

# The Journal of True Care

2014  
冬号  
Winter  
【Vol.20】



株式会社創心會® 機関誌  
2014年冬号 Vol.20

## 「ご利用者様目線で考える」

- ・社長対談……………02
- ・特集 顧客第一主義  
～顧客満足を高めよう……………06
- ・コラム……………12
- ・現場レポート……………14
- ・感動体験『心のバトン』……………16

# The Journal of True Care

2014  
冬号  
Winter

[Vol.20]

## » INDEX

P02-05	<b>社長対談</b> 代表取締役 二神 雅一／河崎 崇史・田中 真允・小竹 宏治
P06-11	<b>特集 『顧客第一主義～顧客満足を高めよう』</b> 居宅介護支援センター吉備 介護支援専門員 岡 剛史 訪問看護ステーション 作業療法士 河相 裕子 リハビリ倶楽部今 生活相談員 米田 優里奈
P12-13	<b>コラム</b> 本物ケア推進部 佐藤 健志
P14-15	<b>現場レポート</b> 訪問看護ステーション 管理者 宇野 百合子
P16-17	<b>感動体験 『心のバトン』</b> リハビリ倶楽部築港 生活相談員 脇本 知美 支援本部 広報部 板敷 久美子
P18	<b>ニュース 編集後記</b>

# 満足度を高めるサービス提供について ～ご利用者様目線で考える～

代表取締役 二 神 雅 一

河崎崇史／田中真允／小竹宏治



## ● 教育的視点

**河崎：**最近、中途入社研修で講師を務める中で実感することですが、創心會と出会って初めて介護サービスやリハビリを知る方が大変多いです。異業種からの中途入社は、過半数を超えている状況にあります。創心會から見る景色がリハビリ・介護・在宅サービスの初めての知識となるわけです。

**社長：**基本的な考え方を教える事は困難ではありません。実際にどういう行動レベルまで持っていくかということになると少し難しくなってきます。これは大変重要なことで、実働実務による経験を重ねることが必要であり、その経験の中に教育的視点が置かれているのが大事になってきます。現状では業務に対して良かった悪かったというフィードバックに終始してしまうケースが多いのではないのでしょうか。教育的視点を業務に落とし込むことは不可能ではないと思っています。上長は実働実務が意味のある経験となって成長を促せるように、目標を意識させ、期待を込めたフィードバックを心がけるようにして欲しいと思います。

今年から時間を取り、センターを回る時間を作りました。現場感を大事にしたいとの想いからなのですが、旅行ハでござ一緒させていただいた利用者様から声をかけられたりすると、やはりテンションが上がりOTの血が騒ぎますね。先日も数名のご利用者様にアドバイスをさせ

ていただきました。また、スタッフさんたちも熱心にその内容を勉強してくださいませ。成長意欲があるという証ですね。そのような場面に遭うと大変うれしくなりますし、そのようなスタッフには期待をしたくなります。やはり現場はいいですね。ブロック長も是非同行してください。

**田中：**本来ならスタッフの為に、現場で手取り足取り指導できる事が理想ですが、私自身、具体的に細やかな指導が出来ているかという不安になることもあります。実際、見学対応等は私がやっているところを隣で見てもらい、関わり方や現場の雰囲気作り方をレクチャーしていますが、私一人では育成するための時間も力も足りません。やはり私の分身が必要だと実感しています。マネジメントについてなら私も指導しやすいのですが、技術的なものは社長に直接指導いただけるチャンスが出来たことに本当に感謝しています。

**小竹：**私も、各責任者に対してOJTを行いたいという気持ちがあります。しかし、1人でスタッフを育成しきる事はできません。今回のように、社長から直接的に指導がいただける機会を作っていただけたことは感謝しています。この機会はスタッフに相当なインパクトを与え、高い緊張感を持たせることになったと思います。

**社長：**センターを訪問する際のたちまちの視点としては、ご利用者様にとってどんな環境になっているのかということのポイントにしています。迎え入れる環境設定が出来ているかということですね。これは敷地に入るところから始まっていると思うので、特にセンター長には「定期的に点検をする目を持ちましょう」と促していただきたいですね。

視覚機能は非常に優れていますが、唯一能動的な感覚器です。自分の意志が存在しなければ視覚は成立しにくいという事。つまり映像として捉える場合も、自分が欲しい情報を主としてキャッチしている性質があるという事です。その環境がご利用者様にとってどういう環境な

のかという前提条件をインプットしてから見ないと必要な情報は得られません。しかも視覚は慣れてしまいます。

眼球は止まっているように見えている時でも、常に微細に動いています。常に動かすことによって視覚情報を脳にインプットしているのです。眼球運動が無ければ捉えている映像が変化しなくなるので、脳は視覚情報を刺激として感知できなくなってしまうからです。

それと同じような事が、現場でも起きているのではないのでしょうか。日頃見慣れてしまっている視覚的な情報は、刺激として捉えなくなり感覚が鈍ってしまいます。そうすると新しくお客様を迎え入れる時でさえ、相応しい情報（環境）が何かということが分からなくなっているのです。相応しくない状態に慣れてしまっただけはいけません。だから一旦リセットして、定期的に前提条件をインプットし直して環境評価をするということが大切なのです。

私は、「どうにかならないか、どうにかしたいなあ」との視点をもって環境評価をするようにしています。「このスペースはもっと美しくできないか、看板の見せ方はこれでよいか」などと。

特に玄関は足を踏み入れる事でリセットできる場所です。利用者目線にたって、一步深く捉えていく必要があるのではないかと感じています。

笠岡センターを訪問した際、掃除が行き届いていて周辺の環境も大変美しく保たれていました。これはとても素晴らしい事です。一方、玄関に並んでいる靴の名札にはもう一工夫必要だと感じました。聞きますと、ご利用者様が作成したものだという事です。確かに利用者様が作ってくださったものは無下には出来ませんね。しかし、それだけを理由にしてもいけないと思いますし、残念なのはそのような環境設定を職員がやったのだと思われる事です。

改善する方法はいくつか考えられます。例えば、あらかじめ利用者様が取り組んだアクティビティの成果物を環境利用することがわかっている場合（そうでない場合でもですが）そのプロセスは大事にしなくてはならないと思います。ご利用者様が作成に取り組む前に、どういったものが成果物としてできるのか、その完成イメージはどのようなのか、関わるスタッフがこうしたことにも関心を寄せるべきです。出来上がりのイメージを共有して素材選びからこだわりを持ってアクティビティを導入していく事も必要かと思うのです。出来上がりのクオリティも、その人の満足感に繋がるでしょう。尚且つ、たとえ残念な結果になったとしても、もう一ランク上へ高められる工夫をすることが大切です。例えば、玄関に飾るときなどには「こういうご利用者様がこんな思いで制作されました」というストーリーを紹介し、添えておく等の

工夫です。皆さんも経験がおありなのではありませんか。残念な結果に終わってもそこへ向かうプロセスを知ることによって全く違ったものに見えるほど心を動かされることもあるはずですよ。

**河崎**：茶屋町のデザインユニットにもご利用者様の作品をディスプレイしており、私も社長のおっしゃるようなアドバイスをスタッフにしたことがあります。初めてそれを見た人にとっては、その作品がどのような意味を持っているのか伝わらなければ、煩雑に作品が並べてあるようにしか見えないのではないかと。スタッフはそれを聞いて間違っただけをしてしまったのかと感じたようでした。そうではなく日常の中で、ご利用者様とあなた（スタッフ）だからそこに作品を展示していても分かり合え通じ合うのかもしれないが、初めてそれを見た方やご家族にとっては、その環境はどういう情報としてとらえられるかを考えて欲しいと伝えました。



**社長**：指摘したことに対して、間違っただけをしてしまったのかと皆さんは思ってしまうがちです。しかし経営している身として心がけていることは、いつまで経っても現状に満足は絶対しないということです。現状をとらえて更に上に行く為に常に考えているわけですから。もちろんその前段で認めていかなくてはならないと思いますが、勘違いされるともったいない気がしますね。現状の中でできたという事をリハビリの理論と同様に、もっと良くできるのではないかと考える意識が、更なる進歩に繋がっていきます。あなたがそれをしてくれたからこそ、もっと良くなったんですよ、あなたがこのように掲示してくれたから、より多くの情報を発信できる機会が増えましたよという事だと理解して欲しいですね。

## ● 目的と達成

**社長**：話を戻しますが、過去には環境設定で衝撃を受けたこともありました。アクティビティの取り組み内容や感覚が幼稚で、このアクティビティを導入した目的は何だったのか、目的を達成するにはこれではなかったのかと疑問を抱きました。導入の段階で重要なのは、先にも述べたように、何をどんな目的でやるのか、それに対して完成イメージはどのようなのか。そしてそれは大人の感性に耐えうるものなのか、完成したとき本

人のクオリティーに対する満足感はあるのか、そこまでストーリーを考えて、アクティビティの導入段階から関わっていくことが創心流です。そういう意味で大人の感性に耐えうるとは、精神分析的な理由づけのもと、できるだけ病的退行はさせない事を念頭に置かなくてはなりません。

一方で健康的退行は必要な要素でもあります。それを私たちはどのようなことでやるのか。例えばトイレに座った時ほっこり心が和むような環境演出をする。あるいは足浴でボディータッチをする。またプラットホームでやるリハは、まさにボディータッチが主なので、そういったところで満足感を得てもらう事が必要です。機能訓練をしているといえどももちろんそうですが、一方ではこのような要素が重要だったのだと考えなくてはいけないのです。ベッドリハをやめてしまうのではなく、たとえ10分でも対応し、健康的退行を促していくことが大切だと思います。

ベッドリハと言えば、センターを回って気づいた事ですが、これが基本パターンだと指導しても、現場ではそれに外れた必要のないメニューが多く入っていました。それをやることは、その人にとって好ましくないという事さえ見受けられたのです。

ベッドでやるリハは基本の基本で良いので、もう一度シンプルにやってみる事です。ちゃんと触りましたという健康的な退行を促して、生活行為の向上に向けてはメインはフロアで活動する事。再度見直してパターン化できればと思っています。そういうお客様目線で今、センターを見て回っているのです。

そしてコンプライアンス遵守の徹底のため、書類の確認も同時に行っています。支援本部も機能的再編成をするという事で、貴重なデータを分析し現場へフィードバックが出来ればよいと考えています。



## ● 能動的感覚

**社長：**フロア環境には演出家が必要だと感じています。例えば福山のようにマックス定員は多いが、まだまだ定員に満たない場合は、フロア全体の雰囲気が一瞬活気が無いようにも映ってしまいます。外部に与える印象はどうか、どうすれば明るい印象を受けるのかを意識し環境をつくって欲しいですね。同様に新設のセンターでは、広いフロアをどう上手に使うかという事はとても重要です。あえて使わない部分を作っておくことや、人が醸し出す雰囲気もとても大事なので、いろんなパターンで人員配置の組み方、演出の仕方を考えて欲しいです。

**河崎：**お客様目線でセンターを見直してみようという事で、倶楽部・元気・五感とそれぞれ環境の演出が必要な中で、どんなニュアンスの演出を目指したら良いかと、現場スタッフは悩みながら思いを描いているところです。倶楽部は、家のようなお店作りをこだわりのポイントとし、居心地の良い居室空間や動線の確保が必要だと思います。元気に関しては、理想イメージまでの磨き上げはまだ不十分かと思っています。出掛けがいのある品のある空間が求められ、スポーティーなスタッフの雰囲気も必要です。シンプル・スマートから更にワンランクアップさせるにはどうしたらよいでしょうか。

**田中：**元気は倶楽部や五感に比べ、行かされている感より能動的に行っている感が強いと感じます。デマンド・ニーズ・希望目標がご自身の中で具体的なのだと思います。私たちが“5キロ痩せる為にジムに行く”というのと同じです。こういった目的を持つことは、リハビリ倶楽部のご利用者様だと、スタッフがある程度関わり導かなくては困難ですが、元気のご利用者様はある程度それは当たり前前の事として、自分からそこに行くという意識を持っている事の違いなのかもかもしれませんね。その分サービス提供で失敗した時にはご意見をくださる方は多いですが。



**社長：**スタッフとご利用者様との距離感は、各々違うと思います。もちろん人にもよるかも知れませんが、つかず離れずの距離感とスタッフの所作はとても大事だと思います。ここに来て良かったと思えるワンランク上のサービスを目指すのであれば、演出という部分に於いて

は、クオリティーや優越感を満たすようなものが大事なポイントとなるのではないのでしょうか。

**河崎**：スタッフの所作については、ご利用様はとて良く見ていらっしゃると思います。所作が良かったらクレームを回避できたというケースは多いですから。

**小竹**：何かを伝える時に、言葉の表現や伝え方、語気の強弱、声のトーンなどにより相手に与える印象がずいぶん変わるという事を意識する必要があると思います。

「自分が何を伝えたいのか」ではなく「相手がどう受け止めたか」「相手にどう受け止められるか」という事を想像しながら対応する事が求められるのではないのでしょうか。

常に、想像力を働かせながら業務に就かなければならないと思います。



**社長**：スタッフは疲れるかもしれないな・・・笑

しかし接客サービス業では当たり前の事です。私たちは心豊かな生活を創造していくのだから。

では心豊かな状態とはどんな状態ですかと考えると、いろいろあるとは思いますが。昨日のリハケア講座でも話しましたが、生活空間を活性化するとはどういう事が、それと通ずるところだと思う。

例えば筋力が4～5に上がったとか、可動域が100度から130度に上がりましたなど数字データで見ると、良くなった効果も分かりやすいと思いますが、このような数字データでは心豊かな生活の創造を測ることは難しいでしょう。

ご利用様様の目の輝きが変わったとか、表情が凄く明

らなくなったとか、人との会話が aumentato という事や、空間が広がり動作に幅が出来たという事など、むしろ数字に表れてこないところだと思うんです。それを引き出すためには、そこにスタッフが能動的な感覚を持ち、意識して関わるという事。変化というのは、大きなことがあって“どん”と変わる事もありますが、通常は薄皮をはがす如くなるので、日常的な変化にはなかなか気づきにくいのです。大事なものは、普段からそういう視点を持って見ていく事と、そこに対しての変化が少しでもあったら、すぐにフィードバックがかけられる事が重要なのです。

大抵は変化に鈍感だという認識を持って、だからこそ記録などはそういう為にあるべきです。この間はこうだったが、今はこうなっているとタイムリーに理解できて、確実に変化に気付くことができます。そしてその変化を導き出すために、どういうアプローチをするのが大事になるのです。

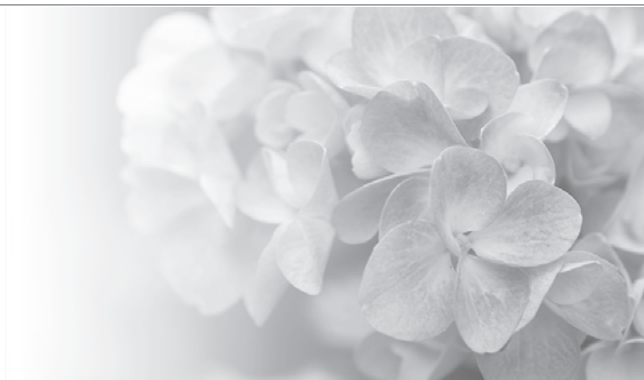
だから現場の皆さんは本当に良くやってくれていると思うんです。現場の中、実働実務の中での意味のある経験が一番実力をつけるのに必要なことですから、今より実働実務をより意味のあるものにしながらスタッフの成長に繋げていく、現場を引っ張っていくこれはブロック長の皆さんの能力になってくるのではないのでしょうか。

これをする事は利用者様の為だけでも、ひいてはあなたの為にもなっていますよという事をよく理解してもらい、フィードバックができればいいですね。



# 特集

## 顧客第一主義～顧客満足高めよう



ご利用者様に向き合うことから  
得られること  
～日々の取り組みから考える～



居宅介護支援センター吉備

介護支援専門員 岡 剛史

### ● 序にかえて

居宅部門で毎週担当を決めて書くことにしている「感動」体験記。そこに私が書き記してきたいくつか、ご利用者様の「存在役割」について語る内容になっている。

私の拙い構想や文章から幾らかでも、我々ケアマネジャーが日々努め、感じようとしていること、ご利用者様に満足していただくようとしている姿を読み取っていただければ幸いです、この度執筆を受けさせていただきました。

### ● 居宅の取り組みから得るもの

私は、居宅部門で毎週実施している感動体験記とそれに対するコメントを書くことが、感動する心を育てるだけでなく、「感じ方」「ものの見方」「共感」「気付き」を高めることに有効な取り組みだと受けとめている。

さらに定期的開催している居宅部門の全体ミーティング、あるいはブロックごとに分かれて開催しているミーティングがある。そこで行う事例検討や勉強会は、ケアマネジャーそれぞれの個性に溢れた発言や議論の応酬の場となっている。そのような場でこそ、揺るぎそうになる自らの感性やアセスメント力を見直すことができる。ご利用者様やご家族との関わり方に余裕と幅を持てるようになると私は考えている。

以下私見である。ある人の考えていることやその人の生き方、たどった人生に触れることを我々ケアマネジャーは仕事の一部にしている。それは面白くもあり、怖くもある。そこで誤ってはよろしくない。正確なニーズを引き出せなければ本物の「ホープ目標」を導き出せない。だから我々はまず「個別援助技術」に磨きをかけなければならない。そういった技術も駆使して、その人を可能な限り知ろうとしなくては始まらないと自らに言い聞かせているし、その

人やご家族から「信頼される」ことが大切だと考えている。そのためにはその人が生きていることの価値、役割をしっかりと分かるために感性を働かさなくてはいけない。もちろん感性だけで正しく物事を進められるものではないが、ここではこのようなことに絞って話を進めたい。そういったことを経てご利用者様から「あなたに担当してもらって良かった！」と言葉を頂くことが我々の求める回答の一つではないかと思うのである。

### ● 事例を通して分かること

毎週の感動体験記とコメント寄せや部門の研修会を通して得てきたものや気付きを踏まえて、私の担当ケースや感動体験からいくつか挙げて考えてみたい。

① Aさん：《一人住まいでうつ傾向。以前頭部に損傷を受け後遺症がある。血糖の管理が必要で、体重を強く気にされ運動量を増やすべきだが、なかなか動き出せない女性。今は状態が安定しているが、幼い子供を育てながら働く娘から頼りにされ、本人はそれを負担に感じストレスになりつつある。》

Aさんは、ご自身が援助を受けながらも、母親として子供から頼りにされ、孫の面倒をなんとかみることができている。家族にとって居てもらわなくては困る存在。しかし状態が悪かった頃を知るならば、何かのきっかけで再び辛い状況に陥るのではないかと気にかかる。「もう！私のこの状態をあの子はどう考えとるんじやろう！」「どうやったら体が楽になるのかなあ」「動かんといけんと思うけど、いざとなったら体が動かんのよ」と訴える。母親であるからこそ、我が子のためにと気持を入れるがやはり揺れ動き不安が募る。私はここで「『役割』があつてこそ」、とは簡単に言えず、もどかしい思いに捕らわれる。創心會のサービスも組んでいて状態に応じ素早く柔軟な連携・対応をとることはできるが、今後に課題を抱えている。

② Bさん：《一人住まいの女性。パーキンソン病があり、転倒が増えている。体調が長くは安定せず、気持が不安

定になり易い。そのようなときは下痢や嘔吐も。元気を取り戻すといい笑顔になる。医者は一人的生活はもう難しいだろうと言う。遠くに住む息子が、母を心配するが同居はできない。》

年輩の方の価値観、責任感には感動を覚える。Bさんはデイサービスは休みがちで、便失禁が度重なる。歯科に通うが義歯が合わず食事をしにくい。転倒回数が増えてきた。そうしてますます意気消沈される頃、ご家族の法要を営まなければならないと言う。近くに本家があるとはいえ、一人でやることは多い。自分の中で、自分自身が大切な役割を担うのだと強く意識されているのだとみていた。私も訪問を重ねて、幾らかでも支えになればと寄り添っていた。デイや訪問介護スタッフも毎回話を聴き支えていた。「家のことが気になっとなあ。息子にちゃんとして渡してやらんと。」「主人の法事は私がやらにゃあいけんからな。娘のもじゃ。」

徐々に体調は回復してきたが、不安は大きかった。便が衣服を汚すんじゃないか？嘔吐がありはしないか？と弱音を口にされる。ところが結局女性は強い、と実感することになった。色々なことを乗り越えてしっかり役割を果たされた。「途中本堂の所で転びそうになったけど、隣に人がいて支えてくれたから良かった」と安堵の表情豊かに語られた。頼もしい限りである。

③ Cさん：《以前担当させていただいていた男性。今は自社居宅の別のケアマネジャーが担当。後遺症で片麻痺があり、デイサービスでリハビリに取り組む。この方は自分自身で計画と目標を立て、毎日デイでリハビリに専念されていた。効果があると言われるリハビリの情報には敏感であった。しかし「自分は再発することが怖い。頭に違和感があると『再発したんじゃないか』と怖くなるんだよ」と聞くことがあり、その恐怖を忘れるためにもリハビリに取り組まれているのだと、当時理解していた。》

新しいケアマネジャーの見方は異なっていた。私が導くことのできなかつた課題を頭わにし、その方のホープ目標を明示されたのである。デイサービスに毎日通うことの異常さを認め、リハビリをすることだけに捕らわれ、大切なものが見えなくなっている。Cさんに潜んでいる可能性を見出し、「もっとできる」ことに目を向けるように援助されたのである。デイサービスの他に、外に出ていくことを後押しされた。その結果旅に出かけて楽しめるようになられたと聞く。

感動体験記で気付きを得られたことである。ありがたい。

## ● 積み重ねていくもの

我々ケアマネジャーは日々いろいろな方と触れ合う仕事

をしている。ご利用様は我々以上に多くの経験をされている。多くの人と多く関わり合ってきている。そのような長い時間の中で積み上げてこられたものを一朝一夕に捉えられるものではない。こちらで経験や知識を総動員して時間をかけて直に向き合わせていただくべきだ。先に、ケアマネジャーの仕事は人が歩み築き上げた人生に触れる仕事だと言った。だから興味深くもあり、恐ろしくもあると言った。筋を誤っては関係が崩壊する。そうなれば信頼など得られようもない。

とある珈琲店のマスターとの会話から……。マスターはその世界では有名な方に師事し日夜珈琲と向き合っている。現地から仕入れる珈琲豆は同じ品種の豆でも都度同じ顔を持たない。時として全くの別豆を呈する。だからこそ毎回、豆の個性を引き出すべく売り物であるその豆を事前に焙煎し（一度で済まないことが多いと聞く）、淹れて味を確かめ、自分の哲学を加えられるように「むだ」を繰り返すのだと聞いた。だから美味しいのである。珈琲に向き合うこのマスターが淹れる珈琲は、客である私にとって心地良く信頼できるのだ。そのようなことを以前感動体験に記した。そうして自分のケアマネジャーとしての仕事ぶりはお利用者様からどう受け止められているだろうかと振り返った、と記した。先に挙げたCさんの例のように私はまだまだである。一層の研鑽を積み、人と向き合うことを重ねなければならない。

## ● おわりに

我々居宅部門の皆が取り組んでいること、分かってしようとしていること、成そうとしていることの一部を感じ取っていただけたであろうか？

社会学者で評論家の清水幾太郎の著作に「論文の書き方」（岩波新書）がある。その中に『無闇に烈しい言葉を用いると、言葉が相手の心の内部へ入り込む前に爆発してしまう。言葉は相手の心の内部へ静かに入って、入ってから爆発を遂げた方がよいのである』とある。

皆さんの心の中に私の文章は静かに入り込めたであろうか？





## ご利用者様からスタッフへ



訪問看護ステーション

作業療法士 河相 裕子

### はじめに

私は日々、ご利用者様の生命や生活、人生と向き合っており、訪問リハビリテーション（以下訪問リハ）の役割を担っている。その役割を実践する中で私が最も大切にしていることはその気になっていただく為のアプローチである。日々のご利用者様の「喜び」や「笑顔」、「幸せ」という成功体験を生み出すアプローチには色々なポイントがある。そのポイントについて今回、創心會のスタッフとご利用者様で取り組んだ成功体験を例に挙げて報告する。

### ご利用者様紹介

60代女性、Y様。昭和X年にくも膜下出血発症。身体機能に関して、体重減少が見られている。左側に麻痺があり、麻痺側上肢は筋力低下や筋緊張の亢進により肩の高さまで上げることが可能、麻痺側手指は筋肉が萎縮し筋力低下が起こっている。麻痺側下肢は筋力低下、筋緊張の亢進により、足指を床に擦りながら歩行している。感覚に関しては触覚・温痛覚鈍麻。

環境面および活動面は独居でADL・家事動作は自助具・装具を使用せず、自立できている。屋内にて3度の転倒経験ある。車を運転し、買い物や病院受診へ行き、地域の公民館でボランティアの習字教室を月2回されている。介護度要支援1。性格は几帳面、真面目、努力家である。

#### Y様の経歴

X+22年3月より訪問リハ週1回開始  
 同年6月より創心會福山地域リハビリケアセンター入社  
 同年9月よりヘルパー2級講座受講  
 同年12月ヘルパー2級取得  
 以後、継続して創心會福山地域リハビリケアセンターでの勤務を継続中

### 目標

**デマンド:** 仕事をしたい。でも不安。

**ニーズ:** 仕事と家事を両立する為に生活リズムの改善。麻痺と上手に付き合いながら、作業を楽に行う為の体の使い方を覚える

**希望目標:** 自分のペースでできる仕事を見つけ、継続して就業することができる

その気にさせるアプローチポイントで評価

**ニーズ:** 仕事がしたい(自己実現の欲求)

**モチベーション:** 内発的動機づけ: 仕事の定着や問題解決による成功体験。仕事に慣れてきた時、新たにデイサービスでの習字教室の役割の提示

**ユーザーパーソナリティー:** 上記の利用者情報を参照

**セラピストモニタリング能力:** Y様のお話を傾聴する。生活イメージや成功方法を具体的に伝える。

### 取り組み内容

① 療法士の役割: Y様に直接仕事の進捗状況を確認。また、センター長やセンターのスタッフにY様の仕事の様子を聴取。Y様が仕事の中にぶつかった課題に対して必要に応じてY様やセンター長、スタッフに仕事の動作の練習や提案をしていく。課題を解決できた時には正のフィードバックを実施。

② 管理者・センター長の役割: Y様に清掃作業と習字教室という役割を提示。また、訪問リハスタッフとご利用者様に課題が出たり、精神的に不安なことがあったりする度に即報告相談を行う。

③ センターの役割: Y様の仕事のフォローや相談相手。

④ Y様の役割: 清掃作業や習字教室を実施して頂く。仕事の悩みや提案等の報連相をセンター長・管理者に行って頂く。

### 経過と結果

訪問リハを開始して歩行能力の改善がみられ、Y様から就労の意思が現れた。Y様の意思をセンター長に伝え、入社運びとなった。Y様は仕事で清掃作業という役割を得られたことにより、訪問リハや職場で体の使い方を工夫されたり練習したりするようになった。またセンターに必要な清掃場所や清掃作業の提案を行って下さり、以前の生活と比べて意欲的になられていった。そのようなY様の活躍に対して内発的動機づけとして正のフィードバックを訪問リハや職場で随時実施していった。その結果、身体機能面や精神面が改善し、乱れた生活リズムが改善され健康管理が行えるようになった。また、仕事を始めて2カ月目のCOPM(表1)の結果から、コミュニケーションについて課題が現れてきた。仕事の相談や悩みをデイサービススタッフに相談することが難しく、上手くコミュニケーションをとることができなかった。この課題について訪問リハ中にY様から相談があり、センター長にその内容について報告し、Y様の経験や素質を加味しながら対応方法について意見交換を実施し、その内容をデイサービススタッフに伝えていった。

その結果、仕事開始し2カ月後には、コミュニケーションの遂行度は6点から8点、満足度は3点から7点と本人

の満足いくような結果が現れ、1カ月で解決することができた。そして、スタッフとの連携がとれるようになってくると、センター長からY様の長所である習字教室という役割の話があり、Y様に取り組んで頂くこととなった。Y様もご利用者様との関わりにやりがいを持たれるようになり、この結果、同病者としてご利用者様との関わりを通じてご利用者様の為にできることを探そうと、さらにモチベーションを高くされた。さらにヘルパー講座受講を次のステップとしてチャレンジし、ヘルパー2級を取得することができた。このようにY様の行動範囲は訪問リハを始めた当初と比べ社会参加という点で飛躍的に改善が見られたのである。

(表1)

## 就労後の仕事は落ち着くまでのCOPMの経過及び結果

月日	項目	重要度 (/10点)	遂行度 (/10点)	満足度 (/10点)
6/4 (仕事開始 時期)	・高い所にある物を取りたい	3点	2点	1点
	・掃除(仕事)	5点	10点	10点
	・洗濯(仕事)	5点	10点	10点
	・パソコン(仕事)	4点	4点	4点
7/3 (仕事開始 1カ月後)	・高い所にある物を取りたい	8点	4点	3点
	・コミュニケーション(仕事)	9点	6点	3点
8/14 (仕事開始 2カ月後)	・高い所にある物を取りたい	5点	7点	8点
	・コミュニケーション(仕事)	9点	8点	7点

\*7月以降に関して、掃除・洗濯項目は7月と8月とも6月と同一の点を出している。パソコンは7月以降にパソコン教室に通うことが決まった為、7月以降は作業項目として挙げてない。また、9月以降からは重要とされる作業はあるが、遂行度・満足度ともに高点数だった為、評価を中止した。

## 考察

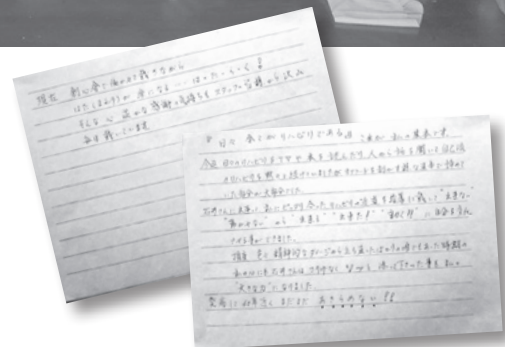
Y様は訪問リハでの介入から就労、そしてヘルパー講座受講、ヘルパー2級取得まで達成することができた。Y様へのアプローチで特に重点を置いたのはモチベーションの維持向上であった。ポイントとなる点は①Y様が向上心高く、努力家という素質の持ち主であったという点、②仕事の問題点や悩みをY様が表出できる環境づくりができた点、③Y様が成功体験を積み重ねることができた点である。ポイントの①、③として、Y様の素質を長所として捉えて活かすことを行った。その結果、Y様は家事能力を仕事上で活かし清掃作業にスムーズに取り組むことができた。取り組む際、私達は、会社や同僚に貢献して下さったこと、また課題解決できたY様の行動と一緒に喜び、Y様にその都度、内発的動機づけとして正のフィードバックを行った。この正のフィードバックはY様に仕事の達成感や効力感を少しでも感じられるきっかけに繋がり、モチベーションの維持と向上に繋

がったと考えられた。また、課題を解決されたY様にデイサービスでの習字教室を提案し、取り組んでいただいたことをご利用者様との関わりを通じてモチベーションをさらに高められ、ヘルパー2級取得という新たなチャレンジをすることに繋がったと思われる。成功体験に正のフィードバックすることに加えて新たな役割を持って頂くことでY様は意欲的に仕事に取り組むことができたと考えられる。

ポイント②においては、仕事を始めて2カ月目、スタッフとのコミュニケーションに対して課題が現れた。訪問リハでY様に仕事の状況確認や相談方法を伝えたり、センター長に相談しデイサービススタッフに相談することを行った結果、COPM(表1)からも分かるよう1カ月で課題を解決することができた。Y様の仕事に対する悩みや課題に早くから気づき、訪問リハスタッフやセンター長で早期対応ができたことでY様の仕事に対する大きな失敗体験を防ぐことができたと考えられる。

Y様は自分の長所を活かしながら仕事をすることで、デイサービスでの大きな役割を仕事の中で獲得されていった。そして、その時々Y様の仕事への向上心や、やる気に対して私達は寄り添いながら尊重していくことを行っていったのである。

創心会でよく「心が動けば体が動く」「心創り」「心構え」という言葉を使うが、ご利用者様の最高のパフォーマンスを引き出し、ご利用者様も満足した動きや行動の結果を引き出す為の最初にすべきことは「その気にさせる」ことだと私は思う。小さな「やってみようかな」という「その気」を持たせることができた時、ご利用者様の最大笑顔と幸せと一緒に作りだすきっかけになるのである。



## 創心會への感謝



リハビリ倶楽部今

生活相談員 米田優里奈

### はじめに

入社して2年8ヶ月になる。はじめの2年間は、グループホーム心から撫川で、パートスタッフとして勤務。18期より、有り難いことに正社員として、新規開設された今センターリハビリ倶楽部に配属された。創心會への想いは大変大きいと自負している。今回、執筆の依頼をいただき、経験の浅い私に何が伝えられるのか悩んだが、やはり、今言えることは、創心會への感謝しかない。この機会に感謝し、存分に想いを伝えたい。

### 入社までの歩み

私は幼少よりバイオリンを習い、音楽高校・音楽大学へと進学した。お嬢様だとよく言われるので、アルバイトを5つ掛け持ちし、学費は全額自分でまかなくなったことを、これを機に書かせていただく。卒業後は、音楽教室での講師、結婚式場やパーティーでの演奏、コンサートなどしていたが、音楽しか知らない環境で生きていくことに疑問を抱いていった。私は、センター試験も卒業論文も、就職活動も経験していない。それは、非社会人に等しいと思った。

卒業してから1年半、その思いが爆発し、兼ねてから憧れていた介護職への転職を決意した。自立の機会だとも思い、親元離れ岡山に引っ越し、民間企業のデイサービスに勤めた。介護職はまさに天職だった。人生の先輩であるご利用者様が、元気になるお手伝いをできることが、幸せだった。

その反面、施設に入所になる方、家族の協力が得られずデイに通えなくなる方や、亡くなるご利用者様も多く、何もできないことが悔しかった。長く元気でいられるためにデイでは何かできないのだろうか…と悩んでいたところ、創心會のことを知った。駅の階段をあげられるようになるために、同じ高さの段差を作って訓練していること。グループホームは決して永住ではなく、自宅に帰ることを目的としていることなど、目からうろこの話ばかりだった。そんなことができるのなら、方法を知りたい。もう悲しい現状を見ているだけは嫌だ。すぐ創心會に電話をし、入社へと至った。

### 創心流リハケア

入社してすぐ、幸いにもリハケア講座をうけさせてい

ただいた。まずそこで、二神社長直々に講義をしてくださることに驚いた。二神社長の想いを直に聞けることの有り難さ、貴重さを、皆理解しているのだろうか。リハケア講座の内容は、毎回雷に打たれたようにショックで、しばらく口がきけないほどであった。「できる」を「知らない」ことの恐ろしさ、ご利用者様が主体的な人生を生きるとお手伝いができる方法を知れた喜び、そして、教えていただいたからには即行動しないと、という焦燥感でいっぱいになった。あの雷に打たれたようなショックは、在るべき道への覚醒だったように思う。こうして、日々「できる」を「知り」、ご利用者様に伝えられる環境にいられることが幸せである。そして、自分の幸福感だけで終わらないよう、ご利用者様に尽力していきたい。また、創心流リハケアは、創心會人にとって行動指針である。リハビリ倶楽部に配属されてから、入社して間もないスタッフに創心流リハケアを伝えるため、リハケア講座をUpPointで何度も見直している。何度も二神社長のお言葉を聞けるUpPointのシステムにも、本当に感謝している。今後も創心流リハケアが真に身につくまで、繰り返し学び続けていこうと思う。

UpPointの例のように、創心會は、基本的な心構えにある「勉強好き」を突き進めるよう、サポートしてくれる。S研修、認知症研修、女性リーダー研修など、こんなにも勉強の機会を与えてもらえることが、本当に有り難い。機会を最大限活用し、感謝を形にかえて、センター、会社に還元できるようになりたいと思っている。

### あっぱれ制度

私が創心會を大好きな理由のひとつが、二神社長の社員への大きな愛情であり、その愛情が形になったのが、あっぱれ制度だと思っている。意欲的に参加する気持ちを評価してもらえるアクティビティ、社員一人ひとりの思いをダイレクトに伝えられる提案カード、そして長所伸展と感謝を伝えようツール、ありがとうカード。感謝を伝えることが元来大好きなので、ありがとうカードが導入されたとき、嬉しくてたまらなかった。「楽しみながら」という二神社長のお言葉どおり、毎日楽しみながら、ありがとうカードを書いている。1日の出来事を振り返りながら、〇〇さんのあの気転が素晴らしかった、〇〇さんは影であんなことをしてくれていた、など素敵なことを思い出し、感謝を書き伝える時間は、とても幸せである。また、他の人の素敵な行動を見つける視点を持っていると、勉強にもなる。そして、たくさんの感謝があるということは、それだけ支えられているということだ。素敵な仲間と一緒に働けることの有り難さを実感している。

こうして今センターの仲間たち、そしてセンターを支

えてくれている皆様のおかげで、あっぱれ大賞をいただくことができた。私が一番助けられ、一番支えられているから、ありがとうがたくさん伝えられたのだ。ひとえに皆様のおかげです。ありがとうございます。

そして、感謝を見つけ伝えるという素敵なことを評価してくれるあっぱれ制度に、心から感謝しています。受賞をセンターの皆と一緒に喜んでくれたこと、そして二神社長が贈ってくださった力強い握手と温かい笑顔が、更なる原動力となっている。次は、私が皆を支えられるよう、頑張っていきたい。

## ● 機会は掴むもの

今回、あっぱれ大賞をいただけた理由は、ありがとうカードと本物ケア学会での発表など、アクティビティだと思う。行動をすること、これが重要だと考える。

私たちは社会人として、創心會人として、日々成長すべきである。成長のためには、経験を積むこと、勉強すること＝行動することである。社会は待っているだけだと、すぐに置いていかれてしまう。成長の機会を自ら取りに行く姿勢が必要だ。目立つことを恐れている、何も成し得ない。まして、社会への偉大な使命がある会社にながら受け身でいることは、もったいない。私自身、もっと意欲的に、自ら行動しなくてはいけないと思う。今までは、上長が導いてくださるままに動いてきた。創心會は、行動する人を全力でサポートしてくれる。有り難いあっぱれ制度もある。共に奮闘している仲間がたくさんいる。安心して機会を掴みにいこう、行動しよう。

## ● 適所適材化

創心會に入社するまで、自分に合った楽しい場所で働きたいと思っていた。合わなければ環境をかえたらいい、という考え方だった。しかし入社し、経営計画書の「適所適材化を目指そう」という項目や、二神社長や上長のお言葉を聞くにつれ、与えられた場所で最大限努力することが、会社人の努めであることを知った。

私たちは、毎月お給料をいただいている。果たしてその額は、自分の貢献度と比例しているだろうか。私は到底そうとは思えない。配属されて1年未満の私も毎月お給料をいただいている。お給料のほかに、健康保険、厚生年金など社会保険料は、半分会社が払ってくれている。このことは、当たり前ではないと思う。言い換えれば、私たちはお給料をいただいているのだから、会社の利益に貢献すべきであり、お給料に見合った働きをするべきである。創心會は、二神社長の想いからできた会社で、二神社長そのものである。創心會人の私たちは、創心會の掲げる目標達成に向かって、与えられた場所で、自分が財となるべく努力することが必要だ。もし自分のポリ

シーがあるのなら、自分で会社をつくればいい。

「適所適材化」と似た言葉がある。元アメリカ大統領ジョン・F・ケネディの「国があなたのために何ができるかではなく、あなたが国のために何ができるかを、問いかけてください」という言葉だ。私はこれを、国から会社に置き換えて捉えている。毎日の仕事＝人生を与えてくれる会社のために何ができるのか、日々考えている。まずは、業務をきちんとこなせるようになること、理念を体現できるようになること、そして、創心會のファンスタッフを増やすことが今の私にできることだ。

今センターは、創心會が初めてのスタッフが多いので、機会を見つけては、創心會はこんな会社で、こんな凄いことがあって、と伝えるようにしている。実際、本物ケアのこと、旅りハのこと、和～久のこと、ど根性ファームのこと、知ってほしいことがいっぱいある。素敵な会社に属している喜びが抑えられない。

そして、創心會のファンスタッフが増えたら、いい職場環境、歓働環境になり、その環境はご利用者様の顧客満足度向上につながる。スタッフが創心會の想いを背負ってご利用者様と相対すれば、提供するサービスは良いものになっていくと思う。

## ● 最後に

こうして毎日、創心會で働けることの喜びに感じ入っている。人財となれるよう、今できることを全力で、自己研鑽を継続して行い、一緒に働いている仲間と想いを同じくして働けるよう人間性を高めていく。私の夢は、日本中の人に「できる」を知ってもらうことである。「知らない不幸」をなくすお手伝いをしたい。早く創心會が日本中、いずれは世界中にできてほしい。そうなれば、たくさんの人が幸せになれる。そんな壮大な会社、創心會に属していることに、心から感謝しています。本当にありがとうございます。





コラム

## 『ココトレで快和しよう 第2回』 (10回連載)

本物ケア推進部 佐藤健志



1日3分のMWT、みなさん実践されていますか？

前回の記事では、まず実際に「やってみることが大切ですよ」ということを書かせていただきました。第2回目となる今回は、MWTを行うことによって、どんな良いことが起こるのか、という効果と目的について、書きたいと思います。

本日のメインテーマは、“脳の持つ3つの力”について。ひとまずこれを、“脳力”と呼びましょう。

“脳力”と一言にいても、様々な側面からの捉え方があります。ものを考えたり、感情を産み出したりする働きは、実はほんの脳力の一部にすぎない。その大部分は、自分の意識ではコントロールできない、いわゆる無意識の領域です。

脳は、起きていても寝ていても、休みなく様々な活動をしていますが、その中でも特に重要な力が、「健康を維持する力」です。

脈拍、血圧、体温、その他様々な臓器や器官を正常に、恒常的に作動させ続ける力。これがうまく機能すれば、健康を維持したり、病気を治癒する力となる。また、男性のたくましさや、女性の美しさを形作るのも、脳に秘められた力のひとつです。

これを“脳力1”、「健康を維持する力」と定義しましょう。

次に、知能や技能、ひらめき等に関する働き。これを“脳力2”、「能力発揮体制」と言います。

仕事や勉強の分野で発揮されるだけでなく、経験を積んで新しい能力を身に付けたり、スポーツや芸術で才能を発揮する、というような能力がここに分類されます。

また、何かを始めようとするときの意欲や、ものごとに関心を持ち、感動したりする感受性なども含まれます。

集中力を高めているときは、勤が働いたり、新たなひらめきが生まれたりすることもありますよね。つまり脳が、「能力を発揮する体制」を作ってくれている、ということです。

そして、生命の危機やストレスに対抗するために、「危機回避・防御体制」として発動するのが“脳力3”。

不安や危険に対して、自らの身を守るために発動される緊張状態といえます。

これは、生命維持に欠かせない「火事場のクソ力」でもあり、不満や不安、ストレスを感じたときには、他の脳力を抑制して危機回避を行います。言うなれば、生き残るための本能ですね。危険から逃走する、あるいは闘争するために、筋力が最大限発揮され、他の機能は抑制されます。

そして、ここからがポイント。

**脳力3が優位に働いている場合、脳力1と脳力2の働きは抑制される。**

脳力3は、あくまでも危険回避に使われる領域。脳力3が持続して優位に働くということは、不安や不満を感じる、ストレスを感じている状態が持続している、ということです。その状態では、生命維持、自然治癒力、能力発揮体制が抑制されます。

つまり、不安や緊張が高い状態が続くということは、体調を崩しやすく、仕事の能率も落ちる、ということです。そういう状態で、本来の力を発揮することは難しいですね。

そして、先にも言ったように、脳の働きは殆どが無意識の自律機能です。脳力3が、脳力1や脳力2を押し退けて発動するのは、無意識の反射によります。

例えば、いつも朝の寝覚めが悪く、仕事に行くのが憂鬱であるとすれば、それは、日常生活の中で、脳力3が優先的に働くように反射形成されている、ということなのです。本来、朝の目覚めはすがすがしく、気持ちの良いものですから。

MWTは、そうした無意識の反射を、よい方向に作用させることを目的として行われる、反射形成を目的とし

た反復練習のプログラム。つまり、朝起きたとき「今日はどんな日になるだろう、楽しみだなあ」と考えられるように“反復練習”をする、ということなのですね。そうすることで、健康も増進するし、仕事の能率も上がる、ということなのです。

しかし、意識的に脳の働きをコントロールすることは難しい。なにしろ、脳力の90%以上は無意識の領域である、とも言われますから。だから、1日3分のMWTによる反復練習が効果的というわけです。それによって、気持ちよく目覚めるように習慣づけられる、ということなのです。つまり、脳力3をなるべく発動させないように、脳力1と脳力2を高めていくことがMWTの目的。MWTを続けることで、みんなが健康で、充実した毎日

を送ることができるようになる。つまり「こころの健康作りトレーニング」で、皆が気持ちよく働ける環境を作りましょう、「ココトレで快和しよう」というスローガンには、そういう想いが込められている、ということなのです。

何に取り組むにせよ、そこに向かう“心創り”が大切です。主体的に取り組まないと、MWTの効果も半減です。なので、まずは左脳的に「脳力」を整理して書いてみました。

今回は、自らの心理状態をチェックする「エゴグラム」について書きたいと思います。

## ご利用者様の作品アルバム

*album*



# 現場レポート

## 第42回 医療功労賞受章にあたって

訪問看護ステーション

管理者 宇野百合子



「新聞記事を持って、じいちゃんばあちゃん達に報告して来たよ」と電話の向こうで母が嬉しそうに話す。母は、昨年の春先に腰から右足指まで「帯状疱疹」にみまわれ、未だ完治していない状況である。その母が、庭先から15度はありそうな坂道を約15m下り、500m以上も離れた2か所のお墓に歩いて出向き、私の受章を報告して来たと言う。今年88歳を迎える母は、近年とても気弱になっていて昨年は「他人様の訪問看護はできるのに、私にはできないんだね」と本気とも冗談ともつかない口調で私を何回も困らせた。その度に「看護師さんが増えたら必ず帰るから・・・」と返事しながら未だに実行できずにいる。母が私の父や祖父母達にどう話しかけたのか・・・そんなことを考えると熱いものがこみ上げる。

鹿児島県大隅半島錦江町が私の故郷である。山に囲まれた小さな村で“車がなければ何処にも出られない”そんな自然の中で育った。昭和26年に三女として生まれたが、土地柄もあり“男の子を産むのが女の務め”と思われる時代で、5番目にやっと男の子を授かった両親は私たち5人の子供を育てるのに随分苦労をした。貧しい山間部では現金収入も無く、当時の子供たちは小さい頃から家事や田畑の作業などを強いられた。

そして、中学を卒業すると大方の者が集団就職で都会へ出た。私も、中学卒業と同時に故郷を出た。「授業料も生活費も国が出してくれる看護学校がある」という中学校の先生の導きで“国立療養所附属看護学院”を受験した。昭和41年のことである。鹿児島県内の学校に行けると信じていたが、割り当てられたのは岡山県にある“長島愛生園附属看護学院”だった。

私には“ハンセン病”の知識は全くなかった。中学校の担任も、私の両親もおそらく知らなかったのだろう。

しかし、長島での生活が始まると、病気に対する偏見や差別を思い知らされる事になった。職員やその家族までもがその対象になっていて、職員の子供へのいじめや、職員本人、家族の縁談の破談が私の周囲で起こった。私たちは准看護学院に入学と同時に岡山県立岡山操山高校通信課程に入学し、日曜日のスクーリングに通ったが、通学のバスや学校でも異様な視線を感じる事が多かった。そして、こともあろうか私の伯父までが退職を迫った。伯父には結婚13年目でやっと授かった一人娘がいて、その娘の縁談を心配してのことだった。

3年間、准看護師として働き高校を卒業と同時に進学を目指して長島愛生園を退職した。

「島に帰りたい」看護師の資格で働いていた国立療養所南岡山病院で、私の思いは年を重ねるごとに長島へ向き始めた。患者さんたちの高齢化が進んでいること、看護師不足で十分なケアができていない事を見聞きすると「私は此処にいて・・・このままで良いのか？」と自問自答することが多くなり、いたたまれない感情が湧いた。しかし、家庭を築き幼い子供3人を抱えた私が島に戻るには、新たな障害も多く何回かいただいた転職のチャンスも断るしかなかった。

昭和60年初頭、4回目の転職の話に私は悶々としていた。私たち家族を取り巻く人たちのハンセン病に関する意識を変えられないまま、今回の機会を逃すと「島に帰ることはできない」最後のチャンスだと思えた。

「一度しかない人生だ。思う通りに信じたことをやれば良い。後のことは自分が何とかする」見かねた主人が後ろから背中を押してくれた。

それから26年間、私は長島の患者さんたちと「共に在った」と思っている。昭和63年には邑久長島大橋が架かり、同じころ“リファンピン”が本格的に使用されはじめ、ハンセン病の再発や再燃はほぼ押さえられるようになり、現在は病原菌である“らい菌”を見ることもなくなっている。平成8年にはらい予防法も廃止された。私たち家族を取り巻く周囲の人たちの意識も変化したことは言うまでもない。

ハンセン病の病原菌である“らい菌”は末梢神経を好んで侵す。体温が低い末梢神経での増殖が特徴であり、障害は顔や手足など人目にふれやすい部位に出現する。故に人々に忌み嫌われ偏見や差別を受けてきた。“治らい薬 プロミン”が造られたのは昭和22年であり、それ以前に発病した多くの患者さんたちは様々な障害を抱えている。三叉神経麻痺から目の障害を併発して視力障害をきたしている人は少なくない。手足の感覚が無い上に目が見えないという状況がどれほどの不自由であるか。私は、長島での多くの時間をこの不自由と戦って

たと言っても過言ではない。

処置室や様々な場面での順番の問題、食事に関すること、衣服に関すること、環境整備に関すること、それらは多くの場合「見えない事」に繋がる問題だった。そして、さらに末梢神経の障害による手指の感覚障害は問題を複雑にした。

1枚のブラウスの色だけの説明でも、介護員の数に近いだけの違いが患者さんを困惑させ、ひいては介護員への不信感を募らせてしまう。また、補食に依頼した果物の実の部分が少ない、などという誤解を生じたり、ドアが閉まっているつもりで、もたれかかりそのまま転んでしまったという事もあった。

物の色の説明、食べ物の形状、衣服の繊維やデザイン、片づけた押し入れや引き出しの状況など、見ることであれば一瞬で解って頂けることだった。見えない事がどれほど重大な事なのか、見えるという事がどれほど幸せなことなのか、いつも考えさせられた。しかし、患者さんたちの心の目はいつもしっかり開いていた。いろいろなことにいつも一生懸命で、足音で職員を聞き分け、そしてその足音の微妙な変化で、職員の気持ちまで理解してしまう。数多い職員の声聞き分け、その時の声の変化で私たちの心理状況までを読んでしまう。私はそんな患者さんたちに「怖さ」さえ感じていた。

“決して中途半端に関われない”患者さんに向き合うためには、私にも覚悟が必要だった。私の覚悟、それは自分の心の中を「無の状態」にし、私自身の全人格で患者さんに向き合うという覚悟だった。患者さんに向き合っている間は、“様々な雑念を自分の中から追い出し、頭を持ちあげそうな雑念には蓋をする”という意識を常に持つという事だった。そもそも、大ざっぱな性格の私にはとても難儀なことで、患者さんの訪問の途中で集中力を切らしては、廊下で大きなため息をつく日もあった。「師長！聞いているのか？」という患者さんの声で、どこかへ行きそうな自分の気持ちを何回引き戻したことがか。

これらの学びは、長い年月の中で私の細胞レベルまで浸透したようだ。様々な方を訪問したり、他職種の方と交流するが、比較的短い時間でも“心に触れた！”と思える瞬間を感じることができる。

南岡山病院で看護師として働いていたころ、夜勤明けでこたつに寝ていた私に、小学生の長女が学校から帰るなり「お母さん、そこに座って！」と、正座をさせられたことがある。「お母さんはいつも寝ている。書道道具を持って帰った時も、お裁縫箱を持って帰った時も・・・一緒に喜んで欲しかったのに“ふうーん”って言ってすぐ寝た。○ちゃんのお母さんはいつも家の外で迎えてくれるのに」と娘は泣きながら訴えた。不自由をさせているという思いはありながらも、看護師という職業に甘ん

じていた自分を恥じた。“仕事の愚痴は言うまい”“日々を懸命に務めよう”この時、私は自分に誓った。

長女はその後、南岡山病院付属看護学校を卒業し「夜勤で子供に不自由をさせたくない」と言い保健師の道を選んだ。今は2人の娘の母親でもある。

次女の幼稚園での夢は「看護師さん」だった。成長と共にその夢も変わるだろうと思いきや、私が愛生園で働くようになると「看護師さんになってお母さんと一緒に愛生園で働く」と言いだした。当時はそんなことを周囲が許すはずもなく、実現することはないと思っていた。しかし、ハンセン病を取り巻く環境は大きく変化した。国立岡山病院付属看護学校を卒業した次女は4年間国立病院に務めた後、平成14年に長島愛生園に転勤した。その頃には次女の長島への転勤に障害は何もなかった。私の転勤に反対していた義母でさえ「良かったね。お母さんと一緒に働けるね」と祝福したのである。私は自身の身近なところで、ハンセン病への偏見や差別の意識が大きく変化したことを感じる事ができた。

娘と働いた4年間はお互いに緊張した日々だった。しかし、看護師という専門職を互いが意識し研鑽できた年月でもあった。

私は主人を始め、子供たち、そして多くの方々の支えがあって今回の栄えある「第42回医療功労賞」を受章することができました。

末筆ながら、受章への推薦を下された長島愛生園の藤田園長、そして多くの学びと導きをいただいた長島愛生園の入所者の皆さまに心から感謝します。





# 感動体験「心のバトン」



## ～歴史ある築港デイサービス～

リハビリ倶楽部築港

生活相談員 脇本 知美

私は、平成24年4月に入社して、もうすぐ2年が経過します。配属はリハビリ倶楽部築港です。築港は創心會の中でも歴史



のあるセンターで、オープンして12年になります。昨年は、年末に10周年感謝祭を行い、ご利用者様の日々の活動や成功事例をご家族、ケアマネジャー、地域の方々に知っていただきました。リハビリ倶楽部築港では、デイサービスから和～久の就労支援A型を利用されるようになった方がおられます。現在は築港が週2日で、和～久を週4日利用されていて、現役でお仕事をされていた時よりも、充実した1週間を過ごせると、笑顔でスタッフに話して下さっています。リハビリ倶楽部築港では、このように、就労に興味があるご利用者様には積極的にチャレンジしていただけるようにチームでアセスメントを行い、和～久だけでなく地域の社会資源を探す取り組みをしています。

一方で、ご利用者様の平均年齢が上がってきていますので、年齢に合わせた活動や作業の提案が、現状の課題であると感じています。ご利用者様の年齢や目標によってグループ分けをし、各々のホープ目標に沿ったメニューを選択していただきます。日々のモチベーションをアップしていただけるように、午後からのメニューを早急に再検討していきたいと考えています。そのヒントになるのが生活行為向上マネジメントであると思いますので、スタッフがアプローチ方法を学び、サービス提案ができるように努力していきます。そして、経営目標でもある予防から終末期までの方に効果的なアプローチを行い、顧客満足度アップさせていきたいと思っています。ま

た4月から3年目になり新人スタッフが入社してきますので、新人育成も計画的に行い、共に成長できる職場を目指していきます。

今回はこのように執筆の機会をいただきましてありがとうございました。次のバトンは岡山センターの四角さんへお願いします。



## ～第二領域について～

支援本部

広報部 板敷 久美子

私は、平成24年9月に創心會へ入社しました。3月をもって1年半を迎えます。

過去、広報という業務を経験したことは無く、どちらかといえば広告制作に携わっていました。ややこしいのですが、広報と広告の違いを簡単にご説明すると、広告とは、企業が新聞・雑誌・テレビなどのメディアに対してお金を支払い、アピールしたいことを企業側の要望通りに発信していくものです。対して広報は、社会からニーズのある情報をマスコミに提供し、マスコミが報道によって発信していくものです。広告は主観的ですが、広報は第三者の客観的な視点で発信されるため、信頼度が高いのが特徴です。これらの違いから、一般的に広告宣伝部や広報部と分かれていたことが多々ありますが、創心會の広報ではどちらの業務も行っています。



私が創心會へ入社し、常々「感謝・感動」していることに、他部門間の積極的な連携姿勢が一番に挙げられます。広報において述べると、広報物作成のために必要な写真撮影および取材に、どの方も快く応じてくださる上、助言や提案まで頂くことが多いです。介護保険の基礎から学び始め、専門用語の嵐に卒倒しそうになっていた私が、毎月欠かさず社外報を発行でき、広告物を作成できているのは、ひとえに現場スタッフの方々のお陰だと思っています。まだまだ力不足ではありますが、一人でも多くの方に、創心會の魅力的な「人」や「サービス」を発信できるよう成長できればと思います。

「感謝・感動」について述べさせていただくと、スタッフの方々に対してだけでなく、年齢・経験を問わず新しいことにチャレンジさせて貰える、社風にも感謝しています。入社して1年半の間に、広告物の制作は勿論の事、メディアへのニュースリリースやブリーフィング、事業所外観のブランディング、HPのディレクションやイベントの企画運営など、チームに混ぜて頂いて、プロジェクトに関わる事ができたのは本当に幸運だったと感じています。社風については、私に限らず、思い当たる節のある方が多いのではないのでしょうか。

ところで、支援本部に所属する私にとって、業務改善と効率化は永遠の課題です。直接的な利益を生み出さな

い分、営業本部よりもシビアに求められている課題であると受け止めています。すべてが理想通りにできるわけではありませんが、多くの方に支えられ1年半前より着実に速く、上手く仕事をこなせるようになったと実感しています。S-1で学んだことを引用すれば、チームプレイによる相乗効果を発揮できるようになったのではないかと感じています。また、S-1では、時間管理の重要性についても学ばせていただきました。

皆様は経営計画書30Pにある、「時間管理のマトリックス」を気かけられたことはありますでしょうか。第一領域から第四領域までを、重要度と緊急度で分類しているものです。スティーブン・R・コヴィー著『7つの習慣』にある同様のマトリックスでは、下図のような分類がされています。

	緊急	緊急ではない
重要	<b>第一領域</b> ● 締め切りのある仕事 ● クレーム処理 ● せつばつまった仕事 ● 危機や災害	<b>第二領域</b> ● 人間関係づくり ● 健康維持 ● 準備や計画 ● リーダーシップ ● 勉強や自己啓発 ● 品質の改善
重要ではない	<b>第三領域</b> ● 突然の来訪 ● 多くの電話 ● 多くの会議や報告書 ● 無意味な冠婚葬祭 ● 無意味な接待や付き合い ● 雑事	<b>第四領域</b> ● 暇つぶし ● 単なる遊び ● だらだら電話 ● 待ち時間 ● 多くのテレビ ● その他の意味のない活動

(第三・第四領域の可視化のためにスティーブン・R・コヴィー著『7つの習慣』の内容を元に作成)

経営計画書にあるように、普段から第二領域を計画的に実行することで、第一領域に振り回されることを防ぐことができます。成長に必要なことは、重要事項に注力することです。この時、注意すべきは「自分にとって」ではなく「社会(周囲)からのニーズ」を指標にしないことは成果が得られないという事です。頑張っているのに結果が出ない場合は、自分の取り組んでいる領域を再確認すると良いかもしれません。(…経営計画書や本の受け売りです。)

広報の業務は、会社にとって第二領域である部分を担うものが多いです。メディアとの関係構築、計画的な告知、意識啓発や情報共有、満足度アンケート調査などは、会社にとって緊急の課題ではありません。しかし、漢方薬のようにじっくりと効果の現れる重要なものであると信じています。後に、効果があったと言っただけの広報業務を遂行できるよう、今後も日々努力を重ねてまいります。

最後まで駄文にお付き合いいただきありがとうございました。次のバトンは、中島沙織さんに渡します。



## ■ハートスイッチ



### ご存知ですか？介護職員による医療的ケア

<制度についてQ&A>

Q：いつから始まりますか？

A：平成 24 年 4 月 「社会福祉士及び介護福祉士法」の一部改正により、介護職員が一定の条件の下で「たんの吸引等」の行為を実施できることになりました。

Q：どこで行われますか？

A：施設や在宅などの場において、介護福祉士や介護職員等のいる登録事業者により行われます。

Q：対象となる医療行為は何ですか？

A：たんの吸引（口腔内、鼻腔内、気管カニューレ内部）および経管栄養（胃ろう、腸ろう、経鼻経管栄養）です。

Q：介護職員なら誰でもできますか？

A：一定の研修を修了した介護職員の方、H28 年 1 月以降の介護福祉士国家試験合格者が対象です。（医師の指示、看護師との連携の下で行為ができます）  
「厚生労働省：H 24.4 から介護職員等による喀痰吸引等についての制度がはじまります」より抜粋

ハートスイッチでは上記の一定の研修にあたる「介護職員によるたん吸引等研修」を2月末より順次開始します！

## 編集後記

超高齢化社会の日本。今や身近なところに“介護”があり、介護に従事する私たちは日々ご利用者様やご家族の様々な生活の変化に直面します。

先日、家族の介護を続ける方々の想いを綴った新聞記事に目が留まりました。

## ■和一久



### 宅配弁当販売中!!

今年1月より販売を開始した和一久の宅配弁当。現在、本社や倉敷市役所で販売しています。管理栄養士監修のもと、“玄米美人”を使用した健康志向のお弁当。2月1日に開催された“くらしきフォーラム”（早島町ゆるびの舎）では、初めて盛り付け作業から販売までの工程をスタッフで全て行い、なんと80食のお弁当を完売する事ができました。

「スタッフみんなで力を合わせて、美味しいお弁当をお届けしていきたいと思っています。」と和一久宮田さん。販売に同行したA型利用者の方も「売れるかどうか期待と不安があったけど、全部売れて良かった。楽しかった!」と、今後への活動にも意欲を燃やしていらっしゃいました。

是非、みなさんも和一久のお弁当を召し上がってみてください!

\*夕食のスタッフお弁当注文受付中!!内線3910（佐藤・宮田）までお問合せください。



認知症の家族3人を在宅で支えるその方は、「介護を通してみにくい自分を思い知らされました。“振り回される”から“寄り添う”へ、その一線を越えられた時、自分の心が広げられた事に感謝しました。」と。

不安や孤独を抱えるご利用者様やその家族。私たちは理念のとおり関わる全ての方の心に寄り添い、心を共にしていく。在宅ケアのプロとして揺るぎない理念を持って、これからもご利用者様、ご家族を支えていきたいと思ひます。

編集部 赤澤

---

---

書名 株式会社創心會<sup>®</sup>機関誌『2014年冬号』Vol.20  
The Journal of True Care  
発行者 株式会社 創心會<sup>®</sup>  
〒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 2014年2月20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



株式会社 創心會®