

医道の日本

The Japanese Journal of
Acupuncture &
Manual Therapies

東洋医学・鍼灸マッサージの専門誌

4 APRIL
2016
Vol.75 No.4

第75巻 第4号(通巻871号) 2016年4月1日発行(毎月1回1日発行)
1946年6月19日第三種郵便物認可 ISSN 0287-6760

超高齢社会

鍼灸マッサージ

巻頭座談会

訪問マッサージの未来 — 企業3社からの提言 —

現場レポート

高齢者ケア6つの実例

関節リウマチに対する鍼灸マッサージ

現場レポート

高齢者ケア6つの事例

鍼灸マッサージ師は高齢者の医療・介護の現場でどのように活躍しているのだろうか。訪問マッサージ、デイサービス、高齢者向けフィットネス施設など運営の現場取材した。

Report

1

あえて規模を限定して スタッフの意識を共有化する

東京在宅サービス

東京在宅サービスは2004年、10坪ほどの事務所にマッサージ師数人のところから訪問マッサージ業をスタートさせた。スタッフ数が180人となり、現在では、同社の企業理念を社員に浸透させて、サービスの向上に努めている。同社第2渉外業務部部長の竹野勝行氏に同社の取り組みについて話を聞いた。また、マッサージ師で教育研修も担当している小久保智弘氏の治療現場に同行させてもらった。



↑東京在宅サービスは、新宿、上野、立川、船橋、大宮を中心に事業を行う。写真は、新宿オフィスが入っているビルの外観

打てば響く組織づくり

東京在宅サービスは、東京を拠点に船橋、大宮など関東では幅広く展開しているが、神奈

川やそれ以外の道府県まで事業エリアを拡大するという発想は持っていない。それは、エリアを拡大することで、運営側が総勢180人のスタッフすべてに目が行き届かなくなると、統制に多少なりとも綻びが出てくることを危惧してい

→患者、ケアマネジャー、家族それぞれの要望にギャップがあることもある。家族は歩けるようになってほしいとの願いでも、患者自身は生きているのがつらいと訴えるケースはよくあるという。家族は、実際に歩くことができないと理解していて、要望ではなく願望を言っている場合があるので、バランスを考えて応えていくことが大切と話す竹野勝行氏(写真右)。写真は小久保智弘氏



るからだ。竹野氏は次のように話す。

「社員一同が既存の利用者を大切にするという共通意識を持ち、血の通った組織にすることを優先しています。利用者の獲得方法に関しては、高齢者を狙った悪徳商法が横行している時代ともいえるので、個別訪問や電話勧誘、ポスティングといった営業活動は一切やりません。これまで訪問介護サービスを利用したことのない人やその家族に向けて講演会を開き、予防の重要性を訴えることで、増大を続ける社会保障費を使わなければならない状況をなるべく回避できるように心がけています」

治療を完結させることに全力を注ぐ

東京在宅サービスの訪問マッサージは、1人の患者を2人で担当する体制を基本としている。2つより4つの目でみることで素早くニーズに応えられるように配慮したシステムだ。

訪問マッサージが普及したことによって、在宅では気持ちよくてリラックスできるマッサージを受けたいという患者よりも、今は機能訓練を希望する患者が増えてきているという。マッ

サージ師は、患者が自ら臥位から座位になろうとするのであれば介助はせずに見守るなど、現在の状態を把握し、機能訓練としてマッサージを行う自覚が必要だと竹野氏は言う。

また、社会保障に長い期間頼るのではなく、目標と達成期日を明確にし、治療を完結する。さまざまな副要因で治るケースもあるが、たとえ補助的な役割であったとしても最終的なゴールに到達するまで、買い物に行くために歩いてみる、歩くために立ち上がりができるようになる、といった小さな目標を立て、一つひとつこなしていくことが大切だという。

自立した人材を育てる

同社では新人スタッフの研修を2カ月間行っている。経験がある人は技量に応じてその期間が短くなることもあるが、マッサージの技術だけでなく、接遇面も大切にしている。

「毎週月曜日には新人が参加する会議兼勉強会を開いています。人と人が接する以上はサービス業なので、利用者にも何をしているのか理解してもらうための説明能力を備え、



←訪問先の施設へは、電車やバイクで移動する。往療の時間帯は、9～18時で、それ以降は応相談。マッサージ師は、エリア担当者へ全患者の報告書を毎月提出している。エリア担当者1人につき利用者250人の報告書に目を通すという。要望があれば鍼も行



←↑患者は、「もう楽になりたい」とつぶやくことがよくあるが、「できることがまだいっぱいあるじゃないですか？ できることからやってみましょう」と呼びかけるという小久保氏。軽擦だけのマッサージもあるが、筋肉がしっかりしている患者には、母指に体重を乗せてしっかり押圧をかけている

名刺の渡し方から挨拶まで教育しています」

同社ではこの勉強会を成果、説明、接遇の頭文字から3S勉強会と称している。また、勉強会ではトランスファーやロコモティブシンドロームなど、今現場で起きている問題をスタッフから吸い上げてタイムリーに取り上げ、施術方法の共有を目指しているという。

とはいえ、スタッフ数が多くなれば、それだけ悩みの種類も多い。そんなときは竹野氏をはじめとする事務スタッフが相談員として話を聞くように努めている。的確にマッサージをしても利用者の要望にマッチしないときなどは、相談員は積極的にスタッフと利用者の間に立ってスムーズな現場になるように心がけているという。

「それでも特に新人は、なかなか相談員に打ち明けづらいこともあり、運営側にまで伝わらない細かい悩みも耳にします。そのときはスタッフ同士で悩みを打ち明けて解決させ、悩みを克服したスタッフが同じ悩みを抱える後輩にアドバイスしていく。このような連鎖をつくっていくことができれば、組織としても解決のための姿勢を示すことができると考えています。技術は教育や経験で育成できますが、人柄はもともと

持っているものなのでなかなか変えることが難しい。周りに感謝でき、協調性のある人が理想の施術者像です。そのような自立したリーダー的存在を増やすことが組織を強くします」と竹野氏は語っている。

竹野氏は、急なスケジュールの変更に対応できるようになると、そのスタッフは自立したものと考えている。そのためには、施術者が自分主体の時間で動くのではなく、傾聴の姿勢で利用者の時間に合わせてタイムマネジメントができること。そうすることで、次に訪問する利用者に「あなたなら何時に来てもいいですよ」と言ってもらえることができるという。曜日や日時が自由に組めるようになれば、スケジュールの調整がしやすくなり、信頼関係を構築していくこともできる。そして何より、その信頼関係が患者自身の機能訓練に取り組む姿勢を積極的なものに変えていくことにつながる。実際に患者からそのような条件を引き出せる人材は30人に4、5人ほどとのこと。規模の拡大の前に、まずは自立した人材を一人でも多く育成していきたいという思いが、同社の大きなモチベーションにもなっている。



→研修生のスケジュールに合わせて研修の日時を決めている。実際に小久保氏が研修生のマッサージを受け、特徴や施術圧の強さなどを確かめる。実践的な訓練として壁際に置かれたベッドで寝たきりの患者には、壁と患者の隙間に入り、寄り添うように施術するなど狭い現場での施術のやり方を教えている