

NPO法人 猪名川在宅ケアを考える会 在宅ケアの集い

2025年10月25日

認知症の人にラクに伝わる

言い換えフレーズ と

怒りと上手につきあう

アンガーマネジメント

について

小松邦志

高齢者、特に認知症の方とのコミュニケーション

どのようにしたら、より良いものとなるか。

自分メッセージではなく、相手メッセージ

上から目線ではなく、横から目線、または下から目線の言葉かけ
相手のプライド、決定権を侵害しない。

自ら選び取ってもらえるように

その方が自分が気持ちがいい。自分にとってメリットがある。
そうしたら子どもや孫が喜んでくれる、うれしいらしい。

非言語コミュニケーションも大切

ユマニチュードも非常に有用

聴くことも大切

傾聴

高齢者、特に認知症の方とのコミュニケーション

どのようにしたら、より良いものとなるか。

感謝の気持ちを伝える。

愛を伝える。

まず相手を肯定する。否定しない。

オウム返し

共感

いっしょにしようと誘う

通院、掃除など

あえてだらしない子どもを演じる。

高齢者、特に認知症の方とのコミュニケーション

どのようにしたら、より良いものとなるか。

命令や指示はしない。

否定はしない。

非難はしない。

ネガティブな表現ではなくポジティブな表現で。

幻覚、妄想に話を合わせる。

がんこになる 物の忘れ 嘘をつく 怒り出す 何度も尋ねる

認知症心理学の
専門家が教える

認知症

の人に

ラクに伝わる

監修 島影真奈美

大阪大学名誉教授 佐藤真一

× 言いかえ
フレーズ ○

さっき食べた
ばっかりでしょ！



もう
イライラしない
もっと
やさしくなれる



お茶でも
いれようか

Discover
Plus

すぐに使えるコツ満載！

疑い
CASE
01

同じことを何度も質問する

つつい

×

さっきも聞いたで
しょ。覚えてないの？



こうきう

○

カレンダーに
メモしておくね



疑い
CASE
02

処方されている薬を飲まない

つつい



飲まないと
病気が治らないよ！



こう言う



お医者さんが
飲めばよくなるって
言ってたよ



疑い
CASE
03

過去の苦勞話を繰り返す

ついつい

×

何度も聞いたから！



こう思う

○

そうだったんだ。
大変だったね（共感する）



疑い
CASE
04

できないことをできると言い張る
(↓家電製品が使えなくなる)

×

しっかりしてよ



こう言え



押す順番に番号を
つけておいたよ



中等度

CASE

22

ものやお金を盗られたと言う

つつい

×

盗られてないよ。
私が盗るわけ
ないでしょう！



こう言ッ

○

たいへんね、
一緒に探そうか
(本人が見つけるようにする)



重度

CASE

29

食べられないものを口に入れる

こう思う



こっちのほうが
おいしいよ



ついつい



こんなもの
食べてはダメ！





歳をとった 親とうまく 話せる

言いかえノート

萩原礼紀

イライラが思いやりになる80のレッスン

老いた親に免許返納してほしいとき

介護の相談がしたいとき

病院に行ってほしいとき

お酒を控えてほしいとき

あなたなら
なんて言う?

のべ
18万人
を見てきて
わかった

やさしい伝え方の○と×

ダイヤモンド社

伝え方1

○

ごめんね！もしかして、
味つけが薄かったかな？

×

もっと早く食べられない？

伝え方6

○

ありがとう！
ただ、○○してくれると
もっと助かるな

×

余計なことをしないでよ

伝え方13

○

昔はよく、
家族でドライブしたよね

×

そろそろ免許返納したら？

伝え方 21

○

ヘビースモーカーだった
山田さん覚えている？
末期がんなんだって。
怖いね……

×

そろそろ、タバコをやめない？
健康に悪いの、
わかっているでしょ？

伝え方 27



最近、太っちゃって。
どうしたらいい？
一緒にお散歩してくれない？



最近太ってきているよね。
運動したらどう？

イライラ、ムカムカ、ブチッ！をスッキリ解消。
怒りに振り回されないための30の技術

マンガでわかる

介護職のための

ア
ン
ガ
ー
マ
ネ
ジ
メ
ン
ト



安藤俊介
日本アンガーマネジメント協会代表理事

誠文堂新光社





アドバイス①

怒っている人への見方を変えよう



怒りを「先制攻撃」ではなく
「防衛反応」と捉える

アドバイス②

相手の感じた脅威から解決策を見つけよう

解決策の例

北川さんは、横や後ろから話しかけると手が出るようだ



認知機能が低下して、視界が狭くなっているのかもしれない



介助の前には必ず正面から話しかけるようにしたら、
手が出なくなった

家庭 介護 看護 で実力発揮の
「アンガーマネジメント」

高齢者に 「キレない」 技術

アンガーマネジメント
コンサルタント
川上淳子



カウントバック

イラっとしたら6秒数える

怒りのピークは6秒と言われます。この6秒間怒りの感情をコントロールできれば、怒りに対する反応を遅らせ、瞬間的な怒りを鎮めることができます。理不尽な高齢者の行動に怒りを感じていくらキレても、相手が変わることはありません。この6秒間をやり過ごす術を身に付けましょう。しかし、6秒間我慢しようと意識するだけでは感情をコントロールすることは難しいのです。そこで、頭の中で数を数えてみます。数え方の難易度を上げるとさらに効果的です。

「カウントバック」は、ゆっくりと100から3つとびごと、100、97、94、91、88、…と数えていきます。引き算をすることで集中力も必要とするため、6秒をしっかりと待つことができます。

効果

複雑な数え方で数を数え、怒りのピークをやり過ごし、怒りに対する反応を遅らせる。

やり方

イラっとしたら、ゆっくりと100から3つずつ小さい数を順に数える。

ポイント

慣れると6秒かからずにできるようになるので、英語で数を数えるなどバリエーションを工夫していく。



ストップシンキング

頭を真っ白にする

怒りは自分の「べき」で出来事に対して意味づけをすることで生じていきます。べきはその人にとって、すべて正解。特に年配の方は自分の価値観に対するこだわりが強いのが特徴。さらに違う世代の人とそのこだわりをすり合わせることは容易ではありません。

お互いに自分の「べき」だけが正しいと思い込んでいると、怒りは収まりません。それ以外は許せないと怒ってしまうからです。

一度頭の中をからっぽにして、何も考えず、自分の「べき」を追い出してみしましょう。意味づけしようとする思考を止めることができます。頭の中に空白や白紙などを思い浮かべると効果的。怒りがわいてきたら、心の中で「止まれ!」と強く呼びかけるのもよいでしょう。

効果

怒りのもととなる意味づけや自分のべきにこだわる思考を阻止する。

やり方

- ・イライラしたら、頭に白い紙をイメージし、相手に対する評価、意味づけをいったん止める。
- ・怒りが生じそうになったとき、自分自身に「止まれ! (ストップ!)」と呼びかける。

ポイント

頭の中にゴミ箱を思い浮かべ、怒りをギュッと丸めて捨てる様子をイメージするのもよい。



グラウンディング

今に意識を集中する

怒りを感じるとき、前のことを思い出したり、将来のことを考えて怒ったりすることがありませんか。特に、思い出して怒る怒り方は問題です。過去や未来に意識が飛ばないように「今」、「ここ」に集中できるテクニックを身に付けましょう。

例えば、高齢者が怒り出し、くどくどとお説教を始めたら、とりあえず、聞き流しながら、目の前にある無機質なものに意識をくぎ付けにし、意識を集中して観察してみます。

ものを介することで、「今、ここ」に集中し、怒りから意識をそらすことができるのです。

効果

目の前にあるものを観察することで、怒りのピークをやり過ごす。

やり方

- ・イラっとしたら、怒りの対象ではなく、その近くのものを見る。色や形、材質、傷など細かく観察。
- ・ものを観察し、「今」に意識を集中させ、意識を過去や未来の怒りからそらすことができる。

ポイント

- ・家具、装飾物など、遠くのものではなく、スマホなど目の前のものを選ぶこと。見慣れたものでも、よく観察すると新たな発見もある。
- ・ものに集中し、怒りを大きくする過去や未来を考えないようにする。



タイムアウト

その場を離れる

相手の怒りがヒートアップしたり、自分自身も強い怒りがわいてきて、その場での対応が困難だと感じたら、一度その場を離れましょう。気持ちやその場の雰囲気を変えるために「タイムアウト」を取るのです。高齢者の怒りは瞬間的なことが多く、しばらく時間を置くと、落ち着くことが多いので、ぜひ試してみましょう。

「5分経ったら戻ってきます」

「ちょっと確認します。すぐに戻ります」

と相手に不信感をもたれないために、必ず戻る時間を伝えることが大事。その場を離れたら、深呼吸をして、自分の感情もリセットしましょう。

効果

相手や自分の怒りに巻き込まれるのを防ぐ。

やり方

- ・相手の激しい怒りを感じたら、一時的にその場から立ち去る。
- ・何も言わずに立ち去らず、必ず戻る時間を伝える。

ポイント

タイムアウトの最中に大声を出す、怒りを思い出すのはNG。リラックスする、散歩、有酸素運動、ストレッチなどはOK。



怒りを数値化する

私たちは数値でさまざまなことを理解しています。

例えば、気温。

「今日は30度」と言われたら、薄手の服装にする、水分を多めに持っていく、日傘を用意するなどの対策を立てます。

体温や血圧など、健康に関わることも数値を示されることで現状を把握でき、生活の改善や服薬などを検討することができます。

怒りも数値化することで、その度合いを客観的に捉えることができます。怒りを感じたら、点数(温度)をつけてみましょう。

効果

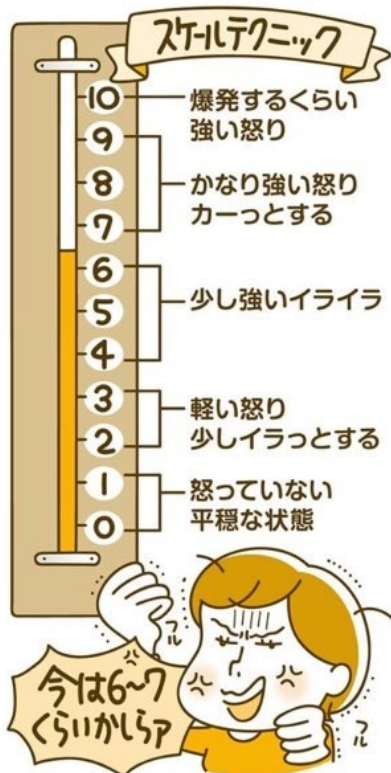
怒りを数値化(温度)し、冷静になる。

やり方

0は「穏やか、ストレスがない状態」、10は「人生最大の怒り」として怒りのレベルを10段階に分け、今の怒りは何度か、数値をつけていく。

ポイント

自分の怒りの温度計をイメージすると、怒りのレベル別の対策が取りやすくなる。



自分の怒りの傾向を記録

「アンガーログ」はアンガーマネジメントの中心的な役割となるツールです。アンガーは「怒り」、ログは「記録」のこと。

イライラを感じるたびに記録を取り、自分の怒りのパターンを把握する手法です。自分は高齢者のどんな言動、どんな事柄、どんなタイプの人に対して怒りを感じるのか記録します。

原因追及や分析をせずに、事実だけシンプルに記録することで、冷静に自分の感情を客観視することができます。

効果

自分がどんなときに怒るのか、傾向を知る。

やり方

・イライラとするたびに、その場で、「いつ、どこで、何があったのか、何を思ったのか」の事実と、「怒りの温度(122ページ参照)」を記録する。
・自分の怒りの傾向やパターンを把握したら、落ち着いた頃に見直してみる。

ポイント

・時間が空いてしまうと、その出来事に新たに解釈を加えたり、怒りの感情を思い出してしまったりすることもあるため、怒りを感じたらその場で記録する。
・記入する項目はあらかじめ決めて、因果関係などの分析はしないこと。
・ノート、メモ帳、付箋紙、LINEなど、自分に合った記録法を見つけて習慣にする。



身体リラクゼーション

体を動かす

ストレスをためずに上手に発散させていく生活習慣を身に付けていると、怒りにくい体質へと改善させていくことができます。特に介護職、看護職の方は、仕事上立ち仕事が多く、知らず知らず体に負担がかかっていることが多いものです。気分転換に、ストレッチや有酸素運動に取り組んでみましょう。脳から化学物質のエンドルフィン、セロトニンが放出され、ストレスを緩和し、リラックスできます。

ストレスが続くとき、解消法として愚痴はほどほどに。相手に対する怒りを思い出してマイナスなことを言い続けていると、怒りを記憶してしまうからです。

効果

軽めの運動で体をほぐし、リラックス効果を得る。

やり方

- ・イライラしたら、その場で体を伸ばしたり、肩や首を回したりして体をほぐし、イライラを解消。
- ・時間があれば、ジョギング、水泳、エアロビクス、ヨガ、太極拳、ストレッチなども効果的。

ポイント

ストレス解消と称して、愚痴、やけ酒、ネットサーフィンなどは避けたほうがよい。終わりがなく、かえって疲れてしまう。



気分転換メニュー

自分の好きなことに集中

「高齢者の理不尽な言動はしかたがない」とわかっているけど、ふいに相手の怒りに巻き込まれるのは辛いことです。だからといって相手に対する怒りを引きずって生活するのはもったいないことです。

自分がつい没頭してしまうような趣味や、それをするだけで気持ちがほぐれる自分の好きなことを用意しておく、イラっとしたときに「今、ここに」集中することができます。旅行など、計画が必要なことよりも、見る、読む、作る、味わうなど、五感で捉えられ、すぐに実践できることがお勧めです。

効果

好きなことに没頭したり、好きなものに満たされることで気分を切り替える。

やり方

- ・想像しただけで気持ちが上がる好きなことをリストアップする。
- ・イラっとしたら、好きなことを思い浮かべ、気持ちを好きなことに向ける。
- ・すぐにできそうなことは、行動に移し、没頭してみる。

ポイント

- ・ペットやわが子、家族の写真を見る。
- ・大好きな音楽を聴いたり、漫画を読む。
- ・軽い運動をする。
- ・香りのよいハンドクリームを塗って、香りに満たされる。
- ・お気に入りの店で、食事をする。



ポジティブモーメント

最高によかった瞬間を思い出す

自分の親と言い合いになってしまったり、介護職、看護職という立場で高齢者にイライラしたりすると、「自分はダメな人間なのではないか」「この仕事は自分に向いていないのではないかと、結局自分を責めてしまいがち。自己肯定感が低くなると、さらに負の感情にとらわれてしまい悪循環に陥ってしまいます。

負の感情に振り回されないために、ポジティブ思考に自分を導きましょう。自分の成功体験を再体験することで、自己肯定感が高まり、怒りやストレスを手放すことができます。長時間の出来事ではなく、最高だった瞬間(モーメント)の体験を思い出しましょう。

効果

「気持ちよい場面」を思い浮かべ、嫌な感情を追いつく。

やり方

「最高だった瞬間」を思い出して、書き出す、写真を見るなどして具体的にその体験をイメージしてみる。

ポイント

「旅行に行って楽しかった」という長時間のことではなく、「旅行で一番素晴らしい景色、沖縄で見た夕日」などのように短時間の体験を思い出す。



24 時間アクトカーム

一日穏やかな自分を演じる

人は、とかく相手の言動を変えたいと思いがちです。

しかし、高齢になると脳の機能低下により、頑固になる傾向があることは先に述べた通り。相手の言動を変えようとしても簡単に変わるのではなく、かえってストレスを抱えることにつながります。相手ではなく、まず、自分を変えることに力を尽くしてみましょう。

「24時間アクトカーム」は、24時間穏やかな人を演じるテクニック。感情はともかくとして、一日限定で、言葉遣いや表情、しぐさなど、穏やかな人を演じてみます。自分が変わることによって、周囲の人の態度や表情、関係性がよい方向に変化することを実感できるでしょう。

効果

自分が変わることによって相手はどう変化するかを体験し、自分が変わることの意義を見出す。

やり方

- ・一日限定で、24時間穏やかに過ごしてみる。
- ・イラっとしても、言葉や態度は徹底して穏やかにふるまい、「穏やかな人を演じ切る」と心に決める。

ポイント

あえて忙しい日を選んで行くと効果的。



[図解] アンガーマネジメント超入門

怒りが消える

心のトレーニング

日本アンガーマネジメント協会代表理事
安藤 俊介

スルスル読めて
すぐ役立つ!

イライラする自分は
変えられます!!

Discover
ディスカフター



60万人が学ぶ話題のスキルが
この1冊でわかる入門書決定版!

まとめ

今日は、高齢者、特に認知症の方とのより良いコミュニケーション

また、

アンガーマネジメント

について学びました。

今日の学びが生かされて、私たちが接する高齢者の方々との関係が良くなり、お互いが幸せになればと思います。