～～　認知症の理解と対応　～～

１　認知症の人を理解しようと努力する。

２　認知症の人の行動を理解しようと努力する。

３　認知症の人のできることを探して対応する。

４　自立支援

５　話の聞き方・話し方，接し方

2013.04.27.

ふくし＠ＪＭＩ

社会福祉士／介護支援専門員

小 湊 純 一。 jk@npojmi.com

**認知障害**

（１）ケアマネジャー及びケアスタッフの役割

①　認知障害があるかどうかを把握します。

　　②　認知障害を補うために，どのような方法をとることができるのかを判断します。

|  |
| --- |
| ～施　設～（１）　ケアマネジャー及びケアスタッフの役割　　①　認知障害があるかどうか，急性か慢性か，慢性なら，その障害を補い，生活の質を高めるためにどのような方法をとることができるのかを判断します。　　②　認知障害のある入所者に，負担やストレスとならない活動を提供します。　　③　関わる職員の適切な支援的役割を明らかにします。 |

（２）認知障害把握のポイント

　　①　短期記憶に問題があるか。

　　②　日常の判断力が弱く，支援が必要だったり，判断ができないか。

（３）認知障害

　　認知障害は，最近や昔の出来事を忘れる，錯乱する，言葉を探したり，話を理解する

　のが困難になる，社会生活に適応できなくなるなど，生活のほとんどすべてに影響しま

　す。

|  |
| --- |
| ～認知症～　後天的な脳の器質的障害により、いったん正常に発達した知能が低下した状態をいい，「知能」の他に「記憶」「見当識」の障害や人格障害を伴った症候群として定義されます。　以前，治らない場合に使用されていましたが，近年，正常圧水頭症など治療により改善する疾患に対しても認知症の用語を用いることがあります。　単に老化に伴って物覚えが悪くなるといった現象や，統合失調症などによる判断力の低下は，認知症には含まれません。頭部の外傷により知能が低下した場合等にも認知症（高次脳機能障害）と呼ばれます。 |

|  |
| --- |
| ～認知症の分類～１　血管性認知症　　脳血管性認知症では，障害された部位によって症状は異なり，めまい，しびれ，言　語障害，知的能力の低下等にはむらがあります。　　症状が突然出現したり，階段状に悪化したり，変動したりすることがしばしばみら　　　れます。また，脳血管障害にかかった経験があったり，高血圧，糖尿病，心疾患など脳血管障害の危険因子を持っていることが多いことも特徴です。更に，歩行障害，手足の麻痺，呂律が回りにくい，パーキンソン症状，転びやすい，排尿障害（頻尿，尿失禁など），抑うつ，感情失禁（感情をコントロールできず，ちょっとしたことで泣いたり，怒ったりする），夜間せん妄（夜になると意識レベルが低下して別人のような言動をする）などの症状が早期からみられることもしばしばあります。（１）多発梗塞性認知症広範虚血型（２）多発脳梗塞型 （３）限局性脳梗塞型 （４）遺伝性血管性認知症２　変性性認知症 （１）アルツハイマー型認知症　　　症状は，徐々に進行する認知障害（記憶障害，見当識障害，学習の障害，注意の　　障害，空間認知機能，問題解決能力の障害など）であり，社会的に適応できなくな　　る。重度になると摂食や着替え，意思疎通などもできなくなり最終的には寝たきり　　になる。　　　階段状に進行する（ある時点を境にはっきりと症状が悪化する）脳血管性認知症　　と異なり，徐々に進行する点が特徴的。症状経過の途中で，被害妄想や幻覚（とく　　に幻視）が出現する場合もある。暴言・暴力・徘徊・不潔行為などの問題行動（周　　辺症状）が見られることもあり，介護上大きな困難を伴う。（２）前頭側頭型認知症（ピック病）　　　これらは前頭葉機能の障害による反社会的行動（不作為の法規違反など），常同行　　動（同じ行動を繰り返す），時刻表的生活、食嗜好の変化などがみられる。 （３）レビー小体病　　　認知機能障害を必須に，具体的な幻視（子供が周りを走っている，小動物が走り　　回っているなど），パーキンソン症状，変動する認知機能障害などの症状が見られる。 （４）パーキンソン病（５）ハンチントン病３　感染 （１）クロイツフェルト・ヤコブ病（２）ＨＩＶ関連認知症４　治療可能なもの（１）慢性硬膜下血腫（２）正常圧水頭症（３）甲状腺機能低下症 |

|  |
| --- |
| ～せん妄～　急性の錯乱状態は，急激に（数時間から数日の間に）意識や行動が不安定になる状態であり，支離滅裂な思考や短期記憶の障害，睡眠覚醒周期の乱れや知覚障害を伴います。原因は通常，感染症，薬剤の副作用，脱水その他の急性期の症状です。　※　早急に専門医に紹介する必要があります。 |

　　①　人の名前，出来事などを思い出せないといったことは，どの年齢層の人にもあっ

　　　て，特に問題はありません。しかし，認知症の初期の変化に気づくのは難しく，後

　　　になってから「あれが認知症の始まりだった。」と思い起こすことが多いのが実情で

　　　す。

　　②　認知症の初めの時期，多くの家族は対象者の認知能力の変化を認めたがらなかっ

　　　たり，気がつかないことがあります。そのため，生活に支障をきたす状況になって

　　　初めて，家族は認知障害に向き合うことになります。

　　　　この時期には，専門医の診察を受けるための紹介手続き，具体的な対応方法を示

　　　すことが重要になります。

　　③　まずは，以下を把握します。

　　　　認知障害の程度や原因を決定することまでは，ケアマネジャーやケアスタッフが

　　　できることではありません。

　　　ア　認知障害があるか。

　　　イ　それはいつ頃からなのか。

　　　ウ　日常生活のどのようなところに支障がでてきているのか。

　　④　認知障害を把握した場合は，まず，原因を把握するために専門医の診察を受けた

　　　かを確認します。

　　　ア　認知障害が長期（何カ月，何年）にわたり安定，あるいは徐々に進行している

　　　　場合でも，最近診察を受けたか確認する。

　　　イ　受けていなければ，悪化を防いだり，改善可能なこと（薬剤量の変更など）を

　　　　把握するため，受診を勧めます。

（４）認知障害対応の指針

　障害の確認

　認知障害があれば，以下を順に確認します。

　　①　せん妄ではないか確認し，せん妄の可能性が高い場合は専門医の受診を勧めます。

　　　ア　普段と比べて急激な精神状態の変化・変動，異常な行動があったか。

　　　イ　すぐ気が散るなど集中力の問題があったか。

　　　ウ　とりとめのない話をすることがあったか。

　　　エ　ぼーっとしている，うつらうつらしている，過敏になっている，など意識に問

　　　　題があったか。

　　　オ　失見当識があったか。自宅以外にいると思っている，時間や曜日を間違える，

　　　　などの混乱があったか。

　　　カ　最近のことを思い出せなかったり，言われたことを覚えられない，などの記憶

　　　　障害があったか。

　　　キ　実際にはないものが，いたり動いていると思う，などの幻覚か錯覚，思い違い

　　　　があったか。

　　　ク　落ち着きがない，何かをつかむ，指を鳴らす，急に動く，などの異常に活発な

　　　　状態や，のろのろしている，一点を見続けている，ずっと同じ姿勢でいる，など

　　　　の異常に緩慢な状態があったか。

　　　ケ　昼間眠りすぎて夜間不眠症になるなどの睡眠リズムの障害があったか。

　　②　せん妄ではないと判断した場合，最近，認知障害について医師の診察を受けてい

　　　るかどうか確認します。受けていなければ，専門医の受診を勧め，その必要性を説

　　　明します。

　　③　認知障害による生活上の支障や危険性・可能性の把握し，本人や家族の負担を減

　　　らすようなケアサービスを検討して対応します。

　　　ア　認知障害が影響しているＡＤＬなどについて把握します。表６

　　　イ　「電話をかけること」など，もっと上手く行いたいと思っている活動を特定し，

　　　　その方法を検討します。（短縮ダイヤルにする，よくかける電話番号を大きな字で

　　　　書いて電話機のそばに貼っておくなど。）

　　　ウ　利用者の動作・活動をできるだけ改善することと，介護者の身体的・精神的負

　　　　担を軽くする方法を検討し対応します。

表６　ＡＤＬ能力の確認

|  |
| --- |
| ＡＤＬ能力を正しく評価するため，以下のことを確認します。 |
| １：動作を行うときに順番を間違うことはあるか。　　食事の場合「食べ物を箸でつまみ，口元にもっていき，食べる」，更衣の場合「下　　着を上着の前に着る」など。　※皿と箸を本人の前に置いたり，着るものを順番に並べるなどの準備をすることで，　　身体的な援助はなくても自分で行えるか。 |
| ２：動作を行うときに途中で気が散ることがないか。 |
| ３：単純な指示でできるか。　　介護者が「お茶を飲んでください。」というと飲むだろうか。 |
| ４：動作を始めることができるか。　　いつも使っているもの（箸や歯ブラシなど）を手渡されれば，適切に使い始めるこ　　とができるだろうか（箸や歯ブラシを口の中にもっていくなど）。　※始められない場合，ＯＴ・ＰＴなどの専門家の評価を受ける必要があるか。 |
| ５：動作を１度始めれば，続けることができるか。　　たとえば，１度食べ始めると食べ続ける。 |
| ６：介護者の身振りを真似ることができるか。　　利用者と向き合い，眼を合わせて，単純でなれた動作（そでに腕を通す，口に触れ　　るなど）をすると，真似ることができるだろうか。 |
| ７：身体的な援助を１度すると，動作を続けることができるか。　　介護者がフォークに食べ物をさし，手に持たせ，腕を誘導して口元に持っていけば，　　食べ続けることができるか。 |

　できることを判断します

　　　利用者と家族に，できないことばかり尋ねるのではなく，本人が自分でできること

　　は何か，あるいは参加できることは何かを尋ねる。軽度の短期記憶の障害のような物

　　忘れは，安心させたり，それを補う工夫をすることによって対応できる。（たとえば，

　　メモをする，カレンダーを使う，鍵の置き場所を一定にする、など。）

　以下を確認し，援助の必要性を把握します

　　①　ＡＤＬやＩＡＤＬはどのように自立しているか。

　　　　利用者にとってＡＤＬ，特に食事と排泄の自立度を維持することは非常に重要な

　　　ことです。食事も排泄も，その人なりの方法を思い出すような工夫によって改善す

　　　ることがあります。

　　②　認知障害のために怪我をする危険性が大きいか，あるいは徘徊や他者への暴力，

　　　火事など問題となる行動が現われているか。

　　　　そうであれば，適切な安全対策をとるほか，介護者に対するそれらの危険性につ

　　　いての情報提供，環境評価をする機関への照会，身体や家事援助サービスの導入，

　　　行動への対応（セキュリティー，見守り，指示，誘導，言葉がけの方法など）を行

　　　ないます。

　必要な援助をします

　　①　家族が認知障害のある利用者の「世話を焼きすぎる」ことはよくみられることで

　　　すが，それは依存性を増大させ，自尊心も失わせることにつながる可能性がありま

　　　す。

　　　　認知症はゆっくりと進行するため，たとえば，それまでできていたスーパーでの

　　　買い物の支払いが，ある日できなくなるといった事態が起こります。

　　②　失行などにより，一部，行動を代行，援助，介助をする必要があるかもしれませ

　　　んが，高齢者にできる限り長い間，できるだけ多くの動作・活動・参加をしてもら

　　　うことが目標です。

　　③　行動を制限するのは本人の安全性に関わる場合であり，ガス台やストーブの火に

　　　よる火傷，徘徊の末に行方不明になる危険性があるときなどです。

　感情面へ対応します

　　①　軽度や中等度の認知症の高齢者は，自分自身認知能力の低下に対して怒ったり，

　　　落ち込んだり，不安になることがあります。

　　　「アルツハイマー病患者が自分の能力が衰えていくのに気づかない」という昔に言

　　　われていたことは間違っています。

　　②　ケアの目的は，利用者のできる活動をできるだけ把握して維持し，精神的負担，

　　　ストレスを少なくすることです。

　　③　認知症の１０～２５％はうつ状態にあり，認知の症状より早く現れる場合があり

　　　ます。

　　　　認知症のほとんどすべての高齢者に，ある時期行動の問題がみられます。認知症

　　　の人の多くは，妄想症を含めて幻覚や妄想，あるいはその両方がみられます。この

　　　ため，認知障害による記憶障害などの症状，行動障害にともなう感情的な面につい

　　　て，家族も含め，専門医との話し合いや，カウンセリングによって十分に対応する

　　　ことが重要です。

　家族支援を行ないます

　　①　情報提供

　　　ア　まず，本人と家族とともに利用者の行動や能力，家族の役割について現実的な

　　　　評価をして対応します。

　　　イ　利用者の認知障害が重症の場合，家族は極端な選択しか残されていないと感じ

　　　　ることがあります（たとえば，日中行動を制限したり，介護施設に入所させる，

　　　　車の鍵を隠してしまう）。

　　　　　必要なことは，家族に対し，利用者の症状の経過や予後，認知症であればどの

　　　　段階にあるか，などの情報を提供することです。

　　　ウ　アルツハイマー病や血管性認知症などの進行性の認知症の場合，家族は以下の

　　　　情報を必要としています。

　　　　a　今後予想されること

　　　　b　残された記憶や判断力に対して，どのような援助をすればよいか

　　　　c　症状に関すること

　　　　d　さまざまな周辺症状に対する治療やケアの可能性

　　　　e　多発性脳梗塞性認知症の場合家族は，更なる悪化を防ぐための方法（たとえ

　　　　　ば，血圧のコントロール，運動，ストレス解消など）。

　　②　介護者の健康管理

　　　　家族は長期にわたる２４時間の介護を要求されます。このため介護者は自分の健

　　　康管理をしっかりしなければ，自分達も体調を崩す可能性があることを伝えます。

　　③　介護者のストレスを最小限にする

　　　　認知障害の高齢者を介護することは，大きなストレスになりやすいため，認知障

　　　害に合わせた支援や介護，専門医などによるカウンセリングが必要です。短期・中

　　　期の外部サービス利用や関係する本を紹介したりするのも一つの方法です。

～認知症の基礎知識～

|  |
| --- |
| １　中心となる症状　　認知症の症状は中心となる症状と、それに伴って起こる周辺の症状に分けられます。　中心となる症状とは「記憶障害」や「判断力の低下」などで、必ずみられる症状です。（１）記憶障害：直近のことを忘れてしまう。同じことを繰り返す。（２）見当識障害：今がいつなのか、ここはどこなのか、わからなくなる状態。（３）知能（理解・判断）障害：寒くても薄着のまま外に出る。真夏でもセーターを着て　　　　　いる。考えるスピードが遅くなる。失行・失認・失語（４）実行機能障害：段取りが立てられない。調理の動は出来ても食べるための調理がで　　　　きない。失敗したとわかっても修正できない。２　周辺症状（ＢＰＳＤ：行動・心理症状）　　周辺の症状は人によって差があり、怒りっぽくなったり、不安になったり、異常な行　動がみられたりすることがあります。（１）妄想　　　しまい忘れたり、置き忘れたりした財布や通帳を誰かが盗んだ、自分に嫌がらせを　　するために隠したという「もの盗られ妄想」の形をとることが多い。このような妄想　　は、最も身近な家族が対象になることが多い。この他に「嫁がごはんに毒を入れてい　　る」という被害妄想や、「主人の所に女が来ている」といった嫉妬妄想などということ　　もあります。（２）幻覚　　　認知症では幻聴よりも幻視が多い。「ほら、そこに子供たちが来ているじゃないか。」　　「今、男の人たちが何人か入ってきたのよ」などといったことがしばしば見られるこ　　ともあります。（３）不安　　　自分がアルツハイマー病であるという完全な病識を持つことはないが、今まででき　　たことができなくなる、今までよりもの忘れがひどくなってきているという病感があ　　ることは珍しくなく、不安や焦燥などの症状が出現します。また、不安や焦燥に対し　　て防衛的な反応として妄想がみられることもあります。（４）依存　　　不安や焦燥のために、逆に依存的な傾向が強まることがあります。一時間でも一人　　になると落ち着かなくなり、常に家族の後ろをついて回るといった行動があらわれる　　ことがあります。（５）徘徊　　　認知症の初期には、新たに通い始めた所への道順を覚えられない程度ですが、認知　　症の進行に伴い、自分の家への道など熟知しているはずの場所で迷い、行方不明にな　　　ったりします。重症になると、全く無目的であったり、常同的な歩行としか思えない　　徘徊が多くなります。アルツハイマー病に多く、脳血管障害による認知症では多くは　　ありません。（６）攻撃的行動　　　特に、行動を注意・制止する時や、着衣や入浴の介助の際におきやすい。型にはめ　　ようとすることで不満が爆発するということが少なくない。また、幻覚や妄想から二　　次的に生じる場合もあります。（７）睡眠障害　　　認知症の進行とともに、夜間の不眠、日中のうたた寝が増加する傾向にあります。（８）介護への抵抗　　　理由はわかりませんが、認知症の高齢者の多くは入浴を嫌がるようになります。「明　　日はいる」「風邪をひいている」などと口実をつけ、介護に抵抗したり、衣服の着脱が　　苦手であること、浴室の床でころぶかもしれないことなど、運動機能や条件反射が鈍　　くなっているための不安、水への潜在的な恐怖感などから生じると考えられます。（９）異食・過食　　　食事をしても「お腹がすいた」と訴える過食がみられたり、食べられないものを口　　に入れる、異食がみられることがあります。口に入れるのは、ティッシュペーパー、　　石けん、アイスノンの中身までさまざまです。（１０）抑うつ状態　　　意欲の低下（何もしたくなくなる）や、思考の障害（思考が遅くなる）といった、　　うつ病と似た症状があらわれることがあります。うつ病では、「気分や感情の障害（悲　　しさや寂しさ、自責感といったもの）を訴えることがあるが、認知症では訴えること　　は少ないです。 |

**問題行動，行動障害，認知症の行動・心理症状**

認知症の行動・心理症状

｢ＢＰＳＤ(behagical and psychological symptoms of dementia)｣

　行動障害は，本人，家族や周りの人にとっての悩みや問題になる場合があります。行動障害のある利用者との関わりは難しいため，過剰な抑制や向精神薬が使われることがあります。

　行動障害の原因はすべて認知障害とは限りません。その他の病気や障害，心理的なこと，ケアスタッフの対応，環境や生活習慣など様々です。

（１）ケアマネジャー及びケアスタッフの役割

　　行動障害のある利用者を把握し，原因とその解決策を検討します。

　　また，行動障害は改善されたとしても，行動を制限してしまっている可能性のあるケ

　アを受けている利用者を把握して対応します。

（２）行動障害把握のポイント

　　①　徘徊がある。

　　②　暴言がある。

　　③　暴行がある。

　　④　社会的不適当な行為がある。

　　⑤　ケアに対する抵抗がある。

　　⑥　行動障害が改善した。

（３）行動障害対応の指針

　　行動障害を，重度のものと比較的容易に対処できるものとに区別することから始めま

　す。次に，行動障害が起こる原因とその解決策に進みます。

　重症度を把握します

　　何らかの行動障害があり，新たなケアや変更を検討する必要性のある利用者を特定しますが，行動障害のあるすべての利用者が特別なケアを必要としているわけではありません。

　　行動障害の中には本人や周囲にとって，危険にも悩みの種にもならないものもあります。たとえば，幻覚と妄想（精神疾患やせん妄のような急性症状でないもの）は問題にならないことが多く，そのままの環境で対処できるかもしれません（たとえば，周りが認める，受け入れられるなど）。このため，利用者の行動障害が「問題」かどうかを把握することが重要になります。行動の性質と重症度，その影響を把握する必要があるということです。

　　①　行動障害を観察します。

　　　ア　一定期間，行動障害の重症度と持続する時間，その頻度と変化を把握します。

　　　イ　行動障害に規則性があったかを把握します。（１日のうちの時間帯，周囲の環境，

　　　　本人と周囲がしていたことに関連など）

　行動障害の規則性を明らかにします

　　行動障害の規則性を把握することは，行動障害の原因を解明する手がかりになります。

　　長期的に観察することで，利用者の行動障害が理解できる場合があります。

　　規則性を把握して，問題の原因に取り組むことで行動障害は軽減したり，消失する可

　能性があります。

　　　ウ　行動障害はいつごろからどのように現れてきたかを把握します。

　　　エ　最近変わったことはなかったか把握します。

　行動障害の影響を把握します

　　　オ　行動障害は利用者本人にとって危険なものか，どのように危険なのかを把握し

　　　　ます。

　　　カ　周囲にとって危険なものか，どのように危険なのか把握します。

　　　キ　1日の中での心身の状態が変わることに行動障害は関係していないか，どのよう

　　　　に関係しているかを把握します。

　　　ク　ケアへの抵抗は行動障害によって現れているのかを把握します。

　　　ケ　対人関係の問題や適応の問題は，行動障害が原因なのかのかを把握します。

　潜在的な原因を確認します

　　行動障害は，急性病気，精神病的な状態と関連することが多い。

　　向精神薬と身体抑制，環境ストレス（たとえば，騒音，慣れ親しんだ日常生活の変化など）のような反応が原因となっている

　　行動障害の原因を探っているうちに，回復可能な対応が見つかり，行動障害が落ち着く場合もあります。

　認知障害との関係を把握します

　　認知症の場合の行動障害は治療やケアをしても継続する場合があります。この場合の行動障害は悩みの種になりますが，多くは対応が可能です。

　気分の問題との関係を把握します

　　気分や対人関係の問題は，行動障害の原因になる場合がありますが，原因となる問題が解決されれば，行動障害が落ち着く場合もあります。

　　　コ　行動障害の原因となる，不安障害と攻撃性，うつや孤立と暴言など，気分の問

　　　　題はないか把握します。

　問題行動に影響する対人関係を把握します

　　　サ　対人関係，誰かがいることによって，あるいはいないことによって問題行動が

　　　　起きていることはないか把握します。

　　　シ　他者の考えや行動に対しての妄想があり，攻撃的な行為につながっていない

　　　　か把握します。

　　　ス　最近の身近な人の死亡等が行動障害を引き起こしていないか把握します。

　環境の問題を把握します

　　周囲の環境は利用者の行動に深く影響することが多いため，慎重に検討します。

　　　セ　家族は入所者の慣れ親しんだ日課を尊重しているか確認します。

　　　ソ　騒音や混雑，あるいは部屋の暗さは行動に影響していないか確認します。

**自立支援**　～高齢者ケアの基本理念～

１　自己決定の尊重

利用者の選択可能な，個人を尊重した個別的サービスを事前に提案して知らせ，利用者自らの決定を尊重してサービスを提供します（継続や変更，中止等も含む）。

自己決定能力を評価し，必要に応じて後見人（家族等）によって決定する場合もあります。

２　残存能力の活用（能力の発揮）

利用者の残存能力に着目して個々のニーズの客観的な把握・分析を行い，自立を援助及び促進する目的でサービスを提供します。

利用者は，一度失われた能力を回復するためのリハビリテーションに努めるとともに，残存能力を維持・開発し，日常生活に活用することが求められます。

３　生活（サービス）の継続性（継続性の尊重）

居宅サービスと施設サービスの継続性や，広く福祉保健・医療全般にわたる連携に基づく対応を積極的に進めます。

利用者の心身の機能に障害があってケアを受ける状況でも，その人の生活を維持・継続していけるよう，利用者の生活の継続性を尊重したサービスを提供します。

**話の聞き方，話し方，接し方**　～個人を敬うということ～

　人が相手の仕事です。どのような聞き方，どのような話し方，接し方をすれば良いのかを考えます。

　また，どのような聞き方，どのような話し方，接し方が悪いのかも考えます。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 良い対応 | 悪い対応 |
| １ | 目を見て話をします。 | 視線を合わせない。凝視する。 |
| ２ | 表情でも共感します。 | 無表情で話す。 |
| ３ | 想いに反応します。 | 反応しない。 |
| ４ | テンポやペースを合わせます。 | テンポやペースを合わせない。 |
| ５ | 想いに気づきます。 | 気づかない。気にかけない。 |
| ６ | 「そうですか」「そうですね」と言います。 | 否定する。「違うでしょう」と言う。 |
| ７ | 「いいですよ」と言います。 | 拒否する。「だめ」「何やってんの」「無理」と言う。 |
| ８ | 想いを尊重します。 | 押し付ける。決め付ける。 |
| ９ | プライバシーを守ります。 | いろいろ詮索する。いろいろ聞く。断りなく他の人に話す。笑い話にする。 |
| １０ | 普通に話します。 | 偉そうに話す。馴れ馴れしく話す。よそよそしい敬語で話す。 |
| １１ | 普通に見ます。 | 「かわいそう」などと特別扱いする。 |

１　目を見て話をします。

　普段，「こんにちは」などと挨拶をする時，その人の目を見て挨拶をするのが普通です。もし，全く違う方を見て挨拶をされたら誰に言っているのかわかりません。

　挨拶の時だけではなく，普段話しかけられた時でも，視線を合わせて答えている時と，そっぽを向いて答えている時を想像してみてください。同じ返事をしたとしても，全く違う印象を受けるのではないでしょうか。

　どんなに優しい話し方をしたり，心では気を使っていたとしても，目を見ていないとその気持ちはその人には伝わりません。

２　表情でも共感します。

　いくら返事をしても表情が無表情だったら，話している人はただ聞き流されているのだろうと感じるでしょう。

　例えば，「この前、紅葉狩りに行ってきたんです。とてもきれいでしたよ。」と嬉しそうに話した時に，「良かったですねー。」と笑顔で嬉しそうに答えてもらえたら，その人はもっと嬉しい気持ちになると思います。それが，「そうですか。」と無表情で返答されたら，（この人に話さなければよかった・・）という気持ちになるでしょう。

　楽しい話、悲しい話、面白い話・・など，話の内容に合わせて表情で表現して話を聞くとその人は話しやすくなります。

３　想いに反応します。

　話を聞く時，相槌を打ちながら聞きます。反応がなければ，聞いているのか聞いていないのかわかりません。話の合間，合間に頷きながら聞いて反応しますが，ただ頷くだけでは聞いてもらっているという想いにはなれません。その時はその人の目を見て，表情や仕草などで表現して話を聞きます。

　さらに，それでも足りない場合があります。例えば，（自分のやったことが本当に良かったのだろうか・・）と悩んでいる人がいて，そのことを相談されたとします。その時，その人の目を見て，その人の気持ちを考えながら表情にも表して、頷きながら聞いたとします。でも、その人はそれだけで満足できるでしょうか。その人は，本当は何かを言ってほしいと望んでいるのかもしれません。

　話の内容や，その時の気持ちによっては，聞いてもらうだけで満足することもあれば，何か言ってほしいと思う時もあります。その気持ちに気づいて，その気持ちに沿った反応することが大切です。

４　テンポやペースを合わせます。

　話の途中でせかしたり，遮ったりしないように注意します。

　例えば，ゆっくりの口調で話す人に，早口でペラペラ喋ったり，せかすように頷かれたらいかがですか。口調を合わせることによって，その人は自分のテンポで話すことができ，伝えたいことも思うように伝えることができるのです。

　それは，行動でも同じことです。もし，付き添いの介助で観光に出かけた時，その人はゆっくり見ていたいと思っているのに，「次はあっちに行って見ましょう！」などと言って自分のペースで行動したら，その人は楽しめず，気を使って言いたいことも言えないでしまうかもしれません。その時に，その人がどう思っているのだろうか・・という気遣いができればその人は楽しめるのだと思います。

　話し方などのテンポは人によって皆違います。自分のテンポではなく，その人のテンポやペースに合わせるよう心がけます。

５　想いに気づきます。

　気づくということは，“その人の想いをわかろうとする”ということです。

　例えば，自分で解決できない悩みがあり，相談をしようと思い友人を訪ねました。ドアを開けて玄関に入ったものの，言いづらいのと，聞いてくれるかどうか不安でどうしていいか分からなくなりました。その時，もし「何ですか？どうしたの？」と言われたらいかがですか。また，すぐに「よく来てくれましたね。中へどうぞ。」と声をかけられたらいかがでしょうか。

　言葉だけではなく，その人の表情や仕草をみて，その人の気持ちに気づくことが大切です。

６　「そうですか」「そうですね」と言います。

　例えば，「私，この花が好きなんです。」と言った時，いきなり「私はそれよりもこっちの花の方が好きです。」と言われたら，その人は否定されたという想いになります。感じ方や考え方は人それぞれです。たとえ自分は違うと思ったとしても，その人の気持ちをそのまま受け入れて，まずは「そうですか，○○の花が好きなんですか。」と答えます。そして，その時援助者は，その人の“好きな花”を知ることができ，その人もわかってもらえたと感じることができます。その後で，「私の好きな花は，○○なんですよ。」と話せばいい訳です。

７　「いいですよ」と言います。

　「△△に行きたい。」と言ったとします。その時もし，最初から「無理です」「できません」と言われたらいかがでしょうか。反対に，「いいですよ」と言われて，一緒に考えたり，やってみたりできたら嬉しいし，それでもしできなかったとしても，その人も納得できるでしょう。

　何もしないで決め付けるよりは，前向きにできる方がいろいろな発見や気づきがあるのではないでしょうか。

　ただし，「いいですよ」というのは，何でも言うことを聞くという意味ではありません。それが危険なことだとしたらできないこともあるということも理解しておかなければなりません。

　また，想いを理解した上で，新たな提案をしてみるのも良いことです。

８　想いを尊重します。

　“尊重する”というのは，その人の気持ちを大事にするということです。

　強引に勧められ，勝手に決められ，それが絶対いいからと決め付けられたらどうでしょうか。

　決めるための提案をしてくれ，決めたことを尊重されるのは気分のいいものです。

９　プライバシーを守ります。

　何でも根掘り葉掘り聞かないようにします。あまり詮索されると何も話したくなくなります。本当に必要で聞くのか，興味で聞くのかでは大きく違います。

　また，他の人の噂話もしないように注意します。「○○さんが言ってたんですけど・・」とか，「この前，△△さんの家に行った時・・」などと何でも話してしまったら，恐らく自分のことも他の人に話しているかもしれないと感じ，その人からの信頼はなくなり，もう何も話したくないという想いになるでしょう。

　どうしても，誰かに話す必要がある時には本人の了解が必要です。

１０　普通に話します。

　特別丁寧過ぎず，馴れ馴れしくもなく，偉そうでもない話し方をします。その人との関係は，友達のような親しい関係ではなく，また，会社のように上司と部下のような関係がある訳でもありません。

年下の人から，「○○ちゃん」と呼ばれたり，「ちょっと待っててね！」などと言われたらどうですか。また，堅苦しく「△△でございます」「かしこまりました」などと言われたらどう思うでしょうか。

一人ひとりに合わせた話し方をすることが，その人に対する“普通の話し方”なのだと思います。

１１　普通に見ます。

　世の中にはいろんな人がいます。一人ひとり顔も違うし，体型も違います。感じ方も考え方も違います。似ている人はいても絶対に同じ人はいません。

　また，高齢者とか障害者というと，何か特別のように思われることがありますが，特別なことは何もありません。障害があっても不自由なことがあっても「かわいそう」などと思ってほしくはないし，特別扱いをされたいとも思っていないのです。共感は普通にできればいいですが，同情は余計なお世話だと思います。

　その人はどんな人で，どんなことが好きで，どんな風にしたいと思っていて・・などということを知ることができて，そのためにその人は何ができて，何ができないのか，何を望んでいるのか・・そういうことをわかろうとすることが，当たり前にできたらいいのではないでしょうか。

　自分だったらこうしてほしいということで考えるのではなく，その人だったらどうしてほしいのかと考えることが大切です。

　やってあげるという感覚ではなく，ごく自然に、普通にその人のために何かの役にたてたら嬉しいものです。