



# Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア  
株式会社人材サービスYOU

**第13号**

---

2024年9月発行

---

グループホーム  
ここさいむら泉中央

## 新井 心



「おばあちゃんやおじいちゃんが困ったときに、助けられる人になりたい」。

幼少期に祖父母と過ごす時間が長かった新井心は、そのような思いから介護職を志した。しかし、いざ現場に入ってみると、現実と理想が乖離していたという。介護業界に入って感じた気づき、そして新たに抱いた夢とは。現在は株式会社ここみケアのグループホームここさいむら泉中央にて活躍する新井の、介護に対する熱い思いに迫る。

## 「なりたい自分」になるために

前職で介護の仕事を覚え始めた頃、あるゲストから「最近、表情が険しいわね」と心配そうに声をかけられたことがある。当時は業務に追われ、自分でもゲストに話しかけられてもそっけない対応をとってしまっていると感じていた。それは入社当初、「自分が一番なりたくない」と感じていた姿だった。

「厳しい顔つきになっていたのか」。愕然とした新井は、改めて初心を思い返した。ゲストのために行う仕事なのに、ゲストを軽んじてしまったり本末転倒だ。一方、忙しくてそれどころではないのもまた事実

だった。個人の意識だけでなく、システムそのものを変えなければジレンマは解消されない。「それなら、自分で理想の施設を作ろう」と新たな夢を掲げ、管理者業務の経験が積めるここみケアの門を叩いたのである。

## 真意を掘り上げる対応を

新井には忘れられないゲストがいる。その女性は、気難しさから周囲に敬遠されがちだった。根は悪い人ではないと感じ取った新井は、分け隔てなく接していた。それからしばらくして、そのゲストが他界してしまったのである。ご家族が施設に来館したとき、こう声をかけられた。「母からよくあなたの話を聞いていました」。

ゲストは新井のことを楽しそうに話していたという。好かれているとは思っていなかったため驚いたが、嬉しくもあった。同時に、本人の口から気持ちを聞けなかったのが悔やまれてならなかった。

そのとき改めて感じたのは、コミュニケーションの重要性だ。自分の気持ちを適切に表現できるゲストばかりではない。どうしたら本心を引き出せるのか、キャストは常に考える必要がある。着目すべきは表層的な部分ではなく、その行動をす

るに至った心情の部分。ゲストの話には最後まできちんと耳を傾けることはもちろん、根底にある気持ちを汲み取るアンテナを常に高く張り巡らせておこうと思った出来事だった。

## 夢を叶えられる場所に

新井の目標は、志を持ってキャストになった人がそのまま理想を叶えられるような施設を作ること。介護を目指す若者には、理想と現実のギャップにショックを受けた自分のような思いはさせたくない。施設を作る夢を実現するために、今は管理者を目指して勉強に打ち込むつもりだ。

何よりもゲストや仲間のために、力を尽くす新井。夢に向かって歩み続けるその背中を、応援せずにはいられない。



# 新井 心さん の メッセージ

新井さんをさらに深掘りするべく、濱野さんと境澤さんにお話を伺ってきました！  
お二人から見た新井さんはどのような方なのでしょう？

Q1. 新井さんを一語で表すと？

**兄貴よりも  
お兄様的な存在**

Q2. 新井さんの「すごいところ」を教えてください！

キャスト、ゲストへの声かけがいつも穏やかで優しいと感じています。普段から落ち着いていて、朗らかに仕事をされており癒されています。

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

コツコツと見えないところで頑張っておられます。事業所をよくしていこうとし、慣れず大変なこともたくさんありましたが、諦めずに頑張ってくれています！



グループホーム  
ここさいむらぬ中央 管理者/係長  
さいむらぬ せいこ  
境澤 玲子さん

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

管理者のお仕事も覚えて、お手伝いをしてもらう業務もあり、大変頼りにしております。また、色々とお助けいただき感謝しています。これからもよろしくお願ひいたします。



グループホーム  
ここさいむらぬ中央  
はまの なつこ  
濱野 尚子さん

Q1. 新井さんを一語で表すと？

**柔軟な中に芯が  
通っているお兄さん！**

Q2. 新井さんの「すごいところ」を教えてください！

「こうしたらよくなるのでは」と出してくれる新鮮なアイデアに、感心することが多々あります。いつもニコニコな表情で、よい環境を作ってもらっています。

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

ゲストを穏やかな表情に変えてくれて助かったことがあります。傾聴の能力が高く、物腰は柔らかい方ですが、自分の意見をしっかりと持った上で真摯に接してくれます。

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

半年ほど関わってきましたが、まだまだ秘めているよい部分がたくさんありそうだと思います。少しずつ見せてもらえることを楽しみにしています。

# 私の事業所のココが自慢!

「通所・訪問・宿泊」という3つのサービスを提供することで、ゲストの様々なニーズに応えているという小規模多機能ここさいむら青山。具体的には、どのようなことが可能なのでしょうか? 管理者の坂野さんにお話を伺いました!

私竹紹介  
します!



小規模多機能ここさいむら青山  
管理者/課長

さかの ともゆき  
坂野 智之さん

## 「小規模多機能ここさいむら青山」って こんなところ!

### 併設施設との兼任も含め計16名体制で運営

小規模多機能居宅介護というサービス、通称「デイサービス」を行っている施設です。メンバーは総勢16名、その内2名は、併設している「ここさいむらいろは」と兼任です。1人は事務職員、もう1人は夜勤専従のキャスト。私は管理業務を行いつつ、ケアマネージャーや介護職員として現場でも動いています。

### 2. 辛いところに手が届く! 柔軟な支援体制が強み

施設の大きな特徴は「通所・訪問・宿泊」の3つのサービスを、包括的に提供できること。一般的なデイサービスの多くは、朝から夕方まで施設を利用していただく、いわゆる日帰りのかたちです。しかし、私たちの場合はそのまま宿泊していただくこともできますし、通所いただくだけでも問題ありません。そういった場合はヘルパーを派遣し、掃除や買い物などの支援を行います。ゲストの方々は7~8割が、一人暮らしのご高齢の方。できるだけ自宅で過ごしたい、というお気持ちの方も少なくありません。そういった方々のニーズにお応えできるのが、私たちの最大の強みなのです。



## ココが自慢!

### ゲストの意思を可能な限り 尊重した支援ができる

周りからは「施設に入ったほうがいい」と言われながらも、これまで通り自宅で生活を続けたいという意思をお持ちのゲストは多くいらっしゃいます。そういったお気持ちに、可能な限り寄り添える体制が整っているところが自慢です。

また、小規模多機能ここさいむら青山は開所して8年目になりますが、キャストの定着率が高めなのも自慢の一つ。中には、開所当時から働いてくださっている方もいらっしゃいます。

## 「他の事業所に負けなし!」魅力

### どんなときでも笑顔を忘れないキャストたち

キャスト同士の仲の良さは事業所の魅力です。仕事でも休憩時間も、常に笑い声が絶えません。私も管理者として、なるべく皆さんがリラックスして働けるよう、雰囲気づくりには気を付けています。また、毎月イベントを行っているのですが、積極的にアイデアを出してくれるところも皆さんのすごいところ。良いイベントしたい、多くの方に楽しんでほしいという気持ちが、とても強いのだと思います。

### 今後の 目標

今後も、ゲストの意向に沿ったかたちで支援を行っていくことです。もちろん、生命に危険があるような場合は例外ですが、ゲストがどうしていきたいか、そしてどうなりたいのか。そういった意思を尊重し、自己実現していただける事業所でありたいと思っています。

### 一緒に働く皆さんのメッセージ

日々大変な現場を回していただき、感謝しかありません。いつも本当にありがとうございます!

今回ご紹介するのは、訪問看護ステーションSoraで起こった緊急事態！目の前でゲストが急変！  
そのときキャストがとった行動とは？決して他人事ではない状況、あなたならどうしますか？

先日、Sora理学療法士の片倉さんがゲストSさんのお宅に訪問中、Sさんがトイレで突然急変、意識を消失する緊急事態が発生しました。

片倉さんは座撃しているSさん(男性)の体を支えながら、救急車を呼び、主治医に連絡、事務所に連絡、救急隊への状況説明と、冷静な判断と適切な行動でSさんは無事救急搬送、現在は元気に回復されているとのことでした。事務所にもキャストが何人かいたため、ご家族、ケアマネへの連絡も手分けしてできました。

ご協力ありがとうございました。片倉さん、大変お疲れ様でした。

トイレで座撃！意識がない！歯さん想像できますか？

看護師でも慌ててしまう状況だったと思います。

今日のSさんのケースを振り返り、自分に置きかえてみる。緊急時冷静に、そして自分にできる最大限のことを考える貴重な機会になりました。

皆さんの事業所でも緊急時の対応、再確認をされてみてはいかがでしょうか？

7月度 月間MVP

投票者



訪問看護ステーション  
Sora

いたばし やすこ  
板橋 靖子さん

投稿日: 2024. 7



板橋さんに投稿内容について詳しく教えてもらいました！

当日の状況や、緊急時の対応で気をつけたいポイントを教えてください！

## 当日の状況

今回は緊急対応の中でも、リハビリのキャストが遭遇する珍しいケースでしたが、片倉さんは冷静に1つずつ対処してくれました。

状況にも恵まれたと思います。事務所にキャストがいたおかげで、関係者への連絡が迅速にできたことに加え、片倉さんが次に訪問予定だった先への調整がスムーズでした。おかげで片倉さんはゲストに集中でき、無事に救急車に搬送できたのです。何か1つでも欠けていたら、このような対応にはならなかったと思います。

## 緊急時の対応で気をつけたいポイント

普段からキャストに伝えているのは、「何かあったときは必ず誰かに電話すること」です。1人で抱え込まず、助けを求めることが重要。すぐに連絡を取ることで、状況を改善できる可能性が広がります。今回も日々の報連相を重視していたおかげで、臨機応変な対応ができました。

また、片倉さんはトイレからのうめき声で急変に気づきました。このような察知能力と、躊躇せず確認する判断能力は、日頃からゲストの様子に注意を払っているからこそ身につくもの。普段との違いに気づくことも大切です。

## 一緒に働く皆さんへ メッセージ

緊急時ほど慌てずに、「冷静に」という言葉は当たり前ですが、実際は慌ててしまうのが通常です。事前に対応策を確認しておきましょう。そして、緊急時には人を呼んでください。グループホームやデイサービスではキャストが一緒にいることが多いですが、訪問看護では1人対応がほとんど、それぞれの事業所で対応を考え、見直す機会になれば嬉しく思います。



他部署に聞きたい!

# あんなことやこんなこと



質問するのは.....

あら い りょうすけ  
ジョブサポートYOU旭ヶ丘 **新井 良介さん**



答えてくれるのは.....

訪問看護ステーションSORA  
管理者/係長  
いた ばし やす こ  
**板橋 靖子さん**

私が答えます!

Q1

訪問時にイレギュラーな事態になったとき、心がけていることを教えてください!  
例えば訪問したときに利用者様が体調を崩されていたり、想定外のことが起こったりすることもあると思います。そういったとき、どのように判断して対処されているのでしょうか?

板橋さんの回答



**A 「ゲストの変化」を察知できるよう常にアンテナを張り、必ず報告・相談を行うこと!**

イレギュラー発生時は、正確な判断と迅速な対応が必要不可欠。明らかな体調不良は速やかに主治医に連絡して指示を仰ぎ、「違和感レベル」で判断に迷うときで

も、管理者もしくは副管理者に電話で相談をするようにしています。



**ここがポイント!**

ゲストの違和感は、普段から通っているからこそ感じられるものです。従ってキャストの皆さんには、「**観察力**」を意識して臨んでもらっています。常日ごろから様子や顔色を伺い、気づいたことや気がかったことがあればLINE WORKSで報告。

いつも情報を共有しておけば、緊急時でも落ち着いて対処できるようになると思います。また、「**判断するのは自分1人だけではない**」という意識が、**心理的なプレッシャーも軽減**してくれるはず。できる限り冷静に務め、「いつもはこうですが、こういう状態です」と管理者に伝えましょう。

部署が違えば、考え方も違うもの。別の考え方を知ることが、今の業務の改善につながることもあります。今回はジョブサポートYOU旭ヶ丘の新井さんの質問に対し、訪問看護ステーションSORAの板橋さんにお答えいただきました。学びが詰まった回答にご注目ください！

Q2

職員間で行っている報・連・相の方法を教えてください！利用者様一人ひとりの対応について、どのようなかたちで職員間の報・連・相を行っているのか、ぜひ参考にさせていただきたいと思います。

板橋さんの回答



A

### 共有ツールの活用とミーティングで、必要な情報をこまめにアップデート！

日々の報・連・相においても、LINE WORKSが活躍しています。全員が同じ情報を入手することが可能で、ときには画像や写真も添付。視覚的に伝わりやすいような工夫も凝らしています。また、訪問時のゲスト状況を

報告するグループや、看護・リハビリに特化したグループなど各トピックに分けることで、情報の見逃しなども防止。必要な情報を速やかに確認できるシステムも、共有精度アップに一役買っています。



### ここがポイント！

大切なのは、LINE WORKSの報告内容をミーティングで改めて周知することです。看護やリハビリについて専門的に話し合うミーティングも大事ですが、特に私が一番重要視しているのは朝の全体ミーティング。訪問へ出かける前に、全員が集まって会話できるチャンスだからです。アナウンスの内容は、ゲストの変化や変化を感じた理由、所感など

がメイン。LINE WORKSの報告事項をより詳細に伝え、その直後から始まる訪問に活かしていただいています。

一方、緊急時の報・連・相はやはり電話。SORAの共通ルールでは、緊急時は管理者または副管理者の携帯に電話し、たとえ出なかったとしてもずっとコールを鳴らさなければなりません。その「終わらないコール」で、事態の重要性を察しています。

### 顧客満足度アップのために重要なこと

#### 日々の積み重ねがいつか必ず報われる！

職場の皆さんには、いつも「自分たちでできる最大限を考えよう」という話をしています。その日の体調や何らかの事情により、パフォーマンスが十分に発揮できない日もあるでしょう。しかし、それはシンプルに「そ

ういう日もあるよね」というだけの話。一軒一軒訪問し、そのときの自分ができることを最大限にやりきることが大切です。当ステーションにいるのは、資格を持っているプロフェッショナルたち。皆さんが毎日頑張って訪問してくれているのは私自身もよく知っており、いつも本当に頼りにしています。皆さんの頑張りが、ゲストの満足度に繋がると信じています。



# 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.13  
2024年9月発行