私たちがいただいた

96

のことば

ロイヤルライフ奥沢

私たちがいただいた96のことば

「あなたが来てくれたのね。
顔を見ると安心する。」

今でも一番思い出す言葉です。顔を見て、目が合った瞬間に言われたのですが、自分の存在を認識し、頼もしく思っていただけているようで、印象に残っています。「あなたが来てくれたのね」と言われるのはうれしいことです。家族のように、ただいるだけで安心感を与えられる存在になれればと思います。

「本当に助かったわ。」

トイレで失敗された方の処理をした時に言われました。いつも身ぎれいにされ、話し方も上品で今まで失敗がなかった方なので、きっとショックを受けていると思い、素早く処理しようと思いました。こちらとしては大したことではないのに、とても恐縮されていたので、落ち着きを与えられるように行動しました。

「優しくしてくれて、
ありがとう！」

フロント担当なので、直接お世話をすることはありませんが、ただお話を聞くことはできると思い、体の痛いところや寂しい気持ちなどを伺っていました。エレベーターを一緒に待って、痛いというところに手をのせて「早くよくなるといいですね」と声をかけました。ちょっとした時間を共有でき、気持ちが穏やかになっていただけるのなら、うれしいです。

「〝安心の人〟が来てくれた。」

長いお付き合いになり、信頼してくれているのか、お部屋へ伺った時に言われました。「今夜、夜勤なんですよ。いつでもコールなさってくださいね」と応えました。自分の世界に入ってしまったり気分のアップダウンがあったりしますが、信頼している人には心を許しているように思います。そのような存在になれたのならうれしいです。

「ここに入れて、
本当によかったわ。」

会うたびにおっしゃっていただいた言葉。自分だけでなく、この施設を褒められるのがうれしいです。いつもにこにこされていて、人を悪く言うこともなく「ありがとう」とおっしゃっている姿が印象に残っています。認知症が進み、痩せてしまっても歩いて食事に出て来られていました。ああなりたいと感じさせる、私の憧れだった方です。

「気にかけてくれて、ありがとう。」

定時巡回の時に「元気がないので、様子を見に来ましたよ」と申し上げたら、予想以上に喜んでいただけました。入居されたばかりで、環境に慣れないこともあり、寂しさや不安な気持ちで過ごされていたのだと思います。遠慮してナースコールを押さない方もいらっしゃるので、こちらから気遣うことができれば、お互いにいい関係になれると感じました。

「あなたたちも大変ね！」

春と秋は、バスを借り切って外にお連れするイベントを企画、実行するのですが、そのイベントで進行が遅れないように必死になっている時にいただいたねぎらいの言葉です。すたすた歩ける方とそうでない方がいらっしゃるので、皆さんに満足していただけるようにするのは苦労しますが、このような言葉をかけていただけると心に染み、救われます。

「あなたが来てくれたのね。
うれしーい。」

朝の巡回の時や目が覚めた時に顔を合わせた瞬間、「安心したわ。うれしいわー」と言われます。前から担当していますが、いつも私が行くと喜んでくださるので、こちらもうれしくなります。よかったとかうれしいとか、喜びや感謝の気持ちを素直に伝えてくださることは、言われる立場の者にとっても幸せなことです。

「うれしい企画だった。
よかったよ。
これがなかったら
来ることはなかったな…」

春のお花見の旅行会での言葉。2階建てバスで桜の名所を回り、銀座でおいしいものを食べて帰るという企画を喜んでいただけ、「今年も生きていてよかったな。いい桜が見られて」と言われました。足腰が弱い方が多いので外出は大変ですが、皆さんが喜ばれているのを見るとこちらの方がうれしくなります。

「あなたたちで
よかったわ。」

2人1組でリネン交換をしますが、「やっぱり早いわよね」と言っていただけて、信頼してくださっているのを感じられました。満足していただければという思いで、素早くホコリを立てないようにするなど気を使いながらやっています。一連の動作が身に付いていて「あ・うん」の呼吸が合っているペアだからこそだと思いますが、経験してきたことを評価されてよかったです。

「嫁にほしい。」

もしも自分に息子がいたら、嫁にほしいと冗談っぽく、何度も言ってくれました。雰囲気が柔らかい方で、排泄介助についても「丁寧にやってくれるんですよ」と、他の人に言ってくれているらしく、自分のことを気に入って信頼してくださっているのかなと思うと、冗談でもうれしく、励みになります。

「また歌ってくださいね。」

ご入居者のご主人との思い出の曲を施設のイベントで歌う依頼を受け、衣装もきちんと整えて歌ったところ「よかった！」ととても喜んでくださり、こちらもやってよかったと思いました。ご入居者からの励ましの言葉が、これほどありがたいとは思わなかったです。最初で最後の経験かもしれません。4、5年経った今でも会うたびに感謝されます。

「いつもありがとう。
これからもよろしくね。」

ご夫婦で入居されていましたが、ご主人が亡くなり、気持ちが落ち着かれた頃に言われました。「こちらこそ、よろしくお願いいたします」とお応えしました。連絡がうまく伝わっておらず、もめたことやきつく言われて辛かったこともありましたが、大事なことをたくさん教えていただき、今ではよい経験だったと感じています。

「してほしかったの。
ありがとう。」

毎朝、化粧をされる方で、手が不自由なのでやりにくそうでした。その方が使いやすいように化粧道具を並べてそろえたり、化粧を手伝ったりしました。自分が何かをすることで、生活が今よりもよくなり、気持ちが明るくなるならいいなと思います。たまにやりすぎだと言われたりしますが、相手の気持ちを察して行動することで、その方が喜んでくれるのがうれしいです。

「最高だった！」

入浴担当で全ておわった時に言われました。気持ちよく寝ていただきたいという思いで、背中を洗う力加減など自分なりに気を使っているので、満足されたのかなとホッとします。入浴は少しですが二人きりになる時間。声をかけたり世間話をしたりして、いつも明るく楽しくなるようにしています。気持ちよかったという声を聞くと、今日も頑張ろうと前向きな気持ちになれます。

「早かったね。」

呼ばれたら原則、5分以内に行動することにしています。電球が切れてしまったので替えてほしいと言われ、すぐに対応したことに感謝されました。「そんなに急がないよ」とおっしゃっていた割に、やはり早いほうがうれしいのだなと思いました。すぐに行けない場合には、何時何分に行きますと約束します。その時刻の±２分以内に、なるべくピッタリに行くようにしています。

「桜を見られてよかった。」

お花見に行きましょうと外にお連れすると、とても喜んでくださりました。部屋から見るのと同じ桜ですが、近くで見ることができたのがよかったようです。拒否されることが多かったのですが、気持ちが落ち着かれるようになりました。ちょうど退院し、食事ができるようになったタイミングのことでした。少しでも気分転換になるようなことができてよかったと思います。

「見慣れた顔でうれしいよ。」

介護は5人のチーム制で、モーニングケア、朝食の配膳、お昼ご飯、お風呂など1日に最低でも三人がご入居者の部屋を回ります。制服のリボンの色でチーム分けしているのですがたまたまその日は、私たち「赤いチーム」の人ばかりが担当し、チームとして認められてうれしかったです。みんなの名前を覚えてくださっているのにも驚きました。

「助かったわ！」

自分で買い物に行かれた方からの言葉。心配になってこっそり後をついていき、偶然に出会ったようなふりをして、「何か買うんですか」とお声がけした時に「良かった。助かった。ひとりだったら全然、無理だったわ」と言われました。自立支援なので、ご本人が自分でなさるのであれば、手を出さないのが基本ですが、その方が望んでいる世界の中に入っていくために、女優のように演技することも必要です。

「話ができて、うれしかった！」

ポストの郵便物を取りに降りてこられる時に、フロントに見えて天気や洋服の話などコミュニケーションをとることがあります。ほんの数分の立ち話ですが、いろいろな話題が広がります。1対１でお話しすると、「自分を見てくれている」という実感が持てるようで、降りてこられた時の表情とは全く違ううれしそうな顔で、バイバイと手を振ってエレベーターに乗られます。その時がとてもうれしい瞬間です。

「いつも
お世話をありがとう。」

いつもお世話をありがとう。玄関先の植物に水やりをしている時に、声をかけられました。「昔は土だけだったのに、今は緑が増えて、ありがたいですね」とご入居者だけでなく、近所の方、隣の病院に来られた方にも声をかけられます。せっかくのスペースなのに何もしないのはもったいないと思い、植物を植え始めました。北側で生育条件としては厳しいのですが、皆さんに喜んでいただけるのが何よりのご褒美です。

「今日はいてくれて助かった。」

モバイル機器を使われている方から、使い方やトラブルの対応をお願いされました。解決した時にとても喜ばれて「あなたがいてくれて助かった」と言われました。たまたま私の得意分野だったから対応できたのですが、役に立ててよかったです。

「いつもご苦労さま。
暑いのに大変ね。」

夏祭りのイベントのちょうちん飾りの作業をしていたときに言われた言葉。脚立を出して2日がかりで作業をしていました。作業中だったので「ありがとうございます」と返事をしたぐらいですが、最近、元気がないと気にかけていた方だったので、声をかけてくれてうれしかったです。夏祭りを楽しみにされているというので、様々な準備も張り合いがあります。

「すごい、よく聞こえる！」

眼科、耳鼻科、皮膚科は近くにクリニックがないので、看護師がほとんど診ています。耳掃除と爪切りは「させてもらってありがとう」という気持ちで毎日しています。耳垢がとれると、「すごい、みんなの声がよく聞こえる！」と、笑って喜んでいただけ、特にうれしくなります。重症化する前に手当し、予防することを心がけ、できる範囲でお手伝いしています。

「いつもありがとう。
助かります。」

「言わなくても、あなたはやってくれるし、指示を出さなくてもいいし、助かっています」と言われました。おむつの取り換え、お部屋の掃除、着替えの介助など「これをします」と予告してほしい方もいますが、何も言わずに作業をするのが好きな方もいるので、その方に合ったやり方を探しています。この言葉をかけていただいて、毎日やっていてよかったなあと思いました。

「あなたは
とても優しいのね。」

歩く練習を兼ねて、1階まで降りて来られたものの、エレベーターからポストまで進めない時に、「私が行きましょうか？」と申し出ると、「頼むわ」と。体操が嫌いと愚痴をこぼされたり、食べたくても買ってもらえないものがあると泣いていらしたこともありました。甘えたい気持ちを理解し、話を聞くことが大切だと感じます。

「遅くなってごめんなさい。
ありがとう。」

夕方5時半に日勤さんから引き継ぎ、9時までフロントにいるのですが、帰りが遅くなった方に言われた言葉です。「ありがとう」とおっしゃっていただけると、私のほうも「無事に帰って来てくださってありがとう」という気持ちになります。「出迎えてもらえてよかった」と言われると、同じようにうれしくなります。

「いつもきれいにしてくれて、
ありがとう。
お風呂に行くのが楽しみ。」

５階のお風呂への通路の途中にある「ひかり庭」の花のお世話を担当していて、「いつも植えてくださっているのはあなたね」と、フロントで何度も声をかけていただきました。こちらの施設での生活に少しでも楽しみができればという気持ちで、季節の花をアレンジしています。喜んでいただけるとうれしいですし、やりがいを感じます。

「いつも楽しそうだね。」

お出かけされる時のお見送りも、お帰りの時のお迎えも、体調が悪くても、笑顔ですると心がけています。ご入居者の方が今日もお元気でいらっしゃると思うと、うれしくなります。なんでもやってあげるのではなく、線引きをして、その旨を笑顔で伝えるようにしています。表情や言い方一つで、円滑に進むかどうか変わると思います。

「また、気持ちよく
過ごせるわ！」

掃除に入ると、私の動きをずっと見られる厳しい方ですが、何回か入るうちに、信頼関係ができてきて、「また気持ちよく過ごせるわ」と言っていただけるようになりました。最初は緊張しましたが、だんだん世間話ができるようになりました。この厳しいご指導のおかげで、技術も鍛えられたと思います。

「たくましいね。安心した。」

ベッドから車いすへ移乗介助した時に言われ「そうでしょう。安心してください。力持ちだから大丈夫ですよ。さあ、つかまって！」と応じました。安心して頼っていただけるのがうれしいです。そのためにも体は大切。特に体を鍛えているわけではないですが、腰を痛めないように腰痛体操を行い、介助の時は全身を使うようにしています。

「話を聴いてくれて
ありがとう。
気持ちが
楽になりました。」

「大汗をかいちゃって、大きな病気じゃないかと……」などと、ちょっとしたことでも大きな病気につなげて不安に思う方がいらっしゃいます。また、家族や人間関係の問題で悩む方もいらっしゃいます。よくよく話を聴くと、実は大汗の原因は厚着だったとか、簡単に原因が分かることも多いです。ただ話を聞いてほしいという方も多く、動きながらでもとにかく対応するよう心がけています。

「いつも悪いねえ。」

エアコンのスイッチを間違えて操作してしまった方に呼ばれた時の言葉。同じようなことが以前にもあり、そのつど使い方をご説明しているのですが、忘れられてしまったようです。説明が無駄になったとしても、私が対応したこと自体は覚えてくださり、言葉をかけていただけたのでうれしかったです。

「いろいろ相談できて
助かります。」

ご入居者のご家族から言われた言葉。ご家族はひと月に2回ぐらいしか来ることができず、その時のしっかりとした姿を信用されるので、本当の状態をお伝えすると否定されたり、怒られたりすることもよくあります。尊厳を守りたいですが、正確な情報のやりとりも必要なので、一つずつかみ砕いて説明する過程で、ご家族に気付いていただければいいと思っています。

「ありがとう。」

設備管理、ご入居者対応、他部署の応援といったことが私の仕事で、お困りのことを解決する立場。解決できなくてモヤモヤすることもあるのですが、すっきり解決できると気持ちよく、「ありがとう」と喜んでいただけるのが何よりの喜びです。それを心の支えにして、日々頑張っています。

「あなたのほうが
上手いからお願いします。」

入浴介助の際、髪の毛を洗っていると、痒いところがあるというので、ご自分で洗いますか？と問いかけたら、「あなたのほうが上手いからお願いします」と言われ、うれしかったです。いつもの倍くらい丁寧に、洗っちゃおうと思いました。ご入居者によって力加減を変えて、家で練習したこともあったので、腕を認めてもらえて気持ちが盛り上がりました。

「声をかけてくれて
ありがとう。」

大きな荷物を持って外出から帰って来られた方に「お手伝いしましょうか」と声をかけた時に、いただいた言葉。なかには「私がそういうふうに見えるの！」と言って怒る方もいらっしゃるので、お声がけが難しいのですが、なんとかお役に立ちたいという気持ちが伝わると、うれしいです。

「気付いてくれて、
助かったよ。」

水回りの点検の日を忘れて外出されようとする方にお声がけして、喜んでいただけました。「受診に行くのでタクシーを予約して」と頼まれた際、「それでは、お昼のお食事を取り消したほうがよろしいですね」と対応した時にも、同じようなことを言われました。フロントは、受診、ケア、来客、食事といったご入居者の情報が集約されているので、前日のうちから把握し、スムーズに生活していただけるように対応しています。

「いつもありがとう。」

掃除の時に、床がベタベタしていたのに気付き、雑巾がけして拭き掃除をしたら、「そんなことまでしてくれて、いつもありがとう」と言われました。時間が限られているので、あまり余裕がないのですが、必要があれば「特別なこと」もします。なかには細かい注文をつける方もいらっしゃいますが、感謝されると素直にうれしいですね。

「助かった。」

入職して間もない頃、同じ部署の先輩に言われました。自分が役に立てているかどうか不安で仕方なかったのですが、こんな言葉をかけてもらって、もう少し続けてみようかなと思いました。

「いつも
キレイにしてもらって。」

リネン交換の時に言われた言葉。「おかげで今日は気持ちよく眠れそうだわ」などと言っていただけました。リネン交換は2人1組で動くのでチームワークが大切。先輩から、「最近、息が合うようになったわね」と言われました。ご入居者のご都合に配慮し、気持ちを察して臨機応変に動くようにしています。

「安心する。」

巡回で介助した後に言われた言葉。男性職員が介護をすることに、最初のうちは違和感を持っていらっしゃったようですが、接していくなかで「ありがとう」と言っていただけることが増えていきました。安心すると言われ、ようやく自分も認められたんだなあと思い、うれしかったです。厳しい時もありますが、それは愛のムチなんだと思うようになりました。

「きれいにしてくれて
ありがとう。」

居室清掃を終えて、「〇〇さん、終わりました！」と報告した時に言われた言葉です。この仕事をやっていてよかったと思える瞬間です。約束の時刻に少しでも遅れると、遅い！と言われる方に喜んでいただけると特にうれしいです。名前を呼ばれた時も、名前を覚えてくれていることと認めてもらえたことがうれしいひと時でした。

「助かったわ。」

居室の台所の汚れが気になっていたところ「悪いけど、ちょっと拭いてもらえませんか？　契約にないことを頼んでごめんなさいね」と言われ、喜んでさせていただいた時に「助かったわ」と言われました。入職して4カ月、少しずつ受け入れて下さっているのだと思います。頼られたことはきちんとし、心を込めてテキパキ動くよう心がけています。

「あなたの声は聞きやすい。」

挨拶をしてお部屋に入り、「ご用はございませんか」とお声がけしたときに「あなたの声は聞きやすいね。いい声をしているね」と言われました。「声だけですか？」とお返しして、会話につながることが多いです。チーム担当制で同じ方のところに行くので、慣れてくるのですが、馴れ馴れしくならないように気を付けながら接しています。自分から話しかけるというよりも、話しかけていただき、会話をするようにしています。

「あなたの顔を見ると安心する。」

ナイトケア（就寝介助）でお部屋へ伺った時に言われた言葉。寝たきりのご主人に付き添い、不安を抱えていたようで、眠れないということでした。私からは必要以上の話はしないのですが、そのように言っていただけてうれしいです。信頼できる人にそばにいてもらえると安心するのは、子供からお年寄りまでどんな方でも一緒だと思います。特に夜寝る前の時間帯はなんとなく不安になるのだと思います。

「〇〇さんと散歩したい。」

時間の空いた時によく散歩に同行するのですが、散歩の同行に指名された時には、自分が役立ってよかったなと思います。杖を使われながら散歩するのですが、天候や目に入った花のことなどおしゃべりをするのがお好きなようです。その方の好きな時間を共に過ごせるのもうれしいことです。

「あなたみたいな孫が
いたらよかったなあ。」

特別な存在であるお孫さんに自分をたとえてくれてうれしい気持ちです。自分の接し方でよかったのだと思えました。いつも、もっと信頼していただきたい、安心して任せていただきたいという気持ちで巡回に入っています。お話をされている時は、話がひと段落ついた時に、お声がけして部屋を出るようにしています。

「とても優しくて安心できる。
これからもよろしくね。」

ナイトケアでお部屋に伺った時に言われ、びっくりしたと同時にとてもうれしい気持ちになりました。最初は会話もなく、名前も覚えてもらえなかったですし、人を褒めるというイメージもなかったので、このような言葉をかけてくださり、余計にうれしかったです。

「あなたが
来てくれてよかったわ。」

難しい方で、きついこともよく言われながら、負けずに頑張っていた時にこの言葉をかけていただき、初めて認められたと思いました。本当にうれしかったです。好きなことがわかってきて、それを話題にすると会話が弾み、よい関係になっていきました。部屋に入ると「待っていたわ」と言われるようになりました。

「ここの食事はおいしいです。」

これまでに外でおいしいものをたくさん召し上がっている入居者の方に、どうすれば「おいしい」と言っていただけるか、予算に限りがある中、工夫をしていますが、最近「おいしいわよ」と言われることが多くなりました。食が細くなり、全部食べられなくなったとしても、楽しんでいただきたいという思いでやっているので、喜んでいただけるのはうれしいことです。見た目がおいしそうに見えるようにシェフや管理栄養士が工夫してくれていることも大きく、みんなで協力して丁寧にできるのが、うちの施設のウリだと思います。

「笑顔でいてくれると、
安心するわ」。

神経質であまり心を開いてくださっているように見えなかったご入居者の方が笑顔でおっしゃった言葉。人それぞれ、性格も考え方も違うので、その人なりの対応が必要だと思いますが、会話の内容に気をつけながら、笑顔を絶やさないようにしています。それで安心してくださるのであれば、私もうれしいです。

「また来てね。
いつ来るの？
ありがとう。」

最初は表情が硬く、あまり笑うことのなかった方から言われました。自分で思うようにできないことが多く、処置する際も反応がいい時と悪い時があるのですが、よくお話しすると心を開いてくださるので、極力、優しい言葉を使ってお話するようにしています。このような言葉をかけてくださると、励みになります。

「毎日、顔を
見せてくださいね。」

すぐに来てほしいという訴えをされ、その対応策を話している時に「忙しいのにごめんね。でも、毎日、顔を見せてくれると安心だからね」と言われました。しょうがないな、放っておけないと思います。お年を召して、足腰が弱り、気持ちと体のギャップがあり、ご自身でも葛藤されているのだと感じます。

「ちょうど
呼ぼうと思ってたのよ。
糸でつながっている
みたいね。」

食後の口腔ケアのタイミングを見計らって伺った時に言われました。ちょうど呼ぼうと思ったタイミングで、ドアの「ピンポーン」が鳴ったということでした。トイレのタイミングなど、なんとなく自分の中に染み付いていて感覚的にわかるので、いつも呼ばれる前に部屋に伺うようにしています。今までやってきたことが実ったと感じ、うれしかったですね。

「あなたの笑顔を
見るだけで安心する。」

日中よりも、夜の巡回の時に言われます。おしゃべりを続けながら作業をして、ひたすら笑顔でうんうんと、顔を見ながらうなずくようにしています。相手の声が聴き取れない時も、いちいち聞き返さず、自分で理解して話を合わせるようにしています。認知症で幻覚が見える方の場合、話の意味を理解するのが難しいのですが、なんとか気持ちを汲み取って合わせています。

「おっ！健康優良児！」

ご入居者と接する時間がないのですが、廊下でお声がけいただきました。「ダイエットが趣味なので、この体型なんですよ」と答えました。ほめ言葉ではありませんが、親しみを持って言ってくれたと思います。他のスタッフに対する満足度が高いからこそ、よく知らない事務方の人間にもフレンドリーな声かけをしてくれるのだと思います。スタッフのサポート役として、やりがいを感じました。

「あなたが
いてくれてよかった。」

健康に不安がある方が来られる場合や、私からお部屋に行く場合もありますが、特に何もしなくても、私の顔だけ見て「ああ、よかったわ」と言われることもあります。体調のことだけでなく色々なことを話されるので、自分の存在や話を聞くということも、安心感を与えることにつながっていると感じます。

「全部まかせる。」

Wi-Fiの無線が不安定な状態だという相談を受け、ルーターの性能が良くないからだろうと見立てて、「買い替えれば大丈夫ですよ」と申し上げたところ、「全部まかせるから、よいものを選んで買ってくれ」と言われました。信頼されているという喜びよりも、失敗が許されないという緊張の方が大きかったですが、選んだものが「うまくいっているよ」と言われた時は安心しました。

「いてくれると安心。」

「顔を見ると安心ね」ともおっしゃっていただけ、「いつも見てくれている」と信頼していただいているのかなと思います。お部屋に呼ばれることも多いですが、1日1回は介護棟や食堂に行くようにしていて、時間の許す範囲で、なるべくご入居者の皆さんと顔を合わせられるようにしています。

「ぼくの事を
心配してくれる
人がいるんだよ。」

前日、奥様が不在の時に、足がつって動けなかったところをある職員がお助けしたという記述があったので、「昨日は、足がつって大変だったんですね」とお声がけした時にユーモアを交えて返してくださったお言葉。いつも自分のことを見守ってくれる人がいて安心だという風に理解し、こちらもうれしく思いました。

「あなたは
プロなんだから、
プロとして
接してほしい。」

入職したばかりのころ、インフルエンザが流行っていて、ご主人のことを心配した奥様からいろいろと質問され、完璧に答えなければと「上の者に聞いてきます」とお答えした時に言われた言葉。「あなたはプロなんだから、もっと自信をもってほしい」という意味で言われたのだと思います。この時から腹が座り、こちらのご夫婦とは、早く関係性が築けたような気がします。

「あなたと話すと
なんかホッとする。」

何かを常に心配している非常に繊細な方に言われました。状態のいい時に「今日は上が120で下が60だから、とってもいい血圧ですよ」とお話しすると、笑顔になっていただけます。ほとんどの方が将来のことや、これから自分がどうなってしまうのかとか不安を持っているので、相談に対して言いっぱなしにはせず、必ず痛みをとる策を探します。なんともならない時は、ひたすらお話を聞くようにしています。

「椰子の実、歌って」

「椰子の実」という唱歌が好きで、よく歌います。落ち込んでいる人の気分を切り替えるために歌ったりするのですが、「歌って」と言われた時はうれしかったです。「元気をもらえるな」と言われました。1日１回、ご入居者さんの笑顔を見たい。そんな思いで、歌っています。喜んでもらえれば、やりがいにもなるし、自信につながります。

「話を聴いてくれてよかった。」

私をよく指名してくださり「来てくれたんだねー。うれしいよ」と言われます。話を聞くことによって不安がなくなり、穏やかな気持ちになっていただければいいと思っています。特に明け方が苦しいそうで、夜の巡回の時や朝、少しの時間でも話を聞きに行くようにしています。

「あなたの
顔を見ると
安心よ。」

ケアスタッフの中で私が年齢はいちばん上だからか、ご入居者が安心感を持ってくれます。人間関係を構築していくうえで、おしゃべりは大切。他愛のない話でも喜んでいただけます。ただ、一線を越えて深入りしないように注意しています。近況報告、たとえば最近、どんな食べ物を食べているの？といったことから話し始めます。更衣介助の時など、無言でさっさとするよりも、おしゃべりしながらのほうが、親近感が持てて楽しくなります。こちらから質問させていただくと、勉強になることをたくさん教えていただけます。

「やっとロイヤルへ
入居できたよ。」

老人ホームをいろいろ比較されていた中で、介護の歴史のあるロイヤルを選んだというご夫婦の言葉。入居されるまで手続き等で1年半以上かかり、ようやくという状況でした。奥様からは自分の息子のように思っていただけているようで、ご主人が亡くなられた時には葬儀は全部あなたにまかせると言われ、喪主の挨拶を代わりにさせていただきました。

「あれ、見ましたか？」

スポーツがお好きな方で、いつも野球やサッカーの話をします。自分もスポーツが好きで結構詳しい方なので、話が深まり、名前を覚えていただけました。「あれなんだっけ？」と尋ねられて、間髪を入れずに答えるようにしています。野球は阪神ファンで、勝ち負けの結果が表情に表れるので、スポーツニュースを必ずチェックして準備をします。やはり好きなことをお話しされるときは生き生きとされています。

「ロイヤルに
入居して本当によかった。」

気難しい方で、入居前の説明の時や契約の際に「それはおかしいんじゃないか！」と言われることもしばしばありましたが、1時間でも2時間でもお話を伺い、その場を収めてきました。「やっとこの言葉が聞けた！」という思いで、感激しました。私だけではなく、みんなが一生懸命にやって初めて出て来る言葉だと思いました。

「いつも
ニコニコしているね。」

「あんたは、いいね。いつもニコニコしているわ」と言われました。ご自分の経験、独自の考えをお持ちで、喜怒哀楽が激しいのですが、憎めないご性格の方。これまで一生懸命に働いてきたと言い「あなたも、人のためにやっていれば、きっといいことがあるわよ」という言葉など、人生の勉強になることも教えていただきました。どなたのお話もよく聞くようにしています。

「また今度もよろしく。」

PCやiPadなど電気製品に詳しいので、使い方を教えてほしいとよく言われます。いつも名指しで呼んでいただくのですが、なるべくわかりやすく説明し、自分なりの言葉も添えるようにしています。問題が解決するととても感謝されます。困った時に役に立ててよかったなと思います。単に直したり、教えるだけでなく、世間話をしたりして会話をすると信頼関係ができると思います。

「いつ来たの？
寂しかったわよ。」

ほぼ毎日、お部屋に伺うたびに言われます。顔も名前も覚えてくださり、距離を近く感じていただいているのかなと思います。軽口をたたきあったり、私に甘えていただいているのかと思うとうれしいです。私は飲食業の経験が長く、介護も接客業だと思っています。どうすれば喜ばれるか、何がお好きなのかをリサーチしながら、話題に出したりしています。

「最近、よく見るねー。
最近、見なかったけど、
来なかったの？」

自分の顔と名前を覚えていただけているというのが一番うれしいことです。と同時によく見ていてくれているんだなと感じました。声をかけてくださる方も多く、私もお話をよく聞くように心がけていて、こちらから質問をすることもあります。

「あなたが
ロイヤルに
入ってきてくれて
本当によかった。
これからもよろしくね。」

思い切り愛情を込めて動いているだけですが、私のことを思いやって言ってくださった言葉だと思います。一緒にいて心地よいと思っていただいた瞬間があったということが私にとっては大切です。皆さん、年を重ねて思い通りにいかないことが多くなり不安や悔しさが募ると思うので、話しかけたり、黙って隣に座ったりして、頼っていただけるように努めています。

「毎日、
あなたの笑顔を
見るのが楽しみだわ。」

夜、1階に降りてきた方に言われた言葉。来られるたびにお声がけをしていたので、言われるようになりました。お話ししたいことがあって降りてこられるので笑顔でお迎えしています。人間として尊敬できる方で、話しているととても勉強になります。ネガティブな時もありますが、否定したり安易に励ましたりせずにお話を聞くようにしています。

「やっぱり男も必要だな。」

15年前、男性介護職の第1号として配置されましたが「なんで男がこんな仕事を！」とおっしゃる方が多かったです。認められるにはどうしたらいいだろうと考えてケアしていたので、素直にうれしく、認められた、自分がやってきたことに意味があったと思えました。特に力が必要な仕事をした時に言われたわけではないので、安心感があると伝えたかったのかもしれません。

「もう、慣れましたか？」

入職後、2週間くらいたった時に声をかけていただき、「まだなかなか慣れません」とお答えしたら、「そうよね。大変よね」と言われ、「はい」とお答えしました。初めて親しげにお声をかけていただいたことがうれしかったです。新人職員は、食堂とポストのところに顔写真と名前が張り出されるので、優しく見守ってくださっているのだなあと思いました。

「ここの入居者は皆さん
穏やかな顔ですね。」

ご見学の方からいただいたお言葉。ありのままを見ていただきたく、食事中のレストランをご案内しました。ご入居者にとっては、見学者に見られることが非日常的な体験。ちょっと背伸びをして、いいところを見せようと頑張る姿が素敵だと感じました。自立支援というリスクを伴う方法ですが、外部の方にお褒めの言葉をいただき、あえてやってきたことが報われたという思いがします。

「おはようございます。」

いよいよ今日から独り立ちして仕事をするという時に、ご入居者の方から声をかけていただき、うれしかったです。挨拶を交わす時に、その方の表情を見れば、どのような用件なのか察しが付くようになりました。新人だからといってできませんというわけにはいかず、毎日、何が起こるかわからないので緊張しますが、安心感を与えられる存在になれればと思います。

「おかげで よくなりました。」

「痒いんだけど」「腰が痛いんだけど」「おなかが痛い」「食欲がない」といって、1日に5、6人は2階の健康管理室に来られます。看護師からすると「このぐらいのこと」と思えるような些細なことでも喜んでいただけるので、励みになります。生活の場に寄り添う看護師として、時には厳しいことも言わなければなりませんが、元気に過ごしていただけたらと思っています。

「それはダメだよ
（明日は休みだと
お伝えした時に）」

色々な介助が必要な寝たきりの方から言われました。私が明日来るか心配しているようで「ごめんなさい、次また来ますよ」とお返ししたら、「ありがとう。悪いね」と。自分が頼りにされているようでありがたく感じました。介助する時はやさしい口調ではっきりとお声がけするようにしています。最初はあまりお話しされない方でしたが、だんだん打ち解けてきました。意思の疎通というか、心と心が通じているなと思い、うれしかったです。

「ありがとう。
さっぱりした。」

おむつ交換の時に「ありがとう。さっぱりした。疲れただろう。何か飲んできな！」と、言われました。便秘で３～4日ぐらい便が出なかったりした後、機械浴のお部屋へお連れして、シャワーでキレイにして差し上げました。気持ちが悪いだろうから、なるべく早くしてあげようという気持ちで、お話しながらさりげなく行います。ふだんは口が重いけれど、「ありがとう」と言ってもらえてうれしかったです。

「話すと元気が出るよ。」

夜眠れなかったとか、つらかったことをよく話されるマイナス思考になりがちな方から言われました。「今はよくなってよかったですね」と言ったり、「私ならこうします」などと前向きな提案をしたり、不安な顔を見せずに明るく振る舞うようにしています。相手の好きなこと、嫌なことを把握し、キャラクターとタイミングをはかって言葉をかけています。名前を覚えてくださっていることがうれしかったですね。

「話がしたい。」

不定愁訴の多い方で、今の体調の状態について、「ケアマネさんだからお話ししようと思って」と話をしてくれます。「細かいことまで報告してくれなくてもいいのに」と思う半面、自分を指名してくれ、ケアマネという立場を認めてくださっていると思うと、とてもうれしいです。「この仕事をやっていてよかったな」と思えます。

「手をギュッと握られる」

それほど歩行が危なくない人であっても、私が横に立つと、手をギュッと握ってもらえることが多いです。頼られるうれしさを感じます。ふだん気位の高い人でも、かわいらしく手をつないでくださると、「かわいい！」と思ってしまいます。手や背中、肩などに触れると気持ちが落ち着くように感じますし、私自身も元気をもらえることがあります。

「すばらしい施設ですね。」

営業担当の時、見学に来られた方に言われました。館内を案内している時にスタッフとすれ違うと、誰もが「いらっしゃいませ」と声をかけてくれて、「すばらしいスタッフだな」と言われ、自分もその一員として誇らしく思いました。老舗であることやしっかりしたケアスタッフがいることは自信を持って言えます。

「やめないでね！」

私が定年になった頃に言われました。水回りやエアコンフィルターの清掃の他、時計の修理まで気が付いた用事をさせていただきます。決まった業務以外にも目を配り、困ったことがないか気が付くようにしています。ご入居者の方が声をかけやすいよう、表情と笑顔をチェックしてからお部屋を訪ねています。

「また、
おかっぱボウズか！」

あだ名をつけてもらったのは、自分に心を開いてくださった証と思っています。オシャレのつもりでやっている自分のヘアスタイルも、年配者から見ると「おかっぱ」に見えるのかもしれません。「また来ましたよ、おかっぱが」と自分から言うようになってから、受け入れられ、お話を引き出せるようになってきました。「なかなかうまいじゃないの。あんたもやるようになったわね」と、お褒めの言葉をいただけるようになりました。

「〇〇さんだっけ？」

総務なので、普段はご家族やご入居者と接点がないのですが、10階サロンで会議机のセッティングをしていた時、お昼からビリヤードをしていたお二人に、「午後、会議なんですけど準備をさせてください」とお声がけをしたら、「〇〇さんだっけ？」と、名前を呼んでいただけました。ようやく覚えていただけたのかと思って、うれしくなりました。

「あなたが
来てくれてよかった。」

「私なんか誰も相手をしてくれないのよ」と機嫌が悪かった方が、なだめて普通の状態になってくれ、涙をポロポロ流しながら手を握り返してくれました。気持ちを全部吐き出してもらったり、ご家族とのいい思い出やエピソードを話すと落ち着いて、にこやかになってくれます。相手の話に耳を傾けることが大切だと感じます。

「おいしい。」

夜中に水分を取れなくて、意識レベルが落ちてしまうなど、ご入居者の容態が急変することがあります。朝、病院へ行って検査をした後、甘みを付けたとろみ付き水分をスプーンで少しずつ差し上げたら、笑顔で「おいしい」と声をかけてくれて、回復されてよかったと思いました。みんなで喜び合ったことが忘れられません。

「やっぱり
ロイヤルのケアさんは
違うね。」

ご主人が夜間に転倒された時に、お気持ちが落ち着くようにお話ししながら、バイタルサインをとり、病院に連絡した時に言われた言葉。思っていても言葉にされない方が多い中で、「2年目でここまでできるなんて、やっぱりロイヤルのケアさんは違うわね」と言われてうれしかったです。この出来事がよほど印象に残っているらしく、「あの時はありがとう」と、何度もお礼を言われました。

「対応がとてもよかった。」

会議室でお客様と長時間お話をされていたご入居者の方が心配になり、大事な話をされているとは思ったのですが、思い切ってノックして声をかけました。フロントのお出迎え、お部屋へのご案内、声かけと、別々の担当者が動いているのに、お客様から対応がとてもよかったと褒められ、ご入居者には、声がけに対して感謝されました。ご入居者もお客様も大切にしようといつも心がけています。

「信頼関係を築く。」

ご入居者にはそれぞれ生活スタイルがあるので、部屋に入って行く私たちは、そのスタイルをこわさず、気分を害さないように気を配っています。信頼していただけるようになるまでは時間がかかりますが、信頼関係が築けてきたら、自然に会話できるようになります。まずは声のトーンを上げて挨拶すると、第一印象がよくなり、受け入れてもらえると思います。ただ無言で作業をするのではなく、「今日は暑いですね」などと、些細なことでもいいから、言葉かけをするといいですね。嫌な感じを持たれたまま部屋を出て行きたくないので、帰る時は必ず声をかけて安心していただくようにしています。

「あなたが
死に水をとってね。」

ターミナルケアの段階になると、お部屋へ行く回数が増えます。起き上がれずに1日中天井を見て過ごされることが多くなる中、5分でも10分でもいいから、お話をしたいと思いました。もちろんおむつ交換などの仕事もしますが、そばにいて会話をするのは大切なこと。家族のような気持ちで接していたので、自分を信頼してくれて言ってもらえたと思うとうれしいです。

「大好きよ。
一緒に旅行しようね。」

旅行に行こうというのは、未来の話。「ハワイに連れてってね」とお返ししたのですが、ここに行きたい、あれを食べてみたい、そんな未来にやってみたいことを話すと、楽しいし夢がふくらみます。「じゃあ、ちょっとがんばろう」と元気になれる。希望が湧いて笑顔になります。はたから見るとそんな体力はなさそうに見えるかもしれないけど、全く無理というわけではない。未来の話をできる関係になることは大切だと実感しました。