

【ポスター発表】

## 介護老人福祉施設における介護職員の認知症高齢者とのコミュニケーションの実践 に対する認識

○ 大阪大谷大学 氏名 神部 智司 (3825)

キーワード：介護職員、認知症高齢者、コミュニケーション

### 1. 研究目的

介護老人福祉施設での認知症ケア実践において、介護職員による認知症高齢者とのコミュニケーションは、認知症高齢者の気持ちやニーズを把握し、信頼関係を形成することにつながる重要なスキルであると指摘されている。そのため、介護職員の認知症高齢者とのコミュニケーション・スキルの向上を目指して、介護福祉士養成施設では履修カリキュラムのなかに「コミュニケーション技術」科目が設置されているほか、多くの介護老人福祉施設では介護職員を対象とした職場内研修で「コミュニケーション・スキル」がプログラムの一つとして組み込まれている。しかしながら、認知症高齢者とのコミュニケーションに不安や困難を感じている介護職員は依然として少なくない。加えて、施設入居者の大半が認知症であるというのが現実である。このようななか、介護職員の養成教育や職場での現任研修の効果を高めていくためには、介護職員の認知症高齢者とのコミュニケーションに関する認識（留意していることや困難と感じていること）を多角的に把握し、そこで得られた知見をプログラムの内容や時間配分等に反映させていくことが求められる。そこで、本研究では介護職員が認知症高齢者とのコミュニケーションについてどのように認識しているのかについて検討を行うことを目的とする。

### 2. 研究の視点および方法

調査協力が得られた近畿地方の A 県および B 県の介護老人福祉施設（3カ所）に従事する介護職員 7 名を調査対象者とした。調査方法は、半構造化面接法による個別面接調査とした。調査の実施期間は、平成 26 年 3 月 25 日～6 月 16 日であり、調査対象者の勤務時間前後に各施設の会議室で実施した。個別面接では、コミュニケーションのポイントである〔理解する〕〔伝える〕（飯干 2011）のそれぞれについて、どのように認識しているのか（留意していることや困難と感じていること）を自由に語ってもらった。インタビューに要した時間は、調査対象者 1 名につき約 30～40 分であった。分析方法は、IC レコーダーに録音したインタビューの内容について逐語録を作成し、認知症高齢者とのコミュニケーションにおけるポイントである〔理解する〕〔伝える〕の各々のポイントに対する認識としてとらえられる内容の抽出作業を行った。また、抽出した内容の類似性に着目して整理、分類を行った。

回答が得られた調査対象者（7名）の基本属性について、性別は「男性」が4名、「女性」が3名、年齢は21～33歳、勤務年数は1年0か月～11年3か月、所持資格は「介護福祉士」が4名、「訪問介護員2級」が3名であった。

### 3. 倫理的配慮

施設長に対して本調査の目的と意義、内容および個人情報の遵守に関する文書を提示しながら口頭で説明を行い、インタビューの内容をICレコーダーに録音して逐語録を作成すること、本調査で得られた知見を学会等で発表することも含めて調査協力への承諾を得た。また、施設長からの本調査への協力依頼に同意が得られた7名の調査対象者に対して、個別面接調査の実施前に文書および口頭で同様の内容について説明を行い、承諾を得たうえでインタビューを実施した。

### 4. 研究結果

まず、認知症高齢者の考えや気持ちを〔理解する〕ことに関する認識については、「受容・傾聴的態度で対応すること」「一人ひとりのペースやタイミングに合わせること」「表情の変化を読み取ること」「言葉や文字をメモ用紙に書いてもらうこと」の4つの内容に分類された。次に、自分（介護職員）から認知症高齢者に〔伝える〕ことに関する認識については、「話し方（声の大きさや高低、スピード、センテンスなど）に配慮すること」「言葉をメモ用紙に書いて読んでもらうこと」「非言語的チャンネル（表情、ジェスチャー、ボディタッチなど）を用いること」「一人ひとりの特性（性格や生活史、認知症の症状や障害の特徴など）をふまえること」の4つの内容に分類された。また、これらの内容に対する不安や困難さも合わせて認識されていることが示された。

### 5. 考察

介護職員は、多様なコミュニケーション・スキルを用いながら認知症高齢者との間で〔理解する〕〔伝える〕ことをそれぞれ実践していることが示唆された。しかし、それぞれのスキルの内容について留意していながらも不安や困難さを感じていることが語られていた。特に「一人ひとりの特性をふまえること」に留意して〔伝える〕ことに対する不安や困難さが多く語られており、個々の認知症高齢者の状態等について十分に理解してコミュニケーションが行えているとはいえないことが示唆された。今後は、本調査の結果をもとに介護職員が自らのコミュニケーション・スキルについて評価するための質問項目を作成して量的調査を行うとともに、介護職員の個人要因や職場の環境要因がコミュニケーション・スキルの自己評価に与える影響の大きさについて検討していくことが課題である。

[本研究は、平成25年度科学研究費補助金（若手研究B）（課題番号：25780355）の助成を受けて実施した研究成果の一部である]