

國學院大學北海道短期大学部紀要 第35卷

平成30年(2018)3月、抜刷

## 対人基礎力の育成

—生活指導場面を活用した取組みについての報告—

Developing practical skills of communication:  
a report on initiatives in the training for certified care workers

鍋澤 信子

Nobuko NABESAWA



# 対人基礎力の育成

## —生活指導場面を活用した取組みについての報告—

Developing practical skills of communication:  
a report on initiatives in the training for certified care workers

鍋澤 信子  
Nobuko NABESAWA

### I. はじめに

國學院大學北海道短期大学部専攻科福祉専攻では、学生指導の取組みとして新カリキュラム改訂以降、「社会常識に即した行動がとれる」ということを目標として取り組んできた。

介護は対人援助であり、介護に必要な知識や技術は介護者の言葉や手を介して提供される。その手段である言葉や態度は最も重要な介護技術であり、利用者と「話す」「聞く」能力、話をしながら「人間関係を良好にする」能力などがそこに求められる。この能力は、対人援助に欠かせないものであるが、福祉専攻入学者の中にも毎年、これらの能力に課題を持ちながら入学してくるものが少なくない。

素朴な疑問として、国家試験に合格させることだけで介護実践の場が求めている介護福祉士としての合格点となるのであろうか。我が校だけの傾向ではないが、養成校進学者の傾向として、円滑なコミュニケーションのとり方に自信が持てずに入学してくる者が少なくない。

以上のことから、平成28年度は福祉現場が求める実践的な能力に着目し、「人間関係を形成するための基本的なコミュニケーション能力を身につける」ことを目標に取り組んだのでここに報告する。

### II. 現状

平成28年度の当専攻の入学者は、4名（17期生）であった。

専攻科福祉専攻は、介護福祉士養成の為、2000（平成12）年4月より入学者を迎え本年3月には17期生を卒業させることができた。その間、社会の変化や時代の要請の中で、「社会福祉士法及び介護福祉士法」（以下「介護福祉士法」と略す）が改正され、定義規定の他、義務規定、養成に関わる制度等が見直された。中でも養成に関わる制度が大きく見直され

2009（平成21）年度より新カリキュラムに則った養成教育が始まった。また、2011（平成23）年の「介護福祉士法」の改正では、医療依存度の高い高齢者に対する生活支援の一環として、喀痰吸引等一部の医療的ケアが、介護福祉士の業務として位置づけられた。

現在の介護福祉士養成教育（以下「養成教育」と略す）では、介護福祉士養成施設指定規則（以下「指定規則」と略す）に基づく一定の教育を行えば介護福祉士の資格が付与されるが、国家試験義務付けが2022（平成34）年度となったことを踏まえ、これまで以上に効果的な教育方法を考えていかなければならないときが来た。

これまでは、1997（平成9）年から実施されている「卒業時共通試験」（日本介護福祉士養成施設協会主催）の結果を教育効果の評価として授業改善の参考にしていたが、今後は国家試験合格率で評価されることになる。養成校としてはいかに合格させるかという観点で、教育内容を考えていかなければならない。

### Ⅲ. 福祉専攻科の取組みについて

#### 1. 対象者

平成28年度入学生。4名（男2名、女2名）20歳

#### 2. 指導目標

他者との良好な関係を確立できるコミュニケーションの方法を習得させる。

- ① 相手を尊重した態度がとれる。
- ② 自己の態度を改善し、態度が習慣化できる。
- ③ 世代の異なる人間と積極的に接し、報告・連絡・相談ができる。

#### 3. 指導内容

##### 1) 入学式直後にガイダンスを実施

入学試験（面接試験）時の観察から得た情報を基に学生個々の状況を踏まえながら、入学式当日にガイダンスを行った。

ガイダンス資料（資料1）は当日配付したが、入学直後のガイダンスだけでは十分理解できないことが考えられるため、質問・疑問にはいつでも対応することを伝えた。

学年暦を示し、学生がこれから充実した生活を過ごすことができるために、1年間のスケジュールを伝えた。このことは学生自身が生活の目標を計画・実践のためのスケジュール管理能力を養うことにつながると考えた。

履修の手引きでは、きめ細かい学修の説明を行い、時間割（曜日完全固定式ではない）を配付し、授業進度の予定を説明した。指定規則に基づいた授業計画のため、全科目が必修科目となっていることを説明した。

さらに、一人ひとりが健康管理に留意し、自分に適した学習方法を見つけ積極的に学ぶことがこの一年間の課題であり、介護福祉士資格取得という目標達成のために重要な方法であること、また、日々の学習の積み重ねこそが大切であることを強調し、具体的な内容を以下のとおり説明して、学習への動機づけを行った。

- ① 単に授業を受け、筆記試験などで合格の評価を受けたからと言って「求められる介護福祉士」になれるものではないということ。
- ② 介護福祉士に求められている専門的知識は、ただ単に国家試験（本年度の学生は、履修科目の全てが単位認定基準に合格となれば国家資格取得となる）に合格すれば十分であるとはいえないこと。
- ③ その知識や技術を活用し、介護支援をする者の言葉や手を介して提供できて初めてその利用者に寄り添うことができ適切な支援ができるということ。
- ④ それらができるようになるためには、意思疎通が出来、自己の思いを相手に伝えることができるコミュニケーション能力が必要であること。
- ⑤ 授業で学ぶことはもちろん重要であるが、多くの人とのかかわりを持ち、自己の課題の克服のために積極的な努力が必要となること。
- ⑥ クラスメイトとのコミュニケーション、教員とのコミュニケーション、行事等に関わる人たちとのコミュニケーション、介護実習で出会う利用者や家族・施設職員とのコミュニケーション、学校教職員等様々な人達とのかかわりを通してコミュニケーションの方法を学んでいくことが重要であること。

## 2) 学生個々のコミュニケーション能力の実態把握

### 《具体的実施内容》

- ① 個別面談  
入学後学生と個別面談（資料2）を行った。面談時の「態度・礼儀」「身だしなみ」「応答の内容」などから観察評価をした。
- ② 情報の共有  
専攻科福祉専攻授業科目担当教員（専任と兼任）との情報の共有を行い、個々の学生の授業中における状況の把握を行った。
- ③ グループ単位の授業形式  
授業形式は、できる限り個人やグループによる演習やグループディスカッションを取り入れ、その場面を活用し学生の実態を観察した。

今年度の入学生は、短期大学部の幼児・児童教育学科の福祉介護コース生として介護福祉士の資格取得を短期大学部入学時から希望していた学生であり、専攻科福祉専攻入学試験の合格者である。学生個々の能力については、入学前から可能な限り把握できるように様々な場を活用している。例えば、入学試験の試験面接時には、入学願書に書かれているエントリーシートの内容と面接試験時では「実践的コミュニケーション能力」として「態度、礼儀」「身だしなみ」「話し方」「応答の内容」などから、積極性、意欲、表現力、判断力を評価した。今年度も入学試験時から学生個々の状況の把握を行うことができた。面接時のマナーやエントリーシートの内容からは介護福祉士資格取得への意気込みが感じられた。

入学式直後には個人面談用紙を配付し、ゴールデンウィーク明けに面談を持ち、必要時相談・助言を行った。

個人情報保護の観点から兼任講師との情報交換を行っていくことやアンケートなどから知りえた情報に関しては、個々の学生たちの学習指導及び生活指導などにのみ活用し、卒業後は適切な方法で処理を行うことを約束し同意を得てから行った。

また、本学福祉専攻入学者はすでに保育士と幼稚園教諭の資格を取得しているため、就職活動を意識させるために希望就職先・職種に関する内容と、学生自身が現在感じている不安な事を記入してもらった。また、履歴書（市販されているものと同様の内容）を書かせて、自己紹介をさせた。これは就職活動の為でもあるが、表現力や指定した期日に提出できるか等を把握するために行った。

### 3) 今年度入学者の実態

#### 《実施内容》

- ① 発言が苦手
- ② 主体的に物事に取り組むことが苦手
- ③ 考えたことを的確に相手に伝えられない等の傾向が見られ、学生個々に見るとその状況には個人差があった

5月の連休明けに各授業担当者（専任教員・兼任講師）から授業時の参加状況等に関して情報を得た。その結果、コミュニケーション能力に関してすべての学生に共通して見られるが、個人差があるということと、特に②の主体的に物事に取り組むという点と、③の考えたことを的確に相手に伝えることができないという状況に改善の必要性があるということで共通理解した。

## 4) 指導内容と留意点

## 《前記「3) 入学者の実態」》

①・②・③の3項目に着目し、これらの改善のために以下の方法で兼任講師に依頼し能力向上のための改善指導を行った。

コミュニケーション能力は短期間で改善することは困難である。福祉専攻は保育士資格既得者を対象とした1年課程である。新カリキュラムにおいては介護福祉士養成カリキュラムの基準として教育内容とねらい、そして教育に含まれるべき具体的な内容が示されている。養成教育課程については、「人間と社会」、「介護」、「こころとからだのしくみ」の3領域に整理され（平成24年度から新たに「医療的ケア」教育が追加された）、「基本的な介護を提供できる能力」を養成教育の目標と示し、養成教育には基本的な内容を踏まえた工夫が求められた。

福祉専攻ではカリキュラム編成するうえで、年々入学してくる者の対人コミュニケーション能力の変化を認めたくえて編成を考えたが、授業科目として新たに組み入れることには時間的に困難な状況にあった。

しかし、資格取得時の介護福祉士養成の目標として「人間と社会」領域では『人間関係とコミュニケーション』（30時間15コマ）の中で「対人コミュニケーション」を学ばせ、「介護」領域では『コミュニケーション技術』（60時間30コマ）の中で「介護におけるコミュニケーション」を学ばせることが求められている。

当専攻において、履修科目を追加することも考えたが1年課程では困難であると考えた。そこで入学者の実態を考え、資格取得時の介護福祉士養成教育の目標を達成させるために、可能な限り学生とのコミュニケーションの場面を作り、そしてその場面を活かし、繰り返し指導を行うことで「対人コミュニケーション」についての指導を行うという方法により実践し、カリキュラムに対応することができた。

具体的な取組内容は、次のとおりである。

## ア) 学生と関わる場面を活用し、状況に応じての指導・助言の随時指導

授業時間以外の可能な時間で実施することとし、学生が教室以外の場で活動している授業の休憩時間、昼食時、登下校の時間帯の場面を活用した。その中で一番活用した場所は、学生の出入りが多い、講師控室として開放している教員研究室であった。そこでは、職業人として必要とされるマナーを指導した。

指導項目の「入退室時の挨拶の仕方」「入室の際の要件を伝え入室の許可を得る事」などを意識して指導を行った。学生には、今後社会に出て仕事をしていく上で相手を

不愉快にさせないためのマナーであることを説明した。

しかし、これができたからと言って仕事ができるとは限らないが、他人とのコミュニケーションが円滑に取れるようになるための有効な手段であるので徹底して指導を繰り返し行った。

学生の入退室時には可能な限り、学生の行動を観察し、「良い点」や「改善が必要な点」などを具体的に指摘し、改善が必要な学生には理解しやすいように「改善例」を示しながら指導した。その指導の際には、学生達と気軽に話しができる雰囲気づくり心がけたが、時と場に応じたけじめを持つことも職業人には求められるため、教員も言葉遣いや態度で模範となるように留意し指導を行った。また、遅刻・早退時の教室の入退室の方法や望ましい報告の仕方も併せて指導した。

#### イ) コミュニケーション能力を高める為のホームルーム活動の指導

学校生活の中で、学生個々に役割を持たせ得ることにより存在意識を持たせ、一人ひとりの個性を発揮させる場を設定した。そこに責任を持たせることを狙いとして役割分担業務を企画した。

今年度は4名という少人数の為、必要最小限の役割業務を決めそのリーダー役は学生達に決めさせた。学生全員が役割を持ち、責任をもって様々な物事に取り組むことができるように必要時企画・実施・評価をさせた。委員長には責任を持たせ必ず教員に報告・連絡・相談を行うことを義務付け、クラスメンバーに対してその経過の報告を行うことを徹底させた。(クラス委員長、副クラス委員長、清掃委員長、行事委員長等)そして、必ず、「実施した場面の振り返り」をさせ次の場面に活かすことができるように指導・助言を行った。

#### ウ) 欠席・遅刻・早退時のマナーの徹底(届け出等の手順)

基本的に、当日になって欠席を申し出る事情がある場合のみ認められることであるが、その際にはしっかりとした手続きを踏むことが社会では求められるので、福祉専攻でも一般的な社会の手続き時のルールを基に理解させ手順を徹底させた。

その手順として、当日、止むを得ない事情により欠席(又は遅刻)する場合、学生本人が学生支援センターに電話により「止むを得ない事情」を説明し、後日登校時に決められた書類を決められた時間(授業開始5分前まで)までに提出することを徹底させた。

入学当初は、連絡もせずに無届けで欠席・遅刻をする者がいたが、職業人として会



社にとって突然の欠勤や遅刻が生じた場合、人員体制に影響が生じ、それを他の職員が補わなければならないとなり、最悪の場合は人間関係に影響が出る場合もあることを説明した。止むを得ない事情として病気や冠婚葬祭などが挙げられるが、できる限り日常から健康管理に留意して仕事に臨むことが大事なことであると説明した。

学生には、この手続きを習慣化させるように指導したほか、他の学生に連絡を頼むことも原則的に禁止し、本人が連絡することを徹底した。

エ) 日直業務（授業に必要な機器などの確認、授業開始時・終了時の教員への挨拶と黒板などの清掃や手拭きなどの準備）

日直者は授業毎に、その時間に必要な準備などの指示を確認しその準備を行う。

目上の方への言葉の遣い方や必要時メモを取るなどの工夫をして授業に影響が出ないように準備しなければならないため、当然授業開始に間に合うように登校していなければならないが、職業人として求められる基本的な姿勢であることを理解させ徹底して実施させた。

オ) 使用教室の清掃

毎日の授業で使用した教室・実習室の掃除は学生達に行わせた。掃除の方法や、それに伴う個々の役割については、学生達に決めさせそれを尊重して任せた。

本学では、校舎内の清掃は業者に委託しているが、福祉専攻では、長期休暇中や介護実習などで教室を使わない時以外は、業者には、学生達が清掃を行うことの理解を得て行わせた。

自分達が学ぶ環境を整えることにより、掃除をする者に対する気持ちを理解することができ、丁寧に教室を使用する事につながり、また、掃除が行き届いて美しい状態で整理整頓が隔々までされていれば、教員も学生もすがすがしい気持ちで授業ができる。掃除についても、どのような手順で行えば綺麗にできるか、例えば、福祉専攻では雑巾を使い掃除を行っているが、雑巾の絞り方も、今の学生達には、基本的な動作を習得していない状況の中では最初は難しいことであり、当然拭いた後を観察すると、そこから工夫が生まれ、皆と一緒に協力して掃除を行うことにより、他者との協働していくための、双方向の対話が必要となる。この体験を通して、他者とのかかわりの中から、チームワークの必要性を学ばせたいと考えた。さらに、掃除用具の管理・補充なども学生達に任せ必要時教員に報告・相談をさせた。

#### IV. 結果と考察

養成教育課程（資料3）における教育内容は、指定規則で示されており、4領域13科目（保育士養成等1年課程では、4領域と12科目）に編成されているが、『教育に含むべき事項』の項目は、授業科目毎に漏れなく授業計画案として記載されていなければならない。その養成教育に求められている水準は、『教育に含むべき事項』として示されているが、養成教育2年課程と福祉専攻における教育課程（保育士養成施設等1年課程）では、保育士資格既得者を踏まえた教育内容が示され、基礎となる学力があるということを前提として組まれている。

養成教育は、介護の専門職としての職業教育であり、その実践を前提とした教育である。

専門職としての教育目標は示されているが、それらの目標に達するためには、この目標を実現するための基本となる、「人と関わる基本的な能力」が求められる。

福祉専攻で学ぶ学生達の中には、コミュニケーションに不安を持ち入学してくる者が少なくない。今年度入学生は、他者との関わりが苦手なグループディスカッションの場面では、自分の考えを相手に伝えることができず双方向のコミュニケーションについて行けない者や、コミュニケーションに自信を持っているが、他者からみると、人の気持ちを考えずに自分の思いを通す傾向がある者、批判的な言動を繰り返す者など様々な個性が見られた。

特に、自分の意見がスムーズに表現できない学生にとっては、苦悩の様子が感じられた。その時の周りの学生達の反応は、それを無視するという雰囲気ではなく、その学生を心配するあまり、その状況を補おうとする行動が見られた。例えば、教員からの質問に対して代わりに応えてしまう、質問の意味を解説してその学生に回答を促すなどであった。そして、このような状況は全ての授業で見られていることが分かった。

介護は対人援助であり、人との関わりを重視している職業である。

利用者に対してはもちろんであるが、他職種協働で進めるチームケアにおいて、円滑なコミュニケーションをとるための基礎的な能力が求められている。

人間関係はコミュニケーションにより形成されることから、介護の現場では就職時の実践的能力として採用の基準と考えているが、実際の現場は、慢性的な人材不足の為その質を問題にできないという状況であることを度々耳にする。

介護福祉士に求められる能力に対しては、一定の知識水準を問う試験の合格（100点満点中60点以上）で評価し、実践的能力に関しては各養成校の判断に任せられているが、今年度の入学生の実態から円滑なコミュニケーションをとれるように指導内容の工夫をしなければならぬと考えた。更に、最近の若者は大人としてのマナーが守れない者が多いということ

が話題にされることがある。このような指摘を参考にしながら指導内容に加えて学生指導に取り組んできた。

新カリキュラム改訂以降「社会の常識に即した行動がとれる」ことを指導目標に取り組んできたが、今年度はその目標をより具体的なものに整理し取り組んだ。

言葉を受けて返すという対話、基本的なコミュニケーション能力に欠けている学生に対して、その能力を高める為に様々な場面を活用し「話す」場面と「聞く」場面を繰り返し意図的に作り指導を行ってきた。自己主張の傾向が強い学生には、様々な場面を振り返らせることにより、傾聴することの重要性を学ばせることができた。指導の際には教員の一方的な指導ではなく、学生の気持ちをしっかり受け止め聞くということから始めた。自分から周りに関わろうとしない者は、クラス4名で協力し合わなければならない「ホームルーム活動」や「使用教室の掃除」をきっかけとして、下校時に教室で笑いながら会話をしている場面がみられるようになっていた。そして介護実習Ⅱ（実習期間10月17日から11月25日）を迎える頃には、自己のコミュニケーションにおける課題を意識することができ、その課題を持ちながら実習に取り組むことができた。介護実習終了後学生達は、入学当初の自分を振り返り現在の自己の成長を言葉で表現し喜びを発表していた。

## V. おわりに

「コミュニケーション」という言葉は、いろいろな場面で日常的に用いられ、介護福祉士を学ぶ学生達も入学当初からコミュニケーションにてこずる。「こんなにコミュニケーションが難しいとは思わなかった」「相手にうまく考えを伝えたい」「相手の言うことが理解できない」ということから1年間が始まる。

学生達は利用者とのコミュニケーションを学ぶ前に、クラスメートや教員などとの関係のなかで「コミュニケーション」の難しさを実感する。介護福祉の専門職者として、利用者の伝えたいことや確認したいことを、利用者が理解できるように伝えることができなければならない。そして、チームで介護支援に必要な情報を共有し合い正しく伝えることも求められている。主要教科等の指導の場にとどまらず、学内では休み時間や放課後、さらに地域における活動等の場において繰り返し体験し、その体験を重ねたことで、他者との良好な関係を確立できるコミュニケーションの能力を高めることができたと思う。

人との関わりは、暮らしの中で学ぶことができる。今後も学生達とのコミュニケーションの場を大切にしながら場面、場面の体験から学生自ら考え学んでいくことができるような環境を作っていきたいと考える。

### 参考文献

- 1) 有馬良建『介護・看護職のための言葉づかいチェックリスト』1999年 医歯薬出版
- 2) 大嶋利佳『プロが教える「ほめ言葉」人のやる気を生み出す「ひと言」の極意』2008年 阪急コミュニケーションズ
- 3) 介護福祉士養成施設協会『新 介護福祉士養成講座 コミュニケーション技術〈第3版〉』中央法規出版
- 4) 唐沢明 監修『これで 解決! 大人の敬語』2007年 主婦の友社
- 5) 川延宗之編『「介護教育方法論」』2008年 弘文堂
- 6) 日本介護福祉士養成施設協会 北海道ブロック教員研修会 報告集『社会から求められる介護福祉士人材に必要なこと～人間教育としての視点で対人援助職を育成することを考える』2014年

資料1 入学ガイダンス〈プログラム〉配布資料内容

1	学年暦	
2	年間時間割	「時間割」を配布
3	カリキュラム	「履修ガイダンス」「時間割」を配布
4	教科書一覧	
5	学生生活の手引き	建学の精神，具体的な教育目標，
6	卒業に要する単位取得について	
7	介護実習について	
8	福祉専攻での学び方	教室の使用方法，授業時のマナー， 欠席・遅刻・早退の際の報告・手続き方法 体調不良時の報告・連絡・相談の方法 実習室での演習時のユニホーム・靴の着用方法 携帯電話使用時のマナー 連絡事項・重要事項の確認方法 貴重品の管理と学校設備の使用法とマナー

資料2 個人面談票

この用紙は，卒業後は破棄しますので，安心してお答えください。

もちろん，個人情報の観点からあなたに不利益が生じないように適切は配慮の下で管理し，活用させていただきます。専攻科福祉専攻 鍋澤 信子（平成28年5月 日）

学生氏名 \_\_\_\_\_

- 福祉専攻に入学を決めた時期と理由について
  - いつ頃ですか
  - その理由は
- 就職先はどちらを考えていますか（今後変更してもかまいません）  
保育士 幼稚園教諭 介護福祉士 悩んでいる  
➡その理由をお聞かせください
- どの職種であっても良いので，就職希望地域を記入してください。  
地域：第一希望 \_\_\_\_\_ 第二希望 \_\_\_\_\_  
➡その理由 \_\_\_\_\_
- これから1年間の楽しみなことは何ですか

