

# ホームヘルプ サービスで変わる 認知症高齢者のQOL

## 第2回 認知症の人のコミュニケーション能力の 変化と特徴を知る

### 「認知症ケアのコミュニケーション」 を具体的に学ぼう!!

認知症の人（主にアルツハイマー型）には、多少の個人差はありますが、アルツハイマー病などによる記憶力、理解力、話し方や言語の能力、社会生活能力の低下が見られます。そのため、効果的にコミュニケーションを行う能力が、予想される経過をたどって低下していくことが多くなります。

認知症の人は、その不安や戸惑いが呼び起こす思いを相手に伝える時、メッセージを言葉で伝えることが困難になりがちです。その結果、かかわる人には、認知症の人のさまざまな行動に込められたメッセージが読み取りにくくなり、認知症の人が訳もなく混乱しているように見えるのです。

また、加齢による難聴などの身体的変化、家族、友人、活力の喪失など、心理的・社会的・環境的な変化によるコミュニケーション障害も起こりやすいと言われています。

そこで、私たち訪問介護に携わる者がより良い認知症ケアを提供するためには、認知症の人のコミュニケーション能力の喪失や変化だけに注目するのではなく、保持されている能力は何かを知り、いかにそれを最大限に活用していくかを考えることがとても重要になります。

#### 〈理解を深めるポイント〉

#### 認知症の人のコミュニケーション能力の 変化と特徴を知る



- ・ 認知症の人のコミュニケーション能力の活用
- ・ 認知症の人の無力感の減少・生活の個性化
- ・ 介護者と認知症の人との絆が深まる

### 石川立美子

介護共育研究会 主宰／大阪教育大学大学院修士課程修了／認知症介護指導者  
主任介護支援専門員／介護福祉士／社会福祉士／認知症ケア専門士



民間訪問介護事業所にて訪問介護を実践の後、病院の在宅支援部門の介護支援専門員となり、医療との連携を深める。住み慣れた地域での暮らしを継続する必要性を感じ、社会福祉協議会介護保険事業の統括管理者となる。その後、特別養護老人ホームなどの運営に携わりながら、「共に育つ」をキーワードに、訪問介護従事者などへの教育、認知症の人を地域で支える啓発活動や支援者教育を展開。現場実践を理論化し根拠あるケアを確立するため、大学院で研究。家族の介護や長年福祉現場から得た豊富な経験・知識を基に実例を挙げた研修は、分かりやすく好評。

## 具体的なコミュニケーション能力の変化

認知症の利用者をケアする私たちは、病気の進行過程、コミュニケーション能力の低下、それによって生じることが多い心理・行動の変化とその対応の仕方を学ばねばなりません。それぞれの人の生き方を尊重し、人生に寄り添い、支援する「ケア」が大切です。

特に、アルツハイマー型認知症の人の症状変化には、コミュニケーション能力の変化と関連してくるものが多く見られます。

次に、それぞれの程度におけるコミュニケーション能力の特徴をまとめます。

### ●軽度認知症

- ・会話文の作成能力は比較的完全であるが、10年前のことが今日の出来事のように聞こえる（「いつ・どこで・誰と・何をしたか」の「いつ」の部分が不明確になりやすい）。
- ・ちょっとしたヒントで思い出すことがある。
- ・文字を読むことはできるが、書けない字がだんだん多くなる（書きとめることが困難になってくる）。

### ●中度認知症

- ・理論的な長い文章によるコミュニケーションよりも、単純な文や単語を並べたような非言語的なコミュニケーションが多くなっていく（短い単語は比較的理解できる）。
- ・話題の一貫性がなくなりやすく、「アレ」「コレ」「ソレ」などの代名詞を多用しやすい（代名詞の指すものについて共通理解が必要）。
- ・適切な言葉が選べなくなる（みかんとりんごを言い間違える）。


- ・習慣や幼少のころのことは覚えており適切な言語表現や行動が可能なが多い。

### ●重度認知症

- ・過去のことを思い出そうとすることを忘れてしまう。
- ・語彙がますます限られて、発語も難しくなる。
- ・非言語のメッセージを発したり、理解したりすることは最終段階まで可能であることが多い（体に触れると反応できることが多い）。

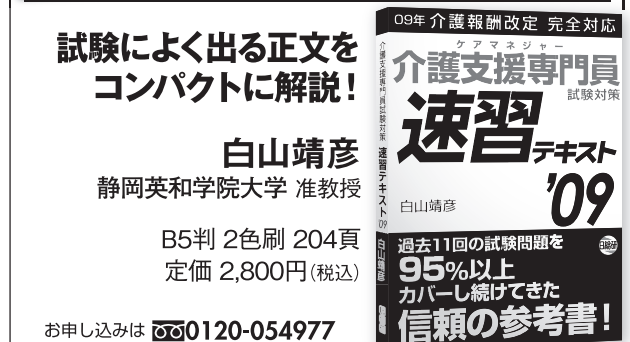
認知症のある利用者とかかわる時、「認知症の人は、みんな同じようにコミュニケーション能力の障害がある」と思っていないか？ コミュニケーション能力の特徴を生かしたケアを提供できていますか？

次に、AヘルパーとBさんのかかわりを例に、次の2つのケースを見ながらコミュニケーションのポイントを考えてみましょう。



多くの受験生を合格に導いた指南役に記憶に残る覚え方を学ぶ！

いとう総研  
資格取得支援センター 編  
A4変形判 2色刷 240頁  
定価 2,900円(税込)



試験によく出る正文をコンパクトに解説！

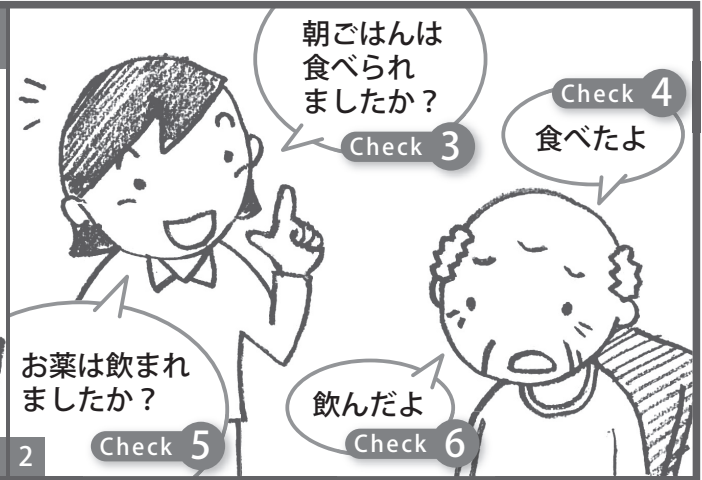
白山靖彦  
静岡英和学院大学 准教授

B5判 2色刷 204頁  
定価 2,800円(税込)

お申し込みは ☎0120-054977

09年介護報酬改定 完全対応  
介護支援専門員  
速習テキスト  
試験対策  
白山靖彦  
09  
過去11回の試験問題を95%以上カバーし続けてきた信頼の参考書！

AヘルパーとBさんのケース《失敗編》



AヘルパーとBさんのケース《成功編》





どこが違うのでしょうか？  
詳しく見ていきましょう。

## AヘルパーとBさんのケース《失敗編》

### Check 1 ご気分はいかがですか？

これだけでは、何を知りたいのか分かりません。

### Check 2 いいよ

習慣（決まり文句）で、何も考えずに答えている可能性があります。

### Check 3 朝ごはんは食べられましたか？

前文の会話同様、何のために確認が必要と考えているのか分かりません。

### Check 4 食べたよ

いつ、何を、どれくらい摂取したかが不明です。

### Check 5 お薬は飲まれましたか？

何の薬の話なのかなどが分からず、前文の会話同様、何のために確認が必要と考えているのかが見えません。

### Check 6 飲んだよ

いつ、何を、どれくらい飲んだのが不明です。このような会話では、この返事が精いっぱいです。

### Check 7 では、お風呂に入りますか？

Aヘルパーは食事・服薬・体調を確認し、入浴可能と判断したのでしょうか、会話が唐突です。

### Check 8 どうして入らなければいけないんだ!!

矢継ぎ早の質問の後であり、お風呂を強制されたように感じてしまった可能性があります。



## AヘルパーとBさんのケース《成功編》

### Check 1 フラフラしませんか？

Bさんの手を握り笑顔で話し掛けることで、信頼と安心のメッセージを送りながら、熱がないか、むくみがないかなど、今日の様子を観察しています。

### Check 2 大丈夫だよ！

信頼が伝わり、Aヘルパーに安心して今の落ち着いた状態を伝えています。

### Check 3 朝はおにぎりを食べられましたか？

食べたであろう好物の名前を具体的にはっきりと伝えて、思い出すヒントになるようにします。



### Check 4 食べたよ！ おいしかったよ!!

心地良い会話を交わすことで、ますます信頼関係を強固にしていけることができます。

### Check 5 ごはんの後はお風呂でしたね

嗜好を知るなじみの関係であることを伝えると共に、この後の行動を、Bさんの習慣と言葉でBさんに分かる表現を使って伝え

ます。さらに、サービスの中身を明確に具体的な言葉で表現して、理解を促進していきます。

**Check 6** そうだね、昔からそうしてるんだ！  
今からの行動（訪問介護の目的）を理解した安心感と信頼感から、時間の共有（サービスの提供）を承認し、協働（共にする入浴）のきっかけになってます。

**Check 7** めるめが気持ちいいですね！  
Bさんの嗜好を尊重していることを伝えると共に、Bさんの得意な話題づくりを提供しています。

**Check 8** 最初はめるめで入って、出る時に追い炊きするのが一番さ！ 極楽、極楽！！  
楽しそうに会話が弾み、気持ちがどんどん入浴に向いていくのが分かります。

実際の事例を見ていかがでしたか？

職場でこの事例を題材に話し合ったり、実際の利用者とのやり取りを想定してロールプレイをしたりしてみたいかがでしょうか。

認知症の利用者の理解を深め、その人らしさを支援するケアに役立てていただければ幸いです。

参考文献

- 1) 日本認知症ケア学会編著：認知症ケアの実際 I 総論，ワールドプランニング，2004。

**出版記念セミナー** 最新刊 7/20

難解な運営基準を現場の達人ケアマネがやさしく解説した本  
**法令遵守責任者、ケアマネ必読！**

B5判 144頁予定 予価 3,000円(税込)

居宅ケアマネ 超実務的 現場ルールブック  
成澤正則  
平成21年度 法令通知の かみくだきQ&A

現場でよくある間違った手続き&記載をズバリ指摘！

**現場の達人が教える！ 居宅ケアマネ 実務の“超”重要ポイント**  
最新の法令通知を基にケアマネ実務をかみくだいて解説

**成澤正則氏** ケアプランセンターソラーナ 介護支援専門員  
山形県介護支援専門員養成研修講師



広告代理店社員から介護業界へ転身。介護職、生活相談員などの業務を経験後、現在は居宅介護支援事業所の介護支援専門員として利用者の支援を行う。介護支援専門員を対象としたスキルアップ研修会を企画したり、介護支援専門員養成研修や職場内研修などの講師を務めている。また、ケアマネに役立つさまざまなツールを提供しているwebsite「介護支援専門員である介護福祉士がつくっているホームページ」の管理者でもある。

プログラム ★11704

1. 運営基準・解釈通知を知ることによって何が変わるの？
2. 運営基準・解釈通知で読み解く居宅ケアマネ実務  
～最新の法令通知を基に実務で押さえるべきポイントをズバリ解説！  
1) 重要事項の説明は口頭でもいいの？  
2) 契約書は必要なの？ 3) 申請代行は義務？  
4) 照会が認められる「やむを得ない理由」「軽微な変更」とは？  
5) 同意が必要な原案は第1・2・3表のみ？  
6) 退院・退所する人の課題分析のポイントは？  
7) ショートステイ利用日数の限度は？  
8) 個人情報使用の同意は利用者のみでいいの？  
9) 事業者は基礎研修を受講させる義務があるの？  
10) 各記録の保存期間は？  
…など他にも多くの疑問を解消できる！
3. 法令遵守! 間違った記載も今日で終わり!!  
**居宅サービス計画書作成スキルアップ(演習)**  
～間違いやすい項目を中心に記載ポイントを分かりやすく解説！

<b>大阪</b>	09年 9/26 (土) 10:00～16:00 田村駒ビル	<b>岡山</b>	09年 10/10 (土) 10:00～16:00 福武ジョリービル
<b>福岡</b>	09年 10/11 (日) 10:00～16:00 福岡センタービル	<b>東京</b>	09年 12/5 (土) 10:00～16:00 ハーモニーホール

【参加料/共に税込】 本誌購読者 15,000円 一般 18,000円

実地指導担当者と自信を持ってやりとりでき、根拠をもって反論できる

- 今まで誰にも聞けなかった！ 居宅ケアマネ実務の疑問を解消。
- 知らなかったではすまされない！ 居宅ケアマネに必要な手続きのイロハが分かる。

