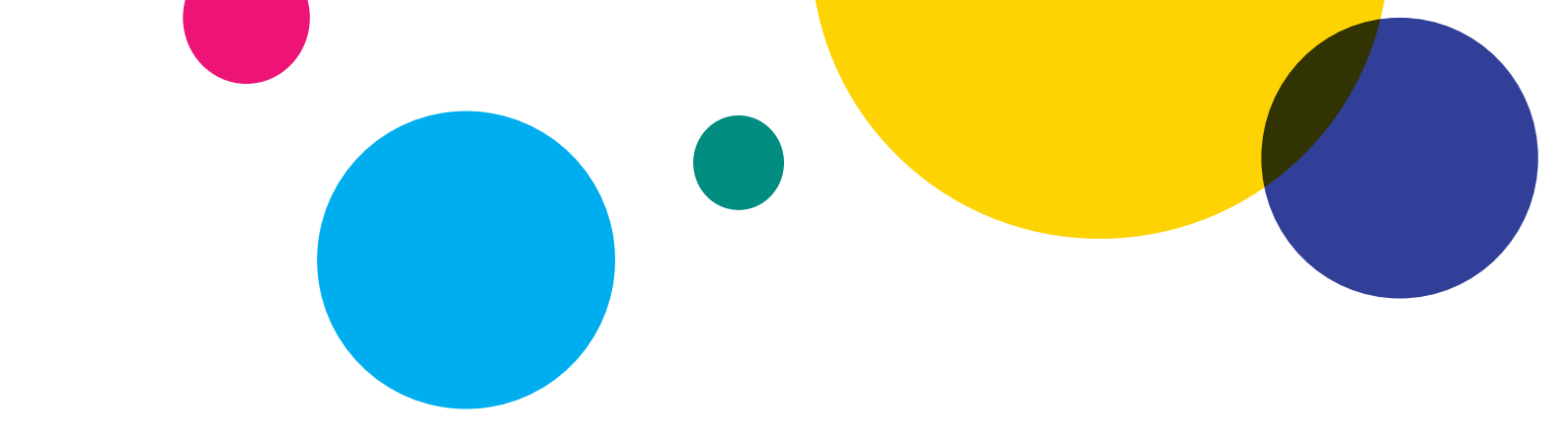




Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア

第**9**号

2024年5月発行

ここみケアフォルテデイサービス
主任

猪野 由美

2015年に株式会社ここみケアへ入社し、現在はここみケアフォルテデイサービスで主任を務めている猪野由美。事務所の決起集会では司会を務めるなど、職場を盛り上げるべく奮闘中だ。介護業界に足を踏み入れたのは50代だったと語る猪野に、入社経緯をはじめ、仕事や仲間たちへの思いを聞いた。

「ここみケア」の響きに惹かれて

50代のとき、義理の親を含めて3人の親の面倒を見なければならなくなった猪野。しかし、おむつの取り替え方一つとってもうまくできない。「このままでは、まずいぞ」。

そう思ったのが、介護業界に飛び込むきっかけとなった。もともと猪野はおばちゃん子。大好きな高齢者とかかわりを持ちながら、スキルを身につけられる点に魅力を感じた。ただ、親の面倒もあって夜勤は難しい。そこで、選んだのが地元の白石市にあるデイサービスだ。ところが地元となると、利用者様の中には友人の親など顔見知りも多かった。介護業務は、利用者様のプライベートにまで深入りする場合がある。自分よりも、利用者様の家族のほうが気を遣ってしまうのではないかと考え、地元から離れた場所で働くことに決意した。

そうした折、ふと目に留まったのがここみケアの求人だ。以前から、会社名を耳にしたことがあった。「ここみケア」という言葉の響きにも惹かれ、さっそく応募。こうして、新たな一歩を踏み出したのだった。

皆が楽しく働ける環境を目指す

現在、所属するここみケアフォルテデイサービスには、産前産後休業中のスタッフも含めて

20名程度が在籍している。これまで猪野がずっと大切にしてきたのが、スタッフとのコミュニケーションだ。一般的に介護業界は離職率が高いといわれているが、自分自身はこれからも長く働めたいと考えている。もちろん、一緒に働くスタッフたちにも辞めてほしくない。そのような思いから協調性を大切に、スタッフたちが楽しく過ごせる職場環境にしようと意識しているのだ。

そうはいっても主任という立場上、伝えなければならぬこともある。ときには、仕事をうまく回せなくなるときもあり、バランスの取り方が難しい。ありがたいのは、不明点があれば助けを求めたり、自分の弱い部分をさらけ出し、たりできる仲間がいること。昼食の時間は雑談を楽しみつつ、情報共有の場にもなっている。これからも日々のコミュニケーションを大切に、連携を図っていくつもりだ。

落ち込んだときの対処方法

入社から8年以上が経ち、改めてこれまでを振り返ってみると、いろいろと苦い思いも経験してきた。もともと猪野は楽観的なタイプ。嫌なことであっても、引きずらないよう心がけている。もし失敗してしまった場合は、自宅へ帰る車の中で「あのときはあだったから、こうなった」と大きな声を出して反省する。そうして、気持ちを切り替えるのだ。ときには数日落ち込む場合もあるが、大きな声を出していると、いつの間にか気持ちがすっきりするという。

テマパークのような楽しい施設に

最近、猪野は「接遇向上」の研修で講師を務めた。講師をするにあたっていろいろと勉強し

たのだが、「自分はまだまだ」と痛感したという。介護職に従事する1人として今以上に知識を深め、高い水準のサービスを提供しなければならぬと思ったのだ。さらに、コミュニケーション能力を高めていく必要があるとも感じた。研修を通して、介護業務の奥深さを学んだのである。

現在、猪野は60代。介護については、「明日は我が身」と捉えている。理想とするのは、利用者様もスタッフも楽しく過ごせる施設。目標は、東京デイズニールゾートのような施設だ。おもてなしの心を持ったキャストの笑顔を見ると、このような施設があったら、どんなにすばらしいだろうと思っている。

「今は慌ただしい毎日で、利用者様一人ひとりとと思うようなコミュニケーションを図れていないことが課題です。利用者様が帰宅する際に、『ここに来て、本当によかった』と感じていただける施設を目指し、これからも努力を続けていきます」。

ロサンゼルス・ドジャースの大谷翔平選手と同じ岩手県奥州市出身の猪野。「大谷選手が奥州市に野球場を作ったら、その野球場の管理者を務めることがプライベートでの夢です」と語る。公私ともに目標を持ち、真摯な姿勢で突き進む姿をこれからも応援したい。



猪野由美さんってどんな人？

同僚からもゲストからも頼られる、まさに姉御肌の猪野さん。今回は猪野さんと親しい2名の方に、その魅力を教えてもらいました。実は手品や芸能人のモノマネも得意なのだとか。その多彩な一面にも注目です！

Q1. 猪野さんを一言で表すと？

力強い支柱

Q2. 猪野さんの「すごいところ」を教えてください！

任された仕事をキチッとこなし、ゲストもキャストも元気いっぱい盛り上げてくれるところ！

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

悩めるゲストが猪野さんと話した後に、安心して帰宅する様子が見られます。いつも期待以上の活躍をしてくださいます！



フォルテデイサービス
管理者
ふる やま やす ひで
古山 恭秀さん

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

いつもありがとうございます！猪野さんの支えがあってこそ皆が働くことができます。これからも宜しくお願いします。

Q1. 猪野さんを一言で表すと？

パワフル姉さん

Q2. 猪野さんの「すごいところ」を教えてください！

仕事がスピーディーなところですよ！特にパソコンの入力は、学ばなければならないと思っています。笑顔もピカ☆イチです！ゲストさんも笑顔にします！

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

ゲストさんを楽しませる力があり、イベントでは手品や「研ナオコ」のモノマネなど、芸達者な一面も！最近では相談員の仕事で大変かと思いますが、またお願いします。

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

猪野さんの左腕にも及ばず申し訳なく思う毎日ですが、猪野さんからは「フロアは任せる」と言ってもらえたので頑張れています。キャストへの指示出しも完璧な猪野さん！身体だけは大事にしてください！宜しくお願いします！



フォルテデイサービス
リーダー
すが わら
菅原 ゆかりさん

私たちの事業部紹介

幅広いサービスを提供している

「看護小規模多機能ここさいむら小田原」の魅力を、菅原さんと清野さんに語っていただきました!ゲストのニーズに応じて臨機応変な対応が可能な「看護小規模多機能型居宅介護(看多機)」。
月に5名の新規ゲストを受け入れることもあるそうです。定員マックスが続く中、日々奮闘するキャストたちにご注目ください!



私ご紹介
します!

看護小規模多機能
ここさいむら小田原
事業部部長・管理者
すがわら
菅原 ユミさん



私ご紹介
します!

看護小規模多機能
ここさいむら小田原
主任
せいの たくや
清野 拓哉さん

01 「看護小規模多機能ここさいむら小田原」ってどんなところ!

1. 介護職員や看護師、ケアマネージャーなど 多職種が働く場所

看護小規模多機能型居宅介護(看多機)は、2012年に創設された新しいサービスです。仙台市内には17箇所しかないため、ニーズが多くなっています。「ここさいむら小田原」では、2014年から取り入れました。現在では登録定員の上限である29名の方がご利用されています。介護施設の中では、グループホームに次いで唯一お看取りができる施設です。2024年に入ってから、4月時点で逝去された方が9名いらっしゃいます。

平均介護度は3.7。事業所内には、介護職員10名、看護師7名、ケアマネージャー2名、管理者1名の多職種が働いています。泊まりは9名、通いは18名まで対応可能です。

2. ゲストの状態に合わせて臨機応変に 計画を変えることが可能

看多機は、看護と介護を一体的に支援するサービスです。訪問看護と小規模多機能型居宅介護を組み合わせたサービスで、通い、泊まり、訪問介護、訪問看護のサービスを提供しています。例えば、退院後の在宅生活へのスムーズな移行のご支援と、末期癌やお看取りなど、病状が不安定な状態の方へのご支援です。

また、ご家族のレスパイトケア、色々な悩みや不安を抱えている方への相談対応による不安の解消。このような支援内容を、ゲストの皆様やご家族のニーズに応じ、各主治医と連携を取りながら在宅生活を支えていくサービスです。そして、施設の中で、点滴や吸引などの医療的な処置が可能。24時間365日のサービスのため、ご家族が不安なときは夜間でもご連絡いただけます。

通い、泊まり、訪問介護、訪問看護を組み合わせ、状態に合わせて臨機応変に計画を変更できる点が一番の特徴です。例えば、持病の悪化のために訪問回数が多く必要になったときは、訪問看護の回数を増やすことができます。また、病院の受診対応やお買い物対応など、幅広い支援を提供しているサービスです。

02 ココが自慢!

経験の引き出しを瞬時に開ける適応力が素晴らしい!

キャストの適応力が高いところです。ゲストの入れ替わりが激しく、月に5名の新規ゲストが入ることは日常的。事前情報があっても、実際にお会いしないとわからないことが多い中、ゲストに会ったときに、個々の経験の引き出しを瞬時に開けて、適切な声かけをしているのです。ゲストが早くなじめるような対応ができていく点が素晴らしいと思います。月に新規が12名ということもありました。平均介護度が高い上に、1か月以内に多くの新規ゲストを受け入れることは、キャストのスキルが求められます。しかし、しっかりと対応し、一定の満足度をいただいているのです。

03 「他の事業所に負けず!!」 魅力

共に働いていたキャストが最期を迎える 場所として……

1年ほど前まで看多機で働いていたキャストが癌になり、ご家族から問い合わせがありました。余命宣告をされていましたが、病院では面会の制限があるため、ご家族でも面会ができず……。看多機であれば、毎日面会ができる上に、知っている場所、なじみの人もいる場所のため、ぜひお願いしたいとのことでした。2024年2月からお受けし、3月下旬に亡くなりました。一緒に働いていた方を看取るという経験は初めてのことで、キャスト一同がそのような経験をさせていただいたことに感謝しています。ご本人が働いていた場所で最期を迎えることを、ご家族が望んでいただき、本当にありがとうございました。

04 今後の目標

周知活動に注力し、 必要な方へサービスの提供ができるように……

看多機という業態は、まだ世間に浸透していません。私自身も介護経験がある中、配属されるまで知りませんでした。他にも、同じような仕事をしていても、知らない人は多いのではないのでしょうか。看多機という便利なサービスがあることを、もっと多くの方々に知っていただくことで、必要な方へご支援ができるようになると思います。まずは地域のお祭りに参加し、チラシを配布して周知活動に努めていく所存です。

05 一緒に働いて 皆さんへのメッセージ

1年ほど前から定員がマックスで、走り続けている大変な日々の中、頑張ってくれてありがとうございます。他の看多機に負けないう、より良いサービスを一緒に探していきましょう!これからもよろしくお願いします。



皆さんの投稿・投票によって行っているこの企画！今回は、元同僚をケア・お看取りした
看護小規模多機能ここさいむら小田原の皆さんの思いを紹介します。

カンタキでは3/1～3/27までの約1ヶ月間の間、元同僚である相澤純子様をゲストとして受け入れ、お看取りさせて頂きました。

事の始まりは2月。医療センターからの問い合わせから始まりました。相澤様は原因不明の末期癌に全身を侵されており、寝たきりの状態。意思疎通も顔きやジェスチャーを主としたものでした。医師からもあと1.2ヶ月の命と話がある中、医療センターでは面会の制限があり、家族様は十分な面会が出来ない状況でした。

「残された時間、可能な限り面会をしてその時間を一緒に過ごしたい」といった家族様の強い希望を叶えるべく、カンタキで受け入れる運びとなりました。これまで数多くの看取りをさせて頂いてきましたが、年齢も若く、また、元同僚を看取る、ケアをする、というのはメンバー全員が初めての体験であり、正直戸惑いも多かったかと思えます。そんな葛藤を抱えつつ、今日1日を安楽に過ごせるようこまめに訪室し、声掛けし、触れてコミュニケーションをとりました。

そうしたキャストの対応の甲斐もあり、言葉を発し会話で意思疎通を図れたり、好物のアイスや茶碗蒸しを食べられる日も出てきました。家族様も毎日のように面会に来られ、マッサージをしたり一緒に時間を過ごされておりました。そんな中、相澤様本人より「飲み会がしたい」との希望が聞かれました。相澤様は短い間でしたが、コロナ禍の最中にカンタキで働いて頂いておりました。コロナ禍という事で飲み会が開催できずそれが心残りだったようなのです。その願いを叶えたい。

3/19にお部屋で飲み会をしました🍷

相澤様の快気祝いも兼ねて、吉田CMが手作りのチーズケーキを作ってくれました🍰キャストはノンアルコール飲料で乾杯し、仕事時代の相澤様の話に華が咲きました🌸残念な事に相澤様は当日より熱発し体調不良。大好きな

ビールは飲めませんでしたが、果物ゼリーや氷で喉を潤されていました。キャストの話し声に時折目を開け、少し微笑まれている様子が印象的でした。

その後は徐々に状態が低下していき、目を閉じ唸り声を上げている時間が多くなりました。苦痛な時間を少しでも和らげられるよう、足浴を行い声掛けをしました。「気持ちいい？」の声掛けに顔き、OKを指で作って反応してくれましたね。出来る限りの対応をさせて頂きましたが、3/27の深夜に逝去されました。ご冥福をお祈りします。

今回は先にも述べたように、元同僚を看取るという、誰もが経験したことのない事例であり、キャストも複雑な気持ちを抱えての対応だったかと思えます。その中でも、これまでの看取りケア対応の反省を活かし、キャスト全員が積極的に関わったのが印象的でした。

その反面、反省するべき点もあるかと思えます。逝去後のフローが明確になっておらず、管理者や家族様への連絡が滞ってしまった点。業務が忙しく機械的に対応してしまった点……。私が改めて考えさせられたのは「明日はやってこないかもしれない」という当たり前の事です。高齢者、要介護者は特に年齢、病気を考えると、明日が迎えられない可能性が高いのは言わずもがな。でも当たり前の事過ぎて、本当の意味で理解していたんだろうか。ただ知識として、事象としてでしか捉えていなかったんじゃないだろうか、そう思いました。感じました。

「今日という日は今この瞬間しかない。だから悔いが残らないように今日出来ることは今日やる」

恥ずかしながら相澤様に改めて教わった気がします。ありがとうございました。カンタキキャストの皆様もそれぞれ学びと反省があるかと思えます。それを糧とし、今後の業務に携わっていきましょう。そして約1ヶ月の看取りケア対応、本当にありがとうございました。お疲れ様でした。キャストの皆様と相澤様に感謝を💖

3月度 月間MVP

投稿者

看護小規模多機能
ここさいむら小田原 主任せいの たくや
清野 拓哉さん

投稿日:2024.3.29



清野さんに投稿内容について詳しく教えてもらいました！

受け入れに至るまでの経緯

ご家族からの強い要望もあって

最初に医療センターからお話を伺ったときは「本当に受けるんですか？」というのが正直な気持ちでした。元同僚が弱っていく姿を目の当たりにするのは、あまりに辛く厳しいことだと思ったからです。しかし、元々入院されていた病院では、コロナの影響もあり、自由に面会ができない状態だと聞き……。私たちが看取することで、ご家族と少しでも長く素敵な時間を過ごせるならば、それ以上のことはないと思うようになり、受け入れを決めました。入居後はスタッフもスイッチが切り替わったようで、「元同僚」ではなく「1人のゲスト」として向き合うことができたと思います。



心がけていたこと

残された時間を穏やかに過ごしてもらいたい

死にゆくときは誰でも不安なもの。その気持ちはご本人にしかわかりません。私たちは、ゲストに残された時間を、いかにして穏やかに、素敵なものにすることを常に考えています。そのために、日々の小まめな訪室やお声がけを欠かさず行っています。今回、相澤様は「みんなで飲み会をしたい」と仰っていて。残念ながら、当日は体調不良でお酒を口にする事はできませんでしたが、お部屋でスタッフと共に楽しいひとときを過ごせたようで、最後に希望を叶えてさしあげられたことを嬉しく思います。

この仕事への思い

「明日はやってこないかもしれない」という気持ちで

誰にでも言えることではありますが、特に高齢者の皆さんはその思いが強いのではないかと感じています。今回飲み会を企画した際も、お話しした段階では体調も良く、しっかりと会話ができていました。しかし翌日には発熱し、話せない、食べられないという状態になってしまい……。もっと早く企画できていればと、今でも後悔の思いでいっぱいです。ゲストと私たちスタッフが、悔いなく過ごすためにも「今日できることは今日のうちに」の精神で、今後も仕事に取り組んでいきたいと思っています。

ゲストのお声

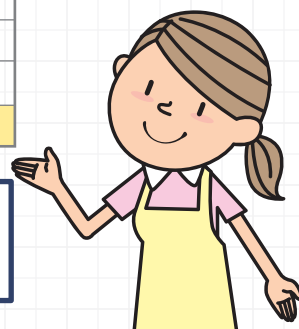
当社のゲスト向けに実施したこころの便せんアンケートの結果と
ゲストからの嬉しいお声を共有いたします！皆さんが提供しているサービスで笑顔になっている、
お客様からの嬉しいお声。ぜひ、自身のモチベーションアップに繋げてください！

こころ便せんアンケート総数

	①ご利用の事業所には 満足されていますか	②スタッフの挨拶等は節度をもった対応ができていますか	③サービスの質に 満足していますか
満足	80	103	83
やや満足・ほぼ満足	36	21	20
どちらでもない	7	4	10
やや不満	2	1	3
不満	0	0	0
無回答	10	6	19
総数	135	135	135

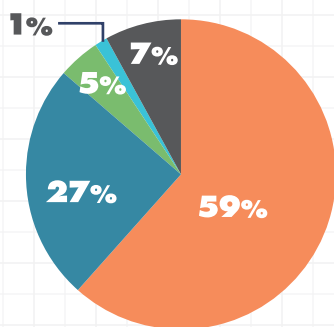
注 目

①～③の全項目、『満足』と回答いただいた数が一番多く票を集めています！
この結果は喜ばしいことです。



Q1 ご利用の事業所には満足されていますか？

- 満足……**59%**
- やや満足・ほぼ満足……**27%**
- どちらでもない……**5%**
- やや不満……**1%**
- 無回答……**7%**

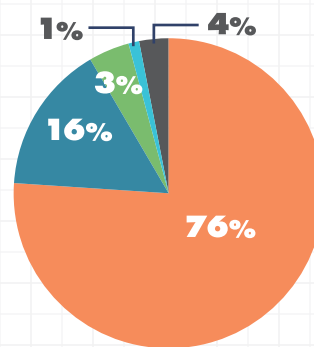


注 目

全体の86%のゲストが一定以上の満足感を持っていただいています！
今後は『やや満足・ほぼ満足』と投票いただいた方々の数値を上げていくことが重要となってきます。客観的に考えて、自分自身に今何が足りていないか振り返ってみましょう！

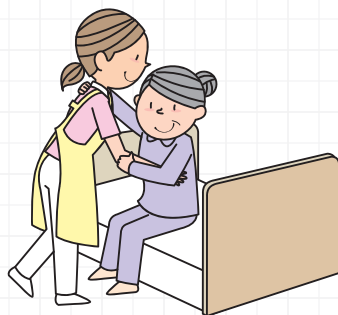
Q2 介護スタッフの挨拶などは節度をもった対応ができていますか？

- 満足……**76%**
- やや満足・ほぼ満足……**16%**
- どちらでもない……**3%**
- やや不満……**1%**
- 無回答……**4%**



注 目

全体の92%のゲストが一定以上の満足感を持っていただいています！
Q1と同様、今後は『やや満足・ほぼ満足』と投票いただいた方々の数値を上げていくことが重要となってきます。挨拶は今すぐにでも直せるはずです！あまり良い挨拶ができていなかったと思っている方は今日からでも変えていきましょう！



実際にいただいた ゲストの声

デイサービス部門

私たちの環境は老老介護で、もし介護人が病気にでもなったら母の世話をする者が近くにいななくなってしまうと不安な日々を過ごしていました。病院に行くため、母を迎えに行ったら、『いつでも連絡をしてください。当日朝でも連絡いただいたら迎えに行きますよ』という言葉をかけてくださったときの安堵感が今でも忘れられません。とても力をいただいたことを覚えています。この施設が通所で良かったと思っています。

母の排泄や歩行では、とても面倒をおかけているかと思いますが、いつも明るく前向きな言葉をかけていただいております。ここみさんを利用した日は覚醒できる様子です。

いつも親切にいていただいております。ありがとうございます。本人もハビリを楽しみに待っています。「頑張る気持ちが持てる」と言っておりますので、これからも宜しくお願いいたします。

こちらの希望にいつも誠意をもって対応していただき感謝しております。

いつも親切にいていただきありがとうございます。胸が熱くなる思いをしております。感謝です。

本人の気の進まないときなども、玄関先で皆さんが大きく明るい挨拶をしてくださり、行く気にさせていただけると大変助かっております。

急用、急な通院などに柔軟に対応いただいている。

いつも笑顔で声がけをしてくれています。

とても親切で大変ありがたく感謝しています。

グループホーム部門

ホームでのアクシデントにもすぐ連絡をくださり、対応もしっかりしていてとても信頼ができます。状況、体調の変化についても医師と連絡を取り、しっかりと状況を見守っていただいているので安心です。

面会に行く度に、本人から「毎日楽しくやってるよ!」という言葉が聞こえることができます。その言葉が家族にとって、一番嬉しいもの。スタッフの皆様の愛のある介護がいつも伝わってきます。本当にありがとうございます。

訪問マッサージ部門

いつもきちんとした態度で接してくれます。

明るく接してくださり、気分良く治療していただいております。

出歩く機会も少ないことから、身体機能の維持のためをお願いしています。またマッサージが気持ちのりフレッシュにも役立っているようです。今後もよろしく願います。

事業所不明

明るい表情で好感が持てます。

分からないことなど、アドバイスをしてくれます。とても助かっています。

急な変更など快く対応していただいております。大変助かります。これからもよろしく願います。(変更後の日程を一覧にて届けていただきました。あのときはとても助かりました。)

いつも皆さんから気持ちの良い挨拶をいただけるのでとても嬉しいです。送迎の車の中では普段話さない父も沢山話をしているとのこと、本当に感謝しています!

再告知

社内プレゼン大会

前回11月にアナウンスした社内プレゼン大会について再告知いたします。「何を投稿すれば良いのかな?」、「私には無理だろう」と思っている方々、必見です。

について

社内プレゼン大会とは...

社内改善施策の提案

テーマは下記の中から自由にお選びください。

・サービス

この部署とこの部署の仕事をかけ合わせたら、こんな良いサービスが出来るそう!

こんなサービスがあったら、ゲストから喜ばれそう!

・コミュニケーション

ゲストの話相手になってくれるロボットを導入すれば、ゲストが一人の時間に寂しい思いをすることがなくなるのではないかな

もっとゲストと地域の方が交流できるこんなイベントを行うのはどうか

・環境

ペットボトルキャップ運動をしてリサイクル活動を活発化するのはどうか

・その他 自由テーマ

どんな内容でも構いません! 皆さんが日々働くなかで、「これは不便だな」や「このやり方ももっとこうしたら良いのでは?」と感じるものについてぜひ教えてください。皆さんが働く Relation Gate Group を、皆さんの手でより働きやすい環境にしていきたいと思います!

奮ってご応募ください!

募集期間 2024年8月31日締め切り

報酬

大賞の企画には『社内プレゼン大賞』として表彰いたします!

応募方法

作成: プレゼンテーション形式にて作成
提出先: LINEWORKSにて、人事課池田宛に提出

Word、Excel、powerpoint または CANVA にてプレゼンテーション形式にて作成。予算が必要な場合は予算の実行可能なシミュレーションを別途作成し、そちらも添付してください。提出は LINE WORKS にて、人事課池田まで提出してください。

ポイント!

現時点で、『四方よし』の条件と『実施可能』の条件を満たしてなくても OK です! 「これは Relation Gate Group にとってプラスになる」と思うものをどしどし投稿してください。

選考方法

社長および課長で書類選考(一次審査)を行います。書類選考が通ったら、二次審査へ移ります。二次審査は社長および課長の前で資料を使ってプレゼンテーションを行いますのでご準備をお願いいたします。

結果発表

社内報にて結果を発表いたします。お楽しみに!



Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア
社内報「Relation Gate Magazine」vol.9
2024年5月発行