

令和2年度 9月 サービスレベル向上テーマ

# ホッとするエピソード

医療法人社団 緑愛会 こやまケア運営委員会

# もくじ

川西湖山病院 .....	1
かがやきの丘 .....	2
オー・ド・エクラ .....	3
友 結 .....	4
ゆらり .....	5
香紅の里 .....	6
満天の家 .....	7
楓の家 .....	8
湖山ケアサービス山形 .....	8
湖山ケアサービス米沢 .....	9
湖山ケアサービス高堂 .....	10

# 川西湖山病院

夫婦で入院されていた患者様。妻は終末期で反応もあまり見られない状態で、夫は毎日妻の手を握って声を掛けるのが日課だった。妻が亡くなった際に葬式に参列することができず、夫は精神的に落ち込んでしまったが、毎日傾聴して少しずつ元気が出てきた。夫から「あなたに話聞いてもらって良かった。ありがとう」とお言葉をいただきとても嬉しくなった。現在コロナ禍で家族との関わりが十分に出来ていない。私達が患者と家族をつなぐ役割をすることがとても重要と感じた。

患者様のウェブ面会の様子をブログにあげようと病棟を訪れたときのこと。患者様はモニターにご自宅が映し出されたことにびっくり！なかなか病院に来られないご家族の顔も見ることができ、とても喜んでいらっしゃる姿を見てこちらも嬉しくなった。

食堂にて、患者様がお互いにエプロンをつけあっている姿をみて「助け合い」の精神を感じた。ホッとさせていただいたのと同時に助け合う大切さを改めて教えていただいた。

寝たきりだった患者様が初めて離床し、渡り廊下の田園風景を見に行った。別日に訪室すると「あの時の散歩は最高だった。また行きたい」とお話ししてくださった。認知症を患っている患者様の記憶に残っていたことに心が温まり、ずっとこの笑顔を守りたいと思った。

コロナ禍で直接面会が出来ない状況の中、洗濯物を取りに来られたご家族に患者様の様子を詳しくお伝えすることを心掛けていた。「いつもありがとう。そうやって教えてもらえるだけでも安心できる」とご家族様から言われた時にとても嬉しかった。

## かがやきの丘

入浴時、とても拒否が強く暴言・暴力があったお客様が入浴後、別の職員に「さっきは悪い事した」と言われてた。その後対応した職員を呼び伝えると、そのお客様が自ら「おめだったが、悪かったなあ」と言っていた姿にホッとした。

話すことが困難なお客様がWeb面会でご家族の顔を見ると涙ぐみ、またある日はひ孫の名前を聞いた途端に涙ぐんだとCMの記録を読んだ際、言葉が話せなくなっても、どんな状態でもご家族を想う気持ちはいつまでも変わらないのだなとその場に立ち会った訳ではないが私自身心温まり涙が出そうになった。

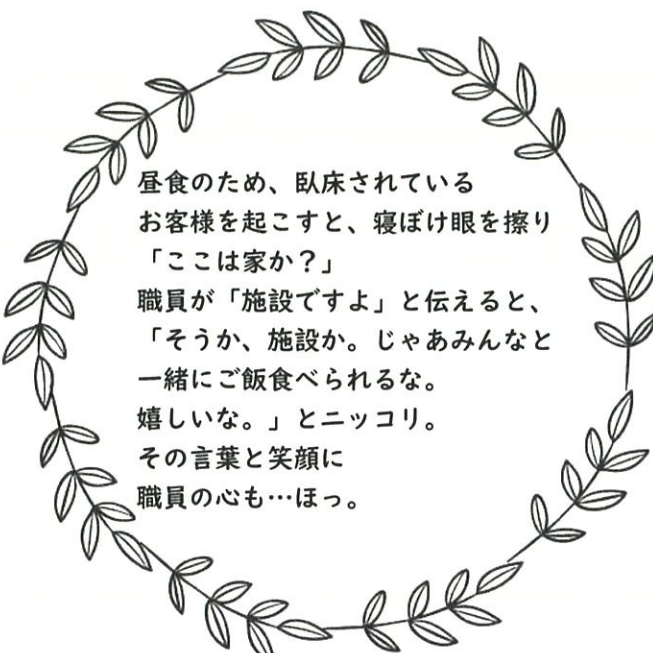
コロナの影響で色々と制限も多い状況がいているが、手作りマスクを着用されていらっしゃるお客様が多く、ご家族様のい支援を改めて感じる機会となった。

続 「私の人生は苦労が多かったけど、いこで生活できて今が一番幸せだ」と温かお客様から声があり、ほっとした。

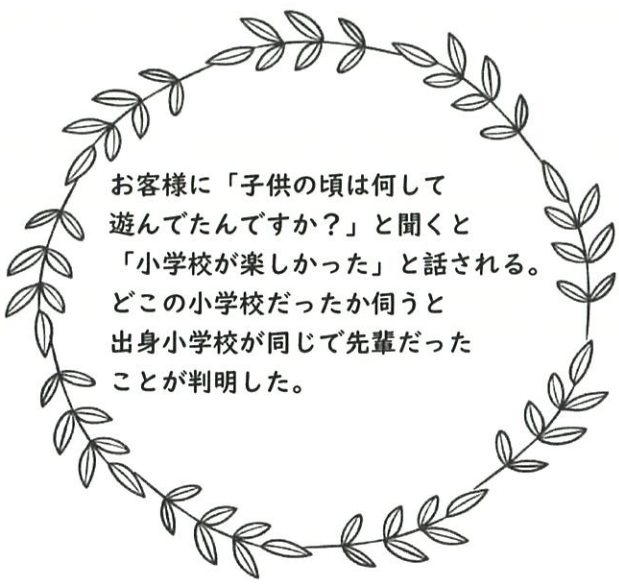
お客様が食席にてコクリコクリと傾眠が始まった時、前に座られていたお客様がテーブルに置いてあったコップをさりげなくずらされ頭にぶつからないようにしてくれた行動に優しさを感じほっこりした。



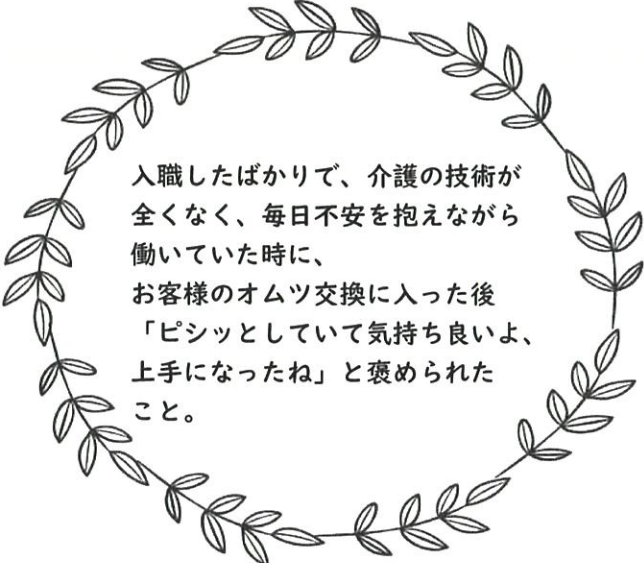
# オー・ド・エクラ



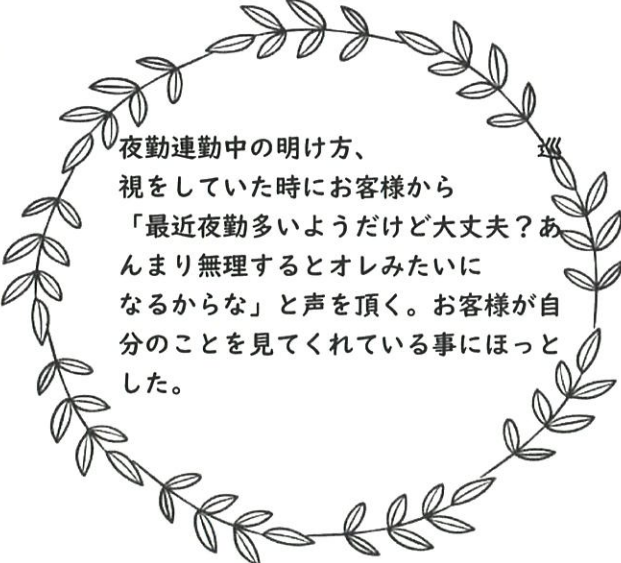
昼食のため、臥床されている  
お客様を起こすと、寝ぼけ眼を擦り  
「ここは家か？」  
職員が「施設ですよ」と伝えると、  
「そうか、施設か。じゃあみんなと  
一緒にご飯食べられるな。  
嬉しいな。」とニッコリ。  
その言葉と笑顔に  
職員の心も…ほっ。



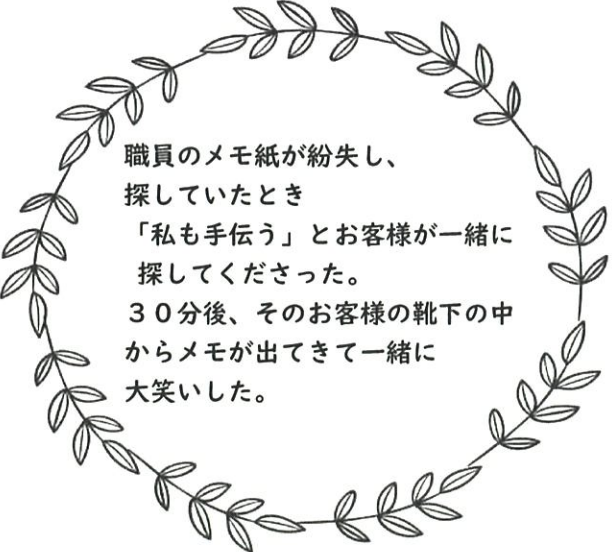
お客様に「子供の頃は何して  
遊んでたんですか？」と聞くと  
「小学校が楽しかった」と話される。  
どこの小学校だったか伺うと  
出身小学校が同じで先輩だった  
ことが判明した。



入職したばかりで、介護の技術が  
全くなく、毎日不安を抱えながら  
働いていた時に、  
お客様のオムツ交換に入った後  
「ピシッとしていて気持ち良いよ、  
上手になったね」と褒められた  
こと。



夜勤連勤中の明け方、  
視をしていた時にお客様から  
「最近夜勤多いようだけど大丈夫？あ  
んまり無理するとオレみたいにな  
るからな」と声を頂く。お客様が自  
分のことを見ている事にほっと  
した。



職員のメモ紙が紛失し、  
探していたとき  
「私も手伝う」とお客様と一緒に  
探してくださった。  
30分後、そのお客様の靴下の中  
からメモが出てきて一緒に  
大笑いした。

## 友 結

コロナウイルスの感染者が山形県でも発生した時に、お客様が朝に顔を合わせ、お互いに「無事か」と安心されていた。仲の良さや優しさを感じられてホッとした。

御家族から米寿のお祝いの品が届いて、喜んでいる様子を見た時にホッとした。面会制限中で直接会うことはできないけど、御家族と本人が交流ができるような支援を今後もしていきたい。

記録を書いている時に、「いっぱいあって大変だな」と私の腕をマッサージしてくれたこと。疲れが吹っ飛びました。

折り紙で鶴の折り方を優しく教えてくださり、最後には、ご自身で折った鶴を「あげる」と手渡してくれた。その時の手がとても温かかったのを今でも覚えています。

例年になく暑い日が続く毎日。いつも通り、お義父さんをデイサービスに送り出して下さるお嫁さん。「行ってきまーす」と自宅の階段を2、3段降りた時に、「お義父さん、お水たくさん飲んでね」と見送るお嫁さんのはっきりとした声に、振り向かず右手を上げるお客様の体調を 労わるお嫁さんの優しさが背中から心にしみる。

# ゆらり

家に帰りたいと訴える方に  
「私はここが  
家だと思っているよ」と  
話しているのを聞いたとき  
嬉しかった。

他入居者の不穏行動に対し、注意した方が  
いた。しかしその時、  
「同じ屋根の下で暮らしているから家族だと思  
えばそんなこと言えないでしょう。」と かば  
うように言って下さり、  
その場が和んだ。

トイレに付き添っている時などに 「が  
んばれ、がんばれ!! みんなが通っててきた  
道だから大丈夫!!」と、子育てと仕事の両  
立を応援して下さるT様。  
小さな背中が大きく見える瞬間です。  
先輩のように優しく声を掛けてあげられるよ  
うな、あたたかい人になりたいです。

いつも右に傾き座っている方が、  
左隣にいる具合の悪い方を気にされ、  
おやつを手に持たせてあげようと  
している姿にほのぼのとした。

面会が出来ない為にLINEでの面会を行い  
「顔をみて話せるからいい。いつもは  
遠くてなかなか顔が見れないから」と  
言ってくださった。



## 香紅の里

デイサービスの朝の挨拶でどんな話題を話そうか迷うことがあります。ある日、以前テレビで観た「あなたの好きな戦国大名は誰ですか？」という番組の話をしました。その場でのお客様の反応はあまりなく、興味がないのかと思いました。数日後、朝のお迎えの車の中で、女性のお客様から「私もあのテレビ途中まで見たのよ。歴史が好きで誰が一番人気だったか教えてくれない？」と言われました。歴史の好きな方が私の話を覚えていて、興味を持っていただきうれしかったです。

ADLが低下し、自分のことがなかなかできなくなっている方がいらっやいます。入浴の着脱介助の際に「お手伝いしますか？」とお声がけしたところ、「自分でやるから大丈夫よ」と時間をかけて自分で着替えられていました。その前向きな気持ちにホッとしました。

Web面会の後、お客様から「本当に面会しているようで良かった」ご家族から「姿を見て安心した」と笑顔で話され、ご家族の絆を感じた。

デイサービスの夏祭りでゆかたをお客様に着せていただきました。「孫に着付けしているみたいでうれしいわ」を喜ばれている姿にとてもホッとしました。

新型コロナウイルス感染防止のため思うように外出ができない中、行ける場所、出来ることを少しでもしようと頭を悩ませています。そんな中自宅までドライブがてら行ってきました。「一番来たいところへ今日来て良かった。連れてきてくれてありがとう。今日はいい夢が見られそうです。」という言葉にコロナに負けないで頑張ろうと思いました。



# 満天の家

日頃、笑顔の少ないY様。

1日の業務を終え挨拶に行くと「明日もくるんだか？明日も世話してくれよな」と穏やかな笑みをみせてくれ、必要とされている事に嬉しくなりました。

入所してから2、3日は不安で、「家に帰りたい」と言われていたお客様。今では「満天さんが大好き！！満天さんがあって本当に良かった！！」と言ってくださりその言葉と笑顔でこの仕事をしていてよかったなあ・・・と改めて 感じています。

敬老の日にメッセージカードをプレゼントする為に1人ひとりにメッセージを書いてきてくれた同僚の頑張りとそのメッセージの内容にほっこり。きちんとお客様と関わっていなければこんなにあたたかいメッセージは書けないなど、ただただ尊敬！！

家族の方々にお客様が書いたお手紙と写真を送ったとき、お客様の娘様に「久しぶりになつかしい字を見たわ」と言っていた喜び嬉しくなりました。

入浴時、いつもは口数の少ない男性のお客様が職員をみて・・・  
「おまえ80キロあっべ」と  
その日1番の笑顔！周りのお客様も大笑い♡たわいない会話と笑顔が1番！！

## 楓の家

今年も文教大の実習生が訪れ、認知症の方の言動に困惑する日々。6日間の実習最終日のお茶会でのエピソード。最高齢97歳のK様から「これから社会に出て色々大変だけどがんばりなさい」。

そして私を指さし、「こんなにもたくましくなれっからね」とK様。実習生とK様が見つめ合い目をうるませている姿に私も新人の頃の記憶が甦り心がジーンと温まりました。そして何より、いつも私に辛口な厳しいK様が言って下さった一言で、見守ってくれている証だと実感でき、私の心もリセット。充電完了です😊

職員が「ただいま」と言えば  
「おかえり。待ってたよ」、  
「行ってきます」と言えば  
「行ってらっしゃい。気を付けてな」と  
返して下さいます。家族のように思っ  
て下さっているんだと思うとホッとします。

今年、米寿のお客様と85歳の  
お客様。1つのベッドに二人並んで横  
になり仲良くおしゃべり。  
歳を重ねて尚も友がができる喜び。  
見守る私達も嬉しくなります。

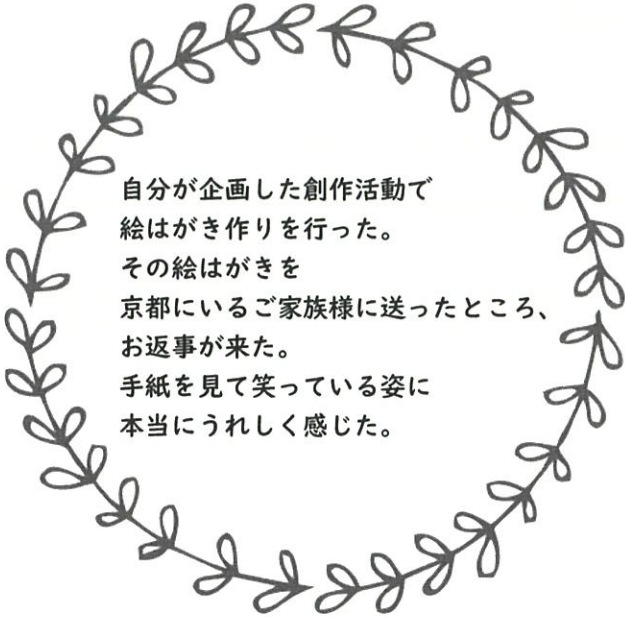
## 湖山ケアサービス山形

フロアでお客様同士の会話を  
聞いていると、あるお客様が腕にある  
ホクロを気にされている様子でした。  
すると一緒に話していた他のお客様が  
「それは長生きの印だよ。」と言われ、  
それを聞いていたそのお客様は  
「んだのが～、んだらもっと  
長生きするな～」と嬉しそうに笑顔に  
なり、2人で笑い合っていました。  
その姿を見てホッとしました。

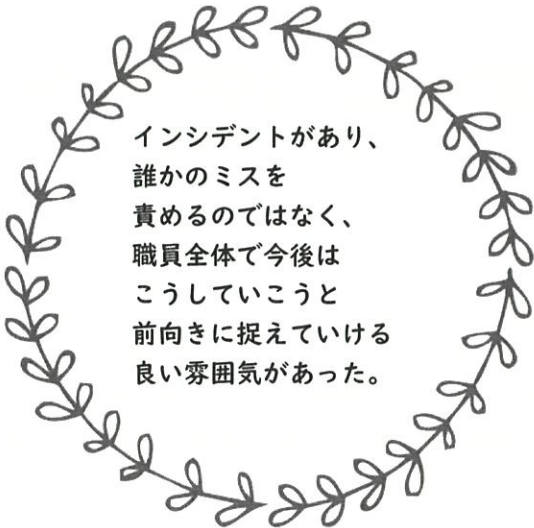
ご夫婦で入居されている  
お客様が外出の時、奥様に  
「行っていきます、愛してます」  
とおっしゃった事。

小規模の畑で収穫した  
野菜でちょっとしたおかずを  
作った時に「おいしかった。  
また作ってね。」と  
声をかけてくれた事。


## 湖山ケアサービス米沢



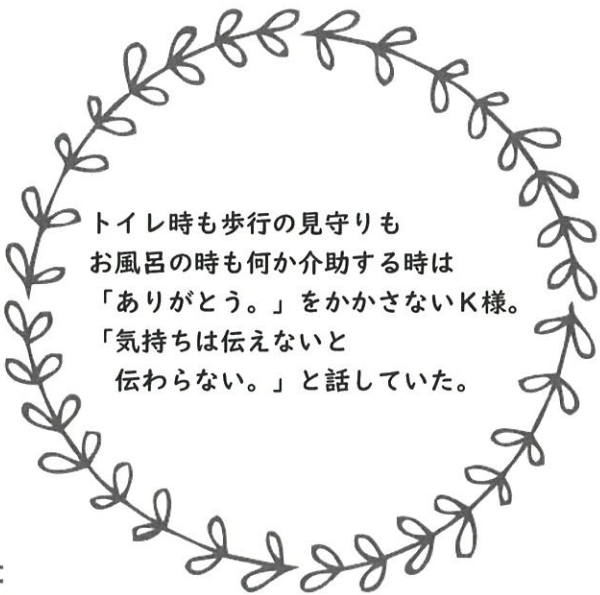
自分が企画した創作活動で  
絵はがき作りを行った。  
その絵はがきを  
京都にいるご家族様に送ったところ、  
お返事が来た。  
手紙を見て笑っている姿に  
本当にうれしく感じた。



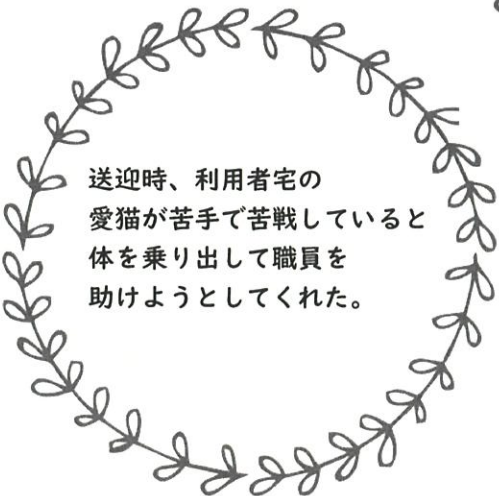
インシデントがあり、  
誰かのミスを  
責めるのではなく、  
職員全体で今後は  
こうしていこうと  
前向きに捉えていける  
良い雰囲気があった。



送迎時、思わず大きいため息を  
ついてしまった。  
「大変だよな。疲れっぺ。」と  
ねぎらって下さった。



トイレ時も歩行の見守りも  
お風呂の時も何か介助する時は  
「ありがとう。」をかかさないK様。  
「気持ちは伝えないと  
伝わらない。」と話していた。



送迎時、利用者宅の  
愛猫が苦手な苦戦していると  
体を乗り出して職員を  
助けようとしてくれた。



# 湖山ケアサービス高堂

名前と顔が覚えられないお客様。

「怒られるかもしれないから言えないけど、ニックネームを皆につけているの。」と内緒話をするような女の子のような表情で話されていた。お客様も職員の事をよく見て下さることを感じ、もっとコミュニケーションを楽しみたいと思いました。

仲の良い方に声がけをして一緒に通いに来ている姿をみるとホッとします。

久しぶりに訪問した時に「最近姿見えなかったけど、元気だったか？」と声を掛けて頂いた時に、気にかけてくれたんだあとほっこりしました。

家のことを心配されているお客様に対し、他のお客様が常にニコニコと相づちをうって話をされていた。相手のことを気にかけて下さっている姿を見てホッとしました。

お客様の歩行練習で、お客様同士で「一緒に頑張っぺ〜。」と励まし合っているところがほっこりした。



あとかき

「ホッとするエピソード」について

ちょっとした気づきをプラス思考へ！良いところを出し合い職員が元気になるように！との思いから運営委員を中心に、各事業所でエピソードを募集しました。

日々の業務に追われ、慌ただしく過ぎる時間の中、一瞬でもホッと一息ついたり、介護の魅力を再確認できる1冊となれば幸いです。  
ご協力ありがとうございました。