

2025年度

# ニヤリホツト事例集



発行:はるな生協介護教育委員会

## ニヤリホットの取り組み

ヒヤリハットはあるけど、介護のやりがいや誇りにつながる取り組みとして、もっと身近で、気軽に仕事をやって良かったと思った瞬間や言葉を「ニヤリホット」として、事例を集めたいと始めました。今年で、3年連続の取り組みでした。期間は、1~2月の2か月でした。

## 「ニヤリホット」の事例数

ほほえみ 1, のびのび 4, ほほえみ居宅 5, ほほえみデイ 8, 杜デイ 14, ショート 9, つむぎ 4, あんしん・居宅通町 5, 通町デイケア 5, レインボー 5, 2階 4, 介護事業部 1, リハビリ 7, 合計 68 事例

## ニヤリホット賞 12 事例

\*トイレ誘導時「あなたはいつも周りを見て仕事したり、声をかけるから本当に安心するし信頼している、これからもよろしくね」と言ってくれて、この仕事をこれまで以上にやりがいを感じました。(ほほえみの杜)

\*入所してからなかなか環境になれない様子で、声を出したり、助けを求める声をよく出していた利用者さんに、なるべく声をかけたり、笑顔や会話をすすめ続けたところ、今は笑顔を見せてくれることが出てきて嬉しくなりました。(ほほえみの杜)

\*赤ちゃんの頃から利用している Y くん。最近はおしゃべりできるようになってきて、先日の利用時に「せんせー」と呼ばれ、驚きと嬉しさと思わず「ニヤリ」としました。(のびのび)

\*出勤途中に道向こうから「〇〇さん」と声をかけられ顔を上げると、1年前に亡くなった利用者さんの家族だった。マスクも下げ、「私は元気だから心配しないで」と2回繰り返され、私が心配していると思った亡き利用者さん家族に声をかけてもらったんだとかわり嬉しくて涙が出そうになりました。(居宅ほほえみ)

\*「本日初めて参加しました。何もかも珍しいことばかりで、びっくりしている次第です。スタッフの皆さん、本当に親切に接していただきありがとうございます。一日体験の方が日記の時間に書いて下さってます。こんな嬉しいコメントを書いていただき、職員全員ニヤリです。

(デイサービスほほえみ)

\*利用間もない利用者様が少しずつ職員や環境に慣れスムーズにできなかった入浴を実施できた時に、ご本人の笑顔を見、職員全員で拍手して喜んだ時、介護士としてのやりがいを感じました。

(つむぎ)

\*入所された利用者様の部屋へ訪室し、「おはようございます。」とあいさつしたところ「あなたがいれくてよかった。あなたの顔を見るとホッとするのよ。」とっていただいた。ほぼ自立の方で特に介助等はしていないが、その言葉を聞いて嬉しくなった。(ショート)



\*妻から「腰痛が激しい、ベッドを使いたいが一」と相談があった時、夫・本人はすでに肝臓がん、腎臓がんで骨転移、その日のうちに、福祉用具事業所に連絡し、ベッド搬入。妻がその日に介護保険新規申請ができず、翌日朝一番で出向いて申請、検査入院のはずが長引いて、自立での認定調査が行えず、急きょ入院先で調査が受けられる様、連絡。調査後退院し、自宅で入浴したいとの希望でCMさん紹介。→結局2か月程度で、自宅で逝去されたが、後に奥様のご挨拶にきてくれた際、入浴はできたのか尋ねると、すぐにCMさんが来てくれて、在宅医も訪問看護もつないでくれて、入浴は2回出来たとのことでした。ご本人は、入浴するとき手を合わせて、実現したことをしみじみ喜ばれたとのことでした。実働してくれたのは、業者さんやCMさんなのですが、バタバタですが早朝に必要なところにつなぐことが出来て良かったと思いました。(あんしん)

\*90代のご主人は、口数が少なくあまり会話をしたことがなかったのですが、ある時声をかけられ「私は階段の昇り降りは、手すりが頼りで、それにつかまって毎回登っている」その手すりは、表はすべすべで、裏は波うっているものでした。もちろん、念入りに拭いてほしいと言う希望でした。そう言われたので、ゆっくり時間をかけて拭いたところとても汚れていたもので、びっくりしたのです。使っている本人でないかわからない視点だと思い、ご主人に教えてもらわないと知りませんでしたとお礼を言いました。毎週ご主人が手すりをつかんだ時、前と全然違って、きれいになったのがよく分かったよと言って下さいました。嬉しかったです。それからどの家でも手すりは意識して拭くようにしています。(レインボー)

\*元々国語の教師をしていて、短歌が趣味のAさん「あなたの事を思って読んだのよ」と短歌をプレゼントしてくれました。とっても素敵に詠んでくれて、とても嬉しい思いです。達筆な字で書かれた短歌、みんなにみせびらかしたいのですが、こっそり日々持ち歩くファイルに挟んでいきます。見るたびに仕事を応援してもらっています。(リハビリ)

\*今年人間ドックの日程を誕生日にしてみました。いろんな検査の場面で生年月日を聞かれ答えても誰も誕生日と気づかず、その場が過ぎていきます。心電図のところで生年月日を聞かれ答えると「誕生日ですね、おめでとうございませう」と声をかけていただきました。その一言がうれしく心がホッと暖かくなりました。年を重ねても誕生日は嬉しいものです。他の患者様にも超えかけて下さっているのだと思われませう。気づきって教え事では無いだけにその方の持っているものがでるのですね。ちょっとした事でも気づけるようになりたいと思ひました。(介護事業部)

\*入院患者さんに、朝配茶をした際、患者さんが就寝中でしたので、声掛ける事ができず、熱いお茶を入れた旨のメモ書きを残しました。そして、1時間後に朝食を配膳した際に、そのメモを見た患者さんから「あなたのメモを見て火傷せず、ゆっくり飲む事が出来ました。御心遣いありがとうございます」と感謝の言葉をいただきました。その事が非常に嬉しく思ひました。(2階病棟)

以上受賞された12事例です。

## 【各事業所の事例】

\*介護5で重度認知症あり、会話のやり取りはあまりできない方ですが、先日その方から「先生!」と呼び止められ、どうかされましたか?と声掛けすると「また家まで送って下さい」と。誰かと間違っている可能性もありますが、一瞬でも思い出したのかなと嬉しくなりました。(ほほえみ)



\*まだまだ言葉が少なく、個人差の大きい時期、1歳半の子供たち。喃語が多い中、「ママ」が言える子。保育していると「せんせい」は言えず、困った時、誰かに頼りたい時、ちょっとこっちを向いてほしい時、そのタイミングで「ママ～」と呼ぶ子がいます。「ママ～」と呼びつつ、子ども自身もはじめはハテナ??と違和感がある様子。それでもしばらくすると「ママ～」とはっきり呼んでできます。大きな子が間違っ、お母さんと呼ぶのとはまた違い。「頼る人=ママ」が伝わるので、こちらもそこまで訂正せず対応。その日々をふと思い返すと、これから沢山の言葉を覚えて大きくなってねと思ってほっこりします。

\*保護者の方に「のびのびなら行く!と言ってくれるんです。」と教えていただきました。「のびのびなら」と思っていただけの事、感謝です。

\*入室時に泣いて保護者の方と離れるのを嫌がった子でも、少しずつ落ち着いて遊び始めることができると、笑顔をたくさん見せてくれたり、甘えて抱きついてくれたりし、少しでも信頼関係が生まれているのを感じて嬉しく思います。毎日利用する子が違うので、子どもとの信頼関係を築くのは難しい場所ですが、これからも子どもに寄り添い、一日を安心して過ごせるよう愛情を持って保育に取り組んでいきたいです!(のびのび)

\*発語がほとんどなく反応自体が少ない利用者様の調子が良かったのか、コミュニケーションが多くとれた時は嬉しいです。

\*訪問時、義歯使用している事は一度もなく、毎回「まずは入れ歯を捜しましょう」からスタートする。炬燵からやっと立ち上がると「あれ?何だった?」と。訪問から口内に義歯が収まるまで軽く15分を要す。何度も同じ会話を繰り返すと、途中で繰り返しに気づかれるときもあり、愉快そうに笑われる。そのうちこちらも釣られてクスクスし出すと、お互いそれ以外の会話は全くないのだが、どちらともなくゲラゲラ。声を出して笑い合うのが挨拶のように続いている。ほぼ毎月、儀式のように継続するこのやりとりが、今でも楽しみでもあり、かけがえのない時間となっている。認知機能低下が進むほどに、ノンバーバルコミュニケーションの奥行を感じる、今日この頃でございます。

\*転倒骨折後、入院 OPE リハビリを経て、いざ退院調整中にコロナ感染してしまい、長期入院となった利用者様の件です。ご本人は退院希望強く、毎日布団をかぶって、周囲に聞こえないようにご家族に「帰りたい」と訴えていました。ご家族より「1日2日でも良いので自宅に帰して欲しい」「そのまま自宅で亡くなってしまっても本望ですからお願いします」との意向でした。未だ体調安定せず、血圧が200~60/-と不安定、意識喪失を繰り返し、臀部発赤もありましたが、医師の

相談の元、年末に退院、ご夫婦でお正月を迎えることができました。現在では、食欲も出て、意識消失もほとんど無く、笑顔で在宅生活をされています。判断にはとても迷いますが、何よりご本人、ご家族の意向を尊重でき、良かったと思える事件でした。

癌ターミナルの診断を受けている方。インフルエンザに感染してしまった事で、命の危険をも感じさせる重篤になってしまい、施設でのお見取りの方向になった方でしたが、奇跡的に回復され、自宅に戻り、また担当ができる事。また、お話できる事に大変感激しました。

#### (居宅ほほえみ)

\*帰りの会や送迎者の中で、「あー今日も楽しかった!!」や「今日も笑った!!」とおっしゃって下さる利用者様の声は何にも代えがたいお褒めの言葉でやりがいにつながります。

\*色々な行事を毎月やってる中で、まさかのトラブルがあっても、「毎日色んなことがあって楽しいよ」と言っていただけ。職員は申し訳ないなと思っているが、心の救いになり、ほっとできます。

\*利用者様のご家族に、〇〇さんはどういう指導をされているのですか?と問われ……苦情かなと思いきったのですが、連絡帳の職員のコメントが全員よくできているお褒めのお言葉をいただきました。認知症の方の行動をプラスの解釈をして、家族が嫌な気持ちにならないように書いてあると教えてくださいました。さっそく、朝礼でお褒めの事を職員に伝えました。



\*利用者さんが「ここ(デイサービス)に来るのが一番の楽しみなんだよ」と言ってくださり、嬉しかったです。

\*学生さんが実習最終日に「利用者さん皆さん優しく、最後こんな寂しくなるとは思いませんでした」とコメント。その言葉を聞いてほっこりこれからも頑張りたいと思います。

\*介助の際に「サンキュー」「ダンケ」などふと言って下さる利用者さんがおいて、和みます。

\*お久しぶりに会った利用者さんに「待ってたよー」と言われて嬉しかった。

#### (ほほえみデイ)

\*朝出勤をして利用者様に、「おはようございます。今日も一日よろしくお願ひします。」と伝えたら利用者様に「可愛いあなたが来るのを待っていたよ。今日もよろしくね。」と言われました。それで、うれしくてほっこりしました。

\*残業で遅くまで仕事をしていると利用者様より「気を付けて帰ってね」と言われるので、嬉しく思います。

\*やりがいとは内容が違うかも知れませんが、入居中ご利用者の居室へ訪室した際「赤紙」を復刻したものを見つけ、お話を聞くと家族から渡された複写されたものでした。そこからご利用者の戦争体験のお話を伺い、ご両親の戦争体験、ご自身が幼少で、戦争の苦労話を聞かせていただきました。私の親も戦争体験がなく、語ってくれる親類もない為、新鮮な気持ちで話を聞きました。

した。語り継いでいくことがいかに大事かを痛感し、戦争はしてはいけないものごと利用者と共に感でき、うれしく思いました。

\*朝の出来事です。利用者様と何気なく、好きな食べ物の話になり、職員「私はバッテラが好きなんです」利用者「私も好きよ♡何だっけ…?」「何とか1番、電話は2番…」職員「心の中で、カステラかあ…バッテラ→カステラ…カステラ一番ですよ」、二人で「カステラ1番、電話は2番、3時のおやつは文明堂〜♪」と歌い大笑いしたことを思い出し「ニヤリ」としました。

\*居室に送って行くとき「今日も一日無事に終わりました」と笑顔で色々とお話をしてくれる方がいます。笑顔がたくさん見られた時は、幸せな気持ちになりました。これからも穏やかな時間を大切にしていこうと思います。

\*シルバーカーを押す、見守り歩行のA様、食事の声掛けで決まった時間より5分ほど早くなってしまった。すると「ちょっと待って、お父さんにお水をあげながら行きますと伝えさせて下さい」とクローゼットを開いて、旦那様の遺影があり、写真に向かって語りかけるように笑顔で話しかけていた。「この施設に入る時も、お父さんにこの施設を見せたんです…職員の方々も、みんな良くして下さい本当にありがたいです」「安心してここで暮らせます」と、弾んだ声で話す姿が印象的だった。長年、連れ添った旦那様を思う気持ちを大事にされ、夫婦それぞれの愛の形があるのだなとほほえましく思える朝の出来事でした。

\*「配茶事に利用者様から『あなたの動きを見ていると安心する』と言われた。「バイタル測定時に『仕事に慣れてきたね。他の職員に負けない動きをしている』と言われた。どちらも嬉しく感じ、やりがいを持つことが出来ました。

\*以前よりなかなか自分のことをやらなかったり、批判的な発言が目立つ利用者様でしたが、ある日「お兄さんを見ていると私も頑張らなくちゃ」「自分の事は自分でできるようになる」「これも出来るようになったんだよ」と色々前向きな発言が増え、それを聞く度に自分もがんばろうと思えるようになった。

\*朝のバイタル測定時、私の荒れている手を見て、「ずいぶんがんばっている手だね。無理しちゃだめだよ」と私の手を撫でて下さった。私の事を見ていてくれて、その一言がとても嬉しかった。

\*いつも「誰か助けて下さい」と大声で叫んでいるAさん。関わり始めた頃は「あんたが信用できない」とそっぽを向かれてしまっていたが、めげずに毎日「おはようございます!」と声をかけ続けていた。ある日いつものように声をかけると「あんたはいい人!」と言って初めて笑顔を見せてくれたことが今年の私のニヤリホット賞。

\*利用者様が「あなたに会うと元気が出る、感謝・感謝」利用者様から頼られ必要とされていると感じ、これからも頑張りたいと思います。

\*手を振ると振り返ってくれるなど利用者さんとのコミュニケーションが向上している。

#### (ほほえみの杜)

\*夜勤で入った際、毎回各居室に伺って「今日、夜の当番なのでよろしくお願ひします。」とあいさつをして回っていると、利用者様から「ありがとう、がんばって



ね。」等の優しい言葉をかけて下さります。トイレ誘導をしている利用者様にはあいさつ+トイレ  
どうですか?と声かけすると「実はトイレ行きたかったんだよ。ありがとう」と介助につながる  
ことがあり、ちょっとしたことでコミュニケーションは大事なのだと感じることもあります。

(ショートステイ)

\*久しぶりにご利用した利用者様から「あっ久しぶり〇〇さん元気だった?」と声をかけてもら  
い名前まで憶えてくれた時は嬉しかった。

\*利用者様に「今日の夜勤は〇〇さんかい」と言われ「そうですよ!」と言うと「じゃ安心して夜  
眠れるよ」と言われたこと。

\*夜間、喉がかわいたとの訴えがありました。冷たい水がよいのか白湯がよいのか尋ねたところ  
「色々好みを聞いてくれてありがとう」との言葉が返ってきてうれしく思いました。

\*「他の人には話せないけど、あなたにはつい色々話しちゃう」と言われほっこりした。

\*声かけや声の強弱など普段不眠傾向の利用者様がぐっすり眠ってくれたこと。

\*入職したばかりなのですが、入職の半月ほど前に一日体験させていただきました。入職初日に  
私も忘れていた利用者様に「前に会ったよね。」〇〇さんだっけ」と言わ  
れ驚きました。一日会っただけ、それも半月も経っているのに覚えてい  
ていただき嬉しく思いました。



\*あなたは話しやすいから、何でも話せちゃうと言われたこと。私が出  
勤しているというだけで安心できると言われた事。(ショート)

\*通所で来られてご機嫌悪く、こちらから「お久しぶりです。元気ですか?」と声をかけると笑顔  
で「元気だよ、良かった〜」と安心してくれた時にほっとした。

\*排泄介助を終わると突然「ありがとう」と言われて、ニヤリ。

\*普段あまり発語をしない利用者様に声をかけたら「な〜に〜」と可愛らしい口調で返事をして  
くださり思わず「ニヤッ」としました。

\*病院を退院直後の利用、初めて入浴の時、「久々に身体を洗ったり、湯船に入れて良かった」と  
言っていただけだ。

\*ほとんど寝たきりの方が週2回の来所でも、本人も家族も気分転換になって良いと言っていた  
だけだ。(看多機つむぎ)

\*認知症カフェにグループホームの職員の方と一緒に介護5の方車いすでいらっしゃいました。  
コーヒーが大好きとのこと。スターバックスわかりますか?と聞くと「スタバだよ」とはっき  
り答えられ、昔の事も思い出し、山登りが大好きということや息子さんが海外に住んでいて東京  
の息子さんも1Wに1回は来ること、昨日はお寿司を食べて美味しかったことなど話に花が咲き  
ました。ボランティアの方から、手編みのマフラーをプレゼントされると涙を流して喜ばれてい  
ました。介護5でも刺激があることで、活性化され生き生きされる姿を見て、カフェを開いて良  
かったと思いました。長くカフェを続けていけるよう頑張ろうと励みになりました。

\* 自転車で地域を回っていると、住民との距離が近くなります。声をかけてくれたり、手を振ってくれたり、それだけでも元気をもらいますが、住民の方から「職員を見かけるだけで心強いよ」と言われると自転車で訪問する大変さもあるけど、見てくれる人がいると嬉しく感じました。

\* 基本、利用者様とご家族様、その他外部とのやりとりは電話にての対応がほとんどです。なかなか顔を拝見してのやり取りはありませんが、よくお電話かけて下さる方は声でどなたかわかる時もあります。先日お電話かけてきた方で、「私誰だかわかる？」なんてクイズっぽくお話を始めた方がいらっしゃいました。私がお名前を伝えると「正解！よくわかったねー」と嬉しそうにしていました。つつい業務的になりがちな電話でのやりとりですが、電話越しにでも相手の方の喜んでもらえるようなやりとりができるのだなと感じました。

\* 利用者様がサービス調査時には家に人が来ることは嫌だと、ケアマネが毎月定期訪問したいと話すと、表情に現れるほど嫌な様子を見せていたため訪問時間を短くしようと、いざ訪問してみると、笑顔で沢山おしゃべりして下さり、予定していた時間を過ぎてしまい、次の訪問先にあやうく遅刻してしまいそうなことがあった。その日の訪問は「嬉しい誤算」として心に残ってほっこりしました。(あんしん・居宅通町)

\* 女性利用者様から「ここに来た時、お風呂に男の人がいるのが、とても嫌だった」と伝えられた事がありました。利用から約1年経ち、あらためて私がお風呂介助をしていることについて聞いてみると「お風呂にあなたがいると安心するの」と嬉しい答えが返ってきて「ニヤリ」としました。

\* ある男性利用者の方の多い曜日、囲碁・将棋に熱が入る。入浴の順番が来たので、お声をかけると「今、一番の勝負どこ」と返される。少し時間を待って、再度「入浴後勝負の続きを」と声をかける。何とその日は、今まで見たことのない入浴・脱衣の動きで別人かと思いました。好きな将棋の威力は、強しと感じた一瞬でした。

\* 私は入浴介助時、自分で体を洗える方でも、背中を流してあげるようにしています。いつものように背中を流すと利用者さんが「あ、きもちいい、一番幸せ」と言ってくれました。デイケアを利用してよかったと思ってもらえると嬉しいです。

\* デイケアに通所され、脳トレ時間に「何か塗り絵をしますか？」と声かけすると、うなずかれ、塗り絵の用紙をお渡しすると色彩豊かに塗り絵を真剣にされています。塗り絵が終わった後、利用者様に「素敵に仕上がりましたね。」とお伝えすると「ありがとう」と達成感の表情をしながら答えて下さり、デイケアの時間を楽しんでいただきホッコリしました。

\* 職場にご縁を頂いた当初に「頑張ってるね」と幾人もの利用者様からの熱い励ましの声掛け春を感じました。そして、何よりも利用者様の笑顔の背後に職員の方々の普段の様子が重なります。「袖振り合うのも他生の縁」と言われますが、職場で会うひとり一人の深いつながりを宝物に感じます。一人の生涯を通じて、多生の縁とされる人数は3万人程だそうですが、人類82億の人口から選び抜かれた人々に心から嬉しく感謝しかないです。また、すべての出会いには貴重な



意味があって、己の成長を促して下さるかけがえのないお方です。この世に生きた以上は魂の成長にも頑張りたい所存です。感謝!! (通町デイケア)

\*独居女性の高齢者の方、娘さんも市内に住んでいるが、忙しくてなかなか来られないとのこと。週2回ヘルパーが訪問し入浴や掃除、必要に応じて買い物の支援を行っております。ヘルパーが入ることによって「一人じゃないと思える、本当に助かってる、いつもありがとうね」と声をかけてくださいます。私たちヘルパーも少しは、お役に立てているのかなとありがたく受け止めています。

\*訪問先にて、終了時間間際「そろそろ次のお宅へいきますね」と声掛けしたところ「そっか〜もう帰っちゃうのか〜」と淋しそうに仰られました。また、訪問させて頂きたいと思いました。

\*お話好きな利用者様で、傾聴し楽しく会話をさせていただき帰り際に「ありがとう、楽しい、癒されたあ」とハグして下さり、涙が出る程嬉しく、ニヤリとしました。

\*入浴介助中旅行の話をし、出てから着替えると知覧の平和会館を思い出して、色々な話をし、「こんな話はなかなかできない。また、話そうね、また来てね」とホッとしました。

\*おしゃれですね…!とマフラーや帽子を褒められた。髪の毛がさっぱりしていて、いつも気になっていましたと褒められた。よく見ているのですね。



(レインボー)

\*色々な病気で入院される患者様に対し、なるべく声掛けを心掛けるようにしています。患者様が退院時「退屈しなかった」「入院生活が楽しかった」なんて言ってくれます。退院を見送りながら「ニヤリ」しちゃいます。

\*入浴介助の時に患者様より、「久しぶりにお風呂に入れて気持ちスッキリした」「あなたも家でゆっくりお風呂に入って休むといいよ」と言われ、最近、子どもたちの悩みや親の介護などが重なり心に余裕を持たずにいた私にとって「休むといいよ」と言ってもらったことがとてもうれしく、また、とても心がホッとしました。

\*お風呂担当だった際、入浴予定の患者様を迎えに行った時、「今日は貴方が担当なの?」と聞かれたので「はい、今日は私が担当です」と答えると「良かった、貴女が担当で、貴女が担当にいてくれると、安心してお風呂に入れるから本当に良かった」と素晴らしい笑顔で、言って下さいました。私も釣られて「そんな風に言ってもらえてとても嬉しいです。ありがとうございます」とニコリ笑顔で、返答しました。その後、もう一度2人で顔を見合わせ、笑顔で笑いあいました。

(2階病棟)

\*身体の状況が改善してきた利用者さんに「リハビリのおかげ」と言われて嬉しく思った。

\*おひとりでは、外出や散歩が難しい利用者様、リハビリで屋外歩行を一緒にすると「これが一番の楽しみ」と毎回言ってくれてうれしくなります。

\*プライベートで落ち込んでいる時に言っていただいた「ありがとう」で心が救われました。

\*訪問で尋ねると「お待ちしていました」と笑いながら言われて、ほっこりしました。

\*認知症が進み、先ほどのことも忘れてしまう利用者様が昔の仕事の話になると、しっかり自分の言葉でお話してくれて、表情も豊かになり、こちらを気にかけてくれる声かけまでしてくれた。

\*喫煙を1日15本されていた方、「タバコ吸わないと匂いがきついでしょ」と訪問前に換気をして下さるようになり、1日10本に減らしたりと禁煙を気にするようになられた。(リハビリ)



はるな生協介護教育委員会