

令和3年度水戸市介護保険セミナー

介護職の働きがいにつながる コミュニケーション

～ 納得の会話術 ～

講師：能本守康

ケアマネジャー
介護職
生活相談員
などは、
「福祉職」
です。

福祉とは？

「幸せ」という意味です。

つまり、福祉職は人を幸せにする仕事です。

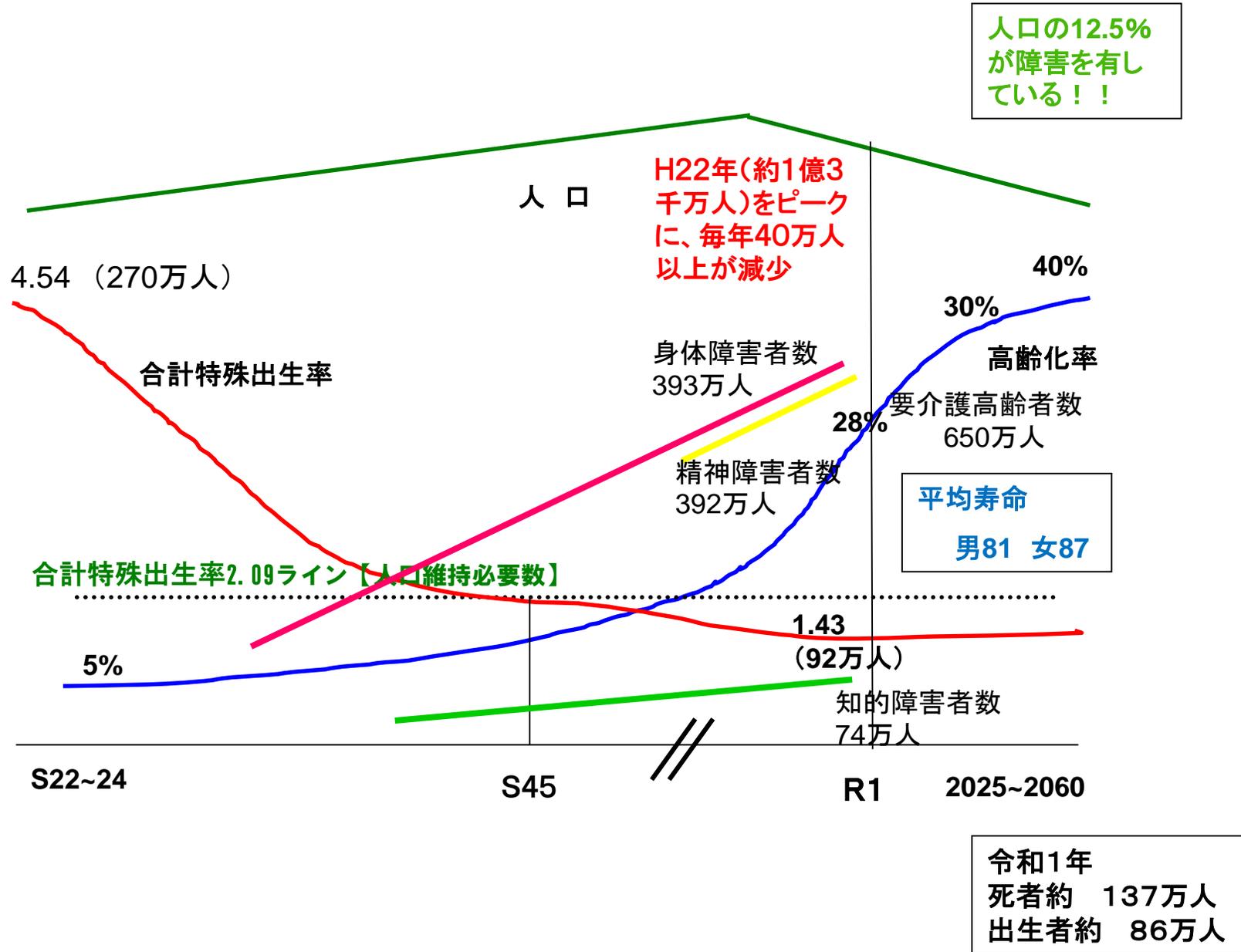
「福祉職」 = 「幸せ職」

では、
これからの
時代について
考えて
みましょう。

これからの時代、
福祉職が世の中を支える
存在になる。

しかし、
利用者・家族像は変わっていく。
それにどう対応するか。

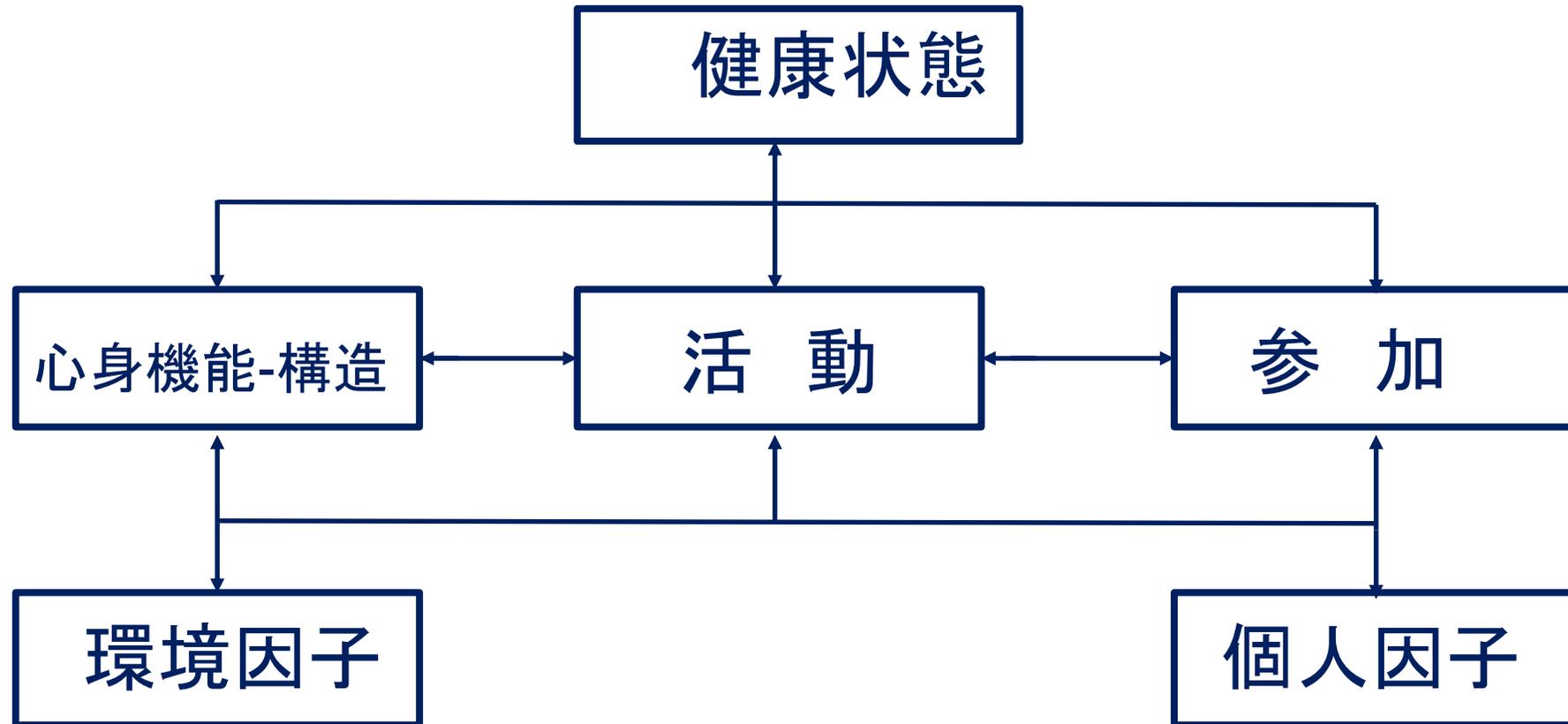
日本の人口構造の推移



私たちが
持つべき
基礎となる
視点は？

- 社会保障としての支援とは？
（保障の範囲）
- その中での「自立支援」とは？
（自立と自律）
- 「ICF国際生活機能分類」
（あきらめない支援を！）
- 家族の介護負担をどうとらえるか？
（家族支援）
- 中立・公正の支援とは？
（専門職の立ち位置）

ICF (國際生活機能分類) WHO 2001



支援において 対立する概念

- 自立と安全（抑制）
- 権利と責任（義務）
- 尊重と管理（制限）



あなたはどちらを優先しますか？

支援は
ケアチームで
行う。

利用者に対して、

「自分だけが支えている」

「自分が何とかしなくては...」

と思っ**て**はいけない。

優先順位は、

①セルフケア（自助）

②家族の支援（互助）

③周囲の人たちの支援（互助）

④私たちの支援（共助）

本人や家族などが
もつ力（ストレ
ングス）をまずは見
つけること！

そして私たちはチームで支えなければならない。

ケアチームを意識することがよいケアにつながる。

「連携」 とは？

- 顔が見える関係？
- 顔が見える（知っている）のは当たり前。
- 相手が何をやる人（専門性）かを理解している。
- さらに相手を尊重している。
- その上で「利用者のために」議論ができる関係性にある。
- そして何らかの結論が導き出せる状態を「連携」という。

結局、 人を支える とは？

- 問題を支援者が解決するのではなく、
- あくまでも利用者自らが解決するための助力であり、
- 結果として、その人の幸せを叶えるための多職種協働であり、
- それは、人として純粹で高貴なことである。
- そして、人と人との直接的な関係性の構築において効果がもたらされ、
- さらに、自分自身の（職種としての）人間性に影響を及ぼす。

つまり、
その上で、
コミュニケーションについて考えてみましょう。

- 人を支援することとは、自分の（職種としての）人間性を高める活動でもある。
- 高い人間性を持った存在が、あらゆる人を支援することを可能とする。
- そこを目指すべきであり、それが自分自身の良い生き方にもつながる。
- 人を支援するこの仕事こそ、自分にとって
もプラスになり、これからの世の中で一番
重要であり、必要とされる仕事である。

新型コロナウィルスは、コミュニケーションに何をもたらしたか？

- マスクで目しか見えない中での非言語情報伝達量はかなり制限されている。
- 対面での会話が難しくなったことによる社会的影響は大きい。
- 認知症者の症状悪化、外出制限などによる筋力低下に加え、人との接触が減少し、心理的に不安感が増長している。
- このままでは、さらに悪影響が拡大し、要介護度の悪化が加速する恐れが高い。
- また、社会において人との接点が減少し、殺伐とした人間社会・デジタル社会化が進むことで、本来人間が接することでもたらされた感情の伝達が脆弱になり、「心理的孤立化」が増悪する。（相談できない、会えない、飲みに行けない...）

ソーシャル
ディスタンス
を維持した上
での
コミュニケーションを定着
させる必要性
がある。

- オンラインでの対面は新たなコミュニケーションの手段として有効活用すべきではないか。
- リアル対面との違い（マイナス面）は、
- 一面的な視覚情報のみで等身大ではない（全身が見えない）
- 視線を合わせることができない
- 触覚や嗅覚での情報が伝わらない
- 肉声ではない
- 微妙なタイムラグがある
- 面接のための環境設定ができない
- 双方に通信環境が必要である

などがあげられる。

ソーシャル
ディスタンス
を維持した上
での
コミュニケー
ションを定着
させる必要性
がある。

- 一方で**プラス面**は、
- 自分の顔が見える
- (マスクを外せば) 相手の顔(表情)がよく見える
- 場所や時間にあまり拘束されない
- 自分の決めた環境から参加できるため比較的リラックスして向き合える
などがある。

上手な会話 のポイント

- 姿勢を良くして話す。
- 相手の目をほどほどに見て話す。
- 身振り手振りをほどほどに加えて話す。
- 基本的には、目に「笑み」を絶やさない。
- センテンスは短く区切って話す。
(接続詞でつなげない)
- メロディーに乗せて話す。♪♪
- 正しい日本語（文法）を使って話す。

気を付けた い癖や話し 方

- 複数の登場人物がある話において、主語を省略する。
- 余計な接続詞（しかし、けれど、ところが）を多用して話が長い。
- 助詞（てにをは）の使い方が不適切（場合によっては意味が全く異なってしまう）。例：
「私」○「投げる」
- 感動詞（えーと、まあ、そのー、あのー、）などが多い。
- 早口（せっかち）や、相手の話が終わってないのにしゃべりだす。
- やたら笑顔を振りまく、やたら相槌（うんうんうん）が多い。

介護保険制度は今年で20年を超えたわけですが、しかしその間
いろいろなことがありまして、その都度見直しをしてきたので
すが、基本的には高齢化が進んでいますので、よって財源がき
びしくなっているのですが、しかしここにきて新型コロナウイルス
のことがありまして、そのためその対策に費用が掛かるの
で、もちろん本来ならば今回も財源確保は難しかったのですが、
ですからよくて現状維持かと思われたのですが、ところが国が
コロナ対策に配慮したようで、そのため結果としてふたを開け
てみれば0.7%のプラス改定になったわけでして、これは前
回に引き続きのことで、つまり、現場の私たちはこのことを
しっかりと認識しなければならないと思うのです。

気を付けた い話の聴き 方

- 傾聴する（相手の目を見て、相手のペースで、意識を集中させて聴くこと）
- 英語は初めに肯定か否定かを告げるが日本語は最後に肯定か否定かが分かる。
- なので、相手の言うことは最後まで聞かなければ意思がわからない。
- 途中の相槌や同意は要注意。
- 相手によっては話がそれたり枝分かれして、肝心なことの結論（肯定か否定か）が伝わらないことがある。あえて明確に言わないこともある（日本語の慣習？）。
- 結論が不明な時は、相手の発言を要約するなどして意思を確認する。

会話の不成立の原因

- 専門用語や略語を使っている（相手の立場を考慮していない）。
- 「伝える」ことに意識が向いている （伝わっていない）。
- 説得・押し付けの気持ちがある（発信と受信のミスマッチ）。
- 相手に勝とうとしている（自分が正しい）。
- （無意識に）相手を避けている（苦情の原因のほとんどがこれ）。
- 自己覚知ができていない（自分の癖や自分が相手にどう映っているかを客観的に理解していない）。

会話の上達 に必要な要素

- 相手の話（意見や考え）を「聴く」ことができる。
- 相手に自分の話（意見や考え）が「伝わってほしい」と思う。
- 正しい日本語（言葉の意味や文法）を使える。
- 相手の意見を尊重した上で自分の意見を述べることができる。
- 会話の終了の「余韻」を意識している。

利用者との 会話

- 利用者の持つ疾患を理解しているか。
- 利用者の年齢や生活などを把握しているか。
- 利用者が置かれている状況や価値観を理解しているか。
- 利用者の理解力や問題解決能力を意識して伝えているか。
- 利用者が何に困っているのか、何を必要としているのかを理解しようとしているか。

事例で練習してみましよう。

「認知症の利用者：田中きみさん、82歳女性、要介護2、グループホーム入居中」

- 田中さんは、夕方になるとそわそわして、廊下を行ったり来たりしています。
- その後、玄関に行き外に出ようとします。
- それを見つけた職員のアナタは、田中さんに対して、どのような声掛けをしますか？

(情報)

- 田中さんは、夕方になると昔の習慣を思い出し、夕食のための買い物に行こうとします。早くいかないと、安売りのものが無くなってしまいう経験を昔にしています。
- 現在は、実際には外には出られないため、目的が果たせず、その後不穏（異食行為や失禁など）になります。

家族との 会話

- 利用者との関係性を把握しているか。
- 家族の生活や立場（家族関係）を理解しているか。
- 家族がどうしてほしいのか、何に困っているのかを理解しようとしているか。
- 家族の介護能力や価値観、特性などを理解しているか。
- あくまでも主体は利用者であることを認識したうえで家族と接することができるか。

事例で練習してみましよう。

「クレーマーな家族の対応」

- 田中さんの家族（キーパーソン）は長男の幹夫さん（52歳男性、建設会社社長）です。普段は忙しく、めったに面会には来ません。ところが、ある日の夕方、仕事中に近くに来たので施設に立ち寄りしました。ちょうどその時、きみさんは外に出ようと玄関付近に一人でいたため、幹夫さんはほったらかしにしていると勘違いして、怒鳴りながら施設に入ってきました。あなたはどうか対応しますか？

（情報）

- 幹夫さんは、普段から氣勢が荒く、電話でも威勢があって職員は苦手意識を持っています。しかも、何かと要求やクレームが多く、体重が減れば「ちゃんと食べさせろ！」、日中に電話で様子を確認した際に、昼寝をしていると「寝たきりにさせるな！」などと言ってきます。説明をしようと試みるのですが、職員は勢いに負けて、いつもたじたじになってしまいます。

関係者との 連携と会話

- 顔が見える関係にある。
- お互いに役割を理解して尊重し合っている。
- ケアチームとして結束されている。
- 利用者の意向や目標、解決すべき課題が共有されている。
- 相手の立場を尊重して意見が聴ける。
- 相手の立場を尊重して意見を言える。

事例で練習してみましよう。

「訪問時の頭痛の訴えの対応」

- 鈴木俊夫さん（85歳男性、要介護1、脳梗塞後遺症で左半身不全麻痺、独居）。
- ヘルパーのあなたが訪問すると頭痛を訴えています。本人は辛そうです。以前にもあったらしく、その時は受診して頭痛薬（ロキソニン）をもらって治ったそうです。
- 鈴木さんはあなたに医者連絡してほしいと言っています。どのように対応しますか？

（情報）

主治医は近くのクリニックです。往診も可能です。

職員同士の コミュニケーション

- 単なる世間話ではなく、業務連絡や業務上の相談などにどう対応するか。
- 報告・連絡・相談（ほうれんそう）は業務上のコミュニケーションの基本。
- 業務上の悩みなどの相談には、ティーチング、コーチングの活用が有効。
- **ティーチング**：知識や技術など、知らない人に教える技法。
- **コーチング**：知識や技術は知っているが、応用などにおいてどう活用すればよいのかを引き出す技法。答えを教えるのではなく、自ら気づかせる点に効果がある。

事例で練習してみましょう。

「燃え尽き症候群への対応」

- 介護職の中村由美子さん（40歳女性、介護初任者研修後、特養勤務2年）は最近、仕事に対する悩みを感じています。職場の人間関係や介護の仕事そのものに対して、思っていたイメージと違うため、このまま仕事を続けるべきか悩んでいます。今日は、思い切って同僚のあなたに相談することにしました。
- あなたに対し、「ちょっと相談にのってもらえるかな……。やめようか悩んでいるんだけど……」
- あなたはどのように対応しますか？

(情報)

- 中村さんは現在の特養が初めての勤務で、以前は事務職を5年した経験があります。その後出産・子育てで退職し、子育てがひと段落したことから介護初任者研修を受講し、近所にあった現在の特養に就職しました。中村さんは、研修で学んだ理想の介護を求めて就職しましたが、実際には人手不足で仕事が過重で、多くの入居者が寝たきりである現状を見てやる気が失せてきています。

不適切な対応の例

- 認知症がある利用者に「外に行かないように！」制限する。
- クレーマーな家族に、なるべく当たり障りなくひたすら謝罪して接する。「すみません、申し訳ございません…」
- 医師に「利用者さんが頭痛を訴えているので頭痛薬（ロキソニン）を出してください！」
- 辞めようと思っている同僚に「何言ってるの！大丈夫だよ、頑張りなよ！」と根拠のない励ましをする。

上手な会話の例

- 認知症の利用者に「今日はどちらまでお出かけですか？」
- クレーマーな家族に「（状況を説明した後に）お忙しくてなかなかいらっしやれず、お母さまのことが気がかりなお気持ちを察することができず、申し訳ございません。これからは定期的にお母さまの様子をご報告させていただいてよろしいでしょうか？」
- 医師に「利用者さんが頭痛を訴えています。診ていただけますか？」
- 燃え尽きそうな同僚に「私も同じ気持ちになったことがあるよ。だから相談にのろうか？」

基本は相手の立場や専門性による判断を尊重した対応。

相手に伝わる話術とは？ (再確認)

- 滑舌がよく、リズム（メロディ）があって聴きやすいこと。
- 話の組み立てが理路整然として内容が明確なこと。
- 周りくどくなく、シンプルに伝えること。
- 気になる癖が少なく、適度な速さと程よい間をもって話すこと。
- 適度に相手の目を見て話すこと。
- 適度な距離感を保ち、姿勢が良いこと。
- 顔の表情や適度なジェスチャーを活用していること。
- 結論から伝えることも方法のひとつ。その後に内容を述べる。

押さえておきたい
コミュニケーション技法と
ルール

- ソーシャルワーク（ケースワーク）の理論
「バイステックの7原則」
- 対人援助技術²¹の技法（岩間伸之）
- 個人情報保護に関する法律／介護保険法・障害者総合支援法（秘密保持規定）
- 障害福祉サービスの利用等にあたっての意思決定支援ガイドライン（H29,3）
- 認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン（H30,6）

まとめ

- 対人援助職（相談職、介護職、医療職など、人と人が直接対面し、支援する仕事）の共通技術は話術です。
- 侍でいえば刀。侍から刀を取り上げたら何もできないように、対人援助職から話術を取り上げたら、私たちは何もできません。
- 逆に、すぐれた話術を持つ対人援助職は、介護や医療のサービスの効果をより引き立てることができます。
- 世の中のトラブルの多くがコミュニケーション不足であるように、人間同士は「話せばわかる」ものなのです。
- その話し方を向上させることで、コロナ渦でも、もっと人と人とは分かり合えるはずです。

今日学んだ
ことを
少しずつ
試しながら

会話に自信が
持てるように
目指していき
ましょう！

またお会いしましょう！
おしまい。