

平成 22 年 6 月 25 日 実施

ホッ！とメッセージ 集計（県北）

回答者数：10 グループ（全体 14 グループ）

①つながりを感じさせる言葉

- ・一緒に考えていきましょう
- ・一緒に頑張りましょう。
- ・いつでも声掛けてください。
- ・また来ますね。
- ・皆（サービスで関わっている人）であなたの事考えていますよ。
- ・何かあったのですか？
- ・一人ではないですよ。（メッセージ伝える）
- ・何かあればすぐに伺います。
- ・どんな事でも何かあれば言って下さい。
- ・（先に自分の事を話してから、話してみる）
例：「最近、雨が続いていて体がだるいんですよ・・・。ご家族様はいかがお過ごしですか」 e t c

②安心感を与える言葉

- ・一緒に考えましょう。
- ・大丈夫ですよ。
- ・心配しないでいいですよ。
- ・ゆっくりでいいですよ
- ・ゆっくり休んでください
- ・また来ますね。何かあったらいつでも相談して下さい。

③ねぎらいの言葉

- ・大変ですね。
- ・いつも良くやっていますね。大変良くやっていますね。
- ・頑張っていますね。
- ・ご苦労様です。
- ・お疲れ様。
- ・頑張りすぎないでね。
- ・無理なさらないでね。
- ・お体に気をつけて下さいね。
（介護者に対しての体調他、気遣いの言葉等）
例：お体大事にして下さいね。

④理解されていると感じる言葉

- ・そうですねという共感する言葉。
- ・お気持ちわかります。
- ・言葉だけでなく状態を見てかける言葉→「風邪引いたのですか？」
- ・介護者の言葉を繰り返す→（「大変です。」→「大変ですよね。」）
- ・私もそう思います。
- ・褒め言葉→「良くやっていますね。頑張っていますよね。」
- ・相づちを打つ言葉。
- ・相手の話している内容をまとめて簡潔化して、オウム返しする。その後の家族からの反応を伺う。
- ・大変ですよね。

⑤感謝の言葉

- ・ありがとうございます。
- ・お蔭様です。
- ・感謝しています。
- ・お世話になっております。
- ・助かりました。
- ・良かった。
- ・どうも～（その後、言葉が続く）。
- ・悪いね。
- ・仕方がないね。
- ・申し訳ないね。
- ・ありがたいです。
- ・いかった！（秋田弁で）

⑥認めてもらったと感じる言葉

- ・利用者から感謝の言葉を家族に伝える。

例…・利用者に対して身だしなみがきちんとされていることに対して家族を褒める
（きちんと洗濯された服装等）

- ・食事内容によって体調が良く、過ごされている。
（おいしく作ってもらっている事を利用者が言っている等）
- ・家の中の整理されている事、日常生活の中の出来事を声かけする。
- ・頑張っていますよね。
- ・私より主婦しています。凄いですね。
- ・調理しても、褒めてあげる。
- ・相手から信頼されて、頼まれる時。

⑧支持されていると感じる言葉

- ・一緒にお手伝いすることはないですか？
- ・何かありませんか？
- ・一緒に考えましょう。
- ・何かあったら連絡下さい。

7月12日 実施

ホッ！とメッセージ 集計（中央）

回答数：全16グループ

①つながりを感じさせる言葉

- ・協力します。
- ・お手伝いさせていただきます。
- ・困っていることはないですか。
- ・私もそういう風に思う事があります。実は私もそうなんです。→同回答グループ：1
- ・そうですね。
- ・いつもご協力ありがとうございます。
- ・一緒にやってみましょう（考えていきましょう。頑張りましょう。）
→同回答グループ：1
- ・出身地、趣味、共通点、の話題。
- ・ここにいつでも遠慮しないで電話してください。
- ・おはようございます。
- ・今日もよろしくお願いします。
- ・お身体の具合はどうか。
- ・どんな小さな事でも何かあったらいつでも連絡下さい。ご相談下さい。
- ・前回、体調不良で休まれましたが、今日はいかがですか。
- ・日中利用時は元気でいらっしゃいましたが、夜もよく眠れていますか。
- ・ご苦労様です。日中は（ご家族様が）ゆっくりお休み下さい。
- ・連絡帳の家族からのコメントには、必ず答えを書き、言葉でも伝える。

②安心感を与える言葉

- ・大丈夫ですよ。→同回答グループ：3
- ・心配いりませんよ。→同回答グループ：1
- ・いつもと変わりありませんよ。
- ・私に任せて下さい。（お任せ下さい。）→同回答グループ：1
- ・いつでも連絡下さい。
- ・何でもお話を聴きますよ。（いつでもすぐお伺いします）→同回答グループ：2
- ・今日もお天気良さそうですね。
- ・まめですか？（天気いいですか）
- ・いつも一緒にいます。

- ・一緒に考えていきましょう。
- ・そうなんですよね。
- ・いつも気にかけていました。
- ・お預かりします。
- ・気にしないで下さい。
- ・笑顔が見られましたよ。
- ・心配な事はありませんか。ありましたらいつでも相談して下さい。
- ・今日は元気に過ごしました。
- ・今日のご飯全部食べましたよ。
- ・今日は入浴しましたよ。

③ねぎらいの言葉

- ・お疲れ様です。(ご苦労様です。) →同回答グループ：2
- ・いつも良くお世話していますね。
- ・いつもきれいにしていますね。 →同回答グループ：2
- ・いつも髪を整えてきれいですね。
- ・忙しいのに庭を良く手入れしていますね。
- ・毎日大変ですね。 →同回答グループ：1
- ・昨日は良く眠れましたか。 →同回答グループ：1
- ・良く介護されていますね。
- ・毎日頑張っていますね。 →同回答グループ：3
- ・ありがとうございます。
- ・今日はいい表情されていますね。
- ・気分転換されていますか。
- ・素敵なお洋服ですね。
- ・よくお話されていますね。
- ・大変ですね。
- ・難儀しているね。
- ・体調は大丈夫ですか。

④理解されていると感じる言葉

- ・良くやっていますね。(お世話していますね) →同回答グループ：1
- ・大変だと思います。
- ・よぐやっていますね。
- ・身体の具合は大丈夫ですか。
- ・大変な時はいつでも言って下さいね。
- ・私もそう思います。→同回答グループ：3
- ・身体を休める時間をなかなか取れないのではないですか。
- ・～さんもいつもきちんとしていますね。
- ・良く分かります。(そうですね。) →同回答グループ：1
- ・1番～さんの事を分かっているのは△△さんですよ。
- ・なかなか出来ない事ですよ。
- ・昨夜はよく眠れましたか。
- ・お疲れの様ですね。少しの間でも休んでくださいね。

⑤感謝の言葉

- ・ありがとうございます。→同回答グループ：3
- ・いつもありがとうございます。
- ・勉強になります。
- ・私共の介護に対し、ご協力して頂きありがとうございます。
- ・家での状況、介護の仕方を教えていただきありがとうございます。
- ・利用者さんを良くしていますね。
- ・お疲れ様。→同回答グループ：1
- ・お世話になりました。→同回答グループ：1
- ・おかげ様。
- ・助かりました。→同回答グループ：1
- ・嬉しいです。
- ・とても良かったですね。→同回答グループ：1
- ・ご苦労様。
- ・いつもしっかりお世話されていますね。
- ・分かってもらえて嬉しいです。
- ・忙しい中、申し訳ありません。

⑥認めてもらったと感じる言葉

- ・良く頑張っていますね。→同回答グループ：3
- ・勉強になります。
- ・良くやっていますね。→同回答グループ：2
- ・これからも宜しくお願いします。
- ・忙しいのにきれいにされていますね。
- ・そうですねえ。(そうですねえ。)→同回答グループ：1
- ・良く分かります。→同回答グループ：1
- ・大変ですね。
- ・難儀かけています。
- ・上手ですね。
- ・良く工夫していますね。
- ・その通りです。
- ・それでいいですね。
- ・貴女のおかげです。
- ・おかげ様で元気になりました。
- ・うちのお嫁さんが良くしてくれていると褒めていましたよ。

⑦心が穏やかになる言葉

- ・〇〇が得意なんですね。
- ・今日はいい天気ですね。
- ・今日の髪型良かったですよ。皆さんに褒められていましたよ。
- ・～さんのおかげですごく盛り上がりましたよ。
- ・今日も1日笑顔でしたよ。
- ・今日も皆さんと穏やかに笑顔で過ごしていましたよ。
- ・大丈夫ですか。(大丈夫ですよ。)→同回答グループ：1
- ・お疲れじゃないですか。
- ・良く頑張っていますね。→同回答グループ：2
- ・～さんの表情、良くなりましたよね。
- ・ご家族様が頑張っているからですね。
- ・今日も元気にしていました、落ち着いていましたよ。
- ・何か困っていることがありましたら相談して下さい。
- ・飾っている花が綺麗ですね。
- ・家の中が綺麗ですね。
- ・今日のデイサービスの行事予定を伝える。

- ・嬉しそうに家族の事を話していましたよ。
- ・デイサービスで楽しそうに過ごしていましたよ。
- ・いつも綺麗にお化粧されていますね。
- ・あなたがいて、お母さん幸せですね。
- ・心配いりませんよ。
- ・皆さんそうなんですよ。
- ・うまくいってますね。

⑧支持されていると感じる言葉

- ・いつも清潔にされていますね。
- ・準備がいい事を褒められる。「〇〇〇がちゃんと準備されていて助かりました。」
- ・穏やかに過ごされているのは、～さんのおかげですね。
- ・食欲の安定を見て、「食事の提供時、いつもおいしいのを食べていらっしゃるようですね。」
- ・何かあったらいつでも連絡下さい。
- ・それでいいと思います。(感謝の受容)
- ・そうですね。分かります。→同回答グループ：1
- ・家族が一番と感じられるような言葉。(安心した様な顔・嬉しそうな顔)
- ・今日の服装、素敵ですね。(家族が選んでくれた。)
- ・家族が良くやってくれていると周りの人達に話していましたよ。
- ・それでいいんですよ。
- ・そういう時ありますよね。
- ・当然だよ。
- ・んだんだ。んだよね。
- ・それが当たり前だから。
- ・そのとおりだよ。

8月24日 実施

ホッ！とメッセージ 集計（県南）

回答数：10 グループ

①つながりを感じさせる言葉

- ・大丈夫です。・何でも相談して下さい。
- ・困った事ないですか？・体調はどうですか？
- ・お変わりないですか？・一緒にやっていきましょう。
- ・難儀な事があったら言って下さい。・いつでもなんでも言って下さい。

②安心感を与える言葉

- ・何かあったら連絡して下さいね。・何でもお話して下さいね。
- ・困った時にはいつでも声をかけて下さいね。
- ・いつも気にかけていますよ（目でも話す。）
- ・ちょっと休んで下さいね。（介護者に向けた言葉。）
- ・ゆっくりして下さい。・大丈夫ですよ。
- ・何でも相談して下さい。・心配ありません。
- ・一緒に考えていきましょう。
- ・お困りの事はありますか？・そうなんですね？
- ・それでいいんですよ。・皆さんも同じですよ。
- ・先生に聞いてみますね。

③ねぎらいの言葉

- ・お疲れ様です。
- ・よく眠れますか。
- ・介護者の方への配慮の言葉全部。
- ・毎日暑くて大変ですねえ。
- ・～は凄い！など。
- ・良くやっていますね。

④理解されていると感じる言葉

- ・そうですね。・分かります。
- ・うん。うん。・色々大変でしたね。
- ・分かっていますからね。・頑張ってきましたね？
- ・良くやっていますよね？・つらいですよね？
- ・皆、見てくれていますよ。・それは良かったですね。
- ・話してくれてありがとうございます。・体調はいかがですか？
- ・誰かに話せる人はいますか？・大丈夫ですよ。
- ・私もそうだったんですよ。

⑤感謝の言葉

- ・ありがとうございます。・助かりました。
- ・お蔭様で。・お世話になりました。

⑥認めてもらったと感じる言葉

- ・頑張っていますよね？・大変ですよね？
- ・そうだったんですね？・勉強になります。・助かります。

⑦心が穏やかになる言葉

- ・大丈夫。・ありがとう。
- ・そうですね。・お変わりありませんか？
- ・疲れていませんか？・共感する言葉。
- ・何かあったら、何でも言って下さいね。
- ・一緒にお手伝いさせて下さい。・溜め込まないで何でも話して下さいね。
- ・介護者の方の身体の調子を伺う。(例：身体の調子はどうですか？)

⑧支持されていると感じる言葉

- ・大丈夫ですよ。・心配ないですよ。
- ・いつでも声をかけて下さいね？・そうですね？
- ・分かります。・一緒にやりましょうか？
- ・困った事があれば聞かせて下さい。