

遠距離介護における離れて暮らす子供とケアマネジャーの電話の会話分析

○ 宇都宮大学 中川敦 (009602)

キーワード：遠距離介護、電話、会話分析

1. 研究目的 離れて暮らす高齢の親の介護、いわゆる遠距離介護の問題に直面している子供たちは、親を支える福祉の専門職者とコミュニケーションを頻繁に行う(Wagner1997)。それらは子供たちが帰省をした際に、直接対面して行われることもあれば、帰省をせずに、離れた場所から遠隔コミュニケーションという形で行われることもある。インターネットの発達により、そうした遠隔コミュニケーションがメールや SNS 等を通じて行われることもあるが(中川 2018)、その中心は、依然として電話である(Baldock 2000)。本研究では、高齢の親の介護と関連して、離れて暮らす子供とケアマネジャーの間で取り交わされた電話の録音の分析を通じて、遠距離介護において、離れて暮らす子供や専門職者たちが直面しているコミュニケーション上の問題がどのように解かれているのかを明らかにする。

2. 研究の視点および方法 本研究では分析の方法として、会話分析というアプローチ(Sacks, Schegloff & Jefferson 1974) を採用する。会話分析は社会学の1分野として始まり、会話という1つの社会現象を通して、人々がこの社会を組み立てている「手続き」を明らかにする。会話分析は研究の視点として、徹底して参加者の志向に根ざした記述を目指し、研究者がデータを離れて外部から説明を行なうことを排除する。こうした視点は、人々が実際に用いている「手続き」それ自体を析出し、現場にその成果を還元することを可能にする。本研究が対象とするケースは以下の通りである。関西に住む A さんには、関東に住む 80 代の両親がいる。2014 年 1 月に母親が入院し、退院後、要介護度 2 となった一方、父親はパーキンソン病と認知症で要介護度 3 である。両親は長男夫婦と同居しているが、長男夫婦は介護に積極的ではないため、このため長女である A さんが、1 ヶ月のうち半分を両親の自宅に滞在して担っているのだが、A さんは親元にはいない時は、頻繁にケアマネジャーと電話で連絡を取っている。本研究では、この A さんとケアマネジャーの B さんの間の電話を分析の対象とする。具体的には、2014 年 8 月～10 月に行われた電話の録音を 9 通話収集し、このうち、その A さんによる電話の用件として、トラブルの語り(Jefferson 2015)が行われている 5 通話を対象に分析を行った。

3. 倫理的配慮 日本社会福祉学会の倫理指針を遵守した上で調査・研究を実施し、離れて暮らす娘の A さん、A さんの両親、両親の担当ケアマネジャーである B さんの、4 者に筆者が直接研究の説明を行い、研究協力の同意書に署名を得た。

4. 研究結果 5 つの通話は、大きく 3 つの構造に分けることができた。第 1 の構造は、

離れて暮らす子供によってトラブルの語りがなされた上で、離れて暮らす子供の側から対応案の提示が行われるというものである。第2の構造は、離れて暮らす子供によってトラブルの語り提示された上で、ケアマネジャーの側からその対応に関する応答がなされるというものである。第3の構造は、離れて暮らす子供によってトラブルの語り提示されるが、その対応に関するやりとりはなされないというものである。

5. 考察 患者が診断を受ける際に、それが「治療に値するものであること(doctorability)」を示すように(Heritage & Robinson 2006)、あるいは、市民が警察に通報するときにその内容が「警察への通報に値すること(policeworthiness)」を示すように(Meehan 1989)、離れ暮らす子供たちは、親の介護忙しいケアマネジャーに電話をする際に、親の介護に関して電話をかけることが十分に合理的なものであることを示す必要がある。このとき、自らが直面しているトラブルを語ることは、電話をかけた理由として強い道具立てとなっている。そしてこうした離れて暮らす子供によるトラブル語りに対しては、ケアマネジャーは助言を行う前に共感的な態度を行うことが優先される(Jefferson 2015)。その一方で、そうしたトラブルは、「ケアマネジメントに値するもの(caremanagerability)」か否かを判断する局面に移行していく必要がある。この局面の移行が、ケアマネジャーによっても、そして離れて暮らす子供にとっても、コミュニケーションの重要な課題であることが示唆された。

参考文献

- Baldock, C. V., 2000, "Migrants and their parents: Caregiving from a distance", *Journal of Family Issues*, 21, 205-224.
- Heritage, J., and J. D. Robinson, 2006, "Accounting for the Visit: Giving Reasons for Seeking Medical Care", Heritage, J., and D. Maynard, eds., *Communication in Medical Care: Interactions between Primary Care Physicians and Patients*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Jefferson, G., 2015, *Talking about Troubles in Conversation*, Oxford: Oxford University Press.
- Meehan, A. J., 1989, "Assessing the 'Police-worthiness' of Citizen Complaints to the Police: Accountability and the Negotiation of 'facts'", Helm, D., W. T. Anderson, A. J. Meehan, and A. Rawls, eds., *The Interactional Order: New Directions in the Study of Social Order*. New York: Irvington Press: 116-140.
- 中川敦, 2018, 「遠距離介護における SNS を用いた遠隔コミュニケーションの会話分析的研究」『福祉社会学研究』15: 217-239.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff and Gail Jefferson, 1974, "A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation," *Language*, 50(4): 696-735.
- Wagner, D. L., 1997, *Caring across the Miles: Findings of a Survey of Long-distance Caregivers*, Washington, DC: National Council on the Aging.