

2024 年度ニヤリホット事例集



はるな生協介護教育委員会

介護の「2024 年度ニヤリホット」の事例集の取組み

今年の「ニヤリホット」の取組みは、昨年から始めて2回目の取組みとなりました。目的は、介護のやりがい再発見。期間は、2024 年 11 月～12 月としましたが、1 回目ほど集まらず、2025 年 1 月まで延長しました。1 回目 93 事例より多く集まりました。

ほほえみデイ 9、のびのび 5、居宅ほほえみ 5 (小計 19)、あんしんセンター4、居宅通町 2、通町デイケア 10 (小計 16)、在リハ 7 (小計 7)、ショート 9、ほほえみの杜 14 (小計 23)、レインボー8、虹の家 11 (小計 19)、つむぎ 9、訪看 4 (小計 13)、合計 97 事例

ニヤリホット賞受賞 13 事例でした！！



【在宅福祉総合センターほほえみ】 受賞 3/19 事例

*子どもの風邪などで、1 週間ほど会えなかった利用者様に「良かった、〇〇さん辞めてなかった」「長い人が辞めちゃうとさみしい・」と笑顔を見せて下さり、大切にしたいと感じました。

*送迎でなんとなく緊張してしまう利用者様をお迎えに行った時に、ご家族様から「この時期は朝寒くて昼間は暑いくらいですからベストがベストですね」と言って頂いた時に、冗談で言う程、距離が近く感じさせて頂きすごく嬉しく、すごくほっこりさせて頂きました。

*ご利用者様の中に、「あなたが一番〇〇が上手」「いつも笑顔でお話ししてくれてありがとうね」「感謝の気持ちでいっぱいだよ」など、ほめるのがとても上手な方がいらっしゃり、ほめられて嬉しいなと思う気持ちと、自分もこんな風に人に良い言葉をかけてあげられる人になりたい気持ちと、どちらも感じる事ができます。年を取る事は不安ですが、自分もこんな風に年を取っていききたいなと思えるご利用者様に会えるのは、この仕事の喜びだと思います。

*介護の現場で働き始めて半年になり、今までとまったく違う現場に戸惑うことが多かったのですが、やっと一人ひとりの状況が理解できるようになり、在宅生活を少しでも安心して過ごして頂けるよう職員一人ひとりの努力には、頭の下がる思いでいます。毎日、大変ですが「ありがとう」の言葉に元気をもらい、大変だけど明日もがんばって仕事をしようと思います。年齢を重ねても感謝の気持ちを忘れない利用者さん達は本当に素晴らしい。私もそうやって年を重ねられたなあとこの頃です。

*コスモスの花見に出かけた時、利用者様から感動したと涙を流して喜ばれる方がいた。普段外出も出来ずいるので、楽しみにしていたとの事でした。外出レクは、体調管理・企画・準備等大変だが、利用者からの喜びの声がきけるともっとよい企画を考えたいと思う。

*コスモスドライブに出かけた利用者様が「きれいだった!」「感動した!」と言ってくれたと聞き、嬉しかった。

*「ここに来るのが本当に楽しくて。休まないでしょ」と話してくれた利用者様がいて嬉しかった。
*夕方になると夜は薄暗く、利用者様がソワソワし始め、自分の席に座っていられず、入口近くのソファへ集まってくる。周囲を確認しながら1人・2人と増え、狭い所につめながら5人並んでいる姿を見て、おしくらまんじゅうをしているようでほほえましかかった。

*機能訓練をすると「運動が本当に楽しみ！ありがとう」や「(訓練) これをすると全然違うよ。家でもやっているよ！」と言ってもらえて嬉しかった。 (デイサービスほほえみ)

*当時1歳で利用していたAちゃん。よく利用して頂き、3〜4歳頃から利用することも少しずつ減り、体調を崩すことも減ってきたんだなあ実感。小学生になると年に1回くらいの利用ペースに。大きくなったAちゃん(小3)が、久しぶりの施設利用した日。その日はたまたま一緒になった初めて利用する1歳のBちゃん。Bちゃんを見ているとAちゃんの1歳の頃をふと思い出し、改めて大きくなったなあ実感。単発的に利用するこの施設は、毎回成長する子供たちの姿に驚かせることも多いです。ちなみにこの日、Aちゃんに小さい頃の話をして「えーんって、よく泣いていたからね。抱っこもたくさんしたよ」と伝え、大きくなったAちゃんは照れ笑い。その姿もまた微笑ましく温かい気持ちになりました。

*おままごとやぬり絵が大好きな女の子が利用。お母さんがお迎えに来ると「娘が〇〇に転園した
い！って言ってるんですよ」と教えてくれました。

*子ども達の昼食を栄養科まで取りに行く途中、廊下にいた患者さんに「こんにちは」とあいさつしたところ「こんにちは。かわいいエプロンね」と声を掛けていただきました。心が嬉しくなりました。

*先日、お預かりしたお子様の中に二才の女の子がいた時、絵本を読んだ後に「お仕事」と言ったように聞こえて「お仕事だからね」と返すと、他の先生から『「ありがとう」と言っていたみたいです』と。私が子どもの言葉を聞き取れるようになるのと、子供の成長が早いのとどちらかあともいながらも、お預かりするお子さんに寄り添いたいと思う日々です。

*病児保育室のびのびは、毎日通って来る場所でなく、時間を空けての利用が多い。1ヵ月ぶり、3ヵ月ぶり、半年ぶりの利用などということはよくある。最近、3〜4年ぶりに利用する子どもがいた。そのくらい時間が経つと、面影は確かにあるがすっかり成長して驚くことが多い。あの頃は、まだ小さくて、よく泣いていたのに、家族や毎日通っている園や学校などでの生活で日々成長していることを実感する。子どもたちの姿をみながら、これから先も、いろんな経験をしながら健やかに育ってほしいと願っている。 (のびのび)

*入院中では見ることはできなかった在宅での穏やかな表情や笑顔、安定した状態を見られた時、こちらも嬉しい気持ちになります。

*90歳、女性、ADL自立、趣味は散歩とショッピングでした。転倒・大腿骨骨折手術、2ヵ月の入院、在宅復帰の準備を重ねてようやく退院、自宅での定位置に座り、笑顔で「皆さんのおかげで帰って来られました。ありがとう！」の言葉に心から「こちらこそ！また一緒に頑張りましょう」

*日々業務に追われ、ニヤリホットするエピソードも気付かずにいましたが、色々大変ながらも、それを同職場の方々に相談や不満を言える、ちょっとした世間話等しやすい事が、働き続けられている事かなあと思うと、今の環境がニヤリホットかなあと思います。

*呼吸苦、体動困難な中、家族になるべく迷惑をかけないようにとの思いから、早朝一人でベッド横のポータブルトイレを使用後、転倒。当日午前中に訪問すると痛みで動けなくなっていたが、「パンツもズボンも上げられたのに」と残念そうに話されるので、「でもパンツ上げられて良かったですね」と言ったら、本人も家族も「本当だ!」と大笑い、その後まもなく亡くなられたが、あの笑顔を思い出します。

*今年の抱負「ニヤリホットを探せ!」という訳で努めて参りたき所存で
ございます。

(居宅ほほえみ)



【通町診療所】 受賞 2/16 事例

*こんな健気な事例の紹介です。「この老婆 わが家で予防足腰の欠けたる骨がなしと願えば」

*直接利用者様と接するだけでなく、利用者様のご家族様やケアマネさん、その他事業所所の職員の方と電話にてお話しすることが多い業務です。電話に出たときに名乗るようにしていますが、名前を伝えるとすぐに自分だと理解してもらえることが以前より増えてきて、この職場で数年働いてきたことを感じます。経験年数だけでは感じられない、同じ職場に長くいることで感じられる嬉しさというか、ありがたさであります。

*長年、民生をされた方に「地域の困り事や自分の愚痴まで何でも聞いてもらえる〇〇職員と顔見知りになれた事が一番心強かった」と言ってもらえたこと。

*在宅支援センターの頃からボランティアで体操教室に来て下さった方が一時、介護保険利用の為ボランティアを終了していましたが、何年振りに体操教室へ顔を出して下さり、お元気な姿を見せて下さいました。また、通町の体操教室へ1/週回参加下さることになりました。古巣に戻りほっとした顔をされていてとても嬉しく思いました。 (あんしんセンター通町)

*仕事柄、自身の「家庭の話」は行わないのですが、つい、(自分の話を)してしまった時、利用者様から「娘と同じような立場ね、あんまりできない話…でもこうゆう話をする関係って案外少ないものね」母親に慰められたような気持ちになりました。

*今年も1年が終わろうとしており、利用者宅へ訪問すると、1年間の締めあいさつと「良いお年を」とのあいさつを繰り返している。いつもこの時期になると思うのが、来年もこのあいさつを笑顔で言えますように…と思う。居宅のケアマネは当たり前だが高齢者が多く、今日元気で明日はわからない。別れが突然、やってくることもあるし、徐々に徐々にレベルが低下していき、別れの時がやってくることもある。「おいおい」と試してみたり、一緒に悩んだり考えて結論出さなきゃならないこともあるが、その時その時に最善策、一番いい方法と思うことを決めて前に進んでいく。反省はしても交換はしない対応を心掛けている。 (居宅通町)

*たまたまその利用者さんの利用日と、私の公休日等が数回連続して重なり。久しぶりにお会いした時「しばらくお休みしていたね。具合悪かったの? 会えてあんしんしたよ」と体調まで心配してくださり待っていてくれるのだと、嬉しくおもいました。

*送迎時の送迎車、後部座席に三人乗車。「少し、きつくすみません」とお声を掛けると、三人とも「皆、細いから大丈夫」と言ってくださった。

*冬の浴室にて毎年ゆず湯を行っています。庭で沢山取れたので持参いただいた物もあり、ご利用者様にもご好評いただいています。ゆずを入れると、香りも良く「体がいつもより温まる。ありがとう」と言われ嬉しかった。最後のほうに入浴される方になると、ゆずに爪で線をつけて、香りを大きくさせる工夫をしてくださり、最後の最後には、ゆずをつぶして楽しんでいてほっこりしました。

*いつも手が冷たい職員の手を握っていつも温めてくれる。

*利用はじめ3ヵ月ほど経った利用者さんに感想を伺ったところ「ここは楽しい!! 迎えに来てくれるなら、毎日でも来たい!」ととびっきりの笑顔で答えてくれました。

*帰りの送迎車にのる時、一人暮らしの利用者さんが「ただいま」と言うと運転手さんが「お帰りなさい」と返していました。私が「お帰りっていいですね」と利用者さんに言うと「朝は、『行きます』って言うの。そうすると『行ってらっしゃい』って言うの」と嬉しそうに話していました。運転手さんと利用者さんのやりとりにホッコリしました。

*帰りの送迎時に利用者さんから「私たちが帰るとほっとするでしょ」と言われ「皆さを無事に送れると安心しますよ」と答えると、また利用者さんから「あなたたちが無事帰れることを、私も祈っているのよ」と言われその優しさにほっこりしました。

*利用者さんのお誕生日会に施設での様子を写真に撮ってプレゼントしました。数か月後、その利用者さんはお亡くなりになってしまったのですが、ご家族より「先日いただいた父の写真の笑顔がとても良く、遺影に使いました」と報告をいただき悲しみと共にご家族が喜んでくれたことへの満足感を得ました。

*利用者さんがお帰りになられる時「今日もありがとうございました」と手を振ってくださる姿にいつも、ほっこりさせられます。利用者さんの「ありがとう」が何よりやりがいを感じさせてくださいます。

*私のお休みと利用者さんのお休みが合わず、1週間会えなかった次の週「会えなくて寂しかった。私、あなたがいないと来てる意味がなくなっちゃう」と手を握ってくれたのがとても心に残っています。
(通町デイケア)

【高崎中央病院】 受賞 1/7 事例 2・3 階は応募がありませんでした。

*失語症の利用者様が年末年始のあいさつを書面にしてくれた。がっばんって文を考え、がんばって文字を書いてくれたのが良く分かり、嬉しかった。

*認知症の〇さん、普段は一日中寝巻で過ごしているとの事、「リハビリの日だけは楽しみにしていて、自分で髪をとかし、洋服に着替えて〇〇さん（私）のことを待ってるんです」と家族の方がこっそり教えてくれました。〇さんの生活の一部に、訪問リハがあるのだと思うと嬉しい気持ちになります。

*動作や物品操作が大変になった時に、環境調査や自助具を作成し、それを用いて、また一人で活動が行えるようになり、笑顔と嬉しさを共有できた時。

*腰椎圧迫骨折にて体動困難、ADL 中等度介助となり、デイサービス中止で、訪問リハ導入となった方が 1/11 に動作改善し、痛みもコントロールできるようになった。本人も笑顔が多くなり、

「デイサービスも再開したい」との事で、リハビリを卒業し、デイサービス再開となった。その後本人より写真が送られて、元気に過ごされていた。

*認知症のある女性の患者様に会うたび「先生はハンサムですね」と沢山言ってくれます、冗談でも嬉しいです。

*利用者様に「いつも来てくれて本当に助かるんよ」と声をかけていただき、ほっこりしました。

*利用者様に「寒いけど、(いつも来てくれて) ありがとうございます。車に気をつけて」と毎回心配していただきほっこりしています。 (在宅リハビリ)

【介護センターほほえみの杜】 受賞 3/23 事例

*利用者様を臥床介助した時、満足された介助だと居室を去る時に、手を振ってくれます。その時に、良かったと安心します。

*介助時「ありがとうございます、あなたがいちばん大好き」と言われた時、お互いに笑顔になれる時間です。

*利用者様の爪切りを行った際に「足の爪だからなかなかできなくて…。でもしてもらえて良かった。本当にありがとう。」と何回もお礼を言っていただき、お役に立てて嬉しかった。

*ご利用者様の居室へ行き、処理をしていると「明日は来てるんですか？お休み？」と聞かれ、「あしたは出勤していますよ」と答えると「おー良かった、いるんだね」と返ってきました。ご利用者様に、少しでも必要とされてるんだと思い、うれしくなりました。

*名前を覚えられて笑顔で話しかけられた時、嬉しかった。

*NC が鳴って、訪室したとき「顔が見たいから呼んだのは」と言われてニヤツとした。

*毎週〇〇をご利用していた利用者様が来る度、「あなたに会うのが楽しみ、あなたにだけ色々話せる」と言って下さったのが嬉しいです。

*職場を異動することを利用者さんに伝えたところ、泣きながら「優しくしてもらったから、すごく悲しい」と言われ、感動してしまった。

*レクは正直あまり得意ではないが、利用者様に「ここに来て一番おもしろかった。本当に楽しかった」と言われたこと。送迎で送っていくと、私の手を頬にスリスリして別れを惜しんでくれる

(ショートステイ ほほえみの杜)

*仕事として当たり前の事をしているのに、お礼を言われると更に頑張ろうという気持ちになる

*働き出して1ヵ月たった時に名前を覚えてもらい「いつもありがとう」と言ってもらえて時。

*オムツ交換時、利用者様に「あなたで良かった、いつもていねいにしてくれるから大好き」と言われやりがいを感じました。

*夜勤業務での食事の下膳の際に、お膳を下げに行くと「大変だね、私なんかただ座っているだけで、悪いねー」と職員を気遣ってくれ、そういう会話を利用者様から聞くだけで、ホッとすると、やりがいや誇りを感じます。

*利用者「いつもありがとう」と感謝されたことや「歩いてトイレに行けるようになった」とうれい声が聞けたときには、大きな達成感ややりがいを感じられます。

*施設でお看取りをさせていただいた際、ご家族様より「病院に居たら最後の時間を一緒に過ごす

ことは出来なかった。退院後の子の時間は、母を受け入れてくれた施設の職員の皆さまと神様からの贈り物です。」とお母様が亡くなってつらいときに、笑顔でお礼を言われ、この仕事をしていて本当に良かったと思いました。

*手が冷たい利用者様が近くにいた利用者様の手を握り「あったかい」と伝え、二人が笑顔で握りあっている姿を見てほっこりしました。

*〇様に内服薬を持参した際、タイミングと水の量がちょうど良かったためか「ベテランさんがよくわかっている」と嬉しそうにされていたのが印象的でした。

*夜勤中にいつも労いの言葉をかけてくださる利用者様がいます。「職員が少なくて大変ね。あなたは辞めないでね。」と言葉をかけられると、大変でも頑張ろうという気持ちになります。

*入浴時「気持ちが良い、本当にありがとう」と、とても良い笑顔になっていただき、事かも幸せな気持ちになりました。これからも、ご利用様が笑顔になれるよう対応していきたいと思いました。

*入所された利用者様に、私の顔を見たら「可愛いね、本当に顔がちょこっとだけね」と言われ、本当にうれしかった。

*一時期、私のことをあまり快く思っていなかったAさんという利用者がいらっしったが、最近になると「〇〇さんは昨日休みだったんか？〇〇さんがいないから昨日は大騒ぎだったよ。〇〇さんは腕が立つから」とお褒めの言葉をいただいた。Aさんの中で、私の評価がいつの間にか上がっていた。

*今年になって、職場のレクリエーション担当をやっています。同僚からの提案もあり、11月に運動会をしました。競技をご利用様が出来るものを考え、色々と準備をし、当日を無事に開催、終わることが出来ました。数日後、あるご利用者様から「運動会楽しかった、ありがとう」と言われ、思わずうれしくなりました。「またやってね」と言われ「はい」と答えてしまいました。本当は、来年は違う職員にやってもらおうと思っていましたが、素直に「はい」といってしまいました。

*夜勤明けの朝の離床介助中に、廊下ですれ違った自立の利用者様に「おはようございます」とあいさつをすると「朝から元気で良いね、私も元気をもらえる」と笑顔で話していただき、朝からホッとする出来事でした。 (ほほえみの杜)

【高齢者住宅虹の家】 受賞3/19事例

*ある利用者様、季節が寒くなってきた頃に、掛け布団を厚手の物に交換した際とても喜んでくださり、その時の笑顔に癒されました。

*利用者様自身の昔話や身の上話などされると、自分の人生勉強にもなるので、すごく為になっております。

*新規の利用者様の訪問は、毎回のように緊張して不安でいっぱいになります。ある利用者様にその話をしたところ「訪問するヘルパーさんもそうだと思うけど、迎え入れる私達もどんなヘルパーさんかしら？優しい人かしら？と同じように緊張した待っているのよ。」って言われた時、皆同じ感情をお持ちなんだなあと思い少しほっとしたことを覚えています。

*貴方が来るのを待っているのよ。

* 思い出話をたくさんしてくれる、受け入れ側の聞いてくれるという安心。

* ありがとうございますと声をかけると、こちらがいう言葉よ「ありがとう」と私は感謝です。

* 心くばり、気くばり、安心感、平等感を大切にしています。主体は利用者様ですが、私たち仕事をする人は人間として、頑張ろう!!

* 朝、デイサービスの送り出しの準備に入っています。「〇〇さんかい、来てくれてよかった」と毎回、言って下さいます。最近は、今まで出来ていたことが出来なくなったり、気分の落ち込みがある方なので、少しでも気持ちよく、その方が一日気分良くデイサービスに行って来られるよう、声掛けしています。気分が落ち込んでいる時でも「来てくれて良かった」と言っていたでいて、「ホッ」としています。 (レインボー)

* 利用者様に呼ばれて行ってみると頼み事を言われました。(パンツのゴムの入れ替え)「あなたじゃないと言いづらいのよねー」と、ちょっと嬉しい一声でした。

* 休み明けで出勤すると「久しぶりね! 休みだった? 会えてうれしい、よろしくね」おっしゃって頂き、朝からニヤリとし、やる気が出た。

* 「お宅の声を聞くと安心するよ」と思いもよらないお言葉にホッとした。

* 昨年施設長を退任したが、家族から「〇〇さんがまだいてくれるから心強い」とお話しをいただき嬉しく思いました。

* 入居者様と年齢のお話をしている、次に会った時「44 歳!!」と名前ではなく年齢で呼ばれ大笑いしました。

* 利用者様から「居室のシーツ交換、男性職員がやるとビシッとして上手」と言われやりがい誇りを感じました。

* ご利用者さまがご家族と面会をされたあと、鼻歌を歌われていて「ご家族様とお会いできて良かったですね」「ご家族様も嬉しそうでしたよ」とお話するとニコニコと、いつも見られない満面の笑みで微笑んで下さいました。 (虹の家)

* 休み明けの朝、お迎えの際、あいさつすると「いつも頼りにしているよ」と声を掛けて下さった。

* デイサービス利用のない日に「デイサービスに毎日行きたい」とご本人よりお話をいただいた事、ニヤリとホッとした。

* 利用者様がトイレから出てきて「今日いっぱい出た」と排泄の量をお知らせしてくれた時、ニヤリとした。

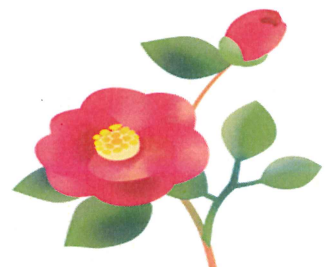
* 職員が休みの日に、ある利用者から「あの人は今日居ないんかい」と言っていたと後日知らされた時、ニヤリとした。 (デイサービス虹の家)

【看護小規模多機能つむぎ】 受賞 1/13 事例

* 利用者様が名前を覚えてくれて、何かあるたびに名前を呼んでくれ、ハイタッチを求めてくる事に喜びを感じました。

* 「以前働いていた施設ではコロナ前、年に数回地元の飲食店に行く事

があった。」①90 歳近い夫婦が回転すしに行き皿の取り方もわからないくらいだったが、「おいしかった。こんなお寿司は初めて食べた」と喜ばれていた。②飲食店で好きなメニューを選んでいた



だき、一部の方には解除をしている様子を見た方から新規利用者につながった。③施設利用に少し拒否があった方に「次は〇〇を食べに行きたい」と利用する事に拒否が減った。

*ケアカンファレンスした内容が少しずつでも出来ていて、ご利用者様の自立支援につながる事が出来たこと。

*利用開始して一か月くらいの時、それまでは職員を「すみません」「おーい」や手を少し挙げて呼ぶ様子だったが、名前で呼ばれた時は驚きました。

*普段あまり喋らない利用者さんに、ご飯の時「おいしい？」と声をかけた時に「おいしい！」と返してくれた時に嬉しかった。

*パット交換時、寒がりの利用者様が「寒いから、止めろー」と声を出すのですが、交換が終わるとやさしい声で「ありがとう」と仰ってくれます。その言葉を聞くと「ホッ」とします。

*帰宅願望の強い利用者の方にスタッフが頼み事をすると「やるよ」と引き受けてくれた時に、すごく助かります。

*病院では、面会制限のため、学生の孫（熊本在住）も一緒に来たのに会えない。寄り添っていたのに出来ないという家族の思いに、病棟より連絡もらい、ただちに家族と面談をする。状態は悪く、CV カテ、酸素（10～3ℓ）を使用中。つむぎに移り、家族はローテーションを組みながら、付き添い、スタッフは家族の思いを傾聴しながら支援しました。4日間という時間でしたが、家族皆で看取ることが出来ました。家族からは『つむぎで看取る事が出来て良かった。何より「抑制はしません。見守りをしていきましょう」と言ってくれたことが嬉しかった』との言葉をいただきました。

*自職場は、利用者様の出入りが多く、短期間でお亡くなりになる方もいます、そんなことが、数回続くと精神的に辛くなり、モチベーションがもてなくなります。そんな時に利用者様の家族から「ここで最後の時間を一緒に過ごすことが出来て、とても良かったです」と言ってくれた時は、本当に嬉しかったです。利用から死亡までバタバタしている中で、そのように話して下さった言葉は、本当に心に沁みました。（つむぎ）

*患者さんのいつものルーティンをしっかり覚えており、「よくわかっているね」と患者さんから笑顔が見られたとき、幸せな気持ちになりました。

*お誕生日だった利用者さんのお宅で、かぶりものをしてお祝いすると本人もご家族も嬉しそうにしている姿を見て心があたたかくなりました。

*年末年始をはさんで久しぶりにお会いした利用者様に、退室間際に「髪、切った？」と声をかけて頂いたのが印象的でした。週に一度、短時間の関わりでもちょっとした変化に気づいてもらえるような関係をつくれると嬉しく感じました。

*パウチ交換などで訪問させていただく 90 歳代の女性、看護師の顔と名前をしっかりと憶えてくれる方でしたが、コロナ禍になってからは「看護師さん、みんなマスクしちゃって、誰がだれだかわからなくなっちゃったよ…」と少し淋しそうでした。そんな中、訪問に伺った私の手を握り、「あー！このあたたかい手は〇〇さんだ！顔はわからないけど手でわかったよ！」と喜んで下さり、私まで嬉しくなりました。（訪問看護）