

生活支援の基盤としての生活場面面接

～利用者の持てる力を高め、介護のやりがいを生む～

埼玉県立大学准教授 寫末 憲子
国際医療福祉大学准教授 小嶋 章吾

1 生活支援におけるケアと一体的なコミュニケーション

「死にたい」と言っていた利用者が、訪問介護の開始によって生きる意欲を回復し、デイサービスに通うようになった、などの事例があります。今、このような訪問介護の効果を示す実践をもとに、ホームヘルパーによるケアと一体的なコミュニケーションの展開を明らかにし、マニュアル化できないと思われていたコミュニケーションをホームヘルパーが意図的に活用できるように、可視化することが求められています。

3回の連載により、ケアプランと連動した訪問介護計画に基づく身体介護や生活援助とともに、状況に応じたコミュニケーションを図ることにより、さまざまな効果をもたらす生活場面面接について紹介していきます。

2 面接として位置づけたい生活場面でのコミュニケーション

ホームヘルパーの言葉かけを含め、コミュニケーションを「面接」と呼ぶのは、不自然に感じられるかもしれません。しかし、面接とは意図的なコミュニケーションを意味していますので、ホームヘルパーによるコミュニケーションは、実は面接そのものなのです。

生活場面でのコミュニケーションを積極的に面接として位置づけることにより、介護職の業務として捉えられている相談助言や指導とのつながりが明確になるのです。さらに介護職はもちろんのこと、介護職を経てケアマネジャーやソーシャルワーカーとして活躍する場合でも、生活場面でのコミュニケーションを相談援助の一部として積極的に活用することができます。

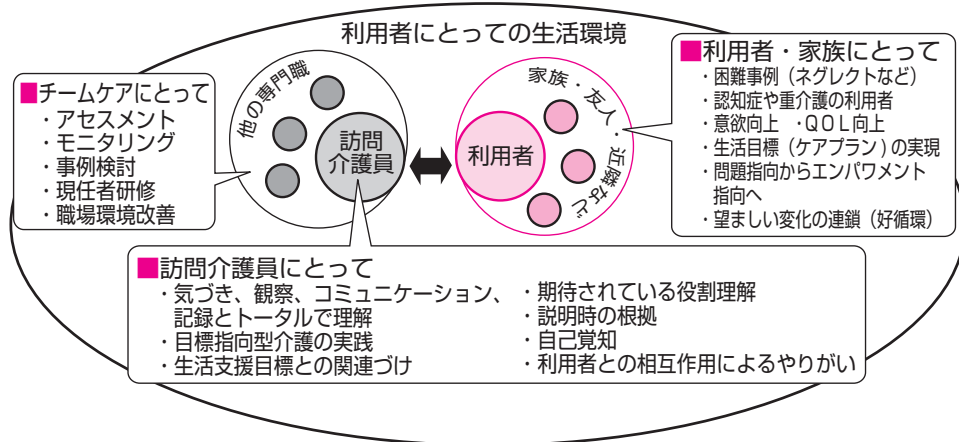
生活場面でのコミュニケーションを面接として理解することにより、複雑なニーズや困難を抱える利用者の生活支援において、ケアプランと連動した訪問介護計画のケア目標の達成を指向したコミュニケーション、すなわち生活場面面接の意図的な実践が可能となるのです。

3 生活支援としての生活場面面接の意義と効果

多忙な介護現場では、ホームヘルパーに期待されていることや効果が得られやすいことが優先的に取り組まれていることでしょう。そこでまず、生活場面面接の意義や効果をご覧ください(図1)。みなさんは日常業務のなかで、図示されているような効果をもたらすコミュニケーションを意図的に実践しているでしょうか。そのようなコミュニケーションが行われていたとしても、事例検討などでは特定のホームヘルパーの事例として取り上げられるにとどまっていることが多いのではないのでしょうか。

多様な効果をもたらす生活場面面接を理解し意図的に活用することで、利用者にとっては「持て

図1 生活場面面接の意義・効果～利用者や家族・訪問介護員自身・ケアチームにとって～



る力」を高めその人らしさの発揮につながり、また、ホームヘルパーにとってはやりがいを実感できるような介護の専門性向上に貢献できることでしょう。

多くの効果を連鎖的にもたらす現象を、単に「コミュニケーションを図る」と表現する（報告・記録する）だけでは、ホームヘルパーならではの専門性として伝承し、生活支援として発展させるためには不十分です。介護職の専門性向上とやりがいが求められる一方、訪問介護においてケアと一体的なコミュニケーションが重視されている今こそ、短い時間でも多様な効果をもたらすことのできる生活場面面接を学び活用していくことが期待されます。

4 生活場面面接とは

生活場面面接を図2のように捉え、日々の実践において意図的に活用することができれば、図1が示すような利用者や家族、ホームヘルパーのみならず、ケアプランや職場、さらにはチームケア

図2 生活場面面接とは



●生活場面面接とは

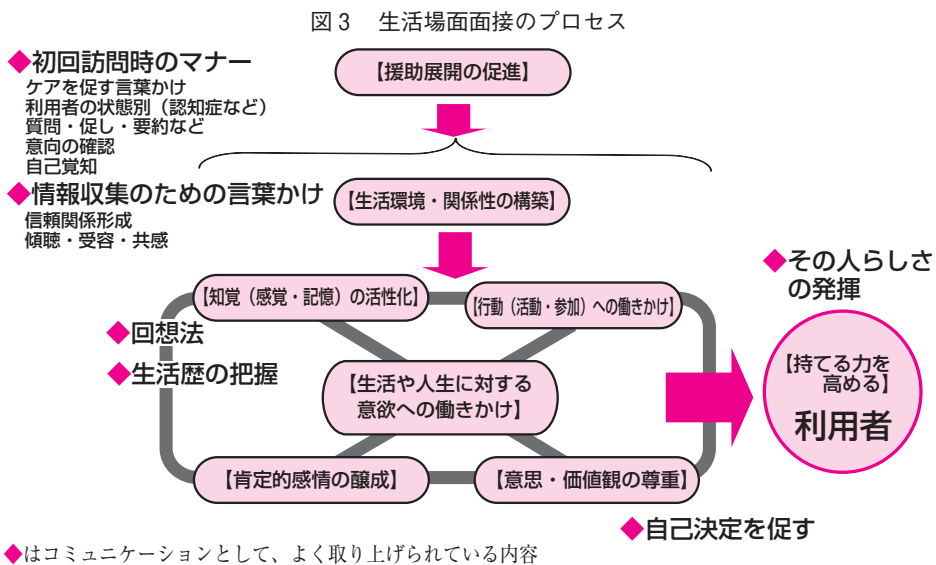
生活場面面接とは、利用者の日常生活場面において、援助目標に沿い、利用者の多様な側面と、必要に応じて環境(生活環境、出来事、他者との関係)を活用した意図的なコミュニケーションをいう。

にとっても全体的な好循環をもたらすことができるようになります。

ホームヘルパーは、他の専門職と同様、利用者の環境の一部ですが、利用者にもっと身近な専門職です。また利用者の日常生活場面において、ケアの目標に沿った意図的なコミュニケーションを展開することができる生活支援の専門家です。このような特徴は、多職種で共有できる ICF（国際生活機能分類）が普及するなかで、生活場面面接はホームヘルパーならではの生活モデルのアプローチとして重要なツールとなりえることでしょう。

5 利用者の持てる力を高める生活場面面接のプロセス

生活場面面接にはプロセスがあります。ケアのプロセス（介護の過程）と同様、生活場面面接のプロセスを理解することは、生活場面面接を利用者の日常生活場面で活用した支援の展開として予測していく上でも大切です（図3）。



ホームヘルパーは、身体介護や生活援助を統合的に提供しながら（【援助展開の促進】）、生活環境を整え利用者との信頼関係を強化し（【生活環境・関係性の構築】）、利用者の持てる力を高めるための働きかけを行います。

図3は、利用者における意思・価値観、記憶、感情、意欲、行動など多様な側面（図2参照）に働きかける（意図的なコミュニケーション）ことで利用者の持てる力を高め、生活目標（ケアプラン）の達成につなげていくことができることを示した図です。

これらを支援のプロセスとして表現すると、それぞれ【行動への働きかけ】、【知覚の活性化】、【生活や人生に対する意欲への働きかけ】、【肯定的感情の醸成】、【意思・価値観の尊重】といったプロセスは相互に関係し合い、利用者のいかなる日常場面からでも、その時・その場で【持てる力を高める】ことができるような連鎖を生む可能性を秘めている、と言い換えられます。

6 生活場面面接と私たちが学んできたコミュニケーションとの関係

生活場面面接のプロセスの基盤には、図3が示しているような【援助展開の促進】や【生活環境・

関係性の構築】があります。みなさんがホームヘルパー養成研修や介護福祉士養成校で学んできたようなコミュニケーション技術の大半は、このプロセスの前提となっています（図3では、◆として記載しています）。

例えば、ケアを促す言葉かけや初回訪問時の対応、状態別のコミュニケーションなどはわかりやすいでしょう。意向の把握、受容や傾聴などは、感情面に働きかける際にも重要であるため、知覚や意欲などを促進するためにも必要な【生活環境・関係性の構築】として示しています。

以上のことから、回想的な会話をしながらの調理や、好きだった歌を合唱するケアの意義も明確にできます。生活場面面接では、みなさんがこれまで学んできたコミュニケーションを深め、応用することにもなるのです。介護実践ではコミュニケーションが基盤だと言われてきましたが、自立生活支援の観点からは、さらに利用者の知覚や感情、意思や価値観、行動面への相互作用を見極めながら、生活場面面接として発展させていくことが望まれます。

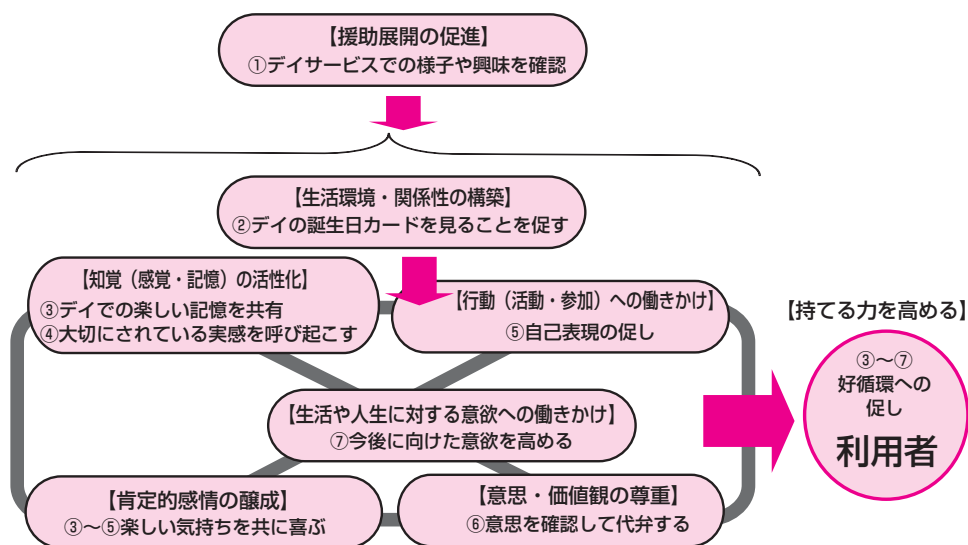
7 生活場面面接の典型例

筆者が生活場面面接を意図的に実施した例を図4に示しています（個人情報については修正してあります）。取り上げた事例と場面については、連載の3回目に詳しく記載しますので、今回は概要だけを紹介します。

夫が要介護4の妻（全介助で発語はほとんどなく、叫び声や痛いと訴える程度）を虐待（心理的・身体的）している事例です。

デイサービスから送られてきた誕生日カードをもとに、妻の記憶や感覚、感情に働きかけながら、夫に対する思いの自己表現を促すことで、夫の妻への理解を深めることができ、今後に向けた意欲を高めるといった好循環を導くことができた場面です。

図4 生活場面面接の典型例



※連載内容は、筆者が実施した5件の文部科学省科学研究費（平成13年度以降）の成果によるものです。詳細は、「介護職員実務者研修テキスト」の「第4巻 コミュニケーション技術」第3章をご参照ください。