

Observation Study of Japanese caregiver's Social Skills in Adult Day Service Centers

介護現場での介護士のソーシャルスキルの観察研究



Miyake Sayumi (三宅沙侑美)¹, Tanaka Tomoko (田中共子)²

¹ 1st-Year Student, Graduate School of Humanities and Social sciences, Okayama University

² Professor, Faculty of Humanities and Social Sciences, Okayama University

日本は世界に先駆けて少子高齢化が進んでいるが、高齢化社会の到来に備えねばならないのはアジア諸国も同じ。本稿では高齢者を支える介護士の活動をKJ法により観察し、介護の仕事に不可欠なソーシャルスキルを抽出した。

Abstract

Japan has a super-aging society ahead of the rest of the world, and Japan's long-term care sector is a model case that is at the forefront of the world. The purpose of this study was to find Social Skills (SS) that are useful for caregivers to establish smooth interpersonal relationships with care recipients and to gain insight into how to apply them in a contextualized manner. We conducted a four-hour observational study of three caregivers with at least five years of experience in a nursing home setting. We recorded verbal and quasi-verbal/non-verbal behaviors performed by the caregivers. In addition, we conducted post-interviews with caregivers to elicit their perceptions related to the formation of interpersonal relationships with their care recipients. As a result of analyzing the collected behaviors and cognitions using the KJ method, a total of 875 social skills were extracted, with four categories related to behavior and four categories related to internal aspects. The results showed that each caregiver possesses many social skills, and that the social skills used are influenced by each caregiver's attitudes and feelings toward caregiving. We would like to share the knowledge gained from Japan, which has entered the super-aging society ahead of other Asian countries, with Asian countries where the aging population is expected to accelerate in the future, so that we can utilize this knowledge to examine and devise the ideal care system in Asian countries.

Keywords

social skills, caregiver, observational study, interpersonal relations, care

1. 研究の背景

世界に先立ち超高齢社会を迎えた日本の高齢化率は28.8%であり、高齢者人口は2042年にピークを迎えると見込まれている(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情勢の変化も加わって、介護は家族だけの問題ではなくなり、社会全体で取り組むべき課題となっている。近年アジア諸国でも高齢化が進んでおり、将来的には日本と同様の問題に直面することが予想されることから、日本の介護に関する注目度は高いといえる。日本の介護保険制度は、高齢者の介護を社会全体で支え合う仕組みとして構想された。運用開始から20年が経過した2019年時点では、介護保険サービス利用者(以

下利用者)は668万人となっており、介護士はその利用者への介護の最前線にある。

日本における介護士の職務内容は身体介護、生活援助、医療的ケアなど多岐にわたる。「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」(柘崎、2007)とされ、介護士の仕事は対人援助職であるといえる。対人援助職である介護士のコミュニケーション能力についての研究は多く、介護士の国家資格である介護福祉士の養成校にもコミュニケーションという単元がある(日本介護福祉士養成施設協会、2019)。しかし、机上で得た知識を多忙な介護現場で、しかも多種多様な利用者にとどのように実践していけばよ

いのか、不安を抱く学生もいる。介護の仕事は販売など他のサービス業と比べると、一期一会の関係というより、日常生活が続く中で営まれる関係のため、長期的な人間関係の構築を図ることが重視されよう。介護士が利用者と円滑な対人関係を築くことは、通常の人間関係構築とは異なる面を持っている。しかも、利用者には、心身になんらかの障害があり、コミュニケーションをはかることに支障が生じている者も少なくない。時に自身の考えや感情を抑えて対処することも必要になる、という介護士の職務上の特性から考えると、利用者優先での関係形成の構築になりやすいことが推察される。山田・西田(2007)や深田(2009)は介護士のコミュニケーションについての報告の中で、概念を広げ対人関係形成の認知行動的スキルとしての意味合いを示唆している。もっとも、対人関係について論じる際は対人関係形成については対人関係形成スキルであるソーシャルスキルを軸に論じることが望ましいと言える。ソーシャルスキルは、相川(1996)によると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とされる。介護領域における「ソーシャルスキル」についての先行研究を探ろうと、J-STAGEを使用し「介護」「ソーシャルスキル」が抄録に含まれる文献を検索した。しかし当該データベース上には、日本人介護士のソーシャルスキルに着目した報告は見当たらなかった。本研究におけるソーシャルスキルは、対人援助職である介護士が、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円滑な介護をおこなうために、言語的または非言語的手段で利用者に関わりを持ち、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。

なお本研究では、勤続年数5年以上の経験を持つ介護士をベテラン介護士として位置づけて注目した。これは介護士の離職者に着目した場合に、勤続3年未満の離職者が全体の6割強を占めること(介護労働安定センター、2021)、および介護に関する資格を保有していない介護士の平均勤続年数が5.2年であること(厚生労働省、2019)から設定した。すなわち5年を超えて継続的に介護の仕事に従事している介護士は、介護現場で働き続けるための十分な能

力を備えていると考えられよう。また、介護職の中核的な役割を担う存在として位置づけられている国家資格の介護福祉士は、その受験資格に「3年の勤務経験」が求められる。これらのことから、5年という勤続経験を持つ介護士は、介護の現場で貢献できる能力を十分に備えているとみなせよう。

2. 目的

本研究は、介護の実践現場で働くベテラン介護士のソーシャルスキルについて知見を得ることを目的とする。具体的には介護現場における観察研究を行うことで、言葉のやりとりに加えて声のトーン、身振り、目線、会話の間、位置関係などの情報を収集する。そして、介護士への事後面接調査を通じて、利用者との対人関係形成に関わる認知を抽出し、現場の文脈の中で有効に機能するソーシャルスキルを抽出することを試みる。

3. 方法

観察研究の実施に際しては、実際の介護現場に研究者が赴き、介護士と被介護者とのやりとり場面について、観察対象の行動に参与しない非参与観察の形で、直接的な観察を行った。観察現場は、デイサービスセンターとした。デイサービスセンターを選択した理由は、数ある介護サービスの中で通所サービス利用者が一番多いこと、そして他の施設のサービス利用者と比較すると介護度が低い人が多いことによる。そのため、介護士との会話を通したやりとり場面がより多くみられると予想される。また、センター内での活動が主であるため、比較的観察環境を整えやすいと考えた。観察の記録は行動描写法を基本とし、介護現場でのやりとりを可能な限りありのまま記録した。観察は1名の介護士につき4時間実施した。事後面接は観察研究から1週間から1カ月半後に日程調整のうえ実施された。事後面接調査では、観察された場面とそこでの行動について、その意図や理由を尋ねる質問項目を準備して、一人あたり約1時間から3時間半の半構造化面接を実施した。

分析とソーシャルスキルの抽出には、KJ法を用いた(川喜田、1967)。すなわち、観察記録並びに面接記録から、介護士が使用していたソーシャルスキルと考えられる認知と

行動を抜き出してカード化し、似た概念をまとめたグループを作成しながら内容を表現する表札を付けて概念抽出を行い、抽象化を計っていった。

4. 対象者の選定と倫理的配慮

研究協力者は、縁故法にて募った。具体的には、研究協力の依頼を承諾していただいたデイサービスセンターの責任者、あるいは人事担当者に、勤続年数5年以上で利用者と円滑な対人関係を築いていると考えられる介護士を推薦してもらったうえで、その方々に研究協力を依頼していただいた。そして研究協力への同意が得られた介護士に対して、研究者より連絡をとり、改めて研究の説明と協力依頼をおこなった。研究者から研究内容と倫理的配慮について口頭と文書で説明を行い、研究協力の同意を得た上で同意書に署名を依頼し、書面で承諾を得た。観察研究の開始前には、研究協力者である介護士に向けて、研究概要を再度説明した。観察場所となる施設の責任者には、上記に先立って説明をおこなった。介護士と接する利用者への説明や同意書提出に関しては、集会での説明、利用者や家族への説明、過度な負担を避けての実施など、施設長の判断と指示に従っておこなった。日常業務の中で入浴介助やトイレ介助など利用者のプライバシーに深く関わる業務に関しては、記録は一切取らず観察者も同行しなかった。なお、本研究は岡山大学大学院保健学研究科看護学分野倫理審査委員会の承認（受付番号 T20-05）を受けて実施した。

5. 結果

5.1 調査実施期間

2020年10月1日 ～2021年3月1日

5.2 研究協力者の属性

今回の研究協力者は3名の介護士である。1名はパートタイマーの女性、2名は正社員の男性である。Dさんは単独で、EさんとFさんは2名同時に観察を行った。EさんとFさんは同じデイサービスに勤務しており、送迎業務や会議などでフロア内にいない時間が多いという理由で、同時に依頼された。2名が同時にフロアにいる時間帯は少なく、観察者はどちらかの介護士がフロア内にいる間の業務のみを観察した。

5.3 観察記録 (抜粋)

得られた観察場面は計155場面であった。各介護士の利用者や介護に対する思いが語られた場面の一部を表2～4に示す。これらの表は、場面背景、観察記録、事後面接調査での介護士の語り、本場面で確認された利用者との円滑な対人関係形成に有用と思われる外顯的行動や介護観をソーシャルスキルと見なして記載した。表題の右隣は場面名を記した。また、観察記録欄の丸数字は当該場面の会話番号であり、事後面接調査での介護士の発言欄の丸数字は上記観察記録欄の丸数字と対応するものである。観察記録内の行動や様子など非言語的な内容については()で記した。観察を通して研究者がソーシャルスキルを抽出した箇所については太字で記し、準言語・非言語的ソーシャルスキルについては斜字体で記した。また、事後面接調査での介護士の語りから抽出されたソーシャルスキルについては下線部で記した。さらに、表中のソーシャルスキルの横にKJ法を用いた分析後に分類される大分類名を記した。

表1 研究協力者のプロフィールシート

仮称	年齢	性別	勤続年数	保有資格	所属施設
Dさん	41~50才	女	7年	介護福祉士	X デイサービスセンター
Eさん	31~40才	男	11年	介護福祉士	Y デイサービスセンター
Fさん	51~60才	男	15年	介護福祉士	Y デイサービスセンター

表2 観察場面と語りの記録例1-Dさんが利用者に上着を脱ぐように促す場面

<p>場面背景：フロアにて介護士がテーブル席にいる利用者に近づいていき、利用者に対して着ている上着を脱ぐように声をかけている場面。利用者は寒がりの人であった。</p> <p>太字：観察で認められた言語的ソーシャルスキル。太字斜字：観察で認められた非言語・準言語的ソーシャルスキル。下線部：後日面接の語りの中で認められたソーシャルスキル。</p>
<p><観察記録></p> <p>①介護士(利用者の左側に膝立ち位となる)</p> <p>②介護士「(利用者の服を少し引っ張る) 上着をそろそろ脱いどきませんか？」</p> <p>③利用者「私、寒がりやけんな～」</p> <p>④介護士「あ～寒がりなんやね～そしたら体操して、運動して暖かくなったら、脱ぎましようかね～？」</p> <p>⑤利用者「私は寒がりやけん～」</p> <p>⑥介護士「うん～(頷く) 着とく？今日は～」</p> <p>⑦利用者「はあ～い。すいません(少し頭を下げる)」</p> <p>⑧介護士「わかりました(笑顔で頷く)」</p> <p>⑨介護士「これ飲んで温まっといってくださいね～(湯飲みを利用者へ近づける)」</p> <p>⑩利用者「あ～ありがとう～」</p>
<p><事後面接調査での介護士の語り></p> <p>②④⑥⑨う～ん。無理やり脱がしても・・・あの～なんだろう。利用者さんの機嫌が悪くなっちゃうし。寒がりの方って・・・本当に寒いと脱ぎたくないだろうから。機嫌が悪くなるのは私としては嫌なので。やっぱり、あの～気持ち良く施設で過ごして欲しいので。無理強いせず、まあ～本人さんに納得してもらって、納得してもらってから脱いでもらったほうがいいかなって・・・っていうことで、まあなるべく体を温めておいたら・・・温めたら脱ぎやすくなるかなって。ハハハ。っていうことで「運動しましょうか？」とか「これ飲んでくださいね？」とかそういう感じで促しているんだと思います。(中略) 前だから多分・・・多分、体操したら温まる。体が熱くなってくるので、まあ体操する前に脱いでもらおうっていう・・・脱いでもらおうかなっていうのを声かけたのが一つ。着たままだと動きにくいので、体操が利用者さんがしづらくなって思いますし。結構、部屋の中で暖房がきいて暖かしているので。まあ、そのあたりも考えて、汗をかいて風邪ひいてもいいし。そういうのもあるので・・・</p>
<p><ソーシャルスキル(行動面)></p> <p>①利用者に話しかける時は視線を合わせる(「接遇」スキル)</p> <p>②利用者のこれからの活動内容を考慮した提案をする(「接遇」スキル)</p> <p>④利用者が提案に否定的な時は利用者の発言を繰り返し肯定する(「トラブル対応」スキル)</p> <p>利用者が提案を受け入れない時はその場は引いて大替案を出す(「トラブル対応」スキル)</p> <p>⑥利用者が提案の代替案にも応じない時は利用者の意見を尊重する(「トラブル対応」スキル)</p> <p>⑧提案を拒否された時は素直に承諾する(「トラブル対応」スキル)</p> <p>提案を拒否された時も笑顔で対応する(「トラブル対応」スキル)</p> <p>⑨寒そうな利用者には温かいお茶を勧める(「気遣い」スキル)</p> <p>お茶を勧める時は湯飲みを利用者の飲みやすい位置・中身がみえやすい位置に近づける(「気遣い」スキル)</p>
<p><ソーシャルスキル(認知面)></p> <p>④利用者の機嫌が悪くなると嫌な気持ちになる(「介護への思い」スキル)</p> <p>利用者に気持ちよく施設で過ごしてもらいたい(「介護への思い」スキル)</p> <p>利用者に納得してもらってから行動してもらいたい(「介護方針」スキル)</p> <p>利用者に元気で過ごしてもらいたい(「介護への思い」スキル)</p>

表3 観察場面と語りの記録例2-Eさんが利用者の椅子の位置を調節する場面

<p>場面背景：フロア内を歩いていた介護士がテーブル席にいる利用者へ近づいていく。そして、利用者の椅子の位置を前へずらして机に近づけている場面。</p> <p>太字：観察で認められた言語的ソーシャルスキル。太字斜字：観察で認められた非言語・準言語的ソーシャルスキル。下線部：後日面接の語りの中で認められたソーシャルスキル。</p>
<p><観察記録></p> <p>①介護士(フロアで椅子を座っている利用者へ近づいていく)</p> <p>②介護士(利用者の両肩に後ろから自分の両手をおいて右側から利用者の顔をのぞきこむ。微笑む)(後略)</p>
<p><事後面接調査での介護士の語り></p> <p>②これも・・・まあ、ケースバイケースだと思います。話すときにずっとっていうわけでもないし。多分、その方がどういう方だったとか。(中略) まあ～そういう方には、ちょっと動かすよ～とかゆって、そういう風に言ったんだと思います。(イ： どういう関係性の人にはあまり触らないですか？例えばボディタッチを使わない・・・) むしろ、まあ・・・そういったものを嫌う方とか・・・そういう方かな？(中略) ま、そういう利用者さんと関わるときにやっぱり注意するのが、この方にはこういう風な接し方、仲いいんだって言うのが。ある程度パターン化されていくので。自分の中でそれがされているんです。で、まあ賑やかに行った方がいいと・・・そういう方もおれば、(中略) ちょっとある程度距離を取った方がいいと言うか・・・(中略) そういふうにやったほうがいいよね？っていう方もおられたりするの。そういうので、自分は使い分けしている(中略)(イ： それは積み重ねですか？利用者さんと初めて会った時から・・・) ま～初めはよういかなんですけどね～やっぱり積み重ねだと思います。ある程度関係性ができていく方について。まあ、それが良いか悪いかは置いて。ハハハ。ちょっとそういうふうな感じですね。(イ： 関係性がこの人はできてるなあ～この人はまだできてないって言うのはどういうところで、判断されますか？) う～ん。どういったところ・・・ま～日常、接している時に(中略) 肩をツツツンってしてくるおばあちゃんとか・・・そういう人がおったりとかで・・・まあ、そういう方は結構、自分に心を開いてくれているかな？って。「あんたちょっと聞いてよ～」とかゆってきたり 普通に何も用事がない時に呼んできいたりとか。中にはまあちょっとよそよそしいというか・・・というあれですけど・・・あの「あ～いいです。いいです。」みたいな感じの方もおられたりするの。やっぱり向こうがある程度さしひきしている距離感をそういうところが一つベースとしてあって。この方にはこういう感じの方がいいんだあって。あんまりくぐりくぐりいきすぎると・・・ちょっとそれは鬱陶しがられたりもするので。そんな感じですね。</p>

<p><ソーシャルスキル（行動面）></p> <p>①利用者の座っている位置が悪そうな時は利用者に近づいていく（「接遇」スキル）</p> <p>②テーブル席に座っている利用者に話かける時は自分の両手を利用者の両肩におく（「接遇」スキル）</p> <p>テーブル席に座っている利用者に話しかける時は笑顔で利用者の顔をのぞきこむ（「接遇」スキル）</p> <p>初対面の利用者には距離感をもって接する（「接遇」スキル）</p> <p><ソーシャルスキル（認知面）></p> <p>②利用者との関わり方はケースバイケース（「介護方針」スキル）</p> <p>利用者の特性や利用者との関係性を考慮して関わり方を変える（「介護方針」スキル）</p> <p>利用者の前では介護士としての自分のキャラ付けをしている（「利用者の理解」スキル）</p> <p>利用者によって関わり方を変えてその関わり方をパターン化する（「介護方針」スキル）</p> <p>距離間がある関わり方を好む利用者には距離感のある関わり方をする（「介護方針」スキル）</p> <p>利用者との関わりを積み重ねて関係性を作っていく（「信念」スキル）</p> <p>日常の中で利用者から何気ない声かけや冗談をいってくるといった関わり方があれば自分に心を開いてくれていると感じる（「利用者の理解」スキル）</p> <p>利用者が自分に求めている距離感をくみ取り関わり方のペースにする（「介護方針」スキル）</p>

表4 観察場面と語りの記録例3－Fさんが利用者の移動に付き添う場面

<p>場面背景：外出するためにフロアから玄関へ移動する利用者介護士が付き添っている場面。利用者は、杖を使用して歩いていた。太字：観察で認められた言語的ソーシャルスキル。太字斜字：観察で認められた非言語・準言語的ソーシャルスキル。下線部：後日面接の語りの中で認められたソーシャルスキル。</p>
<p><観察記録></p> <p>①介護士（利用者の右側に立って歩いている。2人の距離は近い。介護士の左上肢は利用者の背中上部あたりにあり、左手の平は利用者の左肩後面のあたりにある。背中には触れていない。）</p> <p>②介護士「外寒いですよ～」</p> <p>③利用者「寒そうやな～（右に杖を持ち一人で歩いている）」</p> <p>④介護士「お願いしま～す（玄関先で他介護士が現れ、利用者の付き添いを替わる）」</p> <p>⑤介護士（利用者が車に乗った車が出発するのを見送っている）</p> <p>⑥介護士（車が見えなくなつてからフロア内へ入る）</p>
<p><事後面接調査での介護士の語り></p> <p>①（前略）「誘導してますよ」っていう感じなかなか～まあ、何かあったらすぐに、すぐに介助できるような。まあ、そういう感じだと思いますけど。（後略）（面接者：（前略）利用者さんによっては一緒に歩く時にこういう風に手を・・・体にふれない場合もあったりとか、そえない場合もありますか？）ありますね～（面接者：それはどんな人ですか？）まあ、明らかに歩行がしっかりしている方とか。危なげなくもう一人でいける人ですかね。（中略）まあ、中にはそういうの。中にはそういう姿勢が・・・その人、その人のプライドとか。そういうのを傷つけたりしないかとか・・・そういうことですかね。</p> <p>⑤⑥（面接者：Fさんはその車が出発するまで、車が見えなくなるまで見送りをされてたんですけど。それはどうしてですか？）まあ～やっぱり、あのデイを利用していただいてありがとうございますっていう。そういう気持ちとちゃんとあなたのことを見ますよと言うんですかね？あなたという人に関わらせて頂いてますよ～っていう。そういうことからしたんだと思います。</p>
<p><ソーシャルスキル（行動面）></p> <p>①利用者の歩行に付き添う時はすぐ傍に立つ（「トラブル対応」スキル）</p> <p>利用者の歩行に付き添う時は自分の利用者に近い側の手を利用者に触れないように利用者の背中全体をおおうように置いておく（「トラブル対応」スキル）</p> <p>利用者は歩行中になにかあるかもしれない（「トラブル対応」スキル）</p> <p>⑤⑥利用者を見送る時は姿が見えなくなるまで見送る（「接遇」スキル）</p> <p><ソーシャルスキル（認知面）></p> <p>①自分の介助で利用者のプライドを傷つけてしまうかもしれない（「利用者の理解」スキル）</p> <p>⑤⑥利用者がデイを利用してくれたことに対する感謝の気持ち（「介護への思い」スキル）</p> <p>利用者一人ひとりと関わりを持っていることを利用者に伝えたい（「介護への思い」スキル）</p>

5.4 KJ法を用いたソーシャルスキルの分析

5.4.1 ソーシャルスキルの分類

155個の全観察場面について、上記と同様にソーシャルスキルを抽出したうえで、その分類を試みた。外顕的行動には、介護士が行う準言語的な行動を含めた言葉のやりとりと、非言語的な行動として身振り、目線、会話の間、位置関係などの情報が含まれる。認知的要素としては、介護士への後日面接で上記場面の説明を得た際の語りから、利用者との対人関係形成に関わる認知が含まれる。これらをカード化したところ、ソーシャルスキルのカードは合計

875枚得られた。KJ法を用いて分類したところ、2つの大分類と、各4つの中分類が見出された（表5）。大分類の「振る舞い」は、中分類の接遇、会話の要領、トラブル対応、気遣いを含み、大分類の「内面」には介護方針、信念、利用者の理解、介護への思いが含まれる。

5.4.2 3名の介護士のソーシャルスキル

3名の介護士に見られるソーシャルスキルを順に検討していく。表6は各介護士が用いたソーシャルスキルの内訳である。

表5 3名の介護士に見られたソーシャルスキルの大分類と中分類

大分類	中分類（個別のソーシャルスキル数（重複を除く））	中分類の内容
振る舞い	接遇（108）	利用者 と接する際の丁寧な立ち居振る舞い
	会話の要領（115）	利用者 と接する際の会話における受け答えや話題など
	トラブル対応（55）	トラブル時の対応方法やトラブル発生の抑制方法
	気遣い（55）	利用者 に対する配慮など
内面	介護方針（27）	介護士が持つ介護方針。ソーシャルスキル行使の背景にある、自身や外的環境のルール。
	信念（23）	介護に関する信念。ソーシャルスキル行使の元となる理想の介護や介護士像。
	利用者の理解（51）	介護士が持つ利用者像や周辺知識。ソーシャルスキル行使に結びついた過去の経験。
	介護への思い（39）	介護士が利用者 と接する際に抱く思い。ソーシャルスキル行使に伴う感情。

表6 3名の介護士が用いたソーシャルスキルの種類

	振る舞い				内面				合計
	接遇	会話の要領	トラブル対応	気遣い	介護方針	信念	利用者の理解	介護への思い	
Dさん	58 (24.6%)	64 (27.1%)	25 (10.6%)	30 (12.7%)	12 (5.1%)	1 (0.4%)	18 (7.6%)	28 (11.9%)	236 (100%)
Eさん	36 (24.7%)	35 (24.0%)	18 (12.3%)	14 (9.6%)	8 (5.5%)	16 (11.0%)	16 (11.0%)	3 (2.1%)	146 (100%)
Fさん	14 (15.4%)	16 (17.6%)	12 (13.2%)	11 (12.1%)	7 (7.7%)	6 (6.6%)	17 (18.7%)	8 (8.8%)	96 (100%)
全体	108 (22.8%)	115 (24.3%)	55 (11.6%)	55 (11.6%)	27 (5.7%)	23 (4.9%)	51 (10.8%)	39 (8.2%)	473 (100%)

注 数字は重なりを省いたスキルの数、カッコ内は%

Dさんは観察時間中の多くをフロアで過ごしていたことから、比較的多くのスキル行使場面が得られた。観察記録から得られた利用者とのやりとり場面は103場面あり、そのソーシャルスキルのカードは518枚にのぼった。重なりを省くと236個（全体の45.6%）のソーシャルスキルに整理された。次に、観察時間中のEさんは個室での利用者対応や利用者の送迎業務、そして施設外での会議への参加があったため、フロア内で利用者 と接する場面は合計すると1時間半程度であった。Eさんの観察記録から得られた、利用者とのやりとり場面は33場面となった。観察記録と面接記録から得られたソーシャルスキルのカードは232枚で、重なりを省いて整理されたソーシャルスキルは146個（全体の62.9%）であった。Fさんは、観察時間中に利用者の送迎や入浴介助があったため、フロア内での利用者 と接する場面は合計1時間半程度であった。Fさんの観察記録から得られた、利用者とのやりとり場面は19場面、観察記録と面接記録から得たソーシャルスキルのカードは

125枚であった。重なりを省き、ソーシャルスキル91個（全体の72.8%）を得た。3人の特徴を見ていくと、Dさんは「介護への思い」、Eさんは「信念」「利用者の理解」、Fさんは「利用者の理解」の割合がより目立つ。この点では、Dさんはソーシャルスキルと介護に向けた感情との結びつきがうかがえる。後日面接での語りでは、Dさんが把握している利用者の性格などが語られ、介護を行う際に感じるうれしさや楽しさあるいは申し訳なさが、種々のソーシャルスキルの行使に繋がっている様子が見られた。Eさんは、信念や知識とスキルの行使との結びつきがより感じられる。これはEさんによる「介護士としてのキャラを被って介護をする」、「利用者によってキャラを演じ分ける」との語りから解釈できる。利用者をひとくりにせず、相手の状態に合わせた対応を心がける介護の姿勢が、多様なスキルに反映されているといえよう。Fさんは、内面に関するソーシャルスキルの種類として、「利用者の理解」に分類されるものがより目立つ。これは過去の経験や記憶から成るため、

3名の中で最も経験年数が長いことがその多様性に反映されたのかもしれない。

6. 総合考察

本研究により、介護現場の実践に即したソーシャルスキルについて知見が得られた。介護士が利用者に対し実施していた、行動面でのソーシャルスキルは「接遇」「会話の要領」「トラブル対応」「気遣い」に分類された。これらのソーシャルスキルを支えていた認知は、「介護方針」「信念」「利用者の理解」「介護への思い」であった。介護士の語りからは、スキル行使が介護士の経験からくる知識や感情などの心理的要素と結びついていたことが示唆された。例えばDさんは事後面接にて「相手がこう…楽しそうとか。あの～うれしそうに話してくれるとそういう風に話をしてくれたら、もう同じような感じになっちゃうんですね。もう相手と同じように受け取っちゃうので」と感情面や利用者への共感について語っていた。また、挨拶についての語りでは「『今日も来てくれてありがとう』っていうか。(中略)私たちは利用者あっての私たちなので。」と述べており、利用者に対する気持ちから自然にソーシャルスキルを行使している様子うかがえた。また、表7にその一部を記載したが、抽出された3名の重なりを省いたソーシャルスキル473個は、後進の介護士からみれば貴重な具体的技能のリストとして読めるだろう。勤務歴7から15年の3人の熟練介護士がどのような対人技能という道具を使い、それらをどのように運用していたのか、観察からはその文脈がわ

かる。そして語りからはその背景がわかる。このような情報が整理されて、参照可能な情報として提供されたなら、単なる経験論を超えて具体的な教材として介護現場の指導に活かす道が開けていくだろう。今回は論文としての紙幅の制約の中で、観察・面接事例としてディテールの一部を紹介できたが、この先は本研究の知見を教材化していくことが望まれる。今回の成果を使えば、ソーシャルスキル学習の手法を組み込み、明らかになった分類を課題場面に変換して、ロールプレイ方式で学習していくことが可能である(山本・田中・兵藤・畠中, 2018)。本稿はその端緒を開く開拓的な研究として報告した。後続研究の中でさらなる情報発信を進めていきたい。

本研究は、対人関係を理由に退職する介護士の減少や、利用者の満足度向上などへの応用が期待できる。介護人材は高齢社会の基盤を支える大事な職業人である。成果を介護業界の好転につなげていくことができれば、すでに高齢社会となった日本に限らず、今後高齢社会を迎えていくであろうアジア諸国にとっても示唆的であろう。社会文化的文脈を読み解きながら、それぞれの地域で、学習可能な対人的技能としてのソーシャルスキルを見出す研究が発展していけば、アジアの介護により希望を与えるだろう。本稿がその研究を開始する具体的な契機となることを願っている。

本研究の限界として、観察は限られた介護士に対して、限られた施設、限られた時間の中で実施されたものであること、後日面接の時間は限られており、行動全てについて

表7 中分類と小分類例ならびにソーシャルスキル例

中分類	小分類	ソーシャルスキル例
接遇 (108)	目線を合わせる、他 20 種	【E-1-①】利用者とは話をする時は目線を合わせる
会話の要領 (115)	声かけ、他 18 種	【D-11-①】利用者の視線を感じた時は利用者に声をかける
トラブル対応 (55)	トラブルの芽を摘む、他 6 例	【F-9-①】違う場所からフロアへ戻って来た時はフロア内を見渡す
気遣い (55)	気配り、他 4 種	【D-73-①】利用者のコップに中身が残っている時は飲みやすい位置にコップを近づける
介護方針 (27)	介護方針、他 3 種	【F-12-②】利用者が自分でできることまで過剰に介護しない
信念 (23)	信条・信念(1 種のみ)	【E-1-③】介護士は利用者の得意不得意を把握しておかなければいけない
利用者の理解 (51)	利用者像、他 2 種	【F-4-①】利用者それぞれに行きやすいトイレがある
介護への思い (39)	利用者への思い、1 種	【D-26-⑤】利用者と一緒に笑って、楽しみたい

語り尽くせてはいないことが挙げられる。ソーシャルスキル行使についてより深く検討し、介護士の心理的側面がソーシャルスキルの行使に与える影響についてより知見を広げていくには、他の介護士や他の施設でのさらなる調査によって、一般性を検討していくことが望まれる。

謝辞

本研究の趣旨を理解し快く協力して下さった、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。

引用文献

- 相川充 (1996). 「第1章 社会的スキルという概念」『社会的スキルと対人関係—自己表現を援助する』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.
- 深田耕一郎 (2009). 「介護というコミュニケーション—関係の非対称性をめぐって—」『福祉社会学研究』6、82-102.
- 古川和稔 (2010). 「介護福祉士の早期離職に関する質的研究」『自立支援介護学』、3 (2)、78-85.
- 終崎京子 (2007). 「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、69-87
- 介護福祉士養成講座編集委員会編 (2019). 『最新 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
- 介護労働安定センター (2021). 「令和2年度 介護労働実態調査」
- 川喜田二郎 (1967). 『発想法—創造性開発のために—』中公新書.
- 北村文恵・井上和臣 (2001). 「介護福祉士養成教育におけるコミュニケーション技能訓練」『介護福祉学』、8 (1)、116-123.
- 厚生労働省 (2019). 「介護保険事業状況報告 (全国計)」令和元年度 介護保険事業状況報告 (年報)
- 内閣府 (2021). 「令和2年度 高齢化の状況及び高齢社会対策の実施状況 第1章 高齢化の状況」令和3年版高齢社会白書 (全体版)
- 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」

佐藤ゆかり・澁谷久美・中嶋和夫・香川幸次郎 (2003). 「介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討」『社会福祉学』、44 (1)、67-78.

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.

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.

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.