

新たな介護福祉士養成カリキュラムに見る 「コミュニケーション」の捉え方の考察

関 久美子（新潟青陵大学短期大学部）
五十嵐 紀子（新潟医療福祉大学）

On Perception of 'Communication':
Through Survey on Communication Education in New Curriculum for Care Worker Training Programs

Kumiko Seki, Noriko Igarashi

1. はじめに

「コミュニケーション」は現代社会のあらゆる場面でその重要性が強調され、様々な方法で「コミュニケーション能力」を向上させることを目的とした教育が行われている。古田ら（1990, 1991）が大学、田中（2000）が短期大学、五十嵐（2002）¹⁾が医療福祉系の大学におけるコミュニケーション教育の実態調査をして以来、日本の高等教育機関で、どのようなコミュニケーション教育がなされているのか、という客観的な情報がほとんどないのは、そのような調査が追いつかない程のスピードで、世間に「コミュニケーション」教育が広がっている現状を反映していると考えられる。幅広く行われているコミュニケーション教育を俯瞰すると、特定の場面における話し方やマナー、話し合いやプレゼンテーションの技法など、技術面を重視する傾向が強い。しかし、コミュニケーション学ではコミュニケーションとはどう定義すべきか、ということが常に議論されているにも関わらず、「コミュニケーション能力」とは何であるか、といった議論は一般的にはほとんどなされていない。それ故、コミュニケーションとはどう捉えられているのか、またそれは分野に関わらず同様の捉えられ方をされているのか、それとも異なるのか、ということは検証されず、「コミュニケーション」という共通のキーワードで、良くも悪くも「コミュニケーションは大切」というスローガンに支配されているのではないかと感じる場面も少なくない。

コミュニケーションをどう捉えるか、ということは万人に共通しているものではなく、言語化されないそれぞれの考え方の文化に影響を受けているということは、コミュニケーション学においては、共有された認識である。本研究では、コミュニケーションが特に重要視される対人サービスの分野のひとつである介護に着目した。2009年、4年生の介護士養成課程を持つ大学を調査したところ²⁾、回答のあった40校中23校という過半数が、指定規則で定められた人間関係とコミュニケーションに関する教養科目を介護及び福祉分野を専門とする教員が担当していることが分かった。「コミュニケーション」がわざわざ定義するまでもなく、わかりきった意味を持つことばとして捉えられていることから、介護・福祉専門の教員により担当されるコミュニケーション科目を分析すれば、この分野でのコミュニケーションの捉え方を決めている文化とは何か、ということが見えてくるのではないかと考えた。コミュニケー

ションをどのように定義するかと直接尋ねるような手法ではなく、教育内容をメディアとして、どのように捉えられているのかを分析することとした。

加えて、高齢社会に対応した社会づくりの一環として、介護を担う専門職である介護福祉士の資質の向上を目的に、介護福祉士養成校指定規則が改定され、それに伴いカリキュラムの改訂が行われた。求められる介護福祉士像のキーワードとして「コミュニケーション能力」が挙げられており、2009年よりコミュニケーション科目が必修化されたカリキュラムが施行されている。規則によりコミュニケーション科目が必修化されるのは、介護福祉という分野が初めてであることも、この分野に注目した大きな理由のひとつである。

2. 新しい介護福祉士養成カリキュラム

介護福祉士養成のための教育内容見直しには、高齢社会となり介護の需要が増大した、ということもあるが、従来の「保護する」という介護福祉の考え方から、利用者の満足度を重視する考え方への変化や、改正介護保険法や障害者自立支援法の施行により介護サービスのニーズも変化し、それに伴いサービスが多様化したことなどが背景としてある。そのような介護ニーズに応えられる人材の育成が求められるようになり、介護福祉士養成にあたり、理論と実践の融合を図るため、カリキュラムの見直しが必要となった。見直しには下記に示す12の「求められる介護福祉士像」（厚生労働省、2008）の実現を基本姿勢としている。

- ① 尊厳を支えるケアの実践
- ② 現場で必要とされる実践的能力
- ③ 自立支援を重視し、これからの介護ニーズ、政策にも対応できる
- ④ 施設・地域（在宅）を通じた汎用性のある能力
- ⑤ 心理的・社会的支援の重視
- ⑥ 予防からリハビリテーション、看取りまで、利用者の状態の変に対応できる
- ⑦ 多職種協働によるチームケア
- ⑧ 一人でも基本的な対応ができる
- ⑨ 「個別ケア」の実践
- ⑩ 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
- ⑪ 関連領域の基本的な理解
- ⑫ 高い倫理性の保持

（厚生労働省、2008）

改正されたカリキュラムでは、介護が実践の技術であるという性格を踏まえ、教育体系が3領域に再編成された（図1）。教養や倫理的態度の涵養をめざす基礎科目で構成される「人間と社会」、対人援助や職種協働のために必要な根拠としての「こころとからだのしくみ」、「尊厳の保持」「自立支援」の考え方を踏まえ、生活を支えるための「介護」の3領域である。コミュニケーション科目はこのうち「人間と社会」に含まれる。

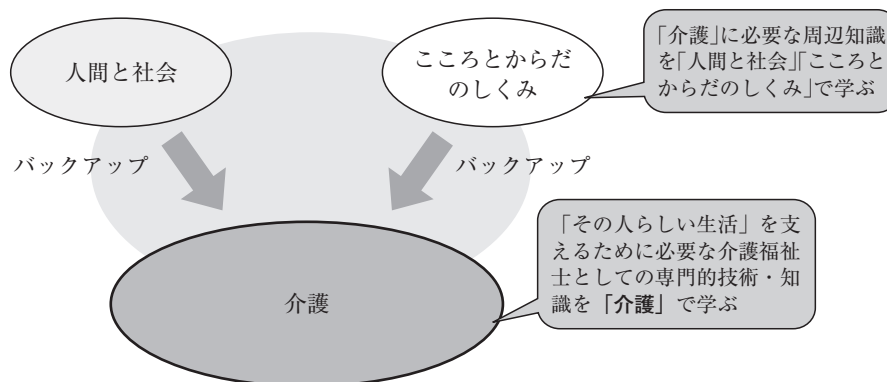


図1 教育体系の3領域

「介護福祉士養成課程における教育内容の見直しについて」（厚生労働省、2008）より

「新しい介護福祉士養成カリキュラムの基準と想定される教育内容の例」が厚生労働省より示されている（2008）。資格取得時の介護福祉士養成の目標項目のひとつに「円滑なコミュニケーションの取り方の基本を身につける」とあり、「人間と社会」の領域における教育目的の中には「円滑なコミュニケーションをとるための基礎的なコミュニケーション能力を養う」という記述がある。さらに、その他コミュニケーションに関連しそうな「他者に共感でき…」「全人的な理解」「わかりやすい説明」といった表現もあり、コミュニケーションを重点項目のキーワードとして捉えていることがわかる。コミュニケーション科目は、この領域において「人間関係とコミュニケーション」という教育内容での必修科目として設定されており、そのねらいや、想定される教育内容の例として示されたのが、表1である。

		カリキュラムの基準				想定される教育内容の例	
		教育内容	時間数	ねらい	教育に含むべき事項		
人間と社会	必修	人間の尊厳と自立	30	「人間」の理解を基礎として、人間としての尊厳の保持と自立・自律した生活を支える必要性について理解し、介護場面における倫理的課題について対応できるための基礎となる能力を養う学習とする。	人間の尊厳と自立 介護における尊厳の保持・自立支援	人間理解と尊厳 人権と尊厳	<ul style="list-style-type: none"> ・「人間」の多面的理解 ・人間の尊厳 ・自立・自律 ・権利擁護・アドボカシー ・人権尊重 ・身体的・精神的・社会的な自立支援
		人間関係とコミュニケーション	30	介護実践のために必要な人間の理解や、他者への情報の伝達に必要な基礎的なコミュニケーション能力を養うための学習とする。	人間関係の形成 コミュニケーションの基礎	人間関係と心理 対人関係とコミュニケーション コミュニケーションを促す環境 コミュニケーションの技法 道具を用いた言語的コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・自己覚知、他者理解、ラポール、その他 ・対人関係・コミュニケーションの意義 ・対人関係・コミュニケーションの概要 ・対人距離（物理的・心理的距離） ・言語的コミュニケーション ・非言語的コミュニケーション ・受容・共感・傾聴 ・機器を用いたコミュニケーション ・記述によるコミュニケーション

表1 新しい介護福祉士養成カリキュラムの基準と想定される教育内容の例

「介護福祉士養成課程における教育内容の見直しについて」（厚生労働省、2008）より

ねらいには「介護実践のために必要な…」という書き出しではあるが、「基礎的なコミュニケーション能力を学ぶための学習」とあり、教育に含むべき事項として、「コミュニケーションの基礎」と明記されている。想定される教育内容の例を見ると、コミュニケーションの基礎的な側面（言語、非言語）もあれば、自己覚知や対人距離といった心理学の分野からの内容が含まれていたり、介護の場面に特定されるコミュニケーションスキルが含まれていたり幅広い。また、想定される教育内容が厚生労働省から提示されたことで、それに沿ったシラバスを作成した教育機関が多く見られた。本稿では、実際に始動したカリキュラムにおいて、コミュニケーションの基礎がどのように教えられているのかを調査し、シラバスの記述から、コミュニケーションの認識の裏付けとなる考え方を分析していきたい。

介護福祉士養成課程は2011年度において、78校の4年制大学、59校の短期大学、243校の専門学校、合計で全国に380校ある。本研究では、新カリキュラムが始動した年である2009年に、介護福祉士養成課程を持つ4年制大学を対象とし、対象校における「人間関係とコミュニケーション」（30時間以上）に相当する科目のシラバスを収集した。シラバスは60校の対象のうち、40校分が入手できた。入手したシラバスの記述、及び、それらのシラバスで指定されたテキストから、介護・福祉関係者が持つ、コミュニケーションということばの背後にある文化の解釈を試みる。

3. スキル教育重視の傾向

シラバスの授業内容を見てみると、例えば、「関係形成のスキル：緊張ほぐし」や「傾聴と共感の技法」、「ロールプレイ」などスキルを重視していることが顕著である記述が多く見られる。理論的な枠組みの中で教えられているとしても、授業のそれぞれの単元のタイトルとして、「相談援助における面接技法」とあれば、シラバス作成者は理論ではなく、技法、つまりスキルを重視しているからこそつけた単元のタイトルだとわかる。コミュニケーションとは何かを問いたずとといった理論教育に費やす割合は少ないことは、このような單元ごとのタイトルからも明らかであるが、そのもととなる、授業目標、ねらいの記述においても示唆されている。介護・福祉を専門とする教員が当該科目を担当している23校中、約65%にあたる15校が「介護実践のために必要な人間の理解や、他者への情報の伝達に必要なコミュニケーション能力を養う」、またはそれに類する記述を教育目標として掲げている。特定の場面において必要な能力といった場合、大きな概念の枠組みを作るという能力育成ではなく、直接的に役立つスキルを示すことが多い。同様に、「介護実践のために必要な」や「情報の伝達に必要な」のように、「介護実践」や「情報の伝達」といった限定された場面や目的のために「必要な」能力の育成をする記述は、スキルを重視していることを示していると言える。上述の「介護実践のために…」という多くの大学が教育目標として記述していた文言は、表1に示した厚生労働省が示したカリキュラムの基準に書かれているねらいの記述とほとんど同じものである。厚生労働省が定める介護福祉士養成施設指定規則に従わなければ、教育内容は認められないという制度上の制約も影響していると思われるが、これについては、後述する。

一般企業など他職種においても「即戦力を求める」といったキャッチフレーズが散見するように、スキルを重視する傾向は多分にあると思われるが、社会に出てから研修や経験を通して時間をかけて人材教育を行っている。しかし、介護福祉士の場合、介護を必要とする利用者に対し、今、生活に必要な介助を行わなければならない、時間の猶予はない。スローガンだけでなく、現実的に就職したら即現場に出て即戦力とならなければならないという業務の性質上、直接使う技術を学ばなければならない、という事情も大いに影響しているだろう。また、シラバスにおいても、利用者や他のスタッフと「円滑なコ

コミュニケーションが取れる」ことを目標として記述しているケースも多い。介護実践という時間的猶予は許されない大前提のもと、遠回りすることなく効率的に利用者が満足するサービスを提供するための手段のひとつとして、「円滑なコミュニケーション」を必要不可欠なものとしている。コミュニケーション学でよく扱われるような誤解やコンフリクト、関係終結などコミュニケーションのダークサイドに注目したり、コミュニケーションの可変性を重視したり、コミュニケーションの定義を議論している猶予はない、という現実を反映しているのかもしれない。

また、シラバスで指定されているテキストのうちのひとつでは、「コミュニケーション学習で援助職が目指すべきゴールは、「わかる」ことではなく「できる」ことであり、そのためには講義による知識教育ではなく、演習による技術教育を中心にしなければならない」とある。この筆者は「技術教育」が重要との信念のもと、テキスト出版のための準備をしていたが、厚生労働省からのガイドラインで「人間関係とコミュニケーション」が筆者の信念に反する基礎教養的位置づけになっていたので、出版を諦めていたところ、教育現場から「技術教育」中心の教本を求める声が強く、再度出版に向けて動いた、とのことである（諏訪、2009）。この出版に際しての経緯を読んでも明らかなように、行動をつかさどる認知面の学習より、スキルを重視した教育を中心に位置づける傾向にあることがわかる。現実社会では多様に変化するコンテキストの中で柔軟に対応できる能力を求められ、そのためには応用可能な基礎知識が必要である。体験学習で感覚的に学んだ「できる」という感覚を、理論的枠組みの中で再構築することはコミュニケーション学では重視したいところではあるが、前述したように、介護の現場で必要な能力を身につけることは急務であることから、理論教育を取り入れることが難しい環境なのだと考えられる。

さらに、制度による影響も大きく影響していることが考えられる。福祉は、社会の制度と連動している。どんなサービスを提供できるか、できないか、ということは公的な制度に左右されることが多い。介護福祉士は1987年に成立した「社会福祉士及び介護福祉士法」に基づいて作られた国家資格であり、また、1997年に制定され、2012年に2回目の改正を控えた介護保険法により、その詳細が定められている。これらの法律が改正されると、それに伴って社会福祉士介護福祉士養成施設指定規則も改正され、各養成校がカリキュラムの見直しを行う。社会情勢に合わせて法律の見直しがなされるため、養成校は常に教育課程の改訂を意識せざるを得ない。このような現状から、厚労省の示した案に沿っておいた方が安全、という意識が生まれるのではないだろうか。

4. 支援・援助職であること

介護とは、社会福祉士及び介護福祉士法では「専門的知識及び技術をもつて、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき心身の状況に応じた介護を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと」と定義されている。「状況に応じた介護」とは具体的に、入浴、排泄、食事などが主な支援の内容である。入浴、排泄、食事は本来自立して行う極めてプライベートな行為であるにも関わらず、他人の手に委ねなくてはならないという性質がある。それ故、サービスを提供する者と受ける者との間の信頼関係構築（ラポールの形成）は優先すべき重要な要素であり、厚生労働省が示した想定される教育内容の例（表1）にも「ラポール」という用語が含まれているように、シラバスでも同様の用語を含んでいるものが多かったと理解できる。

支援、援助は、乳幼児、児童、少年、障害者、女性、高齢者、経済的困窮者などに代表される社会的弱者のための福祉サービスである。それ故、特にサービスを受ける側が、サービスを受ける者と提供す

る者との間に、力関係を感じてしまうことは避けられない。しかし、社会福祉においては、福祉サービスは力関係の中でなされるべきものではないとされ、社会福祉法では「個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援する」とことと定めている。このように、「個人の尊厳」や「人間の尊厳」という言葉を法律の記述、シラバスやテキストでの記述に用いるということは、生じてしまうことが避けられない力関係を認めた上で、基本的理念として、サービスを受ける側に力関係を感じさせないような、あるべき姿を表現しているということではないだろうか。

また、介護サービスは、日常生活を営むのに支障がある者で、援助を求める者には、制度の範囲内で手を差し伸べるという原則のもと、行われている。つまり、援助を求める者が誰であっても、例えば、要介護者が介護を提供する自分にとって好意的な人物ではなかったとしても、支援することが仕事であるという事実があり、自分にとって好ましくない相手とは信頼関係を作らない、あるいは関係を断つ、といった消極的な働きかけであるコミュニケーションは含まない。関係を構築していく方向にベクトルが向いていないコミュニケーションは、コミュニケーションとは呼ばないと考えられているようである。

シラバスに散見した指定テキストのひとつを例にコミュニケーションがどう捉えられているのか、ということを検証する。「コミュニケーションとは」という見出しで始まり、コミュニケーションの定義を試みているが、その一部を引用する。

コミュニケーションを発信・応答という観点からみると、ある人が意思、感情、情報などを発信し、伝えたい相手に何らかのリアクションが生じたときにコミュニケーションが成立したといえます。すなわち、発信しても相手が受け取らない、何の反応もない場合は、コミュニケーションは成立していないことになります。（介護福祉士養成講座編集委員会、2009、p.122）

「コミュニケーションは成立していない」とあるが、コミュニケーション学ではコミュニケーションが効果的でなかった、ということとは言えても、コミュニケーションが成立していない、つまりコミュニケーションしない、ということは理論上有り得ない。例え、相手が寝たきりや認知症などで、介護者からの刺激に反応しなかったとしても、反応しなかった、ということに介護者が何らかのメッセージを受け取るわけで、これもコミュニケーションであると考ええる。しかし、このような考え方がWatzlawickらの“*One cannot not communicate*”（1967）から約40年経った現在でも古くて新しい概念のように捉えられることがある現状は、コミュニケーション学で考えるコミュニケーションと、一般的に考えられているコミュニケーションの捉え方に大きな乖離があることを示しているのではないだろうか。

5. おわりに

本研究では、介護福祉の分野でコミュニケーションがどのように捉えられているのかということを知り、コミュニケーション研究者である筆者らが考えるコミュニケーションとの違いに注目した。コミュニケーションの捉えられ方を調査する方法として、2009年に始動した、新たな介護福祉士養成カリキュラムのもと作成されたシラバスの記述を分析した。コミュニケーションという言葉は現代社会において、誰もが知っているが、あまりにも当たり前の言葉として捉えられ、あえて定義をすることは稀である。従って、介護福祉の専門家にインタビューをするという手法ではなく、コミュニケーションをどう定義しているのか、ということを知るためのメディアとして、シラバスを分析した。コミュニケーション

ンの理論的枠組みの学習より、スキル教育が重視される傾向にあった。介護福祉という職種はその性質上、臨床場面において、すぐに入浴、排泄、食事などの介助を行える即戦力を持った人材育成が急務である、という現状があることや、プライベートな行為を介助することから信頼関係が全ての業務の基盤となることから、影響しているものと考えられる。さらに、その教育内容、及び、使用テキストの分析も行ったところ、コミュニケーションは常に肯定的な人間関係構築するという結果をもって、コミュニケーションとなりうる、と認識されていることがわかった。これは、コミュニケーション学でいうコミュニケーションとは意識的、あるいは無意識的に常に存在するものであるという考え方とは大きく隔たりがあることを示している。今後、介護福祉の分野に限らず、コミュニケーションを重視する様々な分野において、コミュニケーション学が学際的にどのように貢献できるか、探求していきたい。

註

- 1) 五十嵐紀子 (2002) 『日本の医療・保健・福祉系大学におけるコミュニケーション教育の実態調査』国際健康コミュニケーション科学学会第2回年次大会口頭発表。
- 2) 五十嵐紀子、関久美子 (2010) 『新たな介護福祉士養成カリキュラムにおけるコミュニケーション教育の実態調査—“コミュニケーション”の捉え方の考察』第40回日本コミュニケーション学会年次大会口頭発表。

参考文献

- 1) 介護福祉士養成講座編集委員会編 (2009) 『新・介護福祉士養成講座1 人間の理解』中央法規。
- 2) 厚生労働省 (2008) 『社会福祉士及び介護福祉士養成課程における教育内容等の見直しについて』。
- 3) 厚生労働省 (2011) 『介護保険法』
- 4) 厚生労働省 (2011) 『社会福祉士及び介護福祉士法』。
- 5) 厚生労働省 (2011) 『社会福祉士介護福祉士養成施設指定規則』。
- 6) 厚生労働省 (2011) 『社会福祉法』。
- 7) 諏訪茂樹 (2009) 『介護福祉士養成テキスト・2 人間関係とコミュニケーション —体験学習型ワークブック—』建帛社。
- 8) 田中ゆき子 (2000) 「日本の短期大学におけるコミュニケーション教育の実態調査」『スピーチ・コミュニケーション教育』第13号、33-48頁。
- 9) 古田暁、久米昭元、長谷川典子 (1990) 「日本の大学におけるコミュニケーション教育の実態調査報告」『異文化コミュニケーション研究』第3号、91-115頁。
- 10) 古田暁、久米昭元、長谷川典子 (1991) 「日本の大学におけるコミュニケーション教育の実態調査報告Ⅱ」『異文化コミュニケーション研究』第3号、82-105頁。
- 11) 松本茂 (2004) 「コミュニケーション研究者は何をすべきか」『2003年度日本コミュニケーション研究者会議プロシーディングス』14、1-17頁。
- 12) — (2006) 『新しい介護福祉士の養成と生涯を通じた能力開発：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報告』法研。
- 13) Watzlawick, P., Weakland, J.H., Fisch, R. (1967). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: W W Norton & Co Inc.