



## ある日のお迎えの様子を通じて

最近ご利用開始になったAさんは独り暮らし80代の女性です。2年前にご主人が亡くなってからご近所の方々より「最近、Aさんの様子がおかしいみたいだ」「物忘れが目立つようだけど…」「食事はきちんとしているのかしら…」「火の始末が心配」といった声が民生委員や高齢者なんでも相談室に持ち込まれたことがきっかけで、虹の家のご利用者さんになりました。

当初、虹の家では、週二回の通いサービスでAさんのご支援にかかわる事になりました。Aさんの、とても穏やかに丁寧にごあいさつされる姿や、いつも見せてくれるおちゃめなしぐさからは、想像が付きにくいのですが、通いの日を忘れてしまい、お迎えに行っても準備が出来ていなかったり、通いの日ではないのに通いの日と思い込んで、ご自分でタクシーを呼んで虹の家まで来てしまったり、お薬をどこかに仕舞い込んで探し出せなかったり、短期記憶の低下という認知症特有の症状が見受けられます。

このような状況の中、介護職員の間から、お迎えの際には前もって電話を入れることや、お薬の管理、家の中の掃除や点検も、虹の家が提供する支援として必要だという意見が上がりました。

そこで、通いサービスを増やす一方、定期的に訪問サービスも入れて支援をすることになりました。また、ご近所の方々や出入りの業者さん、主治医の先生などと情報交換を行い、いろいろな方々がAさんの一人暮らしを支える体制が整いつつあります。

そんなAさんとの、ある通い利用日の朝の電話でのやり取りです。

**職員**「Aさん、おはようございます。今日は虹の家に来る日ですよ。これからお迎えに行こうと思いますが、ご準備はよろしいですか？」

**Aさん**「あら。それは、ご丁寧にありがとうございます。でも、きょうは年金の手続きがあるので、市役所に行こうと思ってるんですよ。虹の家はお

休みいたしますわ。」

**職員**「(年金の手続きは息子さんがやっているはずだけどな…)年金の事がご心配なんですね。でも、わざわざ市役所まで行くのも大変ですし、今度息子さんがいらした時にしたらどうでしょうか。」

**Aさん**「そうかしら…」

**職員**「これからAさんのお顔を見に行きますね。」  
通常は、このようなやり取りの後でお迎えに伺うと、すっかり虹の家に来る気になって頂いていることが多いのですが、この日はいつもと違ってご自宅に伺った時とても硬い表情でした。

**職員**「Aさん、年金の事は息子さんとよくご相談してみたらいかがでしょうか。」

**Aさん**「息子は私の事情など知りませんから!!」

**職員**「Aさん、私たちは息子さんから頼まれてAさんが虹の家に通って来る契約をしているので、きょうはAさんに来て頂かないと困るんですよ。」

**Aさん**「あら、契約をしているんですか？それなら私が行かないとあなたたちも困るわね。そういうことなら、まいりますわ。」

それまでのすごい剣幕が一変し、穏やかな表情に戻り、すぐに車に乗ってくれました。内心ひやひやしていた職員も、この顛末にあっけにとられながら、ほっと胸をなでおろしました。

後でわかった事なのですが、Aさんは以前、生命保険会社に勤務されていたことがあるそうで、職員が苦し紛れに口にした「契約」という言葉を、思いのほか重く受け止めて下さり、ご自分なりに納得してくれたのではないかと思います。

認知症の方とコミュニケーションをとる際は、よく「説明よりも納得を」と言われます。今後も、ご本人が納得していただけるような言葉かけを探ってゆきたいものです。

また、今回はたまたま吉と出ましたが、「契約」という言葉で納得してくれず、かえって反感を持たれてしまう場合もあるでしょう。利用者さん一人ひとりのこれまでの価値観、人生観などを事前にどれだけ察知、把握できているか、利用者さんとどれだけ全人的に関わることができるか、といった介護職としての心構えの大切さを改めて学ぶことができた出来事でした。



**第 49 号**

2015. 8. 1

**発行**

編集発行 特定非営利活動法人 虹の会

TEL 04 (7179) 3133

FAX 04 (7179) 3130

〒270-1114 我孫子市新木野 3-32-15

郵便振替口座 00180-0-592018

## 第 13 回通常総会のご報告

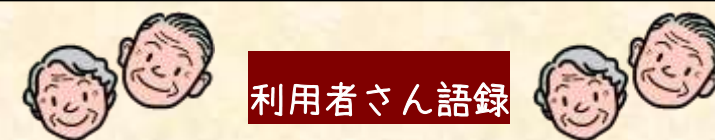
理事長 高井睦美

5月24日(日)、特定非営利活動法人虹の会の第13回通常総会が虹の家において開催されました。正会員71名中57名の出席(本人出席24名、委任状提出33名)で、盛りだくさんの議案は満場一致で承認されました。

4月の介護報酬の改定では、過去最大級の報酬減額が行われ、3年後に予定される次の改定では更に厳しい状況が予想される中、小さな事業所が今後の方向性を模索する道のりは険しいと言わざるを得ません。

厳しい道のりを乗り切る一つの方策として、職員が働きやすい職場環境の整備を目指します。虹の家ではこれまで、勤務時間中に休憩をとるのもままならない状況が常態化しておりましたが、職員の増員配置と勤務体系の工夫により、法定通りに休憩をとれる体制を整備しました。引き続き、就業規則等の見直しを進めて労働環境の改善に努めてゆきたいと思えます。また、職員の意欲と能力の向上を図るため、職員研修制度を新たに導入いたしました(2面参照)。

一方、地域交流施設「ふらりえ新木野」を法人として今後どのように活用してゆくかについては、オレンジカフェ(認知症の方やその家族がその悩みや思いを共有する場)の開催などの構想はありますが、まだ具体化しておりません。地域の要望などをじっくり見据えながら、検討してゆきたいと考えております。



### 利用者さん語録

#### ★ある利用者さんのお誕生会で…

Aさん「こんなに歳をとってしまって、あまりおめでたくもないよ」

**職員**「『歳をとった』と考えると悲観になってしまうので、そういう時は『歳を重ねた』という前向きになれますよ」

Bさん「そんなに重ねたって、私なんか重くて大変よ！」

Bさん(96歳)のまさに「重み」のある一言に皆さん大爆笑でした。

#### ★体操をした後の休憩中に…

**職員**「身体を動かしてのどが渴いたでしょう。お茶をどうぞ」

Cさん「まだ、さっき飲んだばかりだよ。俺はいらないよ」

**職員**「そうですか～でも、せっかく淹れたので、せめて湯飲みを見ていてください」

Dさん「これがホントのお茶を濁すだ」

**職員**「Dさん、うまい！座布団もう一枚！」

Eさん「じゃあ、お茶をもう一杯！」

笑点の大喜利も顔負けの見事な掛け合い。文化祭で漫才を披露しようかと盛り上がっています。

## 職員研修制度を導入しました

副施設長 横山耕太

虹の家では、質の高いサービスを提供するためには職員の専門性の向上が大切であるとの考えから、外部で定期的に行われる研修会に随時職員を派遣してまいりました。しかし、研修へ参加した一人の職員が、留守番をしていたその他の職員に対して、研修で学んだ知識や技術を100%伝えることは実質的に不可能です。せっかく得られた貴重な経験も、他の職員と共有できなければ実践には結びつかず、宝の持ち腐れになってしまいます。かといって、複数の職員を同時に派遣することは小規模な事業所では困難なものです。

そこで、外部への派遣が難しいのならば、虹の家で研修を開催してしまえばいいという逆転の発想を思いつきました。介護労働安定センター様のあっせんで折よく助成金の活用もできることになり、内部研修制度の導入に漕ぎつけました。介護や福祉の専門家を虹の家へ招聘し、「生活支援」「医学・看護の知識」「接遇マナー」「コミュニケーション技術」「チームケア」「認知症ケア」「リスク管理」「介護保険」「虐待防止」「看取り」といった専門職が身につけておくべき幅広い分野について講義をお願いする予定です。



月一回のペースで年間延べ20時間、原則的にすべての介護・看護職員が受講することになっています。既に3回実施しましたが、休憩時間中の職員が研修で学んだことをもとに会話が盛り上がるなど、徐々に馴染んできている様子です。

通常業務の合間を縫って行われる研修会ですから、実施にはそれなりの負担感もあります。しかし、研修で得られる知識や技能を全職員で共有できるメリットは、職員個々のスキルや業務に対する意欲を向上させ、虹の家の業務改善を促進し、ひいては利用者さんやご家族の満足度を高め、地域の皆様からの信頼を獲得してゆくことにもつながりますので、今後も継続していけるよう努力したいと思います。



▲江戸川大学福祉専門学校の河尻先生を迎えて高齢者特有の疾病や感染症の講義を受ける職員



調理員としてお世話になる事になりました。我孫子に住んで40年、子供たちも家を出て夫婦二人だけの生活です。趣味は編み物や登山で、日々子供たちの行く末を案じながら暮らしています。料理が好きで、家では数々の失敗も笑い飛ばしながら楽しんでいます。ここでは多くの皆様の大切なお食事のご用意なので、とても緊張しています。どうぞよろしくお願いいたします。 佐藤明子

このたび、介護スタッフとして仲間入りをさせて頂くことになりました。虹の家は温かい雰囲気の様子を感じられ、このような施設で働かせていただきたいと考え応募しました。しばらく離れていた介護の仕事ですが、先輩方のお力をお借りして頑張っていきたいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

高橋玲子

事務職の牧野さんの後任として6月より虹の会に入りました。総務主体の事務関係が主な仕事になりますが、網戸の張替えや庭の草むしりなど何でも屋的な役割も担います。

送迎の際に利用者さんやご家族とお会いすることもあるかと思います。どうか気軽に声をかけてください。今後ともよろしくお願いいたします。 山本宏輝



6月10日 年2回行っている防災訓練の時の様子です。この日は台所から火災が発生したという想定で、利用者さんやボランティアの方も参加して隣の道崎公園まで避難しました。



7月7日 セタ交流会で双葉保育園にお邪魔しました。今どきの子はとても積極的で、初対面だというのに程なく「おばあちゃんだーいすき！」と熱烈な歓迎をしてくれました。



7月11日 貼り絵で季節の草花を製作するのがこのところ虹の家の風物詩になりました。今年は、春の桜に始まって、菜の花、紫陽花を作成しました。写真は夏に向けて折り紙の朝顔を飾り付けているところです。



5月18日 春の小旅行。北総花の丘公園の散策の後、回転寿司屋で昼食をとりました。普段とは見違える食べっぷりの方もちらほら…



5月22日 ボランティアさんからそらまめの差し入れが届きました。皆さんで早速さやとり作業をおこない、昼食でおいしくいただきました。中には、「ビールは出ないの？」という声も…



6月9日 耳の遠い方が多く、普段はあまりうまく行かない合唱も、鳥谷部さんの伴奏があると見事に決まります。

