

ホームヘルパーによる映像振り返りを用いた微視的相互行為の分析

An analysis of micro-interactions using video reflections by home caregivers.

八木 裕子[†], 細馬 宏通[‡]
Yuko Yagi, Hiromichi Hosoma

[†]東洋大学, [‡]早稲田大学
Toyo University, Waseda University
yagi@toyo.jp

概要

本研究は、介護関係を通して展開されるホームヘルプサービスにおける認知症高齢者の利用者とヘルパーとの相互行為に着目し、ホームヘルパーの専門性に資する何らかの方法を見つけることを目的とした。その結果、ヘルパーは発話だけでなく、さまざまな身体動作の手がかりを使いながら、注意の分散に関する障害がみられる利用者に対して、特定の対象へと誘導し、それを維持させながら、利用者の主体性の醸成を工夫していることが明らかになった。

キーワード: ケア, 相互行為分析, 指さし, オノマトペ

1. はじめに

ホームヘルパーは、対人援助の専門職である。ホームヘルパーは、利用者一人ひとりだけでなく、家族や家庭それぞれの個別な価値観を捉え、その価値観に合わせた支援を行い、利用者や家族の生活的価値の向上に柔軟に関わる。このような多様なヘルパーの活動の特徴を捉えるためには、どのような分析を行えばよいだろうか。

従来のヘルパー研究では、ヘルパー活動に関するヘルパー本人への聞き取り調査に基づくものが多かった。しかしヘルパーが行うケア内容は、ヘルパー自身にとって、自宅で普通に暮らしている人間に対する当たり前な行為と理解されがちで、ヘルパーへの聞き取りでも「特別なことはやっていない」といった表現がなされることがしばしばある。筆者のこれまでの聞き取り調査でも、現場で行われているヘルパーのきめ細かな活動は言語化しにくいことがわかってきた。

利用者が認知症高齢者である場合、利用者の多くは、日常生活の行為において、さまざまなできごとに次々と注意を分散させていくことに困難を抱えている[1]。このため、ヘルパーの活動では、利用者である高齢者の注意をいかにナビゲートするかが鍵となってくる。

しかしこうした活動の詳細もまた、ヘルパーにとっては振り返って言語化することが難しい。

そこで、本研究では、ホームヘルプサービスにおける利用者とヘルパーの活動そのものを映像に収め、ヘルパーと共にその記録映像を観ながら振り返りを行う方法を採用。この方法では、映像を用いることによって、活動中の微細な動作を記述することができる一方で、ヘルパー自身がそうした微細な記述を手がかりにして、従来の言語のみによる振り返りとは異なる表現で、自身の動作の際に起こったことをことばにすることができる。また、研究者は、ヘルパーの振り返りを通して、映像による記述だけでは見逃しやすしい現場のさまざまな手がかりに気づいたり、ヘルパーの行動がどのような経験に由来するものかを聞くことができる。研究者が一方的にホームヘルパーの行動を言語化するのではなく、ホームヘルパーとともに、介護の複雑な活動を描写し、「ケアの現場」に資する何らかの方法を見つけることが本研究の目的である。

2. データと分析方法

2-1 データ

協力者は、ホームヘルパーを専門とするX氏および利用者である。X氏は、ヘルパー歴30年で介護福祉士の国家資格を持っている。利用者Aは85歳・要介護1の女性で、認知症を患っており、週4日のホームヘルプサービスを利用している。X氏と利用者Aの了解を得て、ホームヘルパーの活動場面のうち、1時間の「共に行う調理」の場面を計5回、延べ5時間にわたって録画・録音して収集した。

2-2 分析方法

映像分析ソフトウェア「ELAN」を用いて、音声および身体動作のコーディングを行った。その後、相互行為分析の対象として重要な場面を選び、当事者であるX氏および訪問介護事業所の管理者を交えてデータセッションを実施し、その記録をもとに分析を記述し直し

た。

なお、本研究は、東洋大学ライフデザイン学部研究等倫理委員会の承認を得て実施した（承認番号：L2022-003S）。

3. 分析と結果

3-1 指さしを含むジェスチャー連鎖が利用者とヘルパーの共同注意を達成させる

01 X：あともう一品できちゃってんだけどどうする？
 02 (1.6)
 03 X：卵とじ？
 04 A：うんそうね
 05 X：いい？
 事例1「あともう一品」：ヘルパーXと利用者Aの会話

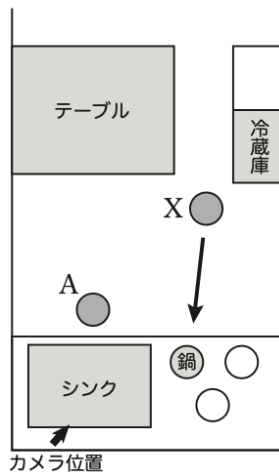


図1：事例1の起こったダイニングキッチン
の見取り図

事例1の「あともう一品」は、夕食づくりの家事支援の場面である。ヘルパーXはダイニングキッチンで、認知症の利用者Aと一緒に夕食を準備している(図1)。Aはシンクの前で布巾を絞っており、布巾に視線を落としていた。一方、Xは1行目以降、冷蔵庫前からコンロの上にある鍋の方向へと移動した。以下では、事例1とともに行われた非言語行動を検討する。

1行目のXの発話の冒頭「あと」の時点では、Aは手元の布巾に視線を落としていた。しかし、直後の「もう一品」でAは布巾からXに視線を移動させる。この「一」のタイミングでXは利用者Aに人差し指を立てる

身振りを見せている(図2)。次に、人差し指の形状を



図2：事例1の1行目「もう一品」でのXとAのやりとり



図3：事例1の1行目『『でき』ちゃってんだけど』でのXとAのやりとり

保ったまま、「できちゃってんだけどどうする？」の「でき」で、指をコンロの上にある鍋へと向け(図3)、「ちゃってんだけどどうする？」で、歩いて鍋に近づき始める。このとき、利用者の視線は、Xの動きを追従し、Xが到達した先にある鍋を見る。Aはこの結果、XとAとは鍋を対象とする共同注意を達成する。さらに、鍋の前に到達したXは2行目の1.6秒の間に、鍋に視線を移し、菜箸で中身をかき混ぜる。

以上の点で注目すべきは、Xの指さしはいきなり鍋を指す形で起こったのではなく、まず「1」を表象する身振りを示し、指自体にAの注意を喚起したのち、その形状を保ったまま鍋を指さす指へと「転用」された点である。指さしは同時に行われる発話、とりわけ直示表現によって共同注意を達成することが知られている[2]。一方この事例では、人差し指を立て、指自体への注意を喚起した後に、指さしと身体の移動とが同時に行われ、共同注意が達成されている。この例から、同時的に発せられる発話とジェスチャーの組み合わせのみならず、指さしに先行するジェスチャーと指さしとの連鎖もまた、共同注意の達成に関わることがわかる。しかし、いったんは達成された鍋への共同注意はすぐに解消され

てしまう。Aは、2行目の1.6秒の沈黙の間に、鍋から再び手元の布巾へと視線を移動させる。1行目のXの問いかけに対して、Aはしばらく発話による反応を行っていない。

Xは、3行目で「卵とじ?」と具体的な提案を含めて再び質問を行い、鍋からAに視線を移す。この質問に対し、Aはすぐに4行目で「うん、そうね」と発話してうなずき、布巾から鍋に視線を移す。この時点で、Aの鍋への注意が再び促され、XはAに視線を移すことによってAの鍋に対する視線移動を確認できたことになる。さらに5行目で、Xが「いい?」と確認を行い、Aは鍋に対して視線を維持した状態で再度うなずいた。

以上の3-5行目の過程で、Xは、いったんは鍋から注意をそらしたAに対して「卵とじ?」という発話によって、再度、鍋に対する共同注意を達成し、次に作るメニューである「卵とじ」と鍋の存在を結びつけた。

事例1からは、ヘルパーと利用者との共同作業において、共同注意の達成は一回性のできごとではなく、指さしや発話を用いて繰り返し達成し直されるできごとであることが浮かび上がってくる。この「共同注意の達成し直し」をさらに考えるために、次にもう少し長い事例を見ていく。

3-2 オノマトペの活用が調理動作に与える影響

事例2の「これでカチャカチャやって」は、前述した事例1の続きで、利用者AがヘルパーXに促されて、卵を碗に割り入れて菜箸でかき混ぜる場面である。Xはコンロの前に立っており、Aはすぐ横のシンクの前に立っている。1-11行目で、Xは冷蔵庫から卵を取り出し(2行目)、「カチャカチャやってやって」という発話とともにかき回す動作を行い(5-6行目)、「これだ!」と言いながら利用者のそばにある碗を取り(7-9行目)、碗に卵を入れて差し出す(10-11行目)。Aが差し出された碗の中から卵を取り出すと(12行目)、Xは調理台の上に碗を置く(13行目)。Aは卵を割ってその碗に入れ(14-18行目)、殻をゴミ箱に捨てる(19行目)。20行目でXは「はい。カチャカチャ」と言ってAに菜箸を差し出す。Aは手を洗って拭いてから(20-22行目)、菜箸を受け取り(24行目)、卵を溶く(25-34行目)。

事例2で注目すべきなのは、Xがやりとりの初期の段階で、「卵を割って溶いてください」といった具体的な伝え方によって一気に作業を一任するのではなく、「カチャカチャ」というオノマトペを5行目、12行

- 01 X: じゃあ、卵ひとついいか
 02 (0.5) (Xが冷蔵庫から1つ卵を取り出す)
 03 X: そしたら、これ
 04 (1.0) (Xが卵を左手に持ちかえる)
 05 X: これさ、カチャカチャやってやって
 06 (0.3) (Xが右手でかき回す仕草をする)
 07 X: これだ!
 08 (0.5) (Xが卵を割るお碗をAの目の前に手を伸ばして水切りかごから取る)
 09 (Aが、Xの手元を見る)
 10 X: これで
 11 (0.7) ((Xが卵をお碗に入れる))
 12 X: カチャカチャやってさ (Aがお碗の中の卵を取る)
 13 X: 卵、溶いて (Xがお碗に指を指しながら調理台に置く)
 14 (1.6) (Aが卵をシンクの淵でひびを入れる)
 15 X: で、これに (Xが卵とじを作っているお鍋を指す)
 16 (0.3) (Xがコンロに火をつける)
 17 X: 入れてくれる? (Aは卵を割る)
 18 A: はいは::↑
 19 (0.4) (Aが卵の殻をゴミ箱に捨てる)
 20 A: はい。カチャカチャ (Xが菜箸をAに渡す)
 21 (0.7) (Aが手を洗う)
 22 A: はい、ちょっと待ってください。ちょっと待ってください。(Aが手をタオルで拭く)
 23 X: はい、はい (Xが菜箸をお碗の上に置き、鍋に入れる出汁を手取る)
 24 A: はいは:: (Aが菜箸を受け取る)
 25 X: はいは
 26 (8.1) (Aが卵を溶く) (Xは鍋の様子をみている)
 27 X: 甘くなくていい? (Xが鍋を指しながらAの顔をみる)
 28 A: ん?↑
 29 X: これ、卵とじにさあ (Xが鍋の中を指指しながら)
 30 X: 卵いれたら、甘くなくてほだけど、甘い方がいい? (XがAの顔をみる)
 31 (0.3) (Aが卵をかき混ぜながら、指された鍋を確認する)
 32 A: まあ、なんでもいい
 33 X: ほんと?
 34 (Aが卵をかき混ぜ終わり、お碗の淵を菜箸でチンチンチーンと軽くたたく)

事例2「これでカチャカチャやって」:利用者AとヘルパーXとのやりとり(事例1の続き)

目、20行目の発話で繰り返し用いて、次第に卵を溶くという作業へと利用者Aを誘っている点である。この点に留意しながら以下、分析を進めていく。

5行目の「これさ、カチャカチャやってやって」では、Xは左手で卵を持ちながら、右手でかき混ぜの動作を手で行っている。AはこのXの右手の動作に視線を向けているものの、卵には注意を向けておらず、手も動いていない。

7行目の「これだ!」では、XはAの前に手を伸ばして、卵を割る碗を取っている。Aの目の前に手が通過する動作によって、Aの視線はXの右手に引き続き注意を向ける。

Xは、左手に持っていた卵を右手の碗に入れ、12行目の「カチャカチャやってさ」とともにAに差し出す。卵を溶くためには、卵と卵を入れる器とのセットが必要であり、Aは卵と碗の両方をXに差し出したと考えられる。しかし、Aは碗を受け取らず、中身の卵だけを受け取ってしまう。すると、直後の13行目でXは、

腕をAのすぐそばの調理台に置きながら、「卵、溶いて…」と腕を指で指し示す。Aは14行目から19行目にかけて、シンクの縁で殻にひびを入れ、示された腕に卵を割り入れる。

Aの一連の卵割りの作業が終了した直後、20行目でXは「はい、カチャカチャ」と菜箸を差し出し、Aに溶き卵を促す。利用者は21-22行目でいったん腕を置き、手を洗うが、22行目で「はい、ちょっと待って下さい」を繰り返していることから、腕を置いて停滞している作業に対して能動的に注意を向け続けていることがわかる。Aは、24行目で腕と菜箸を取り、26行目以降で、卵を溶き始める。

以上のように、Xによるオノマトペは、その都度Aに対して注意を喚起するのだが、溶き卵を作るというまとまった作業が、一回のオノマトペ使用によっていきなりAに立ち上がるわけではない。腕に注意を向ける、腕に入った卵に注意を向ける、さらには再び差し出された腕と卵とを組み合わせて溶き卵を作るに至る、という様に、腕と卵とのセットに対する共同注意は、繰り返されるオノマトペによって、徐々に達成されていく。利用者Aの注意の対象は（12行目に見られるように腕から卵だけを取ってしまう）必ずしもヘルパーXの意図した対象に向けられるとは限らないが、ヘルパーXは（13行目のようにAの間近に腕を置き直す）短時間内に再び注意対象を構成し直すことによって、共同注意の過程を修正する。一方、AもXの行為のたびに示される注意対象をただバラバラに享受するだけではなく、「はい、ちょっと待って下さい」を繰り返す22行目のように）それまで構築されてきた共同注意過程を維持しながら、他の（手を洗うという）行為に注意を分散させている。

4. 考察—ヘルパーを交えた振り返り—

以上の一連の動作について、データセッションの場でヘルパーXに同席してもらい、映像を観てもらった。

まず指さしについて、相手に指示をしているつもりはないが、特に在宅の場合は、モノの場所がごちゃごちゃしている場合が多いため、言葉よりも、そのモノを指したり動かしたり、時に自身の身体を近づけたりしながら、伝えた方がわかりやすいのではないかとのことだった。事例1で、Xは指さしを行うと同時に鍋の方に歩いて近づいていくが、これは、単に最初から鍋に向けて指さしをするだけでは、利用者自身の混乱を招き

かねないからであり、Xによる指さしとそれに続く移動は、単なる偶発的な連鎖ではなく、Aに、さまざまな事物の中から鍋を選び取ってもらうべくデザインされた行動だということがわかった。

オノマトペの活用については、Xにとって、積極的にオノマトペを利用するきっかけがあったことがわかった。利用者が以前から味噌汁を作る時に、味噌を溶く際、鍋肌を“コンコン”と菜箸で叩く癖があるという。Xは、そのような音と同じようなことばづかいをすることで、利用者によりうまく伝わるのではないかと考え、「卵を溶いてください」と言葉よりも、“カチャカチャ”と具体的な音を交えた言い方をしたのだそうだ。事例2の34行目で、卵をかき混ぜ終わった利用者Aが「チンチンチーン」と菜箸でお碗の縁を叩くが、これはAが作業の最中に、リズムカルな音の構造を感じていることの証左と見ることができる。Xによる「カチャカチャ」という表現の繰り返しもまた、単に偶発的なものではなく、Aの日常に潜在している作業のリズム性の中に、「カチャカチャ」というやはりリズムカルな言語表現を割り入れた結果だとも言える。また、こうした創意には、冒頭に挙げた「家族や家庭それぞれの個別な価値観を捉え、その価値観に合わせた支援」を見ることができると言える。

事例1、2でみられるようなヘルパーと認知症高齢者による共同注意に対する粘り強い営みは、実際の対人援助の場面を解析することによって初めて明らかになる。ここでは限られた事例を挙げて分析を行ったが、今後さらに、多様な共同注意過程を分析し、共同注意の維持のあり方を考えていく必要がある。

ヘルパーを交えた振り返りによって、現場で行われている複雑な相互行為は、単に偶発的なものとは限らず、ホームヘルパーと利用者との来歴に由来する場合があることがわかってきた。このようにケア実践を可視化し、分析していくことを繰り返すことによって、ケアを科学的に捉え、再現性のあるケアを実施できるEvidence-based-Careの実現に近づき、ホームヘルパーの専門性の確立に寄与できるのではないだろうか。

文献

- [1] Murray, L. L. (1999). Review attention and aphasia: Theory, research and clinical implications. *Aphasiology*, 13(2), 91-111.
- [2] 高梨克也, (2019) "発散型ワークショップでの発言に伴う指さし—多重の行為から見た活動への志向—", 安井永子・杉浦秀行・高梨克也編 "指さしと相互行為", ひつじ書房, pp. 191-217.