

The Journal of True Care

2013
冬号
Winter
【Vol.16】



株式会社創心會® 機関誌
2013年冬号 Vol.16

「見つめなおすということ」

- ・特集 『顧客満足度を高めるために』 ……04
- ・コラム ～就労支援を通して想いをカタチに～…08
- ・調査委員会の発足のお知らせ……………11
- ・現場レポート……………12
- ・民介協研修会報告……………15
- ・感動体験『心のバトン』 ……16

The Journal of True Care

2013
冬号
Winter

[Vol.16]

» INDEX

P02-03	巻頭言 代表取締役 二神 雅一
P04-07	特集 『顧客満足度を高めるために』 リハビリ倶楽部笠岡 管理者 中野 容子 創心会地域リハ訪問看護ステーション 理学療法士 末石 祐也
P08-10	コラム ～就労支援を通して想いをカタチに～ 特定非営利活動法人 未来想造舎和-久 就労継続支援A型事業所 和-久ステップ茶屋町 管理者 島野 真和
P12-15	現場レポート 創心会地域リハ訪問看護ステーション 作業療法士 吉井 香織 リハビリ倶楽部水島 介護福祉士 津郷 要子
P15	民介協研修会報告 人事部 中野 淳子
P16-17	感動体験 『心のバトン』 特定非営利活動法人 未来創造舎和-久 配食部門 責任者 宮田 明尚 リハビリ倶楽部益野 機能訓練指導員 作業療法士 網嶋 孝晃
P18	ニュース 編集後記

巻頭言

代表取締役 二 神 雅 一



早いもので年が明けてからあっという間に1ヶ月が過ぎてしまいました。一年の計は元旦にありといわれますが、皆様はどのような目標、計画をお立てになったのでしょうか。創心會では期が7月に変わりますので、創心會にとっての元旦は7月1日と言うことになりますね。そして17期も下期に突入して1ヶ月が過ぎたことになります。ところで皆さんは今期の基本方針を意識して仕事をされていますでしょうか。今期の目標は前期の目標から引き継いだ顧客第一主義に加え、初めて「利益確保にこだわる」＝「従業員満足を高めるため」という切り口で目標設定をしました。現在この目標の状況ですが、経費予算に対して実に3000万円以上の経費が余分にかかっています。売り上げ目標も100%を切っています。昨年と対比すると、売上げは108%増ですが、経費はこれを上回り112%増です。つまり売上げの伸びより経費の伸び率のほうが高いことが分かります。こうした数字を見て皆様はどのようにお感じになられたでしょう。あまり関心がありませんか。

何故こうした利益に関する目標を立てたかについては、経営発表会において説明させて頂きましたが、その際に使用したメモから抜粋し、少し振返ってみたいと思います。

まず何故経営計画を立案するかということですが、創心會は社会的な意義と目的を持って存在する会社です。したがって結果にこだわらなければなりません。結果は次の経営方針に反映されますし、創心會の存在価値が問われるのです。創心會の経営計画書は理念を基に事業構想をし、環境分析をした後に基本方針を立案します。更にその実現に向けた計画としてマネジメント設計、マーケティング設計、利益要因設計で構成されます。この中にはシステム要因として社会のためのイノベーション戦略も入っています。中でも12期から大きく主題としていたのは「本物ケア（理念）の深化と本気のケア革命」です。この目標達成の為には会社のシステム要因の強化に加え、スタッフの成長が欠かせません。全ての人は役割を持っていますが、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はずです。こうしたプロセスが人間としての成長を果し豊かな人生に導かれると考えますし、創心會の理念、目標、存在目的の実現に向けた取り組みにもなるはずで。要するに仕事に誇りを持ち、そして家族から誇りに思ってもらえるような人になってもらいたいという経営者の願いと共に、創心會の存在理由を明確にするための基本方針を毎年立てて、社員と共有し、一丸となって結果を導くことにこだわりたいのです。

さて、経営計画書を作成し経営発表会を始めたのは第7期からです。当時の社員数はパート込みで50名ほど、年商は2億5000万ぐらいいました。5年後（第12期）の目標年商（売上目標）を10億と定めましたが、そのときの雰囲気は幾分冷ややかというか、現実味を感じてもらえなかったように記憶しています。私が売上目標にこだわったのは、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ものだからです。ですから利益目標ではなかったのです。そして有言実行で見事12期には10億の売上を達成しました。しかし、その前年に制度改正によって訪問看護ステーションからの療法師の訪問に規制がかけられ、正に経営危機に直面する事態になりました。こうした事態を乗り切るためには環境変化に耐えうる能力が必要だと痛感しました。その能力の一つは財務力です。利益を積み重ねないとつかない力です。しかも会社は年商10億（12期）になり、サービスを利用される顧客、事業活動に参加する人、その他関係機関の人々など、多くの方々関わるようになり、それなりに社会的責任と社会公共性が増してきました。つまり、会社は世のため人のために存在するんだという認識を持って事業活動をすること、そしてその活動を継続させることの重要性は以前とは比較にならないほど高まったのです。こうしたことを考えたときに、利益にこだわることに目を向けなければ早晩大変なことになるだろうと危機感を感じたというわけです。

昨今は世の中の流れが急で、しかも将来のことは中々予測がつきにくい時代です。しかも変化はどんどん進行していきます。我々は生きている限りこうした変化に対

応し、より良い未来を創造するために行動していかなければなりません。こうした行動は、日頃の事業活動によって得られた正当な「利益」によって支えられるのです。逆に「利益」を出していなければ身動きすることも出来なくなるのです。また、働く環境を整えたり社員の処遇を改善したりするのも利益が必要です。万人が満足できる労働環境を創ることは不可能かもしれませんが、経営者としては働いてくださる方々の処遇や環境をできるだけ改善していきたいと強く願っています。ですから、利益確保＝従業員満足を高めるという目標にしたのです。したがって利益にこだわることは皆様自身に関わる事だと認識して頂いてこの目標に向き合っていただければと思います。不注意による事故の増加や備品等の破損、スタッフを大切にしない環境が原因で無意味な離職者を出すことなどは極力無くして頂きたいものです。また、日頃から物やエネルギーを大切にする姿勢を大切にしたいと思っています。会社の経費は自分には関係ないではありません。大いに関係しているということを再度ご認識ください。

最後に経営発表会で申し上げました言葉を再度掲載させて頂き、新年の挨拶というには少し遅いですが、改めて私からの挨拶とさせていただきますと思います。

皆さんも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？

そして、ほんの少しのことでも幸せであることを感じ取ってみませんか？

自分と未来は変え放題です！

私は素晴らしい仲間（社員の皆様）に合えたこと、共に仕事ができる喜びに感謝です。

創心會の社員の皆様が私の誇りでもあります。皆様本当にありがとうございます。

そんな皆様に心から愛し、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。よろしくお願い致します。



特集

「顧客満足度を高めるために」



「顧客第一主義～顧客満足度を高めるために～」

特別養護老人ホームで学んだこと

リハビリ倶楽部笠岡 管理者

中野 容子



● はじめに

私は無資格、未経験で特別養護老人ホームで4年半勤務していた。介護という仕事に対して、何の興味もなく、まさか自分が働くとも思っていなかった。しかし特養で1カ月ほど勤務したころ「なんて、面白い仕事だろう」と感じていた。何が魅力だと感じたのか振り返ると、人と人が関わる中で関わりが深くなり、スタッフ間でもご利用者様間でも信頼関係が構築出来た事だ。させていただいた事に対して心から「ありがとう」と言っていたことに心から感動もした。そしてそこでは、施設生活の中で、当たり前前に生活することの大切さを学んだ。私たちが日常行っている生活と同じで、食事は椅子に座って口から食べること、排泄は座って行うこと、安心して生活することが出来ること。どれも当たり前なことだが、これらのことに対しての認識が無ければ違うことをしてしまったと思う。たとえば、介護者優先の介護をしてしまったら、食事の際に車椅子から椅子に座り変えなかったり、排泄はオシメに移行したり、間違いだらけになっていたと思う。この場所で、ご利用者様にとって大切なこと、ご利用者様にとっての幸せなどと向き合い、学べたと感じている。

● 学びのとき

特養では、看取りまでかわかる事も少なくなかった。その中で学ぶことも多く、中でも一番記憶に残っているご利用者様がいらっしゃる。その方は、自分が家に住んでいたから家族が増えた時、暮らせなくなる環境だからと入所されていた。ご家族もご本人の思いを知っておられたのでとても大事にされ、よく面会にも来られていた。そのご利用者様は、スタッフを家族のように気遣い大切にしてくださり、私達も関わらせていただく中で、お互いの想いがしっかり

伝わりとても嬉しく思っていた。

年を重ね身体の状態も悪くなっていた頃、ご利用者様は一度自宅へ帰りたいと希望された。ご家族の協力で一時帰宅が可能となり、1週間程ご自宅で過ごし戻ってこられた。念願の自宅へ帰宅できたことで「思い残すことはない」とまで言っておられ、どれほど自宅に帰りたいかだったのか、この時ご利用者様の心の内を痛いほど感じた。その数ヶ月後、ご家族が面会に来られている時、ご利用者様は息を引き取られた。まだまだ、自宅で生活できる機能、体力も維持されていた。長年住み慣れた自宅での生活や、顔なじみの近所の方と離れてしまうが、それ以上に息子さん夫婦、お孫さん夫婦と一緒に暮らせる幸せを考えられての入所だった。「自分が我慢すればいい」と家族の生活を大切に思っておられている事が強く印象に残っている。

施設では機能低下が進んでいき、ひどく硬縮されている方を目の当たりにすることがあった。生活動作の関わりだけでは防ぐことはできず、私たちの誤った介護から、機能低下を引き起こしているのではないかと感じたこともあった。誰しもいつか、施設に入所するのかもしれない。しかしそれまでは1日でも長く、自宅で自由に、主体的に暮して頂けるような関わりを持ちたいと思うようになり、私は転職をすることを決意した。

● 転機

安定所で初めて創心會の存在を知った。リハビリについて積極的に取り組んでいることが書いてあり、一日でも長く自宅で暮らす可能性を見付けられるのではないかと思います応募した。特養にもデイサービスが併設されておりある程度のイメージは付いていたが、リハビリといってもどんな事をするのか、どのような関わりから暮らしが豊かになるのか大変が興味を湧いた。不安な思いで一杯だったが、最初に電話で対応してくださった人事の方の対応がとても親切丁寧で、次第に安心でき是非この会社で働きたいと思った。入社して2年4カ月が経った今でもあの時の対応を覚えており、親身になってくださったことに感謝している。私を心地よく受け入れていただいたように、これから私が恩返しをしていこうと思っている。

入社して間もない頃、デイサービスに車椅子で来所され

ていたご利用様がいた。デイサービスと訪問リハビリを利用され、驚いたことに数か月後には杖歩行ができるようになっていた。創心會のサービスを利用されながら、ご自宅ではご家族の強いサポートに支えられていた。奥様は、ご利用者様のことを本当に大事に思い、何でもしてあげるのではなく可能性に向かって厳しく関わっておられた。そしてご利用者様も奥様の思いを知っておられたのか、厳しいリハビリも頑張っておられた。

自身の満足だけでなく周囲の人の想いに応えたいと、前向きな気持ちのスイッチに切り替わった瞬間、リハビリの効果は驚く結果に繋がった。日々、ご家族やスタッフの関わりで心創りを行い、本気でご利用者様に向き合っていることがあったからこそ、機能回復したことを学んだ。

創業者である社長の想いや、会社の理念を深く感じる事できた瞬間であり、創心會の心を創るということが、ほかの何よりも大切な事を知ることができた。

● 管理者として

私の中の原点は、人として当たり前に人と関わりを持ち続けること。人との関わりは楽しく、面白いく難しい。だからこそ関わりがいがあると思っている。スタッフの皆さんが働きやすい、働きたいと思えるような職場環境を創る事で、ご利用者様と関わるスタッフが常に良いモチベーションで、ご利用者様に向き合える事が出来ればと思っている。

笠岡のスタッフは元気が良い。そしてそのスタッフの笑顔がご利用者様の笑顔に繋がっている。人としての関わりの中で管理者という役割も持つ私は、その役割がまっとうできているかと問われると不安があり、出来ていない部分も多くある。その不安や出来ていない部分を周りの方によって助けていただいていることに日々、感謝の思いでいっぱいになる。

私は常にスタッフの声に耳を傾けたい。そしてご利用者様の体調の変化や様子、スタッフの悩み、日常の些細なことから言いにくいような事まで共有し、話をする事でスッキリ気持ちを切り替えて業務に取り組める環境創りを心がけている。それは創心會で働く機会を与えていただいたことに心から感謝しているからだ。

管理者として1年9カ月が経った。月日が経ただけで自身が成長出来ているのかと不安になる事も多い。今までやってこれたのも周りの方の支え、指導があったからこそだと感謝している。管理者としてだけではなく、社会人としてあるべき姿として感じていることは、常に笑顔で元氣よく働くこと。常に前を向いて行くこと。人に迷惑をかけない。人として当たり前のことが当たり前に出来る。話を聞く姿勢を持って関わりを持っていく。

ご利用者様の「もっとできる」、私自身の「もっとできる」。

どちらも真剣に、楽しんで見つけていきたいと思っている。



「顧客第一主義～顧客満足度を高めるために～」

～顧客満足度を高める為、
デイ専属療法士としての取り組み～

創心会地域リハ訪問看護ステーション
理学療法士 末石 祐也



はじめに

私が創心會に入社して1年8か月が経つ。入社した日からを振り返るとこの短い期間で様々な経験ができたと思う。この度はジャーナル執筆の依頼をいただき、大変恐縮ながら、寄稿させていただく。

私は23年度、パートの介護職員として創心會に入社した。東備センターのスタッフはみなさんがとても親切であり、今まで経験したことないご利用者との関わり方や介助の難しさ、ご利用者様の満足度を高めるためのリハビリの提案や、実践することをご利用者様に喜んで頂く嬉しさ、スタッフ全員と協力することの大切さなどたくさんを経験することができた。去年には国家試験に合格し、正社員の理学療法士としてデイサービスで勤務する事になった。介護職員とはまた違った楽しさや大変さ、またパートと正社員での気持ちや、責任の違いなどを学ぶことが出来た。そして現在、私は訪問看護ステーションに勤務している。訪問リハビリに入ってからまだ間もないため、分からない事がたくさんあるが、デイサービスと在宅との違いをととても実感している。今回は今までデイサービスで顧客満足度を高めるために、具体的にどのような取り組みを行ってきたか、また、これからの訪問にどう活かしていくか掲載する。読んでくださった皆さんにとって、少しでも現場で活かすことがあれば幸いである。

リハビリが行いやすい環境作り

私はまず、ご利用者様がよりリハビリが行いやすい環境作りについて考えた。去年の4月から機能訓練加算Ⅰ・Ⅱとなりご利用者様の中でも何が変わり、どうリハビリしていけばいいのかわからず混乱される方もいた。何をしたらいいのかわからない状況でのリハビリは、効果を軽減させる原因となる可能性があるため、早急な対応が必要であると考えた。提案としては当時使われていなかったホワイトボードにご利用者様の名前をはり、曜日ごとに区分する。そしてご利用者様の名前の下に、機能Ⅰと機能Ⅱでのリハビリ内容を記載し、見るだけで簡単に何をすればいいかわかるよう工夫した。そうすることでご利用者様は、毎日自分の名前の場所を書いてあるメニューを中心に、リハビリに取り組まれるようになった。ご利用者様からは「わかりやすく効率よくリハビリが行える

ようになった。」という声も聞くことができた。また、これを実施する事で、他のスタッフも提供メニューを考えやすくなり、よりご利用者様へのサービスの質の向上につながったと考える。

また、ご利用者様の人数が多くなってきており、また質の高いサービスを行うためには、当時の広さでは難しいこともあった。そこで、ひとつ壁を取り除くことで広さの確保ができたと考えた。(図1)そこでセンター長に提案・協力して頂き、壁の撤去を行った。さらにプラットホームを導入し、広い環境とよりリハビリを行いやすい環境を作ることに成功した。(図2) 広くなることでご利用者様の移動・移乗が行いやすくなり、また死角もなくなり事故や転倒リスクの軽減にもつながった。さらには「広いといいな」というご利用者様からの声も頂き、よりリハビリへの意欲の向上につながったのではないかと考える。

私はさらに、測定をする事に対する負担について考えた。当時は壁もあり、移動に時間や負担がかかり、転倒リスクも高かった。特にファンクショナルリーチテストではホワイトボードを使用しての測定だったため、転倒リスクが高く、ご利用者様やスタッフへの負担も大きいと感じた。そこでファンクショナルリーチ測定器を提案し、制作が得意な送迎ドライバーの方と協力し、ファンクショナルリーチ測定器の作成を行った。(図3)これによりなるべく近い範囲での測定を行えるようになり移動距離の短縮や時間の軽減が図れ、ご利用者様への負担の軽減、より安全で正確に測定でき、スタッフへの負



担の軽減にもつながった。これによりリハビリへの意欲の維持、リハビリを行う上での時間の確保が可能となった。

● 介護スタッフへの専門性の指導

上記では環境面について記載させて頂いたが、次に療法士としてスタッフへの専門性の指導も積極的にいき、その具体例を述べていきたい。ご利用者は様々な疾患を持っており、疾患によってリハビリの内容は変わってくる。もちろんマシントレーニングや脳活性トレーニングなど共通して重要なリハビリメニューはあるが、個々に合ったリハビリメニューも必要となってくる。例としてパーキンソン病のご利用者様への指導について述べていく。パーキンソン病では①安静時振戦②固縮③無動④姿勢反射障害の四徴候が特徴である。この方は無動が関与していると考えられるすくみ足現象、姿勢反射障害による突進現象が特徴的であり、非常に転倒リスクが高いご利用者様である。筋力訓練はもちろん、転倒リスクの軽減を図る為のリハビリメニューも行わなければならない。脳内の運動リズム形成障害によるすくみ足現象に対しては、床に線をひきまたぐように歩行する。また、メトロノーム等でリズムに合わせた歩行訓練をするなど、視覚性・聴覚性の外部感覚リズム刺激を与えることで改善しやすい。姿勢反射障害により重心移動が難しくなることによる突進現象に対しては①座位、四つ這い位、膝立ち位、立位でアライメントを整えながら重心を移動する。

②支持基底面と重心線との関係に留意して、姿勢や動作のタイミングを調整し、「寝返り、起き上がり、立ち上がり、四つ這い⇔横座り」などの姿勢変換動作を行うなどがある。説明するだけでは理解は難しい為、実際にしながら説明を行った。

すべてを伝えられているわけではないがこのように疾患に合わせたリハビリメニューを指導する事で、よりご利用者様に対して考えることができ、質の高いサービスを提供できるのではないかと考える。

● 新人スタッフへの共育

私は療法士としてだけでなく、一人のデイスタッフとしての仕事も行って来た。その中でも新人スタッフへの共育について述べていく。新人スタッフに対してはまず施設内の場所やどういう事を行うのかの説明を行う。そこでご利用者様がどのような環境で、どのようなトレーニングに取り組まれているのかを知ってもらう必要がある。次にご利用者様一人ひとりの顔と名前を、しっかり覚えてもらう事が必要である。ご利用者様の顔と名前が一致しなければ、リハビリを提供する事はできない。し

かし、すぐにご利用者様全員の名前と顔を覚える事はとても難しい。そこでまずは特徴的なご利用者様や、覚えやすいご利用者様を、一日5～10名程度（新人スタッフの能力に合わせる）をしっかりと覚えることから指導を行う。ここでは、私自身も気付く事の出来ていなかった、ご利用者様の癖であったり趣味、興味があるものなどに気付く事ができた。名前、顔が一致すると、次はここに合わせたリハビリメニューや介助方法などの徹底を行う。介助が必要な人の場合は、どの位置でどのような介助方法が必要か伝え、どのようなリハビリメニューが必要かを、疾患と同時に伝えていく必要がある。この際に改めてどう介助すればより安全かつ負担のない介助方法があるか、さらにリハビリ内容を考えることができ、新人スタッフだけでなく全スタッフへの発信も行う事ができた。これにより新人スタッフだけでなく、他のスタッフの成長にもつながりご利用者様へのサービスの質の向上にも結び付いたのではないかと考える。

● デイから訪問へ

現在私は、訪問リハビリでご利用者様と関わらせて頂いている。デイで集団のご利用者様と関わることはとても大変なことではあるが、メンタル面では、ピアグループの形成が行いやすく精神的なケアは比較的行きやすい。一方で在宅での個別リハビリは、一人のご利用者様に集中してリハビリを提供することができるが一人である為、メンタル面でのケアが重要となってくる。環境もご利用者様も全く違う環境なので、上手いかない事はたくさんあり、在宅でのリハビリの難しさを実感しているが、今後もデイサービスでの成功した事例や失敗した事例、できなかったことなど様々な経験を活かし、さらに創心流リハケア講座で学んだことをしっかり理解し、実践できるよう頑張っていきたい。

● おわりに

私がデイサービスで療法士として顧客満足度を高める為にどのような取り組みをしたか、簡単ではあるが書かせて頂いた。しかし、これだけでは完全に満足度を高めることにはならないと思う。やはり創心流リハケアの視点をしっかりと理解し、ご利用者様の心に添った本物ケアを実現することが重要だと考える。今後も違いはあるがデイサービスでの成功した事例や失敗した事例、できなかったことなど様々な経験を活かし、さらに創心流リハケア講座で学んだことをしっかり理解し実践できるよう頑張っていきたい。

今回、ジャーナルへの執筆依頼を頂き、このような発表ができたことに感謝している。まだまだ未熟者ですが頑張っていきたいと思う。ありがとうございました。



コラム

～就労支援を通して想いをカタチに～

特定非営利活動法人 未来想造舎和久
就労継続支援A型事業所 和久ステップ茶屋町
管理者 島野 真和

はじめに

「和」を大切にして「久しく」働ける場所であって欲しい。こういう願いを込めて和久は設立しました。私は現在、NPO法人の事業の一つである、就労継続支援A型事業所の管理者兼、サービス管理責任者として勤務させて頂いています。一人ひとりに合わせて社会活動の場を整えることで地域に根ざし、全ての方が当たり前で地域で暮らせる心豊かな希望ある未来を創っていきたい。そして一人でも多くの「働きたい」という想いを実現するために出会いを大切にし、職員・スタッフも楽しく生きがいをもって、各々が自分らしく輝ける場を全力で作って行こうと考えています。

私は平成18年に創心會に介護職員として入社して以来5年間、倉敷市内各地のデイサービスで勤務してきました。その中でどのデイサービスでもご利用者様（特に若くして障がいを負った方）から良く聞かれたのは「身体が良くなったら働きたい」、「社会や誰かの役に立つことがしたい」というものでした。訪問サービスやデイサービスなどでリハビリに取り組み、身体的・精神的にも安定された方が成果を試す中で自信に繋がり、働きたいという心の変化がみられても働く場所がないというのが現状で、結果、復職が困難なケースが多くありました。

そんな中創心會グループとして、障がいのある方が気兼ねなく働く場や、リハビリの成果を実践・実感出来る、生きがいを感じられる場を提供することが出来ないかとの声が挙がっており、NPO法人未来想造舎和久の設立となりました。私自身、最初は障害者自立支援法の制度すら知識のない中でスタートし、とまどうことも多々ありましたが、創心會スタッフのみなさんに協力を頂きながら、1年間事業の運営をしていくことが出来ました。

今現在の就労継続支援A型事業所の主な作業としては食器洗浄、椎茸の加工、菜種油の搾油作業等を実施しています。

【椎茸の加工】

椎茸の加工に関してははさみを使用するためにはさみの管理や使用方法などには十分注意している。片麻痺のあるスタッフに関しては自助具を作成して、片手でもカット作業がしやすいようにしている。椎茸乾燥機の使用などマニュアル化出来るところはマニュアル化している。

【食器洗浄】

役割を明確化し、衛生面（手洗い・マスク、手袋、帽子の着用・靴の履き替え）の徹底をしている。食器洗浄機に食器を投入する方・食器を拭く方・配送伝票を切る方など作業を細分化して人員の配置をしている。

【菜種油の搾油】

細かい作業が多く、正確性と根気が必要のため少数精



鋭で作業を実施している。

支援する側としての取り組み

社会人の基本として挨拶の徹底を心がけています。いつも気持ちの良い挨拶ですね、と地域の方々から声をかけて頂ける事を目標として、基本的なコミュニケーションがきちんと誰とでもとれるよう、大きな声で挨拶の実践に取り組んでいます。社会経験のないスタッフも多くいるため、基本マナーとして指導しています。また、作業場となっているおかやまサウスヴィレッジは公共施設でもあり、食品を扱う作業が多いため服装、身だしなみ、衛生面に関しても徹底した配慮をしています。

様々な障がいを持たれたスタッフが在籍している和久。私は設立当初より、何よりスタッフ同士の「和」を大切にしてきました。入社時、支援者に業務上サポートしてもらいたい点や将来の夢などを聞き、全スタッフで共通の認識を持ち理解を深めるようにしています。そう

することで支援者はもとより、他スタッフの緊張も緩和され、過度に構えることなく迎え入れることが出来ています。スタッフ全員、同じ想いで歓迎出来る場も設けており、「和」「繋がり」を現場で実感できる幸せを感じています。

■ スタッフの事例紹介

○Aさん（知的障害・20代）は現在食器洗浄作業・お菓子作りを中心に作業しています。

他施設から創心會にいられたAさんは、自分で稼いだお金でご両親を焼肉につれて行ってあげることが目標にしながら、毎日働く幸せと喜びを感じて頑張っています。職員が伝えたことに対して、熱心で正確に作業をこなすことが出来る頼もしい方です。食器洗浄作業で、マスクを着けずに室内に入ってくる職員に対して率先して注意してくれたり、作業を正確に行う喜びに満ち溢れた表情を見せて下さっています。またAさんは、昨年開催された第12回全国障がい者スポーツ大会、ボーリング部門で第2位という素晴らしい腕前の持ち主でもあり、今後の活躍が楽しみです。

○Bさん（知的障害・30代）は誰に対しても積極的に話かけることができ、職場のムードメーカー的な役割を担ってくれています。初対面の方にも気さくに話かけ、新しく入ってくるスタッフや実習生などへの関わりも一つの役割として定着してきています。給料日には「給料ありがとう」と必ず声をかけてくれ、「自分たちが作った商品が近くのスーパーで販売されているのを見ると、これからますます頑張らなければならないと思った」と働く喜びを全身で表現してくれています。創心會のスタッフへ「○○さんおはよう。元気？」と毎朝聞かれる声は周囲を明るくすると、多くのスタッフが感じているようです。

○Cさん（身体障害・50代）はここに来られる前は、創心會のデイサービスをご利用されており、身体的にも精神的にも落ち着き社会参加が可能と思われる状態に改善したものの、能力を発揮する環境に恵まれずにいました。そんな時、担当の作業療法士から「就労することは出来ないだろうか？」という相談があったのがきっかけで、和久ステップ茶屋町に通うことになった方です。就労するにあたり、現在の作業環境・作業内容とCさんの個別評価を行い、作業遂行上必要と思われる自助具の検討および作業環境の整備を行い、その中で適性を見極め椎茸の加工部門への配属をさせていただきました。Cさんは以前勤めていた職場では人的管理を行っていた経験もあり、現在では椎茸の加工

作業に新しく就いた方への指導も行いながら、現場を取り仕切るような役割を担って下さっています。半年ほど経った頃に、Cさんから休暇希望の届出がありました。その後休み明けで出勤してきたCさんから「もう一度働けるようになるとは考えてもみなかった。自分の働いたお金で娘とディズニーランドに行くことが出来た。」と嬉しそうに報告があり、私もCさんの前向きな様子に心から感動しました。

このように障害特性に適した作業工程を割り振ることで、各個人の長所を活かすことが可能となります。また、1つの作業に集中することで各工程の「職人」を育成し、効率的に作業を回すことが出来、チームとしての作業力が向上していくのです。

■ 「夢」から現実的な「目標」へ

ひとえに障がいと言っても種類や程度によってさまざまですが、一般的に働くのは難しいと思われる方でも何らかの支援をすることで、それが可能になることがあります。就労の場を通してスタッフの得意な部分を引き出してあげることで「出来なかった」ことが「出来る」ようになり、もっと「出来る」自分を発見することで少しずつ自信につながり、いずれは「働く」ということを通して自分自身の夢に近づくのではないかと私は考えます。あくまでもA型事業所は一般就労への通過点だと考えています。障がい者の「働きたい」という想いを可能な限り実現出来るように地域企業とのネットワークを広げること。スタッフ個々の能力・特性に合わせた個別プログラムを立案し、企業が求める人材育成を行う仕組み作りをしていきたいと思っています。また、障がい者やそのご家族が抱えている「夢」を夢のまま終わらせるのではなく、「夢」から「目標」に変え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。

■ 人と人とのつながり

創心會で介護職を続けていたらきっと出会うことがなかっただろうと思われる方も多くおられ、その方達と同じ目標に向かって頑張っていることをとても幸せに感じるとともに、就労支援という仕事を通じて人と人とのつながりの大切さを実感しています。法人を立ち上げてから今まで気合いと根性だけで突っ走ってきた感じですが、2年目に入って地に足をつけて運営していくことの重要性も痛感しています。創心會で勤務していた際に感じていた「働きたいという想いを持っても働く場所がない」という状況に対するもどかしさも事業をすすめていくにつれ少しずつ解消されてきてはいます。まだまだそういった想いを持たれている方は地域に多くおられると思います。そういった方の想いに応えるために少しずつ

事業の拡大を図っていきたいと考えています。その為に創心會で働いている職員との連携が欠かせません。就労支援はNPOの職員の力だけでなんかなるものではありません。デイサービススタッフや訪問スタッフの方と情報を密に共有するとともに、就労に対しての意識向上や支援などのご協力をぜひお願いしたいと思います。

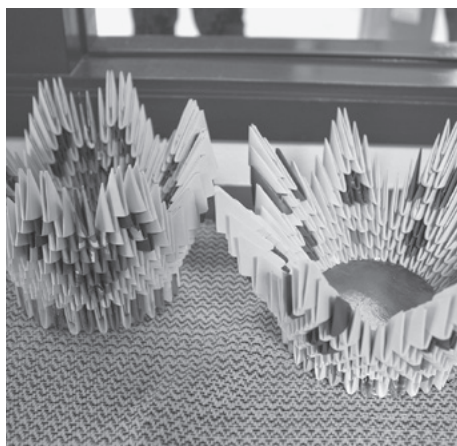
■ 今後の取り組み

今現在、販路の拡大が図れていないことや、助成金等

の制度が上手く活用出来ていないという課題はありますが、今後は助成金等に頼らなくても事業運営出来る強い組織の構築をしていかなければと考えております。創心會グループとしてのメリットを十分に活かすために、農業分野ではど根性と就労移行分野ではハートスイッチと連携しながら、法人として自立して運営が出来るようになり、いつかはNPO法人が先頭に立って創心會グループを盛り上げていけるように日々取り組んでいきたいと考えております。

ご利用者様の作品アルバム

album



【調査委員会の発足のお知らせ】

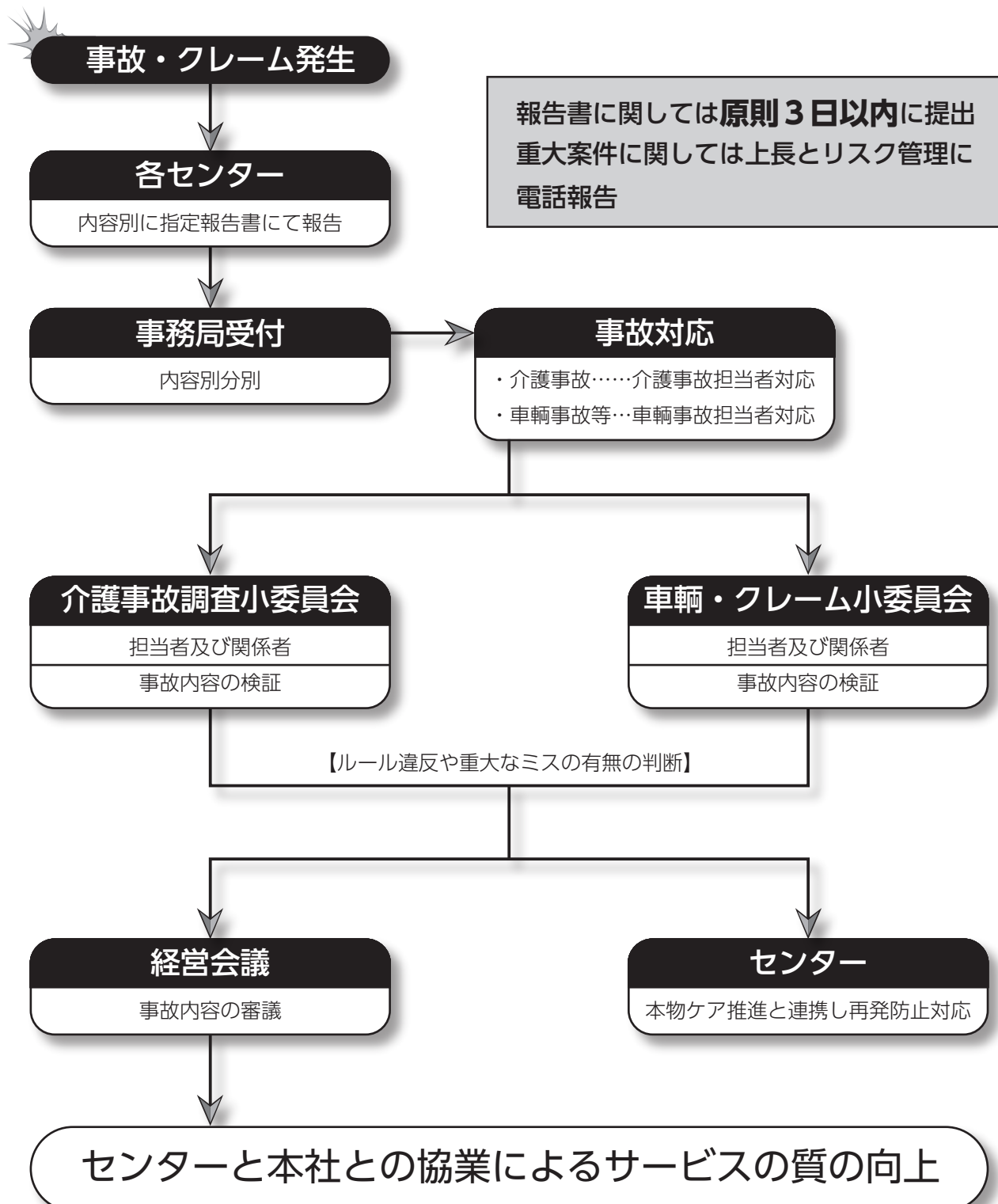
平成25年2月

■ 目的 ■ 【事故（介護・車輦）の検証を行い発生を抑止する為】

社内に於ける介護事故、車輦トラブル等の発生を抑制し、的確な予防・改善策を図る事を目的とする。

サービスの質の向上の為、事業所外の視点を入れ検証や対応検討を行い、全社的な関わりの中で個々の事業所の現場管理能力、現場対応力を強化していく。

■ 対応フロー ■



現場レポート



「顧客第一主義～顧客満足度を高めるために～」

ご利用者様との関わりを通して
学んだこと

創心会地域リハ訪問看護ステーション
作業療法士 吉井 香織



はじめに

顧客満足度とは何か、満足度を高めるためには何ができるのかと常に考えながら、仕事が出来ているかと言えば私の場合そうではなかった。この度、改めて自分の思いを確認することができよかったと思う。

顧客満足度を高めるためには、まずご利用者様に寄り添って、親身になることが第一だと考える。そして、ご利用者様に信頼していただき、何でも話していただける関係性づくりが必要である。そこで、私がお利用者様やご家族と接する際に学んだことを体験を紹介しながら数点述べさせていただきたいと思う。

体験①

私が入社してすぐに先輩療法士から引き継いだ、あるご利用者様のことだ。

この方は現在50代前半の男性で20歳のころ脊髄（腰椎）を損傷、車いすでの生活をされていたが、数年前に脳幹出血を発症。何とか一命を取り留めるが、気管切開し人工呼吸器が必要となる。現在はご家族の介護のもと自宅で生活されている。状態としては、ご自分の意志では四肢を動かすことはできず、寝たきりの状態であるが、意思表示は、まばたきやうなずきで可能である。

他の訪問看護ステーションやヘルパーステーションのご利用もあり、この方にかかわっている人数は多い上に、重度の障害がありながら自宅で生活しているというケースで、いろいろなステーションからスタッフや学生の見学を頼まれるという方である。

学生や初めてかかわるスタッフは、この方に対して話しかける時、「〇〇さん、こんにちは一。はじめましてー。」と大きな声でゆっくりと話しかけていることが

多い。しかし、このような声掛けを横で見ていた奥様は毎回言うことがある。「この人（ご利用者様のこと）は、耳は悪くないの。そんなに大きな声で話さなくてもちゃんと聞こえるし、ゆっくりしゃべらなくてもちゃんと理解できているの。身体が不自由だからといって、高齢者と同じように扱って欲しくない。」

奥様のこの言葉を聞いて、私はいつもハッとさせられる。私たちの仕事で関わるご利用者様の多くは高齢の方で、学生の時の実習から始まり、働き始めて実際の現場でも接するのはほとんど高齢者である。その中で、どのスタッフも高齢の方との関わりに慣れてきて、その接し方ですべてのご利用者様に対応してしまっているのではないかと思うのである。

初対面のご利用者様に対して、どの程度の声の大きさを話せば良いのかなど、目に見えないところを判断することは難しいと思う。しかし、年齢や周りの環境（テレビの音量、ご家族との会話）など注意してみればヒントになっていることはたくさんある。これから関わっていくこととなる新規のご利用者様に対しても、このように周りの環境などから推測して、その方にあった対応をすることで、ご利用者様との信頼関係づくりに役立っていくのではないかと考える。また、長期間関わりのあるご利用者様に対しても、周りの環境や、ふとした発言などから一歩先を読んだ対応ができれば顧客満足度の向上につながるのではないだろうか。

体験②

入社3年目に会ったご利用者様の話である。この方も50代前半の男性で、脳血管疾患の後遺症により、四肢麻痺、拘縮、意識障害があり寝たきりの状態である。ご自分での意思表示も、右手を握ることや右前腕部を少し持ち上げることで可能ではあるが、意識障害もあるため、返答や正確性にはムラがあるといった状況であった。

この方のところへ訪問に行くようになって数か月経った頃だったのだろうか。奥様から「吉井さん、訪問した時にちゃんと主人に向かって名前を名乗ってくれた？」と

指摘を受けた。訪問時には奥様に対して玄関で「創心会の吉井です。」と名乗って室内に通していただき、ご本人には「こんにちは、今日もよろしくお願いします。」とあいさつをしていた。バイタルを測ったり、身体を触らせていただく時には声掛けも行なっていたが、ご利用者様に向かって名乗っていないことに気がついた。

奥様からは「主人ははっきり分かっている日もあると思うが、そのことは誰にもわからない。家にはヘルパーさんも来るし、誰が来て、今から何をしてくれるのかしっかりと伝えて欲しい。」と言われた。

この時、私は訪問することに慣れてきたということもあってか、注意が足りなくなっていたのだと感じた。ご利用者様も「こんにちは」というあいさつに対して、手を挙げて反応してくださっていたことや、毎週同じ曜日、時間に訪問し、声や姿で誰が来たかわかるだろうという考えもあったと思う。このご利用者様に限らず、他のご利用者様にしても、わからない時もあると思うし、たとえばわかっていたとしても礼儀として名乗るべきだったと感じている。

その後は他のご利用者様のところへ訪問に行く際にも、ご利用者様の状態を意識して、わかりやすいあいさつをするように心がけるようになった。

● これから

私が訪問に行くようになって、特に印象深いお二人のご利用者様とご家族の話を書かせていただいた。このご利用者様方のところでは、上記した以外にも身体の扱い方など手技的なこともたくさん学ばせていただいているが、今回は良い関係づくりのためのご利用者様との接し方という視点で書かせていただいている。

やはり大切なことはご利用者様の立場にたってみて、この方にはどのような接し方が一番合っているのか、どのように接すべきなのかをいち早く推測したり判断したりすることだと思う。

今回書かせていただいている内容も、本当に基本的なことだと思うので、今更と思われるかもしれないが、仕事に慣れてくることでその基本的なことも疎かになってしまったり、忘れてしまったりしているかも知れない。初心を忘れることなく、ご利用者様のことに親身になることで、信頼関係が築けると思う。

● おわりに

このお二人のご利用者様、ご家族に共通していることは、決してあきらめなかったということである。お二人とも障害としてはかなり重度であり、本来であれば在宅復帰は無理だと言われていたような方だと聞いている。しかし、在宅でもう何年も生活を続けておられ、意思表

示もかなり豊かにされている。後方から介助ありの状態であるが、端座位をとることも出来ている。ここまで回復するにはかなりの努力があったとも聞いている。医療関係者に無理だと言われながら、希望を捨てずに努力し続けたこのご家族に出会えたことは、私にとってとても幸運なことでもあったし、今後もこの姿勢を見習っていきたいと思う。どんなことでも「無理じゃないの？」と考えるのではなく、できるためにはどうしたらいいのかご利用者様のためにどんどんチャレンジしていきたいと思う。

拙い文章で、思っていることが十分に伝えられないこともどかしくもあり残念ではあるが、このような発表の場をいただき感謝している。

ありがとうございました。

「顧客第一主義～顧客満足度を高めるために～」

社会参加に向けての情報発信

リハビリ倶楽部水島

介護福祉士 津郷 要子



● 意欲の向上

入社して3年が経った。今期は初めての異動を経験し、同じブロック内であっても様々な環境の違いを感じ、時に戸惑うこともあった。その反面もっと学びたい、学ばなくてはとの意識も強くなっていた。

私自身、水島に異動してから生活力デザイナーとして徒手メニューへの挑戦や、生活相談員として相談窓口になること、そして担当者会議にも出席する機会が増えたことなど、少しずつ役割が増えてきていた。生活力デザイナーの資格は持っていますが、なかなかその視点でメニューの提案は出来ておらず、水島のご利用者様の意欲的な活動を目の当たりにし、私ももっとご利用者様の姿勢に応えたいと思うようになった。今までは、経験豊富な先輩スタッフを頼ることが多かったが、同世代の多い水島センターでは、自分を変えるチャンスだとも感じていた。

● 情報の共有

水島センターのご利用者様の活動量は多く、トレーニングに取り組む姿勢も前向きで感動した。個別メニューの多さにも驚いた。それは「自己実現カルテ」の存在が大いに影響している。それぞれの目標を明確に設定し、目標に向かって自主的に取り組める姿勢があるからだ。また、ご利用者様同士、活動を通して刺激し合っている環境があり、自分もやってみたい、挑戦したいという言葉も聞かれる。フロア歩行“目指せ100周”を目標に頑張っている方は、毎回30周は歩行され目標達成に向っていらっしゃる。

ご利用者様だけではなく、スタッフの前向きな姿勢にも日々感動した。個別メニューの多さは、個別対応の多さともいえるが、スタッフ間での細やかな情報共有がトラブルを防ぎ、どのスタッフもご利用者様の状態に合わせた対応ができていた。生活力デザイナーを中心としたお品書きメニューの積極的な提供も、ADL能力の向上を意識し活発に行われていた。日々、申し送りの最後に関動体験を発信する時間があり、水島センターではパートスタッフを含めた全スタッフで感動の共有ができています。それぞれの想いや、理念を再認識できる場になっており、この時間があるからこそ一人ひとりが自信を持って、ご利用者様と向き合っていけるのだと実感している。

● 社会参加に向けて

水島センターでの社会参加に向けての取り組みの一つを紹介させていただく。

水島センターには、大きな壁一面にインパクトのあるマップがある。「地域マップ」といい、ご利用者様が社会参加をされている情報を記入している。社会資源の情報を提供し、他のご利用者様の興味、関心を促すことも目的としているが、地域マップをより活気づけるために、地域イベントや広報紙等の情報を提供する資料室も作られている。そこから地域の情報を得て、地域に出向き、「参加する」という流れを促している。地域マップを通して、ご利用者様同士の交流や、ご自身の可能性への挑戦へとつながればと思っている。

資料室には机と椅子、書籍等設置しており、自己啓発の部屋としても活用できるようになっている。ご利用者様には自由に活用して頂けるよう発信しており、中には毎回活用してくださっている方もいらっしゃる。資料に関しては、毎月スタッフが市民センターに出向き、資料を持ち帰ることで定期的に情報を更新し、常に興味をもっていただけるように工夫している。

最近では、資料を持ち帰ったり閲覧したりするだけではなく、個人の時間を持つために活用されている方も増えてきている。読書や作品づくりなど活用は様々ではあるが、資料室での人の動きは活発さを増している。特に水島は45名定員のワンフロアであり、個人の時間をもてるような空間はない。活気がある反面、落ち着ける空間がないようにも感じる。そうした中で資料室は、個人の時間が持てる落ち着いた空間となっている様子である。なかなかご自宅でも他を気にせず過ごすことができない方もいらっしゃるのではと、気付く機会にもなった。

ご利用者様から時々、「外に行きたくても行く手段がない」といった声があり、社会参加まではなかなか難しいのだと感じる。前向きな気持ちが生まれるも、その先につながっていないことが残念である。この課題への打開策として、交通手段に関する情報など、現地へ行くまでの提案も行っていく必要がある。行事等に興味をもたれた方には、行くまでの手段だけではなく、公共機関を利用するための機能訓練など、もっと具体的なイメージで訓練メニューの提供を考えていきたいと思っている。

また、定期的に資料室を活用してくださっている方に対して、フィードバックを行うことも必要であり、ご利用者様の声を参考により良いものとしていきたい。地域の行事やお祭り等の資料もあり、実際にお祭りに出向いた方もおられる。神社で行われる祭りは、地域の方との関わりをもてる機会となり、久しぶりに会うことのできた友人のお話を、嬉しそうにスタッフにしてくださった方

もられる。また神社には、長い階段や舗装されていない道や広場があり、デイサービスのフロアとは違った環境での歩行ともなる。不安もある中、外出意欲をもたれ、実際に出向かれたことは大きな自信へと繋がったのではないかと感じている。

地域マップの活用は、デイサービスだけではなく訪問リハビリとも連携しており、訪問をご利用の方の情報も掲載している。訪問リハビリを利用され、普段の移動は車椅子が主であるご利用者様が、リフトが設置されている温泉に出掛けられたと聞いた。家族と一緒に入ることができる温泉とのことで、ご家族からご利用者様へのサプライズプレゼントとして連れて行かれ、一緒に温泉を楽しまれたとのことだ。ご利用者様はもちろんのこと、ご家族も大変感動されたと話されていた。温泉が好きであっても、一般の広い温泉に入るには難しく断念していた方にとっては、とても喜ばしい資源である。この情報を地域マップに掲載し情報の提供を行うことで、可能性を感じていただくことのできるきっかけとなる。デイサービスでは、同じような条件の方も多くおられる中で、実際にその場へ足を運び、ご利用された方の話を聞くことができれば、新たな目標を見出すことができるのではないかと感じている。

今後は訪問スタッフとの情報共有で、訪問リハビリをご利用の方への社会参加の促しもしていき、「デイサービスから訪問リハビリへ、訪問リハビリからデイサービ

スへ」といった成功事例ができるようにしていきたいと考えている。また、水島から社会参加へつながる挑戦をする方がもっともっと増えるような、活気あふれるセンターにしていきたいと考えている。

現在、リハビリ倶楽部水島のご利用者様には、外部講師としての社会参加を目指している方がおられる。デイサービスにてプレゼンテーションを行う練習をされ、当初は、緊張や不安もあったようだが、回数を重ねるごとにプレゼンテーションの内容をご自身で修正され、楽しみながらより良いプレゼンテーションになっている。「あの方には聞いてほしい」などと、自分自身のためだけでなく、他のご利用者様のためにも行われている姿が印象的である。ご本人が障害を負ってからの想いを語ることで、同じ環境の方へ新たな可能性や、希望のきっかけづくりの機会としていきたいと取り組まれている。「他者のために！」と思える力があるからこそ、社会参加となっているように感じている。

今後地域の情報に加え、社会制度の情報など、ご利用者様からの質問にも答えることができるように、私自身が生活相談員として、もっと幅広い視野での相談に対応できる能力を身に付ける必要がある。私一人では限りもあるため、他スタッフとより協力できる環境を皆で作っていき、切磋琢磨しながら「もっとできる」を追求していきたいと考えている。

民介協研修会報告

人事部 中野 淳子



1月26日土曜日、岡山後楽ホテル鶴鳴の間にて、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（通称民介協）中国ブロック主催研修会が行われました。創心會は事務局として、初めて民介協研修会の運営に携わり、風が強く寒い日に関わらず、岡山県南をはじめ、遠くは鳥取、米子から計26事業所、56名の方にご参加いただきました。研修会は、3つのテーマで講演が行われました。

1 株式会社ジャパンケアサービス 代表取締役社長、民介協理事長 馬袋 秀男先生による基調講演「在宅ケアの将来について」～訪問介護・看護・リハ・通所サービスの展望～

2 株式会社グリーンケア 専務取締役、民介協理事 柴口 里則先生による事例報告1「訪問介護における生産性向上のヒアリングについて」

3 株式会社アール・ケア 常務取締役、岡山県通所事業所協議会（通称デイ協）事務局長 大月 博先生による事例報告2「お客様思考で取り組む デイサービス運営の工夫」

創心會スタッフも多数参加でき、今後の事業運営の参考になればと思います。来年は、民介協での事例発表会が企画されております。今回初めての運営ということで至らぬところもありましたが、次回はよりスムーズで有意義な会になるようにしたいと思います。



感動体験「心のバトン」

～チャレンジできる環境に感謝～

特定非営利活動法人 未来創造舎和久 配食部門

責任者 宮田 明尚

早いもので入社して1年が過ぎました。この1年を振り返ると今まで経験したことのないことを多く創心会で経験させてもらったということが印象的です。



私は大学を卒業し、これまでそのほとんどの社会人期間を飲食業界で働いてきましたので、介護医療の業界で働くこと自体、初めての経験でした。入社した当初は業界の専門用語が分からず、いざ会議に参加させていただいてもちんぷんかんぷんで会議内容を理解するのも非常に苦労しました。そんなとき先輩より「わからないことがあったらなんでも聞いてくださいね」と声をかけてくださったのはとても心強くありがたく感じたのを覚えています。その一言にどれだけ救われたかわかりません。

人事メンバーとして採用していただき、採用活動はもちろんのこと内定式、入社式、新入社員研修、夏の元気祭、秋の大祭、冬の総選挙の応援活動などと、多くの行事にも携わらせていただき非常に充実した1年を過ごすことができました。これらの経験は今までの社会人生活では経験したことがないことばかりで色々やってみたい自分の性格にとってはとても楽しい経験となりました。参謀本部の一員としてやってきたこの1年間の経験は私にとって、大変貴重な財産となりました。

そして私は、縁ありこの1月よりNPO法人未来創造舎和久の配食部門に正式に配属されることになりました。配食部門とは、一部を除いた創心會の各デイサービスに、お昼の食事を岡山市のサウスヴィレッジ内の調理施設にて調理し配送する部門です。現在私を含め、合計8名のスタッフにて1日約400～430食を調理、配送しています。私自身の現状の業務としては、今までレストランでの調理経験はあったものの、大量調理の経験は

なかったので先輩スタッフの方々に大量調理の調理方法を教えていただきながら、現場の仕事を習得させてもらっているのと同時に、調理施設の環境整備と食品衛生レベルの向上を主に携わらせていただいております。

今、NPO法人未来創造舎和久はさらなる発展に向けて大きく変わろうとしています。その一員として自分が関わることがとてもうれしいと感じております。ただ目指す場所は、そう簡単には到着させてくれそうにありません。我々の想いと知恵を試すかの如く、多くの課題、難題が押し寄せてきます。しかし面白いことに、それは一所懸命に仕事に取り組んでいけばいくほど出現率が高くなるように思います。本当の意味で仕事から逃げていけば、そもそも問題提起するチャンスもなく、課題という課題に気づかず時間が流れ、挙句の果てはそもそもの仕事すら無くなっていくでしょう。ですから私は、色々チャレンジできるこの創心會の取り組み、環境に大変感謝しております。

人事スタッフとして入社し、2年目はNPOで配食の仕事に携わらせていただくことになりましたが、これから数年後はまた何か別の業務をしているかもしれません。企業というのは生き物といわれます。そのため、時代時代によってその姿形を変えていかなければ生き残っていけないといわれます。それはスタッフ一人ひとりにもいえることではないかなと思います。創心會という会社は将来を見据え、常に現状の自分自身を見つめ直し、変化し続ける努力がきちんとなされている会社であると思います。だからこそ私自身もその会社の取り組み姿勢に感謝し、自分を成長させる良いチャンスにできればと思います。私の友人の好きな言葉で「挑戦すれば『成功』は約束されないが、そこに必ず『成長』はある」という言葉があります。今まで経験したことがないこと、答えの分からないことに挑戦するのはとても勇気のいることですが、創心會だからこそ挑戦できる環境、そして実現できる夢があると思います。今年は私にとってもNPOにとっても大きなチャレンジの年となりそうです。

私からのバトンは人事部の大森さんにお渡ししたいと思います。

～自分をおして見えたもの～

リハビリ倶楽部益野

機能訓練指導員 作業療法士 網嶋 孝晃

私は平成24年4月に創心會に入社しました。バトンを下さった同期の武田さんに感謝致します。私が創心會に入社するきっかけはハローワークでした。この会社に入社しようと決めるきっかけとなったのは、電話をかけた際の人事の方の対応の良さ、そして見学したリハビリ倶楽部益野のデイスービスの環境でした。



私は創心會に入社する前、高校3年生の時にある疾患により身体障害者となりました。「障害を負った」ということにその時の私は気づいておらず、「ほかの人と同じ生活ができてから大丈夫。こんなこともできるから障害なんてない」と考えている時期がありました。しかしある時期から、障害者であることを否定することがなくなりました。これは大きなことがあったわけではなく、周りに自分を助けてくれる人がいること気づいたことで、自分は障害を自分の一つの特徴だと思えるようになりました。

私自身が障害を持っていることが、ご利用者様に寄り添うことや、ご利用者様が社会での生活を行う上でどんなところに困難さを感じているかを実際に感じる事ができ、生活に近いサービスを行うことができるということを感じています。

入社し、4ヶ月が経ったある日のことです。普段はあまり思いなどを話されないご利用者様から「ほかの人にはいえないけど。」と前置きをされ、困っていることやご利用者様が抱えられている想いなどを話してくださいました。そのご利用者様には、私自身が身体障害者を持っていることを伝えていました。ご利用者様にとって、私という存在が他のご利用者様と同じ「体の不自由なひと」であるために話すことができたような内容でした。この体験により、ご利用者様にとって同じ障害を持っているピアの関係が大切で、ご利用者様にとって私はスタッフのひとりであると同時に、同じ障害者だと感じられ、受け入れて下さったのだと思いました。

この出来事を通じて私は自分にしかできないこと、ご利用者様の心に寄り添う事がいかに大切かを感じることができました。そして障害を持っている人どうしにしか話すことができない内容もあることを実際に感じる事ができました。そして現在、リハビリ倶楽部益野にて、機能訓練指導員としての業務をさせていただいていま

す。日々ご利用者様とのコミュニケーションをしっかりと取りながら訓練を行っています。その際、私自身が感じる歩行での不安やリスクの高いところに対し、どのようにしたら改善できるのかをご利用者様と一緒に考え、どのような訓練方法がいいかを考えつつ業務を行っています。そして立案した訓練をその方と行うだけでなく、同じような不安感を抱いているご利用者様に提供させていただいています。ご利用者様からのデマンドを、単に受け入れ実施するだけでなく、どのように行くとより良いのかを一緒に考えていくことが重要であると感じています。

今では私自身、障害者となってよかったと思っています。なぜなら障害者となることでしか関わることができなかった人や、当事者同士にしかわからない生活の困難さを自身を通して感じるができるからです。感じたことは私自身の生活の改善や、ご利用者様とのコミュニケーション、訓練を行う際のポイントになってくると考えています。「ご利用者様が感じている生活の困難さを見つける」これは私の課題であると考えています。少しでも多くご利用者様の生活が良くなるよう訓練メニューの提案をしていきたいと思います。

私からのバトンはリハビリ倶楽部吉備の筑地さんをお願いしたいと思います。





第6回 本物ケア学会の開催について

立春を過ぎ、次第に春の陽気を肌で感じられるようになってきた今日この頃。今回は、「第6回 本物ケア学会」開催のお知らせをさせていただくために、筆をとらせて頂きました。

学会のコンセプトは、17期の合言葉とも言える「できるをもっと知ろう」です。

今回は、全体で12件の実践報告や研究発表が行なわれる予定となっています。その内容を少しかいつまんでみますと、「その取り組みが特に素晴らしい」というよりも、「現場で日頃、皆様が取り組まれている内容が、いかに素晴らしいものであるか」ということを、再確認させられる内容、という感覚を私は抱きました。ですので、学会コンセプトも「普段、自分たちが取り組んでいること

の意味を、もっと深く知ろう」と捉えるのが正しいかもしれません。意識せずにルーチンで業務に取り組むことと、目的を明確に意識して取り組むことでは、同じ様に実践していても、結果は大きく異なってきます。つまり、「参加しないと損」なのです。

会を重ねる毎に、次第に内容も成熟してきていると感じられる「本物ケア学会」。今回は「岡山県立大学」のキャンパスをお借りして開催する予定です。当日は、学生さんも自由に参加できるようにして、これまでの学会よりもさらにオープンな形の開催を目指しております。また当日は、吉備国際大学の藪脇健司先生に基調講演をお願いしており、学会としてもより成熟した運営を目指して、実行委員一同準備に取り組んでいます。

当日は、ひとりでも多くのご参加を賜りますよう、ここで改めてお知らせさせていただきます。

日 時：5月19日（日） 9:30～15:30

場 所：岡山県立大学 8206号教室（定員300名）

注意事項：上履き不要、昼食は必ずご持参下さい。

本物ケア学会 実行委員 佐藤 健志 記

ハートスイッチが考える「もっと『できる』をもっと『知ろう!』」プロジェクト 社会参加支援第5弾! ADL 評価モデル講師事業がスタートしました

第1弾：岡村誠次郎講師が朝日医療専門学校福山校にて講義開催

第2弾：産学連携プロジェクト ipad プロジェクト進行中

⇒2月12日（火曜日）本部センター18時30分から倉敷芸術科学大学の学生さんによるプレゼン開始。関心のある職員さんの参加を募っています。

第3弾：ヘルパー2級講座における肩麻痺の方の受け入れ、無事資格取得

第4弾：創心會グループ秋祭りによる2名の講師によるセミナー開催

第5弾：ADL 評価モデル講師として吉備国際大学作業療法士学会2月5日に実施! 創心會からの協力もあり2名の講師（ご利用者様）が参加します。

第6弾：就労移行支援事業開始

⇒3月1日から自立支援法による就労移行支援事業を倉敷駅西ビルにて開催

お問い合わせは(株)ハートスイッチまで（内線：3820 外線：086-429-1600）

ハートスイッチ 土居



編集後記

「The Journal of True Care」の発刊も4年目を迎えます。最近、過去のジャーナルを読みなおしては新たな感動や気づきがあり、執筆いただいたスタッフの皆さんに、あらためて感謝するばかりです。

今回の巻頭言は、同じ目標に向かい邁進する私達へのメッセージであり、様々な可能性を感じる事ができます。先日あるご利用者様から「障がいをおっても人の心に残るような作品を制作し続けたい。あなたも何でも良いから、毎日ちょっとずつやってみませんか。」と。その前向きな姿勢はまさに「自分と未来は変え放題!」です。

春に向かうこの時期。共に自身を信じ未来を切り開いて行こうではありませんか!

編集部 赤澤

書 名 株式会社創心會[®]機関誌『2013年冬号』Vol.16
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



総合ケアサービス
株式会社 創心會®