

介護士の施設利用者に対する対人関係技術の実態調査

田中 かおり 曾出 利恵 田中 正俊 山中 桂 掛上 美保 田中 京子

高山赤十字介護老人保健施設はなさと

抄 録：当施設は、平成9年10月20日に開設され、14年が経過した。その間介護を取り巻く環境は変化し、平成19年には介護福祉士制度が改正され、業務の内容が従来の「入浴、排泄、食事、その他の介護」から「心身の状況に応じた介護」に改められた。また介護福祉士として高い倫理観を持って職務を遂行し、福祉サービス関係者等との連携を図るなど、自己研鑽し知識・技能の向上に努めることが追加された。そのため更なる専門的知識・技術の習得に努め、個別性のある関わりをしていくためには、対人関係技術の向上を図る必要がある。そこで介護士の施設利用者に対する対人関係技術の実態調査を行ったところ、共感とかかわり行動が不足しており、安全保証に対する意識が高いことがわかったので、ここに報告する。

索引用語：介護士、対人関係技術、介護老人保健施設

I はじめに

平成19年に介護福祉士制度が改正され、介護士の業務内容が従来の「入浴、排泄、食事、その他の介護」から「心身の状況に応じた介護」に改められた。これにより介護士自身が専門職としての意識を高めようと自覚すると共に、周囲からも責任とより質の高い介護サービスの提供が求められている。

介護の質の向上を考えた時、利用者と良好な人間関係を築き、利用者本位の介護を提供するためには、対人関係技術が最も重要な技術と考える。今回鈴木ら¹⁾の対人関係の技能についての調査項目を引用して、当施設の介護士の対人関係技術の実態調査を行ったのでここに報告する。

II 用語の定義

介護士：当施設で働く介護福祉士、ホームヘルパー2級有資格者

対人関係技術：鈴木ら¹⁾の研究に基づき、共感・かかわり行動・対人尊重・安全保証の4つのカテゴリーに分類する

III 目的

介護士の対人関係技術の実態を把握し、不足し

ている点を見出す。

IV 方法

1. 対象：当施設に勤務する20代～60代の介護士30名（女性27名・男性3名）介護福祉士は27名。
2. データ収集期間：2011年10月1日～10日
3. 調査方法
 - 1) 鈴木ら¹⁾による対人関係の技能についての調査項目33項目に高山赤十字病院介護福祉士新人チェックリストより9項目を加え、合計42項目のアンケート用紙を作成する。
 - 2) 配布回収法の自記式である質問紙によるアンケート調査を行う。内容は（1）共感について11項目、（2）かかわり行動について10項目、（3）対人尊重について15項目、（4）安全保証について6項目の42項目についてであり、「ほとんどできない」・「できないことが多い」・「少しはできる」・「常にできる」の4段階選択肢に回答を求めた。各項目に対する回答数で統計処理を行った。
 - 3) データの分析方法

統計的検定にはエクセル統計により分散分析法を用い、有意水準を $p < 5\%$ （*）とした。

表 1 対人関係技術アンケート結果

| 表1 対人関係技術アンケート結果 | | | |
|------------------|--|-----|----------|
| 1) 共感 | | | |
| 項目番号 | 質問事項 | 回答群 | 平均値と標準偏差 |
| ① | 相手の言葉や行為のよ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る | | |
| ② | 忙しい中でも相手の利用者と対話の機会を作ることが大切だと考えますが、あなたはそれができている | | |
| ③ | 不穏状態が見られた時、静かで精神的に落ち着くような環境作りをして、利用者が精神的に落ち着くような対応ができる | | |
| ④ | 短い会話の中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る | | |
| ⑤ | 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、納得するよう言い方ができる | | |
| ⑥ | 利用者に指示や忠告をするときには、遠慮として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ができる | | |
| ⑦ | 日常的に利用者と触れ合っている際、ちょっとした言葉かけなどを通して相手に関心を示すことができる | | |
| ⑧ | 小さな進歩についても褒め、進歩がある時には具体的にその進歩をほめる。利用者のプラス面を促進することができる | | |
| ⑨ | うつ状態の利用者が「寂しい」「心配でしょうがない」と繰り返している時には、安易に頑張らなくていいと励まさないようにできる | | |
| ⑩ | 苦慮や不安を最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る | | |
| ⑪ | 常に利用者に関心を向け、理解しようとする事ができる | | |
| 2) かかわり行動 | | | |
| 項目番号 | 質問事項 | 回答群 | 平均値と標準偏差 |
| ① | 利用者に話しかける時、自分の表情や態度に気をつけて話すことができる | | |
| ② | 相手と話をするときは、適宜相手と視線を合わせることができる | | |
| ③ | 利用者の話を聞く時は、利用者が自分の安全体を見られるような位置にいることができる | | |
| ④ | 言葉で返事をするだけでなく、利用者の表情の動きなどに注意して、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る | | |
| ⑤ | 利用者に話すときは、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る(意識的に身体言語:笑顔、身振り、手振りなど) | | |
| ⑥ | 利用者に話すときには、相手のテンションに合わせて話すことができる | | |
| ⑦ | 場の緊張感を和らげることができ、ユーモアを取り入れ、周囲を和ませる対応ができる | | |
| ⑧ | 利用者の話を聞く時に話の内容と感情の両方を理解することができる | | |
| ⑨ | 介助の途中で別の仕事をしなければならなくなった時、利用者を放っておかないよう配慮することができる | | |
| ⑩ | 利用者・家族の訴えに対し、真摯に耳を傾けて聞くことができる | | |
| 3) 対人尊重 | | | |
| 項目番号 | 質問事項 | 回答群 | 平均値と標準偏差 |
| ① | 利用者に対して何か指示する時には、命令口調や威圧的な態度を用いず接することができる | | |
| ② | 相手の自尊心を傷つけないように接することができる | | |
| ③ | 相手に痛い思いや不愉快な思いをさせた時には、素直に謝ることができる | | |
| ④ | 利用者のしたことについて不十分などがあったとしても、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」と言い、利用者を安心させることができる | | |
| ⑤ | 車イスで移動介助する時などに、相手に「これから○○しますよ」等と言ってから行うことができる | | |
| ⑥ | 一度に二つ以上の指示や勧めをしないようにできる | | |
| ⑦ | 早く、早くなどと相手をせかす言葉など極力使わないことができる | | |
| ⑧ | 認知症利用者などには介護者側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る | | |
| ⑨ | 相手を呼ぶ時に「○○さん」と利用者の名前を呼ぶことができる | | |
| ⑩ | 利用者を一人として尊重し、受容的・共感的態度で接することができる | | |
| ⑪ | 利用者家族が納得できる説明を行い、同意を得ることができる | | |
| ⑫ | 利用者・家族の意向を把握し、援助を考案することができる | | |
| ⑬ | 利用者の人権を尊重し、業務上の秘密を守ることができる | | |
| ⑭ | プライバシーを保護し、看護・介護情報や記録物を取り扱うことができる | | |
| ⑮ | 介護は利用者中心のサービスであることを認識し、利用者・家族に接することができる | | |
| 4) 安全保証 | | | |
| 項目番号 | 質問事項 | 回答群 | 平均値と標準偏差 |
| ① | 聴覚障害のある利用者に対しては、速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、ゆっくりはなすことができる | | |
| ② | 視覚障害のある利用者については「○○さんの右側に○○があります」と言うなど、物や人の位置関係がわかるように配慮することができる | | |
| ③ | 利用者本人が危険にさらされている時や他の利用者に迷惑をかけている時に、はっきりと行動の制限や禁止(してはいけないこと)を伝えることができる | | |
| ④ | 徘徊によって事故やケガを引き起こさないような対応ができる | | |
| ⑤ | 認知症利用者や接する場合に、健康老人の判断基準をあてはめないようにできる | | |
| ⑥ | ナースコールがあれば、速やかに訪室できる | | |

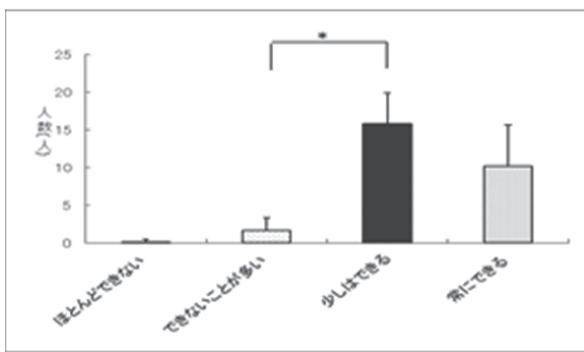


図 1 共感の平均値と標準偏差

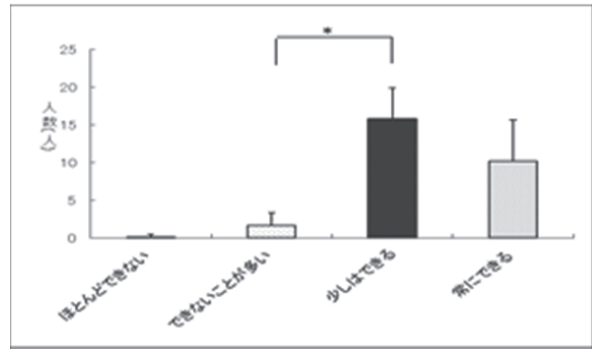


図 3 対人尊重の平均値と標準偏差

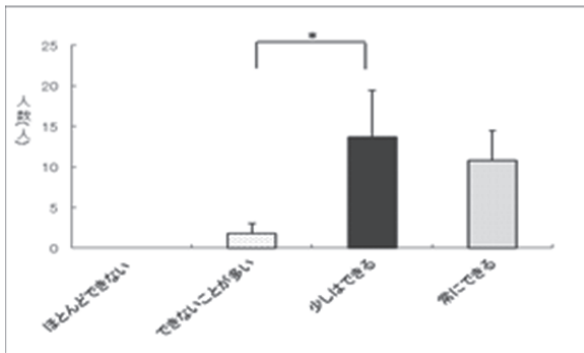


図 2 かかわり行動の平均値と標準偏差

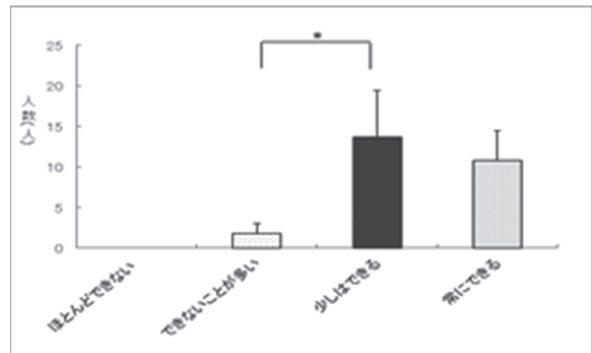


図 4 安全保証の平均値と標準偏差

4. 倫理的配慮

アンケートは無記名・任意とし、調査にあたり目的・方法の説明をする。結果は本研究以外では使用しないことを伝え、承諾を得た。

V 結果

アンケートは30名中28名回収し、回収率は93%であった。(表1)

1. 共感について

11項目において、「ほとんどできない」が1.6%、「できないことが多い」が18.3%、「少しはできる」が68.8%、「常にできる」が11.1%であった。

「ほとんどできない」の平均値は0.45で標準偏差(以下SDとする)0.52。「できないことが多い」の平均値は5.09でSD2.11。「少しはできる」の平均値は19.09でSD2.16。「常にできる」の平均値は3.09でSD2.38であった。(図1)

「ほとんどできない」と「できないことが多い」に回答した人数が多かった項目は②・⑤・⑩であった。「少しはできる」と「常にできる」に回答した人数の多い項目は⑦・⑨であった。

2. かかわり行動について

10項目において、「ほとんどできない」が0.7%、「できないことが多い」が17.5%、「少しはできる」が60.5%、「常にできる」が21.1%であった。

「ほとんどできない」の平均値は0.2でSD0.42。「できないことが多い」の平均値は4.9でSD2.51。「少しはできる」の平均値は16.9でSD1.52。「常にできる」の平均値は5.9でSD2.60であった。(図2)

「ほとんどできない」と「できないことが多い」に回答した人数が多かった項目は③・⑦・⑧・⑨であった。「少しはできる」と「常にできる」に回答した人数の多い項目は①・②・⑤であった。

3. 対人尊重について

15項目において、「ほとんどできない」が0.4%、「できないことが多い」が5.7%、「少しはできる」が56.9%、「常にできる」が36.7%であった。

「ほとんどできない」の平均値は0.13でSD0.35。「できないことが多い」の平均値は4.9でSD2.51。「少しはできる」の平均値は15.8でSD4.05。「常にできる」の平均値は10.2でSD5.41であった。(図3)

「ほとんどできない」と「できないことが多い」に回答した人数が多かった項目は⑧・⑪・⑫であった。「少しはできる」と「常にできる」に回答した人数の多い項目は⑬・⑭・⑮であった。

4. 安全保証について

6項目において、「ほとんどできない」が0%、「できないことが多い」が6.5%、「少しはできる」が54.7%、「常にできる」が38.6%であった。

「できないことが多い」の平均値は1.83でSD1.16。「少しはできる」の平均値は13.66でSD5.75。「常にできる」の平均値は10.83でSD3.65であった。(図4)

「ほとんどできない」に回答した人はいなかった。「少しはできる」と「常にできる」に回答した人数の多い項目は⑥であった。

VI 考察

4つのカテゴリー別に「できていない事」を中心に考察する。

まず共感についてであるが、鈴木ら¹⁾は共感とは「利用者の感情に配慮した項目」「共感的アプローチが信頼を深めるためのコミュニケーションとして最も大切であり、それなくしては援助関係は成立しないと、介護者の感受性を開発し高めることが重要である」と述べている。

「できないことが多い」という回答が多かった項目の理由を考えると、「②忙しい中でも個々の利用者との対話の機会を作ることが大切だと考えますが、あなたはそれができている」と「⑩苦痛や不安を終始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る」に対しては、これまでの介護活動が機能別で業務中心であり、時間内に業務を終えることを重要視してきたためではないかと考える。「⑤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、納得できるような言い方ができる」に対する「できない」とは、利用者の立場に立つ事なく、

禁止や制限を押し付けている姿と考えるが、これは安全面を最優先とするばかりに、利用者の今までの生活習慣や利用者自身の希望などの情報収集が不足していたためではないかと考える。

反対に「少しはできる」と「常にできる」という回答が多かった「⑦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できる」に対しては、日々の介護の中での声かけを心がけている姿勢がうかがわれ、信頼関係を深めようと努力していると考ええる。「⑨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できる」に対しては、うつ状態の方への対応の仕方を把握していると同時に、利用者の状況を共有できていると考える。

次にかかわり行動について述べる。鈴木ら¹⁾は、かかわり行動とは「介護者の行動の形式的特徴」「介護者自身の介護行動における様式(やり方)をとらえることができる」と述べている。「できないことが多い」という回答が多かった「③利用者の話を聞く時は、利用者が自分の姿全体を見られるような位置にいることができる」と「⑨介助の途中で別の仕事をしなければならなくなった時、利用者を放っておかないよう配慮することができる」は、業務を優先してしまい、何かをしながら話を聞いたり、すぐに対応できない時の声かけが足りないためではないかと考える。利用者の心情を察し、利用者の立場に立って考えることが求められる。「⑦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る」に対しては、日常の忙しさや業務に追われる中では、ユーモアで周囲を和ませることが困難な場合も多いと言える。しかし介護施設での生活は、利用者にとって慣れ親しんだ家庭から離れ、社会生活を営む場であり、緊張感や不安感を抱えていると考える。利用者の緊張や不安を思いやり、笑顔で明るい対応をすることが利用者の緊張を和らげることにつながるかと考える。「⑧利用者の話を聞く時に話の内容と感情の両方を理解することができる」に対しては、利用者の言葉だけでなく表情や声の質からも感情を読み取ることが必要であるが、1対1で利用者とうっくり向き合って話す

機会が少ないと考える。少なくとも利用者の感情に変化があると感じた時は、利用者とうっくり向き合う時間を確保する必要があると考える。

次に対人尊重とは、鈴木ら¹⁾は「利用者の尊厳に対する配慮」と述べている。「できないことが多い」という回答が多かった「⑧認知症利用者などには介護者側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る」に対しては、認知症利用者を十分に理解できず、どのように対応したらよいのかわからないためではないかと考える。利用者を尊重し、利用者にはそれぞれの人生観や価値観があることを受け入れ、相手を受容し共感できる自分を育てる訓練が必要である。現在、施設内の認知症ケア専門士による勉強会が開催されているが、今後も学習の継続が望まれる。「⑩利用者家族が納得できる説明を行い、同意を得ることができる」と「⑫利用者・家族の意向を把握し、援助を考慮することができる」では、今まで利用者の家族への報告・連絡・相談は、ほとんど日勤リーダーを担う看護師まかせになっていたことがあげられる。現在介護士も日勤リーダーとなり、家族との関わりを持つ機会が増えてきているが、今後は一層積極的に家族と関わり、利用者と家族の両方が満足する介護を考えていく必要があると考える。

「少しはできる」と「常にできる」という回答が多かった「⑬利用者の人権を尊重し、業務上の秘密を守ることができる」と「⑭プライバシーを保護し、看護・介護情報や記録物を取り扱うことができる」と「⑮介護は利用者中心のサービスであることを認識し、利用者・家族に接することができる」は、毎年介護士対象の倫理研修があり、積極的に参加し、意識付けが出来ているのではないかと考える。

最後に、安全保証とは鈴木ら¹⁾は「利用者が事故や怪我をしないように利用者の安全に配慮した項目」と述べている。安全保証は、「ほとんどできない」と回答した人はいなかった。これは安全な生活を重視した環境を提供できるよう、施設での研修が多いことと毎月のカンファレンス時でのインシデントの振り返りが定着しているためと考える。また業務の中でもチェックリストの記入や家族への同意書を頂くときなど、スタッフへの

意識付けの機会も多く、実践できていると考える。

「社会福祉士及び介護福祉士等の一部を改正する法律」が2007年12月公布され、平成27年度の国家試験からは、3年以上の実務経験に加え、6ヶ月以上の実務者研修の受講が求められる。これからの介護の現場は、業務中心の介護から、利用者中心の介護へと介護実践の展開方法を根本から変えようという意識改革期にある。これは入浴や排泄や食事など直接援助業務を中心に、一斉に流れ作業のような仕事をしていると思われていた介護から、利用者を理解し、利用者に寄り添い、利用者一人一人の異なったニーズに応じる介護を目指すということである。今回の研究により社会の流れを確認し、当施設の介護士の実態を知ること、当施設も介護士自身が意識と援助方法を変えなければならないと改めて認識した。

Ⅶ 結 論

1. 介護士の施設利用者に対する対人関係技術の実態調査の結果、共感とかかわり行動が不足していることがわかった。
2. 介護士は施設利用者に対して、安全保証に対する意識が高いことがわかった。

Ⅷ おわりに

この研究を通して、日常業務の中で利用者への

対応に問題があることがわかった。今後も施設外の現任研修に積極的に参加すると共に、施設内でも対人関係技術の研修を継続的に実施できるよう提案していきたい。又、スタッフ自身が介護サービスの質を向上させていきたいという意識を持ち、利用者に安心と安全、穏やかなその人らしい生活を提供していきたいと考える。

引用文献

- 1) 鈴木聖子・佐藤倫子他：介護技術の構造と関連要因の検討，高齢者のケアと行動科学VOL. 7,No.1 pp.37-43, 2000

参考文献

- 1) 鈴木聖子：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－，介護福祉学VOL8 No.1 pp.71-78, 2001.10
- 2) 渡辺裕美：看護と介護の異同－介護福祉士の専門性－，保健医療社会学論集18巻2号 pp.18-23, 2007
- 3) 荘村多加志他：三訂介護福祉士養成講座⑦老人・障害者の心理，中央法規出版株式会社, 1997

