欲的な姿勢をみせてくださった。私はそのご報告が嬉しく、訪問後担当ケアマネジャー、利用していただいているデイサービスのスタッフの方々にご報告し、「お会いした際にぜひお声かけをお願いします。」と伝えた。

また、自動採尿器をレンタルした際は、その使用状況を奥様からお聞きし、プランニングの担当者に夜間A氏や奥様が途中で何回も起きることがなくなり、よく眠れていることをお伝えした。

● おわりに

私は、いつもご利用者様やご家族から学び、成長させていただいていると思う。それは、一人の人として、作業療法士として、そして創心會人としての成長である。創心流リハケアの視点の意識化ができるようになったのも、A氏やご家族との関わりがあったからだと感じている。創心流リハケアの視点は一人では、実現できない。

ご利用者様を取り囲む関係する全てのスタッフを巻き込むことで、実現するのである。私たちは、チームである。ご家族や他事業所と共に、ご利用者様の在宅生活をサポートするケアスタッフの集団である。そのサポート体制の中に創心流リハケアの視点を盛り込み、ご家族やスタッフ全員が力を合わせ、進むべきベクトルを定める。これこそ創心會の独自性・魅力といえるのではないだろうか。今回のA氏のような嬉しいご報告や、ご利用者様やご家族の笑顔が私たちの一番の励みであり、喜びである。この励みや喜びがチームの力となるし、一番の醍醐味だろう。

これからもご利用者様の嬉しいご報告と一緒に喜べる作業療法士であり続け、そのご報告を他部門や他事業所へ幸せの宅急便として送り続けたいと思う。

心のソフトランディングに よる身体機能の向上

福祉用具専門相談員の
立場から



創心会生活環境プランニング 管理者

福祉用具専門相談員 原田 薫

はじめに

本症例は、脳幹出血による左片麻痺で在宅復帰された頃から関わり、安定して自宅において生活されていたが脳幹梗塞を再発され、四肢麻痺の状態では在宅復帰された方である。

症例紹介

60代、男性。脳幹出血後遺症による左片麻痺（当時：要介護3→2、障害等級1級1種）。脳幹梗塞を発症し、重度の四肢麻痺、知覚・嚥下・構音障害を認める。（再発後：要介護5）

1. 現病歴：X-20年、脳幹出血発症。左片麻痺が残存するものの、自宅での生活はほぼ自立（一部介助）が可能であった。X年春、見る物すべてが斜めに見え、脳梗塞を再発したのではないかと妻に相談しA病院を受診。頭部MRIを撮影するが梗塞巣は画像所見では確認できず、経過観察で入院。翌日、言語障害と右半身の麻痺が出現。再度、頭部MRIを撮影すると前回の梗塞の後側に新たに梗塞巣が認められた。アテローム血栓性脳梗塞（左橋傍正中部）と診断される。右片麻痺、仮性球麻痺の出現により重症四肢麻痺となりX年冬、在宅復帰となる。

評価

1. 全体像（X年冬）

体格はやや肥満気味、背丈は標準。髪は白髪の短髪。ADLは全介助の状態である。病院のリハビリ中には、車椅子に車椅子用テーブル（病院の作業療法士が作製、写真1）とクッション、体位変換用三角クッションを左腋窩に設置した状態であれば、2時間程度の座位保持が可能であった。しかし、体幹筋力の低下により、姿勢を保持し続けることは困難であり、車椅子用テーブルに上肢を置き、過度に体幹が前傾することを防いでいた。また今回の梗塞により、視神経の障害を認め、複視や光調節が難しく常時閉眼していた。以前（再発前）はできることは自分で行うようにしており、屋外活



写真1：車椅子用テーブル

動にも積極的に参加していたが、重度の四肢麻痺となり介助を要する状態となったことで自信をなくし、悲観的な発言が多く聞かれるようになった。また、構音障害により発話が不明瞭で、内容が伝わりにくいということから精神的ストレスが生じていた。

2. 環境

①物理的環境

家屋構造：持ち家、一戸建て（2階建て）。初期発症時に浴室、居室を増築（他社施工）。生活空間は1階のみ。今回の発症後の住宅改修は非実施。屋内は完全バリアフリー。屋外に出る際には大きな段差が数か所ある。

福祉用具：以前は社会福祉協議会から完全固定型のパイプベッドとサイドレールをレンタルし、さらに障害者の制度で購入した自走式車椅子（屋外用）と介護保険でレンタルした自走式モジュール型車椅子、介助バー、ベッドマットレスを利用していた。今回は介護保険でのレンタルとして、退院時に介護ベッド、自走式モジュール型車椅子、車椅子用クッション、エアマット、体位保持用のクッションを導入した。

②人的環境

症例の主介護者である妻は、畑仕事や田んぼの作業があり、特に農繁期には介護することが困難な状態である。妻は20年以上症例の介護を行ってきただが、当時は左片麻痺があるもののADLはほぼ自立（一部介助）した状態であった。症例がネガティブ思考であるのに対して、妻は比較的楽観主義で、今までもその明るさに症例が助けられた部分が大きいに感じた。それでも、妻はADL全介助の状態である夫の介護は初めてであり、在宅生活に多少の不安を抱いていた。退院前には、病院側スタッフによるおむつ交換や車椅子への移乗方法を教わっていた。

③社会的環境

週5回の訪問看護（作業療法週3回、言語聴覚療法週1回、看護師による健康管理週1回）、訪問入浴週2回、往診月2回を利用。農繁期にショートステイを1週間程度利用。退院時にデイサービス利用の検討も行ったが、症例が外出を強く拒否しており、さらに座位での姿勢保持がとれない状態で車に乗り、移動（細かな揺れ）することは困難なことから在宅での訪問サービスを中心に利用することになった。その他にも、車椅子での座位保持は2時間程度が限度であることや、構音障害により他者とのコミュニケーションが困難なことも要因としてあった。

3. 身体機能

・作業療法評価（作業療法士による評価）

＜初期：X年冬＞Brunnstrom stage

（左右）上肢Ⅰ 手指Ⅰ 下肢Ⅰ

肩関節屈曲・外転90°時（他動）に痛みの訴えがある。

FIM：43点

《現在：サービス開始時（X年冬）より約8カ月経過》

Brunnstrom stage

（右）上肢Ⅲ～Ⅳ 手指Ⅳ～Ⅴ 下肢Ⅲ

（左）上肢Ⅲ～Ⅳ 手指Ⅲ 下肢Ⅲ

FIM：43点

・言語聴覚評価（言語聴覚士による評価）

《初期：X年冬→現在：サービス開始時（X年冬）より約6カ月経過》

【構音機能】

呼吸機能：胸郭、腹部の動きは、ほとんどどみられない。

→胸郭の動きが若干認められる。

発声機能：無声音が主であり、湿性嚔声も時々認める。

→有声音での発話が徐々に増加してきている。

口腔器官運動：口唇・舌とも可動域低下、巧緻性の低下、スピードの低下を認める。

構音：単音節レベルより歪みなどを認める。

【嚥下機能】

		退院時	退院後	現在
摂食形態	主食	全粥＋ペースト粥のMix	全粥 パン	全粥 パン
	副食	ミキサー	刻み＋（あんかけ）	1口大
水分	全般	トロミ付 （ポタージュ～ ヨーグルト状）	トロミ付 （ポタージュ～ ヨーグルト状）	トロミ付 （ポタージュ～ ヨーグルト状）

4. ADL状況

ADLすべて全介助の状態である。入院中は、心肺機能低下を防ぐため車椅子に移乗後、2時間程度座位保持を行っていた。しかし、自力で座位を保持し続けることができるわけではなく、体幹の筋力低下が著しいため左側に傾きやすい状態であった。そのため、体位変換用三角クッションを左腋窩に差し込み、座位バランス低下による体幹の左右への揺れを防ぎ、さらに車椅子用テーブルを差し込むことで体幹前傾位になることを防いでいた。実際は車椅子用テーブルを差し込んで、頭部を保持し続けることができない状況であった。病院では、右母指の自動運動がわずかに可能であったため、自転車用の小型呼び鈴（直径2cm）（写真2）を設置することで、看護師を呼ぶことはできていた。屋外への車椅子での外出は、近距離であれば可能であるが、症例が外出を頑なに拒否していた。

《目標》①在宅生活の安定（本人の不安軽減）

②移乗時の介護負担軽減

③生活主体者としての心づくり（外出意欲の向上）

紹介

1. Mental Attitude形成支援（在宅復帰に向けた心づくり）

初期発症時には後遺症として左片麻痺があるものの、残存機能を活かしながら、さまざまな介護保険でのサービス（訪問リハビリ、デイサービス、福祉用具レンタル）を利用していた。精神面では多少ネガティブな発言がみられることがあったものの、比較的安定されていた。今回の脳幹梗塞により、重度四肢麻痺の状態では在宅復帰することになり、症例の心の中では新たな対象喪失とともに、以前にも増してネガティブな発言が大半を占めていた。口癖は「もうおえん（もうだめだの意）」である。重度の四肢麻痺、構音障害が加わったことで、身体機能のみならず、人間としての誇りと家族の柱として、父親としての誇りまでも喪失してしまったように感じたのかもしれない。その喪失感から抜け出せないにもかかわらず、病院からは在宅復帰を促され、さらに大きな葛藤が起こり、「自宅へ帰っても希望がない」との思いを抱いたと考えられる。

また、主介護者である妻は、日頃は農作業を行っており、介護を十分にできるか不安を抱いていた。症例自身は妻へ負担をかけたくないとの思いがあり、さらに自宅へ戻れば病院のような完全介護は難しく、一人になる時間が多くなることが予想され、不安が大きい状態であった。まずは、妻の介護に対する不安を最小限に抑えられるように、入院中におむつ交換の練習や栄養指導を病院スタッフが行った。さらに、症例の不安を1つずつ解消するために、病院のリハビリスタッフと連携し、入院中に使用していた車椅子と同じ商品を介護保険レンタル商品として準備し、車椅子用クッションに関しては、デモを3点用意し、実際に使用したうえで、商品を決定できるようにした。

また、入院中は日中・夜間共に2時間に1回、看護師による体位変換が行われていたが、在宅でその体位変換を妻に任せるには、負担があまりにも大きいということから、体位変換機能付のエアマットの導入を提案した。しかし症例は新しい物への抵抗があり、当初は導入に否定的であった。そこで担当のケアマネジャーや妻、病院の看護師、リハビリスタッフ等と連携を図りながら、症例に何度も体位変換機能付エアマットのメリットを説明した。百聞は一見に如かずということで、入院中に病院のベッドにおいて約1週間そのエアマットのデモを行い、症例にその良さを体感してもらった。

また、一番の不安要素である「自宅で一人になったときの呼び出し方法」についても検討した。まずは、入院中に車椅子用テーブルに付けた小型呼び出しベル（写真

2) と、ベッド上で使用できる電気式の簡易呼び出しベル（写真3、妻が購入）を試した。手指の筋力が微弱なため、送信機のボタンを補高し、微弱な筋力でも押せるようにリハビリスタッフが改良した。しかし症例がボタンを押すことはできても、電波の関係で鳴ったり鳴らなかったりと安定せず、うまく使えなかった。そこで電波がよく届き、ボタンを押したことがわかるものはないかとリハビリスタッフから依頼があった。通常、電波がアナログ方式の呼び出しベルが多いが、デジタル方式で電波到達距離100m、ナースコールタイプのボタンと大きなボタンが付き、双方向で会話もできる「よべる6100」（㈱エクセルエンジニアリング、写真4）を提案し、デモ機を導入。院内で試してみると、容易に呼び出しができた。また、その商品を妻が自宅に持ち帰り、実際の環境で試し、なんとか電波が届くことが判明し、不安を1つ解消した。このように1つずつ不安点を解消し、環境を整え、自宅に帰っても安心して生活ができることを証明していくことで心のバリアが解消され、在宅復帰へソフトランディングすることができた。

2. 生活の継続を保証する体力の獲得と生活行為、動作能力の向上

在宅復帰後は血圧の変動が大きく、座位時にはめまいを認めるため車椅子に移乗できず、日中のほとんどをベッド上で過ごしていた。ベッド上でもギャッジアップは10°程度であった。また、自宅での生活には慣れてきたものの、依然として屋外に出ることは頑なに拒否していた。以前（今回の発症前）は障害者団体が主催する年数回の旅行（ボランティアの方が同行介助）に参加したり、ペタンクの練習に参加し、試合にも出場したり、家族での外出もしていた。しかし退院後は、現在の状態をペタンクの仲間やデイサービスの仲間に見られたくないとの思いから、外出は絶対したくないと発言。まずは体力向上を目指し、訪問リハビリで両上下肢の可動域訓練、筋力訓練を実施。また、在宅生活を継続するために誤嚥性肺炎を防ぎ、安全に食事を摂取し、コミュニケーションが少しでも円滑に行えるように言語聴覚士による嚥下指導、呼吸訓練、発声訓練、構音訓練を実施することになった。リハビリ中においてもネガティブな発言が多くみられたが、関わる全スタッフが生活の中でできること

を伝え、またその能力を引き出せるように考え、精神面でのサポートをしながら支援した。その結果、関節可動域の拡大、筋力・体力の向上とともに、有声音での発話が増え、コミュニケーションが以前に比べ向上した。そのことにより、意欲も少しずつではあるが向上し、訪問リハビリの時間には車椅子に乗る機会も増え、日中もできるかぎりギャッジアップ（30°程度）した状態で過ごすことが多くなった。

3. エンパワメント的環境整備

日中、車椅子で過ごすことが増えたことで、初期に導入した体位変換機能付のエアマットでは、空気圧が弱く座位の安定が図れず、移乗時にかなりの介助量を要していた。またベッド上でのリハビリも空気圧が弱いことから、十分に行えなくなってきていた。そこで再アセスメントを実施。退院時に比べて、体力が向上し、栄養も十分に摂取できていることから、体位変換機能がなくても対応できるのではないかと判断した。リハビリモード付きのエアマットを約1週間試し、皮膚の状態を確認。特に異常なく過ごせたことから、本格的にエアマットを変更することとなった。症例の身体機能の向上とともに、よりエンパワメント的環境を設定することができた。これは多職種が一つのチームとして、症例を中心に細かい変化も見逃さず、情報を共有しあい、その時々に合わせて福祉用具を導入していくことができたからといえる。今後はさらに症例の機能・意欲の向上を目指し、障害者団体が主催する旅行などに再び行けるように支援を続けていく。

結果

今回の症例のように、重度の四肢麻痺という一般的には介護負担の軽減や拘縮の予防が中心的なサービスとなるような方でも、生活の中でできることを伝え、またその能力を引き出せるように考え、精神面でのサポートをしながら支援することで、身体・精神機能が回復し、安定・安心した在宅生活を送れるようになることを教えられた。タイトルに掲げたように「心のソフトランディングによる身体機能の向上」が実現できたのは、関わる全スタッフのベクトルが一致し、一人ひとりが真剣に症例と向き合えたことが成功の一因と考えられる。特に印



写真2：小型呼び出しベル



写真3：電気式簡易呼び出しベル



写真4：「よべる6100」

象的だったのは、退院時の愛猫との再会シーンであった。退院時には筆者も同行したが、長年飼われていた猫が、一番に症例の元に行き安堵の表情を浮かべたと同時に、症例もやっと自宅に帰ることができ、飼い猫が喜んでくれている様を目の当たりにし、大声で泣かれる場面があった。症例の心が大きく動いた瞬間である。この場面は、単なる飼い猫が帰宅を喜んだという単純なものではなく、四肢麻痺という本症例が味わった大きな喪失感を、喪失感を多少なりとも愛猫までも共有し、在宅復帰を喜んでくれている姿に、症例の心が救われたように感じたのではないかと思われた。在宅におけるサービス提供に関し、生活主体者としての心づくりを支援することは難しく、一旦はその思いが向上したように思えても簡単に低下してしまうのである。「その気になっていただく」ことが、身体機能向上への近道であることが証明された症例であった。



コラム

転倒事故のリスクと
経験から学んだこと

岡山ブロック ブロック長代理 介護福祉士 小林 正幸

■ はじめに

私が創心會に入社して、早いもので、今年（平成24年4月）7年目を迎える。入社して、仕事とプライベートも充実しており、現在は結婚して三人の子供にも恵まれ、とても幸福な毎日を過ごしている。休日庭で子供たちが砂場で遊んでいる姿を見ていることが、癒しと幸福の一時である。しかしながら、そういった一瞬がいつ最後の関わりになるのかと考えると、家族に対してもご利用者様に対しても、今できる最高の関わりをしようと思う。私自身がこれまで、幸福に働くことができたのは、出会った人（上司、スタッフ、ご利用者様）がすばらしい人ばかりであったからだと思う。幸福に対して受け身ではなく、私自身が出会った人を幸福にできるように意識し今後は関わりを持っていきたい。そして出会いの奇跡に感謝し、幸福なセンター、ブロック、会社にできるように努力しながら、仕事に対する働きがいや楽しさを、スタッフに発信していきたいと思う。

■ 転倒事故における課題

私達のご利用者様の心に寄り沿う『本物ケアの実践』と理解を基に、日々ご利用者様と向き合い、お一人おひとりの状態に合わせたケアやリハビリを実践している。しかしながら、ご利用者様の状態は当日の体調、天候、気温、モチベーション、メンタル面、環境面等で大きく変化する。スタッフは専門職としてプロ意識を持ち、日々の小さな変化に個人・チームとして気付くことができているだろうか。あるセンターの通所送迎スタッフは、朝ご利用者様がご自宅玄関に置いてある置物を触られる行動（日課）が、いつもと違うことに気付き、その後フロアスタッフとの連携により体調不良に迅速に気がつくことができたケースがある。どのセンターでも、朝のご利用者様の何気ない言動や習慣をキャッチすることが、良いケアの基本ではないだろうか。

昨年より、創心會ではフロアでの転倒事故等を未然に防ぐ為に、各センターや訪問先で発生した事故報告書を情報共有できる環境になっている。その結果タイムリー

に様々なケースでの転倒事故の事例を蓄積することができ、予防策の検討ができています。通常であれば各センターのスタッフがセンター長、管理者、フロアリーダー、エリアリーダー等から情報を聞いて危機感をもって危険予知を行うことができ、転倒事故等は減少するはずであるが、実際は同じような転倒事故が発生してしまっている。これは大きな課題で、私の仮説ではあるが、他のセンターでの転倒事故に対して、スタッフがしっかりと当事者意識をもてていないことが原因に挙げられる。また残念なことに、ご利用者様の介助にスタッフがついていながら転倒というケースが続いていた時期もあったと記憶している。これは介助しているスタッフの介助方法やスキル、現場スタッフの情報共有、タイムリーで正確なアセスメントができていないことが原因で起きてしまった転倒事故である。それでも根本の原因は、介護力やチームケアの意識の前提になければならない病気やリスクの理解ができていないように感じる。

■ 転倒によって生じるリスク

現場スタッフは、転倒事故によって生じるリスクを理解できているだろうか。転倒によってご利用者様の障害の悪化や、骨折等のリスクについては大半のスタッフが理解と予測ができていていると感じるが、日頃より適度な緊張感をもってケアや個別の対応ができているだろうか。例えば通所において、要支援で歩行がある程度自立されている方が段差でつまづかれて、転倒され骨折してしまった場合に、ご本人の自己責任になると考えてしまっているスタッフはいないだろうか。もちろんこのようなケースでは事業所内で起こってしまった事故の為、事業所としての管理責任を問われることになる。事業所として必ずチームで正確なアセスメントを行い、お一人おひとりに合った対応で事故を未然に防ぐことがサービス提供者（事業所）の義務なのである。

■ 過去の事例を通して

本物ケアはご利用者様に対して正確なアセスメントを行い、「できる」機能を妨げるような過剰な介護はしな

いという考えであるが、見守りや注意喚起にやり過ぎなど存在しない。日々、適切な見守りや注意喚起の発信、実践をチームで行う必要性がある。

私が実際に対応したケースで、ご利用者様（70代女性、以下A様）がデイを利用中に左大腿部頸部骨折をされ、人工関節置換術オペに至ったケースがある。その方は息子さん（40代）と二人暮らしで、経済的な余裕がなく毎月ギリギリの生活であった。A様は二度目の脳梗塞で入院され、退院後すぐに創心会を利用。利用当初は押し車で軽介助レベル。三カ月後には杖歩行で近位見守りの状態まで回復。

ある日、足のマッサージ器を終了され、移動しようとした際に転倒事故は発生した。A様に聞くと「最近は状態が良くなってきたので向かいにあった机（距離は1メートル程度）に一人でいけると思い、移動しようと思ったのよ。」と話され、スタッフはA様が立ち上がられたことに気がつき、急いで近づくが間に合わず、A様の足がマッサージ器に引っかかり、つまずかれ転倒、骨折という状況であった。息子さんからは「なぜ、今回もいつも通り見守りや介助をしてくれなかったんだ！！組織として誠意を見せる！！」と毎日のようにご指摘を受け、私自身は状況説明や謝罪をする為に、毎日、夕方にご自宅に足を運んだ。当然ながら契約の際に管理者や相談員は転倒のリスクや損害賠償に関する説明を行い納得していただくのだが、実際に転倒事故が発生してしまった場合に、息子さんの怒りは凄まじいものであった。毎日訪問する中で、徐々に落ち着かれ、説明や謝罪に納得し、最終的には「わかりました。退院しても母をデイでもう一度宜しく願います！！」と以前よりも深い信頼関係を築き、握手を交わせた。

しかしながら数日後、息子さんとA様は経済的な理由により、二度と一緒に住むことはなかった。息子さんは仕事の軌道がのる転機に、毎日のように家族の事故や不幸が重なり、借金が増えて、自分自身の責任を大きく感じており、「もう母とは住むことはできない」と岡山県から離れ、簡単には会うことのできない遠く離れた地域で住むことを決断して、A様との連絡を絶たれた。その後、A様は長女と暮らすようになり、引っ越した先から創心会を利用されていたが、数ヶ月後に以前よりも送迎距離が遠くなったことを理由に近所のデイケアを利用されるようになった。

皆さんは転倒によって、ご利用者様とご家族様の生活環境を変えてしまい、意図していなくとも不幸にしましリスクがあることを考えたことがあるだろうか。転倒事故は当事者だけでなく、ご家族様にも大きな影響をもたらしてしまう。

私達、センター長や各部門管理者は、事故が発生した場

合に説明責任や謝罪等の対応を全力で取り組む責任と義務がある。それでも、最終的には転倒の際に関わったスタッフやセンター責任者などは、一生背負っていかねばならない責任があると思う。私自身はご利用者様とスタッフを守る為に、最大限の対応や誠意を迅速に取っていくことを、管理者に就任した時から決意している。スタッフの皆さんは今一度、働く意味やご利用者様、ご家族様、自分自身を取り巻く環境を考えていただき、本気で真剣なケアやリハビリに取り組んでいただきたいと思います。そして様々な人との出会いに感謝して周囲の方を幸福にできるスタッフになっていただければと思う。

■ スタッフ教育について

毎年、4月には各センターに新入社員が配属になり、また随時中途の社員も創心會へ入社してくる。新入社員や中途で新しく配属になったスタッフは、既存のスタッフが行っている対応やセンターの環境にフレッシュな視点で疑問を持ち、今までスタッフが考えられなかった発想の提案を行うケースが多い。しかしながら、どうしても既存のスタッフは提案に違和感をもち、新人に対して「その提案の理由は？根拠は？メリットは？」と詰問を行い、サービスは現状維持が無難であるという思考や判断に陥りやすい。果たして本当にそうだろうか。今一度、スタッフの皆さんは自身が配属されたばかりのピュアでキラキラした情熱を持たれていた新人時代の気持ちを思い出して欲しい。

創心會ではありがたいことに、あっぱれ制度が17期からスタートされ、スタッフがあっぱれ提案シートによって、アイディアがあれば毎週運営評議会へ提出することができる。私自身も十個以上の提案シートの提出を行ったが、楽しみながらサービスや業務の提案ができ、今ではライフスタイルの一つになっている。今後は他のスタッフにもこの提案の楽しさを感じていただいて、どんどん創心會グループを皆で盛り上げていける感動（歓働）環境に変えていきたいと思う。

■ 過去の失敗事例

私は六年前にリハビリ倶楽部水島に配属になって、今以上にキラキラと燃えていたように思う。経験はなく知識も今思えばかなり未熟であったが、水島センターのリハビリ倶楽部を地域でナンバー1のサービス提供ができ、水島で人気のデイサービスにしたいと燃えていた。（反省点：理論なき行動力と情熱）

私が情熱を全面に押し出している時期は、考えるよりも先に行動で様々な失敗を経験してきた。中でも創心會で、歴史に名を残した失敗があるので、新入社員や中途で配属になったスタッフに勇気を与える為にエピソード

を説明したいと思う。

皆さんはセニアカーをご存知だろうか。通常は地域の歩道で見かけることが多い。セニアカーは外出に便利な高齢者の方が乗車して運転する乗り物で生活空間の拡大や社会参加を促す上で最適な乗り物である。私が新人の時に、ちょうどセニアカー試乗キャンペーンがあり、各センターで対象の方がいれば何日かセニアカーをお借りして、センターで試乗できる活気的なキャンペーン期間があった。もちろん水島センターでも対象の方がおられ、試乗する予約を取り、その日セニアカーが水島センターに到着した。その日はあいにくの雨であった為、私は水島センターの広いフロアでセニアカーに試乗していた다고とて、(フレッシュ提案) 最大限の安全配慮を行って試乗していただいたが事故は発生した。幸い事故により、お怪我をされた方はおらず、セニアカーのフロントの一部破損と壁に傷が入ってしまった。大抵のスタッフであれば、新人スタッフが室内でセニアカーを走らせようとした時点で反対をして、実施はできないケースが多いと思うが、当時は私が管理者であった為に、反対するスタッフはおらず、考えるよりもまずはやってみようという発想で、シュミレーションしたコースで問題なく走行できた。するとご利用様が「もう少し長い距離を走ってみたいわ。」と言われたので、ご利用様のお気持ちを配慮してシュミレーションしていないコースを走ることにになり、ご利用様としては少し狭いコースという事でプレッシャーになり、運転を誤って壁と接触という結果になってしまった。

(問題点1)

シュミレーションしていたコース以外を走行することにより、ご利用様に心理的なプレッシャーが生じてしまったこと。

(問題点2)

ご利用様の運転技術に対するアセスメントが正確でなかったこと。

シュミレーションしていたコースを安全に走行できた為、ある程度の運転は安全に走行可能と考えてしまったこと。

(問題点3)

他のスタッフと連携して、危険予知ができていなかったこと。

(問題点4)

緊急時にスタッフがブレーキをすぐにできるポジションができていなかったこと。

(問題点5)

実施にあたり、事前に上長(センター長)確認を行っていないこと。

ケースによっては企画書の提出。

上記以外にも問題点は多くあると思うが、最大の問題点は、やはりチームで取り組むことができていなかったことであると思う。通所は平均18名のチームで存在している。その為、団体競技と同じで、チームワークが重要になってくる。今回のケースはチームワーク以外にも問題点は多々あるが、チームでセニアカーの試乗をフロアで行おうと考えていれば今回のようなケースでの事故は発生していない。この世に「絶対」という言葉は存在しないが、チームワークにより限りなく事故をゼロに近づけることのできるケースは多く存在している。

新しく配属になったスタッフの提案に対して、最初から否定するのではなく、どうすれば成功できるかをイメージすることによって、個人とチームは成長して質の高いサービス提供や独自性の追求に繋がり最終的に本物ケアの実践になるのではないだろうか。

現場レポート

創心會の御中元

もっと「できる」を
もっと「知って」いただくために

本社 支援本部

鈴鹿 一恵



創心會の基本的な心構えにもある「感謝」。これは古より日本人が培ってきた和の心そのものである。それを見える形で表わす代表的な行事が、年2回のご挨拶「御中元」と「御歳暮」である。創心會でも、毎年10名前後の方々にご挨拶させていただいている。いつも二神専務がその方の嗜好やご家族構成、お住まいの地域（県外の方には岡山県産の商品を厳選）を考慮し、きめ細やかに手配してくださっているのだが、今年は「NPO法人 未来想造舎和久（以下「和久」）」の商品をお贈りすることに決定した。

私達はリハビリテーションケアチームの一員として「創心流リハケアの視点」を基に、ご利用者様の生活を支援している。創心會のサービスをご利用になり、「生活の質的向上Phase」の「社会参加」まで到達された方々の受け皿も含め、より高度な真の自立を支援するための活動拠点として「和久」は設立され、今日に至っている。

設立から一年、リハビリ倶楽部での機能訓練・能力訓練を卒業され就労される方々も増え、「椎たけ男」の生産などその成果は確実にあがってきている。そこで、これまでの活動やその成果を、創心會を応援してくださっている方々に知っていただき、「和久」が目指す「心豊かな希望ある未来（その人がその人らしく存在価値や効力感を持って、他者から認められることの中で生きていくこと）」の実現に向けた活動に賛同していただきたいとの願いを込めて、今年のご挨拶先を更に拡大して57名の方々にお贈りさせていただいた。

お届けした商品は、「和久ステップ」のスタッフが日々生産している「椎たけ男」、「椎たけ雄」、「みどり玄米粉みどりちゃん」、「米粉しろちゃん」（幻の逸品

「しいたけ王」も初お目見え）、岡山県菜の花プロジェクトの「菜の花油」、サウスヴィレッジ内にオープンした「café OYATSU」で販売している「みどり玄米粉クッキー」、「シフォンケーキラスク」である。オリジナルシールを作成し、ラッピングを贈答用に工夫することで、普段よりちょっとおめかしさせて、2ランク上のおもてなし感を演出させていただいた。

そして、何よりも大切な「和久」の成果を伝えるために、廣田理事長の熱い想いが綴られているご挨拶文、一つひとつに想いを込めた商品紹介、社内通貨「ま〜ブル」と、人気商品「椎たけ男」との繋がりをわかりやすく表現した図解、厳選商品を使ったお勧めレシピを盛り込んだ紹介冊子を広報の方々に作成していただき、とても良いものが出来上がった。冊子には、厳しい納期にもかかわらず、生産や袋詰め作業を頑張ってくださった「和久ステップ」のスタッフの素敵な笑顔と、作業に集中する真剣な表情も収められている。

関わって下さった大勢の方々の深い愛情と熱い想いに包まれて、パッケージの中の可愛い子供たちは、とても誇らしげに見える。今回お贈りさせていただいた57名の方々に、私達の想いは届いたでしょうか。年末にお届けする御歳暮では、更に『もっと「できる」』を更に深化させた「和久」の成果をお伝えできるよう、アイデアを練っていききたいと思う。



ぎっしり「和久」商品の詰め合わせ



幻の逸品「しいたけ王」



想いをこめた紹介冊子



準備中の風景

福祉分野を選んだわけ 創心會の魅力

中州センター リハビリ倶楽部中洲
管理者

健康運動実践指導者 陶山 清吾



はじめに

創心會と出会ったのは大学4年の春。大学内の掲示板を何気なく見ていた時、一枚のチラシにあった「リハビリ」という文字に目が止まった。当時私は、福祉と運動の分野を勉強しており、どちらの知識も活かせる就職先を探していた。その頃、デイサービスと聞くと歌や手芸をする所というイメージしかなく、デイケアとデイサービスの違いさえ知らない状態だった。しかし、創心會がリハビリメインのデイサービスであると知り、すぐに先輩が勤務していたリハビリ倶楽部築港へ見学に行くことを決めた。私が入社に至った創心會の魅力というものについて少し詳しく述べていきたいと思う。

日本一不親切な親切

まず最初に、私が感じた魅力とは、創心會の理念や考え方そのものである。会社が大きくなった今も当然だが当時と変わらないものである。福祉分野で「バリアフリー」という言葉を当たり前のように耳にしていた当時、「日本一不親切」という言葉には衝撃を受けた。創心會では不親切に意図を持ってサービスを行うからこそ、親切になる。実際に見学へ行った時、玄関に入ればまず段差があり、施設内にもあえてたくさんのバリアを設けているのを見て本当に驚いた。祖父母の自宅を思い返した時、やはり玄関には大きな段差があり、部屋と部屋の間には大きな敷居があった。特に古い日本家屋には、私たちが住んでいる家よりもたくさんの段差があるものだ。ご利用様は日々、そのたくさんの段差を当たり前で越えながら生活している。極端なことを言えば、段差を越えられないと生活ができないともいえる。「バリアフリー」の考え方はもちろん間違っていないが、その段差を越える能力を維持できるように関わるからこそ、誰にでもできる親切ではないかと私はその時に実感した。

「心を創る」会社

「創心會」を因数分解すると、心を創る会社になる。大学で勉強している時からずっと疑問に思っていたことは、病気になった方の心の状態についてである。福祉分野で「共感」や「傾聴」が大事であるということは教わった。この2つに関しては、今でも意識しながら日々ご

利用者様と関わらせていただいているが、果たしてそれだけで良いのか、というのが疑問の焦点だった。自分自身、よく相手の気持ちになってみるという体験もしてきたが、共感し話を聞いてもらうことだけでは、不安な気持ちは解消されなかった。やはり、それに加えて専門的な知識が必要であることを強く感じた。

創心會の心創りにはご利用者様だけでなく、それに関わるスタッフの心創りも含まれている。会社名にその意思が表現されており、常に原点に立ち返ることができることも大きな魅力であった。社長の提唱される創心流リハケアの考え方では、ご利用者様が病気をされてから起こっていく心の状態変化やその時々への対処法、アプローチ手法まで幅広く勉強することができる。大学時、お世辞にも勉強を頑張ってきたといえない私にとっては、会社に入ってもしっかりと勉強でき、そして成長できる社内環境は二つ目の魅力であった。

生活力デザイナー

大学で学んだ福祉と運動の双方を活かすことを考えた私ではあるが、入社して思うのは、「福祉と運動の融合」＝生活力デザイナーということである。OTやPTでない私は、本来他の施設などでは介護職の立場になると思うが、創心會では生活力デザイナーという立場でもって関わるができる。生活力デザイナーは創心會独自の社内資格制度であり、資格を取得すれば、基本的な徒手訓練、日々の介助の中から見える動作指導と必要な筋力訓練、個別メニューの提案・指導、歩行訓練、介助方法の提案など、学べば学ぶほどご利用者様にできるアプローチが増えていく。特に徒手メニューでの関わりが持てるということは、リハビリに興味のあった私にとって大きな魅力であり、リスク面を考えてもOT、PTではない私がお利用者様の体に触れさせていただけるのは驚きだった。既成概念にとらわれることなく判断し、早い段階で仕組みを作った社長を本当に尊敬している。この生活力デザイナー制度を通じて日々成長していけると感じ、デイサービスの中でスペシャリストを目指すことができるのは、創心會の大きな独自性であると感じた。

創心會には他にもたくさんの魅力があると思うが、以上の3つが特に私が入社を決める大きな理由となったものである。最後に、もう一度テーマに立ち返り、福祉分野を選んだ理由を述べさせていただくならば、今後の超高齢社会を見据えた時に、「寝たきり」を作らないことがすごく大切であると感じている。同時に、「生きていく限りは元気に、生きがいをもって生きる」が私のモットーである。そのサポートができると感じたから創心會に入社した。なので、福祉分野を選んだというよりは、創心會を選んだという感覚です。

感動体験「心のバトン」

創心會ファンを作ること

参謀本部 人事部

三宅 あゆみ

誤解を恐れずいうならば、人事の仕事は営業である。入社して4年目、主に新卒者の定期採用や学校との関係構築に関わらせていただいているが、私の仕事は、ひとりでも多くの「創心會ファンを作ること」だと考えている。私自身は中途入社組であるが、いつの間にか新卒入社した会社よりも在籍期間が長くなり、大変嬉しい気持ちになる瞬間がある。



創心會との出会いは、3年半程前。母が医療職であったことから業界に興味を持ち、ホームページで検索した。創業の原点となったご利用者様とのエピソードには大変胸を打たれ、今でも説明会などで話す時に涙してしまうことも多いが、「基本的心構え」に私は更に心を動かされた。社会人として働く上で、自らが大切にしてきたキーワードがたくさん並び、こうしたことを信条として挙げる企業というのはどういった所なのかと非常に興味が湧いた。

面接の際に社長が言われていた言葉は今でも記憶に残っている。「仮に辞めた後でどこの会社に行っても、創心會の社員だったというだけで採用、と言われるようなスタッフを輩出したい」。面接後には、役員全員がいち応募者である自分のために玄関まで見送りに来てくださり、ここに私は「創心會の姿勢」というものを感じ取った。更に採用結果を当日中にご連絡いただいたことも、異業種・異業界への転職を後押しする大きな要素となった。その後入社してわかるのだが、どの来客に対しても玄関まで見送ることは創心會の大切にしている慣例であった。これは、社長の背中を見ながら、各スタッフが自然に踏襲していった素晴らしい結果であると思っている。

こうしたエピソードは、人事として働く上で私自身の

明確な基礎指針となった。初めての就職説明会デビューの際、ブースでお話した求職者の方がそののち応募となった。後からわかるのだが、その方はたまたま創心會スタッフの知人であり、「目がキラキラしていて、とても楽しそうに仕事をしていると感じた」ことを応募動機として挙げてくださったと聞いた。ある統計では、「企業への志望度が下がる理由」の約8割を「人事担当の感じが悪いが占めるそうである。逆に、「内定（入社）を決める理由」の7割程度が、「人事担当の感じの良さ」だ。つまり、そもそも最初の感じが悪ければ、会社自体に興味があっても人財との出会いを喪失し、挽回のチャンスはほぼないと考えていい。つまり、接遇力は基本であり、大変重要である。人事の仕事を「営業」と考えるのは、こうした経験が背景にある。だからこそ、今回のバトンを渡してくださった宗吉さんの「人事の対応に真摯さを感じた」という表現が、人事チームの一員として大変嬉しく、心に響いた。

本当に心強いのは、スタッフの方からの「バトン」である。求人に苦労していると恩師を紹介してくださる方、卒業生として母校の先生に働きかけてくださる方、実際に創心會の紹介を兼ねて講演の場を設けていただくに至ったケースも数件あり、スタッフの皆様とのチームプレイに大変感謝している次第である。これからも、現場の皆様を努力を支えられるよう、必要な人財の確保に向けて、創心會ファンの輪を広げていきたいと考える。

次のバトンは、社会人経験もありながら今年新卒入社し、在宅への熱い想いを地域に広げようと志高く業務に取り組まれているヘルパーステーションの武田さんにお渡します。

私にとっての「ご利用者さま」

支援本部 総務部

植田 仁

私は平成24年3月に入社し、3か月が経過しました。わずか入社3カ月の私にバトンを渡して下さり、このような機会を下さいました業務管理の白神さんに、心から感謝いたします。



入社後、まず経験させていただいたのはグループホーム、リハビリ倶楽部、NPO法人未来想造舎和一久での見学と実習でした。介護業界が初めての私にとって、これらは大きな経験でした。現場の方々はお忙しい中、創心會について、サービスについて、そしてご利用者さまについてと、本当に親身になって指導くださいました。

その後4月、たくさんの新入社員の方と共に、研修を受講させていただきました。中途入社であるにもかかわらず、約2週間しっかりと理念や組織を学ぶ環境を与えていただき、創心會に入社してよかったと感じる期間でもありました。

私は現在、総務部にて財務、経理関係を中心とした業務に従事しております。創心會が提供しているサービスがどのような形で数値となって表れてくるのか、その数値の意味するもの、そこからの気づきを大切に、業務に活かしたいと思っています。

本社のすぐ隣には本部センターがあり、多くのご利用者さまや現場スタッフの方々がいっぱいます。各事業所の方々とお話しさせていただく機会も、しだいに増えてきました。営業本部、参謀本部、そして支援本部が連携を取り合い、創心會の理念とサービスを拡大させ、一人でも多くの方に心豊かな生活を送っていただけるよう、私自身も全力で取り組みたいと思います。単に現場の方々のニーズに応えるだけでなく、私からも様々な発信を持って関わらせていただきたいと考えております。

創心會のサービスを利用されておられるご利用者さまはもちろんですが、私にとってのもうひとつのご利用者さま、それは創心會の理念を実践し、サービスを提供しておられる現場のスタッフの方々です。

私からのバトンは、入社前から面接等でお世話になっております人事部の諏訪さんをお願いしたいと思います。

ご利用者様の作品アルバム

album



お役立ちコラム 最終回

創心会生活環境プランニング

原田 薫



創心会生活環境プランニング

濱田 美沙子



3回にわたってご紹介してきた障害者自立支援法ですが、最終回となる今回は「障害者日常生活用具等給付制度」について、説明させていただきます。

突然ですが、みなさん、老人福祉法に規定されている「高齢者日常生活用具等給付制度」というものをご存知でしょうか？

2つの制度は両方とも市町村に大きな裁量権が国から与えられており、名前から想像すると、対象の方が違うだけのように思われます。しかし実際には、対象となる福祉用具や基準額、申請方法等が全く異なっております。したがって、今回はその違いに着目しながら、2つの制度を比較し、説明させていただきます。

また、岡山県の中でも、岡山市や倉敷市、その他の地方自治体により対象となる福祉用具や基準額等の違いがあります。このことを踏まえ、今回は岡山県の中でも、高齢者日常生活用具が充実している倉敷市を基本とし、比較していきたいと思います。

＜対象者と具体的な日常生活用具＞

■「障害者」とは、重度身体障害者（児）の方で、各福祉用具について身体障害者手帳の等級により細かく規定されています。ネブライザーを例に挙げると、呼吸器機能障がい1～3級に該当するか、または医師の意見書が必要になります。またそれぞれ基準額というものが設定されており、市民税課税世帯であれば、基準額の1割負担で購入できます。ちなみに、ネブライザーの基準額は3万6千円の為、この基準額内であれば、3600円で購入することが可能です。

また、特殊寝台や移動用リフト、入浴補助用具等、介護保険のレンタルや特定福祉用具と重複する場合には、介護保険が優先となります。他には、点字器や拡大読書器、人工喉頭等44種類もの日常生活用具があります。

■一方「高齢者」とは、65歳以上の寝たきり高齢者とひとり暮らしの高齢者を指します。高齢者であれば、どなたでも使える制度なのでは？と思われるかもしれませんが、所得制限が設けられ、実際には非課税世帯を対象とされています。また対象となる生活用具も、制度が充実している倉敷市でも、10種類程度です。具体的には、

火災警報器や自動消火器、電子レンジ等があります。

紙面の都合上、詳しくお伝えすることが難しいので、倉敷市の場合は、「倉敷市障がい児（者）日常生活用具種目表」をインターネットで一度ご覧になって下さい。

＜申請方法＞

■「障害者日常生活用具」の対象となる方は、身体障害者手帳を持っていることが前提となるので、まず指定医師の診断書・意見書をもらうことが必要です。その上で、希望する生活用具の要件にあてはまっているか確認する必要があります。ネブライザーであれば、年齢要件も無いので障害福祉課に申請書やカタログ等の書類を提出すれば受けられます。

以上、全3回にわたって、とても簡単にではありますが、制度についてご説明させていただきました。法律や制度は内容が抽象的で分かりにくく、実際に活用しようとするれば、手続きが複雑であったり様々な制限があったり等「誰のため、何の為の制度なのか」と考えさせられることもあります。

しかしながら、一方で、日本の社会福祉は介護保険制度を大きな柱に多様な制度で成り立っています。今回取り上げた障害者自立支援法においても多くの問題点が指摘されていますが、制度を活用する事でご利用者の生活を豊かにする可能性は十分にあると思います。

そのことを踏まえ、法律や制度を日々のサービスを提供させて頂く中で、少しでもお役に立てて頂ければと思います。ありがとうございました。



第5回 本物ケア学会 開催 本物ケアへの大きな一歩

笹沖センター 元気デザイン倶楽部 生活相談員 木崎 由衣

平成24年5月20日、第5回本物ケア学会が倉敷第一病院にて開催された。私は実行委員として、演者の伝えたいことをより分かり易くストレートに聴き手に届けられるようにとの想いを以てメンバーたちと当日を迎えた。新メンバーで構成された実行委員で滞りなく運営できるだろうかという不安もあったが、前回までの実行委員や間接部門の方が様々な面で協力してくださり、無事開催することができた。

今回の事例数は15あり、心創りをはじめ認知症ケア、就労支援、ビジョントレーニングなどの発表を通じ、スタッフ一人ひとりが学んできたことが各事業所でしっかりと根を張って創心流リハケアの視点が活用されていることが改めて感じられた。また、新しい取り組みに関する発表も大きな学びとなった。例えば、認知症ケアに関する発表では、五感に対して刺激を与える手法が紹介され、その方が長年培ってこられた記憶に働きかけることで感情や幸福感が生まれること、土に触れることの効能、嗅覚へのアプローチ手法など常に新たなステージを創り出しているスタッフの日々の努力に触れることができた。

創心會では、未来創造舎和〜久やハートスイッチとの連携により、社会参加や就労支援に向けた取り組みを活発に行っている。自宅と施設の往復だけでなく、第三の場所を提供し、利用者様の「できる」を引き出すための取り組みの紹介は、今までの学会にない内容であったと考えている。

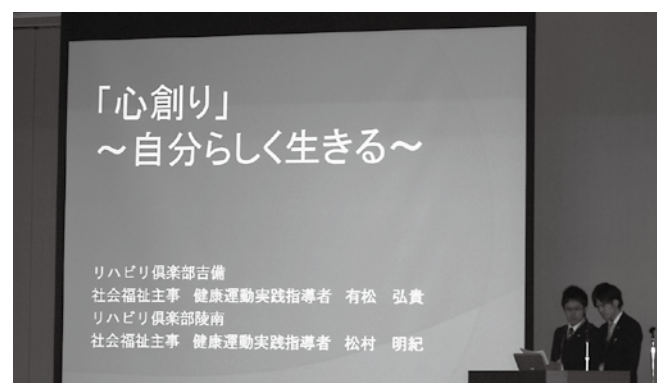
更に今回の学会の特色として、創心會の教育アドバイザーである百田貴洋先生をお招きした。川平法という反復促進療法を用いて注意障害と運動障害の関係性についての効果を示した発表をしていただき、聴き慣れない言葉も多い中、スタッフがしっかり吸収して利用者様へのアプローチに繋げようとする姿が大変印象に残った。

実行委員の役割として、私は笹沖センターの発表者をサポートさせていただいた。今回、笹沖では3センターすべてが発表に参加したが、聴き手に分かり易く伝わるよう何度も原稿を作り直したり発表練習を行ったり、試行錯誤される発表者の姿に大変心動かされた。そういっ

た苦労を経て、発表後は、「あの発表がすごくよかった」「スライドが分かり易かった」との感想が飛び交う様子を見て、大変嬉しい瞬間だった。そのような力の入った発表に、質疑応答では新入社員の方からも手が挙がり、発表を聴くスタッフの一生懸命メモをとっている姿、深く傾きながら聞いている姿など、スタッフ一人ひとりの学ぶ姿に自分がこの学会発表に関われたことへの感謝の気持ちが込み上げてきた。

今回、学会運営に携わり、会場の凜とした雰囲気とスタッフのご利用者様に対する強い想いに改めて触れ、“皆で一丸となり、本物ケアへの大きな一歩を踏み出す”気持ちを改めて感じた。今後も本物ケア学会が、取り組みや想いを共有する場、お互いを高め合う共育の場、そしてスタッフ一人ひとりが成長し、各現場で最大限の力を発揮しご利用者様の生きがい、笑顔を引き出し、心豊かな生活に繋がる大きな一歩になればと思う。事例発表をして下さった皆様、実行委員の皆様、本物ケア学会に携わったすべての皆様、ありがとうございました。そして会場を快く提供していただいた倉敷第一病院様、ありがとうございました。

最後に、ジャーナル執筆の機会を与えて頂いたことへの感謝と本物ケア学会実行委員として記念すべき第5回の本物ケア学会に参加させて頂けたことに深く感謝申し上げます。





第17期経営発表会開催

平成24年7月9日、コンベックス岡山にて第17期経営方針発表会が開催されました。

社長は、「経営理念と今後の方針に基づいて、自分自身の特性を知り、役割を真剣に考え、導かれた目標に対して真剣に取り組んで欲しい」との想いで、17期創心

會グループの経営方針をはじめ、スタッフへの期待と想いを話されました。

表彰式では、10年精勤者として4名の登録ヘルパーの方が表彰され、続いて創心流リハケア講座、電話対応コンクール、優秀プロジェクトの表彰と、多くの方の功績を称えられました。そしてフィナーレは社長率いる「MARBVLS」ユニフォームのお披露目となり、自ら新ユニフォームに袖を通された社長より、メンバー一人ひとりにユニフォームが手渡されました。

その後会場を移し、あっぱれ還元祭がスタート。あっぱれ大賞、ありがとう大賞、提案・改善大賞やアクティビティ大賞の表彰が行われ、スタッフ一人ひとりの日頃の真剣な取り組みに改めて感動した場面でした。



会場のコンベックス岡山



あっぱれ還元祭



社長率いる「MARBVLS」



■ハートスイッチよりお知らせ

ヘルパー養成講座 2級課程 9月校開催

スクーリング日程：9月15日～10月27日迄の7回

申込締切：8月31日

*ご紹介頂けますと、紹介者に3000円のクオカードプレゼント。

*受講者は受講料5000円引きの65000円で受講可能の特典付き！！



■Café OYATSUニュース

夏限定メニュー始めました！

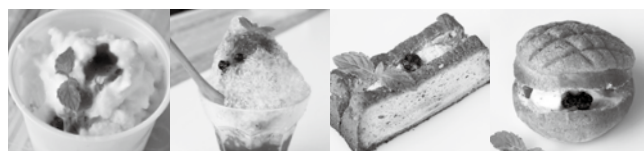
火曜日・水曜日以外はオープンしています。新メニューで皆さんをお待ちしております。

カルピスシャーベ ￥250

かき氷 ￥300

アイスクーキ ￥120

アイスメロンパン ￥120 (一例です)



編集後記

このジャーナルが発行される頃には梅雨も明け、新入社員の皆様も4月からの新生活にも慣れ、会社も17期をスタートさせ、気持ちも、天気も熱い、暑い夏を迎えていると思います。

今回のジャーナルでは、本物ケア学会やリハケア推進プロジェクトの特集、また創心流のスタッフの学びが含まれており17期からのキャッチコピーである『日本一不親切な親切でもっと「できる」をもっと「知ろう!」を意識ができる内容になっています。ジャーナル編集部としてもより多くの方にこのジャーナルを読んで頂き、皆様の良い取り組みをもっともっと知って頂ける機会を増やせていけられるよう取り組んでいきます。17期もよろしくお願いします。 編集部 田中 真允

書 名 株式会社創心會[®]機関誌『2012年夏号』Vol.14
The Journal of True Care
発行者 株式会社 創心會[®]
〒710-1101 岡山県倉敷市茶屋町2102番地14
創刊日 2009年5月1日
発行日 2012年8月1日
定 価 500円(税込)

※無断転載は固くお断りいたします。

創心から



総合ケアサービス
株式会社 創心會®