Interview

月刊 笑

vol. 26

2026年1月26日発行

陽光園東館
ケアリーダー

岩村（いわむら） 友香（ゆか）

1998年（平成10年）の入職以来、27年もの長きにわたり現場を支え続けている岩村友香さん。「辞めようと思ったことは一度もない」と言い切る背景には、組織への深い信頼と、仲間と共に乗り越えてきた経験がありました。大切にしてきた仕事の流儀と、長く働き続ける秘訣を紐解きます。

入職から27年、これまでの道のりで最も壁を感じた出来事について教えてください。

特に大きな壁を感じたのは、入職して３年ほど経った頃、デイサービスへ異動になったときです。それまでは特別養護老人ホームやグループホームで、認知症の方々とじっくり向き合うケアが中心でした。しかしデイサービスでは、毎日利用者様の顔ぶれが異なり、お元気な方も多い環境。お名前や特徴を覚えるだけでも大変でした。

何より私は元来、人前に出るのが苦手で、レクリエーションの司会進行など、大勢の前で話す業務は苦痛でしかありませんでした。「仕事である以上は逃げられない、やるしかない」と腹を括ったものの、１人で完璧を目指すのは早々に諦めました。自分だけで頑張ろうとするのではなく、レクリエーションを得意とする先輩や同僚を巻き込むようにしたのです。それからは、「今日、何をしましょうか」と企画の段階から相談したり、進行をサポートしてもらったりと、力を借りることで、うまく回せるようになりました。周囲を頼りながら苦手を乗り越えたこの経験が、チームで働く今のスタイルの原点になっています。

ケアリーダーとして、日々の業務で特に心がけていることはありますか。

リーダーとして最も大切にしているのは、職員全員で統一したケアを提供することです。職員によって対応がバラバラだと、利用者様は「あの人はしてくれたのに」と混乱し、信頼関係も揺らぎかねません。そのため、丁寧な申し送りで情報を共有し、判断に迷うケースがあればリーダー同士で話し合って方向性を揃えるようにしています。

職員への指導の方法や声の掛け方で悩むこともありますが、陽光園にはすぐに相談できる環境が整っています。一人で抱え込まず、周りに相談できる安心感があるからこそ、リーダーという重責も担っていけるのだと感じています。

介護職として譲れない信念をお聞かせください。

私の信念は、利用者様に寄り添い、その方らしい人生を最後まで支えることです。自分自身が若い頃は一方的な対応になりがちでしたが、長くこの仕事に携わる中で、「相手を知ろうとしなければ心を開いてもらえない」と気づきました。まずは目の前の利用者様に興味を持ち、じっくり話を聞くよう心がけています。

また、ご家族様の思いを汲み取ることも重要です。コロナ禍が明けて復活したさんま会などの行事では、ご家族様も交えて火をおこしたりおにぎりを作ったりする中で、普段は聞けない本音やご家庭での様子を伺うことができました。そうして得た情報や、後輩からの「こういう対応をしたところ、良い反応がありました」という意見も柔軟に取り入れています。そのような姿勢が、真の寄り添いにつながると信じています。

長く働き続けられた理由と、次世代を担う職員へのメッセージをお願いします。

新卒から27年間、一度も「辞めたい」と思ったことはありません。そう断言できる理由は、やはり職場の人間関係と雰囲気の良さに尽きます。千寿会の団結力を象徴するのが、コロナ禍に取り組んだダンス動画の制作です。BTSの曲に合わせ、各部署がパートごとに踊って１つの動画作品にする企画でした。嘉島など離れた拠点の職員とも協力し、皆で楽しむ。あのときの「やってみよう」という一体感や明るさが、私たちの強みだと思います。若手職員たちも、自分の意思をはっきり伝えてくれるため、頼もしく感じるとともに、昔の私にはなかったその強さに、刺激を受けています。大変な仕事ですが、これからも笑顔を大切に、皆で頑張りたいと思います。

「その人の人生に最後まで寄り添いたい」という、27年経っても色あせない情熱。苦手なことから逃げずに周囲を頼り、チームの和を紡いできた岩村さんの歩みは、仲間と共に歩むことの重要性を証明しています。

コミュニケーションの原点

理事長が説く「技術だけでなく『今日は体調どうですか』というコミュニケーションの大切さ」。
言葉はもちろん、表情や態度でもそれを体現し続けている職員がいます。
忙しい業務の中でも常に笑顔を絶やさず、利用者様一人ひとりに丁寧に寄り添う甲斐さんに、日々の業務で心がけている想いや具体的な工夫について語っていただきました。

「自分だったら」の視点

コミュニティハウス
悠優かしま
甲斐（かい） みきさん

1 大切にしている想い

「自分だったらどう思うか」が生む笑顔と安心感

利用者様と接する際、私はまず自分のことに置き換えて考えます。「こう言われたら嬉しいだろうな」「こう接してもらえたら安心するはず」。そのような想いを常に意識しています。この意識は、職員間の関わりでも同様。
職員同士が笑顔でいることが、利用者様の安心にもつながるはず。私たちが良好な関係を築き、温かい雰囲気を作ることで、利用者様にとっても居心地の良い場所になるでしょう。

2 想いを伝え、感じ取るために

笑顔の有無がバロメーター。一人ひとりに合わせた会話を

朝の挨拶は、その日の体調や気分を感じとる大切な時間。まず注目するのは表情です。表情が暗ければ体調の変化を察知し、その上で一人ひとりに合わせたお声かけをします。例えば毎朝新聞を取りに行く方には天気の話、相撲が好きな方には昨日の勝敗の話題など、日頃の会話から得た情報を活かします。着替えのお手伝いをしながら会話を重ねるなど、個別の関わりを通じて心身の状態を細やかに確認しています。

3 食事の時間を「楽しみ」にするための工夫

「美味しそう」を演出するひと手間

食事は単なる栄養摂取ではなく、1日の大きな楽しみです。配膳はスピーディーさが求められますが、決して作業的にならないような工夫も大切。例えばご飯を盛り付ける際は、ふっくらと美味しそうに見えるように。配膳時には「お待たせしました」「今日は〇〇のメニューですよ」と必ず一言添えることを忘れません。限られた時間の中でも、丁寧なお声がけと見た目への配慮には、少しでも食事の時間を楽しんでいただきたいという想いが込められています。

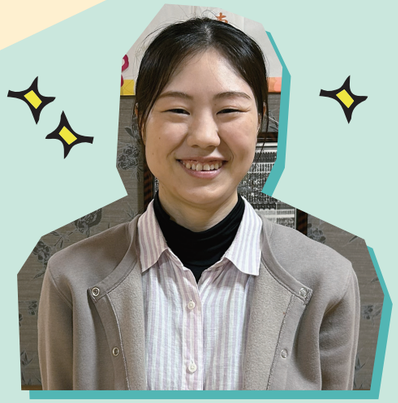
4 言葉を超えたコミュニケーション

手と目を合わせて伝える。「私はあなたの味方です」

言葉がうまく伝わらず、不安を感じている利用者様には、言葉以外の方法で「私は味方ですよ」と伝えます。肩を優しくさすったり、手を握ったりするスキンシップを図りつつ、できる限り目線を合わせます。例えば入浴を拒まれても、手を引いて明るく誘うことで気分が変わることも。体調を心配される方には「昨日より良くなっていますよ」と前向きな言葉を選びます。職員が家族のような存在となり、安心して過ごしていただけるよう、これからも心を通わせる関わりを続けていきます。

心の動きを読み解く！

観察の技術



入職11年目のベテラン職員である飯星さんに利用者様のニーズを汲み取り、信頼関係を築くことができた成功事例を伺いました！マニュアルにとらわれない柔軟な対応など、明日から実践できるノウハウをお届けします。

陽光園東館
飯星（いいほし） 真純（ますみ）さん

「通じ合えた」と実感した利用者様とのエピソード

拒絶が信頼へ変わった瞬間の喜び

入職３年目の頃、とある80代女性の利用者様になかなか心を開いていただけず、入浴も「あんたなら入らん」と拒絶される日々でした。そこで、関係構築の上手な先輩方の接し方を観察し、徹底的に真似ることに。その方に私のことを孫のように思っていただこうと、敬語の中に少し親しみを込め、共通の話題などで距離を縮めました。すると、３週間ほど対話を重ねたある日「あんたなら入ってみようかね」とおっしゃっていただけたのです。拒絶が信頼に変わったあの瞬間の喜びは、今でも忘れられません。

利用者様の「心の動き」を知るための観察点

目線や表情から感情の機微を読む

ニーズを汲み取るには「言葉以外のサイン」が重要です。利用者様にとって「何が嫌で、何が嬉しいか」は言葉で語られないこともあります。例えば、声かけの瞬間に目線を外したり、瞬きが増えたりするのは、拒否感や不安の表れであることも。そのため、表情の微細な変化や視線の動きを注視し、その方の感情がどう動いているのかを探り続けることがとても重要だと考えています。

マニュアル通りにいかないときの判断基準

業務遂行より利用者様の想いを優先

新人の頃は「12時だから昼食」「今日はお風呂の日」と、業務をマニュアル通りにこなさなくてはならないと考えていました。しかし、利用者様にはそれぞれの生活リズムや気分の波があります。マニュアル遂行を目的にせず、「今は気分が乗らない」など、お相手の想いを優先する余裕を持つことが大切だと気づきました。ご本人の「こうしたい」に寄り添い、柔軟に対応することが、結果として信頼関係を深め、その後のスムーズなケアにつながるはずです。

明日から実践できる観察のコツ

拒否の理由を想像し先輩に学ぶ

若手の皆さんに意識していただきたいのは、拒否されたときに「なぜ？」と一歩踏み込んで想像することです。「時間が悪いのか」「体調が悪いのか」あるいは「信頼関係がまだ足りないのか」など、考えられる理由はたくさんあります。背景にある理由を想像することで、アプローチは変わるはずです。また、普段の「いつもの様子」を知っておくことで、小さな変化にも気づけます。対応に迷ったら先輩方の様子を観察し、ぜひ真似してみてください。積極的に周囲を頼り、引き出しを増やしていくことが成長への近道です。

異業種での経験が活きている！

転職者が語る 千寿会の魅力

事務職とケアリーダー、異なる立場でありながら、共に前職での経験を今の仕事に活かしている２名の職員。
日々の業務で大切にしている想いや、法人の新たな取り組み、そして千寿会で働き続ける理由について語ります。

事務部
徳永 美穂子（とくなが みほこ）さん

入職して気づいた千寿会の魅力

地域の温かさと、協力し合える安心感

千寿会に入職してまず驚いたのは、ここにある昔ながらの温かいコミュニティの良さです。自然豊かな環境にあるためか、ご家族様も職員も、何をするにも非常に協力的であると感じています。イベントの際も、ご家族様が積極的に足を運んでくださいます。利用者様と一緒に食事をされ、レクリエーションに参加される姿を見て、人と人とのつながりの深さに感動しました。「いつもお世話になっているから」と自然体で協力してくださる姿勢には、地域の温かさを感じます。

大切にしていること

基本のコミュニケーション

私が特に心がけているのは挨拶と丁寧なコミュニケーションです。事務職は窓口対応などもあり、外部の方にとって「千寿会のイメージ」そのものになると考えています。どんなに忙しいときでも丁寧で明るい対応を心がけ、日々の小さな気づきや心遣いを大切にしています。

進む千寿会のICT化について

事務の経験を活かし、デジタル化をサポート

現在、法人全体で勤怠システムや記録ソフトの導入など、ＩＣＴ化を推進中です。職員の皆さんは、新しい仕組みを覚えることに負担を感じる場面があるかもしれません。しかし、これからの社会の流れや、今後入職してくる若い世代の職員が活躍できる環境を整えるため、デジタル化は欠かせません。千寿会を未来につなげる、重要な取り組みだと感じています。

事務職としての責任と決意

丁寧な業務遂行で運営をサポート

日々の仕事では、請求業務や介護保険のデータチェックなどを担当しています。これらは数字１つ間違えれば、法人の収入や利用者様への請求に直結してしまう重要な業務です。毎月の業務が無事にエラーなく完了し、一連のサイクルが終わった瞬間は、「今月も役割を果たせた」という達成感を得ています。地道な仕事ですが、正確な業務遂行を通じて法人の運営基盤を支え、現場の職員の皆さんや利用者様が、安心して過ごせる環境を守り続けたいと考えています。

悠優かしま 特養
ケアリーダー
道村 豊宏（みちむら とよひろ）さん

介護職ならではの「重み」と「やりがい」

人生の先輩からいただく笑顔が原動力

身体介護は一歩間違えれば事故につながりかねず、常に命を預かる責任をもち、業務にあたっています。やりがいは、「人生の先輩」である利用者様のお世話ができること。幼い頃から祖父母が大好きだった私にとって、その年代の方々と接すること自体が幸せです。また、丁寧な傾聴で一人ひとりに合わせたケアを実践し、ふとした瞬間に笑顔を見せていただけたとき、この仕事の喜びを感じます。

今の仕事に活きている！異業種での経験

接客業で培った「気配り」が大きな強みに

以前は飲食チェーン店やホテル業界で接客業に携わっていました。一見今とは異なる業種ですが、「人と接する」という本質は同じです。特に共通しているのが、相手の目を見て話すことや、相手が求めているものを察する「気配り」の重要性。常に相手の立場に立って考える姿勢は、現在のケアの現場でも活かされています。

セントラルキッチン導入のメリット

飲食業の経験を活かした食事の工夫

食事の品質の安定化やコスト削減といった点がメリットです。一方で、いつも同じようなメニューにならないよう、月に１度は利用者様からの「リクエストメニュー」の日を設け、食事の楽しみを感じていただける工夫も続けています。

長く働き続けられる理由

「恵まれた環境」と「やりがい」があったから

千寿会には、無理のない勤務体制はもちろん、頑張りが正当に評価され、早期に責任あるポジションを目指せる制度や、住宅手当などの手厚い福利厚生があります。また、多くの事業所を持つ大規模法人だからこそ、自分に合った活躍の場が見つかるのも魅力です。そして何より、「年配の方と接するのが好き」「一緒に笑顔で過ごしたい」という個人的な想いが、楽しさややりがいとなり、11年も続けてこられました。これから入職される皆さんにも、ぜひ自分なりのやりがいを見つけてほしいと願っています。