

介護現場で役立つコミュニケーション力

[講義2] コミュニケーション力を高めよう！
～高齢者とのコミュニケーション編～



人材育成コンサルティング

株式会社 アドバンス・ケアシステム

河野 次雄

2022.6. 神戸市介護サービス協会 オンライン研修

今回のシリーズセミナー「介護現場で役立つ コミュニケーション」のポイント

1. 今回のシリーズセミナーの第①講目は、コミュニケーション力を向上させるための基本をお伝えします。
2. 第②講目は、ご利用者、ご入居者とのコミュニケーションが円滑になる考え方やテクニック、メソッドについてお伝えします。
3. 第③講目は、職場でのコミュニケーションが円滑になる考え方やテクニック、メソッドについてお伝えします。
4. このビデオでは、コミュニケーション力（コミュカ）のスキルアップを目指しています。
5. 介護現場でのコミュカをアップしたいとお考えの方は第①講→第②講をご視聴ください
6. 職場でのコミュカをアップしたいとお考えの方は第①講→第③講をご視聴ください
7. すべてをご視聴いただくのがベストです。
8. これは使えると思えるものがあれば、明日からトライしてみましよう！21日間つづけてみましよう！



私たちのしごとは なに労働？

私たちの「しごと」は

頭脳労働？ 肉体労働？

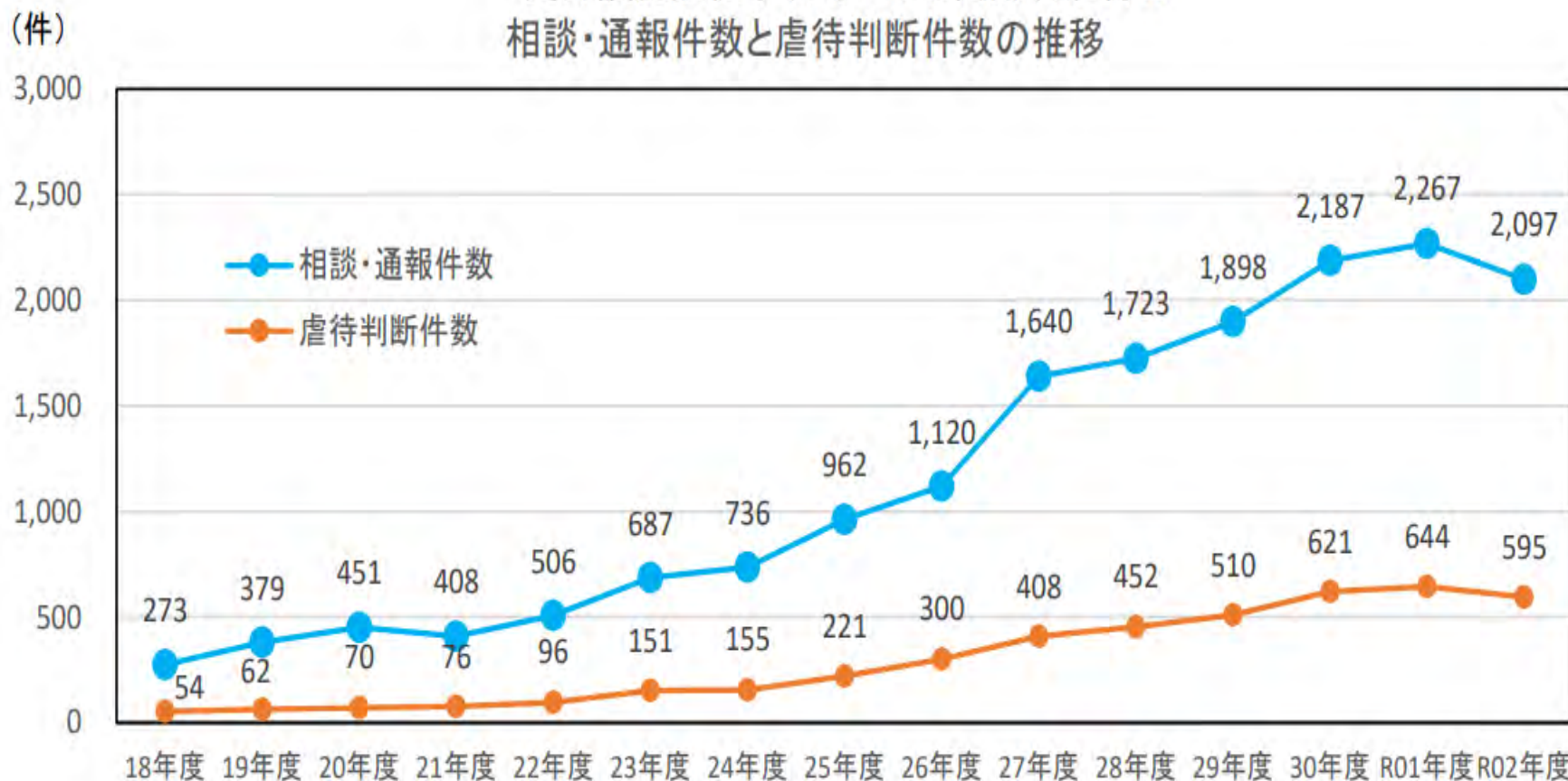
White-collar？

Blue-collar？

自分の に責任を持つ！

養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状

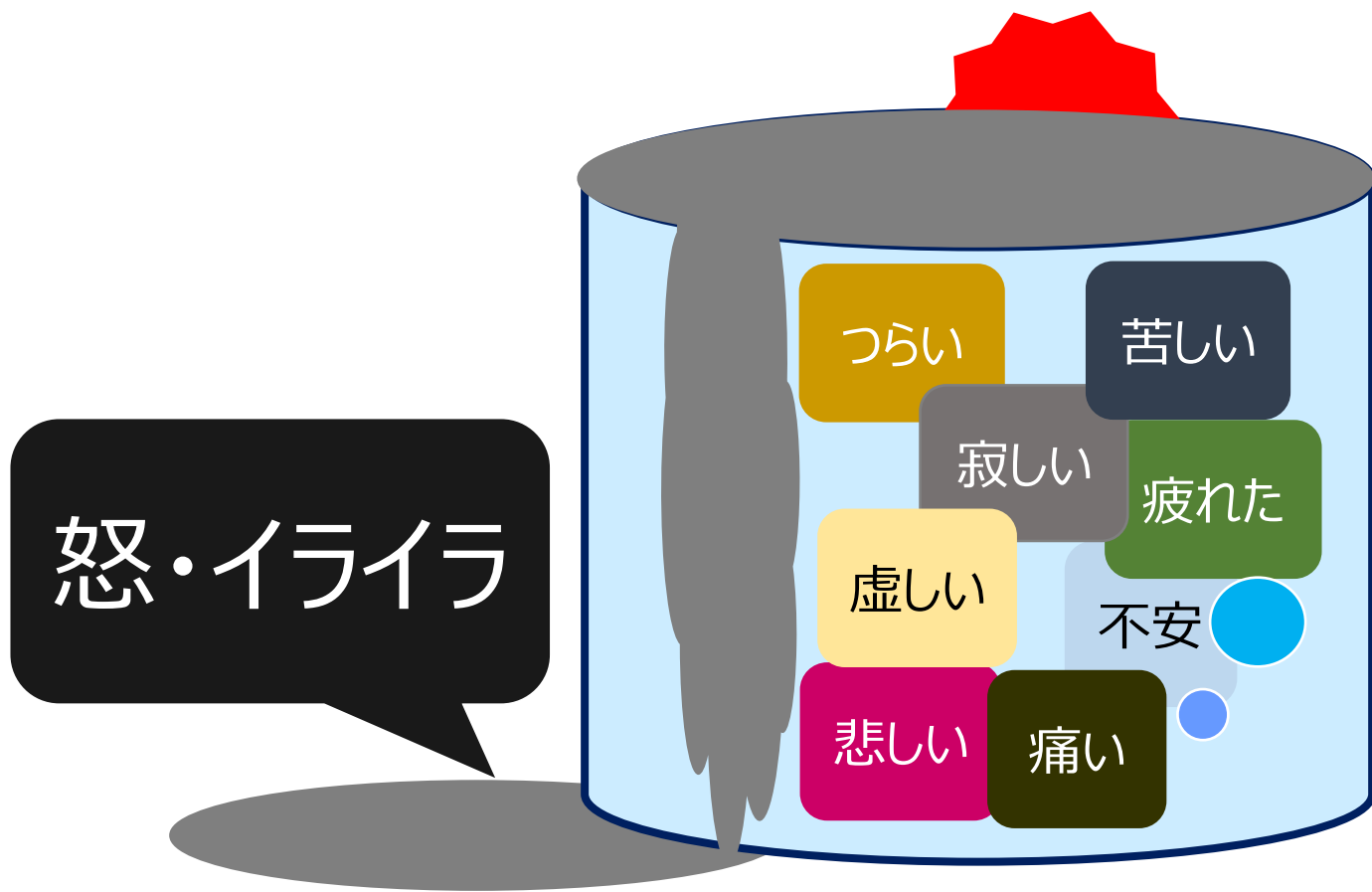
養介護施設従事者等による高齢者虐待の
相談・通報件数と虐待判断件数の推移



虐待の発生要因

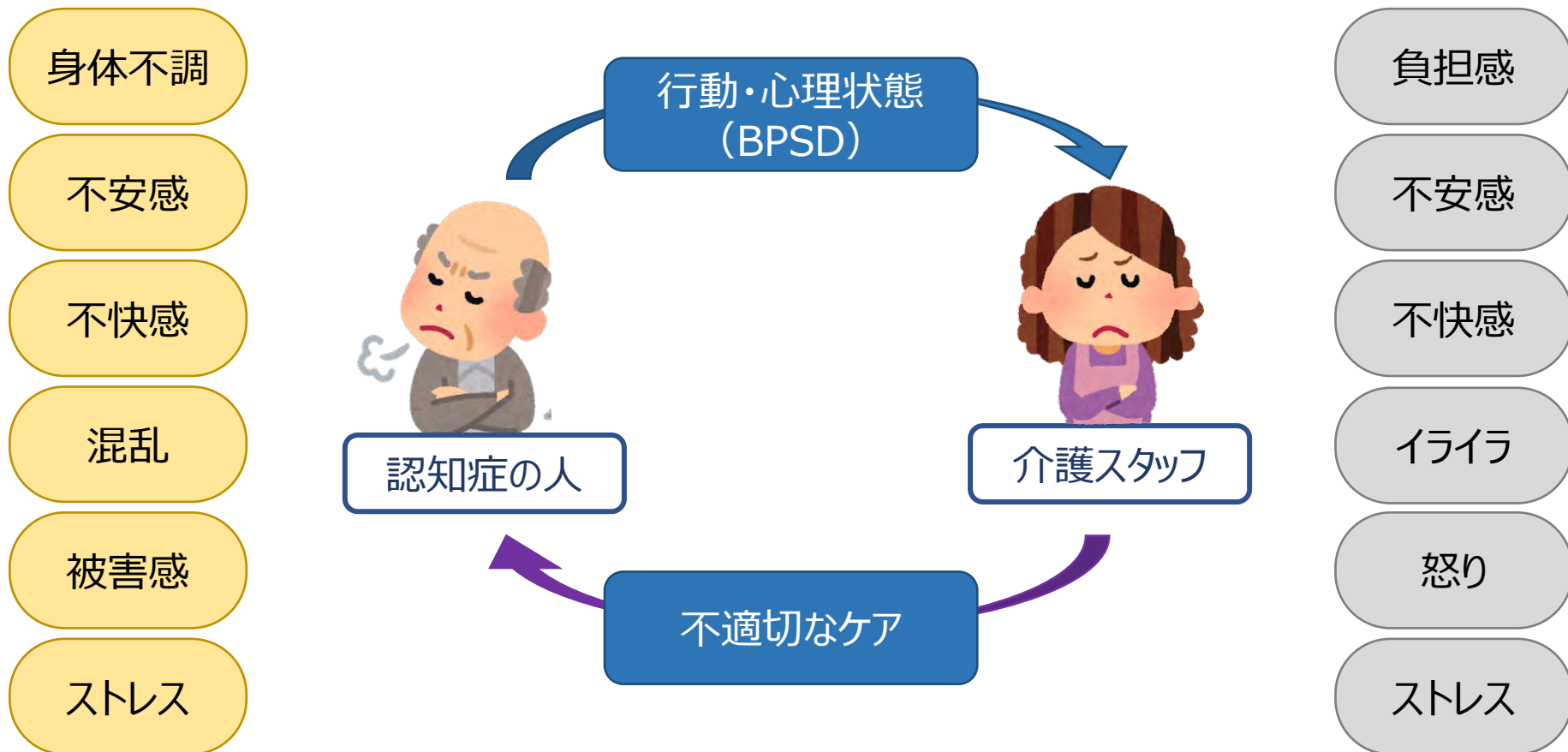
内 容	件数	%
教育・知識・介護技術等に関する問題	358	58.0
職員のストレスや感情コントロールの問題	152	24.6
倫理観や理念の欠如	66	10.7
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	66	10.7
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ	62	10.0
虐待を行った職員の性格や資質の問題	51	8.3
その他	19	3.1

あなたのイライラや怒りは
どこからくるのでしょうか？



怒りは二次感情

高齢者の怒りの原因 認知症の人と介護者の間に起こる悪循環



悪循環

- ・BPSの出現で介護者が混乱
- ・不適切なケアが行われることによってBPSDが悪化

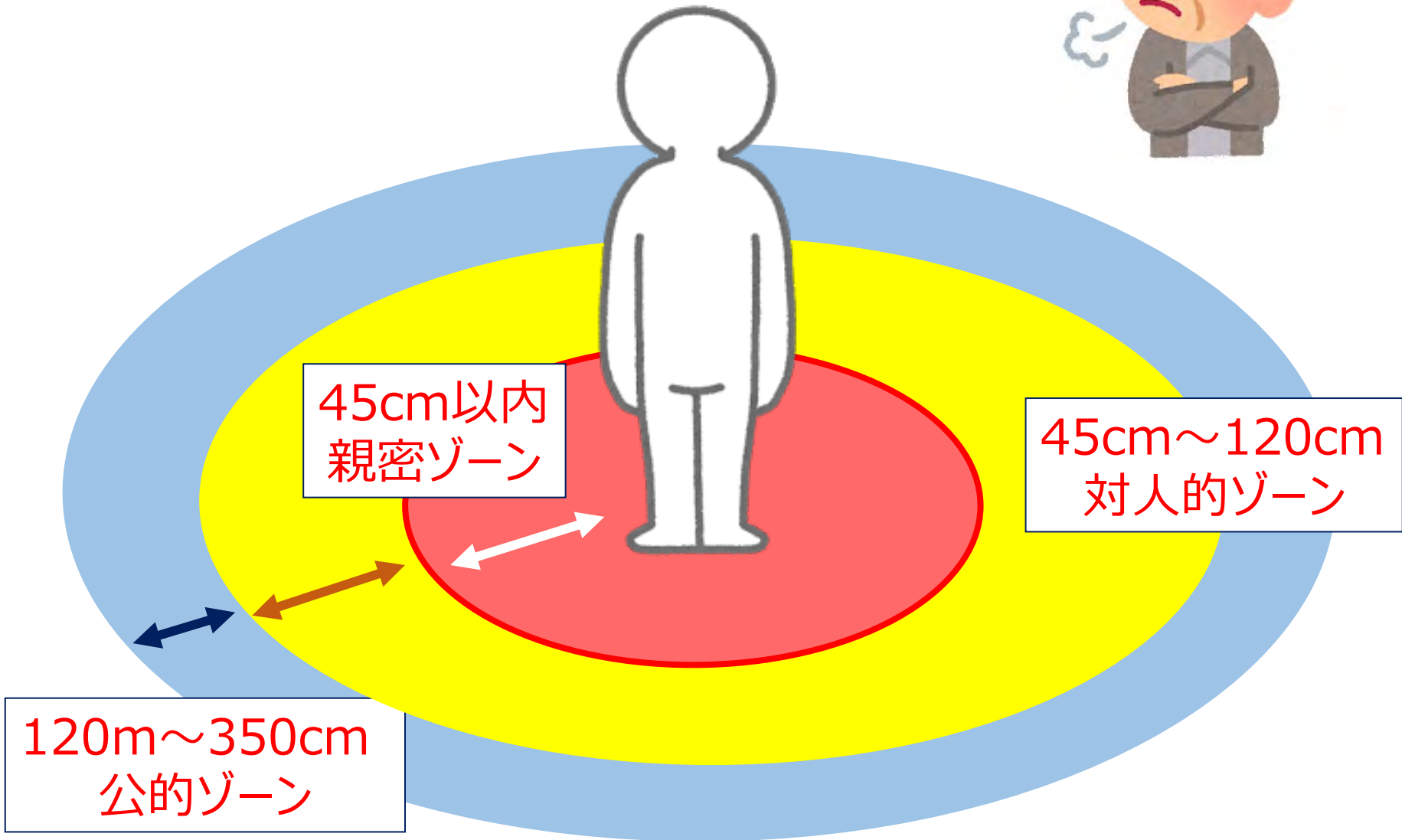
まずは、こころからの笑顔



月目

進行したアルツハイマー病の患者に「笑顔」「泣き顔」「怒った顔」などの写真を見せて「この人はどんな表情だろうか？」と尋ねたところ、「笑顔」についてのみ、患者の大部分の人が認識できたという研究結果があります。

高齢者の心理を知る



高齢者を取り巻く環境の変化

深刻な**孤独感**
満たされない**承認欲求**



は喫煙よりも身体に悪い



は肥満より健康に悪い

ラポール

- 2人の人の中にある**相互信頼**の関係。
- 「**心が通い合っている**」、「**どんなことでも打明けられる**」、「**言ったことが十分に理解される**」と感じられる関係。



あなたの担当の利用者のよい所を見つけましょう

利用者氏名	利用者のよいところ
神戸太郎	(例) 介護スタッフのケアを受けた時は必ず「ありがとう」と言われます。 (例) 字を忘れないようにと毎日日記をつけていらっしゃいます。

利用回数（日）が少なく、まだ施設 などの環境に慣れていられない 利用者への対応



か、か、帰
ります！

- 積極的声掛け
- 積極的な心配り
- 閉ざされて質問→開かれた質問

自己対象の喪失

自己対象 → 自己愛を支えてくれる存在

「鏡自己対象」 → 自分に注目して認めてくれる人

「理想化自己対象」 → 自分の心の支えとなりパワーを
与えてくれる人

「双子自己対象」 → 自分も同じ人間だという感覚
を与えてくれる人

自分がいいことをした時や何かをうまくやった時にはそれを
認め褒めてもらえ、落ち込んだ時には**力を与えてくれる**
人がいて、自分が不安や疎外感を感じている時には「私も
あなたと同じですよ」と**共感してくれる**相手がいること。

閉ざされて質問→開かれた質問

閉

おはようございます。今日もいい天気ですね～

ほんといい天気だね～

朝食はもうお召し上がりになりましたか？

はい。いただきました。

今日、息子さんがお見えになるですよ？何時にいらっしゃいますか？

11時に来るみたいよ。

楽しみです。息子さんってどのような方なんですか？

開

「共感」を言葉にする

「言葉」自体

→ 言語レベル

「言葉」の抑揚、強弱、長短

→ 準言語レベル

「言葉」以外の要素（例えば「笑顔」）

→ 非言語レベル

①



それはうれしかったですね。

②



それはうれしかったですね！

③



それはうれしかったですね～

演習：目線と話す位置を探す①



- ・2人一組になります。
- ・一人は利用者役、もう一人は介護スタッフ役になります。
- ・利用者役は今日一日の出来事を介護スタッフ役に話します。
介護スタッフは「うなづき、相づち、繰り返し」などを使いながら話を聴きます。
- ・利用者役はイスに座り、スタッフ役は利用者の前 [1m程度] に立ち、両手を後ろに組んだり、ポケットに手を入れたりしながら話を聴きます。① (30秒)
- ・次に同じ位置でスタッフ役は腕を組みながら話を聴きます。② (30秒)
- ・次に同じ位置でスタッフ役は膝に手を置いたり膝をついたりして、利用者役と目線の高さを合わせて話を聴きます。③ (30秒)

【フィードバック】

- ・利用者役は介護スタッフ役がどのようにしている時が一番話やすく、話にくかったはどのようにしている時だったでしょうか？ その理由は？
- ・介護スタッフ役の方はどのようにしている時が一番話を聴きやすく、話を聴きにくかったのはどのようにしている時だったでしょうか？ その理由は？

【図①】

利用者

スタッフ

演習：目線と話す位置を探す②



- ・利用者役と介護スタッフ役を交替します。
- ・利用者役は今日一日の出来事を介護スタッフ役に話します。介護スタッフは「うなづき、相づち、繰り返し」などを使いながら話を聴きます。
- ・まず、利用者はイスに座り、スタッフ役はAの位置のイスに座り、メモを取りながら話を聴きます。（30秒）
- ・次にBの位置に座って、メモを取りながら引き続き話を聴きます。（30秒）
- ・次にCの位置に座って、メモを取りながら引き続き話を聴きます。（30秒）

【図②】

【フィードバック】

- ・利用者役は介護スタッフ役がどこにいる時が一番話やすく、話にくかったのはどこにいた時だったのでしょうか？
その理由は？
- ・介護スタッフ役はどこにいる時が一番話を聴きやすく、聴きにくかったのはどこにいた時だったのでしょうか？
その理由は？

③ 利用者

テーブル ②

①

指示する

■ クッション言葉

- ・お手数ですが
- ・恐縮ですけれども…



■ 疑問形を使う

- ・～して下さい。 → ～していただけますでしょうか？
- ・お願いします。 → お願いできませんでしょうか？

クッション言葉 + 疑問形を使う

お断りする

■クッション言葉

- ・誠に申し訳ございませんが…
- ・恐れいりますが…

■否定形を使わない

- ・できません。 → いたしかねます。
- ・変更できません。 → 変更いたしかねます。

■代替案を提示

- ・このような形でしたら〇〇できますが、いかがでしょうか？
- ・もし、よろしければ〇〇という形であれば可能なのですが、いかがいたしましょうか？



クッション言葉 + 否定形を使わず + 代替案を提示

コーピング

- 1) ストレスに対してどんな気晴らしや対策を行えば効果的かリストアップする。
- 2) 実際にストレスがかかった時、それがどういうストレスなのかモニターする。
- 3) そのストレスに見合った気晴らしや対策を行う。
- 4) その結果、ストレスが減ったかどうかをモニターする。

No	項目
①	公園をゆっくり散歩する
②	好きな音楽を目を閉じて聴く
③	温泉に行く
④	行き先を決めず電車に乗る
⑤	好物の鳥のカラアゲでビールを飲む
⑥	部屋の片づけをする

コーピング

コーピング：ストレス要因やそれがもたらす感情に働きかけて、ストレスを除去したり緩和したりすること

【例】

No	項目
①	公園をゆっくり散歩する
②	好きな音楽を目を閉じて聴く
③	温泉に行く
④	行き先を決めず電車に乗る
⑤	好物の鳥のカラアゲでビールを飲む
⑥	部屋の片づけをする



【自身のストレス解消メニュー】

No	項目
①	
②	
③	
④	
⑤	

【参考になるストレス解消メニュー】

No	項目
①	
②	
③	
④	
⑤	

コーピングログ

いつ	どんなストレス	使ってコーピング	結果・感想	点数
3/10	利用者の家族から叱責された	公園をランニングする	ランニングしている時は気分がよかった	70
3/22	同僚と口ゲンカした	好きなラーメンを食べに行く	心に余裕が出来て、同僚の気持ちにも理解できた	80

感謝や気遣いの心を言葉で伝える



アドバンス・ケアシステムはセミナー・研修の企画、運営、講師派遣を行っています！

- 研修ご担当者様の負担を軽減いたします。
- マンネリ化した社内研修、事業者団体等の研修を見直し、研修効果の向上を図ります。
- 福祉・介護・医療の現場の経験豊富な講師が現場に即した研修を行います。
- 各法人、事業者団体様のニーズに合わせた研修を企画、実施。カスタマイズも可能です。
- 講師料応相談。法人、事業者団体様の規程も考慮いたします。
- グループ、有志のお仲間の勉強会にも対応いたします。



対応可能研修 など

- ① ケアの現場で使えるアンガーマネジメント
 - ② ストレスとの上手な付き合い方
 - ③ 高齢者（障害者）虐待防止・身体拘束適正化
 - ④ 倫理及び法令の遵守、プライバシー保護
 - ⑤ 現場に即した接遇・マナー
 - ⑥ コミュニケーション スキルアップ
 - ⑦ チームビルディング(リーダーシップ)コーチング入門
 - ⑧ 苦情・クレームの初期対応
 - ⑨ サービス提供責任者の役割と責務
 - ⑩ 実地指導対策
- *その他、介護技術、認知症ケアなども対応可能

代表 講師 河野次雄 プロフィール

- 立命館大学卒業後、医療機関にて医療ソーシャルワーカーとして、急性期の入退院の支援を行う。神戸市内の民間法人において介護保険事業所の立ち上げ等を担当すると共に介護支援専門員の一期生として高齢者の支援を行う。
- その後、株式会社アドバンス・ケアシステムを立ち上げ、社内教育研修体系の構築、研修の実施、介護・福祉関係のセミナーに登壇。実地指導の対策サポートを実施。
- 社会福祉士 介護支援専門員
NLPプラクティショナー アンガーマネジメントコンサルタントTM

アドバンス・ケアシステムの実績

◆年間 研修講師担当回数 158回 *a

*a 2016年4月～2017年3月実績

- 神戸市保健福祉局主催研修 ● 介護リフレッシュ教室
- 神戸市生活支援訪問サービス研修
- 兵庫県、神戸市事業者団体研修
- 介護サービス事業者内研修 ● 障害者福祉施設内研修



お気軽にお問合せ下さい。

[お申し込み・お問合せ]
人材育成コンサルティング

株式会社 アドバンス・ケアシステム

<http://www.advance-cs.com/>
TEL (078) 754-6346 FAX (078) 754-6347



アドバンス・ケアシステムのHP

セミナーや研修のお申込み、お問合せなど



又は下のメールアドレスからお気軽にお問い合わせください。

kawano.tsugio.acs@gmail.com



株式会社 アドバンス・ケアシステム

<http://www.advance-cs.com/>

TEL: (078) 754-6346 FAX : (078) 754-6347