

資料 4

本日の予定（午前）
9：30～ 一日の流れ
9：35～ 高次脳機能障害とは？
9：45～ コミュニケーションを支える認知機能
10：00～ 自己紹介（全員）+ 参加理由（グループ）
10：15～ 会話場面の録画1
10：25～ *観察演習1*場面A
10：40～ よいコミュニケーションのための15のスキル （途中で10分休憩）
11：50～ 場面Aの解説
12：10～ 昼休憩

本日の予定（午後）
13：10～ *観察演習2*場面B
13：20～ 場面Bの解説
13：35～ *スキル演習1*わかりやすい言葉を選ぶ
13：50～ *スキル演習2*簡潔な文で話す
14：05～ *スキル演習3*話す内容を整理・視覚情報を活用
14：25～ （休憩）
14：35～ *スキル演習4*伝えるスキル（総合）
15：05～ *スキル演習5*相手の様子をよく見る・ゆっくり待つ
15：35～ *スキル演習6*推測して確認する
16：05～ （休憩）
16：15～ 会話場面の録画2 + 振り返り
16：30～ まとめ・質疑応答

高次脳機能障害とは？

- 事故や病気のために脳が後天的に損傷されたことにより、認知機能に障害が生じた状態
- 子どもから高齢者まで、誰にでも起こりうる
- 日本全国で30～50万人いると言われている
- 具体的な症状や重症度は一人ひとり異なる
- 機能面の回復には限界がある場合が多い
- 社会参加（学業、職業、その他）のためには、周囲の理解と協力が不可欠

認知機能（高次脳機能）とは？

今、大事なことに注意を向ける

空間を把握する

計算をする

道具を使う

これからの計画を立てる

言語を理解する

言語で表現する

他の人の気持ちを押し量る

物や人を見分ける

状況に合わせて欲求を我慢する

大事なことを覚えておく

必要な時に思い出す

コミュニケーションを支える主な認知機能

ワーキングメモリ

今、ここでの情報処理

エピソード記憶

言語

貯蔵された情報

ワーキングメモリの障害

- 容量の低下、処理速度の低下
- 注意のコントロール困難

明日、9：50の新幹線に乗るので、10分前までに東京駅の東海道新幹線の改札に来てください。切符はまとめて買っておくので買わないでください。お弁当や飲み物は自分で用意しておいてください。あ、10分前だとぎりぎりだから、やっぱり15分前に変更です。

明日、9：50の新幹線に乗るので、10分前までに東京駅の東海道新幹線の改札に来てください。切符はまとめて買っておくので買わないでください。お弁当や飲み物は自分で用意しておいてください。あ、10分前だとぎりぎりだから、やっぱり15分前に変更です。

ワーキングメモリに余裕がある人

ワーキングメモリの障害がある人

エピソード記憶の障害

エピソード記憶：できごとについての記憶

記憶の障害：（多くの場合）新しく記憶することが難しく、脳損傷以前の古い記憶は思い出せる場合が多い

この前の会議、大変だったね

昨日も言ったでしょ！！

言語の障害（失語症）

言葉（音声・文字）と意味の結びつきが不安定になる

昨日、エレベーターで…

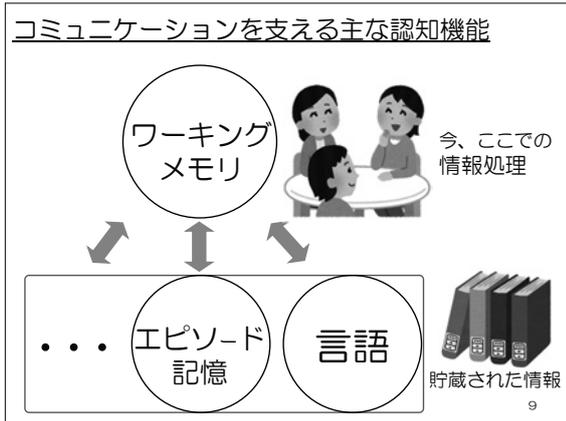
音声 → 聴く → 理解

文字 → 読む → 理解

話す → 音声

書く → 文字

<表出>



- 自己紹介
 - 参加の理由、きっかけなど
- *****
- 会話場面の録画 1
- テーマ1
注意障害・記憶障害のある人に説明をする
 - テーマ2
失語症のある人の言いたいことを引き出す

【観察演習1】場面A

よいコミュニケーションにするために、内田さんはどんなことに気が付くと良いでしょうか？

写真 内田さん
 ・ A社の社員
 ・ パート社員の事務作業のスケジュール管理と指導を担当

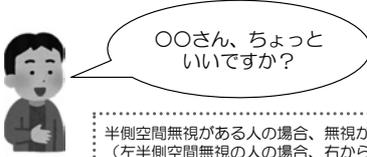
写真 山口さん
 ・ A社のパート社員
 ・ 事務作業のうち、入力などの定型的作業を担当
 ・ 2年前に交通事故に遭い、注意障害、記憶障害がある

グループで話し合ってみましょう！

- よいコミュニケーションのための15のスキル
- 最初に**
1. 会話に集中できる環境作り・態度
 2. 話す前に相手の注意を引く
- 話すとき**
3. わかりやすい言葉を選ぶ
 4. ゆっくり話す
 5. 簡潔な文で話す
 6. 話す内容を整理する
 7. 大事なことは強調する
- 聴くとき**
8. 相手の様子をよく見る
 9. 返事をゆっくり待つ

- アステップ**
10. 視覚情報を活用する
 11. 推測して確認する
- しないこと**
12. わかったふりはしない
 13. 急に話題を変えない
 14. 本質的でない誤りは指摘しない
 15. 相手を試す質問はしない

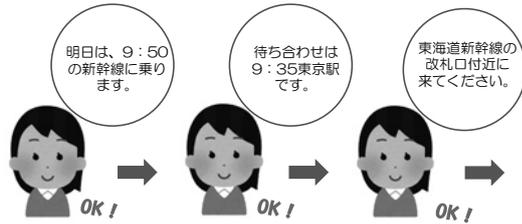
1. 会話に集中できる環境作り・態度
 - 静かで、気が散るものが少ない環境
 - 落ち着いた雰囲気
- 会話に集中しにくい環境・態度とは？
- 周囲の音がうるさい
 - 目の前がごちゃごちゃ
 - 複数の人が無秩序に話す
 - 何かをしながらの会話
 - 何度も中断する
 - 相手が忙しそう

2. 話す前に相手の注意を引く
 - **名前を呼ぶ**
 - お互いの**顔が見える位置関係**
 - 自然な**アイコンタクト**
 - 相手の注意が会話に向いていることを確認してから、本題に入る
- 

3. わかりやすい言葉を選ぶ
 - その人にとって身近な言葉を使う
 - × 業界用語、一般的でない略語やカタカナ語
 - × 大人に対して幼児語→わかりやすすくない
 - 伝わらない時は、別の言葉に**言い換えてみる**
- 
- 「あれ」「それ」「この前の」ではなく、**具体的に言う**

4. ゆっくり話す

- 自分のペースではなく、相手のペースで



- ワーキングメモリの容量が小さく／処理が遅くなっていたとしても、ゆっくりならついて行きやすい
- 相手も落ち着いて、ゆっくり話しやすい

17

5. 簡潔な文で話す

- **一度に1つの内容**にする
 - × 「私は昼に今朝母が作った弁当を食べた」
→今朝母が弁当を作った。昼に私はその弁当を食べた。
- **シンプルな文構造**
 - × 「反対しないとも限らない」(二重否定)
→反対するかも知れない
 - × 「ヘルメットの未着用は厳禁です」
→ヘルメットを必ず着用すること
- **質問も一度に1つずつ**
 - × 「大丈夫ですか？体調悪くないですか？病院に行かなくて大丈夫ですか？」



18

6. 話す内容を整理する

- **順序立てて伝える**

（相手が頭の中で情報を並べ変えたり、更新したり、分類整理したりしなくて済むように話す）

- × 「〇〇を△△する前に××しておいてください。××の前には□□しておく必要があります」
- × 「〇〇でなくて△△してください。あ、違いました。やっぱり〇〇です。今日だけは××でもいいです」
- × 「〇〇は××の一種で、△△は一種の□□です。□□の中には××も含まれます」

- **重要度が低い情報は省く**

大事な点や結論を先に伝え、枝葉の部分は様子を見ながら少しずつ伝えていくという方法も

19

7. 大事なことは強調する

- 「これは大事なことです」と**前置きする**
 - × 「さっきのは大事です」
 - × 「前にも言ったんですけど…」
- 大事なことは何度も**繰り返し伝える**



これは大事だからもう一度言いますね

提出期限
7/5 (金)
12:00まで

- ポイントを書いて強調
→目と耳の両方から情報が入る、後に残る

20

8. 相手の様子をよく見る

- 伝えたことを**理解できたか確認**する
「わかりましたか？」と質問されると、(あやふやでもつい)「はい」と答えてしまうことはあるため、表情や様子もよく見る
- **言葉以外の表出**にも注意を払う
(例：ジェスチャー、指さし、空書)
- 強く疲労していないかにも気をつける

脳損傷のある人は、周囲のペースについていくために、脳の健康な部分をフル回転させているため、疲れやすい。疲れると情報処理の効率はさらに低下し、悪循環に…。疲れすぎる前に適度な休憩を取れるよう配慮が望ましい



21

失語症がある人の場合、言語での指示を理解する力と復唱する力は必ずしも一致しない



Aさん

意味は全部理解できたが、復唱はむずかしい



Bさん

意味は全部理解できないが、復唱はできる

22

9. 返事をゆっくり待つ

- 考えているとき、言おうとしているときは、さえぎらず、聴く姿勢で待つ



- 自力では表現することが難しそうなときは、質問の仕方を変えてみる
(→スキル11へ)

23

10. 視覚情報を活用する

- 会話の要点を**文字**でも伝える・メモを渡す
- **絵や図、写真、実物**を見せて伝える



- 相手が言えないとき、指さしたり**書いてもらう**
(※失語症の人→筆談が不自由なくできる訳ではないが、部分的に書けたり、絵で伝えられることがある。)

24

失語症のある人では、音声を介する処理よりも、文字を介する処理の方がやや得意な場合が多い

● 失語症の人は、読み書きの両方において、漢字の方が仮名よりもやや得意な場合が多い。そのため、（通常漢字で書く単語は）漢字で書いた方が伝わりやすい

● 失語症の人にとって、50音表を1文字ずつ指さして表現することはとても難しい（白紙に自由に書いてもらう方がよい）

25

11. 推測して確認する

相手が、伝えたいことをなかなか言葉にできないでいるとき（特に失語症の人の場合）

- 「はい」か「いいえ」で答えられる質問をする
（例：「〇〇に関係があることですか？」
× 「△△ではないんですね？」（答えにくい）
- 選択肢を呈示する
（例：「〇〇ですか？それとも〇〇ですか？」）
- 目盛りを呈示する（例：「今の体調は？」）

- 反応が曖昧なときは**決めつけず、質問の仕方を変えてみる**

26

12. わかったふりはしない

相手が伝えたいことをどうしても汲み取れないとき

- 「わかったふり」は、トラブルの元
- 「〇〇が△△というところまで、分かりました」と理解できた部分を伝える
- 時間をおいて、疲れていないときに、もう一度聞いてみる

27

13. 急に話題を変えない

- 話題が変わるときは、そのことがはっきり伝わるようにする

セットの転換の障害：心の「構え」が変えにくいこと。脳損傷で広く見られる

28

14. 本質的でない誤りは指摘しない

（失語症のある人）

- 何を伝えたかったのか十分推測できる場合は、言い誤りよりも、**メッセージにตอบสนอง**
- 指摘したからと言って、次のときに正しく言えるとは限らない（言葉を知らない訳ではない）
- 何を伝えたかったのかはっきりしないときは、確認を行う（「〇〇のことですか？」）

29

15. 相手を試す質問はしない

- × 「～を覚えていますか？」
- × 「～の時はどうするんですか？」

自分が正解を知っている質問をするのは失礼（例外：先生と生徒、親と子、学力試験）

- 障害をつきつけることになり、ストレスになることも

- 伝えたことを相手が覚えているか心配なときは、試すよりも、**もう一度、正しい情報を伝える**

30

誤りなし学習（errorless learning）

- 学習過程において、誤りの発生をできるだけ少なくする方法：はじめに正答を教える／見本を見せる、あやふやな状態で答えさせない
- 重い記憶障害のある人に新しい情報やスキルを覚えてもらう際に、試行錯誤しながらの学習に比べ、（多くの場合）覚えやすく、忘れにくいとされる※

※障害程度や課題種類により、効果は異なるとも言われる

31

【観察演習2】場面B

よいコミュニケーションにするために、小田さんはどんなことに気をつけると良いでしょうか？

写真	小田さん ・ A社の社員 ・ 社員の総務人事を担当 ・ 障害者雇用の窓口
写真	谷さん ・ A社の社員 ・ 脳卒中の治療とリハビリのため、1年間休職した。近日中に復職予定。失語症があり、表出面が特に困難。

グループで話し合ってみましょう！

32

【スキル演習1】わかりやすい言葉を選ぶ

文に含まれる単語や表現を言い換えて、
もっとわかりやすい文にしましょう

- 耳で聞いたときのわかりやすさを重視してください
- 伝えたい内容が保たれていれば、大胆な言い換えもOKです
- 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみましょう

隣の人と話し合って作成
→グループで共有・比較



33

【スキル演習2】簡潔な文で話す

長くてわかりにくい文を、簡潔な2～3の文に
分けましょう

- 耳で聞いたときのわかりやすさを重視してください
- 必要に応じてつなぎの言葉を足してください。
- 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみましょう

隣の人と話し合って作成
→グループで共有・比較



34

【スキル演習3】話す内容を整理する
視覚情報を活用する

重要なポイントを整理して、箇条書きのメモを
作りましょう

- 重要度が低い情報は思い切って省きましょう
- 項目の分け方や順番を工夫しましょう
- 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみましょう

隣の人と話し合って作成
→メモを活用しながら向かいの人に説明
※ゆっくり、相手の様子を見ながら



35

【スキル演習4】伝えるスキル（総合）

これまでに練習したすべてのスキルを活用し、
少し複雑な内容をわかりやすく伝えてみましょう

- 3分程度で説明できそうなテーマを選びましょう
・グループ内でテーマが重ならないようにしてください
- グループ内で説明役1名、聞き手1名を決めてください
・残りの人は観察をお願いします
・あとで役割交代し、全員が一度は説明役になります
- 説明終了後、感じたことをコメントしあいましょう
・スキルを活用できていた点
・もっと工夫できる点



36

【スキル演習5】返事をゆっくり待つ
相手の様子をよく見る

ゆっくりしたペースの人に対し、そのペースを
大切にしながら、会話をしてみましょう。

- 隣同士のペアで質問役と応答役を決めてください
- テーマは、「最近気になるニュースについて」
- 質問役の方は、返事をゆっくり待つこと、相手の様子をよく見ることに特に気をつけながら、会話をリードしてください
- 応答役の方は、お渡しする「ルール」に沿って応答してください
- 3分程度で時間を区切ります。
感じたことを共有しましょう



37

【スキル演習6】推測して確認する
（聴き取るスキル総合）

言葉が話すことが難しい人が伝えたいことを、
推測を働かせて聴き取りましょう。質問への反応が曖昧なときは、丁寧に確認しましょう。

- 隣同士のペアで質問役と応答役を決めてください
- 質問役の方は、これまでに練習したすべてのスキルを活用して、応答役の人の言いたいことを引き出しましょう
- 応答役の方は、お渡しする「お題」と「ルール」に沿って応答してください
- 10分程度で時間を区切ります。
感じたことを共有しましょう



38

会話場面の録画2

- テーマ1
注意障害・記憶障害のある人に説明をする
- テーマ2
失語症のある人の言いたいことを引き出す



39

おつかれ
さまでした!

約1ヶ月後にフォローアップ調査をお送りします。
ご協力をどうぞよろしくお願いいたします

40

【演習 1】わかりやすい言葉を選ぶ

1. 単語や表現を言い換えて、もっとわかりやすい文にしましょう
 - ✓ 耳で聞いたときのわかりやすさを重視してください
 - ✓ 伝えたい内容が保たれていれば、大胆な言い換えもOKです
 - ✓ 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみましょう
2. 隣の人と話し合った結果をグループ内で共有し、比べてみましょう

① 彼のプレゼンにはインパクトがあったが、エビデンスが欠如している。

② 弊社繁忙期につき、お見積もりフォームへの返信に通常より少々お時間を頂戴いたします。

③ 休日でない日に、集会が行われることがない訳ではありません。

【演習 2】簡潔な文で話す

1. 長くて分りにくい文を、簡潔な2～3の文に分けましょう
 - ✓ 耳で聞いたときのわかりやすさを重視してください
 - ✓ 必要に応じてつなぎの言葉を足してください
 - ✓ 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみましょう
2. 隣の人と話し合った結果をグループ内で共有し、比べてみましょう

① 会議室に忘れられていたうさぎのキーホルダーがついたピンク色のバスケースが入った黒と白の水玉模様のバッグの持ち主を探しています。

② 私は昨日、図書館で山本さんが佐藤さんがレポート作成に困っているのを手伝っている様子を見かけました。

【演習 3】話す内容を整理する・視覚情報を活用する

1. 重要なポイントを整理して、箇条書きのメモを作りましょう
 - ✓ 重要度が低い情報は思い切って省きましょう。
 - ✓ 項目の分け方や順番を工夫しましょう。
 - ✓ 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみましょう。
2. メモを活用しながら、向かいの人に説明してみましょう

A. インフルエンザワクチン（予防接種）について

インフルエンザは感染すると、高熱や全身のだるさ、筋肉関節の痛みなど全身症状が強く現れます。乳幼児や高齢者は予防接種が奨励されていますが、判断は任意です。ワクチンの接種はインフルエンザの発症率を低下させ、仮に感染した場合も多くの場合、軽症となります。①6～23ヶ月の乳幼児、②65歳以上の方、あるいは60歳以上で肺や心臓などに病気がある方、③基礎疾患を持つ小児及び成人でインフルエンザに罹ることで重症化が予想される場合はワクチンの接種が推奨されます。抗体獲得まで約2週間を要するため、流行前に接種することを推奨します。一般的には、12月上旬～中旬頃が理想的とされます。多くの病院やクリニックで接種が可能です。事前に電話で確認すると確実です。費用は一回3,000円～5,000円前後の場合が多いようです。

【演習 3】話す内容を整理する・視覚情報を活用する

1. 重要なポイントを整理して、箇条書きのメモを作りましょう
 - ✓ 重要度が低い情報は思い切って省きましょう。
 - ✓ 項目の分け方や順番を工夫しましょう。
 - ✓ 決まった正解があるものではありません。それぞれで工夫をしてみてください。
2. メモを活用しながら、向かいの人に説明しましょう

B. 熱中症の予防は水分補給から

気温が高い時期は、水分補給が十分でないと脱水状態となり、熱中症にかかりやすくなります。熱中症になると、汗が十分に出不ず、めまい・吐き気・頭痛など様々な症状が表れます。熱中症は、高温多湿、日差しが強い等の気象条件、炎天下の屋外、日の差し込む屋内、自動車内といった環境条件で起きやすくなります。室温 30℃、湿度 60-70%を超える日は特に注意が必要です。乳幼児や高齢者、体調不良の方、運動習慣がない方、肥満傾向の方は特に気を付けましょう。喉の乾きを感じなくても 2~3 時間毎にコップ 1 杯程度の水分を摂るとよいでしょう。アルコールやカフェインを多く含む飲み物は利尿作用があるため、水分補給には適しません。塩分やミネラルは食事で補っているのので、食事を抜かないようにしましょう。

【演習 4】伝えるスキル（総合）

1. 3 分程度で説明できそうなテーマを選びましょう
2. グループ内で説明役 1 人、聞き手 1 人を決めましょう（他の人は観察）
3. 説明役は、これまでに練習したすべてのスキルを活用して、わかりやすく説明をしましょう
4. 感じたことをお互いにコメントしあいましょう

テーマは、以下から選んでください

- オセロのルール
- 肉じゃがの作り方
- 自宅から本日の会場（上野）までの道順
- 初めて犬を飼う人へのアドバイス
- 飛行機の手ケット購入から搭乗まで
- おいしい紅茶の入れ方
- マニュアル車の運転方法
- ガラケーとスマホの違い（両者の長所・短所）
- 昼間の空が青く見える理由
- 消費税増税のメリットとデメリット

【演習1の回答例】

- ① 彼のプレゼンにはインパクトがあったが、エビデンスが欠如している。
ポイント：カタカナ語（+略語）を日本語にする。熟語を平易な表現にする。
- 彼の発表は印象的だったが、根拠が足りない。
 - 彼の発表は印象に残ったが、証拠がない。
 - 彼の発表は上手だったが、内容はあやしい。
- ② 弊社繁忙期につき、お見積もりフォームへの返信に通常より少々お時間を頂戴いたします。
ポイント：漢字熟語を平易な表現にする。過剰な丁寧表現を簡潔にする。
- 混み合う時期のため、お見積もりには普段よりも時間がかかります。
 - 混んでいるので見積もりの返信はいつもより時間がかかります。
 - 忙しいのですぐに返事はできません。
- ③ 休日でない日に、集会が行われることがない訳ではありません。
ポイント：二重否定を肯定形にする
- 平日であっても集会が行われる場合があります。
 - 平日にも集会が行われることがあります。

【演習2の回答例】

- ① 会議室に忘れられていたうさぎのキーホルダーが見ついたピンク色のパスケースが入った黒と白の水玉模様のバッグの持ち主を捜しています。
- 会議室に忘れられていたバッグの持ち主を捜しています。バッグは黒と白の水玉模様です。中にピンク色のパスケースが入っていて、うさぎのキーホルダーがついています。
 - 黒と白の水玉模様のバッグの持ち主を捜しています。中にはうさぎのキーホルダーのついたピンクのパスケースが入っています。会議室で見つけました。
- ② 私は昨日、図書館で山本さんが佐藤さんがレポート作成に困っているのを手伝っている様子を聞きました。
- 私は昨日、図書館で山本さんが佐藤さんを手伝っている様子を見かけました。佐藤さんはレポート作成に困っていたようです。
 - 私は昨日、図書館で佐藤さんと山本さんを見かけました。佐藤さんがレポート作成に困っていて、山本さんが手伝っていました。

【演習3の回答例】

- A. インフルエンザワクチン（予防接種）について
- インフルエンザの症状… 高熱、だるさ、筋肉や関節の痛み
 - 予防接種の効果… インフルエンザになりにくい、軽症ですむ
 - 予防接種した方が良い人… ①乳幼児（6ヶ月～2才）
②高齢者（65才以上）
③持病がある人
 - 予防接種の時期… 12月上旬～中旬頃
 - 場所と費用… 病院やクリニックで3,000円～5,000円前後
（電話で確認すると良い）
- B. 熱中症の予防は水分補給から
- 熱中症になりやすい条件
 - ・ 水分不足
 - ・ 気温が高い、湿度が高い、日差しが強い
（特に、室温30℃～、湿度60%～）
 - ・ 乳幼児、高齢者、肥満
 - ・ 体調不良、運動不足
 - 熱中症の症状… めまい・吐き気・頭痛など
 - 熱中症の予防
 - ・ 水を飲む：コップ1杯/2～3時間 喉が乾かなくても！
 - ・ ×アルコール（お酒、ビールなど）
 - ・ ×カフェイン（コーヒー、お茶など）
 - ・ 食事を抜かない：塩分やミネラルが摂れる