

介護施設におけるコミュニケーション自己評価の考察 —学生と施設職員の比較—

渡辺 敦子

1. 研究の背景

介護福祉士を目指す学生が、入学後初めて行く介護実習先での利用者とのコミュニケーションにおいて、児玉は『挨拶は出来ても、その後の話が続かない』『言葉によるやりとりが成立しない時の戸惑い』などの『会話』を通じた場面で難しさを感じる¹⁾と述べているが、これはある意味当然のことだといえる。生きてきた長さ、時代背景、その中で養われた価値観、さらに高齢者にいたっては、食べ物、着る物、使う物、全てが現代に生まれ育った学生とは異なる。その上、学生は実習中に指導者である職員から利用者とのコミュニケーションを図るよう指示されることも多いが、認知症等の症状から、利用者との会話が成立しない等、難しさを感じるのは当然のことである。

しかし、介護福祉士の養成校においてその第1段階実習の目標にコミュニケーションに関する内容が設定されることが多い。そのため、コミュニケーションを図れるかどうかという評価の観点、最終的な実習評価に直結しているともいえる。

実習を受け入れる側は、養成校から示された評価基準をもとに学生の実習評価を行う。この評価は、その後の学生の実習を含めた学習に対する態度、やる気、自信等に大きく影響を与えるものとなる。学生自身の実習に対する自己評価と、施設から受け取る実習評価に差異があるとそこに不満が生じる場合もある。この、学生と、施設職員との評価の違いが具体的にどのような内容において生じるのかを、日々疑問に感じていたため、利用者とのコミュニケーションに視点を置き、施設職員と学生との自己評価の相違点を調査することとした。

2. 研究目的

2009年4月には、一部が改正された社会福祉士

法及び介護福祉士法施行規則が施行され、それに伴い介護福祉士の教育カリキュラムも改正される。その中の教育内容のひとつである「コミュニケーション技術」は本学のような1年課程の養成校においては60時間が設けられた。その中で「コミュニケーションは介護技術の基本であり人間理解の基本でもある」²⁾とし、内容には、「介護の対象とのコミュニケーション、ケアスタッフ間のコミュニケーションがあり、教授内容を整理しておく必要がある」³⁾としている。また、「エビデンスに基づいた援護技術の手法について介護福祉士であるからこそ活用できる場面が多く、より多くの援助技術の手法についての知識をわかりやすく教育する必要がある」⁴⁾としている。

このように、コミュニケーション技術は介護福祉士という専門職において、単なる会話ではなく、その専門的知識と技術を用いた重要な技法であると位置づけられている。

本学専攻科では、介護福祉士を目指す学生が入学した際ヒアリングを行っているが、自分の祖父または祖母以外の高齢者とかかわりをもったことがないとこたえる学生が圧倒的に多いことがわかった。そのため、2008年度は入学して3週目の時期に特別養護老人ホーム(以下A施設)に出向き、利用者とかかわる時間が設けられた。その直後に行った学生のコミュニケーションにおける自己評価から、初めて自分の祖父、祖母以外の高齢者とかかわりをもった学生が多い中、自己評価の平均点は100点満点中70点を超える結果が得られた。(図1)

しかし、個別にみても自己評価点数には大きな差がみられた。これは、養成校に入学して間もない段階で、コミュニケーション能力における自己評価は、学生間において大きな差があるということがいえる。この自己評価が、実習を通してどのように変化するのかを調査することで、その

後の学生にとって必要な学習内容を見出すことができるのではないかと考えた。

また、実習中の学生指導にあたる施設職員が、学生と同じコミュニケーション内容において、どのような自己評価をするのかを調査することで、長時間、利用者と過ごす中で、どのような変化が起き、その中で生まれる課題を明らかにできないかと考えた。

本研究は、学生と施設職員の利用者に対するコミュニケーション自己評価点数を分析し、それぞれにおける特徴と課題を明らかにするとともに、両者を比較することで、介護福祉士におけるコミュニケーション能力に必要な学習課題を見出す手がかりとなることを目的とした。

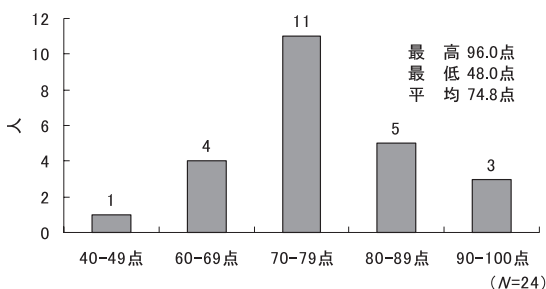


図1 A施設訪問時の自己評価点数別度数分布

3. 仮説

- (1) 学生と施設職員では、学生の方がコミュニケーション自己評価点数を高くする傾向がある。
- (2) 介護実習開始直後と実習最終日では、学生のコミュニケーション自己評価点数は実習最終日の方が高くなる。
- (3) 施設職員のコミュニケーション自己評価点数は、職歴年数が長くなるほど高くなる。
- (4) 介護福祉士、ホームヘルパー、看護師のなかで介護福祉士はコミュニケーション自己評価点数が最も高い。

4. 研究対象

対象者は、本学専攻科介護福祉専攻の学生24名

と、実習先として依頼している特別養護老人ホーム（以下B施設）職員37名とした。なお、この施設職員の職種は、日頃利用者と接することの多い介護職または看護職に携わる職員に限定した。

5. 研究方法

学生、施設職員それぞれにおいて「コミュニケーション自己評価表」（資料1）、「コミュニケーション自己評価表（職員用）」（資料2）を使い、その評価の点数から利用者とのコミュニケーションに対する自己評価について比較・調査する。

なお、学生には、2007度から用いている利用者のニーズを引き出すための用紙「リビングシート」（資料3）を、コミュニケーション自己評価表とともに課題として提示している。このシートは、利用者のニーズを引きだすことを目的としているが、これによって、学生が利用者とのコミュニケーションで感じる不安を軽減する効果も期待できる。なお、このシートの効果の詳細は別の研究でまとめる予定である。

6. 調査方法・手順

(1) 調査期間

学生

- ①2008年4月22日（A施設訪問日翌日）
- ②2008年6月23日～6月24日（第1段階実習初日～2日目）
- ③2008年7月5日（第1段階実習終了日）

施設職員

2008年6月23日～7月5日（第1段階実習期間内）

(2) 調査用紙

調査用紙は諏訪の自記式5件法の「介護職自身による自己チェック」⁵⁾を引用した。質問項目はオリジナルが30項目で構成されていたが、その他、数種類の評価表も参考にし、本学専攻科の実習と学生にとって妥当と考えられる20項目に絞った。また、項目は、「Iコミュニケーション・マインド」「II言語的なテクニック・スキル」「III準言語的なテクニック・スキル」「IV非言語的なテクニック・スキル」の4カテゴリー別に分類されて

おり、100点満点で自己採点できるようにした。これにより自分の得意なカテゴリーや不得意なカテゴリーが明確になり、自己の振り返りに活用しやすくなると考えた。また、学生用に質問の言葉は、実習の様子を思い出して回答できるよう表現を過去形とした。その他、学生の氏名、日付、実習先を記入できるようにした。

職員用の調査用紙は、学生用と全く同じ質問項目とカテゴリーを使用し、職種、資格、職歴年数の項目を追加した。

(3) 調査手順

1) 学生対象の調査

① A 施設訪問後

入学後、講義開始3週目の午前中を使い、A施設への訪問を行った。それに伴い、事前オリエンテーションの時間を設け、A施設の概要を説明した上で、利用者とはどんな話をしたいか、何を聞きたいか等をレポートにまとめた。コミュニケーション自己評価は、施設訪問の翌日の事後オリエンテーションの時間を使って行った。

②介護実習期間中

第1段階実習期間内に2回行う。1回目は実習開始二日以内とし、2回目は実習最終日に統一した。1回目の日にちを統一しない理由は、施設によって実習初日のスケジュールが異なり、初日に自己評価ができるほどの利用者との接触時間がとれない可能性が考えられたためである。

2) 施設職員対象の調査

学生の実習中に1回行ってもらうよう依頼した。調査の目的、内容、方法、等については施設長への説明後、施設長から施設職員へ職員会議を使って全体説明を行ってもらい、職員からの了解を得た。

7. 調査する上で配慮した点

1) 学生

説明は実習指導の時間を使い、自己評価表の全20項目に関して具体例を挙げて説明した。また自己評価表の点数は、学生の成績に一切影響しないことを伝え、自身をありのまま評価できるように配

慮した。

2) 施設職員

調査前に施設に出向き、施設や職員の様子を把握した上でこの調査の目的、内容、方法等を調査対象となる職員に説明し、了解を得られるようにした。

8. 集計および分析結果

調査対象の学生全24名中、全員の24名より回答があった。内訳は男子1名、女子23名、平均年齢は21歳。調査対象の施設職員全37名中、32名より回答があった。性別・年齢は調査していない。職歴は介護職・看護職の年月数とし、平均年数3年6ヶ月、最長が14年1ヶ月、最短が2ヶ月であった。

(1) 自己評価の点数からみる学生および施設職員の特徴

学生の自己評価点数は、2項目(Q5・Q20)を除き全ての項目で実習初日に比べ最終日の方が高くなっている。(図2)また質問項目をカテゴリー別に見ると、言語的なテクニック・スキルにおいて自己評価が低い項目が多くみられる。これは、調査をした第1段階実習が学生には初めての実習となり、コミュニケーションにおける技術的な部分がまだ身につけていないと考えられる。一方、非言語的なテクニック・スキルは比較的高い評価をしている。頭で考え言葉に出す技術より、態度で表すことの方が学生は自己評価を高くするといえる。

これに対し施設職員は、全20項目中11項目で学生の実習初日・最終日より低い自己評価をしている。しかし、学生には低い自己評価であった言語的なテクニック・スキルの項目に集中して、学生より高い項目があるのがわかる。

一方非言語的なテクニック・スキルに関しては、全ての項目で学生を下回っており、これは、施設職員の利用者とは向き合う姿勢の特徴であるといえる。施設職員は利用者とのコミュニケーションを図る際、学生のように「コミュニケーションの時間」があるわけではない。食事や入浴の介助をしながら、記録を書きながら、あるいは別の利用者とは接しながら日々のコミュニケーションが図られてい

る。
「Q18目線の高さが同じになるように努めていますか？」のような質問の場合、施設では車椅子を使用している利用者が多くみられる。この場合、施設職員は利用者と同じ目線の高さにしよう

と思うと、どうしてもかがむ姿勢をとらなければならない。些細なことに思われるが、この些細なことが業務に追われるなかで、意識的に行うことの難しさの現われではないかと考える。

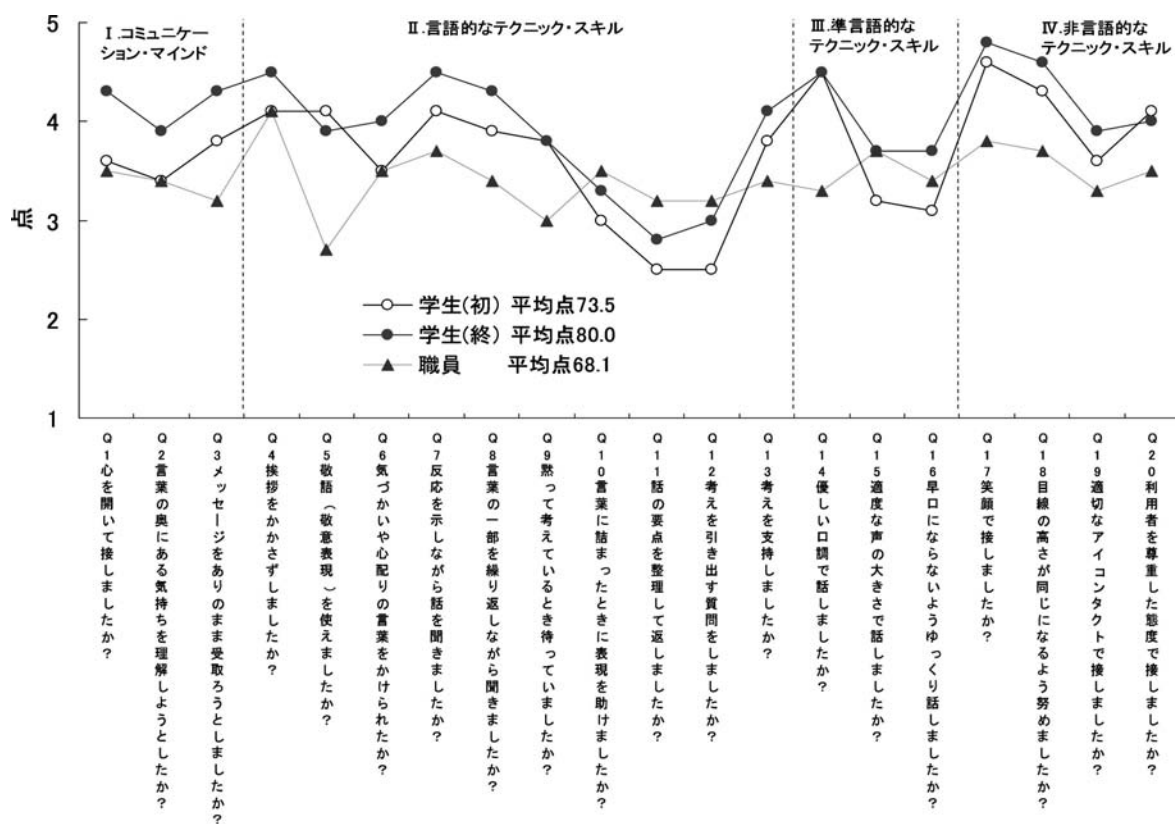


図2 各項目の平均点数

(2) 質問項目別にみる学生と施設職員の自己評価点数の分析および考察

1) 「Q1あなたは心を開いて接しましたか？」について

実習初日と最終日において、自己評価点数が最も上昇したのが「Q1あなたは心を開いて接しましたか？」である。(図3)5(できた)とこたえた学生は4名から11名と増加し、2(ややできなかった)とこたえた学生は4名から1名へと減少している。2週間の実習を通して学生自身が利用者に自己開示することができるようになっていくことがわかる。学生の実習日誌の中には「始め

は利用者に質問をすることばかり考えていたが、自分のことも知ってもらおうと思い、身近な話をすることでかかわりが深くなったように思う」との記載がみられた。

実習当初は自己紹介程度の内容であった会話が、実習を通し他者理解することで、自分を表現できるようになっていると考えられる。このような体験は学生の実習そのものに対する評価につながり、その後の学習意欲、自身の介護観を作り上げていくものとなる。

一方、同じ質問項目に対する施設職員の自己評価点数の平均は、学生の平均を下回る結果となっ

た。5(できている)とこたえた施設職員は3名と全体の1割に満たず、1~3の評価が半数以上をしめている。施設における介護・看護職という利用者の生活に密着した業務を、生活支援という視点から行うことが必要とされる職種において、利用者との信頼関係なしでは成り立たないと考える。今回のQ1の問い方では、内容まで深く分析することはできず、質問の捉え方にも個人差が生じると考えられるため、原因分析は難しい。これはあくまで推測にすぎないが、施設職員は無意識に利用者とのこころの距離を保とうとすることが、このような結果をもたらしているのではないかと考える。

介護という職業は、利用者の生活に密にかかわり、特に、今回調査対象とした特別養護老人ホームとよばれる施設は、利用者と施設職員で構成される大きなひとつの家族のような役割を含んでいる。その中で、利用者との信頼関係が形成されると、一職員としての枠を超えた様々な思いが生まれてくる。しかし、専門職として、主観的な感情を抱きながら常に客観的な判断が求められる。また、深い信頼関係で結ばれた利用者との別れは避けて通れない現実である。こうした要因が、施設職員の中に無意識のうちに利用者とのこころの距離を保つことにつながっているのではないかと考える。

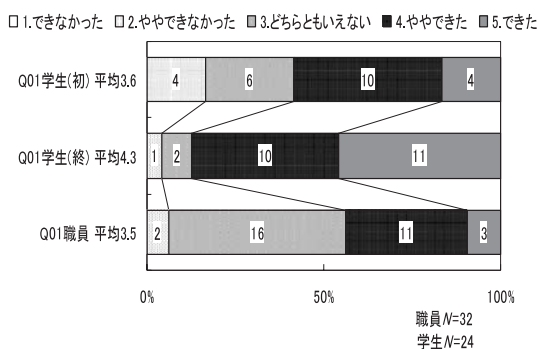


図3 Q01あなたは心を開いて接しましたか?

2)「Q5敬語(敬意表現)を使えましたか?」「Q20利用者を尊重した態度で接しましたか?」について
学生が2週間の実習を行うなかで、自己評価点

数が下降した質問項目が「Q5敬語(敬意表現)を使えましたか?」と「Q20利用者を尊重した態度で接しましたか?」である。(図4、5、6)Q5は、実習初日には1(できなかった)とこたえた学生は1名もいなかったのに対し、最終日には1名の学生が最も低い1の評価をしている。

同じ質問に対して、最も高い5(できた)の評価をする職員は1名もなく、全体の8割以上が1~3の評価にとどまっている。全20項目の質問のなかで施設職員の平均点が最も低いのが、このQ5である。

一般的に利用者とのかかわりが長く、深くなるほど慣れが生じ、常に敬語を使うということが自然と消失してくると考えられる。しかしこれは一概に否定することはできない。利用者との信頼関係が築けていれば、利用者にとって最も親しみやすく、心地よいと感じる言葉の表現が敬語であるとはいえない場合が考えられるからである。また、利用者の身体的・精神的症状に合わせて、聞き取りやすい言葉の表現を用いる必要もある。ここで重要となるのは、敬語を使用するかしないかではなく、利用者に対して常に尊敬の念を抱いているか、利用者には不快な思いをさせていないか、という点だと考える。

しかし、学生のように利用者とかかわる期間が2週間という短期間であることを考えると、自己評価が低下した理由は、信頼関係による自然な流れというより、実習における利用者に対する慣れによるものが大きいと考える。

このことを示しているのが、「Q20利用者を尊重した態度で接しましたか?」における自己評価の低下であるといえる。(図5)実習初日に比べ最終日では、5(できた)の評価をしている学生が1名増えてはいるものの、2(ややできなかった)と評価する学生も1名増え、全体的な平均点には下降がみられる。

重要なことは、実習を重ねることによって、利用者に対する態度にマイナスとなる変化がみられ、その要因のひとつに言葉の表現があるということ、学生自身が気づくことにあると考える。これは、実習後の振り返りとしての学習課題のひとつだといえる。

介護施設におけるコミュニケーション自己評価の考察

□1.できなかった □2.ややできなかった □3.どちらともいえない ■4.ややできた ■5.できた

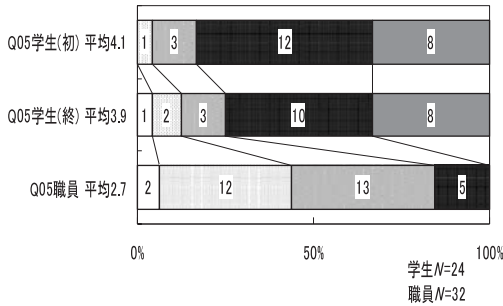


図4 Q05敬語（敬意表現）を使いましたか？

□1.できなかった □2.ややできなかった □3.どちらともいえない ■4.ややできた ■5.できた

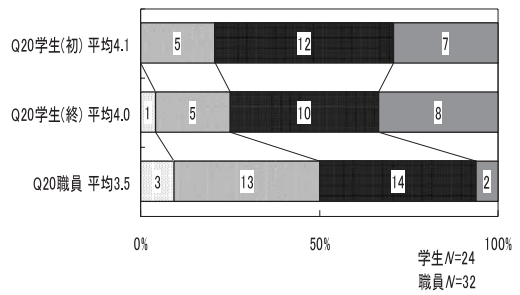


図5 Q20利用者を尊重した態度で接しましたか？

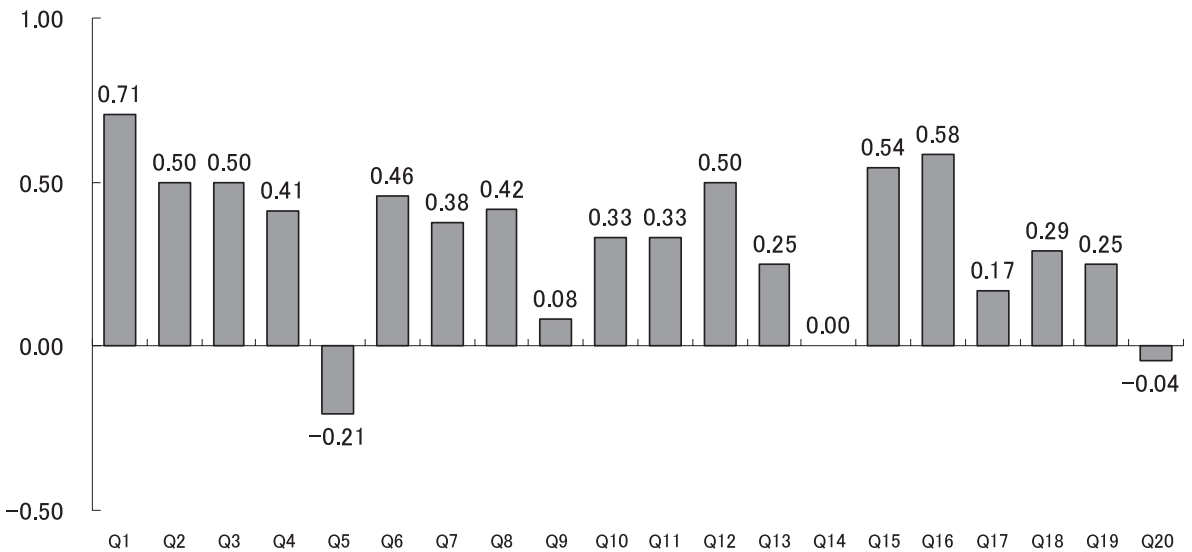


図6 初日と後半の点数の差（学生）

3)「Q11利用者の話の要点を整理して返しましたか？」について

学生の実習初日・最終日ともに平均点が最も低かったのが「Q11利用者の話の要点を整理して返しましたか？」である。(図7) 実習初日に1（できなかった）とこたえた学生が4名、最終日にも3名が1の評価をし、5（できた）とこたえた学生は一人もいなかった。

同じく施設職員に関しても、5（できている）とこたえた職員はみられず、3（どちらともいえない）とこたえた職員が6割以上をしめている。

この結果から、学生、施設職員ともに利用者との会話において話を聞くことはできても、その内容をまとめ、さらに利用者「あなたの言いたい

ことはこのようなことですね」と再度返すといった「リフレージング」と呼ばれる技術が乏しいといえる。リフレージングは、認知症の人とのコミュニケーション法のひとつである「バリデーション」において主要なテクニックのひとつとされている。Naomi Feilは「特に認知症の人は、相手が自分の言うことを繰り返して、それが確認されると安心する」⁶⁾と述べている。

このような技術は、その技法を理解し何度も繰り返す中で習得するものであると思われる。この結果から、リフレージングを身につけることは、学生にとっても、また、施設職員にとっても今後の課題のひとつであるといえる。

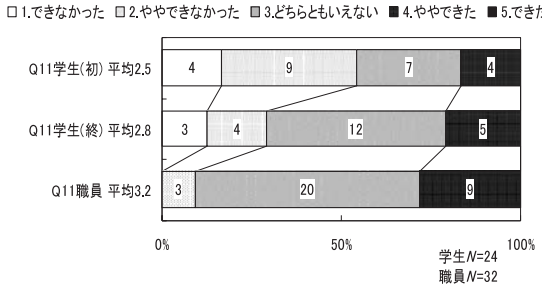


図 7 Q11利用者の話の重点を整理して返しましたか？

4) 「Q17笑顔で接しましたか？」について

学生の実習初日・最終日ともに平均点が最も高かったのが「Q17笑顔で接しましたか？」である。(図 8) 実習初日という緊張感の中でも、6 割以上の学生が 5 (できた) とこたえ、実習最終日には約 8 割の学生が 5 の評価をしている。これは、実習中の教員による巡回指導中に見られる学生の様子からも、利用者と笑顔で接している姿が確認できた。学生の実習日誌の中には「笑顔で接しよう意識すると、自分が不自然な表情になっていると感じるときがあった。しかし、利用者の笑顔を見ると、自然にこちらも笑顔になることができた」との記載がみられた。学生は、利用者に対して意識的に笑顔で接しようとして心がけていることがうかがえる。

一方施設職員の平均点は学生の実習初日・最終日ともに下回り、学生と比べ自己評価が低いこと

がわかる。これは利用者に対する慣れや、日々の業務に追われることで、学生のように笑顔で接するということが意識的に行われていないことが予測できる。

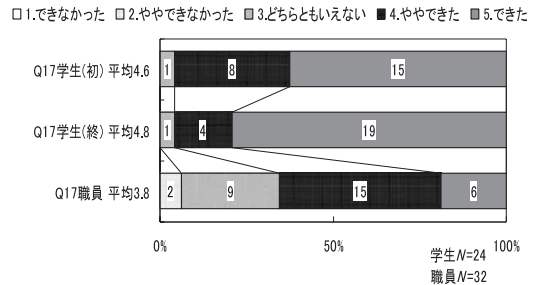


図 8 Q17笑顔で接しましたか？

(3) 施設職員の職歴年数の長短からみる自己評価点数の比較

施設職員の職歴年数を 4 年を区切りとし、4 年以上を「長」4 年未満を「短」とし比較を行った。(図 9) その結果、「Q 8 利用者の言葉の一部を繰り返しながら聞きましたか？」に最も差がみられ、職歴年数が長い職員ほど Q 8 に対して高い評価がみられる。これは、様々な利用者とのかかわりを経験するなかで、利用者にとって効果的な返事の仕方を自然に身につけているのではないかと考える。

例えば筆者の経験からも、施設に入所している

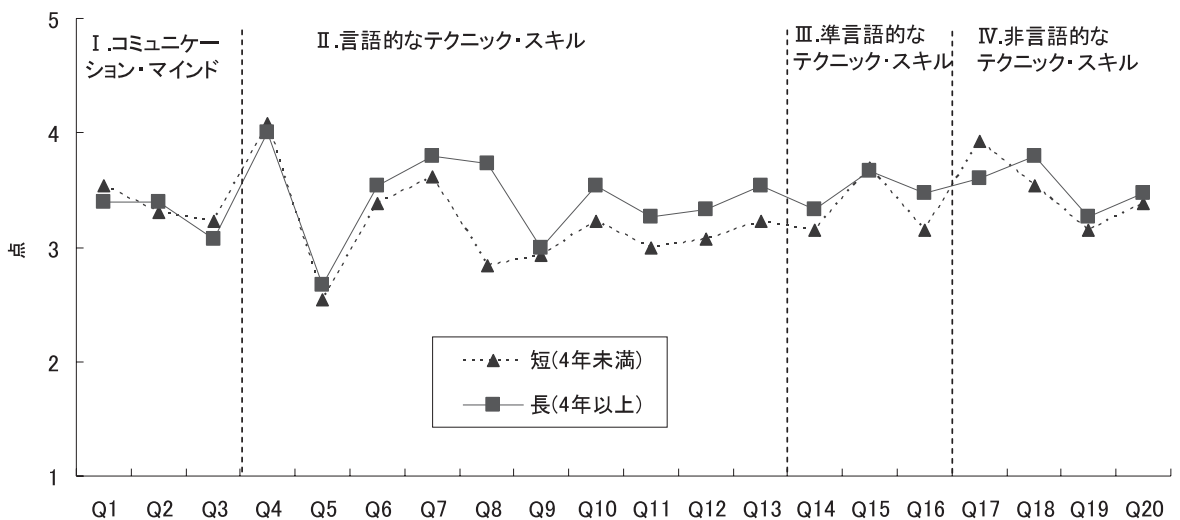


図 9 職歴年数の長短による比較

認知症の利用者が家に帰りたといった内容を日に何度も訴える際、ただ聞くだけではなく、「家はいいですね」「帰りたいですね」等、利用者が言った言葉をそのまま繰り返すことで、気分が落ち着いてくることを何度となく経験している。このように施設職員は、利用者とのさまざまなやりとりを経験するなかで、その効果的な技法を自然に身につけている結果が、職歴年数の長短の差の要因のひとつになっているのではないかと考える。

(4) 施設職員の資格別にみる自己評価点数の比較

施設職員32名のうち、介護福祉士18名、ホームヘルパー9名、看護師4名、看護師4名、無資格者1名である。それぞれにおける資格別に自己評価点数を比較すると、平均点では看護師、介護福祉士、ホームヘルパーの順に高い評価がみられる。(図10) 看護

師においては、全質問項目において、介護福祉士またはホームヘルパーより高い自己評価をしていることがわかる。しかし、今回の調査では、介護職28名に対し看護職は4名と少数であるため、今回の結果が一般的な結果であるかどうかは不明である。

また、主に介護業務に携わる介護福祉士とホームヘルパーを比較すると、20項目中17項目において介護福祉士の方がホームヘルパーと同等、もしくは高い自己評価をしている。しかし、全項目において両者の自己評価に大差はみられず、介護福祉士とホームヘルパーの資格を比較した場合、資格の種類による自己評価の点数に大きな違いはみられない。これは資格の有無より、勤務する職場の環境、特徴、その後の教育が自己評価に影響するのではないかと考えられる。

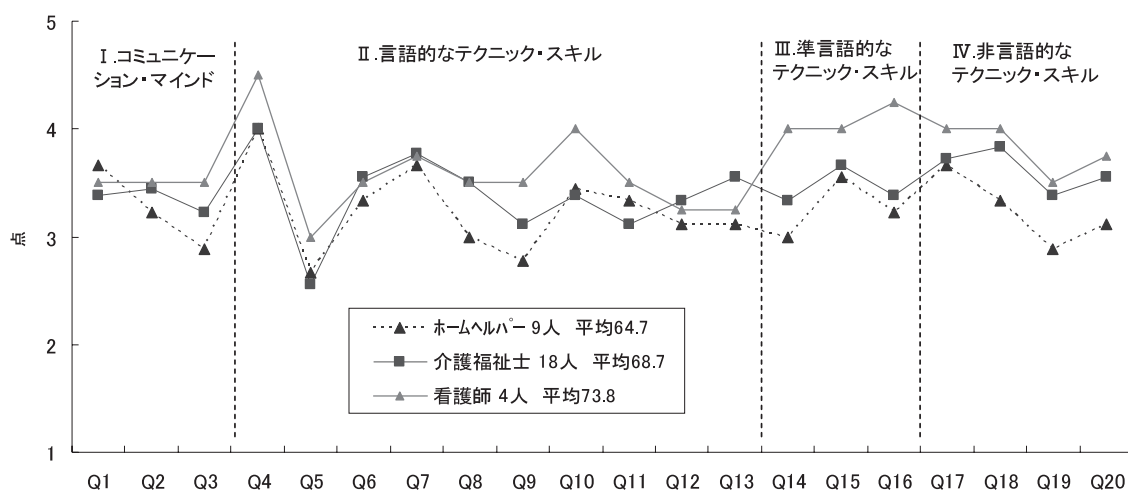


図10 資格による比較

9. 結論

- (1) 学生と施設職員では、学生の方がコミュニケーション自己評価点数を高くする傾向がみられた。
- (2) 介護実習開始直後と実習最終日では、学生のコミュニケーション自己評価点数は実習最終日の方が高くなった。

- (3) 施設職員のコミュニケーション自己評価点数は、職歴年数が長くなるほど低くなった。この結果は仮説とは異なる結果となった。
- (4) 介護福祉士、ホームヘルパー、看護師のなかでコミュニケーション自己評価点数が最も高いのは看護師であった。仮説では介護福祉士が最も高いと考えたが、結果は看護師の方が自己評価点数は高かった。

その他の結論として今回の調査で以下のことがわかった。

- (5) 学生の自己評価は、言語的なテクニック・スキルより非言語的なテクニック・スキルの方が高くする傾向がみられた。
- (6) 学生は、実習日を重ねるごとに利用者に対して敬語を使えなくなると自己評価する傾向がみられた。また施設職員と同じ内容に対する自己評価点数は、全項目中で最も低かった。
- (7) 学生、施設職員ともに、リフレージングの技術における自己評価を低くする傾向がみられた。

10. 考察

本研究は、学生と施設職員の利用者に対するコミュニケーション自己評価を比較することで、今後の実習課題、学習課題を見出すことを目的として行った。その中で、いくつかの課題を明らかにすることができた。

学生の自己評価は実習を通して高くなるが、これはたった2週間という短期間の中でも、学生は利用者とのかかわりを通して自分に自信をつけることができるのだと考えられる。実習巡回中にも、あきらかに実習後半になると、学生と利用者とのコミュニケーションがスムーズになっていることがうかがえた。また、学生の方から利用者を教員に紹介したり、自分と利用者とのやりとりを教員に話したりする姿がみられた。

しかし、一方で日を重ねるごとに利用者に対して敬語が使えなくなるといった傾向があることもわかった。施設職員とは異なり、あくまで実習生という立場であることを忘れず、利用者との信頼関係の中にも敬意を表すことを常に忘れないという、基本的な姿勢を再度確認する必要があると感じた。

コミュニケーションに関する技術面では、学生は言語的な技術より非言語的な技術の方が自己評価が高いことがわかった。また、相手の話の要点を整理して返したり、考えを引き出すような質問

をするといった、コミュニケーションにおける専門的知識と技術を要する項目に対して、自己評価が低いことがわかった。山田らの研究では、「介護スタッフが認知症高齢者に用いるコミュニケーション技法の使用について、介護福祉士の資格の有無は関係しなかったことから、教育というよりも日々の経験を通して身につけた技法だ」⁷⁾と述べている。

筆者の介護職の経験からも、日々の利用者とのかかわりを通して学んだことは多い。特に認知症高齢者の場合、その日その時で言うことも気分も異なり、つい数分前に伝えて利用者が納得できたことが今は通じない、ということもある。また、他の職員が対応してうまくいったことでも、自分が同じように接してうまくいかないこともある。

しかし言語的な技術は、その技法を知り、日頃から意識的に用いることで誰でも身につけることができる技術である。課題は、なぜこのような技術が必要なのか、また、この技法を用いることで利用者にもどのような影響を与えるのかなどを、学生にわかりやすく伝え、意識的に使えるようになる、という点ではないかと考える。これが、介護福祉士の専門性を生かしたコミュニケーションといえるのではないだろうか。

また、今回の研究では触れなかったが、コミュニケーションを介護福祉士の専門技術とするうえでは、記録する力が必要となる。柘崎は「コミュニケーション教育と記録教育は切り離せない関係にある。コミュニケーション過程の事実と事実に対する分析、またはコミュニケーションの成果や評価を記録できることはコミュニケーション能力の向上につながる」⁸⁾と述べている。

本文における研究方法の中でも述べたが、今回学生には、コミュニケーション自己評価表に加え、「リビングシート」という利用者のニーズの引き出すための用紙への記入を課題として提示した。この用紙を使用することで、学生はその日に利用者とのどのようなかかわりをもったかを記入し、その日にあったことを振り返ることで、利用者とのコミュニケーションがより円滑に行えるようになったのではないかと考えられる。この詳細は、別の研究でまとめる予定であるが、コミュニケーション技術の向上のために、記録する力を養

うことも、今後の課題のひとつであるといえる。

施設職員においては、学生と比べ全体の自己評価は低く、また職歴が長くなるほど自己評価が低いことがわかった。資格別にみると、看護師に比べ介護福祉士、ホームヘルパーの方が自己評価が低かった。現在、介護職は無資格であってもその職に携わることは可能である。しかし、介護福祉士という国家資格を有していながら、自己評価を低くする傾向にあるのはなぜであろうか。今回は1施設の調査結果でしかなく、一般的な結論とはいえないため、その要因を明らかにすることはできないが、今後引き続き調査をすすめていきたいと考えている。

11. まとめ

本研究は、2009年4月に施行される介護福祉士の新カリキュラムを前に、介護福祉士という専門職にとってコミュニケーションとは何かをあらためて考えるきっかけとなり、今後必要な学習課題を見出すことができた。

そもそも介護という職業においてコミュニケーションとはなにか。高橋は「コミュニケーションとは、共に生きていくことそのものではないか」⁹⁾と述べている。また、「ケアの専門性といったら結局、高齢者といっしょにいられる力、コミュニケーション力だ」¹⁰⁾と述べている。筆者の経験から介護職に求められるコミュニケーションとは、相手の醸し出す雰囲気の中にそっと入り、その空気を壊すことなく、今必要とされていることが何かを瞬時に判断できる技術・能力だと考える。それは単なる会話やスキンシップではなく、相手のニーズを捉えるためのアセスメントのひとつとして意識的に行われるものだと考える。吉田は「容易に利用者とのかわりかわりがコミュニケーションという言葉を用いて表現するのではなく、少なくともかわりや利用者支援の背景にあるエビデンス(根拠)とアカウントビリティ(説明責任)を意識しておく必要がある」¹¹⁾と述べている。

このように、介護福祉士にとってコミュニケーションとは介護の基本であると同時に、専門職としての知識と技術が求められる専門技術である。

2009年4月の法施行に伴う新カリキュラムの中でも、「コミュニケーション技術」は重要な科目に

なり、学生は身につけた専門技術を基本に、実習の中で利用者ひとり一人に対応できる能力を身につけ、より多くの経験を重ねることが必要になってくる。また、自分自身の能力を客観的に評価し、それが結果としてあらわれるようになれば、それが介護福祉士としての自信や誇りとなり、さらには、やり甲斐や生き甲斐になるのではないかと考える。従って、介護福祉士のコミュニケーション能力の向上は、今後の重要な課題であると考える。

謝辞

今回、本学の実習目的・目標をご理解頂き実習をお引き受けくださいました上、調査にご協力頂きました施設職員の皆様と、本学学生の皆様に心からお礼申し上げます。

【引用文献】

- 1) 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, 2005
- 2) 社団法人日本介護福祉士会『介護福祉士の教育のあり方に関する検討会報告書—養成カリキュラムに関する中間のまとめ—』, 2007
- 3) 前掲2)
- 4) 前掲2)
- 5) 諏訪茂樹・大谷佳子『基礎から学ぶ介護シリーズ 利用者とうまくかわるコミュニケーションの基本』中央法規, 24-25, 2007
- 6) Naomi Feil 藤崎人理・高橋誠一訳『バリテーション 認知症の人との超コミュニケーション法』筒井書房, 64, 2007
- 7) 山田紀代美・西田公昭「介護スタッフが認知症高齢者に用いるコミュニケーション技法とその関連要因」『日本看護研究学会雑誌』30(4), 日本看護研究会, 89, 2007
- 8) 柗崎京子『実習初期段階学生の状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), 84, 2007
- 9) 高橋誠一「PART 2 介護職員に必要なコミュニケーション技術(特集認知症高齢者とのコ

コミュニケーション)』『ふれあいケア』12(4)
全国社会福祉協議会, 13, 2006

10) 前掲 15

11) 吉田修大「介護福祉士に求められるコミュニケーション能力に関する基礎的研究」『北方圏生活福祉研究所年報』11, 浅井学園大学人間福祉学部北方圏生活福祉研究所, 96, 2005

12. 参考資料

資料 1. コミュニケーション自己評価表(学生用)

資料 2. コミュニケーション自己評価表(職員用)

資料 3. リビングシート

【資料1】(学生用の自己評価表)

コミュニケーション自己評価表

利用者に対して図ったコミュニケーションを振り返り、次の項目について5点満点で自己評価してみましょう。

5段階評価基準：5 できた 4 ややできた 3 どちらともいえない
2 ややできなかった 1 できなかった

項目		自己評価						
I コミュニケーション・マインド								
Q 1	あなたは心を開いて接しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 2	言葉の奥にある利用者の気持ちを理解しようとしてしましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 3	利用者のメッセージをありのまま受け取りましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
合計						/15点		
II 言語的なテクニック・スキル								
Q 4	挨拶をかかさずしましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 5	敬語(敬意表現)を使えましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 6	気づかいや心配りの言葉をかけられましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 7	反応を示しながら話を聞きましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 8	利用者の言葉の一部を繰り返しながら聞きましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 9	利用者が黙って考えているとき待っていましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 10	利用者が言葉に詰まったときに表現を助けましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 11	利用者の話の要点を整理して返しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 12	利用者の考えを引き出す質問をしましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 13	利用者の考えを支持しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
合計						/50点		
III 準言語的なテクニック・スキル								
Q 14	優しい口調で話しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 15	適度な声の大きさで話しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 16	早口にならないようゆっくり話しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
合計						/15点		
IV 非言語的なテクニック・スキル								
Q 17	笑顔で接しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 18	目線の高さが同じになるよう努めましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 19	適切なアイコンタクトで接しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
Q 20	利用者を尊重した態度で接しましたか？	できた	5	4	3	2	1	できなかった
合計						/20点		
総合点						/100点		

☆自己を振り返り、次回につなげられるように頑張ろう！

日付： 月 日 (学籍番号 名前)
(実習先)

(注) この表は、諏訪茂樹編著・大谷佳子著「基礎から学ぶ介護シリーズ 利用者とうまくかわるコミュニケーションの基本」中央法規2007 pp24-25をアレンジしたものです。

【資料2】(職員用の自己評価表)

コミュニケーション自己評価表

日頃の利用者とのコミュニケーションを振り返り、次の項目について5点満点で自己評価してみてください。

5段階評価基準：5 できている 4 ややできている 3 どちらともいえない
2 ややできていない 1 できていない

項目		自己評価
I コミュニケーション・マインド		
Q 1	あなたは心を開いて接していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 2	言葉の奥にある利用者の気持ちを理解しようとしていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 3	利用者のメッセージをありのまま受け取っていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
合計		/15点
II 言語的なテクニック・スキル		
Q 4	挨拶をかかさずしていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 5	敬語(敬意表現)を使っていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 6	気づかいや心配りの言葉をかけていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 7	反応を示しながら話を聞いていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 8	利用者の言葉の一部を繰り返しながら聞いていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 9	利用者が黙って考えているとき待っていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 10	利用者が言葉に詰まったときに表現を助けていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 11	利用者の話の要点を整理して返していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 12	利用者の考えを引き出す質問をしていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 13	利用者の考えを支持していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
合計		/50点
III 準言語的なテクニック・スキル		
Q 14	優しい口調で話していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 15	適度な声の大きさを話していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 16	早口にならないようゆっくり話していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
合計		/15点
IV 非言語的なテクニック・スキル		
Q 17	笑顔で接していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 18	目線の高さが同じになるよう努めていますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 19	適切なアイコンタクトで接していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
Q 20	利用者を尊重した態度で接していますか？	できている 5-4-3-2-1 できていない
合計		/20点
総合点		/100点

日付： 月 日 (職種： 資格：)
(勤務年数 年 ヶ月)

☆ご協力ありがとうございました。

(注) この表は、諏訪茂樹編著・大谷佳子著「基礎から学ぶ介護シリーズ 利用者とうまくかわるコミュニケーションの基本」中央法規 2007 pp24-25をアレンジしたものです。

Self-Evaluation on Communication in the Nursing Home — Comparison between Students and Nursing Home Staffs —

Watanabe, Atsuko*

2007年4月、一部が改正された社会福祉士法及び介護福祉士法施行規則が施行され、それに伴い介護福祉士の教育カリキュラムも改正される。この改正の中で、介護福祉士にとってコミュニケーションは専門的な技術として位置づけられている。

本研究は、学生の施設利用者とのコミュニケーションに対する自己評価を、実習初日と実習最終日で調査し、学生の自己評価がどのように変化するかを考察することで、今後の学習課題を明らかにすることを目的として行った。また、施設職員が日頃行っている利用者とのコミュニケーションに対する自己評価を調査し、学生と比較した。その結果、学生の自己評価は実習を通して高くなるが、利用者に対して敬語を使うことに関する自己評価は低くなった。また、施設職員は職歴年数が長くなるほど自己評価は低くなり、介護福祉士資格の有無との関係はみられなかった。

このような結果からも、あらためて介護福祉士にとってコミュニケーションとは、専門的知識・技術を要する重要な技術として認識し、学生がその技術を身につけていくことが、介護福祉士としての自信や誇りになるのではないかと考えた。

キーワード：コミュニケーション，自己評価，実習，介護福祉士