

# 介護場面での要介護者との関係構築につながる発話の考察

—食事介助場面の発話を対象として—

## A study of utterances that lead to building relationships

with those who need care in nursing care situations

— Targeting speech in meal service situations—

立部文崇・小林武生

### I. はじめに

介護職においては、要介護者とのコミュニケーションが非常に重要視されている。にもかかわらず、介護職従事者（以下、介護者）がもつコミュニケーション上のスキルにどのような専門性があるのかは明らかとされていない。本研究では、介護現場における介護者と要介護者との発話に注目することで、介護職従事者がもつコミュニケーション上における専門性の一端を明らかにすることを目的としている。本稿では、介護現場で行われる発話のなかでも、要介護者にとって、楽しい時間ともされる食事介助の場面において、どのような発話が行われているのかに注目し、介護職従事者の専門性の一端を明らかにする。

### II. 調査背景

本稿では、介護施設における介護者と要介護者との間におけるコミュニケーション場面、特に食事介助場面に注目し、グループホームにおける食事介助場面の発話の録音、分析を行った結果について報告する。

稲葉（2009）によると、要介護者は、介護者に対して「迷惑になりたくない」といった思いを持ったり、「自分を惨めや情けない」と思う傾向をもつことが指摘されている。このような心理的な状況は、要介護者の Quality of Life（以下、QOL）にも影響すると考えられるが、この点についても Lyons, Zarit, Sayer, & Whitlatch（2002）がストレスと介護者との関係について論じており、介護施設における介護者と要介護者との人間関係が“介護の質および介護ストレス”に影響することを示唆している。これらの点からは、介護施設における介護者と要介護者との間には、良好な関係が構築されることが望ましいと考えられる。介護者と要介護者との関係構築に寄与する場として、木村他（2021）は食事場面に注目し、介護者と要介護者との「共食」の可能性について調査している。この調査では、高齢者施設の食事介助の際に介護者と要介護者が「共

食」を行うことで、相互の理解促成や食事自体の促進に寄与することが示唆されたとしている。ただ、その一方で「共食」の実施には、一部の職員に負担感が生じることや、「共食」に対して、要介護者の家族からの気遣いを生じさせてしまうことも報告している。

これらの主張は、介護者と要介護者の関係の重要性、そして、その関係性の構築には、食事介助の場面が可能性を秘めていることを示唆している。そこで、本稿では、介護者と要介護者との間に必要となる関係性構築に注目する。またその際、これまでの重要性が指摘されている食事介助場面に焦点を当てることとした。

### III. 先行研究からの示唆

他者との関係性の構築に関しては、これまで多くの議論がなされている。鷺田（2015）は、自身と他者との「間」について「『間』が多すぎ、その隔てがほとんど壁のようになってい場合、言葉は形式だけのやりとりになり、言葉がたしかに相手に届き、そしてその存在の奥深くに浸透していくということが起こり得なくなる。できることなら、他者の面前から逃れたいという居心地の悪さだけが、語らいの中から浮き出してくる。」と述べている。他者との距離が遠すぎる場合、場を共にいることすら、居心地の悪さを感じられるようになることを述べている。この他者との距離に関わるのは何か、近年の AI 研究が興味深い。東中（2021）など、対話システムの構築分野においては、聞き手との関係性を構築する際には、自己開示が大きな役割を果たしているとしている。AI が答えるチャットにおいて、AI 自身が自己開示を行う場合、より自然に感じられるという。これらの先行研究からは、場を共有する他者との関係性がある程度、近づけることの重要性と、それには自己の開示が求められることが示唆される。

本稿が取り扱う介護場面に目を向けると、介護場面における介護者と要介護者との信頼関係の重要性について言及したものは少なくない（白井, 2016 等）。また近年においては、介

護者の不足から導入が進められている介護ロボット、外国人介護者の分野でも要介護者との信頼関係の構築に関する研究が進められている。このうち介護ロボット研究の分野においては、山下他（2022）の報告が興味深い。山下他（2022）は、AIと人間が継続的な信頼関係を築く必要がある場合における両者の信頼関係について信頼ゲームを用いて調査し、その結果について報告している。この調査は、介護場面に限られたものではないが、継続的な信頼関係の構築は、上述のように介護の質および介護ストレスに関わるとされていることから、その重要性は今後も増していくと言える。他方、外国人介護者に対する日本語教育の観点からもさまざまな研究が進められている。コミュニケーション研究の分野においては、信頼関係の構築には、言語、非言語コミュニケーションが重要な意味を為すと考えられている。そのため、日本語教育研究においても、介護者と要介護者との言語、非言語コミュニケーションに関わる研究が進められている（小川，2022等）。また外国人介護者が用いる言語に関わる問題においては、方言などの地域性も大きく関わるため、介護現場でどのように方言が用いられているのかといったことも調査が進められている（和田・吉里，2022）。

以上のようにさまざまな観点から介護者と要介護者との信頼関係の構築に関わる要素についての研究が進められているが、いまだその知見や調査は、それぞれの先行研究が指摘しているように限定的なものに留まっていると言わざるを得ない。このような問題点の背景には、介護施設でのデータ収集が容易ではないことなどが考えられるが、大規模調査が難しい以上、さまざまな角度からの知見を積み重ねていくことが求められる。

本稿でもその調査対象は限定的であるが、グループホームにおける生データを扱い、これまでの研究への一助としたい。

#### IV. 調査

##### 1. 調査データ

本研究では、調査データとしてグループホームにおける食事介助場面の録音データを収集した。調査は広島県広島市を所在地とするサンキ・ウエルビー株式会社の協力を得て実施した。同社が運営するグループホームのうちひとつにて、食事介助場面の介護者と要介護者との発話の録音を行なった。録音にあたっては、ICレコーダーの携帯をお願いした。録音したデータの概要を以下、表1にまとめておく。

第1表 調査データ概要

	録音時間	性別	年齢	経験
介護者A	36分	女性	30代	14年
介護者B	18分	女性	50代	7年
介護者C	8分	女性	40代	9年

出典：筆者作成

表1の通り、本調査ではグループホームに所属する介護者3名が食事介助を行う際に録音したデータを収集した。発話対象者は、それぞれ異なる。そのため対象者の認知レベルなどにおいても発話が異なるとも考えられるが、複数の要因が重なると考えられるため、本稿ではこの部分については議論を行わず、介護者の発話のみに焦点を当てて議論を進める。

#### 2. 観察方法

##### a. データ観察にかかわる先行研究

本調査では、介護者の発話を「情報のなわばり理論」を活用し調査データを観察する。「情報のなわばり理論」を提唱した神尾（2002）は、発話者が発する発話が、発話者自身に近いか否かで言語表現を分析することを提案している。細かな説明は避けるが、話し手、聞き手がそれぞれになわばりを有しており、それぞれに自身のなわばりの「内」にある情報となわばりの「外」にある情報があるとされる。この考えをもとによりとりされる情報が、いずれのなわばりにあるかといったことと、話し手が発する言語表現には関連があるとされる。

第2表 情報のなわばり理論

		話し手のなわばり	
		内	外
聞き手のなわばり	外	A	D
	内	B	C

出典：神尾（1990：21）

情報のなわばり理論では、表2のように発話者の言及する情報がA～Dの4つに分類される。A～Dについて神尾（1990）は、(1)のように例を挙げている。また例を挙げる際には、言い切りの形で発話者が発することができるものを「直接形」として、またその直接形においても、「ね」をもちいなければ不自然になるものを「直接ね形」としている。他方、Dを「間接形」としている。これは、Aの反対で、すなわち断定、言い切りができない形である。この場合、「らしい」「そうだ」等の表現を用いなければならないとされる。間接形にも直接ね形と同じように「ね」をともなう「間接ね形」があるとされるが、「ね」が付加されるか否かは、話し手と聞き手が当該情報とどのように関わりがあるのかと言うことに対する話し手の認知状態により決定されるという。

##### (1)

A：直接形 「昨日は動物園に行ってきました」

B：直接ね形 「いい天気ですね」

C：間接ね形 「君は退屈そうだね」

D：間接形 「パリの冬は寒いらしい」

(神尾，1990：22)

この情報のなわばり理論において、示される「A」にあたる部分が、話し手自身が断定できる部分とすると、より話し手に近いということになる。神尾(2002)の言う発話者に近い、または関わりが深い情報とは以下のような情報である。

(2)

- a. 内的直接体験を表す情報
- b. 外的直接体験を表す情報
- c. 自己の専門または熟達領域に関する情報
- d. 自己の個人的情報

(神尾, 2022 : 32)

本稿においてとりあげた東中(2021)の言う自己開示の重要性について考えると、発話者自身に近い(2)のような情報を介護者が聞き手である要介護者にどの程度、開示しているのかが介護者の要介護者に対する自己開示を示すことになる。そして、この自己開示の程度が要介護者との関係性の構築に関わる可能性があると言える。

#### b. データ観察の流れ

情報のなわばり理論をもとに介護者の発話を観察するにあたっての手続きを記述する。まず表1で概要を示したデータを文字化し、それぞれの発話をひとつひとつの発話としてリスト化した。またこの際、介護者が発した発話のみを抽出した。その後、それぞれの介護者の発話が(1)に示したA~Dのどのタイプにあたるのかを検討した。またこの分類後には、どのような発話がそれぞれのタイプでなされていたのかを発話そのものを質的に観察し、検討した。

### V. 調査結果と考察

#### 1. 結果

介護者の発話を文字化し、リスト化した結果、それぞれのデータの発話数は、以下のとおりとなった。

第3表 調査データにおける発話特徴

	聞き手の人数	発話数	介護者発話数
介護者 A	6名	278 発話	134 発話
介護者 B	6名	110 発話	40 発話
介護者 C	3名	114 発話	42 発話

出典：筆者作成

また表3に示した介護者の発話216例の発話をA~Dに分類した結果、表4のようになった。

第4表 発話データごとに見られる発話情報のありか

	A	B	C	D
介護者 A	24 発話	56 発話	59 発話	0 発話
介護者 B	30 発話	5 発話	5 発話	0 発話
介護者 C	33 発話	10 発話	10 発話	0 発話

出典：筆者作成

表4において分類されている発話の総数がそれぞれの発話数を超えるが、これはひとつの発話のうちに複数の情報が含まれている場合、いずれにも分類していることに起因する。例えば、以下のような例がそれにあたる。以下の発話は、お雛様の歌を歌った介護者の歌を要介護者がほめた際の発話である。

(3)

介護者 : まあ、照れちゃうな。  
 はい。ちょっとね、お菓多いからね。

「まあ、照れちゃうな。」の部分については、話し手である介護者個人の感情に関わる部分であり、「A」にあたると思われる。一方で、そのあとの部分である「はい。ちょっとね、お菓多いからね。」の部分は、目の前にある菓について言及している場面であり、これは話し手である介護者も聞き手である要介護者も認識している「B」の領域にあたる。このような場合、この発話をAとBの双方に分類している。

#### 2. データ観察結果の考察1

本節では、調査において見出された数値に関わる部分から検討を行う。表3発話数の観察からは、介護者と要介護者のいずれかが一方的に話すのではなく、ある程度のやりとりがなされていることが見て取れる。事実、以下のように介護者と要介護者は、その日の朝ごはんについて、以下のようなやりとりをしている。

(4)

介護者 : はははは。ね。  
 はい、〇〇さん、お食事の支度できましたよ。はい。  
 要介護者 : はい、ありがとうございます。どうも。朝から。  
 介護者 : いっぱい食べてね。朝ご飯ですよ。  
 要介護者 : あなたのおいしいから。  
 介護者 : ああ、ありがとね。  
 要介護者 : ありがと。  
 介護者 : \*\*\*いっぱい食べてください。  
 要介護者 : うん、食べるよ。はい、ありがと。はい。

このやりとりからは、介護者と要介護者の間で、情報のやりとりがある程度可能であったと考えることができる。

また表4からは、Dの領域に関わる情報以外については、介護者と要介護者の間で盛んにやりとりがなされていること

が見てとれる。ここからは、話し手である介護者が自らの情報を聞き手である要介護者に提示していると考えられる。また偏りはあるものの、一定程度 B の領域、つまり介護者にとっても要介護者にとっても「内」に位置付けられる情報についての発話が見られる点も特徴的である。この点からは、介護者と要介護者は、食事という目の前の状況をトピックとして、情報のやりとりを行っていることが見て取れ、木村他(2021)が主張するように食事介助の時間が、介護者、要介護者の関係構築につながる活発なやりとりが行われる場面であったと考えることができる。ただ 1 点、注目すべき点がある。D の領域にある発話が見られなかったことである。D の領域にある発話としては、神尾(2002)は、以下のような例を示している。

(5) 「パリの冬は寒いらしい」

(神尾, 2002 : 22)

このような発話は、話し手と聞き手の目の前にはない事態について述べる際の発話である。このような発話は、要介護者にとっては認知的に負担が大きく、介護の現場では、話題として向かない発話とも考えることができる。

### 3. データ観察結果の考察 2

本節では、調査において観察された発話ひとつひとつを対象にどのような発話がなされていたのかについて観察した結果を考察する。前節において、介護者と要介護者の間では、情報のやりとりが十分に行われており、両者の間での関係構築につながる会話が行われていたと見える。しかし、それぞれの領域の発話の傾向を観察すると異なる状況が見て取れた。

A の領域における発話、つまり、話し手である介護者のなわばりの「内」にある情報を提供している発話を観察する。A の領域にある発話としては、以下のような発話が見られた。

(6)

介護者 : ね、\*\*\*。煮卵を作りました、私。  
ねえ、〇〇さん。

(7)

介護者 : このおかゆはね、  
要介護者 : うん。

介護者 : 〇〇さん。私が作ったんです。

(8)

介護者 : みそはね、長生きの秘訣ですよ。  
みそ、おみそ、おみそ汁。

要介護者 : ああ、そう。

介護者 : 長生きの秘訣ですから、  
しっかり飲んでください。

(6)~(8)の発話は、これらは介護者のなわばりの「内」にあると考えられる情報である。(6)(7)は介護者の直接体験によるも

ので、これは神尾(2002)のいう発話者に近く、関わりが深い情報とは以下のような情報である。次に(8)の発話は、介護者の専門性と関わる分野と考えられる。いずれも介護者に近い情報であることは否めないが、興味深い点が垣間見られた。A の領域にあたる(2)-d、「自己の個人的情報」に関わる情報が 3 人のデータからは見られなかったことである。量的な側面から観察した調査では、話し手個人の情報、つまり自己開示が進んでいたと見ることはできたが、発話ひとつひとつを見ると、そうではなく、食事介助の場面において、目の前にある事態がトピックとなっているもののみであった。

次に B の領域にある発話を観察する。B の発話は、話し手である介護者、聞き手である要介護者の双方にとって「内」と考えられる情報が発話されたものである。このような発話には、以下のような発話が見られた。

(9)

介護者 : はい、完食されましたね。じゃあちょっと器を変えましょう、〇〇さん。今度お魚がまだ残ってます、ね。煮魚。

(10)

介護者 : 〇〇さん、おいしかったらあのべろーんが出るね。

(11)

介護者 : 昨日よう寝ちよっちゃったね。

これらの発話を見ると、いずれも要介護者の行動などが話題となっていることがわかる。反対に、介護者の行動が話題となっている発話はほとんど見られなかった。

続いて、C の領域にある発話を観察する。C の領域に位置づけられる発話は、話し手である介護者の「外」、聞き手である要介護者の「内」にある情報である。そのため、以下の発話のように要介護者への疑問の形で発せられた発話が多かった。

(12)

介護者 : 〇〇さん、お茶のお代わりは？持ってこようか？

(13)

介護者 : おいしいですか。

(14)

介護者 : 食べやすいですか。

3 つの領域 A~C の発話の観察からは、通常私たちがイメージするコミュニケーション像とは少し異なるコミュニケーション像がイメージされる。私たちが他者と関係を構築する際に行う自己開示は、おそらく(2)-d、「自己の個人的情報」をイメージする。自己紹介から始まる関係構築がそれだからである。しかし、介護施設における介護者と要介護者との会話のなかでは、それらは見られなかった。また B の領域に関わる発話においても介護者の行動などが話題となることは珍しく、ほとんどが要介護者の行動などが話題となっていた。これも今回の調査データのもととなった介護現場特有の現象だと考えられる。

#### 4. データ観察結果の考察まとめ

食事介助が行われる食事の時間は、要介護者にとっても楽しみな時間とされ、両者の関係構築には重要な意味を持つ時間とされる。本研究では、限られた調査データからではあるが、この食事介助の際に介護者と要介護者との間で行われた発話を観察データとした。観察したデータからは、介護者と要介護者が食事介助時に頻繁に情報をやり取りしていることが明らかとなった。この結果からは、食事介助の時間に介護者と要介護者の間で、関係構築が進んでいると考えられた。しかし、その一方で、やりとりが行われた情報には、話し手である介護者の個人的な情報が含まれておらず、また食事介助の場面で話題に上がる発話が要介護者の行動に偏るといった一般的なコミュニケーション像からは離れたコミュニケーションが行われていることも明らかとなった。

#### VI. おわりに

本調査では、介護施設での食事介助場面における介護者と要介護者との間で行われる発話に注目した。その結果、両者の間では、ある種の特殊なコミュニケーションが行われていることが明らかとなった。ここからは、ふたつの可能性が考えられた。ひとつは、このある種の特殊なコミュニケーションがゆえに信頼関係の構築には結びついていないという可能性、そして、もうひとつは特殊なコミュニケーションが行われていたとしても両者の間には、信頼関係が構築されているという可能性である。信頼関係が構築されているか否かを観察することは難しく、断言はできないが、録音された音声聞く限り、要介護者が介護者を警戒しているといった関係には聞こえなかった。仮に両者の間に信頼関係が構築されているとするならば、両者の間において行われていた共感的行為、つまりBの領域に関わるやりとりが大きな意味を持っていることになるだろう。とするならば、通常、関係の構築には自己開示が大きな意味を持つとされてきたが、介護現場においては、そうではなく、共感にかかわるやりとりこそが大きな意味をもつことになる。今後の課題としては、介護現場における信頼関係の構築に寄与するコミュニケーションとは何かを言語の面からだけでなく、関係性の観点から観察することが必要となると考えられる。

#### 【謝辞】

本調査の実施にあたり、本研究の趣旨をご理解いただき、快くご協力いただいたサンキ・ウエルビィ株式会社の皆様に心から感謝申し上げます。

#### 【付記】

本研究は、JSPS 科研費 JP21K00618 (代表:立部文崇)の成果を含んでいる。

#### 【参考文献】

- ・神尾昭雄 (1990) 『情報のなわばり理論』, 修館書房.
- ・神尾昭雄 (2002) 『続・情報のなわばり理論』, 修館書房.
- ・東中竜一郎 (2021) 『AIの雑談力』角川新書.
- ・鷺田清一 (2015) 『「聴く」ことの力:臨床哲学試論』ちくま学芸文庫.
- ・小川美香 (2020) 「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考」『日本語教育』176号, 公益社団法人日本語教育学会, pp.64-78.
- ・木村駿介・廣野正子・坂内くらら・大石和男 (2021) 「高齢者施設における介護職員と利用者の食事介助時の共食に関する質的検討:特別養護老人ホームおよびグループホームに勤務する介護職員への面接調査」『日本家政学会誌』72号, 9巻, 一般社団法人日本家政学会, pp.601-608.
- ・白井志津子 (2016) 「介護職におけるホスピタリティの重要性に関する検討<研究ノート>」『広島大学マネジメント研究』17号, 広島大学マネジメント学会, pp.13-21.
- ・山下芳樹・野間碧・藤岡実紀・小澤宏旭・嶋田和奏・村上結彩 (2022) 「継続的相互取引における人工知能に対する信頼形成」『2022年度人工知能学会全国大会論文集』36回, 一般社団法人人工知能学会, pp.1-4.
- ・和田礼子・吉里さち子 (2022) 「方言多用地域における表現の多様性:介護施設利用者が食事場面で使用する方言について」『鹿児島大学総合教育機構紀要』5号, 鹿児島大学, pp.115-126.
- ・Lyson, K. S.; Zarit, S. H.; Sayer, A. G.; Whitlatch, C. J. Caregiving as a dyadic process: perspectives from caregiver and receiver. *Journal of Gerontology*. 2002, Vol. 57, 195-204.