

話しかけるとき

障害によって様々な困っている状況があります！

- 困っていても、自分から声をかけることができない人
- 状況を説明できないために、どうして良いか分からず、その場で動けない人
- 声をかけることができず、モジモジしたり、ウロウロしたり、その場で動けなかったり、独り言を言ったりする人
- 状況が判断できないため、混乱して、ウロウロする人

応対ポイント

まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます

- ゆっくり、やさしい口調で声をかけます。また、顔の表情も重要です。強い口調や相手をとがめるような表情、口調はしないようにします。
- 声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいます。
- まずは自分の立場や名前などを伝え、「何かお手伝いすることはありますか？」などと、声をかけます。状況によっては、具体的に「切符を買うのですか？」などと声をかけます。

応対ポイント

声をかけたら、様子を見て応対します

- 様子を見て、その人の状況に応じた応対をします。
- 顔色、けがなどについても注意して様子を見ます。

こんな事で困っています

《行くべきところがわからない》

- 案内サインが見つからず、どこへ行けばよいか分からない
- 表示が漢字だけだと読めない
- 情報が多すぎてわからない
- 長く物事を覚えていることができないため、目的の場所を探せない
- 目的の場所までの行き方が複雑なため、分からない
- 初めての場所で迷ってしまう

《自分から上手く話せない》

- 自分から声をかけることができない
- 行き先を上手く伝えられない
- 初対面の人に話することに慣れていないため、緊張してしまう
- 緊張して、混乱してしまうために話せない



話を **聞** くとき

応対ポイント

リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子にあわせて、話をよく聞きます

- 安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- 話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。
- 断片的な言葉からでも、相手の状況、気持ちなどを推測し、話の内容を理解するように努めます。その後、やさしく話の内容を確認します。
- 声量の調節がつきにくく大きな声を出している時には、小さめの声で話しかけるとよい場合もあります。

応対ポイント

必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認します

- 言葉が出ずに困っている様子のときは、相手の状況や気持ちを推測して、こちらから質問をし、気持ちを確認します。この場合、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。



応対ポイント

必要に応じて、コミュニケーションボードを利用します

- 自分の気持ちを言葉にできない人には、絵記号などを用いた「コミュニケーションボード」(→参考資料：P.15 参照)を使うとやりとりができる人もいます。
※コミュニケーションボードの使い方が分からなかったり、慣れていない人もいます。



こんな事で困っています

《話や回答がうまくできない》

- 話がうまくまとまらない
- 言葉がうまく出ない
- 緊張して話ができない
- 思っていることをうまく伝えられない
- 言葉、用語、表現などがあいまい
- 話している言葉が思っていることと違うことがある
- 返答していてもわかっているとは限らない
- 音声言語によるコミュニケーションがとれない
- 幻覚や妄想と思われる話をする

基本のコミュニケーション

話や説明をするとき

対応ポイント

ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、内容を理解しているか確認します

- たくさんを一度に言われると分からなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話します。
- 相手が理解できるように、必要に応じて分かりやすい言葉に言いかえます。「もうちょっと」「あそこ」といった抽象的な表現ではなく、「あと5分」「黄色の柱」のように具体的な言葉で説明します。
- 説明した内容を理解しているか確認します。時には確認のために復唱してもらうことも必要です。
- 伝わっていないと感じたら、ポイントをくりかえして伝える、視覚的に分かる方法で伝えるなど、伝え方を工夫します。

対応ポイント

言葉での説明以外の方法により理解を助けます

- 一度にたくさんが覚えられない人もいますので、大切なことはメモに書いて渡します。
- コミュニケーションボード（→参考資料：P.15 参照）の活用や、絵や図を用いる、実物を見せるなどの工夫により理解を助けるようにします。

対応ポイント

本人を尊重するように話をします

- 話す際に幼児扱いせず、困っている人の顔をよく見て話をします。
- 確認のために、介助者に話しかける場合もありますが、その場合も本人の意志を尊重するように配慮します。

★その他の配慮すべき事項

- ざわざわした所では、聞き取れない人や落ち着かなくなる人もいますので、静かな場所を選んで話をします。
- 訪問の目的を的確に把握します。「たらい回し」にしてはいけません。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。話の内容を頭から否定したり、安易に同意したりしてはいけません。話を聞き、落ち着く様子が見られたら、「ところで用件は…ですよね」と話題の転換を図ってみます。

こんな事で困っています

《話や説明が理解できない》

- 一度にたくさんを言われるとわからなくなってしまう
- 複雑な会話や文章は分かりづらく理解に時間がかかる
- 言ったことを反復する「オウム返し」の行動をとる人もいます
- 質問の内容が十分に分からなくても何となく答えてしまう
- 伝わっていないのに相づちをうってしまう

《記憶することが難しい》

- 口頭の説明だけでは忘れてしまう
- 聞いたことを全て覚えることができない
- 周囲のことに気をとられ、今何を聞いていたのかを忘れてしまう