



『第二領域 介護』のうち 『コミュニケーション技術』

1. 全体像をまずは理解！

◎ コミュニケーションとは？

- お互いに情報を伝えあい、理解を深めあうこと
- 介護職は、利用者、職員同士とより良いコミュニケーションをとることが必要ですから、試験でも出ているわけです

◎ コミュニケーションを構成する3要素

① 情報の送り手と、受け手

- #### ② 情報
- 客観的情報 ➡ 年齢、家族構成、身体の状態など
 - 主観的情報 ➡ 感情や意見

③ 情報の伝え方

- ・ 言語的コミュニケーション ➡ 文字や言葉を用いたもの
- ・ 非言語的コミュニケーション ➡ 表情やジェスチャーを用いたもの

◎ 情報の送り手と受け手

- 相手によって知っておくべきことは変わります！
 - ・ ご利用者さん、そのご家族
 - ・ 介護職員

で大枠を見ていきましょう♪

2. 利用者とのコミュニケーション①

◎ 大前提として

『介護が必要な人』といっても、
性格・価値観・どの程度介護が必要か？
は人それぞれ！

◎ やるべきこととしては

- ① 表情や行動の変化を見過ごさないように観察
- ② 身体の衰えなどへの不安な思いを傾聴・受容する
- ③ 自己決定を尊重し、本人の能力を発揮させる
 - ・ 介護の提供には「説明」「同意」が必要
 - ⇒ 同意がないと不信感を高めるし、問題にもなる…
 - ・ 家族と利用者の関係が良くなく、同意を得られない場合でも、片方に肩入れしない
 - ⇒ 家族間の調整が難しければ、多職種連携などを行いチームで対応することが必要



指導や助言を行う際の注意点

- 利用者らがやってきたことを否定しない
- これまで一生懸命対応してきたことを尊重しつつ、より良い方法を見出す

◎ コミュニケーションの結果出てくる感情としては 転移 と 逆転移 がある

転移

利用者が介護者に対して、過去の経験から抱く感情

逆転移

介護者が利用者に対して、過去の経験から抱く感情

◎ 転移、逆転移も、良い印象と悪い印象に分かれます

- 信頼などの良い印象のことを『陽性転移』
- 敵意、避難などの悪い感情である『陰性転移』

◎ バイステックの7原則

介護者が利用者と個別に関わる時に身に着けておくべき必須の技術です

個別化	同じような問題を抱えているように見えても、人によって価値観や置かれている状況はバラバラです。このことを意識することが、重要です。
受容	利用者の感情や考えを否定しないで理解すること。利用者の考えに同調することではなく、理解することが大切です。
意図的な感情表出	利用者は、自由に感情を表現することができなくなることもあります。自由に表現できるように意識的にサポートすることが重要です。
統制された情緒的関与	介護職は、自分の感情を制御し、利用者の気持ちに流されることなく理解することが必要とされています。介護職が感情労働といわれる所以です。
非審判的態度	利用者の言動を、一方的に非難もしなければ、良し悪しの判断もしてはいけません、ということです。
自己決定	自立介助の文脈でも語られることですが、利用者の行動を決定するのは、あくまで利用者自身であることを忘れてはいけません。
秘密保持	当然のことですが、個人情報、利用者から知った情報を第三者に漏らしてはいけません。

◎ 他にも重要なもの

傾聴

- ・ 利用者の言葉を妨げずにじっくり聴く
- ・ 相手の話に関心を持ち理解しようとする態度が重要

質問方法

質問は2種類



はい・いいえで答えられるもの
会話が困難な方に対しても有効

- ・ 開かれた質問(オープンクエスチョン)



はい・いいえ以外で回答してもらう質問
相手の理解には有効ですが、返答の難易度は高い…

3. 利用者とのコミュニケーション②

- 利用者の中でも、障害などを持つ人とのコミュニケーションに関してです
- 障害は複数ありますが、今回は
 - ・ 脳に障害がある方
 - ・ 視覚・聴覚などに障害がある方、をご紹介します

☑ 脳の障害によるコミュニケーション障害

失認	目も見えて、耳も聞こえているにもかかわらず、対象を認識できない状態	
失行	運動まひや知覚麻痺がないのに、目的に合った行為ができなくなる状態	
失語症	運動性失語症	言葉は理解できるが、書いたり、話すことが難しい人 閉じられた質問で答えられる問いかけをすることが必要
	感覚性失語症	こちらは逆に、言葉の理解が難しい人 流ちょうに話せるが、意味がない単語の羅列になってしまう ジェスチャーなどを使って会話しましょう

☑ 視覚・聴覚障害のある方とのコミュニケーション方法

- 視覚障害の方は、
 - ・ 生まれつき視力に障害がある『先天的視覚障害者』
 - ・ 人生のある時期から障害がある『中途視覚障害者』 に分かれます



コミュニケーションの注意点

- 点字が主なコミュニケーションツールだが、すべての人が読めるわけではない
- 触れる前に声掛けをしてから触れるようにする
- これ、あれ、などの代名詞を使わない
- 片目が見える人には、見える側からコミュニケーションをとる

○ 聴覚障害の種類がある方

伝音性難聴	① 耳介(耳の入り口)から中耳に起こる障害が原因の難聴 ② 補聴器の使用が有効
感音性難聴	① 内耳～脳に起こる障害が原因の難聴 ② 高音が聞き取りにくくなり、また補聴器の効果はあまりない ③ 加齢が原因の老人性難聴は、これに当てはまることが多い



コミュニケーション方法

- ① 補聴器を利用してもらう
- ② 手話や、筆談などを利用する
- ③ 指文字、空書

ということが有効とされています

4. 介護チーム内でのコミュニケーション

◎ 記録・報告・会議、が大切です

記録

介護記録	利用者ごとの状態や、介護の記録を記すもの 時間軸に沿った記入が必要
サービス計画書	生活全般のニーズ、長期・短気目標、サービス内容、 サービス担当者など、サービス実施に関する計画が記録されるもの
介護経過記録	日々行われるサービスの記録や利用者の様子を記録するもの
ヒヤリハット 報告書	ヒヤリハットは、重大な事故の背景にある、 一歩間違えれば事故になりえた事象のこと ヒヤリハットを記録して、対策をすることで事故を予防できる
事故報告書	いつ、どこで、どのような事故が起きたのか？記録するもの 事故の再発防止と、次に事故が起きた時の速やかな対応が目的 2年間の保持義務と、保険者への提出義務がある



注意したいこと

- もっとも注意したいのは個人情報の保護。
- しっかりと個人情報保護法にのっとって保管することが求められます。
- 最近ではUSBなどに保存することもあります、同時に紛失や盗難の危険性も高いので注意が必要です。
- また、データは定期的にバックアップを取ったり、ウイルスソフトを入れるなどの対応も重要です。
- 試験で出た内容として、事例検討会での個人情報保護の注意点があります。
 - ・ 本人や家族が特定できないように匿名化
 - ・ 音声や映像を用いる場合は利用者本人やご家族の許可を取る

➡ といったことに注意しましょう

報告



Point

- 報告は、結論を先に述べてから、詳細を報告すること
- 指示を受けた仕事の報告は、指示を出した人に行くこと

会議



Point

- 会議では、互いの意見を尊重することが最低限のルールです
 - ・ 誰が言ったか？ではなく、どんな内容か？ が重要です
- 少数派の意見も、尊重しましょう
- また、会議の場はスーパービジョンの実践の場として利用されることも期待されています
- スーパービジョンとは、新人の介護職が担当するケースに対し、経験者が意見を述べたり、教育指導をすることです

基本的なことも少なくありませんが、
しっかり復習していきましょう！



演習過去問題

問題 1

コミュニケーションに関する次の記述のうち、適切でないものを1つ選びなさい

- 1 「なぜ」「どうして」の聞き方は問い詰められているように相手を感じることもある
- 2 まず相手との関係づくりが大切である
- 3 自分の非言語的な行動が持つメッセージを意識しておく
- 4 よく知っている人であるという思い込みが相手の心情を見えにくくする
- 5 相手との親密度に関係なくパーソナルスペースは一定である

問題 2

高齢になってからの中途失聴者のコミュニケーション手段として、最も適切なものを1つ選びなさい

- 1 読話
- 2 筆談
- 3 点字
- 4 手話
- 5 指文字

問題 3

介護職が申し送りで、利用者の状態を報告するときの発言として、最も適切なものを1つ選びなさい

- 1 「本日朝6時に少量の胃液を嘔吐した」
- 2 「嘔吐したので、医療役の服用が必要である」
- 3 「気分が悪そうだったので、かわいそうに思った」
- 4 「少しだけ嘔吐した」
- 5 「嘔吐したが、排せつは順調なので問題ないと思われる」

問題 4

介護記録に関する次の記述のうち最も適切なものを1つ選びなさい

- 1 介護を実施したその日のうちに行う
- 2 訂正は修正液でおこなう
- 3 情報保護のために電子メールで利用者情報を送信する
- 4 すぐに記録できるよう記録類は机の上に広げておく
- 5 勤務時間内に記録できなかった場合は自宅で行う

問題 1

- 1、2、3、4、はいずれもコミュニケーションの基本といえるもの
自分の発言が、相手にどのような影響を与えるのか？考える必要がありますね
- 5 ☐ パーソナルスペースは、他人に近づかれて不快に感じる空間のこと
親しい人が近くにいても不快に感じないが、親密ではない人が近くにいると不快に思うものです

問題 2

- 1 読話とは、相手の口の動きや表情から相手の発言を読み取るもの。読唇術のようなもの。
高齢になってからの習得は非常に困難で、コミュニケーションとして不適切
- 2 ☐ 筆談には特別な訓練は不要で、コミュニケーションとして適している
- 3 点字は視覚障害者に使われるコミュニケーション
また、中途視覚障害者の場合、点字が難しいこともあるので要注意
- 3 手話には専門的な訓練が必要
不可能ではないが、高齢になってからの中途失聴者とのコミュニケーションには不適説
- 5 指文字は手話の一種で、指の動きで文字を表すコミュニケーション手段
4 と同様の理由で不適切

問題 3

- 1 ☐ いつ、何があったか？という事実を簡潔、明確に伝えており適切
- 2 嘔吐は事実であるが、胃腸薬が必要かどうかは介護職の見解なので不適切
- 3 主観的情報を述べており、不適切
- 4 利用者がいつ嘔吐したのか、がわからないため不適切
- 5 「問題ない」というのは介護職の見解。症状の判断を介護職が行うべきではない

問題 4

- 1 ☐ 記憶は薄れてしまうものなので、その日のうちに書くことが適切
- 2 介護記録の修正には修正液ではなく、二重線で行う
- 3 電子メールに個人情報漏洩を防ぐ効果は特にない
- 4 記録を机に広げておくことは、個人情報の観点から不適切
- 5 介護記録を自宅に持ち帰ることは、個人情報保護の観点から不適切