

療護施設職員リレーエッセイ

み・ん・な・に・つ・た・え・た・い



新潟県 さいはま園 生活支援員

中村 敦子

● 手のひらのやさしさ

平成11年4月に当園は開設し、同時に私の福祉職としてのスタートも切りました。熱意を持って仕事に臨んでいたものの右も左もわからず、もちろん制度のこともウロ覚え程度でした。そのころは「措置制度」であり、平成15年度より「支援費制度」に変わり、当施設も試行錯誤の試みで、悩みながら「選ばれる施設」「サービス業としての施設の在り方」について考えてきました。

そのころの研修の中で、こんな話がありました。あるレストランが業績不振になり、来客者にアンケートを取ったところ、半数以上の客が「二度と来たくない」と答えたとのこと。理由の第一位が「笑顔、挨拶がない」、第二位が「メニューが少なく選べない（いわゆる選択肢が少ない）」とのことでした。このレストランは、まさにサービス業として大きな欠点があり、現状の把握とスタッフの意識改革が必要でした。また、危機感を持たなかったことが、業績不振につながり、来客者のニーズに応えられず、選ばれることがなかったのです。

では、「選ばれる施設」とは何でしょうか？利用者のニーズに対応する、利用者本位のサービスを提供できること、そしてニーズを叶えようと努力する姿勢が大切ではないのでしょうか。

もう一つの「サービス業としての施設の在り方」はどうでしょうか。笑顔・挨拶はあるか？利用者が選択できるサービスの種類・内容は取りそろえてあるか？また、ニーズを叶えようとする努力・検討を十分にしているか？など省みる必要があります。いずれも利用者様の「満足」度により評価されるのです。そしてそこに存在するのはスタッフの「気持ち」「心」であることを忘れてはなりません。施設従来の管理的要素を排除し、心を込めて介助し、全ての方を大切に扱う態度が存在しなければなりません。人間は、誰もが何らかの助けを必要としていて、それは決して特別なことではなく、支え合うことが本来の姿ではないのでしょうか。私の恩師は「介護者の

手のひらにやさしさがある」と教えて下さいました。そこには、私たちが利用者様とどう接するかが表れ、その気持ちは利用者様に伝わるということでした。その逆に私自身が利用者様に支えられていると感じることも多いです。以前、沈んだ顔をしていた私に、ある利用者様が隣に来て、黙って私の背中をさすって下さいました。「私の気持ちがわかるの？」と思いながら、なんとも言えない手の温かさが伝わり、思わず涙が出てしまいました。「泣きなんな（泣かないで）」と、心配そうに私を見守る顔に、このやさしさをとてもありがたく感じました。私自身をも理解して下さい、時には許し、受け入れて下さった時、自分を見てくれる安心感・安堵感ときたらありません。そんな時、私は利用者様にとって、そんな存在になりたいと感じるのです。

「手のひらのやさしさ」は、自分を見つめることだと思います。自分のしていることは正しいかどうか、工夫の余地はないか、現状に満足せず、常に問題意識を持って取り組む姿勢や自分を振り返る厳しさはあるかと問われている気がします。そして、利用者様が安全で暮らしやすく、生活に潤いのできるものを私たちが提供する体制を作り、利用者様のニーズに私たちの専門性を加味し、足並みを揃えていくことができればどんなによいのでしょうか。私たちといえども、いつどんな形で障害者になるかわかりません。利用者様を自分の立場に置き換え、自分の家族に置き換え、心を込めて支援したい。施設という集団生活の中、協調性も必要で、守って頂かなくてはいけないこともあり、制約もあります。その中で利用者様自身がご自分の生活を見つけ、生き方を見つけたとき、介護職は、その第一歩の背中を押せる仕事であると信じています。とはいえ、当施設もまだまだ未熟で、利用者様の「満足」度を満たすには、かなりの努力が必要です。明日もまた、私は私の手のひらに何があるかを見つめていきたいと思っています。