



ふくし・かいご通信

発行：社会福祉法人北海道社会福祉協議会
北海道福祉人材センター ☎011-272-6662



北海道福祉人材センター
HPリンク

北海道福祉人材センターでは、一般社団法人北海道介護福祉士会の協力を得て、福祉・介護に関する基礎知識や日常に役立つ情報を定期的に発行しています。



今月のテーマ 「介護のワンポイント」

～日々の勤務の言葉づかいについて～

一般社団法人北海道介護福祉士会 道北支部 西尾 裕太 氏
株式会社 健康会 グループホームあけぼのⅣ 管理者

仕事以外でも、多くの話題性を見せている「言葉づかい」。私自身も、日々の勤務や、日常生活の多くの場面で「言葉づかい」について考えさせられることがあります。今回は身をもって体験をした、言葉づかいについて書かせていただきます。

～介護の仕事での言葉づかいについて～

さて、実際の介護の現場では誰とお話しをすることが多いでしょうか？もちろんご利用者やそのご家族、職員とお話しをすることが多いと思います。

では、ご利用者への言葉づかいと、職員に対しての言葉づかいは同じで良いのでしょうか？もちろん答えは「No」です。しかし、難しく考える必要はありません！普通にお話しをすれば良いのです。では、その「普通にお話しをする」とはどのようなことでしょうか？

～ご利用者とお話しをするとき～

日常の勤務でご利用者とたくさんお話しをする時があります。ご本人の体調確認時や、介助の声掛け。多くの場面で会話をします。そのときに大事なことはなにか？というと・・・

◆おもに大事な5つのポイント

1. 相手を敬う気持ちをもって接する。
2. クッション言葉を取り入れる。
3. 上から目線の言葉づかいをしない。
4. ご利用者やご家族を不快にさせない言葉の選定。
5. ご利用者の行動を制限する言葉は避ける。



1. 相手を敬う気持ちをもって接する。

多くの場合、ご利用者は自分よりも年上です。会話をするときは年上であることを考えて、不快にさせないように敬う気持ちを持って接するように意識をしましょう。また、言葉づかいはしっかりといても、気持ちがなければ不快に思われてしまうかもしれません。

言葉と気持ちを両方考えるようにしましょう。

2. クッション言葉を取り入れる。

では、相手を敬う気持ちを持ち、単に敬語を使用すれば良いのでしょうか？
敬語は堅苦しい冷たい印象を与えてしまうこともあります。
その際に、使用するのが「クッション言葉」です。

ご利用者がやりたいことを制止する際に「後にしませんか？」
とだけ伝えると冷たい印象を与えてしまい、納得を得られない場合が
少なくありません。その際にクッション言葉を用いて
「ごめんなさい。〇〇なのでもう少し後にしませんか？」
と表情や気持ちを込めて伝えると優しい印象になります。

クッション言葉とは？
直接伝えるときつく
感じる発言を緩和する
役割を持つ言葉

3. 上から目線の言葉づかいをしない。

日々の会話でもそうですが、上から目線の言葉づかいは相手を不快にさせてしまうことが
多いです。そのような言葉づかいは思わぬトラブルを招く恐れがあるため注意しましょう。

4. ご利用者やご家族を不快にさせない言葉の選定。

自分にはそのつもりがなくても、言葉の選定を間違えるとご利用者を
不快にさせてしまうこともあります。ご利用者が気にしていなくても
近くで聞いていたご家族が、不快に思う場合もあるため気を付けましょう。



5. ご利用者の行動を制限する言葉づかいは避ける。

「〇〇したらダメです」「待ってください」など、ご利用者の行動を制限する言葉は避けましょう。
相手の行動を制限するような声掛けを「スピーチロック」と言います。介護の現場ではスピーチロック
を無意識に行いがちですが、まずはご利用者が行動をされても「どうしましたか」と行動の原因や理由
を確認するのがポイントです。



まとめ

介護のお仕事では、たくさんの人とお話しをします。それがご利用者やご家族。職員など自分にとっ
てどのような立場の人であれ、不快にさせない言葉の選定や、上から目線の言葉づかいはしないこと
が、重要です。まずは自身の毎日の生活での言葉づかいを、改めて再確認してみましょう。

読者へのメッセージ

介護の仕事って、とても大変なイメージがあると思います。「認知症の方ってどういう人何だろう？」
「介護って何をやるのだろう？」など多くの疑問はあると思います。ただ僕が思うのは、まずは「介護
を一緒にやってみませんか？」自身の目で見て、体験して、それから自分に合った仕事を一緒に考え
ていきましょう！

【施設の紹介】 株式会社 健康会 <https://kenkohkai.jp/> (平成12年設立)

所在地(本社): 札幌市中央区北5条西6丁目2-2 札幌センタービル3階

事業内容: グループホーム・住宅型有料老人ホーム・介護付き有料老人ホーム・都市型軽費老人ホーム・
訪問介護・訪問看護・通所介護・療養通所・居宅介護支援・福祉用具・貸与販売事業所



一般社団法人北海道介護福祉士会

介護福祉士の職業倫理の向上、介護に関する知識技術・
経験を深めて資質向上を図り、北海道の福祉の推進に
寄与している団体です。 ★ 新入会員募集中 ★

TEL&FAX 011-222-5200



ホームページ
はコチラ



入会のご案内
はコチラ

北海道 福祉・介護の職場体験事業

福祉の お仕事体験 してみませんか？

参加費 無料 交通費 支給 道内各地で 開催 学生・主婦 シニア どなたでも

まずは、お気軽にお問い合わせください

※未成年者が申込みをする場合は、「同意書」の提出が必要です。詳しくは[ホームページ](#)をご確認ください。

●体験日数・時間

日数：1人あたり10日以内（連続していなくても可）

時間：1日あたり5、6時間程度

●体験内容

- ・施設利用者の介護、介助の補助、施設利用者との交流（話し相手）、日常業務の補助 等

→ **お申し込みフォーム**

「ふくし・かいご通信」をお読みいただきありがとうございます。
皆さまからのご感想をお待ちしております！！

→

ご感想入力フォーム

北海道福祉人材センターでは、福祉職場への就職に関する相談を随時受付けております。

お気軽にお問い合わせください。

TEL 011-272-6662

発行：北海道福祉人材センター

