らいふ通信
ぷちらいふ

lifsea
株式会社リフシア
HP／https:lifsea.co.jp
スタッフブログ
https:lifsea.blog.jp
2022秋Vol.68

諦めていた母の在宅生活を叶える

小規模多機能サービスと医療のチームの支援を受けて介護されたご家族のレポート

リフシア柳島　田村　和也（所長・ケアマネジャー）

昨年11月に病院を退院してリフシア柳島（小規模多機能型サービス）を利用しはじめた竹田輝美代様（91歳）は要介護5の状態で、当初在宅での生活は想定せず施設を連泊利用していました。私自身も様々な環境を鑑み、無理に在宅に戻っていただくということは考えていませんでした。

しかし、年明けから週1回短時間でも自宅に帰りご家族と触れ合う時間が作れるようになってから、大きな変化がありました。ご長女の林文代様は、お食事が十分摂れなくなってきたお母さまを「最期は自宅で看てあげたい」と、おむつ交換や口腔ケア、食事介助など熱心に習得され介護の不安を克服しました。その気持ちに応えるように竹田様も食事場面で口を開けるようになり、ことばを発することが増えました。

スタッフも竹田輝美代様をゆっくり見守り介助します

『諦めていた在宅生活を叶える』というのは、まさにこのような事だと私たちは学びました。

今回、林様の思いを聞かせて欲しい、ぷちらいふに寄稿したいとお願いしたら快諾してくださいました。

お母様を自宅で看たいと決断された理由をおしえてください

母がもう長くないかもしれないと聞いた時、とっさに「家に連れて帰りたい」という思いが湧いてきました。母と一緒に最後の時間を過ごせればいいなあという、とても素直で自然な気持ちからです。その時は前例がないにも関わらず、田村ケアマネジャーの「心配なことがあればいつでも連絡ください。出来る限りのお手伝いをします」花香看護師の「大変ならばいつでも戻って来てください」とリフシアスタッフの方々の温かい言葉に背中を押された気持ちでした。

在宅で介護するご苦労や、大変に思うことはありますか

慣れない介護はかなり大変なことと覚悟はしていましたが、本当に大変だと感じたのは最初の1週間ほどです。おむつ替えや体の向きを変える時など、母に「痛い！痛い！」を連発され情けない思いをしましたが、毎日朝・夕来てくださるヘルパーさんのご指導のおかげで、ほとんどのケアを自分でこなせるようになりました。

光

第4回リフシア事例発表会の報告

令和4年7月26日、今年で4回目となるリフシア事例発表会を開催しました。今回は自立支援・重度化防止という介護保険制度の方向性に沿って「自立支援介護の実践」をテーマとし、各事業所が科学的介護情報システム（LIFE）※のデータを使ってケアの成果を発表しました。

リフシアでは、水分・運動・食事・排泄の4つの観点からケアをおこなう「自立支援介護」を昨年10月からケアに取り入れています。取り組み開始からまだ1年目ですが、事例発表会には合計13のエントリーが届けられました。審査の結果、リフシア松林の『食べる喜びを再び～美味しく安全な食事を目指して～』と、リフシア柳島の『離れかけていた命と心をつなぐ。再び家族のだんらんを！』の2事例が見事に金賞を受賞しました。

リフシア松林の事例では、誤嚥性肺炎で入院後に経口摂取困難となったお客様の「再び口から食べられるようになりたい」という思いを叶えるために多職種で連携しました。

リフシア柳島の事例では、認知症のあるお客様へご家族と共に水分摂取や栄養改善の取り組みを進め、最終的には入所予定を取り止めて自宅での生活継続に繋げました。

科学的視点でのケアが求められる昨今においてもベースは「お客様の尊厳を大切にして、ご本人とご家族の心に寄り添ったケア」であることが大切です。

事例発表会は自分たちのケアを見直すための良い機会となります。今後も継続して、より良いケアの実践を目指していきたいです。

株式会社リフシア サービス統轄部
担当部長　益田 康輔

※科学的介護情報システム（LIFE）介護サービス利用者の状態や、介護施設・事業所で行っているケアの計画・内容などを一定の様式で入力すると、インターネットを通じて厚生労働省へ送信され、入力内容が分析されて、当該施設等にフィードバックされる情報システム

●リフシア柳島事例

●リフシア松林事例

リフシア香川の敬老祭では、働きながら日本の介護を学ぶインドネシア人スタッフが民族舞踊のプレゼント

編集後記

ぷちらいふをお読みくださいまして有難うございます。
秋号ではリフシア柳島の活躍をたくさん取り上げました。
他の事業所の様子も、HPのスタッフブログからご覧いただけます。
次回ぷちらいふ冬号は、2023年1月15日発行の予定です。

らいふ通信「ぷちらいふ」
秋号 Vol.68
2022年10月15日（季刊発行）
編集／ぷちらいふ編集室
〒253-0071
神奈川県茅ヶ崎市萩園 2822-1
TEL：0467-55-5102
FAX：0467-55-5103
発行／株式会社リフシア

また、ケアマネジャーの常に親身で的確なサポートにより、経済的な不安を感じることなく、ヘルパーの皆さん、口腔歯科の先生、訪問看護師さん、主治医の先生、マッサージ師さん方の素晴らしい連携を計画、実現してくださり、何の不安もなく自宅での介護生活が送れています。

ご長女林文代様（前列中央）と妹様（左）、歯科医の黒岩恭子先生（後列中央）と私（田村・右）9月16日ご自宅に於いて

自宅に戻られて良かったと思いますか

今、オランダから急遽戻った妹と一緒に母の表情や体調に一喜一憂している毎日です。自宅に戻ってから表情も豊かになってきたとはいえ、すべての延命措置を拒否する母が日ごとに痩せ衰えていくのを目にする辛さはもちろんありますが…。妹と二人で母に寄り添いながら、幼い頃や若かりし頃に叱られた事、励まされたり慰められた事、三十年前に亡くなった父の事など…思い出話はもちろんのこと、現在の互いの子供達や孫の話をしながら、母と残り少ない貴重な時間を過ごしています。

私たち姉妹にとって、今回の自宅での介護の時間は、母からの最後の素敵なプレゼントかも知れないと感じているこの頃です。

皆さんに伝えたいことがありますか

自宅介護を始めて、ヘルパーさん方のプロとしての技術はもちろんの事、こんなにも優しく丁寧に母に接してくださっていた事を知りました。介護の知識や保険関係の点数など何も知らない私たちのために、ケアマネジャーの田村さんが精神的にも経済的にも負担がかからないようにと数々の配慮をしてくださっていた事なども理解しました。出来るだけ苦しまず、自然な形で最期を迎えさせたいという私たち家族の気持ちを深く理解してくださり、痰が絡む前にと夜でも往診に応じてくださった口腔歯科の黒岩先生をはじめ皆さんが力を合わせてくださっていることに心から感謝しています。

竹田輝美代様とのお別れ

家族の人生の最終段階に立ち会う時、必ずしも介護者の決断が良い方向に向くとは限らず、自分のかかわりや決断がこれで良かったのかと自問自答することがあります。林様もきっとそのような精神的負担を感じながら、「最期は自宅で看てあげたい」という強い思いが、私たち小規模多機能のスタッフと医療のチームを動かしたのだと思います。

そしてその時が来ました。9月16日20時、竹田輝美代様はご家族、黒岩先生、リフシア矢畑の訪問看護師、に見守られながら、住み慣れたご自宅で静かに永眠されました。私（田村）も急いで伺い、息を引きとる2分前にお別れすることができました。とても穏やかなお顔でした。

私たちが決して忘れることのない素晴らしい経験を沢山させていただいた竹田輝美代様に、心から感謝申し上げます。

リフシア柳島
スタッフ一同

第７回接遇プレゼーション大会

８月24日茅ケ崎商工会議所で第７回接遇プレゼンテーション大会を開催しました。リフシアではこの1年「丁寧なことば遣いが職場風土になる活動」を全事業所で取り組みました。

「お客様に親しみを込めて友達言葉（タメ口）を使う」「忙しくて余裕がないからことばが乱れる」という誤った理由から、スピーチロックや虐待行為にエスカレートする危険があります。お客様の尊厳を守るケアの第一歩は、いついかなる時も「丁寧なことば遣い」から、これが今期の最重要テーマでした。

お客様から「挨拶だけじゃなくやさしさが伝わってきた」「優しく声をかけてくれて嬉しい」とお褒めの言葉をいただく事業所もあり、活動の効果は少しずつ出ています。

濱島しのぶ先生（接遇の講師）から、ことば遣いは私たちが高齢者をどう見ているか、認知症によるコミュニケーションの取りにくさ、風土、マインドなど沢山の要因が重なり合って生まれた問題なので、敬語のテストは満点でも現場で「使える」ようになるには時間を要すとアドバイスがありました。引き続きもう1年同じテーマで活動致します。

濱島先生から実践的な研修を受ける接遇委員

受賞事業所にはトロフィーと賞状、副賞が贈呈されました

「ありがとうを増やし隊」オリジナルＴシャツをお客様が作ってくださいました

受賞結果

最優秀賞／リフシア柳島
サークル名：ありがとうを増やし隊
テーマ：いかなる時もお客様と敬語で話そう

優秀賞／リフシア善行
サークル名：ことば遣いは心遣い
テーマ：常に丁寧な言葉遣いで接しよう

優秀賞／リフシア鵠沼海岸
サークル名：スマイル鵠沼
テーマ：お客様に活動を楽しんでもらおう

濱島しのぶ賞／リフシア浜之郷とリフシア辻堂の合同チーム
サークル名：ていねいなことばつ会
テーマ：「〇〇していただけますか」と言えるようになろう！

リフシア矢畑
サークル名：敬語の敬子ちゃん
テーマ：適切なことば遣いを心がけよう

『尊厳』を可視化する取り組み

接遇コンサルタント 濱島しのぶ先生

（株）しのコーポレーションの濱島しのぶでございます。現在、（株）リフシア様におきましては、所長とスタッフが一丸となり、お客様への『尊厳』を可視化する取り組みをしております。具体的には、建物の外でのお迎え、お客様が見えなくなるまでのお見送りなど、サービスの基本姿勢（接遇の五原則）を実践しております。

さらには、福祉業界の大きな課題として、お客様へ友達ことばで話しかけたり、命令調になったりと、礼儀正しさが感じられないことば遣いが問題となっていることを受けまして、全ての事業所で、ことば遣いの在り方にも取り組んでいます。「尊厳」はことば遣いにも出ます。

各事業所ごとに自分たちで、現状データや検証を取り、目標設定、対策実施、効果の確認など活動の流れ全てを「見える化」しています。NGワードやことばがけ集の作成、ルール化するなど、お客様に喜んでいただける事業所を目指し、日々、努力をなさっている姿に、私自身も頭の下がる思いが致します。お客様からもお礼のことばをいただき、スタッフの皆様のモチベーションも上がっています。お客様を大切に想う気持ちをことばに乗せて、お伝えし、地域に愛される事業所となりますよう、今後も取り組んで参ります。