

ホスピタリティを意識した実習指導

— 課題「介護の素敵な言葉探し」の効果 —

沼野 みえ子

Careworker Training Focusing on Hospitality:
On an Assignment of Collecting “Impressive Words” in Nursing Care

Mieko Numano

1. 研究目的

介護福祉コース1年次中期ごろの学生は介護実技の追求に関心が高く、実習に対する満足度は実技が上達したか否かに基準を置く傾向がある。授業でも実習施設の指導者からも介護の基本である利用者理解のためのコミュニケーションの大切さを指導されるが、実技を十分体験できなかった学生は実習の効果があがっていないのではないかと、自分だけ取り残されているのではないかとあせりを抱いたりする。職員と同じように動ける（介護実技ができる）ようになることを理想と考え、手際よく実技を行えない学生は自信をなくし実習への意欲を低下させる場合もある。

そこで実技習得に重点を置いている学生の意識を利用者理解に向けるために「介護の素敵な言葉探し」を実習テーマの一つとして提案し、利用者の言葉に耳を傾け心に残ったことを記録していただくことを課題とした。それによって利用者への関心の向け方や実技重視に対する意識に変化をもたらすことができたか、学生の成長につながる気づきに効果があったかについて報告する。

2. 研究方法

(1) 対象実習および実習施設の種別

第1段階後期実習（2006年8月）10日間

- ・特別養護老人ホーム 3施設（学生6人配置）
- ・介護老人保健施設 2施設（学生8人配置）
- ・身体障害者施設 1施設（学生2人配置）

人数は報告者が担当した学生数

(2) 調査方法

実習終了後に実習指導の授業2コマを使い、学生が実習中に書きとめた利用者の言葉や場面などを報告しあった。

学生と教員で、報告された言葉の意味やそのときの利用者の背後の気持ちなどについて考察した。

考察することで気づいたことの整理をした。

さらに後日全員にアンケートを実施した。(表1)

表1：アンケート項目

第1段階後期実習において「介護の素敵な言葉」という課題で利用者あるいは職員の何気ない言動あるいは印象的な場面について集めてもらいました。

- 1 その課題をすることによって今までの実習と違った気づきはありましたか、それはどんなことですか？
- 2 利用者の理解について今までと違ったことはありますか、それはどんなことですか？
- 3 介護についてのイメージが変わりましたか、それはどのような点でしょう？

3. 研究結果

まず、実習施設において学生たちが集めてきた素敵な言葉の中からいくつかの例を紹介する。

- 例1 利用者さんが書いた習字がデイルームに貼ってあった。それを見た別の利用者さんが、「この字を書いた人は勇気をくれる人だよ。この字を見ると何とかなると思えるんだ。」と言った。この習字を書いた人もすごい、それを見て勇気づけられると感じ取る人もすごいと思った。
- 例2 トイレ介助のとき、利用者さんが「あなたも私もこうしたほうが楽なのよ」と教えてくれたのでお礼を言ってその通りに行った。翌日同じ利用者さんのトイレ介助の機会があったので、教えてもらった通りに行ったら「あなたよく知ってるわね、上手よ」とほめられた。「あなたに教えていただいたんです。」と返事をすると、認知症のため前日のやり取りは忘れていたが「私もまだ、人に教えることができるのね。」と笑顔になった。
- 例3 入浴介助のとき利用者さんのしわしわになったお腹を凝視していたら、職員が「たくさん子どもを産んでくれたお腹だね、ありがとう。」と声をかけた。利用者さんは嬉しそうな表情をした。

上記の例のようなエピソードを出し合い学生同士話し合った結果、次のような感想がまとめられた。

【学生のまとめ】

ほとんどの人に共通することは、介護される利用者の方も介護を行う立場の私たちも同じで「周りの人から多くのものをもらった」ということではないかと思います。利用者の方と接し向き合っていく中で、技術面だけでなく介護する私たちが励まされ元気をいただくということを実習中に多くの人が体験しています。授業で繰り返し習った「介護してあげると意識の変換」はわかっているつもりでも、実際介護を行う際はどうしても抜けなことがまだあると思います。しかし相手がいないと何も始まらないし、一方通行の関係ではうまくいかないのだと思います。お互いにしっかりと向き合う中で力を合わせ一緒に障害を乗り越え、毎日をゆっくり過ごしていくことが介護の本当の姿ではないかと考えました。

介護士と利用者という決まった形だけでなく、思い合う気持ちを忘れず、支えあっていきたいと思いました。

さらに後日、報告者が巡回担当しなかった学生にも実施したアンケートを実施した。その結果については記載してあったものをそのまま紹介する。

【実習課題についてのアンケート結果】(回答 31名)

〔下線部分はホスピタリティの基本である「相互容認、相互理解、相互信頼、相互扶助、相互依存、相互発展」に該当すると思われる内容。〕

- (1) この課題をすることによって今までと違った気づきがありましたか
 - 1) 今までの実習では見逃していたことも本当はとても大切なことだということに気づいた
 - 2) 何気ない言葉や場面にも意識が向くようになった
 - 3) 今まではどんな言葉にも何も思うことがなかったが、2段階前期の実習では利用者から自分や職員への素敵な言葉を見つけることができた
 - 4) 利用者とのコミュニケーションに集中するようになり、次にどのような会話をしたらよいのか考えなくなった
 - 5) 職員や利用者の言葉や会話をよく聴くようになった、素敵な言葉は日常でたくさん使われていて全部を集めるのは難しい、この課題をすることで初心に戻れる気がする
 - 6) 職員や利用者の何気ない言動や印象的な場面からその人の考えや視点を知ることができた
 - 7) 素敵な言葉に注目することにより、その人のいいところや性格などに気づくことができた
 - 8) 利用者の言葉を必死で聞こうとする姿勢ができた、しぐさにもそれぞれ意味があると気づかされた
 - 9) 利用者の思い、感情が一つひとつの言葉で表現されているのだと思うようになった
 - 10) 今までは言葉だけを聞いていたが「この言葉にはどんな意味があるのだろう」と気持ちを考えるようになった
 - 11) 職員が利用者に接するときの言葉遣いや姿勢に注目するようになり、真似たり参考にするようになった
 - 12) 技術を追いかけるのではなく、利用者一人ひとりの様子を見ようと心がげることができた

- 13) 何気ない会話に介護のポイントが隠されていたり、心が暖かくなったり、よい経験ができた
 - 14) あたり前の思いに気づけるようになった、利用者の気持ちを聞こうという姿勢をとれるようになった
 - 15) 利用者の何気ない一言でその思いが少しわかるようになり、どんな言葉かけをすればいいのか考えるようになった
 - 16) 利用者の言葉をきちんと聞き気持ちを理解しようと努めた、気持ちは私たちと何ら変わらないことに気づいた
 - 17) 利用者の心や伝えたいことが十倍ぐらいになって伝わってきた気がする
 - 18) 利用者や職員が言った言葉の意味を場面と照らし合わせて考えるようになった
 - 19) 職員と利用者の会話によく耳を傾けるようにしたら信頼関係の深さを感じることができた
 - 20) 利用者や職員の絆の深さがわかった
 - 21) 自分が利用者を元気づけるのではなく、自分が利用者に元気づけられることもあった
 - 22) 何気ない一言に心打たれ、介護は職員と利用者の支えたり支えられたりで成り立っていると強く感じた
 - 23) 最初は言葉を捜そうと思ってばかりだったが、普通に利用者からかけてもらう言葉に感激するようになった
 - 24) 私たちとは違う世界観があって新鮮だった
 - 25) 素敵な言葉を使った利用者は穏やかな表情をしていた
 - 26) 利用者の何気ないひとことで、今住んでいる施設は「施設ではなく家」なんだと思った
 - 27) 一瞬一瞬の利用者の呟きが素敵な言葉だと思った
 - 28) コミュニケーションはいかに大切かわかった... 2人
 - 29) 無記入... 2人
- (2) 利用者の理解について今までと違ったことはありますか
- 1) 一人ひとり違う性格、特徴、ケアがあって誰一人同じケアの人はいない、利用者も一人ひとり意思をしっかりと持っていて訴えようとしている、訴えられる環境を作っていかなければならないと感じた
 - 2) 人それぞれ個性があって、好きな菓子好きな飲み物がわかるようになった
 - 3) 認知症といってもその人の性格が出ていることが理解できた
 - 4) 職員は時間でトイレ誘導をしていたが、実習生ということで利用者の気の済むまでトイレに座ってもらったり、利用者の思いに耳を傾けるようになった
 - 5) 利用者のいいところに気づけるようになったし、心境も知ることができた
 - 6) 言葉に隠された気持ちを考えるようになった、たとえば「家に帰る」と言う利用者に対して「何か心配事があるんですか」と聞いてみたりするようになった
 - 7) 利用者をもっと理解できれば心の面で支えられるようになると思いたくさん声かけをした
 - 8) 身体的・精神的に障害を持っていても自分たちとそんなに変わらないことを改めて実感できた
 - 9) 頻繁にコールで呼ぶ利用者はとても淋しくて話し相手が欲しかったり不安に思っていることがわかった
 - 10) この課題を通して外面だけでなく内面も知りたいと思うようになった
 - 11) 今までの実習で利用者を理解しているつもりでいたが、この課題によって見逃していたことが

多かったことに気づいた

- 12) 利用者の答えに「何で？」という疑問を持つようになり深い話しができるようになった
 - 13) 徘徊や暴言を吐く利用者でも淋しいときはあることに気づいた、話せば皆わかってくれることを実感した
 - 14) 認知症のある人のつながらない会話の中にもその人の本当の心が含まれていることに気づけた、でもそれをすぐ見つけ出すことは難しい
 - 15) 言葉だけがコミュニケーションではないのだと知った
 - 16) 利用者の一言一言に集中し、細かいことも聞き逃さないように意識することができ介護計画のための情報収集にいかせた
 - 17) 少人数だったため全部の利用者と話すことができ、好きなことや食べ物など多くのことが話せていつもより話が深まった
 - 18) 認知症は自分の祖父のイメージが強かったが、認知症の人へのイメージが変わった
 - 19) 前はなぜこのような言動をするのかと不思議だったが、何か理由があつてのことなのだと思うようになった
 - 20) 外見や普通の生活で判断していたが、それでは利用者の本当の姿はわからないと気づいた
 - 21) 先入観だけで利用者の言動を見ることがなくなった
 - 22) 一人ひとり違うので教科書のやり方が皆に合うとは限らない、一人ひとりの理解が欠かせないと思った
 - 23) 一人ひとり違った考えを持っているので、その人の特徴を早く理解して対応しなければいけないと思った
 - 24) 利用者にもいろいろな感情があるというあたり前のことに気づいた
 - 25) 職員との意思疎通ができていない認知症の利用者が、家族といる時は会話もはっきりしていたので家族の力を感じた
 - 26) 話ができる利用者がほとんどいなかったなので、何をしたいのか理解するのがとても大変だった
 - 27) 利用者を理解するということは難しいと思い積極的に関わろうとしなかったが、利用者を知ることは大切なことだと思った
 - 28) 記録を読んだだけで利用者を理解するのは不可能だとわかった
 - 29) 身体介助が今までの実習であったが今回は精神的介助の割合が多く、毎日の生活に変化がなければ楽しくないと気づいた
 - 30) 特になし... 2人
- (3) 介護についてのイメージが変わりましたか
- 1) 職員が時には利用者とお茶をのみながら一緒にくつろぐ姿がとてもよかった、介護は職員と利用者の間だけでなく利用者同士の間でもちょっとした事が行われていると思った
 - 2) 前回までは「業務＝介護」と思っていたが、業務ばかりが介護ではなく棟内を一緒に徘徊するなど何かを一緒にすることで気分転換することも介護だと思った
 - 3) 「介護＝業務」で嫌気がさしていたが課題を意識してコミュニケーションをとるうちに自分の存在が介護になっているのだと思えた
 - 4) 介護は技術面だけでなくコミュニケーションや利用者に対する理解を深めることも大切だと改

めて感じた

- 5) 介護は自分一人でするものではなく利用者と一緒にすることだということが今回の実習でわかった
- 6) 私たちが元気を与えているだけでなく、利用者からたくさんの元気・勇気をもたらしていると感じた
- 7) 利用者の「ありがとう」という何気ない一言で、落ち込んでやる気がなかった時にとても励みになった
- 8) 介護は人と人が支えあうことの上に成り立っている、「介護」というより人としての付き合いのような形で接するのが自分の介護の理想だと感じた
- 9) 身体介護も大切だが精神的な面で支えたりプラス思考になれるように関わることも大切だと思った、どれだけ人生を楽しんでもらうか利用者の思いに照らし合わせながら介護計画を立てることは大切だと思った
- 10) 介護は身体的な介助だと思っていたが、内面のケアもしていかなければいけないと思った
- 11) 介護は技術的な面より気持ちに働きかける方が大きいと感じた
- 12) 今まで施設では利用者が職員の時間に合わせてケアを受けるのが当たり前だと思っていたが、今回は私たちの普通という感覚で介護は利用者に合わせてくれるものだと思った
- 13) おむつ交換や入浴介助など大変なことがたくさんあって辞める人も多いのだろうと思うが、その中で利用者とのふれあいなど楽しいこともあるのだと思った
- 14) 介護は嫌なこともあったが、自分が楽しむように利用者と接しているとだんだん楽しくなるということがわかった
- 15) 介護のイメージは「世話をする」ものだと思っていたが、授業や実習を通して「できないところのお手伝いをさせてもらう」という意識をもったらイメージが180度変わった
- 16) 介護は利用者の代わりに何でもすることではなく助けることだと改めて感じた
- 17) 最初は「介護＝寝たきり老人の世話」という感じだったが、今は「介護＝協力し合う、助け合って一緒に生きる」と捉えるようになった
- 18) 利用者に近い位置・低い位置にいる職員の介護と、上の位置にいる職員の介護は利用者にもわかるのだと知った
- 19) 職員は業務に追われて利用者とコミュニケーションをとっていなかったり、さりげなく利用者が傷つく言葉や介助が見られた
- 20) 利用者は弱い立場の弱っているお年寄りではなく一個人の意思のある人間であることに気づいた
- 21) 利用者は一人ひとりがしっかりとした考えを持っている
- 22) A D L の向上よりも現状維持にも意味があるのだと気づいた
- 23) 途中で介護ってやだなあと思ったが2段階で少し前向きになった
- 24) 温かみがある
- 25) やはり大変だと思った
- 26) 業務内容も利用者の心のケアも自分にできるのかとても不安になった、しかし自分にはこれしかないと思った仕事だしレクリエーションなど利用者と一緒に楽しめたらいいなと思った
- 27) 実習中利用者と触れ合うことはなく、現場は利用者とのコミュニケーションをとることは難しいことだと思った、介護職に就くこと

- 28) 自信がなくなった、自分が現場に出てしっかりやっけていけるか不安になっている
29) イメージは変わらない... 3人

4. 考 察

実習中に拾い集めてきた言葉や場面を皆で考察するうちに、学生たちはさまざまなことに気づいた。利用者が自分たちをよく見ていてときには励まして元気付けてくれたりしてくれた。利用者同士も互いに助け合うなど影響を与え合っていた。介護者側が一步引いた姿勢で利用者に寄り添うことで、利用者の方から介護の仕方を教えてくれることもあった。一步引いた介護は、利用者に自分が他者の役に立てる存在であるという役割を感じてもらえることができる。など、利用者は介護をしてもらうだけの受身の存在ではなく何らかの形で介護に参加しているのではないかということ。

また、職員の暖かい言葉は、実技を用いない心の介護をしているのではないか。利用者の気持ちに寄り添ってともに廊下を徘徊するなど、一緒に何かをすることで気分転換を図ることも介護である。など、今までなら見過ごしてしまったであろう会話や場面などあらゆるところに介護が存在していることも見えてきたようであった。

介護は介護者が一方的に利用者を実技を行うことではなく、あらゆる場面・さまざまな方法で利用者と介護者がお互いに関係しあうというホスピタリティ（「相互容認、相互理解、相互扶助、相互依存、相互発展」）であり、学生もその中に含まれるということである。

ホスピタリティとは、狭義では主人と客人が対等の立場に立ってお互いにもてなしあうことを意味する。例えば接客業におけるホスピタリティを以下に紹介する。

【接客業におけるホスピタリティ】

お客を主人にさせる。お客に敬意を表し会話のイニシアティブを与える。

お客が望んでいること、期待していることを的確に捉えて対応する。つまりお客の欲求を事前に察知することが重要になる。

お客が窮屈で束縛されたような印象を持たないように配慮する。アットホームな雰囲気をつくる。

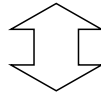
お客が自分らしさを発揮できるようにお客の主体性を尊重する。お客の世界に必要以上に踏み込まないで、ときにはお客のプライバシーを尊重する。

上記の「お客」を「利用者」、「主人」を「介護者」に置き換えれば、まさに介護におけるホスピタリティといえる。

ホスピタリティと比較されるものとしてサービスという言葉がある。“介護サービス”などという使われ方があるが、以下にサービスとホスピタリティの違いについて表す。

【サービスとホスピタリティ】(図1)

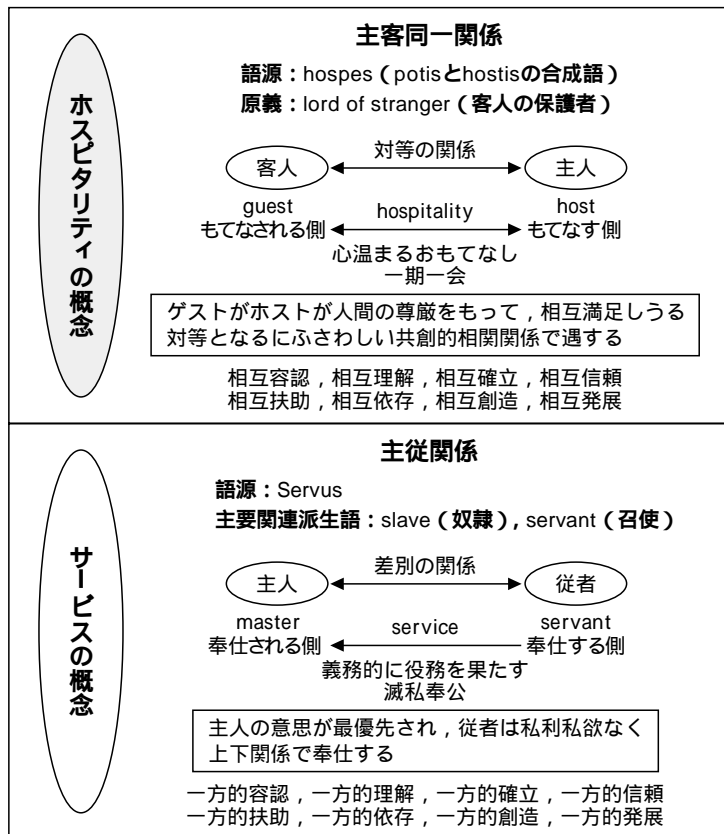
サービスは主人と従者という主従・差別の関係を意味している。これは主人の意思が最優先され、従者は上下関係で義務的に奉仕するということを表している。この背景には主人の従者に対する一方的な容認、従者からの理解を得ることのない一方的理解、主人が自ら信頼を与えることのない一方的信頼、主人から従者への一方的な扶助、主人の従者への一方的な依存、主人だけの一方的創造、主人だけの一方的発展等々、常に一方通行の人間関係がある。つまり意思伝達が一方的に行われるだけで、受ける側の意思が向こうに伝わらない関係といえる。



それに対してホスピタリティは主人と客人が対等の関係を意味している。主人と客人が互いに認め合う相互容認、主人と客人が互いに理解しあう相互理解、主人と客人が互いに信頼しあう相互信頼、主人と客人が互いに助け合う相互扶助、主人と客人が互いに依存しあう相互依存、主人と客人が互いに創造する相互創造、主人と客人が互いに発展する相互発展といった、常に双方向の人間関係がある。意思伝達が互に行われ、受ける側の意思も相手方に伝わることを意味している。

このように見ると介護の中で行われるさまざまな行為は主従関係のサービスではなく、利用者と介護者が対等である主客同一関係、つまりホスピタリティと言える。ホスピタリティの概念に基づいて一人ひとりが人間としての尊厳を保たれ、お互いを思いやる関係の中で介護が発展していくと思われる。

図1：人間関係の条件にみる概念比較



出典：服部勝人(2001)「顧客サービスから相互満足へのマネジメント」『学会誌HOSPITALITY』第8号, 日本ホスピタリティ・マネジメント学会, p123, 図2を基に構築。

5 . 今後の課題

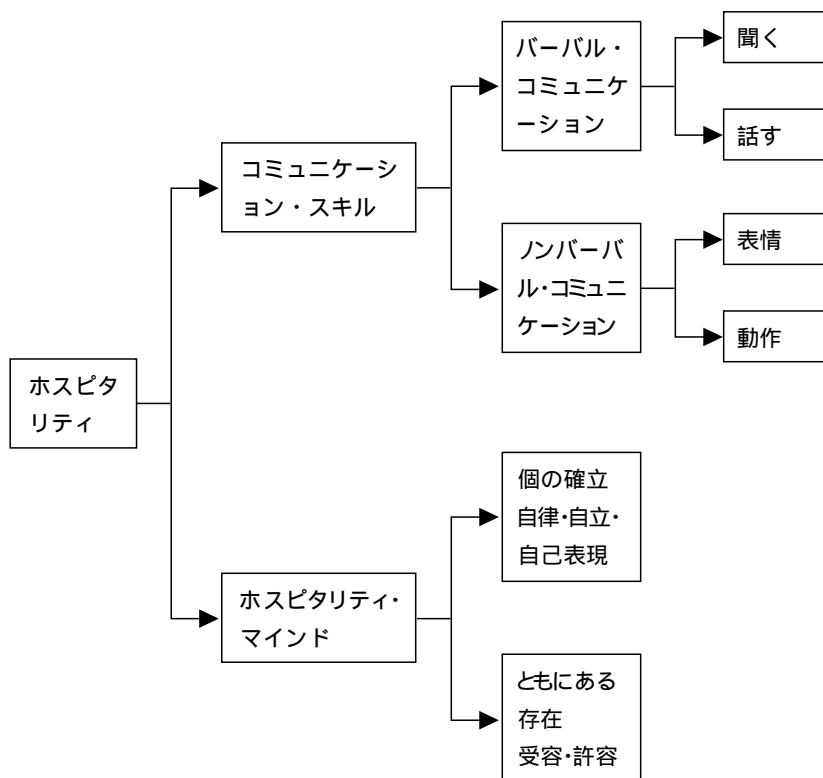
1960年代からホスピタリティの研究に取り組んでいる服部氏が¹⁾「ホスピタリティを研究する上で一番難しい点は、研究対象の分野が広範におよぶ学際的であるということである。実践の場である分野も膨大にある。」と述べている。対人が基本で、しかも生活全般の援助を必要とする介護はまさにホスピタリティが求められる分野であると考ええる。

今回の課題によって実技以外の利用者理解にこそ介護の真髄があると感じ取った学生がいる一方で、実技ではないところの介護の難しさに気づき自信を失いそうになったり、現場では業務に追われてコミュニケーションも十分にとれないという実態を目のあたりにして介護に対する理想を失いかけたりという学生もみられた。そのようにさまざまな感性を持ち合わせた学生にホスピタリティをどのように伝えていくかというのが今後の課題と考える。

教育もまたホスピタリティが必要な場である。教育する側の一方通行の教育、学習する側の単なる受身ではよい学習効果は得られない。教員も交え学生同士が意見を交わし高めあうことが相互学習であり相互教育で、教育もまた双方による取り組みが必要なのである。

学生たちはこの度の課題によってホスピタリティの存在には気づけたようであったが、その働きを促進するためのコミュニケーション技術をどのように伝えていくかもこれからの教育課題と考える。

図2：基本的にホスピタリティを構成しているものは
コミュニケーションスキルとホスピタリティマインドである



出典：宇田川光雄（2003）「ホスピタリティ・トレーニング」遊戯社 P9

【注】

- 1) 服部勝人：日本ホスピタリティ・マネジメント学会 理事長 東洋大学 国際地域学部 教授

【参考・引用文献】

- 1) 澤田信子、小櫃芳江、峯尾武巳『可能性を信じ共に学び・育ち・創る介護実習指導方法』社会福祉法人全国社会福祉協議会 2003 (44頁)
- 2) 服部勝人『ホスピタリティ学原論』内外出版 2004 (94,123,124頁)
- 3) 宇田川光雄『ホスピタリティ・トレーニング』遊戯社 (9頁)