

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(1)

令和2年4月13日

かすみケアグループ 代表(理事長) 齊藤 正身

私たちグループには、創設者である齊藤正男会長が、自らの経験をもとにスタッフへの想いを綴った30項目の「介護心得」があります。どの項目も、医療・介護・福祉に携わる人たちにとって、決して忘れてはならない正に「心得」です。

各項目についてスタッフの皆さんが感じたり経験したエピソードをリレー形式でつなげていき、原点に立ち戻って私たちの明日を描いていきたいと思えます。

では1回目は私から・・・

1. 利用者の人格を尊重しましょう

人間は、この世に生まれてから、いろいろな苦難、労苦に耐えて長い人生を生き抜いてきます。ところが、老後を迎え、社会や家族での役割がなくなったからといって、ないがしろにすることは人間の尊厳が著しくそこなわれる行為で、許されないことです。高齢者が年をとり、誰もが迎える「あるとき」まで、心豊かに送れるよう、人格を尊重する心構えこそ大切で、一口に申せば敬老、敬愛の精神をもって対応することに専心務めましょう。

この短い文章の中には、会長の老人福祉・医療に対する決意が集約されています。「老人にも明日がある」を設立理念に据えた所信表明とも言えます。何も私が付け加えることはありませんが、会長自身の「あるとき」が思い出されます。「あるとき」は、自分で選んだり想定して迎えられとは限りません。会長の場合も、平成15年8月28日にその時を迎えましたが、3月15日に脳梗塞で倒れる前日まで元気でした。失語や麻痺が残存し、ほぼ全介助の状態で5ヶ月半余りの入院生活の末でした。一度も自宅に帰ることも出来ず、想いを口にすることも出来ないで最期を迎えました。さぞや悔しかったと思いますが、約4ヶ月の間、自身が築き上げた病院で、想いを受け継ぐスタッフの敬老、敬愛の精神をもった対応を、その身で実感することができたことは幸せだったと思います。まあ、今ごろ天国で「もっとやりたいことがあった！お前たち何してんだ！」と怒っているかもしれませんが・・・

それでは、次の項目は武居和明専務理事に語ってもらいましょう！

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(2)

令和2年4月20日

医療法人真正会 専務理事 武居和明

創設者の斉藤正男会長の著書『人に尽くす』にも「介護の心得」が記載されていて、文末には、「心得は直接介護に携わる職員のみならず、職員全体に対しても共通した心得であり、心構えなのです。平常心をもってこの心得を熟読し玩味して心の糧としてください。」とあります。「介護の心得」は、かすみケアグループの職員の大切なバイブルです。私も手帳と一緒にいつも携帯しております。

2. 名前は固有名詞で呼び、早く覚えましょう

高齢者の介護対象者を、おじいさん、おばあさんと呼ぶことは禁句です。対象者のなかには「私は、おじいさんでもおばあさんでもない」と反発、自負する人もいます。対象者には例外なく親から貰った姓名があるのです。したがって、固有名詞で呼ぶことは一人の社会人として、また一人の人格者として認めることになるのです。そして、名前を早く覚えて呼び掛けるとき、一層の親近感が生まれるものです。

生活していくことや全ての仕事においても、相手の名前を覚えることは、コミュニケーションをとる上でとても大切です。最初は警戒されても、会話の中でも名前をお呼びすることで、徐々に安心されて親近感を持って頂けるようになります。また自分の名前が呼ばれると、心が和み、気持ちも明るくなり、相手に親しみを覚える気が私はします。

34年も前のことではありますが、新人の頃はとにかく職員の氏名、生年月日、出身地に至るまで必死に覚えた記憶があります。でもその甲斐あって自分の仕事がスタッフの方々の協力を得ながらスムーズに進められたと私は思っています。名前を覚えることと、自分の名前を知っていただくことも併せて大事なことだと思えます。

私も56年間使い続けている親から頂いた「名前」があります。和やかに明るい子に育つようにとの願いであったと聞いています。現在はその名の通り優しくぽっちゃりした体型に育っております。

名前は生を享けてから「あるとき」まで一生大切にするもののひとつです。大切にされている名前なのでから思いを込めてお呼びしていきましょう。

それでは、No.3 は 特別養護老人ホーム 真寿園 小野塚由美子施設長に語ってもらいましょう！

[MEMO] 「霞ヶ関南病院」は、霞ヶ関中央病院の南に位置することから1987年開設時の名称は「霞ヶ関中央南病院」でした。そして1993年に現在の名称に変更されています。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(3)

令和2年4月27日
介護老人福祉施設 真寿園
施設長 小野塚 由美子

「介護心得」のルーツをたどってみました。私の記憶を遡ると、ある日の師長会（当時は婦長会）で、当時の看護部長から「会長から相談があり、現場の声が聴きたい（クレド、バイブルのようなものを作りたいようだ）」と議題に上がったことを思い出しました。なぜかその部分だけが鮮明に。それが何年頃だったかたどっていくと2000年（平成12年）前後だったようです。介護保険制度ができる前後、病院でも「接遇」という言葉が聞かれるようになっていた時代です。

3. 先入観で接しない、批判的態度をとらない

人間は、時に誰でも「思い込み」を持つことがあります。浅い知識や情報をもとに決めてかかることは、先入観となって介護のブレーキとなることがあります。また人は、ことの善悪、右か左か、ことさら白黒つけたがるものですが、ややもすると、これが批判的態度に移り変わるものです。心したいものです。

職業柄「思い込み」＝リスクと結びついてしまいましたが、「思い込み」や「先入観」で接してしまうと、人間関係の害はあっても利は無いようにも感じています。私自身は、血液型B型でグレーゾーンが多い性格だと思っています。どちらかという、打てば響くタイプではなく、あとからゆっくりかみ締める感じです。こんな私ですので、今までどれだけ周囲の人に助けられてきたか計り知れません。批判も大事な意見だと思います。会長が言いたかったのは、批判をするときでも相手を思いやる気持ちが大事だと言いたかったのではないのでしょうか。

写真は、入職直後に会長宅にあったバラ苗を頂き、どんな花を咲かせるか楽しみにしてから32年咲き続けてくれています。人の成長や育成も木や花に似ているなと感じています。

それでは、No. 4は 埼玉県地域リハビリテーション・ケア サポートセンターの岡持利亘センター長にバトンを繋ぎます(^_^)



令和2年4月28日

埼玉県地域リハビリテーション・ケア サポートセンター 霞ヶ関南病院
センター長 岡持 利亘

多くの仲間と一緒に働くときに、行動の基本となる考え方や価値感はとても大切だと思います。一つひとつの取組において、「そもそも何でこうするのか？」と思ったり、判断に迷ったとき、道を示してくれる、ヒントをくれるのが「介護の心得」だと思っています。就職から32年の間に、「介護の心得」を体感した、いくつかの経験を共有したいと思います。

4. 「和顔愛語」で接し、子供扱い、猫撫で声をしない

和らいだ、なごやかな笑顔でやさしい言葉で接することです。ある福祉団体が行った介護の「不適切」についての実態調査の結果で、高齢者を子供扱いした職員の言葉が圧倒的に多くあげられました。幼児を扱うような言葉、猫撫で声は相手の自尊心、人格を傷つけます。過剰サービスと心得ましょう。

コミュニケーションは私達の仕事の基本です。私自身、就職したての頃は、理学療法士としては駆け出しですし、説明できる言葉も少なく、自信がなかった事を憶えています。担当した患者さんに心を開いてもらうにはどうしたらいいだろうか？と、リハビリ室だけでなく、病棟の様子をのぞきに行ったりしました。病棟では、熟練の看護・介護のスタッフが様々なケアを行っていました。自分と過ごしているリハビリの時間よりも、病棟での様子の方が楽しそうだったりすると、正直落ち込んだものです。色々な先輩の姿から気づいたのは「職員が笑顔の時、相手も笑顔になる」ということです。逆に「職員が不機嫌な時、相手も不機嫌になる」という経験もしました。そして、尊敬できる先輩は言葉だけでなく、表情や立ち居振る舞いなど、全身で表現していると感じました。和らいだ態度で接することで、和らいだ関係性が生まれるという学びでした。

齊藤正身理事長に同行し、高齢者の医療やケア、リハビリの質を高めようとする、全国研究会などに参加させてもらいました。この際、高齢者医療を行う施設で「〇〇ちゃんと呼ぶ」等の子供扱いや、「〇〇しましょうね～」と猫撫で声で見下した態度での関係性が問題視されていました。「老人病院は、寝たきり製造病院」と揶揄する報道なども目にし、「自分たちの職場は、絶対にそんな病院にはしない」と誓った4年目の経験でした。「自分の大切な人を入院させられるような病院にしよう」と仲間でも話し合ったことは忘れません。

私事で恐縮ですが、昨年末、母親を当院に入院させてもらいました。心臓の手術後、自宅に戻るためのリハビリが目的です。歩くときはフラフラで転びそう、さらに日時や曜日、話の辻褄も合わない母でしたが、家に帰って料理をする事を目指し、たくさんの同僚にお世話になりました。よくわかっていない母に対し、子供扱いや猫撫で声で接する職員は一人もいませんし、言葉だけでなく、つかず離れずの見守りや配慮、自分で出来ることを増やすような環境の工夫や尊重する姿勢など、プロの仕事は「確かな技術と愛のある態度」にあると体感しました。この話は、法人ホームページの「本部・事務部スタッフブログ」2020年2月17日に書きましたので、よかったら読んでみて下さい。今では、洗濯たたみとアイロンがけと掃除、時々料理をしながら自宅で元気に過ごしている毎日で、病棟チームの皆さんには感謝しかありません。

マスクで表情が見えにくい今こそ、「和顔愛語で接する」を全身で表現してみませんか！ということで、次は、病棟のチームマネージャー 近藤菊江看護師にバトンを渡したいと思います。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(5)

令和2年5月1日

霞ヶ関南病院 ふじ病棟 マネジャー

看護師 近藤 菊江

5. 挨拶は積極的にしよう (リップサービス)

挨拶は相手を認め、相手を尊重し、相手と友好関係を結びたいという意思の表明であり、挨拶こそ人と人との愛の架け橋です。黙して語らずでは対人関係は育ちません。挨拶はお金を払う必要のないものです。時間をかけずに相手に満足を与える最良の心のこもったサービスです。笑顔で明るく挨拶しましょう。これをリップサービスと言います。

看護師は看護を行うとき「知識・技術・態度」の3つが必要で、一つでも欠けていないことが一般的に言われる良いナース、患者さんに信頼されるナースです。知識と技術については詳細な本など多く学ぶ事ができます。でも「態度」についてはなかなか良い参考書は少ないのではと思います。「介護の心得」は真正会の看護として求められている「態度」の手本であると思います。

仕事の朝、ちょっとだけどんより気分です。1階を通る時、清掃のスタッフが明るく挨拶してくれると清々しい気持ちで病棟に向かうことができるのは私だけかしら・・・私もちょっと頑張って明るい声で挨拶をするようにしています。

以前あったことですが、ある病棟に再入院された患者さんのご家族から、「前に入院したときは笑顔で挨拶してくれたのに、今回は笑顔がない。ちゃんと見てくれているのか不安」との言葉がありました。スタッフはたぶん考え事をしていたかもしれません。え？そんなことで・・・と思うかもしれませんが、患者さんやご家族にとって、スタッフの笑顔は安心や信頼に繋がるのだと改めて思いました。私の所属するふじ病棟では、ステーションではエレベーターに背中を向けて作業をしてはいけないというルールがずっと前からあります。エレベーターから降りてきた患者さんやご家族に挨拶するためです。現在、電子カルテが導入され、パソコンとにらめっこの日々だと思いますが、ご家族が来院されたら笑顔で挨拶できるよう気をつけていきたいですね。

毎日、感染のニュースばかりで気持ちも暗くなりがちです。ちょっと意識的にでも笑顔で挨拶してみてください。お金もかかりません。新人でもベテランでもできます。そしてなにより気持ち良いです。

それでは、次はNo. 6 個人の秘密は、みだりに口外しない です。

個人情報に詳しい、川井貴生常務理事にバトンを繋ぎたいと思います。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(6)

令和2年5月8日

医療法人真正会 常務理事 川井 貴生

会長 MEMO の No. 10 (平成11年7月23日発信 タイトル:「介護心得」…) に、“LMの報告の中で「けやき」病棟では、朝の申し送り時に介護の心得の一頁を読み上げるとありました。執筆者としては大変嬉しいことです。(中略) いつもながらの訴えですが、人は知識や技術は一旦覚えたら簡単には忘れるものではありません。ところが心構え、心得はとかく忘れがちなものです。一日のどこかで、介護心得を口にするには大切に必ずや実践の場ではきっと役立つものと思います。”と書かれています。何事にも心構え心得を大切にしたいと思います。

6. 個人の秘密は、みだりに口外しない

人は、とかく噂話を好むものです。まして、対象者から知り得た事柄を流布することは、介護者としては失格です。お互いの信頼関係をそこなう原因ですから、個人の秘密事項は絶対に漏らさないように注意しましょう。

今では個人情報保護法(2005年施行)が全面施行され、企業や団体、医療法人も個人情報の取り扱いについて共通のルールが定められました。個人情報の持出や言動など、勤務中は意識されていると思いますが、一旦職場を離れ友人や同僚といるとき気が緩み、ついつい職場や個人の話になったりするものです。私は以前に隣にいる方の話が聞こえてきたので聞いていると、職場の内容や個人が特定できる話でした。その方は私の身内の上司の方で、私とは面識はなかったので気がつかなかったのでしょう。それ以来どこに誰がいて何処で繋がっているか分からないものだと改めて思い意識するようになりました。皆さんも意識してみてください。

では、No. 7は 特別養護老人ホーム 真寿園 市川元昭部長、よろしく申し上げます。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(7)

令和2年5月13日

社会福祉法人真正会 コミュニティケア部
部長 市川 元昭

私は、29年前にこの真寿園に介護職として入職しました。当時はまだ介護心得はありませんでしたが、先輩の方々に介護を学び見様見真似で技術に関しては出来るようになりました。しかしながら利用者さんの接し方、心構え、コミュニケーションスキル等、介護技術以外に学ばなければならないことが沢山あり、介護が初めての私にとって戸惑いがありました。特に認知症（当時は痴呆症と言っていました）の方との接し方に苦労したことを覚えています。今はこの介護心得をあいさつの会で読み、当時の自分を振り返り、改めてこの介護心得の重要性を感じています。

7. 介護とは、やさしい手でみることです（スキンシップ）

介護する第一条件は、やさしい心です。高齢者介護とは「利用者の肌に手を多く触れることです。」やさしい手こそ相手に安心感とやすらぎを与えるのです。多忙に紛れて乱暴な言葉づかいや扱いをすることは、相手に不信感を与えることになります。今一つ注文しますと、やさしい手にあたたかい言葉を添えることも忘れないようにしましょう。

スキンシップは日本人にとって比較的苦手なことかもしれませんが、高齢者介護にとってはとても大事なことです。介護をするうえで相手に対してやさしい心、思いやりがあれば、スキンシップは相手にとってとても心地よいものになります。多分介護をしながら沢山この経験をしたことがあると思います。

自分の子供に対してや、自分が子供の頃、お腹が痛いときなど親にさすってもらうと不安や痛みが和らいたりという思い出があります。触られることによって安心感がわいたり穏やかな気持ちになれます。これは大事にされているという信頼関係から生まれるからだと思います。心の痛み、ストレスに対してもとても有効な手段です。言葉で「安心して下さいね」と一生懸命伝えてもなかなか相手には通じないものです。こんな時はコミュニケーションの方法としてとても有効な手段です。ターミナルケアや認知症の方のケアにもとても必要な事だと思います。そして、やさしい言葉と笑顔があればさらに気持ちが伝わると思います。

それでは、次の No. 8 は、社会福祉法人真正会の荻野光彦副理事長にお願いしたいと思います。よろしくお願い致します。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(8)

令和2年5月18日

社会福祉法人 真正会 副理事長 荻野 光彦

この介護心得は、設立理念「老人にも明日がある」、「運営指針」と共に、かすみケアグループにとって、とても大切な共通の倫理観ではないでしょうか。当時斉藤正男会長がこの心得を書き記している最中に、当初20か条で作るつもりだったが収まらず30か条になった話をしてくれたのを思い出しました。そんな会長の熱い思いが込められています。私自身は勿論、グループに集う皆さんにとって、いつも身近に置いてバイブルとして現場で活用しなければいけないと改めて思いを募らせています。

8. いつも聴き手に廻り、話を良く聴き、話上手になりましょう

「傾聴」という言葉がありますが、相手の話に耳を傾けて、ひとことも聞きもらさないぞという態度で、よく聞くことこそ、信頼を得る第一歩です。そのとき、相手の言葉を入れながら話を返すことができれば、あなたは話上手といえるでしょう。

仕事や日常生活の様々な場面で、コミュニケーションがうまく取れないと感じたことはありませんか。私たちの現場では、より良いコミュニケーションが欠かせません。コミュニケーションとは、相手を理解することが出発点となります。相手がどのような状態にあるのか、どのような気持ちなのか理解することが必要です。特に人は辛い境遇に立たされた時、自ずと誰かに傍にいて聴いてほしいと思うでしょう。傾聴し共感することで、より良いコミュニケーションにつながるのではないのでしょうか。

「聴く:listen」と「聞く:hear」では、辞書のとおり意味が異なります。傾聴の聴くは、耳と心で表されており、ひと言でいうとただ聞くだけではなく、相手の立場にたって話を聞くということと自分なりに理解します。ことわざに「話上手は聞き上手」という言葉があるように、先ずは聞き上手になることが大切であり、この心得を常に意識して取り組むことが肝心だと思います。参考までに、私たちグループともご縁のある堀尾正明さんが書かれた「話す！聞く！おしゃべりの底力」を機会がありましたら一読してはいかがでしょうか。

それでは、次の No. 9 を 岡野英樹さんをお願いしたいと思います。よろしくお願ひ致します。

令和2年5月25日

医療法人真正会 理学療法士 岡野 英樹

理学療法士を目指した30数年前に5ヶ所の医療機関での臨床実習を経験しましたが、お恥ずかしい話、対人援助の心構えはまったくできておらず、多くの方に不快な思いをさせてしまったと思います。

そんな中、真正会（当時の霞ヶ関中央病院）でお世話になった2ヶ月で、他では感じることのなかった「心構え（心得）」を院内の雰囲気から感じたことが、いま振り返れば「ここで仕事がしたい」につながったのだと思います。

9. 私語は慎みましょう

利用者の前で私的な話をされることほど不愉快なことはありません。「あなた今晚の夕飯はなに」「〇〇さんは今何しているの」等、利用者に関係のない話をするだけでは絶対に避けましょう。

医療や介護の仕事は、対象者（患者さんや利用者さん）との対話はもちろん、スタッフ同士の対話も重要になります。真正会ではその両方を大切にすることで温かい雰囲気をつくり出し、見学に来られた方たち皆さんが必ずと言っていいほど感心されます。しかしその対話が、知らず知らずのうちに雑談に変わることがあります。そこに対象者がいらっしやったらどうでしょうか。「私を放っておいて何を話しているんだろう…」「この人に担当してもらって大丈夫かしら？」と感じさせてしまうでしょう。その結果、信頼関係が崩れるだけでなく、注意が散漫となり事故につながります。私も過去に苦い経験をしたことがあります。

もちろん私語はコミュニケーションの手段でもあり、すべてが悪いわけではありませんが、TPOをわきまえることが大事で、心しておきたいところです。

むかし医療系の雑誌を読み漁っていたとき、ある論文に目が止まり、ドキッとしたことがあります。看護職であれば一度は読んだことがあるかもしれません。

先日インターネットで検索したら、今でも多くのサイトで紹介されていたので、ここではその一部をご紹介します。

「きいてください、看護婦さん」 著者 ルース・ジョンストン（看護師 アメリカ）

ひもじくても、わたしは、自分で食事ができません。あなたは、手のとどかない床頭台の上に、わたしのお盆をおいたまま去りました。そのうえ、看護のカンファレンスで、わたしの栄養不足を、議論したのです。のどがからからで困っていました。でも、あなたは忘れていました。

～中略～

わたしの耳がきこえないと思って、あなたはしゃべりました。今晚のデートの前に美容院の予約をしたので勤務のあいだに、死んで欲しくないと。

あなたは、教育があり、りっぱに話し、純白のびんとした白衣をまとい、ほんとうにきちんとしています。わたしが話すと、聞いてくださるようですが、耳を傾けてはいないのです。

～後略～

(American Journal of Nursing 1971年2月号、看護学雑誌第52巻より)

皆さんにも、検索してぜひ全文を読んでもらいたいです。

それでは、No. 10を大先輩の宮崎時枝さんに語っていただきましょう。よろしくお祈りします。

令和2年5月28日

看護師 宮崎 時枝

30数年前に入職して以来、会長がご存命の間、事あるごとに私たちスタッフに語って聴かせてくださった事のほとんどが含まれ、整理されたのが、この介護心得であると思っています。会長と直接お会いすることが叶わない最近の入職者にも、会長のご意思が伝わるとても凄いものなのだと感じています。

10. 利用者との対応は、対等、平等、公平にしましょう

利用者と接するとき、お互いに人間と人間とのかかわりであることを、まず自覚しなければなりません。したがって、そこには、媚びたり、へりくだったり、威張ったりという上下の関係はありません。あくまでもその関係は対等です。そこにあるのは、介護する側、介護される側の信頼関係がすべてなのです。そして、介護してやるのだという思い上がりは厳に慎まなければなりません。当然対応は、差別のない平等、公平でなければ信頼は得られません。

介護してやるという意識は接遇教育を強化した頃から、ほぼ無くなったのではないかとと思っています。

が、意識障害がある患者さんに対してはどうでしょうか。声をかけながらケア行為を始めてはいないでしょうか。私は過去「点眼しますね」と言いながら「ね」を言うのと同時に点眼してしまい後悔したことがあります。意識障害がある患者さんも人です。

また、認知症のある患者さんに、「〇〇してください」と言うのは、一見失礼には当たらない言葉のようですが、その方がしたいことは何なのでしょう。それを無視してこちらの都合を押し付けるのは対等とは言えません。これはもしかしたら『介護してやるのだという思い上がり』に当たるかもしれません。

まれにですが、自分よりはるかに年上の患者さんに対し、尊重・尊敬の気持ちから『言いなり』になってしまうスタッフもいます。でも我々は専門職ですから、知識・技術を駆使し、すべきことをしっかりやらなければその患者さんに損失を与えてしまいます。

私は、介護心得は指針だと考えていましたが、今日この文章を書きながら、普段の自分の言動を振り返るのにも介護心得が有用であることに気づきました。患者さんとうまくかかわれないとか、患者さんを不機嫌にさせてしまったなどがあった時、介護心得からその理由や解決策が見つけれられるかもしれません。

次はNo. 11です。若い事務長の砂田夏子さんにバトンタッチします。

「砂田さ～ん お願いしま～す！」

令和2年6月3日
医療法人真正会 霞ヶ関南病院
事務長 砂田 夏子

介護の心得は、いつどの項目を目にしても、心に響きます。かすみケアグループのスタッフとして、人として、あるべき姿の基本が詰まっています。とても分かりやすい言葉で綴られているので、経験や立場にとらわれずに振り返ることができ、答えを導き出してくれる、なくてはならない「心得」だと改めて実感しています。

11. 「今」を大切に、用件は速やかに、「ちょっと待って」は駄目です

忙しいのだから「仕方がない」といって、利用者の望む用件にすぐ応えられず「ちょっと待って」は、実は自分本位な考え方なのです。「仕方がない」のではなく「仕方がある」と思えば、即座に用件を満たすことにつながるものです。とかく、「多忙」は「なげき節」になりがちですが、まずもって利用者の「今」を大切にしましょう。

病院の窓口には、様々な目的の方が入れ替わりにいらっしゃいます。受診でいらっしゃる方、お約束で来られる方やそうでない方。電話での対応も顔は見えませんが同じようにあります。

直接ケアに携わることがなく、ご案内することが多い職種の私たちは、よく「少々お待ちください」「確認させていただきます」という言葉を使います。お待ちいただいている間に、また別の方の対応をしたり繰り返すです。事務的になっていないか？皆さんに同じ対応になっていないか？と考えさせられます。時には判断に迷うケースもありますが、そんな時こそ相手の方が何にお困りなのかをしっかりお伺いできると、その後の対応がスムーズに行えることが多いです。「お待ちください」を重ねるたびに不安が募り不満になりがちです。『お待たせしてしまっている』時ほど、慌てずに対応することを心がけなければならないと改めて思います。

新人の頃、会長にコピーの取り方で叱られたことを今でも思い出します。雑誌のある1ページのコピーでしたが、そこには小さな写真も載っていました。黒く不鮮明のままお持ちしてしまいました。「君は相手のことを考えてコピーしたのか？」と…。今考えればとても当たり前のことですが心配りが足りませんでした。相手の立場に立った接遇をととても大切にされていたと感銘を受けました。介護心得にはその思いがたくさん詰まっています。私も改めて「今」を大切に、日々の業務に携わっていきたくと思いました。

業務でも取り次ぐことの多い相談部ですが、次のNo. 12は 医療福祉相談部の高瀬紀子部長にお願いいたします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(12)

令和2年6月10日

医療法人真正会 霞ヶ関南病院

医療福祉相談部長 高瀬 紀子

真正会に入職して、チームで仕事をするを初めて目の当たりにした感動を今でも覚えています。中でもケアプランを作成し、スタッフで目標を共有し、ご本人・ご家族とその目標達成に向けて一緒に取り組んでいくことを新鮮に感じました。チームが一つにまとまるための手段がケアプランであり、グループが大切にしていることだと思います。

12. 記録なくして、処遇（ケア）なし （ケアプランの作成）

介護の基本になるケアプランを作成する場合、個々のケース記録が基になります。周到な、キメ細かい記録が職種ごとに寄せられてはじめて情報が共有され、適切かつ実行可能なケアプランが出来上がるわけです。ひとつの情報が欠けたことで、ケアプランを作成できないこともあるのです。ただし、記録はできるだけ客観的な記述が求められていることに注意しましょう。

チームは専門職の集まりです。各専門職がしっかりと記録を行うことが、より適切なケアプランを作るにつながります。と、頭でわかってはいるものの、忙しさにまぎれ記録が後回しになっていることが多いことを反省しています。

記録を書くということは、事実をしっかり捉え、専門職としてのアセスメントを加えてチームのメンバーに伝えていくという大切な業務です。また、記録をするということは、自分のケアを振り返ることができるすぐにもできることでもあります。日々の忙しきで自分のケアを振り返る時間を持つことが難しいかもしれませんが、その時に記録をすることがケアや自分自身の対応を振り返ることになると思います。

これからも、専門職としての自分の対応を振り返る手段として、またチームの一員として正確な情報を伝える手段として、記録をすることを大切にしていきたいと思います。

次のNo. 13は、霞ヶ関南病院 薬局長の岡本健一さんにバトンをお渡ししたいと思います。よろしくをお願いします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(13)

令和2年6月16日

霞ヶ関南病院 薬局長 岡本 健一

私にとって「介護心得」は、忙しい中でつい忘れてしまいそうなことを思い出させてくれる存在です。朝礼で読み上げられるとき、反省することもあり、「それでいいのかい？」と会長に問いかけられているような気がします。

13. つきあい上手になるには「温故知新」

「温故知新」とは、古きを尋ねて、新しきを知ると解釈します。介護する側は、まず対象者に信頼されることが第一条件です。胸襟を開いてという言葉がありますが、そのためには必要な方策として利用者の過去に触れた質問をすると、高齢者は昔の話、過去の話は鮮明に覚えていますから、こうした問い掛けに喜色を浮かべて答えてくれます。そうなればしめたもの、話はどんどん広がり、結果としてラポール（信頼関係）は成り立つものです。これこそつきあい上手といえましょう。とりわけ普段口の重い人、言葉の少ない人には有効です。

以前、療養型病棟を担当していた頃、患者さんに薬の話をするつもりが本題に入れず、ほとんどの時間、昔話、身の上話を聞いていたことがありました。（おおらかな時期もあったのですが・・・）隙をみて薬の話を挟み込むのですが、効率は良くなかった。しかし、一見無駄に思える雑談のおかげで、親しみを持ってもらえたのかなと考えています。

患者さんの中には、薬なんてまったく興味のない方もいらっしゃいます。いきなり説明をしようとしても聞いてくれないこともあります。普段からコミュニケーションを取り信頼関係があれば、患者さんも「少しは話をきいてやるかな」という気にもなってくれるのではないのでしょうか。

最近では、患者さんとじっくり話す機会も少なくなっており、何とかして時間を作らないとなと思いなおしています。

次のNo. 14は、Hauskaa の猪鼻紗都子さん、よろしくお願ひします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(14)

令和2年6月22日

一般社団法人 Hauskaa 猪鼻 紗都子

入職して、介護心得をはじめ会長からのメッセージが病院内随所に掲げられており、患者さんに直接思いが伝わるなと感じていたことを思い出します。患者さん、利用者さんと関わる時、スタッフと話をするとときに介護心得があることでブレずに考えられます。どの立場で働くのにも共通する必須アイテムだと実感しています。

14. ときには、自分の考え方や、援助の方法について助言を求めましょう

ときには、自分の考えを改めて見直し、考え直すことの必要があるものです。介護に当たってこれでよいのだろうか、自分中心の主義、主張、行動に走っていないだろうか。何か大事なものが抜けてはいないだろうか。自問自答の中では見出せないものがきっとあるはずです。「今」行っている援助についても同じことで、忙しいとつい自分しか見えなくなります。その結果、相手の気持ちも、心も読めなくなります。そんなときに、上司、先輩、同僚に助言を求める心の余裕と、立ち止まって考える時間を持ちたいものです。

対人援助職として、「壁」にぶつからない人はいないでしょう。直接ケアをする場面でも、相談援助の場面でも、時として即応できずに困ることは誰しも経験していることだと思います。人は困ったときには相談をしたり、意見を求めたりするものですが、困っていない時にはなかなか相談をしないものだと思います。しかし、常日頃、自分の援助はこれでよいのか、自分の考えに相手を合わせさせていないか、自分のアセスメントや援助方針に偏りがなければ自ら振り返ることこそが大切だと思い起こさせてくれる項です。相談援助の部門では、難しいケースだけでなく、うまくいっていると思うケースでも、自らの援助の過程や思考に着目して専門職同士で検証する場としてピアレビューを実施していました。自らの考え方の偏りを他者の意見を聞きながら「自分の癖」を知る良いチャンスです。「日頃の自分の援助」は日頃の自分そのものを振り返ることにもなります。その大切さを改めて認識させてもらえる項だと思います。

次は、6月1日付で真寿園の事務長に昇進された飯島大介さんにバトンをつなぎたいと思います。飯島さんよろしくお願ひします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(15)

令和2年6月26日
社会福祉法人 真正会
事務長 飯島 大介

私の中で介護心得は「介護」の場面だけではなく、長い人生を生きていく中でも必要な参考書だと思っています。人間関係、その他日常生活で悩んだときに、介護心得を読み返してみると、その悩みを解決してくれるようなアドバイスがたくさん載っています。皆さんもいろいろな困難や悩みを抱えてしまった時には、「介護心得」を読み返して、一息ついてみてはいかがでしょうか。きっと何か解決へのヒントが見つかるはずです。

15. 公私混同をしない

マンネリ化の現象の中の一つに公私混同があります。当然のことなのに、精神が麻痺していて、いろいろな面で公私が判然としていないと気がついたら直ちに改めましょう。

公私混同しないということは簡単な様で、実はすごく難しいことで、勤続年数が長かったり、同じ仕事を繰り返して、緊張感が無くなってくると、時にマンネリ化が起きてしまい、公私混同してしまう場合があります。

私もプライベートで悩んでいた時期に、職場でもそのことを考えてしまって、仕事とは関係なくイライラしてしまったり、頭の中が上の空になってしまって集中できず、業者さんとのアポイントを忘れてたり、資料の中身を間違えてしまったりと、仕事自体うまくいなくなってしまうということがありました。今となってはプライベートの感情を仕事に持ち込んでしまうことは、絶対にしてはいけないことで、反省をしていますが、こういったことは誰しも起こりえるものなのです。仕事にプライベートな感情（家庭・恋愛・趣味など）を持ち込まないためにも、出勤前に、自分なりの気持ちのリセット方法を身につけ、心も体もフレッシュな気持ちで仕事に取り掛かるようにしましょう。ちなみに私は出勤する前に、愛犬との時間を少し作ることで、心身ともに癒されてから出勤するようにしています。

次の介護心得はNo. 16です。医療法人真正会 リハビリテーション部の岡部知昭部長、宜しくお願いします。

令和2年6月29日

医療法人真正会 リハビリテーション部

部長 岡部 知昭

今年の新人研修は、新型コロナウイルス感染症拡大予防により、集合型の研修ではなく、現場での実践型の研修としています。真正会のスタッフの心構えとして、介護心得を一つひとつ確認しながら進めてきました。介護心得は、経験や職種を問わず、真正会のスタッフとして誇りをもって働くためにいつでも実践を振り返ることができる原点だと思います。

16. 利用者を寝たきりにしない

利用者にはひとりひとりの個性や生活のリズムに沿った暮らしがあります。一日をどのように過ごすのかを決めるのは利用者と家族です。忙しさに紛れて利用者の暮らしを乱したり、寝かせきりにしないようにしましょう。

私が理学療法士になる前、特別養護老人ホームで介護の仕事をしていた頃の話です。当時、リハビリテーションという考え方も知らず、生活援助に追われる日々を過ごしていました。

ある日、施設に来た理学療法士のサポートをしたとき、いつもの利用者が端座位で座れるということ、普段の表情とは全く違うことに驚きました。その利用者は、自分の力では起きることができず、ベッド上で過ごし、閉眼していることが殆どで、食事や入浴の時に車いすへ離床しても下を向いていることが多かったのです。理学療法士による関わりの後には、ベッド端座位にて、しっかりと開眼され、周囲への反応も素早く、表情も豊かになりました。その時に感じた驚きを今でも覚えています。しかし、この関わりが良いことだと感じることはできましたが、なかなか私1人では取り組むことができませんでした。この体験が、私が理学療法士を志したきっかけです。

真正会では、寝かせきりということはまずありません。ただ起きるのではなく、その先にある「利用者の暮らし」まで考えることができるチームの力があります。その暮らしを支えるために、私たちは「何を求められているか」を常に考え、様々なことに取り組んでいます。

これまでの私の関わりを振り返ると多くの失敗があります。16番の心得を確認するたびに、利用者と退院後の生活について話し合う場面で、利用者が自己決定できるだけの選択肢を準備できずに、自分本位の考えを押し付けてしまったことを思い出します。それからは、利用者や家族が意思表示や決断することが困難な時にこそ、私はできる限りの選択肢を準備し、「一緒に考えること」を大切にしています。

次のNo. 17は「コール」の管理者の松本真理さん、よろしくお願いします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(17)

令和2年7月3日

医療法人真正会 コミュニティケア部
コール 管理者 松本 真理

介護福祉士の私は、医療法人へ就職するとき、病院という場所で介護福祉士がどんな役割を期待されているのか、チームの一員として何ができるのだろうか、興味と期待と不安を胸に入職しました。当時ケア職の先輩から『医療の原点は福祉である』と会長がよく言ってくださっているの。だから自分で気がついたことは自信をもって発言しなさい。」と教えを受けた時、「真正会には 介護福祉士としてしっかりとした役割があるのだ。ここで頑張りたい。」と感動しました。今でもあの時の思いを大切に、次の世代へ引き継いでいきたいと取り組んでいます。

17. 小さな変化にも気を配りましょう

生活介護の業務の中の一つに、常に冷静な目での観察があります。早く気づいていれば大事に至らなかったのに、ということはいしばしばあることです。摂食、排泄、入浴等を通して気をつかうことは、介護の基本的対応です。小さな変化でも見逃すことのないよう、細かい気配りに努めましょう。もし変わったことを発見したときは、速やかに適切な対応をしましょう。

利用者には一人一人生活があり、生活のリズムが違い、自分の当たり前（常識）と思う価値観も違います。常に利用者がどのような生活をしているかを観察し、理解していなければ小さな変化にも気がつけないと思います。

以前ある利用者のことですが、何日かトイレの時間が長かったり、頻回だったことが気になってご家族へ問い合わせ、受診をしたところ尿閉になりかけていたそうです。家族は、利用者が一人でトイレに行けるので気にしていなかったから気がつかなかった。と言われていました。

小さな変化を見逃さないために、少しでも「あれ？おかしいな？」と感じたときは、業務の流れに流されず、立ち止まって、感じた変化をチームに伝えることが最善な対応につながっていくと思います。毎日の生活は、毎日似ていてもどこか違いがあると思っています。違いを探す目を養っていくことは小さな気づきにつながり、利用者をちゃんと見る・知ることもつながると考えています。

次のNo. 18は、地域包括支援センター小仙波の 渡邊伸枝さんをお願いいたします。

令和2年7月6日

川越市地域包括支援センター小仙波

センター長 渡辺 伸枝

毎日の仕事でうまくいかなかったと思うとき、失敗したと思うときに介護心得を読むと、うまくいかなかったのは何かがおろそかになっていなかった？と聞かれているような気がします。うまくいかなかったときほど 介護心得を読み返すのが好きです。

18. 高齢者にとって過去は財産です

高齢化現象の特徴の一つに、目まぐるしく変わる現在の環境についていけなくなり、思考も鈍化する中で、過去のことだけは鮮明に記憶しているという傾向があります。何年前の何月何日の何時に、誰が、どこで、何があったという具合に驚くほどに覚えています。利用者は、過去を思い出す過程で晴れやかな思いに浸っているのです。高齢者にとって、まさに過去は心の財産なのです。そんな時には大切に見守ってあげましょう。

在宅の仕事を担当し始めたころの私は、利用者さんに一問一答のような聞き方、話し方しかできませんでした。そのころ一緒に在宅介護支援センターを担当していたS看護師さんは、利用者さんに体調や困りごとを聞きながら、世間話をするように利用者さんの過去の話聞いていきます。利用者さんも気持ちよさそうに話していました。S看護師さんは話を聞くことで「利用者さんの美意識を知りたい」と言っていました。美意識とは？と質問すると「大切に思っていること」と教えてくれました。

利用者さんの美意識を知ることは 大切な過去、心の財産を教えてもらうことなのだと思います。うまくいかなかったときは 介護心得と先輩からのアドバイスを思い出して「さあ、頑張ろう」と思うのです。

次のNo. 19は、居宅介護支援事業所よしのの遠藤厚史さんにバトンを渡したいと思います。よろしくお願いします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(19)

令和2年7月10日
居宅介護支援事業所よしの
介護支援専門員 遠藤 厚史

私が入職したのは平成16年。連雀町在宅介護支援センターがグループの職員としてのスタートです。センターの玄関には「老人にも明日がある」の設立理念が、事務所には介護心得が掲げられていました。不慣れな中、浮足立ってしまう自分を基本に立ち戻らせてくれました。

19. 時に、必要に応じてNOと言える強い意志を持つことです

平素、介護の業務に精通していて、この利用者のことについては、自分が一番理解しているのだという自信を持つことが肝要で、その上ではじめて、駄目を押すことの決断、勇気が生まれるものです。したがって常に利用者の家庭を含めて出来得る限り生活全般の情報を少しでも多く持つことが必要です。

利用者の情報を基本とし判断を行っていく、まさにアセスメントの重要性を教えてくださいました。

当時、先輩方の指導を受けながら、無我夢中で業務にあたっていたことを思い出します。そこには、まさにNOと言えない自分がいました。時に「やさしいですね」と言われると、判断ができない未熟さ、弱さを見透かされているような、苦い思いをしたことを思い出します。

現在も、情報と根拠を持ち、NOも含む判断を行うことが私自身のテーマにもなっています。自身の感情、自分自身の傾向に誘導されることなく判断ができるよう、適切なアセスメントを行い、根拠に基づいた支援を行っていきたいと思っています。

次は No. 20、問看護ステーションスマイル所長の田島千賀子さんにバトンをお渡ししたいと思います。よろしくお願いします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(20)

令和2年7月14日

医療法人真正会 訪問看護ステーション スマイル

所長 田島 千賀子

早いもので、真正会に入職して30年、在宅看護に就かせていただいて20年になりました。真正会の看護師としての日々を過ごすことが出来ているのは、この「介護心得」によって、目指す方向が同じ皆さんとともに歩めているためだと感じています。今では、若い看護師の卵の実習生に対して、利用者さんとの接し方の指導に「介護心得」は必須アイテムとなっています。

20. 利用者と話をするときは、目線を合わせましょう

介護する側にあるとき、寝ている利用者に向かって立ったままの姿勢で話し掛けると、それは上から下への強圧的な態度に変容します。どんなときにも腰を下ろして目線を合わせるのは、やさしい気配りのあらわれで、利用者も好感を持って聞いてくれます。こういう態度を常に心がけていれば、腰を上げてと言わなくても、そっと腰を上げてくれるような関係が生まれるものです。

利用者さん、ご家族が安心して話ができるようにするためには、座る位置や距離などの非言語的コミュニケーションにも配慮する必要があると、看護の雑誌に書いてありました。真正面や上からでは、相手に緊張や圧迫感を与え、本心をお聴きすることが出来なくなってしまうそうです。利用者さんの目線に合わせた姿勢をとり、声のトーンなど相手の話し方や状態に自分が合わせることで、無意識に好感を得られ、安心感を与え、信頼関係を築きやすくすることができるでしょう。

在宅看護に就いたばかりの頃は、認知症の利用者さんと上手くコミュニケーションがとれず、入浴拒否され、同日に先輩看護師が訪問しケアを行うこともありました。また、高齢者＝難聴だと思い込み、大声で声掛けをして怒られ、訪問拒否されたこともありました。いずれも、コミュニケーション技術が低く、信頼関係が全く築けていなかったことが原因だと反省しています。

今はマスクをつけての訪問で、顔の半分が隠れています。感染症もまだまだ心配です。今まで以上に相手の状態を知り、合わせることが安心感を与えるには必要だと思います。プラス笑顔も忘れずに、これからも頑張りたいと思います。

次は No. 21、放射線科の荻原宏さんにバトンをお渡ししたいと思います。よろしくお願ひします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(21)

令和2年7月17日

霞ヶ関南病院 放射線科 荻原 宏

入職5年目にスマッシュ委員会(サービス向上委員会)で委員長をさせて頂いた時に、斉藤正男会長が顧問をしてくださることになり色々な話やアドバイスをいただいたことを思い出します。介護心得(21)もその一つで、介護とは患者・利用者に多く触れること、そして話を聞くこと、気持ちを相手に届けるようにと教えていただきました。介護心得は本当に困った時、迷った時など 答えに導いてくれる素晴らしいツールです。

21. 話題の糸口は シ(仕事) タ(旅) シ(趣味) キ(気候) ナ(仲間) カ(身体)
ニ(ニュース) そして衣食住

話し上手の決め手になるものに、話題の糸口を持っていることが大切です。シ、タ、シ、キ、ナ、カ、ニ、衣食住のどれかを使って対話、会話の糸口にすることを心がけましょう。対話、会話の乏しい関係では、乾いた砂漠にも似て、まったく無味乾燥、相手の苦しみ、悲しみ、そして喜びを共にすることなど遠く及ばない他人事で終わってしまいます。

撮影をしている上で会話はとても大切です。撮影前に本人確認をして痛い場所を聞いて行きます。撮影して終わりでは本当に無味乾燥です。痛みや苦しみなどを聞く前に終わってしまいますので、作業の準備をしている時に話しかけて会話の糸口を探します。患者・利用者はただ病気を治しに来ているわけではありません。病気に対する不安だったり、気持ちが滅入ってしまったり、色々な感情や気持ちを持って来院されます。会話をすることで、少しでも「負」の気持ちが軽くなったり、趣味の話などで気持ちを切り替えていただけたらと思います。ただ脱線しすぎて次の患者様を待たせてしまうなんて失敗も多々あります。(反省です)

次の介護心得は No. 22です。医療法人真正会 高木緑看護部長、よろしくお願ひします。

令和2年7月20日

医療法人真正会 看護部部長 高木 緑

私たちは年齢が若くても、経験が浅くても、利用者にとっては専門家です。その社会的役割を遂行するために重要なヒントが介護心得にはたくさん詰まっています。目指すべき高い人間性を易しい言葉で表現されているので、朝礼で介護心得が読み上げられる度に、「まさにあの時のことだな」「そうだった、そうやってみよう」と新鮮な気持ちになります。

22. 利用者のご家族との橋渡し役に努めましょう

利用者のご家族との関係が時にギクシャクする場合があります。ご家族が利用者を気づかって来院されると、どんなことでも聞きたい心情にあることは当然です。利用者のご家族の間に立って架け橋の役割を果たすことも業務の一つです。

私が真正会に就職したての頃のことです。当時は霞ヶ関中央病院の病棟に勤務していました。長く療養されていたある患者さんの状態が悪くなり、東京在住の娘さんに来てもらいました。ベッドサイドに来た娘さんは、椅子に腰を下ろし、じっと心電図モニターを見つめました。私は意識のない患者さんに「娘さんが来ましたよ」と声をかけましたが、娘さんは患者さんを見ません。重い空気の中、私はその場を去れずにいました。しばらく経つと娘さんは私に話しかけました。「あなたのご両親は元気なの？」予測していない質問に驚きましたが、その会話をきっかけに、その患者さんがとても厳格な母であったこと、親子の関係が良好ではなく20年来行き来がなかったことをぼつりぼつりと話しはじめました。病状についての質問や、私の家族についての質問を挟みながら、かなりの時間が過ぎていきました。その中で徐々にモニターから目を離し、患者さんを見つめながら、時々語りかけるように話をすることが増えてきました。そして患者さんは静かに息を引き取りました。お見送りの時に、「おかげで母に向き合えた。ご両親を大切にしてくださいね。」と言った娘さんの小さな声が今でも忘れられません。

未熟で何もできませんでしたが、誰かが間に立つこと、心に寄り添おうとすることで、心を繋ぐことができるのかもしれないと感じた忘れられない体験です。

次は No. 23、経営管理部次長の古澤悠宜さんにバトンを繋ぎます。よろしくお願ひします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(23)

令和2年7月27日

医療法人真正会 事務部 古澤 悠宜

介護心得は、利用者の生活や介護全般にわたっての心構えと心得について、会長自らの経験から30項目のキーワードにまとめてくださった贈り物です。仕事の中ではもちろんのこと、私的な場面でも本当に支えになっている言葉がたくさんあります。何かに行き詰まったとき、立ち止まったときに介護心得を読み返すことで、次の一步に進める手助けになっています。

23. 介護者同士、他職種とよりよいチームワークに努めましょう

サービス提供は、医師、看護師、介護支援専門員、社会福祉士、介護福祉士、ケアワーカー、リハビリスタッフ、栄養士、事務部門等、数多くの職種で組織されていますが、いずれも自己の業務の範囲で完結することなく、相互の連携をはかり情報を交換し、チームワークが円滑に行われてはじめて、機能が発揮できるわけです。したがって、自己の業務の範囲に踏みとどまっていたら利用者は見えなくなります。他の職種との連携プレーに心がけましょう。そのためには、他の職種についてもある程度の知識を持って、理解に努めることが大切です。

霞ヶ関中央病院に療養病床があった頃のことです。私は1階の外来事務所に所属していました。ある時病棟スタッフより「患者さんに菖蒲を見せてあげたい（笠幡で咲いていた）ので車椅子やリクライニングでも乗れる車を用意できるかな？そして運転も！！」という相談を受けました。当時はまだデイリビングもなく、中重度の方の送迎もなく、移送（転院や入院時の送迎）は外部業者が行っていましたので、どうしよう…難しいかな…無理と言おうかな…と考えていましたが、病棟スタッフみんなで考えてどうしても行きたい！工夫して乗れるようにするから！という話をしていくうちに、よしやろう！やれるように動こう！と思い、車の手配、そして運転手の確保（当然自分も含め）をしました。数日間に分けて患者さんをお連れし、無事に菖蒲をお見せすることができました。当時私自身には直接入院患者さんと接する機会が少なかったなかで、重度の患者さんを外出させるために、介護スタッフを中心とした病棟スタッフのチームワークを感じることができた出来事として記憶に残っています。

次の介護心得は No. 24 です。真寿園 施設ケア部マネジャーの石野美恵さん、よろしくをお願いします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(24)

令和2年7月29日
社会福祉法人真正会 施設ケア部
マネジャー 石野 美恵

全くの未経験で福祉の世界に入った私は、右も左も分からず不安が多かったことを思い出します。その時に介護心得を読み、当時は福祉用語もままならなかったのですが、先輩職員に詳しく説明をしていただき、自分自身の介護の教本となりました。大切な心得30箇条を今後も職員と共有していきたいです。

24. 介護は、生理的レベルに止まらず、精神的、心理的レベルも含まれます

介護の主たる業務は、入浴、食事、排泄ですが、いずれも利用者の生理的欲求です。そこで、今一つ踏み込み、利用者の心の領域までの思いを持つことができれば、利用者と共に悲しみ、共に喜び合う、言い換えれば、共感共苦のかかわりを持つことができるのです。ここまできれば介護者としてはホンモノです。

真寿園は平成14年12月にユニット型施設として新築移転をし、少人数のグループに分かれて生活支援を行うことになりました。職員が固定的に配置され、関わりが密になるなかで、入居者に変化を感じられたことがありました。

従来型施設で長らく生活していたMさんは、抑うつ症状が強く、いつも下を向いて目が合うことがなかったのですが、移転後の関わりを通し、落ちていたまぶたが上がり目が合うようになりました。テラスの野菜に興味を持ち、きゅうりを収穫すると自ら漬物にしたり、水遣りをするようになりました。また、他の入居者に興味を持ち気に掛けるなど自発性が高まりました。とある日に、テレビの旅行番組を観て「行きたいなあ、美味しいお刺身やうどんを食べたい。」と話され、伊香保温泉に職員2名が同行して旅行に行きました。入浴介助は日々行なう業務ですが、その時はお風呂に2人で入り、裸の付き合いができました。10数年前のことですが今でも印象的で大切な経験です。

この項に書いてあるように、私たちが入居者の心の領域までの思いを持ち向き合っていくことが重要であり、介護者として忘れてはならないことだと強く感じます。介護者としてホンモノになれるように、今後も「その人らしく」生活していただけるよう配慮し、時に寄り添い、共感共苦のかかわりを持てるようにチームで取り組んでいきます。

次のNo. 25は、社会福祉法人真正会 コミュニティケア部の矢田浩一郎さんにバトンをお渡ししたいと思います。よろしくお願ひします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(25)

令和2年8月3日

社会福祉法人真正会 コミュニティケア部

部長 矢田 浩一郎

他業種から介護の世界に飛び込んだ際、毎日がむしゃらに過ごしていく中で、不安や焦りが多くありました。それらと向き合い乗り越えるためのアドバイスをその都度くれたのが「介護心得」でした。今でも悩んだとき、迷ったときに頭と心を正しくリセットしてくれる、私にとってなくてはならないものになっています。

25. 自己啓発に努め、心豊かな人間をめざしましょう。(4つのH)

介護に当たっての心構え(ハート・Heart)だけでは充分とはいえません。利用者を正しく理解するための知識(ヘッド・Head)、技術(ハンド・Hand)をしっかり勉強して、自分自身の質を高めることによって、心にゆとりが生まれます。そして、大事なことは、普段からの自己の健康管理には万全を期して心身ともに健康(ヘルス・Health)であることが求められます。

デイサービスセンター真寿園で介護職としての経験を経て、生活相談員としてスタートした頃のことです。見学対応や利用契約の際に、他のサービスのことや介護保険制度について質問をされると、自分の知識が足りないため上手く答えられず焦ってしまい、大事な説明をし忘れてしまうことがありました。仕事が終わるとそのまま本屋へ直行し、本を買っては勉強したことを覚えています。自ら進んで身に付けたことはすぐに実践に移せるので自然と自信にも繋がり、その後は自分の中にゆとりをもって質問にも堂々と答えられるようになっていったと思います。ただ、時間が経てば、また次の新しい課題が出てきます。「自分はまだまだだなあ」と感じているとき、「介護心得」を読んではまた気づかされる。と繰り返しながら歩んできています。

直接会長とお会いすることは叶わなかった私ですが、先日、生前の新人研修の内容を聴かせていただく機会もあり、僭越ながら当時どのような心持ちで「介護心得」を創られたのだろうと考えずにはいられませんでした。一つ一つに会長の「想い」や「願い」が詰まったものだと思うと、私もそしてまた次の世代も代々受け継いでいく、私たちにとってかけがえのないものだとあらためて感じています。

次のNo.26は、デイリビングの外口徳秀さんにバトンを繋ぎたいと思います。よろしくお願いします。

令和2年8月7日

医療法人真正会 リハビリテーション部

次長 外口 徳秀

普段、業務にあたっている最中に「介護心得」の内容が頭に浮かぶことがあります。今起きている目の前の出来事、何気ない会話、そして壁にぶち当たった時など、浮かぶタイミングはいろいろですが、そのような経験をすればするほど、言葉の一つ一つに重みがあり、深いものだと感じています。

26. ボランティアの皆さんには、感謝をもって接しましょう

「自発的に無報酬で奉仕活動に参加する人」をボランティアと言います。多忙な日常生活の中をやりくりしてボランティアとして奉仕活動をされている方々には、職員として「ありがとうございます」と、その労をねぎらう謙虚な言葉をかけましょう。ボランティアの皆さんに、感謝の気持ちをもって接すれば、ボランティアとして、一層の励みを感じていただけるのです。

会長の著書『人に尽くす』でも病院ボランティアについてふれられていますが、法人のボランティアには長い歴史があります。退院後や通所サービスを終了した後にボランティアをしてくださる方、かすみ野の買い物支援からボランティアにつながる方など、きっかけは様々ですが、いろんな想いの中、ボランティアを続けていただいているのだと思います。

法人のスタッフとして私も地域のごみゼロ運動に参加したり、震災のボランティアを経験させていただきました。特に震災のボランティアでは、被災された方々のいろんな姿を見ながら支援に入りました。正直どう声をかけたらいいのか、精神的にとても辛いこともありました。被災のショックもあり、初めは言葉も発することができないくらい追い詰められた方々…その状況でもボランティアを続けていく中で徐々にあいさつを返して下さったり、悩みを相談してくれるようになり、「ありがとう」という言葉をかけていただけた時には心が軽くなりました。ほんの少しかもしれませんが役に立っているという実感を得られ、とても心に響いたのと同時に「人とのつながり」を感じました。

私たちの地域でもボランティアの方々の支えがあって、地域の中で共に歩んでいるのだと感じています。地域感謝祭やボランティア感謝の集いというイベントもありますが、普段からシンプルですが「いつもありがとうございます」という感謝の言葉をお伝えするようにしています。その一言によって、介護心得にもあるようにボランティアとしての励みを感じていただけたら嬉しく思いますし、より強いつながりが生まれるきっかけの一つになるといいなと思っています。

次の No. 27 は、言語聴覚士の鈴木智子さんにバトンを繋ぎたいと思います。よろしくお願いします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(27)

令和2年8月12日

医療法人真正会 リハビリテーション部課長

言語聴覚士 鈴木 智子

入職したのは平成2年。あっという間の30年間でした。ずっとここで仕事ができているのは、「患者さんにとって今必要なこと」を、同じベクトルをもつ仲間と共に考え動ける土壤があることが、私のモチベーションとなっているからだと思います。そのベクトルの基本となる「介護心得」は、いつもポケットに入れてあります。

27. 「福祉の心」で介護しましょう

平素福祉の心を説く前に、福祉とは「対象者を正しく理解して、必要なサービスを提供すること」と定義しています。加えて高齢者の介護は「福祉の心」を持つことです。「福祉の心」とは高齢者（対象者）に尽くす心だと思います。やさしさ、ねぎらい、いたわり、思いやり、励ましの心を常に抱いて利用者に接してください。

「家から出られない人がいる。失語のせいかもしれない」と訪問のスタッフから話があり、私はその方の家を訪ねました。16年も前のことです。PTもOTも全くりハが行えず押し問答をして帰ってくる日々が続いていたそうです。その方はベッドの中で動きませんでした。そのまま話を聞くと、目が見えにくく家中での移動が大変であること、本も読めず、好きな将棋も指せないと苛立っていました。私達が最優先と思い込んでいた手足の麻痺や、言葉の出にくさに対する訴えは全く聞かれませんでした。「目が見えにくいのが一番困っていることなんですね」と声をかけた途端、「そうなんだ。ようやくわかってもらえた」と顔を上げ、次からソファに座って待っていてくれるようになりました。対象者を正しく理解できると「心が動く」と体が動く」、必要なかわりが提供できるのだと考えさせられた経験です。いつでも対象者のメッセージを正しく理解できるように全身で傾聴し、対象者に寄り添い、皆さんと一緒に心を動かせるかわりをしていきたいと思っています。そしてそれは、患者や利用者に限らず、多職種で働くなかでも大変役に立っています。相手がどんな仕事をしているか、大切にしている思いは何か、相手の立場に立って考え動けるスタッフでありたいと思います。

次のNo. 28は、デイリビングの須永亜矢子さんにバトンを繋ぎます。
須永さん、どうぞよろしく願いいたします。

令和2年8月17日
医療法人真正会 デイリビング 主任
看護師 須永 亜矢子

真正会に入職して30年が経ちました。斉藤正男会長と面談したときに「立派になります」と言う私に対し、「立派にはならなくていいから、相手を思いやる心を大事にしてください」と言われたことを今でも鮮明に覚えています。廊下ですれ違うときには「大丈夫かい？元気かい？」と声をかけてくださいました。今では理事長が同じ言葉をかけてくださるので、私も一緒に働くスタッフに同じように声をかけています。それと同時に「介護心得」の一つ一つを大切しながら仕事をさせていただいています。

28. 初心に帰り、常に新鮮な感激を持ちましょう

介護業務に携わって、長期にわたるうちに、いつの間にかマンネリズムが心の隅に忍び寄ってくるものです。マンネリズムは、新鮮な感激を彼方に追いやってしまいます。これを職業病と言う人もいます。常に新しい感動、喜び、発見を得る心豊かな品性を持つことは大切なことです。そのためには、はじめて職場に立ったときのあの緊張感を今一度呼び戻してください。そのときにマンネリズムは消え、これこそ、常に新鮮な感激を持つことができる秘訣なのです。

就職したばかりの若いあの頃は、人と話すことが苦手で、果たしてこの仕事は続けられるのだろうかと不安な気持ちでいっぱいでした。当時の今年のテーマである「気配り」について作文を書いてくださいと宿題を出され、私は「さりげなく人を思いやる気持ち」について、何度も書き直したことや、その内容を今でも覚えていて、自分自身の「初心」となっています。

印象に残っている患者さんのお話ですが、その方は食道がんで通過障害があり、高カロリーの輸液をされていました。ある時「お寿司を食いたい」と希望があり、どうにか叶えてあげたいと皆で考え、お粥でお寿司を作ることとなりました。そのお寿司を嬉しそうに召し上がっている表情は今でも忘れられません。

また、回復期病棟で、経鼻栄養、気管カニューレ、酸素吸入の患者さんを担当することになった時のことです。小学生の娘さんから「パパと一緒に外食したい」と希望があり、何とか叶えたいと多職種と協働しながら座位の時間を増やし、医療処置もなくなり経口摂取も可能となりました。そして4ヶ月目にご家族と外食へ行く機会を設定することができました。メニューを選び、ドリンクバーのある所まで歩行し、飲みたいコーラを選択することができました。

こういった成功体験の背景にもいろいろな課題があり、たくさん悩みました。そういう時こそ就職した当時の作文を思い出し、「相手を思いやる気持ち」から「常に五感を大事にしながら変化に気付き、あきらめない」という想いに発展していきました。これからのいろいろな経験を重ねながら、新鮮な感激を持ち続けたいと思います。

次のNo. 29は、伊藤雅美先生にバトンを繋ぎたいと思います。よろしく申し上げます。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(29)

令和2年8月26日
医療法人真正会 霞ヶ関南病院
医局長 伊藤 雅美

医師免許を取得して、埼玉医科大学総合医療センターで研修後、平成3年6月より霞ヶ関南病院で働いています。勤務を始めた当初は、受け持ち患者さんの数の多さに戸惑いを覚えました。そんな中で急性期と違い、介護の重要性や他職種との連携の大切さを学びました。

29. 職場に立つ時、あなたは真正会の「主役」です (オンステージマインド)

介護を担当する職員に限らず、真正会の職員全員にいえることですが、職場に着いたときは、真正会から選ばれた職員の一員であることを自覚してください。そして、利用者の前になるときは、あなたは、真正会を担う主役の一員であることを認識して職務に努めてください。「ステージに立つ心」をオンステージマインドといいます。

「オンステージマインド」、ステージに立つ自分とは、常に誰かに見られ評価されており、理想の自分でいられているのかを問われている状態であるという前提がある気がします。皆さんは理想の自分のイメージがありますか？

フィリップ・A・タマルティ著の『よき臨床医をめざして (全人的アプローチ)』という本で、「臨床医とは病気を診断したり治療したりすることを本来の任務とする人ではない。というのは、多くの場合、臨床医が診断と治療のどちらか一方でもそれを成就することは、ほとんどできないからである。臨床医をもう少し正確に定義すると、人間が病気から受ける衝撃全体を最も効果的に取り除くという目的を持って、病む人間をマネージする人である」。そのために「臨床医は、自分が人に関心を持ち、人が好きである事をはっきりさせておかななくてはならない」。また「他人の極めて個人的な領域にまで侵入するには、まずその前にその人との間に、理解・信頼・友情を確立しておかななくてはならない」。そこで「臨床医は患者に話しかけることを学ばなくてはならない。しかし、もっと大事なことは、まず患者に話しかける事が好きにならなくてはならない。これこそ臨床医としての最大の財産である」。そして「臨床医ほど人間を親密に知るという特権を与えられているものは他にいない。しかも、非常に個人的な機会で、またことさら感受性の高まっている状態での人間を知るという特権を許されているものは、他にあるだろうか。人間が生まれる時も、病む時も、そして死ぬ時も、ありのままの姿の人間と接することができるのである。医師には人間の笑い声にも泣き声にも耳を傾ける機会が与えられている。医師ほど、人間に話しかけ、言葉を通してその人を導き、誤りを正し、癒し、慰めを与える機会を、患者を天に送るぎりぎりの時点まで、与えられているものは他にない」。

長く引用してしまいましたが、臨床医や医師の部分を介護に関わる人すべての方と読み替えていいと思います。この本には、臨床医の目指すべきことが他にもたくさん書いてありますが、中でもコミュニケーションをとることを一番に挙げています。医療、介護の現場では、通常の関わりでは分からない、患者さんの本当の気持ち、他人には見せたくない生活などに関わらなければなりません。どんなに自分では理解できないとか嫌悪を感じたとしても、患者さんの生活がより良くなる様な方法を見つけていくのが仕事です。その分ストレスもありますが、反面良い方法が見つかった時、患者さんやご家族に感謝された時は、こんなに良い仕事はないなと感じます。また真正会では、相談できるたくさんのスタッフに恵まれていることも大きな助けとなっています。そして、私も他のスタッフの人から逆に相談してもらって解決できる手助けをすることができる様な臨床医になることを理想にしたいと思います。真正会で働ける幸運に感謝し、一員であることに誇りを持って、主役を張りたいと思います。

次のNo. 30は、齊藤克子副理事長にバトンを繋ぎます。よろしく願いいたします。

<30 items for tomorrow> 介護心得に想うこと・・・(30)

令和2年8月31日

医療法人真正会 副理事長 斉藤 克子

リレー形式のこの「介護心得に想うこと・・・」もあっという間に30まで来ました。今までの文章を読んでいくと、「介護心得」は本当に職員一人一人のバイブルのような存在なのだと改めて感じました。私自身もいろんな場面で「介護心得」に助けられてきました。

30. そして、あなたは、真正会の職員であることに誇りをもちましょう

真正会のめざす事業理念に共感し、職員の一人としての役割を担い、毎日の勤務を通して、真正会の職員であることに喜びを感じ精進するとき、必ずやあなたの人生にとって誇れる何かをつかむことができるでしょう。その結果は利用者とあなたの幸せのためになることなのです。

大学病院の勤務経験しかない私が30数年前に入職した真正会は、毎日が新鮮で驚きの連続でした。経験の浅い私の医師としてのそれまでの世界はものすごく狭かったのだと気づいたのです。たくさんの職種のチームワークで、患者さん・利用者さんの生活までまるごと考えていくことは手間のかかる仕事だけれども、とてもやりがいのあることだと感じました。グループ全体に行き渡っているその雰囲気は、職員が心を一つにして取り組まなければうまくいかないことで、それは「老人にも明日がある」という設立理念や、この「介護心得」が職員の心のよりどころになっていることが大きいのだと感じます。毎日の仕事は楽ではないけれども、懸命に取り組んだからこそ理解できることや喜びが生まれます。自分が幸せを感じることは患者さん・利用者さんの幸せにも繋がるということを忘れずに、また今日から皆でがんばっていきましょう！

「どうだい？元気かい？」会長がいつも気さくに職員にかけていた声が思い出されます。

次は2巡目のNo. 1です。会長とともに真正会を創立し、以来ずっと守ってこられた池田 弘先生にバトンをお渡しします。このリレーはまだまだ続きます。