



# Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア  
株式会社人材サービスYOU

第**12**号

---

2024年8月発行

---



ハリヒト仙台  
主任

## 小野寺 侑芽

ハリヒト仙台の主任を務める小野寺侑芽は、店舗のオープンニングスタッフとして2019年9月に入社。前職の経験を活かしつつ、美容鍼の新たな可能性を探る小野寺が、仕事の上で大切にしていることは、

### 前職にはないやりがい

鍼灸専門学校を卒業後、外科クリニックで働いていた小野寺。美容鍼の存在を知り、興味を持った。「知らないからこそ、学びたい」という想いを胸に、ハリヒト仙台で挑戦をしようと決意する。

ハリヒト仙台では、前職とは違うやりがいを感ずることができた。特に、施術中のゲストとの会話も楽しみの一つ。前職は治療がメインであり、今のようによく語り合える時間をなかった。一方ハリヒト仙台では、美容にかかわらず、ゲストといろいろな話題に花を咲かせることも。一人ひとりとじっくり向き合える喜びは、今の会社に入社したからこそ得られたものだ。

### 学び続ける意欲

ゲストの悩みは千差万別。それぞれに合わせた施術はもちろん、昔

段、ゲスト自身でもできるケアのアドバイスをするよう、小野寺は心がけている。そのためにも、日々の勉強は欠かせない。関連する書籍を読んだり、ほかの鍼灸院の先生たちの話を聞いたりして、見識を広めている。昨今は、ZOOMなどを使って配信してくれる先生もいるという。学ぶ意欲さえあれば、その機会は無限に広がっていくのだ。

実は、入社直後は美容鍼に関する知識が少なく、ゲストの質問にすぐに答えられないことがあったという。このままではいけないと思いつ、そこからいろいろと勉強をするように。ゲストの中には、鍼以外にもヒアルロン酸注入やレーザーなど、さまざまな美容関連の施術を併用している人もいるため、ほかの施術と鍼との組み合わせについての知識も必要不可欠だ。

美容鍼サロンの施術は日々変化している。それに合わせて、自分の情報もアップデートしていかねければならないのである。

### 仙台を代表する

### 美容鍼サロンを目指して

オープン当初から通い続けてくれているゲストの存在は、仕事への大きな活力になっているという小

野寺。結婚式などの大切なイベント前のケアで利用してもらえるのも嬉しい限りだ。この業界に携わって勉強を重ね、効果を実感するにつれ、より多くの人に美容鍼を普及していきたいという気持ちが強まってきた。

「ゆくゆくは『仙台の美容鍼といえば、ハリヒト仙台』と言われるような存在のお店にしていきたい」。

美容鍼の施術を受けたことのある人は、それほど多いわけではない。もっとたくさんの人に鍼の良さを広め、施術を受けるきっかけをつくるのが小野寺の目標だ。そのためにも、今後は店舗で運営しているSNSの配信にも力を入れていきたいという。

鍼の世界の奥深さを学び続けている小野寺。飽くなき向上心で、これからもゲストの「きれい」を引き出していくに違いない。





## Q1. 小野寺さんを一言で表すと?

HALichtのブレン

## Q2. 小野寺さんの「すごいところ」を教えてください!

計画したことを忠実に漏れなく完遂するだけでなく、課題に直面した際に適切な解決策を提案して実行してくれるところです。

## Q3. 思い出エピソードを教えてください!

店舗を移転する前、空き店舗情報を検索して内覧を何件も一緒に回りました。インターネット上では綺麗に見えても、実際に訪れると部屋がカビ臭かったこともありました……。そうした苦労と一緒に乗り越え、今の店舗が見つかったときの嬉しさは今も鮮明に覚えています。



HALicht仙台  
課長代理  
はたけやま こと  
山山 琴さん

## Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします!

ゲストへの細やかな気遣いや配慮を欠かさず行ってくださりありがとうございます! 帰り際の皆さんの笑顔が、侑芽さんの仕事ぶりを表していると思います。これからもよろしくお願いします。

## Q1. 小野寺さんを一言で表すと?

エース

## Q2. 小野寺さんの「すごいところ」を教えてください!

完璧さを体現したような方です!接客や施術はゲストのことを第一に考え、店舗内の業務は「あれをやっておかない」と思っていたことを先回りしてやっている印象です。

## Q3. 思い出エピソードを教えてください!

4月に業務委託としてお世話になってから、研修や施術部屋のレイアウトのご意見をいただきました。厳しいなと思うこともありますが、ゲストや店舗のことを考えているからこそその姿勢だと思い、素敵だと感じました。



HALicht仙台、  
こみ訪問マッサージ仙台  
いとう 洋子  
伊藤 靖子さん

## Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします!

いつもご指導ありがとうございます!来店された方が施術を受けたあと、パツと明るい雰囲気になって帰られるのがとても素敵だなと感じています。私もそのような施術を目指したいと思っています!

小野寺侑芽さんってどんな人??

リーダーシップを発揮し尊敬を集めている小野寺さん。キャストの皆さんは小野寺さんのどのようなところを信頼しているのでしょうか。  
山山さんと伊藤さんからお話を伺いました!



小野さん流!

# ゲストと心地良い関係を作るコツ

日々多くのゲストと接するなかで「心の距離をもう少し詰められたら……」と感じることはありませんか？今回は、ゲストの気持ちを汲み取る力に定評のある小野さんに、その具体的なコツをうかがいました。どれもすぐに実践できるものばかり。ぜひ明日から取り入れてみましょう！



小規模多機能ここさいむら青山所長

おの とよ

小野 朋代さん

## 小規模多機能ここさいむら青山のゲストの特徴

80～90代の方がメインです。ご家族との同居が2割、一人暮らしが8割で、比較的自立しているゲストが多い印象です。なかには、日中は家族が仕事だからと来られる方も、歩行ができる方は8割程度ですが、軽度～中度の認知症の方も少なくありません。



## 実践！ゲストとの距離を縮めるコツ

### ① 傾聴し、理由を聞き出す

ゲストの「～をしたい／したくない」には必ず理由があります。「どうして～したい／したくないのですか？」と話を聞いていくと、複雑な内容だとしても理由が見えてきます。本人のやりたいことを先に制止すると、怒りが湧き、ますます固執してしまうでしょう。まず、ゲストの話に耳を傾け、理由を掘り下げることから始めます。

### ② ゲストが不安や不快に思うことを避ける

ゲストの気持ちは、キャストの反応や返答によって変わります。ゲストの信頼を得るには、不安や不快感を抱かせないことが重要です。

### ③ 気持ちの切り替えができるようにする

ゲストが何かに固執する、または、過度に不安を感じている場合は、話題を変えたり、一旦別のことに取り組んだりし、気持ちの切り替えができるようにします。

### ④ ゲストが信頼する人物の名前を使う

ゲストにとって、信頼のおける人物の名前を出して話すことには、心が落ち着く効果があります。説明しても納得できなかった方が、「お孫さんが言ってたよ」「病院のお医者さんが言ってたよ」と伝えると、すんなり受け入れるケースも多々あります。

## ケーススタディ

### ① ゲストが同じ話を繰り返す場合……

ゲストが以前話したことを忘れ、再び同じ話をする場合には、**あなたも初めて聞いたように反応します**。「以前も聞いたよ」と言うと、記憶が欠落していることに不安を覚えるからです。また、同じ話を繰り返す理由の1つに、不安の継続があります。その場合は少し視点をずらして話したり、本を見せるなど、**一旦違うことをして気分を変えたりする**と良いでしょう。

### ② 自らはあまり話をしないゲストに対応する場合……

いろいろな話題を振り、**愛情から好きなものや興味のあることを見極めます**。誰しも自分の好きなものの話になれば、表情が顕著に変わるもの。好きな話題を見つけたら、そこから話を広げていきます。また、戦時中や戦後間もないころを生きてこられた世代のため、当時の苦労話は話しやすい話題のようです。質問を交えながら話を聞くと、心地良く話ってくださいます。私たちにとっても人生の先輩の昔話を聞くことはおもしろく、教わることで多くあると感じています。



## 上記を行ってきたことで 小野さんが感じているメリットとは……

### 「この人だと安心する、話せる」と思ってもらえること！

ゲストとの距離を縮めるために心がけていること。現在介護業界では、ユマニチュードを大切にすることが提唱されています。ユマニチュードとは、「人間らしさを取り戻すこと」を意味するフランス語です。肌に触れたり、目線を合わせたりすることもこれに含まれます。お世話をする人、してもらっている人という関係の前に、**相手を1人の人として見え、尊重していきたい**と考えています。



皆さんの投稿・投票からキャストを物えるこの企画。今回は大河原町から表彰を受けた、フォルテデイサービスの活動を紹介します！町と一緒に「元気アップ事業」に取り組むなか、最も重視したことは何だったのでしょうか？

## 大河原町から表彰されました！

本日、大河原町からフォルテデイサービスが表彰されました！

大河原町は、介護保険非該当の町民が“地域でいきいきと生活を続けるために”、町が費用の9割程度を負担することで通所介護事業所を利用できる「元気アップ事業（一般介護予防事業）」を行っています。

今回は、令和5年度にその事業を利用している方々の心身機能の維持改善率が高かったことで、自立支援・重度化防止の取り組みを評価・表彰していただきました。

独居や高齢者夫婦のみの世帯が増加しているなかで、買い物のお手伝いや他者交流の場を維持し、楽しく通い続けていただいたことが要因だと思っています。

キャストが関わるのはゲスト・家族が多いですが、その方々は地域と関わって生活しています。目の前の人のお手伝いをさせていただくと「その人のために」と思いがちですが、今回の表彰を受けて“地域の一員として地域に貢献しているんだ”と感ずることができました。

フォルテデイサービスキャストの皆さん、ゲストが楽しく通い続けられるのは、直接関わっている皆さんの力が最も大きいと思います！表彰されたのは皆さんの仕事です！これからもアイデアを出し合いながら頑張りましょう！

投稿者



フォルテデイサービス  
管理者

ふるやま やすひで

**古山 恭秀さん**

投稿日：2024. 6. 29



## 古山さんに投稿内容について詳しく教えてもらいました！

### 表彰を受けるまでの経緯や工夫したところを教えてください！

#### 表彰までの経緯

「元気アップ事業」を利用している方々は、国の補助を受けずに元気に過ごしている方の割合が高かったようです。大河原町から結果をお知らせいただき、以前から携わってきた私たちが表彰されることになりました。

#### 工夫したところ

年齢を重ねてくると、どうしても外に出なくなったり、人との交流が減ったりしてしまいます。一人暮らしの方も増えているため、デイサービスの利用やお買い物のお手伝いを通して、継続的に外出の機会を作っていました。介護の要・不要にかかわらず、楽しんでいただくことを重視したことが、今回の結果に繋がったのかもしれませんが。



### 一緒に働く皆さんへメッセージ

今回の表彰は、私1人の力ではありません。キャストの皆さんが、普段からゲストの方々と良い関係を築いているからこそ、成果が出たのだと思います。今後も日々の活動をより良いものにしていくため、みんなで協力し、アイデアを出し合っていきましょう。



# 若手社員の成長記録

右も左も分からない状態から1年が経過し、自身の成長を感じている杉測さん。ゲストとのコミュニケーションを大切にしながら何かを掴んだようです！そして、上司や先輩に支えられ、そこから学びを得ているとか！杉測さんの今後の活躍に期待しましょう！



ここさいわらつむぎ  
すいぶしひな  
杉測 日菜さん

## 成長したこと

「ゲスト一人ひとりに合わせたコミュニケーションが取れるようになりました！」

当事業所では、ゲストそれぞれが認知症の進行度合いや、性格などが異なるため、一人ひとりに合わせた対応をしなければなりません。しかし入社当初は、まず私自身を受け入れていただくことに難しさを感じていました。ゲストの中には、来所されたときは楽しそうにしている、夕方になると「そろそろ帰らせてほしい」や、泊まる予定でも「泊まることはできない」と言って帰ろうとする方もいます。早く受け入れていただけるよう、ゲストの気持ちに寄り添い、意志を尊重することが大切です。私は、上司や先輩などがどのような対応をしているか見て学びました。そして、送迎の車の中やレクリエーションなどでゲストと会話を重ね、入社から半年ほど経った頃に、一人ひとりに合わせたコミュニケーションが取れるようになったのです。

## アドバイス

ミスに気にしすぎず、次への学びにする

送迎のときに車をぶつけてしまったことがあり、そのときに色々と助けてくれたのが、上司の丹野 湯介(たんの ゆうすけ)さん。報告書の書き方を教えてくれたり、落ち込んでいる私に「気にしすぎないで、ちゃんと学べば大丈夫だから」と声をかけてくれたりしました。気にしすぎるのは良くないですが、自分のミスを忘れないよう頭の片隅に置き、反省を活かして同じミスを繰り返さないことが大切です。丹野さんの言葉によって、焦らずに一呼吸おいてから、余裕を持ってゲストのケアをするようになりました。

## 今年一年、一番注力したこと

レクリエーションのゲーム作り

レクリエーションが活性化に繋がるようなゲームを考えて作りました。リンゴやブドウなど果物の絵のカードを8種類作り、それを裏返しに並べて、ゲストが2枚ずつめくっていく神経衰弱のようなゲーム「絵合わせ」です。レクリエーションで何回も使っており、ゲストの皆さんにも楽しんでいただいています。現在、お寿可バージョンも作成中です。

## 今後の目標

介護福祉士の資格取得へ向けて……！

初任者研修の資格は取得したため、今後は介護福祉士の資格取得に向けて、実務研修の資格を取ることが一番の目標です。1年以内には取得したいと思います。





## 上司である坂本さんにも 杉瀬さんの成長についてお話を聞きました！



ここさいむらつむぎ  
管理者/課長  
さかもと とうへい  
坂本 孝平さん

### Q.杉瀬さんの成長を感じるどころ

#### ゲストに合わせた コミュニケーションで大きく成長！

2023年の6月に入社してもうすぐ1年。以前も介護福祉の職場は経験したようですが、当事業所のような認知症対応型デイサービスは初めて。認知症の症状を持つゲストを前に、当初はコミュニケーションに戸惑っている様子が見えました。しかし、この1年間で認知症の知識を深め、資格取得に向けての勉強に熱心に取り組み、それぞれのゲストに合わせた対応ができるようになったのです。誕生日のプレゼントの企画業務では、コミュニケーションの下地を活かし、ゲストの好みに合わせて内容を考えており、成長を感じています。



### Q.杉瀬さんのすごいところ

#### 明るく、元気で丁寧な対応ができる！のびしろに期待！

明るくてフレッシュな杉瀬さん。誰に対しても丁寧な言葉遣いがしっかりできています。技術に関してはまだ経験不足の部分もありますが、のびしろに期待です。その日1日、活動のリーダーとして施設全体への指示出しにも挑戦。ゲストが楽しく1日をご過ごせるための視点を育んでいます。目上のキャストに対して、まだ言いづらい部分もあると思いますが、少しずつ成長していく様子を応援しています。

### Q.杉瀬さんに期待すること

#### 幅広い介護の仕事から 知識を吸収してほしい！

介護士の仕事は、施設や形態によって内容も取り組み方もさまざま。また、ゲストへの対応に正解はなく、一人ひとりに合わせた対応が必要です。幅広いサービスに触れることで、ゲスト対応のノウハウを学び、自信を持って他のキャストにアドバイスができるようになるでしょう。今後は、他事業所の見学やキャスト同士の意見交換会などに参加し、自分の引き出しを広げてほしいと思います。

### Q.杉瀬さんへメッセージを お聞かせください！

杉瀬さんがいるだけで事業部全体が明るくなりました。頑張りすぎず、これからも持ち前の明るさで職場に元気を与えてください。





# Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア  
株式会社人材サービスYOU  
社内報「Relation Gate Magazine」vol.12  
2024年8月発行