

ゆきさん、これはたいへんですね。

以下のように少し整理してみました。

参考になるでしょうか。

具体例は想像で書きました。オンラインで事前に打ち合わせを行うといいと思います。

◆1. 利用者と職員の行き違いを生む「4つの構造要因」

これらは性格ではなく、見えない・加齢・情報の非対称性という「条件」から必然的に起きます。

職員が「この構造の中にいるんだ」と理解すると、利用者の言動の意味が読めるようになります。

■要因① 情報の量・種類・スピードが違う

— 視覚情報と聴覚情報では“処理できる世界の広さ”が違う —

●職員

見れば分かる

状況全体を把握

予定や段取りを視覚的に組み立てられる

●利用者

耳からの断片情報だけ

説明されていない部分は“想像で埋める”

時間の流れや状況の変化を追いにくい

高齢になるほど処理スピードが落ちる → 不安が増える

●行き違いの典型

「さっき説明したでしょう」

「聞いていない／そんな話ではなかった」
「なぜ突然変わったのか分からない」

●職員に伝わってほしい本質

利用者は“情報が不足している”のではなく、“情報を保持する条件が整っていない”。
これは能力ではなく「構造的な限界」。

■要因② “予測不能性”への恐怖

— 見えない世界では「先が読めること」が安心のすべて —

視覚障害者にとって最もストレスが高いのは、
「次に何が起きるか分からない」状態です。

手続きが何段階なのか
いつ終わるのか
今どこまで進んでいるのか
新しい音や環境の変化が“危険信号”になる

●怒りは「恐怖の裏返し」である

利用者の怒りの一次感情は、ほぼ必ず
「怖い」「置いていかれる」「自分のコントロールを失う」です。

●職員に伝えたい本質

怒りは攻撃ではなく、
“自分の身を守ろうとする防衛反応”。

■要因③ 職員と利用者は「違う認知的枠組み」を持っている

— 職員は制度と業務の認知的枠組みで動き、利用者は生活の認知的枠組みで動く —

●職員の認知的枠組み

手続き

安全

施設運営

マニュアル

時間配分

●利用者の認知的枠組み

今日の生活が成り立つか

見えない不安をどう避けるか

過去の嫌な経験

身体の状態（痛み・疲労・不安）

双方が別々の認知的枠組みの上で正しいことを言っているため、会話がすれ違う。

●職員に伝えたい本質

利用者が“合理的でない”のではなく、職員とはまったく違う前提で世界を理解している。

■要因④ 高齢+視覚障害では「失っているものが多い」

— 失ったものが大きいほど、感情の反応は強くなる —

失われた視覚

落ちてくる聴力

記憶の衰え

判断力の低下

身体機能の低下

社会参加の低下

誇りや役割の喪失感

職員の一言、機器トラブル、説明の不足など“小さな出来事”が、その人にとっては「人生のバランスが崩れる大事件」になる。

●職員に伝わってほしい本質

怒りやクレームの背後には、
「失いたくないものが多すぎる生活」がある。
怒っているのは、あなたではなく、その状況そのもの。

◆2. 家族と職員の行き違いを生む「3つの構造」

家族の怒りや不安も、「家族の認知的枠組みの構造」を理解すると納得できます。

■構造① 家族は「守る物語」で世界を見ている

家族の頭には、「本人を守るための一貫した物語」がある
職員が別の説明をすると
→「本人が危険にさらされるのでは？」
→「以前の経験をわかってない！」
と受け止められる。

●家族の怒りの背後には

「この人は本人をちゃんと守れるのか？」という試し・不安がある。

■構造② 家族もまた高齢化し、介護負担と不安が蓄積している

視覚障害者の高齢化とともに、
家族も70代・80代になっている。

体力がない
生活がギリギリ
認知的負荷が大きい
行政・制度に疲れ切っている

説明が複数回必要なのは“当然”。

■構造③ 職員側も「家族の語り」に疲弊している

職員は：

業務と時間の制約
施設の方針
安全配慮
情報共有の負荷
クレーム対応の疲労

家族の“物語”とぶつかると、
職員側も「またか」と身構えてしまう。

●職員に伝えたい本質

家族の言葉の裏には、
「この人を守るのは私しかいない」という孤独感 がある。

◆3. 職員が自分を守るための「視点」

1. 怒りは攻撃ではなく、SOS の出し方の一つ
2. 相手の認知的枠組みが違うという事実を思い出す
3. “いま相手は何を恐れているんだろう”と一呼吸おく
4. 完璧な対応よりも、安心の一言のほうが効果がある

5. 自分の感情が揺れていることを責めない
6. 説明は短く・区切って・確認しながら
7. 「進んだ部分」をその場で言葉にする

◆4. 名古屋ライトハウスで実際に起こりやすい「場面別具体例」まとめ

■例① 情報文化センター・用具購入での行き違い（説明の抜け落ち）

「このプレーヤー、前からおかしいと言ってるのに！」
「そんな説明は聞いてない！」
「前と違う！」

背景：

聴覚と記憶の衰えで説明が保持できない
「機器の不調は“生活そのもの”への危機」と感じる
その不安が怒りに変わる

■例② 盲養護老人ホーム・デイサービスでの行き違い（予定の把握）

「今日は風呂の日って聞いとらん！」
「また説明が違う！」
「私はこれ嫌いって言ったのに！」

背景：

予定が視覚的に把握できない
変更は「コントロールの喪失」
職員は“言ったつもり”、本人は“聞いていない”

■例③ 同行援護での行き違い（ルート変更・ペース）

「なんで今日はこっちの道なんだ！」

「急ぎすぎだって言ってる！」

「そのバスは嫌だと前も言った！」

背景：

慣れたルート＝安心の基盤

ルート変更は“裏切り”“危険”として認識される

歩く速さ・声かけの違いが安心感を大きく左右

■例④ 視覚総合相談室での行き違い（制度の抽象さ）

「結局、何をしてくれるの？」

「たらい回しにされてるんじゃないの？」

背景：

抽象的な制度説明は“私ごと”として理解されにくい

「変化が実感できない」＝「支援されていない」と感じる

高齢者は「今日、何が進んだか」を強く求める

--

Jun Ishikawa

Professor Emeritus, University of Shizuoka

President, Japan Society for Disability Studies

Former (2017-2020) expert and vice-chair of the UN CRPD

Email : ishikawa@jun-ishikawa.org

Web:<https://jun-ishikawa.org/ishikawa/>