

傾聴とコミュニケーション

～介護現場での利用者への接し方～

- コミュニケーションの目的
- 介護職におけるコミュニケーションとは
- 訊く・聞く・傾くの違い
- 相手の話を傾くとは
- 障害別コミュニケーション技法



(株)東京シティ福祉サービス FC 加盟店

福岡シティ福祉サービス

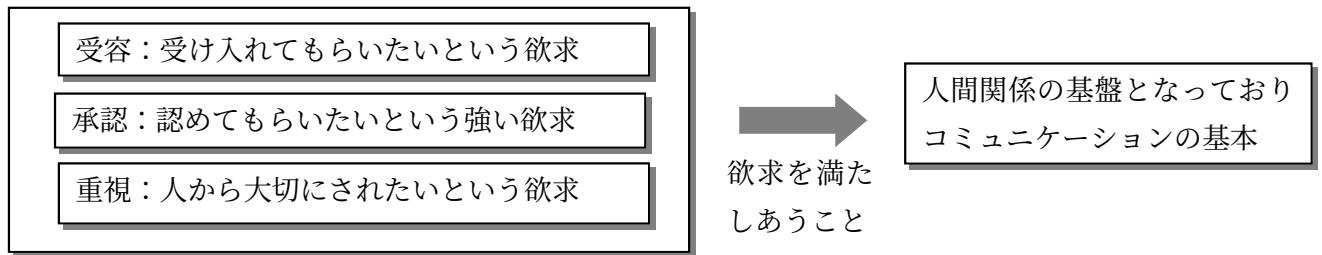
傾聴とコミュニケーション

コミュニケーションの目的

相手と信頼関係で結ばれた共同体を作るため

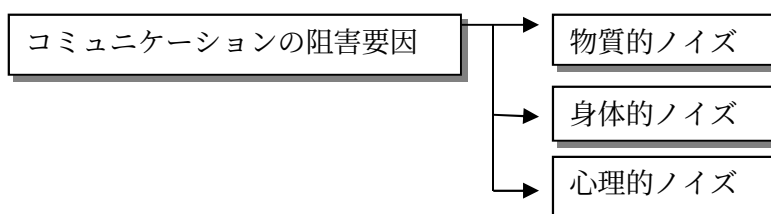
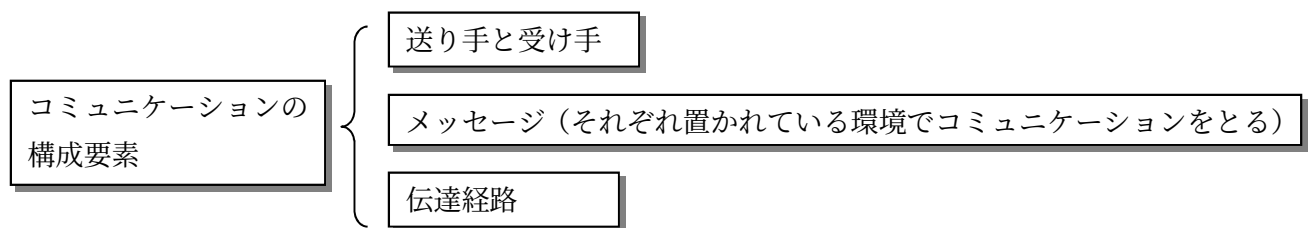


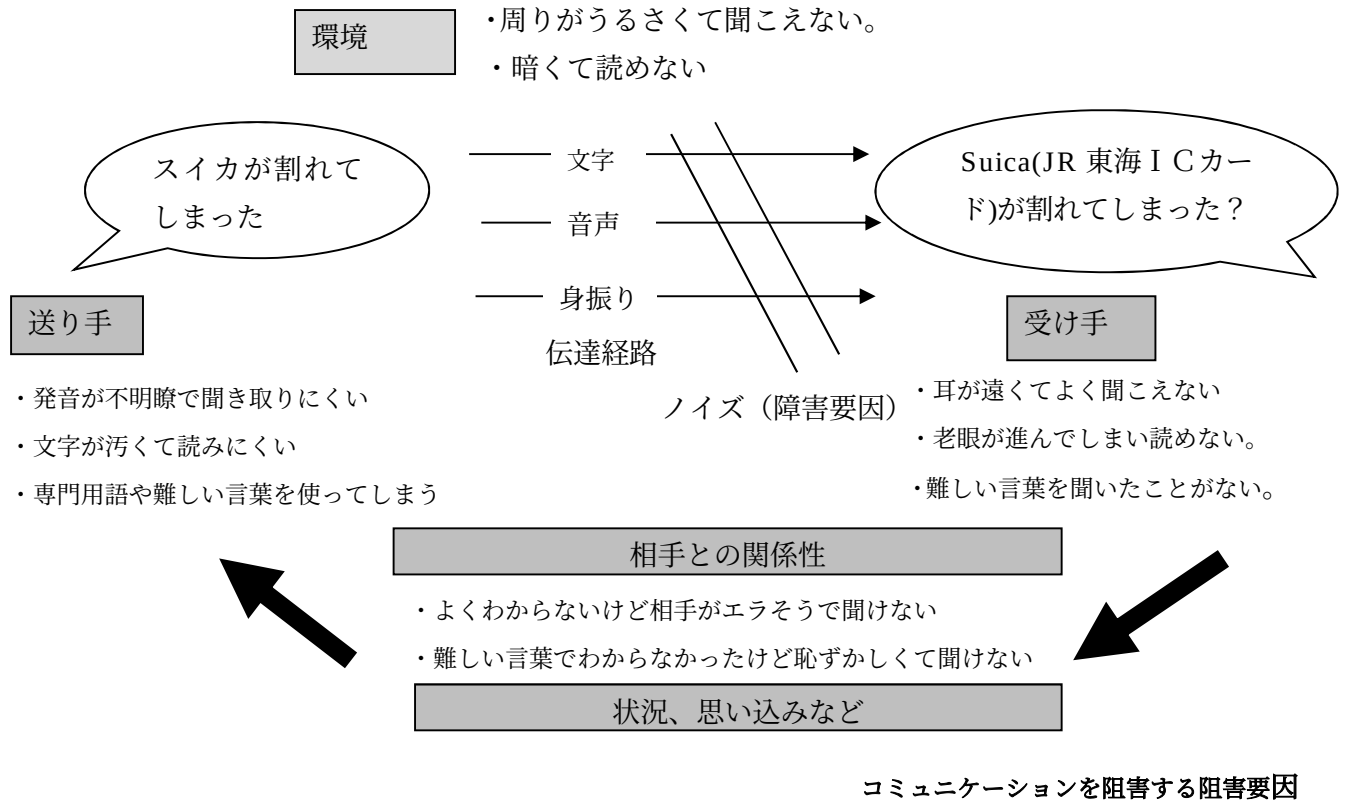
コミュニケーションが必要なわけ



介護職におけるコミュニケーションとは

対人援助職としての介護は人が人に直接働きかける行為である。したがって介護者は適切なコミュニケーションを図ることで利用者（要介護者）と信頼関係築くことが重要である。このような信頼関係が得られた時、利用者が真に求める介護を提供するための第一歩となる

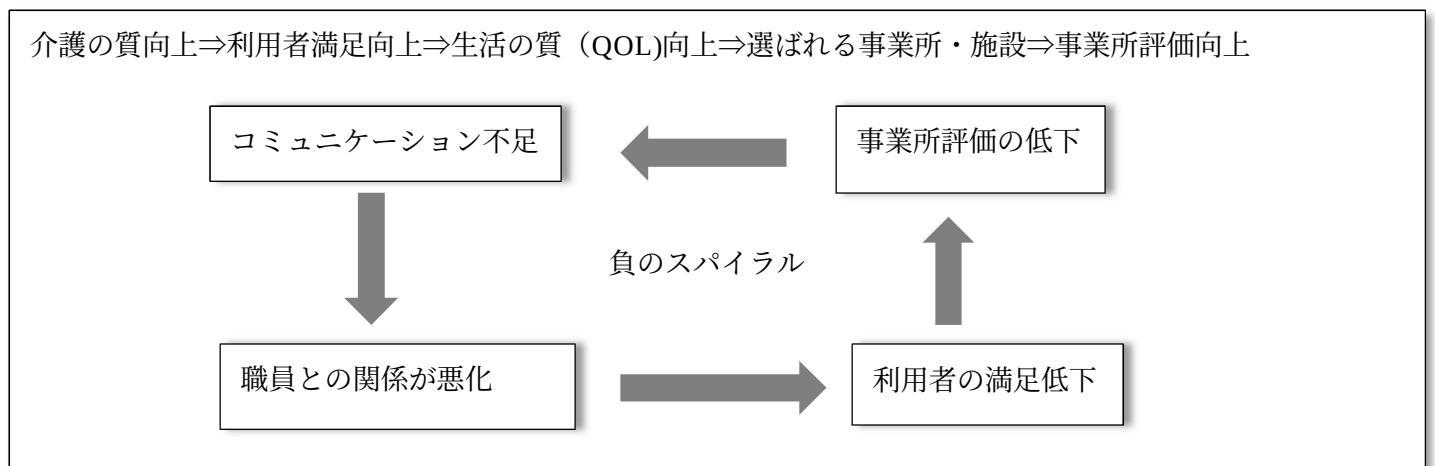




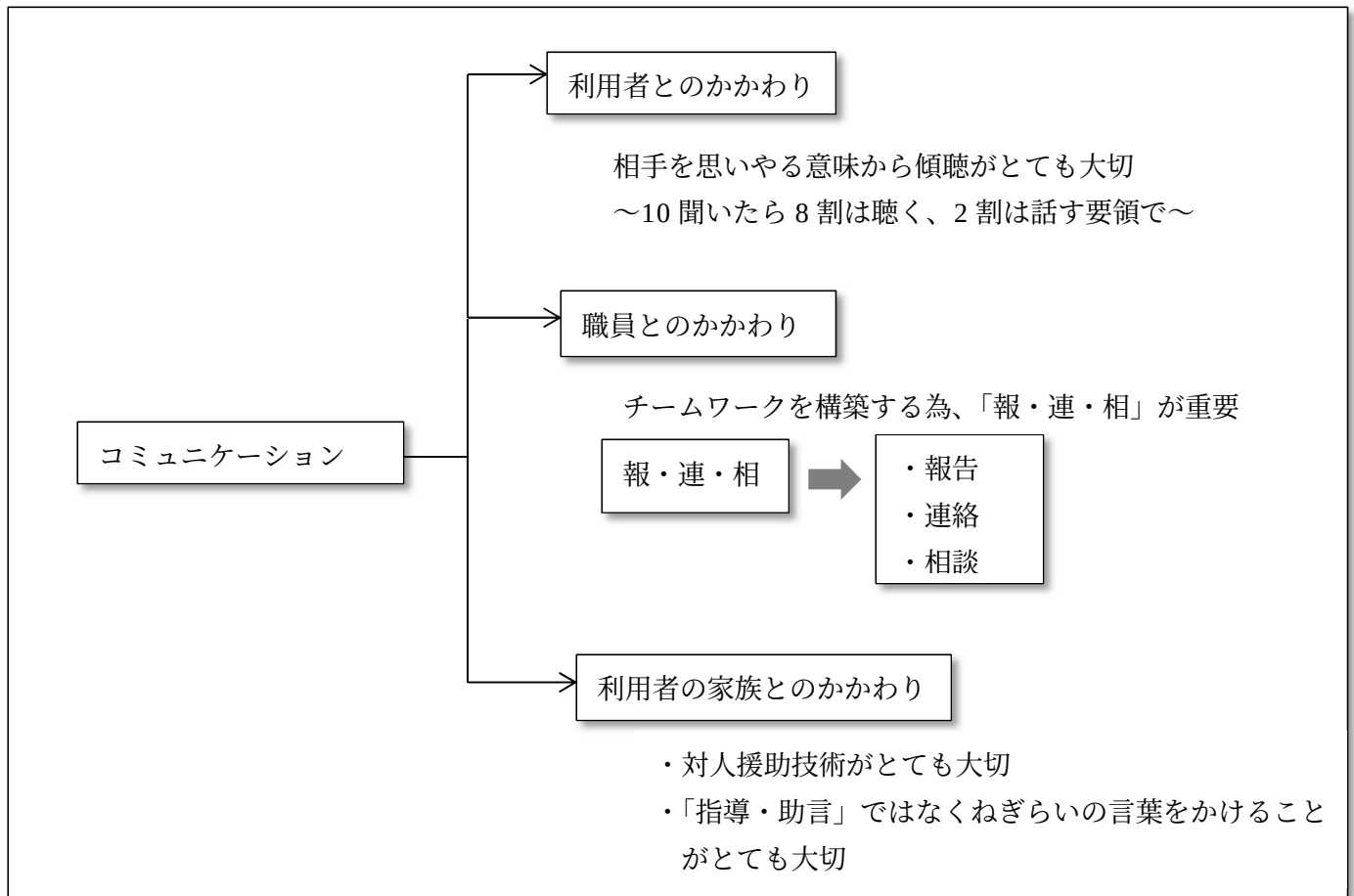
介護現場におけるコミュニケーション

介護現場でのコミュニケーションができていないと・・・
介護現場におけるコミュニケーション不全の負のスパイラル

コミュニケーションがうまくいかないことは介護の質を下げさらには事業所評価に大いに影響がある。



コミュニケーションの種類（高齢者福祉）

**利用者とのかかわり**

とにかく実践で現場に出て積極的に話しかけてみるのがとても大事
傾聴技術を身につける、相手の話を最後まで聞くこと!!

職員とのかかわり

他の職員とのかかわりでは「報・連・相」がとても重要

職員同士の連携ができていないと利用者に見破られ、利用者満足、ひいては事業所評価に結び付いてしまう。

事例

昨日、屋内で転んで歩行が不安定になってしまった。あるとき歩行介助、入浴介助の際は再び転倒しないように十分注意してくれとケアマネから連絡があった。

しかし、朝のミーティングでその連絡事項を報告するのを忘れて通常どうりケアを行っていた結果、歩行介助の際に転倒し、擦り傷を作ってしまった



利用者の家族から苦情が出てしまうというケースが生じる



最悪の場合、介護記録の開示を求められたり、介護裁判に持ち込まれるケースも考えられる。

介護者に求められるコミュニケーションの基本的態度

(1) 自己覚知（自分自身を知ること）

より良い人間関係を気づくためには、相手のことをよく知るとともに自分も知ることが重要となってくる。
この自分のことを知ることが自己覚知という。つまり自分の心理や行動などの傾向について認識することである。
相手を理解しようとするとき、介護者の目が曇っていれば、現実を正しく理解することはできない。
援助者の怒りやイライラなど様々な感情を心の中から放つことが大切。

自己覚知なくして傾聴はできない

(2) 傾聴とは

- ・ 利用者の話を聞くだけでなく、声なき声を聴く、いわゆる心の声に耳を傾けることであり、それは利用者の経験、想像、感情、物の見方を総合的に聞くこと。
- ・ 利用者の話や訴えを聞くこと

(3) 共感とは

利用者の示す感情表現や、表出しない感情にも心を寄せ、その思いを共有すること
利用者の思いを感じ、受け止めるという共感のためには、利用者がどのように感じているかを知ることが必要である。そのためには利用者の感情表現の在り方を理解しなければならない。共感によりお互いの信頼関係が生まれ仲間意識が芽生えることになる。

共感の持つもう一つの効果は「快」の感情を増幅し、「不快」の感情を減少させる

要介護者とのコミュニケーションにおいて共感的理解が必要な理由



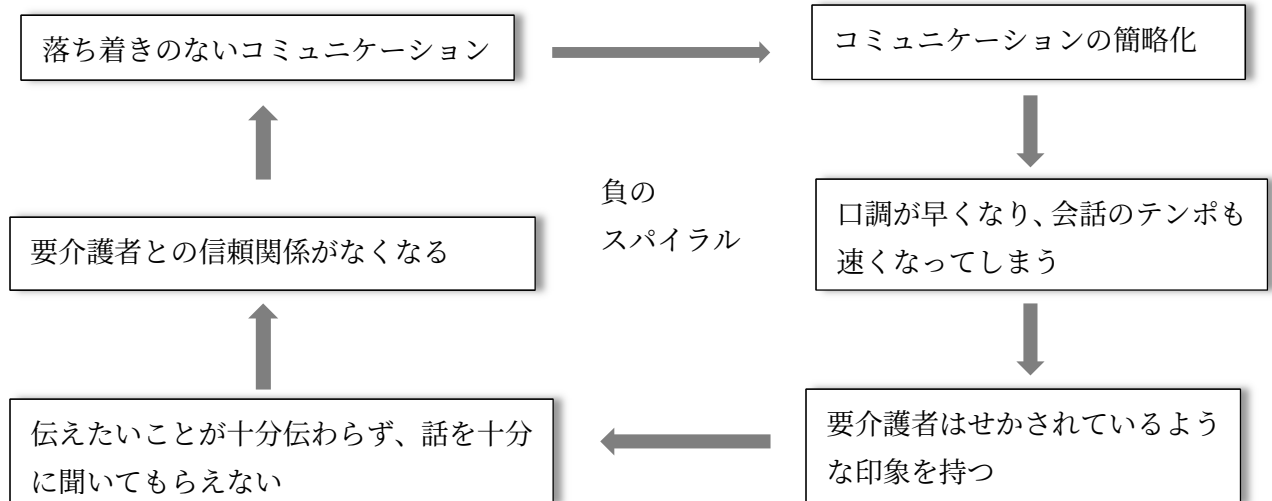
- ・ 共感的理解が相互理解、相互信頼を作り上げる前提であること
- ・ 共感により要介護者の苦悩や苦痛が軽減され、要介護者の支えになることができるから

共感の伝え方

- 1 相手から伝わる感情を相手に伝える
例)辛そうですね。悲しそうですね。
- 2 相手の体験を認め、その感情を理解する
例)それは誰だって困りますよね。
- 3 相手の支えになろうとする気持ちを伝える。
例)私ができることは何でもします。
- 4 協力して対応しようと伝える
例)一緒に協力してやっていきましょう。
- 5 相手の対応を尊重していることを伝える
例)こんな状況でよくやっていますね。

(4) 落ち着いた態度で接する

業務に追われ、あわただしく動き回っていると、周囲の人は声をかけにくくなり、話したいことがあっても我慢してしまうばかりか他の人を探し始める。業務に一生懸命になるばかりに周りに注意が向かないまましていると結果として周囲から孤立してしまうこともある。常に心に余裕を持ち落ち着きのある態度が必要。



(5) 自分の表情に気を付ける

笑顔は相手に安心感と信頼感を与える

コミュニケーションにおいて自然な笑顔が基本となる

悲しい表情には悲しげな表情を 笑顔には笑顔で聴くことが大切

(6) 自分から進んで声をかける

あいさつや声掛けがないと対人関係が悪くなる傾向にある

要介護者と視線があったら、一言でもよいから言葉をかけることが大切

(7) 言葉づかいに気を付ける

相手に不快な思いをさせない為に必要

言葉遣いのポイント	聴き手が聴き取りやすいように、ゆっくり明瞭に伝える
	分かりやすく簡潔に、理解できているか確認しながら
	語尾に注意する。省略したり、語尾を上げたり伸ばしたりしない
	慣れ慣れし過ぎたり、逆に丁寧過ぎない
	専門用語を極力使わない

(8) 身だしなみに気を付ける

コミュニケーションにおいて身だしなみはその人の第一印象を大きく左右する。

身だしなみは非言語メッセージの一つ

⇒メラニアン之法則参照

(9) 約束を守る

約束した時間通りに介護は始まらない、約束したはずの物がいつまでも来ないというのは、その人に対する信頼感を著しく低下させる⇒「信頼できない人」というレッテルを張られてしまう。

信頼関係を得る



約束を守る

メッセージの種類について

コミュニケーション { ・ 非言語的メッセージ・・・言葉を用いないコミュニケーション
・ 言語的メッセージ

非言語的メッセージ

表情	悲しい表情には悲しげな表情で 笑顔には笑顔で聴く（ミラーリング）が大切
アイコンタクト、目線の位置	相手と同じ高さで目線を合わせるのが原則
言葉使い	・ 聞き手が聞き取りやすいように、ゆっくりと明瞭に。 ・ 分かりやすいように完結に、理解できているか確認しながら ・ 専門用語は極力使用しない。
スキンシップ（タッチング）	初対面に相手の体に触れることは逆効果、ある程度面識が付いてきたら肩等のボディタッチは有効
声のトーン	高齢に従い、甲高い声はただうるさく聞こえるだけ。
イントネーション	
チューニング	相手の感情やフィーリング、価値観や思考とあわせる。 ⇒楽しい話は楽しげに聞き、悲しげな話には悲しげに聴く。
マッチング	相手の言葉や話し方と合わせる。相手と同じような言葉を使用するときなど、相手との共通点や類似点を増やしていく方法。 相手の言ったことを利用して返答する工夫をすることが好ましい。 例)「水をください」といったとき「お冷ですね」というよりも「水ですね」と答えるということ
ミラーリング（鏡像性）	コミュニケーションの最中に相手の姿勢やジェスチャー、呼吸、声の調子、話す速度、声の大きさなどをさりげなくあわせること。
リフレージング	共感を持って利用者のキーワードを彼らの口調や表現を使って繰り返す

◆ 訊く 聞く 聴くの違い

訊く・・・自分の知りたいことだけを聞く

話しての気持ちなどどうでもいい、訊き手が訊きたいことを訊けばそれで会話は終了になる。

情報をやり取りするコミュニケーション

例) 転倒した利用者に駆け寄って

介護者：「大丈夫？どこかぶついたり、痛いところはない？」

利用者：「大丈夫です。ちょっと尻餅をついただけです。どこもぶつけていません。」

介護者：「本当に頭はぶつけていないのね？何をしようとしていたの？」

利用者：「棚の上の小物を取ろうとしてて」

介護者：「なぜ一人で取ろうとしたの？そんなときは誰か呼んで下さいね」

利用者：「いやぁ でも忙しそうだったもので、つい」

介護者：「なぜ、そんな遠慮ばかりしているの。危ないから、今度からはちゃんと呼んで下さいね」

利用者：「はい・・・」

聞く・・・耳に入ってくるものをきく。 自分の都合のいいところだけを聞く。聞き手にとって都合の悪いこと、重要でないことは耳に入ってくるが受け取っていない。聞き手が聞きたい答えだけを選別して聞いている状態。人の噂話など、興味があれば聞いているが興味がなければ聞いている。

例) 転倒した利用者に駆け寄って

介護者：「大丈夫？どこかぶついたり、痛いところはない？」

利用者：「大丈夫です。ちょっと尻餅をついただけです。」

ちょっと手紙を見つけようと棚の上を探していたのです。

息子からの大切な手紙だったので」

介護者：「大事な手紙だったとしても、一人で勝手に動いたら危ないですよ。」

何か必要なことがあったら誰か呼んでください。」

利用者：「本当に大切な手紙だったんです。見つからないと困るのでつい不安になってしまって」

介護者：「理由は何であれ、とにかく一人で高いところの物を取るのは危険だから声をかけてくださいね」

利用者「でも、皆さん忙しそうで、声をかけにくいんですよ」

介護者：「いいから、声をかけてくださいね」

利用者：「はい・・・」

聴く・・・相手の聴きたいことをすべて受け取る。 → 一番大切な技法（傾聴）

聞き手は相手の伝えたいことを、共感的理解をもって受け取り、相手の心の内面を捉えようとする。

感情をやり取りするコミュニケーション

情報と感情をやり取りするコミュニケーション

例）転倒した利用者に駆け寄って

介護者： 「大丈夫？どこかぶついたり、痛いところはない？」

利用者： 「大丈夫です。ちょっと尻餅をついただけです。ちょっと探し物をしていたので」

介護者： 「何か大切なものなのですか？」

利用者： 「実は息子から来た手紙なんですよ。大切な手紙なので、なくしたかと思って心配になってしまっ

介護者： 「なくしたかと思ってとても不安だったんですね」

繰り返す（マッピング）

利用者： 「そうなんです。急に不安にまっしてしまっ、つい、一人で高いところを探すのは危ないと思っ

介護者： 「そうですね。まだ一人で動くのは危ないと思います。そのような時はお手伝いししますから、呼んでいただければ良かったのですが」

利用者： 「それは分かっているのですが、忙しそうで、遠慮しちゃっ

介護者： 「気を使っただいてありがとうございます。迷惑をかけずに自分ひとりでやろうというお気持ちは分かりますが、やはり一人で動かれるのは危険だと思いますのでせめて声だけでもかけてもらえませんか」

相手の感情に注目

要介護者： 「そうですね。今度から声をかけるようにします」

◆ 相手の話を聴くために

①待つこと（無言を怖がらない）

相手が投げってくるのを待つこと。受け止めたボールはいったん感じる「間」を待つことが大切

②相手が聞きやすいように話す。（相手に合わせて、わかりやすく、具体的に）

相手の技量に合わせて、相手が受け取りやすいボールを投げることが重要

③相手が話しやすいように聞く

「それで」「もっと聞かせて」「それでそうだったの」と上手に聞けば相手に事前と分かりやすく話せるようになる

④受け入れる（受容、共感、承認）

多くの人は聞いてほしいと思っている。相手の気持ち、思いを受け入れることが大切

◆傾聴スキル（受け入れる、聞いてほしいことだけを聞く）

話すことより聞くことのほうが大切
相手が主役ということを忘れてはいけない

①うなずき（操作）	
②相槌	うんうん なるほど …… など
③繰り返し（復唱）	・相手の話やキーワードをそのまま返す ・相手ががんばっているんだ！と言ったら頑張っているんですねと返す ・キーワード（聞いてほしい言葉）を返すだけで、相手はよく聞いてくれていると受け止めることができる
④要約（話の内容を一度整理する）	
⑤ミラーリング	相手の動作や話のペースに合わせて言葉を発する

利用者のペースに合わせる



静かに見守りしっかり理解、
観察、相手の話を聞く

自分の話をしっかり聴いてくれるがいることが、どれだけ利用者を支えることになるか容易に想像できる。

話を聴く際の注意点

1. 相手の話を即座に否定しない

2. 共感的理解（カリブレーション）

共感とは相手の気持ちに寄り添い、相手の喜怒哀楽を共に共有すること。話し手の考えや感情を無条件で認めること。ここに自分の主観が介入させてはいけない。

3. うなずきと相づち、繰り返し

繰り返しや相づちを行うと相手にとって話を聞いてもらえているという安堵感が生まれる。
このとき事実より感情を繰り返すことが話しては理解してくれたという感情を抱きやすくなる。

例）「昨日子どもの運動会があって疲れてしまったよ」

このとき「疲れたんですね。」といった感情を繰り返すことが大切

4. お願い口調で話すことが大切

疑問形や仮定形で伝えられることが多く「～してもらえますか？」「もし、～していただけると嬉しいのですが」ということにより相手の防御や拒絶の反応を引き出しにくく、受け取りやすい伝え方となる。

I 疑問形のお願い口調	～してもらえる？～してもらえませんか？
II 仮定形のお願い口調	もし～してもらえると助かるんだけど ～してくれない？そうしたら嬉しいです。

メラニアンメラニアンの法則

人間が他人に抱く感情要因

- ・言葉 ⇒7%
 - ・声、トーン ⇒38%
 - ・表情、動作 ⇒55%
- } 93%

人間の他人に抱く感情は声、トーン、表情や動作によって決まるといっても過言ではない

5. 話を聴くときの態度について

クローズポジション(相手を拒絶する態度)

腕組みをして話を聴く



拒絶のサイン

腕を組むという事は、心臓や自分の心を守っているという解釈が成り立ち、拒絶や拒否の心の表れとして、相手の心に心を開いていないと思われる

後ろ手にして話を聞く



横柄に見える

座った時に足を組む

自分の心理状態を相手に悟られたくないという警戒心を表す

オープンポジション (相手を受け入れる態度)

手は自然に前で組む

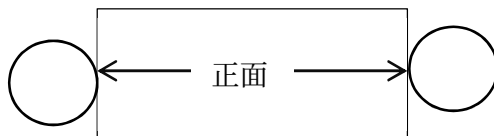
利用者や家族の話を伺う
とき⇒メモを取る



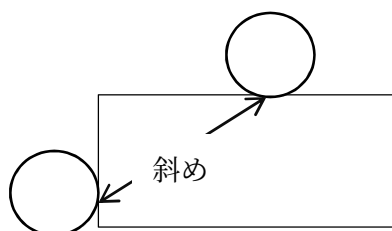
- ・自分の話が役に立っている
- ・自分を認めてもらっている

6. 相手の話を聴くときの位置

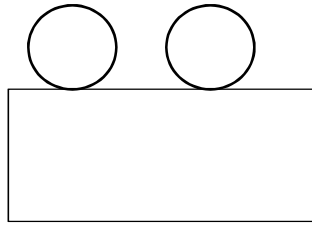
a)正面・・・息が詰まる、心理的圧迫が強い位置



b)となり・・・L型に座っており圧迫感が緩和される
初対面ではこの位置がお勧め



c)横並び・・・初対面の相手はなれなれしさを感じ、違和感を感じる



正面に座った人とは対立しやすい	正面：真剣・対立・緊張・圧迫
斜めに座った人とは相談しやすい	斜め：相談・友愛・共生
隣に座った人とは同意見になりやすい	横：親密・協力・協調

＊パーソナルスペースについて

コミュニケーションをとる相手が自分に近づくことを許せる、自分の周囲の空間(心理的な縄張り)のこと
一般的には、例えば室内で対話する場合、お互いに腕を伸ばしたくらいの距離がその範囲とされている。
介護では利用者と接するとき、初対面では社会的距離を、何回か接してお互い慣れてきたら団体距離を取ることが重要、またスキンシップも有効

4つの距離帯（アメリカ文化人類学者エドワード・ホール）

1.密接距離：0cm～45cm 身体に容易に触れる言雄ができる距離

家族・恋人など、ごく親しい人の距離がいることは許されるが、それ以外の人がこの距離に近づくと不快感を感じる距離

2.団体距離：45cm～120cm

二人が互いに手を伸ばせば相手に届く距離。友人同士など個人的な会話ではこの距離が取られる。

3.社会的距離：120cm～350cm

身体に触れることができない距離であり、改まった場や業務上上司と接するときにとられる距離

4.公衆距離：350cm～

講習会や公的な場で対面時にとられる距離

質問(クエッション)



オープン・クエッション（開かれた質問）

5W1H を活用した質問

「あなたは夕飯何が食べたいですか」「あなたは何時になったら寝ますか」
 など単にイエスやノーだけでは答えられず、具体的な答えが必要な質問
 のこと。話し手の感情や状態を知ることにより適しており、会話を広げてい
 く作用がある。



クローズド・クエッション（閉じた質問）

イエスやノーで答えられる質問で二者択一を迫る質問

「あなたはもう夕飯もう食べましたか」「もう寝ますか」

情報収集に適しており、聞き手の知りたい情報を早く手に入れたとき
 に使う。

＊質問で気を付けること 詰問にならないように（なぜ遅れたの、なぜできないの・・・）
 なぜなぜ？とならないように

◆印象を良くする言葉づかい

相手により良い印象を持ってもらうためには、相手をお願いするような言葉（依頼形）や
 クッション言葉を使用する

クッション言葉 + 敬語 + 依頼形 = さらにやわらかい表現

クッション言葉使用例

（お手数ですが）ご確認の上ご連絡いただけますでしょうか

（あいにくですが）本日は送迎バスは出発いたしました

（失礼ですが）生年月日をお伺いしてよろしいでしょうか

◆クレームの出ない土俵づくり ～角がたたない言葉づかい～

- ① クッション言葉を使う
- ② 命令形ではなく、依頼形で
- ③ 代替案を提示
- ④ 否定系はできるだけ使わない。否定型の後に必ず肯定の言葉を
 今、他の方が入浴されているので、使用できません（否定形）
でも、3時以降なら使用できますよ（肯定形）

障害別コミュニケーション技法

感覚機能の障害

①視覚障害

健康な高齢者では、視覚機能の低下は自覚でき、そのことを訴えることはできるが、要介護者では訴えることが困難であり、介護者が何らかの変化を敏感に察知しなくてはならない

視力・・・歳とともに視力は落ちていく。特に近くの文字や物は見えにくくなる

視野・・・視野が狭くなる

色の認識・・・白内障が多くなってくる 白内障は淡い色同士の組み合わせが困難(例：赤とオレンジなど)

整備環境

- ・照明は適度に明るくする
- ・文字や顔の表情・身振りを見やすくすることが大事
- ・コントラストをはっきりさせる
- ・淡い色、似た色、暗い色同士の組み合わせは避ける事

文字を示すときの注意点

文字は適切な文字にすることが大切

一律に文字が大きければ良いわけではない。ある程度小さな文字でも読むことができる。

情報を耳から受け取る割合が多い



ボディタッチがメッセージを伝える
有効手段

- ・声掛けを行い、できるだけ身体に触れるのを避ける
- ・非コミュニケーションを心がける

②構音障害

脳卒中や頭部外傷などで、言葉を話すときに使う唇や舌、頬などがうまく動かなくなったり、ろれつが回らなくなった状態 文字を書く能力は保たれている

嚥下障害を伴うことが多い

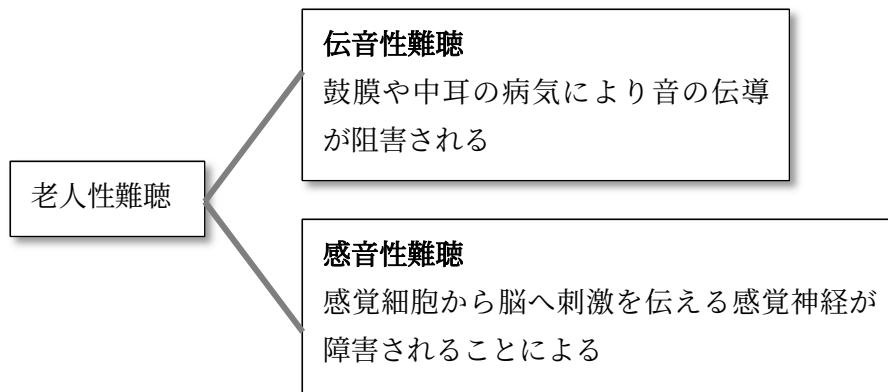
特徴を踏まえたコミュニケーションの工夫

言いたいことの中となる言葉を、短くゆっくり言ってもらうことが大切

認知症や失語症を合併していなければ、文字を書く能力は保たれている。言葉を口に出して伝わらないときは紙と鉛筆を用意して書いてもらう

③難聴

高齢になると、**高音域**の音が聞き取りにくくなる



特徴	特徴	対応
両側性	左右の耳が同程度に聞こえなくなる	前方に回り、口の形や表情を見ながら話す 聞こえ方に左右差がある場合、聞こえやすい耳のほうから話しかける
方向感弁別困難	どちらの方向から音や人の声が聞こえてくるのかわからない	相手の身体に触れて注意を施す。 相手が自分を注目しているか確認した後に話しかける
補充現象	不快感のない音や声が、ある大きさから突然不愉快になって我慢できなくなる	低くて太い、はっきりとした発音で話す

カクテルパーティ現象

さまざまな音の中から特定の音を選んで聞き取ること

老人性難聴はカクテルパーティ現象が苦手⇒どの方向から聞こえてきたのか分かりにくく、
様々な音の中から人の声だけに集中することができない

聴覚障害者の利用者と会話
をするときの注意点



- ・大きな声で明瞭に発音すること
- ・要介護者の口を見て何と話しているのかを確認
- ・口の動きも明瞭になるように気を付けること
- ・会話に集中できる環境作りが重要
- ・利用者の視野に入る範囲に行って話しかける

④半側空間無視

自分の正面を境界にして、左側あるいは左側にあるものや人を無視する状態
脳の一部がある損傷を受けるとどちらか一方に注意が向かなくなってしまう。

【コミュニケーションをとる際の問題】

- ・自分の左側にいる人に気づかないこと
そこにいる人がいると思っていないので話しかけられても分からない、驚く
- ・自分の前におかれた文字の左側を読み飛ばすこと
- ・自分にそのような症状があることを自覚していないこと
「左側を注意してください」と言っても注意を向けることができない

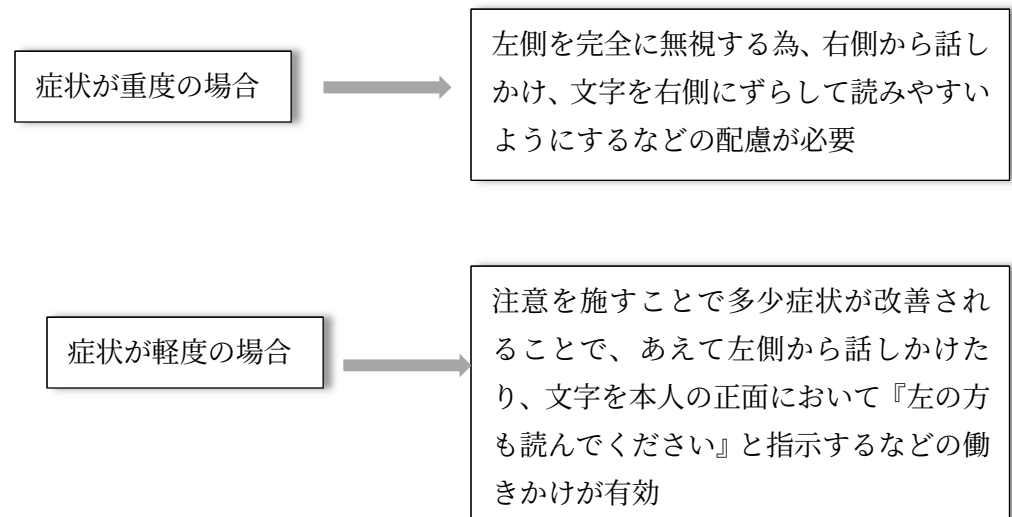
特徴を踏まえたコミュニケーションの工夫

・整備環境

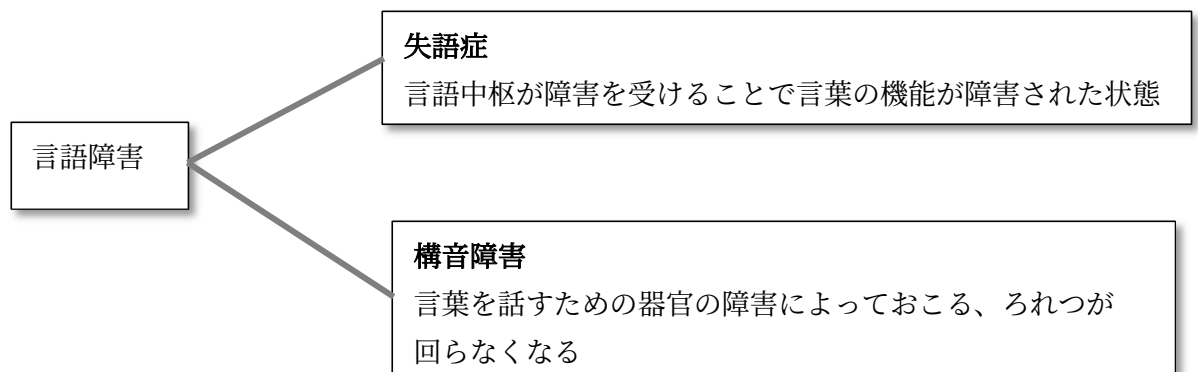
ぶつかりそうなものは右側におくなどの配慮が必要

安全	ベットや本人がいつも座る椅子を右側にする 左側の障害物を除去する 左側に危険なものを置かない(とがったもの、熱いもの) 車いすの左側のブレーキのかけ忘れに注意する
コミュニケーション	右側に立って話しかける 気づかないときは、体に触れて注意を施す 視線を合わせる
食事	トレイを右側におく トレイを左側に目印をつけて注意をむかせる 左側の食べ残しを指摘する

・重症度別の対応



⑤失語症



失語症の症状

具体的な症状		
理解面	聴覚的理解	単語の意味が分からない 長い文の意味が分からない
	視覚的理解	文字の意味が分からない 文字の意味を取り間違える 仮名より漢字のほうがよくわかる
表出面	発話	換語困難(言いたいことが全く出てこない) 錯誤 (言いたいことと違う言葉が出てしまう) 肝心な言葉が言えないで回りくどく言う 復唱障害 (相手の言った言葉を真似できない)
	書字	書字困難 (文字が全く思い浮かばない) 錯書 (書きたいことと違うことを書いてしまう)

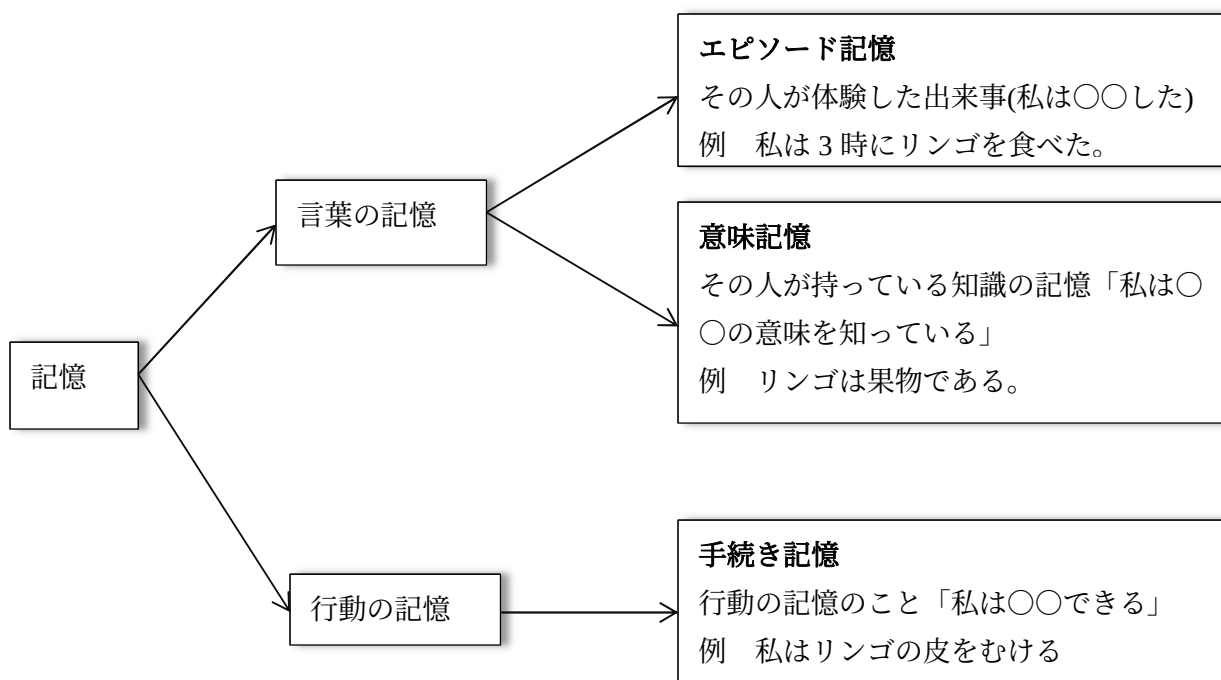
特徴を踏まえたコミュニケーションの工夫

強く障害されている側面と、能力が残っている側面をうまく使ってアプローチすることが大切

失語症は機能が失われているだけで、ほかの知的機能や記憶能力は正常だ、不必要に子ども扱いしないこと!!

失語症の人への対応	
静かな場所で	絵や写真を使って
ゆっくり	身振り手振り、表情を使って
短く話す	急に話題を変えない
分かりやすい言葉で	伝わらなければ繰り返す
具体的な内容を	伝わったかどうか確認する
漢字の単語は分かりやすい	

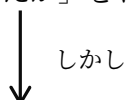
⑥記憶障害



高齢になるとエピソード記憶が最も低下するといわれている。

特に認知症ではエピソード記憶の低下が顕著

例 「おやつを食べたか食べなかったか」をわすれてしまう、



「リンゴは果物である」「リンゴの皮がむける」は認知症がかなり進行しても保たれている

⑦認知症障害

認知症ケア

認知症・支援のあり方

中核症状のある生活とは

＊ 記憶障害、見当識障害、実行機能障害によって・・・

- ① 不安、混乱、孤独
- ② 認知世界（自分の世界）と現実の世界（周りの世界）のズレ
- ③ 周囲の状況判断が出来ない。環境に適応できない。⇒生きる意欲の喪失、苛立ち、プライドの失望
- ④ 印象に残る記憶(長期記憶)だけが鮮明に残る⇒大切な出来事や人が今ここに存在する。

共感的理解を図ることが大切

認知症の周辺症状（BPSD）

認知症の中核症状に様々な要因が加わって副次的に出現する行動と心理状態

周辺症状の出現は、身体・精神の症状、本人を取り巻く環境や人間関係の良し悪しに大きく環境を受ける。

【主な行動症状】

徘徊・攻撃性・不穏・不適切な行動・多動・性的逸脱行動

【主な心理症状】

妄想・厳格・抑うつ・不眠・不安・誤認・無気力・情緒不安定

周辺症状は中核症状による不安や混乱を抱えながらも自分で何とか克服・対処しようとしている姿であり、また私たちに何かを伝えようとしているメッセージでもあるのだ。

その内的世界を理解し、不安や混乱に至った本当の理由を確かめる努力が専門職には求められる。

①攻撃的言動・拒否

中核症状により、自分を取り巻く自体の展開に対してうまく理解できないことから不安感や恐怖感を感じる

痛みや不快感をうまく伝えられない場合、利用者にとって意に沿わない声掛けをすることで出現する場合も多い



これらのメッセージとして暴力行為・拒否として現れる。

留意点

- まず、職員側の言動に問題がないか接し方を徹底的に見直す
- 本人に『味方』であることをわかってもらうようかかわりを持つ
- 攻撃的言動の背景にある不満・恐怖・過去のむなしさなど原因を探る
- 無理にかかわろうとしないで距離を取ったり、相性のいいスタッフにバトンタッチする。
- 拒否があっても介護者側が過剰に反応しないように注意する

無理しいを避け、時間をおいて落ち着いたところで再び声をかける。

②妄想

現実には起こっていないことを起こっているものと確信する訂正不可能な間違った考え方のこと

代表的なものに「もの盗まれ妄想」があり、妄想状態の7割を占めるといわれている。

几帳面な正確に起こりやすく男性より女性に多い。



自身の欲求を満たされないことに対して多く、身近な人を攻撃することで解決しようとする「自己防衛感情」が働いていると考えられる。

留意点

- 否定したり、説得したりしない。
- ないという真実を受け止めて一緒に探す
- 日ごろから物をしまう場所などを観察・把握しておく
- なるべく本人自身が探し出せるように導く
- 代用品などを用意しておき、探しても見つからないときに備えておく。
- 妄想は何もすることがないときに出現しやすいことを理解し、日中の時間の過ごし方を豊かにする。

③幻覚

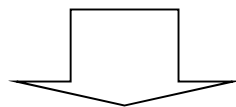
実際にはないものがあるように見えたり(幻視)、聞こえないものが聞こえたりする(幻聴)など、頭の中で思い浮かんだものと現実との区別が付かなくなることで起こる。**不安や寂しさなどの精神的要因**で起こることがあり、夕方から夜間にかけて症状が見られることが多い。

留意点

- ✧ 誤認につながる様な環境（光・影・壁のシミ等）を排除する
- ✧ 不安・恐怖・困惑を感じているサインを早めにキャッチする
- ✧ 発症時は短時間にでもゆっくり寄り添う時間を確保する
- ✧ 発症時は場所を変え、刺激的な音や光を避けて静かな場所でしばらく過ごす。
- ✧ 体の緊張を解くための温かい飲み物や室温・湿度の調整を行う
- ✧ 主治医に言動を具体的に説明し、必要に応じた薬物治療を行う

④徘徊・帰宅願望

目的もなくうろうろ動き回ることをいうが実際には何かしらの目的があり、その目的に向かっていこうとする行動を捉える必要がある。周囲の状況が理解できずどのように行動してよいか判断が付かないために歩き回る場合、便秘などの身体的要因や、今ここにいるということに馴染めない居心地の悪さ、充実感の得られない生活など、精神的要因が引き金となることが多い。



徘徊は何かを訴えているというメッセージだと心得なければならない。

徘徊・帰宅願望の留意点

- 徘徊は意味のある行動ととらえ、その目的を理解できるよう、まず制止したり、困った表情をせず可能な限り一緒に行動してその背景を考える。
- 徘徊に至るその原因（排泄などの身体状況や精神的な不安、環境の不備）を探る
- 人間関係（利用者、職員）などの調整・橋渡しを行い、本人にとっての居心地の悪さを解消する
- 今ここにいる意味や目的（本人の楽しみや役割）が見いだせるような過ごし方を支援する
- 行方不明などリスクに備え、服装の確認、連絡先の確認、搜索時に使用する写真の確保など事前対策を講じる

認知症の心を理解する

- ① 症状が進行しても感情機能は残る
- ② 認知症の症状が進んでも「寂しさ」「悲しさ」「喜び」「怒り」の感情機能は障害されずに末期まで残っている。
そのためなぜ怒られたのかということを忘れても怒られたという嫌な感情だけが持続する。
- ③ 思い出せない苛立ち・不安感・・・・・・・・認知症は分からなくなっている過程を分かっている病気であることを理解すること
認知症は分からなくなっていく過程がわかる病気である。
- ③ 喪失感から生まれる被害意識
- ④ 持ち続けるプライド 感情機能と共にプライドは保たれている。周囲の状況が分かりにくくなっているからこそ他人の態度や接し方に敏感になっている

- 認知症になってもすべてを失うわけではないことに注意
- 感謝する心、人の役に立ちたいという気持ち
- 自分らしくありたいと願う心
- 楽しいこと・うれしいことを感じる心は生きている

失っていく力もあるが、最後まで失わない力もたくさん持っている。
ただし私たちからは見えにくく、わかりにくくなっているだけなのだ

認知症の人から見ている世界とは・・・・？

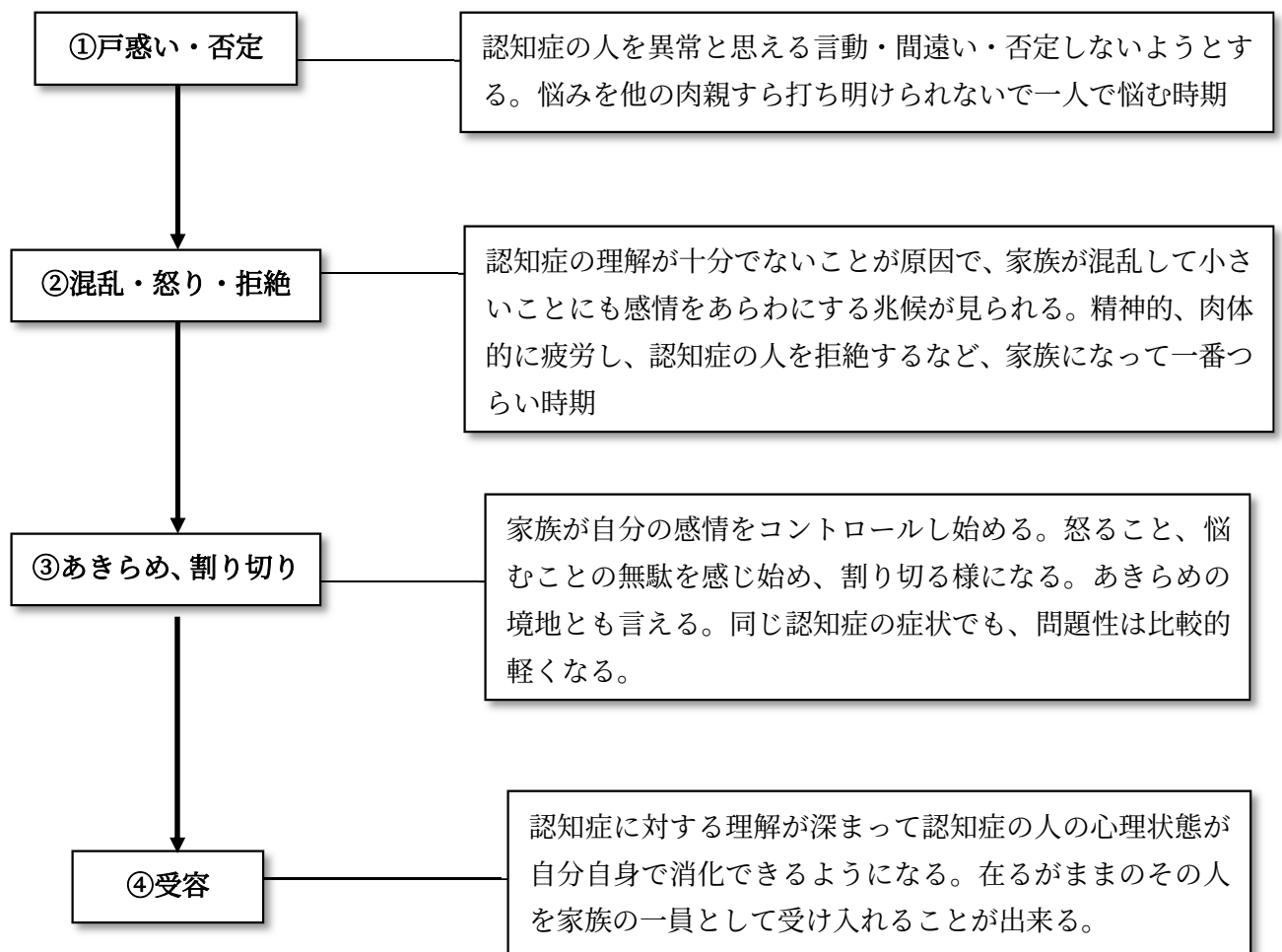
- ・ 自分で自分のことが分からなくなっていく、怖い
- ・ 失敗ばかりして情けない
- ・ 昔は上手に出来たのに
- ・ みんな自分のことを笑っている
- ・ 私は何をやってもだめな人間

認知症の人が語る内的世界

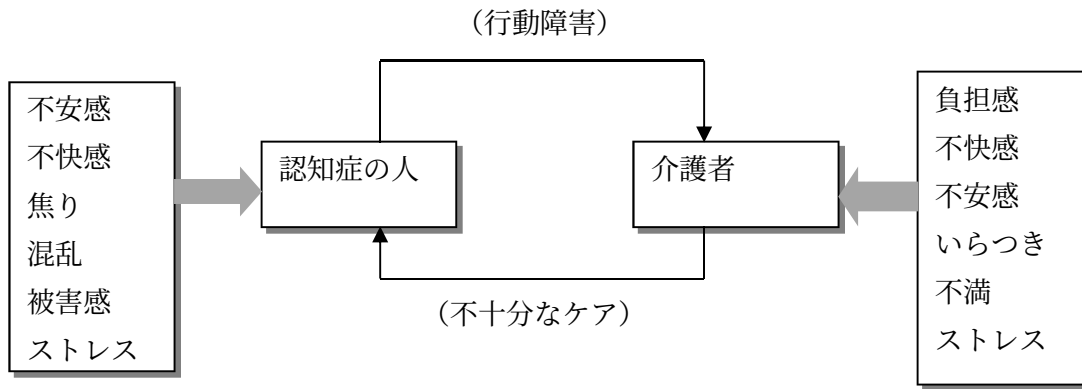
私の顔を見たらこえをかけてください。
挨拶をしてくれれば少し安心します。
上のほうから越えかけられると攻められている気分になるのです。そして早口で言われると逃げたしたくなるのです。
そんな風に一度に言われたら叱られたり攻められている気分になり、落ち着かなくなるのです。
そんなに一度に言われても私には理解できないのです。
私は順序だてて話せないし、何も出来ないのです。
強制されるとつい大きな声が出てしまうし、その場から逃げ出したいくなるので歩くのです。

- ・「エピソード記憶」をうまく活用する。
- ・「あれ、それ、これ」を使わない。・・・文章の意味が理解しにくく「代名詞」を使わずに繰り返した文章のほうがよく理解できるのだ
- ・後ろから声をかけない・・・かけるときは前からかけること、後ろから声をかけると驚いて混乱してしまう。
- ・大声で声をかけない・・・高齢者になると高域の音（キーキー声、甲高い声）が聞き取りにくくなる。特に認知症の人には甲高い声で話されると混乱をおこし、周辺症状の悪化が予測される。声をかけるときは適切な声で

認知症を抱える家族の心理



認知症の人と家族の間に起こる悪循環



サービスを利用する家族の心理

- 介護負担からの開放感・安心感
- 身内・近隣に対する施設に預けた罪悪感
- 自分でケアできない辛さ・切なさ
- 出来る姿を知っているからこそ出来ない姿を見る辛さ
- 自分は見られないが、専門職はしっかりケアしてくれるという期待感

専門職としての家族への支援

- 利用者と同様に家族も豊かな生活を享受できるように支援する
- レスパイトケア（介護負担の軽減）のみにとらわれず、支援を共同で取り組み、共に考え、ともに進んでいけるように支援する
- 「家族だからこそできること」「家族ではない私たちだからこそできること」を明確にし、家族本来が持っている潜在的な強さや能力・役割を引き出すように支援する。
- 家族が満足感を感じるケアをする

レスパイトケア・・・介護教室の開催

バイステックの7原則（ソーシャルワークにもっとも使われる技法）

①個別化の原則

利用者を個人としてとらえ、利用者の問題状況に応じて個別的な対応をすること

②意図的な感情表出の原則

援助者が利用者の考えや感情（肯定的な感情も否定的な感情も）を自由に表現できるように働きかけなければならない。そして、その利用者の感情表現を大切に扱わなければならない

③制御された情緒関与の原則

援助者は自身の感情を自覚し吟味しながら、援助者が利用者の表出した感情を受容的・共感的に受け止めること

④非審判的態度の原則

援助者は利用者の言動や行動を、一般の価値基準や援助者自身の価値基準から良いとか悪いとか評価する態度を慎まねばならない。利用者のあるがままを受け入れられるように努め、利用者を一方的に非難してはならない

⑤自己決定の原則

援助者は利用者の意思に基づく決定ができるように援助していく。

⑥秘密保持の原則

利用者から信頼を得るためには、援助関係のなかで利用者の言動や状況を秘密（プライバシー）として守らねばならない

⑦専門的援助関係の原則

援助者は、個人的な関心・興味から利用者に関わってはならない。援助者は、常に専門職としての態度で臨まなければならない

◆コミュニケーションの種類(対人援助技術)

情報をやり取りするコミュニケーション

「名前を訊く」「住所を訊く」「それにこたえる」など日常によくおこなわれるコミュニケーション

感情をやり取りするコミュニケーション

利用者の感情を感じ取り、感じ取ったことを言葉にして返す事

情報と感情をやり取りするコミュニケーション

情報を求められたとき⇒情報を
 感情を求められたとき⇒感情を

} 言葉にしてあらわす

【まとめ】

介護者のコミュニケーション態度

5つの態度のうち「支持的態度」か「共感的態度」が望ましい

①評価的態度（要介護者に対して善悪、良否の判断を下す） 要介護者：このところ眠れないの 介護者： 睡眠不足は体に悪いのよ。早く寝ないとだめよ。
②解釈的態度（要介護者の症状や訴えに対して勝手な理由づけをする） 要介護者：このところ眠れないの。 介護者： いろいろ考えすぎるからよ
③調査的態度（要介護者の感情を無視して私的なことまで探す） 要介護者：このところ眠れないの 介護者： 何か心配事？お嫁さんとうまくいってないの？
④支持的態度（要介護者の考えや行動を認めて支持する） 要介護者：このところ眠れないの 介護者： 眠れないのはつらいのに、よく辛抱されていますね
⑤共感的態度（要介護者の立場に立って理解しようとする） 要介護者：このところ眠れないの 介護者： そうですか、眠れないんですね、それはつらいですね

相手の話は最後まで聴くこと

- ・ 4つ話を聴いたら1つ話すつもりで
- ・ 相手の話を即座に否定しない
- ・ 共感的理解
- ・ 共感する為には自分の主観を入れないこと
- ・ 共感とは相手の感情や気持ちを無条件に認めること

- ・ 高齢者とコミュニケーションを取るときは成人の人と話す以上にゆっくりと、優しく話しかける
- ・ ことが大切
- ・ 上から目線にならないように、アイコンタクト・目線の位置に気をつける。
- ・ 利用者の会話を繰り返すことにより、相手に聞いてもらっているという安心感が生まれる。
（ミラーリング・・・繰り返しの技法）を使うことで聴いてもらっているという安心感を与える。
- ・ 声のイントネーション アイコンタクトなどの非言語的コミュニケーションにも注意を払わないといけない。

引用・参考資料、テキスト

- 【北九州福祉用具プラザ】 H23 スキルアップセミナー基礎研修
- 【福岡市介護普及センター】 スキルアップ研修資料
- 【福岡県社会福祉協議会・福祉復興部介護実習課】 スキルアップ基礎研修資料
- 【介護労働安定センター】 スキルアップセミナー研修資料
- 【介護労働安静センター】 都村尚子 バリデーション～認知症高齢者とのコミュニケーション～
- 【中央法規】 医療法人曙光会 及川信哉 介護現場でのコミュニケーションを考える
- 【医療秘書全国協議会】 福祉事務管理技能検定テキスト 介護の基礎
- 【中央法規】 社会福祉士養成講座 社会福祉個別援助技術論Ⅰ
- 【中央法規】 九州保健福祉大学教授 飯干 紀代子 今日から実践 認知症の人とのコミュニケーション
- 【中央法規】 おはよう 21 2012 年 9 月号
株式会社さくらコミュニケーションズ代表取締役 古川智子 聞き上手になるスキルアップ術
- 【日総研】 通所介護&リハ 2013 3,4 月号
福岡シティ福祉サービス代表 白石均 「タイプ別に学ぶ！通所現場の新人教育」

WHAT DO YOU SEE? (本当の私を見てちょうだい)

私を見てちょうだい 看護婦さん、いったいどこを見ているの？

私の何を見ているの？

あんたがたに見える私は、ただの不愉快な顔をしたボケた老人でしょうね。

ぼんやりとうつろな目をして、次に何をしたらいいかもわからない老人でしょうね。

ぼろぼろとこぼしながら食べ物を口に運び「ちゃんと食べて！」と大声で言われても返事もしない老人でしょうね。

看護婦さんのしてくれていることに知らん顔をして年がら年中、靴や靴下の片方を探している老人でしょうね。

お風呂や食事を嫌がってみてもどうせ他にすることもないからと言って結局は言いなりになる老人でしょうね。

どう、このとうりでしょう？

これがあんたがたに見える私でしょう？

さあ、看護婦さん、よく目を見開いて私を見てちょうだい。

ここでじっと座って、命令されるままに動き言われるままに食べる私が本当はどういう人間なのか教えてあげるから・・・

私はね、10歳の時には両親や兄弟の愛に囲まれた子供だった。

嫁盛りの16歳には愛する人に巡り合える日を夢見る乙女だった。

20歳で花嫁となり心弾ませて「この人に一生を捧げます」と違ったのよ。

25歳には母親となって子供たちのために心安らぐ家庭を築こうとした。

30歳のころは子供もすくすくと育ち親子は永遠の絆で結ばれていたの。

40歳になると子供たちは一人前になり巣立っていった。でも私は嘆かない。

愛する夫がそばにいたから

50代は再び赤ん坊に囲まれわが子とともに孫たちの成長を見守ったわ

そして暗い日々がやってくる。

夫が死んでしまったから・・・

行く末を案じて不安におののいたわ。

子供たちはそれぞれ子育て精一杯だったもの。

そこで思いは過ぎ去った愛の日々に飛んでいった。

もう私は老いてしまった。

時の流れは情け容赦なく年寄りをおろかに見せ、身体をぼろぼろにし美しさも覇気もどこかに追いやってしまう。

そして、かつての柔らかな心は石のように閉ざされてしまった。

でもこの枯れかけた肉体の奥には、若い娘がいまだに棲んでいるの。

この苦しみに満ちた胸は、今一度過ぎ去った日々を思い出して喜びに弾み苦しみにふさぐ・・・もう一度生き直しているの。

駆け足で通り過ぎていったあっという間の月日を思うと人生のはかなさをつくふくと思い知らされる。

そうなの、だから看護婦さん、よく目を開いて私を見てちょうだい。

ここにいるのは、ただの不機嫌なボケた老人ではない。もっと近くによって、本当の私を見てちょうだい！

ドナルド・ダールステイン奇跡 作者不明

「あなたへ」

お〜い、誰か〜

暗い闇の中、私はどこにいるのだろう
ここはどこ？ 今何時なの？
そこで怖い目をしてみているのは誰なの？
そんなに強く手を引かないで、私の行く道をふさがないで。

怖いよ。助けて。
どこに行けばいいの？
何をすればいいの？
私にはわからない。ここがどこで、あなたは誰なのかも・・・・・・

ああ、手が温かくなってきた。
誰か私の手を握手してくれ、微笑んでいる。
私にゆっくりと優しく語りかけてくれている。
肩の力が取れ、暖かい日差しに囲まれたように
柔らかな気持ちになる。
まるで心が生き返るようだ。

あなたがそばにいと私は楽になり安心できる。
私の行く道に寄り添っているあなた。
あなたの名前も、この場所も何もかも解らなくなってしまったけど、
私を大事に思ってくれていることはわかります。

私には何も残っていないように見えるかもしれないけど、怒りや悲しみもあり、何よりもあなたと喜びを感じ
いたいと思っていますのです。

「いつだって心は生きているのだから…」

「いつだって心はいきている」 作者不明

-