



陽光園居宅介護支援事業所（居宅介護支援）
ケアマネージャー 介護支援専門員主任

わたなべ えみこ 渡邊 恵美子

今回登場するのは、陽光園居宅介護支援事業所（居宅介護支援）でケアマネージャー、介護支援専門員、その他役職も担い、活躍する渡邊恵美子さん。陽光園開設当初から働き続ける中、ケアマネの資格を取得するなどステップアップしてきましたといいます。介護保険制度の運用開始という大きな波も経験してきた渡邊さんに、仕事に対する思いに加え、長い歴史を振り返りながら印象に残っているエピソードを伺いました。

入職の経緯を教えてください。

学生のときに介護福祉士の資格を取得し、新しく開設される特別養護老人ホームで、介護福祉士として働きたいという思いを持っていました。当時、熊本県で新設された特養は4つ。その中でも一番新しい施設が、社会福祉法人千寿会の陽光園だったのです。1994年（平成6年）4月、20

歳で介護福祉士として新卒入職しました。スタート時の職員は25名。その中には理事長もいらっしゃいました。工事が終わったばかりでほこりだけの施設を、理事長を筆頭に皆できれいにしたことが懐かしく思い出されます。陽光園とともに介護福祉士としての第一歩を踏み出したのです。

思い出に残る苦労はありますか。

2000年（平成12年）4月に介護保険が開始されたときのことが印象に残っています。ケアマネという資格は入職したころにはなかった資格ですが、介護保険のスタートを機に必要になるとアドバイスを受け、取得する流れになりました。養成研修に参加して試験に合格し、資格を取得。制度開始前に参加したケアマネ研修も思い出深いものです。県職員が講師となり、「グランメッセ熊本」というとても大きな会場で行われた研修は短期間



集中型で、内容的に余裕がなく根を詰めました。さらに、ケアプランを作らなければ、制度が開始されても利用者様がサービスを受けられない状況に陥ってしまうため、ケアマネをされていた理事長を含めケアマネ3人で夜遅くまで残業し、意見を出し合いながらケアプランを作成したものです。いざ始まると、行政も現場の職員もわからないことだらけ。本当に手探り状態でした。

壁にぶつかったとき、どのように乗り越えてきたのでしょうか。

制度だけでなく、利用者様が抱えている病気のことなど、わからないことがたくさんあります。制度については行政に確認するのですが、行政の方は異動がある点が大変でした。新たに担当に就いた方だとわからない場合も多く、相談しても解決しないときがあるのです。そのようなときは、自分なりに本を読んで調べたり、他の方に質問したりするなどして解決を図ってきました。また、利用者様と一緒に支える看護師に相談すると、現状について説明してくれるだけでなく、将来的にどのように推移していくのかまで教えてもらえるときも。相談しやすい関係性を築いておくことが大切ですね。経験を積み、少しずつ引き出しを増やして行くことができたと感じています。

今後の目標をお聞かせください。

スキルをさらに身につけ、利用者様やご家族様がより良い生活を送れるように、少しでも手助けができればと思います。今でも、初めてお会いするときは緊張しますね。問題がなにも見えない状況ですから。どのようなお人柄なのか、どういった家族環境なのか、ドキドキしながら訪問しています。少しずつ信頼関係を築いていくと、ご家族様が利用者様の人間性についてお話しされることもあり、たくさんお話を聞いておけば、その後のケアマネの仕事にも活かせます。ご家族様に「このようにすれはうまくいく」と伝えられたときは、経験が役に立っていると実感できますね。多くの方とお話をすると、新たな視点が発見できることがありますので、これからも色々な考え方に触れ、視野を広く持っていきたいと考えています。

若い職員も増えました。ぜひ多くの経験を積んでいただきたいと思います。それが糧になるのです。皆さん、頑張ってください。

長年の経験と培ってきた知識を活かして、多くの利用者様とご家族様に寄り添ってきた渡邊さん。今後も仕事への情熱を胸に、輝き続ける渡邊さんの躍進は続いていきます。



プロフェッショナルを 紹介します!

悠優みふねは小規模多機能型居宅介護ですが、その役割は多岐にわたります。利用者様やご家族様に安心して利用していただくために、どのような工夫をしているのか、リーダーの坂井さんにお話を伺いました。

業務内容

24時間365日、利用者様をサポートする

当施設では、通いや宿泊、訪問、配食サービスに対応しています。通いの場合は、ご利用時間が9時から16時頃までとなっています。自宅にお迎えに行き、午前中に脳トレや入浴を行い、午後は季節の活動などを行うのが一般的です。訪問では、利用者様の安否確認を行います。ご家族様からの要望があれば、トイレ掃除や洗濯物のチェック、食事の様子を確認することも。配食サービスでは、訪問と同様のサービスを行うほか、食事を毎食お届けします。食器は利用者様の自宅にあるものを使用し、盛り付けや皿洗いまで行うのが特徴です。

24時間365日対応可能な体制で工夫していること

利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切に

配食を利用されているご夫婦がいます。ご主人はショートステイも利用されているのですが、職員が訪問した際に奥様とお話し、顔なじみになりました。あるとき医師の診断により宿泊を利用することに。奥様とコミュニケーションを取っていたことで、気軽に面会に来られ、ご主人とイベントに参加することもできています。「いつでもどうぞ」と声をかけ、ご夫婦と一緒に過ごせるような環境を作ったことで、ご家族様のつながりを保てたと思います。また、入居されている男性が私たち職員の元へ食後に訪ねにいらっしやいます。「あなたたちの顔を見ないとどうも落ち着かない」と話し、少しすると安心して眠りにつきます。私たちが安定剤のような存在になっているのではと嬉しく思いました。

スタッフ間のコミュニケーションや連携

情報交換や意見交換を密に行うことで連携をスムーズに些細なことでも職員間で情報交換を行います。口頭で伝えた内容は、夜勤入りや夜勤明けの職員にも伝わるように記録にも残し、申し送りも徹底しています。職員間で意見を出し合える環境が整っているため、月1回行っているミーティングでは職員が行事を提案することもあります。当法人のモットーは「やってみなっせ」。悩むくらいならやってみようという姿勢を取っているため、提案された意見は積極的に取り入れています。



悠優みふね 小規模多機能型居宅介護

リーダー
さか い ちはる
坂井 千春さん

やりがいを感じる時

「職員の誰か」
ではなく個人として
認識されていたとき

認知症の利用者様から名前を呼ばれたときです。私のことはあまり覚えていないだろうと思っていたため、名前を知らない職員としてではなく、個人として記憶していただいていたことを嬉しく思いました。また、利用者様が何かできるようになったり、ご家族様から「自宅に帰ってからの表情が違います」と言われたりしたときも、やりがいを感じます。

今後の目標

登録者数を増やし、長く利用していただける施設にしたい

当施設の登録者数は、現在17名となっています。最大29名ご利用いただける施設のため、口コミなどで広がり登録者数が増えればと思っています。自宅に帰ってから「楽しかった」「ご飯が美味しかった」など、何か一つでも記憶に残るような施設にすることが目標です。個人としては、利用者様の得意不得意を見極め、長くご利用いただけるよう、それぞれの利用者様に合う利用方法を提案していくのが目標です。ご家族様との良好な関係も維持できるよう努力します。



教えて!

信頼関係構築のコツ

持ち前の優しさで信頼を得ていると定評のある、小規模多機能みんなの家の中山さん。中山さんが日々心がけている信頼関係を構築するコツとは?利用者様とコミュニケーションをとるうえで最も大切にしていることを伺いました。



小規模多機能みんなの家
なかやま しょう
中山 翔さん

現在の業務内容

利用者様の生活をお手伝い

当施設は小規模多機能居宅介護として、通所、訪問、宿泊の3つのサービスを提供しています。私は主に通所スタッフとして勤務していますが、時には訪問や宿泊も担当します。業務内容は、利用者様の送迎や食事、入浴、排泄の介助、そして体操や脳トレなどのレクリエーションも行なっています。

重視しているコミュニケーションのポイント

穏やかな気持ちで接し 安心感を与える

忙しい中でも利用者様と目線を合わせ、柔らかい表情やゆっくりした言葉がけを心がけています。利用者様は通うことを楽しみにされつつも、申し訳なさや不安を抱えることが多くあります。また、多くの利用者様が私たちの雰囲気や声に敏感に感じ取っているため、穏やかな空気を職場全体で作って、声をかけやすい環境をつくることで、利用者様の気持ちを和らげ、居心地の良い空間を提供したいと考えています。



信頼関係の深まりを実感したエピソード

寡黙な方からの 「ありがとう」

入職当初、寡黙な男性の利用者様がいらっしやいました。挨拶をしても反応がなく、どう接するのが良いか悩むこともあったのですが、その方の生活歴を知り、普段の様子を観察していると、読書がお好きなこと、特に歴史や偉人伝を好まれることがわかりました。その話題で会話を試み、ときには会話を遮られつつも話しかけ続けていたのですが、ある日送迎中に「ありがとう」と小さく仰ってくださったのです。やっと認められたように感じ、とても嬉しかったことを覚えています。信頼関係が築けたと言っても大げさかもしれませんが、諦めずに声をかけ続けて良かったと感じられたエピソードです。

信頼関係を築くうえで難しさを感じた経験

スムーズさを求めず、 変化に気を配る

利用者様の身体の状態により、コミュニケーションが難しいことがあります。特に、寝たきりや反応が少ない方との接し方は常に考えています。スムーズなやり取りができなくても声をかけ続け、利用者様の表情や変化に気を配ることを今後も心がけたいと思っています。

今後の目標

お互いに支え合っている という実感を

利用者様と職員が、「介助する側とされる側」、という一方的な関係ではなく、「お互いに支え合っている関係性」になることを目指しています。確かに私たちは介助をしています、利用者様に子育てのことを相談させていただいたり、ちょっとしたユーモアで笑わせていただいたり、日々支えられているのだということ、利用者様にも感じていただけたらと思っています。