

# 11章

## 利用者との距離感 スキンシップ

- 1 コミュニケーションとは
- 2 距離感の重要性
- 3 パーソナルスペースとは
- 4 主要なパーソナルスペース
- 5 介護場面での気配り
- 6 利用者の気持ちに寄り添って

## ●利用者との距離感（パーソナルシップ） スキンシップ

「利用者さんとの距離感はきちんと意識できていますか？」

介護職は、人と人が関わる大切な仕事です。

利用者さんは目上の人、感情を持っている人です。

利用者さんの気持ちを思いやって、介助することが大切です。





と言ってお菓子とお茶をおいて、リーさんが退出した後

そうなの…



仕事が終わって帰るときも『今から帰ります』と言ってくるのよ

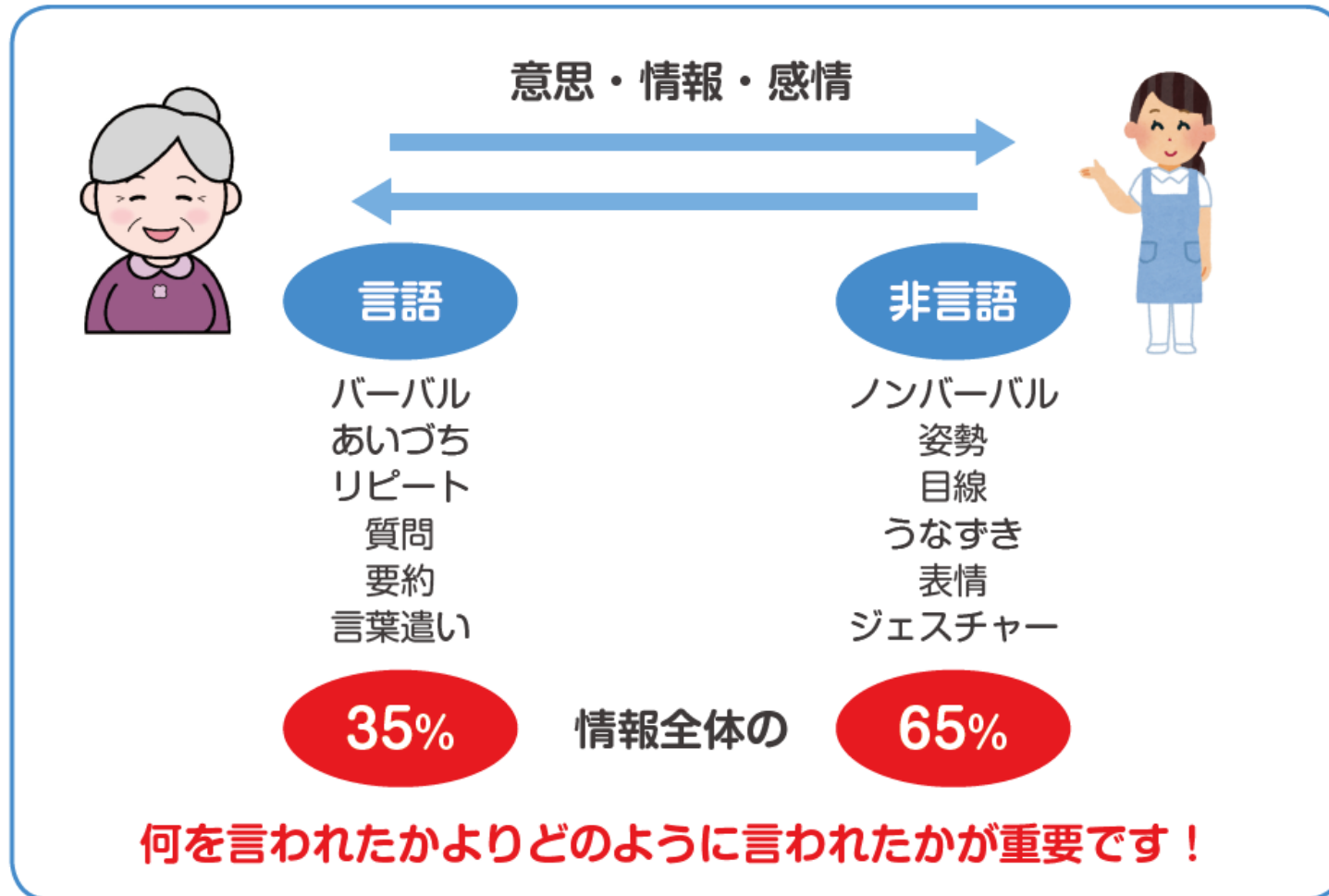
お母さんがいいならいいけれどと思いました。

リーさん、急に  
抱きついたら危  
ないでしょ！



さて、リーさんの行動を皆さんはどのように思いますか。

# 1 コミュニケーションとは



## 2 距離感の重要性

最適な  
距離感

利用者の  
安心

信頼関係

利用者との物理的な距離感がとても重要です。

### 3 パーソナルスペースとは

パーソナルスペースとは、相手に入られると不快に感じてしまう空間を指します。

介護スタッフのあなたは、利用者さんの方に近づいて会話をしたり、介助を行います。

適度の距離感があればよいのですが、近づきすぎると次のようなことが起こります。

① 利用者さんに不快な思いをさせる

② 利用者さんの変化や本当の気持ちがわからなくなる



## 4

# 主要なパーソナルスペース

### 1. 密接距離 約0~45cm（最も親しい人に許される距離）

家族、恋人などとの人間関係

最も近いとされる距離感で、相手の匂いや体温を感じることができる。

### 2. 個体距離 約45cm~1.2m（相手の表情が読み取れる距離）

親しい人や心を許した人との人間関係

手を伸ばせば触れることができる距離感。相手の表情が読み取れるので、コミュニケーションを取るときは共感を生み出すことができる。

### 3. 社会距離 約1.2~3.5m（通常の会話ができる距離）

お客様などフォーマルな人間関係

通常の会話ができる距離。いざとなれば離れることができ、相手に威厳を示せる距離なので、上司から部下への指令などもこの距離感を使う。

## 5 介護場面での気配り

介護で身体に直接に触れるとき、着替えを手伝うとき、食事の介助をする利用者と密接に近づくときには、一言声を掛けましょう。

### 身体に触れる場面

⇒ 「〇〇さん、お背中流しますね。よろしいですか」

### おむつ交換の場面

⇒ 「〇〇さん、少し体を動かさせますか」

と耳元で伝えたとき、少しでも動かしてくれたら、「〇〇さん動きにくいのに、ごめんなさい。体を動かしてくれて、ありがとうございました」と介護を受ける人が努力していることをあなたが理解してくれていると思い、相手は嬉しいはずです。

①背中に手を添える ②手をつなぐ ③腕を組む  
スキンシップがあると、心がつながっていきます。



## 6

# 利用者の気持ちに寄り添って

言葉が完全には理解  
できないとき

思いをきちんと汲み取ろうとする思いをもって、全体を見て判断することも大切です。

言葉だけ（バーバル）  
に頼らず

言葉以外の言葉（ノンバーバル）から利用者の気持ちを理解することもできます。

「あなたに援助されてよかった」と感じてもらうには、おもてなしの心を大切に相手との適度な距離感を保つことを考え、接遇マナーを実践していきましょう。

食堂にいらっしゃ  
るのですね。  
ご一緒しましょう



優しいリーさんの笑顔を見て、松本さんは安心したようで、とても嬉しそうでした。