

## 介護福祉実習におけるコミュニケーション指導方法の一考察 ーリビングシートを活用してー

飯 盛 茂 子  
萩 敦 子

### はじめに

介護の実習において、どのような場面においてもコミュニケーションは欠かせないものである。<sup>1)</sup> また、学生自身もコミュニケーションの指導・助言を求めている。<sup>2)</sup> 本学においてもコミュニケーションの大切さを講義や実習指導を通して学生に提示してきている。しかしながら、高齢者と接することの少ない学生にとって、初めての实習でどのような言葉をかけるとよいのか、具体的な示唆がないと戸惑い、言葉もかけられない学生もいる。<sup>1) 2)</sup> 限られた実習期間の中でスムーズにコミュニケーションを取れないまでも苦手意識やその後の実習内容にできる限り影響を少なく実習導入できるようにしたい。

これまでも介護福祉教育において実習終了後にコミュニケーションに関する学生の記録や自己評価から教育方法を検討するものはある<sup>1) 3)</sup> が実践の指導においての吟味はされていない。

このような背景から実践で活用できる具体的な記録用紙の必要性を感じ、作成に当たった。今回、初めての実習となる第Ⅰ段階の実習において、目標である対象者とのコミュニケーションがスムーズに行え、また、介護の内容に結びつくことを目標にリビングシートを作成した。

注 これは単に会話のきっかけ作りだけではなく、利用者の適切な情報を得られ、信頼関係を結ぶことができることを目的として作成し、今後この名称で記す。

そして、実習後に、リビングシートの実習中における活用状況や必要性について質問紙調査した。この結果を整理し、介護実習におけるリビングシートの必要性や今後のコミュニケーション教育の展望としたい。

### 1. 研究方法

#### 1) 期間と対象

期間：2007年4月～8月

対象：専攻科課程である本学専攻科介護福祉専攻学生17名

2) リビングシートの作成 (資料1)

3) 実習前にリビングシートの活用方法についてオリエンテーションをする。

4) 実習におけるリビングシートを活用しながらコミュニケーションをとる。

5) 実施後に学生にリビングシートの活用状況、必要性の質問紙調査をする。(資料2)

### 2. リビングシートの作成

#### 1) リビングシート作成の意義

介護福祉士養成校における第Ⅰ段階の主な目標は、対象者とのコミュニケーションである。しかし、学生の中には何を話したらいいかわからない、話をするのが怖い、という学生も少なくない。そこで、実習中における学生と対象者とのコミュニケーションツールのひとつとして、このリビングシートを活用することで、学生が対象者とのかわりの中で感じる不安を少しでも軽減したい。

一方、対象者の余暇活動という、集団でのレクリエーションを行なっている施設が多いが、果たして、本当のニーズに答えられているのだろうか。施設生活を送る上で対象者が求めていることは何かを、コミュニケーションをとる中で掘り起こし、施設で行なわれているレクリエーションの現状と、対象の理解を深める上でも対象者のニーズを把握し、学生と共有する。

また、得られた情報を活用し、以降の第Ⅲ段階における個別援助計画作成に向けて個別ニーズの把握方法として役立てることに繋げていく。

#### 2) 留意した点

##### ①項目の配列

生活歴を一番上にもってくることで、このリビングシートが対象者の生活を活性化することを最大の目的としていることを意図している。そのため、施設における記録等では、本来冒頭にくる身体・精神状況は生活歴・ニーズの把握の下欄に位置付けた。

## ②項目内容

### <生活歴>

初対面において、比較的質問がしやすいであろうと考えられる項目を用意し、その後のコミュニケーションを深めていくことを意図している。

### <ニーズの把握>

したいこと、行きたい場所、会いたい人など、積極的・肯定的な質問のみとする。これは、質問に答える中で、対象者が意欲的な発言から自身の気持ちが前向きに働くことを意図している。

### <身体状況>

学生が対象者とのコミュニケーションの中でのみ把握可能な内容とする。このことによって、ただ会話をするのではなく、意図的に対象者の身体状況を捉えながらコミュニケーションを行なうことを意図している。

### <精神状況>

身体状況と同じく、学生が対象者とのコミュニケーションの中でのみ把握可能な内容とする。また、記憶に関しての項目を設けることで、対象者を時間の経過を通して把握することを意図している。

## 3. オリエンテーション内容および時間

### 1) オリエンテーション内容

- ①質問項目は、そのまま質問内容とするのではなく、自然な話の流れから聞きたいことが引き出せるような言葉をかける。
- ②一日で全てを聞こうとするのではなく、対象者と自分との距離・信頼関係を感じながら、必要であれば時間をかけて行なう。
- ③過去のことを聞くことで、対象者が拒否反応を示した場合は、その場で謝り、対象者の意向に沿う。
- ④涙されることがあっても、対象者が話したいと

いう意志があれば、最後まで誠実に聞く。

- ⑤リビングシートへ記入する対象者は学生1人に3名とする。うち、1人は男性を含む。

- ⑥氏名はアルファベットで記入する。

上記の内容を具体事例を話しながら、学生に説明した。

### 2) オリエンテーション時間

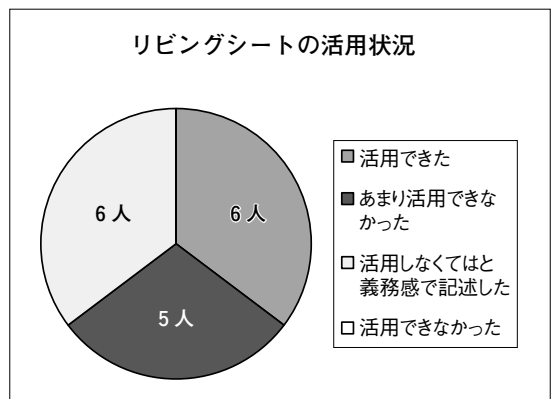
実習開始10日前に2時間かけてオリエンテーションをした。(欠席者3名、後ほど説明して配布)

また、コミュニケーションについては、本学では非常勤講師によるレクリエーション論の講義においてロールプレイでコミュニケーションの実践をされている。また形態別介護技術の認知症の介護の講義で認知症の対象者とのコミュニケーションの留意点、事例を用いた演習、介護技術におけるコミュニケーション技法と総時間数14時間を終了し実習に臨む。

## 4. 質問紙調査結果（リビングシート活用状況と必要性）

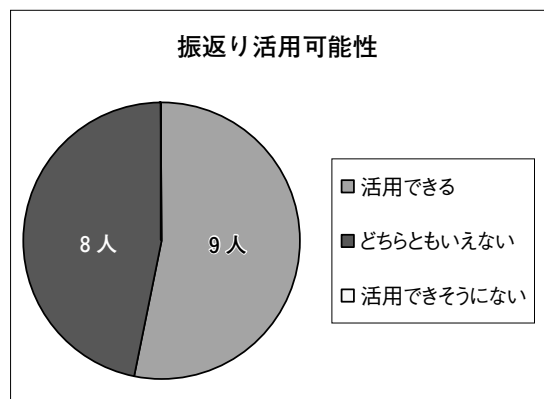
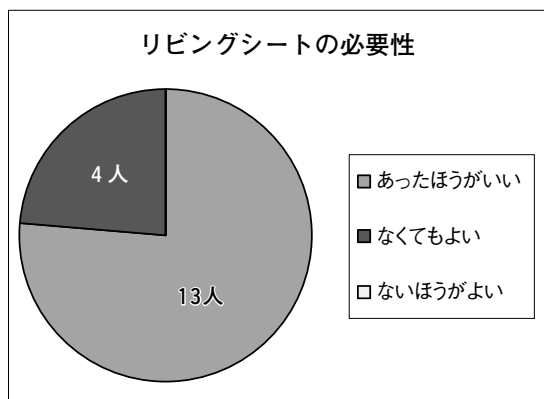
### 1) リビングシートの活用状況

- (6) 活用できた
- (5) あまり活用できなかった
- (0) 活用できなかった
- (6) 活用しなくてはと義務感で記述した



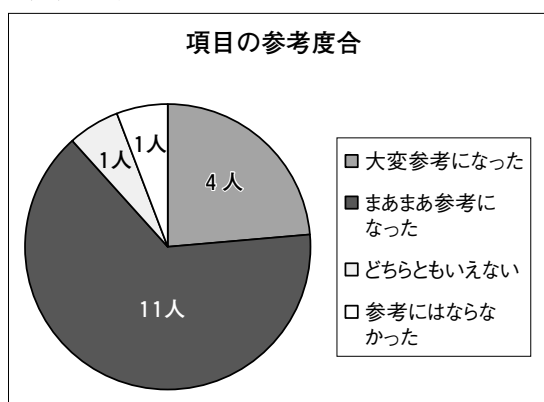
### 2) リビングシートの必要性

- (13) あったほうがいい
- (4) なくてもよい
- (0) ないほうがよい



### 3) リビングシート項目の参考度合

- (4) 大変参考になった
- (11) まあまあ参考になった
- (1) どちらともいえない
- (1) 参考にはならなかった



### 4) リビングシートの実習振返りへの活用可能性

- (9) 活用できる
- (8) どちらともいえない
- (0) 活用できそうにない

以下 5)～7) は学生記述をそのまま記載する。

### 5) 記述しにくかった項目

<基礎情報> 1 件

- ・誕生日、入所日など個人情報の関係で聞きにくかった

<生活歴> 0 件

<ニーズの把握> 19 件

- ・ニーズの把握の部分を聞くことが難しかった
- ・会いたい人 亡くなったんだと言われること

が多かった

- ・ニーズの把握 (利用者さんから聞きだすのが難しい)
- ・願いが叶うとしたら、という質問がなぜか難しかった
- ・一番会いたい人は、気分が落ちてしまった
- ・ニーズに関して認知症のない方には質問しにくかった
- ・ニーズの把握の部分を埋めるのが難しかった
- ・してみたいこと、などを聞くと「もう若くないから」などという意見が多く、聞くことが困難であった
- ・非言語の方は相手の気持ちを引き出すことが難しかった
- ・今一番したいこと
- ・今一番の楽しみ
- ・ニーズの把握に関して「もう年だからいいです」と言う方が多く、その後の話を展開させることができなかった
- ・今一番したいこと、今一番行きた所、何でもひとつ願いが叶うとしたら、の項目の内容が重複することがあった
- ・今一番行きたい所、という質問で「今はコロッと早くいきたい」と言われ、どうしようと思った
- ・悲しい話に繋がることもあり困った
- ・似たような項目が多くて記述しにくかった
- ・「ない」と言われ暗くなってしまった
- ・聞くのに気がひけた
- ・願いの項目は、現状に不満をもっている人に対し、夢や希望を聞くことはなんとなく聞きにくい

<身体状況> 0件

<精神状況> 1件

- ・精神状況がよくわからなかった

## 6) 不要と感じた項目

- ・もう少しニーズをバラバラにしてほしい。楽しみとしたいことはほとんど同じ内容になってしまう
- ・個別ニーズ
- ・退所予定（ショートの方しか退所しないから）
- ・したいこと、行きたい所、願いの項目は内容が似ているので、どれかひとつにすればいい
- ・ニーズの把握で「今一番・・・」の項目がもう少し違う項目になればよかった
- ・何でもひとつ願いが叶うとしたら
- ・願いの質問など、普段のコミュニケーションの中でなかなか話さないの、利用者さんと関わった中で得られた情報を記入できるようにしたらいいと思う
- ・あれば活用できると思うが、義務感もでてしまうこともあった
- ・このリビングシートがきっかけで話が広がることもあった

## 7) オリエンテーション不足の点

- ・説明を聞いていなかったため、うまく活用することができず残念だった
- ・オリエンテーションに出ていなかったため、うまく活用できなかった。説明をきちんと受けて、うまく活用できたらコミュニケーションをとる材料になって良かったと思う
- ・説明されたときにいなかったの、終わりごろに記入してしまい、活用できなかった

## 5. リビングシートの記述状況

提出件数：51件

学生のリビングシートの記述状況から空欄の件数をカウントしてみた。

下記の項目があげられていないところはすべて記入されていた。

1)①生活歴－趣味：6件

②生活歴－年代・出来事：18件

2)①ニーズの把握－したいこと：21件

②ニーズの把握－行きたいところ：23件

③ニーズの把握－会いたい人：21件

④ニーズの把握－楽しみ：22件

⑤ニーズの把握－願い：27件

3)①身体状況－視力：3件

②身体状況－聴力：1件

総合的にみて5. 2) ニーズの把握①から⑤すべてが空欄は3件であり、1件から3件空欄のリビングシートが多かった。

## 6. 考察

### 1) コミュニケーション指導における具体的記録用紙の必要性

今回、コミュニケーション指導において具体的な記録用紙（リビングシート）を作成し、実習で活用した。

今回、リビングシートを実習に取り入れて、ないほうがとよいと答えた学生はいなかった。また、例年、実習巡回や実習後に学生の反省の中で、実習施設で時間をいただき、利用者の方と話をしてくだささいといわれても何を話してよいかわからなかった、という反応をよく聞いた。しかし、今回の実習では聞かれなかった。義務感で記述したという回答もあるがコミュニケーションの導入や会話が詰まってしまった時に示唆する方向としては活用できていたと考える。

また、リビングシートを実習の振返りに活用できるかどうかについては活用できないと答えた学生はいないが、どちらともいえないと答えた学生も半数ほどいる。これは、実習後の振返りの時間を充実させることで、振返りへの活用も可能になるのではないかと考えられる。

リビングシートの内容を検討することで、ほぼ全員に対して必要とされるシートとなりうると考えられる。

### 2) リビングシート活用における課題

#### ①オリエンテーションの充実

オリエンテーションでは、実際に対象者役、学生役になってデモンストレーションを行なう等、具体的に会話の例を提示することで、質問の意図する内容を伝える必要がある。また、項目一つひ

とつに対して、その必要性と意味を伝え、コミュニケーションから得られる情報についての重要性を確認する必要がある。

また、オリエンテーションを欠席した学生に対して、事後、資料を取りにくるよう伝え、その際に個別で再度オリエンテーションを行なう等、質問事項をそのままにして実習に行くことのないよう配慮する必要がある。

## ②リビングシートの改善

リビングシートの必要性については高い支持が得られている。ニーズの把握の項目内容を学生と共に考えることによって、より興味をもって取り組むことができるのではないかと考える。また、リビングシートの作成に自ら関わることによって、義務感で記入するという学生を軽減できるのではないか。

## ③実習後の振り返りの充実

今回は、実習後にリビングシートの活用に関する質問紙調査を行なったのみで、リビングシートに記入された内容について学生と共有できていない。学生同士でリビングシートの内容についてディスカッションを行なう場を持つ等、振り返りに活用できる時間を充実させる必要がある。また、実習中に困ったこと、難しかったこと等を共有し、今後の実習課題として明確にしておくことも、コミュニケーション技術を向上するうえで必要となる。

## 3) コミュニケーション指導の要点

リビングシートの記述状況 5) をみてもわかるように、ニーズの把握の項目では空欄が半数ほどある。4) 5) の記述しにくかった項目の学生の反応からも圧倒的に、ニーズの把握の項目が難しかったと答えている学生が多い。その理由として、質問をすることで対象者の感情が表出され、負の感情に対して自己責任を感じている学生が多くみられた。また、対象者から得られた内容を深めていくことが難しく、会話が発展しなかったことも、学生に難しかったと感じさせる要因になっているようである。柊崎は実習初期段階の学生の状況として、質問のしかたや言いたいことの表現、タイミングの判断が未熟等の状況があると述べている。<sup>2)</sup> 特に今回、見えてきた未熟な対応と

して、対象者が負の感情を表出した際の対応方法が苦手であることがわかった。そのような際の声のかけ方、会話の進め方、表情のとらえ方等を、事前に具体的に提示しておく必要がある。

これらのことは対人援助職である介護福祉士として、基本的かつ重要な技術であると考えられるため、実習指導の時間に限らず、折にふれ伝えていく必要がある。

## 4) リビングシートの今後の活用方法

今後は、リビングシートを活用することで得られた内容について、学生と共に検討・分析し、施設で生活する対象者が何を求めているか、そのニーズを探り、今後の課題を探究することが可能となる。さらには、その内容を実習施設に提供し、施設と共に検討することで、施設における介護のあり方を見直すきっかけともなりうる。

また、リビングシートを活用したコミュニケーションを通して、学生自身が自己を振り返り、今後の課題を明確にしていくことができるよう実習指導に取り入れたい。

## まとめ

学生のコミュニケーション指導において

- 1) 具体的なコミュニケーション内容を示唆できる記録用紙は、実習導入時期の学生に活用できる。
- 2) 学生は対象者が負の感情を表出した際の対応方法が苦手である。

以上のことが明らかになった。

今回は学生の質問紙調査の内容にまで触れられなかった。また、質問紙に理由の項目がなかったので、具体的な活用や必要性について確認できていないが、今後もリビングシートを活用し、また、事前に見えてきたコミュニケーション指導の要点を活かしていきたい。

## 謝辞

今回、本学の学生の実習の目的・目標をご理解いただいたうえで実習をお引き受けくださいました施設職員の方々、利用者の方々、また、本学学生の皆様に心からお礼を申し上げます。

引用・参考文献

- 1) 金津春江「第一段階実習における指導教員の役割―学生の教員に対する要望という視点から―」大阪体育大学短期大学部研究紀要 6, 17-28, 2005
- 2) 柊崎京子「実習初期段階学生の実況に即したコミュニケーション教育の検討―介護実習第1段階のコミュニケーションに関する学生の自己評価を通して―」共栄学園短期大学研究紀要23, 69-87, 2007
- 3) 村上逸人, 今泉雅博, 山下奈穂美「認知症高齢者とのコミュニケーション力向上への介護教育実践―プロセスレコードを使った学習から―」愛知新城大谷大学研究紀要 (4), 105～115, 2007/ 3
- 4) 児玉寛子「介護実習におけるコミュニケーション技術習得の現状に関する一考察」秋田桂城短期大学紀要 (18), 49～61, 2005/ 3
- 5) アクティビティ・サービス研究協議会編『アクティビティ・サービス総論』中央法規, 2000

## リビング シート

&lt;資料 1&gt;

名 前		男・女	生 年 月 日	年 月 日 歳
入所年月日	年 月 日		退 所 予 定	あり 年 月 なし 退所先（自宅 施設）
<b>生活歴</b> 出身地： 主な職業：  趣味（好きだったこと）：  特に思い出に残っている年代・出来事				
<b>ニーズの把握</b> 今一番したいこと：  今一番行きたいところ：  今一番会いたい人：  今一番の楽しみ：  もし、何でもひとつ願いが叶うとしたら・・・				
<b>身体状況</b> 言語（普通 ゆっくり 少し不自由 失語 低い） 視力（眼鏡なしでよく見える 眼鏡使用 ぼんやり 見えない） 聴力（聞こえる 補聴器使用 難聴 全く聞こえない） 移動（歩行可 歩行器 手すりや手をつなぐ 杖 車椅子 車椅子全介助）				
<b>精神状況</b> 現在の状況が理解できる 場所がわからない 人の顔や名前がわからない 記憶（忘れやすい <短い> よく覚えている<長い>） 特に注意すること：				





**An Examination on Communications Education for Students  
of the Practical Training Course for Certified Workers**  
— Learning through a Basic Format for Communication and Understanding —

Iimori, Shigeko\*

Hagi, Atsuko\*

介護の実習において、どのような場面においてもコミュニケーションは欠かせないものである。限られた実習期間の中でスムーズにコミュニケーションを取れないまでも苦手意識やその後の実習内容にできる限り影響を少なく実習導入できるようにしたい。このような背景から実践で活用できる具体的な記録用紙の必要性を感じ、作成に当たった。

今回、初めての实習となる第Ⅰ段階において、目標である対象者とのコミュニケーションがスムーズに行え、また、介護の内容に結びつくことを目標にコミュニケーション内容を示唆した用紙（リビングシート）を作成した。そして、実習後に、実習中における活用状況や必要性について質問紙調査した。この結果を分析し、介護実習におけるコミュニケーション指導方法のポイントを確認できた。

キーワード：介護，実習，コミュニケーション，指導

---

\*Nagoya Ryujo (St. Mary's) College