

国際医療福祉大学課題研究（修士）

大学院医療福祉学研究科修士課程

声を聴く介護、ケアワーカーと利用者本人が語る価値とは
～現場と社会のイメージの差を埋めるための考察～

2025 年度

医療福祉経営専攻 医療福祉ジャーナリズム分野

学籍番号 24S2056 氏名 小野田真由美

研究指導教員：大熊由紀子教授

副研究指導教員：丸木一成教授 埴岡健一教授

要旨

介護は、社会がイメージするような暗く、ネガティブな仕事なのでしょうか。日本の「高齢化率」は20年連続で世界一となり、介護を必要とする人は増え続けています。一方で、介護職を志す人は減っています。世間に根づくのは、賃金水準の低さや重労働といった認識で、仕事のやりがいや、利用者との間に生まれる幸福感など「介護の価値」が発信される機会は少なく、従事者の数は伸び悩んでいます。

しかし、現場を訪ねてみると、イメージとは異なる「勤続年数が長く離職者が少ない」「募集すると人が集まる」職場に出会ったのです。共通するのは、**笑顔があふれている**こと。笑顔の“源泉”とは何か。その源泉にたどり着いた介護者とは、どんな存在なのか。背景を探りたいと、インタビュー調査を始めました。

キーワード：

「介護」「価値」「デイサービス」「ホームホスピス」「認知症グループホーム」

(画像使用許可済み)



目次

はじめに

第1章 イメージが生まれる背景とは2

1. 1 増える要介護者、減る介護職
1. 2 メディアが増幅させるイメージ
1. 3 発信される機会の少ない「介護の価値」

第2章 研究の概要5

2. 1 研究動機と目的
2. 2 先行研究
2. 3 研究デザイン
2. 4 倫理的配慮

第3章 声を聴く その1

(通所系) デイサービス「ベッキーの^{あかり}耀6

3. 1 基準上回る職員を配置
3. 2 「感情残像」に寄り添う
3. 3 チームケアで叶える「自己選択の尊重」
3. 4 高齢者と介護の価値

第4章 声を聴く その2

(訪問系) ホームホスピス「もう一つの家ややさん」16

4. 1 自宅の“離れ”のような居場所
4. 2 尊重する「人生の継続性」
4. 3 「生ききる」を励ます
4. 4 介護の価値と葛藤

第5章 声を聴く その3

(入所系) 認知症グループホーム「さとやま」24

5. 1 地域密着で生まれる“再交流”
5. 2 共同生活で“私”が変わる
5. 3 共同生活で満たす“私らしさ”
5. 4 介護と自分の価値

| | |
|-------------------------------------|----|
| 第6章 考察 その1 | 33 |
| 6. 1 笑顔の背景 | |
| 6. 2 笑顔の源泉 | |
| 6. 3 CARE と CURE のあいだに | |
| 第7章 考察 その2 | 36 |
| 7. 1 「覚醒した介護者」の存在 | |
| 7. 2 「覚醒」のとき | |
| 第8章 提言 | 42 |
| 8. 1 ナラティブの発信を | |
| 8. 2 研究の限界 | |
| おわりに | |
| 謝辞 | |
| 文献リスト | |
| 卷末資料 ～インタビュー～ | |
| 1. ベッキーの <small>あかり</small> 耀 | 49 |
| 2. もう一つの家ややさん | 61 |
| 3. 認知症グループホームさとやま | 68 |

はじめに

「ぼけても心は生きている」

「呆け老人をかかえる家族の会（現・認知症の人と家族の会）」が、1997年に掲げたスローガンです。当時、「ぼけた」とされる多くの人の心は何も感じられず「死んでいる」と見なされていたからこそでしょう。認知症のある高齢者に対し、かつて、こうした認識がまかり通っていたと知ったのは、長らく勤務した放送局から、認知症グループホームへ転職すると同時に進学した大学院の講義でのことでした。

この言葉に衝撃を受けた翌日、勤務先のホームで先輩に聞かずにはいられませんでした。

「認知症のある人たちの心は生きていますよね？」

「心は生きている？いいえ、心で生きていますよ」

「心は生きている」「心で生きている」と教えてくれたのは、率直な感情を表現する認知症の人たちに他なりません。仕事を続けていくにつれ、「介護の力」が多くの「心」を生き生きとよみがえらせていると実感するようにもなりました。「介護の現場は、これほど明るく豊かなんだ！」飛び込んだ世界は、私が抱いてきたイメージを大きく変えたのです。

認知症ケアの現場を訪ねた経験があまりなかったにもかかわらず、私は先入観にとらわれていました。人手不足や低賃金といった問題がクローズアップされがちな介護について、社会にネガティブな認識が広がっていることは想像に難くありません。しかし、世間のイメージを作り出しているのはメディアが伝える国や業界の「平均値」や「中央値」でしかなく、全体や詳細を捉えていないのではないのでしょうか。

笑い声がこだまするようなあたたかな現場も、世間の冷たい外気との差でできた結露越しの窓からでは内部がよく見えません。結露をふいて空気を入れ替え、ケアワーカーや利用者、家族のポジティブな声を伝えることで「仕事をしてみたい」という興味につながらないのでしょうか。

窓を開けてみると、そこには、社会に届けたいいくつもの「心」がありました。

第1章 イメージが生まれる背景とは

1. 1 増える要介護者、減る介護職

次に並ぶのは、2025年の日本の介護の現状を示す特徴的な数字です。

① 20年連続 ② 29.4% ③ 5人に1人 ④ 25万人→57万人

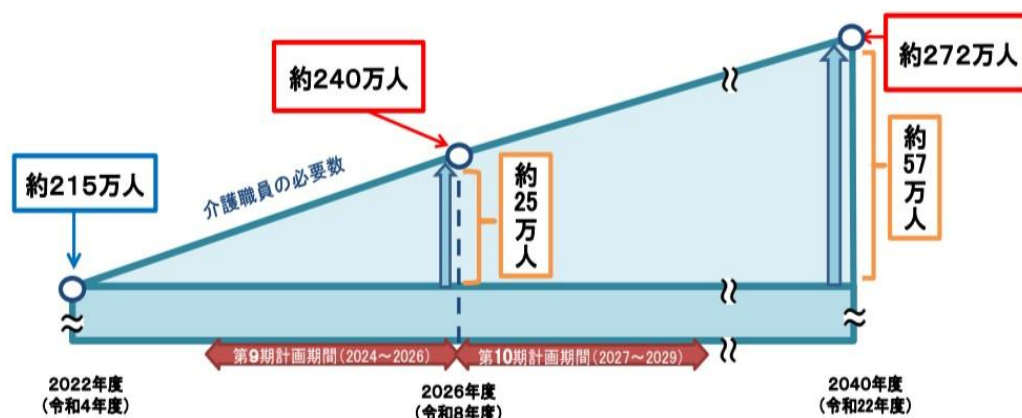
① 高齢化率は「20年連続」で世界一¹⁾

② 2025年の高齢化率は「29.4%」と過去最高²⁾を更新

③ 75歳以上の後期高齢者は「約5人に1人」
→介護を必要とする人が増え続けている³⁾

一方、必要とされる介護職員数（2022年度比）

④ 2026年度：+約25万人 → 2040年度：+約57万人
→倍以上の人材を増やす必要がある⁶⁾



(厚労省 介護人材確保の現状について(2025))

介護職は他業種で進む賃金の伸びを前に、人材獲得競争で優位に立てていません。厚生労働省の「介護サービス施設・事業所調査」によると、2023年度は、介護保険制度が始まって以来、全国の職員数が初めて減少に転じました⁴⁾。国は処遇改善に取り組み、平均月収は2024年度まで5年連続で上昇、離職率は2年連続で低下⁵⁾しています。しかし、依然として人手不足や賃金水準の低さといった問題がクローズアップされがちで、介護従事者の数は上向いていません。

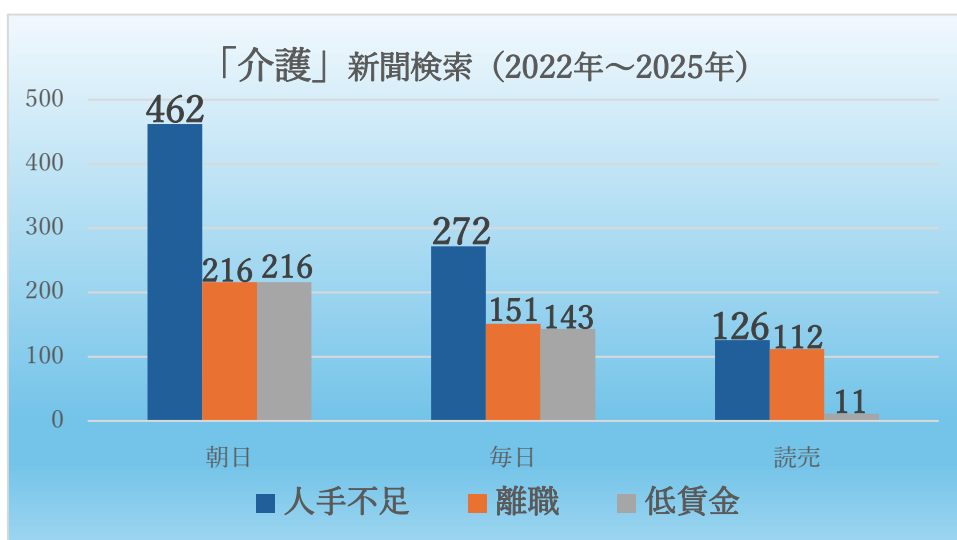
1. 2 メディアが増幅させるイメージ

「介護のイメージに○をつけてください」

選択肢が次の5つの場合、多くの人は、少し戸惑うのではないのでしょうか。

① 笑顔 ② 幸福感 ③ 生きがい ④ 喜び ⑤ 存在意義

世間が介護職に抱く「人手不足」や「離職」、「低賃金」や「重労働」といったイメージとはかけ離れているようですが、これらは、筆者の現場でのインタビュー調査で実際に語られた言葉です。では、メディアは、介護についてどれくらいの頻度で伝えてきたのでしょうか。コロナ禍を含む2022年1月1日～2025年12月31日にかけて、朝日新聞、毎日新聞、読売新聞を検索すると、グラフに示した見出し本数が確認できました。



< (G-Search) 「介護 AND 人手不足」「介護 AND 離職」「介護 AND 低賃金」 >

朝日新聞の結果は、「人手不足」が、3年間で462本。2～3日に1本の割合で記事が伝えられたと考えられます。「離職」と「低賃金」については、約5日に1本。その中には、読者から投稿された切実な声もありました。

■朝日新聞の連載「声 どう思いますか 保育・介護職の苦悩」⁷⁾

「言わずもがなだが、介護職の年収は総じて低い。私自身、住宅型有料老人ホームの夜勤専従をしているが、それだけでは生活が苦しい。そのため別の施設で夜勤6回のダブルワークをしている。これでプラス年収200万円で、ようやく家族を養っていける」
(介護福祉士・男性 (47))

■毎日新聞は、「介護士『夜勤、命削られる』 報酬増額改定、低賃金変わるか 人手不足、離職増が追い打ち」⁸⁾という見出しで、次のような記事を掲載していました。「『夜勤は命を削られているような気がする』。東京都目黒区の特別養護老人ホームで働いていた介護士は、最近こう言い残して施設を離れた。意欲的に働いていた介護士だっただけに、施設サービス部長は肩を落とす。『人手不足をкаろうじて使命感でつなぎとめているが、その危ういバランスも崩れつつある。入所者の安心を守るためにも待遇改善が不可欠だ』と訴える。やりがいを感じる仕事だからこそ、現状に歯がゆさを感じている」

■読売新聞は、人手不足が深刻な介護の現場に若い担い手を呼び込もうと、訪問介護サービス事業者が力を入れる対策などについてカラーで報じていました⁹⁾。「新人に最長3カ月間、先輩が同行し、ケアの技術や、高齢者との会話の切り出し方などを指導する。(中略)所属するヘルパー18人の平均年齢は26歳と若い。人手不足で有給休暇が取りにくい事業所も多い中、同事業所は、希望通りに取得できるように勤務シフトをやり繰りし、私生活との両立を後押ししている」

解消されない人材不足や、進まない処遇改善など、解決すべき喫緊の課題は山積みです。しかし、こうしたマイナス面だけで介護職の実態を決めつけてはいないでしょうか。本質を捨象し、「人手不足→人気がない」「離職→つらい」「低賃金→将来が不安」といったマスメディアを中心としたイメージの醸成が、「働いてみたい」という意欲を削ぐことにつながっています。

1. 3 発信される機会の少ない「介護の価値」

日本介護福祉社会が、2023年に会員向けに行った「介護福祉士としてのやりがいや誇りについて」のアンケート調査¹⁰⁾では、仕事の魅力発信を望む多くの声が集まりました。

- ◇大変とか給料が低いとかの暗い話題よりも、知れば知るほど興味がわく仕事であることを発信して欲しい
- ◇日々のあたたかい介護、介護にまつわるエピソード、それぞれの介護観などを発信して欲しい
- ◇他者に伝える力が不足しがちな介護職員が多いこともあり、現場の声を発信していけるような活動を希望する

これらの意見は、現場で働く筆者の実感と一致します。入職希望者を少しでも増やすためには、介護労働の現場にある価値と、一般化しているイメージとの乖離を埋めることに意義があると考えました。

第2章 研究の概要

2. 1 研究動機と目的

筆者は、ニュースリポーターとして20年間報道に携わり、2024年に認知症グループホームに転職しました。現在の職場で働きながら、勉強のために他の介護現場を訪ねてみると、報道されているような所があった一方で、イメージとは異なる「勤続年数が長く離職者が少ない」「募集すると人が集まる」職場に出会ったのです。共通していたのは、あふれる笑顔。笑顔が多い⇔少ない理由とは何なのか。その背景を探ることを目的にインタビュー調査を行い、介護の仕事に就いてみたいと思えるような提言に結びつけました。

2. 2 先行研究

施設に入所している高齢者の主観的幸福感を質問票を用いた面接で調査した研究¹¹⁾や、認知症高齢者を対象に、センサーを使って「笑顔度」を測定し、表情に影響を及ぼす行為などについて分析する研究は行われていますが¹²⁻¹³⁾、当事者の語りから「笑顔の背景」を考える試みは見当たりませんでした。

2. 3 研究デザイン

人々が語る経験に注目して解釈する「ナラティブリサーチ」を行いました。介護の現場は、「通所」「訪問」「入所」の3つのサービス類型に分かれます。訪ねた施設の中から、それぞれに当てはまる事業所を1つずつ選び、介護職、要介護当事者、その家族の18人に半構造化インタビューを行いました。

筆者自身が勤務する「認知症グループホーム」で行うリサーチは、すべての介護職との対等な協働により進めました。

2. 4 倫理的配慮

2025年12月26日に国際医療福祉大学研究倫理審査の承認（承認番号25-TA-226）を受けました。インタビュー協力者のデータ等取り扱いについては、プライバシーを保護し、本人が承諾しない場合には記載せず特定されないようにしました。

半構造化インタビューを行う認知症高齢者については、施設責任者が心身の健康状態を確認した上で、意思の伝達や会話が可能であると判断した方を紹介してもらいました。また、インタビューの際は、ご本人や家族の了承のもと、ふだんの暮らしの一コマとして緊張感なく受け入れてもらえるよう心がけました。

第3章 声を聴く その1 (通所系) デイサービス「ベッキーの^{あかり}耀」

デイサービスは、利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることや、社会的孤立感の解消、また、家族の介護の負担軽減などを目的として実施。利用者が有する能力に応じて生活機能の維持又は向上を目指し、食事や入浴など必要なサービスを提供しています¹⁴⁾

3. 1 基準上回る職員を配置

「安らぎと笑顔の耀を灯す」を理念とし、2015年に開所した福岡県北九州市にある「ベッキーの耀」。一般の民家を改装した小規模なデイサービスで、1日の利用者は最大13人。介護者が利用者としっかりコミュニケーションをとり、一人ひとりに寄り添ったケアを提供できるよう通所介護の基準を上回る職員を配置しています。従業員は13人(2025年12月現在)で、勤務時間が多様な非常勤(パート職員)を雇って柔軟なシフトを組み、1~2名多いスタッフを現場に割り当てています。



画像提供：ベッキーの耀

| インタビュー協力者 | 属性 | プロフィール |
|------------------------------|------------------------------|--|
| ① ^{べっき} 戸次真一さん (46) | 介護職歴 18 年 施設長 | 紳士服の販売から、介護職へ。デイサービスや小規模多機能型居宅介護での勤務を経て、2015 年ベッキーの耀を設立した。 |
| ② ^{べっき} 戸次邦子さん (55) | 介護職歴 11 年 介護福祉士 | 一時期、戸次さんと同じ法人で働き、当時の社長(元看護師)から利用者に寄り添う介護を徹底的に学ぶ。戸次さんの妻。 |
| ③ 酒井靖子さん (55) | 介護職歴 17 年 勤務 9 年 介護福祉士 | 専業主婦から飲食店でのパート勤務を経て、ホームヘルパー2 級を取得。デイサービス一筋、ベッキーの耀が 3 カ所目。 |
| ④ 利用者 A さん (94) | 利用歴 3 年半アルツ ハイマー型認知症 | 息子夫婦と孫と同居。月曜日～金曜日までほぼ休みなしで通う。要介護 1。 |
| ⑤ 利用者 B さん (90) | 利用歴 10 年アルツ ハイマー型認知症 | 家族と同居。デイサービスでは、切り絵の作品を夢中で作る。要介護 1。 |

①戸次さん②邦子さんは同時に、③酒井さん④利用者 A さん⑤B さんは個別に対面のインタビューを行いました。インタビューの内容には、**介護者に緑色**、**利用者のご家族にピンク色**の網かけをしました。

3. 2 「感情残像」に寄り添う

● こういう思いだけはさせないように

^{べっき}戸次真一さんが、介護の仕事をするにあたり、ヘルパーの資格を取るため実習先の施設に行った時のこと。高齢の女性に「勉強しに来ています、よろしくお願いします」とあいさつすると、こう返ってきました。「あんた、ここの職員に言われたやろ？」

『私たちバタバタして忙しいんよ。あのおばあちゃん (女性本人)、**戸次真一さん**叩いたりつねったり文句言ったりはせんけん、黙ってニコニコ話だけ聞いてとって』と。

認知症のある人だったので真意を測りかねていましたが、女性と会話をしていると、しばらくして職員に話しかけられます。そして、2 人を前に、躊躇なく言ったのです。

『私たち忙しいから、となり座ってとって。ニコニコ笑ってとったら暴力行為とかはないけえ、安心してもらっていいし、何かいろいろ言っても『はいはい』と聞いてとってもらったらいいけえ、すぐ戻ってくるから待ってとって』。

女性は、これまで何度も同じ内容を聞かされ、自分は“伝わらない人”と見なされていることを理解していたのです。**「利用者、こういう思いだけはさせないようにしたい」**

戸次さんは、心に刻みました。



戸次真一さん

●利用者の世界に入っていく

②戸次邦子さんには、仕事を始めたばかりの頃、何度
も怒らせてしまう女性がいました。泊まり勤務をしていた
ある夜、混乱してなかなか寝つけない女性は、邦子さんの
手を取り「おいしそうなニワトリ！」と言って食べようと
します。ここで、拒否や否定をすれば暴れ出してしま
う。とんでもない所に来てしまった・・と邦子さんは困惑しま
したが、相手の気持ちを汲み“共感する介護”に徹すると2人の
関係性は変わっていきます。いつしか女性は、邦子さんを
「孫」として求めるようになり、手をつないで一緒に布団に入るとスヤスヤと眠るよう
になってくれたのです。



戸次邦子さん

「眠らない利用者さんに一晩つき合わないといけないと思うとつらいんでしょうけど、私たちがどこまでも“利用者さんの世界に入っていく”ことをすれば同じ世界にいられるので、つらいという感覚にはならないですよ。自分の対応一つで、相手の反応がまったく変わる。認知症は薬で治すものじゃない、対応なんだって思ったんですよ」

認知症の人は、感情の世界はしっかりと残っていて、その人がそのとき抱いた感情は相当時間続きます。このことを、「感情残像の法則」といいます。出来事の実関係は把握できないのですが、それが感情の波として残されるのです。認知症の人は、記憶などの知的能力の低下によって、一般常識が通用する理性の世界から出てしまい感情が支配する世界に住んでいると考えたらよいでしょう（「認知症の人と家族の会」ホームページ¹⁵⁾より）

●“99歳の出産”その理由とは

「ベッキーの耀」にかつて通っていた99歳の女性が、「施設長（戸次さん）の子供を出産した」とよく言っていたそうです。戸次さんが「俺に子供はいませんよ」と言うと、女性は「子供どこやったかー！」と怒り出してしまいます。そんな時、戸次さんは“俳優”になっていました。感情を荒立てない、介護のコツの一つです。

99歳女性)「あんたどうすんねん、子供取り上げられたばい！」

戸次さん)「子供ね、さっきミルク飲ませて寝かせたけど連れてきますか？」

99歳女性)「寝てるなら、よかよか」

(戸次さん)

「落ち着いてもらうのと同時に、介護の経験が長くなってくると、出産の表現をするという事は、もしかして、おなかですっきりしてお通じが良いのかなと考えたりもできるようになってくるんですよ」

● 「帰りたい」本当の場所は

認知症の影響で、「帰りたい」「帰りたい」と繰り返す人たちがいます。施設にいても、家に送り届けても「帰りたい」が止まらない場合もあります。そんな時は、人それぞれに異なる“帰りたい本当の場所”を探り当てていく。そこは、ある人にとってはキッチン。ある人は、生まれた家。“自分が一番よかった時代”という人もいたそうです。

(邦子さん)

「うまく言葉にできない方は『帰りたい』という言葉だけになる。それに対して『まだ帰れませんよ』とか『もう帰っているでしょ?』と決めつけてしまえば、利用者さんはすごく傷つくわけですね、自分の思いが伝わらないということで。そこをいかに汲めるか、介護者としての人間力が試されるし、コミュニケーション能力が高まりますよ」

3. 3 チームケアで叶える「自己選択の尊重」

● どう見るか、どう捉えるか

一人ひとりに寄り添うケアを実践する「ベッキーの耀」は、地域のケアマネージャーからの信頼も厚く、他のデイサービスにすべて断られたという人の受け入れを依頼されることもあります。

ある人は、暴力行為がひどく、職員だけでなく利用者に対しても叩いたりつねったりすると聞いていました。体験に来てもらうと、脳梗塞の後遺症で体に麻痺が残っていることが分かります。うまく言葉を出せず「嫌」という表現が、相手を叩いたりする行為として表れていたのです。例えば、「お風呂に入りましょう」と声をかけると、行きたくない場合には「嫌!」という行動になります。そこで、戸次さんは両手を出し「(右手) 今、お風呂に入りますか? (左手) 後で入りますか? したいほうを指でタッチしてください」と伝えました。すると、希望のほうをタッチするだけで、暴力行為は何も出なかったのです。その人は、今も通い続けています。

(戸次さん)

「嫌がる行為はしないように、その方が何を望んでいるのかを見つけていく。利用者さんを見ようとする目線がない限り、身につきはしないですね」

(邦子さん)

「利用者さんは“普通のこと”をしているだけ。職員側が問題と捉えているだけで、その方の思いが分かれば苦痛にならない。利用者さんは、このスタッフは自分の行動を問題視しているなどキャッチすると思うんです。どう捉えるかの対応で、相手は変わります」

●ケアは一人でするのではない

入浴を促すと暴力行為に及ぶことから、別の事業所に拒否された全介助の女性がいました。ベッキーを頼って来ましたが、邦子さんが「入浴を」と声をかけると、やはり暴れ出す時がありました。しかし、ある1人の職員とはうまく関係が築けるようになったのです。そこで、邦子さんではうまくいかない場合は「お願い！」とバトンタッチするようにしました。(邦子さん)

「ケアは一人でやっているんじゃない。私が必ず対応しないといけないわけでもなく、できる人がすればいい。利用者さんが穏やかに過ごせるなら、特定の誰かが何もかも背負う必要はなくて、『困った時は声をかけてね』とお互いに頼れる環境があるなら、仕事はうまく回ると思います」

●「嫌！」の奥にある考えに気づく

ある職員とは③酒井靖子さんです。酒井さんが話しかけると、女性は急にずっと“穏やかなお母さん”のようになっていました。デイサービス一筋の酒井さんは、介護職歴17年、ベッキーで働いて9年になります。別の施設に勤務していた時は、認知症が進んだ人もいて、利用者と介護者が一対一で常に隣にいるような形で過ごしていました。この時の経験が、



左：酒井靖子さん

“こういう声かけ”をすると反応してくれる、相手の気持ちが表情で分かるようになるなど、会話はできなくても「意思の疎通はできる」という大きな学びにつながったといいます。

「『もう嫌だ!』と暴れる方もいらしたんですけど、どうしたらその後がスムーズになるか、声のかけ方をスタッフみんなで考えました。成功した時には、これだったんだ!と、『嫌!』の奥には何か考えがあることにすごく気づかされたんです」

●技は“自分が笑う”こと

当時の施設に、普段から目を閉じているのか開けているのかはっきりしない状態で、食事もあり食べられない若年性認知症の人がいました。その人は草取りが大好きで、天気の良い日は、酒井さんと2人でよく外に出て、歌いながら草を抜いていました。すると、たまに意識がふっと戻り、我に返ったように話しかけられることがあったそうです。一緒に楽しんでいると、距離が縮まる時がある。それは、酒井さんにとって、たまらなくうれしい瞬間でした。コミュニケーション次第で、「今日は私の声にならずしてくれた」「今日は笑顔が一つ多く見られた」という成功体験が、今も心に強く残っています。

(酒井さん)

「介護のやり方はそれぞれにあるので一つに決まっていない、無限にあると思います。私に技があるとすれば、「自分が笑うこと」ですかね。相手の様子を見ながら自分も笑って楽しいことを合間合間に入れて、汗だくですよ。

でも、利用者さんが落ち着く方法を探しながらちゃんと結果が出たら、今日がんばったなどうれしくなるし、喜びになる。上手くできなかった時も、自分の中でつらいではなくて、どうすれば良かったかと考えます。この仕事を辞めようとは、これまで一度も思わなかったんですよ」



● 話し相手がいる“学校”、みんな友達（利用者）

④利用者 A さん（94 歳）は、スタッフも利用者もみんなで楽しむベッキーのスタイルが気に入り、毎日のように通っています。以前は自宅に引きこもっていましたが、ここでの体験をきっかけにサービスを利用するようになりました。認知症があり、家から出ない生活を送っていたことは忘れていきます。

今では、スタッフが自宅に迎えに行くとき「今日は空がこんなに晴れていたんだ。外に出なかったら分からなかった、ありがとう」と言い、施設では、スタッフ一人一人と握手をしながら「優しいお手手ね」と笑顔で話しかけます。自分は“おしゃべり”という A さんは、日中話し相手がない家を出て、ベッキーに来ることを心待ちにしている様子でした。

こういう場所がなかったら寂しいですか？

「ここにおるだけで“ふわっ”となるやろ、人のぬくもり。家なら一人やろ。ここがあってもらわんと困る、幸せです」

ここでの楽しみは「話す」ことですか？

「一番楽しいですね。年とってからしょんぼりしているのは寂しい、日頃、物言わんのはつまらんよ。しゃべると、ここ（頭を指さしながら）が動く」

毎日「行きたい！」という気持ちになりますか？

「私にとっては学校、みんな友達になれた。ここがなかったら、どうなっとるやろうね」

● ハサミが持てる喜び（利用者）

⑤利用者 B さん（90 歳）は、ハサミを使って折り紙を細かく切り、台紙に黙々と貼りながら切り絵を楽しむのが日課。家族に制限されていても、ここでは「やりたい」ことが叶っていました。

ハサミを使うのが好きですか？

「主人と結婚する前、自分で店をしていた、散髪屋。自分でハサミを研ぐでしょ、だから（ハサミを使うのが）苦にならないというか」

切り絵をしている時は、どんな気持ちになりますか？

「すきまがないように気をつけてやって（貼って）る。ここに来て、（切り絵に）はまった」
家でもするんですか？

「しない、家ではハサミを握らせてもらえない。2回ほど倒れたんよ、救急車で運ばれて。子供たちが倒れたら（危ない）ってことで」

ここで夢中になれることですか？

「そう！これをしている時は、声かけられても分からない」

完成すると、どんな気持ちになりますか？

「あぁ～出来上がったー！やれやれ。出来上がると、もう次の絵が待っている」

笑顔で話してくれたBさん。完成した色とりどりの花などの作品は、皆が集まる部屋のあちこちに飾られていました。家族にとっての心配事も、ここでは人の心を癒す“彩り”になっています。



● 「ベッキーに帰らないけん」(利用者)

利用者の声は、思いがけないところから寄せられることもあります。例えば、病院の看護師から。入院していた患者の何人かが、「ベッキーに帰らないけんけん、がんばらないけん」「帰る、帰る！」と話していたことがあったそうです。ベッキーってなんだろう？と疑問に思っていると、デイサービスの名前だと分かります。患者の熱意に感銘を受けた看護師は、自分の家族が行くならそこにしたいと体験を申し込み、母親は「利用者」として通うようになりました。

(邦子さん)

「うちを選んでもらえるのは価値の一つだと思っているんですけど、評価されるのは、スタッフのがんばりのお陰だと必ず念頭に置いています」

(戸次さん)

「スタッフがよい空間を作ってくれないとできないので、皆に感謝し直す機会になります」

●職員の名前が呼べる(利用者)

離職者が少なく、勤続年数の長い職員が多いことも、利用者にとって落ち着ける場につながっています。ベッキーでは、宿泊サービスも行っていますが、始めたのは利用者の声がきっかけでした。

「別の施設にショートステイに行って、トイレでこけたんよ。ここ(ベッキー)なら『○○さん』と職員の名前を呼べるけど、他の施設だと分かんけん『すいません、すいません』と呼んだけど誰も来ない。一人でトイレに行って壁だと思って手をついたら、スライドのカーテンでどんといっちゃって(転んで)」

この女性は、大腿骨を骨折して入院する結果となってしまいました。

(戸次さん)

「そもそも施設が大きいと、呼んでも声が聞こえなかったりするじゃないですか。誰を呼んでいいのか分からない。たとえケガがなくても気持ちが混乱して帰ってくることもある。だから、なじみの場所でなじみの職員が対応できる宿泊サービスを始めたんです」

認知症ケアの原則の一つが、「人間関係を変えない」こと。問題となる行動を起こさせない、環境が変わっても落ち着くための方法です。認知症のお年寄りには、ショートステイ(短期入所生活介護)を利用するたびに落ち着かなくなります。通いなれたデイサービスでショートステイが受けられないため、自主事業として泊まりを受けている通所施設もあります(三好春樹著「新しい認知症ケア(介護編)」¹⁶⁾より)

3. 4 高齢者と介護の価値

●“人生の先輩”と関われる最高の仕事

日々の暮らしを徹底して支えたいと考える戸次さんは、高齢者の存在自体に大きな価値を感じています。紳士服の販売から転職して介護の仕事をした頃、大変と言われる世間のイメージとのギャップを感じたそうです。

「80年90年生きて、自分たちよりはるかに長い社会生活を送ってきた人生の先輩に、一日どうやって楽しんでもらうか、笑ってもらうかを考えることが仕事になる。これは“すごい”と思ったので、早いうちから楽しかったですね」



一方、邦子さんは、介護の現場から離れ、一般企業の事務職として責任ある立場で仕事を任されていた時期がありました。その後、夫が立ち上げたデイサービスの手伝いを始めると、“閉ざされた高齢者だけの世界”に追いやられたような寂しさを感じるようになったそうです。その時、戸次さんに言われた言葉が、邦子さんを大きく変えます。

(邦子さん)

「『高齢者には、知恵がつまっている。
“人間として最高にできあがっている人たち”
とこれほど関わられて、お金までもらえる。
こんな最高の仕事はない』と。私には
そんな発想はなくて、それまで持っていた
感覚と違いました。この仕事を、さらに
素晴らしいと思うようになったんです」



(戸次さん)

「学ぶことが多い、人生の先輩たちと関われる。僕にとって、価値の一つではありますね」

● 誰でもできるけど、誰でもはできない

認知症のある人たちとのコミュニケーションは、ままならないこともあります。それでも、“最高の仕事”なのでしょうか。

(戸次さん)

「認知症の人は、自分から何も発することができないと思っている人も多いですが、笑ってくれますよ。どうやったら笑顔が見られるのか、ご本人が教えてくれます。語ることができないだけで、表情で発しています。そこに気づけるか、気づけないかだと思います」

通い始めた頃は無表情でしたが、スタッフとコミュニケーションを重ねて慣れてくると、ゲラゲラと声を上げて自然に笑うようになった利用者もいました。

(邦子さん)

「その方の介護度が低くなったんですよ。低くなるということは、施設にとっては報酬の単価が下がるけれど、利用者さんは元気になる。だから、“元気加算”が欲しいですね。答えはないじゃないですか、この仕事。だからこそおもしろい、毎日が創造的です」

介護の仕事を「技術職」だと考える邦子さんは、“行く所がない人が行く最終的な仕事”と思われのような、世間のネガティブなイメージに悔しさをにじませます。

(邦子さん)

「誰でもできるんだけどそんなに簡単な仕事ではなくて、ちゃんとした技術の取得も必要です。移乗や介助の技術は大切だけど、心理の理解とか、コミュニケーションを含めた初期の教育がとても大事だと思っています。介護の仕事はきれいごとばかりではないし、利用者さんに“こんにゃろう！”って思う時もある。でも、やっぱり最後に『また次、楽しみにしているよ』と言われると、明日もがんばろう！と疲れが全部吹っ飛びます。成果物（形）がある仕事ではないですが、生身の人の笑顔や言葉が価値として大きいですね」



第4章 声を聴く その2(訪問系) ホームホスピス「もう一つの家ややさん」

ホームホスピスは、病院でも介護施設でもなく、住み慣れた地域で、最期まで自分らしく自宅のように暮らせるケアの現場。医療的な依存度が高い、家族が介護できないなど、さまざまな事情で在宅生活が叶わない人のための“自宅でない在宅”として誕生しました。その理念が生まれたのは、約20年前、宮崎市の「かあさんの家」でした。

ホームホスピスでは5~6人の住人が共同で生活し、入居者の状況に応じて、訪問介護や看護などのサービスが必要な分だけ受けられます。利用料は、月々約20万円。全国に66軒、新たに12軒が立ち上げを準備中(全国ホームホスピス協会(2025年8月現在))¹⁷⁾

「大量死時代にそなえ、看取る場を増やそう」と、ビジネスチャンスや財政面からのみ論じる人が増えているのが気がかりです。最期まで自宅という本人の望みをかなえたくてもかなえられない家族、そして何より、ご本人のために「かあさんの家」のような日本人の人情にあった、ぬくもりのある場が不可欠です(大熊由紀子著「誇り・味方・居場所(ホームホスピス 家庭的な場でぬくもりある旅立ち)」¹⁸⁾より)

4.1 自宅の“離れ”のような居場所

北陸初のホームホスピスとして、2022年に石川県小松市に開設した「もう一つの家ややさん」。高齢や病気のため自宅での生活が難しくなっても、なじみの人たちに囲まれて過ごせる自宅の離れのようなもう一つの居場所として、4人が入居(2025年12月現在)。日中は看護師と介護士の2~3人、夜間は1人が24時間体制で常駐しています。入居者は一つ屋根の下で“とも暮らし”をし、希望すれば、介護スタッフからいつでも必要なケアを受けられます。終の棲家として、これまで9人を看取っています。



画像提供：認定NPO法人ホームホスピスこまつ

| インタビュー協力者 | 属性 | プロフィール |
|-----------------------------|------------------------------|---|
| ① 中垣なつみさん (35) | 介護職歴 5 年 勤務 3 年 | 認知症の祖母の影響で、高校は福祉ボランティアコースへ進学。卒業後は自衛隊に入隊し任期満了で除隊。4人出産後、現在の施設の開設の年から勤務する。 |
| ② 深堀美根子さん (56) | 介護職歴 20 年 勤務 2 年 介護福祉士 | 事務職から、友人の誘いで介護老人保健施設に転職。専業主婦を経てデイサービスに約 13 年勤め、現在のホームホスピスへ。 |
| ③ S さん (101) ④ 息子さん (79) | 入居 2 年 3 ヶ月 要介護 5 | 息子夫婦と孫と暮らし、99 歳まで家族の食事を用意するなど家事をこなしてきた。 |

①中垣さん②深堀さんは同時に、③④ S さん親子は②深堀さん同席の三人で、対面のインタビューを行いました。

4. 2 尊重する「人生の継続性」

●話しをする時間、考える余裕

①中垣さんも②深堀さんも、デイサービスで働いた経験があります。中垣さんにとっては介護職への“入り口”となりましたが、男性の利用者が多くセクハラを受けたこともあったといえます。

「私だけでなく、他の子もセクハラをされて管理者（男性）に相談した時、『色目使っているからじゃないか』と。そういう言い方をされて傷つきましたし、『そんなことぐらい我慢できんかったら、介護なんてできんよ』とも言われて」

中垣なつみさん



デイサービスには 2 年ほど勤めて退職。結婚して 4 人の子供を出産し、「ややさん」開設の年に、副代表理事（認定 NPO 法人ホームホスピスこまつ）から介護の経験を買われて声をかけられます。介護に対してあまり良くないイメージを持っていたご主人からは就職を止められましたが、女性の理事から「セクハラは絶対にさせない」と言われ、再び仕事を始めることにしました。

深堀さんは、2 か所のデイサービスに合わせて 13 年ほど勤務。そのうちの 1 つは一日の利用者が 20 人以上で、入浴やレクリエーションに加え、認知症予防と称したソロバンや書道などのプログラムがぎっしり組まれていました。

「デイサービスは、本当に忙しかったんです。トイレから呼び出しのコールが鳴るとか、歩行の見守りが必要な人もいっぱいいて動き出したらずい横につく。別の利用者さんとしゃべっていても『ごめんね』言うて、その場をすぐに離れなきゃいけない。話しをする時間もなくて」

深堀美根子さん



目まぐるしく時間に追われていたのは、中垣さんも同じでした。

「利用者さんがどう思っているかより、やらなきゃいけないタスクやノルマをただこなしているような感じでした。自分自身が若かったこともあり、その人がなんで入浴をしたがらないのか一つも見ようとしなかったし、理由を考える余裕もなかった」

●人生を掘り下げる

今では、入居者とじっくり関わりながら、“人生を掘り下げる”ことを大切にしています。
(中垣さん)

「午後3時頃になると、不穏な様子が続く入居者がいらした。元銀行員だったので、もしかすると銀行が閉まる時間だから？と点と点がつながる時があって。その人としっかりと関わっていくと、“こういう人生を歩んできたから、ここが苦手なんや”と理解が深まっていく。例えば、言葉かけ一つにしても“こういう言い方をしたほうが喜ぶんやろうな”と、なんとなく分かってくるようになるんです。これまで過ごしてきた人生を、その人らしく過ごせるよう私たちが支えられる感じが好きです」

●しあわせの「あいうえお」

入居者が「どう暮らしたいか」という望みを叶えるため、ここにはさまざまな制限がありません。散歩に行きたいと言われればスタッフと一緒に出かけ、喫茶店に寄りたいと希望があれば、好きなコーヒーを飲みチーズケーキを食べます。近くの球場で試合がある日には、野球ファンの男性を連れて観戦に行ったことも。こうした“思いつき”で、予定していたご飯と重なっても、時間に縛られることなく帰ってから食べればいい。体調に考慮しながら、施設が掲げる「しあわせのあいうえお」を実現しようと、スタッフは一丸となって動きます。

「あ」 会いたい人に会いに行くことができる
「い」 行きたいところに行くことができる
「う」 うれしいことができる
「え」 選ぶことができる
「お」 美味しい物を食べることができる

(中垣さん)

「以前に勤めていたデイサービスは決まりが厳しかったので、ある人だけ、別の物を食べることはまず許されなかった。利用者の〇をしたいという思いを聞いてあげたくても、『ここではできないルールなんです、ごめんなさい』とシャットダウンしなければならぬことが苦しくて。今の施設は、みんなで相談して最善の方法を考えられるから、すごくいいです」

●「羽根を広げていられるような気がした」(入居者)

③Sさん(101歳)は、99歳まで同居する家族の食事を用意するなど家事を担当していましたが、骨折して入院。自宅への退院は困難となり、「ややさん」に入居しました。普段はミキサー食ですが、時には「おにぎり」をリクエストして食べることも。喫茶店で、チーズケーキを食べたのもSさんでした。

ここでの生活は楽しいですか？

「病院の入院とはちょっと違うから、おもしろみがあるのかなぁとっております」

どんなことがおもしろいですか？

「自分の自由がきくということはいいと思いますよ。自由にできる、楽にね」

入院とはどう違うんですか？

「なんていうか、ちょっこり羽根を広げていられるような、そんな気がしたんです」

気持ちが明るくなりますか？

「お陰さんでね。皆さんとお会いできたりして、どうにか生きております」

●共に築いてきた人生を継続(入居者家族)

④Sさんの息子さんは、仕事が終わると毎日お母さんに会いに来ています。面会時間の制限は一切なく、24時間いつでも訪問でき、事前の予約も必要ありません。宿泊も可能です。

(息子さん)

「仕事が終わって、ここへ母の顔を見に来て、一言『また明日来るわ』。その会話だけでいいんやけど、それが元気になる元やと思うよ。何もしゃべらんでも一緒におったら、なんかご機嫌なんよ」

(介護福祉士・深堀さん)

「夜はお孫さんがいらっしゃるし、ご家族の力もあるんですよ、お元気になれるの。ちょっとでも顔を出してくれると全然違う、Sさんの気持ちが安心します」

(息子さん)

「ちっちゃい時、俺、迷惑かけたから。恩返してそんな大げさなもんでもねえけど、まあ好きに生きてくれりゃいいなと思うんだけど」

ある夜、スタッフがSさんの部屋の前を通ると、中から声が聞こえてきたそうです。「何歳になっても親と子でいられる、幸せ」と。息子さんが、お母さんにこう話しかけていました。

中秋の名月の夜には、お孫さんがSさんに会いに来ていました。その時間、月は雲に隠れて見えずお孫さんは自宅に帰りましたが、しばらくすると施設へ戻ってきたそうです。

「いま月がキレイなので、
おばあちゃんに見せたくて」

その夜、ウッドデッキに出てお月見を楽しんだ二人。ここには、家族にも、共に築いてきた人生を継続できる時間と場所があります。



4. 3 「生ききる」を励ます

●徹底して目指す排泄の自立

ホームホスピスでは、人生を心地よく継続していくために、徹底した排泄の自立を目指しています。入居した頃、ほぼ寝たきりの状態だった方がいました。病院からは、尿意はなく、オムツをしているという申し送りでしたが、「ややさん」に来て徐々にADL(日常生活動作)が向上。トイレでの排泄や、歩行器を使っての練習ができるまでに回復します。

「ホームホスピスこまつ」副代表理事の榎原千秋さんは、身体と精神の健やかさを保つために欠かせないコンチネンス(排尿や排便が正常に行われていること)について研究を重ねる、「日本うんこ文化学会」の理事でもあります。スタッフは全員、排便ケアを基軸としたコミュニティケアについて学んでいて、入居者にはまずアセスメントを行い、排泄を整えることから始めます。腸内環境を整えて適切な薬を飲み、マッサージで排便を促すと、おむつが取れてトイレに行けるようになるといいます。

榎原さんは、こう話します¹⁹⁾

「最初オムツの中でおしっこをする方が楽だと言っていた方も、腸内環境を整えるといいうんちになり、おしっこも気持ちよくできるという感覚を思い出してトイレに行けるようになりました。今では、布パンツを履いています。『ぽっこり死なせてくれた方が、腰や足の痛みがなくなって楽になる』と言っておられたのに、『家族に食事を作ってあげたいな』と言われるように。死にたいが、生きたいに変わる力があるんですね」

(中垣さん)

「トイレに座って尿が出ると、ご本人も喜ぶし目に見えて元気になっていくんですよ。」

毎日のちょっとした積み重ねですが、寝て、起きて、食べて、出してがうまく循環すると、表情もまったく違ってきます」

(深堀さん)

「取り戻していくよね、その人の生活を」

●「声かけ」で整えるふつうの暮らし

“ふつうの暮らし”を送ってもらうために、他愛もない会話をする時間も大切にしています。体調が悪化した時でも、回復の過程で声かけの手を緩めることはありません。

(深堀さん)

「一生懸命声かけをして、何か食べられる物があれば食べてもらう。ちょっと元気そうになったと思ったら離床してもらい、リビングに連れてきて、なんやかんや“ちょっかい”をかけては話します。忙しいからと声かけをしなかったら、人はだんだんと弱っていく。このスタッフは声かけが手厚いから、皆さん元気になっていきます。これも魅力ですよ」

“その人らしさを取り戻す”というフランス生まれの介護技法「ユマニチュード」では、「見る」「話す」「触れる」「立つ」を4つの柱に、相手を尊重したケアを行う^{20) 21)}

日々のケアの中で、「目を見て話す」「体に触れて声をかける」を実践する深堀さんについて、101歳のSさんに聞いてみました。

深堀さんはどんな方ですか？

「しっかりしておいでる。ちょっと“やり手”やなと思った」

どんなところが、“やり手”だと思いませんか？

「やっぱり口を出すというかな、挟むというか。そんなところがちょっと普通とは違う」
声をいっぱいかけてくれるってことですか？

「そうやろうね。私より、あなた（深堀さん）のほうが、私のこと詳しいんねんか？」

Sさんは、深堀さんと触れ合いながら、うれしそうに話していました。

●徐々に開いていく心

入居時、険しい顔をして、“誰も信じない”という空気感の男性がいました。中垣さんは、その男性に初めて会った時、いきなり怒鳴られてしまいます。「あの人たちがご飯を作っているのに、お前は何しとるんや！」。中垣さんは床に腰をおろして記録を書き、奥の台所では、年上の女性たちが立って料理を作っていました。先輩を立てて、若者は座っているように見えたのかもしれませんが、中垣さんは調理の担当ではありませんでしたが、その後しばらく台所に立ち、ご飯を作るふりをしました。男性とは、一つ屋根の下で過ごす日々が始まったばかり。諦めず、根気よく「話しかける」ことを続けました。

(中垣さん)

「そこで話さなくなったら、人間関係が終わってしまう。本音を言えば、話したくないって思う瞬間もあるじゃないですか、そんな風に言われたらちょっと傷つくし。でも、自分がいかん(話さな)かったら、さらに距離ができてしまいます」

困った時には、同僚と「声のかけ方」を共有します。ご飯を食べてくれない場合、「私はこうしたら素直に食べてくれた」などとアドバイスをもらって、自分でも取り入れてみます。

「そのうち、この男性が私にあだ名をつけてくれたり、しゃべっていても表情がとても柔らかくなって、徐々に心を開いてくださることがすごくうれしかった。時には、私達がいろいろ言われるのを見ていた他の利用者さんが『あんた大変や、よう頑張っとるな』と言ってくれたりするのありがたいなって思います」

(深堀さん)

「普段から接して信頼関係を築いていけば、機嫌が悪くなったり怒ったりしても、話を聞いてくれます。私は、普通の会話だけじゃなくてちょっとした冗談で、難しい人ほど“ちょっかい”をかけて笑わせてみたいと思うんですよ」

4. 4 介護の価値と葛藤

●介護は「笑う」ことが仕事

深堀さんにとって介護の仕事は、世間のイメージと大きく異なっていました。

「私、最初 OL だったんですよ。機械に向かって言われるがままに入力して。工作中に隣の席の子と話していたら怒られるし、笑っていても怒られる。介護は、「しゃべる」と「笑う」が仕事。「笑うこと」が仕事って素敵やなと思ったんです。相手が喜んでくれる、相手からも楽しい話が聞ける。しんどい、きついと思う以上に、もっと楽しいことがあるんでしょうね。だから、20年も続けていられる」



介護に対してネガティブなイメージがあった中垣さんの夫は、妻の姿を見て「楽しそうやね」などと興味を持ってくれるようになりました。中垣さんは今、家族に自信を持って言えます、「この仕事が好き」と。

「利用者さんにほめてもらったり認めてもらえたり、『ありがとう』と言われたりすればうれしいし元気がもらえる。へこむ時もあるけど、共感やフォローしてくれる仲間もいる。給料を重視したら他にも仕事はあるけど、私は、この仕事も人も好きです」



●看取り時の力になりたい

中垣さんは、ホームホスピスに勤めて4年目。好きな仕事だからこそ葛藤しているのが、「看取り」が近づいてきた時の立ち居振る舞いです。介護職としてできることを模索し続けています。

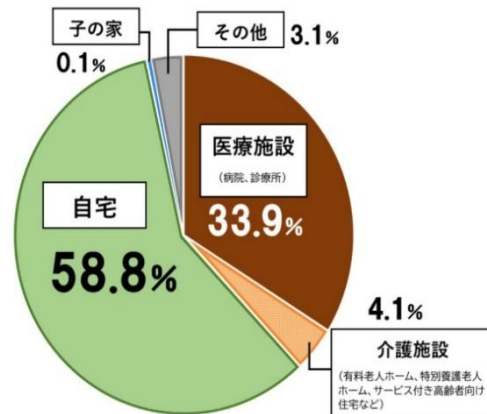
「看取りの時、看護師さんたちは直接ケアできるから、私たち介護職はちょっと下がり気味になるかもしれない。ここの看護師は、私たちの仕事もできる。なんとなく劣等感じゃないけど、気持ちが落ちる時もある。自分たちだけにしかできないことはないかな、もうちょっと何かできるようになりたい、少しでも力になりたいと思っています」

●最期まで“味方”でいてくれる存在

死期が迫っているとわかった時に、
人生の最期をどこで迎えたいですか

▽日本財団が67歳～81歳の人を対象にした
全国意識調査（右図）²²⁾

「自宅」58.8%



▽国の調査（2024年）²³⁾で、実際に死を迎えた場所

「医療機関」67.4% 「自宅」17%

「老人ホーム」11.5% 「介護施設」4%

“最期まで自分らしく自宅のように過ごせる場所”へのニーズが高まるならば、“最期まで家族のように味方でいてくれる介護者”への価値も高まっていくのではないのでしょうか。人生の最期をどこで、誰とどう迎えたいか。介護職に求められる期待は大きくなっています。

第5章 声を聴く その3(入所系) 認知症グループホーム「さとやま」

正式名称は、「認知症対応型共同生活介護」。事業所のある市区町村の住民で、要支援2以上の認知症のある人が対象の地域密着型サービスです。利用者は、職員の援助を受けながら、買い物や食事づくり、掃除や洗濯など自分にできることを行います¹⁶⁾。2000年の介護保険スタート時から認知症ケアの“切り札”として注目され、事業所数は702²⁴⁾から、2023年には14,262²⁵⁾と約20倍に増えています。

5. 1 地域密着で生まれる“再交流”

2010年、石川県小松市に開設した認知症グループホーム「さとやま」。2ユニット18人が共同生活を送っています。利用者がドライブや買い物、季節の行楽に出かける機会を多く作り、公民館での体操教室や祭りに参加するなど地域との交流も積極的に行っています。同じ法人が運営する隣接のクリニックから医師や看護師が定期的に訪問し、看取りにも連携して対応。利用者の平均年齢は89.2歳、従業員数は16人(2025年12月現在)。



地域の住宅街にあるホームでは、“ご近所さん”同士が再会することがあります。新たに利用を始めた女性(95歳)が85年ぶりに再会したのは、小学校時代の同級生。「懐かしい！元気なうちに会えてよかった」と、その日は“即席同窓会”が始まりました。

公民館の体操教室に出かければ、地域の参加者から「また会えてうれしい」と声をかけられることも。サービスの利用で、地域社会との再交流が生まれています。



画像提供：グループホームさとやま

| インタビュー協力者 | 属性 | プロフィール |
|---------------------------|------------------|--|
| ① 飛田真由美さん (70) | 介護職歴・勤務15年 | 開設時から働く、勤務歴が最も長い職員の一人。介護福祉士、管理栄養士、ケアマネージャーとしてオールマイティに働く。 |
| ② 藤本里香さん (54) | 介護職歴・勤務 1年3ヵ月 | 未経験のスタートから充実感が増し、介護福祉士の取得を目指して仕事に励む。 |
| ③ 坂梨真由子さん (48) | 介護職歴23年 勤務7年 | デイサービスや特養などでの勤務経験がある。介護福祉士と准看護師の資格を持ち、現在は管理者として現場をまとめる。 |
| ④ 利用者Tさん (84) ⑤ 娘さん | 利用歴2ヵ月 | 数か月前に夫が他界。夫や母に会いたいと、自宅への帰宅願望が強い。要介護1。 |
| ⑥ 利用者Nさん (83) ⑦ 娘さん | 利用歴1年 | 家族が「母はいま一番幸せ」と言うほど、日々大きな笑い声を響かせる。要介護3。 |
| ⑧ 利用者Kさん (95) ⑨ 義理の娘さん | 利用歴7ヵ月 | 夫が他界し、寂しさを抱えながらも明るく過ごすムードメーカー。要介護2。 |

①②③の職員はそれぞれ個別に、④⑥⑧の利用者の皆さんは、⑤⑦⑨のご家族と一緒に対面のインタビューを行いました。

5. 2 共同生活で“私”が変わる ●人生で初めての「生きがい」

「仕事って、お金を稼ぐだけのつまらないものだって思っていました。それで終わってしまったら、人生本当につまらなくて。ただ年をとって、しょんぼりしてね」

①飛田真由美さんは、開設時から勤める大ベテラン。介護福祉士、管理栄養士、ケアマネとしてあらゆる業務を担当しています。

短大卒業後、地元企業に就職。栄養士の資格を生かして社員食堂の献立作りや調理などにあたっていましたが、食べてくれる人たちとの接触がなくやりがいを感じられませんでした。「女はしばらく働いたら家庭に入るという時代（飛田さん）」で、結婚・出産後に子育てに励むも充実感を持ってないでいました。“人生こんなもんか”と思いながらも子供の手が離れると病院の食堂で働き始めましたが、ここでも食事



の感想を聞ける機会はありませんでした。飛田真由美さん



「直接喜びの声が聞けたのは、「さとやま」が初めてでしたね。畑からとってきた旬の食材を使って温かな料理をお出しすれば、『うまいわ!』と言って食べてくれる。認知症の人たちは嘘偽りなく感想を伝えてくれるので、自分がお役に立てることがうれしくて生きがいになっています」

●ひらめきで寄り添う

介護が「生きがい」となりましたが、困難にぶつかることはあります。「家に帰りたい」と不穏になる利用者に、どう寄り添えるのか。気持ちを否定しないよう、飛田さんたちスタッフは、徒歩や車で家まで一緒について行きます。しかし、いったん自宅に帰ったからといって、一様に落ち着くわけではありません。ホームに戻っても、玄関に鍵はかかっていないので、また出て行こうとする人もいます。

ある日、飛田さんは、「お母さんが待っている」と帰宅願望の強い④利用者 T さん（84 歳・要介護 1）と自宅に向かいました。その方の母親は亡くなっているのに、建物の中には誰もおらず中には入れません。T さんは渋々ホームに戻りましたが、「お母さんは絶対に中に入るのに誰も分かってくれない」と、他の利用者に苦しい胸の内を吐露し始めました。すると、話を聞いていた男性（90 歳・要介護 2）が「うんうん」とうなずきながら涙を流してくれたのです。この男性にも、「亡くなった妻に会いたい」という強い帰宅願望が毎日のように出ていた時があり、涙は、T さんへの共感そのものでした。そんな二人の様子を、台所で洗い物をしながら見ていた飛田さんは、あることをひらめきます。自分も、目の下に水をつけて“泣いている”ように見せてみよう。そして、“泣きながら”女性のそばに行き「私も母親を亡くしているんや」と“悲しみの共感”をしてみました。すると、女性はみるみる落ち着き、おやつを食べて、お風呂に入ってくれたのです。

「寄り添い方にはいろんなパターンがあって、やり方は決まっていません。自分なりの発見が楽しみになり、私もできるんや！と乗り切った時の喜びになります。スタッフにとって楽だからと、『ホームに鍵をかけよう』となればモチベーションは下がっていきます。やる気が薄められるんです」

どんなにいいケアをしても、お年寄りを閉じ込めてはいけません。閉ざされた空間になると、介護はどんどん劣化していきます。大切なのは、（施設の）床面積の広さではありません。お年寄りの生活空間の広さなのです（「新しい認知症ケア」¹⁶より）

●人間力が半端ない（利用者家族）

帰宅願望の強い T さんは、ホームでの暮らしが最も短い利用者です。T さんの娘さんは、スタッフたちの対応に驚いたそうです。

「家に入れないことがわかっているけど、連れて行ってくれる。そんな対応をしてくれる所はなかなかないと、うちの家族もみんな感謝しています」

T さんは、自身を介護してくれていた夫を少し前に亡くしています。デイサービスや小規模多機能型居宅介護などに通うようになったものの、母の暮らしを一人で支えていた娘さんは、限界を感じるほど疲弊していました。そんな娘さんにとって介護職との関わりは今回が初めてでしたが、抱いていた印象が変わったといいます。

「皆さんの人間力が半端ないと思いました。いくら仕事とはいえ、いろんなタイプの利用者さんにそれぞれちゃんと寄り添っていて。仕事は大変に決まっている。でも、どこの施設も和気あいあいとしていて、嫌な雰囲気やを全く感じなかった。介護職の皆さんがすごく明るくて、自分も見習わなきゃいけないって心から思います」

● 「四角」だったイメージが「丸」に

②藤本里香さんは、介護の現場で働くようになって1年程ですが、“きつくてつらい”というイメージが大きく変わったと話します。これまで工場で菓子を製造する仕事に従事し、介護は未経験でしたが、自宅から職場が近いことや、知人からの薦めもあり挑戦を決めました。

「こんなこと言ったら失礼かもしれないですけど、一番驚いたのが利用者さんが「きれい（清潔）」だったこと。それと、介護は一方的にこちらが“やるだけ”のイメージがあったんですけど、何かすると『ありがとね』と言ってきて、違うんや！と。会話のキャッチボールもできて、認知症の見かたも変わりました。私の中では、四角かったものが丸くなったような感じです」



藤本里香さん

入職前に不安を感じていたのは、利用者への「接し方」でした。先輩からのアドバイスを参考にしたり、同僚のやり方を見よう見まねでしたりしているうちに、「やらされている」ではなく「してあげたい」という気持ちが、認知症の人には何より伝わることに気づきます。言葉をかける時は、慣れ慣れしすぎないように、でも、堅苦しくもないようにしてみると、だんだんと会話ができ打ち解けていく実感が湧いてきました。楽しいことばかりではないけれど、徐々に苦しいことも楽しく思えるようになってきたといいます。

「家に帰って息子に『こんなおばあちゃんが、こんないいこと言うよったんや』と話すと、『めっちゃかわいい！会いたい！その人に』と言ってくれるようになりました。そして、『おかん良かったね、いい所に勤められて。前は工場から帰ってくると文句しか言わなかったけど、今は文句がなくなった』とも言われました」



藤本さんは、介護福祉士の資格取得を目指して、日々の仕事に精一杯励んでいます。

5. 3 共同生活で満たす“私らしさ”

●笑いたい、話したい（利用者と家族）

笑顔と話す喜びを、取り戻したという人たちがいます。⑥利用者 N さん（83 歳・要介護 3）は、グループホームの中で一番大きな声で笑う女性です。織物業を営むご主人を支えながら、休む暇もなく工房を手伝ってきました。ご主人が亡くなると家業は子供たちが引き継ぎ、娘さんが仕事をしながら、認知症が進行する N さんを支えてきました。しかし、娘さんは日々の忙しさから母親とぶつかり怒ってしまうこともあり、そんな時は、いじめたようで悲しくなりよく泣いていたそうです。

N さんは、グループホームで生活を始める前まで、別の施設に入所していました。家族が面会に行くと、大きなホールに座っている人はいましたが、下を向いたまま誰も話しをしていません。テレビがついていても、見ていない。歩く人の姿もない。ある日、N さんはこの施設で転倒してしまい、それ以降、少しでも歩く時には歩行器を使うことが指示されます。リハビリに力を入れる施設だったにもかかわらず、このままでは歩けなくなるのではと家族は心配を募らせていました。

グループホームで暮らす今では、それまでつけていたオムツを外し、トイレにはもちろん、行きたい場所に自分の足で“ふつうに”歩いて行く N さん。表情はニコニコし、誰よりも高らかに笑い声を館内に響かせています。

（利用者 N さん）

「私いつも言うてる、『良いとこ来たなあ』って。みんなとしゃべれるし、うれしい」

（娘さん）

「ここは家の中にいるみたいな雰囲気、お陰様で母は“水戸黄門”のように大笑いをするようになりました。兄貴と言っているんです、『母は、いま幸せやな』って」

◆「笑うようになった」と実感するのは、⑧利用者 K さん（95 歳・要介護 2）の家族も同じです。

「義母は、うちにいると息子に叱られてばかりでした。いつも困ったような顔やら難しい顔やらしとったけど、こっちでは、すごい笑顔が見られて良かったと思っています。人としゃべるのが好きな、ばあちゃんなので」

（利用者 K さん）

「なんちっても、部屋の者（別の利用者）と仲良く話しができれば一番楽しいわね」

●“仕事”がしたい（利用者）

「話したい」「仲良くしたい」に加え、もう一つ、利用者がよく口にしていたのが「仕事」というワードでした。デイサービスやホームホスピスでは聞かれませんでした。グループホームは共同生活の場であり、一緒に暮らす仲間の役に立ちたいと考える人が多いという発見になりました。

利用者 Nさんは、インタビューの中で「仕事にも慣れてきたし」と語っていました。自分なりの“仕事”とは、室内の小さなゴミを拾ったり床をふいたりすること。娘さんは、「家業を手伝ってきた“続き”をしているのではないのでしょうか」と話します。

◆最も新しい利用者の Tさんは、野菜の皮むきや食事の盛り付け、室内の掃除など、ホームの中でも常に仕事を求めています。

(利用者 Tさん)

「仕事好きですよ、そういうことが嫌いじゃないのよ！」

(娘さん)

「母は、自宅にいる時も『仕事を与えてくれ』と言っていました。『料理もしたい』と希望していたけど、なかなか叶えてあげられない。ちょっと手もかかるでしょうけど、ここでは掃除とかいろんなことをさせてもらえて、家族も安心しています」



●働きの出るというアイデア

③管理者の坂梨真由子さんは、地域の人から「子ども食堂の人手が足りない」という声を聞きました。そこで、「家族の同意がもらえれば、利用者さんが子ども食堂に手伝いに行かないか」と考えています。

「どれだけお手伝いできるか分からないですけど、盛り付けや配膳をしたり、子供の横にいて『おいしいか?』って話したりするだけでもいいと思います。利用者 Tさんは『子供が大好き』と言っています。Kさんは、いつも人形をそばにおいて自分の“ねんね（方言で子ども）”として可愛がっている。Kさんが、本物の“ねんね”たちと会ったらどんな化学反応が起きるのか見てみたいですね」



坂梨真由子さん

自身が“おばあちゃん子”だったという坂梨さんは、子どもの頃、近所のおばあちゃんたちと一緒にたくあんを食べながら話すのが大好きでした。かわいがられたり、怒られたりもしながら育ててもらった経験があるといいます。

「いまの子は、おじいちゃんおばあちゃんと一緒に過ごさないじゃないですか。塾だなんだ部活だなんだって。うちの子を見ていても、やっぱり、私の母親に預けながら育った上の子と、私たち（両親）だけしか知らない下の子では、お年寄りに対する考え方や対応や話し方が全然違うんですよ」

介護職の適性については、以前から男女を問わず「母性」が豊かであることが望ましいと言われてきました。それは「今より良くなる」ことを求める医療と異なり、「今あるがままを認める」介護では、「条件をつけないで受け入れる姿勢」が求められるからです。「無条件で受け入れる」のは、まさに母性にほかなりません。介護の専門家は、豊かな母性の上に専門性が付加されていることが必要なのです（「新しい認知症ケア」¹⁶⁾より）

子どもと高齢者の交流は、子どもにとっては新たな価値観や母性（包容力）を育み、高齢者にとっては刺激となります。閉ざされた空間から外に出ることが介護のイメージを変え、将来の人材を掘り起こすきっかけになるかもしれないと期待が湧きます。

「介護の中でも、認知症対応は難しいと考えられていて、一線を引かれる仕事だとも思います。言葉で伝わらないことも多いですが、利用者さんと笑い合える。それができるなら、それでいいのかもしれない。こんなに楽しんでいいのかな？って思う時もあります。だから、介護の世界に入って23年、抜け出せなくなったんです」

坂梨さんには、“介護の原点”ともいえる忘れられない経験があります。かつて勤務をしていた別の施設で利用者の部屋に行った時、「誰も呼ばないで」と坂梨さんの手を握りながら訴えられたことがありました。ほとんど食べられず、話せなくなっていたその人が求めたのは、医師でも家族でもなく「介護者」という自分。笑顔で、その手を握り返しました。



（写真は、「さとやま」で撮影）

5. 4 介護と自分の価値

●賃金よりも、やりがい

介護職の人材確保は喫緊の課題ですが、賃上げが進む他業種に比べて優位に立っていません。数年前、小松市内で、介護職の離職が目立った時期がありました。理由は、大きなショッピングモールのオープン。「時給の良い店舗に人材が流れた」という声が周辺施設から相次いで聞こえてきましたが、「さとやま」から離職者が出ることはありませんでした。
(坂梨さん)

「給料はもちろん高かったらうれしいですけど、ちょっと給料が良いからというだけでは仕事は続かないと思うんです。私は、やりがいがあるからここにいます」

政府は、介護保険サービスを行う事業者に支払う「介護報酬」を、2026年度の臨時改定で引き上げる方針を固めた。介護職員らの賃上げを進めるため、前回の改定を上回る引き上げ幅を前倒して実現する形だ。

職員の賃上げ・職場環境改善に対する支援（補正予算案 厚労省）

施策の目的

- 介護分野の職員の処遇改善については、異次の取組を講じてきた結果、介護職員の賃金は改善してきたものの、他産業とはまだ差がある状況。
- 介護分野の人材不足が厳しい状況にあるため、他職種と遜色のない処遇改善に向けて、令和8年（2026年）度の介護報酬改定において必要な対応を行うこととし、報酬改定の時期を待たず、人材流出を防ぐための緊急の対応として、賃上げ・職場環境改善の支援を行う。支援については、持続的な賃上げを実現する観点を踏まえて実施する。

【ヤフコメで話題】Yahoo!ニュースオリジナル記事（2025.12.23）

介護職の賃金引上げ策について、Yahoo!ニュースのコメント欄で話題になっています。コメントでは、介護職の過酷さや低賃金の現状を指摘する声が多く、賃金アップの必要性は認めつつも、実際に現場の職員まで十分に届いていないのではないかという疑問が繰り返し示されています。

（みんなの反応）

- ・介護職の賃金が現場に十分届いていないという不満や不信感が根強いと感じます。
- ・現場で働く人に直接支給する仕組みが必要だという意見に共感します。
- ・資格や職種ごとに適切な評価と分配がなされる制度設計が求められていると感じました。

●声を聴く、介護

介護が「生きがい」となった飛田さんは、同級生たちに「この年（70歳）まで、やりがいを感じながら働ける場があっていいね」と、うらやましがられているといいます。介護は、長く活躍できるチャンスのある仕事です。これまでの15年間の勤務経験を通して、“良い介護”を目指せば評判が広がり、スタッフは必ず集まってくるという確信も得ています。飛田さんが思う、“良い介護”とは。

「聴く」ことです。利用者さんの話し相手になる。今は昔に比べてスタッフの数が減り、みんな忙しくなっているけれど、ご本人がしたい昔の話などに耳を傾ける。介護は、「聴く」ことが一番大事です」



●老いを味わう

飛田さんから、話を聞いた翌日。筆者は、Uさん（90歳・要介護1・元教諭）に「家に帰らないといけな」と言われ、一緒に歩いて自宅へと向かいました。家には誰もいませんが、庭に咲き誇るサザンカを見ながら、Uさんは話し始めました。

「こんなにすごい量の花をつけてくれたのは、初めてではないかしら。ひょっとしたら、この木が花を咲かすのはこれが最後で、木の命が尽きてしまうのか、来年は自分がいなくなるのか、どっちかな」

Uさんもサザンカも大丈夫、来年尽きないと思いますよ！

「あ～自分もこんなになって逝けるんならいいけども、ここまで美しくもなれないし」
本当にみごとですね！

「老いを味わわずに、逝かんらんこともある。でも、まだちょっと待ちなさい、こんなに美しい姿もあるんだよと、この花が教えてくださっているようで心に沁みるんです」

ご主人が植えたという木の前で、思い出話に花が咲きます。

そして、筆者に語りかけてくれました。

「あなたとこうやって話しができるようになったけれど、長いおつきあいがあったわけじゃないでしょう。それがうまいこと、ここの土地がそうさせてくれたのかなと思うんです。ご縁ですね」

声を聴けば、分かります。

認知症のある人たちの「心は生きている」と。



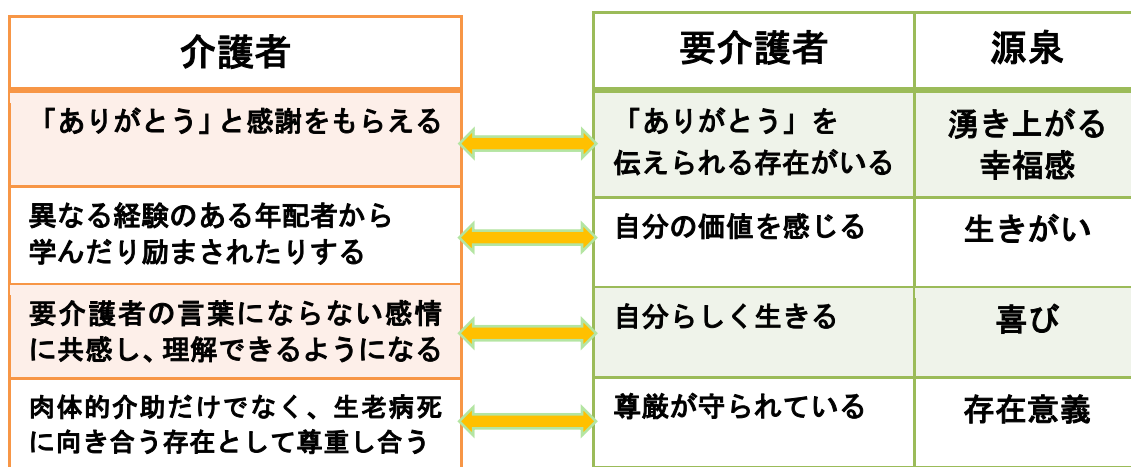
第6章 考察 その1

6.1 笑顔の背景

「介護＝笑顔」というイメージが、社会にどれほどあるでしょう。介護者8人、要介護当事者6人とその家族4人の計18人の語りを聴き、最も耳に残ったのは「笑い」や「笑顔」というフレーズでした。

- ◇「一日**笑って**過ごしてもらおう、それを考えることが仕事になるってすごい」
(デイサービス・戸次さん)
- ◇「無表情で固まっていた方が、**ゲラゲラと自然に笑う**ようになった」(戸次邦子さん)
- ◇「自分に介護の技があるとすれば、**笑う**ことですかね。介護のプロとは、みんなを上手に**笑顔にできる**人だと思います」(デイサービス・酒井さん)
- ◇「介護は、**笑う**ことが仕事。素敵やなと」(ホームホスピス・深堀さん)
- ◇「今の母は、前の施設にいた時とは全然違う。水戸黄門の**笑い方(大笑い)**をしている」
(認知症グループホーム・利用者Nさんの娘さん)
- ◇「家族だけの介護はつらい。だから、私たちの職業がある。利用者さんには、一日でも長く**笑って**いて欲しい。**笑い合える**のが一番。**笑顔**になれるなら、それでいいのかな」
(認知症グループホーム・坂梨さん)

3つの現場に共通していた「笑顔あふれる背景」とは、介護者と要介護者が「共に笑う時間」があることでした。共に「笑い合える」のは、要介護者が心穏やかに過ごし、両者がより良い関係を育んでいるケアの証です。そして、そこには、訪ねてきた家族にも声を出して笑う時間があります。こうした“暮らしの張り”が笑顔の連鎖につながっていくと考察し、その源泉を導き出しました。



6. 2 笑顔の源泉

- ◇介護者にとって「ありがとう」と感謝をもらえることは、
要介護者にとって「ありがとう」を伝えられる存在がいること
⇒湧き上がる幸福感がある

- ◇介護者が、異なる経験のある年配者から学んだり励まされたりすると感じることは、
要介護者にとって「自分の価値」を感じること
⇒互いの生きがいとなる

- ◇介護者が、要介護者の言葉にならない感情を察し、共感・理解できるようになることは、
要介護者が自分らしく生きることにつながる
⇒双方の喜びになる

- ◇単なる肉体的介助ではなく、生老病死に向き合い尊重し合うことは、
尊厳が守られていること
⇒それぞれにとっての存在意義となる



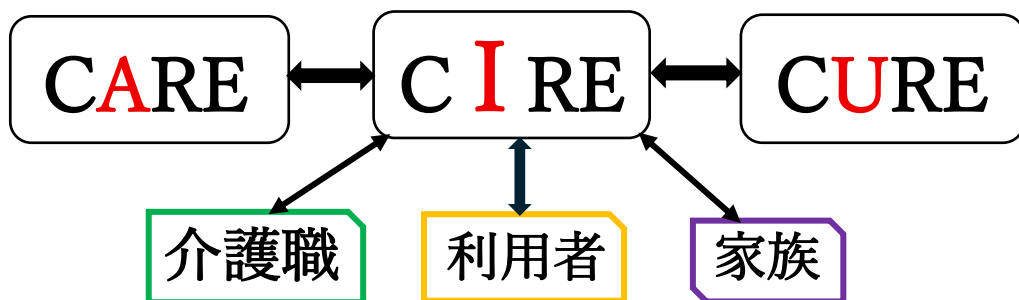
6. 3 CARE と CURE のあいだに

では、この「笑顔の源泉」の背景とは何なのでしょう。それは、「CARE（介護・世話）」と「CURE（治療・医療）」のあいだに存在しているようなイメージが浮かんできました。



「A」と「U」。日本語読みにすると「ア」と「ウ」になりますが、五十音順では、この間に「イ」があります。アルファベットで表記すると【I】、英語の意味は【私】。【I=私】とは、介護に関わるすべての当事者で、介護する人もされる人も、家族も全員を一人称として含みます。また【I】は、日本語で「アイ」と発音すると、真っ先に【愛】を連想します。

「A」と「U」を【I】に置き換えた「CIRE」とは、実在するフランス語で「蠟」という意味があります。「蠟」は常温では固体、加熱すると液体になる有機物です。



介護職【I】の【愛】あるケア次第で灯がともれば、利用者【I】の動きづらくなった体や凝り固まった心は和らぎ、再び立ち上がる意欲もわきます。そして同時に、家族【I】の気持ちも安らぎます。介護における【愛】とは、献身や自己犠牲ではなく、尊厳に対する愛や仕事への愛着を意味します。あるがままを受け入れる介護職、利用者、家族が【I】×【愛】で取り組む“CIREな介護”が、笑顔のある暮らしや居場所を生んでいると考察します。



第7章 考察 その2

7.1 「覚醒した介護者」の存在

笑顔のある暮らしや居場所を生む介護職を、「覚醒した介護者」と捉えました。利用者のLIFE（生活・人生・生命）の可能性をあきらめず、どうしたら気持ちが落ち着くのか、排泄ができるのか、笑顔になれるのか。“ふつうの暮らし”を送る、取り戻すための力を引き出している「覚醒した介護者」の価値を見出しました。

- | | |
|------------|--|
| 1. 全人的な視点 | 要介護者を一人の人間として理解する視点を持つ 意義 |
| 2. 傾聴と共感 | 耳を傾けながら共感し、選択を支える 誇り |
| 3. 自己成長 | 経験を通じ、介護者自身も成長しようとする モチベーション |
| 4. 情報収集と学び | ケアの技術だけでなく、認知症や看取りなど幅広く学び続ける 魅力 |

●価値① 意義

◇利用者の世界に入っていく（デイサービス：戸次邦子さん）

相手の気持ちを汲んで共感し“その人の世界”に入っていけば、自分も同じ世界にいられます。認知症は薬で治すものではなく、私たちの対応の仕方次第で反応が全く変わります。

◇人生を掘り下げる（ホームホスピス：中垣さん）

ある時間になると、決まって不穏な様子になる入居者さんがいました。これは、かつての仕事の影響では？など、その方との日々の関わりの中で歩んできた人生を掘り下げてみると、苦手なことや喜ぶ声のかけ方などが分かってきます。その人がその人らしく過ごせるよう、人生の延長線を支えています。

●価値② 誇り

◇徐々に開いていく心（ホームホスピス：中垣さん・深堀さん）

“誰も信じない”という雰囲気の人や、機嫌が悪い人とも会話をしなければ関係は作れません。話すこと聴くことをあきらめず、距離を作らないようにすると信頼を築いていけます。

◇声を聴く（認知症グループホーム：飛田さん）

介護で最も大切なのは、「聴く」ことです。昔の話など本人が話したいこと、喜怒哀楽に耳を傾ける時間を持てば、認知症のある人の心は変わっていきます。15年間の仕事を通して、傾聴し共感できることは、自分なりの発見や楽しみにつながるとも感じています。

●価値③ モチベーション

◇介護は、技術職（デイサービス：戸次邦子さん）

介護は誰でもできますが、そんなに簡単な仕事ではなく、移乗や介助はもちろん、高齢者の心理を理解するコミュニケーションなどの技術の取得も大切です。介護はきれいごとばかりではないし、成果物（形）がある仕事ではないですが、利用者さんの笑顔や「また次も楽しみにしているよ」の言葉が、明日もがんばろう！という気持ちにつながります。

◇“四角”だったイメージが“丸”に（認知症グループホーム：藤本さん）

介護職に就いて約1年。相手に言葉をかける時は、馴れ馴れしすぎず、堅苦しくもないように工夫すると打ち解けていく実感が沸きました。利用者さんから「ありがとね」と言われる機会も増え、私の中では“四角”だった認知症のイメージが“丸く”なったような感じです。多くの技術を学びながら、介護福祉士の資格取得を目指したいと思っています。

●価値④ 魅力

◇看取り時の力になりたい（ホームホスピス：中垣さん）

看取りの段階に入った時、もう少し何かできるようになりたい、少しでも力になりたいと思っています。好きな仕事だからこそ、介護職の自分たちだけにしかできないことを模索し、葛藤しながら学び続けています。

◇介護の世界から抜け出せなくなった（グループホーム：坂梨さん）

介護の中でも、認知症の対応は難しいと考えられていて、一線を引かれる仕事だと思えます。言葉で伝わらないことも多いですが、利用者さんと気持ちが通じるようになると笑い合えることも多いです。こんなに楽しんでいいのかな？と思う時さえあります。介護の世界に入って23年、抜け出せなくなりました。

◇最高の仕事（デイサービス：戸次真一さん）

認知症の人は、自分から何も発することができないと思っている人も多いですが、笑ってくれます。語るができない人でも、どうやったら笑顔が見られるのか、ご本人が教えてくれます。発している表情に気づけるかどうか。学ぶことが多い、最高の仕事です。

7.2 「覚醒」のとき

介護者が、こうした境地にたどり着くまでには、どんな気持ちの変化があったのでしょうか。それぞれの語りから、介護の価値に目覚めた＝“覚醒のとき”を考察しました。

● 「人は、こんなにもおもしろい！」

デイサービス「ベッキーの耀（福岡県北九州市）」の戸次邦子さんは、生活のために仕方なく介護の仕事を始めました。ところが、初めて勤めた法人の社長の“利用者に徹底的に寄り添う教育”のお陰で、「認知症の方たちにはそれぞれにカラーがあって、暗いと思っていた世界にだんだんと色がつき、楽しくて豊かで“なんじゃこりゃ”!?”と思うようになったそうです。

そんな邦子さんには、介護職を離れていた時期がありました。約5年間、一般企業の事務職として責任ある立場で充実した日々を送っていましたが、夫が立ち上げたデイサービスを手伝うために退職します。すると、“社会から外れた”ような、“閉ざされた高齢者だけの世界”に追いやられたような寂しさに襲われたのですが、このタイミングこそ“覚醒のとき”となったのです。きっかけは、夫の言葉でした。

(戸次邦子さん)

「『高齢者には知恵がつまっている。どれだけ価値があると思う？そういう人たちと関わって、お金までもらえる。こんな最高の仕事はない』と言われて、はたと気づいたんです。私にはそんな発想はなくて、介護職をさらに素晴らしいと思うようになりました。高齢者の話を聴けるスペシャルな仕事、人はこんなにもおもしろい！」

では、「介護の仕事は最高」と語る、デイサービスの施設長である夫の真一さんにとって“覚醒のとき”はいつだったのでしょうか。

(戸次真一さん)

「“覚醒した”という感覚は、今まで特にはないですね。アットホームなデイサービスを作りたいという思いでここを立ち上げて、スタッフみんなで学びながら利用者さんに育ててもらった日々の積み重ねが“覚醒”というか、そんな感覚でやってきました。利用者さんは、人生を長く歩んでこられた先輩なので、こちらが気持ちを持って対応しないと見透かされます。同じケアを同じようにやっても、うまくいく時もあればいかない時もある、そこが難しくもあり楽しくもある。その一つ一つが、“覚醒”といえるでしょうか」

邦子さんは、現場の真一さんを“360度に目がついているような人”と表現します。

「仕事に対する姿勢が、とにかく真面目なんです。一番すごいと思うのは、現場全体を、ここまで!? というほどしっかり見ている、意識しているというところです。何でも把握している、そんな印象です」

スタッフが楽しんでいない現場は、それが相手にも伝わってしまう。真一さんは、「利用者に一日どう楽しんでもらうか、笑ってもらうか」という思いを何より大切に、どうすれば喜んでもらえるかを考え続けています。その原点は、幼少期にありました。

「元々、おじいちゃんおばあちゃん子で、周りの年配の方たちにもあやしてもらったり、かわいがってもらったりして育ちました。小さい時から、お年寄りはこの会話をするんだとかコミュニケーションの仕方を見てきた経験が仕事に生きているのかなど。大好きだった祖父母はもういないので、今の僕にできるのは、うちの利用者さんに、あの頃のおじいちゃんおばあちゃんのように笑ってもらうこと。この気持ちが、支えになっているのかなと思います」

真一さんは、今後、介護への思いをさらに“覚醒”させるため地域との連携を模索していません。

「介護を、高齢者や施設という視点だけで考えると、できることが限定されてしまいます。デイサービスに来れば、利用者さんは同世代の人たちと交流できます。でも、そこで終わってしまう。お年寄りが孤立しないよう、地域の中にどうやったら“参加”していけるのか。子どもたちなど、いろいろな人との交流を考えていく必要があると思っています」

戸次さんの仕事の原動力になっているのは、自分の家族、祖父母の存在でした。子どもの頃から、家族やご近所さん、学校などの場でさまざまな年代と過ごす機会を少しでも多く持つ、取り戻すことに高齢社会を支えるヒントがあるのかもしれない。

●「ただ介護をする施設にしたいか、良い介護をする施設にしたいか」

認知症グループホーム「さとやま（石川県小松市）」の飛田真由美さんは、今では仕事が生きがいになっていますが、始めた頃は、なんでこんなせんなんねん・・・と嫌々だったといいます。グループホームが始まった当初の現場には看護師が多く、利用者に対して「ぼけてていやなるわ」と口にしたり、何か失敗をすると嘲笑うような人もいました。尊厳は後回しで、自立を支援するという意識ありません。利用者との会話や気持ちに寄り添う時間も少なかったものの、看護と介護の違いもよく分からなかった飛田さんは、看護師の言うように動く日々。転機が訪れたのは、介護職として7～8年が経った頃でした。

「その頃に管理者が変わって、こう聞かれたんです。『これから、ここをどうしていきたい？ただ介護をしている施設にしたいか、良い介護をする施設にしたいか、あなたはどっちや？』と。『良い介護をしたいです』と答えました。その人が管理者にならなければ、今のグループホームはなかったかもしれません」

新たな管理者は、“寄り添う介護”への理想を掲げて、大きく舵を切ります。力を入れて取り組んだのは、ケアの抜本的な見直しや、スタッフのスキルアップでした。他の施設に見学

に行ったり、講師を招いて勉強会を開いたりするなど学びの場を積極的に設けて、尊厳の大切さと自立支援の重要性を強調していきます。また、管理者自身が自ら学んだこともスタッフに広めていきます。それは、自分を一つの“見本”にして欲しいという姿勢の表れでした。職員に対して注意やダメ出しをすることはありませんでしたが、思いに同調できない人は辞めていく道を選びます。看護ではなく生活を支える介護を目指していった現場では、やらんなんな！と皆の気持ちが一つになっていったのです。

「すると不思議と、新たに良いスタッフが集まってきたんですよ。それは、“心の温度”がある人たちです。利用者さんに対して、急かすことも声を上げることもしない。お互いに気づいて動けば、ゆったりしているのに時間内に仕事を終わらせることができるんです」

利用者に“共感する介護”に取り組んでいくと、飛田さんのモチベーションは上がり、仕事が生きがいとなりました。介護職として働いて15年、飛田さんには密かに続けていることがあります。それは、ホームに新たな利用者が入居したら、その人の自宅を必ず自分の目で確かめに行くこと。「家に帰りたい」と言われた時に、どんなルートで行けば最短で安全なのかを知るためです。

「自分の家に帰りたくなるのは、認知症の有無にかかわらず誰でも当然のことだと思います。どんな時も人として同じ目線で考える、それだけです。100歳近くまで生きてこられた方たちに、こんなに『ありがとう』と言ってもらえる仕事が他にありますか。食べて歩いて排泄をして、笑って明るくて、そんな皆さんのことをすごい！と尊敬しています」

話しながら「感謝で涙が出てきた」という飛田さんの表情は、まるで“自分の家族”を自慢するかのようにとっても誇らしげでした。

●「笑顔になってもらう時間が、ここにはたくさんある」

“覚醒”の機会を、学校（研修プログラム）がサポートしているのが「ホームホスピス」です。ホームホスピスとは、病気や障害などでケアを必要とする人が少人数で共に暮らす「家」。常駐する介護スタッフや、地域の医療連携チームが訪問ケアを行いながら生活を支えています。

“自宅でない在宅”であるこの家には、食事の匂いがあり、生活の音や人の気配があります。食事や排泄、睡眠は、住人が同じ時間に規則的には行いません。本人の希望を尊重して、生活のリズムを整えています。暮らす人、訪ねる家族や知人、現場のスタッフたち“なじみの顔”が生きる力を引き出すケアや運営の方針については、全国ホームホスピス協会が厳しい基準やモラルを設けています²⁶⁾。

例えば、食事には、理念を実現するための次のような基準があります。

「食べられない人には、食べられるときに、食べたい物を食べただけ提供する準備がある」

排泄には、

「個々のパターンを把握している」「自然な排便習慣を大切にしている」

他にも、

「寝かせきりにしない」「個別の生活史を大切にケアに活かしている」「本人や家族が人生を物語る機会を大切にしている」などです。

こうした暮らしと命を守る手厚いケアを実践するため、協会では、ホームホスピスを始めたい人や学びたい人が現場で実習を受けられる学校を開いたり、スキルアップ研修を行ったりして人材を育成しています。

石川県小松市の「もう一つの家ややさん」には、ホームホスピスの理念が職員にしっかりと根づいていました。

中垣なつみさんは、デイサービスから転職し、「ややさん」開設の年から働いています。

「ここでは、利用者さんやご家族とマンツーマンでしっかりと関わって、相手がどうして欲しいのかをスタッフ皆で共有共感します。そして、希望はできる限り叶えられるように動きます。例えば、『外に行きたい!』と言われれば、お昼ご飯の時間でも行きます。ご飯を食べるのは外出から戻ってきてからでいいよねと、時間に縛られることはありません。他のケアの現場では、なかなかできないことかもしれません。その人がその人らしく過ごせるよう、人生の延長線を支えています」

深堀美根子さんも、デイサービスでの勤務経験があります。当時は、送迎や入浴などの仕事に追われる日々でしたが、今は、少人数が暮らす「家」で一人ひとりにじっくりと関わられる魅力を感じています。

「入居者との関係や、つながりが濃厚です。スタッフの声かけが手厚いから、皆さん元気になっていくんですよ。体調が悪くなった時も回復の過程でよく声をかけて、何か食べられる物があれば食べてもらう。元気が出てきたなと思ったら離床してもらい、車いすでリビングにお連れして、なんやかんやちょっかいをかけて話します。介護は、しゃべることと、笑うことが仕事だと思っています。ちょっかいをかけて笑顔になってもらう時間が、ここにはたくさんあります」

“覚醒した介護者”とは、要介護当事者にとって、時にぶつかりながら共に笑って生きていく、人生の最後に出会う“もう一人の家族”と言えるのではないのでしょうか。

第8章 提言

8.1 ナラティブの発信を

生老病死に向き合う人間を支え、力づけられるような情報・コミュニケーションとは何か。「エビデンス（科学的根拠）」は一般論であり、「ナラティブ（語り・物語）」は一つ一つが重要である（京都大学大学院 医学研究科 中山健夫教授²⁷⁾）

“覚醒した介護者”の経験は、目指すべき一つの姿や指針として、貴重な“教材”となります。行政や事業所が開く就職説明会や研修で、ナラティブの発信機会が増えれば、介護の仕事をしてみたいという人材の確保や育成に期待が持てます。

また、事業者のホームページやSNSなどでのポジティブな語りや物語の積極的な発信も、入職を後押しする可能性が高まります。筆者が勤務する認知症グループホームでは、細々とした広報活動ながら、ブログで介護者の仕事や利用者の暮らしぶりをナラティブの視点から伝えたところ、「働いてみたい」と3人からの応募がありました。

施設の中では、何が行われているのか。サービスの質はどうか。そもそも、介護とは何なのか。“見えない介護”のイメージを変える魅力的なナラティブにこそ、人々の行動を変える力を秘めているとリサーチを通して確信するに至りました。筆者自身は、今後、介護者が“覚醒”していく過程や、ナラティブ発信の有効性などについて学びを深めていきたいと考えています。

8. 2 研究の限界

介護の仕事には、「通所系」「訪問系」「入所系・居住系」と3つの類型があり、要介護状態の高齢者が利用する施設やサービスは多様です。介護保険制度で「施設」と呼ばれる、介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）や介護老人保健施設など。「地域密着型」サービスである、グループホームや小規模多機能型居宅介護。この他、有料老人ホームや宅老所など多岐に渡るため、介護職は、それぞれのタイプによって働き方が大きく異なります。今回リサーチの対象としたのは3つの現場のみで、論の進め方に偏りがあると認識しています。

また、問題が山積する介護現場の良い面しか見ていないという指摘もあると思いますが、良い面に重きを置いて価値を発見し、論じることをテーマとしました。今後、介護職に興味を持ってもらうヒントをさらに見つけていくため、介護者や事業者それぞれが“覚醒”するまでの歴史を掘り下げるなど、検証を進めていく必要があると考えています。

おわりに

介護の現場で仕事をする前、私の職場は、大学を卒業してから一貫してテレビ局でした。退職を決めた時、同僚から聞かれました。「高齢者が老いていく“生産性のない仕事”に、働きがいはあるの？」と。これが世間のイメージなのかと思いながら、あの時の私は、明確に否定できる言葉を持ち併せていませんでした。

転職のきっかけの一つとなったのは、能登半島地震。石川県で家族が経営する認知症グループホームを手伝い、人の役に少しでも立てたらという思いで飛び込みました。あれから2年、今なら自信を持って言えます。「ここには、働きがいもやりがいも笑顔もあります」と。

今回の研究を通して出会った、介護の価値やイメージを底上げしている“覚醒した介護者”たちは、一様に「この仕事には、何かひきつけられる魅力がある」と口を揃えていました。その何かとは、何なのでしょう？課題研究をまとめながら、はっ！と気がつきました。日本語の「介護 (KAIGO)」には、「愛」も「I」も存在していることを。介護者・要介護当事者・家族が三位一体となっている現場では、皆がこの「AI」を自然に理解しているから魅力を感じるのではないのでしょうか。

テレビ局での取材という仕事が好きでした。今後は、自身も現場で働くことを大事にしながら、「介護×取材」に取り組んでみたい。社会のイメージとの差を埋める「価値」を全国で見つけ、伝えていけたらと考えています。

そこにはきっと、多くの「AI」があふれていると思うから。

謝辞

インタビューをお願いした「ベッキーの耀」「もう一つの家ややさん」「認知症グループホームさとやま」の皆さんには、貴重なお時間を頂戴しましたことを御礼申し上げます。語っていただいた一言一言が、宝物となりました。

介護と大学院という、未経験の地に足を踏み入れてからの2年間。大熊由紀子教授（ゆきさん）は、「白紙は、財産よ。真っさらな目と感性で物語を集めれば、意味のある課題研究が書けるから大丈夫。絶対にうまくいく！」と励まし続けてくださいました。

「利己的遺伝子の企みに逆らって生きるすべを獲得した人間だけが、生を受けた人すべてと、ともに生きようとする道。利己的遺伝子が「乗り物」である私たちに命ずるにもかわらず、その「弱肉強食の本能」に逆らう道。それこそが、人間が他の動物とは違う、人間の人間らしい道なのではないか」（大熊由紀子著「寝たきり老人」のいる国いない国²⁸）より

その道を、「介護」をテーマにゆきさんに伴走していただきながら歩き、一つの成果として冊子にまとめられたことに心から感謝しています。この一冊は、これから私が開いていくであろう福祉の扉の“鍵”として大切にたずさえていきたいと思います。

また、医療福祉ジャーナリズム分野の先生方には、大変お世話になりました。

上京の際には、必ず「ようこそ！」と満面の笑顔と大きな声で迎えてくださった、丸木一成教授（かずさん）。「情報パンデミックに向き合う知恵」から始まった「概論」の講義は、毎日が驚きと発見の連続でした。

ロジックモデルを通してデータの見方や分析方法などを学び、課題と向き合う中で「できたー！」という喜びを与えてくださった、埴岡健一教授（はにさん）。「オープンはにゼミ」で取り上げられた哲学や概念はほんの少ししか理解できていませんが、“今後の宿題”として考え続けていきます。

先生方と学生とをつなぎ、どんな時も寄り添ってくださった染谷一特任教授（そめちゃん）。いま自分がどこにいるのか、どこに向かっているのか、根本的な気づきをいただきました。私がとても苦しかった時に送ってくださった癒しの曲は、これからも“エールソング”として大切にしていきます。

人生に新風を吹き込む風穴をほんの少し開けることができたとすれば、皆様との“えにし”のお陰です。ありがとうございました。

文献リスト

- 1)総務省統計局.主要国における 65 歳以上人口の割合の推移 1950 年～2070 年
- 2)総務省統計局.統計からみた我が国の高齢者 2025
- 3)内閣府.令和 6 年版高齢社会白書(全体版)
- 4)日本経済新聞.介護職員数が初の減少、他産業との賃金差響く 2024.12.25
- 5)公益財団法人 介護労働安定センター.介護労働実態調査 2024 年度
- 6)厚生労働省.介護人材確保の現状について 2025
- 7)朝日新聞 東京朝刊.«声 どう思いますか 保育・介護職の苦悩» 2024.9.18
- 8)毎日新聞 東京朝刊.«介護士「夜勤、命削られる」報酬増額改定、低賃金変わるか 人手不足、離職増が追い打ち» 2023.12.21
- 9)読売新聞 朝刊.«介護職場 若手呼び込みへ対策» 2024.7.9
- 10)日本介護福祉士会.介護福祉士としてのやりがいや誇りについて(実態調査)の報告 2023
- 11) 松平裕佳,高山成子,菅沼成文ら.介護老人福祉施設入所者の主観的幸福感に関連する要因. 日本公衆衛生雑誌(0546-1766)2010; 57 巻 2 号:121-130
- 12) 宮崎崇文,賀馨,三浦研.認知症高齢者の表情と行為に関する研究 認知症グループホームを対象として.生活科学研究誌(1348-6926) 2013; 11 巻:9-17
- 13) 猪股英輔,五嶋裕子,齋藤久恵ら.認知症高齢者のウェルビーイングと交流活動実施者の態度に関する研究中間報告.東京保健医療専門職大学紀要(2436-2417)2024;4 巻 1 号:73-76
- 14)厚生労働省.介護事業所・生活関連情報検索
- 15)公益社団法人 認知症の人と家族の会.副代表理事 杉山孝博医師
<https://www.alzheimer.or.jp/>
- 16)三好春樹.完全図解 新しい認知症ケア 介護編.東京:講談社,2012
- 17)日本財団.終末期のためのもう一つの家「ホームホスピス」ってなに?
- 18)大熊由紀子.誇り・味方・居場所 私の社会保障論.横浜:ライフサポート社, 2016
- 19)日本財団 在宅ホスピスプログラム.もうひとつの家
- 20)イヴ・ジネスト/ロゼット・マレスコッティ/本田美和子.YOMIMONO.com
第 5 回【認知症介護の本】4 つの記憶.東京:誠文堂新光社,2018
- 21)NHK 厚生文化事業団 福祉ビデオライブラリー.優しい認知症ケア ユマニチュード

- 22)日本財団.人生の最期の迎え方に関する全国調査
- 23)厚生労働省.厚生統計要覧
- 24)厚生労働省.地域の認知症ケアの拠点としての認知症グループホームのあり方に関する調査研究事業報告書 2016
- 25)厚生労働省.介護サービス施設・事業所調査 2023
- 26)全国ホームホスピス協会編.ホームホスピスの基準 ケアと運営の手引き(改訂版),2025
- 27)京都大学大学院 医学研究科 社会健康医学系専攻 健康情報学分野 医学部 附属病院倫理支援部 中山健夫教授「EBM・NBM・IT、そして、SDM～患者」と、医療者「で」、医療を変える～」乃木坂スクール 2024.10.16
- 28)大熊由紀子.«寝たきり老人»のいる国いない国 真の豊かさへの挑戦.東京:ぶどう社,1990

参考

- 1)厚生労働省.介護サービス施設・事業所調査 介護職員数の推移の更新(令和 6 年分)について
- 2)介護職の賃金は低いか.医療と介護 Next 2015 vol.1 no.3 no.4
- 3)大熊由紀子.物語介護保険(上)いのちの尊厳のための 70 のドラマ.東京:岩波書店,2010
- 4)大熊由紀子.物語介護保険(下)いのちの尊厳のための 70 のドラマ.東京:岩波書店,2010
- 5)谷川俊太郎.おばあちゃん.東京:いそっぷ社,2016
- 6)久保田美法.«新しい人»としての認知症—「高齢者心理»を学ぶ大学生の感想から—.淑徳大学研究紀要(総合福祉学部・コミュニティ政策学部)2016;50 149-162
- 7)高橋幸男.認知症はこわくない 正しい知識と理解から生まれるケア.東京:NHK 出版,2014
- 8)クリスティーン・ブライデン.私は私になっていく痴呆とダンスを.京都:かもがわ出版,2004
- 9) NHK.«知的探求フロンティア タモリ・山中伸弥の!?認知症克服のカギ» 2025.9.6 放送

巻末資料

～インタビュー～

1. デイサービス：ベッキーの^{あかり}耀（福岡県北九州市）
2. ホームホスピス：もう一つの家ややさん（石川県小松市）
3. 認知症グループホーム：さとやま（石川県小松市）

デイサービス「ベッキーの耀」



戸次真一さん：施設長 介護職歴 18年

紳士服の販売から、介護職へ。デイサービスや小規模多機能型居宅介護での勤務を経て独立し、2015年に「ベッキーの耀」を設立した。

「介護は、人生の先輩にどう楽しんでもらうかを考える“すごい”仕事」



戸次邦子さん：介護職歴 11年

一時期、戸次さんと同じ法人で働き、当時の社長(元看護師)から利用者に寄り添う介護を徹底的に学ぶ。戸次さんの妻。

「介護は、誰でもできるけど、誰でもはできない仕事」

(戸次さん)

「昔のヘルパー講座には、施設での実習があったんですね。ある施設に行った時、高齢の女性の隣に座ると、こう言われたんです。『あなた、職員に言われたやろ？「私たちバタバタして忙しいんよ。あのおばあちゃん(女性本人)、叩いたりつねったり文句言ったりはせんけん、黙ってニコニコ笑って話しかけ聞いて」と』。認知症のある女性だったので、同じことをグルグル言ったりもしていたんですけど、しばらくすると職員が来て、僕たちの前でこう言ったんです。『私たち忙しいけ、となり座って。ニコニコ笑ってたら暴力行為とかはないけえ安心してもらっていいし、何かいろいろ言っても「はいはい」と聞いてもらいたいけえ。私すぐ戻ってくるから、ちょっとだけ待って』と」

—テープレコーダーみたいですね

(戸次さん)

「その職員は、伝わっていないと思っていた。でも、ご本人は、どう言われているかを分かっていました。この時『こういう思いをしながら生活している人もいるのか。自分が現場に入るなら、こういう思いだけはさせないようにしたい』と思ったんです」

—ご自分が現場に入って、介護の仕事をどう感じるようになりましたか

(戸次さん)

「人生の先輩と笑って仕事ができる。それってすごいことだなと。プロとしてやらなきゃいけないですけど、笑いながら、楽しいことを考えながら仕事ができる。これは楽しいと」

—その境地に達したのはいつ頃ですか

(戸次さん)

「おむつ交換があったり、お風呂の介助とか一通りやっていたけど、そんなの当たり前
にやることだと思っていたので何ともなかったです。どうやって楽しんでもらうか、一日
笑ってもらうかを考える。それが仕事になるってすごいことだなって思ったので、早いう
ちから楽しかったですね」

—邦子さんは、仕事を始めてみてどうでしたか

(邦子さん)

「仕事を始めたばかりの頃、勤めていた施設に、混乱してなかなか寝つけない女性がいまし
た。当時はまだ何も分からなくて、その方が言うことに対して『いやいや、こうじゃない
ですか？』『ああじゃないですか？』って否定をしたら、めちゃくちゃ怒り出したんです。
夜中なのに『キー！』ってなって、私どうしようか？と思ったこともあったんですけど、
だんだん『あ！そうなんです、そうなんです』『ふんふん』って聞いていたら、全然
寝ないおばあちゃんが寝出すんです。その時、私は“孫”になってずっと手をつないでいる
と、『寒くないね？』と布団をかけてくれたりもしました。『あんた、おなか空いたやろ？』
と言われたら、『じゃあ、朝になったらご飯作って』と言うと『作ってやろうかね』と。
孫に徹して『ばあちゃん、もう寝よっか』と一緒に寝るとスヤスヤと寝始めてくれるので、
女性が眠ったかなと思ったら布団からそっと出る。すごく勉強させてもらいました」

—介護の仕事はつらい、苦しいとは感じなかったですか

(邦子さん)

「確かに、寝ない利用者さんに対して一晩ずっとつき合わないといけないと思うとつらい
んでしょうけど、どこまでも“利用者さんの世界に私たちが入っていく”ことをすれば、
同じ世界にいられるので、嫌ということはない。つらいという感覚にはならないんですよ
ね。ある日は、『おいしそうなのワトリじゃん』と言って、私の手を食べようと思いました。
とんでもないなと思うと同時に、すごくおもしろいなと感じたんです」

—介護の世界が、おもしろいと

(邦子さん)

「自分の対応一つで、相手の反応がまったく変わるのがおもしろいなと思いました。つまり、
認知症って薬で治すものじゃないんだって思ったんですよね、対応なんだって」

—介護する側の対応で変わる

(邦子さん)

「車いすに乗っていて、施設から『帰りたい』とよく言う女性がいました。『帰りたい』と

言い出したら、力が強くなるんですよ。スタッフの腕を、ぎゅーと捻り上げたりするんです。すると、その利用者さんが動かないように、スタッフがイスで囲ったりしていました。身体拘束ではないけど、そういうことをするスタッフもいるわけですよ。おばあちゃんが転倒しないようにとといった理由もあったんでしょうけど、そんなことをしたら誰でも怒りますよね。かみついたりすれば、“暴力おばあちゃん”“問題行動のおばあちゃん”となる。でも、なぜそういう行動になったのか。“帰りたいんだな”という気持ちを汲んだのかどうか、スタッフからにじみ出てくるものがあると思うんです。利用者さんは、このスタッフは自分のことを問題行動視しているな・・・とキャッチする。スタッフがどう捉えているかの対応で、相手はまったく変わると思います」

(戸次さん)

「認知症のある人は、最後まで感情は残るんですよ。おかしなケアをしている職員のことを嫌いになります」

—「帰りたい」という気持ちを汲む

(邦子さん)

「認知症がひどくて、『帰りたい』『帰りたい』といつもつぶやいている方がいました。家に帰っても、『帰りたい』が続く。その方の『帰りたい』は、場所ではなかったんです。自分が一番良かった時代」

(戸次さん)

「他にも、生まれた家であったり、家のキッチンだと落ち着くけど、他の部屋なら『帰りたい』という方もいらっしゃいました」

(邦子さん)

「うまく言葉にできない方は、『帰りたい』という表現だけになる。ご家族や職員もそうなんですけど、『もう帰っているでしょ?』とか『まだ帰れませんよ』と言えば、利用者さんはすごく傷つくわけですよ。自分の想いが伝わらないので」

—コミュニケーション力や洞察力が必要ですね

(邦子さん)

「この仕事は、人間力がとても試されます。コミュニケーション能力が高まりますよ。私、介護職を一時期離れて、営業職の事務をしていたことがあったんです。そこで新人の子から、お客さんが何を求めているのか分からないって言われたことがあったので、『介護のアルバイトに行ってみたら?分かるようになるよ』って言いました」

(戸次さん)

「99歳で、“妊娠”した人もいました。その女性は、朝うちのデイサービスに来て『子どもどこやったかー！』『子ども取り上げたろ、どこやったかー！』と怒るんです。『誰の？』とたずねると、こっち（僕）を指さして。『どうしました？』と聞くと、『あんたどうすんねん、子供取り上げられたばい』と、僕の子どもを妊娠、出産したことになっていて」

(邦子さん)

「施設長の子どもを妊娠したって、いつも言うんですよ」

(戸次さん)

「『俺には、子どもはいませんよ』と言えば、『ワー！』って怒っちゃうんですけど、『子供ね、さっきミルク飲ませて寝かせたけど連れてきます？』と聞くと、『寝てるならよかよか』と落ち着く。介護の経験が長くなると、もしかして、おなかがすっきりしてお通じが良いのかな？と考えられるようにもなってくるんです」

(邦子さん)

「頭が痛い、足が痛いと言っても、実は、そうではないこともあるんですよ。お通じが出ていないだけとか、暑いとか。何かを不快に感じていても、直接的な言葉で表せない方が多いので。本当に伝えたいことは、何なのかを見抜く。だんだん分かってくるんですよね」

(戸次さん)

「数年前に、地域のケアマネージャーさんから、『他のデイサービスにすべて断られた方なんですけど、受け入れを考えてもらえませんか』と問い合わせがありました。その方は、職員に対してだけでなく、他の利用者さんを叩いたりつねったりと暴力行為がひどいと聞いていました。うちに体験に来てもらうと、脳梗塞の後遺症で体に麻痺が残っていることが分かったんです。うまく言葉を出せず、嫌という表現が、相手を突き飛ばしたり叩いたりするような行動になる。例えば、お風呂に入りたくない場合には『嫌！』となるので、僕が両手を出して『(右手)いま入ります？(左手)あとで入ります？どっちにしますか？手をタッチしてください』と言ったら、希望のほうをタッチしてくれるだけで何の暴力行為も出なかったんです」

(邦子さん)

「問題行動と言いますが、それは職員側の感覚なんですよ。利用者さんは、何の問題もない。普通のことをしているだけ。問題じゃないと捉えれば、職員も苦痛にならないですよ。乗換の技術などは、回数をこなせばできるようになると思うんです。それよりもずっと難しいのは、コミュニケーションの方法です」

—介護の素質が必要ですか

(邦子さん)

「素質ばかりを求めていたら、人材が育たないじゃないですか。どんな人でも育ててもらえるようにしないと。だから私は、介護職員の初期の教育がとても大事だと思っています。いずれ、そうした教育ができたらいいなと。この介護職が、もっとしっかりと確立されて欲しいんですよね。誰にでもできるんだけど、そんなに簡単な仕事ではないです。移乗や介助の技術もちろん大切ですが、高齢者の心理を分かるとか、そういった意味での技術職だと思っています」

—職場全体で、コミュニケーション力を高めていく

(邦子さん)

「うちのデイサービスに通っていた方なんですけど、車いすのおばあちゃんがいました。よその施設で暴力行為があって、お風呂に入らないので、事業所から拒否されたんです。ここに通うようになってからも、やっぱりお風呂に入りたくないんですよね。でも、その利用者さんへの対応が、抜群にうまいスタッフがいたんです。私が声をかけると『ウィー』って暴れることもあったんですけど、彼女が言うと、急にずっと“穏やかなお母さん”のようになるんです」

—言葉のかけ方が違うんですか

(邦子さん)

「他のスタッフも全員優しい言葉をかけるし、無理矢理ひっぱったりはしないんですけど、そのスタッフは気持ちが合ったんでしょうね。“風呂に入りゃいいのに”という私の気持ちは、恐らく見透かされていた。絶対に伝わるんですよ。だから、困ったらすぐに彼女に『おねがい！』って言っていたんです。利用者さんに穏やかに過ごしてもらえるなら、何でも一人でする必要はなくて。フロア全体で、困った時は声をかけてねと許される環境があれば、自分が全部できなくてもいいんだ、頼めるんだって思ったら仕事がまわっていくと思うんですけどね」

(戸次さん)

「事業所によっては、私は見守りをしているから入浴介助には行けないという所もあるんですけど、全体で回せば、チームケアになるんですよね。『お願いします』と言える環境にない事業所も、あったりすると思うんですけど」

(邦子さん)

「答えはないじゃないですか、この仕事。だからこそ、おもしろいっていうのもあるんです。毎日、創造的ですよね。みんなで作り上げていく。私は一度、介護の仕事を辞めたんです。」

また戻ってきた時に、“社会から外れた”ような気持ちになりました。“高齢者だけの世界に追いやられた”ような気になったんですよね。介護から離れていた時期にしていた仕事に割と責任があって、戻ってきたらすごく寂しいなって。そんな時、夫から『何言おん？こんなに高齢者の人と関われる仕事は他にないよ。高齢者は知恵が詰まっている人。人間として最高なんだ』と言われて、ハタと気づいたんです」

—“最高”ですか

(戸次さん)

「やっぱり人生の先輩なので、自分とは全然違いますよね」

(邦子さん)

「『そういう人たちと関わって、お金までもらえる。こんな最高の仕事に就けるとかない』とも言われました」

(戸次さん)

「80年90年生きて、自分たちよりも遥かに社会生活のいろいろなことを見てきた人たちじゃないですか」

—それが、この仕事の価値ですか

(戸次さん)

「価値の一つではありますよね」

(邦子さん)

「私にはそんな発想がなく、はあ…って。それから、この仕事すごいな！って。それまで思っていた感覚とは違う、またさらに、この仕事が素晴らしいという思いになったんです」

—会話ができない方もいらっしゃる、それでも最高ですか？

(戸次さん)

「そういう方は笑ってくれますよ。表情に出ますよ。どうやったら笑顔が見られるかを教えてくれます。表情や感情は、最後まで残る。語れないだけで、表情で発している。何もできない人はいません。そこに、気づくか気づかないかだと思います」

(邦子さん)

「本当に認知症がありますか？と感じるくらい、アドバイスをくれる人もいます。99歳のおばあちゃんでしたが、私との会話の中で『人間にはいろんなのがおるけんね』と言ってくれて、生で聞くと、なるほどー！と重みが違うんですよね」

(戸次さん)

「『認知症の人の特徴は?』と聞くと、多くの方が、暴言を吐くとか暴力が出るとか、徘徊するとか、マイナスのイメージにしか着目していないんですね」

—世間のイメージとの差を感じますか

(邦子さん)

「介護はネガティブな世界、介護は誰でもできる、そんなイメージがあると思うんです。でも、現実には、誰でもはできない。それなのに、行く所がない人が行く、最終的な仕事のように思われているところが悔しいですね」

—世間には、賃金や人手不足の問題ばかりが植え付けられているようにも感じます

(戸次さん)

「デイサービスの現場から見ると、介護職員は、あまり『賃金を上げて』とは言いづらいと思います。言えない人の方が多いんじゃないですか。介護保険制度は、9割8割7割は介護保険料が出ますが、利用者負担が1~3割あるわけですよ。総額が増えたら、サービスの料金も上がるじゃないですか。利用者さんの負担が増えたら、来られる回数が減ってしまうと心配もします」

—自宅で、家族だけで介護をする負担は大きいですね

(戸次さん)

「認知症同士で、介護をしているご夫婦もいらっしゃいます。老々介護ではなく、“認認介護”です。うちのデイサービスにも、奥さんの認知症は軽く、認知症が進む旦那さんだけが通っている方がいました。旦那さんを自宅に迎えに行くと、普段は奥さんが出てこられるんですけど、その日は、旦那さんから『家に入って』と言われたんです。家に上がらせてもらい、『どうされました?』と聞くと、『カギ閉めないけんやろ?妻がゴミ捨てに行ってから帰ってこん』と。『いつからいませんか?』『朝はおったけど分からん』と言われ、2階を探してもいらっしゃらなくて。お風呂場をノックしたけど反応がないので扉を開けたら、亡くなっていらした。でも、ご主人には認知症があるから気づかなかったんです」

—今回、利用者さんからお話をうかがって、ここがとても大切な場所だと実感しました

(戸次さん)

「病院の看護師長さんから、『うちに入院している患者さんたちが「ベッキーに帰らないけんけん、がんばらないけん」「ベッキーに帰る、帰る!』と話していたので、ベッキーって何やるね?』と、思っていたらデイサービスの名前だと分かって。私のお母さんが通う時にはそこにしようと思ったんよ』と、言われたことがありました。ベッキーに帰りたいと思ってもらえるのは、ありがたいですね」

—独自のサービスはありますか

(戸次さん)

「宿泊サービスを、独自にしています。どうして始めたかという、利用者さんから、別の施設にショートステイに行った時の話を聞いたんです。『トイレでこけたんよ。ベッキーなら「○さん」と職員の名前を呼べるけど、名前が分からないから「すみません」「すみません」と呼んだけど誰も来てくれない。一人でトイレに行って、壁だと思って手をついたらスライドのカーテンでどんといっちゃって(転んで)』と。『すみません』『すみません』と呼んでも、スタッフが、他の方のオムツ交換に行っていたら気がつかないとか。そもそも施設が大きいと、呼んでも声が聞こえなかったりするじゃないですか。たとえケガがなくても、混乱して帰ってくることもある。だから、なじみの場所でなじみの職員が対応できる宿泊サービスを始めたんです」

—一人一人に、とことん寄り添っていく

(邦子さん)

「ここに通い始めた頃は無表情で固まっていた利用者さんが、慣れてくると、ゲラゲラと自然に笑うようになったんです。その方は、介護度も低くなって。低くなるということは、施設にとっては単価が下がるけど、利用者さんは元気になる」

—そこに矛盾があるんですよね

(邦子さん)

「だから、元気になったら加算が欲しい。“元気加算”が欲しい！です」

—価値のある仕事ですね

(邦子さん)

「そうは言っても、きれいごとばかりではなく、利用者さんに“こんにゃろう！”って思う時もあるじゃないですか。でも、やっぱり私は、自宅まで送った別れ際に『また次いつね、楽しみにしているよ』と言われると、疲れが全部吹っ飛ぶ。空っぽになった送迎車でいい気持ちで帰れる、明日もがんばろう！って。成果物(形)がある仕事ではないですが、生身の人の笑顔や言葉が、私にとったら価値として大きいですね」



酒井靖子さん：介護職歴17年

専業主婦から飲食店でのパート勤務を経て、ホームヘルパー2級を取得。デイサービス一筋、「ベッキーの耀」が3カ所目。

私に介護の技があるとすれば、「自分が笑うこと」ですかね

—介護の仕事を始めたきっかけは

「長年、専業主婦をしていて、それから飲食のパートをしていたんですよね。その頃が、30代くらいですかね。介護の仕事は、昔から気にはなっていたけど、自分にできるのだろうかというのがあって。飲食店に勤めていた頃、ちょうどタイミングよく「ホームヘルパー二級」の募集を見たんです。それが目についたのも何かの縁かなと思って、それから始めてみました」

—気になっていたのは、潜在的に何かがあったんですか

「年配の方と話すのが、すごく楽しいというかですね。若い子より年配の方と接することが多くて、将来的にも親の介護がありますから、ちょうどいいきっかけかなと思いました」

—飛び込んだ世界は、どうでしたか

「ヘルパーの講座に通っているのもすごく新鮮だったし、やっぱり知らないことだらけで。研修に行く先の利用者さんと接することも楽しいなって」

—介護の「難しさ」もあると思います

「介護は、奥が深いじゃないですか。私は、ずっとデイサービスなんですけど、最初に入ったデイサービスは大人数の所だったんですね。初めてなので、先輩たちに聞きながら、こういう時はどう接すれば良いのかと学ばせてもらって。あと、私のことを親身に聞いてくれる利用者さんや、心配してくれる方もいらして。介護の現場は、すごく“良い所”というか。人と人とのつき合いは難しい面も多々ありましたけど、その分、周りの方に支えられて乗り越えてきたというか。なので、この仕事を辞めようとは思わなかったんですよね」

—一度も？

「そうですね。職場が変わっても、行くところ行くところがいい所だったんですよ。スタッフにも恵まれて、利用者さんにもね。認知症対応型の施設では重度の方もいらっしゃるんですけど、こういう声かけをすると反応してくれる、表情で分かるなど、会話はできなくても意思の疎通はできるんだと本当に勉強になりました。『もう嫌だ！』と暴れる方もいらっしゃるんですけど、どういう風にしたらその後がスムーズになるのか、声のかけ方をみんなで考えて。成功した時にはこれだったんだ！、嫌の奥には何か考えがあるんだと、すごく気づかされたんですよね」

—成功体験を重ねられたのですね

「若年性認知症の方で、目をつむっているのか開けていのかははっきりしない状態で、ご飯もほとんど食べられない方がいました。その方は、草取りが大好きで、天気の良い日は私と一緒に外に出て歌いながら草を抜いたりすると、たまにふっと意識が戻ってくる時が

あったんです。その時は、『あんだ、こんなんやったよね』と話しかけてくれたり。一緒に楽しいことをしていると、意識が戻ってきたりしてすごくうれしかったです。あの瞬間、距離が近づく。今日は笑顔が一つでも多く見られた、今日は私の声にならずいてくれたと、そういう経験が今でもすごく残っているかな」

—介護の現場で仕事をしていて、世間とのイメージのギャップを感じますか

「介護は閉鎖的な部分がありますよね。友達に『こういう仕事をしている』って話すと、『私には無理』みたいなね。やっぱり皆さんには、大変だというイメージが強い。でも、なにか不思議とね、大変なところは勿論あるんですけど、その中に喜びも楽しみもあります」

—“介護のプロ”とは、どんなイメージですか

「介護は、その人その人のやり方があるので一つには決まっていない。無限にあると思うので、それぞれ違ったやり方で利用者さんが楽しめたら、それが一番いいかなと思っています。“介護のプロ”とは、常にニコニコしていて、利用者さんも笑顔。突然、怒り出す方もいらっしやると思うんですよ。だけど、そこを上手に笑顔にできる方。やっぱり、皆様を笑顔にできる方なんじゃないかなと思います」

—酒井さんの“技”はありますか

「自分が「笑う」ことですかね。利用者さんの様子を見ながら、自分も笑って。ちょっと楽しいことを合間合間に入れて、気持ちを違う方向に持っていく。汗だくだくですよ」

—つらいな、しんどいなと思われる時はありますか

「対応がうまくできなかった時でも、自分の中で「つらいな」ではないですよ。どうすれば良かったかなと考えます」

—目指す、介護士の姿はありますか

「みんなの笑顔をなくさないようにしていけたらいいなとは思っています。利用者さんもスタッフも一緒に楽しみたい。みんなで楽しみましょう！って感じですかね」

—笑顔をなくさない秘訣はありますか

「優しい声かけですよ。やっぱり自分がされて嫌なことは嫌なので、自分がホッとするなと思うような優しい声かけをしていければいいかなって思っています」

—仕事、楽しいですか「いま、すごく楽しいです」

—利用者のAさんが、『ベッキーに來られて幸せ』って言っていました

「涙が出ますよね、そんなこと言われたら。ちょっとウルウルしちゃいます」



利用者 A さん (94) : 利用歴 3 年半

息子夫婦と孫と同居。月曜日～金曜日までほぼ休みなしで通う。

アルツハイマー型認知症。要介護 1。

デイサービスは、話し相手がいる“学校”、みんな友達

—ここは、どうですか？

「楽しい。家におったら相手がおらんけ、独り言言うてもしょうがないけ、時々テレビに文句言う。ここにおれば、黙っとるわけやないやん。それが一番楽しいですね」

—お話が好きなんですね

「昔から“おしゃべり”って言われよったけね。じっとが苦手なんよ。動くか、しゃべるか」

—こういう場所がなかったら寂しいですか

「ですよね。家で一日中、誰も見らんでもテレビはつけっぱなし」

—お元気で、体も動いて素晴らしいですね

「小学校の時から朝起きて、自分でご飯炊いてね。ちょっとずつ掃除してから学校行きよったけね、それがもう当たり前の生活やったけね。親に『女はトイレの掃除せい！べっぴんさんになりたかったら』と、子供の頃よく言われた。昔から何でもしよった、動くことに對して苦にならない」

—ここは、自分の“家”みたいですか 「もう 4 年くらい来るけ (来てる)」

—楽しい気持ちになりますか

「家でぽつんとおるよりも、言いたいこと言っても (スタッフは) 絶対怒らんけん。私、病気以外、休んだことないよ。じっとするのが苦手。ちょろちょろしよるけんね。ここにおるだけで“ふわっ”となるやろ、人のぬくもり。家なら一人やろ。話し相手がいってうれし。ここがあってもらわんと困る、家もここも一緒、しあわせです」

—行いたい！という気持ちになりますか

「もう、ここに行くもんと思うとるんよね。雨が降ったり雪が降ったりしたら、どうしようかなって思うやない？ だけど、家におっても一人でポツンとおるよりここ行ったほうが、それこそお陰様ですよ。この人みんないい人ばかりやない、言いたいこと言うてもね」

—やっぱり、お話することが好きなんですね

「年とってからしょんぼりしているのは寂しい。物言わんのはつまらんよ。キューンと寂しいと。しゃべると、ここ（頭を指さしながら）が動く。脳が動いている、話が次々出てくる。脳の運動です」

—ここがあって、よかったですね

「一人の時はテレビつけっぱなし。子供が仕事から帰ってくるまでは、自分だけで笑ったり泣いたり、『それ違う！』とテレビと話す。私にとっては、ここは学校。みんなと友達になれた。ここがなかったら、どうなっとるやろうね」



利用者 B さん (90) : 利用歴 10 年

家族と同居。デイサービスに来ると、ハサミを巧みに使い、夢中になって切り絵を作る。アルツハイマー型認知症。要介護 1。

デイサービスに来て、切り絵作りに“はまり”ました

—ハサミを使うのが好きですか

「主人と結婚する前、自分で店をしていた、散髪屋。主人とお見合いした時、『店やめりゃ、僕が食べさせてあげるから』って言ってくださって。散髪屋していたから、自分でハサミ研ぐでしょ。ハサミを使うのが、苦にならないというか」

—切り絵をしている時は、どんな気持ちになりますか

「貼る時に、折り紙のすきまが空かないように気をつけてやっている。切り絵をしている時は、声かけられても分からない。これに、“はまった”」

—家でも切り絵をするんですか

「しない。ハサミを握らせてもらえない。2 回ほど倒れたんよ、救急車で運ばれて。3 度目はないよって先生（医者）から言われているから、子供たちが倒れたら（危ない）ってことで。買い物にも連れて行ってくれない、私がいると自分達の買い物ができなくなるから」

—買い物ができたら何が買いたいですか

「自分の下着とかね。子供たちはね、メモしとったら買ってきてあげるって言うけど、自分としては自分で見て気に入った物を買いたい」

ホームホスピス「もう一つの家ややさん」



中垣なつみさん：介護職歴 5 年

認知症の祖母の影響で、高校は福祉ボランティアコースへ進学。卒業後は自衛隊に入隊し、任期満了で除隊。4人を出産後、現在の施設の開設の年から勤務する。

介護の仕事が好き、働く仲間も利用者さんも好きです



深堀美根子さん：介護職歴 20 年

事務職から、友人の誘いで介護老人保健施設に転職。専業主婦を経てデイサービスに13年勤め、現在のホームホスピスへ。

介護は、「笑う」ことが仕事。素敵やなと思ったんですね

(中垣さん)

—介護の仕事をしようと思ったきっかけは

「中学生の頃、アルツハイマー型認知症だった祖母の姿を見ながら介護士になりたいと思い、高校は、介護や看護、保育や手話など福祉を学べるコースに進みました。卒業後は、人のお世話ができる“何か”をしたかったんですけど、介護は今じゃなくてもできるかなと思い自衛隊に入りました。高校を卒業する時には、訪問介護の資格を取っていたので、自衛隊を除隊してから、やっぱり介護の仕事をしたかったんです」

—学生の時から「介護」について考えていたんですね

「そうですね。高校のクラスメイトが実習に行った先が、私のおばあちゃんが通っていたデイサービスだったんです。クラスメイトが実習から帰ってくると、『今日なつみのおばあちゃん〇〇して楽しそうだったよ』と話してくれたり、普段から気にかけてくれるようになって。祖母が認知症だったのは悲しかったけど、気持ちが少し楽になったんです」

—介護に対するイメージは

「悪くありませんでした。介護の現場は、おばあちゃんたちに癒されるようなイメージで。でも、最初に働いたデイサービスは、利用者が男性ばかりでセクハラまがいのことをされました。私だけではなくて、若い子みんながされて。男性の管理者に相談すると、『色目使っているからじゃないか』って言われたんです。そういう言い方をされて傷ついたし、『介護をするんやったら、そんなことぐらい我慢できんかったらできんよ』とも言われました」

—仕事の内容はどうでしたか

「利用者さんがどうしたいかではなく、自分がやらなきゃいけないタスク、今日はお風呂に何人入れなきゃいけないとか、ただノルマをこなしているような感じでした。正社員がなくて、私ともう一人の子ぐらいしかいなかったの、朝から晩までそんな感じ。利用者さんの気持ちうんぬん、そこまで考えたことがなかったです。若かったのもあるし、相手がどう思っているかほとんど気にしたことがなくて。その人が、どうして入浴を嫌がっているのかとか、掘り下げて見ることはまずなかったです」

—今はどうですか

「この職場は、みんなで「共有・共感」する。ここの入居者さんは、こういうものが苦手だから、言葉のかけ方一つにしても、こういう言い方をした方が喜ぶやろうなと考える。利用者さんとしっかり関わって、“自分はこうしたい”ではなく、相手がどうしたいのか、家族がどうして欲しいのかをマンツーマンで関わりながら考えられるので、今の介護が好きです」

—「人生」を一緒に考える

「利用者さんのそれまでの生活を書き出してみると、「○さんは、午後3時頃になると不穏な状態になる」ということがありました。元々銀行員だったので、もしかするとここに関係があるのかな？と点と点がつながる時があります。こういう人生を歩んできたから、あ！ここが苦手なんやと」

—銀行が閉まる時間ですもんね

「毎日関わっていると、なんとなく分かってくるというか。それをみんなで共有するので、自分だけの考えではないんですよね。『今日、私はこんなことを言われた』とか、『自分には言わないけど、他の人にはこういう反応をした』とかスタッフで共有します」

—入居者の希望にどう応えていますか

「『外に行きたい』という希望は、誰か（スタッフ）が叶えてあげるようにします。外の空気を吸うだけでもいいですしね」

(深堀さん)

「近くの球場で野球の試合をしていた時には、野球が好きな人に見せてあげたいと、私から提案したこともありました。管理者さんも『行ってきて！行ってきて！』と、すごく押しつけてくれて」

(中垣さん)

「そこが、他の職場と違うのかな。『行きたい!』と言われれば、たとえお昼ご飯の時間でも行きます。普通は、なかなかできないことですよね。でも、ここでは、ご飯は帰ってきてからでいいよねと時間に縛られないんです」

—ご飯の時間が少しずれても、その方の希望を優先する

(中垣さん)

「散歩から帰ってきてからでいいねと。ある入居者さんは、散歩の途中で喫茶店に寄りたいと言われて、コーヒーを飲み、チーズケーキを食べました」

(深堀さん)

「普段の食事はミキサー食なんですけど、お菓子は普通の物を召し上がるんです」

(中垣さん)

「この間は、塩おにぎりが食べたいと言って、全部食べられた」

(深堀さん)

「よっぽど美味しかったんやろうね」

(中垣さん)

「デイサービスに勤めていた時は、ちょっと苦しかったんです。決まりが厳しくて、ある人だけ別の物を食べることはまず許されない。『これをしてほしい』と言われても、『ここではできないルールなんです、ごめんなさい』とシャットダウンするしかないのがしんどい時期があって。でも今は、看護師さんも一緒にみんなで相談して、体も大丈夫やねって確認して最善の方法を考えられるから、この仕事のやり方がすごく良いです」

—仕事をしていて、どんな時がうれしいですか

(2人)「やっぱり『ありがとう』の言葉」「『ありがとう』がうれしいです」

(中垣さん)

「私は、入居者さんから元気もらっています。皆さんと毎日顔を合わせるから、ぶつかることもある。でも、そんな様子を他の方が見ていて『あんた大変やな、ようがんばるとるな』って言ってもらえることもあって、すごくありがたいなと」

(深堀さん)

「一人ずつ関係が濃厚やね、つながりが濃厚ですよ」

—濃厚なつながりだからこそ、できると感じることはありますか

(中垣さん)

「病院から、寝たきりの状態でうちの施設に入られた方がいました。病院からの申し送りは、『オムツで、尿意もないです』でした。でも、実際はそんなことはないんです。その方にトイレに座ってもらうと、尿がちゃんと出る。排泄が自立していくと、ご本人が喜んで、目に見えて元気になっていくんです。毎日のちょっとした積み重ねなんですけど、寝て起きて食べて出してが少しずつ循環していくようになる」

(深堀さん)

「取り戻していくよね、その人の生活を。ここに入った時は、すごい険しい顔の方もいらっしやった。誰も信じないぞ、みたいな」

(中垣さん)

「その男性に初めて会った時、私は床に座って記録を書いていたんです。台所では、70代80代のお母さんたちが料理を作っていた。その様子を見た男性から、『なんであの人たちがご飯を作って、お前は何しとるんや!』ってすごい怒鳴られた。だから、ご飯を作るふりをしてしばらく立っていました。すごく険しかった。でも、話しをしていくと徐々に表情が柔らかくなって、私にあだ名をつけてくれたり。話さなくなったら、そこで人間関係が終わっちゃいます」

(深堀さん)

「やっぱりね、諦めないで、根気よく声かけしていくんやね」

(中垣さん)

「本音を言えば、話したくないって思う瞬間もあるじゃないですか、傷つくし。でも、そこで自分が話さなかったら、さらに距離ができてしまう。やっぱり少しずつ心を開いてくださるところが、すごくうれしいです」

—深堀さんは、仕事は介護一筋でしたか

(深堀さん)

「私、最初OLやったんですよ。その会社には5年くらい勤めました。介護の仕事は、友達から、『介護老人保健施設が新しくできたから、一緒に働いてみない?』と誘われたのがきっかけでした。介護の経験はなかったので、まず数日間ボランティアをしてみると、嫌じゃなかったんです。だから、お給料をもらってちゃんと仕事をしたいと就職しました」

—何年前ですか？

「30年くらい前です。しばらく働いて、結婚して出産して仕事を辞めたんです。それから約10年は専業主婦をしていました。主人の転勤が続いたんですが、地元の小松に戻ってくると、私が介護福祉士の資格を持っていることを知っていたママ友に声をかけられて、デイサービスで仕事を始めたんです。13年間デイサービスで経験を積み、縁あってここ（ホームホスピス）が募集していると知って転職しました。一人一人にじっくり関われるのが、魅力的だなと思ったんですよね」

—じっくりと関わりたかった

「デイサービスは、本当に忙しいんですよ。まずは送迎、そして、すぐにお風呂。午後からはレクリエーションに体操、おやつ。私が勤めていた所は、認知症予防としてそろばんをしたり習字を書いたり、プログラムがびっしりとつまっていたんです。イベントもいろいろあったので、自分が担当になると、家に帰ってからも折り紙や季節の飾り物を作る。常に何かを考えているような状況でした。デイの皆さんのことは大好きだったんです。でも、自分が疲れてしまって」

—ホームホスピスでの“じっくり”は、どうですか

「いいですよ、やっぱり違いますね。デイだと、誰かと話していたらトイレからコールが鳴るとか、歩行の見守りが必要な人もいっぱいいたんです。その人が動き出したら、すぐに横につく。誰かとしゃべっていても『ごめんね〜』と言って、その場をすぐに離れなきゃいけないので話しをする時間がなくて」

—「話す」ことを大切にされたいんですね

「昔、事務職として働いていた時は、隣の席の子としゃべっていたら怒られるし、笑っていても怒られる。介護は、しゃべるのが仕事、笑うのが仕事。「笑う」ことが仕事って素敵やなと思ったんですよ。最初から介護の仕事をしていたら、気づかなかったですね」

—「介護は、笑うことが仕事」とても素敵ですが、しんどいこともありますよね

「もちろんです。でも、しんどいやきついより、もっと楽しい“何か”があるんでしょうね、だから続けていられる。介護の仕事はできない、という人のほうが多いじゃないですか。だから、私に『えらい！』と言ってくれる人もいますけど、好きだからね。体を動かして、楽しい話をして喜んでもらえる。私は介護の仕事が好き、そう思うだけです」

—その“何か”とは

「高齢の方とお話するのが好きなんですよ、子供の時から。ひいおばあちゃんが友達とお茶を飲んでいると、その人らに混ざって話を聞いていた。そういうのが好きやったんです」

—“好き”を仕事にできるって、すごいですね

「家族からも、そう言われます。『私、好きな仕事をしとる』って子供に言うと、『そんな人おらんよ、珍しい』って」

—幸せですね

「はい。私は相手を笑わせたいし、おもしろいことを言いたい。普通の会話だけじゃなくて、冗談とか。入居者さんにあいさつをする時は、『おはようございます、吉永小百合です』って言っています。そうすると『ふっ』と笑ってくれて、それだけでもうれしい。難しい人ほど笑わせてみたいと思うんです」

—相手の心に入っていきように

「そうですね。すぐにはできませんけど、やっぱり信頼関係です。普段から接して信頼関係を築いていくと、機嫌が悪くなったとしても、怒ったとしても話を聞いてもらえます。信頼関係があれば、『あ、そっか』と言ってくれます」

—関係が“濃厚”だから、しんどさを感じることはないですか

「逆ですよ。濃厚の方がいい、楽しいっていうのかな。関われない方がしんどいです」

—看取りに対しては、どうですか

(深堀さん)

「看取りになると、その都度、葛藤もあります」

(中垣さん)

「医療行為がメインになってくると、介護士の自分に何ができるんやろうと、いつもちょっと落ち込むっていうか。私たちにできることって限られているなって感じるんですよ。でも、少しずつ、なんとなくは分かるようになってきたんですけど、毎回悩みます」

(深堀さん)

「やりがいがあります。だからこそ、終末期の方の少しでも力になってあげたいなと」

(中垣さん)

「看護師さんたちは直接ケアができるので、私たちはちょっと気持ちが下がり気味になるかもしれない。勝手に線引きをして、少し劣等感を感じるというか。自分たちだけにしかできないことってないかなと、いつも考えています」

—これから目指したい“介護像”はありますか

(深堀さん)

「やっぱり、声かけがすごく大事で。このスタッフは声かけが手厚いから、入居者さんが元気になっていくんですよ。体調が悪くなった時も、回復過程でみんなで声かけをして、何か食べられる物を食べてもらって。ちょっと元気が出てきたなと思ったら離床してもらい、車いすでリビングに連れてきて、なんやかんやちょっかいをかけて話しをします。私は、ちょっかいをかけるのが好きですわ」

—介護の人手不足を、どう感じていますか

「やっぱりお給料の問題じゃないですか、現実的なもので。やっぱり安いんですよね、介護職は。でも、給料が高ければそれはそれでいいですけど、この仕事は一人ずつにじっくり関わられるし、楽しい。お金では言い表せない良さがあるから、比べられないと思います。ちょっかいをかけて笑顔になってもらう時間が、ここにはたくさんありますから」

—仕事を続けていきたいですか

「体が許す限り、夜勤を中心に続けていけたらいいですね。なつみちゃん（中垣さん）は、どう？『この仕事が好き』って、子供や旦那さんに言える？」

(中垣さん)

「私、好きです。だから、ここにいるんですよ。給料だけを重視して考えたら他にもいろんな所があるけど、この仕事も好きやし、この人も好きやから」

認知症グループホーム「さとやま」



飛田真由美さん：介護職歴 15 年

開設時から働く、勤務歴が最も長い職員の一人。管理栄養士、ケアマネージャーとしてもオールマイティに働く。

介護は、自分がお役に立てることがうれしくて「生きがい」です

—最初に就職したのは？

「短大に行って栄養士の資格を取ったんですけど、卒業後に、地元の企業に採用されて5年間働きました。社員食堂の献立を立てたりしていたんです。でも、食べてくれる人との接触がなくて、やりがいを全然感じられなくて。女は、しばらく働いて家庭に入るという時代だったので、その通りに。結婚が決まって、そこから10年間は主婦をして子育てをしていたけども充実感はなかったんですね」

—仕事や子育てをしていた時、あまり充実感はなかった

「旦那の扶養だったし、もう“こんなもんかな”と思っていたんです。でも、子供が大きくなって、働かんなんなって。そこで、30年前に病院（グループホームさとやまに隣接する同法人の医院）の食堂に行ったんですけど、患者さんに食堂で食事をお出しするだけ。直接感想を聞けないでしょ？『おいしいわ』とか、『これいいわ』とかって。残飯として戻ってくると、なんでかな…って感じだったんです。病院には管理栄養士が必要だったので、大先生に言われて資格を取りました」

—「介護」の仕事を始めたのは

「大先生が病院の隣にグループホームを立ち上げたタイミングで、働くようになりました。そこで初めてでしたね、何かをして相手から喜ばれたのは。食事を出したり、手作りのおやつを出したりすれば『おいしい！』と喜んでもらえる。なんていいんだろう！と、心底思いました」

—仕事で、初めてやりがいや喜びを感じたのですか

「そうそう！仕事は、ただお金を稼ぐだけのつまらないものだって思っていました。それで終わってしまったら人生本当につまらなくて、しょんぼりしてね。私が主婦をしていた時、周りの同級生たちはみんなバリバリ働いていたんです。ああ、みんなすごく生き生きしているな…って思っていました。同窓会でも話についていけなくて自分が惨めになったんだけど、今は反対で『えーまだ働いているの！？すごいね』って」

—同級生の皆さんは、家でゆっくりされている

「はい。自分にはやれる仕事があって、周りからは『働ける場所があっていいね』と言われます。まだ使っていただいているし、自分がやれていることに満足しています。でも、仕事で困難に立ち向かうこともあるじゃないですか。それを乗り切った時の喜び。利用者さんが誰もケガをしなくて一日ちゃんとお勤めができた日は、よかったー！ってうれしくなります」

—介護の世界に入ったのは、ご自分の希望だったんですか

「いやいや、最初は嫌よねって。なんで、こんなせんなんねん…って思っていました。すぐに夜勤が始まって、誰にも仕事の内容をきちんと教えてもらえないまま、いきなり夜勤で。利用者さんから、突然『帰る！』と言われて、ええ？ってなったりもしました。雪が降る中、荷物を抱えてバス停まで行ってしまうし、どうしていいか分からなかった。なんとか引き止めて寝てもらったけど、本当にね、もうドキドキで何が起こるか分からない。そんな中でも、自分なりに、あ！私にも夜勤できるんや、私でも役に立つんやって、だんだん思えるようになっていったんです」

—いつ頃から、介護に魅力を感じ始めたんですか

「7、8年は経っていましたかね。当時の管理者さんが、ある時、私に質問したんです。『このグループホームを、今後どうしていきたい？ただ介護をしている施設にしたいか、良い介護をする施設にしたいか、良くないようにしたいか、あなたどっちや？』って言うんです。私はやっぱり、『良い介護がしたいです』って答えたんです。『ほんなら、良い介護を目指そう』ってと言われて、そこから大きく舵を切ったんです。実は、その頃一緒に働いていた看護師さんには、“悪い風習”があったんです。介護と看護は、違うじゃないですか」

—“悪い風習”というのは

「介護に、心がこもっていないんですよ、全然。利用者さんを介助している時も、『本当に嫌になるわ』とか声に出す人がいたんです。ある看護師さんは、利用者さんが何か失敗すると、笑ったりしてね。自分は一生懸命仕事をしていても、周りが『アハハ』なんてやっていたら、どこか惨めになります。だから、当時の管理者さんが舵を切ったんです。あの方は、介護への理想が高かった。だから、看護師さんたちは退職して、すごく良いスタッフに恵まれ始めたんです。従業員が良いと、良い施設になります。舵取りが大事ですよ、そこに引っ張られるんです。私たちのモチベーションも上がっていく。“悪い介護”をしていると、ああ、今日もやっとなら終わった…という感じになるんですけど、“良い介護”をやっていたらうれしくなります」

—管理栄養士として仕事をするなら、別の場所もあると思います。でも、「介護」を続けてきたのはどうしてですか

「身近で、喜びの声が聞こえるからです。あたたかい食事をお出しすると、すぐに反応が見える。『おいしかった?』って聞くと、『おいしい』と言って食べてくれる。『あそこの畑から、野菜を採ってきて炊いたんよ』とお伝えすると、『そうか、うまいわ!』と。認知症のある方たちは、嘘偽りなく本当に感じたことを言ってくれます。私がお役に立てることが、とてもうれしいです。この仕事が好きですね。楽しみがあるから続けられます。私は、介護の仕事が辛いかしんどいとか、ネガティブに思いません。クリスマスなどの行事が近づいてくると、もう、うれしくてうれしくて!」

—すぐそばで反応を感じられるのが、何よりの喜びですか

「仕事の糧になって、生きがいですね。ここは、建物に鍵をかけないでしょ。他の施設では、エレベーターも動かないように暗証番号にしている所があると聞きます。誰でも建物から出入りできたり、動けることはいいですよ」

—それは、どうしてですか

「やっぱり扉を閉めると、家に帰りたと思う人は、何としても出ようとすると思いませんか? 扉がダメなら、窓から出るとかね」

—行動がもっと不穏になることも

「そう。今ここのスタッフは、若い子もみんな利用者さんの思いを汲んで『家に帰りたい』となればついて行ってくれるから、すごくありがたいですよ。そういう先輩達の行動を、新しく入った職員も見ています。ここのホームの方針というか、どんな風にみんなが動いているかちゃんと見ています。大事にしたいですよ、自由さを。あの時の管理者さんが変えてくださったから、今、いいね! って思えます。これは、1年2年ではできません。積み上げて行くものだけど、例えば、スタッフの考えが変わって『そんなのやめよう、鍵をかけよう、楽やから』って言い始めたら、絶対、従業員のモチベーションは下がります。やる気が薄められるんです。だから、良い介護、良い施設を目指せば、人材は集まると思っています」

—飛田さんにとって良い施設、良い介護とは

「栄養士の立場から見れば、旬を大切にされた地域密着の食事作り、食べる楽しみをすることですかね。自由に外に出られるのも良いことです。でも一番は、スタッフが利用者さんの横について話を「聴く」こと。話し相手になる。今は忙しくなって、昔と比べるとなかなか関われなくなってきているのも現実ですよ」

—利用者さんは「話す」ことで、やっぱり変わりますか

「全然違いますよ。昔の話などを、すっごく喜んでされます。介護は、「聴く」ことが一番大事です。相手に共感できることは自分にとってうれしいことになり、発見や楽しみにつながります。15年間仕事をしながら、そう思っています」



藤本里香さん：介護職歴1年3ヵ月

未経験のスタートから仕事への充実感が徐々に増していき、介護福祉士の取得を目指して仕事に励む。

介護は、四角かったものが丸くなったような感じです

—ここで働くようになって、介護のイメージは変わりましたか

「変わりました。介護職は、やっぱりきつくて大変で、つらいことがいっぱいあるんやっていうイメージが強かったんやけど、でも実際ここに来て一番驚いたのが、こんなことを言ったら失礼かもしれませんが、皆さんが本当にきれい（清潔）で。自然に一緒にいる“家族”みたいな感じなんやねと思って。介護は、こちらが一方的にするといったイメージがあったんですけど、違うんやね！って。会話のキャッチボールがあって、『ありがね』『あんたありがとう』と気持ちを伝えてくれる。四角かったイメージが丸くなったような感じです」

—日ごと、仕事に自信がついて表情も明るくなっているように感じます

「利用者の皆さんとも少しずつ打ち解けられるようになったし、会話もできるようになって、“楽しい”というのが前提にありますね。大変やなと思うことも勿論あるんやけど、なんか言や言って、毎日最後は“よかったな”って思います。家に帰ると、息子らに『きょう、こんなおばあちゃんが、こんないいこと言うってたんや』って言うてあげると、彼らはおじいちゃんやおばあちゃんが大好きやし『めっちゃかわいい！会いたい！その人に』とか言ってくれて。『こんな優しい気持ちの人がいて、すごくない？』とかって言うと、『あぁ、おかん良かったね。いい所に勤められて。工場に勤めていた時は、家に帰ってくると文句しか言わなかったけど、今はその文句がなくなった』とも言われました。まだできないことも多くて、皆さんに迷惑ばかりかけとるし、全部が楽しいことばかりじゃないって思います。でも最近、苦しいことでも楽しく思えるようになってきたんです」

—どんなことが苦しかったですか

「どう接していいか分からなかったの、最初はね。なんて言ってあげたらいいんやろ？、どうしたらいいんやろ？と、ちょっとしんどかったけど、先輩たちを見て真似したり、その人の気持ちになるっていうのを教えてもらって、ああ、そうか！そうやんね、そうしてみよう！と、自分がちょっと変わった部分がありました。どんな言葉を使ったらいいんやろ？とか、慣れ慣れしくしてもいいのかな？でも、堅苦しいことを言っても変な気もするし難しかったです、先輩がやっているのを見よう見まねというのか、それでもう助けられたっていうか、『こんなどうしたらいいんですか？』とか、『こうこうこんなことを言っておいでるんやけど』と相談もできるので、そこは本当に安心できるなっていうのがあります」



坂梨真由子さん：介護職歴 23 年

デイサービスや、特別養護老人ホームなどでの勤務経験があり、さとやまは5カ所目。現在は管理者として、日々の介護業務から、准看護師の資格を活かし、利用者の“生き様”を見届ける看取りまで、現場のあらゆる業務に対応する。

介護の世界に入って 23 年、抜け出せなくなったんです

—介護職歴 23 年になるんですね

「若い時は、子育てなどもあって自分に余裕がない時代で、利用者さんに対しても余裕のある対応ができませんでした。そういう時は、利用者さんはすぐに分かります。いろいろな経験を積んでの今です。介護の仕方は、自分で見出ししていくしかないですね」

—介護は「きつい」というイメージが根強いです

「大変な仕事やと思うんですけど、大変な中にも楽しみがある。認知症は、世間のイメージと違って、コミュニケーションが取りやすい方もいらっしゃる。現場を見に来てもらえば、イメージが変わると思うんです。でも、介護現場の「匂い」が苦手という人もいますね。匂いの環境も、整えることが必要だと思っています」

—コロナ以降、交流の機会は減ったままです

「子供たちに来てもらって、触れ合うだけでもいいと思うんですよね。先日、地域の子ども食堂の方と話す機会があって、人材不足って聞いたんですよ。お手伝いがどれだけできるか分からないですけど、うちの元気な利用者さんが配膳や盛りつけ、子どもたちの横にいて『おいしいか？』って話しかけるだけでもいいし、何かできたらいいなって思うんです。

『子供が大好きなの～！』っていう利用者さんもいる。ぬいぐるみを、自分の「ねんね（方言で子ども）」とってかわいがる利用者さんもいる。本当のねんねに会ったら、どんな化学反応が起きるか見てみたいですよね。認知症だからといって、何もできないわけじゃありません。いまの子どもたちは、おじいちゃんやおばあちゃんと一緒に過ごさないじゃないですか。塾だなんだ、部活だなんだって。うちの子を見ていても、母親にほぼ預けて育ててもらった上の子と、私たちだけしか知らない下の子では、お年寄りに対する考え方だったり対応だったり話し方だったり、全然違うんですよ。私自身は、近所のおばあちゃんたちと一緒にたくあんを食べながら育ちました。怒られもしたけど、かわいがってもらえた貴重な時間でした。機会を作って、交流の場を持てたらいいなと思います」

—介護の仕事を始めた頃のことを覚えていますか

「最初は、やっぱり転倒が怖かったです。この仕事は人と直に触れ合うので、距離が近いじゃないですか。こんなに近距離で人様の体に触れて、命を支える。私、利用者さんと一緒に浴槽に飛び込んだことがあります」

—飛び込んだ

「パーキンソン病の方で、男性やったんですけど、病気の影響でトットトットと急に小走りをされて。私には支えきれなくなって、一緒に浴槽へダイブ。デイサービスのお風呂が結構広かったんですよ、大浴場みたいな感じで。ゆっくり歩けば入れる方だったんですが、足がどんどん速くなっちゃって。私もまだまだ未熟だったので、飛び込みました。ケガがなかったことが幸いでした」

—命を支える仕事、給料についてはどう感じていますか

「この職業は、男性が少ないじゃないですか。なぜかっていうと、所帯を支えるほどの給料がないから。だから、「結婚退職」って男性がしていたんですよ。違う職種に転職することでしか、家族を支えられない。やっぱりそれで辞めていく方が多かったです。給料の水準が低い。でも、体力はいるので男性がいてくれたらいいけども、経済的に難しければどんどん離れていく。汚いきつい、給料が安い3Kというイメージ。給料が上がれば、興味を持ってやってみようかなと思ってくれる人はいると思います。数年前、小松市に大きなショッピングモールがオープンした時、人材がパーって流れていったらしいんです、介護職が。やっぱり、時給が良かったので。今は、処遇改善とかもあるけど、事業所によっては、職員に還元してくれない所もあります。私は、これまで働いた事業所から、処遇改善金をもらったことはなかったです。もらっても500円くらいでした。会社からは、『処遇改善金の使い方は自由。このお金は何かあった時のためにストックしておくので給料には反映しません』という説明を受けました。勿論、お給料が多ければうれしいですけど、ちょっと良いというだけでは多分続かないと思うんです。他の何かがあるから、ここにいるんだ

と思います。給料が良い所を探そうと思えばあると思いますが、どこでもいいというわけではないです」

—仕事が楽しいですか

「利用者さんと一緒に笑って、こんなに楽しんでいいのかな？って思う時があります。でも、おもしろいことはおもしろいし、おばあちゃんたちのかわいらしさをもっと伝えられたらなって思います。今が、一番楽しいです。毎日、利用者さん次第で何が起きるか分からない。だから、家に帰って『今日こんなことがあって』と家族に話すと、『楽しそうやな』って言われるんですよ。『こんなことやったら、こんな反応が来た！おもしろかった』って会話になります。でも、仕事が嫌になる時期もあります」

—どんな時に

「やっぱり利用者さん本位じゃない職員の対応だったり思いを感じた時には、辛くなることがあります」

—介護以外の仕事は考えられますか

「介護の世界に入って、抜け出せなくなったんですよね。“つながり”ができることが、好きなんやと思います。クリニックや病院では、治療だけ。その時その時で、患者さんは変わっていきます。特養みたいな大きな所だと、利用者さんとゆっくり接することがなかなかできません。「認知症」への対応には、難しさがあります。特に、一緒に生活するのが辛いという家族さんもいらっしゃいます。だから、私たちの仕事がある。利用者さんには、一日でも長く笑っていて欲しい。笑い合えるのが一番、そこだけです。言葉で伝わらないこともあります。お互いに笑顔になれるんやったら、それでいいのかな。私が笑っていなかったら、利用者さんも笑顔にならない。だから、これからも笑って介護の仕事をしていきたいです」