

## 6月22日（水）施設内研修会 ～介護現場での言葉遣い～



管理者 阿部さん

今回の研修会では、介護現場（施設内）でどんな言葉遣いで利用者様と接するべきか、また良い関係を築くためにはどうするべきかお話がありました。

### ○介護現場で使ってはいけない言葉・口調とは？

- ・タメ口
- ・赤ちゃん言葉
- ・脅し文句
- ・命令口調
- ・あだ名や呼び捨て
- ・若者言葉
- ・専門用語



介護現場で働く介護士さんたちの中には、利用者様に対する言葉遣いが難しいと感じる方もいます。上記の言葉・口調はなぜ使ってはいけないのでしょうか？

◇**タメ口**…プライベートで接しているのではなく介護士という立場で働いている中でのコミュニケーションなので、利用者様には敬意を持って接する必要があります。

◇**赤ちゃん言葉**…幼稚な言葉遣いは利用者様だけでなく、ご家族も不快にさせてしまいますので使ってはいけません。

◇**脅し文句**…利用者様に怖い思いをさせる言葉は使ってはいけません。

◇**命令口調**…利用者様も傷つける可能性もありますし、逆に口論に発展してしまう可能性もありますので使ってはいけません。どんな時でも「～しましょう」「～をして下さい」というように丁寧な言葉を使いましょう。

◇**あだ名や呼び捨て**…ご家族や周りの人から見てみると不愉快になる言葉です。失礼な人と思われるので、ご家族の前や状況に応じて「さん」を付けて呼ぶようにしましょう。

◇**若者言葉**…利用者様とコミュニケーションを取れない言葉は使ってはいけません。

◇**専門用語**…利用者様の立場に立って考えて、理解できるような言葉に置き換えて話すことを心がけましょう。

### ○使ってはいけない5つの言葉

- ①さっき自分で言ってたよね
- ②どうせ出来ないでしょ
- ③やっちゃダメだってば
- ④いい加減にしてよ
- ⑤ちょっと待っててください

上記⑤は一番使ってしまう言葉です。言ってはいけない言葉①～④に比べると『ちょっと待って下さい』という言葉は否定的な言葉ではありません。しかし、**利用者様を拘束してしまう言葉です**。これも一種の身体拘束にあたり『スピーチロック』と呼ばれています。

**スピーチロックは、身体拘束の一種です**。介護施設の現場では、人員不足などが原因で特にスピーチロックが起きやすいといえます。**スピーチロックが利用者様に与える影響は大きく、認知症の悪化やADLの低下を招いてしまいます**。普段から言い換え表現を意識し、研修などを行うことは、スピーチロック防止につながります。また、利用者様を一人の人間として尊重する気持ちを持つことも大切です。

<まとめ> 今回の研修で、介護者がどんな言葉遣いで利用者様と接するべきか、また良い関係を築くためにはどうするべきかを中心にお伝えしてきました。要点としては、

- ・介護現場で赤ちゃん言葉や威圧的な言葉、若者言葉など、利用者様が不安になったり混乱するような言葉は使わないようにする。
- ・信頼関係を築けた方に対しタメ口を使う。敬意を表し敬語は必ず使うようにする。
- ・『スピーチロック』の言葉を使わないようにして、言い換える言葉や補足する言葉で安心感を与えるようにする。
- ・利用者様と介護者が気持ちよく接することができるように、相手の立場に立った言動を心がけることが大切
- ・お互いに気持ちの良い関係を築くためには、相手を尊重した言葉選びを意識する



この他にも、利用者様と向き合う心構えとして・介護現場ではやはり敬語の方が良い？・気持ちよく関係性を築くためになどお話がありました。施設内での行動・言動など振り返るきっかけになったと思います。ご利用者様に寄り添った質の高いケアができるように今後も取り組んでいきたいと思います！ 研修会お疲れ様でした。