

介護士のコミュニケーション・スキル向上を目的とした リフレクション方法の検討

A Reflection Method for the Communication Skills Improvement of the Care Staff

町島希美絵^{*1}, 大島千佳^{*1} 中山功一^{*1}

Kimie MACHISHIMA^{*1}, Chika OSHIMA^{*1}, Koichi NAKAYAMA^{*1}

^{*1}佐賀大学大学院工学系研究科

^{*1}Graduate School of science and engineering, University of Saga

Email: knakayama@is.saga-u.ac.jp

あらまし：介護老人保健施設で働く介護士のコミュニケーション・スキル向上を目的とする。自己リフレクションを促すシステムを提案し、それを用いた介入事例を報告する。介護士が利用者の居室にいる間のやり取りを自動録音する。介護士は、録音された音声を勤務時間中に再生する。介護士は、約3か月間、音声の録音と再生を行った。介護士は、自己の音声を聞くことで、日頃の会話傾向に気づくことができた。
キーワード：リフレクション、継続教育、コミュニケーション・スキル

1. はじめに

高齢者の介護施設においては、専門性を高める基盤となる人手や人材が不足しており¹⁾、資格や経験がないまま利用者の世話をしているスタッフは少なくない。そのため、入職後、個々の施設での現任教育制度のもとで、働きながら必要なスキルを獲得することが必要である。そのような OJT(On the Job Training)を支援する情報システムが求められている。

本研究では、支援者/介護者側に必要なスキルのうち、コミュニケーション・スキル²⁾に焦点を当てる。このスキルは、対人サービスを行うすべての職において共通な、基盤となるスキルである。感情や表情から相手の意向を推測するスキルや、相手に伝わるように簡潔にわかりやすく説明するスキルなどが含まれる。

今回、ひとりの介護職員に利用者とのやり取りを録音したものを繰り返し再生し、リフレクション³⁾を促すことで、他者から指摘される場合と比べて、自己の学習力を高められ、コミュニケーション・スキルの向上につながるのではないかと考えた。介護職員が時間の経過とともに自分で実感し気づいた点について報告する。

2. 研究方法

2.1 被験者

A 市にある介護老人保健施設 B で働く 20 代の男性介護職員 1 名である。

2.2 調査方法

特定の利用者 1 名と被験者とのやり取りを録音し、業務時間中に、被験者はひとりで音声を再生する。

被験者は、フェイスシート(質 1) および自記式質問紙調査(1:あてはまらない~4:あてはまる)に音声録音前後/再生前(質 2)、音声再生後(質 3)に回答する。筆者が被験者に半構成的面接調査を行う。

2.3 調査期間

被験者単独による録音・再生は 2017 年 2 月 4 日~2017 年 4 月 20 日に行われ、面接は 3 月 24 日(1 回目)と 4 月 22 日(2 回目)に行った。質問紙調査は、1 月 28 日・2 月 4 日・2 月 24 日・4 月 22 日に計 6 回行った。

2.4 実験方法

被験者が利用者の個室に入室してから退室するまでの音声を自動的にスマートフォンで録音する(図 1)。入退室の検知にはドアの上に取り付けたビーコンを用いる(図 2)。



図 1 実験の様子の概念

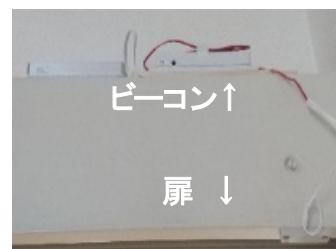


図 2 ビーコン設置例

被験者は、ヘッドセットを装着し、録音した音声

を勤務時間中の都合の良い時に再生する。被験者の音声は合計 18 日録音され、初回のテスト再生を除き、被験者は夜間勤務時に、1 回 30 分程度で、計 7 回聴いた。なお、本研究は、佐賀大学倫理審査委員会にて、承認を得て実施した。

3. 結果

3.1 質問紙調査の結果

11 項目は、すべて 1~4 の自己評価得点として点数化した。11 項目のうち、あてはまらない方が好ましい「指示語をよく使う」「医療用語をよく使う」「略語をよく使う」の 3 項目は、1:あてはまる~4:あてはまらないとし、それ以外の 8 項目は、1:あてはまらない~4:あてはまるとした。質問紙項目の自己評価得点を表に示す (図 3)。これらの結果から、11 項目のうち、4 項目において、自己評価得点が下がった。特に、音声再生前・後で得点が下がった項目は、「適切な早さ」「利用者の発言を引き出そうとする」の 2 項目であった。逆に、調査開始時と終了時において、4 項目が上昇した。また、3 項目に変化がみられなかった。

3.2 面接およびリフレクションの結果

筆者は、面接時に、被験者が他者評価により影響を受けないように、筆者が感じたことや考えたことについては伝えなかった。

1 回目の面接では、その場での再生は行わず、被験者が今まで再生した中で気づいた点を挙げてもらった。被験者は、自分が思ったよりも早口であることに気づいたが、早口にならないよう気をつけようと思っても、時間が経つと忘れてしまうと発言した。

2 回目の面接では、9、18 回目の音声を 2 度聴き比べた。まず被験者は、以前の再生で早口である点に気づいたため、早くならないように心がけていたと発言した。4 月 22 日の 1 度目の再生時にはそのまま聴き、2 度目の再生時には質問紙の項目を見ながら聴いたところ、「適切な早さ」において、1 度目と 2 度目の自己評価に相違点がみられた (図 3)。

4. 考察

被験者単独の再生/リフレクションでは、無言であったかどうか、言葉の中に指示語が含まれていないか等の音声を聴きながら、質問紙に基づいて比較的容易にチェックできる項目と、聞き取りやすさ・適切な音量や声の高さ等、基準が明確でなければ自己評価につながらない項目があることがわかった。また、「親しみを込めた口調」「利用者の発言を引き出そうとする」等の自己のリフレクションだけでは正確な自己評価につながらにくい項目があることがわかった。しかし、音声再生時に、被験者が自ら気がつき、改善しようと考えた項目については、再生・リフレクションを繰り返す度に、自己評価に影響を与えやすいことがわかった。

以上の点を踏まえ、自己リフレクションを促すためには、コミュニケーション・スキルの自己評価基準でチェックしながら音声を再生する。また、利用

者の特徴を考慮した話し方モデルと自己の話し方を比較できるような分析ツールを作成し、定期的に評価する。さらに、被験者が自己リフレクションで気づいた点を忘れずに、次の利用者との会話に生かすためには、気づき内容を表示し、視覚的/聴覚的に訴えるような工夫が必要である。

5. おわりに

音声再生時に気づいた点を活かし、継続的、かつ効果的なリフレクションを促せる方法として、コミュニケーション・スキルの自己評価基準を作成すること、話し方のモデルと自己とを比較できるような分析ツールについて検討した。

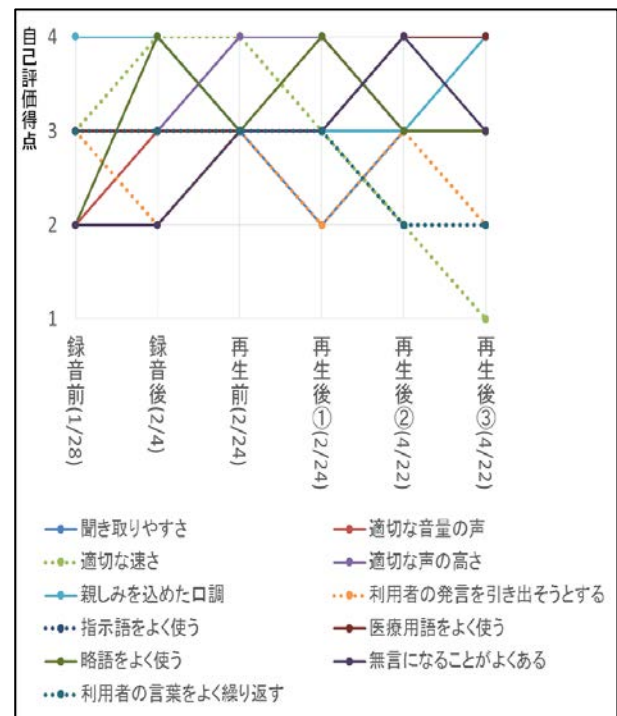


図 3 調査期間中の質問紙項目自己評価得点

6. 参考文献

- (1) 大竹恵子：介護福祉士の介護分野での就業に関する現状と課題，同志社政策科学研究，第 18 巻，1 号，pp39-52，(2016)
- (2) 宮堀真澄，澤井セイ子，佐藤怜他：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 第 8 号，pp.31-39，(2003)
- (3) 小森谷浩志：内省の作法：生命的躍動感に満ちた個人と組織を目指して，企業と人材，第 45 巻，996 号，pp.62-64，(2012)