

The Journal of True Care

2013
秋号
Autumn

[Vol.19]



「創心會への想い」

- ・提言.....02
- ・特集 顧客第一主義
～顧客満足度を高めよう.....05
- ・コラム.....13
- ・現場レポート.....14
- ・感動体験 心のバトン.....16
- ・ジャーナル感想.....18



株式会社創心會[®] 機関誌
2013年秋号 Vol.19

The Journal of True Care

2013
秋号
Autumn

[Vol.19]

» INDEX

P02-04	提 言 リハビリ倶楽部高松中央 作業療法士 都築 ゆう子
P05-12	特集 顧客第一主義 ～顧客満足度を高めよう 訪問看護ステーション センター長兼エリアリーダー 理学療法士 千葉 好浩 リハビリ倶楽部益野 社会福祉士 竹内 智哉 ハートスイッチ倉敷校 作業療法士 竹田 さやか
P13	コラム 本物ケア推進部 佐藤 健志
P14-15	現場レポート
P16-17	感動体験 心のバトン リハビリ倶楽部邑久 社会福祉主事 松下 貴史 支援本部 人事部 中野 淳子
P18-19	ジャーナル感想 訪問看護ステーション 作業療法士 松尾 真紀 訪問看護ステーション 作業療法士 村田 陽子
P20	ニュース 編集後記

提言**引き寄せられる創心會の魅力**

リハビリ倶楽部高松中央 作業療法士 都築ゆう子

はじめに

このたび創心會に再々就職という、皆さんとはちょっと変わった経緯を持つ私に原稿執筆の依頼をいただいた。「創心會への想いをテーマに」という内容であった。私が創心會を大好きな理由をつたない文章であるが、述べさせていただこうと思う。

創心會との出会い

創心會を初めて知ったのはリハビリの専門学校の時である。当時、廣田さん(現:取締役)が講師として私たちに講義をしてくださっており、そこで訪問リハビリについて興味を持ち、すぐに見学をさせていただいた。実際にご利用様が生活している空間でダイレクトにアプローチをしているリハビリを見させていただき、またセラピストとご利用者様・ご家族との絆が強く、ご利用者様の笑顔がステキであったことが私の脳裏に焼き付いた。長期実習で創心會で学ばせていただいた時スタッフの方々のスキルが高くご利用者様に対する熱い想いととても感動し、この人たちと共に働きたいという感情が生まれた。

就職

就職するにあたり当然、創心會しか選択肢がなかった私であったが、地元である香川県から出たこともなく同じ福祉業界で働いていた父親からは「訪問リハビリがしたいのならまずは病院で働いてスキルをつけてからにしたらどうだ、それに岡山での一人暮らしは賛成できない」と反対された。父の意見は一般的な意見であろう。学校を出てすぐの知識のまだまだ少ないセラピストが在宅で通用するのか…不安や心配がなかったといえは嘘になる。そんな時、二神社長が「病院で働く場合でも在宅での生活を目標にしてアプローチを行うのだから、最初にしっかりと在宅を勉強しておくことは大切だ」と言われていた。実際、現場に出て痛感した。また、すでに退職してしまった先輩が、退職後病院に就職されたが「創心會でしっかりと在宅をみる力をつけておいてよかった。」と話されていた。話がそれてしまったが、そんな在宅に

対する想いを説得の末、3年間、香川から通うという期限付きの約束で就職させてもらえることになった。

創心會の人財

無事に就職でき通勤が片道2時間近くかかったが、苦に感じたことも後悔したことも一度も無い。むしろ働いているというより、勉強に行かせてもらえているという感覚が大きかった。様々な職種の方がすぐ近くにいる、それぞれの専門的な意見がすぐに聞けることで新たな知識が身につく。病院とは違って意見交流が日常で当たり前に行え、ご利用者様に対して関わる様々な職種のスタッフが、皆同じ気持ちで支えている勤働環境がとても心地よかった。訪問先でご利用者様のできることが増えたり、笑顔を見せてくださったことがたまらなく嬉しく、帰り道、訪問車を運転しながら「あー早く〇〇さんにこのことを話したい。〇〇さんめっちゃ喜ぶやろうなあ」と逸早くスタッフに伝えたくてニヤニヤしながら帰ったことを思い出す。そうやってご利用者様・家族の笑顔のみならず、スタッフにも笑顔が伝播していくことがとても嬉しかった。また、ご利用者様のことで悩み、時には意見がぶつかることもあったが、根底にある熱い想いは皆一緒でとても充実していた。

私が入社した頃はいわば創心會は発展の途中であった。いろいろなプロジェクトが創られ、まさに仕組みづくりの真っ最中。元気デザイン倶楽部のプロジェクトメンバーにもさせていただき、皆で一から創り上げていくのは大変であったがとても楽しかった。夜遅くまで話し合うことも少なくなかった。そんな時は同僚が泊めてくれた。この同僚達がいたからこそ創心會で働き続けることができたといっても過言ではない。泊めさせてもらっても、結局はご利用者様の話や創心會魂の熱い想いを語り合い、寝るのが遅くなってしまっただが…。また、同僚とよく旅行にも行った。行く先々でご利用者様がこの場所に来られた際はどのようなことが困るか、観光地やトイレ、宿泊施設にどのような設備があるか、そのようなことを話しながら旅をした。常にご利用者様のことを考えており、根っからの仕事好きの集団なのであろう。パートナー制度、生活力デザイナーの制度も当時、働い

ていたスタッフが試行錯誤しながら創り上げたものだ。創心會と共に生きてきたスタッフがあってこそ今があることを忘れてはいけないと感じる。創心會で出逢った仲間、退職されてしまった方もおられるが、何年経っても会うと創心會魂に火がつき、熱く語り合える同志であり私の財産である。創心會の独自性... 挙げればたくさんあるが、「また創心會で働きたい」と思い続けていた理由ともいえる創心會の独自性はこの人財である。創心會で働いている人がとても魅力的なのである。どの会社にも理念があり、よく額に入れて掲げている光景をみるが、創心會のようにしっかりと社員に落とし込みを行って理念の浸透を図っている会社がどれだけあるだろうか。特に福祉業界においてはしっかりと伝えている施設はあまり無いように感じる。また、創心會を退職してから他の施設でも働いたり、噂に聞いたりするが創心會以上の施設はない。さらに、直接サービスに関わるスタッフのみならず、間接部門の方へもしっかりと理念が浸透している。いつも出かける際は「行ってらっしゃい」帰ってくると「お帰りなさい」と真っ先に心を込めて言うてくださる。今回、再就職した際も真っ先に「お帰りなさい」と声をかけていただいた。その心がとても嬉しかった。間接部門の方々がしっかりと会社としての仕組みを創ってくださっているからこそ、私たちは安心してサービスを提供することができるのである。様々な職種がビジョンを明確にして協働していくためには、この理念の理解を深めることが重要である。それを実践しているからこそ魅力的な人財が多く存在しているのだと感じる。

● 退職そして...

父との約束の3年がきてしまった。約束の3年経っても父は何も言わなかった。それは私が頑張っていて通っていることを、認めてくれていたからだと後に母から聞いた。それと私には直接言わないが体をととても心配してくれていたそうだ。ちょうどその頃、祖母が病気になり寝たきりになってしまったのである。自分のわがままでやりたいように仕事をさせてもらって、自分の為だけに時間を使ってきた。センターの運営や様々なプロジェクトへの参加、そして訪問リハビリという誇りをもてる仕事を大好きな職場で好きな仲間と共にさせていただき、とても充実していたが、リハビリの仕事をしているのに自分の家族にはなにもできていないことが苦しかった。そして悩んだあげく退職することにした。祖母のリハビリをしながら香川で過ごしていたが、1年ほど経って週1回で以前働いていたセンターにお手伝いをさせていただくことになった。2度目の創心會就職であったが、その後、結婚・出産のため退職することとなった。結婚式の日、出張で出席できなかった社長がビデオレターをくださった。それだけでも言葉にできないくらい嬉しく感

謝の気持ちでいっぱいだったのだが、ビデオレターでの最初の言葉が、私の両親に向けて私を創心會に入社させてくれたことについての感謝の言葉であった。こんな一社員の私のために何年も前のことを覚えていてくださったことに、今でも思い出すと胸が熱くなる。社員のみならず、その家族の想いまで考えてくださる社長の下で働けることを心から嬉しく感じる。

● 私の尊敬する二神社長

二神社長はいつも私たち現場のスタッフのことを見守ってくださっている。常に現場の意見を聞いてくれ、やりたいことはすぐ実践させてくれた。社員のやる気の芽を摘まずに伸ばしてくれ、可能性を引き出してくれる。二神社長の愛に社員が包まれ守られていることを常に感じながら働いていた。社長が大好きなのである。社員数が多くなり私たちの職域、介護・福祉業界のために出張も多くなって、なかなかお会いすることができなくなってしまったが、現在のあっぱれ制度で社長の想いがとても伝わってくる。常に社員のことを考え現場を重視してくれている方針は規模が大きくなってものにも変わらない。そして、二神社長は世の中を素早くキャッチし、自らが正しいと想うことに突き進んでいく。周りが理想としていることを現実に変えていける方だ。以前、デイサービスの先について社長とお話をさせていただいたことがあった。その際、社長は「行政が社会の中で制度化していくのはまだ十年以上先になるだろう」とおっしゃった。退職して数年の間で「未来想造舎和一久」「ど根性ファーム」「旅リハ」等、確実に出口を創り上げられており、これからも社会の先頭に立ってチャレンジし成長し続けていける会社だと確信している。

● 自分自身の成長

結婚、出産と経験し、以前の私とはまた違った観点をもつことができた。この経験は様々な経験を積み重ねてきた、人生の大先輩であるご利用者様にはまだまだ及ばないが、少しずつでも共感できる想いが私の中にも創られてきたのではないかと感じている。結局は自分という「物」を使って行う仕事であるので、結婚・出産のみならず、様々な経験をして引き出しを多く持つことは仕事をして行くうえで、また人と関わるうえでとても大切であり、より魅力的な人間になっていけるのではないかと感じる。創心會で働いていると、自分を見つめなおす時間が多くなる。自分が成長していくことを実感できるし、認めてくれる仲間や上長がいることで自分に自信が持て自分が好きになるのである。創心...心を創る、ご利用者様の心を創る前に自分自身の心を創る主体変容の精神。仕事だけではなく家族・友人・地域・社会のすべてにおいて精通することであり、今後も自分の心と向き合い創

り上げていきたい。

● 女性としてのライフワーク

家族構成やライフスタイルで働き方は変化する。独身時代はがむしゃらに仕事打ち込めたし、自由に自分の時間が使えた。しかし、結婚すると夫と、さらに出産すると子供との時間も大切であり、かけがえのない時間である。以前に比べたら一日のうちで仕事に費やす時間は減ったが、根底に支えてくれる家族がいるからこそ、限られた時間の中で仕事にも力を発揮できるのだと感じている。女性としては、今後も様々な役割が社会の中で与えられてくるだろう。今働いていられるのは夫や母、義母と様々な周りの人の協力があってこそであり、また会社も私のライフスタイルに合わせて時間を調整してくださり本当に感謝している。

● 高松センター

高松センターができることをご連絡いただいた。飛び上がるほど嬉しかったし、香川の方々に創心會のサービ



スを提供できることを思い描けば描くほどワクワクした。高松センターはセンター長の若林さん、デイ管理者の松本さんをはじめ、計8名で10月にオープンした。頼りがいがあり心強い上長。創心會の理念をしっかりと胸に抱き、共に働いてくれるスタッフ。今、高松センターでこうして、このメンバーで働けることをとても幸せに感じている。皆と共に創心會の愛を香川で広め、幸せな笑顔が増えるよう、そして自分自身ももっと成長していきたい。

● おわりに

私の創心會に対する想いを想いつくま述べていただきました。今回このような執筆をする機会を与えてくださった編集部の皆さまに感謝申し上げます。創心會との出会いから現在までを思い出しながら、やっぱり創心會が好きなのだと確信しております。こうして仕事をさせていただいていることに社長をはじめ、周りの方々に深く感謝申し上げます。



特集

「顧客第一主義 ～顧客満足度を高めよう」

スイーツ倶楽部とは

訪問看護ステーション
センター長兼エリアリーダー

理学療法士 千葉 好浩



はじめに

今期からセンター長をさせていただいているが、常に現場（訪問リハ）に出る日々を過ごしている。こうして現場に出ることができるのもリハビリ倶楽部の管理者を中心に信頼できるスタッフに囲まれているからだと感じ、この場を借りて感謝申し上げる。

今回、以前から取り組んでいる取り組み紹介の執筆依頼をいただいたので報告させていただく。

日々、サービス（訪問リハ）を提供させていただいている中で、何の為のリハビリなのかスタッフは悩むことがあると思う。私自身も一年目の時は、自分の未熟さに悲観したこともある。リハビリ倶楽部、グループホーム、訪問リハと3部門の現場を経験させていただき、在宅ならではの「現場力」とは何か、日々考えている。「生活」における一人の人間としての存在意義とは、一人では考えることができないことも多く、私も上長をはじめ、尊敬できるスタッフの皆様が存在していたからこそ、今の自分が存在している。

スイーツ倶楽部とは

今期のテーマでもある、「もっとできるをもっと知ろう」の視点から我々、スタッフは、ご利用者様の能力を最大限に引き出す使命がある。特に我々、セラピストは、ご利用者様とマンツーマンで関わらせていただける職種であり、ご利用者様のパーソナルな部分を知ることができる。私に関わったあるご利用者様で、身体機能的な依存が強い方がいらっしまった。その方は、娘様の結婚式に和服を着て歩く明確な目標を達成されてから次の生活目標が明確にできていなかった。50歳代前半で右麻痺

を呈しておられるが、車の運転をされている。外出されることはあるが、人との交流は少ないように感じていた。後遺症での発語は問題ないが、自分の思ったとおりの言葉を発する事ができなにご本人様も感じておられ、これが人との交流を遮断させてしまう要因の1つであると考えている。まずは、顔見知りのご利用者様とプライベートの時間を使い、交流を図り、自信をつけていただきたいと考えた。また、以前、笹沖の五感リハビリ倶楽部でおやつ作りの講師をされたことがある経緯やご本人様からのヒアリングから「スイーツ」をピアグループで作ろうということになった。

目的

- ・ピア交流の機会と楽しみの場。
- ・段階（回数）を増す事にご利用者様自身で日程調整から全て行なっていただき、「できる」を知っていただく。
- ・最終目標は、このメンバーで来年の大祭りで1店舗構えること。
- ・参加者それぞれの目標を達成できる機会にする。例えば、軽度の麻痺があっても両手で作業ができる、普段、料理をしないのでチャレンジしたい等。
- ・ピアそれぞれで調理に工夫を持ち合わせており、確認しあえる場所とする。

準備段階（アプローチ方法）

スイーツ倶楽部は、ご利用者様主体の取り組みと考えており、スタッフの介入は回数を重ねる毎に少なくし、将来は、ご利用者様自身で企画から会の実施まで行ってもらえる倶楽部を目指している。そこでグループ形成で大切なことは、リーダーの存在である。今回2名のご利用者様にリーダー依頼をした。1名のご利用者様（以下：A様）は、すぐに快諾していただけた。もともといろいろな会のリーダーをされている経緯もあり、適任と考えていた。もう1名（以下：B様）は、先に引用させていただいたご利用者様である。そもそもこのスイーツ倶楽部を開催するきっかけとなったご利用者様にリーダーをしていただくことが何より大切であると私は考え

ていた。身体機能レベル的には外出も問題なく、片手での車の運転も行えており、ご家族の方とも海外、国内に旅行に行かれたりと充実している一面もあった。ただ、自分の意見を相手に上手く伝えられない事からご家族、友達以外の方々と交流を深めることに対し消極的であり、訪問の担当変更も難しい状況だった。もっとできるをテーマに行っていく中で、できることの積み重ねを経験していただくことでリーダーの役割を担っていただけるきっかけになればと考えた。その1つが、facebookであった。自分の意見、言葉を即答する前にじっくり自分で考え、発信し、相手はどう思っているかを確認する為に、facebookを提案した。はじめは、訪問時にやり方等の説明をしながら少しずつ行い、現在は自分自身でどんどん投稿される姿がある。そこからスイーツ倶楽部の準備において、他のご利用者様と電話やメールのやり取りで進めてくださっている。約2年間、訪問で関わらせていただく中で、このような言動を見ることができたのは初めてだった。当日も知らない環境、初対面のスタッフ等には緊張はしたが、楽しむ事ができたと話して下さった。

● 活動報告

- ・第1回 (H25.5) 参加者：ご利用者様3名、スタッフ4名。「どら焼き」を作る。
 - ・第2回 (H25.7) 参加者：ご利用者様6名、スタッフ6名、学生1名。「大人のチーズケーキ」、「食パンdeラスク」を作る。
 - ・タイムスケジュール
- 13:00 ~ 自己紹介
 13:15 ~ チーズケーキの調理説明 (A様より)
 13:20 ~ 調理開始
 14:15 ~ 休憩 (水分補給等)
 14:30 ~ ラスクの調理説明 (A様より)
 15:00 ~ 完成、試食、交流、
 16:00 ~ 片付け、解散

● 活動を振り返って

福祉プラザの調理室を活動の場として利用し、施設の予約等はB様が行っている。上記にも記載したが、人前で発言する等に不安がある中で第1回目は、私が予約を取ろうとした。しかし、B様は「私が行く」と言われ、訪問時に福祉プラザに電話で確認等を行い、予約にはB様一人で行かれた。私も予想しなかったB様の行動の背景には、A様の存在が大きいのことに気付いた。A様は人前に立つ事に慣れており、他のご利用者様への気配りをされ、ピアグループのバランスをとってくださる存在である。ピアへの声かけや実施計画等の発信は、A

様が担当している。また、B様ともデイサービスで顔馴染みであり、良き理解者でもある。今回、A様とB様の二人をリーダーにさせていただいたのも、それぞれの長所を生かし役割を持っていただく為でもある。A様の言動を見たB様は、自分にもできる事はないかと考え行動されたのではないかと考える。第2回目以降は、A様とB様が話し合い、日程調整等をされた。B様は役割として、施設の予約、レシピをPCで作成(別紙に記載)、当日の買い物、会計等をされている。これらのほとんどが、B様自ら行っている役割である。当初は、私が役割を明確にしようと考えていたが、ご利用者様同士が関わりの中で自然と明確にしてきたのも事実である。前回の本物ケア学会の基調講演で吉備国際大学の藪脇先生が、「役割は仕方なく行うものではなく、自らの意思で行うものである」との通り、自らで役割を持ち、行っているのがスイーツ倶楽部の特徴である。

参加メンバーは、全員女性であり、主婦としても活躍される方々である。スイーツ作りにおいてスタッフも別のテーブルで調理しているが、段取りが悪く、いつもご利用者様の指導を受けながら進めている。現場では笑いも絶えず、時には冗談を言い合いながら和やかな時間となっている。片麻痺でも協力する事でできることも増え、主婦としてのご利用者様のパーソナルな部分から調理を指導したり、作ったものを他人に食べていただくことも大切であると活動を振り返り、感じている。毎回、ゲストとしていろいろなスタッフ方を呼んでいるが、スイーツ倶楽部を知っていただく事も目的だが、活動を通してご利用者様との交流、そしてスタッフに食べていただく事で主婦としての喜びをご利用者様に味わっていただく目的もある。発足段階では、考えていなかった目的でもある。

活動を重ねる毎に私の介入は減ってきている。現在は、私の介入なしで準備をされており、ご利用者様の主体性が全面に出ている。少しでもおいしいスイーツを作ろうとA様とB様は、当日の約1ヶ月前から準備をされている。B様のご自宅で試作を繰り返し、レシピの完成を目指されている。何より準備段階からご利用者自身が楽しみを持って活動されていることが何より大切だと感じている。

日曜日の時間を使い活動しているが、私自身もとても有意義な時間を過ごさせていただいている。在宅ならではの理学療法を実践できている喜びと、ご利用者様からいただく声や笑顔に、日々の自分自身のモチベーションへと繋がっている。参加されたスタッフには、あっぱれ制度のアクティビティ申請を行い、スタッフにも楽しんでいただくことを前提にしている。

● 今後の展望

この原稿を執筆している直後に第3回のスイーツ倶楽部が開催される。「夢のぶどう大福」と「みたらし団子」を作り、今回は、和のテイストを試した。片手で大福をどのようにして丸めるかが今回のポイントでもある。また、11月には笹沖の秋祭りにてスイーツ倶楽部も参加となり、目標でもあった販売に向けて準備を進めている。B様が作成されたレシピ集の配布等も検討し、活動拠点

の福祉プラザの方々ともコンタクトをとれたらと考えている。

来年は、本物ケア学会での発表も予定しており、今回のジャーナルで皆様によりスイーツ倶楽部を知っていただけたらと思う。本物ケア学会では、日々、活動しているスイーツ倶楽部が、より深化を遂げて発表できるのを私も楽しみにしている。機会があれば、皆様も是非、スイーツ倶楽部に参加してみませんか。

♡ 夢のぶどう大福 ♡

< 材料 > (6~8個)

白玉粉……………70g
 砂糖……………35g
 水……………140cc
 ぶどう (瀬戸ジャイアンツ) ……6~8粒
 あんこ (黒あんor白あん) ……120g
 片栗粉……………適宜



①材料はこれだけ。



②ぶどうをあんで包む。



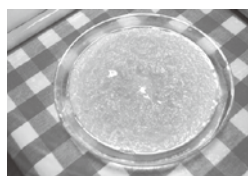
③白玉粉に水を少しずつ入れて、ダマができないように混ぜる。



④つぎに、砂糖を加えて、ダマができないように、よく混ぜる。



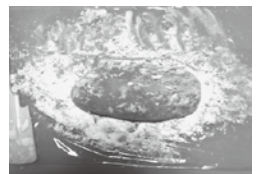
⑤ラップをして電子レンジ600Wで3分加熱。麺棒などで、しっかりとよく混ぜる。



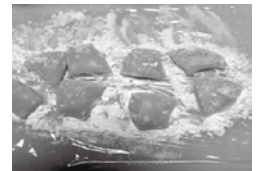
⑥再びラップをして電子レンジに入れ、500Wで2分半加熱。麺棒などでよく混ぜる。



⑦コシが出てきたら、まな板などの上にラップをひき、片栗粉をたっぷりふる。



⑧生地を6~8等分する。生地の中を厚めにして、外側を薄くした方が伸ばし方がよい。



⑨あんを真中にし、包み終わりが開いてこないようにする。



ピアグループから ピアサポーターへ ～もっとできるをもっと 知るための取り組み～



リハビリ倶楽部益野

社会福祉士 竹内 智哉

はじめに

私はご利用者の可能性を潰していないか？私が諦めていないか？と日々考えながら支援に関わらせていただいています。もっとできるをもっと知るためには、私たちケアスタッフこそ、ご利用者の些細な変化に敏感になり、ダイレクトにアプローチをしていくべきではないでしょうか？

私たちはご利用者を支援させていただく中で、些細な気づきがいくつもあると思います。「日常的に気づいていることを意識的に行う」。つまり気付くための視点と、気付いた情報を共有し、必要な支援に繋げていく行動力が重要だと私は感じています。そこで、リハビリ倶楽部益野（以下、益野）では、ご利用者の些細な気づきに対してスタッフ間で情報共有し、ピアの形成が円滑に行えるよう、行動に移しています。その結果多くのピアの形成に繋がっています。

ここでは、益野で実践しているピアの形成支援の気づきのポイント、形成の過程やその後の展開について述べてさせていただきます。

ピアグループ

先ほども述べましたが、私たちケアスタッフは些細な出来事に敏感になる必要があると思います。それは、アセスメントの時点から始まると私は考えています。初回利用時に、ご利用者のパーソナル情報をお聞きする際に、その方の趣味や楽しみとされていた事をお伺いすると思います。そこで、現在ご利用いただいているご利用者様の中で、同じような趣味や楽しみを持った方がいらっしゃる場合には、そのご利用者様と関わる機会の支援を行う所からピアの形成支援だと考えて、行動に移しています。その際のツールとして多く利用しているのが将棋、麻雀、手芸、実践調理、園芸などです。ただし、ここで注意していなければいけないのは、興味をもたれていた方だけではなく、他のご利用者様にも目を向ける必要があるという事です。以前は興味のなかった事、初回利用時には聞き出せていなかったこともあると思います。その為、アクティビティ活動中のご利用者様を見ているだけのご利用者様に一言声をかけることも、ピアの

形成には必要な視点だと私は感じています。

また、私たちの気づきの視点は数多く存在し、アクティビティ活動だけでなく、益野では機能訓練の際にもピアの形成に繋がるような発言や行動に注意しながら支援させていただいています。肋木での訓練でも、向かい合った状態で訓練を行える事から、同じようなご病気を持たれているご利用者様を意図的に誘導させていただくこともあります。そして歩行訓練一つでも、ご利用者様の状態に合わせたグループ分けを行う事で、ご利用者様間で良い刺激を受けながら取り組む事ができ、交流の機会にも繋がっています。

ピアサポーター

益野では多くのピアグループが存在します。その中からピアサポーターへと展開しているご利用者様への気づきやアプローチをご紹介します。

S様（女性）は、手芸を趣味として行われていました。脳梗塞発症後も自宅にて手芸を継続して楽しまれ、作った作品をスタッフや他のご利用者様に見せてくださっていました。また、常に新しい手芸にも積極的に挑戦されて、作り方や材料、作るコツなどをスタッフや他のご利用者様に教えてくださり、一緒に作成してくださっていました。そして、手芸活動の提案をスタッフにしてくださいなど、他のご利用者様に手芸の楽しさを伝えることや教える事にやりがいを感じられていました。そこで、スタッフより手芸教室の先生として他のご利用者様に定期的に教えていただけないかと提案させていただくと快く引き受けてくださり、大祭りにも他のご利用者様を巻き込んでグループで手芸作品を作成し、出品していただきました。その作品は見事完売し、そのことをS様にお伝えすると大変喜ばれ、継続して手芸教室を開催してくださっています。現在では、S様に教えていただいたご利用者様が他のご利用者様に手芸の楽しさや作り方を伝えてくださっており、ピアの輪が広がっています。

S様（男性）は、病前より町内会長として町内のお世話や取りまとめをされてきました。障害を持たれてからは外出に対しての不安から町内の活動にも参加されることが少なくなりました。益野に通所されてからは、多くのご利用者様と関わりをもたれ、その中でご利用者様のまとめ役を務めてくださっていました。また、以前のように歩きたいという思いをもたれていたため、歩行訓練や生活動作訓練を継続して行い、徐々に歩行状態の改善がみられ、歩行に対しての自信をもたれるようになりました。そこで、外出の機会に繋げていくために第5回旅リハへの参加を提案させていただきました。当日の旅リハではうどん作り体験をされ、デイサービスでも旅リハでのうどん作りの様子をご利用者様に伝えてくださいま

した。そんなS様の姿をみて、うどん作りの先生をお願いできませんかと声をかけさせていただきました。しかし、はじめは「初めてしたことだし、もうやり方を忘れたからな」と不安そうにされていました。そこで、うどん作り当日の映像を再度見て当日の様子を思い出していただくことや、他のご利用者様からは非S様にうどん作りを教えてほしいという声もあがり、「やってみようか」という気持ちに変化していきました。そして、S様は「みなさんうどん作りを一緒にしませんか？初めての方でも大丈夫です」と他のご利用者様に自ら声をかけてくださった事がきっかけで、未経験のご利用者様も積極的に参加していただきました。実践調理（うどん教室）当日は、最初にうどん作りの手本を見せてくださり、その後は他のご利用者様にどのように作ればよいかをアドバイスされ、困られている方のサポートをしていただきました。そのおかげで、参加されたご利用者様は最後まで楽しみをもってうどんを完成させることができ、とても喜ばれていました。

S様に病前のように、周りの方をまとめる役割をもつていただくことが、やりがいや喜びに繋がっていると感じています。そして、現在では再び町内での活動にも関わりをもたれるようになり、周りの方に頼られた際にはアドバイス等をされています。

Y様は糖尿病を発症後、合併症である網膜症を患われ、外出に対して不安があり閉じこもりがちになっていました。Y様は「不安なく以前のように外出したい」という思いをもたれていたため、ビジョントレーニングを提案させていただきました。トレーニングを継続して行う事で、「周りが見えやすくなって、歩きやすくなった」とビジョントレーニングの効果を実感されるようになりました。効果を実感されてからは、より興味をもってビジョントレーニング等の本をご自分で購入して読まれるようになりました。そして、益野センターの2周年記念イベントの際には、ビジョントレーニングの担当をされ、来場されたお客様にビジョントレーニングの効果や必要性・体験談を踏まえて伝えられていました。その後も継続してビジョントレーニングに取り組みられ、他のご利用者様を巻き込んで自主的にビジョントレーニングや脳活性トレーニングを教えられており、ピアグループも少しずつ広がっていきました。ご本人様に他の方に教えていることをどのように思われているのかをお伺いすると、ご自分が成功していることや経験を他の方に伝えることにやりがいを感じられているようでした。そこで、「脳トレ教室」の先生を引き受けていただけないか提案させていただくと、快く引き受けてくださいました。トレーニングに使用される資料や道具の準備、他のご利用者様が興味を持って参加していただけるようなPOPの作成

をY様と相談しながら作成し、どのような道具や資料が必要なのかなど提案をしてくださいました。現在、益野センターではY様主体の「脳トレ塾」を開講しています。開講の発信をさせていただいた際には、Y様に他のご利用者様の前で脳活性トレーニングの大切さや効果などを説明していただきました。Y様の言葉に多くのご利用者様が興味をもたれ、塾生の人数も日々増えています。

最後に

ご利用者様が実際に行動する事で気付かれる事も多く存在すると思います。私たちは、ご利用者様自身が気付ける機会を提案し、選択できるサービスの提供が必要だと考えています。その中でもピアグループ・ピアサポーターの存在は「もっとできるをもっと知る」ための活動として、大きく影響を与えるのだと実感しています。私たちは、普段ご利用者様の些細な変化に対しダイレクトにアプローチを行い、他のご利用者様を巻き込んだ活動を行っているかということがピアグループ・ピアサポーターの形成支援に影響していると思います。更にアプローチを行う際には、スタッフ自身が楽しみをもつことと、そのご利用者様の支援にどれだけの時間を捻出しているのが重要です。1つの活動を行う際にも、多くの下準備が必要になります。ご利用者様の興味をひくようなPOPや発信を行う事、本気でご利用者様の今後につなげていけるかをイメージして取り組むことによって、多くのご利用者様の活動への参加や満足度にもつながると感じています。今後も、ピアサポーターとして活躍できる、きっかけ作りと、役割の再構築を行い、そこからデイサービスのみではなく社会参加に繋げていけるように支援させていただきたいと考えています。

今回紹介させていただいたご利用者様のピアグループ・ピアサポーターの形成支援には、スタッフ1人1人の些細な気づきを活動へと繋げていった意識的な支援が今回の成功事例につながったと考えています。今回紹介させていただいた事例へのアプローチが他のリハビリ倶楽部でも成功につながるかはわかりませんが、スタッフが気付くべき視点や行動を参考にいただければと思います。



模擬就労訓練を通して 学んだこと ～働く意味を知る～

ハートスイッチ倉敷校

作業療法士 竹田さやか



はじめに

まずハートスイッチ倉敷校について紹介させていただきたい。ハートスイッチ倉敷校は倉敷駅から徒歩5分のところにある倉敷シティプラザ西ビル7階にある。障害者総合支援法（旧：自立支援法）に基づいてサービス提供している障がい者の就労移行支援である。利用概要について以下にまとめる。

- ・対象者：18歳以上65歳未満の障害を有した就労に対して意欲のある方。
- ・サービス利用期間：最長24ヶ月。
- ・カリキュラム：対人関係（SST、ストレス緩和）マナー（面接練習、ビジネスマナー）就職スキル（事務作業、パソコン訓練）企業への見学・体験。
- ・利用している者の8割は広汎性発達障害であり大学卒業後に就労トラブルに悩まれて利用開始となる。残りの2割は脳卒中後の高次脳機能障害を有している。

ジャーナルをお読みの皆様は発達障害について馴染みが少ないと思われるため説明したいと思う。発達障害は6人に1人とも、15人に1人とも言われている。近年診断能力向上や社会環境の変化により増加しており、脳機能の発達が関係する生まれつきの障害である。発達障害を大きく4分類して主な特徴を以下に説明していきたいと思う。

広汎性発達障害（発達障害）

自閉症

言葉の発達の遅れ、コミュニケーションの障害、対人関係・社会性の障害、パターン化行動が見られる。アスペルガー症候群

基本的に言葉の発達の遅れはない、コミュニケーション障害、不器用である。

注意欠陥多動性障害AD/HD

不注意（集中できない）、多動・多弁（じっとしてられない）、衝動的に行動する（考えるよりも先に動く）。

学習障害 LD

「読む」「書く」「計算する」「聞く」「話す」「推論する」等の能力が全体的な知的発達に比べて極端に苦手。

ハートスイッチ倉敷校における作業療法士（以下：OT）の役割について以下にまとめる。

- ・疾患特性・生活のアセスメントを実施、就労を目標にQOLの向上を図る。
- ・「できる能力」や「長所」を模索し、得意な能力を活かした就労プログラムを提供する。
- ・就労支援に向けて「できる能力」「苦手な業務内容」を企業に提案営業を実施する。
- ・就労定着支援：強みを活かせる職域のアセスメント、就職先での環境調整を行う。
- ・デマンドとニーズの視点にて「したい仕事」と「できる仕事」をアセスメントし生徒と企業双方が無理なく良好な関係が築ける支援を模索する。

その中で私は今年の6月に創心會からハートスイッチ倉敷校へ異動となり、担当となったのが模擬就労訓練であった。今回はご利用者様（以下：生徒）と模擬就労訓練を通して学んだことをお伝えしたい。

模擬就労訓練とは

スタッフの皆様、大祭りでのハートコロッケのご購入ありがとうございました。お味はいかがでしたでしょうか。コロッケを購入された方は、他の店舗と何か雰囲気の違いを感じなかったでしょうか。店舗の中で私たちはハートスイッチ倉敷校の生徒と一緒に働いていた。コロッケプロジェクトの企画から販売まで、模擬就労訓練という授業の中で、3か月間を経て出来上がったものなのだ。

このコロッケプロジェクトにはマズローの欲求階層説の視点から大きく2つの要素が含まれている。1つ目は最上方に位置づけられる「自己実現」であり、この場合の自己実現は全員「就労」である。そのため3ヶ月間かけて、作業分析と能力分析のズレをアセスメントする機会である。2つ目は多くの課題やカリキュラムの達成から自己評価と他者評価を高め「承認」によるプラスのストロークを入れる作業である。多くの発達障害の生徒は生育歴の中で息苦しい経験が多く、他者から認められる環境は少なかった。一般企業における就労では労働生産性（1時間もしくは1日当りの売上）の向上を最優先で求められる。しかしさらに大切なのは「就労継続」である。長く企業で働くためには「賃金による報酬」+「心の報酬」が必要となる。安定した精神状態でないと就労は続かないと考える。

模擬就労訓練は6月からスタートし、商品が企画・商品化され販売されるまでの一連の流れを授業の中で学ぼうというものである。今回はコロッケという商品を通して企画し、9月22日の大祭りで販売するところまでを

目標にカリキュラムを立てた。

カリキュラム内容 (18のカリキュラム)

- 1.目的説明 2.商品コンセプト開発 3.商品化
- 4.収支シミュレーション 5.マイルストーン設定
- 6.販売物の特性 7.販売者の想い 8.市場調査
- 9.原価計算 10.カロリー計算 11.衛生管理
- 12.実践調理 13.宣材 14.大祭りの役割分担
- 15.大祭りでの販売 16.振り返り
- 17.Good Jobカード 18.利益還元。

上記の中からいくつか紹介したいと思う。

～ 2 : 商品コンセプト開発～

コロッケのネーミング・キャッチコピーを考えるとこころからスタートした。自閉症に近いアスペルガー症候群である生徒 (以下:A氏) はコミュニケーションに問題があり、考えている内容があっても発言することが困難なため、アイデアを紙面に書く方法を指導した。みんなが意見を出している中で、A氏は私に突き出した紙を見てみると「揚げ心」と書いている。私たちはネーミングセンスに驚かされ、多数決でA氏考案の「揚げ心」に決定した。普段表情は硬いが、その時は嬉しかったためか口元が緩んでいるようだった。生育歴からA氏は今まで良い出来事で周りから注目されることはなく、褒められるという機会も少なかったようだった。そのため倉敷校というピアグループの中で表現する機会を得て、多数決というエンパワメントの力によりA氏は承認を得た。A氏は集団の中から認められる方法を学び、その後も口元を緩めながら言葉にして表現している場面が多くみられるようになった。

～ 12 : 実践調理～

色々な店舗のコロッケを試食 (マーケティング活動) したことを活かしながら、実際にコロッケ作りを行った。この際リーダーを私達スタッフではなく栄養士の資格を持った生徒 (以下B氏) をお願いをした。B氏をお願いした理由は、栄養士の調理経験もあり、栄養士として働きたいという目標を持っていたため、実際どの程度の知識や技術があり、他の生徒と協調性や作業耐久性のアセスメントを兼ねお願いした。また集団形成に向けたOTの視点から、B氏は他者とうまく距離感がとれず、一方的なコミュニケーションが多くあったためコミュニケーションをとる練習の場としても活用できた。実際にコロッケの調理がイメージ通りに進捗しない。そんな時、B氏が個々の能力を見極め適切な指示を出していた。B氏は普段と違い自分に役割があることで、周りとうまく関係性をとることができていた。生徒がB氏の実践調理

で活躍する姿を見たことにより、B氏は頼りになる存在となり距離をうまくとりながらコミュニケーションをスムーズにとることができるようになってきた。B氏の技術・知識は確かなもので、カロリー計算も短的に実施し、B氏の実力を確認することができた。またリーダーの役割を全うできたことによりグループの中で「承認」作業が進み、その後は安定した人間関係が構築された。

～ 14 : 大祭りの役割分担～

大祭りでの役割分担を皆で話し合う時間を設けた。役割の中にはレジ・接客・呼び込み (営業)・調理などあるが、接客は人気がなかった。生徒の意見も尊重したが「したい仕事」と「できる仕事」のバランスや作業科学的視点を踏まえて役割を検討した。その様な中で他者に声をかけるのが苦手な生徒に接客をお願いした。人と積極的に関わる練習やどこまでの負荷に耐えられるか、そしてしんどくなった時にスタッフにSOSのサインを出せるかアセスメントの実施を行った。社会生活において他者からプラスのストロングをもらう作業は非常に大切だと考える。身体的、精神的に辛いときに自分から心の報酬をもらう作業の訓練で機会でもあった。

～ 17 : Good Jobカード～

大祭り終了の後日、振り返りを行い、「Good Jobカード」の交換を行った。Good Jobカードとは生徒同士で「あなたのこんな働き方が素晴らしかった」「あの時輝いていたよ」など働き方について「承認」作業を褒め合うカードである。普段生徒は様々なことに気づいているが、それを積極的に伝えることができていない。生徒同士良い点を知っているはずだが伝える機会が少ないため、このGood Jobカードを活かして伝える機会によりメンタルアプローチを行った。誰かから認められるという経験も積み重ね、自信に繋がった。渡し合う時には、誰からともなく「ありがとう」と笑顔で言いながら渡すことができていた。教室内のピアグループにより互いを認め合うエンパワメントが高まっていた。

～ 18 : 利益還元～

大祭りでコロッケの売上げは50,900円 (目標: 50,000円) だった。そこから材料費を差し引き、残った利益を生徒へ還元した。生徒にお給料をいただくということを実感してほしかったため、封筒に給料明細とお給料を入れ、実際の場面を想定した形で最後まで行った。お給料を手にした時、「ありがとうございます」と満面の笑みで受け取っていた。実際の賃金報酬により「承認」作業は強化され、その後の授業や生活にも力が入り、報酬 (就労意欲+人間関係) を得るための行動変容が見られた。

● まとめ

最後に模擬労働訓練を通して障がい者の働く意義について「協力」「体験」「問題点の認識」の3つについてまとめてみたい。

1点目は、協力して業務に取り組む事が苦手なのは、経験したことがないことも一つの要因だということだ。授業を進めていくなかで、個々の得意分野を活かすことにも力を入れていたが、グループワークも意識していた。働くということは人と関わり続けるということである。そのため人と作業を進めていく事、グループで動くという事について学んでほしかったからである。一つのものを作り上げていくことの大変さや楽しさ、時には自分の意見が通らないこともあり、周りのペースに合わせることを練習するという狙いがあった。

2点目に、イメージすることが苦手なのは、障害が理由だと思っていた。しかし、経験が少ないためイメージすることが出来ない事に気付いた。例えば挨拶練習をする時に、私たちは過去の経験から似ている場面を思い出し、その時の気持ちをイメージしながら練習することができる。倉敷校では朝礼の際、挨拶練習をしているが、「大きな声、笑顔、気持ちを込めて」と生徒に声かけをしているが、無表情で感情のこもっていない挨拶をよく聞いていた。大祭りを通して「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」などその時の気持ちを実際に経験することが出来た。

3点目に病状や性格を含めて、現状認識を模擬就労体験から得たことである。得意なこと、苦手なこと、やりたいこと、出来ることを自分自身で感じることができていた。苦手なことがあるということは決して悪いことではなく、「苦手を知る」ことが大切である。今回様々なカリキュラムを通して苦手なことも体験することで、解決方法の訓練になった。自分で努力して改善できるものもあれば、得意なことを強化していきカバーすることも、他者に協力を求めることで解決することもある。たくさんの解決法があるということを知り、引き出しが増えたことが良かった点だった。

● おわりに

最後に大祭りの帰りの車内の中の会話をお伝えしたいと思う。私が運転し生徒二人が乗っており、1日を振り返っていた。すると、一人の生徒が「働くなって凄く気持ちいいもんですね、気持ちよく疲れたので今日はぐっすり眠れそうです」と最高の笑顔で言った。その一言の中にはその方のたくさん努力が詰まっている。気持ちいいと感じられた生徒の働き方はとても素晴らしく、車内が暖かい雰囲気となった。

働く喜び、楽しみというものは自分で考え、実際に行動しなければ生まれない。他人がどれだけ働いていても喜びを感じることはできない。ただ働くだけでなく生徒には、働く喜びや楽しみを感じてもらえるように、私達も自身も働く意味を見いだして就労支援に関わりたい。





皆さん、毎日充実していますか？

なんだか疲れが取れない、夜ぐっすり眠れない、日々に充実感がない…。そんな風にもやもやとした“心の疲れ”を感じている人に、ココトレがお奨めです。

ココトレで行なう手法であるMWTとは、

Mental…こころ

Wellness…健康

Training…トレーニング

すなわち、「こころの健康作りトレーニング」のことなのです。私はこれを、少しでも皆さんに広めたいと思いますので、ポップに「MWT」と今後も表記させて頂ければと思います。

いわゆる心理療法やカウンセリングが、心理的な問題が起きたときの対処療法とするならば、MWTは自ら“こころの健康作り”に取り組むという意味で、予防的な健康作りの意味があります。ですから、先程のように疲れを感じている人だけでなく、あらゆる人に取り組む意味がありますし、日頃からの実践が重要と言えるのです。

勉強や練習を始める前のコンディショニングとして。あるいは仕事や作業に取りかかる前のウォーミングアップとして。

実際に本部センターでも、この半年間、朝礼の時にMWTに取り組んで参りましたが、その結果については中々興味深いデータが出ています。詳しくは、また今後の記事でご紹介させて頂ければと思います。

さて、MWTは、魔術ではありません。基礎理論は、認知行動療法に基づくもので、特にストレスによる健康への悪影響に、大きな成果を認めています。それだけでなく、MWTの手法の一つである“メンタルトレーニング”は、あらゆる分野で取り入れられ、例えばプロスポーツの分野等では、かなり実績をあげていることが知られています。

私たちの会社では、デイサービスのサービスプログラムに、このMWTが取り入れられていますよね。ただ、今回の連載では、MWTを職員の皆さんに広く周知する

ことで、皆さん自身の手で、より働きやすい、気持ちの良い職場作りができることを目指しています。なので、ぜひ皆さん自身が、ご自身のこととして取り組んで頂ければ、と思います。

職員が気持ちよく働ける職場



ご利用者が気持ちいいと感じられるサービス

これは、ヒューマンサービスの原則のひとつ。

職員がイライラしていたり、うつうつとしていると、サービスの質は下がってしまうのです。そして、「燃え付き症候群」。やる気のある人ほど頑張り過ぎて、どんどん頑張り過ぎて燃え尽きてしまう。これをいかに防ぐか、ということは、医療福祉業界の人材管理において、重要な命題ともなっています。MWTに取り組む意義は、こうした点から考えても非常に重要である、といえるのです。

MWTの良い点は、1日わずか3分のトレーニングで、仕事や勉強に向かう前の「心のコンディショニング」ができる、ということです。煩わしい準備も必要なく、いつでも、どこでも実施できます。

そして、これが習慣となれば、自然と気持ちの切り替えが上手になり、毎日を楽しく、充実したものと感じる事ができるようになる、とされています。

このコラムでは、これから少しずつ、10回のシリーズに分けて、MWTの目的や効果、取り組み方について紹介していきますが、それは“読むだけ”あるいは左脳的に“理解するだけ”では、あまり意味がありません。MWTは、実際に“やること”で、初めて効果が発揮される、実践的なトレーニングなのです。まずはそのことをご理解頂きたいと思います。

1日3分のMWTで、気持ちの良い毎日を。

充実した一日は、充実した人生の実感へと繋がっていく。

職場で和やかな人間関係をはぐくみ、サービスの質を高め、利用者様に還元されていく。

そんな願いを込めて、スローガンを「ココトレで快和しよう！」としました。

ココトレが皆様の、日々の“心地よい生活”の一助となれば、幸いです。

(ココトレの内容は、私のブログ「what's MWT」のコーナーでも紹介させて頂いています。宜しければそちらもご覧ください。)

現場レポート

第3回 本部ブロック自慢大会について

先日、9月12日に行なわれた「第3回 本部ブロック自慢大会」について、運営に関わられた仲本さん、田川さん、武田さんにお尋ねしたいと思います。

Q. まず、自慢大会について教えてください。

仲本：自慢大会とは、本部ブロックで年1回の恒例行事となっているもので、今回で第3回目を迎えました。昨年も同じ時期に開催され、各デイサービスから「うちはこんなセンターだ！」と自慢できるような取り組みを発表する場です。

自慢大会は、違うセンター間で行われている、サービス実践の経験を共有するという目的と、サービスの活性化を促すという目的があります。さらに、自慢することを通じて、自らの行なっているサービスを振り返り、自信をつけることにもつながっていきます。

Q. どのように準備していったのですか？

田川：各通所から、必ず一つは自慢できる内容を発表してもらいルールを作りました。新しいメニューを現場でどう取り入れていくのか、という点で苦労されている様子も見られましたが、発表者の方は皆さん前向きに取り組んでくれたように思います。

この自慢大会の発表者は、特に新人の人に中心になって準備してもらうようにしています。それは、発表する経験を積むという意味もありますし、自らの取り組んでいる仕事の意味を具体的に理解することができるようになる、という目的もあります。皆さんが前向きに取り組んでくれたことで、今回の自慢大会の目的とする部分は、大きく前進したように思われます。

Q. 自慢大会の反響はいかがでしたか？

武田：他のセンターの発表していたことを、次の日に自分のセンターでやっている新人がいました。自慢大会から、いい刺激を受けてくれたのではないかと考えています。アンケートからも、来年はさらに加速した取り組みを期待する声が多数寄せられました。前向きなアドバイスや

提案もあり、よりグレードアップした自慢大会に向けて、次の世代に、私たちの経験をしっかり引き継いでいきたいと考えています。

Q. 自慢大会の発表内容についてお伺いします。田川さんが、今回の自慢大会で、印象に残った発表は、どのセンターのものでしたか？

田川：私は、吉備センターの新しい嚙下体操が勉強になりました。訪問歯科の方に、実際にセンターに来ていただいて、その方からまず社員が口腔ケアについて教わり、そこから誰でも使えるように写真付きのマニュアルを整備したというものでした。それを実際に使用して、利用者様の口腔機能が3か月の間にどう変わったかを評価するという内容で、非常に実践的でした。発表の時も、嚙下体操を実際に職員がやって見せてくれたので、とても分かりやすく、センターに帰ってもすぐに生かせるような内容だったところもポイントが高かったと思います。

Q. 仲本さんはどうですか？

仲本：琴浦の「目標達成型プログラム」です。一人の利用者様に対しての細かい目標設定をされていて、その目標に向けたアプローチについて、一冊の本にして利用者様とスタッフで共有するという方法でした。利用者様からも、やるべきことや“なりたい自分”をイメージしやすい仕様となっていて好感が持てました。ありがちなスタッフだけのツールではなく、利用者様と一緒に作り上げていくという過程については、琴浦の発表された取り組みはかなりきめ細やかで先進的な事例でした。ゴール設定が細くなくされていたので、利用者様にも可能性が見えやすいものになっていたところも素晴らしかったです。

Q. 武田さんにもお伺いします。

武田：本部リハユニットの取り組みです。自分も元々は茶屋町で働いていて、足浴をやっていたのですが、明らかに自分がいた頃より進化していると思いました。単に足浴はリラクゼーションを提供するものではありません。足の状態を観察したり、関節可動域の評価を合わせて実施することによって、その方の歩行状態の改善であったりリハビリメニューの見直しなどにも応用できるようになります。それが個別の支援に関する部分だけでとどま

らず、メニューとして確立されている点が素晴らしいと思いました。

Q. その他のセンターの発表内容についても教えてください。

仲本：児島センターの“楽喜タイム”は、ピアグループの取り組みです。児島ならではの藍染に着目し、利用者様に講師をお願いして、「藍染工房」としてグループ化を行いました。目標に設定したのは、大祭りでの作品販売。センターの中だけでおさまらず、社会参加に向けても促して行けた取り組みとして、高く評価できると思います。

田川：これは、児島では2年目の取り組みです。去年の自慢大会でもこの楽喜タイムについて発表されていて、その時点では外部に向けてというまでの動きはとれていませんでした。しかし、取り組みを継続する中で、次第に「出品したい」という声が利用者様からも上がるようになり、職員からの促しも併せて行うことで、今回の大祭りへの出品がかなうようになった、意義ある内容であったと言えると思います。

武田：本部元気ユニットが取り組んだ「ビジョントレーニングによるQOLの向上」は、シンガンを使用して周辺視野と応答動作の評価を行うことによって、車の運転という具体的な目標に向けてのアプローチを関連付けている点が素晴らしいと思いました。部屋の明かりを調整することで、運転時の環境を様々に想定した訓練も実施されており、その過程で、目に見える数値をご利用者様にフィードバックしているということでした。現時点だけでなく、これから先の目標に向けた達成度なども、ぜひ聞かせて欲しいと思える発表でした。

田川：陵南センターは、歩行訓練に着目していました。利用者様に目標として「何を希望するか」を聞いたところ、一番多かったのは「どこに行きたいか」ということでした。そこから展開して「歩行がしっかりできなくてはいけない」ということに着目して、実際の環境に合わせたサーキットトレーニングを考案し、実施していることでした。継続するために必要なモチベーションの維持について、毎回タイムを計測し次に実施する際にそのタイムを参考にして、「よし！越えてやる」とやる気になって頂くようにしていました。また、スタンプカードを用意し、サーキットトレーニングを実施するごとに1つスタンプを押して貰えるようにしています。報酬系に訴える仕掛けが絶妙に取り入れられており、参考になりました。

Q. 自慢大会、素晴らしい取り組みばかりだったのですね。運営委員の皆さんから、最後に一言ずついただけますか？

武田：本部ブロックの皆様、日々の忙しい業務の中で、この自慢大会に向けて資料集めや、利用者様のサービス

提供を並行されることは、大変な労力を伴うものであったと思います。この場を借りて改めて御礼申し上げます。参加された皆様、有意義な意見を下さった来賓の皆様にも、改めて御礼申し上げます。これからも、我々の使命である「日本一不親切な親切」や「できるをもっと知る」ためのメニュー提供を継続して、センターごとではなく、ブロックとして創心會として、一体となってこれからもがんばっていきましょう。

田川：これは社長や本物ケア推進部の方からも頂いた意見なのですが、以前に比べて数値化をしっかりと意識があられたのが良かったと思います。その数値について、正しい数値化の方法を学んでいくことが今後の課題だと思います。また、発表して終わりではなく、どうすればそれを日時業務に反映していくか。いかに効率良くサービス提供していくかが今後は大事だと思います。標準化して、「皆さんもマネできますよ」というような取り組みの発表を行なう。それができると、もっと現場レベルでよくなってくると思います。

仲本：来年も自慢大会を行います。本部ブロックの各センターの独自の取り組みを、岡山、倉敷、福山、高松の皆さんにも知っていただきたいと思いますので、ぜひ参加してください。よろしくをお願いします。

どうもありがとうございました。

発表演題（センター：代表）

- 1) 目標に向けての歩行訓練～生活主体者として歩むために～（陵南センター：中川さん）
- 2) 「もっとできる」可能性を信じて～目標達成型プログラム～（琴浦センター：松岡さん）
- 3) 楽喜タイム～その先のサービスへ～（児島センター：大平さん）
- 4) フットコンディショニング～足底刺激の効果～（本部リハユニット：佐藤さん）
- 5) ビジョントレーニングによるQOLの向上、可能性の拡大（本部元気ユニット：泉さん）
- 6) リハビリ倶楽部新たな一歩～口腔機能へのアプローチ～（吉備センター：黒川さん）

感動体験「心のバトン」



大祭りを経験して

リハビリ倶楽部 邑久

社会福祉主事 松下 貴史

私は、平成24年4月に入社して1年半が経ちました。入社するまでは創心会のことを全く知らなかった私ですが、創心会の地域に根差したリハビリテーション・ケアに惹かれ、リハビリテーション・ケアとは何か、心に寄り添ったケアとは何なのかを知りたいという思いで入社したのを覚えています。



今年9月22日に行われた第2回創心会大祭りでは、東備センターから6名のご利用者様が、会場まで足を運ばれました。私自身も第1回目の大祭りには参加してなかったので、初めての参加にわくわくしながら会場まで行きました。大祭りでは、もっと「できる」をもっと「知ろう」をコンセプトに、創心会をご利用されているご利用者様が作られた数々の作品の展示や渾身ののど自慢大会、ご利用者様による講演など、見どころがたくさんありました。高齢者になっても、障害者になっても「できる」ことはたくさんあるのだと改めて感じることができました。しかし、その人に「できる」ことはたくさんあるのに、様々な要因によって「できる」ことをその人自身が「知らない」ということも感じました。

東備センターから参加されたご利用者様も、シルバーカーを押しながら展示物をご自身のカメラで撮影されたり、のど自慢に感動され涙を見せられる方もおられたりと、とてもよい刺激を受けられているように感じました。特に、普段はあまりリハビリに意欲的でないご利用者様が、自分よりも状態が良くない方が一生懸命に歌を歌われている姿を見て「とても感動した」「自分自身ももっと頑張れる」と、大祭り後に私に話してくださったことに驚きと感動を覚えることができました。この方はもと

もと手芸がお好きな方で、第1回目と今回の大祭りでも作品を提供して下さったご利用者様でしたが、デイで大祭りのような作品を作る時間をとってみたいかどうかと提案して下さったり、大祭りに参加されたことで、以前はあまり感動しなかったことに対して涙が出るようになったりと、その人の内面に何らかの変化が起きているようでした。

今回初めて大祭りに参加し、このような感動体験ができたことは、自分自身にとってもとても良い経験になったと思います。また、もっと「できる」をもっと「知る」ためにも、多くの人にこの体験を伝えていく必要があるように感じました。私自身も入社して1年半ということで、ご利用者様の「できる」ことに目を向け、実現できるようなアプローチができていくかというところはまだできていないことが多いように感じます。ご利用者様が主体的に在宅生活を送ることができるように、その人の可能性を見つけ、心に寄り添いながら一緒に頑張っていけるようなスタッフになりたいと思います。

次のバトンは岡山センターの脇本さんにお渡ししたいと思います。



『言葉』に想いをのせる

支援本部

人事部 中野 淳子

私は昨年の9月に入社し、人事・受付業務に関わらせていただいています。

今まで経験したことのない仕事を

する機会をたくさんいただき、ビジネスパーソンとしてだけでなく、人間として会社に育てていただいていると感じています。

私の業務は、『言葉』に始まり『言葉』に終わると言っても過言ではありません。

採用活動では、応募者の心に響く投げかけをし、双方のニーズがマッチングした際に採用となります。新卒採用においては、応募者のうち半分以上が、リクナビやマイナビなどのWebサイトで「創心會」を見つけ、その内容に惹かれて説明会に応募されます。Webサイトには本当に多くの情報が氾濫しており、創心會のような事業内容の企業・事業所も多数掲載されています。その中で説明会応募のボタンを押させるのは、そのページに掲載されている写真やキャッチコピーの力です。まだまだ勉強中ではありますが、人事として広告を作る際、創心會の明るく活気あふれる風土や、信念を持って突き進んでいる様子を伝えられるよう、文章や写真の「空気感」を大切にすることを心がけています。また、読む人に合わせて創心會の『想い』の部分のどのように表現するかということ課題に業務にあたっています。

また、本社にいると外部からの電話を多く受けます。電話をしてこられる方は年齢のご利用者様や、創心會の仕事に興味を持たれた学生さん、お付き合いのある業者の方など様々です。実際にお会いしていない方とのやり取りは、会って話すよりもマイナスの誤解を受けやすく、クレームにつながることもあります。逆に、電話対応一つで会社の印象を良くすることもできます。



もともと話すということが得意ではなかったので、もっと電話対応がうまくなりたいと思い、このたび公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会が全国規模で開催している電話対応コンクールに出場させていただきました。そこでは対応内容から企業イメージがどう作られたか、顧客満足度を審査されます。

今回のコンクール内容は、選手は仙台市にある旅行企画会社の復興応援キャンペーン担当という設定で、懸賞に当選されたお客様にメールで当選の連絡をし、お客様から当選者以外の追加参加希望の連絡が入った際の対応、という設定でした。出場を決めてからの数か月間、言葉を考え、修正し、読み込み、また修正しということを繰り返し、ブラッシュアップした原稿が出来上がりました。また、出場者同士で練習し、正しい日本語の発音ができているか、感じの良いトーンであるかなどをチェックしあいました。その結果、地区大会で優秀賞をいただき、県大会では、自分のそれまでの成果を100%出し切ることができました。それは全て、お忙しい中スタッフの皆さんが贈って下さった応援メッセージの力と、一緒に頑張ってきた創心會出場者の存在のおかげだと思えます。創心會グループでは、児島センターの守屋さんが3年目の悲願を達成され、県大会6位入賞を果たされました。「創心會」の入賞は3年連続であり、本当に素晴らしいことだと思います。

今回私は初めて出場させていただき、思っていた以上にレベルが非常に高く、入賞には届きませんでした。しかし、順位だけではない成果物がたくさんありました。自分で気付かなかった言葉の癖や、相手を慮る言葉の不足など、課題をいただきました。今まで「明るくスマートな対応」を心がけてきましたが、自分にはもっと「相手への共感の気持ち、好意の表現」ということが足りていないと感じました。それには自分の殻を破るような、相当の鍛錬が必要です。今回感じた自分への課題は、電話対応に関わらず、全てのコミュニケーションに通じることです。これからも常に自分の立ち居振る舞いや言葉が創心會の「ブランド」であると意識し、『言葉』に想いをのせた対応ができるよう自己研鑽していきたいと思えます。

今回は広報部の板敷さんにバトンを渡します。



2013夏号 ジャーナル感想

訪問看護ステーション
作業療法士 松尾 真紀

今回あっぱれカードや、接遇力の伝える力を感じました。それと同時にこちらが明確と思われることも、伝える努力をしなければ伝わらないことがあるということ思い出しました。

私が2年目くらいの時、担当の利用者様の時間を変更したとき、「今日は訪問の予定だがいつ来るのか」という、以前の時間で待っている利用者様からの問い合わせの電話がきました。よくあってはならないのですが、特にリハでよくある伝達ミスです。私は伝えたつもりが伝わっていませんでした。これもよくリハスタッフが言う理由ですが、利用者様を待たせてしまったことに対する謝罪の意が欠けているように思います。当時わかっているようでも努力できていなかったことを再認識しました。カレンダーに大きく書く、家族にも伝えるなど、もう少し利用者様の心に添った伝え方はたくさんあったはずで、いまでも「私は～のつもりで…」という文句を、今でも使ってしまうのですが、その時には自分の努力が足りなかったことを再認識することにしています。「伝えた」

と「伝わった」の違いを確認するように行動したいと思っています。

ジャーナル内では「心のバトン」や『現場レポート』に出ている感動や感謝を伝える方法・効果が書かれています。伝えたいことが良い方向に伝わると、何倍にも素晴らしい効果が見られることは、みんな知っているはずで、もっともっと努力をして、楽しく仕事をしたいと思います。

時に、誰も知らないところで良いことをしている人を、誰かが見ていることもあります。あっぱれカードのおかげでその良い行動が皆に認められたりフィードバックがあったり、自分と周囲のモチベーションが上がったりする機会があることもみられました。あっぱれ制度を始める前には、緻密な計画をしたり様々な事象を想定したり、私では想像もできない大変な努力があったらと思うと思います。

私ももっと活用できるように努力し、その行動が当たり前になるようにしたいと思います。

最後になりましたが、ジャーナル編集部の方々に感謝します。ありがとうございました。

訪問看護ステーション
作業療法士 村田 陽子

今回もジャーナル楽しく読ませて頂きました。執筆して下さった皆様、いつも編集して下さっている皆様、ありがとうございます。

社長の巻頭言を読ませて頂き、18期に向けての期待などわかりました。「量は質に変化」という言葉を読み、入社した頃にデイサービスにてベッドメニューをさせて頂いていたことを思い出しました。そして、入社した頃から、皆さんにいろいろと経験をさせて頂いたお陰で、私自身のリハビリにも少し変化が見えてきました。先日、指名で訪問の依頼があり、初回訪問をさせて頂くと、あるご利用者様からの口コミでその方が創心會の訪問リハビリを知り、私のことを知ったことを知りました。また、キャンセル率も低下しており、キャンセルの連絡もほとんどなく、9月は入院が延びてキャンセルになっ

た方以外は全て振り替えをすることができました。先輩方と比べたら、まだまだ経験不足です。これからも、いろんなことに挑戦をしていこうと思います。また、研修で数字を見させて頂く機会がありました。自分のことだけでなく、利益確保へ向けて今まで以上に数字を見て、エリアのことをもっと把握していこうと思いました。

岩井さんの振り返る創心會の歴史を読ませて頂き、懐かしく思うことが多々ありました。そして、岩井さんと同様に、訪問看護7では社長がリハビリの歴史を変えて下さったと思いました。社長のお陰で、私達は安心して訪問リハビリができています。また、大変な中実習をさせて頂いた皆さん、ありがとうございました。私は実習生さんが来られるたびに、私が実習生だった頃を思い出します。実習生だった頃はわかりませんでした。働き出して始めて、その頃の先輩方の背景が少しずつわかり、本当に感謝だと感じました。先輩方が創って下さっ

た歴史を、これからも大切にしていこうと思います。

榎原さんの訪問看護師としてを読ませて頂き、私も様々な人に支えられていると感じました。そして、看護師さんがすぐ傍にいて下さるから、即情報共有ができ、共にご利用者様の事を考える環境があることに感謝だと思っています。訪問にいくと、一人になり、その場で判断をしないといけないことは多々あります。救急車をよばないといけない場面にも遭遇することがあります。看護と同様、リハビリも毎日が勝負だと思っています。相手のことを表情や声などちょっとした変化から読み込み、その方

にとって、今どんなりハビリが必要であり、何をしたら良いのか考えて行動をしないといけないと思います。ご利用者様は急変することがあり、その時に悔いが残らない関わりをすることが何よりも大切だと感じています。たしかに、在宅だからできないこともあります。逆に在宅だからこそできることもたくさんあると思います。在宅・チームケアを活かして、これからもご利用者様と関わらせて頂きたいと思っています。

次回のジャーナルも楽しみにしています。ありがとうございました。

ご利用者様の作品アルバム

album





■ハートスイッチ



お待たせしました!!

『介護福祉士実務者研修』開講します

受講期間:平成 26 年5月～10月(第1期生)

既にお持ちの資格(ヘルパー2級等)に応じて、受講時間数が異なります。

詳細はハートスイッチへお問合せください。

*平成 24 年2月以降に介護現場へ就職した方が、介護福祉士国家試験を受験する場合「介護福祉士実務者研修」の修了が必須となります。スキルアップをお考えの方はぜひ受講ください。

*平成 27 年1月に国家試験を受験する方は、「介護福祉士実務者研修」を修了すると実技試験が免除となります。

介護職員初任者研修

平成26年1月生募集!!

木曜クラス、土日曜クラス 2クラス同時開講

受講料:85,000円

受講期間:平成 26 年1月～5月

*ご紹介いただけますと、紹介者に3000円のクオカードプレゼント



編集後記

ジャーナル発行の度に、スタッフの皆さんより多くの感想をいただきます。

執筆者に共感する声や、新たな気づきを得た発見の声、

■和—久ステップ笠岡

7月にゆるきゃら「リークくん」が誕生した和—久ステップ笠岡。

現在9名の利用者の方とスタッフは、毎日ど根性で収穫したネギの出荷調整作業をしています。



島野真和

笠岡でねぎと言えば和—久だと言ってもらえるくらいに地域に根差し、ねぎと就労支援を通して地域に笑顔と活力を届けられるような事業所を目指しています。一人一人が自分らしく輝ける場を用意して待っています。

脇田綾子

「自分の稼いだお金で家族にプレゼントをみたい!」「一般企業に就職したい」など皆さんのさまざまな想いを支援させて頂いています。

仕事に取り組むみなさんの真剣な表情や年齢や障害など関係なく、声をかけ、お互いに高めあっている姿を見るととても良い職場だと感動します。ドライブがてら気軽に足を運んでみて下さい。



内山順子

障害を持たれながらも一生懸命作業されているご利用者様。この姿に職員一同、日々感動しております。10月からネギのキャラクターリークくんが加わり、より一層明るく、笑顔あふれる事業所になっています。皆様に信頼される職場を目指して、頑張ります。



そしてそこから新たなスタートを決意する声など様々です。ジャーナルを読んでいただくことで、それぞれが自身を振り返り、日々の出来事に向き合いながら、また前進していただけたらと願っています。

今年一年、ジャーナルへのご協力をありがとうございました。来年も、更に皆さんのお役に立てるよう頑張ってください。

編集部 赤澤

書名 株式会社創心會[®]機関誌『2013年秋号』Vol.19
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 2013年11月28日
定価 500円(税込)

※無断転載は固くお断りいたします。

The Journal of
True Care

2013年秋号

第19号

平成25年11月28日発行(年4回発行)

編集 発行/株式会社 創心會 〒710-1101

岡山県倉敷市茶屋町2102番地14

TEL: 086-420-1500

E-mail: info@soushinkai.com

創心がら



株式会社 創心會®