

介護支援専門員の専門性

～介護保険の相談援助者～

- ・利用者の権利擁護の視点に立ち、自立支援を図る上で、アセスメントを行うための相談面接技術 ～実務研修～
- ・対人援助における面接，コミュニケーション技法のレベルアップ ～専門Ⅰ～

(介護保険で言うアセスメント)

六 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握しなければならない。

七 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握(以下「アセスメント」という。)に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

1 自立支援

- (1) 介護が必要になってもできるだけ自宅で暮らし続けられるようにします。
- (2) 一人ひとりの能力に合わせ、できないところは介助を受けても、自分でできるところは自分でできるようにします。
- (3) リハビリや運動等をして、体力等が回復できるようにします。

指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（抜粋）

(基本方針)

第一条 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態等となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。

2 指定居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。

3 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行われなければならない。

(国民の努力及び義務)

第四条 国民は、自ら要介護状態となることを予防するため、加齢に伴って生ずる心身の変化を自覚して常に健康の保持増進に努めるとともに、要介護状態となった場合においても、進んでリハビリテーションその他の適切な保健医療サービス及び福祉サービスを利用することにより、その有する能力の維持向上に努めるものとする。

(高齢者ケアの基本理念) ～自立支援～

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も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。

(高齢者ケアプラン策定の基本)

1 治るものは治す。(改善する可能性、維持の必要性、悪化の危険性)

2 治らなければ補う。

3 予防する。

2 権利擁護

(1) 公正中立

① 利用者一人ひとりを尊重し、身体のこと、病気のこと、介護力、希望等に配慮し、話し合いの上サービス計画を作り、サービスの調整をします。

② 一部のサービスやサービス事業者の利用に偏らないようにします。

(公正中立)

指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行われなければならない。

(2) 権利擁護の必要性

- ① 障がい等により自分の権利を自分で守れない
- ② 世話をする側とされる側の上下関係がある
- ③ 生活支援の場が密室になる
- ④ 認知症・高齢障害者の理解が不足している場合がある
- ⑤ 権利擁護・人権感覚の理解が不足している場合がある
- ⑥ 自分で情報を集めて選び判断することが難しい
- ⑦ 人には「相性」がある
- ⑧ 後見のシステムがまだ一般化していない

3 相談援助者としての基本的対応

(1) 相談援助者としての対応の原則

- ① 受容（受けとめる）
- ② 個別化（個人として捉える）
- ③ 非審判的態度（一方的に非難しない）
- ④ 意図的な感情表出（感情表現を大切にす）
- ⑤ 統制された情緒関与（援助者は自分の感情を自覚して吟味する）
- ⑥ 秘密保持（秘密を保持して信頼感を醸成する）
- ⑦ 自己決定（自己決定を促して尊重する）

引用：F.バインツック著「ケースワークの原則」田代不二男・村越芳男訳、〔新訳版〕尾崎新・福田俊子・原田和幸訳

(対応の例)

～話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法～

1 個人に合わせた対応

人は、一人一人考え方や感じ方が違います。環境や習慣もそれぞれ違います。高齢だから、障害があるからということで誰にでも同じ援助を行なうのではなく、一人一人の望むことや必要としていることを理解しようと努めて、一人ひとりに合わせた援助を行なうことが大切です。

例えば、その人の生活のパターンを理解しているとすれば、「〇〇さんは、いつも14時頃が昼食の時間だから、その時間帯は避けて訪問の約束をしよう」と最初から考えて対応することができます。

あまり賑やかなことが好きではない人に、好きな人と同じように歌などを勧めたとしたら、決していい気分ではありません。もしそれを理解していたら、嫌な気分にしてしまうことはないはずです。

一人ひとりを理解して接することができ、その人も個人として理解されていると感じられれば良い関係ができると思います。

2 相手の感情を上手く引き出す

その人がどんな想いで話してくれているのかを考えながら話を聞き、共感し、感情を表現しやすい雰囲気を作ることが大切です。

ゆっくり話を聞いてもらいたい人にはゆっくり聞くなど、その人のテンポに合わせて話が聞けると、その人も話しやすくなります。もし、途中で話を遮ったり、勝手に解釈してしまったら、その人は上手く表現できません。

言葉だけで聞くのではなく、その人の表情・身振り・素振りなどから、“どういう気持ちなのだろう”と理解しようとして聞くことが大前提です。楽しいことは楽しく聞いて、悲しいことは悲しく聞いて、共感することが大切です。

自分の話を聞いてくれて、共感してくれる人には、また話を聞いてもらいたいという想いになります。

3 自分の役割を理解する

ただ話を聞くだけではなく、その人の感情を理解し、適切な反応をすることが必要です。

ある時、ちょっとした誤解から怒り出した人がいました。そこでもし、一緒になって怒り出したとしたら、ただエスカレートするだけです。その時、なぜその人が誤解してしまったのかを考え、落ち着いた時にもう一度話を聞き、自分の考えを再度説明することによってその人も納得し誤解は解けました。振り返ってみると、今、私は聞く立場、話をしてもらって何かの役に立とうとしている立場と気づく訳です。

自分の立場を理解して、何をすべきか自分の役割をきちんと考えて対処することが大切です。

4 受け入れる・認める

その人は、どういう人なのか、どのような考えを持っているのか、今はどう思っているのかなどをそのまま受け入れ理解することが大切です。

足の痛みを訴える人がいたとします。痛いと言っている人に対して、「そんなに痛い

はずないでしょ！気持ちの問題ですよ！」と言ったら反発するのはあたりまえです。その人の痛みは、私達にはわからない訳ですから、痛いと言う人には、「そうですか、痛いんですね」と答えることが受け入れるということです。更に、「そうですか、それでも今までこんなに頑張ってきたんですね」と言われたらいかがでしょうか。理解し、受け入れてもらえるということは嬉しいことです。

5 一方的に非難はしない 押し付けない

一人一人考え方や感じ方が違ってあたりまえなのですから、自分の考えを押し付けたり、勝手に決めたり、一方的に非難はせず、その人がなぜそう思っているかを考えて理解することが必要です。

「足が痛くて歩くのが辛いから車椅子を使いたい」と希望する人に、「前にも同じことを言って使ってみたけど結局上手く使えなかったじゃないですか！今度も同じことになるのだから止めた方がいいですよ！」と返答したらいかがですか。一方的に非難されれば、もう話したくないし、頼みたくもないと思うでしょう。

6 決めるための提案をし、結果を尊重する

その人が、どうしたいのかを自分で決めてもらう為の、必要な情報や方法などを伝えます。例えば、その人が、今居る所から、隣の部屋まで移動しようとしています。

その方法としてその人は、歩くか車椅子を使うかの手段しかないと考えています。その時、私達は、他にも、杖を使う、シルバーカーを使う、這う、手を引いてもらって歩く、おんぶしてもらうなど、いろいろな方法があることを説明します。と同時に、の方法を選ぶことによっての、良い事、悪い事の情報を伝えます。それが、自分で決めてもらうための提案です。そして、最終的にどうするかをその人に決めてもらいます。そこで、その人が車椅子を選んだとします。その時私達は、それを尊重し、今度は車椅子にもいろいろな種類があることを説明します。

決して押し付けたりしないように十分気を付けます。

7 プライバシーを守る

人と関わる中で、様々なことを知ることがありますが、必要以上に詮索はせず、知ったことも本人や家族の了解なしに決して他者に話してはいけません。

ある人に、他の人のことを、「この前こういう事があったんですよ、〇〇町の△△さんがね・・・」などと何でも話したとしたら、それを聞いている人は、「この人はこうやって私のことも他の人の所で話しているのだろうか」と思うでしょう。そう思われるということは、もうその人からは信用されていないということになるのです。

秘密を守るということは、信頼関係にもつながる重要なポイントになります。

私たちの姿勢で最も重要なことは、「相手のことを理解しようと努力すること」です。その想いは必ず通じるし、私たちにとって最も大切な「利用者からの信頼」につながります。

「話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法」2003. 11. 11. 加藤美和子。

4 『立ち位置』 ～専門性と役割～

自分はどこに、どのように立っているか…

① どのような立場で考えて判断して行動しているのか

② 誰を見て仕事をしているのか

③ 介護支援専門員はどのような立場（専門性と役割）なのか

5 地域包括支援センター（包括的・継続的ケアマネジメント支援業務）

(1) 目的

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務は、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、介護支援専門員、主治医、地域の関係機関等の連携、在宅と施設との連携など、地域において、多職種相互の協働等により連携し、個々の高齢者の状況や変化に応じて、包括的かつ継続的に支援していく包括的・継続的ケアマネジメントが重要であり、地域における連携・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援等を行うことを目的とする。

(2) 事業内容

① 包括的・継続的なケア体制の構築

在宅・施設を通じた地域における包括的・継続的なケアを実施するため、医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関の間の連携を支援する。また、地域の介護支援専門員が、地域における健康づくりや交流促進のためのサークル活動、老人クラブ活動、ボランティア活動など介護保険サービス以外の地域における様々な社会資源を活用できるよう、地域の連携・協力体制を整備する。

② 地域における介護支援専門員のネットワークの活用

地域の介護支援専門員の日常的な業務の円滑な実施を支援するために、介護支援専門員相互の情報交換等を行う場を設定するなど介護支援専門員のネットワークを構築したり、その活用を図る。

③ 日常的個別指導・相談

地域の介護支援専門員の日常的業務の実施に関し、介護支援専門員に対する個別の相談窓口の設置、居宅（介護予防）・施設サービス計画の作成技術の指導、サービス担当者会議の開催支援など、専門的な見地からの個別指導、相談への対応を行う。また、地域の介護支援専門員の資質向上を図る観点から、必要に応じて、地域包括支援センターの各専門職や関係機関とも連携の上、事例検討会や研修の実施、制度や施策等に関する情報提供等を行う。

④ 支援困難事例等への指導・助言

地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、適宜、地域包括支援センターの各専門職や地域の関係者、関係機関との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、指導助言等を行う。

(3) 留意事項

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務は、地域包括支援センターにおいて実施する介護予防ケアマネジメント業務、介護予防支援、介護給付のケアマネジメントの相互の連携を図り、包括的・継続的なケアが提供されるよう配慮するものとする。

～事例～

三条さん 男性 90歳（要介護1） のケース

自分のこと

本人：体調を整えて、少しでも自分のことをしていきたい。

家族：身体が不自由なので、父の食事の用意や身の回りのことをしてほしい。

- ・ 食事以外は、部屋のベッドに横になりテレビを見ている。月に2～3回位、近所の人遊びにきて、茶飲み話をしている。
- ・ 次男さん（次男）と三男さん（三男）の3人暮らし。次男さんは、障害（脊椎損傷による半身麻痺）があり仕事はしていない。三男さんは会社勤めをしている。
- ・ 糖尿病があり、服薬加療中。腰痛と膝関節痛で整形を月1回受診している。

対応の問題点（次男との関わり）

- ・ 訪問の度に、言葉の使い方や声のトーンについて「不適切だ」等と指摘される。服装やバッグ等の持ち物についても「社会福祉士としてふさわしくない。」と指摘してくる。
- ・ 限度額全てを使い切らなければならないと勘違いしており、制度の内容を説明すると、すぐに興奮して怒り出す（間違った解釈のままている）。
- ・ 怒りがおさまらないときは、利用しているサービス事業所全てを巻き込み、怒鳴り散らす。
- ・ 本人に関わろうとすると、「爺さんとの話は5分でいい。俺と話していればいい。」と言われ、数時間もいなければならない（早く帰ると機嫌が悪くなる）。
- ・ 本人が使えないような福祉用具を借りてほしいと訴えてくる。明らかに次男さんが使おうとしている。
- ・ 毎月の予定で、変更箇所を伝えても、「聞いていない」「了承していない」など、私に非があるようにしてトラブルを作られる。
- ・ 訪問の都度、常に言葉尻をつき、揚げ足をとってくる。
- ・ 次男さんは、「障害者は弱い立場なのだ。」と強調してくる。制度上できないという、「いいのか！訴えてやる！」という脅しのような言葉を出してくる。

担当者として思うこと感じること

- ・ 精神的にきつい。
- ・ トラブルを起こさないようにと思うせいか、話が受身になってしまう。
- ・ トラブルを作って暇つぶしをしているように思えた。トラブルのたびに人が集まるのを楽しんでいるように思う。
- ・ いつも、気がつくことではない話になっている。
- ・ 毅然とした対応が必要だったのでは？
- ・ 対応が辛かった。
- ・ 行政や事業所としての対応はどうかのだろうか？

仙台さん 女性 65歳 要介護2 のケース

(ケアマネからの相談)

本人：皆がやりやすいようにしてください。

同居人：介護をしたことが無いので、入浴と排泄の介助、炊事などを手伝ってほしい。

- ・ ベットに横になり、一日中テレビを見て過ごしている。体調が優れない為、外出は通院のときのみ。
- ・ 10年前に離婚し、今は同居人（チンピラ風の内縁の夫？）と2人暮らし。生活保護を受けている。子供はいない。
- ・ 乳癌で、定期的に放射線治療の為通院している。進行し、数箇所に移転している。

対応の問題点（同居人との関わりについて）

- ・ 介護保険以外でかかる料金や物品については、お金は出せない。オムツ代、シーツの用意は、あんたのほうで何とかしろと言われる。同居し、内縁関係は明らかだが、都合によって、「ただの同居人」の立場をとる。
- ・ 国見さんが自分で点滴の針を抜いた際、「お前らは、本人に針を抜かせるのか？管理が不十分だ、医療ミスだ。市役所へ来い、この件について白黒つけようじゃないか！」と言いがかりをつけてくる。
- ・ 同居人へ電話しても、自分が登録してある番号以外には出ない。着信があっても、電話料がかかるからと、電話をかけることもしないため連絡がとりづらい。用があるときは、着信を入れて相手にかけさせる。
- ・ 急でない用件でも、「すぐに来い」と他の訪問中でも呼びつけられる。
- ・ 訪問しているスタッフへ、「女の世話を早く終わらせて、俺と話をするようにしろ。コミュニケーションをとるようにしろ！」「自分の世話もしてくれ。」「俺の言うことだけきいていればいいから。」と自分中心の欲求をしてくる。
- ・ 名前を名乗らないで事務所に電話をよこす。声を聞いて自分のことが分からないと、対応した相手に言いがかりをつける。「俺が電話したら、職員全員が俺のことが分かっているようにしておけ。」と命令してくる。
- ・ 制度の説明を何度も何度もしているにも関わらず、都合が悪くなると「聞いていない！説明されていない！」と、説明責任を追及してくる。

ケアマネとして思うこと感じること

- ・ 世間に頼れる人がいない。
- ・ 言葉尻について、揚げ足をとられ、対応できない。
- ・ もう少し、毅然とした態度や対応が必要だったのだろうか？無理な要求を呑んだこともあった。
- ・ 対応が辛い。精神が壊れる寸前！ご飯も喉を通らない。
- ・ もう関わりたくない。

対 応 シ ー ト

(支援の対象者名 :)

年月日	平成 年 月 日			記入者		
対象者の 求め	答え	助言 (スキルアップ)	振り返り	確認	精神的支援	その他 ()
問題の 具体的状 況						
問題の原 因						
対象者の 意向						
今後の課 題						
支援の方 針 (目標)						
備考						

参考

話の聞き方, 話し方, 接し方

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。

2005. 11. 07. 加藤美和子

	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のでしょうか。

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のでしょうか。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ない。

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るれば、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みましょう！」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、〇〇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、〇〇なんですよ。」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つたとしても、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のでしょうか。

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、新たな提案を試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。「〇〇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、「〇〇ちゃん」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。

1 1 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。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。共感はず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ほいて・・・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つらうとすることが、当たり前にできたらいいのではないのでしょうか。

自分だったらこうしてほしいということではなく、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。

やっほ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たら嬉しいものです。