

機関番号：22304
 研究種目：基盤研究（C）
 研究期間：2008～2010
 課題番号：20592669
 研究課題名（和文） 認知症ケアにおける非言語的コミュニケーション技能の開発に関する研究
 研究課題名（英文） Development of Nonverbal Communication Skill of Caregiver in Facilities for the Dementia Elderly
 研究代表者
 小川 妙子（OGAWA TAEKO）
 群馬県立県民健康科学大学・看護学部看護学科・教授
 研究者番号：80320711

研究成果の概要（和文）：高齢者施設において認知症ケアに携わる看護・介護職員が意図的に実施していた非言語的コミュニケーション技能は、音や色、空間や距離感、身振りによる身体表現などであった。職員は、非言語的コミュニケーションが説明困難である一方、非言語的メッセージが言葉を越えた真実性を持つと認識していた。また、効果的とは言えない非言語的コミュニケーションには、無視や環境における大きな音などが認められた。以上の結果は、職員のケアの質を高めるための教育に活用できる。

研究成果の概要（英文）：

The professional caregivers were communicated with elderly people with dementia by nonverbal communication skills. Those skills were clapping hands to attract attention, contrast colours of tableware, massage, space, distance, atmosphere with humour and so on. The non-effective message were loud noise, neglect, sullen face and so on. These finding can apply for staff education and family caregiver.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	700,000	210,000	910,000
2009年度	400,000	120,000	520,000
2010年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	1,600,000	480,000	2,080,000

研究分野：老年看護学、認知症ケア、継続教育

科研費の分科・細目：7504

キーワード：老年看護、認知症ケア、非言語的コミュニケーション、スタッフ教育

1. 研究開始当初の背景

認知症ケアにおける非言語的コミュニケーションの重要性は、ケアに携わる関係職員に広く認識されている一方、その具体的な内容や対象に対応した個別的方法についてはほとんど解明されていない。

認知症ケアに携わる介護・看護職員は、言語的コミュニケーション用いることが困難な認知症高齢者に対して、非言語的コミュニケーションを意識しないまま用いている

可能性がある。そのため、介護・看護職員が認知症高齢者に対して意識して用いている非言語的コミュニケーションを明らかにし、無意識に用いている効果的ではない非言語的コミュニケーションを明らかにすることは、コミュニケーション技能を改善し、認知症高齢者のケアの質や職員の職務意欲の向上に貢献する可能性がある。

2. 研究の目的

(1)認知症ケアにおける介護・看護職員の認識する非言語的コミュニケーション技能：高齢者施設において認知症ケアに携わる介護・看護職員が意図的に実施している非言語的コミュニケーション技能を明らかにする。

(2)認知症ケアに携わる介護・看護職員が実施している非言語的コミュニケーション：高齢者施設において認知症ケアに携わる介護・看護職員が無意識に実施している非言語的コミュニケーションを参加観察により明らかにする。

(3)非言語的コミュニケーション技能に関するガイドラインの開発と評価：上記(1)(2)の結果に基づき、認知症高齢者に対する非言語的コミュニケーション技能に関するガイドラインを作成する。作成したガイドラインを教材とした職員への研修を実施し、技能を学習したことによる効果を明らかにする。

3. 研究の方法

(1) 認知症ケアにおける介護・看護職員の認識する非言語的コミュニケーション技能：

①研究対象：高齢者介護施設において認知症ケアに携わる介護・看護職員 25 名を対象とした。②データ収集方法：1 グループ6 から7名からなる4 グループへのフォーカス・グループインタビューを用い、半構造化インタビューを実施した。インタビューガイドに沿って意見交換を促した。発言は、許可を得てICレコーダーに録音し、逐語録にした。1 回あたりのインタビュー時間は1 時間から1 時間半であった。

②□データ収集期間：2009 年2 月～2010 年3 月

③分析方法：ベレルソンの内容分析

④倫理的配慮：事前に施設責任者への研究協力の承諾を得て、対象者への研究計画の説明に基づき同意書への署名を得た。発言者は番号札により識別し、匿名化した。

(2) 認知症ケアに携わる介護・看護職員が実施している非言語的コミュニケーション：

①研究対象：関東地方の3カ所の高齢者介護施設において認知症ケアに携わる介護・看護職員 15 名と認知症高齢者 20 名の相互行為の観察場面を対象とした。

②データ収集方法：参加観察（非参加型）をもちいて介護・看護職員と認知症高齢者のケア場面や相互行為を観察した。職員が行っている非言語的コミュニケーションを場面の概要と文脈とともにフィールドノートに記載した。③データ収集期間：2010 年8 月～2010 年9 月

④分析方法：フィールドノートの記録を場面毎に「場面の概要」として整理し、職員の行動のデータ化した。データ化した行動の意味を相互行為の文脈から解釈し、コード化し、各コードの類似する内容を毎により抽象度の高い内容毎にカテゴリ化した。

⑤倫理的配慮：事前に施設責任者への研究協力の承諾を得て、対象者への研究計画の説明に基づき同意書への署名を得た。研究対象となった施設のフィールドの事前研修を1 週間行った。参加観察中は、業務に支障を来さないよう配慮した。

(3) 非言語的コミュニケーション技能に関するガイドラインの開発と評価：

上記(1)(2)より導出できた非言語的コミュニケーション行動から、以下の手続きにより、ガイドラインを作成した。①効果的行動と非効果的行動に識別、整理し、効果的コミュニケーション行動を技能として確定した。②コミュニケーション技能を用いて、職員教育用の教材としてガイドブックにまとめた。③自己チェックリストを作成し、自己の行動を内省できるようにするとともに、技能を数字により可視化できるようにした。

④研究期間：2010 年10 月～2011 年3 月

4. 研究成果

(1) 認知症ケアにおける介護・看護職員の認識する非言語的コミュニケーション技能：

①研究対象の特性：2 つの高齢者介護施設の看護職員 12 名、介護職員 13 名であり、年齢は28 歳から55 歳であった。性別は男性11 名、女性14 名であった。

②非言語的コミュニケーションに対する認識：

i 介護・看護職員の非言語的コミュニケーションに対する認識の特徴：
分析の結果、認知症高齢者と関わる介護・看護職員の認識の特徴を示すカテゴリが明らかになった。(表1)

表1 介護・看護職員の非言語的コミュニケーションに対する認識の特徴

【1. 非言語的コミュニケーション技能の言語化の困難さ】
【2. 非言語的コミュニケーション技能の一般化適用の困難さ】
【3. 非言語的コミュニケーションの意識化への気づき】
【4. 効果的な非言語的コミュニケーションの意義の再発見】

【5. 言語を介さない感情交流の存在の確認】
【6. チーム内の個別的・効果的コミュニケーション共有の意義】
【7. 自己の非言語的メッセージの内省】
【8. 言語を超えた非言語的メッセージの真実性への確信】

以上の結果から、介護・看護職員が通常のケア場面において、ほとんど非言語的コミュニケーションを意図的に実施していないことが示唆された。また、非言語的コミュニケーションはケアチームにおいて共有できる可能性が示唆された。

ii 認知症高齢者からの非言語的コミュニケーションに対する対処行動：
認知症高齢者からの攻撃的、非論理的な非言語的行動に対する介護・看護職員の対処行動の特徴は、以下の6カテゴリであった。
(表2)

表2 認知症高齢者からの非言語的コミュニケーションに対する対処行動
【1. 相手のつねる、叩くなどの攻撃的言動への無抵抗の受け入れ】
【2. 興奮・大声など発する相手から離れ距離を置くことによる感情抑制】
【3. 自己の忍耐と感情抑制に対する同僚との会話による発散】
【4. 認知症の理由付けによる納得と感情の安定】
【5. 無抵抗・受容による自己の職務の再確認】
【6. 相手の攻撃への自己の正当な感情表現による対等関係の維持】

以上の結果は、介護・看護職員が言語を介さない認知症高齢者のコミュニケーションに対して、無抵抗や距離を置くことにより感情を抑制したり、認知症高齢者の行動の原因を探索したり、ケアチームの職員と情報を共有し、抑圧した自己の感情を受容してもらうという対処方法により、職務を遂行していることが示唆された。また、相手への無抵抗や受容は、対等な人間関係とは言えず、叩かれてしかめ顔や「痛い」と自然な感情を表現す

ることも大切であると認識していた。

③認知症ケアにおいて介護・看護職員が意識して実施している非言語的コミュニケーション行動：分析の結果、以下の10カテゴリが明らかになった。(表3)

表3 認知症ケアにおいて介護・看護職員が意識している非言語的コミュニケーション行動
【1. 関心の集中を目的とした三原色を活用した色彩コントラスト】
【2. 身体接触を伴うケアにおける安心感をもたらす抱っこ】
【3. 関心惹起を目的とした拍手やリズム音の活用】
【4. 不快感や許容範囲を超えない距離感の維持】
【5. 動作の誘導を目的とした目的動作の演示】
【6. 肯定的メッセージ伝達のためのまるやオーケーサインの身体表現】
【7. 直接的感覚による理解のための実物の触知】
【8. 不穏や痛みに対するマッサージ】
【9. 行動パターンの把握による予測した物品配置】
【10. 相手の好む場所や配置の調整】

以上のように職員は、音や色彩、身体接触などの感覚の活用、身体そのものの活用を実施していた。

(2) 認知症ケアに携わる介護・看護職員が実施している非言語的コミュニケーション：フィールドにおける参加観察の結果、介護・看護職員が実際に行っている非言語的コミュニケーション行動のうち、前段階の研究目的である職員の認識によって明らかになった行動に含まれてない行動を明らかにした。それらの行動は、文脈から解釈して効果的である行動とともに非効果的とはいえない行動の両者の行動が含まれていた。

(表4. 5)

表4 実際に実施している効果的と解釈できる非言語的コミュニケーション行動
【1. ほほえみとアイコンタクト】
【2. ユーモアや冗談などの笑いを伴う明るい雰囲気】
【3. 感情を刺激しない距離感の維持による見守り】
【4. 低い声のトーン】
【5. 相手の正面の視野に入る】
【6. 相手の行動が自発的に起こるまで待つ】
【7. 目線の高さを相手と合わせる】
【8. 室温の温かさや寒さの適切な環境調整】

一方、効果的ではないと解釈できる非言語的コミュニケーション行動は、7カテゴリであった。

表5 効果的ではないと解釈できる非言語的コミュニケーション行動
【1. ケアを優先し抵抗を無視した進行】
【2. 相手の眼前で手を叩いて驚かす】
【3. 相手の上肢を引っ張って誘導する】
【4. 相手が声を出しているのを無視して離れていく】
【5. 無表情または不機嫌な表情】
【6. 大きな音を立てて物品を置く】
【7. 職員同士の大声での会話】

以上の非効果的なコミュニケーション行動は、認知症高齢者の抵抗や不安を引き起こすと考えられた。

(3) 非言語的コミュニケーション技能に関するガイドラインの開発と評価：

①非言語的コミュニケーション技能に関するガイドラインの作成

- ・効果的な非言語的コミュニケーション技能のリスト作成
- ・効果的ではない非言語的コミュニケーション

- ・コミュニケーション技能のリスト作成
- ②自己チェックリストの作成と得点化
- ③職員研修用の教材としての活用

教材テキストの内容
i コミュニケーションにおける非言語的コミュニケーションの意義
ii 非言語的コミュニケーションの種類
iii 効果的な非言語的コミュニケーション
iv 効果的ではない非言語的コミュニケーション
v 改善のための自己チェックリスト
vi 評価と解釈

④職員研修におけるガイドライン活用の効果の評価

上記の③および④については、実施するフィールドとの調整が間に合わず研究期間が終了した。今後継続して実施する予定である。

評価の視点は、以下の4点である。

- i 職員の満足度
- ii 知識・技術の改善の有無
- iii 行動・態度の変化
- iv 行動の変化に伴うケアの質の変化

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計0件)

[学会発表] (計0件)

[図書] (計1件)

- ① 水野喜代志編、小川妙子他著、保育出版社、実践と理論から学ぶ高齢者福祉、2009、200

6. 研究組織

(1) 研究代表者

小川 妙子 (OGAWA TAEKO)

群馬県立県民健康科学大学・看護学部看護学科・教授

研究者番号：80320711

(2) 研究協力者

竹渕 由恵 (TAKEBUCHI YOSHIE)

群馬県立県民健康科学大学・看護学部看護学科・助手

研究者番号：80559170