

「お客様に寄り添うこと」／「チームで仕事をするということ」

神奈川県茅ヶ崎市
株式会社リフシア
らいふ松が丘（小規模多機能型居宅介護）
管理者 古澤 貴之

1 はじめに

当施設は、平成24年4月に茅ヶ崎市内7番目の小規模多機能型居宅介護施設としてオープンしました。小規模多機能とはどんな所か、まだまだ地域の方々への認知度も低く、働く職員も小規模多機能のサービスを経験する職員も多くはありませんでした。また、事業所は様々な施設を経験されてきた多種多様な職員の方々に構成されているため、考え方や仕事に対する意欲、お客様への“思い”に偏りが出ていました。

オープン間もない事業所として、そのような中でサービス提供し、日々職員へは「小規模多機能とはどのようなサービスか」、「お客様への適切なケア」、「職員同士での連携のこと」などを伝えてきました。意識の面でまだまだ満足いくサービス提供ができないまま、事故が多く起こってしまったり、お客様に対するケアが適切でなかったり、チームとしての連携がうまくとれないなど、多くの課題が残ってしまっていました。

そして、現状を変えるため、今一度会社の理念である「心を添えて共に生きる」のもと、「お客様に寄り添うこと」／「チームで仕事をするということ」を見つめ直す機会が必要でした。その際の取り組みについてご紹介させていただきます。

2 取組の紹介

らいふ松が丘が開設されてから、現場の職員にはお客様へのケアのことや一日の流れの作り込み、業務のことなど、「しっかりとお客様を中心にした考え方」、「自分たち（チームケアができるよう）でよく話し合い考えていく」、「自分たちで決めていく」ように伝えてきました。しかし、お客様の気持ちを考えないで、こちらの思いだけになってしまう場面が多々見られていたり、職員同士がチームとして連携できず、転倒事故などが多発する状況が起こっていました。

そこで、順を追ってひとつひとつのことを伝えていくことで、少しずつでも各職員の意識が変わるように伝達していきました。

①ミーティングで、「お客様に寄り添うこと」、「チームで仕事をするということ」を見つめ直す時間をつくる。

②日々の業務では、職員に伝える際に、一つ一つのことを「お客様を中心として」、「お客様の気持ちを考えて」伝えるように意識する。

③職員一人一人がしっかりと理解、意識してケアができるように、「継続して取り組む」ようにしました。（定期的にお客様に寄り添う、チームケアについて勉強する機会を設けるようにしています。）

このような取り組みを行う事で、少しずつでも職員の意識が変えられればと考えました。以下に、ミーティングの際に、職員に伝えた内容をご紹介します。

らいふ松が丘という小規模多機能型居宅介護の施設があります。そこには、「ご利用されているお客様」がいて、それを支えている「職員」がいて、24時間365日「自宅でいつまでも過ごせるように」、地域の中で日々の生活を支えています。ご利用されているお客様は、それぞれ長い人生を歩んでこられた方々ばかりで、そこで働いている職員も様々な施設などで経験を積まれた方々がいます。

「お客様に寄り添うこと」

お客様おひとりおひとは、長い人生を送ってこられ、様々なご病気をもち、「わからないこと」や「できないこと」、「うまくコミュニケーションがとれないこと」がたくさんあります。そして、お客様はわたしたち介護の職員が、関わりをもつ「その一瞬」や「その時」で、「楽しかったり」、「うれしかったり」、「喜んだり」、「悲しかったり」、「怒ったり」、「不安だったり」と色々な感情をもたれます。これは、人と人が接することでは、ごく当たり前の事です。

そういった、わからないことやできないことを、わたしたち職員はお手伝いし、「楽しい時は一緒に楽しみ」、「悲しい時や不安な時は、そばに寄り添い」、「怒っている時は、何が怒らせているのかを考え」、いつまでも自宅で生活し、最後のときを迎えられるように、お手伝いさせて頂いているのです。

お客様は、穏やかに過ごしている時があれば、怒って落ち着かない時もあるし、不安でいっぱい、誰かがそばにいてくれないと大きな声を出したりすることがあります。そういったことだけに目がいってしまうと、「〇〇さん」という、「お客様の本当の姿」が見えなくなってしまう、「〇〇が出来ない人だから〇〇のお手伝いをしなければならない人」、「いつも大きな声で騒ぐ人」など、そういった目線でしか見られなくなります。わたしたちは、お客様のことを「介護をされる人」という考え方や「介護の仕事をしている」という気持ちのみで、そのお客様と接することしかできなくなってしまう恐れがあります。

そのようにならないために、「お客様の気持ちに寄り添う」ことをしっかりと意識してケアを行うようにするのです。たとえば、ご利用当初からコミュニケーションの難しい方に対して、きっかけもわからずにその時々で変化するお気持ちを読み取り、寄り添う事で、少しずつご本人様の安心できる居場所を作り出せるようになってきています。

私達は「介護の仕事」をしています。まずは、「人対人」の仕事をしているという気持ちをもっただきたいのです。「人と人」の関わりがあって、「介護の仕事」があるのだと思います。

うまく言葉に出せないお客様は、きっと「わたしをもっとみてください」、「もっとわたしのそばにいてください」、「もっといろいろとできるのに」、「もっとゆっくり過ごしたい」、「わからないことがいっぱいあるから助けて」などなど、思っているのです。

もっと違う考え方をもち、もっと違う目線をもつことで、業務ばかりになってしまわず、ゆっくりとおお客様の隣に座って、お客様のそばへ寄り添い、もっとお客様と接する時間をもつことが大切です。そうすることで、おひとりおひとりの「わかること」や「できること」に目を向けられるようになり、おひとりおひとりの「その一瞬一瞬の気持ち」を感じられるようになって、わ

たしたちは今以上に、「もっと心に寄り添ったケア」、「できることを活かしたケア」ができるようになります。

もちろんお客様に接することだけが、「私たちがしなければならない仕事」ではありません。そこにいるみんなが気持ちよく過ごせるように、掃除や洗濯をしなければなりません。日々そこでどのような事があったのかを記録に残していかなければなりません。ご飯を用意し、片づけ、必要なものは買出しに行ったりもしなければなりません。

介護職にとって、「介護以外の業務」も大切ですが、忘れてはならないのは、「お客様あつての仕事」です。まずは、お客様に接することを第一に考えてほしいのです。お客様に接することを後回しにして、「その業務は本当に今やらなければならないことですか？」わたしたちに今足りないものは、「もっとお客様に寄り添う事」なのです。

そして、お客様の心に寄り添う事で、見えてくるものがたくさんあると思います。いつもお客様に寄り添う事ができて、私達は今以上にお客様のケアが上手になり、楽しくなり、悩む事もあると思いますが、どんな困難なことにも対応できるようになるのです。

もちろん、私たちがそういう気持ちで接するとお客様にとっても、安心安楽で、いろいろな事が自分でできて、いつもニコニコみんな楽しんで、いつまでも自宅で過ごしていけるのです。改めて、わたしたちは、「今行っている日々のケア」を見つめ直していかなければならないのです。

「チームで仕事をするということ」

長い人生経験を送ってこられたお客様がいるのと同じく、働いている職員もさまざまな経験を積まれてきています。介護の経験が豊富な人、浅い人。人生経験が豊富な人、少ない人。気の合う人、合わない人。言いたい事が言える人、言いにくい人などなどです。複数の「いろいろな個性をもった人」が、「らいふ松が丘」という施設に集まって、仕事をしています。

このように施設では、複数の職員がいるわけですから、個々で「介護の仕事」に対する考え方や意識が違ってきます。いろいろな人がいるのですから、個々の職員がそれぞれの考えで動き、バラバラに仕事をしていては、いくらたくさんの職員がいても、「いつまでたっても仕事が終わらない」、「いつまでたっても落ち着かない」、「いつまでたっても忙しいままで大変」、ということだけが残ってしまうのです。

先ほどお客様ともっと接して、寄り添う（お客様に目を向ける）と、お話しましたが、一緒に働いている職員にも同じことが言えます。職員それぞれ、個々の考えで動いてしまっていてはダメなのです。一緒に働いている職員がどのように考えて動いているのか、声を掛け合っていく事が必要なのです。

たとえば、「〇〇さんが、〇〇さんのケアをしているなら、私は〇〇をしなければならない」、「〇〇をするのであれば、私は〇〇を見ていれば大丈夫」といったように、職員同士が声を掛け合い、それぞれの動きを見て感じていけば、「〇〇をする人、△△をする人というように自然と役割分担ができる」のです。そして、他の方の動きも見られるようになると、いつも落ち着かずバタバタと動いてばかりにならずに、役割分担がしっかりとできて、お客様も落ち着いて安心して過ごすことができるのです。いつも時間がかかっていた事がすぐに終わり、いつも忙しかったのに今日は楽と、いったようになるのです。

他の職員の動きは、ただ見ているだけでは何を考えているのかわかりません。大切なのは、「声

を掛け合い、コミュニケーションをとり合うこと」です。ケアに入るときの声かけは手短に、大切な事は時間をかけてゆっくりと、要点をおさえてです。

もちろん、お客様に寄り添うことを忘れてはいけません。職員同士でいつまでも一か所にかたまっていてはいけません。人と人のコミュニケーションは、「その状況に合わせた声かけ」と、時には「声に出さなくても、しっかりと目と目でアイコンタクトをすること」が大切です。仕事をしていく上で、相手が今何をするのか、何をしてほしいのかを「見て」、「聞いて」、「わかって」、ひとつのチームとして動く事ができるようになれば、もっと働きやすく、より良いケアがお客様に提供できるようになるのです。

3 考察

これは、ある月のミーティングの中で行ったものの一部です。

今まで行ってきたケアを今一度見つめ直し、らいふ松が丘というチームで仕事をしていく。お客様へサービスを提供するにあたり、職員ひとりひとりが意識し、常に考えておかなければならない事を、職員が考えなおす機会、見直す機会として伝えた内容です。

このミーティングの後、大きくケアの質やチームとしての動きがとっっても良くなったとは言えないまでも、それぞれの職員がお客様に対して接する上で、どのような気持ちで関わりをもっていくかの一つの指標となったのではないかと感じています。(まだ、お客様の気持ちを考えずに対応してしまう場面もみられている為、継続した取り組みが必要です。)

「お客様に寄り添うこと」をしっかりと意識して、ケアをすることができるようになってきて、以前よりもお客様の笑顔が増えたのではないかと、なかなかコミュニケーションが取りづらい場面でも気持ちをわかってケアができるようになってきているのではないかと、日々感じています。

そして、「チームで仕事をするということ」では、より職員同士が声を掛け合い、お客様のケアにあたり、転倒事故も少なくなっています。まだまだうまくいかない場面はありますが、少しずつチームケアの大切さがわかり、他の職員との声掛けの大切さがわかって、ひとつにまとまってきたのではないかと感じています。

お客様お一人お一人の事をもっと良く知り、個性を大切に、心に寄り添ったケアやサービス提供が個々の職員が責任をもって、そしてらいふ松が丘というチームとして提供できるようになることを望んでいます。

4 おわりに

以上のことは、日常が過ぎていく中で、気持ちのどこかではわかっているけど、ケアを行っているとなりがちなことではないでしょうか。時間がたつにつれて忘れてしまわないように、常に意識して伝えていかなければならないと感じています。そして、介護の仕事をする上で、今回伝えたものはほんの一部だと思います。私たちは、これら一つ一つの事を順を追って学び、考えていくことで、介護のプロとして成長していけるのです。