

介護職・看護職の利用者に対する言葉かけに関する調査研究

The Study of Talking to the People Supported by Care Worker and Nursing Staff

久永 繁夫*¹・鈴木香代子*²・岩崎美由紀*³・原田 卓也*⁴・浜崎 眞美*⁵

Shigeo HISANAGA, Kayoko SUZUKI, Miyuki IWASAKI, Takuya HARADA, Mami HAMASAKI

I はじめに(調査研究の背景と目的)

介護職に就いて10年程度経つ特別養護老人ホームの介護職員が、仕事に就いた初期の頃と比べると、介護サービス利用者に対して「言葉使いが荒くなってきた」と感じ、介護現場において無意識のうちに、利用者を傷つけるような言葉使いをしているのではないかという問題提起をした。また、介護保険制度の介護サービスに関する苦情申し立ての内容の一つに、介護職員などが不用意に使った言葉かけ等を含む職員の接遇が最も多いことが指摘されているという実態がある¹⁾。

そこで、介護場面で何気なく使われ、利用者を傷つけていると思われる言葉かけを選び²⁾、実際にその言葉かけがどの程度使われているのか、どのような利用者にその言葉かけを行っているのか、その言葉を発する側にどのような感情が込められているのかについて実態を把握するとともに、言葉かけと使っている側の属性、現在の職場に対する感じ方、利用者に対する感じ方、職員間の人間関係等とどのような関連性があるのかを明らかにし、利用者を傷つけることのない職場環境づくりと、介護職の現任訓練や介護職の養成教育のあり方を考察する基礎資料を得ることを目的としている。本稿は調査結果の報告である。

II 研究方法

1. 調査対象

鹿児島県保健・福祉施設一覧(鹿児島県社会福祉協議会発行・平成13年度)から無作為に抽出した49施設(老人保健施設16施設、特別養護老人ホーム33施設)の介護職と看護職とした。調査対象人数については、入所定員数を3で除し、端数を切り上げた数とした1190人であった。

* 1 久永 繁夫：鹿児島女子短期大学
* 2 鈴木香代子：特別養護老人ホーム虹の郷たにやま
* 3 岩崎美由紀：特別養護老人ホーム錦江園
* 4 原田 卓也：特別養護老人ホーム清谿園
* 5 浜崎 眞美：鹿児島女子短期大学

2. 調査方法及び期間

自記式アンケートによる郵送調査を行った。

平成14年5月、アンケート調査用紙（無記名式）を施設へ一括送付した。

平成14年6～7月、各々回答用紙のみを施設で一括して返送してもらった。

3. 調査内容

- (1) 属性：性別、年齢、現在の職場、取得している資格、介護福祉士の資格取得方法、最終学歴、現在の職場の経験年数、介護職の通算経験年数 合計9項目
- (2) 介護の仕事や現在の職場について 合計6項目
- (3) 介護サービス利用者について 合計5項目
- (4) 人間関係について 合計7項目
- (5) 介護場面での言葉かけについては、①入浴介護のとき、②移動・移乗介助のとき、③ナースコールの時の対応、④排泄介助のとき、⑤食事介助のときの5つの介護場面、計15（①～⑤の場面にそれぞれ3つの介護場面を設定した）の言葉かけを設定し（表1）、その言葉かけの使用経験の有無、どのような利用者に対して使っているか、その言葉を使っているときの感情³⁾（表2）という内容にした。

表1 質問紙における15の介護場面と言葉かけの設定

入浴介護の時	
介護場面の状況など	言葉かけ
利用者自身でできそうなのに「髪を洗ってください」「服を脱がしてください」と頼まれた時	「そんなこともできないの」
人より先に入浴しようとした時やその希望があった時	「団体生活だからこれぐらいは我慢しなさい」
衣服の着脱介助をしながら	「男くさい匂いだね」

移動・移乗介護の時	
介護場面の状況など	言葉かけ
歩行困難な利用者が転んだ時	「また、転んだの。勝手に動くからよ」
車椅子で移動している利用者に対して	「早くしなさい」
車椅子を押してあげた後	「ありがとうの一言ぐらいはいいなさいよ」

ナースコールの時の対応	
介護場面の状況など	言葉かけ
何回もナースコールを押す人に対して	「また、押したのね」
何回もナースコールを押す人に対して	「ハイ、ハイ待っていてね」
深夜にナースコールがなった時	「今、何時だと思っているの」

排泄介助の時	
介護場面の状況など	言葉かけ
お尻を拭くことができない人に	「そんなこともできないの」
よく失禁する人に対して	「また、ひっかぶったのね」
オムツ交換の時	「よか匂いがすっが」「くさいね」

食事介助の時	
介護場面の状況など	言葉かけ
自力摂取できない人に対して	「アーンして」「ハイ、ゴックンして」
食事中ものをこぼす人に対して	「また、こぼしたのね」「また、汚したのね」
食事に時間がかかる人に対して	「はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが…」

表2 質問紙に設定した基本感情と派生感情

基本感情	派生感情
喜び	うれしい 楽しい 使命感 解放感
不安	強い心配 あせり パニック 命にかかわる恐れ
怒り	むかつく 不満 悔しい 嫌悪感 嫉妬 不信 敵意 軽蔑 憤り 憎しみ うらみ 拒否感 攻撃心
悲しさ	寂しい 虚しい 失望 孤独感 あきらめ 無力感
苦しさ	つらい 苦痛 苦悩 しんどい

(宗像恒次：ヘルスカウンセリング辞典，日総研出版，1999)を参考に作成

4. 分析方法

集計・解析については，統計解析ソフト SPSS11.0J (SPSSInc) を用いた。

Ⅲ 調査結果

771人（老人保健施設10施設，特別養護老人ホーム25施設）から回答を得，回収率は64.8%で，有効回答は729人であった（有効回答率94.6%）。

1. 属性について

男が15.0%（109人），女が85.0%（620人）である。年齢別構成で見ると，20～29歳代が最も多く31.4%（229人），次いで40～49歳代が28.0%（204人）であり，50歳未満の者が約75%を占めている。現在の職場については，介護老人福祉施設が68.6%（500人），介護老人保健施設が31.4%（229人）である。

現在の職種については，介護職が88.6%（646人），看護職が11.4%（83人）である。

現在の職場の経験年数については，2年以上～5年未満が32.9%（240人）で最も多く，次いで2年未満が27.6%（101人）であり，5年未満の者が約60%を占めている。また，5年以上の経験年数では，年数が長くなる程構成比率が減少している傾向が見られた。

資格所有の状況については，介護福祉士が45.5%（332人）を占めていた。次いでホームヘルパー2級が23.0%（168人），同1級は4.0%（29人）である。看護師と准看護師は両方で12.9%（94人）である。社会福祉士は7人，社会福祉主事任用資格は7.5%（55人）であり，このいずれにも回答のない人を無資格者と仮定すると全体の22.1%（161人）が無資格者と推計された。

2. 仕事や働いている職場に対する感じ方

仕事にやりがいを感じている人が81.9%（597人），仕事をするのは楽しい人が70.8%（516人），現在の職場に勤めることに満足している人が60.1%（438人）であった。仕事の負担感については，負担に感じている人が30.9%（225人），負担に感じていない人が43.6%（318人）であった。

また，仕事がマンネリ化していないとする人が23.3%（170人），現在の待遇（給与や労働時間）に満足しているとする人が28.4%（207人）等であった。（図1）

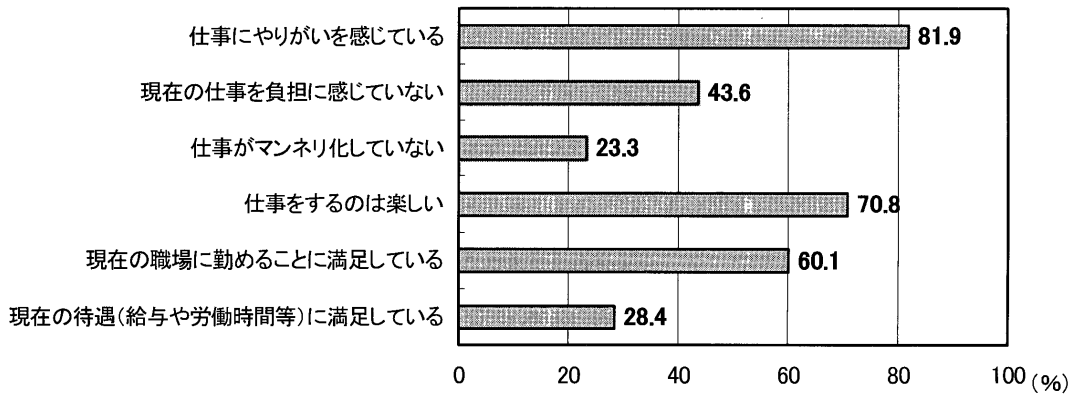


図1 仕事や働いている職場について

3. 介護サービスの利用者に対する感じ方

日頃の介護サービスの利用者に対しての感じ方について、依存的である（ここでは「大いにある」と「まあある」の合計数で示す。以下、同じ）が43.7%（319人）、反応がないが51.6%（376人）であった。利用者が協力的でないと答えた人が29.1%（212人）、協力的であると答えた人が35.8%（261人）であり、利用者は日頃の介護サービスに対し協力的であると感じている人がやや多いことが分かった。利用者が反抗的であるとした人の割合は12.2%（89人）、気持ちが通じ合わないとした人の割合は23.8%（174人）と他と比較し低い比率であった。（図2）

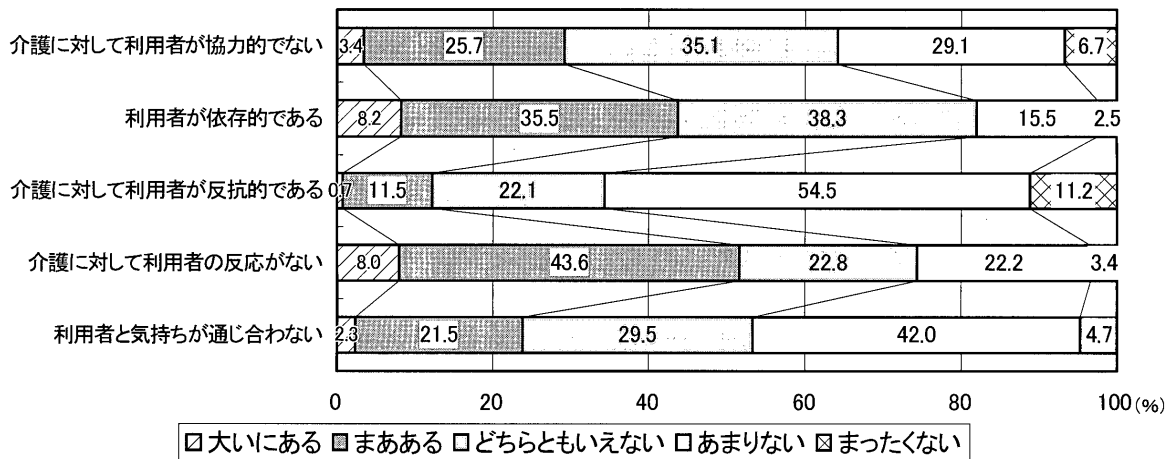


図2 介護サービス利用者について

4. 職場の人間関係でいらだつことや不快な思いをするかの有無

職場の人間関係でいらだつことや不快な思いをしたのは、同じ介護職員（ここでは「大いにある」と「まあある」の合計数で示す。以下、同じ）69.0%（503人）、利用者64.6%（471人）、職場の長56.8%（414人）、他の職種の職員46.0%（335人）であった。（図3）

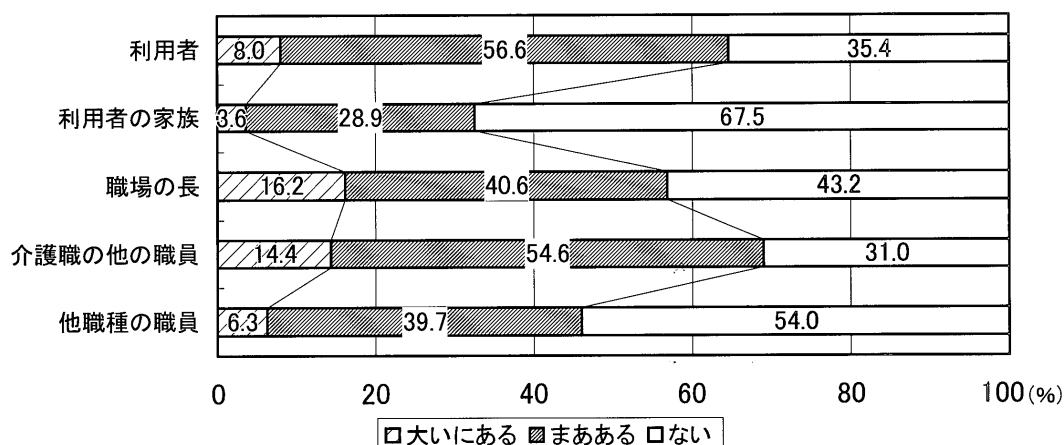


図3 いらだちや不快な思いをする対象について

5. 仕事のことや職場の悩みについて相談できる人がいるかについて

仕事上のことで専門的に相談する人がいる人は、76.8% (560人) を占めた。また、職場での悩みや問題 (例えば人間関係) について相談する人がいる人は、84.4% (615人) である。相談する相手については、どちらの設問においても同僚と答えた人が最も多かった。次いで仕事上のことの相談は職場の長に、職場での悩みや問題のことへの相談は友人が多かった。

6. 介護場面における言葉かけの実態

(1) 言葉かけの経験の有無 (図4)

① 入浴介護のとき

“利用者自身でできそうなのに「髪を洗ってください」「服を脱がしてください」と頼まれたとき、「そんなこともできないの」と言った” 経験があると答えた人 (ここでは「よく言っている」と「時々言っている」の合計数で示す。以下、同じ) は、17.0% (124人) であった。“人より先に入浴しようとした時やその希望があった時、「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」と言った” については26.8% (195人)，“衣服の介助をしながら、「男くさい匂いだね」と言った” については6.7% (49人) が、それぞれの介護場面において言葉かけをした経験があると答えた。

② 移動・移乗介助のとき

“歩行困難な利用者が転んだ時、「また、ころんだの。勝手に動くからよ」と言った” 経験があると答えた人は、21.8% (159人) であった。“車椅子で移動している利用者に対して、「早くしなさい」と言った” については24.4% (178人)，“車椅子を押してあげた後、「ありがとうの一言ぐらいは言いなさいよ」と言った” については2.9% (21人) がそれぞれの介護場面において言葉かけをした経験があると答えた。

③ ナースコールの時の対応

“何回もナースコールを押す人に対して、「また、押したのね」と言った” 経験があると

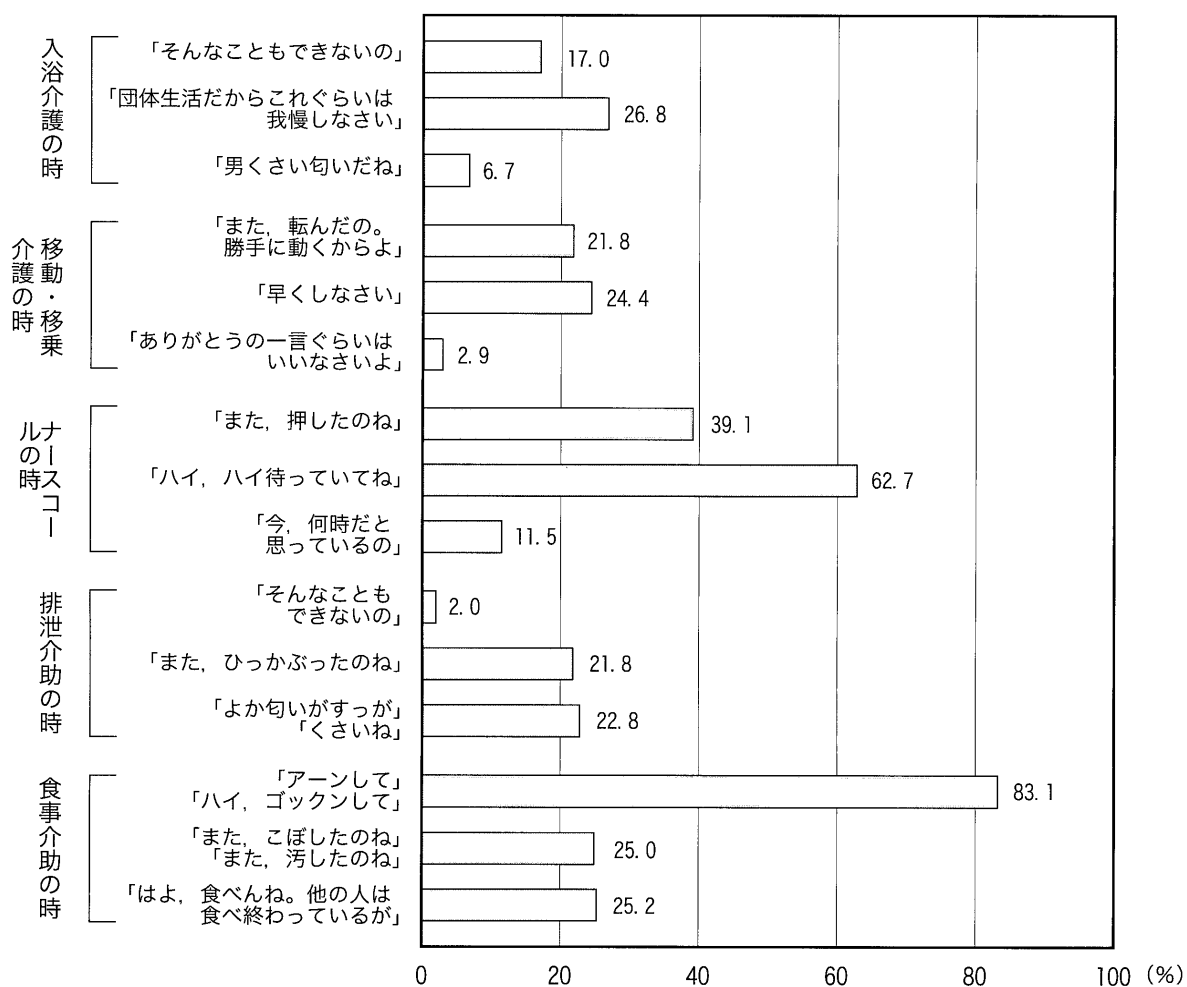


図4 15項目の『言葉かけ』の使用経験を持つ人の割合

答えた人は39.1% (285人)であった。“何回もナースコールを押す人に対して、「ハイ、ハイ待っていてね」と言った”については62.7% (457人)，“深夜にナースコールがなった時、「今、何時だと思っているの」と言った”については11.5% (84人)がそれぞれの介護場面において言葉かけをした経験があると答えた。

④ 排泄介助のとき

“お尻を拭くことができない人に、「そんなこともできないの」と言った”経験があると答えた人は2.0% (15人)であった。“よく失禁する人に対して、「また、ひっかぶったの」と言った”については21.8% (159人)，“オムツ交換の時に、「よか匂いがすっが」「くさいね」と言った”については22.8% (166人)がそれぞれの介護場面において言葉かけをした経験があると答えた。

⑤ 食事介助のとき

“自力摂取できない人に対して、「アーンして」とか「ハイ、ゴックンして」と言った”経験があると答えた人は83.1% (606人)で、質問紙で設定した15の言葉かけの中で最も多い使用経験であった。“食事中ものをこぼす人に対して、「また、こぼしたのね」「また、汚

したのね」と言った”については25.0% (182人), “食事に時間がかかる人に対して, 「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが・・・」と書いた”については25.2% (184人) がそれぞれの介護場面において言葉かけをした経験があると答えた。

(2) 言葉かけを行う対象者 (図5)

利用者を傷つけていると思われる言葉かけを設定したので, 自分の意思を訴えることができない人 (例えば痴呆症, 失語症の人など) に対して使われる場合が多いのではないかという仮説を立てていた。しかし, 結果は介護場面によって異なっているものの, 「自分の意思を訴えることができる人」に対して使われていることが多く仮説とは逆の結果であった。「自分の意思を訴えることができない人」に使っている場合が, 「自分の意思を訴えることができる人」より多い介護場面は, 食事介助の時の“自力摂取できない人に対して「アーンして」とか「ゴックンして」と言った” “食事中ものをこぼす人に対して「また, こぼしたのね」「また, 汚したのね」と言った”の2場面のみであった。なお, “排泄介助の時のオムツ交換の時に「よか匂いがすっが」「くさいね」と言った”の, 1場面においては, その割合はほぼ半々であった。

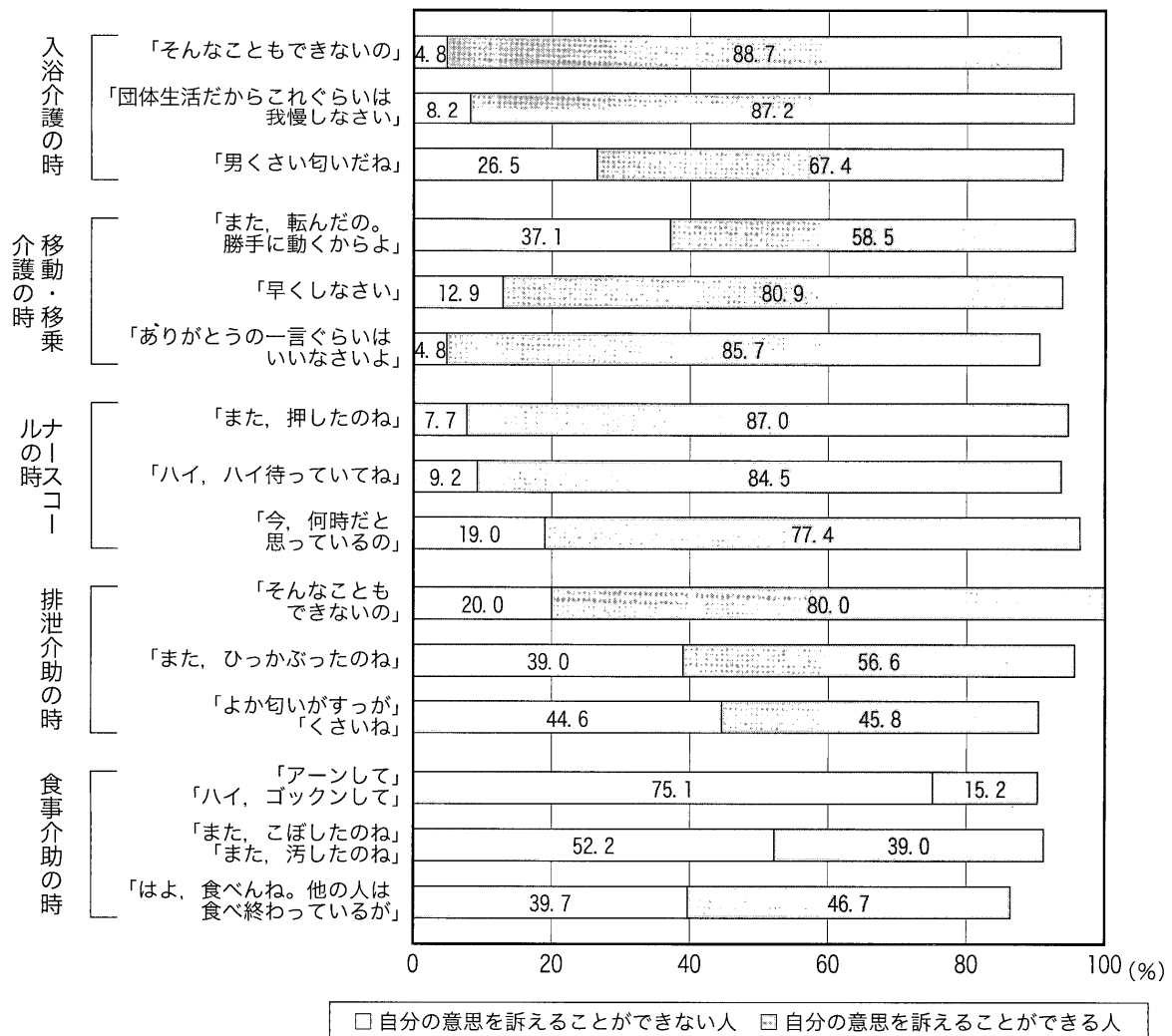


図5 言葉かけを行う対象

(3) 言葉かけの時の感情 (図6)

15の介護場面での言葉かけの時の感情については、介護場面によって異なるものの全体としては「怒り」の感情をもって言葉かけしている傾向があることが分った。

ここでは特に「不安」「怒り」「喜び」という感情に答えた人が一番多かった介護場面を挙げて述べる。

①不安

移動・移乗介助の時の“歩行困難な利用者が転んだ時、「また転んだの。勝手に動くからよ」と言った”という言葉かけをしているとした人が抱いている感情として、「不安」と答えた人が47.8%であった。「不安」の派生感情としては、「強い心配」、「命にかかわる恐れ」等であった。

②怒り

ナースコールの時の対応で“何回もナースコールを押す人に対して、「また、押したのね」と言った”という言葉かけをしているとした人が抱いている感情として、「怒り」と答えた

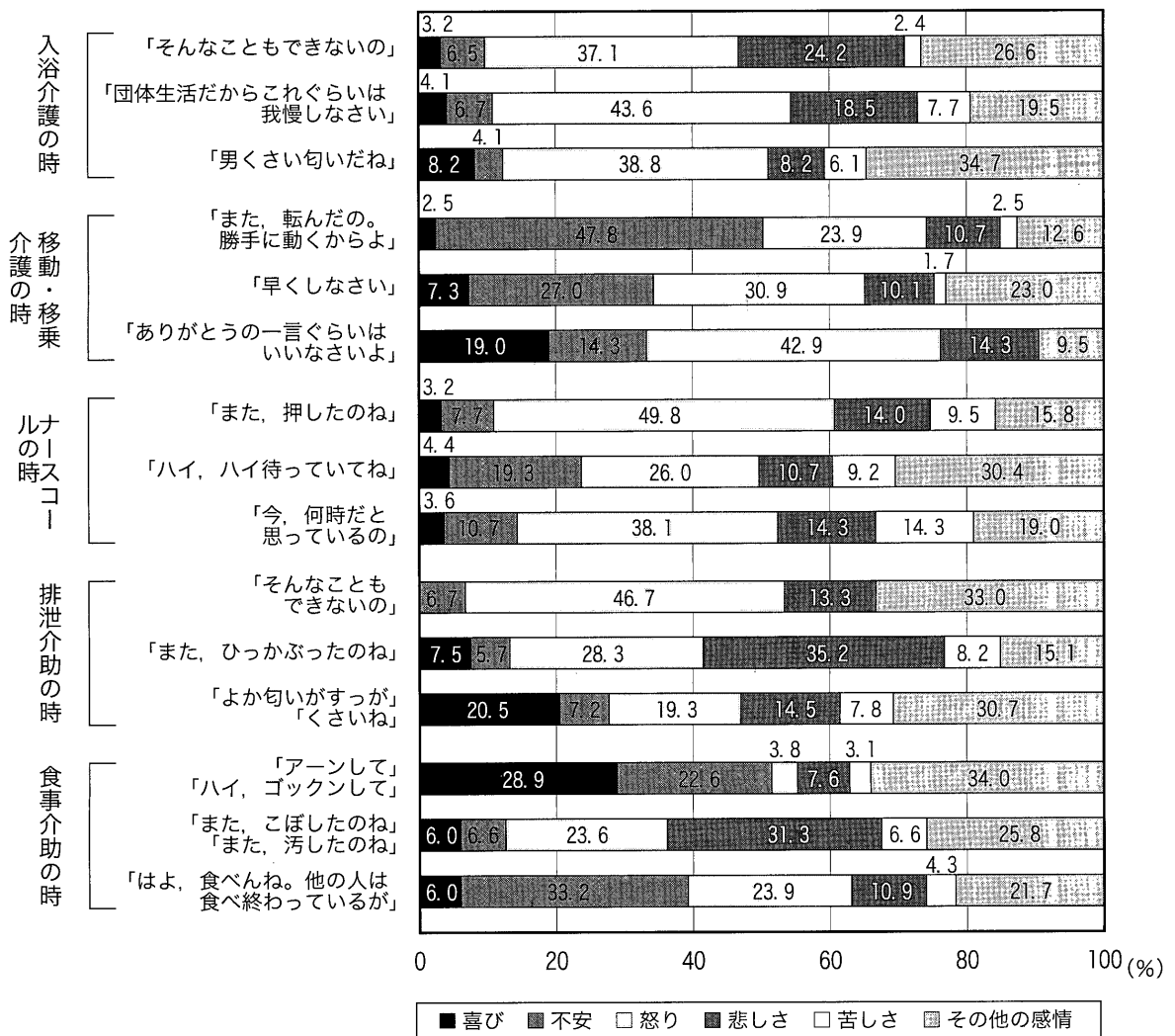


図6 言葉かけの時の感情

人が49.8%であった。「怒り」の派生感情としては、「むかつく」「嫌悪感」「不満」「拒否感」「憤り」の順で多かった。

③喜び

食事介助の時の“自力摂取できない人に対して「アーンして」とか「ゴックンして」と言った”という言葉かけをしているとした人が抱いている感情として、「喜び」と答えた人が28.9%であった。「喜び」の派生感情としては、「使命感」「楽しい」「うれしい」の順で多かった。

IV 集計結果のまとめ

介護者等が仕事や職場に対してやりがいや楽しみを感じており、満足感を得ている人が多いことから、職員の志気の高さがうかがえた。

また、日頃、同じ介護職員にいらだちや不快な思いをしていると答えた人が多かったが、仕事上のことや職場での悩みや問題についても、同僚に相談すると答えた人が多かった。

介護職・看護職の言葉かけについては、介護者が何気なく使い利用者を傷つけていると思われる言葉かけを選んで調査した。調査の計画段階から想定していたとおり、質問紙に設定した言葉かけの使用経験は、全体的に「ほとんど言ったことはない」というものであった。また、15の介護場面での言葉かけが、実際の介護現場でどの程度使われているのかは予測し難かったが、全ての介護場面において言葉かけがなされていることが明らかになった。特に多かった言葉かけとして、ナースコールの時の対応の“何回もナースコールを押す人に対して「ハイ、ハイ待っていてね」と言った”が62.7%，“食事介助の時の自力摂取できない人に対して「アーンして」とか「ゴックンして」と言った”については83.1%という高い結果であった。その他の13の介護場面においては、およそ20%前後がその言葉かけをしていると答えており、介護場面により言葉かけがなされる頻度には差があることが分かった。

言葉かけの対象としては、「自分の意思を訴えることができない人」に集中するのではないかと考えていた。結果としては介護場面によって異なっており、全体的には「意思を訴えることができる人」に使われることも注目できた。

言葉かけをする人の感情については、先行研究で明らかにされている文献が少なく考察することは困難ではあるものの、言葉かけを行った介護者本人が、その時の感情を振り返り、「喜び」「不安」「怒り」「悲しさ」「苦しさ」という基本感情とその派生感情について回答していることから、介護場面によりさまざまな感情が込められていることが把握できた。中でも「怒り」の感情は、入浴介護の時、ナースコール時の対応、排泄介助の時の合わせて9場面、移動・移乗介助の時の2場面、計11場面で最も高い比率を占め、これらの「怒り」の感情を込めた言葉かけが、利用者を傷つける結果になると推測される。

V 属性・職場や利用者に対する感じ方等と言葉かけの関連

ここでは、介護職等の、1 属性、2 仕事や働いている職場に対する感じ方、3 介護サービスの利用者に対する感じ方、4 人との関係でいらだちや不快な思いと、5つの介護場面（①入浴介護のとき、②移動・移乗介助のとき、③ナースコール時の対応、④排泄介助のとき、⑤食事介助のとき）における15項目の言葉かけとの関連を、 χ^2 検定を行った結果を報告する。なお、統計処理に当たっては「よく言っている」「時々言っている」「ほとんど言ったことはない」の三つの選択肢を、「よく言っている」「時々言っている」の合計数を「言っている」とし、「ほとんど言ったことはない」は「言ったことはない」とした。

1 属性との関連（表3）

(1) 現在の職場との関連

現在の職場との関連では、排泄介助のときの「また、ひっかぶったのね」（ $\chi^2=12.024$, $p < 0.001$ ）、食事介助のときの「また、こぼしたのね」（ $\chi^2=5.639$, $p < 0.018$ ）、「はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが」（ $\chi^2=5.528$, $p < 0.019$ ）について、有意な相関がみられ、介護老人保健施設より介護老人福祉施設の方が、この言葉かけの使用経験者が多いことが認められた。

表3 言葉かけ×属性の有意確率

N = 729

介護場面	言葉かけ	現職場	資格の有無	最終学歴	現職経験	通算経験
入浴介護のとき	そんなことできないの	0.057	0.012*	0.002*	0.000*	0.000*
	団体生活だから、これくらいは我慢しなさいよ	0.343	0.162	0.004*	0.016*	0.013*
	男くさい匂いだね	0.162	0.000*	0.000*	0.054	0.005*
移動移乗介護のとき	また転んだの、勝手に動くからよ	0.084	0.001*	0.002*	0.000*	0.001*
	早くしなさい	0.987	0.330	0.660	0.050*	0.076
	ありがとうの一言ぐらいはいいなさいよ	0.104	0.207	0.277	0.003*	0.043*
ナースコール時の対応	また、押したのね	0.366	0.097	0.657	0.094	0.054
	ハイ、はい待っていてね	0.536	0.494	0.503	0.217	0.092
	今、何時だと思ってるの	0.397	0.900	0.799	0.010*	0.058
排泄介助のとき	そんなこともできないの	0.198	0.289	0.931	0.125	0.277
	また、ひっかぶったの	0.001*	0.005*	0.128	0.001*	0.004*
	よか匂いがすっが。くさいね	0.328	0.000*	0.091	0.001*	0.002*
食事介護のとき	アーンして、ゴックンして	0.824	0.742	0.193	0.264	0.492
	また、こぼしたのね。また、汚したのね	0.018*	0.002*	0.023*	0.048*	0.018*
	はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが	0.019*	0.006*	0.018*	0.001*	0.000*

(注) 現職場：介護老人福祉施設か介護老人保健施設、現職経験：現在の職場の経験年数
通算経験：介護職の通算経験年数

* $p < 0.05$

(2) 資格の有無との関連

質問紙で設定した介護福祉士，社会福祉士，社会福祉主事任用資格，看護師，准看護師，ホームヘルパー1級，ホームヘルパー2級の7つのうち一つ以上の資格を持つ人を「資格を1つでも有する」とし，7つの資格のいずれも持たない人を「資格を全くもたない」として統計処理した。

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=6.363$, $p<0.012$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=29.292$, $p<0.000$), ②移動・移乗介助のときの「また，転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=10.357$, $p<0.001$), ③排泄介助のときの「また，ひっかぶったのね」($\chi^2=7.761$, $p<0.005$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=16.953$, $p<0.000$), ④食事介助のときの「また，こぼしたのね」($\chi^2=9.644$, $p<0.002$), 「はよ，食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=7.545$, $p<0.006$)について，有意な相関がみられ，「資格を全くもたない」人が「資格を一つでも有する」人より使用経験が多いという結果を得た。

(3) 最終学歴との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=20.369$, $p<0.002$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=19.405$, $p<0.004$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=24.195$, $p<0.000$), ②移動・移乗介助のときの「また，転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=21.442$, $p<0.002$), ③食事介助のときの「また，こぼしたのね」($\chi^2=14.696$, $p<0.023$), 「はよ，食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=15.270$, $p<0.018$)について，有意な相関がみられ，これらの言葉かけについて，高学歴になるほど使用経験が少ないという結果を得た。

(4) 現職場の経験年数との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=30.450$, $p<0.000$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=17.255$, $p<0.016$), ②移動・移乗介助のときの「また，転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=28.676$, $p<0.000$), 「早くしなさい」($\chi^2=14.073$, $p<0.050$), 「ありがたいの一言ぐらいは言いなさいよ」($\chi^2=21.996$, $p<0.003$), ③ナースコールのときの対応の「今，何時だと思っているの」($\chi^2=18.425$, $p<0.010$), ④排泄介助のときの「また，ひっかぶったのね」($\chi^2=23.730$, $p<0.001$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=23.844$, $p<0.001$), ⑤食事介助のときの「また，こぼしたのね」($\chi^2=14.157$, $p<0.048$), 「はよ，食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=24.214$, $p<0.001$)について，有意な相関がみられ，現職場の経験年数が長い人ほど使用経験が多く，経験年数が短いほど少ないことが認められた。

(5) 介護職の通算経験年数との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=29.491$, $p<0.000$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=17.851$, $p<0.013$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=20.449$, $p<0.005$), ②移動・移乗介助のときの「また，転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=25.909$, $p<0.001$), 「ありがたいの一言ぐらいは言いなさいよ」($\chi^2=14.502$, $p<0.043$), ③排泄介助のときの「また，ひっかぶったのね」($\chi^2=20.738$, $p<0.004$), 「よか匂いがすっが」「く

さいね」($\chi^2=22.599$, $p<0.002$), ④食事介助のときの「また, こぼしたのね」($\chi^2=16.992$, $p<0.018$), 「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=27.012$, $p<0.000$) について, 有意な相関がみられ, 介護職の通算経験年数が長い人ほど使用経験が多く, 経験年数が短いほど少ないことが認められた。

2 仕事や働いている職場に対する感じ方との関連 (表4)

(1) 仕事のやりがいとの関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=10.176$, $p<0.038$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=10.992$, $p<0.027$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=11.135$, $p<0.025$), ②移動・移乗介助のときの「また, 転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=10.855$, $p<0.028$), ③ナースコールのときの対応の「また, 押したのね」($\chi^2=10.569$, $p<0.032$), 「ハイ, ハイ待っていてね」($\chi^2=17.551$, $p<0.002$), 「今, 何時だと思っているの」($\chi^2=11.377$, $p<0.023$), ④排泄介助のときの「また, ひっかぶったのね」($\chi^2=26.381$, $p<0.000$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=18.710$, $p<0.001$), ⑤食事介助のときの「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=24.271$, $p<0.000$) について, 有意な相関がみられ, 仕事にやりがいを感じている人程使用経験が少なく, 仕事にやりがいを感じていない人ほど使用経験が多いことが認められた。

表4 言葉かけ×職場への感じ方の有意確率

N = 729

介護場面	言葉かけ	やりがい	仕事負担感	マンネリ化	楽しいか	現職満足	待遇満足
入浴介護のとき	そんなこともできないの	0.038*	0.086	0.008*	0.015*	0.284	0.054
	団体生活だから, これくらいは我慢しなさいよ	0.027*	0.168	0.000*	0.105	0.051	0.172
	男くさい匂いだね	0.025*	0.026*	0.093	0.173	0.100	0.155
移動移乗介護のとき	また転んだの, 勝手に動くからよ	0.028*	0.171	0.000*	0.008*	0.085	0.021*
	早くしなさい	0.058	0.318	0.000*	0.314	0.066	0.066
	ありがとうの一言ぐらいはいいなさいよ	0.111	0.486	0.069	0.739	0.346	0.212
ナースコール時の対応	また, 押したのね	0.032*	0.239	0.003*	0.168	0.000*	0.143
	ハイ, はい待っていてね	0.002*	0.005*	0.000*	0.258	0.027*	0.207
	今, 何時だと思ってるの	0.023*	0.554	0.083	0.113	0.103	0.010*
排泄介助のとき	そんなこともできないの	0.063	0.016*	0.042*	0.797	0.271	0.634
	また, ひっかぶったの	0.000*	0.033*	0.009*	0.064	0.034*	0.306
	よか匂いがすっが。くさいね	0.001*	0.011*	0.000*	0.462	0.221	0.641
食事介護のとき	アーンして, ゴックンして	0.282	0.163	0.060	0.009*	0.116	0.782
	また, こぼしたのね。また, 汚したのね	0.235	0.396	0.021*	0.140	0.065	0.883
	はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが	0.000*	0.157	0.015*	0.032*	0.181	0.551

(注) 現職満足：現在の職場に勤めることに満足しているか, 待遇満足：現在の待遇（給与や労働時間）に満足しているか

* $p<0.05$

(2) 仕事に対する負担感との関連

①入浴介護のときの「男くさい匂いだね」($\chi^2=11.011$, $p<0.026$), ②ナースコールのときの対応の「ハイハイ待っていてね」($\chi^2=14.705$, $p<0.005$), ③排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=12.245$, $p<0.016$), 「また, ひっかぶったのね」($\chi^2=10.503$, $p<0.033$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=13.162$, $p<0.011$) について, 有意な相関がみられた。これらの言葉使いについては, 仕事に負担を感じている人ほど使用経験が多く, 仕事に負担を感じていない人ほど使用経験が少ないことが認められた。

(3) 仕事に対するマンネリ感との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=13.887$, $p<0.008$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=24.441$, $p<0.000$), ②移動・移乗介助のときの「また, 転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=22.492$, $p<0.000$), 「早くしなさい」($\chi^2=20.437$, $p<0.000$), ③ナースコールのときの対応の「また, 押したのね」($\chi^2=15.735$, $p<0.003$), 「ハイ, ハイまっ待っていてね」($\chi^2=25.874$, $p<0.000$), ④排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=9.920$, $p<0.042$), 「また, ひっかぶったのね」($\chi^2=13.646$, $p<0.009$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=29.910$, $p<0.000$), ⑤食事介助のときの「また, こぼしたのね」($\chi^2=11.583$, $p<0.021$), 「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=12.329$, $p<0.015$) について, 有意な相関がみられ, 仕事に対してマンネリ化している人ほど使用経験が多く, マンネリ化していないとする人ほど少ないことが認められた。

(4) 仕事をするのが楽しいとする人との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=12.411$, $p<0.015$), ②移動・移乗介助のときの「また, 転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=13.852$, $p<0.008$), ③食事介助のときの「アーンして」とか「ハイ, ゴックンして」($\chi^2=13.527$, $p<0.009$), 「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=10.550$, $p<0.032$) については, 有意な相関がみられ, 仕事をするのが楽しいとする人ほど使用経験が少ないことが認められた。

(5) 現在の職場に勤めることに満足しているかとの関係

①ナースコールのときの対応の「また, 押したのね」($\chi^2=20.437$, $p<0.000$), 「ハイ, ハイまっ待っていてね」($\chi^2=10.995$, $p<0.027$), ②排泄介助のときの「また, ひっかぶったのね」($\chi^2=10.389$, $p<0.034$) については, 有意な相関がみられ, 満足していないとする人ほど使用経験が多いことが認められた。

(6) 現在の待遇(給与や労働時間)に満足しているかとの関連

①移動・移乗介助のときの「また, 転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=11.603$, $p<0.021$), ②ナースコールのときの対応の「今, 何時だと思っているの」($\chi^2=13.228$, $p<0.010$) について, 有意な相関がみられ, 待遇に満足している人ほど使用経験が少なく, 不満とする人ほど使用経験が多いことが認められた。

3 介護サービスの利用者に対する感じ方との関連 (表5)

(1) 介護に対して利用者が協力的でないとの関連

①入浴介護のときの「団体生活からこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=13.647$, $p<0.009$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=10.912$, $p<0.028$), ②移動・移乗介助のときの「ありがとうの一言ぐらいは言いなさいよ」($\chi^2=12.763$, $p<0.012$), ③ナースコールのときの対応の「また、押したのね」($\chi^2=13.959$, $p<0.007$), 「ハイ、ハイ待っていてね」($\chi^2=14.816$, $p<0.005$), ④排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=19.079$, $p<0.001$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=12.433$, $p<0.014$)については、有意な相関がみられ、利用者が協力的でないと感じている人ほど使用経験が多く、感じないとする人ほど使用経験が少ないことが認められた。

(2) 利用者が依存的であるとの関連

移動・移乗介助のときの「ありがとうの一言ぐらいは言いなさいよ」($\chi^2=18.586$, $p<0.001$)について、有意な相関がみられ、利用者が依存的であると感じている人ほど使用経験が多いことが認められた。

(3) 利用者が反抗的であるとの関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=15.976$, $p<0.003$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=28.641$, $p<0.000$), ②移動・移乗介助のときの「また、転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=10.307$, $p<0.036$), 「早くしなさい」($\chi^2=15.108$, $p<0.004$), 「ありがとう

表5 言葉かけ×利用者への感じ方の有意確率

N = 729

介護場面	言葉かけ	協力的でない	依存的	反抗的	反応がない	気持ちが通じない
入浴介護のとき	そんなこともできないの	0.058	0.491	0.003*	0.047*	0.072
	団体生活だから、これくらいは我慢しなさいよ	0.009*	0.062	0.055	0.124	0.008*
	男くさい匂いだね	0.028*	0.588	0.000*	0.591	0.006*
移動移乗介護のとき	また転んだの、勝手に動くからよ	0.177	0.237	0.036*	0.434	0.002*
	早くしなさい	0.119	0.826	0.004*	0.015*	0.164
	ありがとうの一言ぐらいはいいなさいよ	0.012*	0.001*	0.000*	0.494	0.002*
ナースコール時の対応	また、押したのね	0.007*	0.069	0.017*	0.021*	0.088
	ハイ、はい待っていてね	0.005*	0.713	0.084	0.092	0.068
	今、何時だと思ってるの	0.443	0.261	0.094	0.090	0.245
排泄介助のとき	そんなこともできないの	0.001*	0.100	0.000*	0.468	0.083
	また、ひっかぶったの	0.078	0.645	0.056	0.062	0.622
	よか匂いがすっが。くさいね	0.014*	0.447	0.001*	0.002*	0.013*
食事介護のとき	アーンして、ゴックンして	0.226	0.775	0.005*	0.228	0.003*
	また、こぼしたのね。また、汚したのね	0.156	0.468	0.054	0.313	0.061
	はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが	0.413	0.948	0.018*	0.041*	0.077

* $p<0.05$

の一言ぐらいいは言いなさいよ」($\chi^2=32.826$, $p<0.000$), ③ナースコールのときの対応の「また、押したのね」($\chi^2=12.025$, $p<0.017$), ④排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=24.725$, $p<0.000$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=19.309$, $p<0.001$), ⑤食事介助のときの「アーンして」とか「ハイ、ゴックンして」($\chi^2=14.794$, $p<0.005$), 「はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=11.950$, $p<0.018$)について、有意な相関がみられ、利用者が反抗的と感じている人ほど使用経験が多いことが認められた。

(4) 介護に対して反応がないとの関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=9.633$, $p<0.047$), ②移動・移乗介助のときの「早くしなさい」($\chi^2=12.310$, $p<0.015$), ③ナースコールのときの対応の「また、押したのね」($\chi^2=11.499$, $p<0.021$), ④排泄介助のときの「また、ひっかぶったのね」($\chi^2=16.705$, $p<0.002$), ⑤食事介助のときの「はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=9.961$, $p<0.041$)について、有意な相関がみられ、利用者の反応がないと感じている人ほど使用経験が高いことが認められた。

(5) 利用者と気持ちが通じ合わないとの関連

①入浴介護のときの「団体生活だからこれくらいは我慢しなさい」($\chi^2=13.652$, $p<0.008$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=14.480$, $p<0.006$), ②移動・移乗介助のときの「また転んだの、勝手に動くからよ」($\chi^2=17.505$, $p<0.002$), 「ありがとうの一言ぐらいいは言いなさい」($\chi^2=17.505$, $p<0.002$), ③排泄介助のときの「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=12.680$, $p<0.013$), ④食事介助のときの「アーンして」とか「ハイ、ゴックンして」($\chi^2=16.015$, $p<0.003$)について、有意な相関がみられ、利用者で気持ちが通じ合わないと感じている人ほど使用経験が多いことが認められた。

4 職場の人間関係でいらだちや不快な思いをしたこととの関連 (表6)

(1) 利用者との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=10.920$, $p<0.004$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=23.726$, $p<0.000$), 「男くさい匂いだね」($\chi^2=11.864$, $p<0.003$), ②移動・移乗介助のときの「また、転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=20.301$, $p<0.000$), 「早くしなさい」($\chi^2=17.269$, $p<0.000$), 「ありがとうの一言ぐらいいは言いなさい」($\chi^2=11.301$, $p<0.004$), ③ナースコールのときの対応の「また、押したのね」($\chi^2=13.704$, $p<0.001$), 「ハイ、ハイまっいてね」($\chi^2=7.317$, $p<0.026$), 「今、何時だと思っているの」($\chi^2=19.103$, $p<0.000$), ④排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=7.115$, $p<0.029$), 「また、ひっかぶったのね」($\chi^2=12.253$, $p<0.002$), 「よか匂いがすっが」「くさいね」($\chi^2=11.126$, $p<0.004$), ⑤食事介助のときの「また、こぼしたのね」($\chi^2=18.578$, $p<0.000$), 「はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=14.441$, $p<0.001$)について、有意な相関がみられ、利用者でいらだつことや不快な思いをしたことがある人ほど使用経験が多いことが認められた。

表6 言葉かけ×人間関係の有意確率

N = 729

介護場面	言葉かけ	利用者	家族	職場の長	同介護職	他職種
入浴介護のとき	そんなこともできないの	0.004*	0.023*	0.000*	0.261	0.092
	団体生活だから、これくらいは我慢しなさいよ	0.000*	0.000*	0.000*	0.046*	0.020*
	早くさい匂いだね	0.003*	0.023*	0.023*	0.432	0.295
移動移乗介護のとき	また転んだの、勝手に動くからよ	0.000*	0.167	0.000*	0.055	0.014*
	早くしなさい	0.000*	0.044*	0.000*	0.001*	0.000*
	ありがたいの一言ぐらいいいなさいよ	0.004*	0.000*	0.021*	0.309	0.014*
ナースコール時の対応	また、押したのね	0.001*	0.134	0.000*	0.006*	0.001*
	ハイ、はい待っていてね	0.026*	0.208	0.000*	0.045*	0.060
	今、何時だと思ってるの	0.000*	0.000*	0.000*	0.060	0.009*
排泄介助のとき	そんなこともできないの	0.029*	0.024*	0.015*	0.281	0.085
	また、ひっかぶったの	0.002*	0.108	0.000*	0.257	0.196
	よか匂いがすっが。くさいね	0.004*	0.216	0.000*	0.385	0.020*
食事介護のとき	アーンして、ゴクンして	0.259	0.323	0.155	0.131	0.022*
	また、こぼしたのね。また、汚したのね	0.000*	0.192	0.000*	0.092	0.488
	はよ、食べんね。他の人は食べ終わっているが	0.001*	0.588	0.007*	0.013*	0.022*

(注) 同介護職：介護職の他の職員，他職種：他職種の職員

* p < 0.05

(2) 利用者の家族との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=7.559$, $p<0.023$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=19.924$, $p<0.000$), 「早くさい匂いだね」($\chi^2=7.572$, $p<0.023$), ②移動・移乗介助のときの「早くしなさい」($\chi^2=6.247$, $p<0.044$), 「ありがたいの一言ぐらいいいなさい」($\chi^2=20.874$, $p<0.000$), ③ナースコールのときの対応の「今、何時だと思ってるの」($\chi^2=22.871$, $p<0.000$), ④排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=7.473$, $p<0.024$) について有意な相関がみられ、利用者の家族との関係で、いらだつことや不快な思いをしたことが大いにあるとする人程使用経験が多いことが認められた。

(3) 職場の長との関連

①入浴介護のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=23.669$, $p<0.000$), 「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=18.505$, $p<0.000$), 「早くさい匂いだね」($\chi^2=7.558$, $p<0.023$), ②移動・移乗介助のときの「また、転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=17.013$, $p<0.000$), 「早くしなさい」($\chi^2=18.549$, $p<0.000$), 「ありがたいの一言ぐらいいいなさい」($\chi^2=7.692$, $p<0.021$), ③ナースコールのときの対応の「また、押したのね」($\chi^2=27.441$, $p<0.000$), 「ハイ、ハイまっ待っていてね」($\chi^2=19.490$, $p<0.000$), 「今、何時だと思ってるの」($\chi^2=22.808$, $p<0.000$), ④排泄介助のときの「そんなこともできないの」($\chi^2=8.335$, $p<0.015$), 「また、ひっかぶったのね」($\chi^2=22.695$, $p<0.000$), 「よか匂いがすっが」「く

さいね」($\chi^2=21.446$, $p<0.000$), ⑤食事介助のときの「また, こぼしたのね」($\chi^2=18.226$, $p<0.000$), 「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=10.025$, $p<0.007$)について, 有意な相関がみられ, 職場の長に対していらだつことや不快な思いをしたことがある人程使用経験が多いことが認められた。

(4) 同じ介護職に対するいらだちや不快な思いとの関連

①入浴介護のときの「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=6.167$, $p<0.046$), ②移動・移乗介助のときの「早くしなさい」($\chi^2=13.521$, $p<0.001$), ③ナースコールのときの対応の「また, 押したのね」($\chi^2=10.273$, $p<0.006$), 「ハイ, ハイ待っていてね」($\chi^2=6.200$, $p<0.045$), ④食事介助のときの「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=8.678$, $p<0.013$)について, 有意な相関がみられ, 同じ介護職に対するいらだちや不快な思いがある人程使用経験が多いことが認められた。

(5) 介護職以外の職種の職員に対するいらだちや不快な思いとの関係

①入浴介護のときの「団体生活だからこれくらい我慢しなさい」($\chi^2=7.842$, $p<0.020$), ②移動・移乗介助のときの「また, 転んだの。勝手に動くからよ」($\chi^2=8.480$, $p<0.014$), 「早くしなさい」($\chi^2=16.675$, $p<0.000$), 「ありがとうの一言ぐらいは言いなさい」($\chi^2=8.541$, $p<0.014$), ③ナースコールのときの対応の「また, 押したのね」($\chi^2=14.179$, $p<0.001$), 「今, 何時だと思っているの」($\chi^2=9.468$, $p<0.009$), ④排泄介助のときの「よか匂いがすっか」「くさいね」($\chi^2=7.778$, $p<0.020$), ⑤食事介助のときの「アーンして」とか「ハイ, ゴックンして」($\chi^2=7.651$, $p<0.022$), 「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」($\chi^2=7.651$, $p<0.022$)について, 有意な相関がみられ, 介護職以外の職種の職員に対していらだつことや不快な思いをしたことがある人ほど使用経験が多いことが認められた。

VI まとめと考察

1 属性との関連

介護老人福祉施設と介護老人保健施設では, 「また, ひっかぶったのね」「また, こぼしたのね」「はよ, 食べんね。他の人は食べ終わっているが」という言葉かけについて, 介護老人福祉施設での使用経験が多かった。介護保健施設においては, 医療関連の専門職の有資格者が多く, 専門教育を受けている人的環境の中で, 介護職が働いていることが関係しているものと考えられる。

資格の有無との関係では, 質問紙で設定した7つの資格のうち「資格を全く持たない」者, 言い方を変えれば福祉や介護に関する体系立てられた教育を受けたことのない人の方が, 「資格を1つでも有する」者より言葉の使用経験が多いのではないかという仮説であった。7項目について有意な相関がみられ, 入浴介護のとき, 排泄介助のとき, 食事介助の介護場面でそれぞれ2項目あり, この場面での「資格を全くもたない」人の使用経験が多かった。

資格のない人に対する現任訓練の対策や介護福祉士等の有資格者を配置するための施策が求められる。

現職場の経験年数は介護職としての経験年数とほぼ連動している。介護職に就いて10年程度の人が最近、「言葉使いが荒くなってきた」と感じて問題提起をしたことから、この調査研究を始める発端となった事項である。経験年数が長い人ほど使用経験が多いのではないかという仮説が10項目について裏付けられた。具体的には、移動・移乗介助のときの3項目すべてに、入浴介助、排泄介助及び食事介助のときに、それぞれ2項目ずつみられ、5つの介護場面すべてに1項目以上の有意な相関が認められた。現職場の経験年数が長ければ言葉の使用経験が多くなることから、経験年数の長さは言葉の使用経験の減少には、必ずしもつながっていないことが分かった。なお、介護職の通算経験年数との関係についても、ほぼ同様の結果を得た。この調査でも「仕事が慢性にながされたり、マンネリ化している」と感じている人が多いこと、長期間にわたって介護していることからくる利用者に対する慣れ、利用者に対する職業人としての気のゆるみ等が背景として考えられる。

介護現場における現任訓練の充実、特に言葉使いをはじめとする利用者に対する介護の専門家としての基本的態度に関する研修の充実が求められる。

2 仕事や働いている職場に対する感じ方との関連

仕事に対するやりがいと質問紙で設定した介護場面の10項目については、仕事にやりがいを感じている人より、感じていない人の方が言葉の使用経験が多いのではないかとする仮説が裏付けられる結果となった。中でも入浴介護とナースコール時の対応については、それぞれ3項目すべてに、排泄介助については2項目について有意な相関がみられたことから仕事に対するやりがい、入浴介護、ナースコール時の対応、排泄介助の場面と関連が強いと言える。仕事に対するやりがいを感じることができる職場環境づくりや志気の高い介護職の養成が求められる。

仕事の負担感と質問紙で設定した介護場面の5項目については、仕事に対する負担感を感じている人が、感じていない人より言葉の使用経験が高いのではないかとする仮説が裏付けられる結果となった。有意な相関が認められたのは5項目であったが、排泄介助のときの3項目や入浴介護のときの1項目など直接利用者の身体に触れる介護場面であり、利用者が羞恥心をいだきやすい場面であると考えられる。なお、「男くさい匂いだね」については、男性の利用者に限定した言葉かけでもあり49人(全体の6.7%)と使用経験は少なく、また、「そんなこともできないの」については15人(全体の2%)と使用経験の最も少ない場面でも、有意な相関がみられ利用者を傷つけることにつながりかねないと考えられる。なぜ仕事を負担と感じているか、どのような属性の介護職か等の調査が必要と思われる。

仕事のマンネリ化との関係は、11項目について有意な相関が認められた。現職場の経験年数、介護職の通算経験年数とも関係しているものと考えられ、前にも述べたが利用者に対する慣れ、職業人としての気のゆるみ等が背景として考えられる。

仕事をするのが楽しいかとの関係では4項目について、有意な相関が認められた。現職場に勤めることと待遇に満足しているとの関連は、満足していないとする人ほど使用経験が多く、どの介護場面でも有意な相関が認められるのではないかという仮説を立てていたが、有意な相関が認められたのは現職場3項目、待遇2項目であった。これは現職場に勤めることに対する不満、現在の待遇

への不満と言葉かけの関係は、仕事に対するマナー化ややりがいと比較して弱いと考えられる結果であった。

職場への感じ方と言葉かけとの関連では、利用者を傷つけることのない職場環境作りのために職員のマナー化の防止、仕事にやりがいを感じていない人や仕事を負担と感じている人へのスーパービジョンによる個別援助等の対応が必要と考えられる。

3 介護サービスの利用者に対する感じ方との関連

利用者が反抗的と感じることがあるとの関係については、10項目について有意な相関が認められ、反抗的と感じている人ほど使用経験が多いことが確認された。また、利用者が協力的でないとの関係では、7項目について、利用者の反応がない、利用者と気持ちが通じ合わないについても、それぞれ5項目から6項目について有意な相関が認められた。

一方、利用者が依存的であるとするとの関連では、「ありがたい一言ぐらひは言いなさいよ」の1項目について有意な関係が認められた。介護職等の利用者に対する感じ方は、利用者との長期間にわたるかかわり、その時々介護場面や利用者の状況などに応じて多様に変化するものと考えられる。利用者に対する否定的感情をいなくことがあったとしても、自らの感情を統制して利用者を受容し、対人援助者として冷静な対応をとることが求められる。このような対応のできる介護職の養成と現場における具体的な対応事例を通しての現任教育や現任訓練が必要と考えられる。

4 職場の人間関係でいらだちや不快な思いをしたこととの関連

職場の人間関係でのいらだちや不快な思いが「大いにある」「まあある」とする人が言葉の使用経験が高いのではないかという仮説であったが、利用者と職場の長の関係では、14項目について、また、他の職種との関係では9項目、家族との関係では7項目、同じ介護職との関係で5項目の有意な相関が認められ、仮説が裏付けられる結果となった。特に、利用者との関係では、食事介助のときの「アーンして」「ゴクンして」の1項目、職場の長との関係では、食事介助のときの「また、こぼしたのね。また、汚したのね」の1項目を除くすべての項目で有意な相関が認められた。全体としては、利用者を含む職場の人間関係と言葉かけが強い関連があると考えられる。

利用者や職場の長に対するいらだちや不快な思いの背景は、利用者に対して、利用者がわがまま、非協力的、介護者の言っていることが通じないなどのことが、また、職場の長に対しては、調査時点が介護保険法施行後間もない時期でもあり、現場に様々な課題提起や介護現場の実情に合わない要求をする、利用者の処遇のあり方に対する考え方の違い、職員処遇などが複雑に影響していると考えられる。いずれにしても職場のよりよき人間関係づくりが求められる。

VII おわりに（今後の研究・実践の方向）

もとより言葉かけについては、介護職等と利用者との関係で介護場面におけるそのときどきの双方の置かれている客観的状況や主観的状況、介護者の声の大小、声が低い・高い、目線があっ

る、いないなどの要素で利用者の受け止め方は異なってくるものと考えている。しかし、ある言葉を使った本人がその言葉にどのような思いと感情を込めたかは本人自身しか分からないことでもある。この調査で言葉かけをした介護者本人が、言葉かけに込めた感情の一端を把握できた意義は大きいものと考えている。

また、15の介護場面における言葉の使用経験は加重平均で、23.8%であった。この使用経験のすべてが利用者を傷つけているものではなく、食事介助のときの「アーンして」とか「ハイ、ゴックンして」に代表されるように、介護者が食事を食べてほしいという願いのこもった言葉かけも存在していることも見逃すことはできない。この調査では、利用者がどのような受け止め方をしたかの把握はしていない。しかし、15項目の言葉かけに類するような言葉かけが、利用者に対して不快感を与え、心を傷つけることになっているとしたら、これを可能な限りなくする手立てを考えなければならない。なぜなら、老人保健・福祉施設は利用者にとって安心と安らぎの場でなければならないと考えるからである。今後は、今回の調査で得られた資料を基に更に解析をすすめ、研修資料や研修プログラムの作成等も試みていきたい。

質問項目が多岐にわたったにもかかわらず、多忙な中で調査に協力していただいた介護・看護職の皆様には、心から感謝申し上げたい。また、調査票の配布、回答用紙のとりまとめなどに労を惜しまず協力いただいた施設関係者に厚く感謝したい。回収率等から現場の方々の言葉かけに対する関心の高さを知ることができた。

また、この調査研究には、当初から多くの介護現場の方々に協力していただいた。記してお礼を申し上げたい。今後とも介護現場の方々と協力して、現場に役立つ研究を続けて行きたいと思う。

なお、本稿の一部は第11回日本介護福祉学会で発表したものである。

参考文献

- 1 P・デカルマー；F・グレンデニング；田端光美／杉岡直人監訳，高齢者虐待，ミネルヴァ書房（1998）
- 2 サイモン・ビックス；クリス・フィリップソン；ポールキング・ストーン；鈴木真理子監訳／青海恵子訳，老人虐待論，筒井書房（2001）
- 3 いのうえ せつこ；高齢者虐待，新評論（1999）
- 4 宗像恒次／川野雅史編者，高齢社会のメンタルヘルス，金剛出版（1944）
- 5 星野政明／増田樹郎編著，これだけは知っておきたい介護の禁句・介護の名句，黎明書房（1998）

注

- 1) 全国社会福祉協議会・運営適正化委員会委員長・事務局長会議資料（全国社会福祉協議会，平成15年7月18日）によると、平成14年度の全国の都道府県社会福祉協議会が受け付けた件数は、1642件である。苦情の内容は、職員接遇が520件で32%を占め第一位で、第二位のサービスの質や量、その他の17%を大きく上回っている。全国国民健康保険団体連合会の介護サービスに対する苦情内容も、従事者の態度と管理者の対応が31%を占め、第一位となっている。
- 2) 介護現場で使用されている言葉かけの中から、利用者を傷つけているのではないかとと思われる言葉かけを70項目選び出し、この中から15の言葉かけを質問紙に設定した。
- 3) 感情については、ヘルスカウンセリング学会編（監修・宗像恒次，編集代表，橋本佐由理，日総研，1999），ヘルスカウンセリング辞典，P.402「感情に関するガイドライン」を参考にした。基本感情については、喜び、不安、怒り、悲しさ、苦しさの5つの基本感情を質問紙に設定した。基本感情に対する派生感情は、介護職等に派生しやすいと考えられる感情を選択して質問紙を作成した。