

組織運営の苦勞と
解決策……………連載 12

Theリーダー
シップ

株式会社はっぴーライフ
代表取締役社長
辻川泰史さん



トイレ掃除で
感受性を育む
介護サービス

つじかわやすし ● 1978年東京生まれ。1998年日本福祉教育専門学校卒。有料老人ホームなどの勤務を経て、2002年、株式会社はっぴーライフ設立。通所介護事業所5カ所、訪問介護事業所を1カ所展開。
http://www.hl-tokyo.com/

「当 社では全社員に1日4回のトイレ掃除を義務づけ、家でも出かける前と帰った後にやるように言っています。仕事とプライベートは表裏一体です。仕事のときだけしっかりすることはできないと思います」

訪問介護やデイサービスを手掛ける株式会社はっぴーライフ(従業員51人)ではトイレ掃除の徹底を義務づけている。同社の代表取締役社長、辻川泰史さんは航空自衛隊の逸話を参考にしながら話す。

「航空機の整備では、ちょっとしたヒビを見逃したら大惨事になる。そういう細かい点に気づくためにはチリひとつ見逃さないような徹底したトイレ掃除が必須だ」という話を聞いて、これは介護の仕事でも同じことだと思いました。利用者さまの微妙な気持ちの揺らぎや所作に細かく配慮できなければ、満足感を得ていただけませんから」

介護利用者の心理は微妙だ。いまだ「介護してもらっている」という意識が強い戦前世代が多いのも理由なのかもしれない。本当はもっとしっかり手を尽くしてもらいたいけど、申し訳ないから言い出せない。そう思っている人も多いのかもしれない。

「言い出せない気持ちをすく上げる感受性が介護側には求められる」と辻川さん。だが、感受性を育てるのは難しい。

「感受性というのは、子ども時代に育むものですから、たい

いの人は持っています。感受性が低いというのも、昔はあったけど今はマヒしているだけなんじゃないかと思えます。例えば、コーヒーの味は何種類もあるけど、味わうと区別できるじゃないですか。それも感性ですよ。それが分かるなら、仕事でもこの場合はこうだよなと、状況や相手の表情を見て感知するということはどう思うんです。

別の体験からアレンジするという方法で、気づきを得てもらえばいいんじゃないかと思えますね」

そのための心配りを鍛えるためのトイレ掃除というわけだ。

さらに、辻川さんが欠かさないのが社員をそろえての読書会だ。「介護を必要とされるのは学校の先生だった方もいれば、社長だった方もいらっしゃるわけです。介護に関する技術や知識とこのはあって当たり前です。それよりもさまざまな話題に対応できる知識を身につけることのほうが大切かなと思います」

介護の知識や技術は各々で勉強するもので、プロとして当然のことかもしれない。その介護技術プラスアルファを持つことが重要なのだと辻川さんは言う。

「介護職の人間がいくら専門的な能力に特化したところで、専門性では医療にはかきません。もちろん知識・技術は必要ですが、介護というのは利用者さまと一番身近に接するので、コミュニケーション能力を磨くべきだと思います。利用者さまと話すときも、故郷がどこだとか、趣味はなんだという話題のほうが喜ばれますよね」

◆ 少子高齢化が進む中で、介護への需要は高まっている。一方で、現場は低賃金、重労働、定着率の低さが常に問題とされている。問題は、現場を知らない経営者が多いことだと辻川さんは考える。介護業界に必要なのは、現場を理解しているマネージャーだという。

「介護をやるうとする人は、自分が一所懸命、介護して利用者さまが喜んでもらうことにやりがいを見いだす人が多いんです。利用者さまが喜んでくれると、スタッフも喜んでくれる。それが僕はうれしい。そういう会社にして、ゆくゆくは社員が体の調子が悪いというときに誰かがお見舞いに行つてあげるような、昔ながらの町工場みたいな究極の中小企業にしたいと思っています」