

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成24年5月18日現在

機関番号：10101

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2009～2011

課題番号：21659491

研究課題名（和文） 高齢者の精神機能を高める看護コミュニケーション・スキルの開発

研究課題名（英文） Improving the Cognitive Ability of the Elderly
by Developing the Communication skills of Nurses

研究代表者

宮島 直子 (MIYAJIMA NAOKO)

北海道大学・大学院保健科学研究所・准教授

研究者番号：60229854

研究成果の概要（和文）：

今回の調査では、熟練看護師が高齢者に対して行う声掛けは、1つの場面で約10秒であった。そしてその中で、高齢者の認知機能低下や聴力の低下を補うコミュニケーションをとっているだけではなく、高齢者の次の行動を起こす動機付けを行っていた。

また、熟練看護師が意識して行っている高齢者を対象としたコミュニケーションの特徴として「感覚器の機能低下を補う」、「理解を助ける」、「主体的発言を促す」、「尊重的態度を示す」、「事故を予防する」の5つがあげられた。熟練看護師は、これらのコミュニケーション・スキルを、主に臨床体験を通して自然に身につけていた。

研究成果の概要（英文）：

This survey identified that proficient nurses spent approximately 10 seconds each time they spoke with seniors. Nurses used communication skills to offset cognitive and hearing impairments, as well as to motivate patients to take expected actions.

And we found 5 important components (sensory impairments, assist patients' understanding, encourage patients to speak, respect patients' attitudes, and promote patient safety) for communicating with elderly patients. Nurses need good communication skills to be able to obtain information about elderly patients' interests and assess their understanding. The experienced nurses in this study learned these skills through their experiences.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	1,000,000	0	1,000,000
2010年度	1,100,000	0	1,100,000
2011年度	700,000	210,000	700,000
年度			
年度			
総計	2,800,000	210,000	3,010,000

研究分野：医歯薬学

科研費の分科・細目：看護学・基礎看護学

キーワード：コミュニケーション・スキル、高齢者、精神機能、看護

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

1. 研究開始当初の背景

看護場面におけるコミュニケーションの重要性は、広く認識されているが、看護者のコミュニケーション・スキルに関する実証的研究は少ないのが現状である。その原因として、実験的研究では厳密なコントロールが求められることから、一つのコミュニケーション・チャンネルに焦点を当てた研究が多いことがあげられる。これに対して実際のコミュニケーションでは、多数のコミュニケーション・チャンネルが同時に使用されているため、多くの研究成果が実際の場面では活用出来ないという現状がある。また、実験における厳密な環境のコントロールや生理的指標を測定するための電極の装着が被験者へストレスを与え、実践場面に即したコミュニケーションの評価を困難にしている。

更に、わが国では超高齢社会を迎え、高齢者の精神機能を高める看護コミュニケーション・スキルの開発が望まれるが、基礎的調査をはじめコミュニケーション・スキルの実証的研究報告はほとんど見当たらない。従来の看護者によるコミュニケーションの視点は、主として対象者の不安軽減や対象者との信頼関係の構築に重点が置かれている。しかし、看護者のコミュニケーションに高齢者の精神機能を高める積極的機能が強化されたなら、治療薬や特別な機器を使用せずに高齢者の健康の保持・増進に貢献することが期待でき、本研究の意義は大きい。

2. 研究の目的

本研究は、高齢者とのコミュニケーション経験が豊富な看護師（以下、「熟練看護師」とする）は、経験を通して高齢者の特徴にふさわしいコミュニケーション・スキルを獲得しているという考え方を前提とする。そして、高齢者の精神機能を高める看護コミュニケーション・スキルを熟練看護師の実践に即した場面から抽出し、その特徴を明確にすることを目的とした。

3. 研究の方法

被験者：35名（年齢は30歳～50歳代）であった。被験者は、熟練看護師群の20名と対照群の15名とした。なお、熟練看護師は、協力を得られた、道内のA病院（約500床）に勤務し、看護責任者から高齢者に対するコミュニケーションにおいて熟練した看護師として推薦を受けた20名である。勤務年数は10年以上であり、高齢者と日常的に関わっており、75歳以上の後期高齢者と毎日接している者は全体の75%であった。

調査期間：2010年3月～2011年3月

調査内容：各被験者に対して3種類の調査を実施した。①高齢者とのコミュニケーションに関する基礎的質問紙調査、②被験者が高齢者に声掛けをする模擬場面を設定した実験的調査、③半構成的インタビュー調査
それぞれの調査の概略は下記である。

①高齢者とのコミュニケーションに関する基礎的質問紙調査について：設問は、被験者の年齢、性別、高齢者との接触頻度についてからなる。高齢者との接触頻度については、対象を65歳以上と75歳以上の高齢者の場合に分けて、それぞれ5段階評定で回答を求めた。また、事前に高齢者と日常的にコミュニケーションをとる場面について、自由記載を求めた。

②被験者が高齢者に声掛けをする模擬場面を設定した実験的調査について：高齢者は、後期高齢者の女性で中等度の認知機能の低下と聴覚障害があることを条件とした。但し、プライバシーの保護と高齢者の心身への負担を考慮して、模擬場面での高齢者は人物ではなく、壁に実物大の顔写真を貼り、人物像についての情報を被験者に提示する形をとった。提示した情報は、氏名、年齢、性別、聴覚障害の程度、認知機能の低下の程度、趣味、嗜好品である。模擬場面については、高齢者と看護者のコミュニケーション場面をフィールドワークと文献から生活援助の視点で抽出した、以下の7場面である。

場面1：1日のはじめの挨拶、

場面2：食事の声掛け、

場面3：トイレへの促し、

場面4：入浴の声掛け、

場面5：散歩の誘い、

場面6：レクリエーションへの参加の促し、

場面7：1日のおわりの挨拶

被験者には、それぞれの場面について2種類の声掛けを行ってもらった。一つは、被験者それぞれが普段行っているようにしてくださいとのみ教示して、自由に声掛けをしてもらった。もう一つは、研究者が予め用意したセリフを使って声掛けをしてもらった。この場合には、全被験者が同一のセリフを声掛けすることになる。いずれも、練習時間をとった後に2回ずつ実施してもいい、2回目を正式なデータとした。

③半構成的インタビュー調査について：②の調査の後、全被験者を対象にインタビュー調査を行った。インタビューの所要時間は、1名につき、約30分間であった。インタビューの内容としては、高齢者とのコミュニケー

ションについて①言語的コミュニケーションで工夫していること、または工夫した方が良いと考えていること、②非言語的コミュニケーションで工夫していること、または工夫した方が良いと考えていること、③経験を通して大切だと考えていること、その他高齢者とのコミュニケーションに関することを自由に話してもらった。

分析方法：分析対象は、模擬場面における音声データと画像データである。被験者1名につき7つの模擬場面があり、総計245場面の音声データと画像データを基に音声分析と行動分析を行った。また、それらのデータを熟練看護師群と対照群で比較分析し、熟練看護師の特徴を明らかにした。

インタビューについては、質的に分析した。録音した内容を逐語録とし、1文を1データとした。データを抽象化してコードを抽出し、抽出されたコードを類似性からカテゴリー化してネーミングし、その構造を検討した。

4. 研究成果

(1) 音声データによる検討

声の大きさ、話す速さ、言葉の明瞭度において、熟練看護師群と対照群で有意な差は認められなかった。しかし、熟練看護師では、以下のような特徴が認められた。

1つの場面での声掛けの平均時間は、9.7秒(SD=5.8)、平均音韻数は、55.8(SD=26.9)、であり、話すスピードは、400字当たり平均68秒(SD=14.3)であった。但し、話すスピードは常に一定ではなく、単語と単語の間には、長いポーズが認められた。また、構文は単純であり、中には、助詞や助動詞を省略し、重要な単語を並べ、かつ単語の1音1音にアクセントをつけるパターンを多く認めた。使用する言葉では、対象者にとって馴染みのある言葉、興味関心を持てる言葉や相手を尊重する言葉が使用されていた。更に、行動への意欲を高める内容もあり、行動拡大に対する動機づけにつながると考えられた。

(2) 画像データによる検討

目線の高さ、対象者との距離、ジェスチャーの頻度において、熟練看護師群と対象群に有意な差は認められなかった。話し掛ける時の目線の高さは、両群とも相手に合わせるようにしていた。その仕方については、個人差が大きく、膝関節と体幹を大きく前屈させる場合や、膝を床につける場合や、しゃがみ込む場合もあった。また、対象者との距離については、両群とも出来るだけ対象者に近づくようにしていたが、声が小さい場合には、耳元で囁くように近づき、大きな場合には、適度に離れるなど、対象者との距離は声の大きさの影響を受け、また、自分の体が大きく相

手に威圧感を与えるので少し距離をとるようになっているなど、看護師固有の特徴の影響も受けていた。

(3) インタビューの結果から得られた熟練看護師の高齢者に対する看護コミュニケーション・スキルについて

インタビュー内容から全29のコードが得られ、それらは5つにカテゴリー化された。得られたコードとカテゴリーは下記である。なお、一部のコードは複数のカテゴリーに該当している。

① 覚器の機能低下を補う(9コード)

- ・はっきり言う
- ・大きな声で話す
- ・タッチングをする(手や肩)
- ・目線を合わせて話す
- ・笑顔で話す
- ・表情豊かに話す
- ・声のトーンを下げる
- ・口の形をはっきりさせて話す
- ・近づいたり、聞こえる測に寄って話す

② 理解を助ける(10コード)

- ・馴染みのある言葉を使う
- ・返答し易い内容を尋ねる
- ・始めに結論を述べ、後で理由を述べる
- ・繰り返して伝える
- ・ゆっくり話す
- ・要点を絞って話す
- ・わかり易い言葉(日常語)を使う
- ・その人の名前を呼ぶ
- ・相手の背景を考慮する
- ・表情豊かに話す

③ 主体的発言を促す(8コード)

- ・好きなことを話題にする
- ・興味あることを話題にする
- ・難しくない返答を求める
- ・「そうですね」と共感する態度を示す
- ・出来るだけ自分で判断できるように、オープンクエスションを使用する
- ・笑顔で話す
- ・相槌をうって共感する態度を示す
- ・真正面ではなく、横や斜めから話す

④ 尊重的態度を示す(4コード)

- ・丁寧語を使う
- ・尊重する態度を示す
- ・その人の名前を呼ぶ
- ・目線の高さを合わせて話す

⑤ 事故を予防する(2コード)

- ・食事の時は返答を求める話しはしない
- ・障害されていない感覚器を通して働きかける

感覚器や認知機能の低下は個人差が大きいため、熟練看護師は対象者との会話の中でそれらのアセスメントを行い、反応を確認しながらコミュニケーションをとっていた。感

覚器の機能低下では、主として聴覚と視覚に焦点が当てられていた。言語的には、わかり易く馴染みのある言葉の使用、複雑な表現を避ける(単純な表現とする)、非言語的には、ゆっくり話す、はっきり話す、やや大きな声で話す、声はやや低めにする、繰り返して話すなどがあげられていた。また、ジェスチャーやタッチングも取り入れていた。タッチングについては、高齢者の方から看護師にタッチングしてくることが多く、そのため看護師からのタッチングも自然と増えたということで、看護師のコミュニケーションが高齢者からの影響を受けていることが予測された。「主体的発言を促す」については、高齢者が判断、返答のできる質問をする、興味・関心のあるテーマで話すことがあげられ、高齢者の人生経験や生活体験など的高齢者の背景となる情報を得て活用していた。「尊重する態度を示す」では、敬語や丁寧語を使用する、名前を呼ぶ、目線の高さを同じかやや低くする(見下げない)ことなどがあげられた。尊重する態度を示すことは、高齢者の自尊感情や自己肯定感が高められることにより、闘病意欲の向上にも繋がると考えられる。

「事故を予防する」については、感覚器や認知機能以外の身体的機能の低下が考慮されていた。具体的には、誤嚥を防止するために、「食事中に返答を求める会話はしない」、転倒を防止するために「移動時に腰や腕手に触れる」ことがあげられていた。

上記にあげられたコミュニケーション・スキルは、看護師自身があまり意識せず、個々の臨床経験を基に自然と身につけられていた。また、熟練看護師に共通して認められていた。

(3)本研究結果から

今回の調査では、熟練看護師が高齢者に対して行う声掛けは、1つの場面で約10秒であった。そしてその中で、高齢者の認知機能低下や聴力の低下を補うコミュニケーションをとっているだけではなく、高齢者の行動拡大に繋がる、次の行動を起こす動機付を行っていた。

また、熟練看護師が意識して行っている高齢者を対象としたコミュニケーションの特徴として「感覚器の機能低下を補う」、「理解を助ける」、「主体的発言を促す」、「尊重的態度を示す」、「事故を予防する」ことが確認された。熟練看護師はこれらのコミュニケーション・スキルを、主に臨床体験を通して自然に身につけていた。

今回得られた熟練看護師による高齢者とのコミュニケーション・スキルは、高齢者の解剖生理学のおよび心理学的特徴を考慮した、高齢者の精神機能を高めるために有効で

あると考えられた。

(4) 本研究における今後の課題

今回の調査において被験者の声の大きさや話す速度については、熟練看護師群と対照群で有意な差を認めなかった。このことは、熟練看護師は相手の声の大きさや話す速度に合わせて自分の話し方を変えていること、相手の反応を見ながら、調整しているため、今回のような模擬場面では、データにバラツキが大きかったためと考えられる。特に声の大きさについては、相手との距離を考慮して調整されていた。また、使用する言葉についても、高齢者が聞き取り難い発音を避けるというよりも、簡単に馴染みのある言葉や丁寧で相手を尊重する言葉を優先して使用していた。そして、もし相手が理解していない様子を認めた場合には、ジェスチャーを活用するなど、工夫をするという特徴があった。

今後の課題として、高齢者の言動や反応に合わせて、コミュニケーションを調整していくスキルの解明が必要である。

5. 主な発表論文等

[学会発表] (計 2件)

①宮島直子、熟練看護師の高齢者に対するコミュニケーションの特徴—声掛けの言語に焦点を当てた量的分析、第15回東アジア看護学会、2012.2.23、シンガポール

②宮島直子、日本において熟練看護師が実践している、高齢者を対象としたコミュニケーションに関する調査、第8回国際看護学会、2011.10.28、ソウル

[その他]

ホームページ等

(記載事項なし)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

宮島 直子 (MIYAJIMA NAOKO)

北海道大学・大学院保健科学研究院・准教授

研究者番号：60229854

(2) 研究分担者

片丸 美恵 (KATAMARU MIE)

北海道大学・大学院保健科学研究院・助教

研究者番号：00451401

(H21→H22)