

外国人介護職員研修テキスト

# 介護の声かけ

シャドーイングとロールプレイ

学校法人 青池学園

若狭医療福祉専門学校



# この教材の特徴

## ①外国人介護職員のための教材

この教材は、外国人介護職員に自信と誇りを持って介護職に就いていただき、職場定着と次世

代の介護職リーダーになっていただけることを目的として作られています。

近年増加の一途をたどる外国人介護職員の課題のひとつとして、コミュニケーションの「壁」が挙

げられます。それは、日本語そのものの「壁」であったり、文化的な「壁」であったりします。

介護現場においてもコミュニケーションの「壁」は様々なものがありますが、この教材は利用者との

「声かけ」コミュニケーションに注目し、利用者との円滑なコミュニケーションがとれることで、誰からも

信頼される介護職員になっていただきたいという願いのもと作られました。

## ②すぐに「できる」「使える」ことを目的にしている

内容は、シャドーイングとロールプレイングでコミュニケーションを学んでいく構成になっています。研

修の実施は、施設や組織内でリーダーが研修を行うことを想定しています。

シャドーイング(shadowing)は言葉を聞き取りながら、ほぼ同時に復唱する言語学習方法です。

特に、第二言語習得でリスニングやスピーキング能力の改善に有効だと言われています。ラジオや

音声付きのテキストなどでもできますが、リーダーと対面でシャドーイングを行うと、聞き取りの誤りや発

音の誤りをその場で修正することができるため、高い効果が期待できます。そして、すぐにロールプレ

ィングを行い、「学ぶ」―「できる」ことをめざしています。

# 目次

1	朝の声かけ	1
2	体調確認の声かけ(胃腸)	7
3	体調確認の声かけ(頭痛)	13
4	体調確認の声かけ(関節・皮膚)	19
5	体調確認の声かけ(高齢者の風邪)	25
6	衣服の着脱の声かけ基本	31
7	上着の着脱の声かけ(かぶり上着)	37
8	上着の着脱の声かけ(前開き上着)	41
9	上着の着脱の声かけ(臥位)	45
10	ズボンの着脱の声かけ(ふらつき)	49
11	ズボンの着脱の声かけ(右麻痺)	53
12	ズボンの着脱の声かけ(臥位)	57
13	車いすへの移乗の声かけ(ベッド仰臥位～座位)	61
14	車いすへの移乗の声かけ(ベッド座位～車いす)	65
15	車いすでの移動の声かけ	69
16	車いすからベッドに移乗の声かけ	75
17	食事の声かけ(準備)	79
18	食事の声かけ(食事中)	85
19	食事の声かけ(食欲不振・食後)	91
20	トイレの声かけ	95
21	おむつ交換の声かけ	99
22	差し込み便器の声かけ	103
23	入浴の声かけ(準備)	109
24	入浴の声かけ(浴室内)	113
25	入浴の声かけ(入浴後)	119
26	ロールプレイング演習①	123
27	ロールプレイング演習②	129
28	電話対応の基本(電話を受ける)	135

# 1 朝あさのこえ声かけ

き気をつけること

へ や はい とき しず  
部屋に入る時は、静かにノックをしましょう。

ねむ かく にん  
よく眠れたかどうか、確認をしましょう。

あさ き ぶん たい ちゆう かく にん  
朝の気分や体調の確認をしましょう。

よ てい よ てい つた  
予定があるときは、予定を伝えましょう。

あさ はん なに つた  
朝ご飯までに何をするか伝えましょう。

## 【シャドーイング-朝の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### <朝のあいさつ>

- おはようございます。
- 起きていらっしゃいますか。

### <睡眠の確認の声かけ>

- 昨日はよく眠れましたか。
- 夕べはぐっすり寝られましたか。
- 昨日はよくお休みになれましたか。

### <起きていたときの声かけ>

- お早いですね。何時に起きられましたか。

### <よく眠れなかったときの声かけ(理由を聞きます)>

- 夜、何時に目が覚めましたか。
- 何か気になることがありましたか。
- 何か心配なことがありましたか。
- どこか具合の悪いところがありましたか。
- トイレは何回行かれましたか。

### <体調確認の声かけ>

- 今朝のご気分はいかがですか。
- 身体の具合はいかがですか。
- 身体の調子はいかがですか。

<利用者が起きないときの声かけ>

- そろそろ起きましょうか。
- もうすぐ朝ご飯ですので、ご準備なさいませんか。
- まだ眠いですか。
- もう少し横になっていらっしゃいますか。…では、30分くらいしたら、また来ますね。
- 調子が悪いようでしたら、無理に起きなくても大丈夫ですよ。

<部屋の空気の入れ替えをするときの声かけ>

- カーテンを開けてもよろしいですか。
- 窓を開けて、空気を入れ替えましょうか。

<今日の天気の話の声かけ>

- いいお天気ですね。
- 気持ちのいい朝ですね。
- 今日は曇っていますね。
- 雨が降っていますね。

<一日の予定があるときの声かけ>

- 今日は散歩の日ですね。いいお天気ではよかったですね。
- 今日は山田さんの好きなカラオケの日ですね。楽しみですね。
- 今日のご家族の方がいらっしゃる日ですね。楽しみですね。

## 【ロールプレイング-朝の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

### 【状況】

山田さんの部屋に朝のあいさつにいきます。

山田さんは、よく眠れなかったようです。

もう少し寝ていたいということだったので、30分後にまた来ることを伝えます。



◎ = 介<sup>かい</sup>護<sup>ご</sup>職<sup>しよく</sup>

○ = 利用<sup>りよう</sup>者<sup>しゃ</sup> (山<sup>やま</sup>田<sup>だ</sup>)

◎ (ノックをして朝<sup>あさ</sup>のあいさつをしましょう)

○ ああ、おはよう。

◎ (昨夜<sup>さく</sup>の睡眠<sup>や</sup>の様子<sup>すい</sup>を聞き<sup>みん</sup>ましょう)

○ あまり、ねむれなかった。

◎ (眠<sup>ねむ</sup>れなかった理由<sup>り</sup>を聞き<sup>ゆう</sup>きましょう)

○ 特<sup>とく</sup>に理由<sup>りゆう</sup>はないけど、ねむれなかった。

◎ (もう少し寝<sup>すこ</sup>るかどうか聞き<sup>ね</sup>きましょう)

○ ああ、もう少しねるよ。

◎ (30分<sup>ぶん</sup>後<sup>ご</sup>にくることを伝え<sup>つた</sup>ましょう)



## 2 体調確認の声かけ（胃腸）

気をつけること

気分・体調の確認をしましょう。

顔色や呼吸、声の調子も確認しましょう。

気分や体調が悪いときは共感をしましょう。

医療職に診察をしてもらう時は、確認をとりましょう。

## 【シャドーイング-体調の確認】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜体調の確認＞

- ご気分はいかがですか。
- 身体の具合はいかがですか。
- 身体の調子はいかがですか。
- お加減はいかがですか。
- お変わりはありませんか。
- どこか具合が悪いところはありませんか。

### ＜痛みの確認＞

- どこか痛いところはありませんか。
  - どのあたりが痛みますか。
  - どんな感じで痛みますか。ズキズキしますか。
- (地元でよくつかう言葉で表現してください。例えば、ガンガン、ピリピリなどです。)

＜胃の調子が悪いとき＞

- 食欲はありますか。
- 胃がムカムカしますか。
- 気持ち悪くて吐きそう(もどしそう)ですか。

＜下痢のとき＞

- お腹の調子はいかがですか。
- 下腹は痛みますか。
- (お腹が)ごろごろしますか。
- どんな便がでましたか。
- 何回くらいトイレにいきましたか。

＜便秘のとき＞

- お通じはありますか。
- (お腹が)はっていますか。

【ロールプレイング-朝の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

【状況】

山田さんの部屋に朝のあいさつにいきます。

昨日は夜中に下痢(水のような便(水様便))を何度もして、ねむれなかったようです。

感染症も疑われるため看護師に報告します。

◎ = 介護職

○ = 利用者（山田）

◎（ノックをして朝のあいさつ）

○おはよう。

◎（昨夜の睡眠の様子を聞く）

○あまり、ねむれなかった。

◎（睡眠不足の原因を聞く）

○お腹が痛くて5回くらい下痢をしてねむれなかった。

◎（どんな便だったのか聞く）

○水のような下痢をした。

◎（今の様子を聞く）

○今は痛みが落ち着いたところ。

## 2 体調確認の声かけ（胃腸）



### 3 体調確認の声かけ（頭痛）

気をつけること

気分・体調の確認をしましょう。

顔色や呼吸、声の調子も確認しましょう。

気分や体調が悪いときは共感をしましょう。

医療職に診察をしてもらう時は、確認をとりましょう。

## 【シャドーイング-体調の確認】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜体調の確認＞

- ご気分はいかがですか。
- 身体の具合はいかがですか。
- 身体の調子はいかがですか。
- お加減はいかがですか。
- お変わりはありませんか。
- どこか具合が悪いところはありませんか。

### ＜痛みの確認＞

- どこか痛いところはありませんか。
  - どのあたりが痛みますか。
  - どんな感じで痛みますか。ズキズキしますか。
- (地元でよくつかう言葉で表現してください。例えば、ガンガン、ピリピリなどです。)

＜頭痛がするとき＞

- 吐き気はしませんか。
  - いつから痛みますか。
  - だんだんひどくなっていますか。
  - どんな痛みですか。ズキズキしますか。
- （地元でよくつかう言葉で表現してください。例えば、ガンガン、ピリピリなどです。）

＜めまい＞

- めまいや立ちくらみはしませんか。
- クラクラしませんか。
- 立ち上がった時フラフラしませんか。

＜身体の様子＞

- 手や足がしびれていませんか。
- 手や足が動かしにくいですか。
- だるくないですか。

いつも通り言葉が出ていない。

うまくしゃべれていない。

表情がゆがんでいる。

ぼーっとしている。

など、いつもと違う様子が見られたらすぐに上司や周りの人に報告をしましょう。

【ロールプレイング-朝の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

【状況】

山田さんの部屋に朝のあいさつにいきます。

頭痛があり、だるそうだったので、お熱を測らせてもらいます。

微熱があったため看護師に報告します。

◎ = 介護職かいごしやく

○ = 利用者（山田）りようしゃ やまだ

◎（ノックをして朝のあいさつ）あさ

○おはよう。

◎（体調を聞く）たいちよう き

○すこし頭あたまが痛い。いた

◎（頭痛の様子を聞く）ずつう ようす き

○ズキズキして少しすこフラフラする。

◎（他の体調を聞く）ほか たいちよう き

○（風邪かぜによる発熱はつねつがあることを想定して、質問そうていに答えしつもんてください）こた

◎（体温たいおんを測はからせてもらおう（検温結果けんおんけつは37.5度））か

○だるくて起きお上があれない。

◎（共感きやうかんをして、看護師かんごしに診みてもらおうようお願いねがしてもよいか確認かくにんする）

○ああ。お願いねがします。

### 3 体調確認の声かけ（頭痛）

## 4 体調確認の声かけ（関節・皮膚）

気をつけること

気分・体調の確認をしましょう。

顔色や呼吸、声の調子も確認しましょう。

気分や体調が悪いときは共感をしましょう。

医療職に診察をしてもらう時は、確認をとりましょう。

## 【シャドーイング-体調の確認】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜体調の確認＞

- ご気分はいかがですか。
- 身体の具合はいかがですか。
- 身体の調子はいかがですか。
- お加減はいかがですか。
- お変わりはありませんか。
- どこか具合が悪いところはありませんか。

### ＜痛みの確認＞

- どこか痛いところはありませんか。
  - どのあたりが痛みますか。
  - どんな感じで痛みますか。ズキズキしますか。
- (地元でよくつかう言葉で表現してください。例えば、ガンガン、ピリピリなどです。)

### ＜調子が悪かった部位の確認＞

- 腕は伸ばせますか。
- 膝の調子はいかがですか。
- 腰の調子はいかがですか。
- 腕の痛みはいかがですか。
- 指のこわばり(痛み)はいかがですか。



＜皮膚の不調＞

- かゆいところはありませんか。
- ちょっと見せていただけますか。
- 少し粉を吹いていますね。かゆくありませんか。
- 乾燥してかさかさしていますね。かゆみがありますか。
- 少し赤くなっていますね。かゆみはありませんか。
- 少し腫れていますね。

【ロールプレイング-朝の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

【状況】

山田さんの部屋に朝のあいさつにいきます。

昨日は、膝が痛んだため楽しみにしていた午後の散歩にいきませんでした。

背中にかゆみがあったので、軟膏を塗るお手伝いをします。

◎ = 介護職かいごしよく

○ = 利用者（山田）りようしゃ やまだ

◎（ノックをして朝のあいさつ）あさ

○おはよう。

◎（膝の痛みの確認と今朝の体調を聞く）ひざ いた かくにん けさ たいちよう き

○よく寝たが、昨日から背中がかゆい。ね きのう せなか

◎（他にかゆいところはないか聞き、背中をみせてもらう声かけ）ほか き せなか こえ

◎（少し赤くなっているので、軟膏を塗る確認をとる）すこ あか なんこう ぬ かくにん

◎（食事までに着替えを済ませるようにお願いする）しょくじ きが す ねが

○わかった。

#### 4 体調確認の声かけ（関節・皮膚）

## 5 体調確認の声かけ（高齢者の風邪）

気をつけること

気分・体調の確認をしましょう。

発熱・息苦しさがないか確認をしましょう。

顔色や呼吸、声の調子も確認しましょう。

気分や体調が悪いときは共感をしましょう。

【シャドーイング-体調の確認】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

＜風邪のとき＞

- 水分はしっかりとっていらっしゃいますか。
- のどは乾いていませんか。
- のどは痛くないですか。
- 風邪の調子はいかがですか。
- 寒気はありますか。
- ぞくぞくしますか。
- 息苦しくないですか。
- ゼーゼーしますか。
- 熱っぽいですか。
- 身体に熱がこもる感じがしますか。
- 鼻水は出ませんか。
- 鼻は詰まっていますか。
- 咳は出ますか。
- (のどに)痰がからみますか。
- 顔色がすぐれませんか。
- 何だかだるそうですね。
- 顔が少し赤いですね。
- 今日はお元気がありませんね。

はつねつ  
＜発熱のとき＞

- たいおん はか  
□ 体温を測らせていただけますか。
- おねつ はか  
□ お熱を測りましょう。
- わき あせ  
□ 脇に汗をかいていませんか。
- たいおんけい わき した  
□ 体温計はしっかり脇の下にはさんでくださいね。
- なん ど  
□ 何度ですか。
- びねつ  
□ 微熱がありますね。
- へいねつ  
□ 平熱ですね。よかったです。

たいちよう わる とき  
＜体調が悪い時＞

- はや よ  
□ 早く良くなるといいですね。
- むり やす  
□ 無理をなさらないで、ゆっくりお休みください。
- きよう あんせい  
□ 今日（きょう）は安静（あんせい）にしていますようか。
- きよう にち よこ  
□ 今日（きょう）は1日横（いちよこ）になっていますよう。
- だいじ  
□ お大事（だいじ）になさってください。
- かんごし よ まい  
□ 看護師（かんごし）を呼んで参（まい）ります。
- かんごし ほうこく  
□ 看護師（かんごし）に報告（ほうこく）しておきますね。
- ねん いち ど びやういん み  
□ 念（ねん）のため、一度（いちど）病院（びやういん）で診（み）てもらいませんか。
- なに お  
□ 何か（なに）あれば、いつでもナースコール（お）を押（お）してくださいね。

【ロールプレイング-朝の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

【状況】

昨日から発熱がある山田さんの様子を確認します。

昨日の午後、38度の発熱があったため医師の診察を受けて薬を処方してもらっています。

医師からは、咳、痰、息苦しさが見られたらすぐに連絡するよう指示されています。



◎ = 介護職

○ = 利用者（山田）

◎（ノックをして体調を伺う）

○ 少し楽になった。

◎（共感し、息苦しさはないか聞く）

○ 大丈夫。苦しくはない。

◎（咳や痰がないか聞く）

○ 咳は出てないけど、関節が痛い。

◎（共感し、体温を測らせてもらう）

○ うん。

◎（37.6度に下がっていることを伝える）

○ ああ、よかった。これで楽になる。

◎（共感をして、なにかあったらナースコールを押すようお願いして、5時に

また様子を見に来ることを伝える）

○ ああ。お願いします。

## 5 体調確認の声かけ（高齢者の風邪）

## 6 衣服の着脱の声かけの基本

気をつけること

体調の確認をしましょう。

無理に着替えをするのではなく着替えを促しましょう。

利用者の希望に沿った衣服を準備しましょう。

脱健着患のルールに従って介助をしましょう。

利用者ができることはやらせましょう。

動作をする前に次に何をするか説明しましょう。

## 【シャドーイング-衣服の着脱の基本】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

読んだら□を塗りつぶしましょう。

### <着替えを促す>

- そろそろお着替えをしましょうか。
- パジャマを脱いで、着替えませんか。
- もうすぐ朝ご飯ですから、着替えましょうか。
- 今日はご家族がいらっしゃる日ですね。着替えてお洒落しましょうか。
- 汗をかかれたので、着替えましょうか。
- もうすぐお休みの時間ですから、パジャマに着替えましょうか。

### <適切な衣服に着替えを促す>

- 寒くないですか。もう1枚羽織りますか。
- たくさん着込んでいらっしゃいますね。暑くないですか。

### <着脱の準備>

- お部屋は寒くないですか。
- カーテンを閉めますね。

### < 服えらび >

- 今日は何を着られますか。
- 今日は何をお召しになりますか。
- 今日はどの服にされますか。
- 選ぶのをお手伝いしましょうか。
- 今日は少し寒いですから、こちらが暖かくていいと思いますが、いかがですか。
- こちらと、こちらでは、どちらがいいですか。
- この茶色のシャツはいかがですか。素敵ですよ。

### < 衣服をほめる >

- とてもよくお似合いですよ。
- 素敵な組み合わせですね。
- 暖かそうでいいですね。
- 昨日ご家族が持ってきてくださったお洋服ですか。お洒落ですね。
- 田中さんはセンスがいいですね。

### < 着脱の介助 >

- ゆっくりでいいので、ご自分でやっていただけますか。
- 難しいところはお手伝いしますので、できるところはお願いします。
- 上着から脱ぎましょうか。
- ちょっと後ろをお手伝いしますね。
- では、こちらを着ていただけますか。

【ロールプレイング-衣服の着脱の基本】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

【状況】

山田さんは、脳出血の後遺症で軽度の右片麻痺があり、伝い歩き、または、杖歩行をしている。

朝食の準備ができたので、山田さんを部屋に迎えに行った。いつも着替えは自分でできているが、今日は手足がこわばっているようで、洗顔と整髪に時間がかかりまだ着替えができていなかった。

◎ = 介護職 ○ = 利用者

◎ (コンコンコン) 失礼します。(朝ご飯の準備ができたことを伝え、部屋からでる準備ができたか聞く。)

○ まだ着替えができてないのよ。

◎ (いつもと違うことがあるのかを聞く。)

○ 今日は手がこわばってうまくできないのよ。

◎ (共感して、着替えの手伝いの確認をする。)

○ うん。よろしくおねがいします。

◎ (服を選んでもらう。)

○ 今日は、そのグレーのカーディガンと、チェックのズボンにしようかしら。

◎ (選んだ服をほめる。)

○ そうかしら。

◎ では、座ったままでいいので、上のパジャマから脱ぎましょうか。(パジャマを脱ぐ声かけをする。)

○ (服を脱ぐ)

◎ こんどは、カーディガンを着ましょね。(カーディガンを着る声かけをする。)

ボタンを閉めるかどうか聞く。)

○ このままでいいわ。





## 7 上着の着脱の声かけ（かぶり上着）

き  
気をつけること

だっけんちゃっかん したが かい じょ  
脱健着患のルールに従って介助をしましょう。

り よう しゃ  
利用者ができることはやってもらいましょう。

どう さ まえ つぎ なに せつ めい  
動作をする前に次に何をするか説明しましょう。

き が お き ご ち かく にん  
着替えが終わったら着心地を確認しましょう。

が い ば あい せ なか ととの  
臥位の場合は、背中のしわを整えましょう。

【シャドーイング-上着の着脱】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

<一部介助でかぶりの上着の着脱:左麻痺>

基本手順

- 右手で服の前の胸の辺りまで上げていただけますか。
- 後ろは私が上げますね。
- じゃあ、肘を引いて袖を脱ぎましょう。はい、ありがとうございます。
- 次は頭を脱ぎましょう。右手を使って、ご自分でできますか。
- 左の袖も脱ぎましょう。はい、お疲れ様です。
- では、この上着を着ましょう。左手をちょっと持ちますよ。失礼します。袖を通しましょう。
- 少し前かがみになっていただけますか。頭を通しましょう。
- 最後に、右手を袖に通しましょう。
- 後ろをちょっと整えますね。
- 着心地はいかがですか。

<ボタン・マジックテープ・ファスナー>

- ボタンをお願いします。一番上は私が留めましょうか。
- ボタンはどうされますか。
- マジックテープをとりますね。
- マジックテープを留めますね。
- 上着の前のチェック(ファスナー・ジッパー)は閉めますか。開けておきますか。

【ロールプレイング-上着の着脱】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に着脱をしながら、( )の中の声かけをしてください。

<一部介助でかぶりの上着の着脱:左麻痺>

◎(服を胸の辺りまで上げてもらう)

◎後ろは私が上げますね。

◎(袖を脱ぐ声かけをする)

◎(頭から脱ぐ声かけをする)

◎左の袖も脱ぎましょう。はい、お疲れ様です。

◎では、この上着を着ましょう。左手をちょっと持ちますよ。失礼します。袖を通しましょう。

◎(頭を通す声かけをする)

◎最後に、右手を袖に通しましょう。

◎(後ろを整える声かけをする)

◎(着心地を確認する)

## 7 上着の着脱（かぶり）

## 8 上着の着脱の声かけ（前開き上着）

き  
気をつけること

だっけんちゃっかん したが かい じょ  
脱健着患のルールに従って介助をしましょう。

り よう しゃ  
利用者ができることはやってもらいましょう。

どう さ まえ つぎ なに せつ めい  
動作をする前に次に何をするか説明しましょう。

き が お き ご ち かく にん  
着替えが終わったら着心地を確認しましょう。

が い ば あい せ なか ととの  
臥位の場合は、背中のしわを整えましょう。

## 【シャドーイング-上着の着脱】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

〈一部介助で前開きの上着の着脱：左麻痺〉

- 今から上着を脱いでいきましょう。ボタンを外していただけますか。
- 一番上(のボタン)はお手伝いしましょうか。
- 右手から脱ぎましょう。ちょっと肩のところが緩めますね。お袖の部分を押さえますので、腕を抜いてください。はい、ありがとうございます。
- 左側も脱ぎましょう。はい、結構です。
- では、この上着を着ましょう。左手をちょっと持ちますよ。失礼します。袖を通しましょう。
- 後ろ側を回しましたので、右手をこちらに通してください。
- ボタンをできるところまで留めてください。
- はい、お疲れ様でした。着心地は悪くないですか。よくお似合いですよ。

〈ボタン・マジックテープ・ファスナー〉

- ボタンをお願いします。一番上は私が留めましょうか。
- ボタンはどうされますか。
- マジックテープをとりますね。
- マジックテープを留めますね。
- 上着の前のチャック(ファスナー・ジッパー)は閉めますか。開けておきますか。

## 【ロールプレイング-上着の着脱】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に着脱をしながら、( )の中の声かけをしてください。

＜一部介助で前開きの上着の着脱：左麻痺＞

◎今から上着を脱いでいきましょう。（ボタンをはずしてもらおう声かけを行う）

◎一番上（のボタン）はお手伝いしましょうか。

◎（右の腕を抜く声かけをする）

◎左側も脱ぎましょう。はい、結構です。

◎では、この上着を着ましょう。（左手を袖に通す声かけをする）

◎後ろ側を回しましたので、右手をこちらに通してください。

◎（ボタンをとめてもらおう声かけ）

◎はい、お疲れ様でした。着心地は悪くないですか。よくお似合いですよ。





## 9 上着の着脱の声かけ（臥位）

気をつけること

脱健着患のルールに従って介助をしましょう。

利用者ができることはやらせましょう。

動作をする前に次に何をするか説明しましょう。

着替えが終わったら着心地を確認しましょう。

臥位の場合は、背中の中のしわを整えましょう。

## 【シャドーイング-上着の着脱】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

＜臥位で前開きの上着の着脱：右麻痺＞

- 今からお着替えをさせてくださいね。お部屋の温度はいかがですか。寒くないですか。
- ベッドを少し上げますね。お布団をちょっと下げさせていただきます。失礼します。
- では、上着を脱いでいきましょう。ボタンを外せるところまで外していただけますか。…
- はい、ありがとうございます。残りは私がしますね。
- 左の袖を抜いてください。ありがとうございます。
- 次は左側を向きますので、腕を前で合わせて、足をちょっと曲げてください。右足を失礼します。
- では、私の方を向きますよ。失礼します。1, 2の3。
- 右側も脱ぎますね。
- では、次は上着を着ますね。右手を失礼して、袖を通します。はい、ありがとうございます。
- 背中の中のしわを伸ばしますね。
- では、仰向けに戻りますよ。1, 2の3。
- 左側も袖を通します。こちらに左手をどうぞ。ありがとうございます。
- ボタンをできるところまで留めていただけますか。…残りは私がしますね。一番上まで留めますか。
- はい、お疲れ様でした。着心地はいかがですか。しわとか、気になるところはありませんか。

## 【ロールプレイング-上着の着脱】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に着脱をしながら、( )の中の声かけをしてください。

◎今からお着替えをさせてくださいね。(部屋は寒くないか確認する)

◎ベッドを少し上げますね。お布団をちょっと下げさせていただきます。失礼します。

◎では、上着を脱いでいきましょう。(ボタンをはずしてもらおう声かけを行う)・・・はい、ありがとうございます。残りは私がしますね。

◎左の袖を抜いてください。ありがとうございます。

◎次は左側を向きますので、(左側を向く声かけを行う)

◎では、私の方を向きますよ。失礼します。1, 2の3。

◎右側も脱ぎますね。

◎では、次は上着を着ますね。(右手の袖を通す声かけを行う)

◎(背中の中のしわをのばす声かけを行う)。

◎はい、仰向けに戻りますよ。1, 2の3。

◎(左手の袖を通す声かけを行う)

◎ボタンをできるところまで留めていただけますか。・・・残りは私がしますね。一番上まで留めますか。

◎はい、お疲れ様でした。着心地はいかがですか。しわとか、気になるところはありませんか。



## 10 ズボンの着脱ちやく だつ こえの声かけこえ（ふらつき）

気きをつけること

脱健着患だっけんちゃっかんのルールに従ってしたが介助かい じょをしましょう。

利用者り よう しゃができることはやってもらいましょう。

動作どう さをする前にまえ次につぎ何をなにするか説明せつ めいしましょう。

着替えきがが終わおったら着心地き ご こ ちを確認かく にんしましょう。

【シャドーイング-ズボンの着脱】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

<一部介助でズボンの着脱：麻痺なし、ふらつきあり>

- では、ズボンを着替えましょうか。
- こちらのベッドの手すりを掴んで、立っていただけますか。ズボンをお下げします。失礼します。
- では、ベッドに腰掛けてください。
- ズボンを脱ぎましょう。脱いだズボンはお洗濯しますので、お預かりしますね。
- こちらのズボンをどうぞ。足を通したら、膝の上ぐらいまで上げてください。
- では、こちらの手すりを掴んで、立ち上がりましょう。そばにいますから、ご安心ください。
- 大丈夫ですか。ズボンを上げますから、そのまま手すりを掴んでいてくださいね。
- 失礼します。はい、終わりました。シャツはズボンの中に入れますか。そのまま出しておきますか。

【ロールプレイング-ズボンの着脱】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に着脱をしながら、( )の中の声かけをしてください。

<一部介助でズボンの着脱：麻痺なし、ふらつきあり>

◎では、ズボンを着替えましょうか。

◎（ベッドの手すりを掴んで立ってもらう声かけ）。ズボンをお下げします。失礼します。

◎では、ベッドに腰掛けてください。

◎ズボンを脱ぎましょう。脱いだズボンはお洗濯しますので、お預かりしますね。

◎こちらのズボンをどうぞ。（膝の上くらいまでズボンを上げてもらう声かけ）

◎では、こちらの手すりを掴んで、立ち上がりましょう。そばにいますから、ご安心ください。

◎（立位の確認をして、ズボンを上げる声かけ）

◎失礼します。はい、終わりました。（シャツをズボンの中に入れるかどうかを聞く声かけ）





## 11 ズボンの着脱の声かけ(右麻痺)

気をつけること

脱健着患のルールに従って介助をしましょう。

利用者ができることはやってもらいましょう。

動作をする前に次に何をするか説明しましょう。

着替えが終わったら着心地を確認しましょう。

【シャドーイング-ズボンの着脱<sup>ちやく だつ</sup>】

リーダーが読<sup>よ</sup>んだあと、すぐ<sup>つづ</sup>に続<sup>つづ</sup>けて読<sup>よ</sup>みましょう。

＜一部介助<sup>いち ぶ かい じょ</sup>でズボンの着脱<sup>ちやく だつ</sup>:右麻痺<sup>みぎ ま ひ</sup>＞

- 次<sup>つぎ</sup>はズボンを履<sup>は</sup>き替<sup>か</sup>えましょう。こちら<sup>こち</sup>の手<sup>て</sup>すり<sup>すり</sup>を掴<sup>つか</sup>んで立<sup>た</sup>ち上<sup>あ</sup>がりましょう。
- 大<sup>だい</sup>丈<sup>じょう</sup>夫<sup>ぶ</sup>ですか。ズボン<sup>ズボン</sup>を下<sup>さ</sup>げますから、そのま<sup>ま</sup>までい<sup>い</sup>た<sup>た</sup>け<sup>け</sup>ますか。
- では、ベ<sup>すわ</sup>ッドに座<sup>すわ</sup>りま<sup>ま</sup>しょう。手<sup>て</sup>すり<sup>すり</sup>を掴<sup>つか</sup>んでい<sup>い</sup>て<sup>て</sup>く<sup>く</sup>だ<sup>だ</sup>さ<sup>さ</sup>い<sup>い</sup>ね。
- ズボン<sup>ズボン</sup>を左<sup>ひだり</sup>から脱<sup>ぬ</sup>ぎま<sup>ま</sup>しょう。…はい。では右<sup>みぎ</sup>のズボン<sup>ズボン</sup>を抜<sup>ぬ</sup>きま<sup>ま</sup>す<sup>す</sup>ね。右<sup>みぎ</sup>のかか<sup>か</sup>とを、失<sup>しつ</sup>礼<sup>れい</sup>しま<sup>ま</sup>す。
- 次<sup>つぎ</sup>はこち<sup>こち</sup>ら<sup>ら</sup>のズボン<sup>ズボン</sup>を履<sup>は</sup>きま<sup>ま</sup>しょう。右<sup>みぎ</sup>のかか<sup>か</sup>とを失<sup>しつ</sup>礼<sup>れい</sup>しま<sup>ま</sup>す。
- 左<sup>ひだり</sup>足<sup>あし</sup>もこち<sup>こち</sup>ら<sup>ら</sup>へ<sup>へ</sup>ど<sup>ど</sup>う<sup>う</sup>ぞ。
- 右<sup>みぎ</sup>側<sup>がわ</sup>は私<sup>わたし</sup>が上<sup>あ</sup>げま<sup>ま</sup>す<sup>す</sup>ので、左<sup>ひだり</sup>側<sup>がわ</sup>を上<sup>あ</sup>げ<sup>げ</sup>て<sup>て</sup>い<sup>い</sup>た<sup>た</sup>け<sup>け</sup>ますか。
- では、腰<sup>こし</sup>ま<sup>ま</sup>でズボン<sup>ズボン</sup>を上<sup>あ</sup>げま<sup>ま</sup>す<sup>す</sup>ので、手<sup>て</sup>すり<sup>すり</sup>を掴<sup>つか</sup>んで立<sup>た</sup>ち上<sup>あ</sup>がりま<sup>ま</sup>しょう。
- ズボン<sup>ズボン</sup>を上<sup>あ</sup>げま<sup>ま</sup>す<sup>す</sup>ね。シャ<sup>だ</sup>ツは出<sup>だ</sup>してお<sup>お</sup>きま<sup>ま</sup>すか。
- はい、出<sup>で</sup>ま<sup>ま</sup>した。お疲<sup>つか</sup>れ<sup>れ</sup>様<sup>さま</sup>で<sup>で</sup>した。

【ロールプレイング-ズボンの着脱<sup>ちやく だつ</sup>】

あなたが介護職<sup>かいごしやく</sup>、リーダーは利用者<sup>りようしゃ</sup>になって、声かけ<sup>こえ</sup>の練習<sup>れんしゅう</sup>をします。

実際に着脱<sup>じっさい ちやくだつ</sup>をしながら、（ ）の中<sup>なか</sup>の声かけ<sup>こえ</sup>をしてください。

◎次<sup>つぎ</sup>はズボンを履き替<sup>はか</sup>えましょう。こちら<sup>こち</sup>の手すり<sup>て</sup>を掴<sup>つか</sup>んで立ち上<sup>た</sup>がりましょ<sup>あ</sup>う。

◎（立位<sup>りつゐ</sup>の確認<sup>かくにん</sup>をして、ズボン<sup>さ</sup>を下<sup>さ</sup>げる声<sup>こえ</sup>かけ）

◎では、ベッド<sup>すわ</sup>に座<sup>て</sup>りましょ<sup>う</sup>。手すり<sup>つか</sup>を掴<sup>つか</sup>んでい<sup>い</sup>てくだ<sup>くだ</sup>さいね。

◎ズボン<sup>ひだり</sup>を左<sup>ね</sup>から脱<sup>ぬ</sup>ぎましょ<sup>う</sup>。…はい。では右<sup>みぎ</sup>のズボン<sup>ね</sup>を抜<sup>ぬ</sup>きますね。右<sup>みぎ</sup>のかか<sup>か</sup>とを、

失<sup>しつ</sup>礼<sup>れい</sup>しま<sup>ま</sup>す。

◎次<sup>つぎ</sup>はこち<sup>こち</sup>らのズボン<sup>は</sup>を履<sup>み</sup>きましょ<sup>う</sup>。右<sup>みぎ</sup>のかか<sup>か</sup>とを失<sup>しつ</sup>礼<sup>れい</sup>しま<sup>ま</sup>す。

◎左<sup>ひだり</sup>足<sup>あし</sup>もこち<sup>こち</sup>らへ<sup>へ</sup>ど<sup>ど</sup>うぞ。

◎（左側<sup>ひだりがわ</sup>を<sup>あ</sup>上<sup>あ</sup>げて<sup>こえ</sup>もら<sup>もら</sup>う声<sup>こえ</sup>かけ）

◎（腰<sup>こし</sup>までズボン<sup>あ</sup>を<sup>あ</sup>上<sup>あ</sup>げ<sup>こえ</sup>るときの声<sup>こえ</sup>かけ）

◎ズボン<sup>あ</sup>を<sup>あ</sup>上<sup>あ</sup>げ<sup>あ</sup>ますね。シャツ<sup>だ</sup>は出<sup>だ</sup>してお<sup>お</sup>きま<sup>ま</sup>すか。

◎はい、出<sup>で</sup>ま<sup>ま</sup>した。お疲<sup>つか</sup>れ様<sup>さま</sup>で<sup>で</sup>した。

## 11 ズボンの着脱（右麻痺）

## 12 ズボンの着脱の声かけ（臥位）

気をつけること

脱健着患のルールに従って介助をしましょう。

利用者ができることはやってもらいましょう。

動作をする前に次に何をするか説明しましょう。

着替えが終わったら着心地を確認しましょう。

【シャドーイング-ズボンの着脱<sup>ちやく だつ</sup>】

リーダーが読<sup>よ</sup>んだあと、すぐ<sup>つづ</sup>に続<sup>つづ</sup>けて読<sup>よ</sup>みましょう。

＜臥位<sup>が い</sup>でズボンの着脱<sup>ちやく だつ</sup>:左麻痺<sup>ひだり ま ひ</sup>＞

- 右手<sup>みぎ て</sup>でズボンをできるところまで下<sup>お</sup>ろしていただけますか。
- ありがとうございます。左側<sup>ひだりがわ</sup>のズボンを下<sup>さ</sup>げるので、お尻<sup>しり</sup>をちょっ<sup>あ</sup>と上げられますか。・・・
- はい、ありがとうございます。
- （※お尻<sup>しり</sup>を浮<sup>う</sup>かすことができないときは、側臥位<sup>そく が い</sup>にしてからズボンを下<sup>さ</sup>げる）
- では、右足<sup>みぎ あし</sup>を抜<sup>ぬ</sup>いていただけますか。・・・はい。では左<sup>ひだり</sup>のズボンを抜<sup>ぬ</sup>きますね。左<sup>ひだり</sup>のかか<sup>しつれい</sup>とを失<sup>しつれい</sup>礼<sup>れい</sup>します。
- じゃあ、新<sup>あた</sup>しいズボンを左側<sup>ひだりがわ</sup>から履<sup>は</sup>いていきますよ。・・・では、右足<sup>みぎ あし</sup>をこち<sup>とお</sup>らに通<sup>とお</sup>してくだ
- さい。ありがとうございます。
- ズボンを上<sup>あ</sup>げますね。お尻<sup>しり</sup>を少<sup>すこ</sup>し上<sup>あ</sup>げられますか。
- シャツはいつも同<sup>おな</sup>じで、(ズボンの)中<sup>なか</sup>にお入<sup>い</sup>れしたらいいですか。
- 着<sup>き</sup>心地<sup>ごち</sup>はいかがですか。苦<sup>くる</sup>しいところ<sup>ところ</sup>はありませ<sup>あ</sup>るか。

## 【ロールプレイング-ズボンの着脱】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に着脱をしながら、( )の中の声かけをしてください。

### < 臥位でズボンの着脱：左麻痺 >

◎（ズボンをできるところまで下ろしてもらおう声かけ）

◎ありがとうございます。左側のズボンを下げるので、お尻をちょっと上げられますか。・・・  
はい、ありがとうございます。

（※お尻を浮かすことができないときは、側臥位にしてからズボンを下げる）

◎（右足を抜いてもらい、左足を抜く声かけ）

◎じゃあ、新しいズボンを左側から履いていきますよ。・・・では、右足をこちらに通してください。ありがとうございます。

◎（ズボンを上げる時の声かけ）・・・はい、ありがとうございます。

◎シャツはいつもと同じで、ズボンの中にお入れたらいいですか。

◎（着心地の確認）

## 12 ズボンの着脱（臥位）



## 13 車いすへの移乗の声かけ（ベッド仰臥位～座位）

気をつけること

移乗の希望の確認をしましょう。

動作の前に次に何をするか説明をしましょう。

利用者ができることはやってもらいましょう。

ひとつの動作が終わったら安全確認をしましょう。

## 【シャドーイング-車いすへの移乗】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜移乗の希望の確認＞

- 車いすに移りましょうか。
- もうすぐ朝ご飯ですから、車いすに移って、準備なさいませんか。
- 車いすに座りましょうか。
- 車いすに乗るのをお手伝いしますね。
- 車いすを持ってきますから、少々お待ちくださいね。

### ＜一部介助でベッドから起き上がる:右片麻痺＞

- 私がお手伝いしますので、ベッドから起き上がりましょうか。
- ベッドを少し下げます。失礼します。
- 左手で右肘を胸の前に持ってきていただけますか。
- 左膝を立てていただけますか。
- 右膝は私がお手伝いします。失礼します。
- では、私の方を1, 2の3で向きましょう。1, 2の3。苦しくないですか。
- 私が首と膝を支えますから、起き上がりましょう。1, 2の3。ありがとうございます。大丈夫ですか。
- 手すりを掴んでいてくださいね。
- ベッドをもう少し下げますね。
- 足は床にしっかりついていますか。

## 【ロールプレイング-車いすへの移乗】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に移乗をしながら、( )の中の声かけをしてください。

<一部介助でベッドから起き上がる:右片麻痺>

◎私がお手伝いしますので、ベッドから起き上がりましょうか。

◎ベッドを少し下げます。失礼します。

◎(左手で右肘を持ってもらう声かけ)

◎(左ひざを立ててもらう声かけ)

◎右膝は私がお手伝いします。失礼します。

◎では、私の方を1, 2の3で向きましょう。1, 2の3。苦しくないですか。

◎(首と膝を支え、起き上がる声かけ)

◎手すりを掴んでいてくださいね。

◎ベッドをもう少し下げますね。

◎(座位の安全確認)

### 13 車いすへの移乗（ベッド仰臥位～座位）

# 14 車いすへの移乗の声かけ(ベッド座位～車いす)

気をつけること

移乗の希望の確認をしましょう。

動作の前に次に何をするか説明をしましょう。

利用者ができることはやってもらいましょう。

ひとつの動作が終わったら安全確認をしましょう。

【シャドーイング-車いすへの移乗】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

＜一部介助でベッドから車いすに移乗：右片麻痺・手すりなし＞

- お手伝いしますから、車いすに移りましょう。
- お尻を少し動かして、ベッドに浅く腰かけていただけますか。
- 次に、足をちょっと開いて、ベッドの方に引いていただけますか。右足は私がお手伝いします。失礼します。
- 前かがみになっていただけますか。
- 左手で車いすの肘掛け（アームサポート）を握っていただけますか。
- では、立ち上がりましょう。大丈夫ですか。
- 少しずつ身体の向きを変えましょう。
- （車いすの）座るところが見えますか。じゃあ、ゆっくり腰をおろしましょう。
- 深く腰かけましょう。右側は私がお手伝いしますね。失礼します。
- では、足をこちらのフットサポート（足置き、足のせ）にのせていただけますか。
- 右足はお手伝いしますね。失礼します。
- 座り心地はいかがですか。
- ひざ掛けはお使いになりますか。

## 【ロールプレイング-車いすへの移乗】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に移乗をしながら、( )の中の声かけをしてください。

◎お手伝いしますから、車いすに移りましょう。

◎（ベッドに浅く腰かけてもらう声かけ）

◎次に、足をちょっと開いて、ベッドの方に引いていただけますか。右足は私がお手伝いします。失礼します。

◎（前かがみになってもらう声かけ）

◎（車いすのアームサポートを握ってもらう声かけ）

◎では、立ち上がりましょう。大丈夫ですか。

◎少しずつ身体の向きを変えましょう。

◎車いすの座るところが見えますか。じゃあ、ゆっくり腰をおろしましょう。

◎（深く座る声かけ）

◎（フットサポートに足をのせてもらう声かけ）

◎右足はお手伝いしますね。失礼します。

◎（座り心地の確認）

◎ひざ掛けはお使いになりますか。

## 14 車いすへの移乗（ベッド座位～車いす）



## 15 車いすでの移動の声かけ

気をつけること

車いすの安全確認をしましょう。

利用者の姿勢や転倒、巻き込みに注意して

安全確認をしましょう。

車いすを前進させたり曲がったり止まったりする前に

説明をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-車いすでの移動】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜車いすでの移動の基本＞

- では、行きましょう。ブレーキを外していただけますか。
- 手は肘掛けの内側に置いておいていただけますか。
- では、車いすを押しますので、動きますよ。
- このぐらいの速さで大丈夫ですか。
- 身体が傾いていますよ。危ないので、まっすぐ座っていただけますか。
- 身体が傾いていて危ないので、直しますね。失礼します。
- 右に曲がります。
- ちょっと右に寄せます。
- ご気分はいかがですか。
- もうすぐ着きますよ。
- 車いすを止めますね。
- 着きましたよ。お疲れ様でした。
- ブレーキをかけていただけますか。

(<sup>だん さ</sup>段差や<sup>さか みち</sup>坂道)

- <sup>すこ</sup>少しだけ<sup>だん さ</sup>段差がありますので、ちょっとガタッとしますよ。
- <sup>のぼ</sup>上り坂なので、ゆっくりいきましょう。
- この先は<sup>さき</sup>下り坂なので、<sup>うし む</sup>後ろ向きでゆっくり行きます。
- <sup>だん さ</sup>段差を上るので、<sup>ぜんりん あ</sup>前輪を上げます。ひじ<sup>か</sup>掛けを<sup>つか</sup>掴んでいただけますか。
- <sup>だん さ</sup>段差を下りますので、<sup>うし む</sup>後ろ向きで行きます。そっとしますので、<sup>あんしん</sup>ご安心ください。
- エレベーターに<sup>の</sup>乗ります。
- エレベーターを<sup>お</sup>降ります。<sup>うし む</sup>後ろ向きで行きますね。
- この先<sup>さき</sup>ちょっとで<sup>みち</sup>こぼこ道なので、<sup>ぜんりん あ</sup>前輪を上げていきます。ガタガタしないように<sup>い</sup>ゆっくり行きますので、<sup>あんしん</sup>ご安心ください。

## 【ロールプレイング-車いすでの移動】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に車いすを使った移動をしながら、( )の中の声かけをしてください。

### <車いすでの移動の基本>

- ◎(移動するので、ブレーキを外してもらう声かけ)
- ◎(手が巻き込まれないようにする声かけ)
- ◎では、車いすを押しますので、動きますよ。
- ◎このぐらいの速さで大丈夫ですか。
- ◎(身体が傾いているので、まっすぐ座ってもらう声かけ)
- ◎ご気分はいかがですか。
- ◎(前輪を上げて段差を上るときの声かけ)
- ◎(後ろ向きで段差を下りるときの声かけ)
- ◎(下り坂のときの声かけ)
- ◎エレベーターに乗ります。
- ◎(エレベーターを降りるときの声かけ)
- ◎もうすぐ着きますよ。車いすを止めますね。
- ◎着きましたよ。お疲れ様でした。
- ◎(ブレーキをかけてもらう声かけ)





## 16 車いすからベッドに移乗の声かけ

気をつけること

車いすの安全確認をしましょう。

利用者の姿勢や転倒、巻き込みに注意して

安全確認をしましょう。

車いすを前進させたり曲がったり止まったりする前に

説明をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-車いすからベッドへの移乗】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

(一部介助で車いすからベッドに移乗:左片麻痺・手すりあり)

- ベッドに移りますので、ブレーキをかけていただけますか。ありがとうございます。
- フットサポートから足を下ろしていただけますか。左足はお手伝いします。失礼します。
- フットサポートを上げていただけますか。ありがとうございます。
- 浅く座って、足を引いていただけますか。左足、失礼します。
- 右手で手すりを掴んでいただけますか。
- 支えますから、前かがみになって立ち上がりましょう。1, 2の3。大丈夫ですか。
- 手すりを掴んだまま、身体の向きを少し変えましょう。
- 左側は私が支えますので、ゆっくり座りましょうか。1, 2の3。はい、ありがとうございます。  
大丈夫ですか。



## 【ロールプレイング-車いすからベッドへの移乗】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際に車いすを使った移乗をしながら、( )の中の声かけをしてください。

<一部介助で車いすからベッドに移乗:左片麻痺・手すりあり>

◎(ベッドに移る前にブレーキをかけてもらう声かけ)

◎(フットサポートから足を下ろしてもらう声かけ)

◎フットサポートを上げていただけますか。ありがとうございます。

◎浅く座って、足を引いていただけますか。左足、失礼します。

◎(手すりを掴んでももらう声かけ)

◎(立ち上がる時の声かけ)

◎手すりを掴んだまま、身体の向きを少し変えましょう。

◎左側は私が支えますので、ゆっくり座りましょうか。1, 2の3。はい、ありがとうございます。

大丈夫ですか。



## 17 食事の声かけ（準備）

気をつけること

食事に誘う声かけをしましょう。

メニューの説明をして手洗いをしてエプロンなどの  
使用を聞きましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-食事の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### <食事に誘う>

- 朝ご飯のお時間になりましたから、リビングに行かれますか。
- お昼の支度ができましたが、お食事に行かれますか。
- 晩ご飯の準備ができましたよ。
- もうすぐおやつのお時間ですよ。
- お料理を見たら、食べたくなくなるかもしれませんから、ちょっとリビングに行ってみませんか。

### <食事を待ってもらう>

- お食事ができるまでもう少しかかりますので、しばらくお待ちいただけますか。
- ご飯は今作っていますので、30分ほどお待ちいただけますか。
- お昼ご飯まであと1時間ぐらいありますよ。よかったら、こちらで一緒にお話しませんか。

＜食事の準備＞

- こちらにお掛けください。
- 田中さんの席はこちらですよ。お座りください。
- 今、お食事をお持ちしますので、お待ちくださいね。
- 入れ歯は入っていますか。
- 食欲はありますか。
- 何だか元気がないですね。食欲はどうですか。
- いすの座り心地はいかがですか。
- すみませんが、お箸を並べるのを手伝っていただけませんか。
- お手拭きをどうぞ。手を拭いていただけますか。
- エプロンはお使いになりますか。
- フォークをお使いになりますか。

＜献立の説明＞

- 献立を説明しますね。
- 今日は焼き魚にサラダにお味噌汁ですよ。
- 今日は肉じゃがですよ。味がしみ込んでいますよ。
- 今日は田中さんの好きな天ぷらですよ。
- おいしそうなおいですね。
- 彩りがきれいでおいそうですね。

【ロールプレイング-食事の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

【状況】認知症の田中さんは、食事の1時間前から食堂にきて食事はまだかと大声をだしています。

◎(田中さんに部屋で食事を待ってもらう声かけをしてください。)

【状況】食事時間になりました。食事に誘いにいきます。

◎(食事に誘ってください。トイレはいかなくてよいか確認してください。)

【状況】他の人が席に座っています。まだ手洗いをしていません。

◎(手洗いをしてもらい、正しい席に誘導してください。)

◎(正しい食事の姿勢になっているか確認してください。)

◎(エプロンを使うかどうか確認してください。)

◎(献立の説明をしてください。)

献立例)カレイの煮付け、サラダ、お味噌汁、ほうれん草







## 18 食事の声かけ（食事中）

気をつけること

誤嚥がないよう注意しましょう。

味や感想を聞きながら食事が楽しめるようにしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-食事の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜食事介助：最初のお茶＞

- まず、お茶をどうぞ。
- お茶を飲んでから、食べましょうか。

### ＜食事介助＞

- 何から召し上がりますか。
- ゆっくり召し上がってくださいね。
- よく噛んで召し上がってくださいね。
- 食べるのをお手伝いしましょうか。
- お口に運ぶスピードはこのぐらいでいいですか。
- すみませんが、もう少しお口を開けてくださいませんか。
- お味はいかがですか。
- 次は何がよろしいですか。
- もう一口いかがですか。
- 次はお味噌汁はいかがですか。

### ＜食事介助：少し食べにくいとき＞

- 少し食べにくいですか。
- とろみをつけましょうか。
- 小さく切りましょうか。
- ちょっと刻んでききましょうか。
- 少し硬いですか。

＜食事介助：こぼしたとき＞

- あ、こぼれましたか。大丈夫ですよ。
- これで拭いていただけますか。
- ちょっと拭かせてくださいね。
- 袖口につきそうなので、少しまくってもよろしいですか。
- ほっぺにご飯がついてますよ。ちょっと失礼します。
- そのお箸だと食べにくいですか。スプーンをお持ちしましょうか。

＜食事介助：むせたとき＞

- 大丈夫ですか。少し休憩しましょう。
- 大丈夫ですか。苦しくないですか。
- 咳が治まってから、食べましょうか。

## 【ロールプレイング-食事の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

◎（お茶を飲んでもらう声かけ）

◎（何から食べたいか聞く声かけ）

◎（ゆっくり、よく噛んで食べてもらう声かけ）

◎（おいしいかどうか聞く声かけ）

◎（口からこぼれたので、口を拭かせてもらう声かけ）

◎（食べる速さはどうか聞く声かけ）

◎（味はどうか聞く声かけ）

◎（かぼちゃをすすめる声かけ）

◎（おせたので苦しくないか聞く声かけ）

◎（お味噌汁をすすめる声かけ）





## 19 食事の声かけ（食欲不振・食後）

気をつけること

誤嚥がないよう注意しましょう。

食事の感想を聞きましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-食事の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### <食事介助：食欲がないとき>

- 食欲がないですか。
- 久しぶりに食べるとおいしいかもしれませんよ。召し上がってみませんか。
- 無理しなくてもいいですよ。食べられそうな物だけでも召し上がってみてください。
- あまり召し上がっていませんね。どうされましたか。
- 全然召し上がっていませんが、どうなさいましたか。

### (食事介助：食事が終わったとき)

- (お食事は)お済みですか。
- きれいに召し上がりましたね。
- お茶のお代わりは、いかがですか。

### (食事介助：下膳)

- 食器をお下げしてもいいですか。
- 食器をあちらまで持って行っていただけますか。
- お盆をあのワゴンのところに持って行っていただけますか。
- エプロンを外してもよろしいですか。
- おしぼりでお口を拭いていただけますか。



## 【ロールプレイング-食事の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

◎（食欲がないときの声かけ）

体調が悪いのかを聞きます。

◎（無理をして食べないように言う声かけ）

◎（嫌いなものを食べてもらえないときの声かけ）

◎（がんばって食べたことをほめる声かけ）

◎（食事の感想を聞く声かけ）

◎（食事の終わりにお茶を飲んでもらう声かけ）

◎（おしぼりを使って自分で口を拭いてもらう声かけ）

◎（食べた食器をワゴンに持っていってもらう声かけ）



## 20 トイレの<sup>こゑ</sup>声かけ

<sup>き</sup>気をつけること

トイレに<sup>さそ</sup>誘う<sup>こゑ</sup>声かけをしましょう。

<sup>てん どう</sup>転倒リスクに<sup>じゅう ぶん ちゅう い</sup>十分注意しましょう。

<sup>り よう しゃ</sup>利用者のプライバシー・<sup>そん げん</sup>尊厳に<sup>はい りょ</sup>配慮しましょう。

<sup>り よう しゃ</sup>利用者の<sup>たい ちよう</sup>体調の<sup>へん か</sup>変化を<sup>かん さつ</sup>観察しましょう。

<sup>り よう しゃ</sup>利用者が<sup>り よう しゃ</sup>できることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-トイレの声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### <トイレに誘う>

- 出かける前にお手洗いにいきませんか。
- お手洗いに寄りませんか。
- 少しトイレに座ってみましょうか。
- そろそろお手洗いはいかがですか。
- ちょっとあちらくトイレを指す>に行きませんか。

### <便秘のとき>

- お腹の調子はいかがですか。
- お通じはありますか。
- 出そうな感じはありませんか。
- 便が出きらない感じですか。
- 無理に力まないで、また後で座りましょうか。
- しばらく座って、出てくるのを待ちましょうか。
- お腹のマッサージをしましょうか。

### <下痢のとき>

- 下痢されていますか。
- お腹を下していますか。
- (便は)柔らかいですか。
- お腹がゆるいと辛いですね。

【ロールプレイング-トイレの<sup>こえ</sup>声かけ】

あなたが<sup>かいごしやく</sup>介護職、リーダーは<sup>りようしゃ</sup>利用者になって、<sup>こえ</sup>声かけの<sup>れんしゆう</sup>練習をします。

( )の中の<sup>なか</sup>声<sup>こえ</sup>かけをしてください。

◎( <sup>さん</sup>散歩<sup>ほ</sup>前<sup>まえ</sup>に<sup>さそ</sup>トイレに<sup>こえ</sup>誘う声かけをしてください)

◎(まわりに<sup>ほか</sup>他の<sup>りようしゃ</sup>利用者<sup>が</sup>いるとき<sup>さそ</sup>トイレに<sup>こえ</sup>誘う声かけをしてください)

◎(トイレから<sup>なか</sup>なかなか<sup>で</sup>出て<sup>とき</sup>こない時の<sup>こえ</sup>声かけをしてください)

◎(便秘<sup>べん</sup>かどうか<sup>き</sup>聞く<sup>こえ</sup>声かけをしてください)

◎(どのような<sup>げり</sup>下痢<sup>だ</sup>だったか<sup>き</sup>聞く<sup>こえ</sup>声かけをしてください)



## 21 おむつ交換の声かけ

気をつけること

おむつの確認をする前に声かけをしましょう。

利用者のプライバシー・尊厳に配慮しましょう。

利用者の体調の変化を観察しましょう。

## 【シャドーイング-おむつ交換の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### <おむつ交換の介助手順と声かけ>

- すみませんが、おむつの中を少し確認してもよろしいですか。
- すぐ済ませますので、少しだけ我慢してくださいね。
- カーテンを閉めますね。
- ベッドを少しだけ上げてもいいですか。すみません。
- お布団を外しますね。
- ズボンをお下げしますね。失礼します。
- 前を外しますね。失礼します。
- では、新しいのと替えるので、一度横を向きましょうか。お手伝いしますね。
- お尻をきれいにさせていただきますね。
- 始めは蒸しタオルで拭きますね。
- 今度は乾いたタオルで拭きます。
- 気持ち悪くないですか。

### <新しいおむつを身体の下に差し込む>

- では、上向きに戻りましょう。お手伝いしますね。
- 留めていきますね。
- 苦しくないですか。
- では、ズボンを履きましょう。失礼します。
- 少し腰を上げていただけますか。お手伝いしますね。
- 気になるところはありませんか。
- ご協力、ありがとうございました。
- 少し換気しましょうか。窓を開けますね。



## 【ロールプレイング-おむつ交換の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

実際におむつの確認や体位変換をしながら、( )の中の声かけをしてください。

- ◎(おむつの確認をさせてもらう声かけ)
- ◎(おむつ交換の準備をさせてもらう声かけ)
- ◎(ズボンを下げる時の声かけ)
- ◎(お尻・陰部を清潔にする時の声かけ)
- ◎(新しいおむつに交換する時の声かけ)
- ◎(ズボンを上げる時の声かけ)
- ◎(安全・安楽確認の声かけ)
- ◎(窓を開けて空気を入れかえる時の声かけ)



## 22 差し込み便器の声かけ

気をつけること

差し込み便器使用の前に声かけをしましょう。

利用者のプライバシー・尊厳に配慮しましょう。

利用者の体調の変化を観察しましょう。

## 【シャドーイング-差し込み便器の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### ＜差し込み便器の介助手順と声かけ＞

- すみませんが、お手伝いさせていただきますね。
- すぐ済みますから、少しお手伝いさせていただきますか。
- 大きい方ですか。
- すぐに準備しますね。
- 少しベッドを上げますよ。
- お布団を下げます。
- シーツを腰に敷きますので、一度横を向いていただけますか。
- ズボンと下着を下ろしますので、少し腰を上げていただけますか。私もお手伝いします。
- すみません。便器を入れるので、少しだけ腰を上げましょう。お手伝いしますね。せ～の。
- はい、入りました。ありがとうございます。
- 痛くないですか。
- ベッドの頭の方を上げますね。
- 大丈夫ですか。クッションを入れましょうか。
- <女性の利用者に>トイレットペーパーを前に当てておきますね。
- <男性利用者に>尿器もお使いになりますか。
- タオルを失礼します。<膝下までかける＞
- では、お部屋の外にいますので、終わったら呼んでください。

- <呼ばれた後に>お済みですか。
- では、きれいにしますので、一度横を向きましょう。
- 失礼します。ぬるま湯をかけますね。
- 拭きます。はい、ありがとうございました。
- では、下着とズボンを履きましょう。タオルを失礼します。
- 少し腰を上げていただけますか。腰までズボンと下着を上げますね。
- 腰のシートを取りますので、何度もすみませんが、横を向いていただけますか。
- はい、もう一度元の向きに戻っていただけますか。
- ありがとうございます。シートのしわとか、気になるところはありませんか。
- ベッドの頭は下げてもよろしいですか。
- ご気分はいかがですか。すっきりされましたか。
- 必要な時はいつでも声を掛けてくださいね。

## 【ロールプレイング-差し込み便器の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

- ◎(差し込み便器使用の確認をさせてもらう声かけ)
- ◎(差し込み便器使用の準備をさせてもらう声かけ)
- ◎(ズボンと下着を下ろすときの声かけ)
- ◎(差し込み便器を差し込むときの声かけ)
- ◎(便器使用の準備をするときの声かけ)
- ◎(排泄後に陰部を拭くときの声かけ)
- ◎(ズボンと下着を上げるときの声かけ)
- ◎(シーツやベッドを元に戻すときの声かけ)
- ◎(安全・安楽確認の声かけ)







## 23 入浴の声かけ（準備）

気をつけること

入浴を嫌がる利用者にはその理由を確認しましょう。

入浴に誘う声かけをしましょう。

入浴前に体調の確認をする声かけをしましょう。

転倒に注意し、移動・脱衣時の安全確認をしましょう。

利用者の羞恥心やプライバシーへの配慮をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-入浴の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

### <入浴に誘う>

- そろそろお風呂のお時間ですよ。
- いいお湯が沸きましたが、お入りになりませんか。
- お風呂の準備はできていますか。

### <入浴の準備>

- お風呂の前にお手洗いはいかがですか。
- タオルと下着と着替えは持っていらっしゃいますか。
- 下着と着替えはどれにしましょうか。

### <脱衣場>

- 脱衣場は寒くないですか。
- お着替えはこちらに置いていただけますか。
- 服を脱いで、このかごに入れていただけますか。
- 服を脱ぎましょうか。お手伝いしてもよろしいですか。
- ズボンと靴下は椅子に腰掛けて脱ぎましょうか。

## 【ロールプレイング-入浴の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

◎(お風呂に誘う声かけ)

◎(お風呂に入りたがらない利用者に理由を聞く声かけ)

◎(お風呂に入りたがらない利用者に入浴をすすめる声かけ)

◎(体調確認をする声かけ)

◎(入浴準備を確認する声かけ)

◎(脱衣所での転倒を予防する声かけ)

◎(脱衣所の温度を確認する声かけ)



## 24 入浴の声かけ（浴室内）

きをつけること

入浴中の体調変化に注意しましょう。

転倒に注意し、浴室での安全確認をしましょう。

利用者の羞恥心やプライバシーへの配慮をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

## 【シャドーイング-入浴の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

＜浴室＞

- タオルを前にお掛けしますね。
- まずシャワーの温度を確かめましょうか。大丈夫ですか。熱くないですか。
- 身体におかけしますね。
- このタオルに石けんをつけましょう。
- ご自分で洗えるところは洗ってくださいね。
- 洗いにくいところはお手伝いしますよ。
- 少しお手伝いをしてよろしいですか。
- こする強さはこれぐらいでよろしいですか。
- お背中を洗いましょうか。
- 前はご自分で洗っていただけますか。
- 足の指は、ご自分で洗えますか。
- 脇の下、失礼しますね。
- 足の指、失礼します。

せん ばつ  
 < 洗髪 >

- 今日きょうは頭あたまは洗あらわれますか。
- シャンプーはなさいますか。
- 頭あたまも洗あらいませんか。
- リンスはつかお使いになりますか。
- 流ながしますので、泡あわが目めに入はいらないように、目めをつむっていただけませんか。

よく そう にゆう よく  
 < 浴槽入浴 >

- お風呂ふろにつかりましょう。
- この手てすりを掴つかんで、ゆはいっくり入はいりましょう。
- 肩かたまで浸つかりましょう。 < 心しん肺ぱい機き能のうが悪わるい利用り者よう様さまに > 胸むねのあたりまでつかりましょう。
- 湯ゆ加か減げんはいかがですか。
- ここが少すこし赤あかくなっていますが、かゆいですか。
- ここが少すこし赤あか紫むらさき（あざ）になっいたていますが、痛いたいですか。
- 身からだ体あたたは温あまりましたか。
- そろそろ上あがりましょうか。
- この手てすりを掴つかんで、ゆたっくり立あち上あがりましょう。
- めまいや立たちくらみはしませんか。

よく そう で たつ い じょう まえ  
 < 浴槽を出たあと、脱衣場に行く前 >

- 最さい後ごにかけ湯ゆをおんしますね。温ど度はよろしいですか。
- バスタオルをどうぞ。ご自じ分ぶんで拭ふけるところは拭ふいていただけませんか。少すこしお手て伝つたいしま  
すね。
- お疲つかれ様さまでした。ご気き分ぶんは悪わるくないですか。
- 今日きょうのお風呂ふろはいかがでしたか。

## 【ロールプレイング-入浴の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

( )の中の声かけをしてください。

- ◎(シャワーの温度を確認してもらう声かけ)
- ◎(陰部を洗ってもらう声かけ)
- ◎(洗いにくいところを介護職が洗うときの声かけ)
- ◎(皮膚の異常を発見したときの声かけ)
  
- ◎(頭を洗うときの声かけ)
  
- ◎(入浴するかどうかの確認の声かけ)
- ◎(転倒を防止する安全の声かけ)
- ◎(温度確認の声かけ)
- ◎(入浴時の感想を聞く声かけ)
- ◎(あがるときの安全の声かけ)
- ◎(体調確認の声かけ)







## 25 入浴の声かけ(入浴後)

き  
気をつけること

入浴後の体調変化に注意しましょう。

入浴後は水分をとってもらいましょう。

転倒に注意し、安全確認をしましょう。

利用者の羞恥心やプライバシーへの配慮をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

【シャドーイング-入浴の声かけ】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

＜脱衣場＞

- 身体が冷めないうちに服を着ましょう。
- お着替え(する服)はこちらです。
- ご自分で着ていただけますか。
- お手伝いしましょうか。
- 髪を乾かしましょうか。
- ドライヤーをおかけしましょうか。
- 何かお飲み物はいかがですか。
- お風呂上がりは飲み物がおいしいですよ。何がよろしいですか。
- では、お部屋に帰りましょうか。

【ロールプレイング-入浴の声かけ】

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をします。

（ ）の中の声かけをしてください。

◎（身体が冷えないように気をつける声かけ）

◎（ドライヤーを使用するときの声かけ）

◎（水分をとってもらう声かけ）

◎（体調確認の声かけ）



## 26 ロールプレイング演習①

気をつけること

利用者の安全を第一に行動しましょう。

利用者の健康状態にいつも注意しましょう。

利用者の転倒に十分に注意しましょう。

利用者の羞恥心やプライバシーへの配慮をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

利用者が何をしたいのか考えましょう。

利用者の望みにどう手助けができるか考えましょう。

## 【ロールプレイング-トイレの<sup>こえ</sup>声かけ】

### (状況)

朝9時半です。買い物に行くので、田中さんの居室にお迎えに行きます。

### (利用者)

田中さん(女性)、認知症。車いすを利用している。慢性関節リウマチにより、手すりを使って立ち上がりはできるが、安定した立位を保つことは難しい。買い物に行くのを楽しみにしていて、車いすに座って待っている。便意があるので、買い物に行く前にトイレに行きたいと思っている。

あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をしてください。

※次ページ以降ロールプレイング例をあげています。参考にしてください。



<ロールプレイング例>

◎ = 介護職 ○ = 利用者

◎ <コンコンコン> 失礼します。田中さん、そろそろ買い物に出かけましょうか。

○ はい。

◎ (でかける前にトイレをすすめる)

○ 行っときたい。

◎ わかりました。お手伝いさせてくださいね。<車いすを押してトイレに移動>

<トイレの中で>

◎ では、止めます。ブレーキをかけますね。

◎ (フットサポートから足を下ろしてもらう声かけ)

○ はい。

◎ (車いすに浅く腰掛けてもらう声かけ)

◎ はい、ありがとうございます。では、この手すりを掴んで、1, 2の3でゆっくり立ち上がりましょう。

○ はい。

◎ 1, 2の3。

○ <立ち上がる>

◎ (便器の方に向きを変える声かけ)

○ <向きを変える>

◎ はい、ありがとうございます。そのまま手すりを持っていただけますか。私が支えているので、安心してください。

◎ (ズボンと下着を下ろす声かけ)

◎では、ゆっくり便器に腰掛けましょう。

○<便器に座る>

◎痛くないですか。

○はい。

◎(ひざ掛けをかけてトイレの外にでる声かけ)

○はい。<しばらくした後で>○終わりました。

◎はい。失礼します。<個室に入る>出ましたか。

○はい。

◎(おしりの洗浄を手伝うときの声かけ)

○お願いします。指が痛くて曲がらない。

◎はい、わかりました。痛い大変ですね。温かいお湯が出ますよ。

<お尻を洗うボタンを押す>

…止まります。

<止める>

拭きますね。ちょっと前かがみになっていただけますか。…はい、終わりました。

○ありがとう。

◎では、手すりを掴んで、ゆっくり立ち上がりましょうか。1, 2の3。

○<立ち上がる>

◎大丈夫ですか。

○大丈夫。

◎(そのまま<sup>て</sup>手<sup>も</sup>すりを持ってもらってズボンと下着<sup>したぎあ</sup>を上げるときの<sup>こえ</sup>声かけ)

○はい。

◎失礼<sup>しつれい</sup>します。<ズボンと下着<sup>したぎあ</sup>を上げる>はい、できました。では、車<sup>くるま</sup>いす<sup>ほう</sup>の方にこのまま  
向<sup>む</sup>き<sup>か</sup>を変えましょう。

○…<向<sup>む</sup>き<sup>か</sup>を変える>

◎では、ゆっくり<sup>すわ</sup>座りましょう。

◎(フットサポート<sup>あし</sup>に足<sup>こえ</sup>をのせてもらう声かけ)<フットサポート<sup>さ</sup>を下げる>

◎ひざ<sup>か</sup>掛け<sup>しつれい</sup>を失礼<sup>い</sup>します。では、行き<sup>はず</sup>ましょうか。ブレーキ<sup>くるま</sup>を外<sup>お</sup>しますね。車<sup>くるま</sup>いす<sup>お</sup>を押<sup>お</sup>します  
から、動<sup>うご</sup>きます。

<車<sup>くるま</sup>いす<sup>お</sup>を押す>



## 27 ロールプレイング演習②

気をつけること

利用者の安全を第一に行動しましょう。

利用者の健康状態にいつも注意しましょう。

利用者の転倒に十分に注意しましょう。

利用者の羞恥心やプライバシーへの配慮をしましょう。

利用者ができることは利用者にしてもらいましょう。

利用者が何をしたいのか考えましょう。

利用者の望みにどう手助けができるか考えましょう。

## 【ロールプレイング-入浴の声かけ】

じけ きけい  
(状況)

やま だ にゅう よく かい じょ だつ い お よく しつ はい せん ぱつ からだ  
山田さんの入浴介助をします。脱衣が終わって浴室に入り、洗髪をして身体を  
あら  
洗います。

り よう しゃ じょう ほう  
(利用者情報)

やま だ じょ せい けい ど みぎ かた ま ひ つた ある つえ ほう こう  
山田さん(女性)、軽度の右片麻痺で、伝い歩き、または杖歩行している。お  
ふ ろ いち ぶ かい じょ ひつ よう あたま せん ぱつ おも  
風呂は一部介助が必要である。ちょっと頭がかゆいので、洗髪したいと思っ  
て  
いる。

あなた が かい ご しやく り よう しゃ こえ れん しゅう  
あなたが介護職、リーダーは利用者になって、声かけの練習をしてください。

じ い こう  
※次ページ以降ロールプレイング例をあげています。参考にしてください。

<ロールプレイング例>

◎ = 介護職 ○ = 利用者

◎では、お風呂に入ってさっぱりしましょう。滑りやすいので、私が支えますね。私の手を握っていただけますか。<洗い場まで一緒に歩く>では、この手すりを左手で掴んで、1, 2の3でゆっくり座りましょう。私が支えますから、大丈夫ですよ。1, 2の3。

○<座る>

◎大丈夫ですか。

○ええ、大丈夫。

◎(シャワーの温度を左足で確認してもらおう声かけ)<自分の手で確認してから、山田さんの左足にシャワーをかける>

○ちょうどいい。

◎ちょうどいいですか。じゃあ、身体にかけますね。

◎(シャンプーをするか確認する声かけ)

○髪を洗いたい。

◎わかりました。では、シャンプーしましょう。シャワーを頭にかけてますね。

○はい。

◎シャンプーを山田さんの左手に出しますね。(自分で洗えるところは洗ってもらおう声かけ)

○はい。

◎少しお手伝いしますね。(かゆいところや洗い足りないところを聞く声かけ)

○ない。

◎(シャンプーを洗い流すので目をつむってもらおう声かけ)

○はい。

◎終わりました。ご協力、ありがとうございます。タオルをどうぞ。

○ありがとう。

◎次は身体ですね。タオルにボディークリームをつけたので、ご自分で洗っていただけますか。

○はい。

◎ありがとうございます。では、後は私がお手伝いします。(こする力を確認する声かけ)

○はい。

◎(流す前にお尻を洗わせてもらおう声かけ)

○ええ。

◎では、左手でこの手すりを持って、1, 2の3で立ち上がりましょう。私が右側を支えますね。

ゆっくり立ちましょう。1, 2の3。

○<立つ>

◎大丈夫ですか。

○大丈夫。

◎(お尻と太ももの裏側を洗わせてもらおう声かけ)

○ありがとう。

◎いいえ。では、流します。温度、大丈夫ですか。<足にシャワーをかけて確認する>

○はい。

◎かけますね。<身体にシャワーをかけて、泡を流す>…はい、終わりました。それでは、

湯船につかりましょうか。







## 28 電話対応の基本(電話を受ける)

気をつけること

職場を代表する気持ちで電話にでましょう。

職場の電話対応マニュアルを守りましょう。

わからないことは、わかる人にすぐにかわりましょう。

明るくゆっくり話しましょう。

聞き取れないときは、他の人にかわりましょう。

伝言を頼まれたときなど自信がないときは他の人に

かわりましょう。

※電話対応は職場によって違います。職場の電話対応マニュアルどおりに行います。電話対応マニュアルがある職場は、マニュアルを使ってシャドーイングとロールプレイングをしてください。

## 【シャドーイング-電話を受ける】

リーダーが読んだあと、すぐに続けて読みましょう。

＜電話が鳴ったら受話器をすぐに取ります＞

※受話器は利き手と反対の手で取り、利き手でペンを持ちメモをします。

はい。○○(施設名など)の、△△(あなたの名前)です。

お電話ありがとうございます。○○(施設名など)です。

お電話ありがとうございます。○○(施設名など)の、△△(あなたの名前)です。

＜受話器がすぐに取りれなかったとき＞

おまたせいたしました。○○(施設名など)の、△△(あなたの名前)です。

おまたせいたしました。○○(施設名など)です。

＜相手が自分の名前を言ったとき＞

※かかってきた時間と、相手の名前をすぐにメモします。

お世話になっています。

いつも、お世話になっております。

※聞き取れなかったとき

申し訳ございません。少しお電話が遠いようでございます。もう一度お名前をお伺いできますでしょうか。

申し訳ございません。聞き逃してしまったので、もう一度教えていただけますか。

○○○様ですね。いつもお世話になっております。

あいて た しょくいん なぎ  
 <相手が他の職員の名指しをしたとき>

れい 〇〇(あいて なまえ もう)と申しますが、△△(しょくいん なまえ)さんはいらっしゃいますか？

しょくいん じむしょ  
 (職員が事務所にいるとき)

□△△(しょくいん なまえ)ですね。少々お待ちください。

□△△(しょくいん なまえ)ですね。しばらくお待ちください。

※職員の名前は「さん」や「主任」「部長」などの役職名はつけず、呼び捨てにします。

※電話機の保留ボタンを押して職員を呼びます。

しょくいん じむしょ がいしゅつ  
 (職員が事務所にいないとき・外出)

□申し訳ございません。△△はただいま外出しております。4時には戻ってくる予定になっておりますが、いかがいたしましょうか。

□あいにく△△は外出しております。4時には戻ってくる予定になっております。戻りましたら△△からご連絡いたしましょうか。

しょくいん じむしょ しせつないかいご  
 (職員が事務所にいないとき・施設内介護)

□申し訳ございません。△△はただいま(入浴介助中)です。30分ほどで戻ってくる予定です。戻りましたら△△からご連絡いたしましょうか。

しょくいん じむしょ らいきやくちゅう かいぎちゅう  
 (職員が事務所にいないとき・来客中・会議中)

□申し訳ございません。△△はただいま席を外しております。30分ほどで戻ってくる予定です。戻りましたら△△からご連絡いたしましょうか。

(職員が事務所にいないとき・トイレなど)

申し訳ございません。△△はただいま席を外しております。すぐに戻って来るとおもうので、折り返しお電話をさせていただきますでしょうか。

(職員が休んでいるとき)

申し訳ございません。△△は本日休みをとっております。○月○日月曜は朝から出ております。出勤しましたら△△からご連絡いたしますでしょうか。

(相手に電話をすることになったとき)

かしまりました。では、戻り次第ご連絡を差し上げます。念のためお電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか。

×××-××××-××××(電話番号)ですね。ありがとうございます。それでは、4時前後に電話をさせます。お問い合わせありがとうございました。…失礼いたします。

※相手が切ったのを確かめて受話器を置きます。

## 【シャドーイング-困ったとき】

(相手が早口などで聞き取れないとき)

申し訳ございません。少しお電話が遠いようでございます。もう一度お名前をお伺いできますでしょうか。

申し訳ございません。聞き逃してしまったので、もう一度教えていただけますか。

(自分では答えられない用件を受けたとき)

申し訳ございません。私ではわかりかねますので、担当のものとかかります。少々おまちください。

(「〇〇施設長」や「△△理事長」など名前をつけるのではなく、「施設長」「理事長」という

やくしよくめい なぎ でんわ  
役職名だけで名指しする電話がかかったとき)

※セールスの電話のことが多いため、他の職員にかわってもらい、用件を聞いてもらいます。

私は〇〇と申します。失礼ですが、お名前をお伺いできますでしょうか。… 社の△△様ですね。担当のものとかかりますので、少々おまちください。

(間違い電話を受けたとき)

※ていねいに対応して、施設や事務所の印象を悪くしないように気をつけます。

申し訳ございません。どちらにおかけでしょうか。…こちらは、〇〇(施設名)でございます。

申し訳ございません。こちらは×××-××××-××××(施設の電話番号)となりますが、おかけ間違いではございませんでしょうか。

