

利用者との関係を深める

コミュニケーション

話しかけると怒ってしまふ、会話が続かない、支援をしている最中に話しかけられて仕事が進まない……。
訪問先で利用者との会話やコミュニケーションに悩むヘルパーは少なくありません。利用者の機嫌を損ねず、またヘルパー自身もストレスなくコミュニケーションをとるために押さえておきたいポイントをお伝えします。



監修
羽吹さゆり
介護人材育成事業/Aメールアドバイザー代表

取材文 三輪 泉

1対1の会話から 利用者の本音や 健康状態を察知する

利用者との円滑なコミュニケーションは、質の高いケアを提供するうえで、とても大切です。身体状況も性格も、一人ひとり全く違う利用者、どのように寄り添い、心を通わせればよいのでしょうか。

施設介護であれば、「〇〇さんは午前中のほうが機嫌がよい」とあるいは「意識がはっきりしているときに、話しかけてみて」などと先輩からアドバイスをもたらしたり、第三者としての客観的な意見を聞かせてもらったりできるで

しょう。ところが、ヘルパーは一人で活動する時間が多いため、不安や悩みを抱えがちです。

利用者のなかには、「自分の城」にきたヘルパーに、なかなか心を開かない人もいます。1対1だからこそ遠慮なく本音を話せる場合もあるで

しょう。なにげない会話を通じて、利用者の体調や気持ちの変化などを察知し、QOLの向上につなげることもできます。

お互いの信頼関係を深めるために、コミュニケーションをとるうえで大切なポイントを押さえておきましょう。

STEP1

高齢になるほど会話や交流が減少する

高齢になると、人と接し会話を交わす機会が少なくなり、閉じこもりがちな状態になる。ヘルパーとのかかわりは他者との交流の貴重な機会です。

一人暮らしの高齢者は 誰とも話さない日もある

家族と暮らしている高齢者は、家族と会話する機会がありますが、一人暮らしだとそれができず、一日中、誰とも話さないこともあるようです。

表1をみると、高齢夫婦の世帯では、

表1 会話頻度(世帯類型別・2017年)

	毎日	2~3日に1回	4~7日(1週間)に1回	2週間に1回以下
高齢単独男性世帯	49.5	25.0	10.7	14.8
高齢単独女性世帯	61.1	26.1	7.4	5.4
夫婦ともに高齢者世帯	89.3	5.9	2.4	2.4

国立社会保障・人口問題研究所「生活と支え合いに関する調査」(2017年7月)より抜粋

表2 友人・知人との交流が全くない割合(%)

男性		女性	
65~74歳	6.4	65~74歳	3
75~84歳	7.2	75~84歳	3.7
85歳以上	12.5	85歳以上	12.9

東京都福祉保健局令和2年度「高齢者の生活実態」より抜粋

毎日会話をしている人が約9割いますが、一人暮らしの場合、毎日会話している人は、女性は約6割、男性は半数に満たないことがわかります。さらに、男性の場合は会話の頻度が「2週間に1回以下」という人が約15%もいます。また、友人・知人との交流の状況を見ると、男女ともに、年齢が高くなるにしたがって、「交流が全くない」という人の割合が高くなっています(表2)。



他者との交流の少なさは 健康に影響する

他者との交流の機会が少なくなると、健康状態にも悪影響を及ぼす、というデータ(※日本老年学評価研究「JAGE A」)もあります。歩行や会話が減るので、介護度が上がり、認知症を発症するリスクも高まるといわれています。

そのようななかで、高齢者の会話の相手として、ヘルパーの役割は大きいといえます。高齢者が歩けなくなっても、寝たきりになっても、また話せなくなっても、家を訪れ、語りかけるのがヘルパーです。

※この調査は平成15年(2003年)10月に愛知県の65歳以上の歩行・入浴・排泄が自立している高齢者12,085人を対象として、同居以外の他者との交流の頻度別に、10年間の要介護状態への移行と認知症の発症、死亡状況を追跡したものである。