

認知症グループホームにおける介助の業務と談話の分析

—在住外国人と技能実習生を対象に—

大場美和子(昭和女子大学) 吉田輝美(名古屋市立大学)

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。そのGHの介助の業務は少人数のシフト制であり、分業が難しい。よって、新任者は、近年増加する外国人介護人材も含め、全業務を短期間で習得することが期待される。この期待は、例えば来日間もない技能実習生から日本で長く生活する在住の外国人まで、在留資格や日本語のレベルなど多様な背景が異なっても、変わらないであろう。そして、多様な背景の中でも、日本語の能力により、介助の業務の習得に違いが出ると判断されてしまうこともある。

新任者は、介護関連の資格未取得の場合も多く、就労現場の介護職員からの指導や関連する研修への参加により、OJTで介助の業務を習得していく。この介助の業務を習得する中で、「教える人によって介助のやり方が異なる」、「研修と現場では介助のやり方が異なる」といった戸惑いを指摘する新任者もいる。確かに、指導者によるやり方の違いや研修と現場の違いは、ある程度はあるものと考えられる。しかし、この主観的に語られる違いには、具体的に介助の業務の何がどのように異なるのか、現場の実際のやりとりの談話をデータとして、明らかにする必要があると考える。これにより、現場の指導や研修の内容を、就労現場へどのように円滑につなげるのかを具体的に検討しようとするためである。

そこで、本研究の目的は、GHで就労する外国人介護人材を対象に、どのような介助の業務を行い、その業務において、研修の1つである介護技術講習会（以下、講習会）の介助の談話がどのように出現するのかを明らかにすることである。この際、長期日本在住の外国人と来日したばかりの技能実習生の就労場面に着目する。背景の異なる外国人介護人材による実際の就労場面の介助の談話と講習会の談話を比較し、資格未取得の新任者の人材育成の応用について考察する。

2. 先行研究

2.1 介護技術講習会の介助の談話

大場（2019）は、EPA（Economic Partnership Agreement, 経済連携協定）の2期（2009年来日）の介護福祉士候補者4名（インドネシア人2名、フィリピン人2名）を対象に、講習会（2012年）のロールプレイの介助の談話の構造とそこに出現する日本語の問題を分析している。調査では、テキスト（社団法人日本介護福祉士養成施設協会2005）に規定された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24談話を録音により収集している。分析では、介助の談話を5つの小談話（(1)開始の挨拶、(2)状態の確認、(3)介助の説明、(4)介助の準備、(5)介助の実施）に分類し、小談話別に、発話数、発話機能（国立国語研究所1994）の集計を行っている。この結果、(4)介助の準備、(5)介助の実施において発話数が多く、多様な発話機能が使用されている点を指摘している。また、(5)介助の実施では、かけ声をかけて高齢者の動作を支援するやりとりに、「介助の動作の型」（動作説明・確認→動作要求→かけ声→安全・安楽確認）が数多く出現する点も指摘している。次に、日本語の問題（文法、表現、発音、語用）の分析では、(4)介助の準備、(5)介助の実施において誤用の出現が多く、その中でも特定の文法に誤用が集中する点を指摘している。以上より、介助の種類は異なっても、共通した介助の談話の構造と日本語の問題が出現する点を特徴として指摘している。

大場（2019）は講習会の受講者同士が行うロールプレイであり、高齢者役は介助者役に協力的なやりとりである。しかし、就労場面では、高齢者が何らかの理由で介助を拒んだり、不満を述べたりして必ずしも円滑に業務が進まないこともある（Backhaus・鈴木2010；大場2020a）。そこで、本研究では、実際の就労場面の介助の談話に着目する。

2.2 認知症高齢者グループホームにおける介助の業務の分析

大場（2020b）は、日本在住の外国人介護人材（ミャンマー語母語話者、日本在住25年程度、女性、日本語上級）を対

象に、早番（7:30-16:30）でどのような業務を行い、講習会の5つの介助の談話（大場 2019）がどのように出現するのかを分析している。データは、実際の就労場面（2018年12月）の音声と参与観察の記録である。①業務内容の分析では、GHの業務表と実際に行われた業務内容を記述している。この結果、基本的に業務表に従って業務は遂行されているが、業務表に含意されている情報が多いことを指摘している。例えば、「朝食」とあれば、朝食の準備、配膳、下膳、食事介助などが暗黙に期待され、実際に行われたとしている。次に、②介助の談話の分析では、講習会の介助の談話の出現を特定し、その談話における「介助の動作の型」（大場 2019）の出現を分析している。この結果、就労場面では、講習会と比較すると発話や発話機能の簡略化や省略はあるものの、構造上は講習会と類似のやりとりが行われていたと指摘している。

大場（2020b）は、日本語能力も社会文化的能力も高い長期日本在住の外国人介護人材を対象とし、早番の業務を分析している。本研究では、この在住外国人の早番と遅番、来日直後の技能実習生の早番と遅番を対象に、同様の分析を行う。

3. 調査の概要

調査対象者は、ミャンマー語母語話者の外国人介護人材の女性2名（R, T）である。Rは、日本在住25年程度で、GHの前は異なる職種の会社において日本語で就労している。調査時点で、介護に関する資格は未取得で、家族等の介護の経験も、研修の受講経験もなかった。なお、Rは、大場（2020a; 2020b）の対象者と同一人物である。一方、Tは、調査時、来日後1カ月の技能実習生で、日本語は中級レベルである。シンガポールで高齢者の世話をした経験はあったが、自立した高齢者であり、GHの業務に相当する介助の経験はなかった。調査時、Tは、GHの介護職員から指導を受けながら業務を遂行していた。RとTは、ミャンマー母語話者同士であるため互いに面識はあるものの、異なるGHでの勤務である。

調査では、RとTにICレコーダーを装着し、休憩の1時間を除く勤務中（早番、遅番）の音声を連続収集し（R:2018年12月、T:2019年12月）、調査者2名が参与観察を行った。ただし、Tの早番の収録は午後3時間のみである。音声収集時、ICレコーダーの操作は、2名に委ねた。表1は、調査対象者と調査の概要をまとめたものである。本研究では、表1の計27時間の音声の全文字化資料と参与観察の記録を分析対象とする。

表1 調査対象者と調査の概要

調査対象者	属性	調査と入社時期	調査対象のシフト時間	収録時間
在住者R	40代女性、25年程度在住 日本語上級	2018年12月調査	早番 7:30-16:30	約8時間
		2018年9月末入社	遅番 10:30-19:45	約8時間
技能実習生T	30代女性、2019年9月来日 日本語中級	2019年10月調査	早番 8:00-17:00	約3時間
		2019年9月末入社	遅番 11:00-20:00	約8時間

4. 分析

4.1 介助の業務の分析

調査対象のGHの業務表は、高齢者の生活とそれに伴う介護職員の業務の流れが、30分単位で、箇条書きで記載されている。この業務表を参考に、RとTが実際に行った介助の業務を記述し、介助の談話を認定した。具体的には、講習会の5種類の介助（移動、排泄、衣服の着脱、食事、入浴）の談話と、就労場面で頻出する服薬と口腔ケアの談話である（大場 2020b）。ただし、これら7つの介助の談話は、さらに細かい介助の談話から構成されている。例えば、入浴介助の場合、居室から風呂場への移動介助、脱衣の介助、入浴介助、着衣の介助、入浴後の水分補給、居室への移動介助からなる。この場合、介助の全体の目的としては入浴介助の談話とし、この入浴介助の談話は、6つの介助の談話（移動、脱衣、入浴、着衣、水分、移動）による構成として認定した。この結果、前述の7つの介助の談話の他に、水分補給、姿勢保持、立位／着席、移乗も認定された。なお、認定では、音声と参与観察から特定された介助の談話を対象とした。

表2は目的とする介助の談話、表3は表2の目的とする介助の談話を構成する介助の談話の集計結果である。表2と表3を合わせると、2名ともほぼ全ての介助の業務を遂行していることがわかる。表2を見ると、Tの早番は3時間のみであるため、合計は6件と少ない。ただし、表2では0件でも、表3では出現する介助の談話がある。例えば、表2ではTは移動の介助の談話は0件であるが、表3では早番で8件、遅番で16件であり、他の介助の談話の中で行っていることがわかる。社団法人日本介護福祉士養成施設協会（2005:62）も、「日常生活のなかで「移動する」という行為は、食事・排泄・入浴・買い物・散歩など、その目的とする行為を行うための基本と位置づけられる」と指摘している。

表2 目的とする介助の談話

	移動	排泄	衣服	食事	入浴	服薬	口腔	他	計
R 早番	1	5	1	8	3	8	4	4	34
R 遅番	3	4	0	6	1	3	5	1	23
T 早番	0	2	0	1	3	0	0	0	6
T 遅番	0	8	0	9	0	1	3	2	23

表3 目的とする介助の談話を構成する介助の談話

	移動	排泄	衣服	食事	入浴	服薬	口腔	水分	姿勢	立着	移乗	他	計
R 早番	19	6	9	6	3	4	12	5	1	20	5	2	92
R 遅番	9	4	2	6	0	4	5	2	4	8	3	0	47
T 早番	8	2	13	0	1	1	0	1	0	5	4	1	36
T 遅番	16	8	9	3	0	1	3	7	2	14	8	0	71

4.2 介助の談話の分析

次に、介助の談話の分析では、表3の介助の談話を対象に、「介助の動作の型」(大場 2019)の認定を行った。この結果、52件(R:34件, T:18件)が認定された。表4は、この「介助の動作の型」の4つの発話機能(動作説明・確認→動作要求→かけ声→安全・安楽確認)の出現数別に集計した結果である。例えば、4機能とある場合、4つの発話機能の全てが出現したことを意味する。下段の百分率は、2名の合計52を分母に集計している。表4より、4つの発話機能の出現が22件(42.3%)、3つの発話機能の出現が19件(36.5%)を占め、「介助の動作の型」の構成要素は、実際の就労場面でもほぼ保たれて出現しているものと考えられる。

表4 介助の動作の型の発話機能の出現数別の集計

	4機能	3機能	2機能	1機能	計
R 早番	13	7	3	0	23
R 遅番	7	1	2	1	11
R 小計	20	8	5	1	34
T 早番	1	7	3	1	12
T 遅番	1	4	1	0	6
T 小計	2	11	4	1	18
合計	22	19	9	2	52
%	42.3%	36.5%	17.3%	3.8%	100%

質的にデータを見ると、特徴として3点指摘できる。1点目に、発話機能が省略される場合、「動作説明・確認」や「安全・安楽確認」が省略される傾向にある。これは、就労場面では、介助の文脈が明らかであること、次の介助が連続すること、高齢者のアセスメントができていないことなどが考えられる。逆に、具体的に高齢者にどのような動作をどのようなタイミングで行うのかを示す「動作要求」や「かけ声」は省略されにくいと考えられる。

2点目に、講習会と就労場面を比較すると、発話機能としては同じでも、表現が異なることがある。例えば、「動作説明・確認」が「立ちます」「ここへ」など簡略化されたり、「安全・安楽確認」が「できました」という評価的表現や、動作に対する謝意になったりする傾向がある。1点目と同様に、明確な文脈やアセスメントが影響していると考えられる。

3点目に、Tの介助の談話では、指導する介護職員や高齢者との共同発話が観察される。Tは指導を受けながらの業務遂行で、日本語での介助の会話にも慣れていないことが影響していると考えられる。Tはその共同発話後に、介護職員や高齢者の発話を繰り返す傾向もあり、業務と合わせて日本語を学習している様子がうかがわれる。また、高齢者が介助を拒否した場合に介護職員がどのように調整しているのかも、その場で見ている。

以下、上記の特徴に関連する例をあげる。例(1)は、排泄介助をTと指導者の介護職員が一緒に行っている談話で、排泄後に高齢者に立ってもらう立位の介助の談話となる。介護職員が、高齢者にどのような動作をしてもらうのかをTに説明しており、これが結果的に「動作説明・確認」になっていると考えられる。そして、Tのかけ声で高齢者が立つと、高齢者が謝意を述べて立つことができたことを示しており、結果的に「安全・安楽確認」になっていると考えられる。

なお、会話例の「,」はごく短いポーズ、「×」は聞きとり不能発話、Sは高齢者を表す。

例(1)T遅番、排泄介助を構成する立位の介助

介護職員：はい、じゃ、そしたら、次、立ってもらって、後ろを向きましょう 【動作説明・確認】
 T： S1さん、×と、こっちも、はい、じゃ、立ちましょね、1, 2, 3 【動作要求】【かけ声】
 高齢者： はい、ありがとう 【安全・安楽確認】

例(2)は、Tと介護職員の排泄介助で、高齢者が車椅子から立つ移乗介助の談話である。介護職員は、高齢者に立ってもらうため、高齢者が手をつかまる位置をTに指示する。これが結果的に、高齢者に対する「動作要求」となっていると考

えられる。Tは介護職員の発話「手で持って」「立ちましようか」を繰り返す。そして、「かけ声」で高齢者が立つと、介護職員がすぐにズボンを下すようTに指示を行い、「安全・安楽確認」が省略される。排泄介助を速やかに行う状況では、立った後の脱衣は明らかであり、「立てるから」という指摘からアセスメントもできているためであると考えられる。

例(2)T 遅番、排泄介助を構成する移乗介助

介護職員：S2さん、そしたら、これを、バーをばらして、S2さんに手で持ってもらって、 S2さん、ここね、手で持ってね	【動作要求】
T：手で持って、はい	【動作要求】
介護職員：で、立ちましようか	【動作要求】
T：立ちましようか	【動作要求】
(略)	
T：1, 2, 3, ××	【かけ声】
介護職員：じゃあ、自分で立てるから、その間に、ズボンを下ろして	

5. 結論と今後の課題

本研究では、2名の外国人介護人材の実際の就労場면을対象に、介助の業務と介助の談話の型の分析を行った。介助の業務の分析からは、2名ともに、全ての介助の業務を行っており、介助の談話の型の出現も観察されることを指摘した(表2, 3)。参与観察でも、技能実習生Tは、入社1カ月の段階で介護職員の指導を受けつつ業務表の業務を遂行しており、適切な指導が提供されれば、介護技術の習得にもつながるものと考えられる。

次に、介助の談話の型の分析より、介助の動作の型の構成要素は、実際の就労場面でもほぼ保たれて出現する傾向にあることを指摘した(表4)。ただし、発話機能は同じでも表面上の表現が、簡略化されたり異なったりすることもあり(例(1)(2))、研修と現場が異なるという認識につながりうる要因の1つであると考えられる。介護技術の指導の際には、介助の動作の型が、実際の介護の就労場面でどのような表現となって出現しうるのかを示すことが考えられる。

大場(2020a)は、Rが、高齢者が介助に拒否や不満を示した場合、基本的に高齢者の発話を否定せずにやりとりを継続し、介助の業務を遂行していると指摘している。この高齢者の介助に対する拒否や不満の出現するやりとりも、研修と現場が異なるという認識につながりうるものと考えられる。Tを指導する介護職員もRと同様に高齢者に接する様子が観察され、Tはそれを業務の指導を受けながら見ており、介護職員の発話を繰り返す様子も観察された(例(2))。今後、Tの1年後のデータも本研究と同様の分析を行い、1人で高齢者とどのようなやりとりをして介助の業務を遂行しているのかを分析することが考えられる。研修や介護職員の指導をTがどのように受け止め、現場の業務遂行にどのように反映しているのか分析するものである。これは外国人介護人材だけでなく、資格未取得者の新任者の人材育成にも活用できるものと考えられる。さらに、今回は分析対象外とした夜勤の業務についても検討し、GHの業務全体を見ていく必要性も指摘できる。

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

- 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.
- 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
- 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—EPA 介護福祉士候補者を対象に— 社会言語科学, 22(1), 107-124.
- 大場美和子(2020a). 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— 社会言語学会第44回研究大会発表論文集, 118-121.
- 大場美和子(2020b). グループホームにおける早番の業務と介助の談話の分析—ミャンマー人介護職員を対象に— 2020年度日本語教育学会春季大会予稿集, 189-194.
- 社団法人日本介護福祉士養成施設協会(2005). 介護福祉士国家試験・実技試験免除のための介護技術講習テキスト 社団法人日本介護福祉士養成施設協会