

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—

A study on communications education for students
in the first stage of care-work work experience
— assessment through student self-evaluation

柘 崎 京 子

Kyoko Fukizaki

要約

実習初期段階の学生の状況に即したコミュニケーション教育について検討するため、介護実習第1段階におけるコミュニケーションの経験状況を学生の自己評価により把握した結果、次の点が明らかになった。実習初期段階の学生の特徴として確認できた点は、基本的コミュニケーションスキルの達成度が高い、コミュニケーション方法は会話を重視する傾向がある、非言語情報の活用や感情への配慮が低い、コミュニケーション過程・内容を振り返り記録することに結びついていない等である。コミュニケーション教育の課題として確認できた点は、達成状況に個人差があることを踏まえ基本的スキルもより実践的な指導を行う、非言語情報の活用や感情に注意を向けたコミュニケーション教育を行う、できていることを評価し振り返りに活かす、表現力や振り返る思考力を踏まえた記録教育を行う、コミュニケーション教育の段階性や対象を踏まえた教育内容の検討等である。

キーワード：介護実習、実習初期段階、コミュニケーション

目次

- I 問題と目的
- II 方法
 - 1 調査1
 - 2 調査2
- III 結果
 - 1 調査1
 - 1) 記入状況
 - 2) 実習第1段階における『コミュニケーションの振り返り』記載内容
 - 2 調査2
 - 1) 実習第1段階における『実習前不安のコミュニケーション項目』自己評価
 - 2) 実習第1段階における『介護職のコミュニケーションスキル』自己評価
- IV 考察
 - 1 学生の属性
 - 2 実習初期段階の学生の特徴と課題
 - 1) 『コミュニケーションの振り返り』からみた特徴と課題
 - 2) 『実習前不安のコミュニケーション項目』自己評価からみた特徴と課題
 - 3) 『介護職のコミュニケーションスキル』自己評価からみた特徴と課題
 - 4) 「未経験者1割以上の項目」からみた特徴と課題
- V まとめと課題
 - 1 実習初期段階の学生の特徴
 - 2 コミュニケーション教育の課題

I 問題と目的

介護は人間を対象に行う支援行為であり、利用者と介護者の1対1の人間関係を基盤に展開されるという特質がある。私という主体（人格）と、私とは異なる主体（人格）同士の間で行われるのが介護であり、その人間関係の基盤となるのがコミュニケーションである。すなわち、実際の介護場面でのかかわりや具体的介護、アセスメントや介護計画の実施における基本的技術（技能）はコミュニケーションであり、コミュニケーションスキルは介護者が備えるべき基本的スキルといえる。

コミュニケーション能力は介護の質に大きく影響するため、介護福祉士養成養育においてはコミュニケーション能力の育成が重視されている⁽¹⁾。しかし近年、学生側の問題として、自己表現力やコミュニケーション能力に乏しいという問題が指摘されている。本学

では、2004年に実習目標の再構築を図った際に、「コミュニケーションと関係作り」を実習目標の第一項目に設定した⁽²⁾。設定理由の1つは、介護実践の基盤はコミュニケーションであるとの考えによる。2つめは、学生の状況からみて、コミュニケーションを実習目標の基礎に置く必要性からである。実習教育の中で我々は、学生のコミュニケーション能力の低下を経験する一方、実習での学びを左右する要因の一つはコミュニケーション能力の差であるとの理解を得た。また、学生にとって、実習で利用者や職員とコミュニケーションがとれるかどうかは大きな関心である。そして実習後レポートの中で、実習での成果や喜びとして、あるいは今後の自己の課題とする内容として多いのがコミュニケーションである。

介護実習は教育期間の中で継続的に行われるものである⁽³⁾。実習回数が増すに従い、学習の深化や経験の影響を受け、介護実習における不安は低減していく傾向が認められている(柘崎・ほか 2003)。このことは、介護実習第1段階の実習不安は他実習よりも高いという結果を示している。また、介護実習第1段階の介護実習不安を比較した結果では、コミュニケーションに対する不安は高い傾向にあった(戸澤・ほか 2001)。

実習初期段階の学生は、生活経験の乏しさやコミュニケーションに対する未熟さから、コミュニケーションに関する実習前不安は高いといえる。加えて、学生のコミュニケーション能力の低下という現状は、学生の状況に即したコミュニケーション教育の必要を要請している。そこで本研究では、介護実習第1段階における学生のコミュニケーションに関する経験状況を把握し、実習初期段階におけるコミュニケーションの特徴を明らかにするとともに、初学習者の状況に即したコミュニケーション教育の指導方法の示唆を得ることを目的とする。

II 方法

1 調査 1

1) 被調査者

介護福祉士養成課程である本学社会福祉学専攻の2005年度「介護実習第1段階・実習IA(実施時期6月27日～7月8日、11日間)」で実習した学生74名のうち、質問紙に回答した69名(男性14名、女性55名)。年齢範囲は43歳から18歳であり、平均19.3歳であった。

2) 調査時期

2005年9月30日。(実習終了後、約2ヵ月半経過しており、実習レポート作成後の調査である。)

3) 方法

コミュニケーションとは、情報や意思・感情を伝達しあうこと、他者から伝えられた情報や意思・感情を理解しようとする過程のことである。よって、初めての實習におけるコミュニケーション状況の振り返りを「伝達や理解」の側面から行うことにした。

實習第1段階・實習IAでのコミュニケーション状況を振り返るために、①自分が「伝えたいことをうまく伝えることができた・理解してもらえた・受け入れられている」と感じた経験（以下、「プラス体験」とする。）、②自分が「伝えたいことをうまく伝えられなかった・理解してもらえなかった・コミュニケーションが難しかった」と感じた経験（以下、「マイナス体験」とする。）の二つを、それぞれ対利用者と対職員別に自由記載してもらった。以下、本調査を『コミュニケーションの振り返り』とする。

自由記載された結果を、内容の類似性・共通性によりグルーピングし「大項目」として分類した。さらに、大項目に含まれた自由記載の類似性・相違性に着目して「小項目」に分類した。

4) 手続き

必修授業に出席した学生に集団実施した。實習第1段階・實習IA後の實習指導に活かすことを目的とすることを事前に説明し、了解を得た。

2 調査2

1) 被調査者

介護福祉士養成課程である本学社会福祉学専攻の2006年度「介護實習第1段階・實習IA（実施時期6月26日～7月8日、12日間）」で實習した学生63名のうち、質問紙に回答した62名（男性10名、女性52名）。年齢範囲は23歳から18歳であり、平均18.7歳であった。

2) 調査時期

2006年9月25日。（實習終了後、約2ヵ月半経過しており、實習レポート作成後の調査である。）

3) 方法

以下の①②を用いて調査した。調査内容は巻末資料1参照（「實習第1段階のコミュニケーションについての経験を把握するための質問項目」）。

- ① 「介護實習における不安についての質問項目」（柘崎・ほか2001）から、コミュニケーションに関連すると思われる16項目を選定し、コミュニケーションの経験を問う質問項目に変更して質問紙を作成した。常にできる（4点）、少しはできる（3点）、できないことが多い（2点）、ほとんどできない（1点）の4段階選択肢によって回答を求めた。以下、本調査を『實習前不安のコミュニケーション項目』とする。

② 介護職員を対象に実施した調査で用いられた「寮母のコミュニケーションスキル調査項目」（鈴木 2001、巻末資料 2 参照）から、実習初期段階では経験困難と思われる 8 項目を除外し、25 項目を抽出して質問紙を作成した。常にできる（4 点）、少しはできる（3 点）、できないことが多い（2 点）、ほとんどできない（1 点）の 4 段階選択肢によって回答を求めた。以下、本調査を『介護職のコミュニケーションスキル』とする。

4) 手続き

必修授業に出席した学生に集団実施した。倫理的配慮として、無記名、対象となる学生に事前に説明し了解を得た。

Ⅲ 結果

1 調査 1

1) 記入状況

質問項目に対する記入状況を表 1 に示した。「対利用者」とのコミュニケーション状況における回答率は「プラス体験」が 87.0%、「マイナス体験」が 89.9%。「対職員」とのコミュニケーション状況の回答率は 98.6%であった。ただし、「対職員」の回答では、質問項目に対する回答として「経験がない」という理由により無記入で提出した者がいたため、実質の記入者数率は「プラス体験」が 64.4%、「マイナス体験」が 52.1%であった。

表 1 実習第 1 段階の『コミュニケーションの振り返り』記入状況

	対利用者			対職員		
	回答者数 (記入者数)	回答率 (%) (記入者数率)	回答数 (1人平均記入数)	回答者数 (記入者数)	回答率 (%) (記入者数率)	回答数 (1人平均記入数)
プラス体験	60 (60)	87.0% (87.0%)	87 (1.5)	68 (47)	98.6% (64.4%)	72 (1.5)
マイナス体験	62 (62)	89.9% (89.9%)	77 (1.2)	68 (38)	98.6% (52.1%)	71 (1.9)

n = 69

注 1) 「回答者数」は、経験の記入・無記入に関わらず、質問に回答した数。

「記入者数」は、「回答者数」のうち、該当する「経験がない」として無記入で提出した者を除いた数（実質の記入者数）。

注 2) 「1人平均記入数」は、「回答数」を「記入者数」で割った数。

2) 実習第 1 段階における『コミュニケーションの振り返り』記載内容

『コミュニケーションの振り返り』で自由記載された内容を分類した結果は、表 2 の通りである。対利用者、対職員ともに、ほとんどの学生がプラス・マイナス評価の体験をしている。

(1) 対利用者

対利用者の「プラス体験」について整理した結果、①会話の成立、②意思の疎通、③利用者からの関心、④利用者の肯定的反応、⑤利用者からのサポート、⑥肯定的変化の6つの大項目に分類できた。そのうち、最も記入数が多かった大項目は⑥利用者からの肯定的反応であり、これに含まれる小項目は「利用者の反応」、「承認」の順に多かった。「利用者の反応」では、「これを食べますかという問いに首を振って反応してくれた」等の簡単

表2 実習第1段階の『コミュニケーション振り返り』に記載された内容

1. 対利用者

(1) 自分が「伝えたいことをうまく伝えることができた・理解してもらえた・受け入れられている」と感じた経験

(プラス体験)

分類		全体		
大項目	小項目	記入数	比率	
①会話の成立	会話の継続	17	15.9%	18.7%
	会話の一致	3	2.8%	
②意思の疎通	意思が伝わった	3	2.8%	5.6%
	理解できた	3	2.8%	
③利用者からの関心	利用者からの関心	9	8.4%	15.0%
	利用者からの接近	7	6.5%	
④利用者の肯定的反応	利用者の反応	19	17.8%	35.5%
	承認	14	13.1%	
	受容	5	4.7%	
⑤利用者からのサポート	感謝	4	3.7%	6.5%
	ねぎらい	2	1.9%	
	激励	1	0.9%	
⑥肯定的変化	関係の深化	5	4.7%	18.7%
	利用者の変化	15	14.0%	
計		107	100.0%	100.0%

(2) 自分が「伝えたいことをうまく伝えられなかった・理解してもらえなかった・コミュニケーションが難しかった」と感じた経験

(マイナス体験)

分類		全体		
大項目	小項目	記入数	比率	
①会話の不成立	会話の不一致	1	1.2%	4.9%
	会話が展開できない	2	2.5%	
	自発的に話してくれない	1	1.2%	
②意思の疎通ができない	理解できない	16	19.8%	32.1%
	意思が伝わらない	10	12.3%	
③利用者からの否定的反応	拒否	24	29.6%	43.2%
	おこられた	7	8.6%	
	無視	3	3.7%	
	侮辱	1	1.2%	
④対応へのとまどい	無反応	6	7.4%	19.8%
	対応がわからない	6	7.4%	
	うまく伝えられない	4	4.9%	
計		81	100.0%	100.0%

2. 対職員

(1) 自分が「伝えたいことをうまく伝えることができた・理解してもらえた・受け入れられている」と感じた経験

(プラス体験)

分類		全体		
大項目	小項目	記入数	比率	
①意思の疎通	意思を伝えられた	3	6.4%	6.4%
②職員からの接近	職員からの接近	3	6.4%	6.4%
③良い指導体験	適切な指導を受けた	13	27.7%	42.6%
	激励	5	10.6%	
	受容	2	4.3%	
④職員からの肯定的評価	評価	9	19.1%	44.7%
	主体性を尊重	6	12.8%	
	単独で介助	6	12.8%	
計		47	100.0%	100.0%

(2) 自分が「伝えたいことをうまく伝えられなかった・理解してもらえなかった・コミュニケーションが難しかった」と感じた経験

(マイナス体験)

分類		全体		
大項目	小項目	記入数	比率	
①意思の疎通ができない	理解してもらえなかった	3	8.8%	44.1%
	うまく言えなかった	12	35.3%	
②良くない指導体験	配慮のなさ	1	2.9%	41.2%
	誤解	2	5.9%	
	関心のなさ	3	8.8%	
	期待する指導が得られない	8	23.5%	
③職員からの否定的評価	拒否	1	2.9%	14.7%
	否定	1	2.9%	
	注意された	3	8.8%	
計		34	100.0%	100.0%

な意思表示や、‘質問に答えてくれた’等、関わりの成立自体をプラス体験として記載する者が多く見られた。また、「承認」に分類した記載内容は、‘名前を呼んでくれた’‘ありがとうといってくれた’‘介助を頼まれた’等である。次に多かったのは①会話の成立、⑥肯定的変化である。これらには「会話の継続」や「利用者の変化」といった小項目が含まれている。

対利用者の「マイナス体験」は、①会話の不成立、②意思の疎通ができない、③利用者の否定的反応、④対応へのとまどいの4つの大項目に分類できた。最も記入者数の多かった大項目は③利用者の否定的反応で、小項目のほとんどは「拒否」であった。その記載内容は‘介助を断られた’‘嫌だと言われた’等である。

記載レベルは、体験の表面的な記載に止まり、事実や主観に対する検討に至らないものが多かった。例えば、‘出身地や趣味等を聞いたら、利用者が詳しく話してくれた’‘何かを訴えてきたが、話していることをすぐに理解できなかった。何度か聞き返したら、もういいよと言われ利用者を不快にさせてしまった’‘トイレ誘導時に理解してもらえず、何を訴えているのかもわからず怒らせてしまった’等である。

(2) 対職員

対職員の「プラス体験」は、①意思の疎通、②職員からの接近、③良い指導体験、④職員からの肯定的評価の4つの大項目に分類できた。最も記入者数の多かった大項目は④職員からの肯定的評価であるが、小項目別にみると「適切な指導を受けた」経験をあげる者が多かった。また、「マイナス体験」は、①意思の疎通ができない、②良くない指導体験、③職員からの否定的評価の3つの大項目に分類できた。小項目別にみると、「うまく言えなかった」、「期待する指導が得られない」の順に多かった。

2 調査2

1) 実習第1段階における『実習前不安のコミュニケーション項目』自己評価

『実習前不安のコミュニケーション項目』について、自己評価による各項目の平均値の得点を、高い順に表3に示した。

16項目中、「少しはできる(3点)」以上の平均値を示した項目は10項目であった(62.5%)。その中でも、全員が「少しはできる(3点)」以上で回答し、平均値3.5以上であったのは「利用者や職員への挨拶」「会話が通じる人へのコミュニケーション」の2項目である。他方、平均値3.0以上の10項目の中でも、「職員とのコミュニケーション」「困っている時に職員に話しかける」「非言語情報の活用」「話題をみつける」は標準偏差が大きいため、データに偏りのある傾向を示している。自己評価の差が大きい項目と言える。

反対に自己評価の低かった項目として、平均値3.0未満の達成度であったのは「深刻な話への対応」「認知症者とのコミュニケーション」「言語障害者とのコミュニケーション」

「残存能力を活かす声かけ」「望む介助への声かけ」「介助失敗時の対応」の6項目であった。

また、項目に対する未経験者数が約1割以上であった2項目を表4に示した（これらの項目は、自己評価の平均値3.0未満の項目に含まれていた。）。

表3 『実習前不安のコミュニケーション項目』の各項目平均値

実習前不安のコミュニケーション項目		自己評価			
		未経験者 (人数)	平均値	(SD)	順位
1	利用者や職員への挨拶		3.89	(0.32)	1
6	会話が通じる人とのコミュニケーション	1	3.57	(0.53)	2
15	困っている時に職員に話かける	1	3.33	(0.75)	3
9	プライバシーに配慮	1	3.26	(0.57)	4
2	利用者に自分から話しかける		3.21	(0.52)	5
10	非言語情報の活用	3	3.12	(0.70)	6
8	不快にさせない	2	3.12	(0.56)	7
11	安全への声かけ	2	3.08	(0.56)	8
16	職員とのコミュニケーション	2	3.02	(0.79)	9
3	話題をみつける		3.02	(0.64)	10
7	深刻な話への対応	15	2.85	(0.69)	11
4	認知症者とのコミュニケーション	19	2.81	(0.59)	12
5	言語障害者とのコミュニケーション	2	2.80	(0.78)	13
13	残存能力活かす声かけ		2.69	(0.71)	14
12	望む介助への声かけ		2.68	(0.57)	15
14	介助失敗時の対応	6	2.39	(0.68)	16

表4 『実習前不安のコミュニケーション項目』の未経験者1割以上の項目

実習前不安のコミュニケーション項目	未経験者数 (%)			
	実習分野		全体	
	高齢	障害		
4	認知症者とのコミュニケーション	6.3	56.7	30.6
7	深刻な話への対応	21.9	26.7	24.2

高齢 n = 30 障害 n = 32

2) 実習第1段階における『介護職のコミュニケーションスキル』自己評価

(1) 各項目の自己評価

『介護職のコミュニケーションスキル』について、自己評価による各項目の平均値の得点を、高い順に表5に示した。実習初期段階における学生の状況を検討するために、鈴木(2001)による調査結果を合わせて示した。

25項目中、「少しはできる(3点)」以上の平均値を示した項目は21項目であった(84.0%)。その中でも、平均値3.5以上の項目は「相手に素直に謝る」「利用者を名前で呼ぶ」「車椅子介助時の説明」「せかす言葉不使用」「命令などしない」「話すときの目線」の6項目である。反対に自己評価の低かった項目として、平均値3.0未満の達成度であったものは「話の内容、感情理解」「感情をとらえた対応」「制限、禁止の言い方」「場を和

ませる配慮」の4項目であった。

また、項目に対する未経験者数が1割以上であった6項目を表6に示した。これらの項目は、表5でも「未経験者1割以上の項目」として示したが、平均値の得点の高低に関係なく全体的に散らばっていた。

表5 『介護職のコミュニケーションスキル』の介護職（鈴木2001）と実習第1段階の各項目平均値の比較

介護職のコミュニケーションスキル項目		介護職 (鈴木2001)			介護職のコミュニケーションスキル項目		実習第1段階学生			
		平均値	(SD)	順位			未経験者数	平均値	(SD)	順位
9	利用者を名前で呼ぶ	3.66	(0.59)	1	13	相手に率直に謝る	2	3.85	(0.40)	1
13	相手に率直に謝る	3.58	(0.59)	2	9	利用者を名前で呼ぶ		3.76	(0.50)	2
2	話すときの目線	3.54	(0.59)	3	10	車椅子介助時の説明		3.66	(0.51)	3
24	聴覚障害者への対応	3.50	(0.58)	4	19	せかず言葉不使用	3	3.66	(0.63)	4
10	車椅子介助時の説明	3.46	(0.67)	5	17	命令などしない		3.61	(0.66)	5
6	声の大きさ、高さ	3.42	(0.62)	6	2	話すときの目線	1	3.57	(0.67)	6
3	頷く、肩に触れる	3.40	(0.66)	7	1	話す位置の配慮	1	3.36	(0.58)	7
25	視覚障害者への対応	3.38	(0.66)	8	15	自尊心への配慮	1	3.34	(0.68)	8
23	認知症利用者への対応	3.33	(0.64)	9	3	頷く、肩に触れる		3.34	(0.70)	9
1	話す位置の配慮	3.31	(0.66)	10	22	面倒がらない対応	4	3.33	(0.69)	10
14	相手への関心	3.29	(0.61)	11	5	自分の表情、態度		3.27	(0.63)	11
5	自分の表情、態度	3.28	(0.61)	12	24	聴覚障害者への対応	7	3.27	(0.76)	12
7	テンポにあう話し方	3.27	(0.68)	13	12	感情コントロール	13	3.27	(0.64)	13
15	自尊心への配慮	3.25	(0.60)	14	18	1度に1つの指示等	4	3.26	(0.85)	14
18	1度に1つの指示等	3.20	(0.66)	15	23	認知症利用者への対応	20	3.24	(0.66)	15
17	命令などしない	3.19	(0.60)	16	7	テンポにあう話し方		3.18	(0.69)	16
12	感情コントロール	3.18	(0.60)	17	14	相手への関心		3.18	(0.69)	17
4	話の内容、感情理解	3.12	(0.59)	18	6	声の大きさ、高さ		3.16	(0.68)	18
16	プラス面促進関係	3.11	(0.62)	19	11	放っておかない配慮	4	3.05	(0.74)	19
8	場を和ませる配慮	3.09	(0.73)	20	25	視覚障害者への対応	17	3.02	(0.69)	20
11	放っておかない配慮	3.02	(0.66)	21	16	プラス面促進関係	10	3.02	(0.70)	21
19	せかず言葉不使用	2.97	(0.69)	22	4	話の内容、感情理解	2	2.92	(0.62)	22
21	制限、禁止の言い方	2.96	(0.69)	23	20	感情をとらえた対応	2	2.88	(0.69)	23
20	感情をとらえた対応	2.94	(0.64)	24	21	制限、禁止の言い方	9	2.57	(0.82)	24
22	面倒がらない対応	2.92	(0.68)	25	8	場を和ませる配慮	3	2.56	(0.75)	25

未経験者1割以上の項目

表6 『介護職のコミュニケーションスキル』の未経験者1割以上の項目

介護職のコミュニケーションスキル項目		未経験者数 (%)		
		実習分野		全体
		高齢	障害	
23	認知症利用者への対応	12.5	53.3	32.3
25	視覚障害者への対応	28.1	26.7	27.4
12	感情コントロール	3.1	40.0	21.0
16	プラス面促進関係	15.6	16.7	16.1
21	制限、禁止の言い方	9.4	20.0	14.5
24	聴覚障害者への対応	3.1	20.0	11.3

高齢 n = 32 障害 n = 30

(2) 介護職（鈴木 2001）と実習第 1 段階学生の各項目平均値の比較

『介護職のコミュニケーションスキル』について、使用データの性質上、介護職（鈴木 2001）と実習第 1 段階学生の各項目間の有意差を検定することはできないが、両者間を比較するための参考として各項目の平均値を比較した。

平均値 3.5 以上の項目を「自己評価の高い項目」として表 7 に、平均値 3.0 未満の項目を「自己評価の低い項目」として表 8 に示した。

① 「自己評価の高い項目」についての比較

「自己評価の高い項目」として介護職（鈴木 2001）でであったのは 4 項目、実習第 1 段階学生では 6 項目である。このうち両者で一致していたのは、「利用者を名前と呼ぶ」「相手に素直に謝る」「話すときの目線」の 3 項目。他方、介護職（鈴木 2001）では「聴覚障害者への対応」が含まれたのに対し、実習第 1 段階学生では「車椅子介助時の説明」「せかす言葉不使用」「命令などしない」が含まれた。

「せかす言葉不使用」は、実習第 1 段階学生では自己評価の高い項目に含まれ、介護職（鈴木 2001）では自己評価の低い項目に含まれた。

② 「自己評価の低い項目」についての比較

「自己評価の低い項目」として介護職（鈴木 2001）でであったのは 4 項目、実習第 1 段階学生では 4 項目である。このうち両者で一致していたのは、「制限、禁止の言い方」「感情をとらえた対応」の 2 項目。他方、介護職（鈴木 2001）では「せかす言葉不使用」「面倒がらない対応」が含まれたのに対し、実習第 1 段階学生では「話の内容、感情理解」「場を和ませる配慮」が含まれた。

表 7 自己評価の高い項目（平均値 3.5 以上）

介護職（鈴木 2001）		平均値	実習第 1 段階学生		平均値
9	利用者を名前と呼ぶ	3.66	13	相手に率直に謝る	3.85
13	相手に率直に謝る	3.58	9	利用者を名前と呼ぶ	3.76
2	話すときの目線	3.54	10	車椅子介助時の説明	3.66
24	聴覚障害者への対応	3.50	19	せかす言葉不使用	3.66
			17	命令などしない	3.61
			2	話すときの目線	3.57

表 8 自己評価の低い項目（平均値 3.0 未満）

介護職（鈴木 2001）		平均値	実習第 1 段階学生		平均値
19	せかす言葉不使用	2.97	4	話の内容、感情理解	2.92
21	制限、禁止の言い方	2.96	20	感情をとらえた対応	2.88
20	感情をとらえた対応	2.94	21	制限、禁止の言い方	2.57
22	面倒がらない対応	2.92	8	場を和ませる配慮	2.56

IV 考察

1 学生の属性

対象となった学生は、調査1（2005年度1年生）は平均19.3歳（年齢範囲は43～18歳）、男性比率19.2%。調査2（2006年度1年生）は平均18.7歳（年齢範囲は23～18歳）、男性比率16.1%であった。社会人入学生数や年齢に多少の違いはあるが、共に同じ介護福祉士養成課程の1年生で介護実習第1段階の学生であること、初めての実習を体験した後の同時期での調査ということにおいては、均一の集団とみることが可能と思われる。

2 実習初期段階の学生の特徴と課題

1) 『コミュニケーション振り返り』からみた特徴と課題

初めての実習における対利用者とのコミュニケーションでは、利用者との会話の成立や、利用者から何らかの肯定的反応を得られたことを、コミュニケーションがうまくいった体験としていることがわかった。反対に、会話の不成立、意思の疎通ができない、利用者の否定的反応をコミュニケーションがうまくいかなかった体験としていることがわかった。

実習初期段階の学生にとっては、まずコミュニケーションにより伝達・理解する、伝達・理解されるという形式の成立すること自体が重要であるといえる。そして、会話が成り立つこと、共通の会話や、利用者に受け入れられる話題の提供ができ、会話が継続する（または発展して盛りあがるなど）ことで、コミュニケーションがうまくいっていると考える傾向がある。また、コミュニケーション方法は会話を重視する傾向がある一方、会話のきっかけとなる話題や会話の展開方法に困難を感じていると考えられる。

やりとりにより伝達・理解される内容については、浅いレベルの記載内容にとどまっていた。‘反応してくれた’ ‘質問に答えてくれた’ などの意思表示や、‘名前を呼んでくれた’ ‘ありがとうといってくれた’ などの肯定的反応は利用者にとってそれ程深いものではなくても、学生は意思疎通や相手からの承認と受け取る傾向がある。また、反対に、「拒否」などの否定的反応にも影響されやすい傾向がある。外面的な表れで成功・失敗の評価をする、否定的反応を得た相手に接近するのを避けるなどの状況が見られるが、その経験に対する分析には目が向きにくい傾向がある。

対職員とのコミュニケーションでは、「良い指導体験」「職員からの肯定的評価」という実質的成果をコミュニケーションによるプラス体験としている学生が多い。反対にマイナス体験では「意思の疎通ができない」「良くない指導体験」をあげる学生が多い。これらは、職員による指導や評価は実習学生にとって重要であり、職員との指導関係が意識され

ている結果と理解できる。しかし、意思の疎通ができないについては「うまく言えなかった」を理由とする学生が多く、良くない指導体験については「期待する指導が得られない」を理由とする学生が多い。これらは、指導関係をつくっていく力の不足、質問のしかたや言いたいことの表現、タイミングなどが未熟である等の状況を示していると思われる。

以上の結果は、実習初期段階の状況として、コミュニケーションによる内容や関係性の吟味への関心・意識までには至らない現状を示していると思われる。同時に、実習初期段階の記録は事実と意見を整理せずに行っている文章が多く、記録を通して振り返る作業に結びついていない。コミュニケーションは意思の疎通や情報の伝達・共有を目的とするため、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。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。何を・どう書くかの表現力、自分のコミュニケーション方法やコミュニケーション内容を振り返る思考力が求められている。

また、実習の一連のプロセスで必要な取り組みには、①実習前準備では学生が実習目標等を理解し何を学びたいかを自ら考え、日々の実習目標や実習計画を立てること、②実習ではそれらの目標・計画を実習指導者に「伝える」「相談する」「調整する」といった過程を経て、自己の学習課題を意識しながら取り組むこと、③実習後は実習の振り返り作業を行い次の（翌日の）実習に活かすこと等があげられる。実習の効果に影響を及ぼす要因については別途検討の必要があるが、それら要因の一つには学生自身が実習という学習方法のプロセスを理解できること、学習者としての主体性が影響するのではないと思われる。主体性についても実習教育の観点から別途検討が必要であるが、臨地実習で主体性を発揮できるかどうかは学生の内発的動機やパーソナリティ、対処行動等の個人要因、及び実習環境要因に影響を受ける側面であろう。前述した実習のプロセスで、実習中に必要な取り組みとしてあげた点は、主体性の発揮と関連する。実習では学生の考え（目標・計画等）や気持ちを実際に学生自身が指導者に「伝える」「相談する」「調整する」という主体的行動がとれるかどうかの大事である。しかし、伝えたい考えや気持ちがあっても、それを伝えられるかどうかは別の問題である（前述の①③ができていても、②ができるとは限らない）。特に初学習者は、個人要因や実習環境要因による差が出やすい。実習場面を設定した「伝える」等の具体的演習は実習イメージに反映され、主体性の向上や安心して学べる環境作りにつながるのではないと思われる。

2) 『実習前不安のコミュニケーション項目』自己評価からみた特徴と課題

『実習前不安のコミュニケーション項目』の16項目中、「少しはできる（3点）」以上の平均値を示した項目が10項目（62.5%）あった。その中でも、全員が「少しはできる（3点）」以上で回答した項目が2項目あったことは、初めての实習でコミュニケーションに

対する不安を多くの学生が軽減できたことを示している。

本校では「コミュニケーションと関係作り」に関する実習第1段階の目標を、「①利用者および職員に自分から話しかけ、言葉遣い、声の大きさや明瞭さ等、コミュニケーションのとり方の基本がわかる。②相手の話をよく聴き、相手を尊重する態度を心がけ、接し方の基本を学ぶ。」としている。実習初期段階の実習目標として、自分から話しかけられること、相手の話を聴くことを接し方の基本において目標設定しているわけだが、「利用者や職員への挨拶」「利用者に自分から話しかける」「会話が通じる人とのコミュニケーション」等が「少しはできる(3点)」以上であったことは、上記の実習第1段階目標をほとんどの学生が達成できたと言える。

しかし、「少しはできる(3点)」以上であった10項目であるが、できている学生とできない学生の個人差があると思われる。例えば、「職員とのコミュニケーション」「困っている時に職員に話しかける」「非言語情報の活用」「話題をみつける」等である。また、平均値3.0未満の達成度であったものは6項目あった。実習で達成度の高いコミュニケーションスキルであっても、達成状況には個人差があることを踏まえ、「話しかける」「話題をみつける」などの基本的な点もより実践的で丁寧な指導が必要と思われる。

3) 『介護職のコミュニケーションスキル』自己評価からみた特徴と課題

『介護職のコミュニケーションスキル』について、介護職(鈴木2001)と実習第1段階学生の両者間の差をみるための参考として各項目の平均値を比較した結果、平均値3.5以上であった「自己評価の高い項目」は、介護職(鈴木2001)では4項目あったのに対し、実習第1段階学生では6項目あった。また全体的にみても、実習第1段階学生の自己評価は介護職(鈴木2001)に比べて低くない傾向にある。

表5に示した介護職(鈴木2001)の調査では、経験年数を4段階(1年以下、1～5年、6～10年、11年以上)別にみた結果がある。これによると、介護職(寮母)は、1～5年、6～10年、1年以下、11年以上の経験年数順にコミュニケーションスキルの基準達成度が高くなっている結果を示している。つまり、経験年数と自己評価の関係では、スキルは経験年数の長さに比例しないこと、経験1年以下よりも経験を積んだ人のほうが介護場面での対応に難しさを感じていること等を示唆している。今回、実習第1段階学生の自己評価が比較的高かったことは、実習という環境設定された範囲での達成評価であることが大きく影響していると思われる。例えば、実習目標や実習方針に沿った一定範囲内でのコミュニケーション場面であること、困った場面でのサポートやスーパービジョンが保障されていること、関わる相手を限定できること、時間的余裕があること等である。また、「コミュニケーション振り返りからみた特徴と課題」でも述べたが、実習初期段階にある初学習者の特徴として、コミュニケーション内容や関係性の振り返り、自己分析が不十分なまま成功・失敗体験の評価につなげている可能性がある。

平均値 3.5 以上であった「自己評価の高い項目」について、介護職（鈴木 2001）と実習第 1 段階学生で共通する項目は、基本的なコミュニケーションスキルに含まれる「利用者を名前で呼ぶ」「相手に素直に謝る」「話すときの目線」である。実習第 1 段階学生のみで自己評価が高かったのは、介助場面での対応技能に含まれる「車椅子介助時の説明」、心理・精神面を援助する際の対応技能に含まれる「せかす言葉不使用」「命令などしない」である。以上は、実習初期段階の学生が基本的なコミュニケーションスキルや、介助場面や心理・精神面への対応技能を意識できていることを示している。これらの対応姿勢は実習初期段階であるからこそかもしれないが、できていることを評価し振り返りに活かすとともに、他のコミュニケーションスキルを考えさせるきっかけにしていきたい。

平均値 3.0 未満であった「自己評価の低い項目」について、介護職（鈴木 2001）と実習第 1 段階学生で共通する項目は、心理・精神面を援助する際の対応技能に含まれる「制限・禁止の言い方」「感情をとらえた対応」である。実習第 1 段階学生のみで自己評価の低かったのは、基本的なコミュニケーションスキルに含まれる「話の内容、感情理解」「場を和ませる配慮」である。これらの項目における共通性は『相手の感情の理解や感情への配慮』とみることができよう。実習初期段階の特徴として会話を重視する傾向があることを前述したが、コミュニケーションとは情報や意思・感情を伝達し、理解することである。非言語情報の活用や、相手の感情に注意を向けたコミュニケーション教育の必要が示唆される。

4) 「未経験者 1 割以上の項目」からみた特徴と課題

最後に「未経験者 1 割以上の項目」について触れたい。『実習前不安のコミュニケーション項目』の未経験者 1 割以上の項目は表 4 に、『介護職のコミュニケーションスキル』の未経験者 1 割以上の項目は表 6 に示した。両者に共通しているのは、障害分野で「認知症」とのコミュニケーションが少なかったことである。また、『介護職のコミュニケーションスキル』の未経験者 1 割以上では、「感情コントロール」「制限、禁止の言い方」「聴覚障害者への対応」が高齢分野よりも障害分野で未経験者数が多い。障害分野は意思疎通可能な人が多く、「感情コントロール」「制限、禁止の言い方」は、高齢分野よりも困難さとして経験されていないと理解できる。これらは、実習先種別の違いにより実習経験項目に差のあることを示している。

『実習前不安のコミュニケーション項目』では「深刻な話への対応」、『介護職のコミュニケーションスキル』では「視覚障害者への対応」「プラス促進関係」が、実習分野に関係なく未経験者数が多かった。また、『実習前不安のコミュニケーション項目』で平均値 3.0 未満であった 6 項目の中には、「残存能力を活かす声かけ」「望む介助への声かけ」「介助失敗時の対応」が含まれていた。「深刻な話への対応」など、実習初期段階では経験されにくいこともあるであろう。さらに、「残存能力を活かす声かけ」「望む介助への声かけ」

「介助失敗時の対応」など、利用者理解や介護関係が進展しないと難しいこともある。

以上により、実習先種別の違いによりコミュニケーション経験項目に差のあること、実習に段階性があるようにコミュニケーション教育も段階性があることを踏まえた教育内容の検討が課題となる。

V まとめと課題

介護実習第1段階における学生のコミュニケーションに関する経験状況を、学生の自己評価によって把握した結果、次の点が明らかになった。

1 実習初期段階の学生の特徴

- ① コミュニケーションに対する不安を初めての实習でほとんどの学生が軽減でき、「自分から話しかけられる」「相手の話を聴く」等の基本的目標の達成度が高い。しかし、できている学生とできない学生の個人差があると思われる（例えば、「職員とのコミュニケーション」「困っている時に職員に話しかける」「非言語情報の活用」「話題をみつける」等）。
- ② 基本的なコミュニケーションスキルに含まれる「利用者を名前で呼ぶ」「相手に素直に謝る」「話すときの目線」、介助場面での対応技能である「車椅子介助時の説明」、心理・精神面を援助する際の対応技能に含まれる「せかす言葉不使用」「命令などしない」の達成度が高い。これは、実習初期段階の学生が基本的なコミュニケーションスキルや、介助場面や心理・精神面への対応技能を意識できていることを示唆している。
- ③ 実習初期段階の学生が対利用者とのコミュニケーションで、成功の第一段階と評価しているのは、言語コミュニケーションにより伝達・理解する、伝達・理解されるという会話の形式が成立することである。第二段階は、会話の継続や発展である。
- ④ コミュニケーション方法は会話を重視する傾向がある一方、会話のきっかけとなる話題や会話の展開方法に困難を感じている。また、非言語情報の活用や、相手の感情の理解や感情への配慮に対する達成度が低い。
- ⑤ 自分と利用者とのコミュニケーションを、会話の成立・不成立、相手からの肯定的・否定的反応によって評価する傾向がある。その内容はそれ程深いものではなくても、外面的な表れで成功・失敗の評価をする、接近・回避するなどの状況がある。また、コミュニケーション内容や関係性の振り返り、自己分析が不十分なまま成功・失敗体験の評価につなげている可能性がある。
- ⑥ 経験に対する分析には目が向きにくい、コミュニケーションによる内容や関係性の

吟味への関心・意識までには至らない現状がある。同時に、実習初期段階の記録は事実と主観を整理せずに行っている文章が多く、記録を通して振り返る作業に結びついていない。

- ⑦ 『介護職のコミュニケーションスキル』について、介護職（鈴木 2001）と実習第1段階学生の両者間の差をみるための参考として各項目の平均値を比較した結果、実習初期段階学生の自己評価は介護職（鈴木 2001）に比べて低くない傾向を示した。これは、鈴木の実験結果に見られるように、スキルは経験年数の長さに比例しないこと、経験1年以下よりも経験を積んだ人のほうが介護場面での対応に難しさを感じていること等と同様の問題が示唆される。また、学生の自己評価が比較的高かったことは、実習という環境設定された状況での達成評価である点の影響も否定できない。
- ⑧ 対職員とのコミュニケーションでは、職員との指導関係が意識されている一方、指導関係をつくっていく力の不足、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。

2 コミュニケーション教育の課題

- ① 基本的コミュニケーションスキルであっても達成状況には個人差があることを踏まえ、「話しかける」「話題をみつける」「会話の展開」等の基本的な点もより実践的で丁寧な指導が必要である。
- ② 非言語情報の活用や、相手の感情の理解や感情への配慮に注意を向けたコミュニケーション教育が必要である。
- ③ できていることを評価し振り返りに活かすとともに、できていることを他のコミュニケーションスキルを考えさせるために活用する。
- ④ 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。何を・どう書くかの表現力、自分のコミュニケーション方法やコミュニケーション内容を振り返る思考力が求められている。
- ⑤ 実習という学習方法のプロセスを学生自身が理解すること、及び主体性の向上は実習におけるコミュニケーションへの関心・意欲を促進させる。自分の考えや気持ちを「伝える」「相談する」「調整する」という主体的行動ができることは、主体性やコミュニケーション能力の向上、安心して学べる環境作りにつながる。実習イメージに反映できるような、実習場面を想定した具体的演習が望ましい。
- ⑥ 実習先種別の違いによりコミュニケーション経験項目に差がある。また、利用者理

解や介護関係が進展しないと実習初期段階では経験されにくいコミュニケーションがある。実習に段階性や実習先種別の違いがあるように、コミュニケーション教育も段階性や対象を踏まえた教育内容の検討が課題である。

謝辞

本学の2005年度実習懇談会で報告するために、調査1の「実習第1段階における『コミュニケーションの振り返り』記載内容」の整理を一緒に行ってくださいました本学教員の中野いずみ先生に深く感謝いたします。そして、調査に協力していただきました本学学生に深く感謝いたします。

注

- (1) 本学においては「大学教育高度化推進特別経費」として文部科学省の補助金を受け、平成17年度～19年度予定で「介護福祉士としてのコミュニケーション能力の形成をめざす教育」を課題に取り組んでいる。
- (2) 本学における介護実習の目標設定は、全実習に渡る共通の目標項目を置き、共通目標に含まれる下位目標を実習段階毎に積み上げる（実習段階の進度に応じた、目標に順序性をもたせた）構成にしている。2003年度までの共通目標は「①利用者理解②介護技術③介護計画④チームワーク⑤社会的役割」の5項目で、コミュニケーションに関する目標は、「③介護技術」に含んでいた。2004年度からの共通目標は「①コミュニケーションと関係作り②利用者理解②介護技術③介護計画④社会的役割とチームワーク」の5項目を実習段階毎に積み上げる構成とし、「⑥主体的学習」を特に実習段階別の違いを設定しない目標にしている（共栄学園短期大学社会福祉学専攻「介護福祉ガイドブック」第9版）。
- (3) 本学では実習段階を3つに分け、実習第1段階は1年次に2期に分けて行っている（実習ⅠA、実習ⅠB）。1年次7月に行う実習第ⅠAを「基礎実習」とし、2月の実習ⅠBを第2段階へつなげるための「実習Ⅱの準備実習」としている。この2つの実習で、学生は高齢者と障害者の両分野を体験する。実習第2段階は実習Ⅱとし、介護過程の展開を実習で学んでいくために「個別介護型実習」と呼んでいる。実習第3段階は実習Ⅱと同施設で行う実習Ⅲと、訪問介護実習の組み合わせにより構成し「総括実習」と位置づけている。

参考文献

- 柘崎京子・田中秀明・中野いずみ・ほか（2003）「介護実習における学生の不安（3）—介護実習不安尺度の因子構造と2年間の時系列変化—」共栄学園短期大学研究紀要第19号、97-109頁
- 戸澤由美恵・中野いずみ・柘崎京子・ほか（2001）「介護実習における学生の不安（2）—はじめての介護実習に臨む学生の調査結果—」共栄学園短期大学研究紀要第17号、2001年、127-134頁
- 柘崎京子・弓貞子・中野いずみ・ほか（2001）「介護実習における学生の不安（1）—実習に対する不安内容の整理と質問項目の抽出—」共栄学園短期大学研究紀要第17号、109-126
- 鈴木聖子（2001）「介護福祉職のコミュニケーションスキルに関する検討—自己評価から—」日本介護福祉学会『介護福祉学』第8巻第1号、71-78頁

資料1 実習第1段階のコミュニケーションについての経験を把握するための質問項目

○ 実習前不安のコミュニケーション項目

(略語)

1	利用者や職員に対し、挨拶ができましたか
2	どんな利用者にも自分から話しかけられましたか
3	利用者どどんな話をしたらよいか、話題をみつめることができましたか
4	認知症の人と、うまくコミュニケーションがとれましたか
5	言語障害のある人と、うまくコミュニケーションがとれましたか
6	会話が通じる人と、うまくコミュニケーションがとれましたか
7	利用者が深刻な話をした時、うまく対応できましたか
8	利用者を不快にさせないようなコミュニケーションをとりましたか
9	利用者のプライバシーに配慮したコミュニケーションがとれましたか
10	表情や動作などから得られる非言語情報をコミュニケーションに活かしましたか
11	介助を安全に行うための声かけができましたか
12	その人にあった、その人が望む介助を行うための声かけができましたか
13	利用者の残存能力を生かした介助を行うための声かけができましたか
14	介助を失敗した時、うまく対応できましたか
15	困っているときに、自分から職員に話かけることができましたか
16	職員とコミュニケーションをとって、うまく実習することができましたか

利用者や職員への挨拶
会話が通じる人とのコミュニケーション
困っている時に職員に話かける
プライバシーに配慮
利用者自分から話しかける
非言語情報の活用
不快にさせない
安全への声かけ
職員とのコミュニケーション
話題をみつめる
深刻な話への対応
認知症者とのコミュニケーション
言語障害者とのコミュニケーション
残存能力を生かす声かけ
望む介助への声かけ
介助失敗時の対応

○ 介護職のコミュニケーションスキル

1	利用者の話を聞くときは、利用者が自分の姿全体を見られるような位置にすることが出来ますか
2	相手と話をするときは、適宜相手と視線を合わせる事が出来ますか
3	言葉で返事するだけでなく、利用者の表情の動きに注意して、頷いたり、肩や手に触れるなどしながら、相手の話を聞くことが出来ますか
4	利用者の話を聞くときに話の内容と感情の両方を理解することが出来ますか
5	利用者に話しかけるとき、自分の表情や態度に気をつけて話すことが出来ますか
6	利用者に話すときには、声の大きさ、高さ、明瞭さなどに気をつけて話すことが出来ますか (意識的に身体言語：笑顔、身振り、手振りなど)
7	利用者に話すときには、相手のテンポにあわせて話すことが出来ますか
8	場の緊迫感を和らげるユーモアを取り入れ、周囲を和ませる対応が出来ますか
9	相手を呼ぶときに「○○さん」と利用者の名前を呼んでいますか
10	車椅子で移動介助するときなどに、相手に「これから○○しますよ」などと言ってからすることが出来ますか
11	介助の途中で別の仕事をしなければならなくなったとき、利用者を放っておかないよう配慮することが出来ますか
12	認知症利用者などには、介護者の思いが通じない場合もよくあることを理解し、自分の感情をコントロールすることが出来ますか
13	相手に痛い思いや不愉快な思いをさせてしまったときには、率直に謝ることが出来ますか
14	日常的に利用者と触れ合う際に、ちょっとした言葉かけなどをして相手に関心を示すことが出来ますか
15	相手の自尊心を傷つけるようなことを言わないようにできていますか
16	小さな進歩にいつも気をつけ、進歩があるときには具体的にその進歩をほめ、利用者のプラス面を促進することが出来ますか
17	利用者に対して何か指示するときには、命令口調や威圧的態度を用いず接することができていますか
18	一度に2つ以上の指示や勧めをしないようにできていますか
19	「早く、早く」などと相手をせかせす言葉などを極力使わないことが出来ますか
20	短い会話のなかでも相手の感情の変化を的確にとらえて、対応することが出来ますか
21	利用者に制限や禁止を伝える際、利用者の抵抗感が少なく、納得するような言い方が出来ますか
22	苦痛や不安を始終訴える利用者などに、嫌な顔をしたり面倒がらずに訴えを何度も聞いてあげることが出来ますか
23	認知症利用者や接する場合に、健常老人の判断基準をあてはめないように出来ますか
24	聴覚障害のある利用者に対しては、遠くから大きな声で伝えるのではなく、聞こえる側のそばで、はっきり、ゆっくり話すことが出来ますか
25	視覚障害のある利用者に対しては「○○さんの右側に○があります」と言ったりして、物や人の位置関係がわかるように配慮することが出来ますか

話す位置の配慮
話すときの視線
頷く、肩に触れる
話の内容、感情理解
自分の表情、態度
声の大きさ、高さ
テンポにあう話し方
場を和ませる配慮
利用者を名前です呼ぶ
車椅子介助時の説明
放っておかない配慮
感情コントロール
相手に率直に謝る
相手への関心
自尊心への配慮
プラス面促進関係
命令などしない
1度に1つの指示等
せかせす言葉不使用
感情をとらえた対応
制限、禁止の言い方
面倒がらない対応
認知症利用者への対応
聴覚障害者への対応
視覚障害者への対応

(測定方法) 1:ほとんどできない 2:できないことが多い 3:少しはできる 4:常にできる

資料2 「寮母のコミュニケーションスキル調査項目」(鈴木 2001)

(1) 基本的コミュニケーション/受け手としての技能
1. 利用者の話を聞くときは、利用者が自分の姿全体を見られるような位置にすることができますか 2. 相手と話をするときには、適宜相手と目線を合わせることができますか 3. 言葉で返事するだけでなく、利用者の表情の動きに注意して、頷いたり、肩や手に触れるなどしながら、相手の話を聞くことができますか 4. 利用者の話を聞くときに話の内容と感情の両方を理解することができますか
(2) 基本的コミュニケーション/送り手としての技能
5. 利用者に話しかけるとき、自分の表情や態度に気をつけて話すことができますか 6. 利用者に話すときには、声の大きさ、高さ、明瞭さなどに気をつけて話すことができますか (意識的に身体言語：笑顔、身振り、手振りなど) 7. 利用者に話すときには、相手のテンポにあわせて話すことができますか 8. 場の緊迫感を和らげるユーモアを取り入れ、周囲を和ませる対応ができますか 9. 相手と呼ぶときに「○○さん」と利用者の名前を呼んでいますか
(3) 介護場面での対応技能
10. 車椅子で移動介助するときなどに、相手に「これから○○しますよ」などと言ってからすることができますか 11. 介助の途中で別の仕事をしなければならなくなったとき、利用者を放っておかないよう配慮することができますか 12. 認知症利用者などには、介護者の思いが通じない場合もよくあることを理解し、自分の感情をコントロールすることができますか 13. 相手の痛い思いや不愉快な思いをさせてしまったときには、率直に謝ることができますか
(4) 心理・精神面を援助する際の対応技術
14. 日常的に利用者と触れ合う際に、ちょっとした言葉がけなどをして相手に関心を示すことができますか 15. 忙しいなかでも個々の利用者対話の機会をつくるのが大切だと考えますが、あなたはそれができていますか 16. 相手の言葉や行為の善し悪しを批判するのではなく、その言葉の背景を理解して接することができますか 17. 相手の自尊心を傷つけるようなことを言わないようにできていますか 18. 小さな進歩にいつも気をつけ、進歩があるときには具体的にその進歩をほめ、利用者のプラス面を促進することができますか 19. 利用者のしたことになんか不十分なところがあったとしても、とがめることはせず「よくあることだからあまり心配しないように」などといい、利用者を安心させることができますか 20. 利用者に対して何か指示するときには、命令口調や威圧的態度を用いず接することができますか 21. 利用者に対して指示や忠告をするときには、漠然とした曖昧な言い方ではなく、はっきりとわかりやすい指示や忠告をすることができますか 22. 一度に2つ以上の指示や勧めをしないようにできていますか 23. 「早く、早く」などと相手をせかす言葉などを極力使わないことができますか 24. 短い会話のなかでも相手の感情の変化を的確にとらえて、対応することができますか 25. 利用者本人が危険にさらされているときや他の利用者に迷惑をかけているときに、はっきりと行動の禁止(してはいけないこと)を伝えることができますか 26. 利用者に対して制限や禁止を伝える際、利用者の抵抗感が少なく、納得するような言い方ができますか
(5) 心気症状・不安・うつ状態への対応技能
27. 苦痛や不安を始終訴える利用者などに、嫌な顔をしたり面倒がらずに訴えを何度も聞いてあげることができますか 28. うつ状態の利用者が、「寂しい」「心配でしょうがない」などと繰り返している時には、安易に頑張るなどと激励しないようにしていますか
(6) 認知症利用者等への対応
29. 認知症利用者や接する場合に、健常老人の判断基準をあてはめないようにできますか 30. 不穏状態が見られたとき、静かで精神的に落ち着くような環境づくりをして、利用者が精神的に落ち着くような対応ができていますか 31. 徘徊によって事故や怪我を引き起こさないような対応ができていますか
(7) 聴覚・言語・視力障害の利用者への対応
32. 聴覚障害のある利用者に対しては、遠くから大きな声で伝えるのではなく、聞こえる側の側で、はっきり、ゆっくり話すことができますか 33. 視覚障害のある利用者に対しては「○○さんの右側に○○があります」と言ったりして、物や人の位置関係がわかるように配慮することができますか

出典：鈴木(2001)

※ 項目12、29は、「痴呆老人」を「認知症利用者」に変更。項目12は、「処遇者」を「介護者」に変更。

※ 項目15、16、19、21、25、28、30、31は、本研究の調査項目では使用しなかった。