

介護老人福祉施設の介護職員における「演じる行為」の特徴

－障害者入所施設との比較－

片岡妙子¹・田中眞希²・三好弥生³・宮上多加子⁴

(2021年9月27日受付, 2021年12月15日受理)

Characteristics of the “Practice of Acting” Among Care Workers at Long-term Care Welfare Facilities for The Elderly: A Comparison with Living Facilities for People with Disabilities

Taeko KATAOKA¹, Maki TANAKA², Yayoi MIYOSHI³, Takako MIYAUE⁴

(Received : September 27, 2021, Accepted : December 15, 2021)

要 旨

本研究は、介護老人福祉施設の介護職員に焦点を当て介護職員が利用者と関わる中で行う「演じる行為」や感情コントロールの特徴を明らかにすることを目的とした。介護老人福祉施設の介護職員12名に個別インタビューを実施し、データから生成されたコードは93、サブカテゴリーは23、カテゴリーは9であった。

分析の結果、介護老人福祉施設の介護職員は「演じる行為」を、【利用者へのケア実践における必要性】のためと捉え、【利用者を尊重する姿勢の表れ】を示しながら利用者に接し、【職員皆のチームで利用者を支えている】ことが示唆された。演じる行為の目的は利用者の落ち着いた生活のためであり、介護職員は【利用者の世界観に合わせる】介護により、演じることを肯定的に捉え利用者に関わっていた。また、【認知症への理解が深まり演じられるようになる】【「演じる行為」が身につくには過程がある】といった、経験を重ねることによる演じる行為の上達を示された。

キーワード：演じる、介護職員、介護老人福祉施設、感情コントロール、利用者の世界観

Abstract

The present study focused on care workers at long-term care welfare facilities for the elderly and aimed to identify the characteristics of the “practice of acting” and emotional control that care workers use when interacting with facility users. One-on-one interviews of 12 care workers at long-term care welfare facilities for the elderly were conducted and based on the collected data 93 codes, 23 subcategories, and nine categories were formed. The results of the analysis indicated that, out of “necessity in the practice of caring for the users”, the care workers at long-term care welfare facilities for the elderly interacted with users by “showing attitudes of respect for the users” and “worked together with all the care workers as a team to support the users”. The practice of acting was used to help users lead a peaceful life, and “care workers provided care “according to the user’s perceived reality. Thus, they perceived acting in a positive light in their interactions with users. Furthermore, acting skills improved through experience such as “a deeper understanding of dementia allowed them to act out the roles” and “there is a process by which acting is learned”.

Keywords: Acting, care workers, long-term care welfare facilities for the elderly, emotional control, user’s perceived reality

¹ 高知県立大学社会福祉学部 助教 修士 (看護学)
Faculty of Social Welfare, University of Kochi, Teaching Associate (Master of Nursing)

² 高知県立大学社会福祉学部 助教 修士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, University of Kochi, Teaching Associate (Master of Social Welfare)

³ 高知県立大学社会福祉学部 准教授 博士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, University of Kochi, Associate Professor (Ph.D.)

⁴ 高知県立大学社会福祉学部 教授 博士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, University of Kochi, Professor (Ph.D.)

I 研究の背景

介護福祉現場では人材の確保が喫緊の課題であり、国は人材確保のためのさまざまな対策を講じている。例えば、将来の人材となる小・中・高校生などの若年層に向けた啓発活動や、介護現場におけるICTの活用、介護職員の処遇改善などがある（厚生労働省 2019）。

介護福祉現場の労働環境改善について、佐藤（2018）は、法人や事業所で人材マネジメントを強化し魅力ある職場づくりを行うことや、介護の質を高めるための中核となる人材を増やすことが重要だとしている。大木（2020）は、介護人材の評価基準が明確でない点を指摘し、経営目標や理念に沿った介護事業経営の再構築の必要性を示している。また、介護福祉士養成校の学生や介護職員が求める労働環境についての調査結果において、学生は福利厚生の充実や人間関係を、介護職員は評価制度を重視する傾向にあることが示された（中島 2021）。

以上のように、介護人材確保のためには介護職員の働く環境を整えることが重要であるといえる。一方で、労働環境対策だけでなく、対人援助そのものに焦点を当てることの重要性を指摘し、支援者自身が感情疲労に陥らないためのサポートも重要である（松田・南2016）。

介護老人福祉施設では、比較的重度の認知症がある利用者の割合が高く、2000年は62.7%、2006年には69.0%と増加傾向にあった（厚生労働省 2008）。2016年9月末時点で、介護老人福祉施設利用者の96.7%に認知症があり、認知症高齢者の日常生活自立度判定基準においてランクⅢ（日常生活に支障をきたす症状・行動や意思疎通の困難さがある）以上の割合は73.4%であった（厚生労働省 2016）。また、2014年の介護保険法改正において、入所要件を原則要介護度3以上の高齢者に限定し、介護老人福祉施設は在宅での生活が困難な中重度の要介護者を支える機能に重点化された（厚生労働省 2014）。これらのことから、介護老人福祉施設の利用者は要介護度が高く、かつ重度

の認知症があるため、介護職員にはそれらに対応する能力が求められている。また、介護老人福祉施設は、利用者の平均在所期間が約4年で、介護保険制度の施設サービスの中では最も長い（厚生労働省 2017）。

以上のように、介護施設利用者の生活状況や能力にはいくつか特徴がみられるが、介護職員と利用者との関係性に焦点を当てた研究は少ない。阿部（2014）は、介護老人福祉施設に勤務する介護職員の職業意識について調査を行った。その結果、利用者のニーズが多様化・重度化しており、心身の負担が重いと感じていることが分かった。

田中・宮上（2021）は、障害者入所施設で長期間生活する利用者にとって、介護職員が重要な他者となることに着目して調査を行った結果、介護職員が利用者との関わりにおいて、専門職として気持ちを切り替え、利用者の求める様々な役割に応じ演じて接していることが示された。さらに、演じて関わった結果、自身と利用者双方のメンタルヘルスによい影響を及ぼすことなどが明らかになったと述べている。

田中・宮上（2020, 2021）の研究において取り上げている「演じる行為」とは、介護職員が利用者との関係を築くことを含め何かを意図して、利用者が求める役割を果たそうとすることとしている。

以上により、介護福祉現場における介護職員の労働環境改善の必要性や方策は示されているが、利用者の重度化が進む一方で、対人援助そのものに焦点を当てた先行研究は少ない。また、田中・宮上（2020, 2021）が調査した演じるという視点で、介護老人福祉施設の職員と利用者との関係性や感情に焦点をあてた研究は見当たらなかった。

II 研究の目的・方法

1. 研究目的

介護老人福祉施設の介護職員は、利用者の重度化や多様化に伴い、利用者個々に対応する関わりが求められている。さらに、介護老人福祉施設で長く日常生活を送る利用者にとって、介護職員は

日常生活の支援を行う身近な存在である。

そこで本研究では、介護老人福祉施設の介護職員に焦点を当て、介護職員の「演じる行為」や感情コントロールの特徴を明らかにすることを目的とする。

本研究における「演じる行為」とは、介護職員が利用者との関係を築くことを含め何かを意図して、利用者が求める役割を果たそうとすることと定義する。

2. 研究方法

本研究は、介護老人福祉施設における介護職員の「演じる行為」や感情コントロールについて、介護職員の立場から捉えること、この研究テーマに関する先行研究が少なく、適切な理論や仮説が提示されていないことから、質的帰納的アプローチを用いた。

具体的には、研究参加の同意を得られた対象者に、前述の本研究における「演じる行為」の定義について説明を行った上で、利用者に対する「演じる行為」の有無や認識、それらが行われた背景や結果などについて、インタビューガイドを用いた半構造化インタビューを個別面接にて実施した。そこで得られた内容から逐語録を作成し、質的分析ソフトMAXqda2020を用いてコード化を行った。さらに、語られた内容と比較検討しながら抽象化作業を進め、コードからサブカテゴリー、さらにカテゴリーを生成した。

質的調査方法におけるデータの厳密性を高め、分析結果をより確かなものにするために、確実性（credibility）を高めるための協力者への再確認（メンバーチェック）を行った。具体的にはカテゴリーを生成した時点で、調査対象者全員に対して結果を文書にて報告し、自身の経験に照らし合わせて納得できるかどうかについて参考意見を聴取し、最終的には5人から回答があり分析結果は支持された。

3. 対象者の選定と倫理的配慮

介護老人福祉施設の施設長等に本研究の目的や調査内容を説明し、調査実施の内諾を得た上で調査対象者の条件を提示し、調査候補者の選定を依頼した。調査対象者の条件は、介護福祉士の資格を持ち、介護老人福祉施設で介護職員としての経験がある者とした。データの多様性を確保するため、経験年数の範囲は限定していない。調査対象者に対して、研究者から研究内容と倫理的配慮についての説明を文書及び口頭で行い、協力の意思を確認した上で参加協力への同意書に署名を依頼し承諾を得た。なお、調査開始前には、高知県立大学研究倫理委員会及び高知県立大学社会福祉研究倫理審査委員会に申請し承諾を得ている（社倫研18-57号：2018年11月5日）。

III 結果

1. 調査実施期間

2020年9月24日～2021年6月11日

2. 調査対象者の属性（表1）

調査対象者は、介護老人福祉施設で介護職の経験がある者12名であった。性別は男性が7人、女性が5人、調査時点の年齢別では20歳代2人、30歳代5人、40歳代4人、50歳代1人で、平均年齢は約37.6歳であった。介護経験年数は1～23年目で、平均約12.5年目であった。面接時間は33～102分で、平均約46.1分であった。

3. 調査結果

調査対象者のデータから生成されたコードは93、サブカテゴリーは23、カテゴリーは9である。以下の文中ではカテゴリーを【 】、サブカテゴリーを《 》、コードを〈 〉、インタビューでの語りを[]で記載する。また、カテゴリーの内容から3つの項目に分類し（表2）、以下は項目ごとに述べる。

表1 調査対象者

対象者	性別	年齢	所有資格	経験年数	職種・役職等 (調査時)	介護以外 職歴	調査 時間
A	男	45	介護福祉士	10年目	介護職・係長	あり	102分
B	男	33	介護福祉士	13年目	介護職	なし	55分
C	女	20	介護福祉士	1年目	介護職	なし	42分
D	女	25	介護福祉士・社会福祉士	3年目	介護職	なし	36分
E	男	39	介護福祉士	12年目	介護職・リーダー	あり	40分
F	女	43	介護福祉士	23年目	介護職・グループリーダー	なし	45分
G	男	34	介護福祉士	14年目	介護職・副主任	なし	45分
H	男	57	介護福祉士・介護支援専門員	22年目	介護職・介護長	あり	40分
I	女	33	介護福祉士	12年目	介護職	なし	33分
J	女	35	介護福祉士	15年目	介護職・リーダー	なし	40分
K	男	40	介護福祉士	14年目	介護職	なし	35分
L	男	47	介護福祉士・介護支援専門員	11年目	介護職	あり	40分

表2 介護老人福祉施設の介護職員における「演じる行為」及び感情コントロール

項目	【カテゴリー】
「演じる行為」の意図	【利用者へのケア実践における必要性】 【当面を乗り切るために演じる】
利用者への向き合い方	【利用者を尊重する姿勢の表れ】 【職員として演じる効果の限界】 【感情コントロールの難しさ】 【職員皆のチームで利用者を支えている】
「演じる行為」の上達	【「演じる行為」が身につくには過程がある】 【認知症への理解が深まり演じられるようになる】 【利用者の世界観に合わせる】

(1) 「演じる行為」の意図 (表3)

① 【利用者へのケア実践における必要性】

調査対象者は、〈自分を相手に印象付けるためにも演じることは大切なこと〉と感じており、「演じる行為」を《利用者との関係性をつくる一つの方法》と捉えていた。また、演じる方法を用いながら介護を行う中で、〈暴力を振るう利用者であっても自分の感情を出さないことが基本〉などのように、《利用者の前では感情コントロールを絶え

ず行う》ことを意識して利用者に関わっていた。こうした「演じる行為」は、〈利用者は不安のままだと夜も眠れず気持ちも行動も落ち着かなくなる〉、〈否定されることで利用者は消極的・不安になる〉といった、利用者の精神面の不安定さが生活に影響しないよう、《利用者が落ち着いた生活を送るために演じて接する》ことを目的としていることが示された。これらを、【利用者へのケア実践における必要性】とまとめた。

②【当面を乗り切るために演じる】

「演じる行為」は、介護を行う中で《利用者の気持ちを切り替えるために演じる》という、利用者の《不穏を回避するための手段》ともなっていた。具体的には、〈不穏が強くならないよう納得できる言葉を探す〉、〈利用者が納得し気持ちを変えられるよう手を変え品を変え対応する〉といった関わりをしていた。

例えば、[入浴とか、自分が無理なとき、お風呂まで行ったけど入ってくれなかった、じゃ、自分が悪者になるう、次、職員さんがいい人になってもらうて自分はボロボロに言われて構わんき、こっちの人につなげる（A氏）]と語っている。

(2) 利用者への向き合い方（表4）

①【利用者を尊重する姿勢の表れ】

調査対象者は、〈利用者の目線や話の内容を合わせていくことも演じること〉、〈気持ちを受け止めた上で利用者が納得できるよう演じて関わる〉

などのように、《利用者の価値観を把握して接することが大切》と感じていた。また、《利用者の個性や思いに応じて演じて関わる》ために、〈どんな人が接したら利用者が気分よくいられるかを考える〉ことや、〈利用者の思いを察して自身の行動を変える〉といった対応をしていた。加えて、《意図的に礼儀正しく振る舞う》ために、〈若くてもマナーを守りきちんと対応できるよう演じる〉ことを行っていた。これらを【利用者を尊重する姿勢の表れ】とまとめた。

②【職員として演じる効果の限界】

【利用者を尊重する姿勢の表れ】が見られた一方、調査対象者は、〈元気のない利用者を見ると望みを叶えられないことに罪悪感がある〉といった《利用者の望みに沿えないことへの申し訳ない気持ち》や、《利用者に対するやるせない思い》を抱いていた。〈過去の役割をやろうとしている利用者の思いを汲み取って対応する〉ように寄り添っ

表3 「演じる行為」の意図

【カテゴリー】	《サブカテゴリー》	〈コード〉	人数
利用者へのケア実践における必要性	利用者が落ち着いた生活を送るために演じて接する	心配が続いて利用者が体調を崩すような悪循環を避けたい	1
		帰宅願望のある利用者には今晚安心して眠れるよう演じて対応する	1
		利用者は不安のままだと夜も眠れず気持ちも行動も落ち着かなくなる	1
		否定されることで利用者は消極的・不安になる	3
		本当のことではなくても利用者が落ち着くなら演じることも一つの技術	1
		本当のことしか言えないとしたら利用者も職員もしんどくなる	1
		事実通りに伝えない方がスムーズに受け入れてもらえることもある	1
	利用者との関係性をつくる一つの方法	実習で演技力が介護に応用できると確信を得た	1
		自分を相手に印象付けるためにも演じることは大切なこと	1
		演じる行為は仕事が進める最低限のテクニック	1
	利用者の前では感情コントロールを絶えず行う	仕事中は利用者・職員に対して感情コントロールを行う	3
		仕事にプライベートは持ち込まない	1
		自分の感情を業務に持ち込むのは論外	1
		暴力を振るう利用者であっても自分の感情を出さないことが基本	1
		我慢できる程度の痛みは利用者に見せないようにする	1
		イラっとする瞬間でも自分の中で気持ちを抑える言葉をもつ	1
		無意識で演じておりそうでないと対人関係は成り立たない	1
	当面を乗り切るために演じる	不穏を回避するための手段	最初は演じることに對する罪悪感があった
不穏を避けるためにちょっとのウソでその場をしのご			1
不穏が強くならないよう納得できる言葉を探す			2
利用者の気持ちを切り替えるために演じる		利用者が納得し気持ちを変えられるよう手を変え品を変え対応する	1
		悪役などの役割に徹して利用者の気持ちを切り替える	2
不穏であっても利用者に合わせて演じて対応すると時間とともに落ち着く	1		

た介護をしていても、〈演じる工夫はできても家族にしかできないこともある〉と受け止めており、《利用者にとって近い存在であろうとするが家族にはなり得ない》と感じていた。これらを【職員として演じる効果の限界】とまとめた。

③【感情コントロールの難しさ】

調査対象者は、利用者の前で自分の感情がストレートに現れないよう関わりながらも、〈利用者

の暴力行為に制止する態度を示す〉といった《状況によって演じることに限界もある》という側面がみられた。〈怒ってもしようがないという思いで介護しなければならない〉と考え介護していても、〈利用者の前で思わず気持ちが言葉に出てしまうこともある〉という【感情コントロールの難しさ】が見られた。

表4 利用者への向き合い方

【カテゴリー】	《サブカテゴリー》	〈コード〉	人数
利用者を尊重する姿勢の表れ	利用者の価値観を把握して接することが大切	実際とは違っていることでも利用者の思いに合わせて話す	1
		利用者の目線や話の内容を合わせていくことも演じること	1
		少しずつ利用者の人生を受け入れ、理解した言葉がけが出来る	1
		気持ちを受け止めた上で利用者が納得できるよう演じて関わる	1
	利用者の個性や思いに応じて演じて関わる	利用者の思いを察して自身の行動を変える	2
		どんな人が接したら利用者が気分よくいられるかを考える	1
		認知症利用者が変なことをしても真剣に向き合うことが本当の支援	1
		利用者が話しやすいように自分を変えて対応する	1
	意図的に礼儀正しく振る舞う	心地よく居るために利用者も職員や他の利用者に演じて接している	1
		礼儀を意識して細かいところまで気を配る	1
		馴染みの関係の入所者と違って短期入所者には丁寧に敬語で接する	1
		若くてもマナーを守りきちんと対応できるよう演じる	1
職員として演じる効果の限界	利用者に対するやるせない思い	家族の希望で利用者には本当のことを伝えられないこともある	1
		家族が存在するように伝えざるを得ないことへの心の痛み	1
		過去の役割をやろうとしている利用者の思いを汲み取って対応する	1
	利用者にとって近い存在であろうとするが家族にはなり得ない	信頼関係があれば、孫と話すような感覚で接するのも問題はない	1
利用者の望みに沿えないことへの申し訳ない気持ち	演じる工夫はできても家族にしかできないこともある	1	
感情コントロールの難しさ	状況によって演じることに限界もある	元気のない利用者を見ると望みを叶えられないことに罪悪感がある	1
		ウソを言わなくても良い方法を探していくことが一番望ましい	1
		利用者の暴力行為に制止する態度を示す	1
職員皆のチームで利用者を支えている	感情コントロールが難しい場面ではその場を離れる	怒ってもしようがないという思いで介護しなければならない	1
		利用者の前で思わず気持ちが言葉に出てしまうこともある	1
		同じ問答の繰り返しになったら一人の対応では難しい	1
		声を荒げたら利用者には嫌な場面が残るだけ	1
	利用者が混乱しないために職員間で統一して演じる必要がある	イライラが声のトーンに現れたら別の職員が対応が変わる	2
		相性もあり嫌だと思われたら利用者には合う職員と交代すれば良い	1
		職員間で対応が異なると利用者が不穏になる	2
		目的を明確にして利用者には演じるのが大切	1
	利用者の思いに沿うために職員間で協力する	曖昧にせず正しい情報を伝えないといけない時もある	2
		職員全員が同じ対応をすることは難しい	1
		場面の状況に応じて演じ、その場の雰囲気や溶け込む	2
		自身の個性を活用し利用者が不機嫌にならないように関わる	2
		職員の性別による介護拒否もあるので工夫して関わる	2
		男性利用者の暴力行為対応は男性職員に交代する	1
		職員それぞれが自分のやり方や対応の工夫を持っている	1
		うまくいった対応方法がいつも上手くいくとは限らない	2
		ゆっくり対応し利用者が落ち着くなら業務より利用者対応が優先	1

④【職員皆のチームで利用者を支えている】

【感情コントロールの難しさ】に対しては、〈声を荒げたら利用者には嫌な場面が残るだけ〉であると考え、職員の〈イライラが声のトーンに現れたら別の職員が対応を変える〉など、《感情コントロールが難しい場面ではその場を離れる》という対応していた。利用者は〈曖昧にせず正しい情報を伝えないといけない時もある〉ため、こうした利用者の状況を共有し、〈職員間で対応が異なると利用者が不穏になる〉ことから、《利用者が混乱しないために職員間で統一して演じることが必要》と捉えていることがわかった。こうした対応に加え、〈職員それぞれが自分のやり方や対応の工夫を持っている〉中で、《利用者の思いに沿うために職員間で協力する》ことが示された。これらを【職員皆のチームで利用者を支えている】とまとめた。

(3) 「演じる行為」の上達 (表5)

①【「演じる行為」が身につくには過程がある】

調査対象者は、〈「演じる行為」は教科書で学ぶことでは身につかないもの〉と捉えており、〈「演じる行為」が苦手な若年層の職員が多くなってきた〉中で、〈利用者との関わり方は経験を通して自分自身で見つけ出す〉ことにより、《経験の積み重ねで演じ方が上手くなる》と感じていた。また、〈限られた時間の中でも焦らずきつい言葉にならないよう関わる〉ことに気を配り、〈苦手な利用者の前でも顔には出さないように演じる〉ことで、自身の《感情をコントロールし職員を演じる》介護を行っていた。利用者に接する際には、〈考え言葉をかけながらそれに対する反応を伺う〉〈利用者が納得・安心できるポイントを関わりの中から引き出す〉といった対応を心掛け、〈丁寧にアセスメントしながら利用者合った演じ方を見つける〉ようにしていた。これらを【「演じる行為」が身につくには過程がある】とまとめた。

②【認知症への理解が深まり演じられるようになる】

調査対象者は、演じる中で《笑顔で接し味方であると印象付ける》ことを意識していることが分かった。〈認知症利用者は演じ方によって反応が変わってくる〉と認識しており、《認知症の特性を理解して関わる》ようにしていた。具体的には、〈利用者の行動を制止せず危険を回避できるように演じる〉などであった。こうした病態からくる認知症利用者の特徴を理解するだけでなく、〈利用者の感情に波があるので察して演じる能力が必要〉といった、利用者個々に対応できるよう《経験を経る中で利用者の状況に合わせて演じて接する》ことを行っていた。〈状況に応じて認知症利用者の世界に合わせて演じる〉方法については、対象者に沿った、その時その場面に応じた具体的な「演じる行為」が語られていた。例えば、以下の対象者の語りが挙げられる。

〔その方の生活の中で出てくる登場人物であったり、飼犬であったり名前を言う事でその人は発語が増えたりすることもあるので、そこも実際は知らないけど、知った体で話す。誰誰さん元気?とか。(中略)その人の時代、大体楽しかった時代が思い出深い人の名前が出てきたりするので、聞いたことがある名前を出して、そういったことはありますね (J氏)〕

〔ご飯は食べんと言って、帰宅願望もあるんですが、そのとき、僕が作ったがやき食べてみてという感じ、1口でえいきと、味見してと、やっぱり自分たちも家に帰りたいというのはあるので、自分が演じながら食べていただいたりとかしたのが印象的でした。ほんなら食べようかという感じ、その方は女性の方だったんで、たまたま男性の僕が作ったという、一生懸命というのがそこはあったのかな (H氏)〕

これらを【認知症の理解が深まり演じられるようになる】とまとめた。

③【利用者の世界観に合わせる】

事実ではない状況を演じて利用者に接することについて、調査対象者は、〈利用者が笑顔になるならウソをついたことも良かったと思える〉と感じており、〈不安なく過ごしてもらうために演じて接することに罪悪感はない〉と捉えていた。これは、『利用者が納得するなら『嘘も方便』』として、事実ではないことを伝える「演じる行為」を、相手の利益のための手段の一つと認識していることが示された。

例えば、[演じるというか、うそをつくことで利用者さんが「ああ、そうか」みたいな感じで、笑顔とか喜んでくれるし、この言葉で良かったのか

なみたいな感じで、結果笑ってくれるし、良かったかな（D氏）]と語っている。

また、演じる中で、〈利用者の時間軸に合わせて演じることを自身が楽しむ〉ことや、〈自身の一言が利用者の心にスッと入った瞬間が一番嬉しい〉といった、『演じて利用者として接することで介護の仕事を楽しめる』と感じていることがわかった。これらを【利用者の世界観に合わせる】とまとめた。

(4) 結果のまとめ

介護老人福祉施設の介護職員は、「演じる行為」を【利用者へのケア実践における必要性】と捉え、利用者が落ち着いた生活を送れるよう、演じなが

表5 「演じる行為」の上達

【カテゴリー】	《サブカテゴリー》	〈コード〉	人数	
「演じる行為」が身につくには過程がある	経験の積み重ねで演じ方が上手くなる	利用者の行動を制止せず納得する演じ方を若い職員は見て覚える	1	
		「演じる行為」が苦手な若年層の職員が多くなってきた	2	
		最初から上手に演じられていたわけではない	1	
		演じた関わりが成功したら若い職員の成長に繋がる	1	
		利用者との関わり方は経験を通して自分自身で見つけ出す	3	
		「演じる行為」は教科書で学ぶことでは身につかないもの	1	
	感情をコントロールし職員を演じる	感情をコントロールし職員を演じる	利用者の思いを汲み取りながら「自分の親だったら」と考える	1
			時間や人員に余裕がない時は態度や言葉により気を配る	2
			苦手な利用者の前でも顔には出さないように演じる	1
			限られた時間の中でも焦らずきつい言葉にならないよう関わる	1
	丁寧にアセスメントしながら利用者 に合った演じ方を見つける	丁寧にアセスメントしながら利用者 に合った演じ方を見つける	考え言葉をかけながらそれに対する反応を伺う	1
			利用者が納得・安心できるポイントを関わりの中から引き出す	1
			利用者の捉える時間軸に合わせて演じて接する	1
			自分と相手に合うやり方をずっと探し続ける	1
			個性を活用し利用者の状態を探りながら演じて接する	2
			利用者の反応を見ながら時間をかけて演じ方を工夫する	1
認知症への理解が深まり演じられるようになる	認知症の特性を理解して関わる	認知症利用者は演じ方によって反応が変わってくる	1	
		利用者の行動を制止せず危険を回避できるよう演じる	1	
		認知症によりくり返される話はメリハリをつけて聞く	2	
		認知症利用者の行動の意図を汲み取り落ち着くような声かけをする	1	
	笑顔で接し味方であると印象付ける	笑顔で接し味方であると印象付ける	基本的に笑顔で怒ってないことを示しながら接する	1
			敵ではなく安心できる人と感じられるように接する	1
			状況に応じて認知症利用者の世界に合わせて演じる	5
経験を経る中で利用者の状況に合わせて演じて接する	経験を経る中で利用者の状況に合わせて演じて接する	認知症の方は感受性が強いので演じる技術が必要	2	
		利用者の感情に波があるので察して演じる能力が必要	1	
		不安なく過ごしてもらうために演じて接することに罪悪感はない	2	
利用者の世界観に合わせる	利用者が納得するなら『嘘も方便』	相手のためを思うウソならついてもいいと思う	1	
		利用者が笑顔になるならウソをついたことも良かったと思える	1	
		自身の一言が利用者の心にスッと入った瞬間が一番嬉しい	1	
	演じて利用者として接することで介護の仕事を楽しめる	演じて利用者として接することで介護の仕事を楽しめる	利用者の時間軸に合わせて演じることを自身が楽しむ	1
			介護職は脇役を演じて利用者が主役の生活を支える	1
			拒否のある利用者が自分の言葉がけや対応で落ち着く	1
			様々な利用者の世界観と一緒に体験できることが楽しい	1

ら利用者に接し介護を行っていた。介護老人福祉施設の利用者は、精神面の不安定さから気持ちが落ち着かず不穏となる場合がある。このような状況においても、介護職員は利用者の穏やかな生活を維持できるよう、【当面を乗り切るために演じる】ことを行っていた。

介護の対象となる利用者は、職員より年齢が高く、その生活歴は様々である。こうした利用者の思いや価値観を大切にす姿勢として、介護職員は利用者の視点に合わせることを意識して関わっていた。このような介護職員の【利用者を尊重する姿勢の表れ】が示されたと同時に、利用者の思いに寄り添って介護していても【職員として演じる効果の限界】があるという一面もみられた。

介護職員は、利用者に関わる中で一人では対応が難しい場面があることや、利用者に合ったケアを実践するには職員間の協力が必要であると認識していた。これらから、【職員皆のチームで利用者を支えている】ことが示された。介護職員が利用者に関わる際に感じる【感情コントロールの難しさ】には、利用者が持つ認知症の症状が関連していると推察される。介護職員は、認知症利用者にどのように関わったら良いか、知識と経験から考え演じて接しており、それが【認知症への理解が深まり演じられるようになる】ことに繋がっていた。また、経験を経てそれを生かした演じ方を行っており、【「演じる行為」が身につくには過程がある】という、経験に伴った「演じる行為」の上達が示された。

「演じる行為」の目的は利用者の落ち着いた生活のためであり、介護職員は【利用者の世界観に合わせる】介護により、演じることを肯定的に捉え利用者に関わっていることが示唆された。

IV 考察

1. 障害者入所施設の介護職員における「演じる行為」との比較

(1) 「演じる行為」の目的

田中・宮上（2021）の研究では、障害者入所施

設の介護職員における「演じる行為」の特徴には、介護職員が利用者に接する専門職としての姿勢を意識し、演じて利用者に接していることが挙げられている。これは、介護職員が介護を行う上で演じる必要性を感じ、専門職として緊張感を持って利用者 と接するという結果から示されたものである。

今回の調査結果では、介護職員が「演じる行為」を《利用者との関係性をつくる一つの方法》と捉え、《利用者の前では感情コントロールを絶えず行う》中、《利用者が落ち着いた生活を送るために演じて接する》という【利用者へのケア実践における必要性】が示された。介護において演じて接する必要性を認識している点は共通しているが、何を意識して演じているかという点では、障害者施設の職員は利用者との関係性をより意識しており、介護老人福祉施設の介護職員は利用者へのケアに視点を置いていることに違いがあると言える。

また、【当面を乗り切るために演じる】ことは、利用者の気持ちが安定せず落ち着かない状態のままでは、その後のケアにつなげていくことが難しくなり、ひいては利用者の穏やかな生活とならなくなることを懸念しているためと考えられる。

種橋（2017）は、介護老人福祉施設の介護職員と利用者との関係性について、介護職員は「利用者が心を開いて、安心していられる存在になりたい」と述べている。これは、本研究において介護職員が抱いている〈否定されることで利用者は消極的・不安になる〉という思いや、〈不穏であっても利用者に合わせて演じて対応すると時間とともに落ち着く〉という思いで接していることと共通しており、介護老人福祉施設における「演じる行為」は、利用者の穏やかな暮らしの継続のためであり、利用者のケアを行う上で欠かせないものとなっていると考えられる。

(2) 利用者への感情コントロール

種橋 (2017) は、介護職員が「利用者に対してネガティブな感情を抑え、平常心や笑顔を心がけており、その姿を介護職員のあるべき姿として認識し、利用者のために感情を統制している」とも述べている。介護老人福祉施設の利用者は、要介護度が高く重度の認知症の方も多いため、これらに伴って、ケアを行う中で介護職員が利用者に対して対応困難と感じる場面も起こる。兼田ら(2019)は、保健医療福祉従事者の認知症ケアでストレスとなる場面について、支援が上手くいかない時、暴力や暴言が出現した時、多忙でゆっくり対応できない時等を挙げている。本研究においても、介護職員が利用者に対し、〈暴力を振るう利用者であっても自分の感情を出さないことが基本〉のように自身の感情コントロールを絶やさず関わりながらも、《状況によって演じることに限界もある》ことが示された。

こうした利用者に対する感情コントロールを困難と捉える一面は、障害者入所施設においても、勤務状況や自身の体調により気持ちの切り替えが難しい時や、利用者の極端な言動の際にみられている。また、《感情コントロールが難しい場面ではその場を離れる》という手段は、障害者入所施設でも同様な対応がされていた。いずれの施設においても、介護職員として感情コントロールに限界がある状況が存在し、職員間で協力しチームで対応するなどの方策がとられていた。この点は、常に数名の職員が勤務している施設介護の特徴であるといえる。

介護職員は、利用者のケアで演じることが困難な場面が生じることを職員間で共通認識しており、〈声を荒げたら利用者には嫌な場面が残るだけ〉であることを考慮して、その時の利用者の状況に合わせて、利用者と職員の相性も含めて利用者職員双方に負担がかからないよう、場面に応じて柔軟に対応していると考えられる。

2. 利用者の生きる世界に合わせて演じる

研究の背景でも述べたように、介護老人福祉施設利用者の96.7%に認知症がある。今回の調査先においても、利用者の多くは認知症があると考えられる。認知症ケアの技法であるユマニチュードの著者イヴ・ジネスト (2016:192) は、認知能力が衰えた方は「ある意味で、われわれの現実、われわれの世界とは似て非なる現実、世界に住んでいる。(中略)われわれがあれこれ考えなくても容易にやっつけられることが、むずかしいものになり、不安の原因となる」と述べている。本研究でも、介護職員が〈実際とは違っていることでも利用者の思いに合わせて話す〉ことで、利用者が不安にならないよう利用者の世界を受け止めながら丁寧に関わりを続けていることが明らかとなった。《利用者が納得するなら「嘘も方便」》として利用者に関わるのも、事実ではないことを伝える方が利用者の利益になると捉え、利用者の不安を回避するために演じているといえる。

また、認知症利用者の拒絶等についてイヴ・ジネスト (2016:230) は、「たとえ好意であっても、他人の行動やしぐさによって攻撃されていると感じやすくなる」と述べている。介護職員が利用者に対して、〈基本的に笑顔で怒ってないことを示しながら接する〉のように気を配りながら利用者に関わっていることが、本研究においても示された。介護職員は利用者に合わせて演じるには、まず、自分自身が安心できる相手だと、利用者を受け止めてもらえるように演じて接していると考えられる。

阿保 (2007:9) は認知症ケアのカギとして「言い返したり叱咤せず、患者の視点で物事をみる。患者の今居る『場所』と『時』を共有し、その中でお互いに喜びを見出す」と述べている。介護職員は、利用者が否定されることで不安になると経験から理解し、相手を尊重する姿勢をもって演じることが、認知症利用者の関わりにおいて重要であると認識していたと考えられる。

利用者が捉えている世界を共有するには、介護

職員がその『時』と『場所』を把握する必要がある。そのために、介護職員は利用者と関わる中で、利用者が捉えている『時』と『場所』にチューニングを合わせるように探り、利用者の世界に同調し、演じて接していると考えられる。その結果、利用者の世界観を共有できたと体感したときに、介護職員は嬉しさややりがいを感じているのではないかと推察される。介護職員は〈最初から上手に演じられていたわけでは無い〉と感じており、利用者への関わりを通して、認知症利用者の様子や反応を体験する中で、「演じる行為」を上達させていると考えられる。

3. 介護老人福祉施設の介護職員における「演じる行為」や感情コントロールの特徴

介護老人福祉施設の介護職員における「演じる行為」や感情コントロールについて、以下の特徴が挙げられる。

一つは、「演じる行為」の目的と感情コントロールの関係についてである。介護職員は「演じる行為」を【利用者へのケア実践における必要性】と捉え、【利用者を尊重する姿勢の表れ】を示しながら【職員皆のチームで利用者を支えている】ということがわかった。介護老人福祉施設の利用者は要介護度が高く重度の認知症がある。そのため、介護職員は利用者に認知能力の衰えに伴って起こる不安を感じさせないよう、《利用者が落ち着いた生活を送るために演じて接する》ことを行っていた。介護職員は、《利用者の前では感情コントロールを絶えず行う》ことを意識して利用者に関わり、《感情コントロールが難しい場面ではその場を離れる》という手段を用い、職員間で協力して対応していた。

二つ目は、「演じる行為」の上達についてである。介護職員は自身の《感情をコントロールし職員を演じる》ことを意図的に行っている。これは、利用者を不安にさせないための感情の統制であり、【認知症への理解が深まり演じられるようになる】こととも関連していた。認知症ケアの基本は認知

症の基礎的理解である（阿保2011）。介護職員は《笑顔で接し味方であると印象付ける》ことを意識して《認知症の特性を理解して関わる》とともに、《経験を経る中で利用者の状況に合わせて演じて接する》ことができるようになっていた。介護職員は利用者が穏やかな生活をおくれるよう【利用者の世界観に合わせる】介護を行っており、演じることを肯定的に捉え利用者に関わっていることが示された。

V 今後の課題

本研究では、介護老人福祉施設の介護職員に焦点を当て、「演じる行為」や感情コントロールの特徴を捉えてきた。介護老人福祉施設における演じる行為の背景には、利用者の多くが認知症であることが関係していた。認知症のある利用者に対して、介護職員がどのような関係性を意図して演じているのかについて、分析を深めていくことが今後の課題である。また、利用者の認知能力の衰えに伴って生じる生活への影響に対して、介護職員が行う具体的な演じる方法について、更にデータを収集し分析を進めたい。

本研究は、JSPS科研費18K02340の助成を受けて実施した調査の一部である。

引用参考文献

- 阿部正昭（2014）「特別養護老人ホームに勤務する介護職の職業意識：テキストマイニングを用いた分析を中心に」『介護福祉学』21(1), 54-61.
- 阿保順子監訳（2007）『J. K. コステ アルツハイマーのための新しいケア—語られなかった言葉を探して』誠信書房.
- 阿保順子（2011）『認知症の人が想像する世界』岩波現代文庫.
- イヴ・ジネスト、ロゼット・マレスコッティ、ジェローム・パリシエ（2016）『Humanitudeユマニチュード』舵社.
- 兼田絵美・仙波梨沙・伊藤恵美ら「認知症ケア研修会に参加した保健医療福祉従事者のメンタル

- ヘルス調査」West Kyushu Journal of Rehabilitation Sciences (12), 13-18, 2019-05.
- 厚生労働省 (2008)「入所者の重度化等の状況について」
https://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/11/dl/s1121-10b_0002.pdf. 2021.8.13.
- 厚生労働省 (2014)「平成26年(2014年)介護保険法改正」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisaku-jouhou-12300000-Roukenkyoku/k2014.pdf>. 2021.8.13.
- 厚生労働省(2016)「介護保険施設の利用者の状況」
https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service16/dl/kekka-gaiyou_05.pdf. 2021.8.13.
- 厚生労働省(2017)「介護老人福祉施設(参考資料)」
<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu-shakaihoshoutantou/0000171814.pdf>. 2021.8.13.
- 厚生労働省 (2019)「福祉・介護人材確保対策について」
<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000549665.pdf>. 2021.8.12.
- 松田美智子・南 彩子 (2016)「高齢者福祉施設で従事する対人援助職者が共感疲労に陥らないためのサポートシステムの解明」『天理大学学報』68(1),79-105.
- 中島朱美 (2021)「介護人材確保につながる職場環境の整備—学生および現役の介護職員が求める職場環境に関する調査報告—」『介護福祉教育』25(1),87-93.
- 大木栄一 (2020)「福祉(介護)経営と人事管理—求められるインセンティブ・システムの再構築—」『玉川大学経営学部紀要』32,29-41.
- 佐藤英晶 (2018)「福祉人材確保に関する研究試論—介護人材の確保を中心に—」『帯広大学短期大学紀要』55,46-53.
- 佐藤郁哉(2008)『質的データ分析法 原理・方法・実践』新曜社.
- 佐藤郁哉(2008)『QDAソフトを活用する 実践 質的データ分析入門』新曜社.
- 田中眞希・宮上多加子 (2020)「障害者支援施設の介護職員における感情コントロールの現状—演じる行為に着目して—」『Humanismus』31,69-85.
- 田中眞希・宮上多加子 (2021)「障害者入所施設の介護職員における『演じる行為』の特徴」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』
- 種橋征子 (2017)『介護現場における「ケア」とは何か—介護職員と利用者の相互作用による「成長」—』ミネルヴァ書房.