

～ダイバーシティ推進による効果～

横浜市中区日ノ出町 1-200

介護付有料老人ホーム

ツクイ・サンシャイン横浜野毛

施設長 桑原 貴之

1. はじめに

約1年前に岡山の施設から異動で現在の横浜野毛に赴任して早々、館内をお客様やスタッフの挨拶へ回っていると、ひとりのフィリピン人の女性介護員が印象的であった。誰より好感の持てる自然な笑顔で、こちらの緊張感がやわらいだのを昨日のここのように覚えている。その雰囲気でも多くの入居者様を包んでいる。それまで、当たり前のように『笑顔で挨拶』など、接遇面の向上などを呼び掛けてきたが、本物はこれだと実感した。入居者の多くの方を癒し、笑顔にしていく。不穏気味な認知症の方の対応に困ったという日本人スタッフをよそに、彼女が対応すると落ち着いた笑顔に戻っていく。そのようなことを何度も目にした。

2. 事例や取組の紹介

誰にも明るく優しい“ジョシーちゃん”を見て、『認知症の方へ対応素晴らしいね』と伝えると『まだまだ。でも日本人おこりすぎ』という言葉が心に響いた。そんな中、介護主任に『辞めたい。かなしい』との申し出があった。理由を問うと、心無い同僚から『あなたが字を書けないから、その分こっちに負担がかかっている』ということを言われたとのこと。それに対し、『そこは日本語の読み書きできるスタッフがフォローをすればいい、それは多くの人ができることだが、それ以上に皆さんの心のケアや癒しは、ジョシーさんをはじめ限られた人しかできない。彼もできていない。』と伝えると『頑張ってみます』と言い、以降、研修等も積極的に参加いただいております、向上心も強い。

入居者様からは『英語教えて！』という声も日常的にあったり、反対に昔からの日本の風習などを教えていただいたりする場面もよく目にする。イベント時の個別の写真も彼女が撮ると笑顔になる方がとにかく多くいる。

3. 考察

言葉（言語）に頼りすぎな多くの日本人スタッフと、多くの言葉は使わず、ゆっくりとさらに表情やジェスチャーなど非言語にコミュニケーションを多く取り、結果的に心地よさを与え、穏やかに過ごしていただけている。

4. おわりに

唯一の外国人として、会うまでは、入居者様からも差別や偏見もあるのではと心配していたが、皆さまにも大変可愛がられている状況を見て納得した。今ではフィリピン人のスタッフは7名在籍しているが、皆さん、お客様・スタッフどちらにも受け入れられている。これもジョシーさんの人柄が切り開いた功績だと実感する。まだまだ彼女には夢がある。

少子高齢化、介護の働き手の減少が現実となっている今、このテーマで活路を見出し、協働・挑戦により、この地にある施設としての強みを見せることができると考えます。