

“伝える 伝わる” 介護のコミュニケーションを考える

2023年9月12日 19:00~21:00



四国大学短期大学部
人間健康科介護福祉専攻
小倉 和也

2番は何？ いまからいくつか質問をします。

Q1.日本で一番高い山は？ → 富士山

では日本で2番目に高い山は何？ → 北岳

Q2.日本で一番長い川は？ → 信濃川

では日本で2番目に長い川は何？ → 利根川

Q3.日本で一番大きい湖は何？ → 琵琶湖

では日本で2番目に大きい湖は何？ → 霞ヶ浦

Q4.2018年の平昌オリンピックのフィギアスケート男子で金メダルを獲ったのは？ → 羽生結弦選手

では銀メダルを獲ったのは？ → 宇野昌磨選手

外国人留学生受け入れの背景

在留資格「介護」付与 (2017年9月施行)

- 👉 日本の介護福祉士養成施設を卒業
- 👉 介護福祉士の資格を取得して、介護の業務に従事



- ・外国人留学生のカリキュラムの検討
- ・日本語教育の充実
- ・募集体制や入試の検討
- ・学修・生活支援、アルバイトについて など

四国大学短期大学部 **2016年4月**から受け入れスタート



車いすの介助の学習



医療的知識の学習

2023.8.22 香川県 父母が浜にて(留学生基礎ゼミⅢ)



2 外国人留学生の入学状況（本学）

	ベトナム	中国	ネパール	インドネシア	バングラデシュ	ブータン	合計
2016年 4月	1名	0名	0名	0名	0名	0名	1名
2017年 4月	8名	3名	0名	0名	0名	0名	11名
2018年 4月	3名	2名	1名	0名	0名	0名	6名
2019年 4月	7名	0名	1名	1名	0名	0名	9名
2020年 4月	1名	0名	0名	0名	1名	1名	3名
2021年 4月	0名	1名	3名	0名	0名	0名	4名
2022年 4月	1名	3名	0名	0名	0名	0名	4名
2023年 4月	0名	2名	2名	0名	0名	0名	4名
受け入れ 合計	21名	11名	7名	1名	1名	1名	42名

介護福祉士養成課程のカリキュラム（本学） 外国人留学生3年コースのイメージ

人間と社会

介護実践の基盤となる
教養や倫理観を養う

専門
科目 **人間理解**
人間関係の基本
生活と福祉
他

介護

尊厳保持と自立支援の
考えでその人らしい
生活を支える

専門
科目 介護の基本
介護とくらし
介護サービス
他

コミュニケーション技術

生活支援技術
介護過程
介護福祉実習

こころと からだ のしくみ

他職種協働や
介護実践の
根拠となる

専門
科目 人間の発達と老化
認知症の理解
障害の理解
心と身体のしくみ
他

「喀痰吸引・
経管栄養等」

医療的ケア

医療職との連携のもとで
医療的ケアを
安全・適切に実施する

専門
科目 医療的ケア基礎
医療的ケア各論
医療的ケア演習

全学共通教育

四国大学スタンダード、
キャリア教育など

社会人基礎力入門
キャリア形成入門
初年次ゼミ
徳島の歴史と文化
実用英語 他

外国人留学生科目

日本語教育や大学生活に
必要な知識を学ぶ

日本語教育
異文化コミュニケーション
留学生基礎ゼミ 他

専門科目だけで
1850時間以上！！



国や文化の違い①

領域「人間と社会」文化による違い

項目	内容
「尊厳」や日本国憲法 「基本的人権」に関する考え方	介護福祉士は、利用者を大切に価値ある存在(=尊厳の保持)として介護をする。相手に対する態度は、文化や考え方で違う。 →利用者の「自己決定」を大切にする介護について考えを深める必要がある。
人と人との距離感やコミュニケーション	日本の介護現場では、介護されることを申し訳ないと思う利用者もいる。利用者の中には、自分の希望を「遠慮する」人もいる。 →利用者の「本音」(=本当の気持ち)の理解を考えること。

領域「介護」文化による違い

項目	内容
整容(身だしなみ)や整理整頓について	・アクセサリーや清潔について考え方が違うこともある。 →自分自身が大切にしていることを伝えること。 ・温度や湿度、利用者の好みで、布団の種類が多い。 ・靴を脱いたら、あとで履きやすいように、そろえておくマナーがある。
健康や生活様式についての考え方	・スポーツの習慣や睡眠時間など健康についての考え方や、一日の塩分量や食事のマナーや方法などは、国や文化、人によっても違う。

国や文化の違い②

領域「こころとからだのしくみ」文化による違い

項目	内容
「死ぬ」ことについて	<ul style="list-style-type: none">・人が死ぬことについての考え方・病気についての考え方・治療についての考え方 などは国や文化、人によって異なる。

領域「医療的ケア」文化による違い

項目	内容
病気や障がいがあっても「尊厳」を大切に生活	<ul style="list-style-type: none">・医療技術の進歩や医師に診てもらえる機会や回数は、国によって違う。・医療的ケアを受けながら、生活することに対する考え方は、国や文化によって違う。
清潔について	<ul style="list-style-type: none">・気温や湿度など季節に応じて、清潔に生活するための工夫は、国や文化によって違う。

厚生労働省の養成教育の指針(コミュニケーション技術)

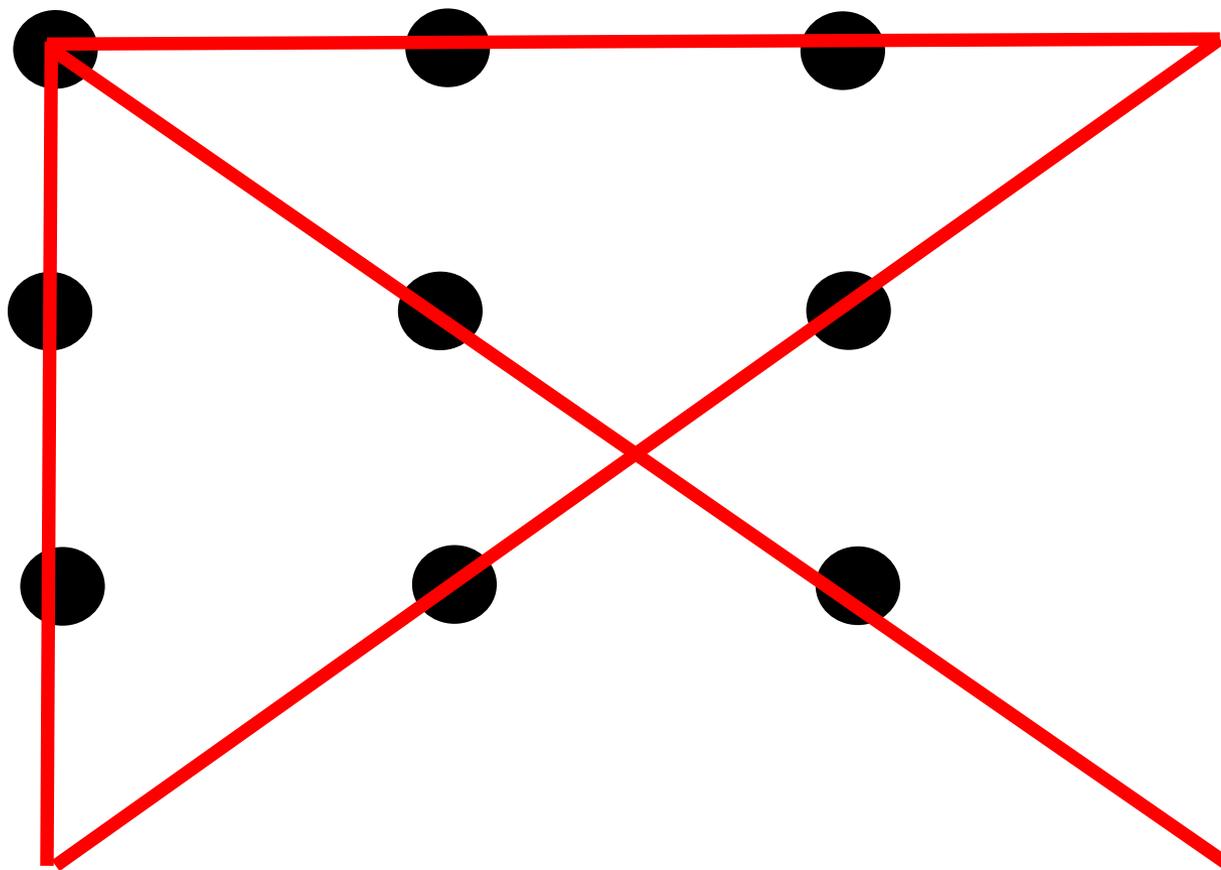
科目名称	ねらい	教育に含むべき事項	留意点
コミュニケーション技術(60時間)	対象者との支援関係の構築やチームケアを実践するためのコミュニケーションの意義や技法を学び、介護実践に必要なコミュニケーション能力を養う学習とする。	<p>①介護を必要とする人とのコミュニケーション</p> <p>②介護における家族とのコミュニケーション</p> <p>③障害の特性に応じたコミュニケーション</p> <p>④介護におけるチームのコミュニケーション</p>	<p>①本人の置かれている状況を理解し、支援関係の構築や意志決定を支援するためのコミュニケーションの基本的な技術を習得する内容とする。</p> <p>② 家族の置かれている状況・場面を理解し、家族への支援やパートナーシップを構築するためのコミュニケーションの基本的な技術を習得する内容とする。</p> <p>③ 障害の特性に応じたコミュニケーションの基本的な技術を習得する内容とする。</p> <p>④ 情報を適切にまとめ、発信するために、介護実践における情報の共有化の意義を理解し、その具体的な方法や情報の管理について理解する内容とする。</p>

少し、アイスブレイク

思い込みが、視野と許容範囲を狭くする・・・

思い込みは、感受性を鈍くするもう1つの要因

★9つの点を、4本の直線で、一筆書きですべて結んでください。



(**コアビリーフ**) の押し付けはトラブルのもと

自分が大切に持っている価値観のこと、自分が正しいと思っていること、心地よいこと

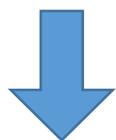
「〇〇するべき」「〇〇なはず」「〇〇しなければならない」



「したほうがよい (が、しなくてもよい)」「するに越したことはない (が、しなくてもよい)」と少し思考を変えてみるのも方法の1つかもしれない。

学習の前に・・・あなたの強みはなに？

人間は1人ひとりが**唯一無二**の存在



5つの性格特性（ビッグファイブ）

①外向性

②協調性

③勤勉性

④情緒安定性

⑤知性

誰でも、この5つの特性がある。それぞれの特性をどの程度もっているか個人差がある。

直感で、当てはまるものに☑をつけてください。
☑が最も多かったものが、あなたのタイプ

タイプ1

- ①どちらかといえば、心配性ではありません。 ☐
- ②あまり緊張しないほうです。 ☐
- ③想定外のことが起きても、あまり慌てません。 ☐
- ④マイペースだと思います。 ☐
- ⑤細かいことはあ、あまり気にしません ☐
- ⑥イライラしないほうです。 ☐
- ⑦ストレスを感じることは少ないほうです。 ☐
- ⑧人と競争するという気持ちはあまりもたないほうです。 . . . ☐
- ⑨書類などの提出物は、いつも期限ギリギリになりがちです。 . ☐
- ⑩待つことは、それほど苦痛ではありません。 ☐

☑の数 . . . ☐/10

タイプ2

- ①仕事や勉強には熱心に取り組めます。
- ②徹底的にやるほうです。
- ③飽きっぽいほうではありません。
- ④責任感は強いほうだと思います。
- ⑤筋道を立てて考えるほうです。
- ⑥目標をもって、適切なやり方に取り組めます。
- ⑦旅行をするときは、予定をきっちり決めて行動します。 . . .
- ⑧役割はきちんと果たします。
- ⑨どちらかと言えば、まじめなほうです。
- ⑩中途半端でやめることは好きではありません。

の数 . . . /10

タイプ3

- ①思いやりがあるほうだと思います。
- ②人をすぐ信用します。
- ③誰にでも親切にするように心がけています。
- ④みんなで決めたことは、できるだけ協力します。
- ⑤どちらかと言えば、人情にあついほうです。
- ⑥人の立場になって考えるように心がけています。
- ⑦人助けのためなら、大変そうなことでもやります。
- ⑧人がどう感じているのかに敏感なほうです。
- ⑨自分のことより、相手のことを優先することが多いです。 . .
- ⑩周囲の意見が気になります。

の数 . . . /10

タイプ4

- ①問題をしっかり検討してから実行に移します。
- ②先のことを見通すことができるほうです。
- ③いろいろな分野の言葉を知っています。
- ④問題の分析は苦手ではありません。
- ⑤物事を多く知っているほうだと思います。
- ⑥多くの人が動揺するときでも、落ち着いて対処できます。 . .
- ⑦好奇心旺盛です。
- ⑧考えることは嫌いではありません。
- ⑨新しいことを体験することに関心があります。
- ⑩いつもと違ったやり方が思いつくほうです。

の数 . . . /10

タイプ5

- ①人と比べると、話し好きなほうです。
- ②どちらかと言えば、にぎやかな性格です。
- ③人付き合いは積極的なほうです。
- ④すぐ友達ができるほうです。
- ⑤元気いいね、とよく言われます。
- ⑥人と比べると、活発に行動するほうです。
- ⑦人前で話をすることは、苦手ではありません。
- ⑧流行に敏感です。
- ⑨考えるより、まず行動することが多いです。
- ⑩どちらかと言えば、目立つほうです。

の数 . . . /10

タイプ1

「自分のペースで行動ができる」

ゆとりのある態度
↓
利用者にくつろぎを提供

ここが強み！！受け止めるコミュニケーション

- ・ 周囲に流されない
- ・ 動揺せずに、冷静沈着
- ・ 情緒的に安定している
- ・ ストレスへの対処が上手
- ・ くつろいだ雰囲気がある

タイプ2

「すべきことをコツコツやることができる」

責任感が強く、
利用者から信頼
される

ここが強み！！気づきをいかすコミュニケーション

- ・ 何事にも熱心に取り組む
- ・ 努力家
- ・ 途中で投げ出さない
- ・ 責任感が強い
- ・ 几帳面

タイプ3

「人間関係を優先することができる」

やさしくて、温かく
誰からも好かれる

ここが強み！！ **共感するコミュニケーション**

- ・やさしくて、温かみがある
- ・相手の立場で考える
- ・人と協調する努力を惜しまない
- ・人を援助することが好き
- ・人の期待にこたえようとする

タイプ4

「好奇心によって動くことができる」

新しい言動で、
常に変化をもたらす

ここが強み！！ **機転をきかせたコミュニケーション**

- ・知性的で思慮深い
- ・物事の本質を見抜く力がある
- ・さまざまなことに好奇心をもつ
- ・変化や新しいことを好む
- ・アンテナを張っている

タイプ5

「まずは行動することができる」

元気で明るい雰囲気を作ることができる

ここが強み！！積極的なコミュニケーション

- ・積極的に話すことが好き
- ・意欲的で行動力がある
- ・社会的な流行や変化に敏感
- ・ポジティブ、ときに楽観的な思考をする
- ・人懐っこい

介護をしていくうえでコミュニケーションは必ず必要

自己覚知

介護者自身の強みや傾向を知ること大切！！

コロナ禍、学生とつながることが難しかった・・・

コミュニケーション技術 (基礎)

卒業必修科目

第3回目：

介護場面における利用者・家族とのコミュニケーション① ～話を聴く技法～

本日の目標

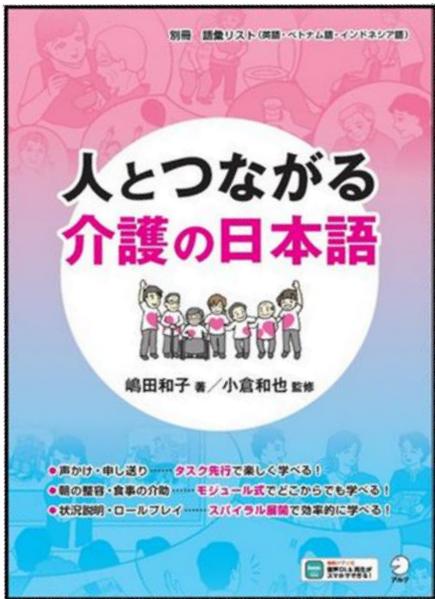
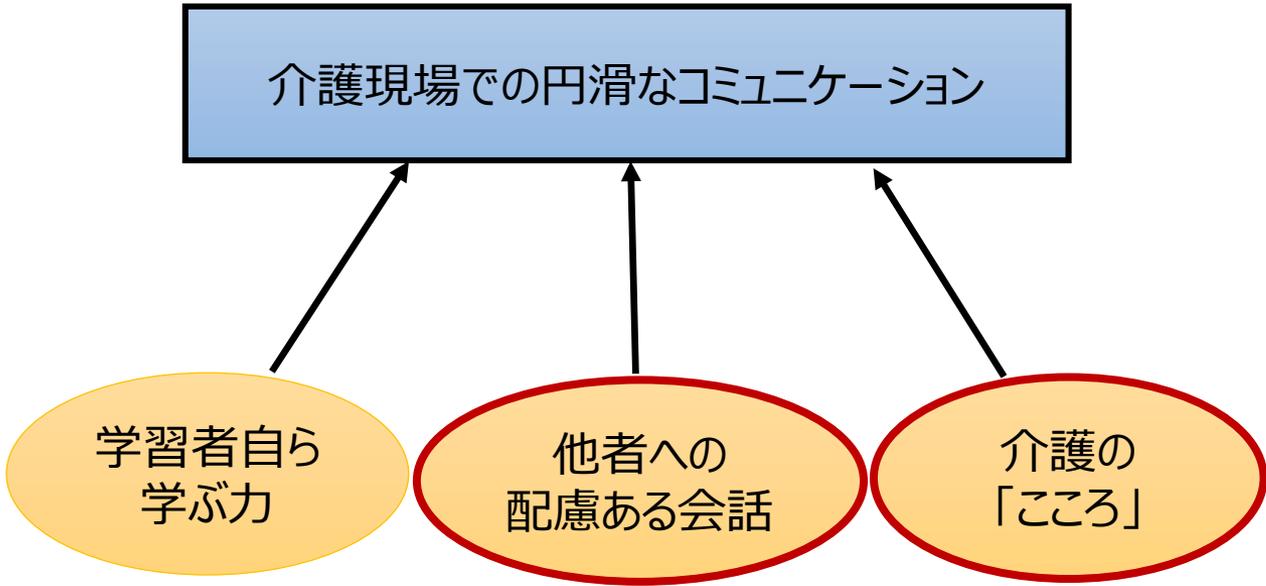
自己の傾向を知ったうえで、話を聴く技法について理解することができる。

科目担当：小倉 和也



介護の仕事を目指している日本語学習者のコミュニケーション力を高めるために・・・

『人とつながる介護の日本語』の思い



著者 嶋田和子 人とつながる介護の日本語(2022) P3より一部引用

こだわった点

- ◆他者への配慮ある会話
- ◆介護の「こころ」



注意した点

- ◆介護福祉専門領域に偏らない

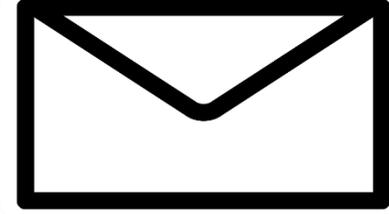
樋口了一さん

「手紙～親愛なる子供たちへ」(2008)



先日介護のアルバイト先を 紹介した留学生からいただいたメール

2023/09/09



お世話になります。〇〇部〇〇です。

今月の初めに小倉先生から紹介していただいた介護施設〇〇に入って、朝のケアといったアルバイトをし始めまして、先週四日間働きました。仕事の内容は、利用者さんの朝の整容と、配膳や食事の介助となり、未経験でしたが職員さんの指示にしたがって真剣に取り組んでいきました。

介護施設での仕事は、おもしろくてとてもやりがいがありました。私は大学の授業がなければ、家を出ずに一人で過ごすような生活を送っています。このアルバイトのおかげで、〇〇の職員さんや利用者さんとお会いできてとてもうれしかったです。朝出勤して施設の人からおはようございますと言われると、私も元気いっぱいになったような感じがします。

利用者さんの介助にも精一杯頑張りました。私はおじいちゃんとおばあちゃんがいますが、何年も会っていないですし、年をとった彼たちに何かの手伝いをしたいと思いますが、そばにいないのでできません。利用者さんの手伝いをする時によく、おじいちゃんとおばあちゃんのことや、子どもの時を思い出して、とても幸せだと感じていました。そのため、利用者さんのことを知らない人と思わずに、目の前でのいるのは自分のおじいちゃんとおばあちゃんだと思いながら介助をしていました。自分のサポートで利用者さんがよくご飯を食べ、与えられた仕事を完成させ職員さんからありがとうと言われたら、生きがいを感じてきてとてもうれしくなりました。

この仕事にはやりがいがあるだけでなく、利用者さんに会うこと、利用者さんと話すのもとてもおもしろく思いました。私は文学と歴史が好きです。お年寄りや、寿命の長い生き物は中国では「生きている歴史書」と呼ばれています。利用者さんの顔を見ると、彼たちは若い頃どんな顔をしているか、どんな生活を送ってきたか、昔の学校教育はどんな感じだったか、昔の人はどのように毎日を過ごしていたか、数えきれないほどの話を聞きたくなってくるのです。

〇〇で最も年の高い人は103歳の〇〇さんです。私の好きな作家である太宰治がおなくなりになった時、〇〇さんがまだ若いはずです。〇〇さんが若い頃、太宰治や川端康成、坂口安吾など当時の最も活躍している作家さんたちの連載小説を新聞で読んでいたかもしれないですし、太宰治本人に会ったことがあるのかもしれませんが。ゆえに私はいつも、太宰治がいた日本を生きてきた人だねと思いながら、〇〇さんの介助をしていました。〇〇さんともっともっと、昔の日本についてお話ができるとうれしいと思っています。

これからも、日本文学と介護福祉業界での仕事とを一生の事業として頑張っていきたいと思っています。介護施設でのアルバイトを紹介してくれてありがとうございました。このアルバイトを通じて、介護福祉業界のことについて大変勉強になりましたし、自分のサポートで利用者さんのお役に立つようなことをして、生きがいを感じたからです。

教育現場では得られない学びを介護現場で経験することにより、モチベーションが上がる留学生も多い！！

介護福祉士国家試験に必要な日本語力

(1)介護福祉士国家試験は、日本語の試験ではない

→最も必要なのは「介護の知識」

(2)必要な日本語の力は、「漢字力」「語彙力」「読解力」

→意味がわからない言葉でも、漢字の意味から言葉の意味、文の意味を考える。

(3)国家試験に必要な「読解力」をつける

→分からない言葉も、漢字の意味から考える。

(4)音読をする

国家試験によく出る日本語(第32～34回)

①自己覚知 ②補足性 ③経口摂取 ④後遺症 など

介護福祉士国家試験過去問題

自閉症(autism)のEさん(22歳、男性、障害支援区分5)は、就労支援施設に通所している。こだわりが強く、毎月購入している雑誌を処分するとパニックになってしまう。

「障害者虐待防止法」の視点を踏まえて、Eさんの気持ちが安定するように、施設の介護福祉職がEさんにかける言葉として、最も適切なものを1つ選びなさい。

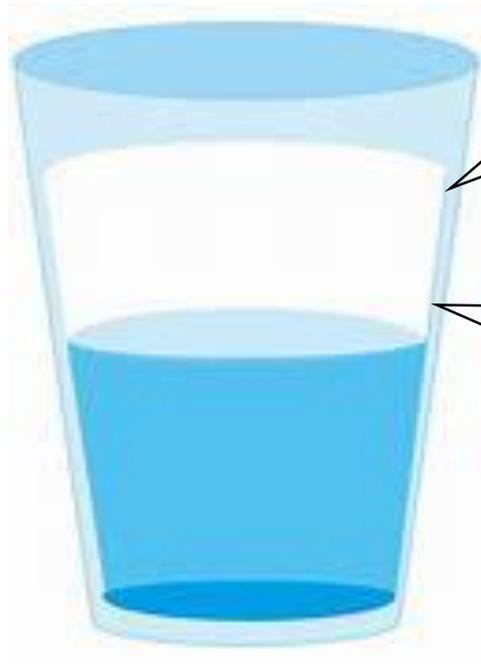
- 1.「決まりですから捨てますよ」
- 2.「読みたい雑誌はとっておきましょう」
- 3.「古紙として再利用しますからね」
- 4.「Eさんにこの冊子をあげるわけにはいかないんですよ」
- 5.「次の新しい雑誌がきますよ」

不明だった語彙について

「障害支援区分」「就労支援施設」「こだわり」「処分」「パニック」「購入している雑誌」
「介護福祉職」「障害者虐待防止法」

リフレーミングについて

コップの残りの水をどう捉えますか？



半分も？

半分しか？

リフレーミング

すでにその人が持っている意味付けや解釈を、異なる視点で捉えなおすための技法



短所が長所でもあることへの気づき

ワーク①

ネガティブな訴えをリフレーミング

相手の状況	ネガティブな訴え	リフレーミング
施設に入所している認知症の高齢者で入浴を拒否する人がいました。	「風呂には入らん」と訴える。	入浴を拒否することができる。 →自分の意思を伝える力をもっている。
断酒会に参加した人で、日曜日に再飲酒してしまったと話す人がいました。	「自分なんて、断酒できないダメな奴だ」と訴える。	土曜日までは断酒できた。 →一定期間断酒する意欲と力をもっている。
重い糖尿病があり、甘いものを制限しないといけない人がいました。	「饅頭が食べたい」と何度も訴える。	饅頭が食べたいと訴えることができる。 →自分の好みを伝えて食事を楽しもうとする力をもっている。



ワーク②(1)

より良い言葉かけを考えてみましょう。

利用者情報

佐藤太郎さん 男性 79歳 要介護度3



エピソード

転倒して骨折した経験のある佐藤さん。今は転倒の危険性に配慮して車いすを使っています。佐藤さんが自分で立ち上がろうとする場面を介護者が発見したので「危ない！やめて！立ち上がらないでください！」と大きな声で注意をしました。佐藤さんは、ムっとして腹を立ててしまいました。

ワーク②(2)

佐藤さんは、「危ない！やめて！立ち上がらないでください」と言われても返事のしようがありません。

危ない！やめて！立ち上がらないでください！

相手には、介護者に注意されたということしか伝わらない可能性も・・・



この部分を考えてみましょう！

佐藤さんどうしましたか？
今、伺いますから座ってお待ちいただけますか？



ポイント

- ・ポジティブな表現を意識
- ・禁止する言葉は使わない（ダメはダメ）

ワーク②(3)

どこがダメ？ 何がダメ？

チェック①「～しないでください」と注意している。

チェック②行動の理由を確認していない。

このような言葉に、ついなりませんか？

- 「危ないから立ち上がってはダメでしょう！」
- 「勝手なことはしないで！」
- 「転倒したらどうするの！」
- 「無理するから転倒するんですよ」
- 「次転んだら、寝たきりになりますからね」

「〇〇してくれない」を変えるコミュニケーション



「あいさつをしても返事をしてくれない」

→ 介護者は「できない」をつきつける存在でもある。

「できなくなった」利用者の**気持ちを受け止め、心を鎮め、**親身に話す努力をする。

「移動の介助をさせてくれない」

→ 「心配なんです」を自分の気持ちを伝える。

「～しないで」ではなく「転んでしまったらと思うととても心配です」と相手を思う気持ちを自分(I)を主語にして伝えると聞いてもらえることが多い。

I(アイ)メッセージ



「おむつを替えさせてくれない」

→羞恥心を和らげるための控えめな言葉かけ。

介護者への遠慮や自責の念など気持ちを汲んだうえで「お嫌だと思えます。少しでもご不快がないように気をつけます。どのようにしたらいいか、遠慮なくおっしゃってください」など**控え目な言葉かけ+技術**

「～してくれない」は、相手に対して、こうあってほしい、こうあるべき(**コアビリーフ**)と介護者側が期待した結果の気持ちでもある。

そこを理解し、相手の満足を引き出すよう、前向きに取り組む姿勢を大切にする。



相手の「怒り」を鎮めるかかわり

イエスを引き出す ※留学生は「でも」という言葉を使うことが多い
相手が怒っているときは反論せず、相手の言うことをよく聞いてリピートに徹する。

1文は40字以内

だらだらと言いついたり、切れ目のない話をすると怒りが増長する。「でも」「それは違っていて」など相手を否定する言葉もNG。

Iメッセージで伝える

こみあげてくる不快な感情を、さわやかに自己表現してみる。

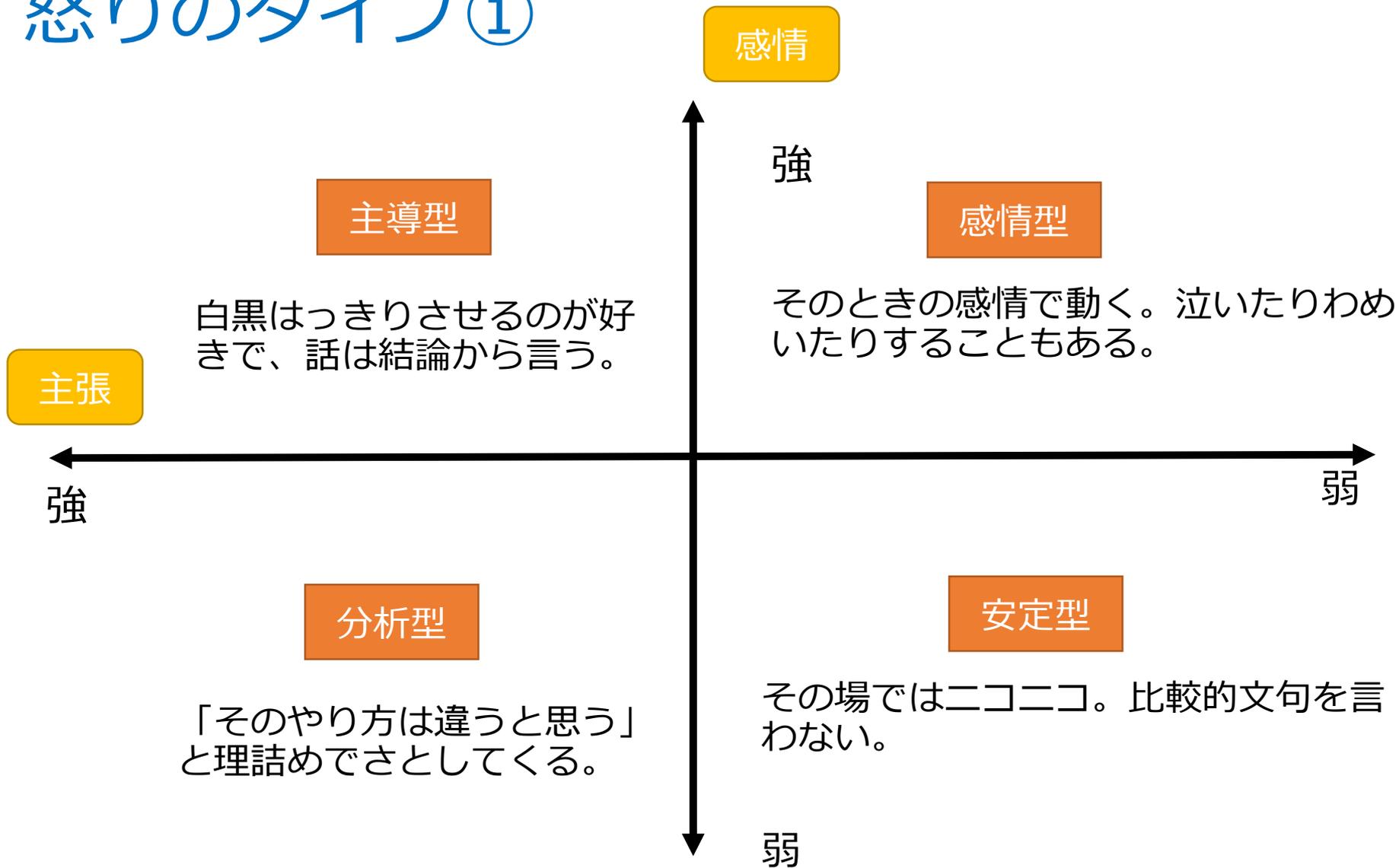
ひと呼吸おいて答える

怒られたとき、まずは短く「申し訳ありません」とひと呼吸して、言いたいことを整理する。

小さな人と想像する

発想を変え、「手の平に乗るくらい小さな人」と想像する。

怒りのタイプ①



4つのコミュニケーションタイプ

怒りのタイプ②

主導型：いきなり怒る

→だらだら話したりせず、短い言葉でこちらの対応を伝える。

感情型：そのときそのときで言うことが違う

→振り回されないようにする。上手に話を合わせ、自分は感情に流されないように、客観的に対処する(統制された情緒的関与)。

分析型：事業所の方針を尋ねてきたり、「文書で出せ」と要求することもある

→対処困難な場合は、サービス提供責任者などへの報告と相談。

安定型：穏やかなので、気を許しがちだが、後から事業所やケアマネジャーに「あの人を変えて」と言われることもある。

→文句を言わないのは、不満があっても我慢しているため。困っていることとはないか都度確認し、結論を迫るような場面では、時間を与えるなどの配慮をする。



道徳と怒りのバランス

善意の攻撃

怒り→自分が大事にしている価値観(= **コアビリーブ**)と異なる現実に直面したときに生じる。
自分の善意や正当性を主張するがゆえ、相手を傷つけることもある。

介護者の道徳観・倫理観

介護者の価値観や道徳観の例として・・・

「その人らしい生活を尊重」 「残存機能の維持」
「生きがいや楽しみを支援」 「本人の希望や自己決定を尊重」
「苦痛を軽減」 「安全安楽を守る」

すべて大事に思っている、人によって優先する価値が異なる。介護のやり方も1つとは限らない。
また、状況や場面によっても判断が変わる。複数の大事にしたい考えが対立することも・・・

ワーク③ (1)

すぐにできるコミュニケーション+α

具体的な改善してほしい行動

+

「していただけたらうれしいです」

「していただけたら助かります」

「時間に遅れないでください」 → 時間を守っていただけると助かります。

「勝手に変えないでください」 → 変えるときは声をかけていただけますか。

事例①

食事が終わったばかりなのに、利用者から「ご飯を食べていない」と言われる。



リフレーミングの重要性

事実を伝えたり、食事チェック表をつかったり、納得が得られる伝え方を工夫するほか、「食事の準備ができるまで〇〇しましょう」と話題をそらすなどさまざまな対応をする。

「誠実さ」や「うそをつかない」という考えが強すぎると「いま準備していますよ」などの対応は「誠実でない」感じるかもしれない。

正しさを重視しすぎると、正論を貫くことに思考が偏ってしまうことがある。物事の正解や不正解にこだわりすぎない姿勢も必要である。

事例②

ある利用者が、時間をかければ自分でできるのに、介助してほしいと頼んできた。



アサーティブの重要性

自立支援を重視して要望を無視し、見守るか尊重して介助するかジレンマである。もちろん状況によって変わるが、介護者がよく考えて出した判断に絶対的な正解や不正解はない。

介護の経験を重ねるなかで、判断力は培われる。しかし、自分の判断にこだわりすぎると、ほかの人の意見を聞き入れず、自己主張を押し通してしまいがちである。安易な判断は控えるべきであるが、異なる意見を受け入れ、話し合う姿勢が大切である。

お疲れ様でした。少しでも皆様の介護等のコミュニケーションに役立てばうれしいです。

