

主題	職員の発する言葉による影響と効果に関する研究
副題	「ちょっと待って下さい」って何を待つのか。

ちょっと待って下さい。って何。	言葉の影響（重さ）
-----------------	-----------

研究期間	2ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム 小川ホーム
発表者：高塚義久（たかつかよしひさ）	アドバイザー：		
共同研究者：古川 千鶴子（こがわ ちづこ）			

電話	042-347-5500（代）	メール	info@ogawahome.or.jp
FAX	042-347-5510	URL	http://www.ogawahome.or.jp/

今回発表の事業所やサービスの紹介	小平市は平成9年3月に「小平市福祉のまちづくり条例」を制定し、やさしい地域福祉“こだいら”を構築するため、市民・事業者・行政が力を合わせて福祉のまちづくりを推進しております。当施設は定員73名の特別養護老人ホームです。他ショートステイ定員8名、通所介護、訪問介護、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを併設しています。
------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

基礎知識の中で「ちょっと待って下さい」という言葉は不適切であると教えられてきた。

しかしながら現場では「ちょっと待って下さい」という言葉は頻繁に使用されているのが現状である。そこで「ちょっと待って下さい」という言葉は間違っているものなのか。受け取る側にとって一番良い「ちょっと待って」という言葉は何であるのか。言葉の接し方で受け取る側はどのように変化するのか。

無意識に発する言葉遣いについて受け取る側にとって言葉の及ぼす影響や気持ちを理解し心地良い対応とは何かを改めて検証しようと考えた。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

「ちょっと待って」等、言葉の持つ影響力が利用者にはどのように感じ受け止められているのかを調査し心地良い言葉かけとは、どのような言葉なのかを知ることで利用者が安心してストレスのない生活が送れる。また、職員も意識することで無意識から発する言葉から相手の視線に合わせた言葉かけにかえる意識が高まり改善と向上に期待できる。

言葉に意識を持つことで利用者との会話力が上がりコミュニケーション、対話や対応のスキル向上に期待できると考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

利用者 1 名を限定し調査を行った。

全職員には今回の研究の調査方法について説明、実施する。

A様（女性）93歳 要介護度4

認知症自立度Ⅳ、立ち上がり後、転倒リスクがある。車いす使用。駆動可。

- ① 利用者の日頃の行動パターンのチェックシートを作り、チェックしていく。（9時～17時、2週間）
- ② 職員が日頃、使ってしまうがちな言葉（ちょっと待って下さい）を使い統計をとる（9時～17時、2週間）
- ③ 利用者が安心できる言葉かけをする。待つ理由を説明し対応する。（9時～17時、2週間）
言葉かけの内容や利用者の状態を記録に残すこととした。

職員の意識調査アンケートをとる。

- ① 「ちょっと待って下さい」を言ったの対応の協力ができたか。
- ② 「ちょっと待って下さい」を他の言葉で待つ理由を伝える対応で協力できたか。
- ③ 今回のテーマをきっかけに待つ理由を説明する対応を今後、続けていくきっかけになったか。等

《4. 取り組みの結果と考察》

統計から待つ理由が分かることで比較的長く待てる結果となりました。理由もなく待ってもらう場合は怒り出してしまうこともあり、待つことができず返って不穏な状態になることもあった。「ちょっと待って」のフレーズは説明する上では有効であると考えられる。

調査を行うことで職員が利用者のちゅうちょした表情や不安な表情と理由が分かり安心した表情の違いを理解し言葉の重要性の確認ができたことにつながった。

職員へのアンケートより振り返ることで意識が高まり無意識に出る言葉遣いに意識が行く様になった。

《5. まとめ、結論》

「ちょっと待って下さい」を言わざる得ない状況の時は理由が必要な言葉である。理由が分かり言葉を変えるだけで利用者の表情の変化を知ることができ言葉かけについて反省ができた。

調査協力を行ったことで言葉に対する意識が持てるようになり言葉のもつ影響を実感できたと考える。

言葉かけひとつで安心でき心地良く生活が送れることが再認識できたので引き続き、今後も言葉かけの工夫を考える必要がある。

心地よい言葉は利用者にとっても職員にとっても心地よいものである。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

美しい話し方と会話術 成美堂出版
介護の言葉かけタブー集 誠文堂新光社

《8. 提案と発信》

本来なら利用者を、お待たせしない対応をしなければいけないのであるが現状ではお待たせしてしまうこともある。そこで日頃から何気なく発している「ちょっと待って下さい」を見直すことで、利用者にとっての「ちょっと待つ」って何で？を理解し言葉に対する意識が高まり、安易に無意識な言葉を使わなくなる。納得してもらい安心できる言葉を選ぶことは互いに気持ち良くコミュニケーションを取るのに必要な言葉である。

【メモ欄】