

「ユマニチュード」 知覚・感情・言語による包括的コミュニケーションに基づいたケア ～優しさを伝える技術・4つの柱と心を掴む5つのステップ～

愛名やまゆり園 生活1課
金子 英昭 有泉 祐斗 斉藤 一浩
飯塚 勇介 酒井 勇輔

1.はじめに

愛名やまゆり園生活1課の利用者は平均年齢50歳だが、最年少28歳、最高齢71歳と幅広い年齢の方がいる。職員と会話をしたり、自分で食事を楽しむことができる方がいる一方で、車椅子を使用したり医療的ケアを必要とする方まで、支援の内容也多岐に渡っている。昨今は高齢知的障害者支援や人権擁護、怪我防止が問題として挙がっている中、利用者に対してより良い支援をするために、「ユマニチュード」という技術を取り入れ実践することを目指して、我々は2年間研究を行ってきた。

2.ユマニチュードとは

(平成 29 年度研究活動援助事業原稿参照)

3.日々の利用者支援の中で

(平成 29 年度研究活動援助事業原稿参照)

4.ユマニチュード 4つの柱

(平成 29 年度研究活動援助事業原稿参照)

5.ユマニチュード 5つのステップ

はじめに、友人宅に夕食を誘われ訪問する時のことを考えてみる。

まずインターホンを押す等をして、来訪を知らせるだろう。そこで急に友人に対して、「夕飯は何？」とは言わない。普通は出て来た友人と挨拶を交わし、家の中に入れてもらい会話が始まる。

食事が出てくるのはその後になる。そして食事が終わり、帰る時には相手に感謝の言葉を伝え、次回の約束をするかもしれない。

ユマニチュードでケアを行う際も上記のようなステップを経て相手に楽しい関わりが持てるように手順を踏んだアプローチしていく。

そのアプローチ方法の5つのステップとは「出会いの準備」「ケアの準備」「知覚の連結」「感情の固定」「再会の約束」である。



(1)「出会いの準備」

「出会いの準備」とは、自分が来たことを相手に知らせ“ケアの予告”をするプロセスである。

例えば、自分が部屋の中に居て椅子に座っている場面を考えてみる。何の予告も無く急に入室されると驚き、恐怖を感じないだろうか。

では次にどのように相手に来訪を伝えるのかを考えていく。自分の存在を相手に予め知ってもらうためには、ノックを欠かさず行う。ユマニチュードにおけるノックの方法は、「3回ノック→3秒待つ→

3回ノック→3秒待つ→1回ノック→部屋に入る」である。

入室後、ベッドボードがある場合は最後にベッドボードをノックし、車椅子に乗っている方がいた場合は車椅子の柵部分等を軽くノックをする。このようにノックを繰り返すことで、相手の覚醒水準を徐々に高めていく。

第1のステップ「出会いの準備」①

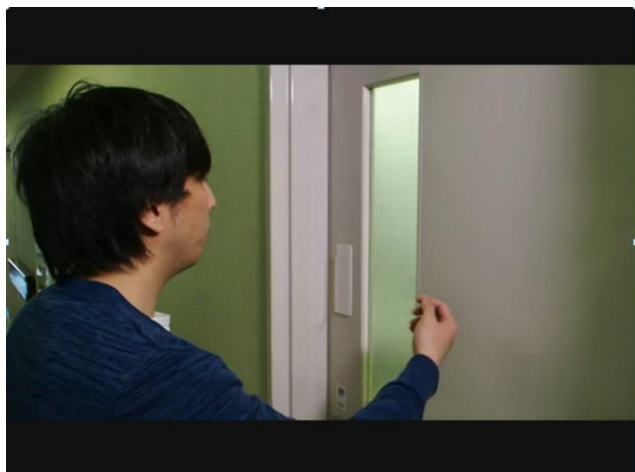
自分の来訪を扉をノックすることで相手に伝える。

ノックのやり方は

3回ノック→3秒待つ→

3回ノック→3秒待つ→

1回ノック→部屋に入る→ベッドがある方は
ベッドボードを1回ノック



ノックの回数が多いと思われるが、熟睡している方は1回のノックでは十分に目覚めない。それなのに、枕もとでいきなり「起きて下さい！！」と叫ばれたらどうだろうか？そのような状態では、状態をとっさに理解することが出来ない為に、不快な関わりの中に意識が集中してしまう可能性がある。もし一回目のノックで返事があれば、以降のノックは不要である。このようにノックを繰り返すことで入室することが予めわかり、驚きや恐怖を感じさせずに相手に来訪を伝えるステップが「出会いの準備」である。

第1のステップ「出会いの準備」②

【なぜ何度もノックをするのか？】

「そこまでノックしなくても良いのでは……？」



※来訪を伝える手段である為、1回目のノックで返事があれば2回目以降のノックは不要。

27

(2)「ケアの準備」

第2のステップである「ケアの準備」とは、ケアについての合意を得るプロセスである。ここで大切なことは、「3分以上このプロセスに時間をかけないこと」である。

第2のステップ「ケアの準備」①

【ユマニチュード5つのステップ】

第2のステップ

【ケアの準備】

3分以内で！

6



例えば、ケアの準備をしない場合、唐突にケアの内容だけを伝えられると「この人はケアの為だ

けに来たのかな？」という悲しい気持ちにならないだろうか。相手に「会いに来た」というメッセージを感じさせ、お互い心地よい時間を共有するために「ケアの準備」が必要となる。

そこで「ケアの準備」をするうえで、注意することがある。話し方の注意点としては、正面から近付き相手の視線を捉える。そして目が合ったら2秒以内に話しかけること。次に最初から「ケア」の話はしないことである。

次に触れ方としては、身体の「プライベートな部分」にいきなり触れてはならない。その際には、ユマニチュード4つの柱の「見る」「触れる」「話す」の技術を使うことである。

ケアの合意が無い時の注意点としては、3分以内に合意がとれなければケアは後にして、その場から離れること。合意の無いケアは「強制ケア」になってしまい、例えばそれが「ケアをする人が相手の為を思って必要と考えるケア」であったとしても、ケアを実行してはならない。

このように相手に気持ちを伝える為に重要なプロセスが、この「ケアの準備」である。

第2のステップ「ケアの準備」②

★ケアの準備において注意すること★

- ・話し方の注意点
- ・触れ方の注意点
- ・ケアの合意が無いときの注意点



(3)「知覚の連結」

次に第3のステップである「知覚の連結」は、ケアを行う際に最も重要なプロセスである。視覚・聴覚・触覚の3つの感覚へポジティブなメッセージを同時に伝えることによって、ケアをうける人が心地よく感じられる状態を、ユマニチュードの定義では「知覚の連結」と呼ぶ。

入浴介助の場面で考えてみると、ケアをする人は優しい声掛けをしているが、実際行っている動作が荒々しかった場合、ケアを受ける人は動揺し戸惑いを感じるだろう。また、ケアをする人が発しているつもりのメッセージが相手に全く届いていない状態でケアが始まってしまうと、ケアを受ける人は驚いてしまう。そして、「見る」「話す」「触れる」の技術のうち、いずれか1つしか使っていない為に、ポジティブな感覚が相手に充分伝わらず、ケアの途中から拒否が始まる場合もある。従って、常に「見る」「話す」「触れる」のうち2つを同時に使うことを意識する必要がある。

第3のステップ「知覚の連結」①

★常に【見る】【話す】【触れる】のうちの2つを行う★

- 【自分が発するケアのイメージ】
- 【相手が受けるケアのイメージ】

この2つがズレてしまうと....？



入浴介助の例を挙げたように、身体を洗っている時に笑顔で優しく話していても、時間を気にするあまり、早く激しく身体を拭いてしまったり、ケアをする人が発するメッセージがちぐはぐになり、相手に「負のメッセージ」を伝えてしまう。それまでは相手と上手く関わっていたとしても、否定的な感情が芽生えてしまい、「ケアの拒否」に繋がってしまうのである。

第3のステップ「知覚の連結」③

★五感から得られる情報は常に同じ意味を伝える★

間違えたメッセージ....

【負のメッセージ】

否定的な感情の芽生え...

【ケアの拒否】



そこで、気持ちを伝えて「負のメッセージ」を伝えない為には、どうすれば良いのかを考えていく。

ケアを失敗しない為には、笑顔と穏やかな声と、優しい触れ方の3つを同時に用いたケアが求められる。具体的には「見る」「話す」「触れる」の技術を包括的に行なうことが大切。確かに難しい点としては、「触れる」をこれまでの習慣から、無意識のうちに“心地良さ”よりも“効率”を重視した動きになってしまいがちだが、ケアをする際には“心地良さ”を意識し、「優しく触れる技術を体に覚え込ませること」が重要である。

第3のステップ「知覚の連結」③

★「負のメッセージ」を伝えない為には★

- ①【見る、話す、触れる、の技術を包括的に行なうこと】
- ②【優しく触れる技術を体に覚え込ませること】

20



(4)「感情の固定」

第4のステップである「感情の固定」は、気持ち良くケアできたことを相手の記憶にしっかりと残り、次回のケアに繋げるためのステップである。「この人は嫌なことはしない、この人とは楽しい時間を過ごせる。」という感情記憶、要は「思い出」を残すプロセスになる。

思い出を残すプロセスには3つポイントがあり、それは「ケアの内容を前向きに確認する」「相手を前向きに評価する」「共に過ごした時間を前向きに評価する」ことである。

例えば、入浴介助を終えた場面を想定すると、「シャワーは気持ち良いですね。」「シャワーで綺麗になりましたね。」「私もこの時間が楽しかったです。ありがとうございます。」といった声掛けをする。このようにポジティブな内容の声掛けで、ポジティブな感情記憶を残すことが出来るのである。

第4のステップ「感情の固定」①

【ユマニチュード5つのステップ】

第4のステップ

【感情の固定】

思い出を残す

21



第4のステップ「感情の固定」②

★シャワーの入浴場面を想定★

- ①ケアの内容を前向きに確認する
- ②相手を前向きに評価する
- ③共に過ごした時間を前向きに評価する
前向きな言葉と友人としての動作で

⇒ポジティブな【感情記憶】を残す

22



(5)「再会の約束」

第5のステップである「再会の約束」では、「この人はまた来てくれるんだ……。」と相手に思ってもらえるためのプロセスである。

再会の約束の手順を踏まない場合は、相手はどのような心情になるのかを考えてみてほしい。「もう会えないのかな。」「あの人はケアだけを行ないに来たのかな。」などのネガティブな思いが生まれるだろう。そのような感情を持たせない為に、

「再会の約束」を行い、絆を結ぶのである。ポジティブな印象をもった人がまた来てくれると思えば嬉しくなるであろうし、その時を待っている可能性が高い。次回伺った時に、心地良かった記憶が残っていれば、笑顔で迎えてくれるはずである。

「感情の固定」と「再会の約束」は長い時間をかける必要はなく、良い雰囲気ケアを終了することが出来れば、「ケアを受けた人の感情固定」のみではなく「ケアをする人の充実感」にも繋がる。結果、ケアをする人と受ける人の間に「良好な関係」が築かれるのである。

第5のステップ「再会の約束」①

【ユマニチュード5つのステップ】

第5のステップ

【再会の約束】

23



第5のステップ「再会の約束」②

★感情記憶を残す為には★

【感情の固定】

ポジティブな印象を残す

【再開の約束】

また来ることを伝える



第5のステップ「再会の約束」③

【ケアを受けた人の感情固定】

のみでは無く、

【ケアをする人の充実感】

にも繋がる。

結果、ケアをする人と受ける人の間に
【良好な関係】が築かれる。



6.生活1課での取り組み

(1)ユマニチュードを試す理由

冒頭で説明したように、生活1課において高齢知的障害者支援や人権擁護、怪我防止が問題として挙がる中、認知症患者のケア技術であるユマニチュードを実践することになった理由は二つある。

1つ目は、支援を受ける利用者の気持ちを考えることが大切だからである。ユマニチュードで使われている技術は、認知症患者の介護や対人支援をする上で、基本中の基本とされている。まさに当り前のことを、当り前に出来る技術である。

重度知的障害者は自分の思いを言葉に発することが困難であり、喜怒哀楽すら表現することが難しい方もいる。その為、支援者またはケアをする側は相手の立場に立って考え、思いを汲み取ることが非常に重要だと我々は考えている。

2つ目は、丁寧な支援に繋げる為である。例えば、4つの柱の1つ「触れる」についてだが、触れ方次第では相手に「恐怖」や「不安」を感じさせ、怪我を負わせてしまい兼ねない。そうならない為にも誠実な対応を心がけ、良い信頼関係を築く為に、ユマニチュードは有効であると考えたからである。

ユマニチュード導入の理由

愛名やまゆり園、生活1課でユマニチュード導入理由について・・・

◆理由その①

「相手の気持ちを考えることの大切さ」

◆理由その②

「丁寧な支援(ケア)に繋げるため」



(2)ユマニチュードを知って頂く為に

毎月のモニタリング会議や課会議で技術の紹介をしたり、更に詳しく知って頂く為に、任意で個人向けレクチャーを行ってきた。更に課内だけでなく愛名やまゆり園全体に向けて、ユマニチュード「4つの柱」について実演とペアワークを交えて、技術の紹介を行った。

ユマニチュードレクチャーの様子



ユマニチュードの実践結果

期待したような

良い反応が無かった

- ①本人の背中を擦りながら視線を合わせ、「お食事にしましょうか？」と話をするのと険しい顔つきで視線を反らし別の方向を向いた。
- ②午前、水分ゼリー提供時にノックをしてから「こんにちは、会いに来ましたよ。」と声を掛けるも、視線を合わせずこちらの方を向くことも無かった。

30

法人向け研修の様子



29



(3) 実践と結果

本来のケア対象が認知症患者である為、知的障害者に対し導入している施設は殆ど無く、検証結果もわかっていないが、そのような中で愛名やまゆり園生活1課内にユマニチュードを導入したところ、反応は良くも悪くも人それぞれであった。更に生活支援にユマニチュードの技術を取り入れ、その反応を『「いいね！」記録』としてまとめた。下記の図に記述されているものは、ユマニチュードを実践して効果が無かった記録を『「いいね！」記録』から抜粋したものである。

確かに期待通りの反応でないことが多いが、継続し実践したことでとても良い反応も見られた。

次の図は、『「いいね！」記録』から抜粋した特に良かった反応の記録である。

普段は、目をギュッと瞑り顔を背ける利用者だが、この記録のようにユマニチュードの技術の視線を合わせながら、歌うように穏やかに話しかけ、鈍感な場所にゆっくりと触れ、5つのステップ踏みアプローチしたところ、利用者は嫌な表情をすることなく落ち着いて目薬をさすことが出来た。

実践して良い反応だった記録①

2018/11/6★火曜 ニーズ【ユマニチュード】

朝食時の訪室から食後にかけてユマニチュードを試みる。

訪室前に数回ノックを繰り返し部屋に入り、ベッドの足元でもノックをする。ノックし声をかけると徐々に覚醒する。食事前に本人の視界に入り視線を合わせ「食事を持ってきましたよ。一緒に食べませんか。」と近い距離で話す。始めは視線を逸らすことがあるが、肩や腕、膝をゆっくり触れると徐々に穏やかな表情になる。

食事は全体の8割程食べる。少し喘鳴はあるが大きく咽こんだりはせず、ペース良く食べる。食後に点眼薬をさす。点眼する際に視界に入り視線を合わせ、近い距離で「最後に目薬をさしていいですか。右目にさしますよ。」と言う。ゆっくりと右瞼に触れ「お薬垂らしますよ。」と話しながら行う。

本人の表情は、少しばかり強張っているが徐々に緊張が解ける。嫌がる様子はない。

最後に肩をゆっくりと擦りながら、声のトーンを上げて「ありがとうございます。一緒に食事ができて良かったです。また来ますね。」と言い、退室する。

実践して良い反応だった記録②

2019/4/7 日曜 ニーズ【ユマニチュード】

昼食のため食堂へ移動する時にユマニチュードを試みる。はじめは1人の職員が「見る」「話す」の技術を使い対応をする。表情に強張りは見られないが、身体が緊張している様子。本人は「まだないよ。」と言い、気が乗らない様子であった。

そこで少し時間をあけて再度対応を試みる。1人目の職員が「見る」「話す」の技術を使い、2人目の職員が黒子役となり「触れる」の技術を使い対応する。最初の対応の時に比べ、緊張感はなく。本人は「握手、握手。」「もっかい、もっかい。」と言い少しばかりか陽気な気分になっている。本人の気持ちが前向きになってきたところで、「一緒に食事をしませんか。ごはん美味しそうですよ。」と声をかける。手を下から支え起立を促すと本人も立ち上がり、そのまま食堂へ移動する。

「これからを共に生きる支援」に繋がり、利用者に良い感情を持って頂く為に、ユマニチュードを使い支援をすることは、とても重要であると我々は考える。

ユマニチュードの実践結果③

これからを共に生きる支援



最後に、2年間研究を続けてきたことで自分自身の支援の仕方を見直すことが出来た。一見当たり前のように感じる言葉や行動を意識することの大切さや、無意識に行う行為が相手にどれほどの影響を与えているのかを客観的に見直すことが出来た。現時点で、まだ大きな結果は得られていないが、継続的に実践し知的障害者のケアや生活支援の向上に繋げていきたい。

まとめ ユマニチュードを学んで

★2年間研究を続けて感じたこと★

今後の知的障害者のケア
や生活支援向上に繋げるために、
継続的に実践し検証
する価値は大いにある！！

7.まとめ

実践の成功事例はまだまだ少ないが、これらの結果を振り返ると我々が日々かかわる利用者に対してもユマニチュードを実践する価値はがあると私達は確信出来た。

実践効果はこちらが期待したものでないことが多いが、何よりユマニチュードを実践することは



【参考資料】

「ユマニチュード入門」

2014年6月15日 医学書院 発行

本田美和子 イヴ・ジネスト ロゼット・マレスコッティ 著

『ユマニチュード』という革命 なぜ、このケアで
認知症高齢者と心が通うのか」

2016年8月13日 誠文堂新光社 発行

イヴ・ジネスト ロゼット・マレスコッティ
本田美和子 著

「ユマニチュード研修 入門コース テキスト」

2017年3月 国立病院機構東京医療センター
発行

ジネスト・マレスコッティ研究所日本支部 著

「Humanitude(ユマニチュード)『老いと介護の
画期的な書』」

2014年9月1日 トライアリスト東京

イヴ・ジネスト ロゼット・マレスコッティ 著
本田美和子 監修
辻谷真一郎 翻訳

「ユマニチュード 優しさを伝える技術 DVD」

2015年2月2日 デジタルセンセーション株式会
社

本田美和子 監修