



音羽屋
五代目
尾上菊之助
KIKUNOSUKE ONO

歌舞伎俳優。1996年、五代目尾上菊之助を襲名。歌舞伎以外にも舞台やドラマなど多岐にわたり活躍。



ホスピタルメント 事業部
支配人
統括
井谷好宏
YOSHIHIRO ITANI



今回、桜十字ホスピタルメントの広告イメージキャラクターとして登場していた尾上菊之助さんが実際に施設のひとつを訪問。入居される方はもちろん、ご家族にとっても気になる施設での暮らしについて、ご入居者さまの家族目線で、ホスピタルメント事業部 支配人 統括の話をお聞かせいただきました。

目指したのは、ご入居者さまが心から寛げる“我が家”のような生活感。

菊之助さん：とてもすてきな落ち着いた空間で、開放感があって居心地がいいですね。井谷：ありがとうございます。ホスピタルメントのご入居者さまにとってここは終の棲家ですので、出来る限り、我が家にいるようなくつろぎや安らぎを感じられる、良い意味で“生活感”のある空間を目指しています。また、私どもは医療法人が母体の有料老人ホームですので、一般的な施設よりも介護・看護体制が充実しているところが大きな特徴です。医療面で不安のあるお客様にもとても喜んで頂いております。菊之助さん：確かにホテルのようなスタイリッシュさとは違った「暮らし」が見える雰囲気ですね。お庭の草花や、館内のあちこちに飾られている花など、どこかほっとします。



井谷：はい。お花や園芸が好きなご高齢者様は多く、一年を通して季節を目で楽しんでいただけるようにしています。皆様、趣味でお花を生けたり、フラワーアレンジメントのイベントに参加したり楽しんでいらっしゃいますよ。「施設に入ったら以前のように植物に触れられなくなると思っていたので、こんなにお花に囲まれて暮らせて幸せ。」と喜んでくださる方もいて、私たちも嬉しいです。菊之助さん：今までとは違う生活になるという変化は、若い人でも不安を伴うもの。ましてやお年寄りなら、いろいろ心配されるでしょうね。井谷：ご入居前には、施設に入居することでどのような生活を希望されるか、また不安や心配事がないかを丁寧にヒアリングし、そのことにご対応するかをしっかりと話しさせていただきます。菊之助さん：場所もそうですが、ゼロからの新しい人付き合いもお年寄りにとっては大きな課題ですね。それまで培ってきたご近所やお友達と離れて、ここに住まわれるわけですから。

井谷：はい。それはいちばん気をつけて差し上げたい部分であります。ホスピタルメントではご入居者さま皆様に、「いまがいちばん楽しい」と感じて頂ける施設づくりを目指しています。そのために新たに入居された方が孤立しないよう、ご入居者さま同士を繋ぐサポートをしています。例えば、日々開催しているレクリエーション等を通して、共通の趣味のお友達を見つけられるようスタッフが橋渡ししたりですとか。できるだけ自然な形で新しいお友達を作っていただけるよう工夫しています。菊之助さん：いくつになっても友人は人生を豊かにしてくれるものですね。

外との繋がりやイベント、日々のちょっとした楽しみを大切に。

菊之助さん：施設内で過ごす以外には、皆さんどんなことをされているんでしょうか。井谷：ゲストを招いたコンサートやご入居者さまのご要望に応じたレクリエーションの開催、ブックライブラリーも充実させています。また、老人ホームに入居しますと外出する機会が少なくなってしまうので、ご入居者さまが行きたい場所にお連れする外出レクリエーションを頻りに企画しています。ご入居者さまからはとても好評で、気分転換になると喜んでいただいています。菊之助さん：外との繋がりには生活にハリをもた

らしてくれますから大切ですよ。先ほど館内を見させていただいたのですが、すてきなダイニングがありましたね。普段の食事は皆さんそちらで？井谷：食事は最も力を入れていることのひとつです。厨房は委託業者に依頼するのではなく、料理人を直接雇用し運営しています。毎食手作りにこだわって、温かい食事をご提供しています。専任の管理栄養士が栄養バランスを考え、四季折々の野菜や魚など旬の食材を取り入れて、料亭やホテルなどで経験を積んだ一流の料理人が一品一品真心を込めてお作りしています。



菊之助さん：食べる楽しみは、1日の中でもかなり大きいです。どんなに忙しくても、美味しいものを食べたり、家族や友人と食卓を囲む時間が、気持ちのリフレッシュになるのは私自身も同じです。しかもあんなに素敵なダイニングで、人に囲まれて、温かい食事。食事だけでなく、入居の方達にとって本当に大切な場所と時間を提供されているなど感じまし

た。こういった普段の生活ぶりを知っていると、ご家族の方も安心できますね。井谷：はい。面会時には、その都度普段の様子をお伝えしていますが、それ以外にもWebサイトや広報紙などで、毎月の行事などの様子をご家族の皆様に報告しております。また、お体の状態や生活状況に変化があった際は、施設側からご家族様にご連絡をさせていただき、安心していただけるよう努めております。菊之助さん：自分の大切な人がどんな暮らしをしているのかが、離れている分気になりますから、様子を常に伝えてくれると安心です。入居してよかった、入居を決めてよかったと心から思います。

ご入居者さまと介護スタッフの良好な人間関係こそサービス向上の鍵。

菊之助さん：こうしていろいろお話を伺っていると、心身共に多岐にわたるサポートの細やかさに驚かされます。スタッフの方たち一人ひとりの努力は、大変なものではないでしょうか。井谷：桜十字には「お客様満足宣言」というお客様にサービスを行う上での心構えをまとめた7つの言葉があります。スタッフは常にこの言葉を意識しながらお客様に向き合っています。

また、日々のサービスのクオリティを維持するためには、スタッフ一人ひとりのモチベーションが大切です。そのために、職員毎に年間の個別研修計画を立てて、自身で目標と評価を実施してもらっております。他にも、技術研修を毎月実施することで、常に介護の現場に新しい風を取り入れ、一人ひとりがスキルアップできるようにもしています。菊之助さん：大きなやりがいがあると同時に大変だからこそ、目標や知識が原動力として必須というのは納得できます。スタッフの皆さんの向上心に支えられて、このクオリティを保っているんだなど。実際にスタッフの皆さんは、ここで働いていることをどんな風に考えていらっしゃるのでしょうか。井谷：介護する側、される側という立場を超えて、やはり人と人が深く関わっていく仕事。普段の何気ない会話の中で、喜んでいただけたら、感謝の言葉をかけていただけることが、私たちスタッフにとってやりがいを感じる瞬間です。普段どれだけコミュニケーションを取れているか、心の通った関係を築けているかが、ご入居者さまに寄り添った介護につながると思っています。菊之助さん：お世話をする相手は、人生の先輩のお年寄り。尊敬の気持ちを持って接することで、気持ちを通わせてゆくことができるのですね。大切な家族の未来の暮らしの選択肢。私自身も、自分の家族に置き換えて考える良い機会になりました。