



介護事業部 部長
看護小規模多機能 小田原 管理者
ショートステイ 小田原 管理者

菅原 ユミ

介護事業部の部長職に在り、尚且つ「看護小規模多機能ここさいむら小田原」と「ショートステイここさいむら小田原」の管理者も兼務する菅原ユミが、株式会社こみケアに入社したのは2001年（平成13年）。在籍年数が社員のなかでもっとも長く、上位役職者でもある菅原は、どのような思いをもって自身の仕事と向き合ってきたのだろうか。

医療から介護の現場へ

もともとは看護師として病院に勤務していた菅原。一時は仕事から離れていたが、子育てが一段落ついたため、近所で働ける場所を探していた。そのときに見つけたのが、こみケアだ。求人内容を目にするまでは、当時看護師が働く場所は病院しかないというイメージをもっていたが、介護の現場でも活躍できると知って求人に応募した。

入社後は、看護職員兼介護職員としてキャリアをスタートさせる。その2年10か月後、泉区野村の「こみ心彩る村」心彩村（現・ここさいむら泉）のオープンに伴い、この施

設の管理職を任された。そこから4年の経験を積んで課長へと昇進。さらに9年の経験を積み上げ、介護事業部の部長へと就任した。

コミュニケーションを歌で

こみケアに入社してはじめて配属されたのは、認知症対応型のデイサービスだ。施設を利用する方々の多くが重い症状を抱えていたため、言葉でのコミュニケーションが難しい方が多かった。認知症については、ほぼ実務がなく、どのように対応したらいいのか解らないことばかりで、実際に何もできない自分自身に失望した。

「私にはこの仕事は向いていない」と考えた菅原は、配属2日目にして一旦は退職を決意するも、笑顔で歌を唄っているお客様の姿にヒントを得る。言葉を介さなくとも、歌で通じ合えるかもしれないと感じたのだ。

この出来事をきっかけに、退職することを思いとどまり、唄うことでコミュニケーションを図り信頼関係を築こうと決意。お客様に馴染み

のある曲を一生懸命覚えると、自然とお客様が笑顔になって一緒に口ずさんでくれた。心の距離が縮まったと実感できたのは、このときだ。今、考えれば認知症そのものを理解し、受け入れようという姿勢がなかった自分だったが、自分自身が変わるによりだんだん介護の仕事にやりがいも感じられるようになり、気づけば退職したいという気持ちは消えていた。

「コミュニケーションは、介護する側とされる側に信頼関係を築きます。信頼関係が生まれると安心感やりラックス感が増し、スムーズな介護が実現するというところに気づかされたのもこのときでした」。



人生初の営業活動

これまでのなかで一番大変だったのは、「心彩を彩る村」心彩村（現・ここさいむら泉）の管理職になったばかりのころに経験した初の営業活動だ。施設はオープンさせたものの、お客様がなかなか集まらなかった。この状況を挽回するため、管理職の首原が営業の使命を受けたという経緯がある。

成果はなかなか思うように上がらなかったが、それでもめげずに営業を続け続けた。施設を広くアピールしてもらえよう、特にケアマネジャーとは積極的にコミュニケーションをとっていたことを

よく覚えている。当時の部長で現在は代表取締役を務める兼子からは、新規の契約が入るたびに、経緯や対応方法をすべてノートに記録するようにアドバイスを受けた。この振り返りの作業も凄功し、あるときから急に手応えが表れはじめる。多い月には30人も新規利用者を迎えるなど、2年が経つころには大きな成果を収められるまでになっていた。

さらなる高みへ

仕事に取り組む際、スイッチをオンにして仕事モードで働くのと、プライベートの延長のようにオフの状態で臨むのでは成果に大きな差が出てしまうと首原は考える。逆に、仕事のスイッチが入ったままプライベートの時間を過ごしているのは、リラックスすることができないという。とはいえ、24時間スマートフォンを手放せないのも事実。そうしたなかでも可能な限り切り替える努力をしている。

趣味は旅行だ。近年はコロナ禍の影響でなかなか出かけられなかったが、最近は近場の日帰り温泉に行って楽しむようになった。ミュージシャンのコンサートへ足を運ぶ

のもリフレッシュ方法の一つ。前回はずのコンサートに行き、今後予定しているMISIAのコンサートも楽しみにしている。

今後の目標は、部長として事業計画に基づく業務遂行はもちろんのこと、職員が働きやすい職場環境をつくり、すべての事業にも関わっていくこと。ショートステイとデイサービスの部門については、特に成長させていきたいと考えている。そのためにも、自身のマネジメント力を強化し、幅広い視野をもって業務に取り組んでいくつもりだ。高い志を胸に前進していく首原のこれからに期待したい。



菅原部長ってどんな人？

今号の巻頭インタビューを飾った菅原部長。
菅原部長をよく知る3名から、もっと知りたい菅原部長の魅力を探りました！

Q1. 菅原部長を一言で表すと？

ハートが熱い

Q2. 菅原部長の「すごいところ」を教えてください！

いわゆる困難ケース「周囲から、困った人と思われる方」を救済するところ、そして、理解が難しくなっている方の生活を立て直すところです。

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

独居で、近隣から心配されている方、支援が難しい方に対して、相手の立場に合わせながら、最適な方法を提案し、家族からの信頼を得ることができました。



ここみケア
プランセンター
管理者
ちば ゆうこ
千葉 裕子さん

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

いつも助けていただきありがとうございます。
今後ともよろしくお願いします。

Q1. 菅原部長を一言で表すと？

優しい太陽

Q2. 菅原部長の「すごいところ」を教えてください！

いわゆる「困難事例」と呼ばれる利用者対応、また、クレーム対応を丁寧かつ適切に実施される姿には感服と言わざるを得ないですし、見習うべき姿です。

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

カンタキの職員離職率が高く現場が落ち着かない大変な時期に、「どうすれば良い方向に進めるのか」をいつも諦めず考え、助けていただき感謝しています。

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

カンタキの管理者だけでなく、多岐にわたる仕事がたくさんあり大変かと思いますが、なくてはならない存在ですので、これからもよろしくお願いします。



看護小規模多機能
ここさいむら小田原
主任
せい の たくや
清野 拓哉さん

Q1. 菅原部長を一言で表すと？

いつも元気なお母様

Q2. 菅原部長の「すごいところ」を教えてください！

誰よりも忙しいにもかかわらず、スタッフの報告や相談には手を止め話を聞き、解決へと導いてくれます。疲れもみせず、いつも笑顔で明るくお客様や部下への対応はお手本です！

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

2時間も電話した日の内容は、今でも立ち止まったときに背中を押してくれます。狼さんと同じ年、同じ月生まれらしく、たまに上司ではなく、仙台のお母さんかと思うくらいです(笑)でも部長からの信頼に折り返した電話だったのですごい電話料金でしたよ(笑)



看護小規模多機能
ここさいむら小田原
主任
いとう まみこ
伊藤 麻美子さん

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

部長、体壊さないでくださいね。まだまだ未熟ですが、部長が安心して休みをとれるよう「何かあったら電話して」の役割を清野さんと私が担うことができるように、頑張ります！



毎月皆さんの投稿・投票によって行っている笑顔を作る賞賛・承認大作戦。見事1位を獲得した事業所について、『Relationここみ』でも特集します！今回は「マグカップを変えたことで利用者様の生活の質向上を図った」グループホームここさいむら青葉の取り組みをご紹介します！

生活の質を守る小さな気付き

「ズバリ」今回もっとも素晴らしかったポイントは？

- ・「マグカップを変える」という気付きそうで気付かないことに気付き、仮説を立ててすぐに実践したこと
- ・「この方、水分摂取減ってきたな」で終わらせず、「どうやったら水分摂取していただけるのか」という視点にまで結び付けられた視座の高さ

高齢者にとって（高齢者だけではなく、誰にとっても大事ですが……）水分摂取の重要性は今さら説明不要と思いますが、水分がスムーズに摂れなくなっている方はいらっしゃいませんか？

「様はそんなお一人で、お声掛けしても一口飲んで手が止まり、すぐに目を閉じてしまわれます……。「どうしたらスムーズに水分を摂っていただけるのか……？」

ベテラン職員の横江さんと隣のユニットからヘルプで入ってくれていた渥美さんは「もしかしてマグカップが重いこと・持ちづらいことが影響しているのでは？」との仮説を立て、プラスチック製のマグカップへの変更を試してくれました。

すると……効果はてきめん！！様の手は止まらず、スムーズに水分を摂っていただくことができました！

そんなことで……？そうなんですよね、そんな小さなことが大事なんですよね。そこに気付けるか、気付けないかの違いなんですよね。

高齢者の脱水は、血圧低下・頻脈、脱力、食欲低下、意欲低下、さらには意識障害・意識の鈍化、そこから認知症状の進行や身体機能の低下を招き、生活の質の著しい低下につながります。1日だけでも影響があるのに、1か月・2か月……1年、と長い目で見ると差は歴然なはずですよ。



渥美さん(左)と横江さん(右)

「こんなことしても意味ないか」、「こんな意見じゃダメだろう」、そんなことはないのです。ケアの方向性に限らず、物事を様々な視点・観点で見る、角度を変える、高さを変える……小さな気付きが大きな成果につながることも多い仕事ですので、今回の横江さんと渥美さんの気付き・実践までのスピード、本当に素晴らしいことです！

グループホームここさいむら青葉はこれからも現場発信で、どんどん成長していきけるはず！



従来のマグカップ

プラスチック製のマグカップ

この取り組みについて、投稿してくれた山田さんにも伺いました！

「小さな気付き」を得るために必要な意識や姿勢とは？

利用者様の日々の状態を観察していて、変化を感じないという鈍感さではなく、「あれ、ちょっと違うな」という感覚を持つことが重要だと思います。それは、日々の何気ない動作を見ているか見ていないかで大きく変わってくるはず！いかに注意深く、利用者様を観察できているか、目の前のことを当たり前と思わず、「もっと良くするには？」利用者様

の生活の質向上につなげるには」という視点で見ることができているかが、今回のような素晴らしい気付きに繋がるのだと思います！

横江さん・渥美さんへメッセージ

本当に素晴らしい気付きでした！
これからもどんどん共有していきましょう！



管理者・係長
グループホーム
ここさいむら青葉
やまだ だい
山田 大さん

私の事業所のココが自慢!

毎回各事業所にスポットを当てるこの企画!今回の主役はグループホームここさいむら泉中央です。
「最近活気があるね!」と言われるようになったきっかけは、ちょっとした仕組みの改善だったとか。
その秘密を教えてくださいました!



私を紹介
します!

グループホーム
ここさいむら泉中央
管理者 係長代理
やまや ゆうた
山谷 裕太さん

01 「グループホーム ここさいむら泉中央」 ってこんなところ!

認知症の利用者様が心地よく過ごせる環境を

病院で認知症の診断を受けた方の受け入れを行っています。利用者様の第2の自宅として、食事や入浴、体操、季節のイベント行事などのサービスを提供しています。受け入れ可能な利用者数は最高で18名。現在は14名の利用者様をスタッフ19名で対応している状況です。



02 ココが自慢!

心強いスタッフたち

現在働いているスタッフのレベルが高いことです。私が当施設に着任したのは2022年11月。グループホームのサービスに関わるのは今回が初めてだったため、最初は不安しかありませんでした。そのような私に丁寧に業務を教えつつ、利用者様の世話もテキパキとこなすスタッフたちを見て、「こんなレベルの高いスタッフだったら安心して家族を預けられるな」と思ったことを覚えています。他にも利用者様の様子を見て「〇〇さんも同じような症状あったよね」と過去の利用者様の事例をもとに意見を出し合ったり、「今日はこうだったよ」「じゃあこの後はどうしようか?」などと密に情報交換をしていたり。緻密でスピード感のある連携がとれているため、安心して任せられるのです。現在はLINE WORKSも活用し始め、よりスムーズに連携がとれている様子。そういった新しいものを取り入れる柔軟性も兼ね備える、プロチームなのです。

03 「他の事業所に負けなし!」 という魅力

今後の伸び率No.1!

ポテンシャルの高さでは負けません!
私が着任後「報・連・相」の仕組みを整えてから、風通しが良くなり以前より活気のある施設になったと感じています。最近では他事業所から「グループホーム、最近良い感じだね」という声をもらうこともチラホラ。少し仕組みを整えただけで雰囲気も良くなり、他の事業所からも良い評判が集まるようになったのは、すでに受け入れる器があったからだと思います。今後もその伸びしろに期待してどんどん成長を促進していきます!



04 今後の目標

利用者様もスタッフも楽しめる環境を

まずはスタッフのスキルアップです。介護や認知症、医療に関する専門的な知識をつけられるよう、月1~2回定期的に勉強会を実施していく予定です。そして管理者としては、スタッフ皆に「ここで働いて良かった!」と言ってもらえるような事業所作りをしていきます。



05 一緒に働く皆さんの メッセージ

お互い頼り頼られる関係を作りたい

グループホームの管理者になってまだ間もない私ですが、皆さんが毎日楽しく働ける環境を作れるよう頑張ります!何かあれば気軽に相談してください!



今だから話せる!

私の新人時代

誰もが苦勞する新人時代。頼れるベテランスタッフの皆さんは、どんな新人時代を送っていたのでしょうか。必見のエピソード満載です！高い壁を乗り越える秘訣を教えてくださいましょう！



ここさいむら泉
介護職員
おおつか なおみ
大塚 直美さん

／ 新人時代に苦勞したこと

子どもが1歳のときに入社をしたので、熱を出したと保育園から連絡がきて、早退しなければいけないことが多く、とても苦勞しました。いつ連絡がくるかわからず、ドキドキしながら勤務していたことをよく覚えています。小学校に入学するまでそれが続きましたが、皆さん優しく助けてくださいました。おかげで12年も勤務することができています。



新人の皆さんへエール!

困ったことがあれば遠慮せずに、まわりの方に相談してください。私自身も、まわりの方にたくさん助けてもらってきました。お互い助け合うことが大事です。一緒に頑張っていきましょう!

／ 当時のどっっておきの思い出

「お出かけ会」という行事があり、利用者様とぶどう狩りをしたり、プラネタリウム鑑賞をしたり、いろいろな場所へ出かけていました。私たち職員にとっても楽しい行事でした。今はコロナ禍で行えていませんが、落ち着いたらまた再開できたらいいなと思っています。

／ 新人時代に苦勞したこと

当時、だいたい1日5人、5日間で26人を担当していたのですが、26人分の施術内容を覚えるのは大変でした。病気を持っている人が多いため、どういう容態なのかをしっかりと把握する必要があり、必ずメモを取って覚えるようにしていました。また、施術については同僚や先輩の体を使って、皆の空き時間を縫って練習させてもらっていました。



ここみ訪問マッサージ仙台
あん摩マッサージ指圧師
おおたいら たつや
大平 達也さん



新人の皆さんへエール!

お客様とできるだけコミュニケーションを密にして、体の様子を聞き出せるようにしてほしいと思います。そうすることで、何かあったときに以前とどう違うか比較ができます。趣味の話や部屋に置いてあるものの由来を聞くなどすると、会話のきっかけになります。

／ 当時のどっっておきの思い出

入社した翌年に東日本大震災が起きてしまい、大変だったのを覚えています。お客様の安否確認も兼ねて訪問が必要だったのですが、当時はガソリンも不足していたため、1台の車に職員数名が同乗して見回りました。当時のことを教訓に、今でも車に食べ物や毛布を積むようにしています。