

The Journal of True Care

2013
春号
Spring
【Vol.17】



株式会社創心會® 機関誌
2013年春号 Vol.17

「新入社員特集」

- ・「本物ケア学会」への想い…………… 05
- ・特集 顧客第一主義
～顧客満足度を高めよう…………… 06
- ・コラム…………… 14
- ・新入社員特集…………… 17
- ・感動体験 心のバトン…………… 20

The Journal of True Care

2013
春号
Spring

【Vol.17】

» INDEX

P02	巻頭言 代表取締役 二神 雅一
P05	「本物ケア学会」への想い 第6回 学会長 佐藤 健志
P06-13	特集 顧客第一主義 ～顧客満足度を高めよう リハビリ倶楽部中洲 看護師 山根 由加 元気デザイン倶楽部 管理者 社会福祉主事 吉田 圭吾 リハビリ倶楽部築港 管理者 健康運動実践指導者 柴山 佳範 リハビリ倶楽部児島 社会福祉主事 武田 和樹
P14-15	コラム リハビリ倶楽部笠岡 管理者 介護福祉士 三宅 潤
P16-19	新入社員特集 新入社員紹介 「わたくし」と言いませんか？ 常務取締役 大石 郁雄
P20-21	感動体験 心のバトン 支援本部 人事部 大森 謙治 リハビリ倶楽部吉備 介護スタッフ 介護福祉士 筑地沙里菜
P22	ニュース 編集後記

巻頭言

代表取締役 二 神 雅 一

一人ひとりが輝く組織に

私は自然が好きな人間ですが、あまり花には興味がありませんでした。花より団子に花見酒。花見に行ってもみんなで飲むことしか興味がなかったような人間です。ところが先日京都に出張に行った際ですが、祇園の夜桜が美しいと聞いたものですから、たまには夜桜見物も良いかと思い立ち行ってみることにしました。ちょうど春の嵐が来る前日でしたので、タイミングとしてはベストだったようです。仕事も一段落終えたところで気持ちにも余裕があったのかもしれません。それはそれは見事な桜達の満開競演で、咲き乱れるとはまさにこういう状態をいうのだなと思いつつ、しばし時が経つのを忘れるかのごとく魅入ってしまいました。私は桜の愛で方という意味では初心者以下だと思っておりますが、それでも桜の木の立ち姿の美しさ、そして、それぞれの枝に一つひとつの花がその美しさを競うかのように、己の生命を懸けた精一杯の魅力をその瞬間に開かせている一花一花の魅力、これらが見事に調和しているように感じることができました。そんな風に観賞していますと、いつしか美しい桜の木と我創心會とを重ねて見ました。一人ひとりの社員が魅力的であるからこそ、組織としての創心會も魅力的に映るようになっていくのだと。そう思うと社員の魅力をしっかり引き出せる組織体でありたいと強く思いました。



新人歓迎と成長への期待

さて、今春も35名の定期採用の新入社員を迎えることができました。先輩社員の皆様もフレッシュな新人さんの挨拶や態度を見て、自分の新人時代を思い返した方もいらしたのではないのでしょうか。初めての職に就く時というのは、誰しもが期待と不安と入り乱れた何とも言えない気持ちになるのではないのでしょうか。私自身も本当に社会人としてやっていけるのだろうか、先輩の皆さんはちゃんと受け入れてくれるのだろうか、専門職として本当に通用するのか、当時を思い返すと期待より何倍も不安が大きかったように思えます。一方、努力は裏切らないということも、その後の経験を通して認識できたことです。

新人に限ったことではありませんが、一人ひとりがそれぞれの特性を活かし、自身の役割を認識し、その責任を果たすことによって世のため人のためになれる様に、誰一人欠けることなく人財に成長していてもらいたいと願っています。以下では私なりの人間的成長の過程について考え方を述べさせて頂こうと思います。

機会は掴むもの

まず、成長のためには成長のための機会（チャンス）が必要です。入社式や研修時にも申しましたが、学生時代と違って機会は平等にはやって来ません。社会人になれば機会は自ら掴み取る姿勢（積極的心構え）で臨む必要があります。この認識力の差は、これからの社会人生活を大きく左右するものになりますので、早く理解して頂きたいと思います。また、勘違いをする人の中には、機会に恵まれないことを他人や環境のせいにしたりする人も出てきます。そうなればその時点で人間的成長は望めなくなりますから、そうならないように振り返り、他人や環境のせいになっている自分を発見したら即刻やめるようにすることが大切です。

経験と取り組む姿勢

次に成長に必要な要素は経験です。経験には「質」があります。良質な経験が必要です。良質なものにできるかどうか、自身の取り組み姿勢に懸かっています。まずは何事にも一生懸命取り組む姿勢で経験を重ねることが大切です。理由は後で述べますが、実は成長する為には自身の特性を知っておく必要があるのです。特性を知るためには何事にも一生懸命とりくむことが必要です。一生懸命取り組む過程の中に自身の特性を知るヒントやきっかけがあるのです。ですから「一生懸命取り組むこと」は他でもない自分自身のためになるということです。また、一生懸命取り組んでいる人には信頼が集まってきます。そうすると質の高い仕事が集まってくるので、自ずと良い経験が積める機会が増えてくるという訳です。例えば私もよくコピーや書類整理など雑事をお願いすることがありますが、一生懸命する人とそうでない人には差が出るのです。一生懸命する人は「それが何のためか」を考えるようになります。ですから望ましい結果をイメージして事に当たることができるようになるので、必然的に仕事の質が高まってくるのです。対照的にそうでない人は単に作業をこなすだけになりますので、そのこともやはり結果に現れてしまうのです。そうなってくると、大事な仕事に使う書類などは信頼できる人にしか頼めなくなりますし、次にはその人たちの評価も変わってくるということになりますし、先程述べた「機会」に出会う頻度も変わってくるということがわかりますね。凡事であって一生懸命取り組むことを心がけてください。

特性と役割 ～貢献ポイントが分かれば成長は早い～

先程、成長する為には自身の特性を知っておく必要があると述べましたが、その理由は、特性を知ることができるという自身の役割が明確になっていくからです。役割が明確になればどうすれば貢献できるかがわかります。社会人にとって最も望ましい姿は、自身の特性である長所を使って世のため人のためになることです。役割を果たすことで誰かの役に立ったという経験が、人間的成長を大きく促す糧になります。役割を自身の責任において果たすことができるようになれば、仕事はとても楽しく魅力的なものとして感じることができるようになります。そう感じながらする仕事は、益々上達も早くなります。更に成長スピードが上がるということになります。したがって仕事が楽しめていない状況があるとするならば、自身の特性が認識できていないか、役割が明確になっていないか、その責任を果たしていないかということになるでしょう。その最も大きな根本原因は一生懸命取り組んでいないこと、つまりアティテュードの問題ということになります。

一人前の社会人、そして創心會人になる為に

一人前の社会人に、そして創心會人になるためには覚悟が必要です。覚悟とは迷いを断ち退路を断つということです。ご自身の職業はご自身で決められ、そしてこの創心會という働く場所を選ばれたのもご自身です。考えてみますと、数ある職業の中からこの職業を選択し、そして数ある就職先からこの職場を選ばれたことは本当に貴重なご縁だと思ふのです。この奇跡的な出会いはまさに運命であり、天職発想の基になると思いませんか。どうかこのご縁大切にいただき、天職発想していただいて一人前の、そして一流の創心會人に成長していただくことを期待しています。

また、社会人になると結果を求められるようになります。そしてその結果が成果として評価されなければ、まるで意味がなくなるのが社会の掟です。それでは、その結果が評価されるためにはどのようにすればいいのでしょうか。それは所属組織の価値観に染まることです。理念を共有することです。郷に入っては郷に従えという言葉にもあるように、その環境に適応することです。我が社でわかりやすい例を挙げると、たとえばケアをする際に相手の要望を只々受け入れて、親切に何でもして差し上げ利用者に大変喜ばれ、それが発端となって何でもしてくれるいい施設だと評判になって、利用者が増えるといった結果が得られたとしても、たとえそれで売り上げに貢献したとしても、その結果を評価することはできないのです。だから所属組織と一日も早く一体化を図り、価値観を共有して頂きたいのです。

適材適所と適所適財

創心會では適所適財という言葉を使います。これは与えられた環境で最も相応しい人材になろうという意味です。もちろん組織戦略上の人事政策においては適材適所を考えますが、皆様の基本姿勢は適所適財化を目指して欲しいということです。弊社の人気ブログである「メタマネ佐藤のケアマネブログ」でも紹介されていましたが、ノートルダム清心学園理事長渡辺和子さんの書かれたベストセラー本「置かれた場所で咲きなさい」は正にそのことを言っているように思います。以下に彼のブログを引用したいと思います。

「置かれた場所で咲く」と言う言葉、「人は、いかなる境遇にあっても輝ける」という、人間の可能性を示唆する名言なのです。若くして修道生活に入った渡辺先生は若干36才にして、現在のノートルダム清心学園の学長に任命されました。あまりにも大きな責任と、身に余る大役に、押し潰されそうになることもあったそうですが。そんな時、ある宣教師に託された詩の一節が、この言葉だったのだそうです。「置かれた場所で咲く」ということは、仕方がな

いと諦めることではない。それは自分が笑顔で幸せに生き、周囲の人も幸せにすることによって、神が、あなたをここにお植えになったのは間違いではなかったと、証明することなのだ。つまり置かれた環境の奴隷となることなく、どんな場所に置かれたとしてもその環境の主人となり、自らの花を咲かせよう。そういう瑞々しい決意を表す言葉なのです。うまくいかない原因を、環境や第三者の責任に委ねることは容易い。だけど今、自分がここにいることに何か意味があるとするならば、いや、意味を持たせるのは自分次第。置かれた場所で、自分を花ひらかせることができるかどうかは、環境ではなく自らの心がけによる、ということでしょうね。(引用ここまで)

彼の意見に全く同感ですが、あえて付け加えるならば、与えられた環境に感謝することが大切だということです。その環境に上手く適応することが、あなたをより魅力的に輝かせてくれるでしょう。冒頭にも記したように、皆様の魅力が輝ける環境を作りたいと思っていることも、経営者としての気持ちでもあるのです。

仕事は幸せになるために

「何のために仕事をするのか？」この問いは最近必ず新人研修の一番最初に投げかけるようにしています。そこでよく感じることは、あまり意義を感じずに仕事に就く人が多いなということです。ですからこの意味について説くようにしています。そこで最後に、ベストセラー『日本でいちばん大切にしたい会社』の中に出てくる、ある禅寺のお坊さんの次のような言葉を紹介し本稿を終えたいと思います。幸福とは、1. 人に愛されること、2. 人にほめられること、3. 人の役に立つこと、4. 人に必要とされることです。そして、このうちの2～4の3つの幸福は、働くことによって得られるのです。つまり、「なぜ仕事をするのか？」の答えは「幸せになるため」だということです。人の役に立ち、必要とされ、ほめられ、幸福を感じるためです。決して「どうせやるからには愉しもう」といったレベルのことではないということです。



「本物ケア学会」への想い

第6回 学会長 佐藤健志

今回の学会運営に関わらせて頂き、最初の頃は戸惑いもあったのですが、準備を進める中で、様々な協力者の皆様のお力に支えられ、なんとか開催にこぎつける事ができました。

この場を借りて、改めて感謝申し上げます。

今回の学会開催にあたり、感じたことを述べさせていただき、さらに今後の学会運営の、より発展的な展望についても、思うところを書かせて頂きたいと思います。今期のスローガンでもある「できるをもっと知ろう」。これを今学会のメインテーマにする事は、最初の実行委員の話し合いで、すんなり決まりました。

しかし、大切なのはその中身です。どんな内容であれば、このメインテーマに沿う事になるのか。全社的に取り組んでいる「旅リハ」や「通貨制度」、「大祭り」に関わる様な事が、実行委員の中では挙げられました。

そしてまず、発表内容の概要を精査し、「研究発表」と「取り組み発表」を分けて学会のプログラムを構成するのはどうだろう、という事について話し合いました。

研究とは、ある特定の物事について、これまでの知識体系を集めて考察し、実験、観察、調査などを通して調べて、その物事についての事実を深く追求する一連の過程のことを言います。それを見える形でプレゼンするのが研究発表です。

対して取り組み発表は、実際に現場で行われた先進的な取り組み、成功体験、社員一丸となって大きな成果を達成した事例について、組織内で経験を共有する為に、広く周知する目的から行なわれると我々は考えました。

また、ひとつの取り組みに対して、どの様な意味があったのかを考察し、より確かな裏付け、意味づけを行なっていく「事例研究」は、自らの業務の質を高める上でも役立ちます。ですが、「学会」という点から言えば、我々の仕事の意味を根拠づけるエビデンスの研究発表こそ、より重要度が高いのではないかと考えた訳です。

しかしながら、今回実行委員をさせて頂く中で、より大切にすべきものがあるのではないかと考えるようになりました。それは、「本物ケア学会とはなにか」という根源的な問いです。

もちろん、研究に基づく一定のエビデンスの発見は、仕事の根拠を作ることでもありますし、重要である事に変わりはない。しかし、そうした学術的な場として先鋭化することが、これまでの実行委員の皆さんが作り上げて来た「本物ケア学会」として相応しい場であるのかどうか。

第1回、第2回の学会長を務められた方に、色々と「ルーツ」を教えてもらいました。その中で出て来たのは、基本的な心構えにおける「勉強好き」を形にする場ではなくてはならないということでした。そんな話をする中で、誰もが「来て良かった」と思える学会作りこそが、我々社員全体の「できるをもっと知る」という事に繋がる、最も大切な学会運営の理念であると、考えるに至ったのです。

今回の学会で、参加者の皆様より一定の評価を頂く事は出来たとしても、最初の頃に手探りの「悩み」や「迷い」の部分があっただけに、私としては「もっともっとできる事があったはずだ」と今は考えています。

創心會らしい、誰もが参加したくなる「勉強好き」を確かめられる場でありながら、そこに専門的な研究、エビデンスの確立を目指す、「腕を競い合う」場となる。そして、それをまた、楽しく感じる事ができる。その様なバランスのとれた学会運営を、来期は目指していきたい、その様に考えています。

その為には、現場で日々活躍されている皆様こそが最も大切な力となります。自分たちが毎日取り組んでいる事の意味を、目的を。それを明確にする場として、より大きなうねりを起して行けるように。今後の学会運営にも、熱く取り組んで行きたいと思いを新たにしています。

本物ケア学会 第六回

「題字 リハビリ倶楽部新涯 大樂陽子さん」

特集

「顧客第一主義 ～顧客満足度を高めよう」



顧客第一主義について 看護師としての役割

リハビリ倶楽部中洲

看護師 山根 由加



● はじめに

創心會に入社し数年の月日が経った。この数年の間にデイサービスでの看護師はより多くの知識を求められているように感じる。

まずはご利用者の健康チェックから始まる。バイタルや表情などを見て、その日1日運動や入浴など問題なく実施できるか確認を行い、入浴時の身体状況の確認や昼食前後の内服など様々な業務がある。ご利用者にいつもと違う様子があれば、直接ご家族と連絡をとることもある。急な体調変化はもちろん、ご自宅から持ってきた内服薬がいつもと変わっていたり、過不足がある場合など小さなことでも密にご家族と連絡をとるようにしている。デイサービスでのご利用者の様子を日頃から細かく報告をすることで、ご家族も早急に対応して下さることが多く、信頼関係を築けているのではないかと感じている。

● 看護師としてのわたし

ご利用者は、退院後在宅生活を送りながらデイサービスを利用している。そのため、ご自宅でご本人やご家族が、必要な医療処置を実施されていることが多い。デイサービスでは医師が不在であるため、看護師が直接実施できる医療行為は限られている。しかし、ご自身で医療行為を行われている方の見守りを行っており、疾患や行為の理解を深めて幅広い知識で対応することが大切だと感じている。処置の際に手順に間違いがないか、清潔に動作ができているかなどの確認が必要である。

私は病院での臨床経験が少ないため、デイサービスの先輩看護師に指導していただき、手技を学んでいくこと

も多かった。一緒に勤務させていただいた看護師は臨床経験が豊富なベテランの方でとても頼りになる存在であった。在宅やデイサービスでは、病院のように物品が多く揃っているわけではないので、その方の身体状況や生活環境に合った方法をアドバイスすることが大切だと学んだ。いろいろな疾患や障害を持ったご利用者のアセスメントしながら柔軟に対応していくことは日々のご利用者様との関わりから、新しいアイデアが出てくることもある。ご利用者様やご家族とのコミュニケーションの大切さを感じている。

● できるを知る

新たな役割としてH24年4月から中洲センターでは、機能訓練加算Ⅱの算定が始まり、通常の看護業務にプラスしてご利用者様への直接的な機能訓練指導も実施することとなった。サービス提供時間内に要介護のご利用者様全員に機能訓練を行うことになる。最初はどのご利用者様に、何の訓練メニューを提供したらよいかかわからず戸惑うことが多かった。ご利用者様に現在困っていることやデマンドをお聞きした。ご利用者様からは「自宅での段差や歩行に困っている」「歯科受診の際、階段の手すり右側にしかないのスムーズに上げられるようにしたい」「手に力が入りにくいが箸を上手く使いたい」など、日常生活動作に関する多くの意見を聞くことができた。私は生活力デザイナーも兼ねて業務を行ってきたが、今まで気付かなかった情報も多く反省点ともなった。

現在はご利用者様から得た情報と、ケアプランからの情報に合わせて個別訓練やグループ訓練を実施している。具体的な目標があるご利用者様にはダイレクトアプローチなど比較的メニュー提供を行いやすいが、具体的な目標が見つからない方や身体状況によりどのようにアプローチしたらよいかわからないことがある。看護学生時代にリハビリテーションの授業はあったが時間数としては短いため、自己学習や生活力デザイナーでの勉強会での知識が必要になる。しかし、それでも難しいときには機能訓練の専門的な知識を持ったリハスタッフの方

の力を借りている。

中洲センターでは、訪問とデイサービスを併用してご利用されている方の、その日の利用状況を入力するデイリハ連携シートというものがある。両方のスタッフが毎回確認しているので、スムーズに情報交換が行なえている。その情報からデイサービスで行なった方が良いADL動作訓練方法などを指導してもらい、勉強会を開催することもある。

デイではご利用者様本人が「できている」と感じておられても、実際には自宅での動作に困っている方も多く、情報交換することで必要なアプローチを訪問・デイの両方で行なうことができる。

脳梗塞のご利用者様で中洲デイサービスを週3回、訪問リハビリをご利用して下さっている方がいらっしゃる。以前はトイレ動作で失敗が見られていたが、最近ではスタッフの声かけ誘導で失敗なく実施できている。性格も穏やかで表情良く運動に取り組まれている。しかし、自宅ではトイレ動作に非常に困っており、できないことへのいら立ちからか、ご家族に対して大きな声をあげられることが多いそうだ。このような情報は訪問スタッフからの申し送りがなかったら、デイスタッフにはなかなか見えてこないことであった。機能訓練を行うに当たってはご利用者様の精神状態はとても大切である。ご自宅の様子を知って、何か一つでもできることが増えればご本人やご家族様に役立つのではないかと考えている。

機能訓練を行うようになってフロアや入浴スタッフからも、ADLに関する情報が増えてきたように感じている。入浴については、介助浴から一般浴への移行もどうかと提案して下さることも多い。ご利用者様の心身の状態が向上するには、デイスタッフ全員のチームワークが必要だと思う。また個別や小集団で関わるようになってから、今まで行っていた介助法よりも、更にレベルアップした動きができることを見つけることができた。今までは前方介助での歩行を行っていた方が、少しずつ訓練により歩行器を使用した歩行ができるようになり、ベッド端座位からの立ち上がり～立位保持が見守りレベルでできるようになるなど、他スタッフと協力しての効果が見られている。今期のテーマでもある「できるを知る」にもつながっているのではないかと考えている。

切にしながら、デイサービスでの業務を行っていきたいと考えている。



● まとめ

デイサービスでの看護師の役割としては医療行為の見守りや、機能訓練など利用者様の全体的な管理が必要である。しかし、看護師だけの関わりでなくフロアスタッフやリハスタッフの協力のもと利用者様にあったケアや訓練を行うことができている。今後もチームワークを大

作品づくりと心の変化

元気デザイン倶楽部 管理者

社会福祉主事 吉田 圭吾



はじめに

平成22年に入社し4年目になる。最初はリハビリ倶楽部茶屋町の元気デザインユニットを中心にご利用者様と関わらせていただき、3年目の平成24年から笹沖元気デザイン倶楽部に異動になり、新しいスタッフと切磋琢磨しながら、新しい環境、新しいご利用者様と向き合っているところである。

元気デザイン倶楽部

元気デザイン倶楽部（ユニット）は、心・眼・脳・体をバランス良く鍛え、日常生活能力の向上を目指すことで、生活の可能性、自分自身の可能性を広げていく。また健康増進や運動習慣の獲得を目的とし、短時間で集中したりリハビリに取り組むことをコンセプトにして運営している。ご利用者様の多くは生活の主体者として仕事や家事・趣味活動などを継続され、社会復帰を目標に生活の中で役割を見つけながら、日々リハビリに励まれている。ご利用者様全員が、本気で自分自身の体と向き合っている。だからこそ、私を含め全スタッフもご利用者様と向き合うときには“本気”である。日々ご利用者様の“本気”に元気をいただいていると言っても過言ではないほど、元気デザイン倶楽部のご利用者様はエネルギーだ。

笹沖元気展の開催

17期から笹沖元気デザイン倶楽部に異動になり、ご利用者様のことやスタッフのこと、何もわからない中で17期の創心會のテーマ「もっとできるをもっと知ろう」がスタートした。笹沖元気デザイン倶楽部でそのテーマをいかに形にするかを模索しているとき、以前行った外部向けイベント“元気祭”のパンフレットを見せてもらった。そこにはご利用者様の素晴らしい作品と素敵な笑顔があった。笹沖元気デザイン倶楽部には、「もっとできる」ご利用者様がいます！ご利用者様の「もっとできる」を知っているスタッフがいる！そのことに心から感動し、形にしていくイメージはそれを成功させるという決意に変わった。

そこで“笹沖元気展”を行うことを企画した。

笹沖元気展は、①ご利用者様からご利用者様への「もっとできる」を表現する場②短期的に作品を展示することで、次の作品展までに自分の可能性へとチャレンジする時間を作る。この二つをコンセプトとした。

作品づくりが与える影響

笹沖元気展は、小単位で開催することにご利用者様によりスポットが当たる。一人ひとりのご利用者様としっかり関わっていると思っても、こんな一面があったのかと初めて見えてくることはとても多い。

3月の元気祭は、ご利用者様の負担にならないよう、以前出品されたことのあるご利用者様を中心に声掛けをしていった。しかし驚いたことに、予想もしていなかったご利用者様から以前、公民館で趣味活動をしていたと作品の出展があったり、90歳を超える高齢のご利用者様からは、ポスターを書いているから見て欲しいなどと、スタッフが予想していなかった変化が起きてきたのだ。その変化は内面的な事だけではなく、数こそ少ないが日々のトレーニングからも効果がみられてきた。自立に向けて掘む力を付けられたそのご利用者様は、パズルを作り上げる事ができた。ピアの繋がりの中でご利用者様同士が良い形で刺激し合い、心が揺れ動いたのだと思う。ご利用者様の多くの可能性を知ることができた感動的な出来事だった。

作品を制作することは、ご利用者様本人のみならず周囲に与える影響も大きい。「自分もやってみようかな」と制作に挑戦するご利用者様が増加した事は事実である。

2010年から創心会元気デザイン倶楽部を利用されているY様は、2007年に脳出血を発症後、後遺症として右半身マヒと失語症が残った。発症当時は何もしたくなかったとおっしゃっていたが、リハビリの一環として左手で絵を書き始められた。初めは自宅の花を書き、そのうちスタッフがもっといろいろなものが書けるのではと提案したところ、ご自身の可能性、「もっとできる」ことに気付かれた。ご自身の頭の中にあるイメージを、そのまま描くY様の絵は、完成度も高く本当に素晴らしい。現在創心會のポストカードとしても使用させていただき、多くの方がY様の絵に元気をもらえと言われる。今年は、地域の郵便局でも展示会をされ、多くの方に感動を与えている。

Y様は絵を描き始め、外部の人に自身の絵を見てもらい、声を掛けてもらうことで見失っていた役割、目標を獲得したのだと思う。それはY様に限らず、元気展に出展されたご利用者様お一人おひとりが感じている事だと思う。

3月の元気展を見られたご利用者様から「すごいね」「私も昔、作ったことがあるのよ。またやってみようかなあ」「あのご利用者様、こんな才能があったんだ」という言葉が多く聞かれ、ご利用者様同士の会話や見方が変わった。また、元気デザイン倶楽部は午前と午後の2部構成のため、ご利用者様の名前を見ても知らない方が多くおられるが、「この作品を作られたかたに会ってみたい」と言われる方もおられた。

4月の元気展は、3月の元気展を見てチャレンジされた作品が多く集まった。「これも展示してもらえる？」と持ってこられる方や、何も言われずそっと持ってこられる方もおられ、3月の元気展がご利用者様の「もっとできる」を刺激し、ご自身の心の中を表現したいと心が動き始めた結果だと本当に嬉しく思う。

● おわりに

元気展はいろんなことがわかるフィールドであり、私自身多くの事を学んだ。

「小さな一歩が大きな一歩へ」元気展のサブタイトルのとおり、ご利用者様はご自身の「もっとできる」に気づき、役割と可能性に気づき、心身共に大きく変化している。

私たちスタッフは、そのご利用者様の芽をどんなに小さくても見逃すことなくサポートしていくため、共に考え手段を提案し続けたいと思っている。



病気を発症して初めての独り暮らし
今まで家事は母に頼ってばかりでした
料理や洗濯、買い物…上手くてできるかな…

訪問リハビリ、デイサービスでのリハビリ
「自分にもできるかも」と思ったら、即実践
時間はかかるけど、やり遂げた後の達成感
は半端ない
嬉しい、嬉しい

【はじめに】
泉月の元気展は
「小さな一歩が、大きな一歩に」
をテーマにご利用者様が日頃のリハビリの
“成果・努力”を作品として展示させて頂
きました。ごゆっくりとご覧ください。
スタッフ一同

目標達成
「料理を作りたい！」



管理者になって感じる事

リハビリ倶楽部築港 管理者

健康運動実践指導者 柴山 佳範



はじめに

入社して2年7カ月になる。入社当時は介護の仕事を行うことが初めてで、まずはお利用者様の介助方法や、機能訓練に対する知識を身に付けていくことに一生懸命だった。経験を積んでいく中でご利用者様へのサービス提供の楽しさ、関わりの大切さ、福祉への興味が大きくなっていった。例えばご利用者様がリハビリの成果から良くなられていく変化や笑顔が多く見られた時、とてもやりがいを感じた。

心境の変化

入社した頃は、ご利用者様お一人おひとりとコミュニケーションを取りながら、その方のニーズとデマンドを把握して希望目標を考え、何を提案していき、どうしたらご利用者様の心がもっと前向きになっていただけるであろうかと考えていた。

しかしながら、ご利用者様ご自身のことしか考えることが出来ておらず、背景にある大切な存在、ご家族の事を考えることはできていなかった。ご利用者様を一番支えているご家族の存在に気付いてからは、ご利用者様がこうなったらご家族はどのように思うのだろうか、ご家族はご利用者様にどのようになって欲しいのか、何を望んでいるのかを考えることが出来るようになり、ご家族の想いも併せてサービスを行えるようになった。

ご利用者様が一生懸命リハビリを行うことでご利用者様が目指すこと、ご利用者様が前向きな意識が変わっていく事で、ご家族の関わり方も少しずつ変わっていくのではないかとこの気づきを新たに持つことが出来た。

顧客第一主義について

「顧客第一主義」は顧客満足度を高めるということ。介護スタッフとしては、それぞれのご利用者様ごとに必要なリハビリメニューを提供することが、顧客満足度に繋がるのだと理解していた。しかしながらフロアリーダーという立場に変わった時、顧客満足度を高めるとは、果たしてご利用者様の状態が良くなっていく事だけで良いのだろうか新たな視点が持てるようになり、顧客満足度という意味を考え直すきっかけにもなっていた。

ご利用者様の多くは状態を良くしたいと思っていらっしゃる。しかしそれが全てではなく、デイサービスで主体性を持ちながら、役割や目的も持って頂けるように、スタッフみんなで協力していくことが必要であると感じている。自分一人の力では1の力しか出ないが、二人で行うことで2以上の力、更に3、4と大きな力となりサービスを行っていただける。だからこそスタッフ同士での情報共有は、とても大切であると感じられた。

ピアグループの形成支援をしていく中で、社会交流を持つことの大切さや、一人だけではなく、他の人と共に頑張っていきたいという気付きを持ってもらえることが、デイサービスの良さであると思う。その気付きを持って頂けるような関わりをしていくため、自分自身はスタッフの長所を理解しながら、一人ひとりのモチベーションアップに努めていきたいと感じた。そしてスタッフの働きやすい環境作りをしていくこと、そうすることがご利用者様へのサービスの質を高めることに繋がっていくのだと実施していった。

一人（個人）としてご利用者様と関わるのではなく、チームとしてご利用者様と関わっていく、共通認識としてスタッフにそういう意識を持ってもらうことで、ご利用者様へのサービスの質が変わってくるのだと実感していった。

管理者になって

管理者になって自分自身、顧客第一主義に関してどれだけ真剣に取り組めるであろうかということ考えた。まずはスタッフ一人ひとりにしっかりと自己分析をしてもらうことが大切になると感じた。そして、スタッフが働きやすいようにチームバランスが取れるシステム作りも必要だと感じた。

また自分自身も含めスタッフには時間を大切にすることも意識してもらった。同じ1時間でも、特に目的を持たず過ごすのと、ご利用者様に何が出来るであろうか、何を望んでいるのだらうと考えながらサービスを行うのと、意識が違えば同じ1時間でも雲泥の差が出てくる。同じ時間なら何が出来るであろうかと考えながら行うことで、よりよいサービスを行うことに繋がっていくと思う。

様々な角度からスタッフが考える力を身につけ、また向上させて欲しいと思う。また、新たにケアマネジャーとの関わりを持つことによって、ご利用者様やご家族、そしてケアマネジャーやデイサービスからの想いという視点の多さなど、さまざまな方向からの支えがご利用者様の想いをサポートしていることを実感できた。

それぞれの関わり方や想いを知りながら接していくこ

とで、スタッフ同士のチームとは別にご利用者様を取り巻くケアサポートの強さ、チームでの支援が強化できる事も知った。ご利用者様の体調や状態の変化を、ご家族やケアマネジャーに報告をさせて頂くことで、知らなかったことの情報共有ができ、その状態に合ったサービスを考えることが出来る。以前、足が痛く腫れているにもかかわらず、ご家族様に迷惑をかけたくないという思いがあり、ご家族には黙ったまま来所された方がいらっしゃる。来所してすぐに状態をご家族とケアマネジャーにお伝えした。するとご家族は「ご本人が言わなかったからわからなかった。言って下さってありがとうございます。」と言って下さり、次の日に病院受診をされ足の指にひびが入っていたことがわかった。

デイサービスでの気づきをタイムリーに伝えることにより、早期発見出来たという流れがチームケアの一つであり、ご家族も安心して送り出せ、信頼関係の構築にもなったと実感している。

● 他事業所との連携

担当者会議の際に、言語聴覚士の方との交流を持つことが出来た。訪問の際、どのようなことをされているかを情報共有し、デイサービスでも実践してみたいとお話ししたところ、早速デイサービスでも言語訓練を行える環境が整った。ご利用者様も言語訓練をすることで楽しみにデイサービスをご利用されるようになり、初めは1人しか言語訓練を行っていなかったが徐々にその人数は増え、同じ失語症のある方同士がコミュニケーションを取れるようになった。そのご利用者様は、はじめ話すことが嫌で他のご利用者様との関わりを持つことを拒んでいた。

「話しかけられると話さないといけない、そうなるとうまく話せない」

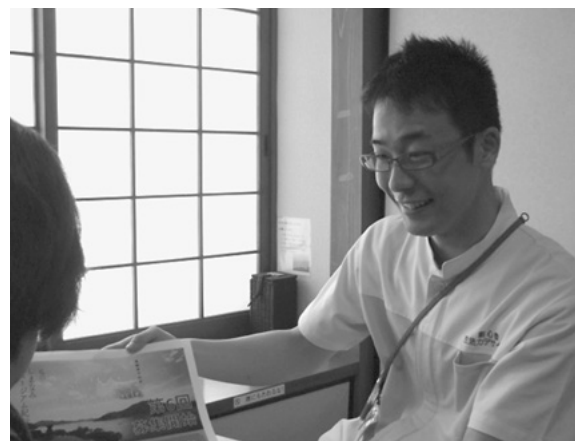
という不安と戦っていた。しかし、デイサービスで言語訓練を行うことで徐々に話すことが出来るようになり、日中も人と話す機会を前向きに持たれるようになっていった。

今回のように一人での訓練ではなく、同病者（ピア）との関わり、共に訓練をすることでピアグループの形成支援を行うことが出来た。今まで関わりがあまりなかったご利用者様同士でも意識が変わり、関わられていくことで良い取り組みに繋がっていった。また、スタッフもご利用者様とのコミュニケーションの中で、ピアグループに繋がられるようにご利用者様との交流を意識しリハビリを行え、社会交流の場を作っていけるようにしていくことで、次第にご利用者様の満足度も高まっていくと思っている。

ご利用者様からの満足だけでなく、ご家族やケアマネジャーからの満足も得ることで顧客満足度、顧客第一主義が持つ本当の意味へ繋がっていくと思う。

管理者になって今までの視野、世界からまた一步外に歩みだし新たな関わりやご利用者様との関わり方を改めて知ることができた。ご利用者様に「できるをもっと知ろう」ということを感じていただくとともに、スタッフも自分に何が出来るのかを見つけてもらえるよう自分自身も、もっと出来る人財に成長していきたいと思っている。

最後になりましたが、今回このような執筆のご機会をいただき、ありがとうございました。



当たり前ではないサービス

リハビリ倶楽部児島

社会福祉主事 武田 和樹



はじめに

みなさんは、異動を経験したことがあるだろうか。私は去年リハビリ倶楽部茶屋町から児島センターに異動になった。この移動によって改めて感じたこと、この異動を通して学んだ事をこれから異動を経験されるかもしれない後輩の方々に向けて書かせて頂きたいと思う。また異動を行ったことによって気付くことが出来た事や大切だと感じた、社会人としての心構えに対してもまだまだ未熟者ではあるが書かせて頂こうと思う。

学生と社会人の違いとは

学生と社会人の違いはなんだろうか、という質問をよく聞くことがある。皆さんはどう考えるだろうか。責任が重くなるや、給料が入って好きなものが買えるなどいろんな考えがあると思う。私は、その考えるすべては間違いではないと思っている。それは、その人の環境や過ごした時間などによって考え方は変化すると思うからである。しかし、大切にしないといけない事がある。それは、社会人としてのマナーやルールだと私は思う。これは、どんな環境で育ったとしても、過ごした時間が違ったとしても大切にしないといけないことであり、違うことの無い社会ルールだと考えるのである。私が社会人になって最初に頭を打たれたのは、このルールやマナーである。学生時代のバイトなどとは違い、どの場面でも一人の社会人として扱われる。社会人として、一人の大人として扱われるのだ。創心會では服装や髪の色など基本のルールがあると思うが、これらは社会人への一歩として守らなくてはならないと思う。まずは基本となる、身嗜みが出来ていることが大切である。言葉遣いや身嗜みという基本をご利用者様・他の会社のお客様の目線で考え、身嗜みや言葉遣いなどがしっかりできている良い会社だなと思われる、創心會社員の一人になって頂きたいと思う。人は見た目ではないというが、やはり最初は見ただ目から入ってしまう。清潔感のある服装や髪形、丁寧な言葉遣いが出来ているスタッフに介助やリハビリをしてもらうほうが安心しないだろうか。私は、これからもご利用者様や外部の方との関わりのなかで、自分だったらどうか、相手はどう思うのかを考えて動いていけたらと思う。

異動によっての葛藤や想い

私が新卒として茶屋町で働かせて頂く中で、社会人としてのマナーや先輩との関わり方、ご利用者様とのコミュニケーションの方法など多くの事を学んだ。反対にこれらの事に対して悩む事もあった。その中で人間関係や、サービスに対しての難しさを痛感した。一人ひとりのご利用者様に対して、日々自分の行っているサービスはこれでよかったのかと考える事。また人間関係を築くことや人と人との繋がりが安易な事で、簡単に壊れてしまうものだという事に気が付いた。

私にとっての異動は、とても寂しいものであった。それは、今まで自分が送る側として先輩方を送っていくなかで、私自身が異動になるなんて考えてもいなかったからである。また入社してから業務やリハビリ方法などを教えて頂いた上長や先輩、私のくだらない話にも笑顔で答えてくださっていたパートさん、悩みをきいて一緒に考えてくれた先輩や同期、「私のおかげでここまでよくなった」といってくださったご利用者様達と離れてしまう事がとても寂しかったからである。だからと言って、全てが上手くいっているわけではない。意見でぶつかったり、サービスのことや人間関係などで悩んだりすることも多くあった。しかし今思うとそれはいい思い出になり、また私自身の成長につながっていると感じる事が出来ている。この異動を通して、私は日々のご利用者様に対してのサービスを一日一日と大切にしていこうことや、その中で一緒に働く仲間の大切さを感じる事ができた。これらの事から私が言いたいことは、当たり前のことを当たり前だと思ってはいけないという事である。日々の業務やご利用者様との関わり、サービスの提供方法など当たり前にされていると思う。その中で本当に今のままで良かったのか、違う考えで動いたほうがよかったのではないかという事を、日々考えていくこと事が大切だと思うのだ。サービスに対して振り返って考える事の繰り返しだが、良いサービスを提供していくことに繋がっていくのだと考えるからである。これを習慣にしていこうことが、とても大切だと考えるのである。

想いを伝える

同じ仕事場で働くスタッフは一つのチームである。日々ご利用者様に対して一人でサービスを提供しているわけではない。フロアで動くスタッフがいれば、入浴シフトで動いているスタッフもいる。このいろいろなシフトで動いているスタッフが同じ想いで協力することで、一日のサービスが提供できている。一人では気づかないようなことに気が付き、考えることが出来なかったとが

考えられるようになり、より良いサービスを提供していくことに繋げていくことが出来ると思う。この同じ方向を向いて働いているチームはそのチームもいつもそこに存在しているわけではなく、状況によって人が減ったり増えたりなど体系が変わることもある。そのなかで感謝の気持ちを日々持つ事を大切にしていきたいと思う。

私は異動を経験して、より強く一緒に働くスタッフに対して感謝する気持ちの大切さを感じる事ができた。いろんなところでサポートやフォローしてくださっていた方がいるおかげで、今の私が動けているしサービスを提供出来ていると感じたからである。一つのチームとして日々一緒に働く中で、感謝の気持ちはどこか薄れてしまっていないだろうか。やってもらふ事が、当たり前になっていないだろうか。感謝の気持ちを今一度伝えることを行ってもいいのではないだろうか。

またご利用者様に対しても同じである。もしかしたら、明日にはそのご利用者様とは会えなくなってしまうかもしれない事は、絶対ないとは言えないからである。私のように異動になることもあるだろうし、もしかしたらご利用者様本人が急な体調不良からの入院や最悪の場合お亡くなりになることもあるからである。

私が入社してから、幾度もご利用者様の死を経験したことがある。茶屋町では男性スタッフが介助者として入浴シフトに入ることは、私が入社するまでなかった。しかし私は、時間はかかったが女性のご利用者様にも認めていただきながら入浴介助をさせていただくことが出来た。その中で、最後まで私の介助入浴を拒否されていた女性のご利用者様が、「あなたとなら男性でも入浴介助に入ってもいい」と言ってくださった。そのご利用者様も今は、亡くなられてしまったが、このご利用者様があなたとなら入ってもいいと言ってくださったのにはわけがあると思っている。きっと日々の関わりなどを通して、私を認めて下さったと信じている。この経験はいまだに忘れることはなく、大切な思い出になっている。現場での経験は一つも無駄なことではなく、全てご利用者様の信頼に繋がっているのだということを実感することが出来た。このご利用者様との出会いもあり、今でもご利用者様が入浴されるたびに、またフロアで動かれるたびにあの時の自分のサービスはどうだったのだろう、声掛けはや態度はどうだったのだろうかと考える。日々のサービス提供のなかで、その方に合ったメニューはどんなものか、今の身体状況を考慮しながら提供していくが、ご利用者様に対しての関わり方はどうだったかということも振り返って考えることが大切だと思う。これから出会うご利用者様に対して良いサービスを提供することにつながり、また既存のご利用者様に対しても満足いただける

サービス提供に繋がると考えるのである。

● 感謝して進む

私は今回の異動によって一緒に働くスタッフに感謝することの大切さや、当たり前に見える事でも、全てが当たり前ではないという事を改めて感じる事が出来た。未熟者の私ではあるが、これからも日々のサービス提供のなかで、ご利用者様に笑顔で過ごしていただく事を大切にしていきたいながら、私自身も日々後悔しないよう心掛けていきたいと思う。また、一緒に仕事をしているスタッフの方々にも感謝の気持ちを忘れず、それを伝えていきながら仕事に取り組んでいきたいとも思っている。





コラム

『「自分と未来は変え放題」ココトレを実践して心創りの重要性』

リハビリ倶楽部笠岡 管理者 介護福祉士 三宅 潤

はじめに

私が創心會に入社して早いもので1年3か月がたった。今回、ココトレを受講して私自身改めて心創りについて考える良い機会になった。創心流リハケアの視点ポイント1「心創りメンタルアティテュード形成支援」とある。ご利用者様にその気になっていただくことを第一にあげている。メンタルトレーニングを実施する時に、私は、「訓練が上手く出来る良いイメージを持ってください。」とご利用者様に発信していた。私はメンタルトレーニングの事を良く理解せずにただCDを流すだけになった。ココトレ研修で、「ご利用者様の心創りについて出来ていますか？あなた自身の心創りが出来ていますか？」の問いに答えることが出来なかった。私自身心創りが出来ているかさえも正直分からない状態だった。ココトレを通じてメンタルトレーニングの重要性和私自身の心の変化をお伝えしたい。

ココトレとは？

ココトレとは心と体の運動を適宜日常生活に取り入れながら、心身共に健康的に日々の暮らしを送るためのトレーニングである。問題が起こる前に自力で予防するセルフケア、日常生活の中でできる自力で心身の調子を整えるための実践的なトレーニングである。いつでもどこでも特別なものを使わず、すぐに実践できる。とてもシンプルなので、ぜひみなさんも取り組んでいただきたい。

自己分析

心は見えないものである。自分の心の状態をチェックするための方法としてエゴグラムがある。これは自分の無意識の考えや行動パターンが分かるものである。エゴグラムの結果から客観的に自分の性格特性や行動パターンを知ることが出来る。現在の自分の心の状態を知り、ココトレを実践することで心の変化を知る一つの判断基準となる。エゴグラムは、現在の心の状態でありその結果は、どのように出ても良い悪いはないことを注意していただきたい。ちなみに私は、典型的なストレス型で、

講師の先生から「取り組み甲斐がありますね。これからどのように心が変化するか楽しみです。」と声を掛けられた。エゴグラムによって気付きがあれば、自分の行動パターンを変えることも変えずにいることも、自分の特性をより生かすことも、自分で選択できるようになる。

実践

私が以下のことを無理のない範囲で毎日取り組んだ。

- ・食事時、食事前「おいしそう」、食事中「おいしい」、食事後「おいしかった。」と思う。
- ・就寝前に「よかった。ありがとう。」と思って眠りにつく。
- ・起床時に伸びをして「よく寝た。」と思って起きる。
- ・毎朝仕事の前にメトロノームを使用して、読み上げマニュアルを実施する。
- ・入浴時にアイストレッチを実施する。
- ・116のテンポで犬と散歩する。

結果

以前私は、気になることがあるとなかなか寝付けず、起きてもしっきりとしないことが多くあったが、今は寝ようと思うと気持ち良く睡眠することが出来、朝決まった時間にすっきりと起きられるようになった。また、研修時に「以前より柔らかい印象になりましたね。」「研修に参加している中で一番変わったんじゃないかな。」と声を掛けられた。また、一緒に働くスタッフからも「最近変わったなあ。」と声を掛けられるようになった。周りから変化に気付いてもらえたことが、とてもうれしかった。私が変わりたいと願い取り組んできた成果が出ていると感じた。ココトレを本気で取り組むことで、自分を変えることは出来る。

プラス発想（右脳）とマイナス発想（左脳）

子供の頃は夢を見てワクワクしていたと思う。例えば、男の子なら、ウルトラマンや仮面ライダーになりたいと夢を描いていたのではないだろうか。想像するだけで楽しかったはずである。ヒーローになっていることを想像して満足感に浸っていたはずである。私達は、人生の中

で色々な失敗をして現在に至っている。例えば、ダイエットをしてきれいになりたいと思うが、なかなか成功出来ていない。そのため、困難な事に対して「どうせ出来ない。」「嫌だな。」「やりたくない。」などマイナス発想をしている。これは、左脳が働いているためである。なぜ、ダイエットが成功しないのだろうか？それは、ダイエットをする目標が具体的にないから困難なことに立ち向かえないからである。夏までに5キロ痩せてハワイに旅行にいくと目標を立てます。右脳で想像してみてください。きっとワクワクするはずである。左脳で夏までに痩せるための努力を理論的・計画的に考えるはずである。私達大人は、叶わない夢は見ません。だから、大人になって想像する夢は、必ず叶うのである。右脳でワクワクするようなこと具体的にイメージ、成功して楽しいことを想像し、それを実現するためにはどうするかを理論的・計画的に左脳を活用するのである。私達は、右脳と左脳をハイブリットすることが出来るのである。私達が日常生活の中でしている反応は、すべて人生の中で経験してきた反射である。人間は理性動物であるため、否定的な反射が起こりやすいですが、すべての事を感じているのは心である。その心をコントロールしているのは、自分自身ですべての事が自分の為になっているというプラスの反射形成が出来るようになることがココトレの本当の目的である。

■ ワクワクするスタッフ、ワクワクするセンターへ

これからセンターでのココトレの落とし込みが始まる。私自身ワクワクしている。なぜなら私は、「全スタッフが創心會でワクワクして働くことが出来る。」を目標にしているからである。みなさん想像してみてください。全スタッフが楽しく働いている姿を、ワクワクして来ませんか？ワクワクして働いているということは、スタッフのモチベーションが高いことを指している。高いモチベーションを維持することは、スタッフにとって幸せなことである。幸福な状態で仕事が出来るとはスタッフのスキル向上になる。そのことが、スタッフの創心會の居場所作りになる。そして離職率低下にも繋がる。その事はご利用者様に対して最高のサービス提供が出来ることになる。このようなプラスのサイクルがどんどん広がっていく。私は、プラスのサイクルが広がるようなセンターにするためココトレを導入し、スタッフの心創りをしていきたいと考えている。そのためには、全体での落とし込みとは、別に個別に関わっていくことの必要性を感じている。スタッフ一人一人が真剣に取り組んでいるか、困っていることはないかを把握していく。スタッフの心創りが、ご利用者様の心創りに繋がると考える。また、より良いセンターになるには、スタッフ同士で声

を掛け合い、否定的な意見ではなく前向きな提案をし合える関係を築くことが理想である。

■ 成果を出す為には

京セラの創業者稲盛和夫氏によれば、人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力とおっしゃられている。

「能力」とは、才能や知能といった「先天的な資質」を表し、「熱意」とは、情熱や努力する心といった「後天的な努力」を表す。「考え方」とは、哲学や思想、倫理観といった生きる姿勢、それらをすべてである。もっとも大事なものが考え方であり、能力と熱意は0点から100点までであるのに対し、考え方は-100点から+100点までが存在する。仕事の結果は掛け算である。どんなに能力と熱意が高くても、考え方がマイナス発想では、良い成果を出すことは出来ません。最高の成果を出す為には、考え方がプラス発想になる必要がある。そのためには、ココトレが重要である。しかし、スタッフそれぞれ個性があり、もともと前向きな人もいれば、そうでない人もいる。前向きな人はもっと前向きに、そうでない人は、少しでも前向きになっていただきたいと考えている。ココトレをすることでそれが可能になると私は信じている。なぜなら、私が変わることが出来たからである。

■ 終わりに

17期の初めに社長は、「自分と未来は、変え放題。」とおっしゃっていた。その言葉が私の心に深く残りました。それまで私は、入社して受け身で仕事をしていました。言われたことをするだけで、消極的に働いていました。私はそんな自分が嫌だった。社長の言葉をきいて本気で自分を変えたいと思った。ココトレ研修に参加させて頂き、自分自身を変えることが出来ました。私は今の自分に満足はしていません。これからももっと積極的に自分自身を磨いて高めていこうと思っている。また一緒に働く仲間、関わらせて頂いているご利用者様、ご家族すべての方に感謝している。そしてすべての人が幸福を感じられるように関わりを持ちたいと思う。みなさん「自分と未来は変え放題」である。右脳をフル活用してワクワクしましょう。そしてそれを実現するためにしっかり左脳を使って理論的・計画的に進めていきましょう。私達なら必ず出来る。

最後にこのような執筆の機会を頂き感謝しています。ありがとうございました。

参考文献：至知出版社「人生と経営」



新入社員特集

新入社員紹介

[本部ブロック]

□創心会リハビリ倶楽部茶屋町

泉 伸也

周りの方々への感謝の気持ちを忘れず、ご利用者様のたくさんの可能性を引き出す取り組みをしています!!



□創心会リハビリ倶楽部児島

井上 寿恵

わからないことだらけですが、一生懸命頑張りますので、これからよろしくお願いいたします。



□創心会訪問看護ステーション

井上 由貴

笑顔大切に、信頼される作業療法を目指します。勉強や練習など頑張ります。よろしくお願いします。



□創心会リハビリ倶楽部茶屋町

今井 瑞穂

毎日、笑顔で明るくご利用者様と関われるスタッフになります。よろしくお願いします。



□創心会リハビリ倶楽部児島

大平 朋弥

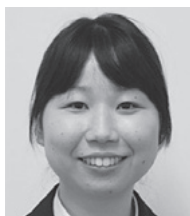
本物ケアを一人でも多くのご利用者様へ提供できるように頑張っていきたいと思います。



□創心会訪問看護ステーション

サテライト笠岡 亀谷 滯

常に笑顔でご利用者様と関わり、楽しみながら仕事をしたいと思えます。ご指導をよろしくお願いします。



□創心会訪問看護ステーション

川岡 純一

少しでも多くのご利用者様に「ありがとう」と言って頂けるように精進していきたいと思っています。



□創心会訪問看護ステーション

木口 遥加

創心會人として、一人でも多くのご利用者様の心に寄り添い、笑顔を引き出せるようになりたいです。



□創心会訪問看護ステーション

城戸千奈実

一人でも多くの方に、私がリハビリを担当してよかったと思ってもらえるように日々、笑顔で接していきたいです。



□創心会リハビリ倶楽部吉備

黒川 淳生

創心會人として恥じぬよう、一人でも多くのご利用者様に笑顔を持って頂けるようにしたいと思います。



□創心会リハビリ倶楽部茶屋町

佐藤健太郎

不器用で、小心者で、強がりなので取り扱いが厄介かもしれませんが一生懸命がんばりますので宜しくお願いします



□創心会地域リハ訪問看護ステーション

四角 修造

認識即行動を心がけ、何事に対しても積極的に取り組んでいきます!



□創心会訪問看護ステーション福山

谷本 由実

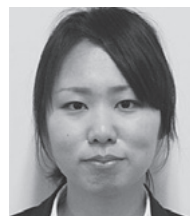
毎日笑顔を心がけ、一日一日を精一杯努力して皆さんに必要として頂ける作業療法士を目指します!



□創心会訪問看護ステーション

サテライト笠岡 土山 諒子

知識と経験を増やして、笑顔で心に添ったアプローチが出来る療法士になります。



□創心会リハビリ倶楽部陵南

坪井 麻衣

明るく元気に笑顔を忘れずに、ご利用者様の心に添ったケアが出来るよう頑張ります。



□創心会リハビリ倶楽部陵南

中川 涼太

少しでも早く本物ケアを提供できるようになり愛され必要とされる創心會人になります。



□創心会訪問看護ステーション

三木 惇郎

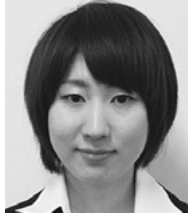
ご利用者様や社員の方々に信頼して頂ける人間になれるよう研鑽していきたいと思っています。よろしくお願いします。



□創心会訪問看護ステーション

西田 梨紗

一つ一つの出会いを大切に、笑顔でご利用者様と関わりたいと思います。



□創心会リハビリ倶楽部陵南

山田 祥子

ご利用者様にもスタッフの皆様にも好かれ、必要とされる人間になってみせます!!



□創心会リハビリ倶楽部琴浦

松岡 孝美

ご利用者様やご家族様の方にしっかりと寄り添えるようなスタッフになりたいです。宜しくお願いします。

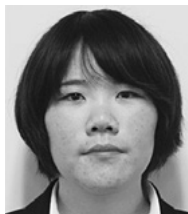


[倉敷ブロック]

□創心会リハビリ倶楽部中洲

大野裕紀子

持ち前の好奇心を武器に何事にも意欲的に取り組んでいきたいと思っています。皆様どうぞよろしくお願いします。



□創心会リハビリ倶楽部水島

嶋村 涼太

心に添った本物ケアを一人でも多くの人に提供し、たくさんの笑顔を見ることができるよう頑張ります。



□創心会ヘルパーステーション倉敷

隠土 知恵

多くの部署を経験してこれだけは私に任せてくださいと胸を張って言えるようになりたい。



□創心会リハビリ倶楽部水島

宮尾 大輔

ご利用者様にだけでなく、職員の皆様の健康管理もさせていただきたいと考えています。よろしくお願いします。



[岡山ブロック]

□創心会リハビリ倶楽部築港

荻野比佐代

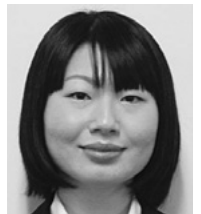
ご利用者様と共に目標に向かっていけるよう努力します。何事にも感謝し前向きに頑張ります。



□創心会リハビリ倶楽部邑久

杉岡 巳恵

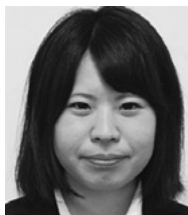
先輩スタッフの皆さんより多くの事を吸収し、感謝の気持ちを大切に毎日、笑顔でコツコツと努力していきます。



□創心会リハビリ倶楽部益野

櫻井あゆみ

ご利用者様の心に添えるスタッフになれるよう日々精進いたします。プラス発想で頑張ります。



□創心会リハビリ倶楽部益野

高生 尚輝

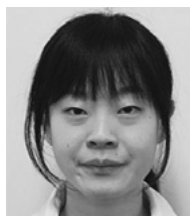
立派な創心會人になります!!
よろしくお願いします!!



□創心会リハビリ倶楽部益野

服部 紗恵

ご利用者様の心に添った自立支援をしていきたいと思ひます。よろしくお願ひ致します。



□創心会リハビリ倶楽部邑久

森本 彩加

私は、この創心會で1番笑顔と元氣あふれるスタッフになります！



□創心会リハビリ倶楽部東岡山

藤本 英幸

一日でも早く創心會を地元を持ち帰り、多くの方に心に添った本物ケアのサービスを提供できるようにになります。



□創心会リハビリ倶楽部邑久

和田祥太郎

私の特技は人の長所を探し出す事です。ご利用者の皆様の長所を伸ばすお手伝いをさせていただきます！！



[福山ブロック]

□創心会リハビリ倶楽部新涯

武田 和樹

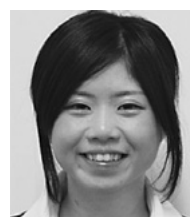
心に添った本物ケアを提供できるよう、立派な社員になります。天職発想して頑張ります。宜しくお願いします。



□創心会リハビリ倶楽部新涯

矢野里恵子

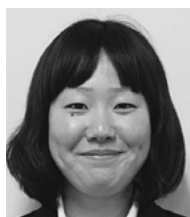
何事にも一生懸命に取り組み、いち早くご利用者様の信頼を得ます！！そして笑顔を引き出します！！



□創心会リハビリ倶楽部新涯

樋口 未奈

創心會の「元氣印」になりたいです。大きな声であいさつ、元気で笑顔あふれる人間になりたいです。



[中 途 採 用]

□創心会訪問看護ステーション

池山 千恵

ご利用者様やご家族様の心に寄り添いながら、広い視野で関わっていただけるように頑張りたいと思ひます。



□創心会訪問看護ステーション

福尾 実人

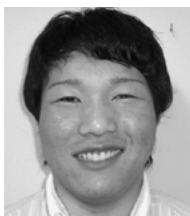
ご利用者様に「来てくれてありがとう」と言われるように、日々努力していきたいと思ひます。



□創心会地域リハ訪問看護ステーション

岡崎 秀紀

笑顔を忘れず、毎日笑顔で一生懸命頑張ります。よろしくお願い致します。



□創心会地域リハ訪問看護ステーション

藤原 大輔

私は作業を通して健康を促進する作業療法が大好きです。ご利用者様の「作業」を大切にしていきたいです。



□創心会地域リハ訪問看護ステーション

壽淵 敏之

ご利用者様に大声で笑っていただき、食べる楽しみをいつまでも持っていただきたいです。



「わたくし」と言いませんか?

常務取締役 大石 郁雄

先日の朝、通勤途中のことです、

瀬戸大橋線の下をくぐる信号のない四つ角に来たところ、若いお母さんが、4歳と6歳ぐらいの男の子の手を引いて、道を渡ろうと待っていました。

私は、右折しようとしていましたが、先に渡ってもらおうと停車しました。

お母さんは横断しながら、軽く会釈をして渡っていきました。そして道を渡り終えると、クルリとこちらを振り返り、3人で深くお辞儀をして歩いて行かれました。ちょっと驚いて私も軽く頭を下げましたが、そのあと車の中でいろいろ考えるうちに、なんとなく清々しい気持ちになってきました。こういう母親に育てられた子供は、人を思いやり、感謝に満ち、礼儀正しい大人になっていくのだらうと思います。

うちの会社にも笑顔や表情の良い、礼儀正しい社員が何人か目に浮かんできました。

子どもは生まれた時はどの子も純真ですが、成長するにつれて様々な色に変わっていきます。子は親の背中をみて育つものです。乱暴な言葉遣いや、粗暴な子供を見ると、どんな親だろうかと考えませんか。親は単に子供を産んで育てるのではなく、人間性を育てる先生という役割を担っています。

今年もたくさんの純真な子供、新人が入社しました。先輩は仕事だけでなく、接遇力の高い一人前の社会人を育てる役割があります。新人も一年すると、新しい後輩を育てる役割が生まれることになります。その為に今、何を心掛けなければならないのでしょうか。

昨今、体罰や施設での虐待が社会問題になっています。モラルが低下した環境下では、今やっていることが正しいのか、良くないのか判断できなくなると考えられます。他人を敬うことのない接遇力の低下が、モラル低下の引き金となって引き起こされているのではないのでしょうか。

結局、人間を動かす原動力は、心です。

人間は「人の間」と書かれるように、一人では生きられません。

他人に価値判断され、他人の意志にほとんど左右されて生きていくことになります。

その人の価値判断は、無意識のうちの姿勢や態度、歩き方、話し方、行動や感情の表現によってなされます。優しさや、思いやりを込めた行動や話し方、笑顔のある爽やかな表情など「自分を美しく」表現すると、多くの人に好かれ、楽しく明るい人生を送ることができます。これが結局、自分自身を大切にすることになります。まずは、自分が変わらなければなりません。

そんな良い習慣をつける簡単なコツがあります。それは自分のことを「わたくし」ということです。

良い言葉遣いをしようと思っても、日本語は複雑でなかなか大変です。

まずは「わたくし」といってから言葉を続けると、後についてくる言葉は全て良い言葉になるものです。良い言葉は、知らず知らずのうちに、良い表情、良い行動に必ず繋がっていきます。

私もこれから「わたくし」と言うようにします。どうです、一緒にやりませんか。



感動体験「心のバトン」

「感動」

支援本部

人事部 大森 謙治

新人研修

私は、昨年の12月に入社しました。人事を担当しています。そして、4月より新入社員の研修に携わるこ



ととなりました。何もかも新しいことばかりで分からないことが多いですが、新入社員を創心人になってもらうために頑張っています。今年の新卒者は意欲的な方が多く、自主的な人も多いためとてもやりがいを感じています。

新卒者の方は夢を持ち創心會に入って来られており、その方たちと接することにより私も多くのエネルギーをもらっているような気がします。私が、大学を出た時のとは比べものにならないくらい積極的な方が多いです。この研修を通じて彼らの成長を見守りたいと思います。また、現場に出てからも彼らが成長していけるように支えていきたいと思います。本当に彼らの積極的さに感動を覚えました。

社長講話について

新人研修の見守りの中で、社長の講話を聴くことができました。私は社長の講話を直接お聴きすることができなかったため、新卒者に交じって受講者と同様に聴いています。

これまで、デイサービスの見学の対応や、電話での問い合わせの際に創心會の想いを話す機会がありました。その内容は中途入社研修で聴いた話や先輩方の説明を聞いたりしたものでした。

今回社長の講話をお聞きして、より想いを語る事ができると思います。求職者に説明する際は社長の口とな

り説明をすることを心がけます。

私は、先輩から良いバトンをもらってきたと思います。私もこれから新入社員に良いバトンを渡していきたいと思います。今回は同じ人事部、松田絵里さんにバトンを渡したいと思います。

～創心會に出逢って～

リハビリ倶楽部吉備

介護スタッフ 介護福祉士 筑地沙里菜

まず、バトンを渡してくださった綱島さんに感謝いたします。私は、平成24年4月に入社し今月で1年が経ちました。



私が創心會に出逢ったきっかけは学生のときの通所施設実習で10日間勉強させていただいたときです。リハビリ倶楽部陵南センターへ実習に行かせていただいたのですが、まず驚いたのがスタッフの方の笑顔と心の込もった接遇でした。現場の雰囲気がとても明るくてご利用者様や実習生の私にもとても気持ちの良い接遇で対応してくださいました。実習中に出逢ったあるご利用者様が「ここの人たちはみんな元気で親切なの。だからここに来たいと思うし、創心會に出逢えて本当に良かったと思う」と自分が障害を負って辛い思いをしたことから創心會に出逢って生きる希望を見つけたことを泣きながら話してくださいました。それを聞いて私は、ご利用者様に心からそう思っていて創心會に心から感動しました。毎日実習の終わりに、1日の流れや会社での取り組みなど10日間丁寧に管理者の方が指導してくださり、振り返りのときは1日を通して私が感じたこと一つひとつ時間をかけて応えてくださいました。正直私が今まで見てきた介護の世界は「させていたでいる」というより「してあげている」というイメージ

が強くありました。そして大人扱いではなく、子ども扱いのような接遇でした。ご利用者様の声を聴くと涙を流されながら「早く死にたい」という思いで過ごされている方が多いことに胸が痛みました。それが介護の世界だと思っていたが、創心會の接遇は感動することばかりでした。

10日間の実習を終えて就職先を悩んでいた私は、創心會のスタッフの方の接遇とご利用者様の声を聴き、「絶対に創心會に入りたい!」と思い無事入社することができました。

私は今、吉備センターの介護スタッフとして働いています。どのセンターでも笑顔で心の込もった接遇をしてくださいます。先輩たちのようになりたいと取り組み、入社して半年経ったある日、あるご利用者様から「あなたは笑顔が素敵でとても親切ね」と言っていただけるようになった頃、同時にご利用者様の気分を害してしまうこともありました。そのとき私は接遇の大切さを痛感しました。それからは、心の込もった接遇を改めて考え、外部に出るとき更に自身の振る舞いを意識するようになりました。

良好な人間関係を構築していくためにはコミュニケーション力や接遇が大切だと思います。創心會に出逢ってたくさんの人から小さな親切・小さな心遣いを意識するなど心の込もった接遇の意味と技術を学び、ご利用者様からお

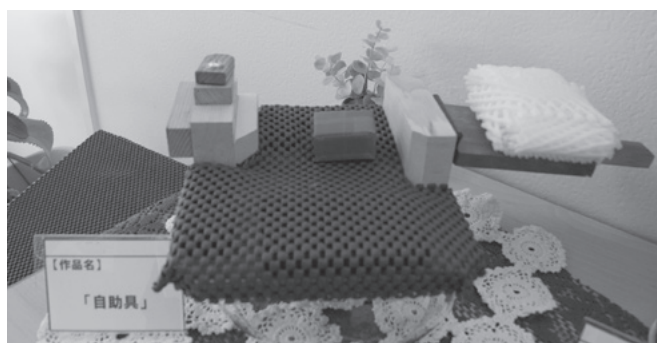
褒めの言葉をいただいたり、意見を言ってもらったりすることもできました。ここまで私が「接遇」を意識してご利用者様からお褒めの言葉をいただくことができたのも創心會に出逢うことができたからだと思い日々感謝しています。まだまだ至らないところが多く、これからですが先輩たちの接遇を目指して頑張っていきたいと思います。

私からのバトンはリハビリ倶楽部陵南の中山さんにお渡ししたいと思います。



ご利用者様の作品アルバム

album





■就労継続支援B型事業所サービス開始しました

就労継続支援B型の立ち上げについて

「和－久ステップ茶屋町」

開始時期：平成 25 年 5 月 1 日～

定 員：10 名（現在利用予定者 6 名）

時 間：9：30 ～ 15：30

曜 日：月～金（年末年始除く）

作業内容：椎茸加工、菜種油搾油作業、洗車作業、清掃作業

「和－久ステップ笠岡」

開始時期：平成 25 年 6 月 1 日（予定）…現在申請中

定 員：20 名（現在利用予定者 18 名）

時 間：9：30 ～ 15：30

曜 日：月～金（年末年始除く）

作業内容：ど根性ファームにおいてねぎの出荷調整、農作業等（草取り・育苗等）

大石常務の推薦図書

「峠」（上・中・下）

司馬遼太郎

新潮文庫

「太陽の子」

灰谷健次郎

角川文庫



■介護スタッフのキャリアパスが変わります!!

①平成 25 年 4 月に「ホームヘルパー2級講座」は「介護職員初任者研修」に移行しました。

介護ニーズの多様化、高度化に対応し、より質の高いサービスを提供できるようカリキュラムが変更されました。

介護技術習得時間が増加

現在の 50 時間から 90 時間に増えました。

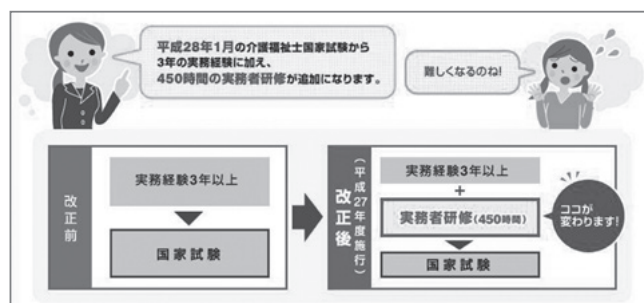
認知症の理解に関する科目が新設

修了評価試験の実施

理解度を確認する修了評価試験が義務付けられました。

*自宅学習とスクーリングを同時進行で行うため、受講期間は 4 カ月です。（ホームヘルパー 2 級と同じ）

②介護福祉士の受験資格が変わります。



まず実務者研修の必要時間は資格で違います。

資格	必要時間
無資格者	450時間
ヘルパー2級取得者	320時間
ヘルパー1級取得者	95時間
介護職員基礎研修修了者	50時間

ハートスイッチでは「初任者研修」（今秋）、「実務者研修」（来春）を開講予定です。詳細が決定次第、ご案内いたします。

編集後記

季節がめぐるのは早いもので、今年の春も 35 名の新入社員が創心會の仲間となりました。研修を終え配属先で多くの先輩やご利用者様と出会い、今までにない刺激

的な毎日を迎えていることと思います。創心會も様々な取り組みの中で、「できる」を「知る」リハビリケアをキーワードに、目の前のご利用者様お一人おひとりと真剣に向き合っています。巻頭言にあったように「一人ひとりが輝く組織」にしていくため、新入社員の皆さんと共に、それぞれの場所で成長へのチャンスを掴んでいきましょう。

編集部 赤澤

書 名 株式会社創心會[®]機関誌『2013年春号』Vol.17

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

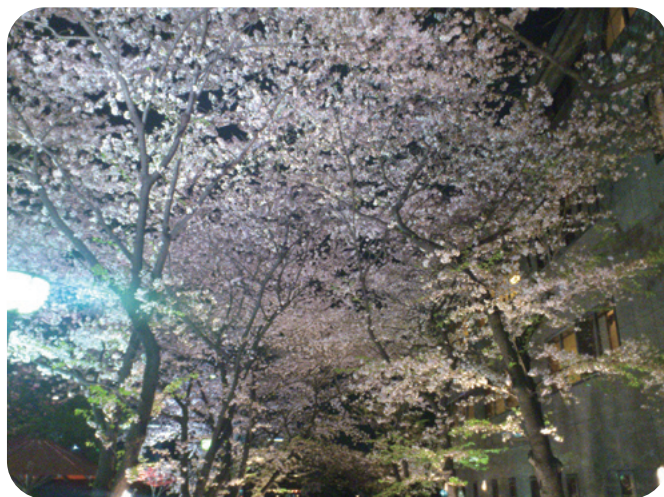
創刊日 2009年5月1日

発行日 2013年5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®