

実践報告

介護士を目指す学生のコミュニケーション能力 向上に関する考察

馬場由美子・光野裕美子・赤坂久子

西九州大学短期大学部 生活福祉学科

(平成 22 年 12 月 1 日受理)

The Study on the Improvement of Communication Ability of Students as Care Worker Trainers

Yumiko BABA, Yumiko MITSUNO, Hisako AKASAKA

(*Department of Life and Welfare, Nishikyushu University Junior Collage*)

(Accepted December 1, 2010)

Abstract

The situations for care workers have been changing day by day. According to this, the curriculums for the care workers were drastically revised. In this situation, the communication ability which care workers should necessarily bear is now considered of greater importance.

The purpose of this study was to examine how the communication education is done for those who learn welfare and how it influences on them at the welfare department. Through this study, it was found that many students felt that they acquired better communication ability and that they paid more attention to a lot of things in communicating with others. Moreover, it was also found that the students aimed at gaining more sensitive way of communication. Based on these findings, now it is necessary for instructors to study how to fulfill the students' insufficient parts of the communication ability and how to educate them in an effective way.

Key words : communication ability コミュニケーション能力

1. はじめに

介護福祉士を取り巻く状況の変化をふまえ、介護福祉士養成における教育カリキュラムが抜本的に見直された。教育内容は大きく「人間と社会」「介護」「ここからだ」の3領域に分類され、平成21年度から新カリキュラムによる内容で授業を展開している。その内容は、社会のニーズに応えるために、どの領域においても「自立支援」「尊厳あるケアの実践」「多様な介護ニーズへの対応」「利用者の生活の質の向上」「個別ケアの実践」「多職種協働によるチームケア」等が大事なポイントとして考えられている。すなわち、介護福祉士を目指す学生にとってコミュニケーション能力は、さまざまな介護場面に対しての必須である能力であり、新カリキュラムの中で厚生労働省が示した「求められる介護福祉士像」からも、その重要性を理解することができる。また、介護福祉士資格取得時の到達目標においては、「他者に共感でき、相手の立場に立って考えられる姿勢を身につける」「他の職種の役割を理解し、チームに参画する能力を養う」「円滑なコミュニケーションのとり方の基本を身につける」など、コミュニケーション能力に関する直接的な表現もあり、これらのこととは、コミュニケーション能力の向上が、介護福祉士養成過程においていかに重要なのかを示唆しており、今後さらに介護福祉士の専門性としてのコミュニケーション能力の向上が求められるものと考える。

2. 目的

介護福祉士養成校では、コミュニケーション能力向上のためのさまざまな教授法の工夫がなされている。本研究では、介護福祉士養成校におけるコミュニケーションに関する教育がどのように学生に影響し学びとなっているのかを検証、考察し、今後の課題を明らかにすることを目的としている。

3. 対象と方法

1) 新カリキュラムで介護福祉士を目指す学生29名は、2年間で7箇所の介護事業所・施設で介護実習を行う。この29名の1年次の最初の介護実習（小規模多機能施設における通所介護事業所）後の学生の反省から、学生の実習先でのコミュニケーションに関する学びについて考察する。反省は各実習グループ(12グループ)ごとに行い、発表された意見を筆者が実習のまとめとして表にしたものである。項目は表1の通りである。

表1 実習のまとめ
(小規模多機能施設における通所介護事業所)

1	利用者とのかかわりで気づいたこと、学んだこと
2	職員の姿勢から学んだことや指摘されたこと
3	次への課題

2) 新カリキュラムで介護福祉士を目指す学生25名に対し、2年次の後期に質問紙調査を実施し、学生自身のコミュニケーション能力に関する自己評価を分析し考察する。調査項目については表2の通りである。

表2 学生自身のコミュニケーション能力に関する質問

1	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、挨拶がよくできていると思いますか。
2	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、声のトーンや強弱に気をつけることができていますか。
3	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、目線に気をつけることができていますか。
4	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、姿勢に気をつけることができていますか。
5	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、相手との距離に気をつけることができていますか。
6	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、相手のことを受け容することができますか。
7	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、共感的態度をとることができますか。
8	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、傾聴することができますか。
9	あなたは、他者とコミュニケーションを図る際、何が一番大切だと考えますか（できれば理由まで）。
10	コミュニケーションについて、もっと学びを深めたいことは何ですか（できれば理由まで）。

3) 2年次の夏休みを利用して、自主的にレクリエーションボランティアを企画・参加した学生がいた。その学生13名に対し、2年次の後期に質問紙調査を実施し、学生が自主的に行ったレクリエーションボランティアが、コミュニケーションに関してどのような学びになっているのかについて考察した。調査項目については表3の通りである。

表3 レクリエーションボランティアの学びに関する質問

1	この活動に参加（または企画）しようと思った理由は何ですか。
2	この活動の際、どのようなことに気をつけて利用者さんとのコミュニケーションを図りましたか。
3	この活動の際、利用者さんとのコミュニケーションで難しいと思ったことは何ですか。
4	この活動に参加（企画）して良かったことは何ですか。

5	この活動の際、これまでの本学の学び（授業、実習、イベント等）の中で役立ったことは何ですか。（どのように役立ったのかお答えください）。
6	今後、参加（または企画）してみたい活動はありますか。
7	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、共感的態度をとることができますか。
8	あなたは他者とコミュニケーションを図る際、傾聴することができますか。
9	あなたは、他者とコミュニケーションを図る際、何が一番大切だと考えますか（できれば理由まで）。
10	コミュニケーションについて、もっと学びを深めたいことは何ですか（できれば理由まで）。

・食事の管理。
・食事は、一人ひとりのペースに合わせて介助する。
・食事介助の際は、口の中に残っていないことを確かめたうえで次の食べ物を口の中に入れる。
・後方からの声かけや急に肩をたたくことは相手を驚かせ、体調変化につながる可能性もある。
・声を大きく出す。
・利用者への対応が丁寧だった。
・言葉遣いの大切さ。
・朝の挨拶で、利用者の状態（体調）を知ることができる。
・自分から利用者に声をかける。
・小さな声や物音にも反応しておられた。
・利用者目線で会話されていた。
・家族のような温かさで利用者に接しておられた。
・言葉かけが優しい。
・利用者の意見を尊重する。
・利用者が繰り返し話されることでも、初めて聞いたかのような気持ちで聞く。
・お風呂（入浴介助）は、流れ作業にならないようになる。
・精神的に不安定な利用者には、手伝いなどをしてもらう。
・認知症の方でも、先入観を持たずに接する。
・まず、利用者に尋ねてから行動する（利用者の気持ちを最優先する）。
・利用者の性格や体調にあわせて対応する。
・挨拶は利用者一人ひとりに。
・利用者の言うこと、することを否定しない。

■次回への課題

- ・昔の歌などを勉強する。
- ・地域について知る。
- ・積極的に行動する。
- ・利用者の気持ちを聞く。
- ・利用者の個性、性格、ペースに合わせる。
- ・方言を知っておく。
- ・認知症への対応。
- ・一日でも早く利用者の特徴をつかみ理解する。
- ・幅の広いコミュニケーション。
- ・レクリエーション。
- ・利用者の趣味を知っておく。
- ・声を大きく出す。
- ・利用者の前ではメモをとらないようにする。
- ・職員さんへの対応。

表4 実習のまとめ

■利用者とのかかわりで気づいたこと、学んだこと
・いろいろな利用者の方がいる（個性がある）。
・利用者から見られている（介護者の人間性を）。
・朝の挨拶の大切さ。
・利用者が自分でできるところはしてもらう。
・利用者が第一。
・利用者は昔の話が大好き。
・昔の話や、自分の好きなことをするといきいきされる。
・言葉遣いが難しい（敬語）。
・方言がわからない。
・利用者は話好き。
・会話ができる人もいれば、スキンシップでしかコミュニケーションが図れない方がいる。
・コミュニケーションを図る際、目線・態度に気をつける。
・傾聴の姿勢を学んだ。
・目配り、気配り、思いやりの大切さを学んだ。
・声のかけ方が一人ひとり違う。
・利用者と親しくならないと本音を言ってもらえない。
・認知症の方への対応。
・利用者は、言葉より感情が出やすい。
・こだわりが強い。
・日によって利用者への接し方を変えなければならない。
・レクリエーションは、利用者と一緒に楽しむ（利用者も意欲的になる）。
■職員の姿勢から学んだことや指摘されたこと
・利用者の自立を促すような言葉かけ。
・個別ケアの大切さ。
・地域や個人情報収集の重要性。
・熱心さ。
・薬を大切にする。
・情報交換をまめにする。

表4の通り、学生は、介護実習先の利用者との関わりの中で、講義や演習だけでは習得しにくい高齢者や認知症の方の特性を理解し、それぞれに応じたコミュニケーションの必要性を実感していることがわかる。また、職員との関わりでも、介護職としての先輩の意見や態度から、コミュニケーションの方法を学び、自分達に何が不足しているのかを把握しているようである。そして、そのことが、次回の実習時の具体的な課題につながっていると考えられる。

これらのことから、介護実習が、学生のコミュニケ

ション能力を向上させるために非常に重要な学びの場になっているということを、あらためて実感するものである。

2) 学生自身のコミュニケーション能力の自己評価に関する質問紙調査の回答者は25名である。質問1～8は4段階式質問とし、質問9、10は記述式とした。その結果を以下に示した。

Q1. 他者とのコミュニケーションの際、挨拶がよくできているか

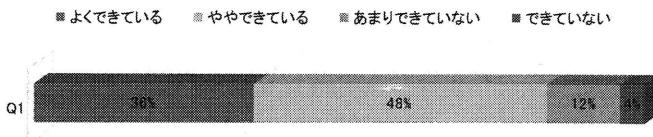


図1 コミュニケーション能力の自己評価（挨拶）

Q2. 他者とのコミュニケーションの際、声のトーンや強弱に気をつけることができるか

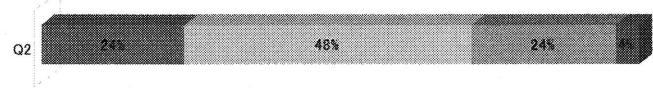


図2 コミュニケーション能力の自己評価（声）

他者とのコミュニケーションの始まりの多くは挨拶である。挨拶は、他者に声を掛ける最初の手段となる。図1の通り、Q1については、84%の学生が「できている」「ややできている」と答えている。しかし、図2では、声のトーンや強弱にまで十分な配慮を行っている学生は72%となっている。

また、「ややできていない」「できていない」と回答した学生は28%で、全体の質問内容で一番高い数字であった。学生は、幼少期からの教育の中で、挨拶は明るく元気よくと指導を受けているものの、他者と係る際の不安や自信のなさ・恥ずかしさ等が影響しているのではないかと思われる。逆に、あまりにも顔なじみの関係の場合はそこまで配慮していない、ということも考えられる。

Q3. 他者とのコミュニケーションの際、目線に気をつけることができるか

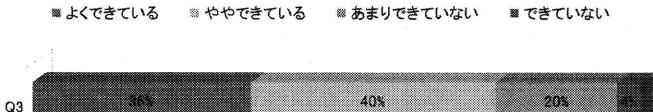


図3 コミュニケーション能力の自己評価（目線）

Q4. 他者とのコミュニケーションの際、姿勢に気をつけることができるか

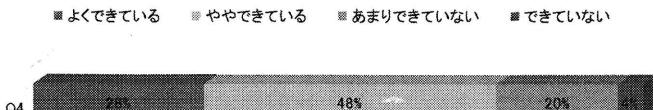


図4 コミュニケーション能力の自己評価（姿勢）

Q5. 他者とのコミュニケーションの際、相手との距離に気をつけることができるか

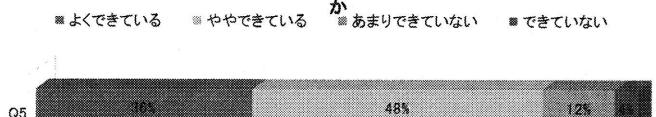


図5 コミュニケーション能力の自己評価（距離）

Q6. 他者とのコミュニケーションの際、相手のことを受容することができるか

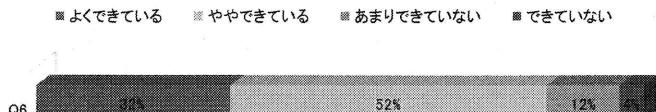


図6 コミュニケーション能力の自己評価（受容）

Q7. 他者とのコミュニケーションの際、共感的態度をとることができるか

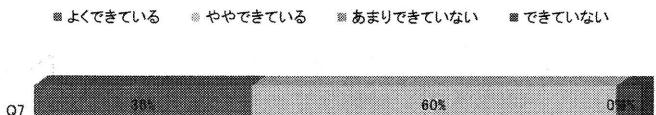


図7 コミュニケーション能力の自己評価（共感）

Q8. 他者とのコミュニケーションの際、傾聴することができるか

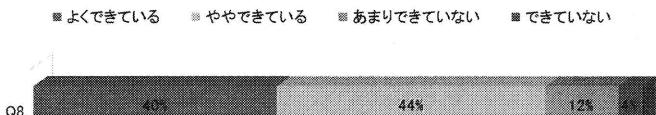


図8 コミュニケーション能力の自己評価（傾聴）

図3～8の通り、Q3～8は、態度や姿勢に関しての質問に対し、76～86%が「できている」「ややできている」と答えている。

その中でも、「共感」では、96%が「できている」「ややできている」と答えている。このことは、相手と対等であること、否定をせずあるがままに受け入れるということ、自然に寄り添う存在が大切であることを、学習や実習の経験から学生が学んだと考える。

また、「目線」「姿勢」については、24%が「あまりできていない」「できていない」と答えている。「相手の目を見て話す」というのはコミュニケーションの基本であり、姿勢がだらしないと相手に不快な印象を与えることは理解できているが、目を伏せたり、体に力が入りすぎ相手に威圧感を与えたりと、緊張やプレッシャーによりできなかつたと答えたのではなかろうか。

表5の通り、学生は、相手を受容し共感することの大切さを挙げている。相手に対し否定や批判をしないで聞く姿勢が、相手に安心感を与え、信頼関係を築く基礎となること理解していることがわかる。また、「嫌な気持ちにさせない」「否定的な言葉を使わない」など、相手の感情にまで配慮していることは、コミュニケ

表5 コミュニケーションで何が一番大切と考えているか

・視線を同じにする。
・聞く姿勢や態度。
・相手の話をきちんと聞く（人の話がきちんと聞ける人は、自分の話し方も上手であると思う）。
・挨拶。
・相手の気持ちになって聞くこと。
・長所を探し共感すること。
・相手の話を理解して返す。
・嫌な気持ちにさせない。
・否定的な言葉を言わない。
・トラブルにならないよう気をつける。
・相手に興味を持つ。
・言葉のキャチボールを意識している。
・相手のバックグラウンドを知る。
・壁を作らない。

ションを図る際、自分本位になっていないことに注意しながら他者と接しているものと考えられる。「相手を否定しないで受け入れる」「あるがままに受け入れることで受容し共感することが、コミュニケーションの基本的な態度だと理解できているようである。

表6 コミュニケーションでもっと深めたい学び

・アプローチ法。
・言葉の返し方（言葉のレパートリーを増やしたい）。
・聞き手上手ではなく、話上手になりたい。
・傾聴について学びたい。
・障害の方へのコミュニケーション方法について。
・聞く姿勢。
・質問話法について。
・年代・世代毎のコミュニケーションの変化。
・他者が好意を持つのは何なのか知りたい。
・非言語的コミュニケーション。
・高齢者との実践的なコミュニケーション。
・言葉遣い。

表6からは、学生の他者との「会話」についての学びを深めたいとの思いが推測できる。この調査を行ったクラスは、その3割程度を社会人入学者が占め、異なる年代の学生が共に学んでいる。また、アルバイト等を通じて年上の方と接する機会も少なくないであろう。これらのことから、介護実習はもちろんだが、日常生活における他者との関わりを通して、会話が途切れる・続かない、というコミュニケーションの難しさを体験していることが考えられる。敬語の使い方、共通した話題作り等について、また、相手の反応を読み取る観察力、障害に応じたコミュニケーションの方法などは、学生が不得意と感じているようである。これらのことと今後の教育内容に取り入れていくことが重要な教員の役割になると考える。

3) 2年次の夏休みを利用し、自主的にレクリエーションボランティアを企画・参加した学生は13名。その学生に対し、2年次の後期に質問紙調査を実施し、学生の自主性とコミュニケーション能力の関係について考察した。回答した学生は9名であった。

表7 活動に参加（企画）しようと思った理由

・レクリエーションの講義で学んだことを実際の現場で試したかった。
・レクリエーションの勉強のため。
・いろいろな施設を見てみたいと思った。
・現場では、どのようなレクリエーションが受け入れられるのかを知ろうと思った。
・面白そうだったので。
・どんな事をしたら喜ばれるか実体験するため。
・授業でレクリエーションを学んだが、現場で通用するのか知りたかった。また、通用するために不足している視点を補いたかった。
・高齢者の方と接してコミュニケーションを勉強したいと思ったから。
・自分たちが企画したレクリエーションで高齢者の人たちがどれくらい楽しんでくれるか試したかった。

学生は、学校での学びが実際に現場で通用するのか、また通用するために補うべきものは何なのかを求めて学校から現場へ向かっている。高齢者と接し、レクリエーションを通してコミュニケーションを勉強したいと考えている学生もいる。

表8 活動の際、どのようなことに気をつけて参加者とコミュニケーションを図ったか。

・参加者の表情、（笑顔になっているか）を意識して行った。
・否定をしたり、嫌な気分にさせないように、また、話を途中で切ったりしないようにした。
・話を聞く側であることを意識した
・初めて会う方々なので、その方の雰囲気等をつかみながら行った。
・目線や言葉遣い。
・初対面の方々なので、言葉遣いなど失礼がないよう注意した。
・とにかく明るく。
・うちわ作りの時、材料となるべく皆さんに渡るように（独り占めがないよう）気を配りながら楽しく行った。
・傾聴の気持ち、挨拶。

学生は、参加者の表情など観察し、肯定的な会話や目線、言葉遣い、明るく振舞うことに配慮している。また、うちわ作りの際の材料の配布など細かい部分に気をついていることがわかる。

表9 活動の際、参加者とのコミュニケーションで難しいと思ったこと。

・声掛けをしても反応が無い、または、反応が弱い参加者に対してコミュニケーションを図るタイミング。
・体操の時、どのように声掛けをしたら、わかりやすく伝わるかが難しかった。
・個性の強い方と接するのが難しく、経験不足を感じた。
・認知症の方とのコミュニケーション。
・途中で部屋に戻られた方があり、何か気に障ったかと気になった。
・参加者の表情の変化を観察するのが難しかった。
・コミュニケーションの入り方。
・話のネタがないこと。
・初対面でも話してもらえたので苦にならなかった。

参加者の反応など観察しながら、話しかけるタイミングを計ったりすることや、参加者にわかりやすく説明する方法の困難さを感じている。また、認知症の方とのコミュニケーションの難しさを感じている。

表10 この活動に参加（企画）して良かったこと。

・母親の知り合いがいて「懐かしい」と喜ばれた、ここに仕事においでといわれた。
・楽しんでもらえたこと。
・実際の介護現場での体験で反省すべき点、改善点が見えたこと。
・レクリエーションを通していろんな方とコミュニケーションができた。
・体操の係をしてみて、どのような声掛けをすればいいのかが勉強になった。
・学校で学んだことや実習で反省したことを活かしたコミュニケーションができた。
・参加者に喜んで頂けたこと。
・参加者の笑顔を見ることができた。
・自分たちが考えたレクリエーションが通用し楽しんでもらえた。
・経験が増えた。

参加者に喜んでもらえたことや、学校や実習での学びが生かせたこと、反省点・改善点が見出したことや自分たちの企画が通用したこと、経験を重ねることができたことに喜びを見出している。

また、初対面の方々の前で、母親の知り合いと出会い「懐かしい」と喜ばれ、ほっとしたことも伺える。

表11 活動の際、これまでの本学での学び（授業、実習、イベント等）の中で役立ったこと。

・レクリエーション活動援助法。
・レクリエーションの授業が役立った。
・授業の中でコミュニケーションの方法やレクリエーションの進め方などを学んで、とても役に立った。

- ・スムーズに話し始めることができ、実習で学んだ会話への導入が役立った。
- ・全部何かの役に立つと思う。
- ・認知症についての知識。
- ・コミュニケーション技術。
- ・レクリエーションの内容。
- ・ボランティア先の選定を手伝ってもらえた。

この企画に、学校での学びが多く活かされていることがわかる。特に、学校での学びの全部が何かしら役に立つという回答があることにも注目したい。

表12 今後、参加（または企画）してみたい活動。

・レクリエーションボランティア。
・いろいろな施設でのレクリエーション体験。
・他の施設でのレクリエーション。
・障がい者施設での楽しいレクリエーション。
・学生の間に提供できる楽しみとして、行事（クリスマスやお正月など）などを行いたい。

今回の企画が、参加者に喜ばれたことで、いろいろな場でも経験を積みたいという意欲が感じられる。自分たちが今できること、コミュニケーションの導入として、参加者とともに楽しめる活動が手軽に行えることと捉えられている。

6. まとめ

今回の研究の結果、多くの学生が自己のコミュニケーション能力の向上を意識し、他者に対してコミュニケーションを図る際、多くの点に気を配っていることが明確になった。

また、学生らは、さらに細かいコミュニケーション技術の習得を目指していることを確認することができた。特に、他者との関わりにおいて、「会話」の際の難しさ（特に異なる年代の他者と）を感じており、相手に伝わるような話のしかたや、他者の意見や思いを引き出す話し方などを習得させる必要を感じている。そのためには、介護福祉士養成校での日々の授業の工夫が必要であることはもちろん、介護実習や学生個人の日常生活における人間関係や経験も非常に影響してくるであろう。今回、2年次の夏休みにレクリエーションボランティアを行った学生らは、1日だけの体験だったにも関わらず多くの学びを得ている。このような、自主的な学生の行動こそ、学生自身の自己成長につながることは言うまでもない。ただ、学生の自己評価と他者評価の差があることも十分に考えられ、今後は、その点についても調査すべきであると考えている。

介護現場は日々変化している。私たち介護福祉士養成校の教員は、介護現場との良好な関係を持ちながら介護

現場で必要とされているコミュニケーション能力について把握し、また自己研鑽することが求められるであろう。今後さらに、学生のコミュニケーション能力を向上させることができるように教育方法の研究を確立していきたい。

参考文献

1. 松井奈美（編）：コミュニケーション技術 最新介護福祉全書、第4巻（2008.12.5）、（メディカルフレンド社）
2. 澤田信子・小櫃芳江・峯尾武巳（編）：介護実習指導法、（2003.3.20）、（全国社会福祉協議会）