

活動と資料

地域看護論演習におけるロールプレイの評価
—家庭訪問場面の会話分析から—

岡本 里香、西田 厚子、玉水 里美
滋賀県立大学 人間看護学部

キーワード ロールプレイ、会話分析、家庭訪問、地域看護学、看護教育

I. はじめに

保健師が行う家庭訪問は、対象者のホームグラウンドで展開される看護である。初回訪問において信頼関係を築きながら援助計画に必要な情報収集し、家庭の条件に合わせた具体的な援助を行うことで、援助効果も上がりやすい。そのためには、対象者に訪問を受け入れてもらえるよう、対象者が主（ホスト）、保健師が客という関係になり、生活の営みに身を置くことが必要となる¹⁾。しかし、家庭訪問におけるコミュニケーション技術については、対象に何をどのようなタイミング、順序で伝えていくかについては検討されてきたが、その伝え方については関係性の構築に対して相手の会話のペースに合わせ²⁾という曖昧で、原則的な表現にとどまっている。

これまでも家庭訪問の技術学習を深めるために、ロールプレイは効果的な教授方法の一つとして取り入れられてきた³⁾。しかし、その評価方法には、評価尺度による量的評価や学生のレポート、自由記述から学びを抽出する内容分析が用いられており⁴⁾⁵⁾⁶⁾、ロールプレイでの学生の会話内容に着目したものはみあたらない。

生活の場を活動の拠点とする保健師は、対象の生活の中に入り、日常の会話から情報を得ることが必要であり、また、対象者—保健師間で展開される会話の秩序を明らかにすることは信頼関係を築くための第一歩ともなるため、保健師教育の中で会話分析の手法⁷⁾を学ぶことは有効と考える。保健医療福祉分野においても、医師と看護

職の「指示出し」「指示受け」場面⁸⁾、医師—患者間コミュニケーション⁹⁾、などの研究で用いられており、医療従事者の教育方法として注目され始めている。発話の状況を具体化、客観化することができる会話分析の手法をロールプレイの評価ツールとして活用することで、従来の会話内容を中心とした分析方法よりも、学生のコミュニケーションスキルの実態がリアルに把握でき、学生への指導内容にも具体性を持たせることが期待できる。

今回は、会話分析の手法を用いて、家庭訪問のロールプレイ場面の会話分析を行うことにより、地域看護論演習におけるロールプレイの評価について検討した。

II. 方法

1. 研究デザイン

本研究では、社会学者であるH・サックスやE・シェグロフらによって提唱された「会話分析 (Conversation Analysis)」の手法¹⁰⁾を用いて、ロールプレイの評価を行うために、家庭訪問のロールプレイ場面を再構成し、会話内容の分析を行った。

会話分析の手法は、1960年代、人びとの日常生活の対人関係における意思疎通の基盤が、どのように組み立てられ、意味づけ、理解されているのかについての経験的なエスノメソドロジー (ethnomethodology) 研究をもとに確立された。この手法は、会話のような「人と言葉を交わす」実践の研究方法であり、録音したデータを文字に転記 (トランスクリプト transcript) して利用する。トランスクリプトは、画像データや音声データを表記記号によって文字化したものであり、視線や声の変化などもわかるように表記されている。

2007年9月26日受付、2008年1月30日受理

連絡先: 岡本 里香

滋賀県立大学人間看護学部

住 所: 彦根市八坂町2500

e-mail: rokamoto@nurse.usp.ac.jp

2. 対象

対象は、A大学人間看護学部3年次開講の地域看護論演習において、2007年5月17日の家庭訪問場面のロールプレイに参加し、本研究の趣旨に同意の得られた学生3名、教員1名である。全員女性で、学生3名のうち1名が社会人経験者である。

A大学の家庭訪問演習の構成を図1に示す。家庭訪問演習は、地域看護論演習(2単位)の中に位置づけられており、7回分の演習時間を設定している。

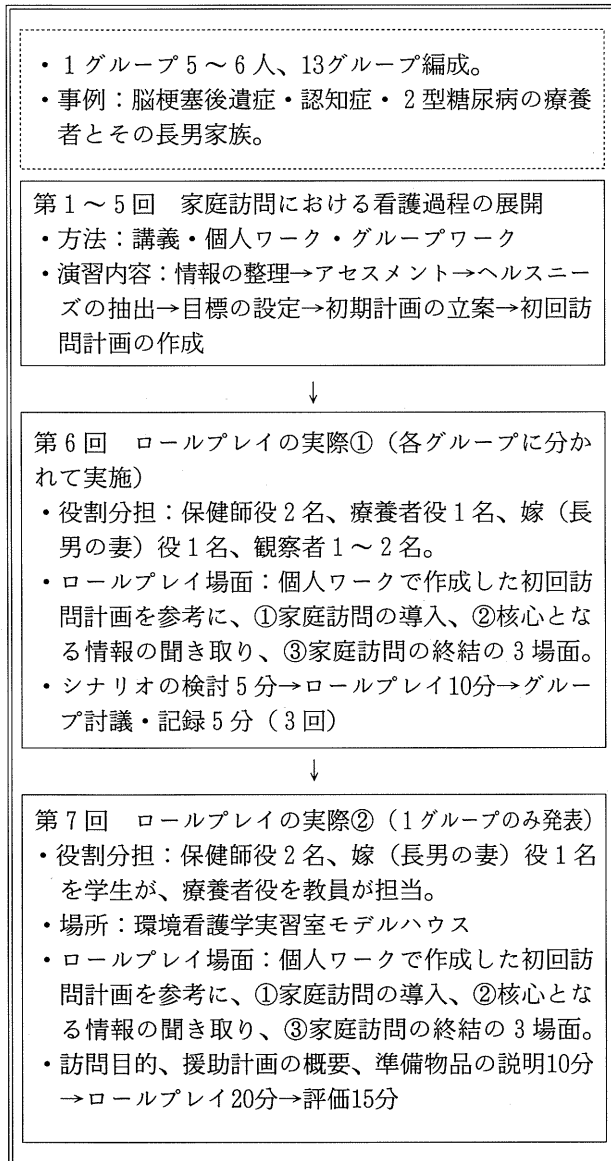


図1 家庭訪問演習の構成

家庭訪問のロールプレイは訪問場面のイメージ化を図る目的で、演習の6・7回目に実施した。家庭訪問の場面として、保健師2名が療養者宅を訪れ、療養者と嫁(長男の妻)に対し、約1時間の面接を実施する。ロールプレイには、個人ワークで作成した初回訪問援助計画を参考に、①家庭訪問の導入、②核心となる情報の聞き取り、③家庭訪問の終結の3場面を設定した。

各グループに分かれてロールプレイを実施した後、選択したグループの中から保健師役2名、嫁(長男の妻)役1名を決定し、療養者役は教員にして、再度ロールプレイを行った。ロールプレイは、実習室内のモデルハウスを使用して実演してもらい、その様子をその他の学生と教員で観察した。

3. データ収集

実施したロールプレイの内容は、対象に承諾を得た後、ビデオテープに録画・録音した。

今回は、②「核心となる情報の聞き取り」の中から、療養者およびその家族が、保健師からの申し出を承諾していくまでの連続した会話内容を取り上げた。その録画時間は、57秒間であった。

4. 分析方法

データ分析には、会話分析の手法を用いた。会話分析では、トランスクリプトに用いる表記記号が提示されており¹³⁾、今回、分析に用いた表記記号は以下のとおりである。

- (.) ごく短い間合いを示す。
- () その数字の秒数だけ沈黙のあることを示す。
- : : 直後の音が延ばされていることを示す
- . 直前部分が下降調の抑揚であることを示す。
- , 直前部分が継続を示す抑揚であると見なせることを示す。
- = 途切れなくことばがつながっていることを示す。
- // 参加者たちのことばの重なりが始まる箇所を示す。
- ? 語尾の音が上がっていることを示す。
- 文字 下線部分が強調されていることを示す。
- 文字 記号で囲まれた部分が弱められていることを示す。

会話分析には、主要な分析概念として、「呼びかけー応答シーケンス」「隣接対」「会話の順番取りシステム」「成員のカテゴリー化装置」の4つがあり、これらの概念がトランスクリプトを分析していく際の鍵となる¹³⁾。今回は、「隣接対」「会話の順番取りシステム」の2つを

用いて分析を行った。「隣接対」とは、会話のなかでなされる行為の結びつきの最も基礎的な単位、二つの行為の連鎖であり、「質問－応答」、「呼びかけ－応答」、「挨拶－挨拶」、「申し出－承諾／拒否」のように、第一パート－第二パートと順序づけられる二つの発話の対からなるものをいう。会話の「順番取りシステム」とは、会話を組織するうえで現実に会話者が用いている装置であり、会話は、「順番構成成分」と「順番配分成分」から成り、話し手の交代（順番の移行）には、一定の優先規則が存在している。

分析に際しては、妥当性を高めるために共同研究者間で結果を検討した。

5. 倫理的配慮

対象にはビデオテープそのものは公開しないこと、学会発表や論文において、トランスクリプトを公開することがあること、公開するトランスクリプトにおいては、会話者の名前や、会話者個人の特定につながる可能性のある情報は、すべて仮名にするか伏せることを口頭で説明し、同意を得た。

III. 結果

1. 会話内容の分析結果

療養者およびその家族が、保健師からの申し出を承諾していくまでのプロセスを、「核心となる情報の聞き取りの開始」、「発話のオーバーラップ」、「話題の転換」、「嫁が申し出を受け入れていく場面」の4段階に分けて、表1、表2、表3、表4に記す。

1) 核心となる情報の聞き取りの開始 (表1)

ここでは、発言の順番は、学生A→嫁、学生A→会場全体、学生A→嫁の順で交代しているが、行為の連鎖としては、01-02が「質問－質問」、03-04、05-06が「呼びかけ－応答」の隣接対の組み合わせになっている。

最初のAの質問に対して、嫁には秩序を持った返答が期待されていたが、嫁は応答せず強い口調で「トイレを見るの?」と質問を返している。しかし、学生Aは、その嫁の質問には答えず、自分が準備していた説明を続けており、「質問－応答」の隣接対にみだれが生じている。学生は嫁の間をおかない、期待に反した相手の質問に動揺し言葉につまるが、その反応が会場にいた学生たちの笑いを誘い、結果的にはこの笑いが会話修復のきっかけとなっている。

表1 「核心となる情報の聞き取り」の開始

01学生A	：一回みせていただいても よろしい//ですか?
02嫁	： → // <u>トイレを見るの?</u> =
03学生A	： あっ、あの、手すり：：：：が、
04会場全体	： あははは：
05学生A	： その便器の中とかは見ないんですけど、
06嫁	： // あははは：
07学生B	： // あははは：

2) 発話のオーバーラップ (表2)

第2段階では、学生Aは、呼びかけの終了を待たずして嫁から応答が返ると、間をおかず次々と新たな条件づけで発話しており、「呼びかけ－応答」の隣接対と発話のオーバーラップ¹⁰⁾が繰り返されている。発話は一貫して学生が主導権を握ったかたちで進んでおり、嫁の「う：：：ん」という応答に対して学生からは「どうして?」などの切り返しがないため、一見、「呼びかけ－応答」の隣接対の繰り返しにより発話は秩序を持つように見えるが、内容的には発展がみられない。

表2 発話のオーバーラップ

08学生A	： → ちょっとまわり (.) どんなん感じになっ てるのかな：：：°と ^o 思っ ^o て°、 ただ転倒されたら//：：：、
09嫁	： // う：：：ん =
10学生A	： やっぱり体もまた痛めはるよろし：：：、 =
11嫁	： う：：：ん =
12学生A	： もしその予防ができるん// やったら：：：、
13嫁	： // う：：：ん =
14学生A	： その段差とかをなくしたり：：：、 =
15嫁	： あ：：： =
16学生A	： 転倒// その予防するための、
17嫁	： // う：：：ん =

3) 話題の転換 (表3)

第3段階では、学生Aから学生Bに話し手の交代が起こることによって、話題が転換していく。学生Aは、18で嫁に呼びかけるかたちで、次の話し手を選択している。しかし、嫁はこの呼びかけには消極的で「ちょっと汚い：：：」という応答をした後、トピックスもそれ以上は続かず、次の話し手も選択していない。すると、20で学生Bが、嫁の「ちょっと汚い：：：」という発話に応じるかたちで自己選択し、しばらく続いていた学生A-嫁の発言の順番が、学生B-嫁に移行していく。このように学生Bの相手の状況を保証した話題の切り替えしにより、

今まで「う：：：ん」としか反応しなかった嫁が「そうですか？」と初めて自分の気持ちを表出する。

表3 話題の転換

18学生A： 柵とかいっぱいありますんで：：：，＝
 19嫁： う：：：ん，いや：：：でも，ちょっと汚
 い〇：：：：：〇ね：：：：：
 20学生B：→ あっ，全然，あの：：：大丈夫ですので，
 はい，うん。
 21嫁： 〇そうですか〇？

4) 嫁が申し出を受け入れていく場面 (表4)

ここでは、発言の順番は、学生B→嫁、学生B→嫁の順で交代しているが、行為の連鎖としては、「呼びかけ-応答」の隣接対を3回繰り返した後、「呼びかけ-応答」の連鎖が、29の「えっ、そうなんですか：？」という嫁の質問により、29-30で「質問-応答」の隣接対に変化している。この入れ替わりにより会話の主導権が学生Bから嫁に移っている。

さらに、転倒の危険性などネガティブな面を強調していた学生Aに対し、学生Bは、トイレを観察することによる快適な生活環境の見直し、サービス利用などポジティブな面を主張しながら話題を展開していく。このような話題の転換も嫁の気づきを促す要因となり、39で学生Bの申し出に嫁が承諾することで連鎖が終わっている。

表4 嫁が申し出を受け入れていく場面

22学生B： おうちの状況を//ね，＝
 23嫁： //あ：：：
 24学生B： あの，みさせてもらう//ことで，＝
 25嫁： //う：：：ん
 26学生B： あの，これからあのおうちをもっと住みやすくしたりとか，＝
 27嫁： =う：：：ん
 28学生B： あの，そういうサービスとかもあの，ありますので，＝
 29嫁： →えっ，そうなんですか：？
 30学生B： え：え，そういう//のも，＝
 31嫁： //えっ。改造とかお金出
 していただけたらとかそういう感じ//ですか？
 32学生B： //あっ，そうですね。あっ，は：：い，＝
 33嫁： ふ：：：ん
 34学生B： あの，そういうあの，サービスもありますし，＝
 35嫁： =うん。
 36学生B： あの，そういうのを使っていたら，

37嫁： うんうん。
 38学生B： 上でのあの，こちらで参考にさせていただきたいと思いますので：
 39嫁： そうなんですか，ほれやったら，

2. 会話分析を用いた結果 (表1～表4)

今回、ロールプレイ場面の会話分析を行うことにより、学生が発言した内容のみでなく、会話分析表の中に、発話の進むスピード、順番取り、隣接対の組み合わせ、割り込み、オーバーラップなど、発話の特性を明示し、表現することができた。

これらの記号化により、学生のあせり、とまどい、言葉を選ぶ様子、探りを入れる様子など、発話中の細かなニュアンスも会話分析表に表われており、教員は学生のコミュニケーションの実態をリアルに受け止めることができた。

IV. 考察

1. 学生のコミュニケーションの特徴

家庭訪問の初学者である学生は、訪問場面で相手から期待した応答が得られなかったり、言葉につまったり、沈黙になると、相手の反応を無視したまま、新しい条件づけで発話を投げかけ、「呼びかけ-応答」「質問-応答」の隣接対を繰り返す傾向がみられる。一度このようなパターンにはまると、後は同じパターンをかぶせていく傾向があり、「なにが？」「どうして？」のような質問や間をとるなど、会話の切り返しができずにいることから、会話内容に発展性がみられにくい状況が作り出されている。

今回、会話は、「呼びかけ-応答」「質問-応答」の繰り返しにより秩序が保たれ、曖昧な雰囲気を持ちながらも続いていること、学生の発話内容やそのタイミングなどについて、とまどいや繰り返しがなく会話の不成立感を認識せずに終了していると考えられる。学生の多くはこのようなパターンの繰り返しにとまどう表情をし、そのとまどいを言葉として表出する状況になりやすいが、このような状況を打破するためには、録画したロールプレイ場面を会話分析の手法を用いて教員-学生間で客観的に分析し、その結果を学生にフィードバックしていくことが必要である。

学生は、相手との会話に行き詰った時、上手くもう一人の学生の力を借りて会話の順番取りを変え、会話の流れを修復している。また、繰り返される「呼びかけ-応答」「質問-応答」の隣接対を相手の質問をきっかけに「質問-質問」の隣接対に移行させることで、コミュニケーションの主導権を嫁に移譲することにも成功してい

る。初対面の対象者からの情報収集は、相手の状況がわからないため探りながら会話を進めることになるが、このように、2人ペアになって、上手く会話の順番取りや隣接対を変更させていくことで、対象にも情報収集の目的が伝わり、対象を主体とした会話を成立させていると考える。

今回は、このような会話の順番取りが意識的に行われたのか確認されていないが、このような会話分析の手法を保健師学生が修得し、分析結果を意識化していくことは、初回家庭訪問での正確で適切な情報収集につながる第一歩である。

2. 評価ツールとしての会話分析の有効性

会話分析の手法を用いることにより、学生が発言した内容のみでなく、発話の進むスピード、順番取り、隣接対の組み合わせ、割り込み、オーバーラップなど、発話の特性に加え、学生のあせり、とまどい、探りを入れる様子など、発話中の細かなニュアンスが表示できることから会話の成立、不成立感が即座に学生の中に理解されやすくなり、学生の陥りやすいコミュニケーションの傾向などについて学びを深めることができる。

また、従来の学生のレポート、自由記述から発話内容をふり返る方法に比べ、学生の持つコミュニケーションスキルの実態をよりリアルに受け止めることができることから、学生-教員間の共通のツールとして会話分析を活用することで、学生への指導内容にも具体性を持たせることができ、家庭訪問場面でのコミュニケーションスキル到達度の評価方法としても有効であると考えられる。

V. 結語

教育活動におけるコミュニケーション場面の評価については、これまでは発話の内容をふりかえることを中心とした方法であった。それに発話の特性や細かなニュアンスを加えて把握することができる会話分析の手法は、コミュニケーション場面を表在的、客観的に再現することが出来ること、振り返りが具体的に出来ることで有効であることがわかった。

今後は、ロールプレイ場面を会話分析の手法を用いて

分析し、その結果を学生にフィードバック・振り返り指導することにより、家庭訪問の評価ツールとして会話分析の手法を活用した教材化の方法を検討していきたい。

文 献

- 1) 村嶋幸代, 宮本ふみ, 田村須賀子, 上野昌江他: 最新保健学講座 3 地域看護支援技術, メヂカルフレンド社, 2004.
- 2) 宮崎美紗子, 北山三津子, 春山早苗, 田村須賀子: 最新地域看護学総論, 日本看護協会出版会, 2006.
- 3) 雄西智恵美: 看護学教育研究の動向と今後の課題, 看護教育, 48 (3), p.190-p.197, 2007.
- 4) 今村桃子, 弥永和美, 堤千代, 吉田貴美代他: 家庭訪問の学習を深めるための授業方法-自己評価からの分析-, 聖マリア学院紀要, 第21巻, p.79-p.84, 2006.
- 5) 吉田由美: 授業「行政で働く保健師の行う家庭訪問」の評価-授業方法を中心として-, 順天堂医療短期大学紀要, 第15巻, p.45-p.54, 2004.
- 6) 錦織正子: 保健師の行う家庭訪問の学習を深める教育方法-母子事例への初回訪問場面のロールプレイ観察を通して-, 日本地域看護学会誌, 1 (1), p.68-p.74, 1999.
- 7) 島田智織, 小松美穂子, 服部麻生子: 病院組織におけるコーディネーションの実際-指示出し・指示受けの会話分析から-, 茨城県立医療大学紀要, 第11巻, p.1~p.11, 2006.
- 8) 綾木雅彦, 谷口重雄, 関口郷子, 松屋櫻子他: 眼科外来診察のビデオ記録と会話分析, 眼科, 61 (3), p.367-p.371, 2007.
- 9) 好井裕明: 会話分析への招待, 世界思想社, 1999.
- 10) 前田泰樹, 水川善文, 岡田光弘: エスノメソドロジー, 新曜社, 2007.
- 11) 串田秀也: 相互行為秩序と会話分析, 世界思想社, 2006.
- 12) 好井裕明: 批判的エスノメソドロジーの語り-差別の日常を読み解く-, 新曜社, 1999.

Evaluation of Role Playing in Community Health Nursing Seminar —Conversation Analysis at Home Health Visit—

Rika Okamoto, Atsuko Nishida, Satomi Tamamizu

School of Human Nursing, The University of Shiga Prefecture

Key Words role playing, conversation analysis, home health visit, community health nursing, nursing education,