

|||||
原著論文
|||||

介護職員間で実施する「ケア」の概念を内在化するための 研修方法に関する研究

——ユニットメンバーの実践を解釈する実習を含めた研修プログラムから——

種 橋 征 子

(人間社会学部 社会福祉学科)

Care Worker Training for Internalizing the Concept of ‘Care’

Training Program with practical training Component to Interpret the Practice of Unit Members

Seiko TANEHASHI

(Department of Social Work, Faculty of Human and Social Studies)

Abstract

The purpose of this paper is to report on the outcome and future possibilities of a training program. The program was delivered to leader-class care workers in community-based care service agencies and it contained a practical training component to interpret the practice of unit members.

Program outcomes included a deepened understanding by leader-class care workers towards unit members achieved through practical training, and the acquisition of evaluation criteria over the adequacy of care provided by unit members achieved through conceptualizing ‘care’. Furthermore, it was pointed out that it is necessary for unit leaders and unit members to reflect on their experiences to be able to improve the quality of care even if they are busy, and that it is necessary to have mechanism in place at the agency that support unit leaders.

Key words

unit leader, care, training program

要 旨

本稿は、地域密着型介護サービス事業所のリーダークラス介護職員を対象に実施した、ユニットメンバーの実践を解釈する実習を加えた研修プログラムの結果と今後の研修の可能性を報告することを目的としている。

結果として、実習を通してユニットメンバーに対するリーダークラス介護職員の理解が深まったことと、「ケア」の概念によって、ユニットメンバーの援助について適切さの判断基準が持てたことが挙げられた。さらに、ユニットリーダー、ユニットメンバーともに忙しい中でも援助の質を高めていくために経験を省察する必要性及び、ユニットリーダーの負担を軽減するために、各事業所においてユニットリーダーを支える仕組みの必要性を指摘した。

キーワード

ユニットリーダー、ケア、研修プログラム

1. はじめに

本研究の目的は、介護老人福祉施設等のユニット（フロア）において、援助の価値である「ケア」の概念を介護職員が内在化できるよう、介護職員同士で実施可能な研修方法を開発することである。

本研究では、筆者が2007年から2008年にかけて介護老人福祉施設の介護職員と利用者に対し行った、「互いの関わりにおける認識」についてのインタビュー調査結果から導出した「ケア」の概念を用いた研修プログラムを今までに2回（2013年度、2016年度）、対象施設を変えて実施してきた。本稿は、その研究の第4報である。

2013年度調査では、ある介護老人福祉施設の介護職員10名（リーダークラス職員、一般介護職員）を対象に、具体的経験と抽象化、省察と試行という弁証法的対立モードを循環し、環境との相互作用によって学習していく Kolb の経験学習理論（experiential learning theory）に依拠した（Kolb, et. al. 2009；後小路1992）、津村（2012）の体験学習を参考に計画した研修プログラムを実施した。その結果、介護職員が「ケア」の概念を理解する意義と研修の課題として、「介護職員同士で共有された経験や認識を概念化できるか」「介護職員間の経験や利用者の情報の共有によって、直ちに援助方法を検討することに重点が置かれてしまうこと」の2点を明らかにした（種橋2017）。

2016年度調査は、2013年度調査とは異なる社会福祉法人の2つの介護老人福祉施設において、主任クラス職員4名にファシリテーターを担ってもらい、本研究によって、今後、ファシリテーターを担う職位として想定しているユニットリーダークラスの介護職員15名に対し、2013年度調査と同じ研修を実施し、2013年度調査結果の検証と研修方法の改善策を検討した。その結果、特に初回のワークショップにおいて、利用者に気遣われた経験や対応困難な利用者との関わりにおける双方の変化や、「ケア」の関係性を示す事例を共有しながらも、利用者の援助方法に

関心を持ってしまう実態も明らかになり、2013年度調査で示された経験の概念化の難しさ、利用者の思いを吟味することなく援助方法に関心が向けられることが2016年度調査でも同じく存在した（種橋2018）。

また、2016年度調査では、ユニットリーダーのファシリテート方法を検討するための手がかりを得るために、リーダークラス職員（以下、リーダー）が「ケア」の概念を含め、援助の価値を伝えることの困難さも分析した。その結果、リーダーは、日頃からメンバーの適切な援助を評価したり、利用者対応での辛さを受け止めるなどし、メンバーを一人の人として認め介護職員としての成長を促す「ケア」を行う一方で、業務のしんどさを訴えるメンバーに対し、自信がなかったり、反発されたりするため、援助の価値や方針が伝えられない悩みが明らかになった（種橋2019）。このため、リーダー自身が援助の価値を信念として内在化し、自分の援助方針や利用者理解に自信を持つこと、リーダーがメンバーに繰り返し援助の価値と実際の援助を結び付けて説明し、それを実践することが利用者にとっても自信や安心に繋がり、メンバーの負担軽減、モチベーションの向上に繋がることを実感してもらう必要性を指摘した（種橋2019）。さらに、ファシリテーターを担当したリーダーの上司である主任職員から、理論としての「ケア」の概念と実践を具体的に結び付ける研修方法の必要性を指摘した（種橋2019）。

2013年度・2016年度調査で実施した研修プログラムは、上記したように津村の「体験学習」をモデルに作成したものである。それは、体験とその体験の内省、続いて内省したことの概念化（分析）、さらに、その分析したことを活用し次の課題を見つけ行動するといった4つのステップの循環を通して、利用者との関わり経験における互いの認識を振り返り、言語化することで「ケア」の概念を内在化することを意図したものであった（津村2012；種橋2017）。

われわれ人間は、今までに見聞きしたこと経

験したことについては、繰り返し経験して意味づけたり、関連した情報と結びつかなければ、そのまま想起されることなく、頭の中にとどまったままであるという（佐伯1975）。そして、「わかったこと」は、自分の言葉や文章、図で表現できるようになったり、応用して活用することができるようになるとされる（山鳥2002）。

そこで、2017年度には、上記の主任職員からの指摘を踏まえ、リーダーに「ケア」の概念と実践を結び付け、利用者の言動を解釈するワークショップを複数回行い、さらに、ユニットメンバーの実践を解釈する実習を加えた研修プログラムを計画し、2016年度調査と同じ社会福祉

法人の地域密着型介護サービス事業所のリーダークラス職員を対象に実施した（表1）。本稿では、その改善した研修プログラムの結果と今後の研修の可能性を報告する。

なお、「ケア」とは、「相手のことや抱える痛み（脆弱性）を知り、共感することによって、相手にとっての良好な状況に向かうよう働きかけたり、同様な経緯や意図で自分が相手から働きかけられることから始まる相互の関わりの過程において、相手から自分の存在や独自性を認められたり、信頼されることによって自分に対する信頼や安心感を得たり、相手の存在を認め、信頼すること。また、相手に自信や安心感を与

表1. 「ケア」の概念についての研修プログラム（調査）と参加人数

No	プログラム内容	目 的	実施日	参加人数	次回までの課題
①	事前アンケート	リーダー職員が、今までの利用者との関わりを振り返り、「ケア」の関係性（利用者との相互作用によって双方にとって良好な方向に変化すること）を認識すること	講義前の1か月間	7	
②	「ケア」の講義	リーダー職員が、「ケア」の概念、関係性を理解すること	H29.7.5	6	事前アンケートの「④利用者とのかわりにおいて気遣われる、助けられた経験」について、【「ケア」の実態】を手掛かりに自分、利用者双方にとっての意味付けを行う
③	ワークショップ1	リーダー職員の経験を、【「ケア」の実態】を手掛かりにし、互いに解釈・意味づけること（概念化）	H29.9.6	7	事前アンケートの「⑧困難ケース：かわりによって互いに変化が見られたケース」について、【「ケア」の実態】を手掛かりに自分、利用者双方にとっての意味付けを行う
④	ワークショップ2	リーダー職員の経験を、【「ケア」の実態】を手掛かりにし、互いに解釈・意味づけること（概念化）	H29.11.1	7	①『「ケア」の概念を意識することを意図したワークシート（改定版）』の記入②利用者・自分の思い、変化を意味付ける
⑤	ワークショップ3	リーダー職員の経験を、【「ケア」の実態】を手掛かりにし、互いに解釈・意味づけること（概念化）	H30.1.17	7	各リーダーのユニットにおいて、「ケア」の概念、「ケア」の実態を用いて、援助の方針を立てたり、ユニットメンバーに指導するなど、「ケア」の概念を実践の場で活用する
⑥	ワークショップ4	「ケア」の概念を実践に活かすための気づきや課題を明らかにすること	H30.3.7	7	

* 事前アンケート、「ケア」の概念を意識することを意図したシート、各プログラムの感想など記入を求めたアンケート、シートについては調査対象者7名全員が提出している。

えようとすることを通して、その中で得た経験やその意味を自らに統合し、新たな価値観や指針を獲得したり、自分の居場所を得て現状を肯定できるようになったり、その人にとっての良好な状況に向かって変化していくこと」である(種橋2017)。

『ケア』の実態(両者間で循環する4つの感情・認識)」とは、関わりを通した相互作用によって双方にとっての良好な内的変化をもたらす関係性である「ケア」の関係性における、両者の間で循環する4つの感情や認識のことである(図1)(種橋2017)。

2. 調査方法

(1) 調査対象者

2016年度調査と同じ社会福祉法人の一拠点にある地域密着型介護サービス事業所(認知症対応型共同生活介護・認知症対応型通所介護・小規模多機能型居宅介護・地域密着型介護老人福祉施設)のユニットリーダークラス職員7名である。

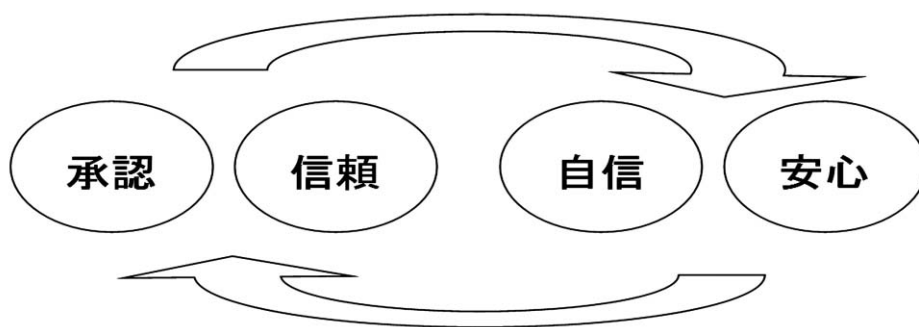
調査対象者の属性は、男性が5名、女性が2

名であった。年齢は、30代が3名、40代が2名、50代が2名である。実務経験年数は、1名が5年未満で、9名が10年以上であった。保持資格は、看護師が1名、9名は介護福祉士であった。

(2) 調査方法

研修プログラムの内容と次回の研修までの課題、研修実施日、参加人数は表1に示した通りである。以下は、具体的な各回の研修内容である。

①【事前アンケート】は、「ケア」の概念の理解を促すために、講義の概ね1か月前に、④「利用者とのかかわりにおいて、気遣われている、助けられていると感じた経験、利用者から学んだ経験」、⑤「対応が困難だった、現在困難と感じている利用者との関わりについて、自身や他の職員の働きかけによって利用者が変わっていったエピソード」、⑥「ユニットメンバーに気づきを促したり、援助の価値を伝えたりするなど、ユニットメンバーに対する指導、育成に当たって難しいと思っていること」の3点について記述してもらった。



関わりを通して相手から自分の存在が承認されたり、信頼されることによって自分を信頼したり、安心感が得られ、その相手に対する関わりの意欲を増したり、自律的な言動が行えるようになったり、自分のこだわりから解放されたりする。

また、相手のことや相手の痛み(苦しみ)を知り、安心感と自信を持ってもらうよう、あるいは、相手にとっての良好な状況に向かうよう働きかけることによって、相手から自分の行った働きかけや自分自身のことが承認され、信頼される。

図1 「ケア」の実態(両者間で循環する4つの感情・認識)(出典:種橋2017:193)

項目④と⑤は、2013年度調査、2016年度調査でも実施している。

②【「ケア」の概念についての講義】筆者が介護老人福祉施設の介護職員と利用者を対象に実施した「互いの関わりにおける認識」についてのインタビュー結果を用いた「ケア」の概念と「ケア」の実態についての講義（50分間）である。講義終了後1週間で講義に関するアンケートとして感想、学んだこと、気づいたことを記述してもらった。

③【ワークショップ1】事前アンケートの項目④の記述内容をもとに、『ケア』の実態（循環する4つの感情・認識）を用いて、利用者の思い、利用者の言動の解釈、意味づけを行なう。

④【ワークショップ2】事前アンケートの項目⑤の記述内容をもとに、『ケア』の実態（循環する4つの感情・認識）を用いて、利用者の思い、利用者の言動の解釈、意味づけを行なう。

⑤【ワークショップ3】『ケア』の概念を意識することを意図したワークシート（改訂版）（2013年度調査から使用している利用者との関わりにおける相互作用について意識できるように作成したシートのこと（資料1））。2017年度調査では、2016年度調査結果を踏まえ、項目数を減らした改訂版を使用）の記入内容について、利用者及び自分の思いや認識の変化について解釈、意味づけを行う。

⑥【ワークショップ4】調査対象者の所属するユニットにおいて、実際に「ケア」の概念及び、両者間で循環する4つの感情・認識を用いて、利用者の援助の方針を立てたり、ユニットメンバーに指導するという実習を行い、2ケースをシート（資料2）に記入。その内容について共有する。

②の講義、③～⑥のワークショップは、毎回1時間で行った。ワークショップのファシリテートは筆者が行った。毎回開催前に、4事業所の統括担当者、副統括担当者とワークショップの

進め方について打ち合わせを行った。ワークショップには統括担当者と副統括担当者も参加していた。

なお、ワークショップで話された内容はICレコーダーに録音し、逐語録を作成した。ワークごとに記述してもらったシートや感想とともに分析対象とした。

本稿の分析は、シートの記述内容、ワークショップでのリーダーの語りという2種類のデータを用いている。このため、データの出所を明らかにすることを目的に、結果の記述において、シートの記述内容は語尾を整え下線を引いた。ワークショップでの語りは斜体に下線を引いて記述した。

3. 倫理的配慮

調査対象者に対し、(1)調査結果は学会報告や論文、研修などにおいて公表するが、話した内容や基本属性については個人を特定出来ないようにすること、(2)研究以外の目的に使用しないこと、(3)ワークショップやワークシートの記入は途中でやめることができること、(4)ICレコーダーで録音したワークショップの内容は研究終了後に破棄することを説明し、調査に対する同意を得た上で同意書に署名してもらった。

なお、本研修プログラム実施時の所属校（学部）に倫理審査を申請したが、本研修プログラムは業務としての研修と位置付けられていたため、審査の対象とならなかった。そのため、本稿執筆にあたり、分析方法についての倫理的な配慮について、長崎国際大学社会福祉学科倫理委員会の承認を得た（承認番号：SW2018011）。

4. 結 果

(1) 各プログラムのアンケート結果から

1) 事前アンケートーユニットメンバーに対する指導・育成の困難さ

事前アンケートの項目③は、研修プログラムを始めるにあたり、ユニットのリーダーである調査対象者の人材育成、指導の現状について尋

資料1「ケア」の概念を意識することを意図したシート 名前：_____

利用者との日々の関わりを通して感じたことについて、教えてください。

① 利用者について気がついたこと（強みや人となり、悩みごとや生活のしづらさなど）あるいは、教えらる、すごいなと感じたこと

- ・ どのような状況（場面、利用者の言動）で、それをどのように感じ、解釈しましたか

- ・ それに気づいたことによって、自分の気持ちや利用者に対する認識の変化があれば、それはどんな変化でしょうか、また、その利用者にどういった援助をしていこうと思いましたか

② あなたの働きかけによって利用者に変化があった、正の感情や認識（例えば、安心した、自信を持った、励まされたなど）を持ってもらったと感じたこと

- ・ どのような状況（場面、利用者の言動）で気づき、それをどのように感じ、解釈しましたか

- ・ それに気づいたことによって、自分の気持ちや利用者に対する認識の変化があれば、それはどんな変化でしょうか、また、その利用者にどういった援助をしていこうと思いましたか

③ 利用者から信頼されている、あるいは、利用者が自分のために、気遣ってくれている（助けてくれている）と感じたこと

- ・ どのような状況（場面、利用者の言動）で気づき、それをどのように感じ、解釈しましたか

- ・ その実感によって自分の気持ちや利用者に対する認識、利用者に対する関わり方・援助についての考え方に変化はありましたか、あれば、どのような変化でしょうか

資料 2 「ケア」の概念（両者間で循環する4つの感情・認識）を実践に活かしてみたシート（氏名）

◆ 場面・状況（困りごとや痛み、強さに気づいた場面）	◆ 場面・状況（困りごとや痛み、強さに気づいた場面）
◆ 自分の解釈（「ケア」の概念を手掛かりに）	◆ 自分の解釈（「ケア」の概念を手掛かりに）
◆ ユニットメンバーあるいは利用者にとのよう伝えたか	◆ ユニットメンバーあるいは利用者にとのよう伝えたか
◆ ユニットメンバーあるいは利用者の反応・変化	◆ ユニットメンバーあるいは利用者の反応・変化
◆ 振り返って思うこと（難しかった・うまくいったと思うこと）	◆ 振り返って思うこと（難しかった・うまくいったと思うこと）

ねたものである。

その結果、「メンバーに伝えたいことは頭ではわかっているが言葉にして伝えることが難しい。ヒヤリングをするが、相手にどう伝わっているか確かめず、自分の何か言ってあげたいという気持ちが強く、相手に話をさせていない」「相手に伝わるようにするためタイミングや状況、相手の性格に合わせる必要がある。自分を客観的に振り返ったり、感情をコントロールしたり、どのメンバーにも気を配るなど日頃の自分のメンバーへの姿勢、相手のことを理解しようとするのが大切と思っている」「人員が少ない中、職員に負担にならないように、職員同士で話（私的なこと）をしている時、固まって同じ作業をしている時など、あまり口を出さないようにしている。もう少し利用者とか関われる時間を作れないかと考えるが伝わりにくい」などと記述されており、職員に対し育成、指導する際のリーダーの遠慮と配慮の姿勢がうかがえる。

また、「メンバーの不満をほぼ毎日聞いて調整したり、上司からの改善要求や仕事量に対し自分の能力がついていかない」「（メンバーに対する指摘を）伝える本人が振り返りや考える余裕がない時に伝えても逆効果になることがある。業務の中でいかにその時間を捻出するかが課題」とも記述され、リーダー自身の余裕のなさが示された。

2) 「ケア」の概念についての講義に関するアンケートから

「ケア」の概念の講義を聞き、感想、学んだこと、気づいたこと、それらを今後どう活かすのか尋ねた。

その結果、『ケア』に対する考え方や捉え方をしっかりと『言語化』する重要性を再認識した。自分で何となくわかっていると思っていることやできていることでも、他の職員に伝達する時に、自分が言葉でしっかりと説明できる状態でないと相手にうまく伝わらないことが多々

ある。しっかりと文章などで言語化を行えるように日々の業務の中で意識して整理を行うことが必要であると考えた」「利用者の支援の手順や方法はチームでも伝えやすいが、気持ちや感じ方は言葉にして伝えることは大変難しい」など、目に見えない感情や認識を言語化する必要性とその難しさが記されていた。

また、「関わりを持った相手の方が自分の関わりでどのような認識を持ったかは、職員自身にも利用者自身にも気づきにくいのではないかと考えると、推測や気づきを第三者が提示したり、他の誰かと話し合い、共有する形も必要だと思った」と気づきの方法への言及があった。

他に、他者とのやり取りの重要性、自分たちが「ケア」を一方向的に提供しているのではないことなど、「ケア」の概念の理解を深めた記述も見られた。

さらに、『ケア』の概念を活用していくと職員のモチベーション向上や、利用者の安心・喜び・生きている意味にも影響を及ぼすような関わりにつながるものだったと思った。人と人との交わりの中で起こる良い循環や認識を理解することで、様々な人間関係や個人に対してより良い状態へと導くこともできるのではないかと考えた」「ケアの実態について、『両者間における感情・認識の循環』という説明は、自分が感覚的に感じていたことの説明として納得いくものだった。『ケア』の方向性に迷った時、ここに立ち戻るように」というのも心強い。考え方の軸にし得るものだった」というように、講義によって「ケア」の概念を活用することで職員や利用者の存在を支えたり、援助の考え方の軸になるととらえていることが明らかになった。

3) ワークショップ（9月・11月実施分）のアンケートから

事前アンケートの項目④⑤（利用者との関わり経験とその解釈）について共有し、他者の経験を概念化するというワークショップを通して気づいたこと、ユニットメンバーの経験を解

積、意味づけしていく立場として難しいと感じたことを書いてもらった。

気づきとして、「同じ職種であるリーダーの利用者から教えていただいた体験を通して、私たちリーダーも、リーダーである前に一人の介護職であり、ご利用者との関わりの中で落ち込んだこと、励まされたことを共有できたことは、今後の仕事をしていく上で励みになった」「今回のワークショップで話を聞いてもらい、今まで自分が抱えていたモヤモヤが解消した。事例の利用者の方の心情の変化が不信感から信頼に変わっていったのではないかと、との見解を聞き、もしそうであったら自分自身にとってとてもありがたいことであったな、と今更ながらに振り返ることができた」といった、同じ介護職として経験を積んできた者として互いの経験に共感し、了解できることが支えになることが示された。

さらに、「スタッフの経験に解釈や意味づける為には、場面を共有するのが一番だが、目にしていない経験に意味づけや解釈をする為には、より言葉にして貫き掘り下げて共有することも大事だと感じた」といった、言葉によって経験を共有する難しさや、「感じ方、考え方は人それぞれ違って当然だと思うし、自分がスタッフに意味づけ等していくときは、相手の意見を尊重して丁寧にしていく必要があると思った」というように、各メンバーの解釈、意味づけを受けられることの必要性が記された。

4)「ケア」の概念を意識することを意図したシート記入についてのアンケートから

シートの記入を通して、「自分にとって印象的な経験の事例だったが、改めて言葉にすることで、それまで漠然としか感じられていなかったことを整理できたと感じる。この経験を言葉にして整理して、自分がどうとらえているかを自覚することで、自分の働き方—ご利用者と関係を築いていくこと—に前向きに向き合う余地が新たにできたように感じる」「日頃、ご利用

者に対してのケアについては気をつけながら取り組んでいたが、相互作用については、あまり深く考えずにケアに取り組んでいた。しかし、今回の研修を通じて、介助の時にご利用者と自分達の相互の関わりについて『意識すること』、がケアの質を高めることに繋がるのではないかと考えるようになった」「事例として自分の経験を言葉にしていくうえで『ケア』の実態を意識したり、ご利用者にとっての経験の意味を考える（推測でしかないですが）作業は、それ自体がすでに事態を前向きにとらえる仕組みになっていると思う。シートに記入すること自体が『相手の立場に立ってみる』ことの訓練になったのだと感じている」といったように、シート記入によって日ごろ深く考えていない自分に気づき、利用者や関わり方への理解を深め、向かい合えるようになっていく。

そういった実感から、「ユニットメンバーに記入してもらうことで、自分の体験や体験の解釈を振り返って言語化できるため、ユニットメンバーがご利用者とどんな関係を作ろうとしているのかなども見えたり、ご利用者への視点を見直したり、ユニットの課題によっては有効に活用ができるツールになるのではと思う」という、シートの活用への意欲が記されている。

その一方で、「一般職員の方に、『ケア』の概念、の言葉をいきなり使って伝達すると、『何か難しいことを言っているな』、が先にきてしまい、考えを深めてもらうことが難しいかもしれないと考えた。実際に職員へ伝達する時には最初は簡単な言葉に置き換えて伝えることを考えている」「おそらく皆（スタッフ）は、こういう振り返りをして関わり方や利用者さんの思いを考察することの重要性は潜在的にはわかっていると思うが、その重要性よりもこういうシートを記入する負担感が勝ってしまうと思う」といった、概念に対する苦手意識や書くこと自体の負担が記された。

(2) 「ケア」の概念を実践に活かす実習の実践シートやワークショップでの語りから

本章では、「ケア」の概念及び、『『ケア』の実態（両者間で循環する4つの感情・認識）』を実践に活かしてみたシート（以下、実践シートと記す）（資料2）」の記述内容とその実践を共有するワークショップでのリーダーの語りから結果を記す。

1) ユニットメンバーのことを理解する

リーダーには、それぞれのユニットメンバー2名に対し、利用者との関わりの中で、利用者の困りごとや悩み、強さに気づいた場面を話してもらい、その話を「ケア」の概念を手掛かりに自分なりに解釈し、ユニットメンバーに「ケア」の概念を含め、説明してもらった。その結果、利用者に対するメンバー職員の関わりの素晴らしさやその方の強みに気づき、メンバーにも伝えているケースが複数見られた。

リーダー(A)は、利用者のことをよく見ているが、普段言葉遣いが乱暴であったりするため、自身が苦手意識を持っているメンバーを今回の実践の対象としていた。そして、そのメンバーの利用者に対し「出来ていることを信じて待つこと」という信念を持っていることを知り、考え方が素晴らしいと本人に伝えたところ、そのメンバーがすごい笑顔でその後も話してくれたと語った。このメンバーへの実践を記録したシートの「振り返って思うこと」の欄には、「本人にそこが素晴らしいところを伝えることで自信をもてただけたのではないかと書かれていた。さらにワークショップでは、自分がこのメンバーのことを信頼できていなかったことの反省と、職員間でも4つの感情・認識の循環の必要性を語った。

リーダー(B)は、感情が不安定になるある利用者に苦手意識を持っていたメンバーが、利用者の「自分のことを理解してほしい」という信号に気づき、落ち着いているときに悩み事や愚痴を話すなどの時間を持つことで、優しく見守れ

るようになったケースを取り上げていた。苦手な利用者と関係を築くことをあきらめなかったこのメンバーに対し、4つの感情・認識の循環が表れている両者の関係性について素晴らしいと伝えとともに、このメンバーのことを一人の人として尊敬するし、職員としてその姿勢を真似たい、メンバーの話が聞けたことをありがたく思うと記述し、このメンバーのことを認めていた。

また逆に、リーダー(A)は、夜になると牛乳を下さいと言ってくる利用者に対し、牛乳だけでなくおやつも出すことによって、その利用者が安心されると感じるというメンバーの話に対し、「いつもやさしい声かけをされていると思っています」と伝えたと記述していた。このメンバーは、利用者に対しお世話をしているということが前面に出ている職員でもあり、リーダーはこのメンバーを利用者のことを常に考えている方だと思っていた。しかし、今回、循環する4つの感情・認識に照らし合わせてこの話を聴いてみた時に、それは違うのではないかと、本人にしてみらわなければならないことを、上手く引き出せていないのではないかと感じたワークショップ時に語っていた。このことは、「ケア」の概念を理解することによって、このリーダーに何が適切な援助なのか評価の基準ができたことを示している。

2) 「ケア」の概念や解釈を伝えること

今回の実践では、「ケア」の概念、4つの感情・認識を用いて、メンバーの経験を意味付け、説明したり、援助の方針を立てることが課題であった。その結果、多くのリーダーが、意味付け、説明はしていたが、「ケア」の概念という言葉自体は伝えていなかったことが明らかになった。

リーダー(C)は、「概念っていう言葉がまず画数が多いっていうか、ぱっと見た瞬間に。(略)さらに、その後が循環する四つの感情認識ですので、もうその時点で、こう、この人、難しい

こと言ってるわ、みたいなかたちで」と、メンバーが持つ専門用語に対する拒否的な感情を語った。このため、言葉だけが先行するとメンバーの頭に入らないだろうと思い、まずはメンバーに経験の振り返りを書いてもらい、その内容を確認しリーダー自身の経験を伝えている。その上で、循環する4つの感情・認識の資料を見せて説明し、再度経験を振り返ってもらっていた。リーダー(B)は、『『ケア』の概念とか、説明することは諦めてしまっていたところが、』というように、自分自身がメンバーに説明すること、さらに、メンバーも説明を理解することは難しいと語っており、「ケア」の概念、4つの感情・認識を定義として説明することに難しさ、伝わらなさを感じている。

しかし、リーダー(D)の実践シートには、利用者が困った表情で「これはどうしたらいいの?」と尋ねた時に、あるメンバーが話を聞くことで表情が晴れやかになる場面が記述されていた。リーダー(D)は、その場面を「利用者は職員に話を聞いてもらえたことだけではなく、自分が困っていることに目を向けてそばにいてくれたことが安心につながり、目の前の職員への信頼につながったのではないかと」と解釈し、メンバーに伝えたところ、メンバー自身は何気ないことをしたと思っているようであったが、改めて解釈を伝えることでその後の関わりの場面も多くなったように思うと記述している。

さらにもう一つこのリーダー(D)は、外に行きたい利用者に初めて付き添ったが、途中引き留めようとしたために利用者から拒否されてしまい、他のメンバーにバトンタッチをしたというあるメンバーのケースを取り上げていた。リーダー(D)はこの場面について、利用者が自分の不安を解消しようとしていることを妨げる存在としてこのメンバーを認識したのではないかと解釈し、メンバーに利用者に拒否されるという初めての状況に戸惑った気持ちへの共感を伝えるとともに、利用者の心情の推察を促したと記述している。そして、利用者に対する理解を深め

ることとあわせて、メンバーの不安の解消の必要性を指摘している。

本章で示したのは4名のリーダーの記述や語りのみであるが、調査対象であるリーダー7名のうち6名のリーダーは、利用者とメンバーの関わりについて解釈し、メンバーを励ましたりした記述や語りがあった。その内容を吟味してみると、リーダーは、1回講義を聞いただけで「ケア」の概念を講義通りに説明することは難しいようであった。しかし、「両者間の4つの感情・認識の循環」については十分理解し、利用者とメンバーとのやりとりに照らし合わせて伝達できていると推察された。

また、リーダー(C)は、ワークショップにおいて、利用者から「頼むね」「慣れたか」と励ましの声掛けをしてもらったり、会話が弾んだ時に自分を受け入れてくれてうれしいと言う新人メンバーに、自身の経験も交え、「両者間の4つの感情・認識の循環」について図を用いて説明したところ、新人メンバーの頭にすっと入ったようであった。そして逆に、その新人メンバーから「逆の場合、逆循環、負のスパイラルになりますよね」と言われ、そういうこともあるなと教えてもらったと語っている。「ケア」の概念、関係性はあらゆる人間関係に存在しているため、経験が少ない介護職であっても十分に理解できる概念である。このため、入職1年目の職員でも「ケア」の概念についての了解可能性は高いと考えられ、早期から経験の振り返りと概念化を含めた「ケア」の概念研修も有効であると思われる。

5. 考 察

(1) 「ケア」の概念を実践に活かす実習から得られたこと

2017年度調査は、2013年度・2016年度調査の結果を踏まえ、リーダーの「ケア」の概念の内在化を促進するために新しいプログラムとして、自分たちの経験と「ケア」の概念及び両者間で循環する4つの感情・認識」を結びつけて解

積するワークを3回行い、実際にユニットメンバーの経験を解釈し伝える実習を組み込んだ。

その結果、リーダーが「両者間で循環する4つの感情・認識」を手掛かりに適切な解釈を伝えることができただけでなく、成果として得られたことが2つある。1つ目は、実習を通してメンバーに対する理解が深まったことである。利用者とメンバーの関わりを解釈することで、両者の思いをうかがい知ることができる。特に、本実習では、メンバーの考え方や関わり方のすばらしさに気づき、その人に対する認識が改まったり、すばらしさを伝え一人の人として認めていた。メンバーにすばらしさを伝えることで自分と自分を認めてくれる上司への信頼につながると考えられ、伝えた後に笑顔になったり、一つ一つの気づきを話してくれるなど、メンバーのモチベーションの向上にも寄与したと推察される。

さらに、利用者に拒否されて不安を抱いたメンバーのケースでは、「両者間で循環する4つの感情・認識」に照らして職員の不安も解消する必要があるとして、会議で他の職員がどうしているか、連携の仕方等を話し合ったと実践シートに記述されていた。職務上のストレスは上司や同僚からのソーシャル・サポートが有効とされる（浦1992）。このため、リーダーを含めたユニットメンバーが「ケア」の概念を内在化させることで、メンバー同士も「ケア」する対象として認識し、互いに相手の存在を認め、自信や安心を提供していくことが求められる。

2つ目は、メンバーの援助を「両者間で循環する4つの感情・認識」に照らすことで、何が適切な援助なのか判断する基準が持てたことである。リーダーはメンバーに対しスーパーバイズを行う立場である。しかし、実際介護現場においてスーパーバイズが定着しているわけではない（塩田2013）。スーパービジョン実践を難しくしている要因として、バイザーになる不安、バイザースキルの不明瞭さ、自己評価のあいまいさ、バイザーのサポート体制の未整備が指摘

されている（大谷2019）。そこで、リーダーが援助の適切さを判断する基準、援助の価値としての「ケア」の概念、両者間で循環する4つの感情・認識を援助の際の軸として持ち、メンバーも「ケアする」対象として、4つの感情・認識のうち、欠けている感情・認識を補うよう働きかけることでバイザーになる不安やスキルの不明瞭さに対する問題は軽減されることが考えられる。

（2）経験を省察する必要性

ユニットメンバーが「ケア」の概念を理解し、内在化させるためには、まずは、リーダーが『『ケア』の概念及び4つの感情・認識の循環』を手掛かりに、自分自身やユニットメンバーの経験を繰り返し解釈して伝えることが求められる。2013年度調査で課題として示した「メンバーの経験を解釈できるか（概念化できるか）」という問いは、対象施設の異なる2016年度調査においても存在しており（種橋2018）、介護現場において経験の振り返りや言語化が十分行えていない状態であることが推察された。

事前アンケートや講義に関するアンケートに記述されていたように、目に見えない自他の感情や認識、自分がなんとなくわかっていることは言葉にして相手に伝えることが難しい。今回「ケア」の概念を実践に活かす実習において、利用者のそばにいたことで利用者の安心につながったというケースが挙げられていた。しかし、リーダーがそのメンバーに解釈したことを伝えても、当人は何気ないことをしたと思っている様子であったと記されている。このメンバーは意図して働きかけていたにも関わらず、普段のことであるため意識していなかったのか、感覚的に行ったことなのか判断はつかないが、少なくとも自分の言動と利用者の変化について省察はなされていなかったと考えられる。

認知症のために混乱したり、自分の気持ちを的確に伝えられないなど高齢者の援助においては、実践を進めながら意識的に、体系的に状況

や経験を振り返り、関わり方を調整して洞察を深めていく省察的な実践が求められる（楠見2012）。本調査で実施した『「ケア」の概念を意識することを意図したシート』記入についてのアンケート結果では、「シートの項目に沿って、経験を解釈していく作業自体が事態に向き合う仕組みになっている」、「ユニットの課題によっては有効に活用ができる」と高評価であった。2016年度調査までは4項目のシートであったが、内容が類似していると指摘を受けた項目を削ったことが功を奏したと考えられる（種橋2018）。シートの記入に負担はあるものの、介護現場での使用が望まれる。

（3）リーダーを支える仕組みの必要性

リーダーは、ワークショップにおいて互いの経験、関わりの中で落ち込んだこと、励まされたことを共有することで、今後仕事を行う上での励みになった、あるいは、ワークショップで話を聞いてもらってモヤモヤが解消したと記述しているように、同じ立場の職員同士で経験を共感したり、異なる視点からの意見がソーシャル・サポートとして機能していると考えられる。

また、実践知は個人の力だけで獲得されるのではなく、先輩や同僚など周囲の人との対話、相互作用を通して獲得されるという（松尾2006；楠見2012）。2013年度調査において研修プログラムを実施した結果、介護老人福祉施設のフロア（ユニット）レベルでメンバーの経験を解釈（概念化）する「ケア」の概念研修を実施するために、介護老人福祉施設の各ユニットから2名のファシリテーター（リーダー、サブリーダー）を選出し、ファシリテーター集団であるコアチームを形成する。そして、研修においてメンバーの経験の解釈がぶれないようコアチームメンバー間で学習したり、フロア（ユニット）メンバーの経験を共有し概念化しあうなど、フロア（ユニット）での研修に備えたり、振り返ったりする。その上でファシリテーターとして、経験学習の過程に沿ってメンバーの教育に当た

ると同時に、自身の「ケア」の概念についての理解も深めていくという一つの研修システムを提案した（種橋2017）。現在、人員配置不足等の問題で、介護現場では介護職員に過重な負担がかかっている。そういった中で、ユニットメンバーに「ケア」の概念を含め、援助の価値を伝えようとするところ以上負担をかけるのかとメンバーの抵抗にあたり、理想論と言われてしまうこともあり（種橋2018；2019）、リーダーの自信や意欲が削がれてしまう可能性がある。

このため、事業所において「ケア」の概念を含め、援助の価値の実践を推進していくためには、管理者を含めた組織全体で推進していくことは言うまでもないが、メンバーにとっても、利用者にとっても一番身近なリーダーの負担を軽減しモチベーションを高めるために、上記のような研修システムを設けるなど、リーダーを情緒的にも、道具的にも支える仕組みを設けることが必要であると考えられる。

おわりに

本研究の目的は、介護老人福祉施設等のユニット（フロア）において、援助の価値である「ケア」の概念を介護職員が内在化できるよう、介護職員同士で実施可能な研修方法を開発することである。本稿は、2013年度・2016年調査を経て、「ケア」の概念の理解を促進するために、2016年度調査と同じ社会福祉法人の地域密着型介護サービス事業所のリーダークラス職員を対象に「ケア」の概念と実践を結び付け、利用者の言動を解釈するワークショップを複数回行い、ユニットメンバーの実践を解釈する実習を加えた研修プログラムを行った。結果として、とりわけ、「ケア」の概念を実践に活かす実習から得られたこととして、実習を通してユニットメンバーに対するリーダーの理解が深まったこと、ユニットメンバーの援助を「両者間で循環する4つの感情・認識」に照らすことで、何が適切な援助なのか判断する基準が持てたことが挙げられた。また、リーダーにとっても、ユニット

メンバーにとっても利用者に対する援助の質を高めていくために、忙しい業務の中でも経験を省察する必要性、リーダーの負担を助けるために、各事業所におけるリーダーを支える仕組みの必要性を指摘した。

今後は、「ケア」の概念を用いた組織づくりを目指すため、2017年度調査を再度別法人で実施し。ユニットメンバーの立場からリーダー職、管理職の「ケア」の概念の伝え方、理念を実践する姿を考察したい。

参考文献

- Kolb, A. Y. and Kolb, D. A. (2009) *Experiential learning theory: A dynamic, holistic approach to management learning, education and development*, Armstrong, S. J. and Fukami, C. V. eds. *The SAGE Handbook of Management Learning, Education and Development*, SAGE, 42-68.
- 楠見孝 (2012) 「実践知の獲得」金井壽宏・楠見孝編『実践知 エキスパートの知性』有斐閣, 34-57.
- 松尾睦 (2006) 『経験からの学習-プロフェッショナルへの成長プロセス』同文館出版.
- 大谷京子 (2019) 「日本におけるスーパービジョンのいま」日本福祉大学スーパービジョン研究センター監修・大谷京子・山口みほ編『スーパービジョンのはじめかた これからバイザーになる人に必要なスキル』ミネルヴァ書房, 3-14.
- 佐伯胖 (1975) 『「学び」の構造』東洋館出版.
- 塩田祥子 (2013) 「スーパービジョンが福祉現場に根付かない理由についての考察」『花園大学社会福祉学部研究紀要』21, 31-40.
- 種橋征子 (2017) 『介護現場における「ケア」とは何か』ミネルヴァ出版.
- 種橋征子 (2018) 「介護職員間で実施する『ケア』の概念を内在化するための研修方法に関する研究：2つの介護老人福祉施設における研修プログラム再試行結果から」『人間関係学研究』(16), 39-51.
- 種橋征子 (2019) 「介護職員間で実施する『ケア』の概念を内在化するための研修方法に関する研究——ユニットリーダーのユニットメンバーに援助の価値を伝える工夫と困難さ——」『長崎国際大学論叢』19, 137-148.
- 津村俊充 (2012) 『プロセス・エデュケーション 学びを支援するファシリテーションの理論と実際』金子書房.
- 浦光博 (1992) 『支えあう人と人 ソーシャル・サポートの社会心理学』サイエンス社.
- 後小路肖美 (1992) 「D. コルブ経験学習論の形成過程に関する研究」『中国四国教育学会教育研究紀要』38(1), 284-289.
- 山鳥重 (2002) 『「わかる」とはどういうことか——認識の脳科学』ちくま書房.