

介護士における利用者との対人関係形成のための ソーシャルスキルの探索^{1),2)}

三宅沙侑美*・田中共子**

The Caregiver's Skill in Forming Interpersonal Relationships with the Cared-for Person

Sayumi MIYAKE* and Tomoko TANAKA**

Interpersonal relationship-building skills are important for caregivers in the performance of their duties. This is because they are interpersonal support workers. In this study, we interviewed eleven caregivers to identify social skills that are useful for caregivers to build smooth relationships with their care recipients. The definition of social skills in this study is "interpersonal behaviors that allow caregivers to relate to and build interpersonal relationships with their care recipients through verbal or nonverbal means, as well as cognitive ways that enable the expression of these behaviors" for caregivers to provide good long-term care to their care recipients. The obtained 366 social skills were classified into six categories: "communication and information transfer", "forming and maintaining relationships", "manner and attitude", "trouble dealing and prevention", "Care and Consideration" and "Management". Based on these results, we discussed the social skills desired in caregivers.

key words: caregiver, care recipient, social skills, KJ method

問題と目的

社会的背景

世界に先立ち超高齢社会を迎えた日本では、2023年1月時点で高齢化率29.0%となっており、2042年には高齢者人口がピークを迎える見込まれてい

る(総務省, 2023; 内閣府, 2021)。高齢者人口の増加に加え、少子化、核家族の増加といった社会環境の変化も加わって介護士の重要性が増し、介護サービスの質の向上が望まれている(全国老人保健施設協会, 2019)。令和元年の要介護・要支援認定者数は668.6万人に上る(厚生労働省, 2020a)。介護サービ

¹⁾ 利益相反自己申告：申告すべきものなし。

²⁾ 本研究の趣旨を理解し快く協力してくださった、介護士の皆様と研究協力施設の皆様に心から感謝いたします。

* 岡山大学大学院社会文化科学研究科

Graduate School of Humanities and Social Sciences, Okayama University, 3-1-1 Tsushimanaka, Kita-ku, Okayama-shi, Okayama 700-8530, Japan.

(pbaa3ny6@s.okayama-u.ac.jp)

** 岡山大学社会文化科学学域

Faculty of Humanities and Social Sciences, Okayama University, 3-1-1 Tsushimanaka, Kita-ku, Okayama-shi, Okayama 700-8530, Japan.

スの種類は多数あるが、サービスの種類によって提供されるサービスは異なる。例えば、デイサービスセンターなどの通所介護サービスでは、自宅にこもりきりの利用者の孤立感の解消や心身機能の維持、家族の介護の負担軽減などを目的としている(平成11年厚生省令37号第92条)。そのため食事や入浴などの日常生活上の支援や、生活機能向上のための機能訓練など、いくつものサービスを日帰り提供している。これらのサービス提供の中核的な役割を担うのが介護士である。

介護士が必要とされている場合は、介護サービスのみではない。令和元年時の障害者福祉サービス利用者数は、84万人に上っている(厚生労働省, 2020b)。障害者福祉サービスも多くの種類があり、サービスの種類により、提供されるサービスが異なる。例えば、障害者支援施設は、入所する障害者が必要とする日常生活上の支援を行うことを目的として設立されている(平成17年法律第123号第5条)。内容は、入浴や排泄、食事などの介護、生活上の相談や助言その他、多岐に渡る。こうした施設でも、介護士は中核的な役割を担っている。

介護士の対人関係形成能力

介護士の仕事内容は様々でも、バックグラウンドや心身の状態の様々な利用者との関わりを長期的に持つという点は共通である。また、介護士は、様々な利用者との関係を利用者主体で構築していくことが必要である。さらに、介護業務においては、状況に合わせて、臨機応変に利用者に関わる柔軟性も求められる。そのため、利用者との関係を安定的に運ぶために介護士の対人関係形成能力が問われる。

介護士の対人関係形成能力においては、介護士のコミュニケーション能力に着目した研究が多くみられる。例えば、山田・西田(2007)は介護士が認知症高齢者に対して使用するコミュニケーション能力の尺度を用意して調査を行い、認知症高齢者とのやり取り場面でよく用いられるコミュニケーションについて報告している。また、渡辺他(2022)は、訪問介護員を対象にしたコミュニケーション能力尺度に関する調査を行い、訪問介護員のコミュニケーション能力の構成要素と機能を明らかにし、評価尺度を開発している。これらの先行研究は、介護士や介護士を目指す学生の学習に役立ち、学習効果の測定にも応用が期待される。

介護福祉士の学習カリキュラムにおいても、介護士が利用者と関係を構築するために「人間関係とコミュニケーション」や「コミュニケーション技術」といった單元において、学びの機会が提供されている(日本介護福祉士養成施設協会, 2019)。しかし、介護士の対人関係形成能力が重要視されている一方で、介護士の対人関係形成能力の不足が指摘されており(田中他, 2013)、介護士の現任教育において、対人関係形成能力の研修の場の必要性が示唆されている(宮堀他, 2004)。

介護士のソーシャルスキル

近年、介護士の対人関係形成能力をソーシャルスキル(以下、SS)という概念で整理した研究が発展してきている。相川(1996)は、SSを「対人場面において適切かつ効果的に反応するために用いられる言語的・非言語的な対人行動と、そのような対人行動の発現を可能にする認知過程との両方を包含する概念である」と述べているが、SSの定義は、様々である。前述したコミュニケーションスキルを包括したものとSSをとらえている研究や、コミュニケーションとSSを階層構造で示した研究もある。藤本・大坊(2007)は、言語・非言語による直接的コミュニケーションを適切に行う能力をコミュニケーションスキルとし、対人関係に主眼をおいた社会性に関わる能力としてコミュニケーションスキルの上にSSを位置づけている。広く用いられている用法としては、SSは、練習によって向上可能な、対人関係を円滑に進めるための適応能力と定義されている(木村他, 2010)。

対人援助職に対するソーシャルスキルトレーニング

SSを向上させるための教育法として、ソーシャルスキルトレーニング(以下、SST)が広く活用されている。SSTは、社会生活技能訓練と呼ばれ、米国における精神障害患者に対するプログラムとして発展した。近年では、精神科領域以外の分野においても活用されており、対人援助職の社会的スキル向上のための教育にも応用されている。例えば、Montezeli et al.(2019)は、看護師によるケアマネジメントにおける社会的スキルの向上のためにSSTを含めた教育的介入について、その導入プロセスを分析し、報告している。

日本では、1988年の米国UCLAのLiebermanの来日を契機としてSSTの実践が開始された(安西・池

Table 1 研究協力者の属性

	仮名	年齢	性別	経験年数	保有資格	所属施設の種類の
1	Aさん	41~50才	男	10年以上	介護福祉士	障がい者支援施設
2	Bさん	21~30才	女	1~4年	なし	サービス付き高齢者向け住宅
3	Cさん	31~40才	女	5~9年	介護福祉士 社会福祉主事	特別養護老人ホーム
4	Dさん	21~30才	男	5~9年	介護福祉士 保育士 幼稚園教諭1種	障がい者支援施設
5	Eさん	51才以上	女	10年以上	介護福祉士 ホームヘルパー	デイサービスセンター
6	Fさん	31~40才	女	10年以上	介護福祉士 ホームヘルパー	障がい者支援施設
7	Gさん	41~50才	女	10年以上	その他	特別養護老人ホーム
8	Hさん	41~50才	男	10年以上	介護福祉士 ケアマネージャー	デイサービスセンター
9	Iさん	41~50才	女	5~9年	介護福祉士	短時間型デイサービス
10	Jさん	41~50才	女	10年以上	介護福祉士	小規模多機能型ケアセンター
11	Kさん	51才以上	女	10年以上	介護福祉士 ケアマネージャー	小規模多機能型ケアセンター

端, 2004)。日本においても、精神科領域において実践がなされてきたが、近年では、海外と同様に、医療・福祉領域において、対人援助職への教育に SST が活用されている。例えば、看護学生の正確な情報伝達を行うための教育として、SST に着目し、臨床実習前に SST プログラムを実施した例がある（山本他, 2018）。福祉領域では、西村他（2015）による、介護福祉系の専門学生を対象にした、共感性を高めるプロセスモデルに関する報告がある。プログラムの内容は、認知的側面から感情的側面へのトレーニングを行うもので、SST の手法を一部組み込んだものである。

介護現場においても、利用者との介護士の対人関係に主眼をおいた SS を見出すことで、SST への応用が期待できる。SST へ応用することによって、介護士を志す学生や介護士の学びを助けることができると考えられる。

目的

本研究では、介護士が利用者との良好な対人関係を築くために有用な SS を明らかにする。なお、本研究における SS は、相川（1996）の定義を介護士の業務内容に合わせて次のように修正して用いることとする。介護士が、利用者との対人場面において、介護士として利用者を長期的に良好な介護をおこなうため

に、言語的または非言語的な手段で利用者との関わりを持ち、対人関係を築いていく対人行動と、その行動の発現を可能にする認知過程を指すこととする。また、本研究における介護士は、介護保険サービスもしくは、障害福祉サービスにおいて、施設内で、介護の仕事に従事する者とする。

方 法

調査日時点で介護の仕事に従事している 11 名の介護士（Table 1）に対し、利用者との付き合いのコツについて 1 時間半から 3 時間半の半構造化面接を行った。なお、J 介護士と K 介護士はスケジュールの都合で同時に面接を行った。面接内容については許可を得て電子媒体に記録した。研究協力者は、縁故法ならびにスノーボール法にて募った。

本研究では新人からベテラン介護士まで幅広い知見を集めるため、経験年数や性別は限定せず多様な協力者を得た。また、質問紙に代表される量的研究ではなく、質的研究を選択したのは、先行例が乏しく探索的な主題であるためである。さらに、行動そのものに加え、利用者との関わり場面において、SS が発揮されている場面の介護士の内面について探るため、半構造化面接の手法を用いた。研究協力者の語りから、介護現場で使用されている利用者との良好な対人

Table 2 インタビューガイド

主な質問
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者さんとやりとりをする時に気を付けていることは何かありますか。 ・利用者さんに喜ばれる接し方は何かありますか。 ・介護士として利用者さんと良い関係を築くためにどのような工夫をしていますか。 ・こんな風にやれば良い関係が築けたというエピソードを教えてください。 ・利用者さんと初対面の場面で、注意していることを教えてください。 ・利用者さんと初対面の場面で、利用者さんと信頼関係を築くために工夫していることを教えてください。 ・介護士として利用者さんを支援する時や関わりを持ちたいと思う時、利用者さんのどのような情報があると役に立ちますか。 ・その情報をどのように入手しますか。 ・利用者さんにも色々な方がおられると思いますが、特別な配慮を必要とした介護を経験したことがありますか。その時のエピソードを教えてください。 ・利用者さんと思疎通を正確にはかるために工夫していることを教えてください。 ・利用者さんとの間で意思疎通の困難を感じたことはありますか。その時のエピソードを教えてください。 ・利用者さんとの間で誤解が生じたことはありますか。その時のエピソードを教えてください。 ・新人の頃、利用者さんの支援や関わりの中で苦労したことや困ったことはありますか。その時のエピソードを教えてください。 ・新人の頃、介護士として尊敬できる先輩はいましたか。 ・職場の新人介護士さんの利用者さんの支援や関わりについてどのように思いますか。 ・もし、新人介護士さんにアドバイスをするとしたら、どんなことをアドバイスしますか。 ・利用者さんの支援や、やりとり場面で利用者さんと何かトラブルになったことはありますか。その時は、どのように対処しましたか。 ・介護士として働いているなかで、不快に思うことイライラすることはありますか。 ・利用者さんに対して、介護士からの要望はありますか。 ・これからの目標や理想とする介護士像はありますか。

注 横山・田中(2007)を参考に著者作成

関係を構築するためのスキルを抽出し、その文脈を読み解くことを試みた。

インタビューガイド (Table 2) は横山・田中(2007)を参考に、介護士の業務内容に合わせて改訂し使用した。ソーシャルワーカーと高齢者との関わりに焦点をあてた横山・田中(2007)の質問紙を土台に据えたのは、介護士もソーシャルワーカーと同様に対人援助職であり、援助対象者の大半が高齢者であるという大きな共通点があることによる。また、介護士が利用者と良好な対人関係を築くための行動に携わる認知過程についての知見を得るため、介護士の新人時代の話や介護士としての展望についての質問項目を追加した。

分析には、KJ法(川喜田, 1967)を用いた。KJ法の開発者である川喜田二郎の著書「発想法」を参照して行った。KJ法は、概念抽出や関連性の考察を図っていく分析方法であり(高橋他, 2011)、心理学分野では、面接データにおける回答傾向を把握する有効な方法の一つとされる。分析においては、質的心理学者として長い経験を持つ心理学教員とそのスー

パーバイズを受けた心理学を専攻する大学院生4名で行った。協議の上、カードの分類と整理を繰り返し検討し、全員の意見が一致し、概念が過不足ない状態になるまで洗練させた。分析の際は、抽出した概念を逐語録と照らし合わせ、介護士の発言の趣旨から逸脱していないことを確認した。検討して、全員の意見が一致し、概念が過不足ない状態になるまで洗練させた。分析の際は、抽出した概念を逐語録と照らし合わせ、介護士の発言の趣旨から逸脱していないことを確認した。

倫理的配慮

研究は、調査開始時に所属機関に倫理委員会が設置されていなかったため、承認を受けていないが、研究は、日本応用心理学学会倫理綱領、及び、投稿倫理規程に基づき、実施した。

具体的には、(1)書面を用意した上で、研究協力者に参加の同意を得た。このとき、(2)研究協力者に、研究の目的や趣旨について対面で説明した。(3)研究協力者に、研究の目的や趣旨を十分理解していただ

けるよう丁寧に説明したうえで、参加を依頼した。(4)研究に先立ち、研究協力者が自由意志により調査を途中で中断・辞退できると伝えた。(5)研究協力者に、データ使用と結果の公表についての許可を得た。(6)研究を進める上で、研究協力者に苦痛や不快感、過剰な負担等を与えないよう留意し、不快な場合は研究協力を中止してよいと伝えた。(7)面接終了後、改めて研究内容と結果の公表・研究協力の取りやめに関する説明を行った。なお、面接調査にあたっては、プライバシーに配慮し、個室など周囲に人のいない空間にて面接を実施した。

結 果

11名の半構造化面接を通して得られた語りは、合計2511エピソードとなった。これらの語りに含まれるSSの抽出手順として、語りの文脈から見て、まず良好な対人関係の構築に関わっていると考えられる、言語的または非言語的な対人行動とその行動の発現を可能にする認知過程に関する介護士の発言に下線を引いた。こうして抜粋した対人行動と認知過程の意味するところを概念化し、SSとしてカード化した。カードは述べ368枚となったが、[目線を合わせる]など、複数の介護士から重複して得られたカードに関する重なりを省くと、322枚となった。KJ法を用いて分類した結果、【関係形成・維持】、【接し方・態度】、【意思疎通・情報伝達】、【トラブル防止・対応】、【気遣い・配慮】、【マネジメント】の6つの大分類が見出された。また、各大分類に含まれるSS数とそこに属する中分類をTable 3に示す。例えば、【関係形成・維持】の大分類は78のSSから構成されており、それぞれのSSは[会話内容・話題(26)]に代表される中分類に属していた。中分類名のあとの括弧内の数字は、その中分類に属しているSS数である。また、Table 3には介護士の語りの例を合わせて記した。なお、介護士の語りはプライバシー保護のため、方言を標準語に直した。

大分類の詳細

KJ法を用いて分類した結果、認知面のSSを含んだ大分類として、【接し方・態度】があり、行動面のSSとして、【関係形成・維持】などの5つの大分類があった。Figure 1にKJ法による図解を示す。Figure 1をみると、【接し方・態度】と【マネジメント】が同じ階層に配置されている。そして、これらを土台と

し、【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】が中間の階層に配置されている。そして最上位には、【トラブル防止・対応】と【気遣い・配慮】が配置されている。

【関係形成・維持】 本分類のSSは雑談などを通して人間関係を構築したり、すでにできている人間関係を維持したりする行為から構成されている。別の大分類である【意思疎通・情報伝達】との違いは、内容の正確性よりは、同じ空間を共有する者として居心地の良さを提供することを重視したやり取りとなっている点である。会話を通して要望を把握する“情報収集”や“本心の把握”なども、業務連絡以外は本分類に組み込んだ。Table 3に記載の語りでは仕事に追われながらも、利用者との接点があるタイミングでコミュニケーションを図ろうとしている様子が見取れた。

【接し方・態度】 この分類は、基本的な介護の際の姿勢に関するSS、より良い介護を行い、より良い生活を送ってもらうためのSS、そして円滑な介護を行うためのSSによって構成されていた。これらの概念は、他のSSの基本となり前提となる上位概念を含んでいるが、介護士により指針が異なることから、他の大分類と併記する形で整理した。Table 3に記載の語りでは、利用者の特性を理解する、利用者の発言に過度に振り回されないようにするといった、行為の取捨選択や判断のための認知に関する語りが見られた。

【意思疎通・情報伝達】 この分類は、介護士の意図を正しく伝えるためのSS群と、対する利用者の意図を正しく汲み取るためのSS群から構成されている。先の【関係形成・維持】では雑談などが主だったが、こちらは業務上の連絡など正確性を求められる情報のやり取りに関するSS群となっている。Table 3に記載の語りでは利用者の特性を考慮して、聞き取りやすいように、ゆっくりとしたスピードや低いトーンで話しかける工夫をしていることが述べられた。

【トラブル防止・対応】 この分類は、トラブルを未然に防ぐためのSSや、トラブルが起きた際の対応のSSから構成されている。トラブル防止では、“他者に対する加害防止”や“主に自身に対する事故防止”といった観点が取られており、前者は精神状態の把握、後者は動線の把握により支えられている。

Table 3 抽出したソーシャルスキルの分類結果と、介護士の語りの例

大分類	中分類	介護士の語り(例)
関係形成・維持 (78)	会話内容・話題 (26), 会話・声かけのタイミング (16), 信頼関係の構築 (15), 雰囲気作り (6), 緊張をほぐす (4), 情報収集 (4), 距離感 (3), 本心の把握 (2), マッサージ (2)	Aさん:(利用者さんと1対1で会話できる時間について)「入浴介助の時間ですね。あとはシート交換の間とか。掃除の時でもできないことはない ^① ですけどね、ただいつ抜けるかわからない(のが難点)です。コールもなるし。『男性介助お願いします』とかもあります。(だから)入浴介助が一番僕は話できますね、1対1で。もちろん仕事もしながら手動かしながら ^② (中略)コミュニケーションというのは大事ですが、それだけをしていくわけには行きません」【A-141～147】 抽出したSS:①[仕事しながら手を動かしながらこまめにコミュニケーションを取る]
接し方・態度 (107)	態度・姿勢 (28), やる気を引き出す (13), 心理的ハードルを下げる (10), 利用者が嫌いなことを促す(7), 利用者の自主性の尊重 (7), 苦手な利用者との付き合い方 (5), 本音を引き出す (4), 位置関係 (3), 教育・指導 (3), 公平に接する (3), のめり込み過ぎない (3), 呼びかけ方 (3), 利用者の要望を叶える (3), 利用者への気遣い (3), 不機嫌な利用者対応 (2), 嫌な気持ちと行動を結び付けないようにする (2), 怒らせない (2), 驚かせない (2), 自分から折れる (1)	Dさん:(意思疎通が図りにくい利用者への対応方法について)「高次脳*の人は精神障害を持っていることが多いので、その時々によって言っていることが色々違ったりしたら、(中略)この時はこれと言ってた <u>あの時はこれをゆってたっていうのはやっぱりバラバラなのでどれもあてにはしませんけど</u> ^② <u>どれも正解だなんて思いながら(介助します)</u> ^③ 」【D-172】 ※高次脳機能障害 抽出したSS:②[相手の発言に振り回されないよう注意する], ③[相手の心変わりを受け入れる]
意思疎通・情報伝達 (66)	意図を汲む (30), 誤解を避ける (13), 利用者に合わせて (11), 利用者の理解を深める (6), 利用者の理解度の確認 (4), 意見を引き出す (2)	Jさん:(利用者への話しかけ方について)「ゆっくり話をしています ^④ , 利用者さんがやっぱり聞き取りやすいようにこころがしています ^④ ね。(中略)それと声のトーン ^⑤ もかなり気をつけています。少しやっぱり低めにしています ^⑤ ね、ゆっくり少し低めに。高い音ってやっぱり皆さん聞き取りにくいみたいなので、(中略)利用者さんとしゃべる時は少し低めに低めにするように心がけています ^⑤ 」【JK-37, 38】 抽出したSS:④[ゆっくりと聞き取りやすく話す], ⑤[声のトーンを低めにする]
トラブル防止・対応 (52)	トラブル時の対応 (21), トラブルの種を早期に摘む (6), 不安感を与えない・取り除く (5), 原因を遠ざける (5), 声かけのタイミング (4), 見守る (3), 顔つきをよく見る (2), 気をそらす (2), 事務的な対応 (1), 見回る (2), 利用者の説得 (1)	Bさん:(認知症の利用者対応について)「徘徊する人は何人かいらっしゃって(中略)その人も最初はもういくら言っても、もう徘徊で…もうセンサーも鳴りまくりだったんですけど、夜勤の時にあの『朝、ちゃんと私が迎えにくるから、それまでは休んでいてね』って言った ^⑥ ら、センサーはなるんですけど、戸は開くんですけどそこから徘徊はしなくなりました。」「(ほかにも)『部屋がわからんから』とかって言われるから、『ここが部屋だから。まあ、さ、ちゃんと朝になったら迎えに来るからね』っていうのを繰り返し伝えて『今、夜中だからね?帰ろうね。』『連れて帰ってあげからね』『一緒に帰ろう』みたいな(声かけをしている) ^⑥ 」【B-55, 64】 抽出したSS:⑥[(不安からくる問題行動を防ぐために)安心感を与えるような声かけをする]
気遣い・配慮 (13)	創意工夫 (4), 利用者に寄り添うレクリエーション (4), 体調管理 (3), 利用者への説明 (2)	Cさん:(こだわりが強い利用者とのやり取りについて)「(入眠時に靴下を脱ぎながら)利用者)こういう状況で、こういう状態で看護婦さんとかに言われたんですけど ^⑦ って言ったら『ああ、そうですか』とか(聞いてくれる)。(中略)『どうしても嫌でしたらまた靴下履いて、また履かせてあげますので、ちょっとこれで寝てみて』って(提案する) ^⑧ 」【C-97, 98】 抽出したSS:⑦[方便を用いて提案する], ⑧[心理的ハードルが低くなるような提案をする]
マネジメント (6)	マネジメント (6)	Iさん:(利用者のタイミングに合わせた介護を行う)って言いながら、でも急ぐ時にはソックスとか(利用者さんが靴下脱げずにこずってたら)できなかったりしたら「ですよ〜」って、ゆっくり話しながら見えないところではサッサッ ^⑨ って(急いで靴下を脱がす)そこでスピード合わせたりはしてますけどね。ハハハ。まあ見えるところはゆっくりゆっくりやって、見えないところは急いでやるみたいな ^⑨ 」【I-42】 抽出したSS:⑨[(利用者から)見える部分はゆっくりと、見えない部分は素早く作業することで時間の帳尻を合わせる]

注) 大分類ならびに中分類名のあとの () 書きの数字は、各分類を構成するソーシャルスキル (SS) 数を表す。また、介護士の語りにおいて、ソーシャルスキルとして抽出した箇所には下線を引き、語りの下には整理して記した。語りの末尾には各介護士・各会話に振られた独立した会話番号を [] で記した。

Figure 1 KJ法による図解

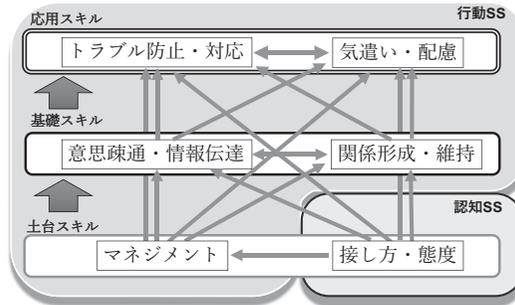


Table 3に記載の語りでは、利用者に寄り添い、利用者の不安感を取り除くことで問題行動を起きにくくしている様子が語られた。

【気遣い・配慮】 この分類は、利用者の特性を理解し、その特性に寄り添うなど、利用者との円滑な関係を築くために歩み寄っていく SS からなる群である。Table 3に記載の語りでは、こだわりが強い利用者に対しては、他の専門職の言葉を借りて提案を行ったり、「どうしても嫌なら戻して良い」と声掛けしたりするなど、利用者が変化に向けた第一歩を踏み出しやすくするための気遣いを言葉にして伝えていた。

【マネジメント】 この分類は、時間配分の工夫を凝らすなど、関係形成の補助になる技能である。Table 3に記載の語りでは、介護士が利用者に意識させないよう配慮しながら時間の調整をしている様子が語られている。

考 察

介護士は、積極的に利用者と関わりを持ち、利用者主体の関わりを実践していた。介護士は、利用者主体の関わりを実践するために、自分の感情や時間を調整し、利用者を観察し、利用者の気持ちを推察し、利用者や状況に応じた SS を発揮していた。このような行為の連続が、利用者との良好な対人関係を形成していると考えられる。

今回の結果、介護士が利用者との良好な対人関係を形成するために必要な SS を得ることができた。これらの SS は、認知的な SS を含む【接し方・態度】と時間配分に関する SS を含む【マネジメント】を土台とし、基礎スキルから応用スキルへと階層構造を成していることがわかった。また、各スキル同士の繋が

りも見出すことができ、【マネジメント】や【トラブル防止・対応】といった介護士の SS に特有の大分類を得ることができた。この結果を SST に応用することにより、介護士の対人関係形成能力の向上のための、体系だった学習へと繋げることができると考えられる。階層構造に沿って以下に考察する。

土台スキル

土台スキルには、【接し方・態度】と【マネジメント】が含まれる。

【接し方・態度】は、Figure 1において、他のすべてのスキルに影響を与えており、他の行動面の SS の指標となるスキルであると考えられた。【接し方・態度】に属するスキルには、[相手の発言に振り回されないよう注意する]や[相手の心変わりを受け入れる]といった介護士の感情のコントロールや、行為の判断に関する認知的なスキルがみられた。介護分野においては、バイステックの7原則 (Biestek 1957 尾崎他訳 2006) を守ることによって、利用者とのよりよい関係が築けるとされてきた。本研究から得られた [相手の発言に振り回されないよう注意する][相手の心変わりを受け入れる]というスキルは、バイステックの原則3「援助者は自分の感情を自覚し吟味する」を具体化したスキルであると考えられる。

介護士として経験が浅い者にとっては、理念の標榜のみでは、介護現場で実践に生かすことが難しい。そこで、今回得られた具体的なスキルと合わせて示すことにより、より効果的な学習へと繋げていけると考えられる。

次に、【マネジメント】は、Figure 1において、他のスキルの指針となる【接し方・態度】と同階層に位置し、他のスキルの土台となっていた。【マネジメント】に属する SS には、時間配分に関するスキルがみ

られた。利用者と接する時は、ゆとりを持った対応を行い、利用者から見えない時は、素早く作業することによって、時間を調整する様子が語られていた。介護士のSSやコミュニケーションの先行研究においては、指摘されてこなかったスキルである。しかし、ソーシャルワーカーに面接調査を行い、SSの抽出と分類を行った横山・田中(2007)は、時間の有効性を指摘しており、ソーシャルワーカーと高齢者との長期的な関わりの視点やソーシャルワーカーがゆとりを持って高齢者に関わることの重要性を述べている。本調査から得られた【マネジメント】は、横山・田中(2007)の指摘する長期的な視点や心のゆとりを生み出すためのより具体的なスキルであると考えられる。

同階層に位置する【接し方・態度】と組み合わせて学習することで、利用者との関わりに時間的な余裕や安定した心理状態を生み出し、利用者視点に立ったスキルの行使が可能になる環境を作り出すことができると考えられる。

基礎スキル

基礎スキルには、【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】が含まれる。【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】は、Figure 1において、土台スキルである【接し方・態度】と【マネジメント】の上層部に位置していた。土台スキルが作りだした下地の上で、利用者と実際に関わりを持ちながら基礎スキルを発揮していると考えられる。

【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】に属する多くのSSは、従来報告(横山・田中, 2007; 渡辺他, 2022)と同様の結果を示している。例えば、声の大きさやトーンに関するスキルや、会話を利用者に合わせるスキル、こちらの意図が正しく伝わっているか確認するスキルや、利用者の発言の意図を汲み取るスキル、利用者の目線や仕草に注目し対処するスキル、敬語の使用などに関するスキルは職種に関わらず対人援助職の中で、広く使用されていることがわかる。しかし、【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】に属するスキルは、利用者や状況に合わせて、柔軟に変化させながら使用する必要があるスキルである。これらのスキルを利用者や状況に合わせて使用するためには、前述した土台スキルを学んだ後に、基礎スキルの学習へ進めることによって、現場の状況に即した個別性の高いスキルの発揮に繋

がると考えられる。

応用スキル

応用スキルには、【気遣い・配慮】と【トラブル防止・対応】が含まれる。【気遣い・配慮】と【トラブル防止・対応】は、Figure 1において、基礎スキルである【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】のさらに上階層に位置していた。

【気遣い・配慮】は、利用者の特性を理解し、その特性に寄り添うなど、利用者との良好な対人関係を築くために歩み寄っていくSSである。【気遣い・配慮】は、Figure 1において、前述した【意思疎通・情報伝達】と【関係形成・維持】のスキルを活用しながら、【気遣い・配慮】を発揮していると考えられる。

Table 3に記載の語りでは、Cさんは、入眠時に靴下を脱ぎながら利用者とのやり取りの中で、靴下をいったんはいた後で脱いでも構わないと勧め、利用者の意向を組み入れた提案の形でケアをしている。語りからは、Cさんが利用者の言動をもとに理解した利用者の内面に寄り添い、利用者目線に立った介護を実践していることがわかる。認知症高齢者の介護スタッフが使用するコミュニケーションスキルの特徴に関する研究においても、介護職歴が長い者は、受容的会話、発話の配慮、根気強さの全ての要素を用いていたことが報告されている(山田・西田, 2007)。【気遣い・配慮】は、さまざまなスキルが組み合わせられた高度なスキルであり、土台スキルや基礎スキルが不十分な状態では、発揮が困難であることが推測される。前述した土台スキルと基礎スキルを学んだ後に、学習へと進めることによって、より利用者の気持ちを理解し、利用者に寄り添ったスキルの発揮に繋がると考えられる。

【トラブル防止・対応】は、トラブルが起きないように事前に利用者に関心感を与えるスキルや認知症の利用者への対応スキルなどがみられた。【トラブル防止・対応】は、Figure 1において、【気遣い・配慮】の近くに隣接する形で位置しており、【気遣い・配慮】と同様に、介護士の基礎スキルを応用しながら発揮しているスキルであると考えられ、【気遣い・配慮】スキルとも関連が深いスキルであった。

Table 3に記載の語りでは、Bさんは、就寝時間に部屋を出て歩いている利用者に対して、利用者の気持ちに寄り添い、利用者の不安感を取り除くことで利用者に関心感を与え、就寝できるように対応して

いる。【トラブル防止・対応】に関しても、利用者の気持ちに配慮しながら対応する様子が伺える。實金他(2013)は、こころの内面を観察し・知ることが、利用者が生きがいをもって自分らしく生きるための支援につながると述べている。また、須加・高橋(2022)は良好な援助関係に必要な要素として、援助職の「感じる力(共感力)」と「伝える力(演技力)」を挙げている。これらの指摘は、利用者の内面に寄り添おうとする介護士のスタンスが、利用者の高い満足度につながることを示唆している。

【トラブル防止・対応】は、心身に問題を抱えた利用者と日常生活を共にする介護士にとって重要なスキルであると考えられる。前述した土台スキルと基礎スキルを学んだ後に、学習へと進め、【気遣い・配慮】との繋がりを示しながら学習することによって、トラブル自体に対応するのではなく、利用者の内面に寄り添った対応が可能となり、利用者との良好な対人関係にも繋がっていくと考えられる。

今回、抽出されたSSの汎用性や効果を確認できれば、SS学習への応用の道が開かれよう。それは将来、介護の仕事に携わる学生や入職直後の介護士の質の高い介護サービスの提供に向けた、積極的な業務への取り組みに繋がる教育的提案の始点となると考えられる。

経験年数の差異

本研究では、新人からベテラン介護士まで幅広い知見を集めるため、経験年数や性別は限定せず多様な協力者を得た。その内訳は、調査協力者11名の介護士のうち、経験年数が10年以上の介護士が6名、経験年数が5年以上の介護士が4名と経験年数の高い介護士が大半をしめた。介護士の年齢や経験年数の積み重ねが、SSの高さと相関があることは先行研究でも報告されている(宮堀他, 2004)。今回の研究では、経験を積み重ねた介護士が多かったことで、多くのSSを抽出することができ、基礎的なスキルから応用的なスキルまで幅広いSSを集めることができたと考えられる。しかし、その反面、経験年数が少ない介護士が1名しかいなかったことで、経験年数による違いを結果に反映させることができなかった。今後、今回得られたSSを学習へと繋げていくためには、経験年数や年齢の違いによるSSの差異を調査する必要があると考えられる。

本研究の限界

本研究の限界として、面接は限られた介護士に対して、限られた時間の中で実施されたものであることが挙げられる。また、語られたエピソードが実際の介護業務の中でどの程度の比重を占めているのかについては明らかになってはいない。また、本研究で抽出されたSSはあくまで面接調査での語りに表れたものであり、個々人が持つSSをすべて網羅しているわけではない。介護の場面で実際にどのようにSSが発揮されているか、そして介護士の心理的側面がSSの発揮にどのように影響しているか、運用と効用についての説明が待たれる。そして知見に広がりを持たせるためには、様々な施設に勤務する介護士に調査を拡げ、勤務先の違いや経験年数による違いについても、調査していくことを今後の課題としたい。

引用文献

- 相川 充(1996). 社会的スキルという概念 相川充・津村俊充(編) 社会的スキルと対人関係——自己表現を援助する——(pp.3-21) 誠信書房
- 安西 信雄・池淵 恵美(2004). 精神障害者の地域ケアの中での社会生活技能訓練 行動療法研究, 30 (1), 11-22.
- Biestek, F. P.(1957). *The Casework Relationship*. Loyola University Press.(バイステック, F.P.尾崎 新・福田 俊子・原田 和幸(訳)(2006). ケースワークの原則——援助関係を形成する技法——新訳改訂版 誠信書房)
- 藤本 学・大坊 郁夫(2007). コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み パーソナリティ研究, 15 (3), 347-361.
- 川喜田 二郎(1967). 発想法——創造性開発のために——中公新書
- 木村 昌紀・大坊 郁夫・余語 真夫(2010). 社会的スキルとしての対人コミュニケーション認知メカニズムの検討 社会心理学研究, 26 (1), 13-24. <https://doi.org/10.14966/jssp.KJ00006714760>
- 厚生労働省(2020a). 介護保険事業状況報告——令和元年度介護保険事業状況報告(年報), 概要版—— Retrieved November 2, 2022 from https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyoo/19/dl/r01_gaiyou.pdf
- 厚生労働省(2020b). 第6回障害福祉サービス等報酬改定検討チーム資料——(参考資料)障害福祉分野の最近の動向—— Retrieved November 2, 2022 from <https://www.mhlw.go.jp/content/12401000/000591643.pdf>

- 實金 栄・竹田 恵子・小藪 智子・白岩 千恵子・岡本 宣雄・村松 百合香・常久 幸恵・原 節子 (2013). 言語的コミュニケーションに難しさのある高齢者のこころの内面を知ろうとする看護師のかかわり 岡山県立大学保健福祉学部紀要, 20 (1), 11-20. Retrieved November 2, 2022 from <https://core.ac.uk/download/pdf/51452126.pdf>
- 宮堀 真澄・澤井 セイ子・佐藤 怜・鈴木 圭子・三浦 正樹 (2004). 特別養護老人ホームにおける介護職員の社会的スキルに関する研究 日本赤十字秋田短期大学紀要, 8, 31-39.
- Montezeli, J. H., Haddad, M. D. C. F. L., Garanhani, M. L., & Peres, A. M. (2019). Improving social skills in care management provided by nurses: intervention research. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72, 49-57.
- 内閣府 (2021). 令和 3 年版高齢社会白書 (全体版) Retrieved November 2, 2022 from https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/03pdf_index.html
- 日本介護福祉士養成施設協会 (2019). 介護福祉士の教育内容の見直しを踏まえた教授方法等に関する調査研究事業報告書——介護福祉士養成課程 新カリキュラム教育方法の手引き—— Retrieved November 2, 2022 from <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000525759.pdf>
- 日本応用心理学会 (2023). 日本応用心理学会倫理綱領 日本応用心理学会, Retrieved November 25, 2023 from <https://j-aap.jp/kitei/rinri.pdf>
- 日本応用心理学会 (2023). 『応用心理学研究』投稿倫理規定 日本応用心理学会, Retrieved November 25, 2023 from <https://j-aap.jp/kitei/toukourinri.pdf>
- 西村 多久磨・村上 達也・櫻井 茂男 (2015). 共感性を高める教育的介入プログラム 教育心理学研究, 65 (4), 453-466. <https://doi.org/10.5926/jjep.63.453>
- 総務省 (2023). 人口推計——2023 年 (令和 5 年) 6 月報——総務省統計局, Retrieved July 15, 2023 from <https://www.stat.go.jp/data/jinsui/pdf/202306.pdf>
- 須加 美明・高橋 智里 (2022). 対人援助におけるコミュニケーション力と表現力の分析——介護老人保健施設の対人援助職への調査をもとに—— 目白大学総合科学研究, 18, 13-27. Retrieved November 2, 2022 from https://mejiro.repo.nii.ac.jp/?action=repository_action_common_download&item_id=1863&item_no=1&attribute_id=22&file_no=1
- 高橋 順一・渡辺 文夫・大淵 憲一 (2011). 人間科学研究法ハンドブック第 2 版 (p.149, p.226) ナカニシヤ出版
- 田中 かおり・曾出 利恵・田中正俊・山中 桂・掛上 美保・田中 京子 (2013). 介護士の施設利用者に対する対人関係技術の実態調査 高山赤十字病院紀要, 37, 45-50.
- 渡辺 紀子・島崎 崇史・竹中 晃二 (2022). 訪問介護員を対象としたコミュニケーション能力尺度の開発 *Journal of Health Psychology Research*, 34 (2), 39-50. <https://doi.org/10.11560/jhpr.201211145>
- 山田 紀代美・西田 公昭 (2007). 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特徴とその関連要因 日本看護研究学会雑誌, 30 (4), 85-91. <https://doi.org/10.15065/jjsnr.20070619009>
- 山本 恵美子・田中 共子・兵藤 好美・畠中 香織 (2018). 看護学生の正確な指示受けのためのソーシャルスキルトレーニング——臨地実習で直面する困難状況を課題場面とした医療安全教育の試み—— 応用心理学研究, 44 (1), 70-80. https://doi.org/10.24651/oushinken.44.1_70
- 横山 奈緒枝・田中 共子 (2007). 相談援助の専門職にみる高齢者との関わり方——ソーシャルワーカーを対象とした事例調査結果の分析—— 保健医療社会学論集, 18 (1), 1-13. https://doi.org/10.18918/jshms.18.1_1
- 全国老人保健施設協会 (2019). 介護サービスの質の向上に向けた業務改善の手引き Retrieved November 2, 2022 from <https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000679174.pdf>

(受稿: 2023.9.4; 受理: 2024.3.26)