# 高齢者の想定外の言語行動に対する調整の分析
# －グループホームの外国人介護職員を対象に－

大場美和子（昭和女子大学）

## １．研究の目的

要介護高齢者が利用する介護のサービスには，高齢者の状態に応じて多様な種類がある．その中で，認知症高齢者グループホーム（以下，GH）では，入居している高齢者（以下，高齢者）は，少人数単位の共同生活において介護を受けつつ日常生活を営んでいる．この日常生活では，高齢者が何らかの理由で食事や服薬を拒んだり，部屋や衣服の不満を述べたりして，業務が必ずしも予定通りに進まないこともある．よって，介護職員は，日常の決まった業務だけでなく，このような高齢者の想定外の言語行動に対する調整を行うことも求められる．そこで，本研究の目的は，GH で就労する外国人介護職員を対象に，高齢者の介助を行う際に，高齢者からの想定外の言語行動で介助の遂行が予測通りに進まなくなった際に，どのようなやりとりを通して調整していくのか，そこにどのような特徴があるのかを，会話データから明らかにすることとする．高齢者の想定外の言語行動とその調整の特徴を実際の会話データから分析し，新人の介護職員や近年増加する外国人介護職員の研修などの人材育成につなげる基礎データにしたいと考える．

## ２．先行研究

高齢者と介護職員のやりとりについては，特定の介助や行動に着目した研究がある．まず，Backhaus・鈴木（2010）は，介護老人保健施設でのモーニングケアのやりとりに着目し，利用者が起床に明示的・暗示的な拒否のサインを提示するものの，介護職員は利用者の起床の同意を促し，起床の活動を行っていくプロセスを記述している．介護職員は利用者の起床の承諾の獲得に表面上は成功しているが，半ば強要している可能性も指摘している．次に，細馬（2010）は，GH の高齢者の立ち上がり行動に着目し，高齢者が目の前のお盆に執着して立ち上がれずにいる際に，介護職員が隣のテーブルにお盆を置くよう声をかけ，最終的に高齢者が立ち上りを達成するプロセスを記述している．介護職員は，高齢者のお盆への執着という問題行動の制止はせず，お盆を置くという短期的な目標を設定する解決策を取ったとしている．以上は特定の介助や行動を詳細に記述しているが，GH では少人数の介護職員によるシフト制で勤務を行っており，交替勤務の中で身体介助や生活援助など全業務を遂行することが期待され，分業化は馴染みにくい．よって，特定の介助や行動の分析を参考にしつつ，GH の一日の業務全体のデータを対象に，高齢者の想定外の言語行動を検討する必要があると考える．

大場（2019）は，介護技術講習会の 5 種類の介助（移動，排泄，衣服の着脱，食事，入浴）のロールプレイの 24 談話の全発話を対象に発話機能（国立国語研究所 1994）を付与し，介助の談話の構造を分析している．この結果，介助の種類自体は異なっても，介助の談話に共通する構造があることを指摘している．大場（2019）のデータは介護技術講習会で，利用者役は介助者役に協力的な言語行動であるが，実際の介護の現場では必ずしもスムーズに介助が遂行されるわけではない（Backhaus・鈴木，2010；細馬，2010）．しかし，高齢者の想定外の言語行動やそれに対する介護職員の調整も無秩序に行われるわけではなく，表面上は異なる言語行動にも何らかの共通する特徴が観察されるものと予測される．

## ３．調査の概要

調査対象者は，GH（職員 8 名程度，入居者 9 名程度）で就労する新人の外国人介護職員 M（ミャンマー語母語話者，日本在住 25 年程度，40 代女性）である．調査では，まず，インタビュー調査を M や M の職場関係者に複数回行い（2018 年 8 月～11 月），M に関する状況を確認したうえで就労場面調査（2018 年 12 月－2019 年 1 月）を行った．このインタビュー調査より，M は以前は介護とは関係のない会社で就労しており（日本語で業務），調査時点で介護の経験もなく，関連する資格も未取得であることを確認した．次に，就労場面調査では，M に IC レコーダーを装着し，勤務中（早番，遅番，夜勤）の音声を連続収集した（計 32 時間）．IC レコーダーの操作は M に委ね，調査者 2 名は業務に介入しないよう業務の様子を記録しつつ参与観察を行った．本報告では入浴介助の含まれる早番（7:30－16:30，休憩 1 時間）に着目する．

## ４．分析

分析では，早番８時間分の全文字化資料と参与観察の記録から，業務表の業務をＭが遂行している際に，高齢者が何らかの想定外の言語行動を行い，業務の遂行が予測通りに進まなくなった際のＭとのやりとりの談話を 23 例抽出した．そして，この 23 例を帰納的に，(1)行為拒否／改善・変更要求，(2)不満表明の２つに分類した．(1)行為拒否／改善・変更要求とは，高齢者が進行中の介助を拒否したり，改善や変更を求めたりする言語行動である．例えば，服薬や食事の拒否，移動先の変更の要求などである．(2)不満表明とは，食事をしていない，部屋が寒いなどとその状況に対する不満を高齢者が述べる言語行動である．(1)(2)ともＭは高齢者の発話の内容を確認し，要求や不満に応えたり，応えることが望ましくない場合は，高齢者の気持ちに配慮しつつ現行の介助を継続したりするなどの調整を行う必要が生じる．そこで，抽出した 23 例における高齢者とＭの発話に対し，国立国語研究所（1994），大場（2019）をふまえて発話機能を付与し，想定外の言語行動とその調整のやりとりの特徴を分析した．

表１は，高齢者の想定外の言語行動とＭの調整をまとめたものである．食事や服薬の拒否からエアコンの不調まで，(1)(2)の内容や程度は多様である．「No.」は抽出した談話の通し番号である．「機能」は，「拒否」（行為拒否），「改善」（改善要求），「変更」（変更要求），「不満」（不満表明）の分類である．「予定上の言語行動」は高齢者が本来行うことが予定された言語行動であるのに対し，「高齢者の想定外の発話内容」はその予定に対する高齢者の想定外の言語行動時の発話の内容である．不満表明の場合，状況への不満で「予定上の言語行動」と直接的には関連がないため「－」としている．「介護職員の調整結果」は調整の結果で，「遂行」と記入がある場合，予定された介助の業務が遂行されたことを示す．

表１　高齢者の想定外の言語行動と介護職員の調整

| No. | 機能 | 予定上の言語行動 | 高齢者の想定外の発話内容 | 介護職員の調整結果 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 行為 | 居室からフロアへ移動 | 衣服が整っていないので移動できない | 遂行：着替えて移動 |
| 2 | 行為 | 食事 | 「わからない」（意図不明） | 遂行：食事継続 |
| 3 | 行為 | 居室からフロアへ移動 | 衣服を整えてから移動したい | 遂行：着替えて移動 |
| 4 | 行為 | 食事 | 満腹なので食べたくない | 遂行：食事継続 |
| 5 | 行為 | 食事 | 食べたくない | 食事は終了してお茶で水分補給 |
| 6 | 行為 | 服薬 | 既に飲んだ（偽情報）ので飲まない | 遂行：服薬 |
| 7 | 行為 | 水分補給 | 飲みたくない | 遂行：水分補給 |
| 8 | 行為 | 尿取りパッドの取り換え | 汚れていないので取り換えない | 取り換えの必要ないことを確認 |
| 9 | 行為 | おやつ | 食べたくない | 遂行：おやつ |
| 10 | 行為 | 衣類の受け取って畳む | 畳めない | 話題のずれ |
| 11 | 改善 | 口腔ケア | 痛い，冷たい（ので歯磨をやめてほしい） | 遂行：歯磨き継続 |
| 12 | 改善 | 着替えて入浴準備 | 衣服が合わない | 遂行：衣服を確認して準備 |
| 13 | 改善 | 着替えて入浴準備 | 衣服が合わない | 話題のずれ |
| 14 | 改善 | 着替えて入浴準備 | 衣服が合わない | 遂行：衣服を確認して準備 |
| 15 | 改善 | 着替えを確認して入浴 | 準備した着替えの服を変えたい | 遂行：準備した服のままで問題ない |
| 16 | 改善 | シャワー | 苦しい（のでシャワーを止めてほしい） | 遂行：姿勢を調整してシャワー継続 |
| 17 | 改善 | 移動して排泄 | 鞄がないので取りに行きたい | 遂行：鞄は後で届けると伝えて先に排泄 |
| 18 | 変更 | トイレからフロアへ移動 | フロアへ戻らず居室へ行きたい | 遂行：居室へ移動 |
| 19 | 変更 | トイレからフロアへ移動 | フロアへ戻らず居室へ行きたい | 遂行：居室へ移動 |
| 20 | 不満 | － | エアコンがついていない | － ACの確認 |
| 21 | 不満 | － | エアコンがついていない | － ACの状態の説明（問題ない） |
| 22 | 不満 | － | 屋上に行きたい | － 話題のずれ |
| 23 | 不満 | － | 食事をしていない（偽情報） | － 次の食事の説明 |

表１より，高齢者の想定外の言語行動に対してＭの調整が行われ，(1)行為拒否／改善・変更要求の 19 例中 15 例は，予定されていた介助も結果的に遂行されていることがわかる．談話 10，13，22 は調整結果に「話題のずれ」とあるが，全て同一の高齢者の例である．この高齢者はＭに常に話しかけており，３例とも深刻な内容ではなく，Ｍと話すことを目的としているような様子であった．Ｍもそれを理解しており，冗談も含めた会話で対応しており，結果的に話題がずれたものである．談話５は，高齢者がほぼ食事を終えた状態であったため食事介助は継続されなかったが，お茶の水分補給を行っている．談話８は，尿取りパッドを取り換えるようＭが言ったものの，「汚れていない」という高齢者の発話が実は正しいことが判明したものである．よって，排泄介助としてのパッド取り換えの「遂行」はなかったが，必要のなかったものである．つまり，高齢者の想定外の言語行動によって予定されていた介助に遅延は生じたとしても，基本的に介助の

内容自体は予定通り遂行されるようMが調整を行っていることがわかる．しかし，これらの調整は特にMが高齢者に介助の遂行を強要するということはなく，むしろ，高齢者の発話を承認したり，情報要求によって高齢者の想定外の言語行動の意図を確認したりした上で，介助を進めているように観察された．以下，会話例をあげて述べる．なお，会話例の「,」は短いポーズ，「↑」は上昇イントネーション，×は聞き取り不能発話を示す．高齢者の想定外の言語行動の発話には下線を付す．右列は付与した発話機能である．

例(1)は，朝食時にフロアへ出てこない高齢者E1をMが居室まで呼びに行った場面である．MがE1に朝食の時間であることを伝えると（01），E1は服装を理由に居室から出られないとフロアへの移動を拒否する（02）．Mは，それを「うん」と承認し，着替えるよう行為要求を行う（03）．そして，再度E1が拒否した際もMは同様に対応しており（08-09），E1の発話に対するMの発話は，優先的な応答となっている．そして，Mが他のみんなと一緒に食べるという行為要求を行うと，E1は感謝を述べ，実際にE1はフロアへ移動して食事をとった．朝食の業務が遅延する状況で，E1が衣服を理由に居室からの移動を拒否しても，MはそのE1の発話を承認し，情報提供をしたうえで行為要求を行い，E1の着替えや移動の自己決定を確認している．結果として，E1の適切に着替えてから移動したいという欲求と，E1にフロアに移動して食事をしてもらうというMの介護職員としての業務の遂行を円滑に達成している．

例(1)談話1　行為拒否→高齢者承認（居室からフロアへ移動→着替えて移動）

| 番号 | 発話 | 発話機能 |
|---|---|---|
| 01 M | Eさん，おはようございます，ご飯です，朝ご飯 | 呼びかけ，挨拶，情報提供 |
| 02 E1 | まだ駄目だ，こんな格好だから | 情報提供（行為拒否） |
| 03 M | うん，だから着替えて | 承認，行為要求 |
| 04 E1 | ええ，着替えていく | 承認，情報提供 |
| 05 M | ね，うん，いいよ | 承認，情報提供 |
| 06 E1 | ごはんだったら喜んで行くんだけど | 情報提供 |
| 07 M | いいよ，ご飯いっぱい入れてあげた，ね | 承認，情報提供 |
| 08 E1 | 駄目だ | 情報提供（行為拒否） |
| 09 M | いいよ，これで，これで着替えて | 承認，行為要求 |
| 10 E1 | うん，うん，ありがとう | 承認，感謝 |
| 11 M | ね，いいよ | 承認 |
| 12 E1 | ごめんね | 謝罪 |
| 13 M | うん，来てね，早く，みんなと一緒に食べよう，いい↑　ね，一緒に食べたいから，一緒に食べたいから早く来て，ね，うん，来て，用意してあるからね | 承諾，行為要求，情報提供，行為要求，情報提供 |
| 14 E1 | どうもありがとね | 感謝 |

例(2)は，高齢者E2のトイレへの移動をMが介助する場面である．トイレに入った際に，E2は「なんか，あたしのなんか」(02）と断片的な発話で鞄を取って来たいと改善要求を行う．Mはこの時点でE2の意図がわからず，「何がある」(03）「身の回りのものがどうした」(07）と情報要求を行って，E2の要求を確認する．E2の08の発話で鞄のことだとわかると後から持っていくと述べ，E2も先に排泄を行うことを承認している（15）．認知症の高齢者の場合，発話が断片的になる傾向があるが，Mは情報要求を繰り返してE2の改善要求の内容を確認している．実はE2は常に鞄を気にする傾向にあり，その鞄はほぼ何も入っておらず，現行の排泄にも鞄は必要ない．しかし，Mはその事実を述べるのではなく，鞄にも後で対応すると情報提供を行ったうえで，排泄介助へつなげるよう行為要求でE2の移動を促している．結果として，E2の改善要求は後で達成されることが約束され，先に行うべき排泄介助の業務もE2の承認を得てMは遂行している．

例(2)談話17　改善要求→高齢者承認（移動して排泄→鞄は後で届けると伝えて先に排泄）

| 番号 | 発話 | 発話機能 |
|---|---|---|
| 01 M | はい，おしっこです | 情報提供 |
| 02 E2 | なんか，あたしのなんか | 情報提供（改善要求） |
| 03 M | 何がある | 情報要求 |
| 04 E2 | 身の回りのね | 情報提供 |
| 05 M | うん，こっち | 承認，情報提供 |
| 06 | （間） | ― |
| 07 M | 身の回りのものがどうした | 情報要求 |
| 08 E2 | いつも持ってくんだけど | 情報提供 |
| 09 M | ああ，あるある，大丈夫，後で取ってあげるから，こっち，もうちょっとこっちに移動して，うん | 情報提供，行為要求 |
| 10 | （間） | ― |
| 11 M | あのバッグでしょ | 情報要求 |

| | | |
|---|---|---|
| 12 E2 | うん | 承認 |
| 13 M | 持ってくるから大丈夫 | 情報提供 |
| 14 M | いいよ，座って | 情報提供，行為要求 |
| 15 E1 | はい | 承認 |

例(3)は，高齢者E3が食事をしていないと不満表明を行った場面である．食事は既に済んでおり，また同様の不満表明はよく起こるため，Mは笑いながら食べたという事実を伝えるが（03），E3の不満表明に合わせて「それは大変だ」という否定的評価の情報提供や次の食事は早めに多く出すという妥協した情報提供を行う（05，07）．E3の断片的な発話に対し，MはE3の食事に対する不満に応えるように情報要求や情報提供を行い，結果的にE3の承認（08）を得ている．

例(3)談話23 不満表明→高齢者承認（次の食事の説明）

| 番号 | 発話 | 発話機能 |
|---|---|---|
| 01 M | なんか探してた↑さっき | 情報要求 |
| 02 E3 | 俺は朝飯も昼飯も食ってねーぞ，ええ↑ | 情報提供（不満表明） |
| 03 M | （笑）そう↑だってスパゲティ食べたよ | 情報提供 |
| 04 E3 | いつ | 情報要求 |
| 05 M | さっきー，（笑）本当↑だったらいっぱいあげるよ，今日，ね，おなかすいちゃったの↑ | 情報提供，情報要求 |
| 06 E3 | お腹〈×××〉 | 情報提供 |
| 07 M | 本当ーそれは大変だ，じゃあ，早めにあれするね，なんか食べようね，うん | 情報提供，行為要求 |
| 08 E3 | うん | 承認 |

## ５．結論と今後の課題

GHにおける就労場面調査の会話データから，高齢者の想定外の言語行動は，内容やその程度は多様性であるものの，大きく，(1)行為拒否／改善・変更要求と(2)不満表明の２つに分類された．異なる種類の介護の業務中に発生する多様な想定外の言語行動であるように見えるが，共通するパターンとして帰納的に分類されるものと考える．

この高齢者の想定外の言語行動に対する介護職員Mの調整の特徴として３点指摘できる．１点目に，Mは高齢者の想定外の言語行動に対し，高齢者の自己決定を行いつつ，高齢者の承認を得た上で予定された業務遂行も両立して達成する傾向にあるといえる（表1）．この両立の背景として，２点目に，Mは情報提供と情報要求を繰り返して高齢者の想定外の言語行動の内容の確認を行い，その確認をふまえてさらに情報提供や行為要求を行っていることが指摘できる（例(1)(2)(3)）．高齢者の発話は断片的で不明瞭となる傾向もあり，内容の確認までに発話上のやりとり自体は増える．しかし，結果的には高齢者の承認を得て業務の遂行につなげている．３点目に，高齢者の想定外の言語行動の内容が合理的でなくても，Mは基本的に否定せず，高齢者のフェイスを保ったやりとりを行っているといえる（例(1)(2)(3)）．Mと高齢者はやりとりの増加を通して信頼関係も構築し，長期的には，現場の円滑な業務遂行に影響するものと考えられる．例(3)の冗談のやりとりも，それまでのMと高齢者の間の共有情報や人間関係が有効に活用されているものと考えられる．

本分析結果は早番のデータを対象としたものであり，今後は，遅番と夜勤のデータも合わせて数量的な分析を行うこと，在留資格の異なる外国人介護職員の分析結果と比較することが課題として指摘できる．例えば技能実習生の場合，在住歴や日本語能力は異なるが，介護の経験や資格がほぼないという点ではMと共通すると考えられる．言語能力の違いが調整に影響する可能性も考えられるが，調整の特徴の要因を単純に対象者の属性に求めてしまうのではなく，多様な背景の介護職員の会話データから調整の特徴を抽出し，人材育成に還元する可能性を検討していきたいと考える．

**謝辞**　本発表は，2018～2021年度科研費（基盤研究(C)）「教材開発を目指した高齢者介護施設における新人介護人材育成のプロセスの実態調査」（研究代表者：大場美和子，18K02118）の助成を受けています．

**参考文献**

大場美和子(2019).介護技術講習会における介助の談話の構造と日本語の問題の分析ーEPA 介護福祉士候補者を対象にー 社会言語科学，22(1),107-124.

国立国語研究所(1994).日本語教育映像教材 中級編 関連教材 伝え合うことば 4機能一覧表　大蔵省印刷局

細馬宏通(2010)．認知症高齢者はいかに立つことを了解するかー介護施設における立ち上がり行動の会話とジェスチャー 社会言語科学会第25回大会発表論文集,142-145.

Backhaus,Peter・鈴木理恵（2010).起きる時間 ： 施設介護における承諾獲得，社会言語科学，13(1)，48-57.