

# 介護福祉士養成課程学生が利用者に拒否されたと感じたコミュニケーション

## —介護実習のやり取りの分析—

吉田輝美(新潟医療福祉大学) 大場美和子(昭和女子大学)

### 1. 研究の目的

介護現場では尊厳ある介護が求められ、利用者の人間としての権利を保障することを、学生は介護実習を通じて学んでいる。介護実習で学生は、利用者と信頼関係を形成するためにコミュニケーションすることを知識として理解している。しかし、介護現場では利用者から提案を断られたり指示を理解してもらえなかったりなど、やり取りが学生の想定通りに展開せず、学生は利用者とのコミュニケーションに悩むことが多くある。本研究の目的は、4年生大学で介護福祉士国家資格取得をめざす学生を対象に、介護実習の場面でのコミュニケーション時に、利用者から拒否され会話が展開しなかったと学生が感じたやり取りには、どのような特徴があるのかを明らかにすることである。

### 2. 先行研究

介護福祉士養成課程は、1987年社会福祉士及び介護福祉士法制定により1988年度より開始した。介護サービスを提供する際は、本人が自己選択と自己決定できる状態を自立と考えられている(西村, 2018)。また、介護保険法第1条には、「尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう」になることをめざし「自立支援」が位置づけられている。このことから、従来のやってあげる介護から本人とともにどうすれば自立できるようになるか一緒に取り組む介護が求められるようになった。利用者の自立をめざすためには、介護職員による声かけが利用者の自立意欲に関係することもある。そのために介護職員は、意欲を引き出すような意図的なコミュニケーションを展開することが求められる(櫻井, 2016)。つまり、介護職員による利用者への声かけには、利用者になにかを行うことや利用者になにかをやってもらうなど、介護職員が達成しようとする目的がある。

芝田(2016)は、介護実習生がコミュニケーションに難しさを感じる場面として、認知症高齢者とのコミュニケーションが多くあると指摘している。認知症高齢者には、病気の特徴に起因する行動・心理症状として暴力や暴言などが出現したり、認知機能低下によるコミュニケーションの成立のしにくさがあげられたりする。介護現場に十分慣れていない介護実習生の場合には、特にコミュニケーションに難しさを感じるようである。このような点から介護福祉士養成課程では、利用者を理解する方法のひとつに、介護実習中の利用者とのコミュニケーション場面を振り返るプロセスレコードを用いて、基礎的なコミュニケーション技術習得訓練を行うことがある。プロセスレコードの発祥は、アメリカの精神看護分野で1950年代頃より看護教育における省察方法として発展したもので、木村(1973)によれば、プロセスレコードとは「看護師が経験した間主観的な場を、シナリオ形態に再構成する(客観化する)ことで、潜在的な看護師自身の思いや、看護師—患者間の相互作用を探索できるようにした、訓練・学習方法」と述べられている。介護福祉士養成課程では、この看護教育のプロセスレコードを援用し、介護実習における省察方法として用いられている。

### 3. 調査の概要

本研究では、介護福祉士養成課程の介護実習の場面に着目する。本研究での介護実習カリキュラムは表1の通りである。ここから2019年2月から3月に行われた介護実習Ⅱの中で、学生が「利用者から会話を拒否された」と感じた利用者とのコミュニケーション場面を調査対象としプロセスレコードを作成した。プロセスレコードには、(1)会話のきっかけとなった声かけ前の利用者の状況、(2)学生の発話意図、(3)学生の発話、(4)利用者の発話を記載した。(1)の利用者の状況において、学生が何を意図して声をかけたのか(2)、その際に具体的に学生と利用者でどのような発話のやり取りがあったのかを示す(3)(4)ものである(後述例1~5参照)。作成されたプロセスレコードは19例となり、そのプロセスレコード1例ごとに、国立国語研究所(1994)を参考にして、学生の発話と利用者の発話に発話機能を付与し、学生が

拒否されたと感じたやり取りのパターンを抽出した。

表1 介護実習カリキュラム

科目名	配当年次 期間	主な配属種別
介護実習 IA	1年次前期 8月～9月 (96時間・12日間)	在宅系 (デイサービス)
介護実習 IB	1年次後期 2月～3月 (96時間・12日間)	在宅系 (小規模多機能型・認知症高齢者 GH)
介護実習 IC	2年次前期 8月～9月 (96時間・12日間)	施設系 (高齢・障害分野)
介護実習 II	2年次後期 2月～3月 (176時間・22日間)	施設系 (高齢・障害分野)

## 4 分析結果

### 4.1 利用者から拒否されたと感じた介護実習でのやり取りのパターン

学生が利用者から拒否されたと感じた場面では、表2に示すように、学生と利用者のどちらかが声をかけて会話を開始するかによって、(1)学生から利用者に声をかけるパターン(14例)と、(2)利用者から学生が声をかけられるパターン(5例)の2つのパターンにわけられた。さらに、2つのパターンの中にも、付与した発話機能からさらに①から⑤に下位分類された。表2の【 】内は、付与した発話機能である。

表2 利用者から拒否されたと感じた介護実習でのやり取りのパターン

(1) 学生から利用者に声をかけるパターン：14例	(2) 利用者から学生が声をかけられるパターン：5例
①利用者からの拒否に反応できない：2例 【学生の声かけ→利用者の不満表明・拒否・断り】	④利用者からの声かけに反応した後に利用者から拒否される：3例 【利用者からの受け入れ難い行為要求→学生の情報提供(断り)→利用者からの学生に対する否定的評価】
②利用者の拒否へ働きかけ再度拒否され反応できない：8例 【学生の声かけ→利用者の不満表明・拒否・断り→学生の再度の働きかけ→利用者の不満表明・拒否・断り】	⑤利用者からの声かけに反応し学生が拒否するが再度の声かけに反応できない：2例 【利用者からの声かけ→学生の情報提供→利用者の再度の働きかけ】
③利用者の肯定的反応へ働きかけた後に利用者から拒否され反応できない：4例 【学生の声かけ→利用者の肯定的回答→学生の再度の働きかけ→利用者の不満表明・拒否・断り】	

### 4.2 利用者からの拒否に反応できない学生のやり取り例

例1は、学生が利用者へ声をかけたものの、利用者からの拒否で反応できなくなってしまった例である。学生は利用者の行動を観察したところ、利用者はいすに座ってテレビを見ていたことから、何かをした方が良いのではないかと考え、過去にこの利用者とは折り紙をしたことを思い出した。そこで、折り紙を媒体としてコミュニケーションを図ろうと「一緒に折り紙やりませんか」(共同行為要求)と声かけをした。利用者からの反応は「やらない」という断りであり、当初利用者へ声かけした時の学生は、利用者が折り紙をすることに承諾することを予想していたと考えられ、想定外の利用者の返答に会話が終了してしまったと考えられる。

例1 利用者からの拒否に反応できない学生のやり取り例

声かけ前の利用者	学生の発話意図	学生の発話	利用者の発話
イスに座ってテレビを見ていた。	以前、折り紙の活動を通してコミュニケーションを図ることができたため、折り紙をしようとした。	一緒に折り紙やりませんか。	やらない。

### 4.3 利用者の拒否へ働きかけ再度拒否され反応できない学生のやり取り例

例2は、学生が利用者へ声をかけ利用者から拒否されたものの、利用者へ働きかけ声をかけたところ、利用者からの再度拒否に反応できなくなってしまった例である。学生は、ボーとしている利用者を観察して何か一緒にした方が良く考え、「一緒にパズルしませんか」(共同行為要求)と声かけたところ、「私頭悪いからそんなのしないわ」とすぐに断られてしまった。ここで学生は、認知症のためにパズルがどういう物であるか言葉だけではイメージできない可能性を考え、実際に利用者に見せることでパズルを理解してもらえば、一緒にできるのではないかと期待したと考えられる。また、脳を活性化させるために何か刺激を与えることは良いことという介護知識を思い出して、「簡単ですからやってみませんか」と、再度パズルをすることを声かけしたと考えられる。しかし、利用者の返答は「私頭悪いからやらない」と、拒否が繰り返され会話が終了してしまい、学生の期待通りの結果とはならなかったと考えられる。

例2 利用者の拒否へ働きかけ再度拒否され反応できない学生のやり取り例

声かけ前の利用者	学生の発話意図	学生の発話	利用者の発話

一人でボーとしていた利用者さん	暇そうにしていたので声をかけた。	一緒にパズルしませんか。	私頭悪いからそんなのしないわ。
	実際に見てもらって、簡単だと思ってもらいやってもらおうと思った。	簡単ですからやってみませんか。	私頭悪いからやらない。

#### 4.4 利用者の肯定的反応へ働きかけた後に利用者から拒否され反応できない学生のやり取り例

例3は、学生が利用者へ声をかけるところ、利用者から肯定的な反応が得られ、学生は利用者へ肯定的に反応したところ、利用者から拒否され反応できなくなってしまった例である。学生は利用者から一度受け入れられた後に拒否される典型例である。この学生は、いつも一人席で雑誌をちぎっている利用者に関心を寄せ、利用者のその行為を理解するために「何をされているんですか。」(情報要求)と声かけしたところ、「こうやってちぎってるんだ。」(情報提供)と利用者の肯定的回答を受けることができた。ここまでは、利用者が学生の情報要求に対し否定せず、自分の行為を説明するように回答している。このことから学生は、自分の声かけに対して利用者から受け入れられたと感じたが、自分の声かけに対する明確な答えではなく、雑誌をちぎって何をしたいのかが十分に理解できなかったのである。そこで、学生はもっと利用者を理解するために情報を得たいと思いながら、ここで再度聞き返すことは一生懸命に取り組んでいる利用者に対して否定的な言葉になる可能性があると考えたのである。そこで、本来知りたかった雑誌をちぎることで何をしたいのか情報を得ることにチャレンジして、「そうねんですね。一生懸命なんですね」(肯定的評価)と、利用者へ声をかけた。しかし、「何もしないでそこで見てくれ!」と利用者と言われ、反応できなくなって会話が終了している。この時点で学生は、利用者からさらに情報を得られるだろうという期待を持ち、拒否されることを想定していなかったため、期待と違った状況に返答できず会話が終了してしまっただと考えられる。

例3 利用者の肯定的反応へ働きかけた後に利用者から拒否され反応できない学生のやり取り例

声かけ前の利用者	学生の発話意図	学生の発話	利用者の発話
いつも一人席で雑誌をちぎっている	雑誌をひたすらちぎっていた。何がしたいのだろうか。	何をされているんですか。	こうやってちぎってるんだ。
	何をしたかったのかわからなかった。だが、一生懸命取り組んでいるから否定的なことは言えない。	そうねんですね。一生懸命なんですね。	何もしないでそこで見てくれ!

#### 4.5 利用者からの声かけに反応した後に利用者から拒否される学生のやり取り例

例4は、利用者から学生が声をかけられ、学生が反応したところ、利用者から拒否され反応できなくなってしまった例である。学生は利用者から手招きされたため利用者の所へ向かったところ、「いつになったら家に帰れるのですか」(情報要求)と聞かれた。この利用者の問いかけは、いわゆる帰宅願望と呼ばれる認知症の人が示す症状のひとつである。利用者は自分がいる場所が自宅ではないことを認識しているものの、自分が施設入所していることが理解できない状況で混乱している状態で声かけしている。学生は利用者の混乱状態を把握しているものの、利用者の帰りたい願望を叶えることはできないことを知っているため、どのように返答すべきかジレンマに陥りながら「今日は1日泊まりですよ」(情報提供)と答えている。学生の返答に納得できない利用者は「いつになったら家族が迎えにきますか」と、再度の情報要求をしたため、学生は利用者からの情報要求に対する返答に苦慮した。その結果、自分の立場を正直に「僕は学生です。ここで勉強させてもらっています」(情報提供)述べたところ、「じゃあダメだ。あてにできん」(否定的評価)と利用者からかわりを遮断され、会話が終了してしまっただ。学生は、認知症の利用者への対応について、嘘をついてはいけないと正しい情報提供を心掛けたにもかかわらず、利用者から最終的に拒否されてしまった。学生は、正しい情報を利用者へ提供することによって、利用者は状況を理解し帰宅願望が軽減するだろうと期待を持っていたと考えられる。そのことから、利用者から拒否されることは想定されず、利用者からの否定的評価に返答できず会話が終了してしまっただと考えられる。

例4 利用者からの声かけに反応した後に利用者から拒否される学生のやり取り例

声かけ前の利用者	学生の発話意図	学生の発話	利用者の発話
「お姉ちゃん」と呼び、私のことを手招きした。			いつになったら家に帰れるのですか。
	施設暮らしが長かったため、家に帰りたいのだから。私に聞けばいつ帰れるか知ることができるのではないかと考えたのではないかと。しかし、実際には帰れない。	今日は1日泊まりですよ。	いつになったら家族が迎えにきますか。

	知らない人に言われても信用できないだろう。私のことをしっかり伝え、知ってもらおう。	僕は学生です。ここで勉強させてもらっています。	じゃあダメだ。あてにできん。
--	---	-------------------------	----------------

#### 4.6 利用者からの声かけに反応し学生が拒否するが再度の声かけに反応できない学生のやり取り例

例5は、利用者から学生が声をかけられ、学生が断りの反応しところ、利用者から繰り返し声をかけられ、学生が反応できなくなってしまった例である。利用者から「お腹すかない？何か食べ物を持って来ようか？」（情報要求）と声をかけられた学生は、食べ物を必要としていない状況であったため「僕は食べてきたので大丈夫です」（情報提供）と伝えた。しかし、利用者は学生の言葉を受け入れずに、「いやいや君のことが心配だから、台所で何か作ってくるよ。ちょっと待ってて」と言い、何としても学生に何かを食べさせようとした。学生は、利用者の行為を受け入れられないが、そのことを繰り返し利用者に伝えることもできずに、会話が終了したと考えられる。学生は、利用者へ一度断ることによって、利用者はその断りを受け入れてくれるだろうという期待をしたが、想定外の反応を求められ、学生は戸惑い反応ができなくなったと考えられる。

#### 例5 利用者からの声かけに反応し学生が拒否するが再度の声かけに反応できない学生のやり取り例

声かけ前の利用者	学生の発話意図	学生の発話	利用者の発話
テレビを見ていた。			お腹すかない？何か食べ物を持って来ようか？
	私が食べる姿を見ていないから気を使ってくれたんだと思う。	僕は食べてきたので大丈夫です。	いやいや君のことが心配だから、台所で何か作ってくるよ。ちょっと待ってて。

## 5. 結論と今後の課題

本研究では、学生の介護実習中に起きた利用者とのコミュニケーションにおいて、利用者から拒否され会話が展開しなかったと学生が感じた場面から、利用者の状況とそれを踏まえた学生の意図と双方の発話を記述し、そこで何が起こっていたのかを分析した。学生が「拒否された」と感じる背景には、自分が期待していた利用者の反応を得ることができない、想定外の利用者の反応や行動が影響していることが明らかとなった（例(1)-(5)）。学生が利用者に拒否されたと感じたコミュニケーションには、学生と利用者のいずれがやり取りを開始したとしても、学生が唐突に利用者になんらかの要求をした（例(1)-(2)）、利用者に対する情報提供が適切にできなかった（例(3)-(4)）、利用者からの親切心による言葉の押し売りをされた（例(5)）場合に、やり取りが停滞し、学生は何も返答できなくなり会話が終了してしまっ。その結果、学生は利用者に「拒否された」と感じる特徴的として見いだされた。以上は、19例のプロセスレコードから見られた傾向を分析したものであり、数量的な分析が十分ではない。今後、介護現場で職員が利用者から拒否されたと感じるコミュニケーションについてデータを検討することが課題として指摘できる。利用者から拒否されたと感じてコミュニケーションが終了してしまうのではなく、介護におけるコミュニケーションとは、意図的に展開していく専門技術であるという視点から、職員がどのように対応しているのかという解決パターンの検討が今後の課題である。

**謝辞** 本稿は、科学研究費補助金基盤研究（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」（課題番号 J P 18K02118 代表大場美和子）の一部である。調査協力者に感謝申し上げます。

### 参考文献

- 西村洋子編集（2018）. 介護の基本 メヂカルフレンド社
- 櫻井恵美（2016）. 介護福祉士養成カリキュラムにおけるコミュニケーション技術の教育内容に関する一考察：介護実習巡回指導と実習後のインタビュー調査の分析を通して 大妻女子大学人間関係学部紀要, 18, 39-48.
- 芝田郁子（2016）. 介護実習Ⅱ』における実習生の認知症高齢者とのコミュニケーションの特徴—プロセスレコードの分析から— 名古屋柳城短期大学研究紀要, 38, 139-152.
- 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
- 木村文代（1973）. プロセス・レコード 信州大学医学部附属病院看護研究集録, 34-44.