

高齢者施設における受容の捉え方と実際

—認知症高齢者の帰宅願望への対応から

Keyword

受容・認知症ケア・帰宅願望・意識・実践

馬淵 生伍 特別養護老人ホーム ゆめあまみ(龍専塾)
平井 亨 京都府介護福祉士会
近藤 一城 東高瀬川センターショートステイ
大迫浩太郎 特別養護老人ホームひばり

I 研究の背景及び目的

近年高齢化が進む中、我が国では2012年には高齢化率が23.3%に突入し、「超高齢化社会」となるに至っている。介護保険制度における要支援・要介護認定者数は、2010年の502万人から2025年には720万人へと拡大する見通しであり、これに伴い必要となる介護労働者数は200万人と見込まれている。なかでも2010年には65歳以上人口に占める認知症高齢者の割合が約10%に達しており、今後も認知症高齢者と関わる機会が増えることが将来推計にも表れている。

そんな中2009年度に、介護福祉士養成課程のカリキュラムが改正され、「認知症の理解」として新たに科目が設けられたことから、認知症高齢者へのケアの質の重要性が求められてきている。

その一方で施設職員による虐待の相談・通報件数は増加しており、その被害者の多くが認知症高齢者であることが推測される¹⁾。

そこで本研究においては、高齢者施設での認知症高齢者に対するケアに焦点を当てることとし、認知症高齢者への対応とその関わりへの理由から、「受容」という技術に着目する。まずは本研究の目的として、施設職員の「受容」の捉え方とその実際の行動を明らかにすることとした。

本論で行う調査では、受容を行えているかどうかという職員の意識と、実際に行っている実践とが伴っているものなのかを明らかにするといった、探索的な目的として本研究に臨むこととしている。

II 研究方法

各々の施設種別における平均要介護度の高さから、認知症高齢者と関わる機会の多い、特別養護老

人ホーム、老人保健施設、短期入所施設、グループホーム、小規模多機能型居宅介護事業所の計5ヶ所の事業所の協力を得て質問紙調査を行った。

1 調査対象

縁故法による、大阪府・京都府内の上記高齢者施設の施設職員243名に回答を求めた。

2 調査方法

自記式質問調査を留置法にて行う。

3 調査期間

調査期間は、2012年7月10日から7月25日である。

4 質問紙の概要

質問紙調査内容に関しては以下の通りである。

①調査対象者の属性について

性別、年齢、経験年数、資格、現在の所属事業所の種別、現在の職種、福祉系学校卒業の有無に関して選択肢法にて回答。

②認知症高齢者への支援場面における事例について

以下の認知症高齢者への支援場面に対して、自由回答法にて回答。

1) 帰宅願望の場面

2) 食事への要望の場面

3) 入浴に対する拒否の場面

③職員の受容に対する意識について

1) 受容という用語を知っているかどうか

2) 自職場にて受容を実践できているかどうか

3) 受容という技法が必要かどうか

表1 認知症高齢者への支援場面における事例について（帰宅願望場面のみ）

以下の3つの事例に対して、あなたはどのような対応をしますか？ また、なぜそのような対応をされるのですか。記述式でお答え下さい。（現場であなたが実際にやっている対応をお書き下さい）

(1) ある日、施設のショートステイに來られたAさんが、夕方より不安そうな表情で頻りに歩き出そうとするなど、落ち着きがなくなり始めました。「帰ります」などの帰宅願望がみられます。

● 「帰ります」と訴えられているAさんへ、あなたは最初の一言目に何と声をかけますか？ またその後どのように対応されますか。具体的ににお答え下さい。

[]

・なぜそのような対応をしようと思ったのですか？

[]

5 分析方法

本論では上記の調査項目のうち、利用者側から発せられる場面として、「帰宅願望の場面」について分析を行うこととした。

分析方法は、支援場面における職員の一言目の対応とその後の対応、及びそれらの対応の理由についての自由記述をコーディングし、カテゴリーに分類した。その後カテゴリーを受容、非受容に分類した。

これらの作業は、2名の研究者が各々で行い、その後、双方の結果の照らし合わせを行った。結果の相違部分に関しては、他の研究者も加わり再度検討を重ね、合意が得られるまで討議を行った。分析の結果を、当該領域を専門としている大学の研究者からエキスパートレビューを受け、分析結果が妥当であると評価を得た。

6 倫理的配慮

調査協力者には、研究の趣旨を説明し、知り得た情報を研究以外には使用しないことを書面で説明し同意を得た。また、アンケートにより回収したデータの管理については、管理者を研究責任者1人へ一括し、プライバシー保護に留意し管理を行った。

III 受容の定義

まず本論での「受容」の定義を抑えておきたいが、

受容という用語の意味には著書によって様々であり、はじめにそれらを整理する必要がある。

C.R.ロジャースは、来談者中心療法での条件の1つである、無条件の積極的関心の説明で、受容をこう使っている。「クライアントが否定的な感情、「悪い」感情、苦痛の感情、恐怖の感情、防衛的な感情、異常な感情を表現しても、「良い感情」、肯定的な感情、成熟した感情、自身のある感情、社会的な感情を表現した時と同じように、その表現を受容しているという感情であり、また、クライアントが不一致のありようをしていても、一致のありようをしているときと同じように、そのありようを受容していることである。すなわちクライアントを一人の価値ある人間としてまごど受け取ること」（佐治ほか 2005）と示している。

バイステックは、「クライアントを受けとめるという態度ないし行動は、ケースワーカーが、クライアントの人間としての尊厳と価値を尊重しながら、彼の健康さと弱さ、また好感をもてる態度ともてない態度、肯定的感情と否定的感情、あるいは建設的な態度および行動と破壊的な態度および行動などを含め、クライアントを現在のありのままの姿で感知し、クライアントの全体に係わることである」（バイステック、尾崎新ほか訳 2006）、と述べている。

これらの受容の用語の意味を並べると、ひとつに受容という用語を使用したところで、それぞれに表現の違いが表れているのがわかる。しかし本論での受容の扱いとして、一定の条件を経て行われた行為こそが、受容を行ったこととして認められることとしなければ、行為の結果として一貫性が生まれない。そこで、バイステックは、「クライアントを受け止めようとするケースワーカーの内面的態度は、知的な確信にもとづいた、あるいは情緒の色彩をいくらかおびた、意志の方向性であるといってもよい。しかし、ケースワーカーがこの態度を意識し、態度として表わし、さらにそれを専門的行動ないし行為とすると、それはもはや原則と呼ぶことがふさわしい」（バイステック、尾崎新ほか訳 2006）、とも言っている。つまりケースワーカーがクライアントへ、本論に置き換えた施設職員から認知症高齢者への場合としては、施設職員が受容を行おうという内面的態度を働かした上で、外面的態度として認知症高齢者へ表現していることが受容を行っていると言える。そこで、本論の調査結果の分析においては、ア

アンケート調査項目の②において、事例に対しての対応とその理由の記述を求めている。その回答に対して、理由の部位に関しては内面的態度として捉え、「受容群」、「非受容群」として分類する。対応に関しては外面的態度と捉え、「受容的態度」、「非受容的態度」として分類を行った。それら2つの態度を双方共に行えている者が、受容という専門的行動として表れているとみなされる。本論ではこれを受容と捉え、論述することとする。

IV 研究結果

1 調査対象者の属性

各事業所の職員243人にアンケート用紙を配布し、142人（58.4%の回収率）から回答が得られた。対象者の基本属性は表2の通りである。

表2 回答者の基本属性

性別	女性	89人 (58.2%)
	男性	52 (36.9)
年齢	20歳未満	1 (6.8)
	20歳以上	52 (36.9)
	30歳以上	38 (27.0)
	40歳以上	30 (21.3)
	50歳以上	20 (14.2)
経験年数	1年未満	12 (8.5)
	1年～3年未満	32 (22.7)
	3年～5年未満	27 (19.2)
	5年～10年未満	48 (34.1)
	10年以上	20 (14.2)
所有資格	介護福祉士	48 (34.1)
	社会福祉士	3 (2.1)
	社会福祉主事	22 (15.6)
	ヘルパー1級・2級	65 (46.2)
	介護支援専門員	15 (10.7)
	その他	9 (6.4)
所属事務所	特別養護老人ホーム	84 (59.6)
	デイサービス	3 (2.1)
	グループホーム	17 (12.1)
	老人保健施設	25 (17.8)
	その他	15 (10.7)
現在の職種	介護職員	134 (95.1)
	相談員	2 (1.4)
	介護支援専門員	3 (2.1)
	管理者	1 (0.7)
	その他	3 (2.1)
福祉系学校	卒業した	62 (44.0)
	卒業していない	78 (55.4)
合計		142 (100)

表中の数字は該当数

2 調査対象者の対応とその理由の分析結果

分析に当たって、帰宅願望場面での対応を外面的態度としてとらえ、その対応の理由を内面的態度としてとらえた。その結果、外面的態度としては、〔繰り返しの技法〕、〔傾聴〕、〔寄り添い〕、〔質問〕、〔説得〕、〔気を逸らす〕、〔事実の説明〕、〔その他〕の8つのカテゴリーが生成された（表3）。この8つのカテゴリーを受容的態度と非受容的態度に分類した（表4）。また、対応の理由については、内面的態度として受容群、非受容群に分類した（表6）。以下、アンケート内容より抽出した各項目について、結果を述べる。尚、〔 〕は各カテゴリーを示し、「 」は回答の引用である。

①一言目の対応

1) 受容的態度

帰宅願望場面の対応として行う受容的態度は、〔質問〕、〔繰り返しの技法〕、〔傾聴〕、〔その他〕の4つのカテゴリーが形成された。

〔質問〕では「どこへ行きますか」、「家に帰って何をしなければならないのですか」などのように、相手の今考えていることや、本人の中で置かれている状況などを知ろうとするような内容がみられた。また一言目の対応として、〔質問〕が67人（47.1%）と最も多かった。

〔繰り返しの技法〕では「帰りたいですね」のように、相手と同様の意味を有した言葉で返答している。

〔傾聴〕では、「帰りたいというお話を聞く」、「本人の話を傾聴する」といった、相手の話を聴こうという姿勢が表れている。

〔その他〕では、「送りますよか」や「帰宅の準備をしますから、少し待ってください」などのように、相手の訴えに対して要望を受け入れるなどの内容が挙げられた。

これらの4つのカテゴリーは、帰宅願望のある認知症高齢者を受容しようとする動きとして、尊重、理解、時間的共有を図ろうとするなどの働きがみられる心理的共通点から、受容的態度としてまとめた。そして一言目では全体を通して、93人（65.5%）と、過半数が受容的態度を行っていることがわかった。

2) 非受容的態度

一言目での帰宅願望場面の対応として行う非受容的態度は、〔説得〕、〔事実の説明〕、〔気を逸らす〕の3つのカテゴリーから形成された。

〔説得〕では「本日は祝日のため、タクシーなど交

通手段がないので、今日は帰れません」という何らかの事情を伝えるなどし、自宅に帰れないこと、施設に泊まることを説明している内容がみられた。中には、「息子・娘さんが今日は仕事で少し遅くなるらしいので、少しだけ待っていてねと言っていましたよ」のように、家族のことを言葉として表出させているものもあり、様々な内容を本人に伝えている様子が窺える。また、〔説得〕は非受容的態度において、一言目では最も多い21人（14.8%）が行っていた。

〔事実の説明〕では、「○日の○時にお迎えが来るのでゆっくりして行って下さい」や「今日はここにお泊まりなんです」などと、詳しく帰る日時を伝えるといったことや、今日は施設で泊まってもらうことになっている、という事実を相手に伝えている。

〔気を逸らす〕では、「もうすぐ夕食ができますの

でそれを食べてお待ちください」のような、別の事柄を話題として取り上げ、相手の帰りたという気持ちを別の方向に逸らせている内容がある。また、「そうですね、では迎えに参りますので、それまで散歩をしませんか」のような、行動も伴う働きかけもあり、内容は様々である。〔気を逸らす〕は一言目としては9人（6.3%）が行っており、非受容的態度の中で最も少ないものとなった。

以上の〔説得〕〔事実の説明〕〔気を逸らす〕という3つのカテゴリーは、認知症高齢者への尊重や理解をしようとする支援姿勢よりも、支援者側の意向が上回っている意味合いが強い、という働きかけであることから非受容的態度とした。そして一言目では全体を通して、43人（30.3%）と、3割程度が非受容的態度を行っていることがわかった。

表3 一言目における帰宅願望場面での外面的態度

カテゴリー	サブカテゴリー	主な言葉かけや行動（引用）
〈受容的態度〉	〔質問〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「どうなさいましたか何かお手伝いしましょうか」 ・「なぜ、帰ろうと思ったのですか」 ・「どこに行きますか」 ・「家で何をしなければならぬのですか」 ・「家、どこでしたっけ」
	〔繰り返しの技法〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「そうですね帰りたいですか」 ・「帰りたいですね」 ・「そうですね帰りましょうね」
	〔傾聴〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「帰りたというお話を聞く。」 ・「本人の話を傾聴する。」
	〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「送りましょうか」 ・「わかりました」 ・「わかりました帰宅の準備をしますから、少し待ってください」
〈非受容的態度〉	〔気を逸らす〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「Aさんお茶でもどうですか」 ・「もうすぐ夕食ができますのでそれを食べてお待ちください」 ・「そうですね、では迎えに参りますので、それまで散歩をしませんか？」 ・「まだ帰る時間ありますし、～しましょうか」
	〔説得〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「息子・娘さんが、今日は仕事で少し遅くなるらしいので、少しだけ待っていてねと言っていましたよ」 ・「今日は祝日のため、タクシーなど交通手段がないので、今日は帰れません」 ・「ひとまず今日はゆっくり休んでもらえるよう説明する。」 ・「今夜はこちらでゆっくり出来ますよ」 ・「もうすぐ帰れますよ」 ・「もう夜になってしまうので、今晩は泊まって行って下さい」 ・「今日のご飯の用意しましたし、泊まって明日帰りましょうか」 ・「今日はここで一緒に過ごしましょう」
	〔事実の説明〕	<ul style="list-style-type: none"> ・「今日は帰る日ではない事を伝える。」 ・「○日の○時にお迎えが来るのでゆっくりして行って下さい」 ・「今日はここにお泊まりなんです」 ・「今日は泊まりなので帰れませんよ」

②その後の対応

帰宅願望場面で一言目の言葉かけの次に行うその後の対応として、受容的態度は、〔傾聴〕、〔質問〕、〔寄り添い〕、〔その他〕の4つのカテゴリーから形成された。以下、それぞれの特徴として述べる。

1) 受容的態度

〔傾聴〕では、「帰宅理由を否定することなく傾聴する」といった相手を受け入れる気持ちを持つ言動や、「相手が落ち着くまで話を聞く」といった、その後の対応として時間的制限を設けず対応しようとする姿勢が窺えた。その後の対応としては20人(14.1%)と最も多かった。

〔質問〕では、一言目と同様の内容が多かったが、「何が不安なのか聴きだす」といった、帰りたいという主訴だけに焦点を当てるのではなく、その背景要因まで視点を当てるものもみられた。

〔寄り添い〕では、「そばに一緒にいるようにする」といった相手と同じ場所や時間を共有するものがあり、「フロアを散歩したり外まで出る」などの移動を伴いながら対応している内容も挙げられている。

〔その他〕では、「送りますか」と同様の内容も見られたが、「家に連絡が可能か確認」や、「自宅へ連絡してみましょうか」などといった対応がみられた。

以上の4つのカテゴリーに関しても、一言目と同じ理由により受容的態度とした。その後の対応では、全体を通して43人(30.3%)と、一言目の非受容的態度と同数値となり、一言目とは異なり3割程度が受容的態度を行っている結果となった。

2) 非受容的態度

その後の対応としての非受容的態度は、〔気を逸らす〕、〔説得〕、〔事実の説明〕の3つのカテゴリーから形成された。

〔気を逸らす〕では、一言目と同様の内容ではあるが、「待っている間、他のことをして紛らわしてもらう」というような、何か本人に作業をしてもらうといったことや、役割をもってもらうという、本人への動作を伴わせているものが多かった。その後の対応のなかで、この〔気を逸らす〕が35人(24.6%)と最も多かった。

〔説得〕に関しては、内容は一言目と同様に様々な内容でこれを行っており、29人(20.4%)という数値においても、一言目と同じく全体からみて2番目に多い対応方法となっている。

〔事実の説明〕では5人(3.5%)がこれを行っており、非受容的態度のなかで最も少ないことがわかった。

以上の3つのカテゴリーに関しても、一言目と同理由として非受容的態度に集約した。そしてその後の対応では、全体を通して69人(48.6%)と、その後の対応である受容的態度よりも18.3ポイント上回る結果となった。

③一連の対応

帰宅願望の場面において、最初に関わる際の一言目と、その後の対応ではさまざまな方法が行われていることがわかり、そこには各々の職員によっての対応方法の違いがみられた。また、一言目を行った者が次にどんな対応をしているのか、それぞれのサブカテゴリーによって特徴が表れていることも読み取れた。

以下、それぞれの対応および一連の対応についてその内容をまとめたものを表6とし、各特徴を把握しながら職員の外面的態度を明らかにしていきたい。尚、集計にあたり、一言目とその後の対応の回答の内、双方のいずれかでも欠如した回答に関しては一連の対応が行えていないものとして集計に含んでいない。

まず一言目での受容的態度、非受容的態度に注目したい。受容的態度とするそれぞれのカテゴリーから、その後の対応として同じく受容的態度を行っているかどうか一連の対応をみしてみる。一言目に〔質問〕している者はその後の対応で25人(45.5%)、〔繰り返しの技法〕は7人(43.7%)、〔傾聴〕は0人(0%)、〔その他〕は3人(60.0%)となっている。一方、非受容的態度に関しては、その後で受容的態度を行っている者として、〔説得〕は3人(25.0%)、〔事実の説明〕は3人(33.3%)、〔気を逸らす〕は1人(14.3%)という結果である。〔傾聴〕に関してのみ、その後の対応として非受容的態度を行っているが、一言目に受容的態度を行っている者はその後の対応として約4~6割と、非受容的態度を行っている約2~3割に比べ、比較的、受容的態度を行っている傾向がある。

次にその後の対応のカテゴリーに注目する。特に〔気を逸らす〕〔説得〕〔傾聴〕の上位3つの特徴についてみていきたい。〔気を逸らす〕と〔説得〕は、その後の対応として全体的に行われていることが見受けられる。しかし〔傾聴〕は、質問のその後の対応として行っている者が15人(75%)おり、〔質問〕

表4 その後の対応における帰宅願望場面での外面的態度

カテゴリー	サブカテゴリー	主な言葉かけや行動（引用）
〈受容的態度〉	〔傾聴〕	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅理由を否定することなく傾聴する。 ・落ち着いて話を聞く。 ・相手が落ち着くまで話を聞く。 ・お困りのことがあればお伺いして、ゆっくりしていただくように話をきく。
	〔寄り添い〕	<ul style="list-style-type: none"> ・一緒に軽くスキンシップしながら、なるべく一緒に歩いたり腰かけたりしながら、一緒に行動するよう心掛ける。 ・そばに一緒にいるようにする。 ・食堂へ一緒に誘導し待っている。 ・フロアを散歩したり外まで出る。
	〔質問〕	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ帰りたいのか聴く。 ・何が不安なのか聴きだす。 ・「どこへ帰られるのですか」 ・「ご自宅はどちらですか」 ・「家では誰が待っているんですか」
	〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ・家に帰り、何がしたいのか行動の様子をみる。 ・家に連絡が可能か確認。 ・「自宅へ連絡してみましようか」 ・「お送りしますよ」
〈非受容的態度〉	〔気を逸らす〕	<ul style="list-style-type: none"> ・待っている間、他のことをしていただき紛らわしてもらう。 ・気持ち紛れるように散歩したりお話ししたりする。 ・他のことに話題を変える。 ・「今日は来て下さって本当にうれしいです」 ・「夕食を食べてから考えましようね」 ・「その間〇〇を手伝って頂ければ助かります」
	〔説得〕	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様にここにいてもらえるような声かけを行う。 ・「帰るには車が必要やし、ちょっと考えましよう」 ・「明日の朝に行かれるのであれば早く寝ないとね」 ・「淋しくなるからまだ今はいて下さい」 ・「もう少しゆっくり休んで帰られたらどうですか」 ・「明日になれば家族様が迎えに来られますので」
	〔事実の説明〕	<ul style="list-style-type: none"> ・今日は泊まりになっていることを説明。 ・現在の状況を説明。 ・事情を説明し、事実を伝える。 ・「今日は泊まりなんでお泊りしてってください」

表5 外面的態度集計表

最初の一言		その後の対応	
〔質問〕	67人 (47.1%)	〔気を逸らす〕	35 (24.6)
〔説得〕	21 (14.8)	〔説得〕	29 (20.4)
〔繰り返しの技法〕	19 (13.4)	〔傾聴〕	20 (14.1)
〔事実の説明〕	13 (9.1)	〔質問〕	11 (7.7)
〔気を逸らす〕	9 (6.3)	〔寄り添い〕	6 (4.2)
〔傾聴〕	2 (1.4)	〔事実の説明〕	5 (3.5)
〔その他〕	5 (3.5)	〔その他〕	6 (4.2)
回答なし	6 (4.2)	回答なし	30 (21.1)
計	142 (100)	計	142 (100)

をした者が次の行動として〔傾聴〕を行おうとしている割合が高いことがわかった。これは一貫して受容的態度を行っておる者、全体の35.7%の割合となる。その後の対応の中で行われる非受容的態度では目立った特徴はなく、様々な方法をもって対応に当たっていることがわかる。一方、受容的態度に関しては〔質問〕をし、相手の話を聴こうという姿勢が結果として表れている。

そして一連の対応の中で、最初の一言から次の対応までも受容的態度を行えている者は、全体の35人(24.6%)であることがわかった。多くの職員が一連の対応を受容的態度として、一貫したものとして行えていない傾向にあると言える。

表6 帰宅願望場面での一連の対応集計表

最初の一言	その後の対応				
〔質問〕	〈受容的態度〉	25人	〔傾聴〕	15人	
			〔質問〕	5	
			〔寄り添い〕	2	
	〈非受容的態度〉	30	〔その他〕	3	
			〔気を逸らす〕	14	
			〔説得〕	14	
〔繰り返しの技法〕	〈受容的態度〉	7	〔事実〕	2	
			〔寄り添い〕	2	
			〔質問〕	2	
	〈非受容的態度〉	9	〔傾聴〕	1	
			〔その他〕	2	
			〔気を逸らす〕	6	
〔説得〕	〈受容的態度〉	3	〔説得〕	2	
			〔質問〕	1	
			〔傾聴〕	2	
	〈非受容的態度〉	9	〔説得〕	5	
			〔気を逸らす〕	4	
			〔事実〕	1	
〔事実の説明〕	〈受容的態度〉	3	〔説得〕	4	
			〔質問〕	2	
			〔傾聴〕	1	
	〈非受容的態度〉	6	〔説得〕	4	
			〔気を逸らす〕	2	
			〔その他〕	1	
〔気を逸らす〕	〈受容的態度〉	1	〔その他〕	1	
			〈非受容的態度〉	6	〔気を逸らす〕
	〔説得〕	2	〔傾聴〕		1
			〔事実〕	1	
	〔その他〕	〈受容的態度〉	3	〔寄り添い〕	2
				〔傾聴〕	1
〈非受容的態度〉		2	〔傾聴〕	1	
			〔気を逸らす〕	2	

④対応の理由（内面的態度）

1) 受容群

受容群とは、援助者が認知症高齢者への支援の中で働かせる内面的態度において、相手のことを尊重、理解しようとするなどの姿勢がみられるものをいう。

例えば「こちらが繰り返し答えることで、相手は話を聴いてもらえたと思い、少し落ち着かれるのではないかと思うから」のように、落ち着いてもらえるように相手の話を聴こうという姿勢や対応をしようという気持ちの表れがあるものをいう。また、「不安な気持ちを少しでも解消する為にも、何が不安なのか聞き取り、理解することが必要だと思います」などと、不安を聴く姿勢をみせ、その後の対応に繋げていこうとする内容もある。中には、「話しているうちに落ち着くことがある」といったような経験によって培われた対応理由もあり、支援者の中でこうすれば落ち着いてもらえる、という根拠がある中で行われているものも、支援者の落ち着いてもらいたいという気持ちの表れの一つではないだろうか。

50人(47.2%)が内面的態度として受容群を占めていることがわかった。

2) 非受容群

非受容群とは、援助者が認知症高齢者への支援の中で働かせる内面的態度において、相手のことを尊重、理解しようとするなどの姿勢がみられないものをいう。

例えば、「時間を空けるとAさんの様子の変化がみられるかもしれないので、観察してみるため」といった、相手に積極的に関わろうとしていない内容があり、他には「施設にいることにも何らかの意義があると感じてほしいので」などの、相手とは違った支援者側の意向になっているものもある。また、経験としての部分では上記にも挙げているが、「家人の言うことなら信頼される方が多いため」といった内容は、事実とは反する内容の意味合いが濃いため、支援者側の意向が強いとされる。

56人(52.8%)が内面的態度として非受容群を占めていることがわかった。

⑤外面的態度と内面的態度の関連性

外面的態度と内面的態度の関連性について、クロス集計を行った。

尚、集計を行うにあたり、外面的態度に関しては一連の対応として受容的態度を行っているものを受容的態度とし、それ以外のものを非受容的態度と位置づけている。

表7 認知症高齢者の帰宅願望場面に対する施設職員の内面的態度

カテゴリー	数値	主な言葉かけや行動（引用）
〈受容群〉	50人 (47.1%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゆっくり話を聞いてあげたいと思うので。 ・ 帰宅願望にはAさんなりに理由があり、まずはAさんの話を聞く姿勢をこちらが持つことで少しは落ち着かれるのではないかと思った為。 ・ 不安な気持ちを少しでも解消する為にも、何が不安なのかを聞き取り、理解することが必要だと思います。 ・ オープンクエスチョンをすることで感情を表出、吐露させる手助けをする。 ・ 環境が変わって不安になるのは当たり前なので、とにかく不安を取り除く為にお話しをする事で気持ちも落ち着くと思ったから。 ・ 多くの場合は認知症から来る、不安の表れだと思います。不安を取り除く雰囲気や言葉掛け、話を聞いて差し上げることによって落ち着かれると思うからです。 ・ 理由もなく、無理に引き止めるのは自分自身でも不安になるし、納得できないから。 ・ 話しているうちに落ち着くことがある。 ・ こちらが繰り返し答えることで、相手は話を聴いてもらえたと思い、少し落ち着かれるのではないかと思うから。 ・ 声かけ後のAさんの答えによって対応を変える為。（切迫した様子なのか、不安を聞くことで収まるか）感情の糸口がつかめると思うため。 ・ まず話を傾聴し落ち着かれるか様子を見ようと思ったから。 ・ 本人の思うように行動してもらおう。批判しても聞き入れてもらえない為。 ・ その訴えられた方は「不安」から訴えられていると思われる為。 ・ 心の内を聞いてもらうことで少しでも不安が取れたら。 ・ Aさんのその時点の希望を受け入れ尊重して対応したい ・ 相手の言い分をしっかりと聞いてあげる。安心してもらおう。
〈非受容群〉	56 (52.8)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 帰りたいと言う気持ちが起こるのは当然だと考え、それでも施設にいることにも何らかの意義があると感じてほしいので。 ・ 子供さんの名を出すことで、少し落ち着いていただくため。 ・ 帰ってあげたいけど、帰ってもらえない現状があるので、まずその場落ち着いていただきたい。 ・ 時間を空けるとAさんの様子の変化が見られるかもしれないので、観察してみる為。 ・ 帰りたいという気持ち自体を否定するのではなく、翌日明るくなってからと話し、作話にはなってしまうが、話を矢伸ばしにするような形で現時点での不安解消を図る。 ・ 本人が混乱しているときに、こちらから声かけをしてもきちんと理解できないだろうと思ったため。 ・ 帰宅願望があるから理由を尋ねた。納得していただけるか様子を見るため。 ・ 歓迎の気持ちを伝える。 ・ 本人の気持ちを紛らわす。話を変えていく。 ・ 今日帰れないということを穏やかに納得してもらおう ・ 帰れませんが声をかけても意味がないと考えるから。 ・ Aさんが今、考えていることを一旦リセットし、別の視点で気持ちを切り替えることが大切だと思うため。 ・ 家人がしらないのではと心配されていることがあり、家の方が言っておられたと伝えると安心されることがよくあるため。 ・ 帰る交通手段がなくなったのと、家人の言うことなら信頼される方が多いため。 ・ すぐに帰ることは出来ないが、帰る日、帰る時間を伝えることで、その日にちゃんと帰れるのだということを理解し、安心してもらえと思ったから。 ・ 極力事実に基づいた（差し支えない場合）声かけしようと思っている。 ・ 「帰れません」「今夜はここに泊まります」と伝えれば、不穏になられる可能性が高いため。 ・ 本人の思いを受容しつつ、現在の状況も知ってほしいので。

表8 内面的態度と外面的態度におけるクロス集計

	受容的態度	非受容的態度	合計
受容群	31人 (29.2%)	19 (17.9)	66
非受容群	4 (3.7)	52 (49.1)	40
合計	35	71	106

それぞれを集計すると、外面的態度と内面的態度が受容として一致している者は31人(29.2%)、非受容として一致していない部分は52人(49.1%)である。一方、一致していない者として、受容群と非受容的態度を有しているのが19人(17.9%)、非受容群と受容的態度を有しているのが4人(3.7%)と、外面的態度と内面的態度がどちらにせよ一致している方が、高い割合を示している。また、中でも非受容群を示しており、且つ、受容的態度を行っている者は4人と、低い割合として表れている部分は特徴的である。

これらから、内面的態度において受容を行おうとしている者は、実際の対応として表れる外面的態度において、受容を行おうとする態度へと繋がりがやすいことが言える。一方では、内面的態度として受容を行おうとしていない者は、外面的態度として受容を行おうとしない態度へ繋がっていることが言える。そして非受容群と受容的態度を有している者が4人と言う結果からも、元々受容を行おうとしない意識からは、実際の対応として受容的態度は行われにくいということがわかった。

⑥受容への意識と実践との関連性

アンケート調査の中で自職場での受容の実践の有無を問うているが、それぞれが普段自職場で行っている実践において、受容を行えているかどうかという意識と、受容が実際に行われているかどうかの指標である外面的態度の関連性について分析を行うこととした。

まず自職場で受容を行えているかという意識調査において、受容を行えていると思う者は66人(62.3%)、受容を行えていないと思う者は40人(37.7%)であり、受容を行えていると思う者の方が多いことがわかった。

次にそれぞれの意識において、外面的態度として行っている内容を見ていく。受容が行えていると思う者で、受容的態度を行っている者は21人(31.8%)、非受容的態度を行っている者は45人(68.2%)であった。また、受容が行えていないと思う者で、受容的態度を行っている者は10人(25.0%)、非受容的態度を行っている者は30人(75.0%)であった。いずれも受容的態度を行っている者の割合の方が低い結果となり、それぞれ実際に受容を行えている者は31.8%、25.0%とさほど大きな差はみられなかった。

そしてこれらから、普段から受容を行えていると

感じている者と、その中で実際の対応として受容を行っている者との数値的差異が明らかになり、意識と実際の対応との間に、ギャップが生じていることがわかった。

V 考 察

今回のような、介護サービス利用におかれる帰宅願望を訴える認知症高齢者について、認知症という疾患により施設にいることの原因など、自身におかれている現状が判断できない状況にあるという場合がほとんどである。また、「彼らは心身上の課題の存在によって、自己の内外で生じるさまざまな事象に対して一貫性のある反応をすることが困難な状態に置かれており、これにより「自分らしさ」の欠如、あるいは統一的な自己感の喪失を経験している」(西川 2008)と考えられる。

ここで支援者が行う支援について、まず、「相手の悲しみや不安といったネガティブな感情や思考に気づき、次に、これら感情や思考の背後にある不具合を、相手がこれまで生きてきた文脈の延長線上でとらえたいうえで、この不具合へ直接、あるいは間接的に働きかけていく」(西川 2008)ことが重要になる。

こういった支援の在り方をもとに、今回受容を中心に捉えるが、以下より支援者が行っている対応から意識に係る部分についての考察を行う。

1 帰宅願望における対応と理由の考察

①受容的態度と受容群における対応

まず〔質問〕に関して、一言目にあたっては最も多く、約半数がこれを行っていた。認知症ケアでの重要なポイントとして、本人のなかで起こっている事実を確認することであると言われており、適切な関わりの手掛かりを得るために必要な手段と言える。

この〔質問〕を行うことは、「何が不安なのか聞き取り」、「Aさんがどのような思いでいるのか」を知ろうという支援者の表れであり、相手が訴える内容の背景にも焦点を当てることで、次に行う関わりへのきっかけとする行為であると考えられる。感情や思考の背後にある不具合を探るためには欠かせないものではないだろうか。中には、「オープンクエスチョン」を用いることでAさんの思いを引き出そうという姿勢も窺えた。相手の情報の収集において、感情への働きかけを行うことで、より効果的な〔質問〕を行

おうという支援者の意図が窺える。本人が自分自身の問題をどのように感じているのかを語る事が出来るのは、他でもない本人であり、その話は本人自身の経験の歴史に関する重要な証言でもあるように、相手の考えていることや思いを聴きだすことは関わりの中で欠かすことのできない要素とも言えよう。

次に、その後の対応に〔傾聴〕が最も多く、中でも〔質問〕を行ったのちの行動として比較的多くの割合を占めていた。これは相手が話す環境づくりがなされ、その時間的経過のもとに対応していることも1つの要因として考えられる。一貫して受容的態度が行われている者の内、35.7%がこれであることから、支援者は相手を中心となって話をしてもらうことの重要性を感じているのではないだろうか。

また、〔繰り返しの技法〕が2番目に多いことも特徴的だった。オウム返しにして、声の調子を揃えるように返答することを繰り返すうちに、表情や雰囲気から相手の意図をつかみ取ることができるとも言われている。ただ単にコミュニケーションの技法として養成校で習ったから、使いやすいからなどの理由だけではなく、これを行っているなかで、相手の情報の収集、対応策の捻出を行うことなども考えられる。「話を聴いてもらえた」と感じてもらえるように、支援者が心掛けてるように受け取れる。

〔その他〕の内容には相手の訴えに対し、同意や、支援者が実際に電話などの手段において、家族へのやりとりに移そうとする行動があった。相手の求める役割を演じることは安心感を与えるのに有効であるように、支援者が各々役割を演じるにより、相手に安心感を与えようと工夫した対応と言える。

そして受容群の内容に、対応をするにあたって経験を生かすものがある。豊富な知識や解決方法を有しているほど、見過ごしがちな課題の存在に気づき、課題の類推に必要な情報を現状から見出すことができる。つまり、熟練者であれば少ない情報でも、過去のレパトリーを応用しながら効果的に全体像を組み立て、迅速な課題設定を行うことが可能となるのだ。支援者は認知症高齢者の支援をするにあたって、これまでの経験を知識とし、最善のケアを行おうという方法も念頭に入れているものと考えられる。

②非受容的態度と非受容群における対応

〔説得〕が一言目の対応の際に最も多かったが、認知症高齢者に対してよく話して納得させる²⁾ような、理屈で説明することは好ましくないとされ

る。感情の部分は、認知症の重度の程度まで残され、帰ることができない理由や支援者が説得するなどの内容は、継続して記憶されることは少ない。そのため、感情の部分のみ記憶されてしまうことにより、本人にとってマイナスの記憶が残ることが多くなってしまおうとされる。そのため、今のわずかな時間を惜しむことにより、さらに不穏になり混乱した行動をとってしまうことにも繋がりがかねない。こういった認知症高齢者への理解の不足が、〔説得〕を行うことの1つの要因として考えられる。

また、その後の対応では〔気を逸らす〕や〔説得〕が多くを占め、非受容的態度が行われていた。〔気を逸らす〕ことは、相手の帰りたいたいという気持ちを直接別の事柄に向けられるため、相手の思いを受け止めようという意識性が低いと言える。〔説得〕に関しても、相手の考えていることとは違う内容のものを納得させることから、同様のことが言えるだろう。そして、その後の対応では一言目より非受容的態度が多く行われ、関わっている時間が多くなるほど受容しなくなる傾向がみえる。

これらの背景要因として、〔寄り添い〕を行った者が少人数であったことから、時間的都合が背景にあることが考えられる。現に、介護サービス事業所における従業員の過不足状況について、事業所全体での不足感が53.1%であるように、支援を行う上で人員が不足している傾向にある。他利用者への支援も行わないといけな施設内での対応に、限界を感じさせられているのではないだろうか。しかし、上記のような理解の不足や、相手に関わろうとしない、まず何とか落ち着いてもらいたいなどから、支援者中心のケア姿勢に問題があると思われる。

一方で、中には事実を伝えると不穏になるなどの対応の理由がみられるように、事実には沿わない声かけといった対応を行っていることがわかる。事実には沿わない内容の声かけなどを行うことで、不具合に対して働きかけようとしていることも考えられる。相手と同じレベルでの対応をすることで解決可能とするように、その場しのぎの嘘として行うのではなく、相手の性格や特徴を把握した上で行っているものもあると考えられる。

2 外面的態度と内面的態度の関連性

内面的態度において受容を行おうとしている者は、外面的態度においても受容を行おうとする割合が多かった。受容に対する意識が高い者が、実際に行っ

ている対応でもそのまま受容的態度として実践することが出来ると言える。

日本介護福祉士会倫理綱領にも示されているように、専門職として価値、知識、技術が求められているが、受容を行おうとする意志は、動機づけ、活力、方向性から生まれてくるものであり、すなわち価値が構築されているところに関係する。これにより、実際の対応として実践され、技術たるものへと繋がりが、外面的態度として目に見えるものとして表れていると考えた。元々受容を行おうとしない意識からは、実際の対応として受容的態度は行われにくいことや、受容的態度と非受容群を有する者の人数からも、これらは価値が低いと捉えられその結果、技術が伴っていないと考えられる。

技術は積み重ねた根拠ある知識から生まれるものとされ、密接な関係性がみられるが、価値においてもそうである。以上のことから、支援者が専門職として求められているこれらは、受容においても勿論必要であるという事実であり、重要であることが明らかになったと言える。

3 受容の意識と実際の対応との関連性

調査結果から、受容の実践について受容を行えていると思う者の方が多かったが、実践での結果が伴っていない結果となった。この意識と対応との間にギャップが生じていることは、各々の支援者が受容に対する捉え方によるものと考えられる。それは受容という概念の認識方法であり、知識そのものが関わっているのではないだろうか。いかに自身ができていると感じていても、実際にそれができていないことは上述したような知識が不足していることも言える。

また、受容できていないと感じている者の中での受容的態度の割合からして、受容に対する意識の低さから、実践の中で少なからず影響しているものも窺える。今回支援のなかで受容が行われているかという意識については、自身への客観的評価を行っていることでもあるだろう。その評価として出した結果をどう捉えるかは定かではないが、支援過程のなかでの受容がもつ重要性の希薄さを感じさせられる結果と言える。しかし、それを課題として認識している者がいればその限りではないだろう。

以上から、受容の実践に対する意識は、各々の支援者がもつ受容に対する捉え方の相違があり、知識

の関連性もある。そして、支援過程のなかでの受容のもつ重要性の認識が、実践されるか否かに関連するものとして考えられる。

VI 結論

本研究では認知症高齢者への支援の中で、受容に焦点を当て、また帰宅願望の対応から分析、考察を行ってきた。

今回の調査の中で得られた知見である、支援者による認知症高齢者への対応の結果に対して、相手が考えていることや思いを知ろうとする行為、相手が中心であるように聴き手役になるなど、利用者中心のケアが表れていることに支援者の専門性があると考えられる。それは、支援の中での対応方法の捻出にも関わることであり、相手の意図を掴もうとしている。今回、認知症高齢者へのケアの質の向上が求められているという背景もあり、調査を開始したが、認知症の人のコミュニケーションをとる際に大切なことは、本人が考え思っている現実を否定するのではなく、それを認めて共感的に受け入れることであるとされる。認知症高齢者への関わり方として、本人の思いを尊重し、受け入れていくということは当然大切なこととされ、それが今回の調査内容の中に表れていることは、実践にて適切なケアが行えていると言えるだろう。

しかしながらそれに反し、相手の思いを受け止めようとせず、別の事柄に関心を向けようとする働きや、事実そのままに相手の思いに対して応えているものが多数あることも認められた。その背景には、認知症に対する理解や知識不足があり、支援者自身の精神面、施設自体の人員的事情などが関わっている。施設事情は各々の施設によって隔たりがあるだろうし、根本的な課題の解決、安定化には時間を要する。しかしマンパワーである個々のレベルを上げることは、よりよいケアへの1つの近道ではないだろうか。

専門職としての価値、知識、技術は受容においても求められている要素であることは先にも述べたが、各々の支援者がもつ受容に対する捉え方や、支援過程での受容の持つ重要性の認識の相違は大きな課題である。認識の相違はそれぞれのケアの方向性を統一化しにくいものとし、それぞれの価値に違いを生む。価値は、すなわち支援者の根拠と考えら

れ、調査結果からも根拠が確立していない基ではよりよいケアが行われにくいものと考えられる。根拠を確立するには、やはり各々の支援者が、意識的に専門職としての要素を備えることにあるのではないだろうか。

また、認識の相違には、「受容」そのものの意味の認識、重要性の認識の度合いといった要素を含んでいるが、それらの背景には介護福祉士などの資格の有無、机上の勉強から現場での実践への過程の問題、人権擁護意識などの職員の内面的部分、が関係していると考えられる。しかし本研究においては、それらを証明するまでの検証を行えておらず、十分な根拠を持つことができなかつたため、考察までに留めておくことを述べておきたい。

田中は、「安定した生活を過ごしてもらうための接遇は、いかになじみの関係を構築できるかにかかっている」とし、それには「老人の言うことを、たとえつじつまが合わないことであっても、まず初めに事実として受け容れようとする態度を示すことである」(田中 2003)と述べている。ただ支援者が相手に落ちついてもらおうとするなどし、一生懸命働きかけているケアは、場合によればより混乱させてしまうものへと繋がる。介護職が、相手との信頼関係を築くことは言うまでもないとし、事実として相手の言動とそれに伴う思いを受け入れるという「受容」を心掛けることは、認知症高齢者のみならず、人権擁護という基本的なケア概念に立ち還ることができるきっかけになると考える。

Ⅶ 本研究の限界と今後の課題

本研究では調査対象を縁故法での大阪、京都のみと限定したため、今回の結果をすべての施設に一般化することは困難である。また、事例として指定された文章内容のもとでの回答という面から、本人の表情などの非言語的部分や声の高さなど詳細な情報が欠けている上、本人の性格や生活歴などの個性による考察ができない状況にあった。そのため各々の調査対象者が思うケア対象の認識にズレが生じていること、回答内容の整合性に欠ける可能性が高いことが言える。今後は、質問項目について精査したうえで、調査の対象を拡大した調査を実施し、より一般化できるような実証的な研究を重ねていく必要があるといえる。

また、今回帰宅願望という限定した場面設定において研究の分析、考察を行った。しかし質問紙内容にある食事、入浴場面においてのそれぞれの比較を行うことにより、各場面での傾向を知ることができ、より課題の具体性がみえてくるのではないだろうか。そして、対象者の属性についての傾向を知ることにより、調査対象者の特徴から具体的な課題を発見することも可能と言えよう。そのため、今後は各場面での対応や属性にも焦点を当て、より詳細に分析を行う研究が必要であると考えられる。さらに本研究はあくまで探索的な分析方法を用いて行った段階である。今後はこのような実証的研究を積み重ねていくなかで、確信的な分析方法によりその結果を検証していくことが求められる。

協力していただいた各事業所の職員の皆様には心から感謝の意を表します。

◆注

- 1) 厚生労働省 平成23年『高齢者虐待防止、高齢者の養護に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果』によると、虐待通報件数では特別養護老人ホーム(30.3%)とグループホーム(24.0%)で半数以上を占めており、被虐待高齢者で「要介護度3以上」が69.3%である。
- 2) 広辞苑より参照。

◆文献

- 公益財団法人社会福祉振興・試験センター 2012『介護福祉 夏季』p.12
- 厚生労働省 2012『平成24年高齢者白書』
- 厚生労働省 2012『認知症施策推進5か年計画(オレンジプラン)別添1』
- 財団法人介護労働安定センター 2011『平成23年度介護労働実態調査結果について』
- 社会保障審議会介護給付費分科会 2011『介護保険施設について』
- 田中安平 2005『介護の本質』インデックス出版、p.198
- 中央法規出版 2007『おはよう21』10月号増刊、p.12
- 中央法規出版 2007『おはよう21』10月号増刊、p.43
- 中央法規出版 2007『おはよう21』10月号増刊、p.199
- 中央法規出版 2009『新・介護福祉士養成講座 認知症の理解』中央法規出版、p.31
- 西川真規子 2008『ケアワーク 支える力をどう育むか』日本経済新聞出版社、p.38
- バイステック、尾崎新ほか訳 2006『ケースワークの原則(新訳 改訂版)』誠信書房、pp.51-73
- 長谷川和夫 2006『認知症の知りたいことガイドブック』中央法規出版、p.77
- みずほ総合研究所 2011『みずほ政策インサイト』