

認知症高齢者グループホームの介護職員が 日常生活場面で利用者の意向を把握する方法

—person-centered care に基づく実践に向けて—

松 浦 弘 典*

I. はじめに

日本の認知症介護において person-centered care に基づいた実践が求められている。person-centered care は英国の心理学者 Tom Kitwood (1997) の Bradford Dementia Group によって提唱されたもので、サービスを提供する側の選択で行うケアではなく、利用者を中心として選択するケアである¹⁾。また、岡田は person-centered care の研究を継続的に行っている May, H. Edwards, P. & Brooker, D. (2009) は person-centered care の原則の一つに「認知症者との良好な関係は、まず尊重されなければならない、また、認知症者との関係は、援助者が一方的にケアを提供するという関係ではなく、援助者も認知症者から学び、ケアでの気づきなどがあるという相互的な関係である」と述べている。

つまり、認知症介護の実践では介護職員と利用者が相互に交流する日常生活場面において介護職員が利用者の意向を把握し、確認する過程が重要だといえる。なぜなら、介護職員の一方的なケアではなく利用者の求めているケアを把握して確認する過程は person-centered care を実践する上で基本となると考えられるからである。

しかし、認知症高齢者グループホーム（以下、GH）などの認知症高齢者施設においては日課業務を中心とした業務優先の考え方や、援助者同士で作った仕事に追われるような仕事の仕方をしていないことも少なくない³⁾。また、認知症高齢者施設の利用者は徘徊や帰宅願

望、妄想などの認知症の行動・心理症状 (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia; BPSD) を示す割合が非常に高い (8 割程度) と報告されている⁴⁾。BPSD は認知症高齢者本人を苦しめるだけでなく、介護者の介護負担や介護ストレスを増大させる要因となることがある⁴⁻⁷⁾。さらに施設利用の場合には、ほかの高齢者にも影響を及ぼす可能性があると指摘されている⁸⁾。そのため介護職員は、利用者に対して十分な個別ケアを実践できにくい状況であることに加え、BPSD など認知症の症状を呈する利用者に対してどのようなコミュニケーションを図り、意向を把握すればよいのか戸惑いながらケアを行っていると推測される。

認知症高齢者に対するコミュニケーションについて、本間⁹⁾は、軽度認知症から重度認知症にわたる有効なコミュニケーションの手段として、言語を用いることは適切ではないことを指摘している。野村¹⁰⁾は、軽度認知症の場合は言語的コミュニケーションが可能だが、中等度・重度の場合は言語的コミュニケーションに加え、視覚的刺激や非言語的コミュニケーションを併用して判断力や理解力の低下を補う必要性を指摘している。具体的には、援助者が話す場合は利用者に向かい合い表情や口の動きから視覚的刺激を与えられるようにしたり、強調したり、ジェスチャーや表情を使用したり、写真のようなものを指差したり、記憶の手助けなど考えられるすべての方法を使い言語的コミュニケーションを補足することである。Santo Pietro MJ, Ostuni E¹¹⁾ は、アルツハイマー疾患者とコミュニケーションを図る技法の一つに「できるだけいつも視覚的手掛かりを

* 学校法人昌賢学園 群馬社会福祉専門学校

キーワード : person-centered care, 認知症高齢者グループホーム, 認知症高齢者, 介護職員, 利用者の意向把握

使う（Use visual cues whenever possible）」を挙げている。この技法について Santo Pietro MJ, Ostuni E¹¹⁾は「アルツハイマー疾患者は、言葉によるコミュニケーションよりも視覚を用いたコミュニケーションの方に長い間、上手に応じ続けてくれることを示す根拠がある。書かれた言葉、写真、身振り、表情はすべてアルツハイマー疾患者に情報を伝える上で役立つ」と述べている。

したがって、認知症高齢者の意向を引き出そうとする場合、言語的コミュニケーションだけではなく視覚に訴えるような非言語的コミュニケーションを交えることが有効であると考えられる。

そこで本研究の目的は、認知症高齢者 GH の日常生活場面において、介護職員がどのような手法で利用者の意向を把握しているのかを明らかにすることとした。

II. 研究方法

1. 調査方法

本調査の対象施設は、A 県における 2ヶ所の GH とした。調査対象者は、上記 2施設に勤務する介護職員 27名とした。本調査は、基本的に自由記述を中心とした無記名自記式の質問紙調査とした。調査票は、筆者

が A施設を訪問して調査目的を説明し、依頼した。上記 2施設における介護職員の勤続年数は、最短 3ヶ月、最長 7年、平均 5年 4ヶ月であった。また、これまでの高齢者介護サービスにおける経験年数は最短 3ヶ月、最長 15年、平均 6年 3ヶ月であった。

調査期間は 2007年 8月 22日～同年 8月 29日までとし、A施設の介護職員全員となる 27票（100%）が回収された。そのため有効回答数は 27票（100%）となった。

2. 調査内容

調査協力者の基本属性（性別、年齢、介護経験年数）、日常生活場面において介護職員が利用者にとどのような手法で意向を把握しているのかを尋ねた。本研究における「日常生活場面」とは、介護職員と利用者間のケア場面やレクリエーション等の活動場面に限定したのではなく、「利用者が生活を送るすべての場面」と定義した。

介護職員が日常生活場面において利用者に聴く質問項目の設定については、東京都における 2006年度版 GH 利用者調査票の共通評価項目にある「サービス内容」の 11項目を参考にした（表 1）。東京都の GH 利用者調査票を参考にした理由は、①提供される施設サービス

表 1 東京都 2006年度版 GH 利用者調査票「サービス内容」項目

項目番号	分類	項目内容
1	食事	職員は利用者の食べたい物の希望を聞いているか
2		食事のための買い物や料理を、利用者は楽しんでいるか
3	入浴	入浴のとき、利用者はゆっくり風呂に入れているか
4		（風呂介助ありの者）利用者は風呂の介助に安心できているか
5	日常生活介助	日常生活に必要な介助を、利用者は十分受けているか（トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など）
6	衛生管理	部屋や食堂、トイレ等の生活空間はいつも清潔で、利用者は気持ちよく過ごせているか
7	健康管理	職員は日頃から、利用者に体の調子を聞いているか
8		職員は利用者の病気やケガ等のとき、十分に対応しているか
9	職員態度	職員は利用者に対して丁寧に接しているか（嫌なことを言ったり、したりする職員はいないか）
10	プライバシーの確保	職員は利用者が他の人に聞かれたくない見られたくないと思っていることに気遣いがされているか
11	過ごしやすさ	毎日の生活の中で、利用者のしたいことが自由にできているか（お酒・テレビ・趣味・クラブ活動など）

注) 東京都 2006年度版 GH 利用者調査票「サービス内容」項目を筆者が分類化した。また、質問項目に「職員」という主語を新たに加え、「ご本人」という表記を「利用者」と変更した。理由は、本調査の対象者が介護職員であり、具体的に利用者の意向を把握する場面をイメージしやすくするためである

に対する利用者の意向の把握を目的とした質問項目であること、②福祉サービス第三者評価事業の対象分野が他の自治体と比べて多いこと、③東京都は、GH利用者調査票を独自に作成していることから第三者評価事業に対し積極的に取り組んでいる自治体であると考えたからである。

また11項目において、家族より利用者本人に聴く必要性があると感じるものを選択してもらい、その質問項目を介護職員が利用者へ聴く際の聴き方や工夫点、留意点を自由記述により回答を求めた。

3. 分析方法

各質問項目において介護職員の利用者本人に聴く必要性の有無を集計した。次に、それらをグラフ化し、利用者本人に聴く必要性のある項目群と必要性のない項目群に分け、双方を比較し、傾向をみた。次に、調査対象者の自由記述内容を整理し、その内容から「聞き取り」「視覚に訴える物の提示」「観察」など利用者の意向を把握する手法を分類化した。

4. 倫理的配慮

倫理的配慮としては、対象とした2ヶ所の施設の管理者および職員に対し、回答は個人の自由意思によるものであり、調査回答の有無によって回答者に不利益が生じることはないこと、記入された情報はプライバシーに配慮するとともに、個人が特定されない形で結果を公表することを説明し、同意を得た。

Ⅲ. 調査結果

1. 各質問項目において利用者本人に聴く必要性の有無

介護職員が「利用者本人に聴く必要性がある」と感じている項目と割合は、27名の対象者全員が「職員は利用者の食べたい物の希望を聞いているか」(100%)と回答した。その他の項目では25名が「職員は利用者が他の人に聞かれたくない見られたくないと思っていることに気遣いがされているか」(92.6%)、24名が「食事のための買い物や料理を、利用者は楽しんでいるか」「入浴のとき、利用者はゆっくり風呂に入れているか」「職員は日頃から、利用者に体の調子を聞いているか」(88.9%)、22名が「毎日の生活の中で、利用者のしたいことが自由にできているか(お酒・テレビ・趣味・クラブ活動など)」(81.5%)、21名が「日常生活で必要な介助を、利用者は十分受けているか(トイレ介助、

ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など)」(77.8%)、20名が「(風呂介助ありの者)利用者は風呂の介助に安心できているか」「職員は利用者に対して丁寧に接しているか(嫌なことを言ったり、したりする職員はいないか)」(74.1%)、18名が「部屋や食堂、トイレ等の生活空間はいつも清潔で、利用者は気持ちよく過ごせているか」「職員は利用者の病気やケガ等のとき、十分に対応しているか」(66.7%)と回答した。

一方、介護職員が「利用者本人に聴く必要性がない」と感じている項目は、9名が「部屋や食堂、トイレ等の生活空間はいつも清潔で、利用者は気持ちよく過ごせているか」「職員は利用者の病気やケガ等のとき、十分に対応しているか」(33.3%)、7名が「(風呂介助ありの者)利用者は風呂の介助に安心できているか」「職員は利用者に対して丁寧に接しているか(嫌なことを言ったり、したりする職員はいないか)」(25.9%)、6名が「日常生活で必要な介助を、利用者は十分受けているか(トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など)」が(22.2%)、5名が「毎日の生活の中で、利用者のしたいことが自由にできているか(お酒・テレビ・趣味・クラブ活動など)」(18.5%)、3名が「食事のための買い物や料理を、利用者は楽しんでいるか」「入浴のとき、利用者はゆっくり風呂に入れているか」「職員は日頃から、利用者に体の調子を聞いているか」(11.1%)、2名が「職員は利用者が他の人に聞かれたくない見られたくないと思っていることに気遣いがされているか」(7.4%)、「職員は利用者の食べたい物の希望を聞いているか」は0%の回答であった(図1)。

2. 各質問項目における利用者の意向を介護職員が把握する際の工夫点や留意点

各質問項目における利用者の意向を介護職員が把握する際の工夫点や留意点(表2)をみると、項目番号1「職員は利用者の食べたい物の希望を聞いているか」では、「日常生活において入居者同士や介護職員との会話から食べたい物を把握している」「スーパーの広告や料理の本を見て選んでもらっている」「食事の表情や残飯などを観察して好みを把握している」などの回答であった。項目番号2「食事のための買い物や料理を、利用者は楽しんでいるか」では、「会話の中でさり気なく聞き取っている」「買い物時や調理時の会話内容や表

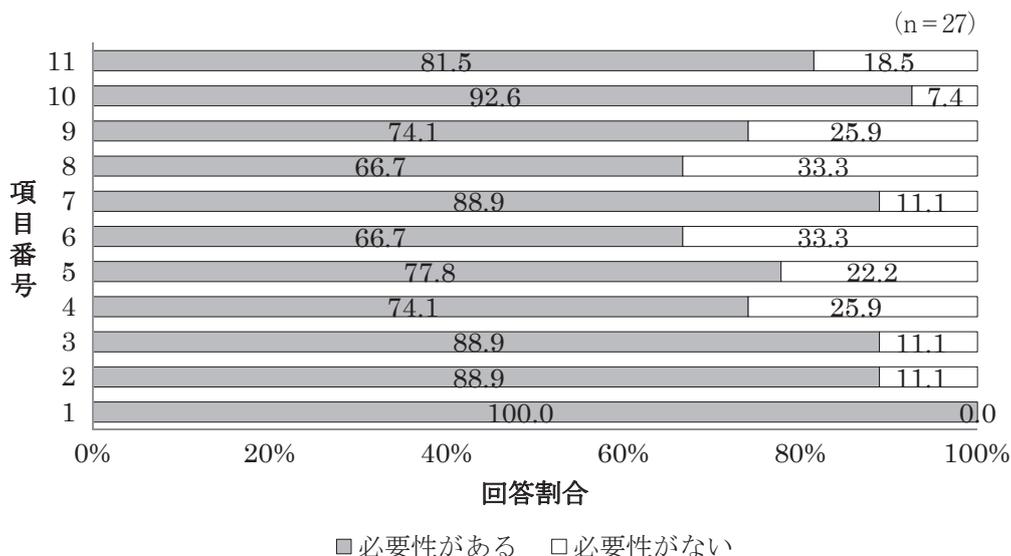


図1 質問項目において利用者本人に聴く必要性の有無の割合

表2 各質問項目における利用者の意向を介護職員が把握する際の工夫点や留意点

項目番号	項目内容	各項目を利用者に聴く際の工夫点および留意点
1	職員は利用者の食べたい物の希望を聞いているか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食べたい物を聞き取っている。回答困難者には本を見て選んでもらっている。 ・ 残食量や摂食量を観察して把握している。 ・ 嗜好の把握に加え、日頃の会話やレクリエーション等で季節に応じた食べ物を聞き出している。 ・ スーパーの広告を一緒に見て、食べたい物を把握している。 ・ 個々に好きな食べ物を直接聞いている。回想法を用いて会話の中から引き出している。残飯の様子から把握している。献立を見せて二者選択してもらい意向を把握している。 ・ 日常生活において入居者同士や介護職員との会話から把握している。 ・ 利用者の会話から昔懐かしい食べ物や季節の感じられる食べ物を聞き取っている。 ・ 旬の野菜や魚を言葉で伝えたり、本を見せたりして、どの献立にしたいか聞き取っている。 ・ 献立を決める際に、食べたい物を聞き取っている。食事中の表情、残飯を観察し、嫌いな物を把握している。利用者がメニューを選択できるようにしている。 ・ 食事前後で何か食べたい物はないか聞き取っている。 ・ 個別に食べ物の好き嫌いを聞き取っている。 ・ 利用者が集まっている時間に、料理の本などを提示して意向を把握している。 ・ 献立を立てる時に、複数の利用者に料理の本などを見てもらい選択してもらっている。 ・ 複数名に希望を聞き取り、献立メニューを考えている。 ・ 高音障害者の方には、「肉」「魚」「野菜」と書いた紙を提示し、食事の意向を聞き取っている。 ・ 質問ではなく、さり気なく話の中で聞き取っている。 ・ 具体的に「肉」なのか「野菜」なのかを聞き取っている。肉なら鶏肉か豚肉か、野菜ならその種類など、はっきり名称を示して聞き取っている。
2	食事のための買い物や料理を、利用者は楽しんでいるか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参加可能な利用者には買い物や調理を一緒に行っている。また一部の利用者は皮むきや味見に参加してもらい様子を観察している。 ・ 共同作業時の声掛けの反応や利用者の表情から把握している。 ・ 買い物時の会話内容や表情から把握している。調理時は、その時の会話や行動から楽しかったかを把握している。 ・ 「自分の買いたい物は買って来てくれるか？また買い物に連れて行ってくれるか？」と質問している。 ・ 買い物に参加したいか、調理（野菜の皮むきや盛付け）等に参加したいか個別に聞き取っている。 ・ スーパー等で、どの野菜が良いか選んでもらい様子を観察している。 ・ 個々に食べたい物を利用者が購入できる機会を作っている。代わりに買い物する時もある。 ・ 質問ではなく、会話の中でさり気なく聞き取っている。 ・ 「じゃがいもは皮むける人いますか？」「茶碗を拭ける人いますか？」と声掛けしながら調理に参加してもらい、その際の会話を聞き取り様子を観察している。
3	入浴のとき、利用者はゆっくり風呂に入れているか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人の体調により短時間となるが、可能な限り利用者本人の希望を聞き入れるようにしている。 ・ 入浴時の表情や会話内容で満足できているかどうかを把握している。 ・ 個々に応じた洗身、洗髪時や湯船に浸かっている時間の様子を観察、声掛けにて把握している。 ・ 事前に入浴時間の希望を聞いている。意思疎通の困難な利用者に対しては職員が体調を考えて行っている。 ・ 個別に合わせた声掛けや見守りを行っている。 ・ 湯船に浸かっている時間が十分か聞き取っている。 ・ 「ゆっくりお風呂は入れていますか？」「自由に入浴希望が出来ますか？」と聞き取っている。 ・ 利用者によって半身浴、ぬるめ、熱めなど好みを把握している。 ・ 心臓病の利用者には、のんびりと入浴できないが、軽いストレッチを行ったり、浴槽内に椅子を入れ水位を低くしたりと個人的な工夫をしている。 ・ 他者のいない場所で安心してゆっくり入浴できているか、不安はないか聞き取っている。 ・ 身体で具合の悪いところや不安なことはないか入浴のことも含めて聞き取っている。 ・ 「膝を曲げ伸ばしたり、マッサージしたりして身体が楽になるまでお風呂に入れていますか？」と聞き取っている。 ・ 他の利用者がいない場所など、答えやすい環境を作り聞き取る。

(表2 つづき)

項目番号	項目内容	各項目を利用者に聴く際の工夫点および留意点
4	(風呂介助ありの者) 利用者は風呂の介助に安心できているか	<ul style="list-style-type: none"> 入浴中は本人の表情や会話から意向を把握している。 介助時の利用者の表情などから安心しているかどうか把握している。 「職員は手を貸して欲しいと思うとき助けてくれますか?」と聞き取っている。 他者のいない所で安心しているか、ゆっくり入浴できているか、不安はないか聞き取っている。 入浴の際に、手伝って欲しいことや不安なことを聞き取っている。 「入浴時に何か痛い思いをしたことがあるか?」「入浴することで何か不安を感じることはあるか?」を聞き取っている。 他者がいない場所など答えやすい環境で聞き取っている。
5	日常生活で必要な介助を、利用者は十分受けているか(トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など)	<ul style="list-style-type: none"> 個人の排泄パターンを把握し、トイレ誘導している。 本人からの「ありがとう」という言葉や表情などを観察して十分かどうか把握している。 日常生活で行きたい所を聞いている。 その時々々の表情や表現、行動などを観察して把握している。 本人の希望に応じている。外出できない方へは買ってきて欲しい物を聞いて購入している。 利用者は職員の気付かないところで不快を感じている可能性があるため、話しやすい環境を作り聞き取っている。 困ったときに助けてもらっているか等、具体的にどうしてもらっているか例を挙げながら分かりやすさに配慮して聞き取っている。 日常生活において、本人の都合の悪いことや、出来ないことを聞き取っている。どのようにして欲しいか、してもらっているかを聞き取っている。 その都度記録の時間を見ながらその人に合わせて対応している。 個人的な訴えをしっかり聞き、その都度対処している。
6	部屋や食堂、トイレ等の生活空間はいつも清潔で、利用者は気持ちよく過ごせているか	<ul style="list-style-type: none"> 掃除した後の言葉や表情を観察して把握している。 「食事の後の食べこぼしやトイレの汚れは気にならないか?」「部屋の中で気になる所はないか?」と聞き取っている。 誰が掃除をしているのか、汚れて困っている所がないかを聞き取ることに加え、直接観察して把握している。 「お部屋で臭いのするところある?」「トイレの掃除をして欲しいと思ったことはあるか?」など聞き取っている。 会話の中でざり気なく聞き取っている。
7	職員は日頃から、利用者に体の調子を聞いているか	<ul style="list-style-type: none"> 一日2回(朝と昼)のバイタルチェックを行いながら直接聞き取っている。また声のトーン、顔の表情などを観察して把握している。 居室を訪問したときに、ざり気なく体調はどうか聞き取っている。またその時の表情を観察して聞いている。 日頃から顔色、表情等を観察して把握している。 日常会話の中で体の調子など、気に掛けてもらっているかを具体的な例を挙げて聞き取っている。 体が都合悪くなった時はどうしているのか聞き取っている。 「『腰が痛いとき誰か心配して聞いてくれるか?』や『膝が痛いとき皆んな知らない顔している』と思ったことあるか?」と聞き取っている。 バイタルチェック、排便の有無、食事摂取量などから把握している。
8	職員は利用者の病気やケガ等のとき、十分に対応しているか	<ul style="list-style-type: none"> バイタルチェック、顔色、顔の表情、症状、言葉から意向を把握している。 病気時の対応では、話を聞いた後の表情を観察して把握している。 病気やケガをした時、どのように処置したか例を挙げて聞き取っている。 職員で気になる人(何かを言われた、傷ついた事を言われた人)はいるか、一对一の時に嫌なことをされていないか聞きとっている。 意思表示ができる利用者に関しては一对一で話しやすいような環境を作って意向を聞いている(風呂場や居室)。 他者のいない場で具体的な例を挙げて聞き取っている。 今まででことでも嫌なことを言われたり、されたりして落ち込んだことはないか聞き取っている。 他者がいない場所など答えやすい環境で、例を挙げながら具体的に聞き取っている。
9	職員は利用者に対して丁寧に接しているか(嫌なことを言ったり、したりする職員はいないか)	<ul style="list-style-type: none"> 関わっている時の利用者の表情を観察して把握している。 その都度返す言葉、(声のトーン、強弱、内容)また表情やその後の行動で把握している。 会話している時の表情、その後の行動を観察して把握している。 職員で気になる人(何かを言われた、傷ついた事を言われた人)はいるか、一对一の時に嫌なことをされていないか聞きとっている。 意思表示ができる利用者に関しては一对一で話しやすいような環境を作って意向を聞いている(風呂場や居室)。 他者のいない場で具体的な例を挙げて聞き取っている。 今まででことでも嫌なことを言われたり、されたりして落ち込んだことはないか聞き取っている。 他者がいない場所など答えやすい環境で、例を挙げながら具体的に分かりやすく聞き取っている。
10	職員は利用者が他の人に聞かれたくない見られたくないと思っていることに気遣いがされているか	<ul style="list-style-type: none"> トイレではカーテンの使用や、一時、席を外し見守っている。会話等は耳元で話したり、居室や人気の少ない場所へ行って聞き取っている。 耳元にて小声で聞いたり、居室にて一对一で話をしたり、柔らかな言葉掛けにより安心感を持ってもらうようにしている。 他の人に聞かれたくない話の時は、ざり気なく居室に誘導して聞き取っている。 会話中の表情、その後の行動などを観察して把握している。 排泄、利用者にとって他人に知られたくない事などは、耳元で聞いたり、他の方々がいない所で個別に聞き取っている。 嫌な思い、恥ずかしい思いはしていないか等、プライバシーに関わることは他者がいない場で聞き取っている。 「スタッフが何でもしゃべって嫌だなと思った事あるか?」と聞き取っている。 他者がいない場所など答えやすい環境で例を挙げながら具体的に分かりやすく聞き取っている。
11	毎日の生活の中で、利用者のしたいことが自由にできているか(お酒・テレビ・趣味・クラブ活動など)	<ul style="list-style-type: none"> 目当てのない方には選択肢やヒント等を与え、興味を示しているか観察している。 「長年馴染んで行っていたことが継続されているか?」と聞き取っている。 利用者との会話より、好きな事、好きな物を聞き取っている。また、日常生活の中でテレビ観賞やレクリエーション等、個々の好きな事が出来るようにしている。 コミュニケーションを通して、どんなことがしたいのか把握している。 目的に合った会話をして利用者の考えや気持ちを聞き取っている。 会話中にざり気なく好きなことや趣味を聞き取っている。実際に行っている活動は楽しく参加できているか聞き取っている。 はじめに個別に自分のしたいことを聞き取り、次にそのことが出来る状況になっているかどうか聞き取っている。 「あれもしてはいけくない、これもダメと言う人いるか?」と聞き取っている。 答えやすい環境で聞き取っている。

表3 介護職員が利用者の意向を把握する手法

分類	内容
聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの聞き取り ・利用者との会話 ・利用者への声掛け
視覚に訴える物の提示	<ul style="list-style-type: none"> ・スーパーの広告を見せる ・本を見せる ・文字を書いた紙を見せる ・買い物や調理時に商品や食材を見せる
観察	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の様子を観察 ・表情から把握 ・利用者の繰り返す言葉を把握 ・見守り ・利用者の行動 ・利用者の入浴・排泄パターン ・利用者の会話

情から意向を把握している」「買い物に参加したいか、調理（野菜の皮むきや盛付け）等に参加したいか個別に聞き取っている」「スーパー等へ外出した際は、どの野菜が良いか選んでもらい様子を観察している」などの回答であった。項目番号3「入浴のとき、利用者はゆっくり風呂に入れているか」では、「他者のいない場所で安心して入浴できているか、身体状況を踏まえ不安はないか聞き取っている」「入浴時の表情や会話内容で満足できているかどうかを把握している」「洗身、洗髪時や湯船に浸かっている様子を観察、声掛けにて把握している」などの回答であった。項目番号4「(風呂介助ありの者)利用者は風呂の介助に安心できているか」では、「他者のいない所で安心しているか、ゆっくり入浴できているか、不安はないか聞き取っている」「入浴の際に、手伝って欲しいことや不安なことを聞き取っている」「入浴介助時の利用者の会話や表情から安心しているかどうか把握している」などの回答であった。項目番号5「日常生活に必要な介助を、利用者は十分受けているか(トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など)」では、「個人の排泄パターンを把握してトイレ誘導をしている」「困ったときに助けてもらっているかなど、具体的にどうしてもらっているか例を挙げながら聞き取っている」「言葉や表情などを観察して十分かどうか把握している」などの回答であった。項目番号6「部屋や食堂、トイレ等の生活空間はいつも清潔で、利用者は気持ちよく過ごせているか」では、「食事の後の食べこぼしやトイレ

の汚れ、部屋の中で気になる所はないかを聞き取っている」「掃除をした後の利用者の言葉や表情を観察して把握している」などの回答であった。項目番号7「職員は日頃から、利用者にと体の調子を聞いているか」では、「バイタルチェックを行いながら直接聞き取っている。また声のトーン、顔の表情などを観察して把握している」「居室を訪問したときに、さり気なく体調はどうか聞き取っている。また、その時の表情を観察している」「排泄の有無や状態、食事摂取量などから把握している」などの回答であった。項目番号8「職員は利用者の病気やケガ等のとき、十分に対応しているか」では、「つまずいて転倒した時や痛い思いをした時はすぐ医者に診てもらっているか例を挙げながら具体的に聞き取っている」「バイタルチェック、顔色や表情、症状、言葉から意向を把握している」などの回答であった。項目番号9「職員は利用者に対して丁寧に接しているか(嫌なことを言ったり、したりする職員はいないか)」では、「意思表示ができる利用者に関しては一対一で話しやすいような環境を作って意向を聞いている(風呂場や居室)」「例を挙げながら具体的に分かりやすく聞き取っている」「関わっている時の利用者の表情や会話における声のトーン、強弱、内容、その後の行動を観察して把握している」などの回答であった。項目番号10「職員は利用者が他の人に聞かれたくない見られたくないと思っていることに気遣いがされているか」では、「プライバシーに関わることは居室など他者がいない場で聞き取っている」「会話時の表情やその後の行動を観察して把握している」などの回答であった。項目番号11「毎日の生活の中で、利用者のしたいことが自由にできているか(お酒・テレビ・趣味・クラブ活動など)」では、「会話中にさり気なく好きなことや趣味、実際に行っている活動は楽しく参加できているか聞き取っている」「利用者を選択肢やヒント等を与え、興味を示しているか観察して把握している」などの回答であった。

IV. 考察

1. 各質問項目において利用者本人に聴く必要性の有無
利用者本人に聴く必要性があると感じる項目をみると、「食事」項目において対象者全員が「必要性がある」と回答した。これは、GHの活動において食事を利用者と調理しているためと考えられる。具体的には、介護職員が利用者の好む味付けや出来上がった食べ物

の硬さ、柔らかさなどを利用者に確認しているためと考えられる。また、「入浴」「体調管理」「プライベートの確保」「過ごしやすさ」項目においては、利用者の表情、仕草、言葉の抑揚、声の大きさなどの観察のみでは把握できにくいものが多く、利用者の意向を直接聞き取ることが必要になるためだと考えられる。

一方、利用者本人に聴く必要性がないと感じる項目をみると、「入浴」「日常生活介護」「衛生管理」「健康管理」「職員態度」が挙げられた。これらの項目は、ケアの評価を職員同士の確認によって済まされてしまう項目と考えられる。また「入浴」「日常生活介護」項目は、利用者の表情、仕草、言葉の抑揚、声の大きさなどから把握できるものが多いこと、「衛生管理」項目は介護職員が居室や食堂を確認することで把握できること、「健康管理」項目は、介護職員が毎日バイタルチェックを実施し、血圧や体温を数値で確認していることやGHに看護師が配置されていないと仮定すると、利用者の病気などの対応は病院の医師や看護師が行うため介護職員の認識が低くなっていることなども要因の一つだと考える。

「入浴」項目においては、利用者本人に聴く「必要性がある」「必要性がない」の双方で回答があった。具体的には、「必要性がある」と回答した項目内容は、「入浴のとき、利用者はゆっくり風呂に入れているか」であった。「必要性がない」と回答した項目内容は、「(風呂介助ありの者)利用者は風呂の介助に安心できているか」であった。前者は、各利用者によって浴槽に浸かっている時間の好み異なることや医療・健康面から浴槽に浸かっている時間がある程度決められているため介護職員が主導的になりがちになるためと考えられる。さらに、利用者が介護職員に遠慮して本音を言っていない可能性も考えられる。後者は、入浴介助時に利用者の表情を観察して対応できるためと考えられる。

2. 各質問項目において利用者の意向を把握する手法

各質問項目を利用者に聴く際の工夫点や留意点から意向の把握手法を分類化すると「聞き取り」「視覚に訴える物の提示」「観察」となった(表3)。回答結果の内容から、それぞれの意向を把握する手法に該当する要素を抽出し、分類化すると以下ようになった。

「聞き取り」の手法に該当する要素は、「食事」項目において「食べたい物を聞き取っている」「日頃の会話

やレクリエーション等で季節に応じた食べ物を聞き出している」「個々に好きな食べ物を直接聞いている」「回想法を用いて会話の中から引き出している」「入居者同士や介護職員との会話から把握している」「利用者の会話から昔懐かしい食べ物や季節の感じられる食べ物を聞き取っている」「どの献立にしたいか聞き取っている」「献立を決める際に、食べたい物を聞き取っている」「食事前後で何か食べたい物はないか聞き取っている」「個別に食べ物の好き嫌いを聞き取っている」「複数名に食事の希望を聞き取っている」「さり気なく会話の中で聞き取っている」「具体的に「肉」なのか「野菜」なのかを聞き取っている」「肉なら鶏肉か豚肉か、野菜ならその種類など、名称を示して聞き取っている」とした。「入浴」項目においては、「入浴時の表情や会話内容で満足できているかどうかを把握している」「個々に応じた洗身、洗髪時や湯船に浸かっている時間の様子を観察、声掛けにて把握している」「個別に合わせた声掛けや見守りを行っている」「湯船に浸かっている時間が十分か聞き取っている」「ゆっくりお風呂は入れていますか?」「自由に入浴希望が出来ますか?」と聞き取っている」「他者のいない場所で安心してゆっくり入浴できているか、不安はないか聞き取っている」「身体で具合の悪いところや不安なことはないか入浴のことも含めて聞き取っている」「他の利用者がいない場所など、答えやすい環境を作り聞き取っている」「入浴中は本人の表情や会話から意向を把握している」「入浴の際に、手伝って欲しいことや不安なことを聞き取っている」とした。「日常生活介助」項目においては、「本人の言葉や表情などを観察して十分かどうか把握している」「日常生活で行きたい所を聞いている」「外出できない方へは買って来て欲しい物を聞いて購入している」「利用者は職員の気付かないところで不快を感じている可能性があるため、話しやすい環境を作り聞き取っている」「困ったときに助けてもらっているか等、具体的にどうしてもらっているか例を挙げながら分かりやすさに配慮して聞き取っている」「日常生活において、本人の都合の悪いことや、出来ないことを聞き取っている。どのようにして欲しいか、してもらっているかを聞き取っている」「個人的な訴えをしっかりと聞き、その都度対処している」とした。「衛生管理」項目においては、「掃除した後の言葉や表情を観察して把握している」「誰が掃除をしているのか、汚れて困っている所がないかを聞き取ることに加え、直接観察して把握し

ている」「会話の中でさり気なく聞き取っている」とした。「健康管理」項目においては、「バイタルチェックを行いながら直接聞き取っている」「居室を訪問したときに、さり気なく体調はどうか聞き取っている」「日常会話の中で体の調子など、気に掛けてもらっているかを具体的な例を挙げて聞き取っている」「体が都合悪くなった時はどうしているのか聞き取っている」とした。「職員態度」項目においては、「意思表示ができる利用者に関しては一対一で話しやすいような環境を作って意向を聞いている（風呂場や居室）」「他者のいない場で具体的な例を挙げて聞き取っている」「今までにとっても嫌なことを言われたり、されたりして落ち込んだことはないか聞き取っている」「他者がいない場所など答えやすい環境で、例を挙げながら具体的に分かりやすく聞き取っている」とした。「プライバシーの確保」項目においては、「会話等は耳元で話し、居室や人気の少ない場所へ行って聞き取っている」「耳元にて小声で聞いたり、居室にて一対一で話をしたり、柔らかな言葉掛けにより安心感を持ってもらうようにしている」「他の人に聞かれたくない話の時は、さり気なく居室に誘導して聞き取っている」「嫌な思い、恥ずかしい思いはしていないか等、プライバシーに関わることは他者がいない場で聞き取っている」「他者がいない場所など答えやすい環境で例を挙げながら具体的に分かりやすく聞き取っている」とした。「過ごしやすさ」項目においては、「利用者との会話より、好きな事、好きな物を聞き取っている」「コミュニケーションを通して、どんなことがしたいのか把握している」「目的に合った会話をして利用者の考えや気持ちを聞き取っている」「会話中にさり気なく好きなことや趣味を聞き取っている」「実際に行っている活動は楽しく参加できているか聞き取っている」「はじめに個別に自分のしたいことを聞き取り、次にそのことが出来る状況になっているかどうか聞き取っている」「答えやすい環境で聞き取っている」とした。

「視覚に訴える物の提示」に該当する要素は、「食事」項目において「スーパーの広告を一緒に見て、食べたい物を把握している」「献立を見せて二者選択してもらい意向を把握している」「旬の野菜や魚を言葉で伝えたり、本を見せたりして、どの献立にしたいか聞き取っている」「利用者が集まっている時間に、料理の本などを提示して意向を把握している」「献立を立てる時に、複数の利用者に料理の本などを見てもらい選択しても

らっている」「『肉』『魚』『野菜』と書いた紙を提示し、食事の意向を聞き取っている」「スーパー等で、どの野菜が良いか選んでもらい様子を観察している」とした。「入浴」「日常生活介助」「衛生管理」「健康管理」「職員態度」「プライバシーの確保」項目においては、該当する要素が確認できなかった。「過ごしやすさ」項目においては、「目当てのない方には選択肢やヒント等を与え、興味を示しているか観察している」とした。

「観察」に該当する要素は、「食事」項目において「一部の利用者は皮むきや味見に参加してもらい様子を観察している」「共同作業時の声掛けの反応や利用者の表情から把握している」「買い物時の会話内容や表情から把握している」「調理時は、その時の会話や行動から楽しかったかを把握している」「スーパー等で、どの野菜が良いか選んでもらい様子を観察している」とした。「入浴」項目においては、「入浴時の表情や会話内容で満足できているかどうかを把握している。」「個々に応じた洗身、洗髪時や湯船に浸かっている時間の様子を観察、声掛けにて把握している」「介助時の利用者の表情などから安心しているかどうか把握している」とした。「日常生活介助」項目においては、「個人の排泄パターンを把握し、トイレ誘導している」「本人の言葉や表情などを観察して十分かどうか把握している」「その時々々の表情や表現、行動などを観察して把握している」とした。「衛生管理」項目においては、「掃除した後の言葉や表情を観察して把握している」「誰が掃除をしているのか、汚れて困っている所がないかを聞き取ることに加え、直接観察して把握している」とした。「健康管理」項目においては、「声のトーン、顔の表情などを観察して把握している」「居室を訪問したときに、さり気なく体調はどうか聞き取っている。またその時の表情を観察して聞いている」「バイタルチェック、排便の有無、食事摂取量などから把握している」「日頃から顔色、表情等を観察して把握している」とした。「職員態度」項目においては、「関わっている時の利用者の表情を観察して把握している」「その都度返す言葉、（声のトーン、強弱、内容）また表情やその後の行動で把握している」「会話している時の表情、その後の行動を観察して把握している」とした。「プライバシーの確保」項目においては、「会話中の表情、その後の行動などを観察して把握している」とした。「過ごしやすさ」項目においては、「目当てのない方には選択肢やヒント等を与え、興味を示しているか観察している」とした。

それぞれの利用者の意向を把握する手法における特徴を整理すると以下ようになる。介護職員が「聞き取り」を用いる場合は、質問内容によって個別対応や集団対応、居室対応やフロア対応など使い分けられていることが分かった。また、介護職員は、さり気なく利用者の会話において具体的な例を挙げて聞き取りをしていることも分かった。「視覚に訴える物の提示」を用いる場合は、利用者の認知機能に合わせて短い単語を紙に書いて提示したり、新聞広告や本を提示したりして対応していることが分かった。また、食事を作る際や買い物に外出した際に商品を提示して利用者の意向を把握していることも分かった。「観察」を用いる場合は、利用者の表情や行動、話し方（声の大きさなど）に留意して対応していることが分かった。また、食事においては、残飯の状況、排泄においては、排泄パターン記録などを活用していることも分かった。

「視覚に訴える物の提示」については、本間⁹⁾野村¹⁰⁾Santo Pietro MJ, Ostuni Eの認知症高齢者に対するコミュニケーション技法において言語的コミュニケーションに加え視覚的刺激を用いることの有効性を提示している。また、橋本¹¹⁾は注意障害への対処法として「言葉などの聴覚刺激のみの入力ではなく、視覚、触覚など二つ以上の入力方法を同時に用いる」ことや「言葉だけでなくジェスチャーや絵などの非言語的な指示を多用する」ことが重要だと述べていることから、「視覚に訴える物の提示」は、利用者の意向を把握する手法として効果的であると考えられる。さらに、「聞き取り」や「視覚に訴える物の提示」などの手法に加え、「観察」も利用者の意向を把握する上で重要な要素であることが明らかとなった。

3. 調査項目の信頼性及び妥当性

本研究では、東京都における2006年度版GH利用者調査票の共通評価項目にある「サービス内容」の11項目を参考にした。「日常生活介助」「衛生管理」「プライバシーの確保」「過ごしやすさ」項目の内容は、複数の質問が含まれているため、対象者は、具体的に回答することが困難であった可能性があった。そのため、一つの質問項目に複数の質問内容が含まれないよう質問項目を精査する必要があると考える。一方、「食事」「入浴」項目は、一つの質問項目に対して一つの質問内容であったため、具体的な回答を得ることができたと考えられる。

V. まとめ

本研究では、GHの介護職員が日常生活場面で用いる利用者の意向を把握する手法について調査を実施した。その結果、GHの介護職員は、「聞き取り」「視覚に訴える物の提示」「観察」といった手法を組み合わせることで利用者の意向を把握していることが明らかとなった。

介護職員が日常生活場面でこれらの手法を組み合わせながら利用者の意向を把握する過程は、May, H. Edwards, P. & Brooker, D. (2009) の「認知症者との良好な関係は、まず尊重されなければならない、また、認知症者との関係は、援助者が一方的にケアを提供するという関係ではなく、援助者も認知症者から学び、ケアでの気づきなどがあるという相互的な関係である」という person-centered care を実践する上で重要であり、基本であると考えられる。

最後に、本研究では以下の課題が残った。一つ目は、事例研究であるため、調査対象とした施設が2ヶ所の施設となり、調査結果の傾向が認知症介護全般において一般化できないことである。二つ目は、調査対象者の母集団が少ないため、個人属性と質問項目における分析が詳細にできなかったことである。今後は調査対象施設及び対象者を増やし、質問項目の信頼性や妥当性、調査結果の傾向を検証する必要がある。

【引用文献】

- 1) 長谷川和夫 (2007) : 認知症ケア標準テキスト認知症ケアの基礎. 日本認知症ケア学会, 21-28.
- 2) 岡田進一 (2012) : ケアの倫理. 日本認知症ケア学会誌, 11(1) : 59-60.
- 3) 柴尾慶次 (2012) : 施設ケアにおける自己決定支援. 日本認知症ケア学会誌, 11(1) : 96-97.
- 4) 池田 学, 福原竜治, 田邊敬貴 (2002) : 痴呆の行動異常と他の症状との関連; アルツハイマー病の妄想を中心に. 老年精神医学雑誌, 13(2) : 157.
- 5) 犬塚 伸, 高橋 徹, 天野直二 (2002) : 痴呆の行動異常の判定の原則と基準. 老年精神医学雑誌, 13(2) : 146.
- 6) 小林敏子 (2002) : 介護者からみた行動異常評価尺度 (COBRA など). 老年精神医学雑誌, 13(2) : 181.
- 7) 鄭 尚海, 岡田進一 (2013) : 認知症高齢者の行動・心理症状 (BPSD) を改善するための支援における介護職員の自己効力感の因子構造. 日本認知症ケア学会誌, 11(4) 805-816.
- 8) 九津見雅美, 山田 綾, 伊藤美樹子, ほか (2008) : 施設入所認知症高齢者にみられる BPSD (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia) ケアのための新たな概念の構築; 問題行動パラダイムを越えて. 日本看護研究学会雑誌, 31(1) 111-120.

