

## 報告

## リハビリテーションにおける患者様への効果的な声かけについて\*

木菱由美子<sup>1)</sup> 高橋由美子<sup>1)</sup> 佐々木和人<sup>1)</sup>

## 要旨

今回の調査目的は、リハビリテーションスタッフの声かけが患者様の意欲にどのように影響するかを検討することである。当院リハビリテーションスタッフが使用している声かけに対し、理学療法、作業療法を受けている当院入院、外来患者様とスタッフに対しアンケート調査を実施した。調査の結果、患者様の意欲を向上できる適切な声かけを行っていた場合もあるが、逆に声かけにより、意欲を低下させていることも明らかになった。患者様のやる気がでる声かけとは励まし、共感、賞賛の言葉であり、やる気を失う声かけとは、否定的な言葉、スタッフ側の都合を押し付ける言葉が含まれていた。また、やる気を失う声かけを使用しているスタッフがいることから、気づかないうちに患者様の意欲を低下させている可能性があることを念頭に置くことが今後必要である。本調査により、当院リハビリテーションスタッフの患者様に対する対応を再検討することが必要であると示唆された。

キーワード 声かけ、リハビリテーションへの意欲、接遇

## 対象 方法

## はじめに

リハビリテーション効果を高める要因のひとつに患者様自身の意欲的な取り組みがあげられる。意欲とは行動の推進力であり、能動性が必要になる。したがって、リハビリテーションスタッフが患者様の意欲を引き出すことは重要な課題である。意欲の低下はリハビリテーションを施行する上の阻害因子として、日常生活の中でも問題になることが多く、機能回復や社会復帰に与える影響についてもいくつか報告がなされている。<sup>1)</sup>そこで、患者様の意欲を引き出すための、ひとつの手段として、リハビリテーション時における適切な声かけが必要であると考えられた。

今回は当院リハビリテーション施行中に、よく聞く声かけを選出し、患者様の意欲の程度を調査したので報告する。

当院リハビリテーションスタッフ（以下スタッフとする）34名（理学療法士13名、作業療法士8名、言語聴覚士3名、医師1名、医療相談員2名、レクワーカー6名、その他1名）に、アンケート調査を行った。アンケート内容はリハビリテーションの場面を設定し、①リハビリテーション開始時、②リハビリテーション終了時、③歩行練習前、④トイレ練習前、⑤更衣練習前、⑥リハビリテーション中に待つ時、⑦痛みの訴えがある時、⑧できなかつたことができるようになった時、の8つの場面に対し、実際に使用している声かけと、適切または不適切と考える声かけを記載してもらった。それらの声かけのうち、スタッフの話し合いのもとリハビリテーション施行中に、よく聞く声かけを各10種、合計80個を選出した。

対象は当院で理学療法、作業療法を受けている入院、

\* Phrases to Encourage Patients in Rehabilitation Settings

<sup>1)</sup> さいたま記念病院リハビリテーション科

(〒337-0012 埼玉県さいたま市見沼区東宮下西196)

Yumiko Kibishi, RPT, Yumiko Takahashi, OTR, Kazuhito Sasaki, RPT  
: Department of Rehabilitation, Saitama Memorial Hospital

(受付日 2003年10月10日/ 受理日 2003年12月7日)

外来患者様 93 名（脳卒中 58 名、整形疾患 27 名、内科疾患 8 名）に対して、80 個の声かけのアンケート調査を行った。アンケート用紙は無記名で回収箱に入れてもらい、計 50 名が回収できた。さらに、スタッフ 34 名にも同様のアンケート調査を行った。アンケート方式は 80 個の声かけに対し、選択する方式をとった。患者様は「やる気がでる」「どちらでもない」「やる気を失う」の 3 者から選択する。スタッフは患者様のやる気がでる声かけとして、適切か否かを「適切」「どちらでもない」「不適切」の 3 者から選択する。また、スタッフに対しては、それらの声かけを使用するか否かを「使用する」「使用しない」の 2 者からも選択してもらった。頻度としては、過去に一度でも使用したことがあれば「使用する」を選択してもらった。

### 結果

以下の表は、8 つの各リハビリテーション場面における、患者様のやる気がでる、またはやる気を失う声かけと、それらに対して、スタッフが適切か否か、使用するかしないかを選択した確率である（表 1～8）。ただし、アンケートの回答において選択肢を選ばない場合には、無記入として処理し、確率の中には含まなかった。

上記の声かけのうち、患者様が選択した上位のやる気がでる、またはやる気を失う声かけに対するスタッフの回答に、以下のような特徴がみられた。また、上位の声かけとは、80%以上の患者様が選択した、やる気がでる声かけと、20～50%の患者様が選択した、やる気を失う声かけである。

1. 「今日はだめでしたね、気をつけましょう」（表 2）、  
「歩けないと家に帰ったときに困りますよ」（表 3）、

「トイレができないと家に帰れませんよ」（表 4）のように、否定的な評価を含む言葉は、患者様のやる気を失う可能性が高く、スタッフは不適切と考えながらも使用していることが多い。

2. 「ずいぶん早いですね、まだ時間になってませんよ」（表 1）、  
「時間だから終わりにしましょう」（表 2）は、スタッフ側の都合を押し付ける言葉であり、患者様のやる気を失う可能性が高く、50%以上のスタッフが不適切と考えながら使用していた。
3. 「今日も頑張りましょう」（表 1）、  
「早く一人で歩けるように頑張りましょう」（表 3）、  
「トイレが一人でできるように頑張りましょう」（表 4）、  
「一人で着がえができるように頑張りましょう」（表 5）など、「頑張りましょう」が含まれる励ましの声かけは、患者様がやる気がでる声かけと選択した。しかし、適切であると選択したスタッフは 50%以下であり、使用しないスタッフもみられた。
4. 「人にみられたくないならトイレの練習をしましょう」（表 4）、  
「トイレぐらい一人でできないと恥ずかしいですよ」（表 4）の声かけは、100%のスタッフが使用しないと選択した。
5. 「そこでじっとしててね」（表 6）、  
「そこに座って」（表 6）、  
「まだだから待って」（表 6）、  
「他の患者さんをみてきますのでお待ちください」（表 6）は、言葉による拘束の意味がある声かけまたは、指示・命令形の声かけであり、スタッフが適切であると選択したものは 0%であるが、15～30%のスタッフが使用していた

表 1 リハビリテーション開始時の声かけ (%)

	患者様		リハビリスタッフ			
	やる気がでる	やる気を失う	適 切	不適切	使用する	使用しない
① 今日頑張りましょう	97.9	0.0	43.3	10.0	84.6	15.4
② よろしくお願ひします	86.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
③ できるところまで頑張りましょう	74.0	2.0	43.3	0.0	88.5	11.5
④ いつものようにやりましょう	71.7	4.3	6.6	13.3	57.7	42.3
⑤ はい やります	59.6	0.0	0.0	63.3	22.2	77.8
⑥ 今日は〇〇をしたいと思います	53.2	2.1	76.7	0.0	96.4	3.6
⑦ 体調はいかがですか	51.8	0.0	93.3	0.0	100.0	0.0
⑧ 脚子が悪そうですねどうかしましたか	44.9	10.2	53.3	10.0	85.7	14.3
⑨ いつから来てたんですか	28.9	17.7	0.0	69.0	60.0	40.0
⑩ ずいぶん早いですね まだ時間になってませんよ	22.4	48.9	3.5	86.2	53.8	46.2

表2 リハビリテーション終了時の声かけ (%)

	患者様			リハビリスタッフ		
	やる気ができる	やる気を失う	適切	不適切	使用する	使用しない
① 今日は〇〇がバッチリだったね	83.6	0.0	26.6	36.7	38.4	61.6
② この調子で少しずつやってみましょう	79.1	0.0	83.3	0.0	96.2	3.8
③ また明日よろしくお願ひします	75.6	0.0	96.7	0.0	96.2	3.8
④ 明日はもっと頑張りますよ	70.8	2.0	16.7	33.3	53.8	46.2
⑤ 今日はこれくらいにしますか	65.6	4.0	24.1	6.8	100.0	0.0
⑥ お疲れさまでした	60.0	4.0	79.3	0.0	100.0	0.0
⑦ はい また明日	55.3	4.3	3.3	50.0	57.6	42.4
⑧ 今日はこれで終わりにしましょう	50.0	0.0	46.7	0.0	100.0	0.0
⑨ 今日はだめでしたね 気をつけましょう	30.6	32.6	0.0	76.7	11.4	88.6
⑩ 時間だから終わりにしましょう	22.9	20.8	3.3	53.3	69.2	30.8

表3 歩行練習前の声かけ (%)

	患者様			リハビリスタッフ		
	やる気ができる	やる気を失う	適切	不適切	使用する	使用しない
① 早く一人で歩けるように今日も頑張りますよ	93.6	0.0	16.7	36.6	47.0	53.0
② これから一緒に歩きましょう	83.7	0.0	75.9	0.0	100.0	0.0
③ 家の中を歩いたり外出もできるといいですね	79.5	0.0	50.0	3.3	84.2	15.8
④ 〇〇に気をつけて歩いてみましょう	71.1	2.2	90.0	0.0	83.3	0.0
⑤ はい 歩きましょう	68.9	0.0	23.3	13.3	88.9	11.1
⑥ 歩く練習をしましょう	67.3	2.0	53.3	3.3	94.5	5.5
⑦ 歩けないと家に帰ったときに困りますよ	53.2	27.7	0.0	86.7	21.1	78.9
⑧ さあ 歩きましょう	50.0	15.2	3.3	73.4	31.6	68.4
⑨ ちゃんと歩いてくださいね	41.7	18.8	0.0	80.0	15.0	85.0
⑩ 器具をつけておいてください	38.6	11.4	13.3	13.3	88.9	11.1

表4 トイレ動作練習前の声かけ (%)

	患者様			リハビリスタッフ		
	やる気ができる	やる気を失う	適切	不適切	使用する	使用しない
① トイレがひとりでするように頑張りますよ	85.4	2.4	40.0	6.7	68.8	31.2
② 家に帰ったときに困らないようにトイレの練習をしましょう	74.3	2.6	43.3	16.7	93.8	6.2
③ トイレの練習をしますよ	65.0	0.0	38.0	3.4	87.5	12.5
④ トイレができないと家に帰れませんよ	51.3	28.2	0.0	93.4	6.3	93.7
⑤ いつもしているようにやってみて	51.3	12.2	3.3	76.7	25.0	75.0
⑥ トイレはそれほど難しくありませんよ	47.4	7.9	3.3	46.7	5.9	94.1
⑦ 人にみられたくないならトイレの練習をしましょう	46.3	26.8	0.0	100.0	0.0	100.0
⑧ オムツが嫌ならトイレの練習をしなくちゃね	43.2	29.7	0.0	86.7	5.9	94.1
⑨ トイレは普段のようになっていますか	41.2	5.9	60.0	0.0	88.2	11.5
⑩ トイレぐらい一人でできないと恥ずかしいですよ	30.8	33.3	0.0	100.0	0.0	100.0

表5 更衣動作練習前の声かけ (%)

	患者様			リハビリスタッフ		
	やる気ができる	やる気を失う	適切	不適切	使用する	使用しない
① 一人で着がえができるように頑張りますよ	84.6	0.0	50.0	3.3	92.8	7.2
② 朝起きたら着がえができるように頑張りますよ	80.0	2.5	43.3	6.7	57.1	42.9
③ 今着ている服を脱いで また着てもらっていいですか	77.5	5.0	33.3	23.3	85.8	14.2
④ 難しいところは手伝いますので着がえてみましょう	76.2	4.8	93.3	0.0	93.3	6.7
⑤ 着がえの練習をしましょう	70.0	2.5	80.0	3.3	100.0	0.0
⑥ 着がえがうちは自分でするように頑張りますよ	66.7	11.9	0.0	70.0	21.5	78.6
⑦ 練習すればいろいろな服が着られますよ	66.7	7.7	36.7	6.7	53.3	46.7
⑧ この服を使って着がえの練習をしましょう	56.4	12.8	63.3	6.7	92.8	7.2
⑨ 服の着がえをみさせてください	45.2	11.9	53.3	10.0	93.3	6.7
⑩ はい脱いで (はい着て)	42.9	19.0	3.3	80.0	21.4	78.6

表6 リハビリテーション中に待っていただく時の声かけ (%)

	患者様			リハビリスタッフ		
	やる気ができる	やる気を失う	適切	不適切	使用する	使用しない
① 今準備するのでお待ちいただいてよろしいですか	56.5	2.2	73.3	3.3	77.0	15.4
② 少し休憩しましょう	47.8	0.0	56.7	0.0	92.9	7.1
③ 他の患者さんをみてきますのでお待ち下さい	32.6	23.9	23.3	11.1	77.7	22.3
④ すぐに戻ります	29.8	4.3	6.6	20.0	85.2	14.8
⑤ すみません 少々お待ちください	29.2	10.4	53.3	0.0	96.4	3.6
⑥ ちょっと待ってね	23.3	9.3	0.0	66.7	57.1	42.9
⑦ 〇〇をしますで〇分ぐらいお待ち下さい	19.6	6.5	83.3	3.3	88.9	11.1
⑧ そこでじっとしてね	15.2	26.1	0.0	73.3	33.3	66.7
⑨ そこに座って	13.0	26.1	0.0	86.7	29.6	70.4
⑩ まだだから待って	12.8	34.0	0.0	93.3	14.8	85.2

表7 痛みの訴えがある時の声かけ (%)

	患者様		適 切	リハビリスタッフ		
	やる気がでる	やる気を失う		不適切	使用する	使用しない
① 痛いですね もう少しリハビリを頑張れそうですか	74.5	6.4	50.0	10.0	84.6	15.4
② 大丈夫ですか どこが痛いですか	58.7	2.2	82.8	0.0	95.8	4.2
③ どこがどれくらい痛いですか 我慢できますか	44.4	11.1	50.0	0.0	88.5	11.5
④ 痛いですが 大変ですね	38.3	10.6	3.4	51.7	46.2	53.8
⑤ 痛いからリハビリやらないとどんどん悪くなっちゃうよ	38.3	29.8	0.0	83.3	4.0	96.0
⑥ 痛いですが少し我慢してください	37.8	6.7	46.2	53.3	69.2	30.8
⑦ そのくらいの痛みなら大丈夫だから気にしないの	25.5	29.8	0.0	90.0	19.2	80.8
⑧ 痛いと思うから痛いんです 痛くないと思ってごらん	18.8	45.8	0.0	93.3	12.0	88.0
⑨ 痛みはなかなか治りにくいですよ	15.6	26.7	0.0	46.7	57.7	42.3
⑩ 本当に痛いんですか	10.4	54.2	0.0	96.6	3.8	96.2

表8 できなかったことができるようになった時の声かけ (%)

	患者様		適 切	リハビリスタッフ		
	やる気がでる	やる気を失う		不適切	使用する	使用しない
① 頑張りましたね 私も嬉しいです	95.7	0.0	43.3	16.7	74.0	22.2
② よかったね	95.7	0.0	80.0	0.0	76.9	23.1
③ 練習の成果がでましたね	93.3	0.0	73.3	0.0	92.3	7.7
④ 今まで頑張ってきてよかったですね	91.1	0.0	60.0	3.3	69.2	26.9
⑤ うまくできました この調子でいきましょう	91.1	2.2	90.0	0.0	100.0	0.0
⑥ おめでとう	86.4	0.0	37.9	6.9	61.5	38.5
⑦ やればできるよ	76.1	6.5	3.3	56.7	34.6	65.4
⑧ 本気でやればできるよ	56.5	15.2	0.0	76.7	15.4	84.6
⑨ 次にいきましょう 満足しちゃだめですよ	50.0	13.6	3.3	66.7	3.8	96.2
⑩ もっと早くできるようになると思っていました	41.3	23.9	0.0	96.7	8.0	92.0

## 考察

臨床においてリハビリテーションを施行していく際には、患者様の意欲低下が問題になることがある。今回の調査結果より、当院において患者様の意欲を向上できる適切な声かけを行っていた場合もあるが、逆に声かけにより、意欲を低下させていることも明らかになった。

結果より、意欲を向上できる声かけとは、励まし、共感、賞賛、目標を示す言葉、肯定的な評価を含む言葉であった。また、「今、準備するのでお待ちいただけますよ」（表6）、「他の患者さんを見てきますのでお待ちください」（表6）のように、前者の方が患者様本人のために、待つ頂く声かけの場合には、前者の方がより患者様のやる気がでる声かけになる。意欲を低下させる声かけとは否定的な評価を含む言葉、指示・命令形言葉、スタッフ側の都合を押し付ける言葉が含まれていた。否定的な評価でも「家に帰った時に困らないようにトイレの練習をしましょう」（表4）、「トイレができないと家に帰れませんよ」（表4）は、後者の方が、より否定が強いため、やる気を失う患者様が多くいる。「本当に痛いんですか」（表7）、「ずいぶん早いですね、まだ時間になってませんよ」（表1）、「まだだから待ってて」（表6）、「今日はだめでしたね、気をつけましょう」（表2）は、患者様のやる気を失う声かけの上位であるが、10～50%のスタッフが使用していることが判明した。やる気を失う声かけを使用しているものがあることから、気づかないうちに患者様の

意欲を低下させている可能性がある。今後はこのことを念頭に置き、患者様と接していくことが必要であると改めて確認した。

今回は、リハビリテーション施行中に、よく聞く声かけを選出したが、スタッフが100%使用しない声かけとして、「人にみられたくないならトイレの練習をしましょう」（表4）、「トイレぐらい一人でできないと恥ずかしいですよ」（表4）であった。スタッフは、これらの声かけを使用しているにも関わらず、無意識のうちに声かけを行っているため、アンケート調査では、100%使用しないという結果になったと考えられた。このことから、無意識のうちに患者様の意欲を低下させている可能性を考慮しつつ、患者様への対応を再検討することが必要であると示唆された。

Tiller<sup>2)</sup>は、脳卒中後のうつ状態の出現頻度は25～30%で、治療しなければ7、8か月以上続き、病前の社会的、身体的活動性を取り戻せない可能性を指摘した。そのため、うつ状態により意欲低下を来した場合は、その後のリハビリテーション効果に影響を及ぼしてしまう可能性がある。患者様のやる気がでる声かけの中には「頑張りましたよ」が含まれる励ましの声かけが多くあり、これらの声かけは意欲を引き出す効果的な声かけと考えられた。しかし、「頑張りましたよ」が含まれる励ましの声かけを適切と選択したスタッフは50%以下であった。これは、患者様がうつ状態の場合には、安易な励ましは逆効果の可能性があるので、考慮して使用していないスタッフがいると考えられた。そのため、うつ状態の有無を考慮した上で、使用していけば意欲を高めることができる効果的な声かけであると

いえる。

リハビリテーションにおいて、指示・命令形の声かけは日常多く使用されていると考えられる。特に、患者様が依存状態にある時は、指示的な声かけを行う場合が多い。結果より、患者様の意欲を低下させるものの一つとして、指示・命令的な声かけがあることから、患者様の主体性・自律性を尊重し、助言・支持的な声かけを行うことが必要であると考えられた。

「今日は〇〇がパッチリだったね」(表2)、「ちょっと待ってね」(表6)、「よかったね」(表8)は、敬語ではないことから、不適切であるとするスタッフが多くいた。リハビリテーション場面において、時に敬語ではない言葉遣いを使用する場面も多々みられている。医療分野は、対人サービス業であることから、近年、敬語の重要性が問われている。丁寧な言葉遣いは患者様に対し、尊敬の気持ちを表すことから、敬語の使用について検討することが必要であると示唆された。

今回、使用した声かけの中には、意欲の有無を問わない声かけもあった。例えば、「調子が悪そうですね、どうしましたか」(表1)、「体調はいかがですか」(表1)、「装具をつけておいてください」(表3)などは、意欲の有無とは無関係の声かけであるため、今後、調査を行う上で、声かけを選出する際に検討が必要である。

今回は、アンケート方式による調査を施行したことから、声かけに影響される、表情・語調などは考慮しなかった。

しかし、才藤栄一ら<sup>3)</sup>は言葉によって伝えられるメッセージは全体の35%に過ぎず、残りの65%は言葉以外の表情・語調によって伝えられると述べている。そのため、今後は言葉以外の手段も考慮した状態で調査を行うことが必要であると考えられる。

## 文 献

- 1) 半澤直美, 他: 脳卒中後のうつ状態. 総合リハ, 19(12): 1145-1150, 1991.
- 2) Tiller JW: Post-stroke depression. Psychopharmacology 106 (suppl): 130-133, 1992.
- 3) 才藤栄一, 渡辺俊之, 保坂隆: リハビリテーション医療心理学キーワード: 124-126, 文光堂, 東京, 1995.
- 4) 諏訪茂樹: 対人援助とコミュニケーション: 32-47, 中央法規出版, 東京, 2001.
- 5) 諏訪茂樹: 介護専門職のための声かけ・応答ハンドブック: 69-150, 中央法規出版, 東京, 1992.
- 6) 諏訪茂樹: 続介護専門職のための声かけ・応答ハンドブック: 47-170, 中央法規出版, 東京, 1996.
- 7) 梶原敏夫, 高橋玖美子: 脳卒中患者の障害受容. 総合リハ, 22(10): 825-831, 1994.
- 8) 本田哲三, 南雲直二: 障害の受容過程について. 総合リハ, 20(3): 195-200, 1992.