

# 沖縄研修を振り返って

犬山白寿苑 マネージャー 渡辺海彦

私達の沖縄交流研修は気候の暖かさ、人の温かさに包まれながら始まりました。

本部園さんは那覇空港より高速道路を利用し、約2時間半程北に進んだ沖縄北部の本部町にあります。美ら海（ちゅらうみ）水族館で有名な場所です。美ら海の名前が示すとおり”澄んだ深い青”のとても美しい海があります。本部園さんはその高台に建っており、そこからの眺めは、時が経つのを忘れるほどの素晴らしい景観です。

私達は研修の前日から本部園さんの宿舎でお世話になれるとのことではうかがったのですが、夜遅く施設に到着した私達を事務長様始め、多くの皆さんに出迎えていただきました。恐縮すると共に皆さんの優しさに触れ、研修への期待がふくらみました。

もちろんその研修内容は期待を大きく上回るもので、私達にとって意義深いものとなりました。施設案内いただいた際、「平屋建て」という特性を十分活かした配置がなされており、効率性を重視していることがよくわかりました。サービス内容についても個別機能訓練の看護師さんが入所者のお化粧をされており、みなさんの顔色がみるみる良くなっていくのに驚かされました。そして、安全対策のための離床センサーやトイレの立ち上がりセンサーなどを職員が手作りで行っており、その出来映えに感心させられました。職員の声を反映させたセンサーですから使い勝手が良くないわけがありません。その他、入所者へお知らせする掲示方法なども文章よりも、分かり易い写真が多く、私もつい立ち止まって魅入ってしまいました。

オリエンテーションなどでいただいた理事長様や施設長様のお言葉は、職員への信頼を感じさせるもので、また、その期待に応えようとする職員により施設全体に活気がみなぎり、穏やかで温かい雰囲気を醸し出していました。

理事長様のご厚意で、施設で起こった事故や問題点などもお聞かせいただき大変に参考になりました。事務長様から「僕は笑顔を大切にしている。しかめっ面では職員が声をかけにくいからね」「職員をみて、変化に気付いて声をかけてあげると言われましたが、これは私たちへのアドバイスであると感じており、心がけたいと思っています。

今回、私は多くの時間、本部園さんのデイサービスにて見学や実習をさせていただきました。デイルームの広さや天井の高さ、本格的な舞台、海に見える浴室、温泉効果のある入浴、リハビリ効果の期待が持てる「メドマー・ホットパッド」などなど設備面にも驚かされましたが、それよりも施設が実に地元根付いているのに驚かされました。

本部園さんのご利用者様と接する前に、居宅のケアマネージャーさんに「どういうデイサービスなら担当されているご利用者様に紹介されますか？やはり本部園のデイサービスを先ず、ご紹介されますか？」とお聞きしたところ、「そのご利用者様に良いと思われるサービスを提供できる所を選択します。それは本部園のデイサービスであっても、もし足りなければご利用者に合ったサービスを要求していきます」と答えられました。さすがに、しっかりした考え方をもち、これが実際に本部園さんのデイサービスで実習させていただき、ご利用者に接し、デイサービスの向上に活かされていることがわかりました。

この地域は、産業が少なく、仕事のため若い方たちが町外に出て行っており、家には90歳をはるかに

超える高齢者の独り暮らしが多いとのこと。実際、本部園さんのデイサービスをご利用されている多くの方も独り暮らしとお聞きしました。ケアマネージャーさんがケアプランを作成する上で、独居の方の場合などその利用者の24時間、1週間、1ヶ月、1年後、3年後など先を見据えた継続したサービスの利用が必要となります。そのサービスに組み込まれた事業所は深く生活に係わることになると思われれます。だから、介護を必要とするご利用者の生活に責任を持つケアマネージャーさんは、そのご利用者への支援をするために画一的なサービスだけではなく個々のニーズを捉え、必要な援助ができる事業所でなければならないということです。

実際、それは、送迎に参加させていただいた時に、職員さんのご利用者への接し方を見て感じました。自宅に上がり、ご家族と共に準備するのは日常の様子で、独居の方の場合は通常ヘルパーさんが送り出しを行うところまで担っている様子でした。

このようにご利用者の生活を支えるため厳しくサービスの向上を要求するケアマネージャーさんに対してデイサービスも施設の外でも期待に応えようと努力している姿勢がよくうかがえ、大いに参考にすべき点と心に留めました。

デイサービス3日間の研修時のご利用者数は、26名前後でした。気候や風土がなせるものなのかみなさんととても明るく朗らかでした。愛知県から来た私に愛知の気候や様子を尋ね、沖縄の方言を教えてくださいたり、沖縄名物を説明されたりとあっという間に時間がきてしまうほどでした。

デイサービスの流れは午前中が入浴で午後レクリエーションがあったりと、白寿苑とほぼ同じようなプログラムでした。、職員さんの服装は制服ではなく個々に任せており、ご利用者への接し方は男性・女性ともに親しげで、忙しいときでも笑顔で接していました。

デイサービスの相談員さんとお話するお時間をいただき、事前にお送りしていた研修への課題について意見交換することができました。デイサービスのPR先や、チラシの内容、サービス向上への取り組みや効率的な書類の作成方法、その様式をいただくなど多くのことを参考にさせていただくことになりそうです。

ありがたいことに、今回「本部園30周年記念誌に係わる会議」に参加させていただき、会議の進め方やその内容について勉強させていただきました。その他にも、介護職員の「吸痰」についての研修会にも参加させていただき、職員みなさんの熱心さを目の当たりにすることができました。

以上のように、今回の研修ではとても通常では踏み込めないところまで入り込んで、丁寧に教えていただき、学ばせていただきました。おかげさまでご利用者へのサービスについてあらためて考える時間をいただきました。積極的な姿勢でご利用者の

ニーズを捉え、選ばれるデイサービスにしていきたいと考えています。

今回の研修でなにより、みなさんに元気をいただいたように思います。

参加させていただいてありがとうございました。



研修期間：平成 23 年 12 月 6～8 日

ご報告をさせて頂く前に、この度の研修の受け入れをご快諾頂きました本部園の職員の皆様、また不在中にご迷惑をおかけした白寿苑の職員の皆様に感謝申し上げます。本部園で学んだことを我が白寿苑に落とし込んでいけたらという思いで報告させていただきます。

本部園では多くの職種の方々からご指導頂き、また意見交換が出来ました。

先ず備瀬介護課長や漢那相談員から施設案内をして頂き、生活相談員業務、ショートステイ業務についてお伺い致しました。サービス計画やケアプランの作成については山端施設ケアマネージャー、医療と介護の連携については安里看護師長、個別機能訓練について大谷リハビリ担当、介護業務全般では仲尾介護長にそれぞれ各専門分野についてご指導頂きました。その中でも興味深く拝聴させて頂いた事例をいくつか報告致します。

#### ① ホスピタリティ精神の実践

12月5日午後7時に那覇空港に到着した我々はレンタカーに乗り、途中夕食を摂るなど、本部園に到着した頃には午後9時を過ぎておりました。そんな遅い到着にも関わらず、幸地事務長を始め大勢の職員の皆様が我々を出迎えるために職場に残っていて下さいました。さらに我々への歓迎の意を込め、職員の方が釣ったイカで作った「イカ汁」を振舞って頂きました。翌日から始まった研修の中で職員の皆様の動きを拝見していると、利用者様を飽きさせない、常に利用者様のニーズに応えることを第一に考えて動いておられました。これこそ本部園職員のホスピタリティ（おもてなしの心）でした。

沖縄島はかつて日本と大陸の間に位置し、中継貿易で発展した「琉球王国」によって統治されていた。大きな二つの国とバランスをとりながら立ち回る琉球民族は、それぞれの国を上手にもてなしながら大きく発展した。沖縄県民のホスピタリティ精神には歴史がある。私は「優秀な職員」とはホスピタリティ精神を実践できているかどうかだと考える。サービスに対して高い関心を持つと同時に高いコミュニケーション能力を持っている。自分が例え疲れていても、周りがそれを察しないような努力を怠らない。利用者様の対応が基になりご家族様へも良い対応が出来、顧客満足度の連鎖が生じる。こうした共通点の根底にあるものこそホスピタリティであり、それを磨くことが顧客満足度を上げ、自らのやる気を高める最大の秘訣であり、本部園の職員の皆様はそれを実践されている。我が白寿苑の職員が劣っているとは思わないが、今一度「真のホスピタリティとは何か」と真剣に考え、実践しなければならないと感じた。

#### ② 職員のモチベーションキープの方策

本部園では新入職員に対する研修に力を入れておられることをお伺いした。研修期間の3ヵ月間は日勤帯に入り、指導スタッフから施設の介護方針を徹底的に叩き込んでいく。また「ケア別指導チェック表」で自己チェックを行い、自分がどのレベルに達しているのか一目でわかるようになっている。少しでも不安を感じた新人職員を職員全体でサポート出来る環境が整備されていることで、新人職員は失敗を恐れず自信を持って業務を行える。新人を育成する指導スタッフには責任感が生まれ、これが職員全体のモチベーションキープとなる。

また、職員の皆様は口をそろえて「本部園は風通しの良い職場です」とおっしゃっていた。業種によってそれぞれの専門業務はあるが、その枠にとらわれず、職員全体でサポート出来る環境が構築されている。例えば、事務職員が食事介助や見守りを行い、看護職員が看護職員の指示で利用者の離床を行っている。当然白寿苑でも見られる光景であり、白寿苑が劣っているとは思わない。ただ安里看護師主任が「看護師は医療業務を遂行することが主であるが、本部園は介護施設だからお年寄りを介護することがメインである。介護があつて看護ができる」と断言されていたことが印象的で、このことから職員間の風通しの良さを感じることが出来、それが本部園で働けるというステータスになっている。

### ③ 感動したリハビリメイク

特養の個別機能訓練について大谷リハビリ担当から「リハビリメイク」についてお伺いすると同時に、メイクをすると実際にどう変化していくのか、ある利用者様のリハビリメイクに立ち会った。電気シェイパーで顔面の無駄毛の処理を行い、顔面の血行を良くするマッサージを行う。顔を触られ嫌がる利用者様に「ちゅらかーぎー（美人）になるよ」と声をかける。ファンデーションでシミやシワが隠れ始めると、鏡をじっと見つめる利用者様は静かになる。最後に口紅を引き、その姿を見た職員から「でーじ（すごい）ちゅらかーぎーになったね」と声をかけられると、その利用者様は「やなかーぎー（ブサイク）よ」と謙遜する。大谷リハビリ担当はこう話す。「リハビリメイクとは、メイクアップを通して最終的に利用者様が自分の外観を受容し、QOL（Quality of Life）を高めることを目標とする。外観を整えることで心が元気になり豊かになるのは、顔に悩みのある人もない人も同じこと。メイクアップは自分の中から元気を引き出す最善の手段であり、リハビリには最適な手法である」その後その利用者様は職員が運転する公用車でドライブに出掛け、心身共にリフレッシュされた。

### ④ 「鏡は先に笑いません」

本部園の職員、利用者の皆様は常に笑顔が絶えず、生き活きとされている姿をよく見かけた。どうしてこんなに笑顔でいられるのだろう。そのヒントが幸地事務長から頂いた資料の一つにあった。「自分が笑えば鏡の自分が笑う。鏡は先に笑わないから、いつでも先に笑顔を見せる生き方を心掛けたい」鏡に映し出される自分の顔を見て、自分が笑っていないのに鏡の自分が笑っているはずがない。相手に笑ってもらいたいなら、まず自分が先に笑わなければいけない。本部園ではこれが徹底されていた。ある介護職員からこんな話を伺った。「利用者の皆さんの素敵なお顔は言葉では言い表せないほどのパワーを秘めています。一緒に過ごしている私たちが利用者様の笑顔からどれだけ元気付けられているかわかりません。そんな利用者様にたくさんもらっている笑顔の恩返しをしたいという気持ちで、これからも利用者様と過ごす時間を大切にしていきたいと思っています」

このたび本部園で有意義な研修させて頂いたことは私にとって大きな財産となりました。こんなに長く白寿苑以外の介護施設を見せていただいたことは初めての経験で、職員の皆様から大変多くのことを学んだことで、私が抱えるたくさんの課題をクリアするためのヒントを頂いたような気が致します。本部園と白寿苑のそれぞれの職員が切磋琢磨し、利用者様にご納得いただける介護サービスの向上にお互いの施設が努めることで新しい発想が生まれ、それがシナジー効果となる。今回の研修で職員の皆様から様々な影響を受け成長できたことは感謝という言葉以外他にございません。

本当にありがとうございました。

