

介護者と被介護者の関係構築につながる発話の考察

An analysis of the communication that contributes to relationship-building between caregivers and care recipients

立部文崇
小林武生

I. はじめに

介護現場においては、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。しかし、それにもかかわらず、介護職従事者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。例えば、どのように被介護者との関係を構築するのか、またどのように被介護者関係者とのコミュニケーションをとっていくのかなど、介護者に必要とされるコミュニケーション能力は多岐にわたると考えられるが、この実態が明らかにされているとは言い難く、またその専門性が介護職養成機関などに反映されているとも言い難い。また介護現場におけるコミュニケーションの実態に関する先行研究も決して多くとは言えない(立部・小林, 2022, Fukaya *et al.*, 2016等)。

そこで本稿では、介護現場における介護者と被介護者との関係構築につながる発話に注目し、介護現場における介護者と被介護者のコミュニケーションの実態に明らかにする。これは、介護職従事者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につながるとともに、今後、日本語を母語としない話者など多様な人材に対する教育を行う必要に迫られる介護職の養成にもつながると考えられる。

本稿では、山口県を所在地とする福祉施設における介護現場で行われる発話データを観察し、介護者と被介護者がどのように関係構築につながる発話を行なっているのかを記述、考察する。特に本稿では、介護者の発話に散りばめられた「雑談」とも言える発話について注目する。

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。

筆者らが関わる教育においては、「教えてもらう側」と「教える側」が存在する。また、本研究において取り上げる介護の現場では、「介護してもらう側」と「介護する側」が存在する。このような関係は、コミュニケーション上の制約に関わるこ

とがある。例えば、以下のような質問—回答という日常的に見られる会話場面においても、教師が質問し、生徒が答えるという場合は自然であるのに対し、生徒が質問し、教師が答えるという場合には不自然となる。

- (1) 漢字の読み方について教師から生徒に質問する場面
教師：この漢字の読み方は何ですか？（「雨」を示す）
生徒：はい。「アメ」です。
教師：はい。そうですね。

(作例)

上記の例のような会話は、日常的に小学校などで行われており、イメージも難しくない。このような質問—回答の会話を(1)とは反対に生徒から教師への質問に変えると、「そうですね」の発話が不自然なものとなる。

- (2) 漢字の読み方について生徒から教師に質問する場面
生徒：この漢字の読み方は何ですか？（「雨」を示す）
教師：はい。「アメ」です。
生徒：??はい。そうですね。

(作例)

上記の通り、生徒は教師の回答を「そうですね」と評価することはできない。このような比較からは、教師のような「教える側」、言い換えると、話し手と聞き手との関係上、優位な位置にある話者にしか発話できない表現があるということがわかる。稲葉(2009)によると、被介護者は、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」と思ったりする傾向を持つことが指摘されている。ここからも上述のような「教師—生徒」のような関係が見て取れる。このような介護者を取り巻く心理的な状況が、被介護者の Quality of Life (以下、QOL) にも影響するとの指摘もなされている。Lyons, Zarit, Sayer, & Whitlatch (2002) は、介護施設における介護者と被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おり、介護施設における介護者と被介護者は良好な関係が構築されこ

とが望ましいと考えられる。

人と人とが良好な関係を築くことに大きく関係していることに、近年注目を浴びている「雑談」が挙げられる。「雑談」とは何か自体も、大きな課題でもあるが、清水（2017：26）は、「雑談」を以下のように定義している。

- (3) テーマも決めず、いろいろな話題のたわいもない内容を気楽に話すこと。当事者の間にラポールを生み出すことによって、良好な人間関係を育み、物事を円滑に運ばせるために行われることが多い。

Lyons, Zarit, Sayer, & Whitlatch (2002) の指摘を踏まえると、介護施設において、介護者と被介護者との間で、清水(2017)に述べられるような「雑談」が行われ、介護者と被介護者の間に良好な人間関係が構築されることが、被介護者の QOL の向上につながると考えられる。ただし、介護者にとって被介護者は友人同士などの関係ではなく、介護を行う対象者でもあるため、業務内における発話の中など、限定された発話機会での人間関係の構築を行わざるを得ないという側面もあると考えられる。言い換えれば、単なる雑談ではなく、何らかの目的を持った発話の中で行う雑談と言うことができる。このような点からは、介護者による被介護者とのコミュニケーションには、一定の技術や何らかの専門性があると考えられるが、介護者がどのように被介護者と「雑談」を行っているのかについて、明らかにされていないことが多い。

そこで、本研究では、介護者と被介護者の間で行われる関係構築に関わる発話に注目し、その発話に含まれる雑談的要素を考察する。

Ⅲ. 先行研究からの示唆

Fukaya *et al.* (2016) は、日本の介護施設における高齢者のコミュニケーションの実態を明らかにし、介護者と被介護者とのコミュニケーションの質を向上させるための指針を得ることを目的としている。具体的には、介護者と被介護者の会話を以下の2つのタイプに分類し、介護者の発話を分析している。

- (4) タイプ I (課題指向型) コミュニケーション

高齢者の日常生活動作を促進するためのさまざまな看護・介護作業に関連した会話。介護者が主導し、具体的な介護業務の達成を目的とする。

- (5) タイプ II (生活世界的) コミュニケーション

通常の社会生活で起こる家族、仕事、社会的な出来事に関する自由な会話。高齢者が自発的に話す機会が増え、双方向のコミュニケーションが行われる。

Fukaya *et al.* (2016) は、この分析において、それぞれの発話タイプの発話量、また日常的な会話に近い「タイプ II」の

コミュニケーションが、高齢者の発話頻度や発話時間にどのように影響を与えるかを調査している。その調査では、「タイプ I」(介護業務に関連する会話)が、介護者の発話全体の66.5%を占めることが指摘されている。この背景として、タイプ I のコミュニケーションが、高齢者の生活活動を支援するために行われる看護や介護の業務に関連した会話である点を挙げている。また、介護者によるタイプ II のコミュニケーションは、タイプ I のコミュニケーションよりも高齢者の発話を引き出すことがわかったとしている。この結果から、介護施設のような施設環境であっても、タイプ II のコミュニケーションは、通常の会話に近い会話に発展する可能性があるとしている。

立部・小林 (2022) は、介護者3名の食事介助場面での発話を神尾 (1990) の情報のなわばり理論をもとに分析している。情報のなわばり理論は、発話者が発する発話が、発話者自身に近いのか否かで言語表現を分析することを提案しており、発話者言及する情報は A～D の4つに分類される (表1)。A～D について神尾 (1990) は、(6) のように例を挙げている。

- (6) A : 直接形 「昨日は動物園に行ってきました」
B : 直接ね形 「いい天気ですねえ」
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)

第1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)

(6) A にあたる部分が、話し手自身が断定できる部分とする、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。

- (7) 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, 2002 : 32)

立部・小林 (2022) は、上記のなわばり理論をもとに、介護者3名の食事介助場面での発話において、A/B/C の領域にある話題は、それぞれの話者から観察されたものの D の領域、間接的な表現を用いなければならない話題は観察されな

かったことを報告している。この理由について、介護者と被介護者の目の前の事態ではない時間や場所が離れた話題となることが多い以下のような発話（Dの領域）は介護の現場では話題としにくいのではないかとしている。

- (8) 「パリの冬は寒いらしい」
(神尾, 2002 : 22)

もう1点、立部・小林（2022）は、興味深い報告をしている。Aの領域にあたる(7)d、「自己の個人的情報」に関わる情報が3人の発話には観察されなかった。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Aの話題が観察されたとしているが、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、例えば目の前の食事などがトピックとなっているもののみであったことを報告している。

これらの Fukaya *et al.* (2016)、立部・小林（2022）の報告からは、雑談において重要な要素とされる自己開示を含めた生活世界的コミュニケーション（タイプII）といった発話が、介護現場では決して多くないということがわかる。ただ、現状の介護現場が被介護者とのコミュニケーションを軽視しているのかというと、そうではないだろう。そうであるならば、もう少し発話の考察が必要ではないだろうか。

清水（2017）は、雑談をいくつかのタイプに分類している。この清水（2017）を参考に、本研究においても雑談をいくつかに分類して考察する。

- (9) ①雑談そのものが「主たる言語行動」になる場合
(例) 茶飲み話、井戸端会議
②ウメアワセ雑談：ある主たる活動が起きるまでの比較的短い時間、その活動に加わる者と交わす時間を「つぶす」ための発話交換が行われる雑談
(例) バス停などで予期している物が現れずそれまでの時間を潰す（「おそいですね〜」）
③ナガラ雑談：ある主たる行為に付随して起きる雑談
(例) 美容室
④トッパツ雑談：突発的に発生した行為をきっかけに人間関係の保持が必要になったときに起こる雑談
(例) 通りがかりに友人に会ったとき。

上記の4つの雑談のタイプのうち、介護施設で行われ、また介護者が時間的制約の中で行っていると考えられるのは、③の「ナガラ雑談」であろうと考えられる。本研究においては、この「ナガラ雑談」に注目し、介護者の発話を観察する。つまり、何らかの介助を行いつつ、被介護者との雑談を行っている場面が、どの程度現れるかという点に注目する。

以上のように、さまざまな観点から介護者と被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、その知見や調査は、いまだ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・ウエルビィ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2にまとめておく。

第2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2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。

また以下の表3は、介護者と被介護者との会話をそれぞれの協力者別に分けたものである。また発話数のうち、介護者の発話だけを右側に抜き出している。

第3表 調査データ概要

	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)

2. 観察方法

表3の発話を以下(10)のようなひとつの話のまとめ（談話）でくくると、会話の数としては、以下、表4ようになる。

(10) 介護者(A)と被介護者(B)の食事介助場面のやりとり

- A: はい、〇〇さん、はい、お食事です。ちょっとエプロンから手を出してくださいね。
- B: はい、どうも。
- A: はい。じゃあスプーン持って食べましょう。〇〇さん。
- B: こりゃ何です?
- A: 朝ご飯ですよ。
- B: 朝ご飯?
- A: 朝ご飯。はい、スプーン持ってください。お皿手に持って食べましょう。はい、どうぞ。これね、キャベツとね、
- B: はい?
- A: キャベツとね、ウィンナー煮たやつ。これ。
- B: いや、明日の***。
- A: 明日? 明日はね、そうですね、天気がよかったら、ちょっと日光浴行きましょう。今から朝ご飯ね。自分で食べれるの食べちゃってね。〇〇さん、ちょっとみそ汁飲みましょう。はいはいはいはい、はい。はい。みそ汁。〇〇さん、
- B: はい。

第4表 調査データ概要

	発話数	介護者発話数	会話の数
介護者 A	278 発話	134 発話	27
介護者 B	110 発話	40 発話	17
介護者 C	114 発話	42 発話	16

(出典: 筆者作成)

本調査においては、この会話の単位でひとまず、雑談的要素の有無を観察する。またそれとともに、そこにどのように雑談的要素が含まれているのかをインタビューで得られた、介護におけるある種の行動指針をもとに考察を行う。

V. 調査結果と考察

介護者と被介護者の発話のまとまりを談話とし、改めてどのくらいの談話に雑談的要素が含まれる「ナガラ雑談」になっていたかを観察した結果、それぞれの会話における「ナガラ雑談」は、以下のとおりとなった。

第5表 調査データ概要

	発話数	会話の数	雑談有り
介護者 A	278 発話	27	0
介護者 B	110 発話	17	3
介護者 C	114 発話	16	2

(出典: 筆者作成)

また表5に示した介護者と被介護者との会話のうち、雑談的要素が含まれていたのは、ほんの数会話しかなかった。多くは、食事介助場面の対象である食事内容や食事の仕方に関する以下(11)のようなものであった。

(11) 介護者(A)と被介護者(B)の食事介助場面のやりとり

- A: 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。
- B: はい、ありがとうございます。どうも。朝から。
- A: いっぱい食べてね。朝ご飯ですよ。
- B: あなたのおいしいから。
- A: ああ、ありがとね。
- B: ありがと。
- A: ***いっぱい食べてください。
- B: うん、食べるよ。はい、ありがと。はい。

また数例の会話ではあったものの雑談的要素が見られた会話としては、以下(12)のようなものがあった。

(12) 介護者(A)と被介護者(B)の食事介助場面のやりとり

- A: 〇〇さん、お薬いきます。はい、はい。はい、〇〇さん、じゃお茶持ってきました。はい。今日から3月ですよ。
- B: ああ、そうか。
- A: ね、早いね。おひな様があそこ飾っちゃよん。
- B: あ、ほんと。
- A: 写真も飾っちゃある、みんなの。
- B: お内裏様のね
- A: お内裏様とおひな様、みんな並んですまし顔。お嫁にいらした姉様によく似た官女の白い顔。合っちょる? はっはっはっは。そんな***。
- B: すごい上手。
- A: まあ、照れちゃうな。はい。ちょっとね、お薬多いからね。
- B: 一応(?) あれじゃね、ああいう歌を歌ったらいいな。

上記(12)は、介護者が、被介護者にお茶を配る場面での発話である。この際、今日から3月であるとの話題から、「ひな祭り」の話題が本題とは別に会話で取り上げられた例である。このような例は「ナガラ雑談」としていいだろうと考えられるが、このようには介護職から新たな話題が提示された会話が2例、そして、テレビがたまたま流れており、テレビの内容について話されていたものが2例であった。

この結果からは、本研究で介護者のコミュニケーション技術のひとつとして、被介護者との関係構築に資する雑談を業務とともにどのように行っているか、いわゆる「ナガラ雑談」を観察したが、介護者は、被介護者との間の会話において、「ナガラ雑談」をほぼしていないといえる。

次に、本来、被介護者との間において、人間関係を築かなければならない介護者がなぜ雑談を行わないのかについて、介護者へのインタビューから得られた、介護観から検討する。

本研究で収集した発話データの観察から介護者と被介護者との会話の中で、一定程度、「間」が存在することが観察されていた。以下(13)のような例である。

- (13) 介護者(A)と被介護者(B)の食事介助場面のやりとり
- A：ちょっとおみそ汁飲みますよ。はい。はい、〇〇さん。
- （間）
- A：はい、〇〇さん、ご飯です。はい、おみそ汁。
- （間）
- A：はい、どうぞ。これ、ご飯。おかず食べてください。うん、上手。オッケ。はい。よいしょ。はい、ご飯どうぞ。自分で食べたらいいでしょう？ふふふふ。はい。

上記のような「間」が観察されたため、この「間」はなんのためかを介護者への聞き取り調査を実施している。この聞き取り調査では、「間」について、以下のような介護観が開かれた。

- (14) 【介護者 A】
- ・耳が遠いから返事ももらえない、会話が難しい場合が多い
 - ・または返事の代わりにうなずく
 - ・様子確認
 - ・薬の準備
 - ・落ち着いてもらう
- 【介護者 B】
- ・食事を邪魔しないように話しかけない
 - ・会話が長くなると食事に邪魔になる
 - ・飲み込み待ち、確認
 - ・様子確認（気力回復待ち）食事を食べたり喋ったりすることにすぐ疲れるらしい
 - ・手が声に返事せず、頷いた
- 【介護者 C】
- ・様子を見る
 - ・自分で食べようとしたので待った
 - ・見守り
 - ・テレビの音量調節
 - ・覚えてない

上記の(14)のインタビューで得られた介護観からは、「様子の確認」「飲み込み待ち」「見守り」など、被介護者の安全に関わることを最優先にしていることが窺える。この様子が実例として窺えるのが、(10)再掲のこの部分である。

- (15) 介護者(A)と被介護者(B)の食事介助場面のやりとり
- A：はい、〇〇さん、はい、お食事です。ちょっとエプロンから手を出してくださいね。

- B：はい、どうも。
- A：はい。じゃあスプーン持って食べましょう。〇〇さん。
- B：こりゃ何です？
- A：朝ご飯ですよ。
- B：朝ご飯？
- A：朝ご飯。はい、スプーン持ってください。お皿手に持って食べましょう。はい、どうぞ。これね、キャベツとね、
- B：はい？
- A：キャベツとね、ウィンナー煮たやつ。これ。
- B：いや、明日の***。
- A：明日？明日はね、そうですね、天気がよかったら、ちょっと日光浴行きましょう。今から朝ご飯ね。自分で食べれるの食べちゃってね。〇〇さん、ちょっとみそ汁飲みましょう。はいはいはいはい、はい。はい。みそ汁。〇〇さん、
- B：はい。

(10)再掲、下線加筆

下線の部分では、被介護者が食事以外に興味を持った際に、「〇〇さん、ちょっとみそ汁飲みましょう。はいはいはいはい、はい。はい。みそ汁。〇〇さん」と、食事に集中するように戻している様子が窺える。この点からも安全面を最優先していることが窺える。

VI. データ観察結果の考察まとめ

本研究においては、よりよい介護を進めるためには介護者と被介護者の関係構築が必要で有り、その関係構築に何らかのコミュニケーション技術が用いられているとした。またこのコミュニケーション技術を明らかにすることで、今後の介護職養成にも繋げるとした。この目的にあたって、行なった考察では、いわゆる「ナガラ雑談」はほぼ観察されなかった。つまり、雑談という話法による関係構築はそれほど行われていないということになるが、この背景として、介護職の安全面を最優先するという介護観があるのではないかとした。ただ、やはり今回の会話例を見ても、介護者と被介護者が、食事を管理するだけの関係には見えず、なんからの関係が構築されているように見られる。本研究における課題として、改めて、どのように被介護者との関係を構築しているのかが浮き上がる結果となった。この点について、新たな可能性として方言の存在が考えられる。

- (16) A：ね。今日は天気がよさそうじゃね。はい、どうぞ。はい、〇〇さん、自分で食べてみましょう。はい。はい、どうぞ。

下線太字加筆

- (17) A：ね、早いね。おひな様があそこ飾っちゃん。

(12)再掲 下線太字加筆

今回、観察したデータにおいて頻繁に見られたのが、方言である。滝浦（2013）によれば、方言は対人関係や地域のアイデンティティを強化する手段として機能するという。この主張からは、方言の使用が被介護者との関係構築に大きな役割を果たしているとも考えられるが、この点を本研究の課題としたい。

【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、快く御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、本研究は JSPS 科研費 21K00618 の助成を受け実施している。

【参考資料】

- ・稲葉美由紀（2009）「高齢者ケアのより良いパートナーになるために—要介護高齢者からの役立つヒント—」『言語文化論究』36号, 日本福祉学会, pp.65-69.
- ・神尾昭雄（1990）『情報のなわばり理論』大修館書店.
- ・神尾昭雄（2002）『続・情報のなわばり理論』大修館書店.
- ・清水崇文（2017）『談の正体—ぜんぜん“雑”じゃない、大切なコミュニケーションの話』凡人社.
- ・滝浦真人（2013）『日本語は親しさを伝えられるか』岩波書店.
- ・立部文崇・小林武生（2022）「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—」『周南公立大学論叢』2号, 周南公立大学経済学会, pp.1-5.
- ・Fukaya, Y., Kitamura, T., Koyama, S., Yamakuma, K., Sato, S (2016) “Analysis of utterances by older persons in ‘life-worldly’ communication with caregivers in Japan”, *J Nurs, Care* Vol.5, No.5.
- ・Lyson, K. S., Zarit, S. H., Sayer, A. G., Whitlatch, C. J (2002) “Caregiving as a dyadic process: perspectives from caregiver and receiver”, *Journal of Gerontology*, Vol. 57, pp.195-204.