

## 第1章 ご利用者とかかわる

ウエディングドレスを着た花嫁の涙 14

本物のおもてなしの心 16

沈黙の時間を恐れてはいけない 18

介護リハビリの大切さを実感 20

どこからがオーバーケアか意識する 22

控えめな方への声かけ 24

小さな喜びがやりがいにつながる 26

最期のコーヒーを味わってもらおう 28

常に笑顔と感謝の気持ちで接する 30

自力で歩けるようになった理由 32

求めるものに気づいて自立の手伝いを 35

訪問入浴サービスで安心と笑顔を引き出す 38

介護職員はサービス業！ 相手を喜ばせること第一 40

お年寄りが好きだから 42

## 第2章 実践したい仕事のヒント

- 認知症の方とは「文字」でやりとりする 46  
いつも前向きな言葉を心がける 48  
艶やかな爪を眺める女性たち 50  
関心・感謝・共感を心がける 52  
普通の生活ができる仕組みづくり 54  
「報告・連絡・相談」を徹底する 56  
学習療法はいのちの30分 58  
いつも笑顔を忘れずに 60  
ご利用者に寄り添う介護柴犬に見習う 62  
学習療法はコミュニケーションの時間 64  
電話1本も大切な介助 66  
訪問入浴を生活の一部として楽しんでもらう 68  
薬を忘れずに飲んでもらう作戦 70  
良かれと思っただけのことごとくトラブルになることも 72  
積極的な収納プランで生活の質を向上させる 74  
地域の福祉にも貢献する 76  
あきらめてはいけない 78

### 第3章 チーム・メンバーとともに

周囲のメンバーの力を借りる 82

苦手と思いついたら前には進まない 84

適材適所で職員に幸せになつてもらう 86

職員の小さな願いに耳を傾ける 88

仲良しこよしではないケアはできない 90

「あなたができていても、誰もができるわけではない」 92

施設ケアマネは司令塔 94

オリジナルの等級制度で職員の質を向上 96

チームケア 98

長く勤めることが質のよいケアにつながる 100  
言い訳も、愚痴もおおいに結構 102  
先回りして福祉用具の開発をリード 104  
外国人職員とのコミュニケーションを大切に 106  
敬語の使い方には苦労するもの 108

### 第4章 困難を乗り越える知恵

認知症を「希望」に変える 112

関心を引く話題で話しかける 114

食事をとろうとしない人に食べてもらう 116

苦手意識を克服するヒント	118
チャンバラで信頼関係を築く	121
失敗することは成功への過程	124
「明日」という日はないと考えて行動する	126
介護職は仕事と決めつけると長く続かない	128
心を通わせたドア飾りの手作り	130
恐れや悲しみに打ちひしがれている暇はない	132
可能性を信じて支えたい	134
訪問看護師は女優であれ	136
ケアマネジャーは長く支援ができてこそ	138
尊厳を守ることをあきらめない	140

## 第5章 感動を生む誇れる仕事

夢を叶える仕事	144
職場では合理的に行動する	146
まったく関心がない職種だったのに	148
ケアマネジャー資格取得のコツ	152
介護と経営を両立する	154
福祉用具販売員は接客業と心得る	156
基本や原則には必ず理由がある	158
効率と効果のバランスをはかる	160
親に受けてほしいサービスかどうか	162

介護福祉士は必須のエッセンシャルワーカー	164
介護職員の社会的な価値	166
自己肯定感を持つことの大切さ	168
不安な気持ちに寄り添い解消する	170
福祉用具にこめられた開発者の思い	172
人の人生の一部に触れる幸せ	174
人と人の感動を生む素晴らしい仕事	176
安全・安心で快適な終の棲家へ	178

おわりに

182

## 第1章 ご利用者とかかわる