

## 高齢者介護施設における依頼行為の相互行為分析

Interactional analysis of request behavior in nursing care home for elderly

秋谷直矩<sup>†</sup> 山崎敬一<sup>‡</sup> 三橋弘次<sup>†</sup> 久野義徳<sup>†</sup>

Naonori Akiya Keiichi Yamazaki Kouji Mitsuhashi Yoshinori Kuno

### 1. まえがき

高齢社会を迎え、ケアワーカーの慢性的不足は大きな社会問題になると考えられる。ケアワーカーが不足する要因は様々な視点から指摘されているが、そのひとつに、高齢者介護によるケアワーカーの身体的・精神的負荷の大きさによる離職率の高さがある。

本研究グループでは、高齢者介護におけるケアワーカーの身体的・精神的負荷を軽減するために、その高齢者介護を支援するシステム開発を目指している。しかし、なんらかの支援システムを開発するためには、まず高齢者介護という相互行為が、ケアワーカーと高齢者間においてどのような手続きのもとに行われるのかということを知る必要がある。

以上の関心のもとに、本研究グループでは、支援システム開発のリソースとして、高齢者介護におけるケアワーカーと高齢者間の相互行為を社会学のエスノメソロジー[1]の知見を用いて詳細に分析していく。なお、これまでの分析については秋谷[2]、Yamazaki[3]がある。また、それをリソースとした開発も同時に行っている。

### 2. 調査概要

高齢者介護施設におけるケアワーカーと高齢者の相互行為を分析するために、3つの施設において2005年から2007年の間、計64時間ビデオ撮影を行った。そのビデオデータから、介助行為を組織する身体的行為および発話を収集した。

#### 2. 1. 調査実施施設について

A施設とB施設はどちらも地方都市にある中規模の特別養護老人施設であり、長期入所サービス、ショートステイサービス、デイサービス、ホームヘルプサービスを行っている。なお、A施設は関西にあり、B施設は関東にある。そしてC施設は関東地方都市にある地域福祉事業所であり、デイサービスおよびホームヘルプサービスを行っている。今回ビデオ撮影を行ったのはいずれもデイサービスである。A・B施設では利用者約30名に対して職員は5名ないし6名、C施設では利用者8名に対して職員5名が常時フロアにおり、介護サービスを行っていた。なお、A・B施設では常時フロアにおいて介護サービスを行っている職員のほかに、入浴介助のために入浴所に詰めている職員が若干名いた。

埼玉大学理工学研究科

<sup>†</sup>Graduate School of Science and Technology,  
Saitama University

埼玉大学教養学部

<sup>‡</sup>Faculty of Liberal Arts, Saitama University

### 3. 高齢者介護施設における相互行為分析

調査を行ったデイサービスでは、利用者約30名に行っているケアワーカーもおり、食事介助時にはフロアでのケアサポートにまわるなど、時間によってフロアに詰めるケアワーカーの人数は多少変わる。だが、多くの利用者を少数のケアワーカーでケアを行わなければならないという点は変わらない。

こうした特徴ゆえに、高齢者は、ケアワーカーになんらかのケアをして欲しい場合は、フロアに点在するケアワーカーのアテンションを自身に引き付ける必要がある。つまり、なんらかのケアをして欲しいという意図を伝達する前に、まずは両者の志向性が重なっているということをお互いに理解していることがわかるようにする必要があり、そのために、ケアワーカーは、高齢者が自身にアクセスしやすいような身体配置をとる。そうすることで、アクセス可能な身体配置をとったケアワーカーに対して、高齢者は、視線を合わせる、呼びかけるなどといった行為を行うことが可能になる。そして、それに対してケアワーカーが応答することで、ようやく高齢者とケアワーカーの志向性が重なったということが両者に対して理解可能になる。こうしたケアワーカーによるアクセス可能な身体配置のことをAvailability[3]といい、なんらかの行為を投射された対象であることを、行為を投射した主体に理解可能なかたちで示すことをReciprocity[3][4]と呼ぶ。

#### 3. 1. 「依頼」と「申し出」

以上の相互行為的な一連の手続きが行われ、高齢者とケアワーカーの志向が重なったことが両者にレリヴェンスになったのち、ようやく高齢者はケアワーカーにケアして欲しいことを「依頼」することができるようになる。

#### データ 1

CG=ケアワーカー、OP=高齢者

01 CG: どした

02 OP: 今風呂からあがってきたからカルピスちょうだい

03 CG: よっしゃわかった

04 OP: はい

どした
CG: .....XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
今風呂からあがってきたからカルピスちょうだい
OP: _____XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(手をCGに振る)

図1.データ1トランスクリプト詳細

例えば、データ1では、02行目の「依頼」が行われる以前に、高齢者による呼びかけ（手をCGに振る）に対して、

両者の視線の交錯（図1において、「x」は両者の視線が交錯していることを示す）およびケアワーカーによる「どした」という応答が行われている（ケアワーカーによる Reciprocity の表示）。

だが、高齢者介護施設において、高齢者からケアワーカーへなんらかの「依頼」が行われる場合、必ずしもこうしたシークエンスになるわけではない。

#### データ2

01 OP : あそうだ、ごめん

02 CG : [ん？

03 OP : [老眼鏡ないと、ダメなんだ

04 CG : あ、じゃメガネ、[出あしま.:すね.:

05 OP : [メガネ うん

・ [ (小鉤括弧) は上下の発話が重なってなされたことを示す。

・ : (コロン) は音が伸ばされていることを示す。

データ2において見出されるのは、03行目の高齢者の発話は、その後に「依頼」が行われることを投射する形でデザインされた発話であるということである。すなわち、「老眼鏡がないとだめ」なので「老眼鏡を取ってきて欲しい」ということである。ところが、データ2は結局そのような展開にはならない。04行目のケアワーカーの発話でわかるように、会話のコンテキストを参照することでケアワーカーは高齢者が「してほしいこと」を察知し、高齢者によって「依頼」する前に「申し出」を行っているのである。このように、会話構造上「依頼」よりも「申し出」が優先的になされるということ Preference Organization[5][6]という。高齢者介護施設において、こうしたシークエンスの会話は非常に多く見られた。

高齢者による依頼に優先してケアワーカーが申し出を行うという場面の特徴は、いわば依頼が後で行われるであろうということを投射した発話が高齢者によってなされている、ということだった。つまり、こうしたシークエンスにおいて、志向を重ねる積極的な呼びかけおよびケア対象の指定は高齢者によってなされている。

ところが、志向を重ねる積極的な呼びかけが高齢者からなされているにも関わらず、ケア対象の指定がなかなか高齢者によって指定されない、という場面も見られた。

#### データ3

01 OP : (Cの方を見る)

02 (1.0)

03 OP : (Cの方を見る)

04 CG : どこいくの

05 (0.8)

06 OP : トイレ

07 (0.7)

08 CG : どっか行くの

09 OP : トイレにはまだ行かへんけどな

10 CG : うん

11 OP : 歩くねん

12 CG : はいよっしゃ、ほんだ歩こ

13 OP : うん(0.5)ちよっともう向こういったら時間とかかかるさかい[な

14 CG : [よっしゃ

データ3の01、02行目でみられるように、高齢者からケアワーカーへ志向を積極的に重ねる行為が行われているにも関わらず、高齢者の依頼内容が理解可能になるのは11行目であり、そこに至るまで、高齢者はケアワーカーに「推測」させている(06行目)。このデータ3のように、志向の獲得は高齢者側から行われるが、依頼内容の明確化を積極的に行わず、いわばケアワーカーに「推測」させ、「申し出」の発話を引き出すような場面も見られた。そうした場面はいずれも高齢者自身の「身体」に直接ケアを受ける種類の援助を要求する場面であった。

#### 4. むすびにかえて

以上みていったように、高齢者の「依頼」に対してケアワーカーの「申し出」の発話が優先的になされるという場面と、また、高齢者によって、ケアワーカーとの志向を重ねる行為が行われているにも関わらず、発話の権利をケアワーカーに譲り、なぜ志向を重ねたのか?ということケアワーカーに推測させる場面が見られた。こうした発話形式の違いは、依頼対象によって異なるということが明らかになった。だが、今のところその違いは高齢者の身体に直接行われる類の援助を欲する場合か、それ以外かという大雑把な2分類に過ぎない。この分類をさらに詳しくみていくことが今後の課題である。

#### 参考文献

- [1] Garfinkel, H., ``Studies in Ethnomethodology, '' Prentice-Hall, 1967.
- [2] 秋谷直矩, 丹羽仁史, 坪田寿夫, 鶴田幸恵, 葛岡英明, 久野義徳, 山崎敬一, “介護ロボット開発に向けた高齢者介護施設における相互行為の社会学的分析,” 信学論, Vol.J90-D, No.3, pp. 798-807, March 2007.
- [3] Yamazaki, K., Kawashima, M., Kuno, Y., Akiya, N., Burdelski, M., Yamazaki, A., Kuzuoka, H., ``Request and Prior-to-request behaviors within elderly daycare: Implications for developing service robots for use in multiparty settings. '' Proc. of ECSCW'07.
- [4] Heath, C., ``Talk and Reciprocity: Sequential Organization in Speech and Body Movement, '' J. M. Atkinson, and J. Heritage, (eds.): Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis, Cambridge University Press, pp. 247-255, 1984.
- [5] Schegloff, E. A., ``Preliminaries to preliminaries: Can I ask you a question?'' Sociological Inquiry, 50 (3/4): 104-152, 1980.
- [6] Heritage, J., Garfinkel and Ethnomethodology, Cambridge: Polity Press, 1984.