

# 介護実習における高齢者のこころとからだのしくみに 対応したコミュニケーションの課題

## Heart of the senior citizen in nursing practicing and the empty is topic of the communication which corresponds to device

川角 真弓

Mayumi Kawasumi

### 〈摘要〉

介護福祉士を目指す学生は、介護実習を終えて、高齢者のこころとからだのしくみに対応した根拠あるコミュニケーションが図られているかについて調査を行った。その結果、多くの場合において根拠はあいまいであることが分かった。対象学生は、1年生であり、最初の実習を終えたばかりであるため、今後改善が見込まれるとはいえ、すでに学習済みの科目もあることから、今後の教育課題として、知識や根拠をしっかりと理解できるようなカリキュラム体制や教育内容の工夫が必要であることが示唆された。

〈キーワード〉 介護実習 高齢者 こころとからだのしくみ コミュニケーション

## I. 研究背景と目的

介護福祉士を目指す学生は、高齢者や障害者等の施設において450時間の介護実習（以下「実習」）を行うことが介護福祉士養成カリキュラムで決められている。この実習において、学生たちは多くの経験を積み、介護福祉士としての専門性を身につける。実習は、利用者や指導者等とのコミュニケーションなくしては成立しない。実習はコミュニケーションから始まるといっても過言ではない。それゆえ、コミュニケーションに関する課題は実習中の学生には多いものであり、課題を解決することで確実に成長することもできる。

コミュニケーションの技術は、介護福祉士の専門性として重要な技術である。2009年の介護福祉士カリキュラム改正（以下カリキュラム改正）では、「コミュニケーション技術」が独立した科目となり、60時間を取得することが義務付けられた。また、介護福祉士資格取得時の到達目標<sup>1</sup>として11の目標が掲げられているが、馬場ら<sup>2</sup>が述べているよ

うに「他者に共感でき、相手の立場にな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取り方の基本を身につける」などのコミュニケーションに関する直接的な表現もみられ、介護福祉士における、より専門性の高いコミュニケーション技術の獲得は重要性が高まっている。

そのようななか、学生たちは実習において、さまざまな疾病や障害をもった利用者と接することとなる。実習においては、各配属先の利用者の氏名やある程度の特徴、利用者の生活時間と業務の把握が早期の段階で求められるのだが、当然配属先に入居されている利用者すべての情報をオリエンテーションされるわけにもいかない。学生たちは、日々少しずつ利用者とのコミュニケーションを図り、職員の行動を見学しながら、または、積極的に情報を収集することで、利用者の特性を知り、一人ひとりに応じた適切なコミュニケーション方法や介助方法等を学んでいく。しかし、とすると利用者の疾患や障害に応じた、つまり根拠に基づいたコミュニケーションの実践ができているのか疑問に感じる学生にも出あう。さらに、コミュニケーションが円滑に図れない利用者に関するカンファレンスでは、学内ですでに学修したはずである知識と技術が結びついていないケースも多く、「このようにコミュニケーションを図ると解決した」という経験に基づいた根拠に依存している傾向が強いように感じる。

そこで、本研究の目的は、以下の3点とした。まず、介護実習において高齢者のところからだのしくみに応じたコミュニケーションを図るために、どのような特性のある利用者とのコミュニケーションにおいて躓き、または困難だと感じたのかを明らかにすることである。二つ目に、その利用者とのコミュニケーションについてどのような対応方法をどのような根拠を持って実践したのかを調査し、コミュニケーションの課題において解決に至った思考過程を明確にすることである。そして三つ目として、介護実習において根拠に基づいたコミュニケーションを図るために、または根拠に気付くためにどのような教育方法が必要であるか考察することである。

## II. 研究方法

### 1. 調査対象

本学1年生22名（介護実習I履修者）男性4名、女性18名

### 2. 調査方法

質問紙によるアンケート調査（調査内容資料1参照） 回収率100%

### 3. 調査日

平成29年12月14日

### 4. 分析方法

アンケート調査の結果は、マトリクスにクロス集計し、それぞれの項目の因果関係を分析した。

## 5. 倫理的配慮

アンケート調査を実施するにあたって、研究の趣旨・目的、個人情報の保護について書面に記載するとともに、口頭で説明を行った。データの分析にあたっては個人が特定されないように留意した。

## Ⅲ. 介護福祉士とコミュニケーション技術

### 1. 新カリキュラムにおけるコミュニケーション技術の変更点

前述したとおり、2009年の介護福祉士養成カリキュラムが変更された際に「コミュニケーション技術」は独立した科目となった。旧カリキュラムにおいては、介護福祉士が行なうコミュニケーション技術を教授する科目としては、「介護技術」「介護概論」「形態別介護技術」と分散し、さらにコミュニケーション技術をコアに学ぶ科目として、主には社会福祉援助活動の考え方を中心とした「社会福祉援助技術」として組み立てられていた<sup>iii</sup>。しかし、新カリキュラムにおいては、介護福祉士の専門性を高めるため、介護福祉士の独自性・専門性を持ったコミュニケーション技術の構築を目指す意味も含めた内容に変更された。独立した「コミュニケーション技術」だけでなく、「人間の理解」の科目内でもコミュニケーションを学ぶことになった。刷新された新カリキュラムの「コミュニケーション技術」の教科書の前書きには、「介護福祉士によるコミュニケーションは、利用者を身体状況や心理的状況、価値観、人間関係、地域とのかかわりなどのさまざまな観点からとらえ、深く理解することを目指すものであり、これらの積み重ねが介護福祉士独自のコミュニケーション技術を確立していくものである」<sup>iv</sup>と述べられている。社会福祉援助技術からの脱却を目指し、介護福祉士として固有の専門性としてのコミュニケーション技術を目指す試みであったように推察される。

### 2. 新カリキュラムで目指すべき介護福祉士独自の専門性をもったコミュニケーション技術

介護福祉士は、その心身を用いて利用者の生活課題を専門知識と技術をもって支援する専門職である。介護福祉士特有の専門性の一つとして、食事や排せつの支援などの日常生活動作の「身体介護」がある。学内における演習や介護実習の初期においては、多くの学生は無言でもくもくと技術を提供することに終始してしまう傾向がある。しかし、技術を習得するにつれ、身体介護は技術だけでは完結しないことに気づく。技術はコミュニケーションとともにあり、利用者の満足度はコミュニケーションの影響を大きく受けている。

2009年にカリキュラムが改正されて、介護福祉士に求められるコミュニケーション技術の特性として中村は<sup>v</sup>、①利用者のコミュニケーション障害特性を観察評価する技術、②利用者のコミュニケーション障害特性を理解する技術、③利用者のコミュニケーション障害を受け止め対応する技術、④利用者が喜ぶコミュニケーションを実践する技術、⑤利用者が安心できるコミュニケーションを実践する技術、⑥利用者の立場が向上するコミュ

ニケーションを実践する技術、⑦介護実践の効果をあげるコミュニケーションを実践する技術、の7つをあげている。

このように、コミュニケーション技術は、介護福祉士の提供する生活支援技術の中核を担う存在である。

#### IV. 介護福祉士に求められる根拠のある介護の実践

前述した「介護福祉士資格取得時の到達目標」において、「あらゆる介護場面に共通する基礎的介護の知識・技術を習得する」「介護実践の根拠を理解する」「介護を必要とする人の潜在力を引き出し、活用・発揮させることの意義について理解できる」「利用者本位のサービスを提供するため、他職種協働によるチームアプローチの必要性を理解できる」「利用者ができるだけなじみのある環境で日常的な生活が送れるように、利用者一人ひとりが生活している状態を的確に把握し、自立支援に資するサービスを総合的、計画的に提供できる機能を身につける」「的確な記録・記述の方法を身につける」等、根拠ある技術提供と実践の重要性を示唆した内容となっている。

#### V. 学生のアンケート結果及び考察

対象学生は、前述の通りであるが、調査対象学生 22 名中、社会人学生が 6 名。また、実習施設の種別は、特別養護老人ホーム 18 名、介護老人保健施設 4 名という内訳である。

「利用者とのコミュニケーションについて戸惑ったり、困ったりしたことがあるか」では、「戸惑ったり困ったりした」は 19 名、「どちらでもない」1 名、「困ったことはなかった」2 名という結果となった。次にどのような疾患や障害を持った利用者に対して戸惑ったり、困ったりしたか（複数回答）については、認知症 18 名、構音障害 3 名、視覚障害 3 名、失語症 2 名、難聴 2 名という結果となった。

認知症の利用者で戸惑ったり困ったりした具体的な場面は 12 場面で、そのうち適切な対応と考えられる「利用者の話を聴く」「否定しない」などの基本的な対応ができていたのは 3 場面、利用者の困っていることを明確にして対処していたのは 1 場面であった。「職員を呼ぶ」「あいまいにごまかす」「見守る」<sup>vi</sup> などの適切ではないと考えられる対応は 7 場面であった。そのうち、徘徊や感情失禁などの BPSD (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia; 行動・心理症状) への対応が 6 場面あるが、「職員を呼ぶ」など実習施設職員（以下職員）に頼る場面が 3 場面あり、学生が特に BPSD への対応が難しく職員に助けを求めたことが推察される。

また、適切な対応と考えられる 4 場面についても対応の根拠をみると、「話を聴く」ことがなぜ必要なのかという知識としての根拠が書かれていなかったり、落ち着かない利用者に対して色々な対応方法を試してこの対応になったという経験知から導き出された内容の記載であったりした。

表1 認知症高齢者の対応に困った場面と学生の対応、対応の根拠（原文通り）

	対応に困った認知症利用者との場面	学生の対応	対応の根拠
BPSD	徘徊		
中核症状	鏡に向かって話しかける	見守る	実習生の立場でできることが限られていたため
中核症状	同じ行動を繰り返す	見守る	実習生の立場でできることが限られていたため
BPSD	怒ったり・泣いたりする	見守る	実習生の立場でできることが限られていたため
BPSD	他利用者を責めている	利用者の話を聴くようにした	
BPSD	すみません、すみませんと何度もいわれる	職員に伝えた	
BPSD	不穏になったとき	職員を呼んだ	利用者の思いを受け止めるため
BPSD	認知症の行動の対応	職員に聞いて対処した	
中核症状	何度も同じ質問を繰り返される	利用者が困っていることに対して安心できるような内容の手紙を書いて渡した	その場を取り繕ったり、うそをいってもだめだったので
中核症状	実習生が判断できない事を依頼された	職員を呼んだり、あいまいにごまかした	職員が判断する内容だった
分類不可	どう共感したらよいか分からなかった	否定しない事	
分類不可	認知症利用者でコミュニケーションで困った	否定せず、その人の話をしっかり聴く	その人の話をしっかり聴いて笑顔で話をした

このことから、認知症に対してのコミュニケーションについては、明確な知識や根拠を理解した上での対応がなされていない傾向にあると考えられる。

次に、構音障害や失語症などの言語障害のある利用者についてであるが、具体的な場面は4場面あげられた。構音障害に対しては、聞き取れる言葉や単語をどのように対処するのかについて対応が分かっている。対応の根拠を明確に書いている学生については、聞き取れたり読み取れたりした言葉や単語から利用者の言わんとしている内容の理解に努めていることが分かるが、対応の根拠を記入していない学生は、聞き取れた言葉や単語を繰り返すだけにとどまっている。

失語症に対しては、対応内容が未記入であったため、どのように学生が対応しているか不明である。

言語障害のある利用者に対しては、学生によって知識や根拠を理解してコミュニケーションを図れているか否か分かっている状況と言える。

表2 言語障害のある高齢者の対応に困った場面と学生の対応、対応の根拠（原文通り）

障害分類	対応に困った利用者との場面	学生の対応	対応の根拠
構音障害	聞き返したら失礼かと思い困った	聞こえたところを繰り返した	
失語症	声に出して話せない方とのコミュニケーション		
構音障害	近くに行っても口の動きを見ても読み取れなかった	単語・キーワードを読み取る	単語やキーワードから意図を読み取ることにつながる
構音障害	近くに行っても口の動きを見ても読み取れなかった	職員を呼ぶ	職員は信頼関係や慣れがあり理解できる

次に、視覚障害のある利用者への対応についてであるが、どこまで手伝ったらよいのか、視覚に頼らずに状況をどのように説明したらよいのか、話しかけるときの驚かせてしまわないかなど、初歩的な内容で戸惑っていることが分かる。それぞれに対して、対応はしているが、対応の根拠は記入しておらず、経験知などでなんとなくその場をしのいでいた傾向がうかがわれる。

## VI. 結 論

今回の調査では、介護福祉学生が実習において直面するさまざまな場面において、根拠を明確に理解した実践ができていないことが明らかとなった。課題となっているのは、このアンケートが実習中に行ったものではないということである。学生たちは、実習中になんとかうまくいった対処方法を成功体験とし、理解が十分されていないまま次の実習へ進んでしまう。ともすると、それらの理解がされないまま、なんとなく済んでしまった場面への対処方法の根拠を理解しないまま、卒業し介護福祉士として現場に出てしまうのである。前述した「介護福祉士資格取得時の到達目標」には程遠い現状があり、改善する必要がある。

まずは、実習前の学習として、コミュニケーションの基本と根拠についてしっかりと学習することが求められる。アンケート内容から、個人差のある BPSD や構音障害への対応に苦慮したことがうかがえたため、机上の理論にとどまらず、現場との連携等を工夫した教育内容が求められる。これによって、学生たちは生きた知識や根拠について実践を通しながら習得することが可能となるであろう。

また、実習期間中の学生へ教員がどのように関わり指導していくのかについても検討が必要である。カンファレンスや記録指導から、疾病や障害に応じた根拠にもとづいたコミュニケーションや対応が実践できているのか、丁寧な指導や教育システムの開発が必要である。

さらに、実習後の振り返りについても同様である。学生たちが、何が理解できて何が理解できなかったのか、根拠に基づく専門性の高い介護福祉士育成をめざし、カリキュラム

全体が連動していく仕組みを構築することが必要であると痛感した。

今後の課題として、まずはコミュニケーションの授業展開を介護現場と連携した内容を含めて再検証したい。その上で、実習指導の在り方や巡回教員の役割などについて、再考したい。

注

- i 介護福祉士資格取得時の到達目標として
- ii 馬場由美子 62p
- iii 介護福祉士養成講座編集委員編 (2009)『新・介護福祉士養成講座5 コミュニケーション技術』中央法規出版 40p
- iv 前掲 介護福祉士養成講座編集委員編 はじめに  
コミュニケーション技術を旧カリキュラムにおいては、「介護技術」の他「介護職異論」「社会福祉援助技術」「形態別介護技術」などに不分散して学んでいた。新カリキュラムでは「人間の理解」においてもコミュニケーション技術を学ぶこととなっている。
- v 前掲 介護福祉士養成講座編集委員編 42p
- vi 「見守る」介護はとても大切な技術の一つであるが、徘徊している利用者を理由も聞かずに見守るなどのように、状況によっては不適切な介護となる場合があるため、今回の場合「適切でない対応」とした。

参考文献

- 1) 飯盛茂子、萩敦子 (2007)「介護福祉実施有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」名古屋柳城短期大学研究紀要 第29号
- 2) 小野内智子、壬生尚美 (2014)「特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事のやりがいに関する研究」大妻女子大学人間関係学部紀要 第16巻
- 3) 介護福祉士養成講座編集委員会編 (2009)『新・介護福祉士養成講座 コミュニケーション技術』中央法規出版
- 4) 櫻井恵美 (2017)「介護福祉士養成カリキュラムにおけるコミュニケーション技術の教育内容に関する一考察:介護実習巡回指導と実習後のインタビュー調査の分析を通して」大妻女子大学人間関係学部紀要 18巻
- 5) 清水きわ子、中山和子 (2014)「学生の介護実習に対する想いの分析ープラスイメージ・マイナスイメージのりんごカードの活用ー」Bulletin of Nagano Women's Junior College Vol.13
- 6) 馬場由美子、光野裕美子、赤坂久子 (2010)「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」
- 7) 矢羽田明美、三池克明 (2014)「介護福祉実習評価について三者評価を試みてー第一段階実習評価からー」佐久大学信州短期大学部紀要、第25巻
- 8) 山城紹也、伊佐雅子 (2016)「介護福祉施設における利用者と介護者とのコミュニケーションの問題ー沖縄県中部のA介護老人保健施設の事例を基にーKyushu Communication Studies, Vol.14
- 9) 吉富千恵 (2009)「福祉現場で求められるコミュニケーション能力についての一考察」熊谷紀要第31巻第1号
- 10) 渡辺敦子 (2008)「介護施設におけるコミュニケーション自己評価の考察ー学生と施設職員の比較ー」名古屋柳城短期大学研究紀要第30号

資料1

介護実習における利用者とのコミュニケーションに関するアンケート

【基本的属性】

性別 女性・男性  
学生種別 高卒生・社会人  
実習施設種別 特別養護老人ホーム ・ 介護老人保健施設

【主要質問】

- 利用者とのコミュニケーションについて戸惑ったり、困ったりしたことはありましたか  
①戸惑ったり困ったりした ②どちらでもない ③困ったことはなかった
- 上記1で①と答えた方に伺います。戸惑ったり、困ったりした利用者は、どのような疾病や障害をもった利用者でしたか（複数回答可）  
①認知症 ②難聴 ③構音障害 ④失語症 ⑤視覚障害  
⑥その他（ ）
- 戸惑ったり、困ったりした場面について具体的に記入してください。
- 戸惑ったり、困ったりした場면을どのように対処したのか記入してください。
- 戸惑ったり、困ったりした場面への対処方法の根拠は理解できていますか。  
①理解している ②どちらとも言えない ③理解できていない
- 戸惑ったり、困ったりした場面への対処方法の根拠について記入してください。

※紙幅の関係で、質問項目のみ掲載した