

# マスク着用時における介護コミュニケーションの課題と実践的工夫

マスクによる「表情の伝わりにくさ」に対し、現場は「声かけ」と「非言語サイン」で補完している。  
このコミュニケーション対応力は資格の有無ではなく「経験年数」に強く依存する。

## マスクがもたらす「無表情」の壁



伝わらない感情：口の動きが隠れることで、「笑顔」「親しみやすさ」「共感」といった重要な非言語情報が遮断される。

「無表情」という誤認：職員が気を配っていても、利用者からは感情が読み取れず「無表情」に見えてしまうリスクが存在する。

物理的障壁：マスクの構造による「話しにくさ」と、声の「明瞭度の低下」が物理的に阻害する（※他業種でも共通の課題）。

## 現場が実践する「補完コミュニケーション」

### 自分の表情・感情を伝える工夫



#### 【視覚アプローチ】

- ・身振り手振りを大きくする（ジェスチャーの強調）
- ・目を合わせて話す（アイコンタクト）
- ・目の表情を豊かにする



#### 【聴覚アプローチ】

- ・聞こえやすい大きな声で話す
- ・声色を高めにし、情感を込める

### 利用者の表情を読み取る工夫



#### 【「声かけ」の徹底】

見えない表情を補うため、積極的な「声かけ」を活用して利用者の状態を把握する。

効果：単なる確認作業を超え、意思疎通を促進し、利用者との「信頼関係を構築する」中核的なスキルとして機能する。

## 「対応力の差」を生む要因は何か？

マスク越しの「伝えにくさ・読み取りにくさ」に対する感覚や適応力には、職員間で明確な個人差が存在する。



### 影響を与える要因： 「介護業務の経験年数」

現場経験が長いほど、見えない表情を補い合う実践的なスキル（効果的な声かけや観察眼）が培われている。



### 影響を与えない要因： 「保有資格の有無・種類」

資格といった形式的な知識よりも、実際の現場における実践経験こそが、マスク下でのコミュニケーション能力を左右する。