

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 15 日現在

機関番号：34414

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2013～2014

課題番号：25780355

研究課題名(和文) 認知症高齢者とのコミュニケーションの質に対する介護職員の自己評価とその関連要因

研究課題名(英文) Self-evaluation on the quality of communication of care workers for the elderly with dementia and related factors

研究代表者

神部 智司 (KAMBE, SATOSHI)

大阪大谷大学・人間社会学部・准教授

研究者番号：10342164

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,500,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、高齢者福祉施設に従事する介護職員による認知症高齢者とのコミュニケーションの質の自己評価とその関連要因について明らかにすることを目的とした。介護職員を対象に自記式質問紙を用いた郵送調査を実施し、回収されたデータを用いて重回帰分析を行った。その結果、介護職員の個人要因としての「認知症に関する知識量」および「認知症高齢者との援助関係における肯定的な認識」、さらには環境要因としての「職場の労働環境の質に対する肯定的な認識」が認知症高齢者とのコミュニケーションの質を高めるための重要な要因であることが示唆された。

研究成果の概要(英文)：This study aimed to examine factors related to self-evaluation on the quality of communication of care workers for the elderly with dementia in nursing homes. The research design is a cross sectional survey by mailed questionnaire. Result of the multiple regression analysis indicated that “knowledge about dementia”, “positive recognition in supportive relationship with the elderly with dementia” and “positive recognition on the quality of working environment” were positively and significantly related to self-evaluation on the quality of communication.

研究分野：社会福祉学

キーワード：高齢者福祉施設 認知症高齢者 介護職員 コミュニケーション 自己評価

1. 研究開始当初の背景

高齢者福祉施設での認知症ケア実践において、認知症高齢者とのコミュニケーションは、介護職員が認知症高齢者の要望や気持ちを理解し、良好な人間関係を形成・維持していくための重要なスキルであることが指摘されている。実際のところ、介護福祉士養成施設や介護職員初任者研修では、コミュニケーションの目的や役割、技法等に関する学習カリキュラムが確立されている。また、多くの高齢者福祉施設では、介護職員を対象とした職場内研修のプログラムの一つとして「コミュニケーション・スキル」が組み込まれているなど、認知症高齢者とのコミュニケーション・スキルの向上が図られている。認知症高齢者とのコミュニケーションに関する先行研究を概観すると、介護職員が認識しているコミュニケーションの困難さの内容やコミュニケーションにおける留意点などが報告されている。しかしながら、これらの先行研究の多くは、認知症高齢者とのコミュニケーションに関する実態レベルでの把握にとどまっている。

介護職員が認知症高齢者とのコミュニケーション・スキルを向上させるためには、「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」に対する自己評価が適切に行われなければならない。さらには、介護職員の個人要因および職場の環境要因という多角的視点から、「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」の関連要因について検討を行い、得られた知見を介護職員の養成教育や職場内研修のプログラムの内容、さらには職場の労働環境の改善などに反映させていく必要がある。

2. 研究の目的

本研究では、以下の3点について実証的に明らかにすることを目的とした。

(1) 介護職員の「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」に対する自己評価の実態について明らかにする。

(2) 介護職員が「認知症高齢者の認知能力」をどの程度把握しているのか、また「専門職としての価値観や態度」および「職場環境」についてどのように認識しているのかについて明らかにする。

(3) 介護職員の個人要因(「認知症高齢者の認知能力」「専門職としての価値観や態度」)および職場の環境要因(「職場環境」に対する認識)が「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」とそれぞれどの程度関連しているのかについて明らかにする。

3. 研究の方法

上記3点の研究目的に対して、以下に示すとおり(1)質的調査と(2)量的調査をそれぞれ設定した。

(1) 介護職員の認知症高齢者とのコミュニケーションに対する認識がどのような内容で構成されているのかについて検討するため、調査協力が得られた近畿地方の介護老人福祉施設(3か所)の介護職員6名に対して、半構造化面接法による個別面接調査を実施した。調査時間は、介護職員1名につき約30~40分であった。個別面接では、コミュニケーションのポイントとして飯干(2011:4-5)が指摘している【理解する】【伝える】のそれぞれについて、どのようなことに留意しているのかを自由に語ってもらった。分析方法は、まず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(テキストデータ)を作成した。次に、このテキストデータを熟読して、認知症高齢者とのコミュニケーションにおける【理解する】【伝える】のそれぞれに対する認識(留意していること)として語られている内容の抽出作業を行った。そして、抽出した内容の類似性に着目して整理・分類を行った。

(2) 2015年1月時点でWAM NETに登録されている近畿地方A県内の介護老人福祉施設(381施設)を調査の対象施設とし、1施設あたり4名(合計1,524名)の介護職員を調査対象者として、無記名自記式の調査票を用いた郵送調査を実施した。回答者(介護職員)4名の選定は施設長に依頼した。有効回収数は385票であった(有効回収率25.3%)。分析対象者(385名)の基本属性について、性別は女性53.8%、男性46.2%、平均年齢は33.5±10.2歳、介護福祉士有資格者の割合は63.9%、介護職歴(平均値)は85.7±68.0か月であった。

調査項目として、回答者の基本属性、「コミュニケーション・スキル(23項目)」(西田ら2007)、「認知症に関する知識量(15項目)」(金ら2011)、「介護の専門職性に関する認識(7項目)」(社会福祉専門職研究会2003)、「労働生活の質(QWL)(15項目)」(Lee2003)の尺度を用いた。

それぞれの尺度の回答選択肢について、コミュニケーション・スキルは「ほとんど意識しない(1点)」「いつも意識して用いる(4点)」の4件法とし、23項目の合計得点を算出した。認知症に関する知識量は「そう思う」「そう思わない」「分からない」の3件法とし、正答に1点、それ以外に0点を付与して15項目の合計得点を算出した。介護の専門職性に関する認識は「全くそう思わない(1点)」「非常にそう思う(5点)」の5件法とし、因子分析(主因子法, promax回転)によって抽出された2つの下位因子(「入居者との援助関係」「仕事に対するやりがい・誇り)」ごとに合計得点を算出した。労働生活の質(QWL)に関する認識は「非常によくあてはまる(6点)」「まったくあてはまらない(1点)」の6件法とし、15項目の合計得点を算出した。

分析方法は、コミュニケーション・スキルを従属変数、認知症に関する知識量および介護の専門職性に関する認識(2つの下位因子)、労働生活の質(QWL)に関する認識を独立変数とし、回答者の基本属性(性別、年齢、介護福祉士資格の有無、介護職歴)を調整変数として重回帰分析を行った。

以上の統計分析にはIBM SPSS 22.0J for Windowsを使用した。

4. 研究成果

(1) 認知症高齢者とのコミュニケーションに対する認識

介護職員(6名)に対して半構造化面接法による個別面接調査を実施した。その結果、第一に、認知症高齢者の考えや気持ちを【理解する】ことに対する介護職員の認識として語られている内容は、<受容・共感的態度で対応すること><相手のペースに合わせる<こと><言葉や表情から読み取れる気持ちに配慮すること>の3つに分類された。第二に、自分(介護職員)から認知症高齢者に【伝える】ことに対する介護職員の認識として語られている内容は、<話し方に配慮すること><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つに分類された。以上の結果から、介護職員は、これら7つの内容で構成された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。また、これらの内容については「適切に実践できている」という認識とともに、「適切に実践できていない(不安や困難さを感じている)」という認識の両面が語られていた。このことから、介護職員のコミュニケーション・スキルの向上を図るためには、これら7つの内容に関する理解を深めるとともに、認知症高齢者とのコミュニケーションに対する不安や困難さの軽減ないし解決につながる事例検討などの研修プログラムを積極的に取り入れていくことの必要性が示唆された。

(2) 「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」に対する自己評価の実態

近畿地方 A 県内の介護老人福祉施設(381施設)の介護職員(1施設あたり4名、合計1,524名)を対象に自記式質問紙を用いて郵送調査を実施した。「コミュニケーション・スキル(23項目)」の合計得点(23~92点満点)を算出した結果、回答者全体の平均点は68.3(±9.7)点であった。また、最低得点は36点、最高得点は92点であった。次に、項目別得点では「軽蔑的、否定的な表現を使用しない」「ゆっくり話す」「相手の話に関心を持って聞き、相槌を打つ」の3項目で得点が

相対的に高いことが示された。一方で、「テレビ、ラジオなどの気が散りそうなものを相手の周囲から取り除く」という環境面への配慮に関する1項目、および「大げさなリズムで話さない」「て」「に」「を」「は」を省略しない」の2項目で得点が相対的に低いことが示された。

(3) 介護職員の「認知症に関する知識量」「介護の専門職性に対する認識」「労働生活の質(QWL)に対する認識」の実態

「認知症に関する知識量(15項目)」を得点化(0~15点満点)した結果、回答者全体の平均点は12.5(±2.3)点であった。また、項目別得点で比較してみると、15項目中11項目で回答者の8割以上が「正答」を回答していた。しかし、「認知症の人のうつ状態は、自信を失いやすい状態であることを表している」「認知症の物盗られ妄想の相手は、身近にいる人が対象となることが多い」の2項目は、「正答」の回答率が7割以下であった。このことから、認知症の「行動・心理症状(BPSD)」やその対応方法に関する知識量を増やしていくことの必要性が示唆された。

「介護の専門職性に対する認識」

因子分析で抽出された下位因子「入居者との援助関係(4項目)」の合計得点(4~20点満点)および「仕事に対するやりがい・誇り(3項目)」の合計得点(3~15点満点)をそれぞれ算出した。その結果、「入居者との援助関係(4項目)」の平均点は13.8(±2.4)点であった。また、最低得点は4点、最高得点は20点であった。次に、「仕事に対するやりがい・誇り(3項目)」の平均点は11.4(±2.2)点であった。また、最低得点は3点、最高得点は15点であった。さらに、項目別得点では、「仕事を通して、自分自身も成長している」「やりがいをもって仕事をしている」の2項目で得点が相対的に高いことが示された。一方で、「入居者のニーズに適切に応えることができる」「入居者に信頼されている」の項目で得点が相対的に低いことが示された。

「労働生活の質(QWL)に対する認識」

「労働生活の質(QWL)に対する認識(15項目)」の合計得点(15~90点満点)を算出した。その結果、回答者全体の平均点は60.1(±8.9)点であった。また、最低得点は34点、最高得点は90点であった。次に、項目別得点では、仕事のやりがいやチームワーク、自身の人間的成長などに関する内容で得点が相対的に高いことが示された。一方で、給与や待遇など「雇用環境」に関する内容で得点が相対的に低いことが示された。介護報酬面では、「介護職員処遇改善加算」による介護職員の給与の増額が図られているところである。しかし、それでも多くの介護職員が満足できる給与体系であるとは言い難く、今

後もより一層、制度・政策と運営の両面から待遇改善に取り組むことの必要性が示唆された。

(4) 介護職員の個人要因(「認知症に関する知識量」「介護の専門職性に対する認識」)および職場の環境要因(「労働生活の質(QWL)に対する認識」と「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」との関連

「認知症高齢者とのコミュニケーションの質」に関連する要因について検討を行うため、「コミュニケーション・スキル」を従属変数、「認知症に関する知識量」「介護の専門職性に関する認識(2つの下位因子)」「労働生活の質(QWL)に対する認識」を独立変数とし、回答者の基本属性(性別、年齢、介護福祉士資格の有無、介護職歴)を調整変数として重回帰分析を行った。

その結果、「認知症に関する知識量」($\beta = .177$)および「介護の専門職性に対する認識」の2つの下位因子のうち、「入居者との援助関係」($\beta = .202$)が「コミュニケーション・スキル」と1%水準で有意に関連していた。また、「労働生活の質(QWL)に対する認識」($\beta = .140$)が5%水準で有意に関連していた。調整変数では、「年齢」($\beta = .179$)が1%水準で有意に関連していた。なお、この重回帰モデルの調整済み決定係数(R^2)は.154であり、モデルの有効性を示すF値は0.1%水準で有意であった。また、VIF値は4以下であり、独立変数間の多重共線性は高くないと判断した。

以上の分析結果から、介護職員が認知症高齢者とのコミュニケーション・スキルを向上させていくためには、まず、介護職員が認識しているコミュニケーションの内容とそれに対する不安や困難さに着目し、その軽減ないし解消に向けた研修プログラムを設定することの重要性が示唆された。加えて、認知症の行動・心理症状(BPSD)やその対応方法などに関する知識量を増やしていくこと、認知症高齢者と良好な援助関係を形成し、介護専門職として適切な援助を実践しているという肯定的な認識を高めていくこと、介護職員が働きやすい職場の労働環境の改善に取り組んでいくことが、認知症高齢者とのコミュニケーション・スキルの向上につながる重要な要因であることが示唆された。

<引用文献>

飯干紀代子、中央法規出版、今日から実践 認知症の人とのコミュニケーション 感情と行動を理解するためのアプローチ、2011、4-5

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1件)

神部智司、介護老人福祉施設における若手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、大阪大谷大学紀要、査読無、49号、2015年、1-9

[学会発表](計1件)

神部智司、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、日本社会福祉学会第62回秋季大会、2014年11月30日、早稲田大学(東京都・新宿区)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

神部 智司(KAMBE SATOSHI)
大阪大谷大学・人間社会学部・准教授
研究者番号：10342164