

# 介護の専門職として、 利用者とどのように向き合うのか その方法や考え方について学ぶ

尊厳あるケアの基本の「基」  
～利用者と寄り添うコミュニケーション～

兵庫大学 生涯福祉学部 社会福祉学科 小倉毅

# 本日の流れ

---

- ①非日常という生活の場
- ②専門性と一般性
- ③専門性と一般性の  
コミュニケーション
- ④日本人の社会行動的特性
- ⑤気づく力
- ⑥社会福祉の視点
- ⑦尊厳を支えるコミュニ  
ケーション
- ⑧事例から考える  
人間の尊厳はだれのもの

- ⑨「人間の尊厳」と  
「個人の尊厳」
- ⑩尊厳を支えるコミュニ  
ケーション
- ⑪共感とは
- ⑫客観的コミュニケーションの取り組み
- まとめ



# 日常という「非日常」のなかでの生活

## ある医療法人社団の取り組み

### ○大学時代によく議論した仲間との再会

『介護とは何か』＝『利用者本位』

### ◎意図的な屋外空間

- ・医療機関に見えないような建築物
- ・舗装された道路とあぜ道
- ・お墓の周りにある雑草
- ・剪定されていない木

### ◎施設の特徴

- ・屋外から見える厨房
  - ・独立した居宅介護支援事業所
- ☞ 介護ホテルの経営 「なにもしない見守り介護」

# 専門性と一般性

## 保健・医療・福祉専門職が社会で担う役割

○現代社会における人間の営みとは

☆分担する社会(役割をもった人々)

- ・生産者(食料・衣料) ・小売業
- ・運送業 ・行政機関 など

☆保健・医療・福祉の領域の人々

- ・人々が避けて通れない疾患・怪我  
⇒医療機関
- ・健康リスクの増大に対応  
⇒生活習慣の予防(保健)
- ・生活指導やワーク・ライフ・バランス(福祉)

## キーワード

- ・①人間の行為  
全てが他者と繋がってる。  
専門性は、必ず他の専門性を支えたり援助したりする役割をなし、最終的には「**共通の目標**」に向かって一緒に連携
- ・②多職種連携の目的
- ・連携の対象者は病気や障害をもつクライアントとは限らない。
- ・介護予防・認知症予防
- ・高齢者
- ・専門職

# 専門性と一般性

## 一般性の意味

○一般性を身につけるには  
知識によって得られるもの(選択肢がある)

- ・興味のまま『一般教養科目』
- ・系列に沿って身につける
- ・ボランティア体験、アルバイト
- ・人間関係における体験の蓄積
- ・インターネット、LINE

## ※重要なこと

情報の洪水の中からいかに自分にとって有益なものを得ることができるか。

## キーワード

### ①情報の取捨選択

・洪水のような情報の中から、いかに自分にとって有益なものを得ることができるか。『**信頼性・妥当性の低いものは有害**』となる。

・一般性を身につける際には、**客観的な情報を得るために自分なりの取捨選択ルール**が求められる。

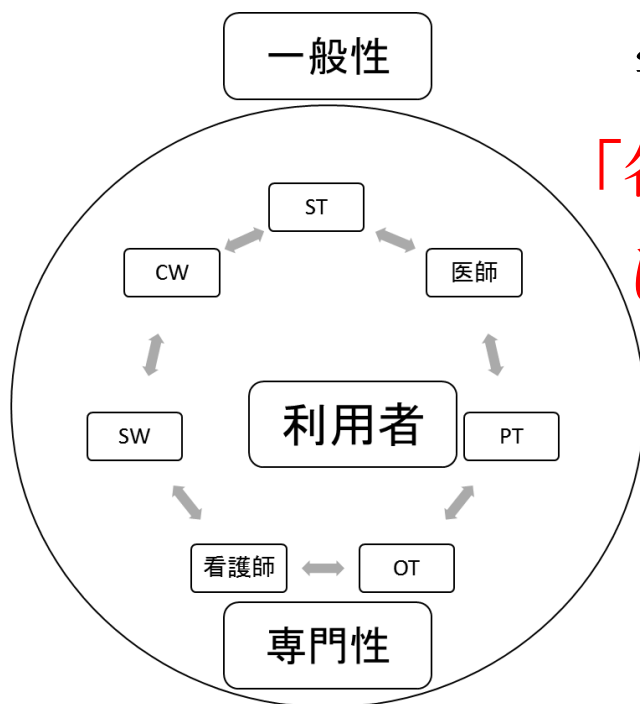
# 専門性と一般性

情報共有する能力の基礎が一般性

☆保健・医療・福祉専門家として働くうえで必要となる。

⇒ 多職種との連携する能力を育むには「個々の専門教育」だけではなく、連携を

学ぼうとする皆さんが  
「各個人」ごとの一般性  
における知識と経験  
から相互の関係性を検討。



## キーワード

人生を生きるうえで誰にでも起こりうる事象、それらを理解できる共感できる能力が重要となる。

人生経験がまだ少ない若手職員であっても、職務上必要な一般性は有効

専門的意義に必要

※多職種連携

当事者も含め連携する場合、一般性の情報交換を行う(個々の介入方法の必要性はそれほど高くない)

# 専門性と一般性のコミュニケーション

## 一般性と専門性の関係

### ☆専門性とは何か

特定の領域における高度な知識と実践性、および根拠を兼ね備えた存在で、それらの集合体を意味（職務遂行）。

### ☆一般性とは何か

すべてのものに共通して通じる普遍的な物事や性質を意味している。専門性の幅を広げる時には、多角的なものの見方・考え方を可能とする。⇒ 分析力と対応力を身につける時、その基盤となる能力を意味する。

## キーワード

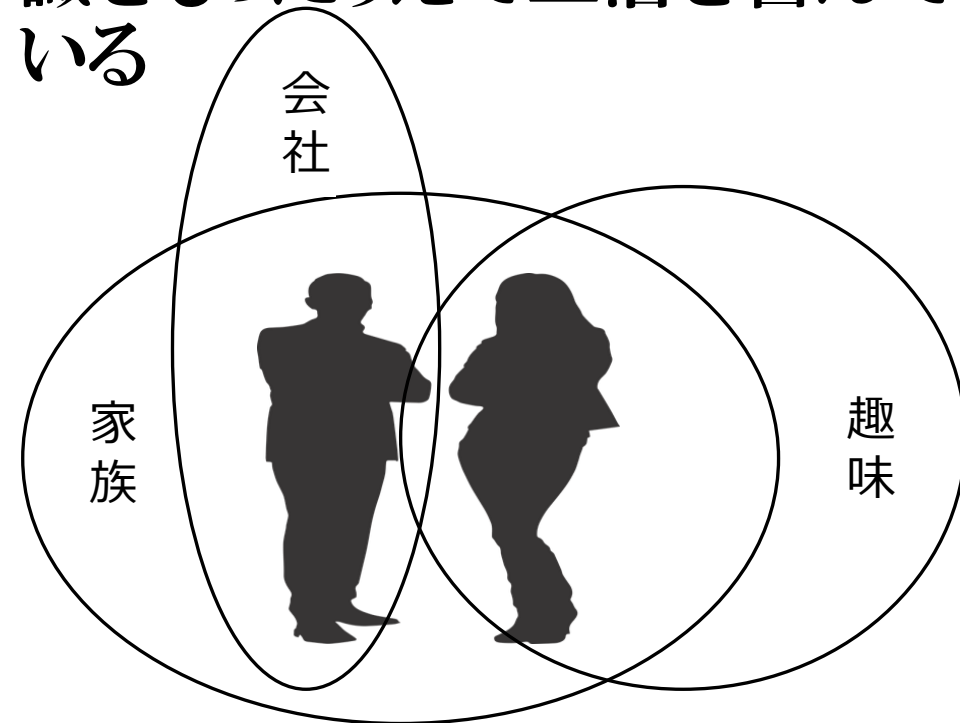
人生における価値観などの一般性が、時には専門的判断の拠り所になる場合が多い。

一人ひとりが自分の価値を持っているし、人生の目的があるからである。保健・医療・福祉の専門性とはそれを支える立場にある。

# 日本人の社会行動的特性

## 日本人：集団主義

一人の人間が家族という集団、会社員、趣味など、同時にいくつかの集団に所属している意識をもったうえで生活を営んでいる



## 欧米人：個別主義

家族という土台を持ちながら、基本は個人。





# 非同調的傾向

## 日本人の非同調的傾向

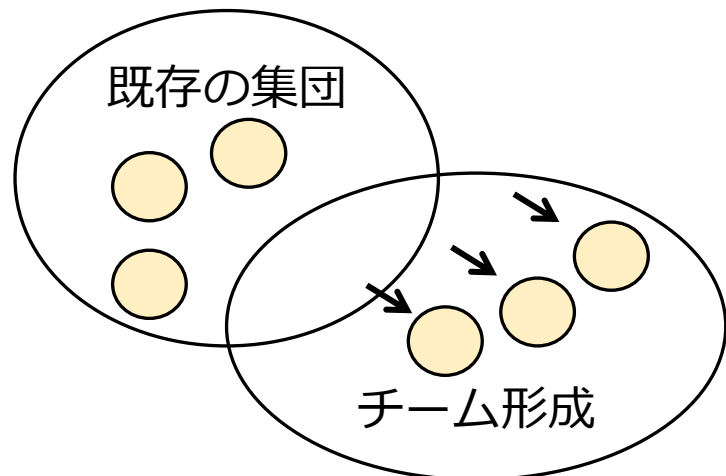
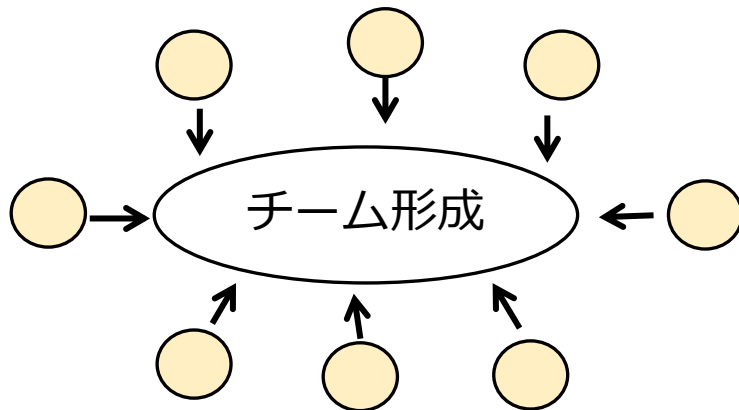
日本人には二面性がある。それは「非同調的傾向」が原因。

- ・ チームの問題や課題を表面化させず、チームの和を尊重する。

〔問題が表面化しない場合は良いが…。危機に陥ることも〕

⇒欧米チームは、リーダーが勝手に動くと「メンバー同士が討論」

⇒日本チームは、リーダー案は議論なしで通過。『**ストレスフル**』



# 気づく力

“気づき”を得るために俯瞰する

専門職として自分を一番よく理解しているのは、他ならぬチームと一緒に働く他の専門職だったりする。

物事を十分の把握し、理解できるのは、自分自身の視点ではなく「外部からの視点」が有効である。〔目標の共有化〕

☆客観性・外在化・メタ認知

自分を客観視すること。外在化すること。  
メタ認知能力はすべて同じ方向性に向いている。「主観的な行いを第三者が眺めるように」

## キーワード

### ①気づく力（自己覚知）

自分に気づくことは、チームだけに留まらず、個人個人の周辺で起こる全てのことに共通している。

⇒良い状況に改善するため、必須の視点へと繋がる。

**客観性**：だれでも納得

**外在化**：ある事象の原因・理由などが、その事象の外にある。

**メタ認知**：自分の行動・考え方・性格などを別の立場から見て認識する活動

# 気づく力

## “リフレクション技術”

リフレクションは省察と訳される。

カタカナ表記は「内省・省察・熟考・反省（熟考）」から得られた感想、意見、考え、という「さまざまな意味」を一言で意識するため。

### ☆経験から学ぶ

結果から受けたことの因果関係を思考すること。経験を積むことで「**経験の質（経過から学ぶ）**」が変わる。

## キーワード

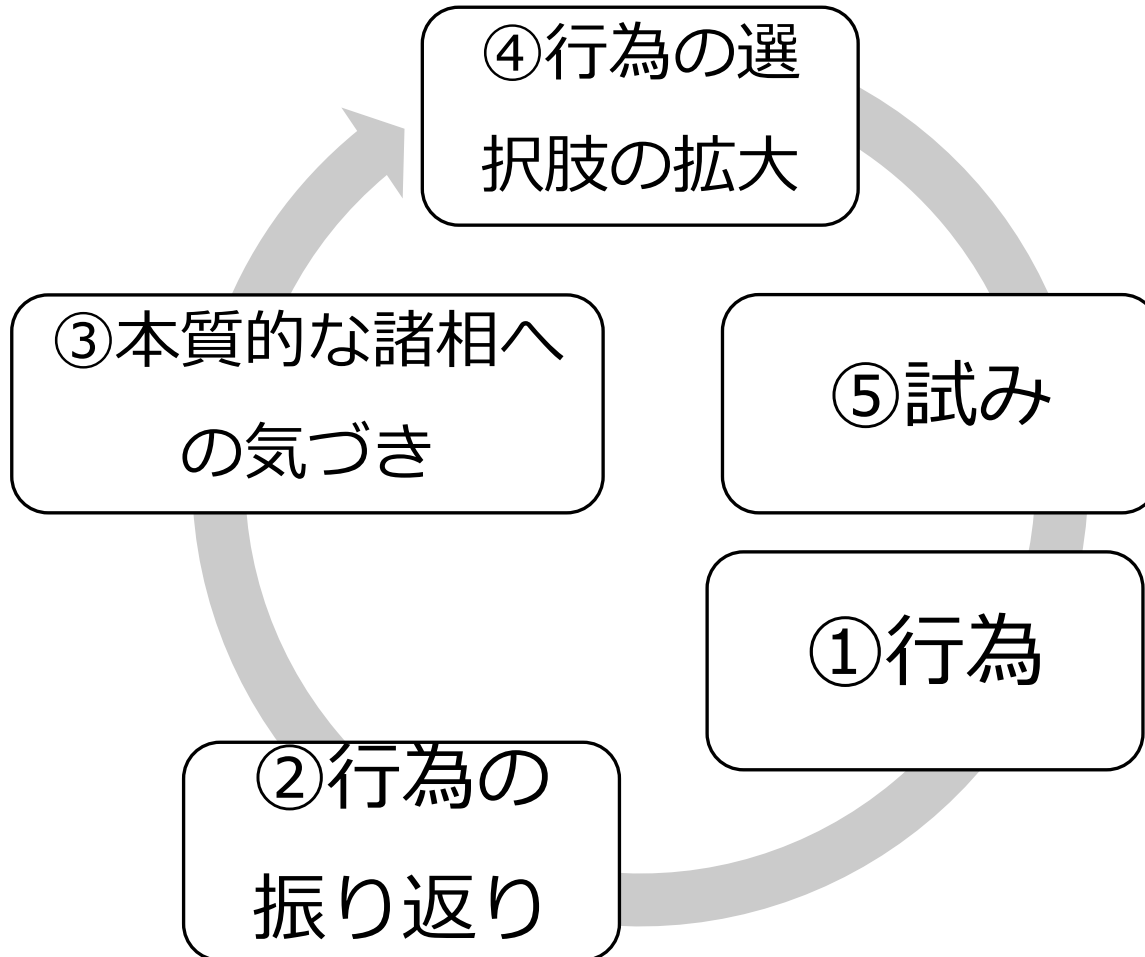
・実践しながら考えることを継続する。

- ①歩きながら考える
- ②分別を持ち続ける
- ③為すことによって学ぶ

日常の臨床実践においては行為の中でのリフレクションが、**対応の質を向上**させる。

# 気づく力

## “リフレクション技術”



## キーワード

### ①状況の認識

- ・利用者の状態、表情、言動
- ・専門実践の状況、内容
- ・自己の感情、考え、行動

### ②状況への問題意識

- ・言動が理解できない
- ・変化への気づき
- ・自己と同僚の価値観の相違

### ③状況への関心

- ・利用者への関心
- ・違和感解消への欲求
- ・専門職としての責任感を果たしたいという欲求

# 気づく力

“リフレクション技術”

## ④対話

- ・問題状況の原因
- ・問題意識の本心を探求
- ・とあるべき行動を検討
- ・自己評価の明確化

## ⑤批判的分析

- ・類推
- ・知識や経験の想起と照合
- ・異なる視点から分析
- ・選択肢探求

## ⑥問題意識の再構成

- ・状況の見方の変化
- ・課題の明確化

# 気づく力

## “リフレクション技術”

### ⑦実践

- ・選択した実践
- ・マニュアルに基づいた実践
- ・明確な意図のない実践

### ⑧専門職の内面的変化

- ・知識と経験の統合
- ・課題の明確化
- ・自己の傾向への気づき

### ⑨実践に対する評価

- ・望ましい状況への変化
- ・状況の変化に影響を与えた要因
- ・対象者の満足

# エーリッヒ・フロム 『生きるということ』（ノートなし） HAVE（持つ）からBE（ある（する））の時代

	「持つ」存在様式	「在る」存在様式
学習	知識の集積の所有者	耳を傾け、能動的・生産的に受け容れる
想起	機械的結合	生きた結合（能動的に言葉、考え、光景を思い出す）
会話	自分の地位、成功などの商品展示に終わる	自発的・生産的に反応、自身に妨げられぬ。自分の知識や地位を忘れてしまう生産的反応
読書	内容を所有するのみ	人間性への洞察を深め、自分について知る
権威	従属する人を摂取するのに役立つ	自分の能力を頼ってくる人の成長を助ける
信念	合理的だという証明のない答を所有すること、神は偶像となる。信念を持つ	内的方向付け。態度、信念の中にある。持つことができる神を否定。（偶像拒否）
愛	独占的所有欲	生産的能動性、尊重し、知り、反応し、確認し、享受すること。生命を支え、生命力を強めること、自らを更新し、増大する過程

「待つこと」と「在ること」を比較すると（ノートなし）

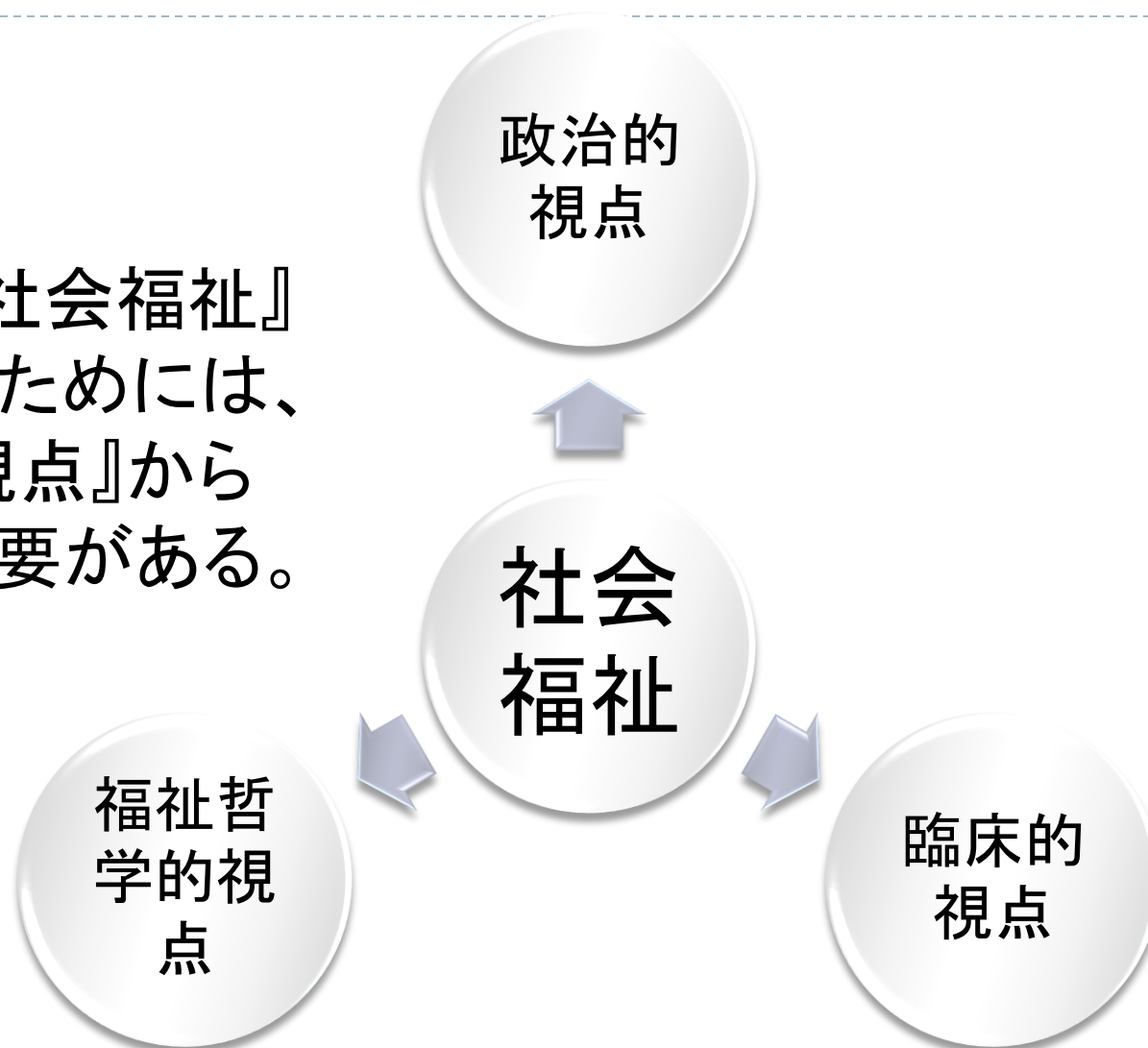
	持つこと	在ること
平安	不安感	安心感
他人に	敵意	連帯感
悲喜	快楽（悲しみをもたらす）	喜び（自己内部の変化、より大きな完成に近づくこと）
態度	権威主義的	非権威主義的
生死に対して	死への恐れ、生命を所有として経験、持っているものを失う恐れ	生きることを肯定。生命に執着しない
罪に対して	罪（不服従）→悔悟→罰→屈服	罪（疎隔）→理性と愛の開化→体化→克服
時間	過去、現在、未来	時を超越。今ここ、永遠



# 社会福祉の視点

---

理想の『社会福祉』  
を目指すためには、  
『3つの視点』から  
考える必要がある。



# 尊厳を支えるコミュニケーションが求められている

## ○施設

グループホーム・ユニットケア化

## ○サービス利用者（令和元层高齢者率28.4%）

- ・認知症利用者
- ・要介護高齢者の増加

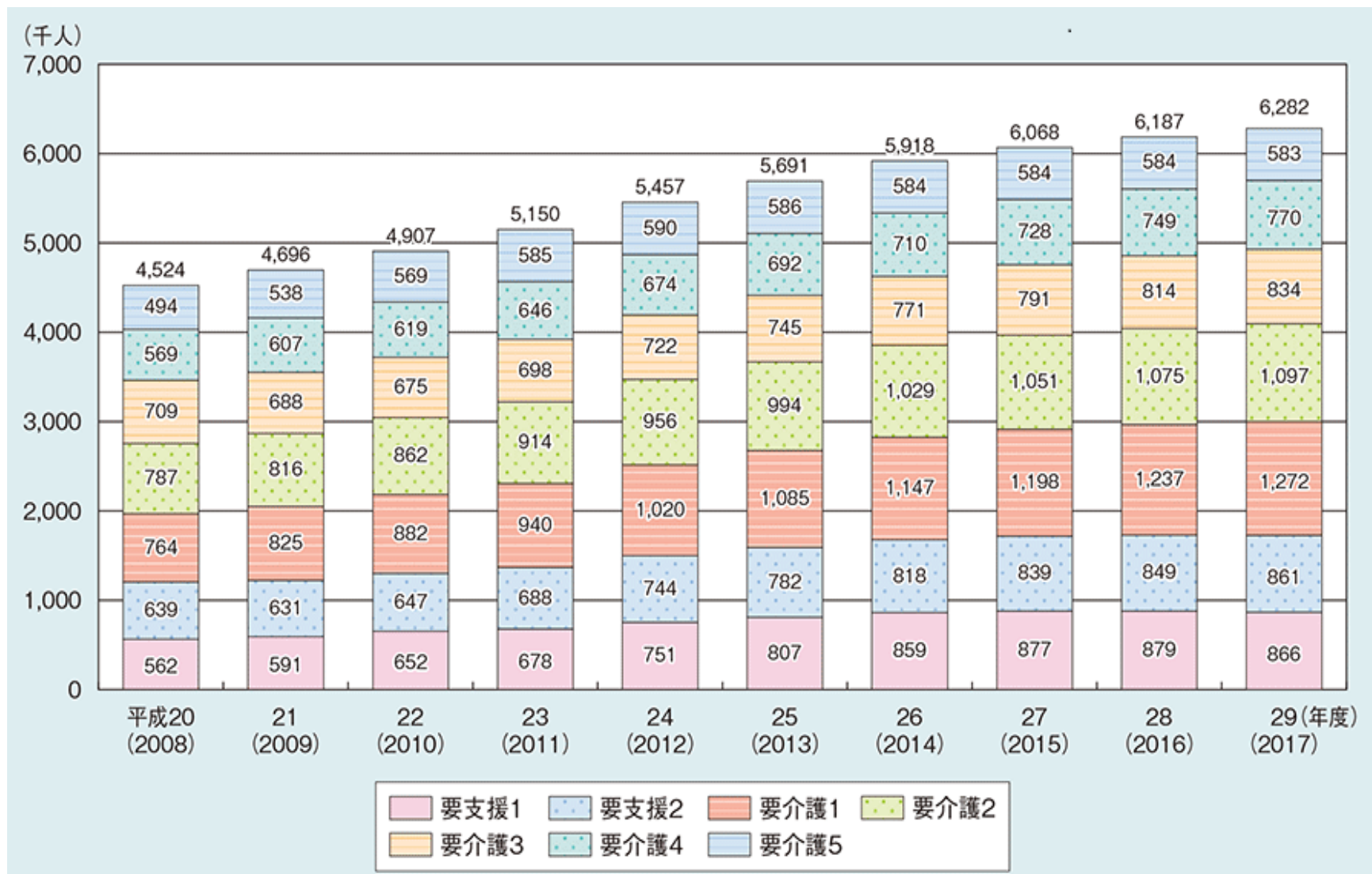
約700万人  
20%

年	平成24年 (2012)	平成27年 (2015)	令和 2 年 (2020)	令和7年 (2025)	令和12年 (2030)	令和22年 (2040)	令和32年 (2050)	令和42年 (2060)
各年齢の認知症有病率が一定の場合 の将来推計人数/（率）	462万人 15.0%	517万人 15.7%	602万人 17.2%	675万人 19.0%	744万人 20.8%	802万人 21.4%	797万人 21.8%	850万人 25.3%
各年齢の認知症有病率が上昇する場合 の将来推計人数/（率）		525万人 16.0%	631万人 18.0%	730万人 20.6%	830万人 23.2%	953万人 25.4%	1016万人 27.8%	1154万人 34.3%

令和元年6月20日 厚生労働省老健局 資料をもとに作成

# 第一号被保険者の要介護度別認定者数の推移

令和2年版高齢社会白書（全体版）



# 尊厳を支える『コミュニケーション』

---

## ○尊厳とは、人権思想における人間の尊厳

☞ 尊厳：とうとく **おごそか** で、おかしがたいこと。

☞ おごそか：① **威儀** 正しく、近寄りにくいさま。

② **いかめしい** さま

威儀：重々しくいかめしい挙動

いかめしい（厳めしい）：おごそかで重々しい

広辞苑（第5版 岩波書店）

Dignity = 尊厳, 品格, 威厳, 品位, 貫禄, 威信

---



# 人間の尊厳は誰のものか？

## 利用者の尊厳を支える生活支援の第一歩

人間をこの世に誕生させた創造主  
(宗教的) から、全ての人間は誕生

した際に無条件で『尊厳』という価値が与えられているら。

人間 → 公人として立場    社会的側面  
          自分という立場    私的側面

介護現場では、公人として働く職員は、私的立場で介護を受ける利用者のみが尊厳の保持を主張できる



無条件の尊厳

# 利用者の尊厳を支える生活支援の第一歩

---

## 日本介護福祉士会倫理綱領 (利用者本位・自立支援)

介護福祉士は、すべての人々の基本的人権を擁護し、一人ひとりの住民が心豊かな暮らしと老後が送れるよう**利用者本位の立場から自己決定を最大限尊重**し、自立に向けた介護福祉サービスを提供していきます。



# 「人間の尊厳」と「個人の尊厳」

---

歴史をさかのぼる古代聖書をまとめると

- ①内的な人間の価値に基づくもので、生まれながらにして備わっている価値
- ②人間は他の動物と異なり、理性と自由意思をもち、神（創造主）に最も近い力と姿をもつが、それが尊厳を与えられている証である。
- ③創造主から与えられた価値であるので、何人も“尊厳”を意のままにできない。



# カント（1724～1804）

人間の尊厳性は最高の倫理の原理である。

---

- ①人間の尊厳に直接関わるのは、自分のものにしていく人間性である。
- ②内なる道徳を自ら作り出していく人間の良心的な側面を、人間の尊厳と考える。
- ③実践理性的な自己責任を有し、合理的に自己決定する能力をもつ人格こそが、人間の尊厳たり得る根拠である。
- ④人間は自分自身のためになる時だけ、目的の手段として使われても尊厳は保持されるが、自分という人間以外の目的のために自分が手段として使われる場合は、尊厳が侵される。



# 人間の尊厳

## 第二次世界大戦直後から

---

### ①1945年 国連憲章

基本的人権と人間の尊厳及び価値と男女及び  
大小各国の同権と～

### ②1948年 世界人権宣言

人類社会全ての構成員の固有の尊厳と、平等～

### ③その他

（国際人権規約（1966年）・ユネスコ憲章（1945年））  
ドイツ・ポルトガル・トルコ・イタリア・ギリシャなど多くの国の憲法や法律で「人間の尊厳」は成文化した。1950年代は、米国に誕生した生命倫理学

---



「人間の尊厳」を重視 “人間の人格”  
「個人の尊厳」を重視 “個人のもつ権利”

---

○ドイツ ボン基本法（1949年）

第1条 「人間の尊厳は不可侵である」

「国の責任において国民の尊厳を守る」

○日本国憲法 24条 婚姻の関する記述

個人の尊厳を重視する人々は

「尊厳」「自由や個性」

☞ プライバシー保護や守秘義務

人間の尊厳を重視する人々は

☞ 個人の自由と個性だけでは“尊厳”は実現できない：人格性・自律性・責任制

---

「人間の尊厳」を重視 プライバシー権  
「個人の尊厳」を重視 人格性や自律性の尊重

---

○道徳的習慣や行為（エースト）から導かれる

“責任や義務”という特性を大切にし、地球上で  
“自分自身に責任がもてるのは人間だけである”

介護現場では、人間の尊厳の立場を優先した実践を目指す方が、より現実的である。

尊厳とは、全ての人間が生まれながらにしている  
『誰も侵すことのできない“人間として生きるための特性”』（創造主から与えられる人間としての価値・権利・人間性）であり、人間しか持たない特性（責任や義務を果たす道徳性や自律性、人間の容姿、理性、知性）が含まれる。

# 尊厳を支えるコミュニケーション

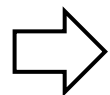
## ○コミュニケーションは人間関係の相互基盤

☞ 尊厳とコミュニケーションは別々の領域？

『支える視点からの議論』が曖昧

介護福祉の専門性を構築するうえでも必須の課題

尊厳は理念である



理念は社会の目指すもの

尊厳



コミュニケー  
ション



その人ら  
しい生活

尊厳：人間社会の最高の概念（抽象性）

コミュニケーション：生活の場面で現実展開

# コミュニケーションの流れ

傾聴

感じたこと

ものの見方

その『人』の価値観・  
考え方

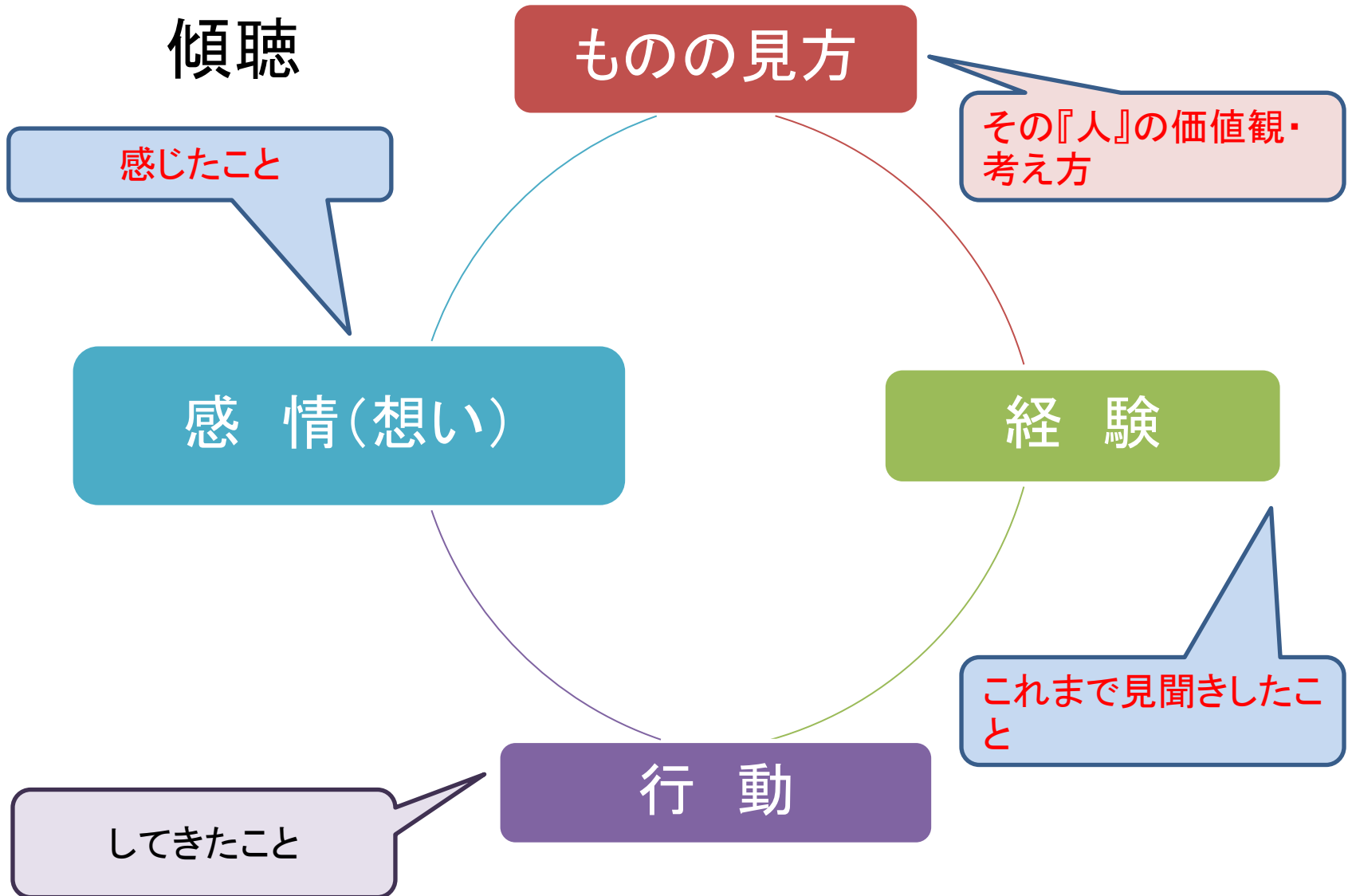
感情(想い)

経験

これまで見聞きしたこと

行動

してきたこと



# コミュニケーションの流れ

耳や目を通して情報の受信

脳(聴覚野・視覚野)に到着

脳で情報解読

脳で情報発信を計画

相手の脳に送信し、自分の脳にフィードバック

話す・身振り・書く

脳の情報口・手・目などへ伝達

相手の脳で情報を受信し解読する一方、自分の脳では受診して照合

自分の脳で情報発信を計画

情報の発信

# コミュニケーションの実践の課程

## レベル1

利用者の日常行動の観察  
コミュニケーション障害を理解する視点

## レベル2

観察結果を整理し障害の特徴を理解  
コミュニケーション障害の分析を評価視点

## レベル3

障害の特徴に基づき対応方法を選択  
コミュニケーション障害への対応方法選択の視点)

## レベル4

コミュニケーションを実践する

## レベル5

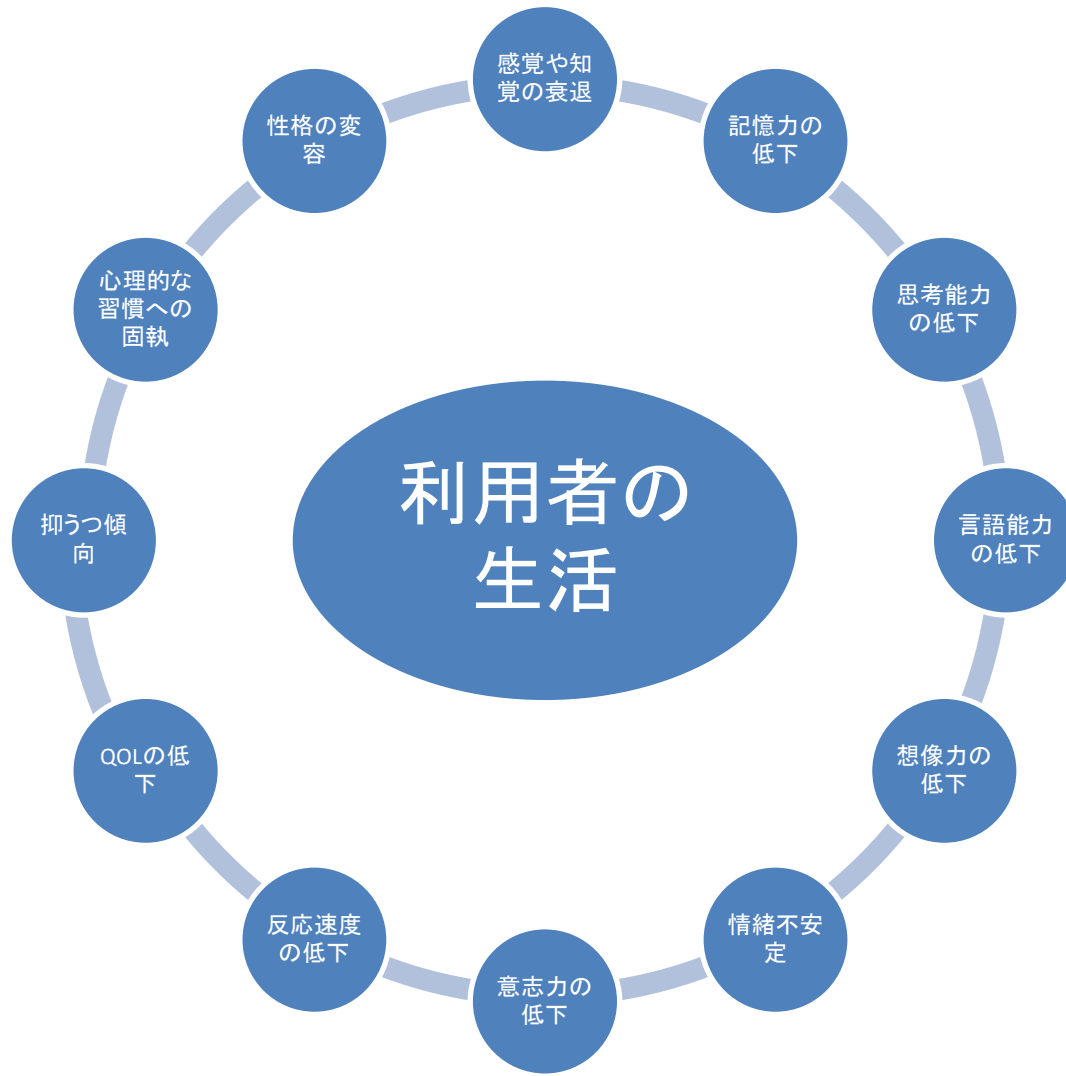
コミュニケーションの実践の結果を検証する

# 配慮すべき項目

高齢者に見られる心理的变化や，感覚器官，  
神経系の変化等によって引き起こす

## キーワード

- 感覚や知覚の衰退
- 記憶力の低下
- 思考能力の低下
- 言語能力の低下
- 想像力の低下
- 情緒不安定
- 意志力の低下
- 反応速度の低下
- QOLの低下
- 抑うつ傾向
- 心理的な習慣への固執
- 性格の変容





# 尊厳を支えるコミュニケーション

---

- ▶ 尊厳は理念：国家の目指すもの  
(憲法・福祉関係法・法制度の目的を導く)



そのひと自身の尊厳は、常に尊重されるもの。人間の  
本質に根差した普遍性である。

(幸福追求権13条)

「すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、**公共の福祉に反しない限り**、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする」

---

『**人格的生存に不可欠な権利**』 **個人**の尊厳と**人間**の尊厳は同じ

---





## 尊厳を支えるコミュニケーション

▶ 老い・病・心身の障害等によって生活に支障を生じている状況下にあっても、尊厳が保持され幸せを求める共通の理念のもとにある。

### 〔事例A〕

Hさん（86歳 男性）は、親の代からの料理店を経営していた。しかし、認知症の症状によって、店の経営に支障が生じてきたので、専門医の勧めもあり、通所介護を利用している。妻は、主人のような誠実な人柄で町内の信頼も厚い人が、どうして認知症になるのかと嘆いている。



# 認知症のあるH氏の尊厳を支えるコミュニケーション

認知症のあるH氏のコミュニケーションが問われる  
☆言葉によらない意思の交流が重要（人間の尊厳保持）

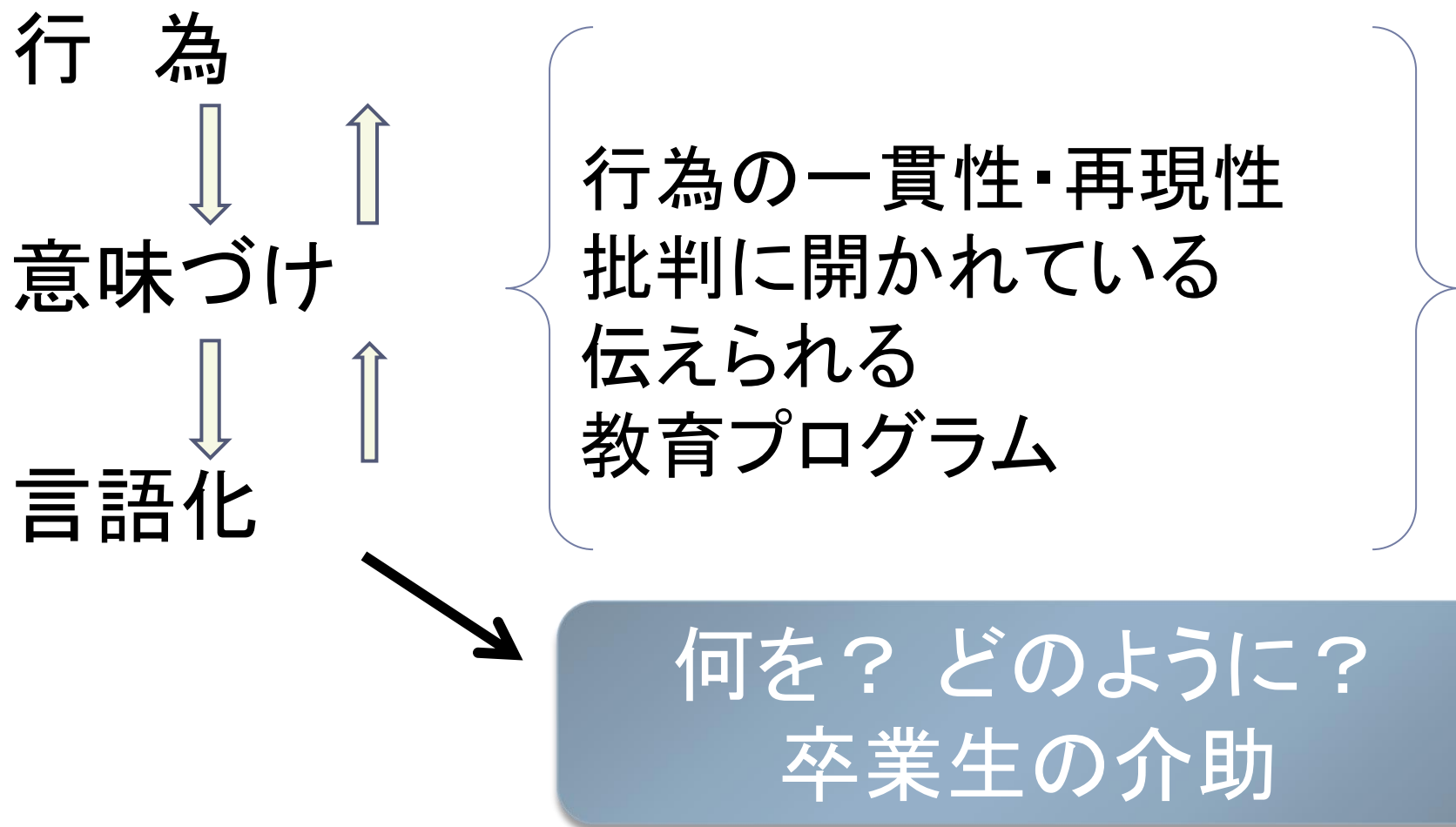
その人らしい生活を営むことへの思想を基盤とする**人格的態度**

H氏への人間的尊敬と共感的理解  
**畏敬の念**

いま病の中にあって懸命に生きている思い  
適切なケアのために**身体的、精神的、社会的**  
**な状況等をよく理解したうえでコミュニケーションに配慮**



# 対人援助の専門性とは



出典：村田久行氏資料

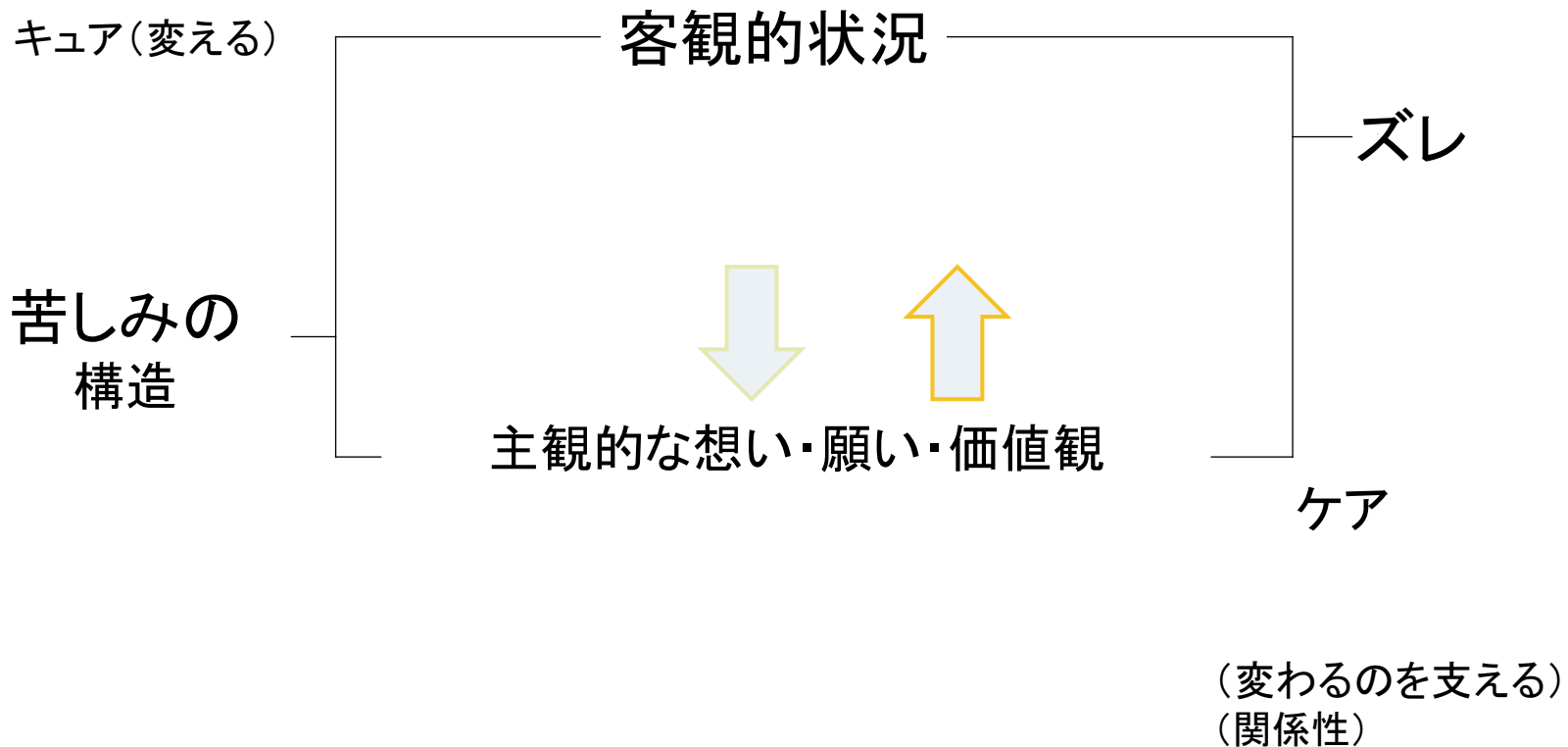
# キュアとケア概念

	キュア概念	ケア概念
認識の基点	「生」を基点とする	「老い・病い・死」を基点とする
目的	生の原状回復 客観的状況を変える	意味のある生の完成(想い・願い・価値観が変わる)
対象認識の方法	対象化による客観的認識 部分から細部への認識(細分化)	死へと立ち向かう人間の全体認識から有限性の認識・超越
支援者のかかわり方	二者構造的(三人称的世界) 健康者:病者(死に逝く者) 正常者:異常者 強者:弱者 教示者:指導者	相互作用の(1・2人称的世界) <b>共に</b> 死すべき者 <b>共に</b> 老いるべき者 <b>共に</b> 病むべき者 共感的・支持的
関係様態	上下関係、一方向的関係	並列関係、相互作用の関係(人間的成長の学びと発見)

# 対人援助論 キュアとケア

- ▶ 援助とは＝苦しみを和らげ、軽くし、なくすことである。

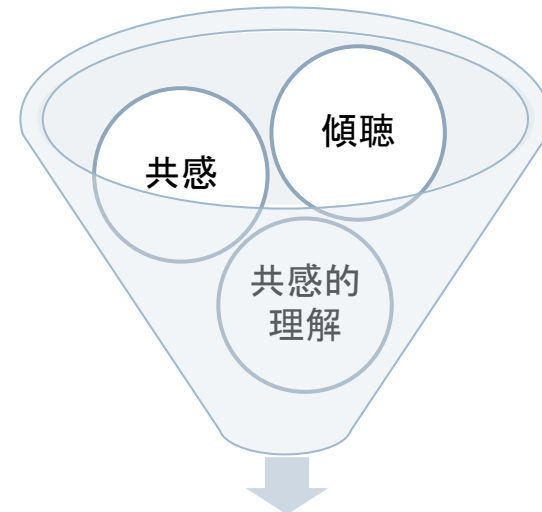
(科学技術)



# 小括：人それぞれの置かれた状況が異なり、人々の コミュニケーション能力も一人ひとり異なる

▶ その人がその人らしく个性的に生きることを大切にする

- ▶ 人間らしい、個人が尊重され、その人が求める生活ができ、そして幸せであるように
- ▶ 尊厳を支えるコミュニケーション

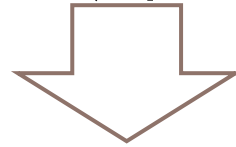


コミュニケーション

# ケアとは何か？

---

関係にもとずき、関係の力で  
苦しみを和らげ、軽くし、なくすこと



共感と理解

(援助的コミュニケーション)

共感 = 相手がどう感じるか

「利用者の感情表現を大切にする」

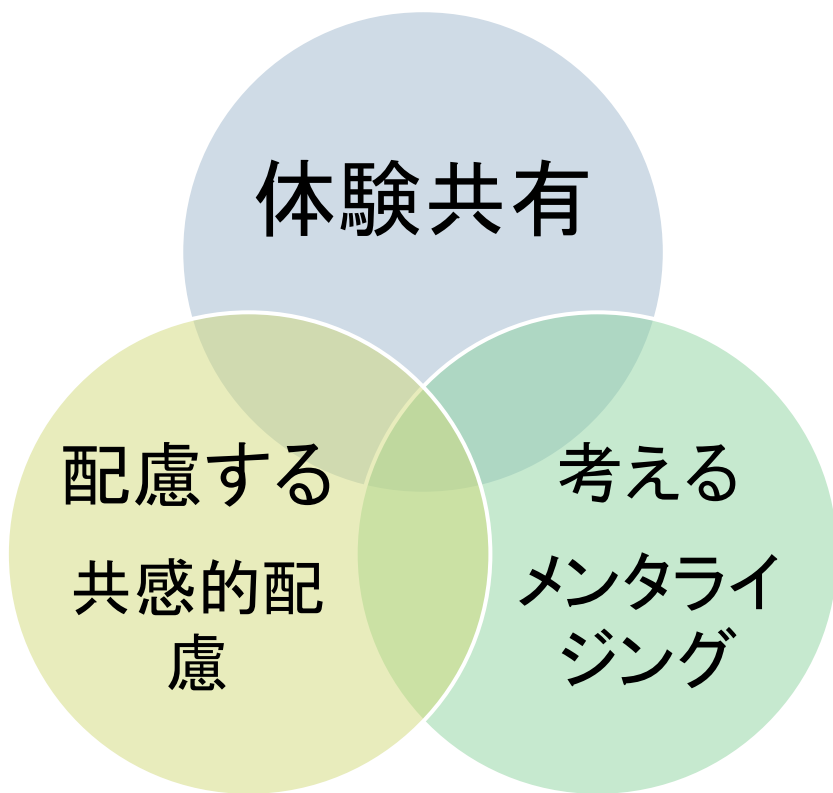
「自らの感情をコントロールして情緒的にかかわる」

---





# 「共感」の三種類心理学



## ①体験共有 (empathy)

自他の境界線が消滅する状態に最大限に近づいている。

※アダム・スミス (哲学者)

同感

(sympathy)

同胞感情

(fellow feeling)

想像の中で、苦しんでいる人と立場を入れ替わることで、相手の気持ちに思いを馳せたり、感情が揺さぶられたりする。

「情動感染」 神経科学 「脳のミラーリング」

# 「共感」の三種類心理学

## どんな共感をしているのか見分ける必要がある

### ②考える-メンタライジング

利用者の悩みを共有しながら、同時に、相手の心の内側を思い浮かべている。

☞ 「おもんばかり」

☞ アセスメント

= メンタライジング

体験共有の力は幼いときに身に着くが、スキルが必要  
時間がかかる

### ③配慮する-共感的配慮

利用者の想いを理解し、回復(主体的に生活)するための方法を考える。

他人の幸せ「ウェルビーイング」の状態を改善する。

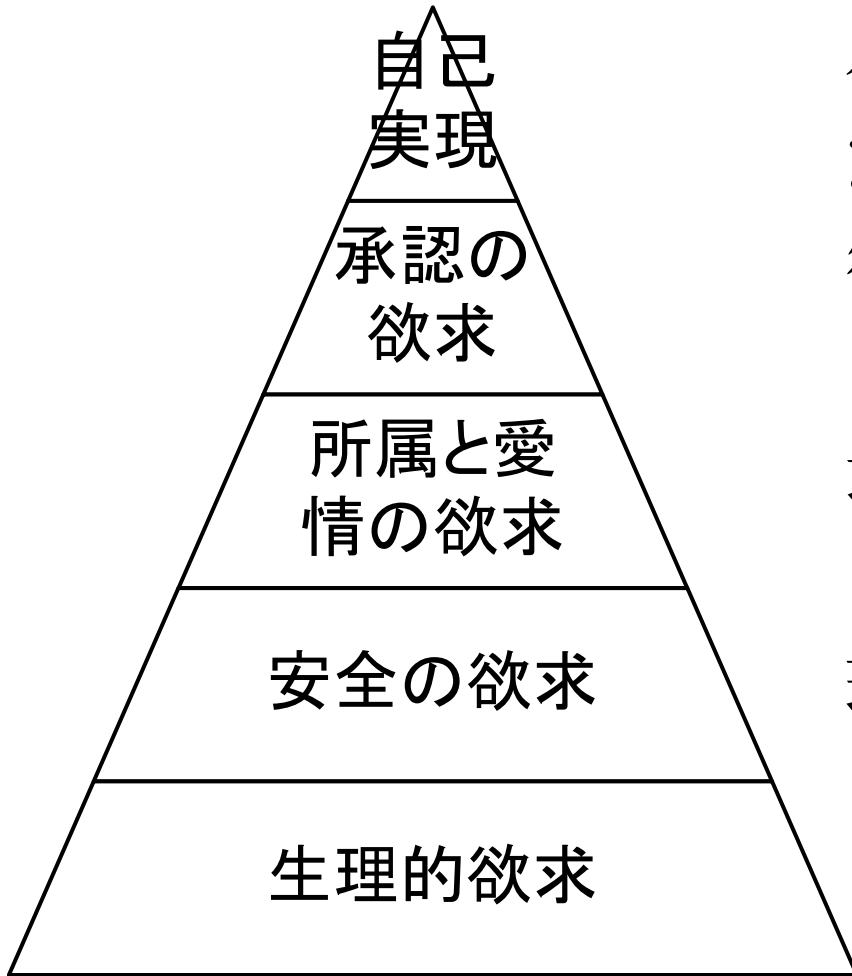
※仏教 コンパッション

(慈しみ)

どんな共感をしているか見分ける必要がある。

# 尊厳の自己実現

## マズロー欲求の5段階



パンのないところでは、人はパンのみにて生きる。

だが、パンが十分にあり、食欲が常に満たされているという状況になれば、別の高次欲求が現れる。

マズローによると、自己実現は、最終段階に出現する「主体性」を成長した結果。

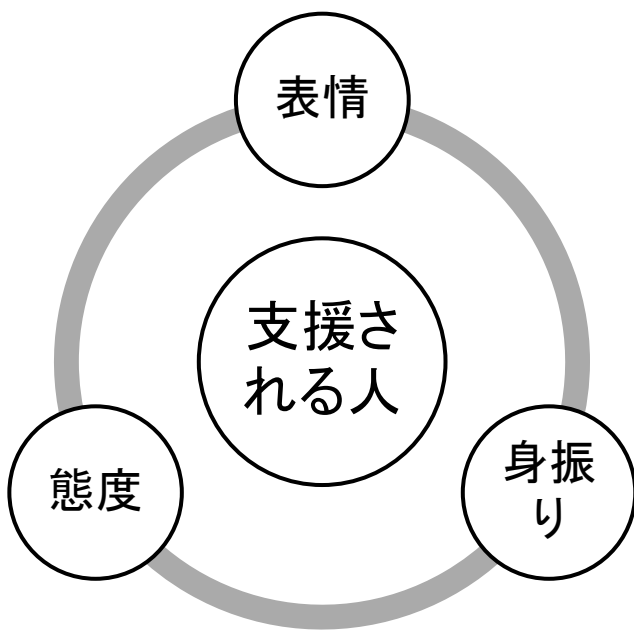
〔三木清：人生論ノート〕

# 尊厳の自己実現

人間は未来の可能性を求めて進む力を持っている

老いても障害があっても自分の置かれている心身の状況を受け容れながら、関係者は福祉サービスを利用することで自分の生活を構築していくことができる。

☞ 共感する力と感受性      ☞ 感受性



さまざまな発信を見逃さず受診できる感受性がとても重要

☆この感情性に支えられた共感する力の一部生来から備わっているものであるが、**介護福祉職の経験の蓄積や研修等、一層身につけている。**

# 尊厳の自己実現

- ☞『人間は自分に残された能力を可能な限り発揮しようとする傾向をもっている』(ゴールドシュタイン)
- ☞『大部分の人間はいつでも何か自分よりも大きなものに身をささげたくて、そのささげどころを探し求めているのだともいえる』(神谷美恵子)
- ☞『人の苦しみに同化しているようなものだから、引っ付いてもだめ、同化してしまうと崩れます。双方の距離の問題です。どうしてもだめな時は、お断りします。自分に器量があり、自分に合わないけど、他の人には合うかもしれない』  
(河合隼雄)

## カウンセリング（佐治守夫）

---

情緒的問題をもつ人々、自らの生き方に問いを投げかけている人々に対する心理的コミュニケーションを通して援助を与える人間の営みである。

### 〔望ましい人間関係〕

- ・ 情緒が落ち着き、現実状況を理解して、自らの問いに解決の糸口が見えてきて、問題の除去につながる。

### 〔カウンセリングの共感〕

- ・ 相手の感情に波長合わせようと試み、相手の感情を理解し、その理解を相手に伝えること
- 



# カウンセリングの実際と留意点①

---

ア. 守秘義務を伝え、安心して話ができることを伝える。

イ. 初対面では話の導入が難しい。

(例)

「ここまで、どのようにこられましたか」

「この場所は、すぐわかりましたか」

「暑くなってきましたね」



共鳴



一次的共感

(当たり障りのない言葉から始める)



二次的共感



## カウンセリングの実際と留意点②

---

- ウ. 悩みについては、話し始めて2～3分という早めのうちに語られることもあるので、焦らずにじっくり傾聴
- エ. 健康・病気、生きがい、家族、自宅、社会・経済等
- オ. 難しいケースについては、一人で抱え込まず、チームで連携していく。「自分の限界と責任の範囲を超えると考えられる場合はには、他の職員（主任・介護長・施設長等）に伝え、スーパービジョンを受ける。





# 高齢者のパーソナリティ特性 5 類型

## ライチャード (Reichard,S)

①円熟型	自分の人生は実り多いとし、現実の生活や人間関係に満足しているタイプ(未来志向型)
②安楽椅子型	物質的にも精神的にも他者の援助を期待し、他者に依存して老後を安楽に暮らそうとするタイプ(野心もなく現在維持型)
③装甲型	他者の援助や世話を受けるのを嫌い、若者に負けないように精力的に活動する。 〔社会活動・仕事への責任が強い〕
④憤慨型	自己の老いを受容できず、他者を避難するタイプ〔偏見が強い:自己閉鎖的〕
⑤自責型	人生の失敗や不幸を自分のせいにし、自分を責め立て、自分は不運だと嘆くタイプ

# 客観的コミュニケーションの実施

## アセスメントシートの作成(項目例)

## キーワード

### ○目的

- 利用者の適切な情報を得る。
- 信頼関係を結ぶこと。
- 利用者が負の感情を表出した際の対応

### 方法

### ◎アセスメントシートの特徴

- 声のかけ方
- 会話の進め方
- 表情の捉え方等の能力の育成に役立つ

- ☆医師法17条
- 「医師でなければ、医業をなしてはならない」と規定
- ☆保健師助産師法
- 第5条では、「看護師若しくはじょく婦に対する療養上の世話又は診療の補助を業とする者」と規定

# 介護福祉士養成課程で学ぶプロセスレコード

①利用者の行動および言語の根拠

②援助者としての態度

③目的と意図が明確な  
コミュニケーション

④援助者としての利用者の  
意思把握の正確性

⑤援助者として利用者の  
意思把握の正確性

利用者の情報			
A氏    ○歳    アルツハイマー型認知症    入所期間：○年			
症状：			
<この場面をとった動機>			
利用者の言動	私が感じたこと 考えたこと	私の言動	考察

0氏(89歳 女性) 認知症 場所:食堂

状況:夕食前、水分介助するため0さんへ声をかける。介護スタッフに暴言、腕をつねる行為がある。

利用者の言動	私が感じたこと 考えたこと	私の言動	考察
①普段から急に大声をあげる。職員の腕をつねる行為が見られる	②職員のことを怖がり、自分を守るためにしているのではないか	③椅子に座り、目線を合わせ「Oさん、こんにちは」と声をかける	後ろから声をかけたり、急に身体に触れるのではなく、まず目線を合わせて自分の存在を確認してもらい、ゆっくり身体に触れることで、相手にも落ち着いた気持ちになってもらえると思った
④私と目があい、にこっと笑顔が見られる	⑤自分と同じ目線に、笑顔の人が現れ、嫌な人ではないと思ってくれたのかな	⑥「Oさん」と声をかけながらOさんの手に触れてみた	
⑦Oさんは、笑いながら私の身体をさすったり、自分の頬にもって行ってあてていた	⑧声かだけでなく、相手の触れると言うことも大切なんだと改めて感じた		
同じ目線ではなく、自分よりも高い位置や、視界に入っていない場所から声をかけられると言う事は、私たちが思っている以上に怖いと思わせてしまうのかもしれない。声をかける際は、必ず目線を合わせ自分を見てもらってから声掛けすることを心がけようと思う			

# ダイバーシティ (Diversity) & インクルージョン (Inclusion)

---

## ▶ **ダイバーシティ(多様性)**

集団において年齢、性別、人種、宗教、趣味嗜好など、さまざまな属性の人が集まった状態のこと。

〔もともとは人権問題・雇用機会の均等に使われていた〕

## ▶ **ダイバーシティ&インクルージョン**

多種多様な人がお互いの考え方の違いや個性を受け入れながら共に成長すること。単に多様な人材が集まっているだけでなく、共存共栄することがダイバーシティ&インクルージョンの特徴

---

