

# 学生のコミュニケーション力を強める関わり

## —聴く・書く・話す能力向上への試み—

福田 洋子

高田短期大学 キャリア育成学科

### 1. はじめに

2006年厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会として設置された「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会」の報告書で、介護福祉士が専門職として目指すべき目標12項目が「求められる介護福祉士像」に提言として示された。この12項目の内容に、利用者・家族、チームに対するコミュニケーション能力や的確な記録・記述力の項目が示されている<sup>1</sup>。

介護福祉士の専門職能力としてコミュニケーション能力は、これからの高齢者社会における高齢者のニーズの多様化・複雑化においてチームケアを促進するためにも重要となる。ゆえに、介護福祉士養成教育課程のカリキュラムにおいては、「コミュニケーション」の授業が位置づけられている。しかし、近年のゲームブームにより、他人と話す機会が少ない若者の生活環境の中で、介護福祉士を目指す学生のチームケアで取り組むために必要なコミュニケーション能力が十分でない状況があることも否めない。

チームケアを支えるために、多職種連携の専門委員会報告書の「専門職連携のためのコア・コンピテンシー」<sup>2</sup>には、専門職連携実践のための4つの能力領域が示されているが、その一つにもコミュニケーション能力があげられている。保健・医療・福祉分野では、専門職連携教育（Interprofessional Education：以下、IPEとする）が進められ、コミュニケーション能力の向上を図るカリキュラムの見直しが進められている状況において、介護福祉教育では、専門職連携教育が後れを取っている状況であり、連携・協働を見据えたコミュニケーション能力向上への取り組みが脆弱である。専門職間のコミュニケーション不足によるチームワーク不足の問題が、ひいては高齢者ケアに関わるときのヒヤリハットアクシデントに繋がり、重大なミスを引き起こすことにもなりかねないのである。つまり専門職の連携不足は、事件や事故を発生させ、患者・利用者の命を脅かすものとなりうると報告されている<sup>3</sup>。

良好な人間関係を構築し、多職種連携・協働で、高齢者の尊厳を守り、ニーズにこたえるためにも、学生のコミュニケーション能力の向上は重要である。

### 2. 研究の目的

本研究の目的は、介護福祉士を目指す学生の介護に必要なコミュニケーション能力の向上を図る視点から、介護総合演習の授業において、申し送りを聴いてメモを取る訓練と1分間スピーチを実施し、実施前後のコミュニケーション力の変化を明らかにすることで、今後の学生教育への一助とする。

### 3. 用語の定義

コミュニケーション：言葉・文字・身振りなどによって、意思・感情・思考・情報などを伝達・交換すること。

多職種連携：質の高いケアを提供するために、異なった専門的背景をもつ専門職が、共有した目標に向けて共に働くこと。

多職種連携教育：多職種連携教育とは、イギリスの Interprofessional Education (IPE) を訳したもので、日本語では、専門職連携教育と訳されていることが多い。イギリスの IPE 推進団体の定義では、「患者・利用者中心の保健医療、福祉実現のために、学生、教員、実践者がお互いにお互いから学び続けること」という総合的な学習を指している。本研究では、学生が卒業後に、多職種連携でのケア実践に繋げていけることを目的に、学生時代に学んでいく多職種連携を想定したチームワークスキルアップの教育を多職種連携教育とする。

チーム：一致した共通の目標や規範をもち、協働で仕事をする一団の人のことを指す。チームには、明確な目標、リーダー、そして円滑なコミュニケーション（五感と言葉を通して、「思考」と「感情」を共有するプロセス）が必要である<sup>3</sup>。

#### 4. 研究方法

研究期間：2016年4月から2017年1月

調査対象：A短期大学2年生 14名

調査内容：前期の前半は、教員の申し送りを聞いてメモをする。後半は、学生の申し送りを聞いてメモをする。後期は、1分間スピーチを実施。スピーチ内容としては、7回目までは、自分が体験したことを話す。8回目からは、観察したことを話すことを目安とした。実施前後に質問紙調査を行い、前後の状況を比較した。実施中は、学生の表情や態度、話の内容や長さなどの変化を観察した。

#### 5. 倫理的配慮

研究概要、回答は無記名で任意であり、調査結果は施設名や個人が特定されない、データは本研究以外に使用しないことを口頭にて説明し承諾を得た。

#### 6. 第1回目調査結果の概要とまとめ

アンケート結果からコミュニケーションをよくとる学生 46%とコミュニケーションをあまりとらない学生 28%が明確になった。コミュニケーションをとることが苦手な学生は、36%であり、コミュニケーション能力がないので、コミュニケーション能力を付けたいと思っている学生が 64%であった。つまりコミュニケーションを取ることが苦手ではない学生も、コミュニケーション能力をつけたいと思っていることが明らかになった。さらに、コミュニケーションで悩んだことがある学生は、51%と全体の半数であり、介護実習に行ってもコミュニケーションがとれなくて悩んだことのある学生は、72%もいた。

学生は、コミュニケーションの重要性を承知しているが、コミュニケーションがとれているかと聞かれると、自信を持って「とれている」と答えている学生は、わずか 14%にとどまっている。コミュニケ

ーションをとることが苦手で、ストレスを感じている学生が14%いることも明らかになり、卒業後に職場の人間関係に悩むことになるのではないかと、学生のコミュニケーション力の課題も浮かび上がってきた。さらに「コミュニケーション能力がない」と7%が答え、「コミュニケーション能力をつけたいか」でも14%が付けたくないと応えていることも、対人援助の職業では、今後の課題となる。

実習においても高齢者や障害者とのコミュニケーションが取りにくいと思った学生は、14%が「いつも」思い、36%が「かなり」思っている結果が明らかにされ、この状況を学生のうちに緩和していくことは難しいのではないかと考えた。この課題は、卒業後に高齢者や障害者と接する機会が増えることで、課題解決に至るのではないかと考える。

第1回目調査結果より、学生時代は普段よく話す友人や家族とのコミュニケーションを図るための力を、専門職としてのコミュニケーション力強化へと生かすことを目指し、自ら考えて文章を組み立て、話せる力をつけていく方向で強化していくことが必要である。

### (1) 第1回目調査結果

表1 問1から問2の質問内容と結果

問1	性別	女	男	
		9(64%)	5(36%)	
問2	年齢	19歳代	20歳代	26歳
		7(50%)	6(43%)	1(7%)

表2 問3から問7までの質問内容と結果

問	質問内容	いつも	かなり	どちらともいえない	あまりない	ない
問3	コミュニケーションをよくとる方か	3(22%)	3(21%)	4(29%)	2(14%)	2(14%)
問4	コミュニケーションをとることは苦手ですか	2(14%)	3(22%)	3(21%)	4(29%)	2(14%)
問5	コミュニケーションをとることにストレスがあるか	2(14%)	0	5(36%)	3(21%)	4(29%)
問6	コミュニケーション能力がないと思うか	4(28%)	5(36%)	4(29%)	0	1(7%)
問7	コミュニケーション能力を付けたいか	4(29%)	5(36%)	3(21%)	0	2(14%)

表3 問8の質問内容と結果

問8 あなたが一番よく話をする相手は誰ですか	
友人	2(15%)
母親	1(7%)
友人・父親	1(7%)
友人・母親・誰とでも	1(8%)
友人・父親・兄弟	1(8%)
友人・母親・祖母	1(8%)
友人・母親・姉妹	2(15%)
友人・母親・父親・姉妹	1(8%)
友人・母親・	1(8%)
友人・兄弟・教員	1(8%)
母・父親	1(8%)

表4 問9から問14までの質問内容と結果

問	質問内容	いつも	かなり	どちらともいえない	あまりない	ない
問9	コミュニケーションのことで悩んだことはあるか	4(29%)	3(22%)	2(14%)	3(22%)	2(14%)
問10	コミュニケーション能力をつけることは自分のプラスになると思うか	3(22%)	8(57%)	2(14%)	0	1(7%)
問11	介護職に就くときにコミュニケーション能力は重要だと思うか	7(50%)	5(36%)	2(14%)	0	0
問12	日常生活においてコミュニケーション能力は重要と思いますか	5(36%)	6(43%)	2(14%)	1(7%)	0
問13	実習において自分自身がコミュニケーションが取れなくて困ったことがありましたか	5(36%)	5(36%)	0	1(7%)	3(21%)
問14	実習において高齢者や障害者とのコミュニケーションは取りにくいと思いませんか	2(14%)	5(36%)	3(22%)	1(7%)	3(21%)

## 7. 第2回目調査結果の概要

第1回目調査は、前期の「申し送りを聴いてメモを取る訓練」の前に行い、第2回目調査は、後期の「1分間スピーチ」を行った後に実施した。その結果を比較すると、「コミュニケーションをよくとる方か」の質問では、実施前に比べ実施後では、「あまりない・ない」と答えた人が28%から7%に減少した。「コミュニケーション能力がないと思うか」の質問では、「いつも・かなり」と答えている人が64%から36%に減少した。「コミュニケーション能力を付けたいか」においても、「付けたくない」と答えていた人が14%から0%になった。

申し送りを聴いてメモを取る訓練と1分間スピーチの実施により聞く力や書く力は、かなりついたと30代の人が答えている。発信力の向上については、57%の人がかなりついたと答えている。つまり、継続した訓練が、学生のできる力になったと評価できるのではないかと。

### (1)2回目調査結果

表5 問1から問2の質問内容と結果

問1	性別	女	男	
		9(64%)	5(36%)	
問2	年齢	19歳代	20歳代	27歳代
		11(79%)	2(14%)	1(7%)

表6 問3から問7の質問内容と結果

問	質問内容	いつも	かなり	どちらともいえない	あまりない	ない
問3	コミュニケーションをよくとる方か	2(14%)	5(36%)	6(43%)	0	1(7%)
問4	コミュニケーションをとることは苦手ですか	2(14%)	2(14%)	5(36%)	4(29%)	1(7%)
問5	コミュニケーションをとることにストレスがあるか	1(7%)	1(7%)	4(29%)	7(50%)	1(7%)
問6	コミュニケーション能力がないと思うか	3(22%)	2(14%)	6(43%)	3(21%)	0
問7	コミュニケーション能力を付けたいか	6(43%)	6(43%)	2(14%)	0	0

表7 問8の質問内容と結果

問8 あなたが一番よく話をする相手は誰ですか	
友人	5(36%)
母親	2(14%)
誰とでも	1(7%)
母親・兄弟	1(7%)
友人・母親・父親・祖父・祖母・教員	1(7%)
友人・母親・	2(14%)
いない	1(7%)
恋人	1(8%)

表8 問9から問14の質問内容と結果

問	質問内容	いつも	かなり	どちらともいえない	あまりない	ない
問9	コミュニケーションのことで悩んだことはあるか	2(14%)	5(36%)	4(29%)	3(21%)	0
問10	コミュニケーション能力をつけることは自分のプラスになると思うか	5(36%)	6(43%)	3(21%)	0	0
問11	介護職に就くときにコミュニケーション能力は重要だと思うか	8(57%)	4(29%)	2(14%)	0	0
問12	日常生活においてコミュニケーション能力は重要と思いますか	7(50%)	5(36%)	2(14%)	0	0
問13	実習において自分自身がコミュニケーションが取れなくて困ったことがありましたか	4(31%)	7(54%)	2(15%)	0	0
問14	実習において高齢者や障害者とのコミュニケーションは取りにくいと思いませんか	3(22%)	6(43%)	3(21%)	1(7%)	1(7%)

表9 問15から問17の質問内容と結果

問	質問内容	大変ある	かなり	どちらともいえない	あまりない	ない
問15	前期での申し送りを聴き、メモする練習で、自身の聴く力は向上したか	0	5(36%)	7(50%)	1(7%)	1(7%)
問16	前期での申し送りを聴き、メモする練習で、自身の書く力は向上したか	0	4(30%)	7(50%)	2(13%)	1(7%)
問17	後期の授業での1分間スピーチの練習で自身の発信力は向上したか	0	8(57%)	3(22%)	2(14%)	1(7%)

## 8. 考察

本調査では、介護総合演習の前期・後期の授業を通し、1人2分程度の短時間でのコミュニケーション能力向上を目指した。短時間ではあったが、学生が自分から書いたり、話したりのアクションを起こしたことは、スキルアップに繋がったと考える。それは、メモを取ることができなかった学生が、メモを取ることができるようになったり、訓練を始めた時は30秒くらいしか話すことができなかった学生が、後半になって1分以上話せるようになったりと、アンケートでは見えてこない、実践中の学生の変化が見えたからである。また、他学生と進んでコミュニケーションを取ろうとしない学生が、この訓練を通し自分のコミュニケーション能力の弱さを自覚し、ありのままの自分をどう表現するのか考え出した。さらに、教員が他者とのコミュニケーションを促しても「コミュニケーションは取れています」と現状と違う答を出していた緘黙的な学生が、「自分はコミュニケーションを取るのが苦手である」と表現できるようになり、自分自身と同じような人のためにと、コミュニケーション方法について調べ出した。

この結果は、1 分間スピーチを行うことで、学生のコミュニケーションへの関心を高め、他者に思いを伝えることや状況を説明することから、思いを的確に伝えることの難しさを理解すると同時に、楽しさも感じるようになってきたのではないかと考える。さらに、他者のスピーチを聞くことで、自分の考えと比較し、考えをまとめやすくなってきて、気づかないうちに話せている自分に気づいたのではないかと。つまり、コミュニケーションの重要性に気づき、多少ではあるが、コミュニケーションへの苦手意識が薄らいできたのではないかと考える。

さらにグループワークでは、これまでは意見を出せない学生の意見を待ち、沈黙の時間が長いこともあったが、意見を出せない学生が徐々に意見が出せるようになってきた変化も見られた。また沈黙しがちな学生の意見を引き出そうとする学生同士のアクションも起こってきた。このような学生の変化は、1 分間スピーチを通し、その学生の考えていることや今まで知らなかったその学生の生活がみえてきたことから、人間関係作りができ、沈黙ではなく、その人の能力を見据えた関わりができるようになってきたのではないかと考える。

学生自身が、自分自身のコミュニケーション能力が向上したと自覚できるようになるには、かなりの時間を要するが、学生が日常生活で考えたことや、観察したことを1分間にまとめ話す試みは、今まで話したこともない同級生の考えが理解でき、そのことが人間理解に繋がり、関係性を良くする試みであったのではないかと考える。

2 年間の学生生活の中で、学生が意識して行うコミュニケーション能力の向上に向けた取り組みは、卒業後の多職種連携・協働に必要な能力の育成であると考え実施したが、学生時代にも相互理解に繋がり、良い結果となった。この取り組みは、学生時代に学ぶ介護技術や介護計画を推進できる力も向上していけるのではないかと考える。

## 9. おわりに

本研究は、福田（2016）の調査<sup>4</sup>から学生のコミュニケーション能力や発信力の脆弱さが浮き彫りにされたことから、聴く・書く・話す能力向上に向けて、継続した訓練を実施した。その結果、わずかな時間を使っただけの訓練であったが、学生自身が以前より積極的に話すようになり、スピーチ内容を組み立て、他者に分かりやすい内容を考える行動が見られるようになった。また、話す声も小さく聞き取りにくかった学生が、その日のエピソードなど自分自身のことを語るようになってからは声のトーンがわずかながら聞き取りやすくなってきた。

高齢者や障害者との人間関係は、コミュニケーションによってつくられる。コミュニケーションの良し悪しが、介護の良し悪しに反映してしまうことがあるので、学生のうちからコミュニケーション力の向上を目指し、他者との関係を築いていく試みが大切である。良好な人間関係を構築し、多職種連携・協働で、高齢者の尊厳を守り、ニーズにこたえるためにも、継続した訓練は重要であり、研究結果からその効果も確認できた。

今回実施した聴き書き、1 分間スピーチの評価は、毎回の観察と実施前後のアンケート調査のみであった。1 年間を通し、学生の日常からの様子で、わずかながらの変化を読みとっているだけなので、今

後は、ルーブリック評価など適切な評価方法で、学生のコミュニケーション力の評価を見える化し、学生自身がレベルアップに繋がる自身の課題を明確にし、自ら能力向上に向けて取り組んでいける訓練が必要である。

(註)

1. 2006年厚生労働省社会・援護局「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会の報告書介護福祉士制度及び社会福祉士制度の在り方に関する意見」社会保障審議会福祉部会
2. 三重大学「専門職連携教育および連携医療のための行動枠組み」2010 WHO[World Health organization 2010]の日本語版翻訳
3. 平原佐斗司「多職種連携協働の今日的意義とグループワークの進め方」平成24年度都道府県リーダー研修 東京ふれあい医療生活協同組合 梶原診療所在宅サポートセンター
4. 福田洋子(2016)「介護学生の連携力向上へのアプローチ-多職種連携への学びと課題-」キャリア研究センター紀要・年報第2号

(参考文献)

- ・亀田 尚(2014)「人間関係とコミュニケーション」の授業内容に関する一考察-学生自身のコミュニケーションを阻む要因を見つめ直す-」介護福祉教育 第19巻 第1号 P51-55
- ・廣瀬春次 太田友子 井上真奈美 中村仁志(2011)「看護学生のコミュニケーション行動に関する研究」山口県立大学学術情報 第4号 [看護栄養学部紀要 通巻第4号] P47-53
- ・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 第15巻 第3号 347-361
- ・塩澤和人(2016)「連載②「私のIPE体験 埼玉県立大学大学院のIPW論から学んだこと」保健医療福祉連携 Vol. 9、No. 1
- ・小倉浩 刑部慶太郎他(2016)「医系相互大学における初年次専門職連携教育の教育効果」保健医療福祉連携 Vol. 9、No. 1
- ・Institute of Gerontology, the University of Tokyo All Rights Reserved. 2013/3/20 (在宅医療推進のための地域における多職種連携研修会)
- ・Kathleen J. H. Sparbel, Suan J. Corbridge, Linda Scott (2017)「イリノイ大学シカゴ校におけるDNP養成の実際 翻訳 ナース・プラクティショナーからDNPへ」看護研究 Vol. 50 No. 1 P25-P45
- ・堀毛一也 橋本剛 磯友輝子 小川一美 大坊郁夫(2011)「Well-beingを高めるためのコミュニケーション力:社会的スキルの研究」対人社会心理学研究 11P. 1-P. 33