

# 特別養護老人ホームにおける介護職員の社会的スキルに関する研究

宮堀 真澄<sup>1)</sup> 澤井セイ子<sup>2)</sup> 佐藤 怜<sup>3)</sup> 鈴木 圭子<sup>4)</sup> 三浦 正樹<sup>5)</sup>

## A Study of Social Skills of Care Personnels in Special Nursing Homes

Masumi MIYAHORI Seiko SAWAI Satoru SATO Keiko SUZUKI Masaki MIURA

**要旨：**本研究は、特別養護老人ホームに働く介護職員を対象に行った社会的スキルの結果から、今後の介護福祉士現任教育のあり方を考察したものである。調査の結果、①介護職員は総体的に利用者の表出行動などから、感情や態度を判断するスキルを高く評価していた。しかし、自分から表現をすることは総体的にできていないといえる。②若い世代の介護職員は比較的、社会的スキルの評価は低い結果であった。③資格では、訪問介護員が「感情コントロール」において介護福祉士より高く評価していた。④介護職員の社会的スキルの構造を明らかにするため因子分析をした結果、『伝達因子』・『解説因子』・『表出因子』・『感情統制因子』の4因子が抽出された。

これらのことから、人間関係の学習は、継続して教育され、実践の場において活用されてこそ意義があると考えられる。したがって、介護福祉士の専門性を高める意味でも社会的スキル・アップの研修の場が必要であると考える。

**キーワード：**社会的スキル、介護職員、介護福祉士現任教育

**Summary :** This research considered in-service training for care personnels in Special nursing homes from their results of the social skill . The results were as follows:(1) The care personnels were esteem the skill which judges the feeling and attitude to users' expressional action. But it can be said those can not performed expressing to something from oneself .(2)In age difference, the evaluation to social skill of young care workers were low results.(3)In the qualification differences, the visiting care wokers were higher esteemed than the care workers in feeling control.(4)In the factor analysis in order to clarify the structures of the care personnels' social skill, four factors were extracted. those were the transefer molecule, the decipherment, expression, and feeling control.

Therefore, it can be said that learning of human relations is educated continuously and utilized at the place of practice. Consequently, the training place of skill-up the care workers speciality is requiered in meanuing which improve care workers speciality.

**Keywords :** Social Skills , Care Personnels, In-service training for Care workers

### I. 目的

介護福祉士の養成教育の開始以降15年を経た現在、社会福祉をめぐる施策は進展して来ており、平成12年度から介護保険が実施され、とりわけ、介護に対する社会の期待も大きくなってきた。それだけに専門職としての介護福祉士の資格とその専門性のバランスが求められ、介護の質が問われ

始めているところである。

介護福祉士は、介護福祉を实践するため、利用者との人間関係を基盤とし、利用者の生活支援を行っていく専門職であり、したがって利用者の生活歴、人間としての誇りに共感を持ち、利用者の生活意欲を高めていけるよう適切な専門的介入をしていく能力が求められている。利用者との人間

1) 介護福祉学科助教授 2) 秋田大学教育文化学部教授 3) 秋田大学名誉教授  
4) 介護福祉学科講師 5) 介護福祉学科教授

関係はもちろんのこと、保健・医療・福祉・その他の関連する領域の専門職との協働が必要とされ、そのためには、相互作用を活発にする技術、達成感を感じさせる技術、参画させる技術、コミュニケーションを促進する技術、相互援助を高める技術などが必要であるとされている。

さらに、介護福祉士は生活者としての利用者に最も密接にかかわっていく専門職として、単に社会福祉サービスの現場で働く者としてだけではなく、広い意味での全国民のアドボケイトとしての役割も大きなものがあるといえる。アドボカシーは、倫理性、勇気と知恵、そしてコミュニケーションスキルを必要とする。

したがって、介護福祉士がこのような専門性を発揮していくためには、相手を理解し信頼関係を築いていくことが大切であり、そのためにも人間関係の知識とスキルを身につけることは、優れた援助者として重要な鍵になると考える。

介護者のコミュニケーションスキルについての実証的研究として、鈴木<sup>1)</sup>らの「保健福祉専門職のコミュニケーションスキルに関する研究」はあるものの、社会的スキルに関する研究は見当たらない。

そこで、本研究では対人関係を円滑に運ぶための知識や能力、コミュニケーション技術を社会的スキルととらえ、生活施設である特別養護老人ホームに働く介護職員を対象に、経験年数や資格などによる社会的スキルの状況を調査した。その結果、介護福祉士現任教育において、どのようなことを学習していく必要があるのかを明らかにすることを目的とした。

## II. 研究方法

### 1. 調査対象者

秋田市にある特別養護老人ホームに勤務する介護職員242人を対象とした。その結果、190人より回答が得られた。回収率78.5%（抽出誤差比率3.3%）、有効回答率100%であった。対象者の平均年齢は、35.16歳（SD=11.88）、男性30歳（SD=7.39）、女性36歳（SD=12.33）であり、男女比は男性が15.3%、女性84.2%であった。介護施設職員としての平均経験年数は、7年（SD=6.32）であった。介護職としての資格は、介護福祉士100名（52.63%）、訪問介護員1級6名（3.16%）、訪問介護員2級17名（8.95%）、訪問介護員3級1名（0.53%）、保育士3名（1.58%）、

社会福祉主事14名（7.37%）、無資格者48名（25.26%）であった。最終学歴は、高等学校79名（41.58%）、専門学校・短期大学88名（46.32%）、大学以上17名（8.95%）、中学校6名（3.16%）であった（表1）。

表1 対象者の属性 人数 (%)

		特別養護老人ホーム n=190
性別	男性	29 (15.26)
	女性	160 (84.21)
	無回答	1 (0.53)
年齢	19歳以下	3 (1.60)
	20～29歳	85 (45.45)
	30～39歳	28 (14.97)
	40～49歳	37 (19.79)
	50歳以上	34 (18.18)
	平均年齢	35.2歳 (SD=11.88)
経験年数	1年以下	29 (15.26)
	2～3年	46 (24.21)
	4～6年	35 (18.42)
	7～9年	31 (16.32)
	10年以上	49 (25.79)
	平均年数	7年 (SD=6.32)
資格	介護福祉士	100 (52.63)
	訪問介護員1級	6 (3.16)
	訪問介護員2級	17 (8.95)
	訪問介護員3級	1 (0.53)
	保育士	3 (1.58)
	社会福祉主事	14 (7.37)
	無資格	48 (25.26)
	無回答	1 (0.53)
学歴	高等学校卒	79 (41.58)
	専門学校・短大卒	88 (46.32)
	大学卒以上	17 (8.95)
	その他	6 (3.16)

### 2. 調査方法

#### 1) 調査用紙

調査は、質問紙調査法とし、無記名で回答を求め、留置法により行った。堀毛<sup>2)</sup>が作成した「社会的スキル（ENDE2）尺度」を用いた。ここでの「社会的スキル」とは、対人関係を円滑に運ぶための知識や能力、コミュニケーション技術を意味する。ENDE2尺度は、自分の感情・態度などをさまざまなチャンネルを通じて外部に表出する技術（以下エンコーディングスキルとする）、

他者の表出行動から他者の感情や態度を判断する技術（以下デコーディングスキルとする）、感情コントロールの3要素を含み、各要素について5項目、計15の質問項目から構成されている。「かなり上手にできる」5点、「少しはできる」4点、「どちらとも言えない」3点、「あまりうまくできない」2点、「ほとんどできない」1点の5段階（逆転項目は逆の配点）、自己評定法による。

数多くの社会的スキル尺度や測定法があるが、相川充<sup>3)</sup>は「社会的妥当性の高い指標を取り上げないと社会的スキルを測定したことにならない」と述べているように、対象者が属している社会的スキルでなければならず、その観点から本研究では、エンコーディング（記号化）スキル、デコーディング（解読）スキル、感情コントロールは、介護者にとって重要なスキルであり、育成していかなければならないスキルと考える。

2) 調査期間

2001年8月11日～8月31日に調査を実施した。

3) 分析方法

社会的スキル15項目の平均値及びスキルを構成する3要素の得点の平均値を求め、基本的属性との関係を分析した。まず、性別による社会的スキルに違いがあるかどうかを検証するためt検定を行った。次に年齢・経験年数・資格・学歴等によ

って違いがあるかどうかを検証するため一元配置分散分析を行い、有意差検定（F検定）により多重比較を行った。この場合の有意差確率は5%以下とした。また、評価のばらつきをみるため変動係数を調べた。さらに介護職員の社会的スキルの構造把握を明らかにするため、主成分分析法による因子分析（バリマックス回転）を行った。

III. 結果及び考察

1. 社会的スキルの自己評価

カテゴリー別社会的スキル及び各項目の平均値の得点の高い順に表2-1, 2に示した。

社会的スキルとして「上手にできる」と評価しているものは、「デコーディングスキル」で平均値3.47であった。一方「エンコーディングスキル」は、平均値3.38とカテゴリー別スキルで比較した場合、低い結果であった。

このことは、相手の表情やそぶりから気持ちや思いを読みとり判断する技術は持っているのだけれど、自分の気持ちや思いを言葉や態度を通し

表2-1 社会的スキルカテゴリー別平均値

スキルカテゴリー	平均値 (SD)
デコーディングスキル	3.47 (0.53)
感情コントロール	3.41 (0.46)
エンコーディングスキル	3.38 (0.55)
総合	3.42 (0.43)

表2-2 社会的スキル各項目の平均値

No	項目	スキルカテゴリー	平均値 (SD)
2.	相手のしぐさから気持ちを読みとる	デコーディングスキル	3.73 (0.62)
5.	話をしているとき、相手の気持ちのちょっとした変化を感じ取る	デコーディングスキル	3.71 (0.71)
6.	自分を抑えて相手に合わせる	感情コントロール	3.68 (0.73)
3.	自分の気持ちや感情をコントロールしながらつき合う	感情コントロール	3.67 (0.78)
8.	言葉がなくても相手の言いたいことが何となくわかる	デコーディングスキル	3.48 (0.73)
15.	相手の言うことが気にいらなくてもそれを態度に出さない	感情コントロール	3.47 (0.74)
10.	身振りや手振りをうまく使って表現する	エンコーディングスキル	3.46 (0.75)
4.	会話をうまく進める	エンコーディングスキル	3.41 (0.85)
1.	自分の気持ちを正確に相手に伝える	エンコーディングスキル	3.39 (0.76)
7.	感情を素直に表す	エンコーディングスキル	3.35 (0.74)
13.	自分の気持ちを目や表情に出す	エンコーディングスキル	3.27 (0.72)
14.	相手が自分をどう思っているか読みとれる	エンコーディングスキル	3.26 (0.79)
11.	嘘をつかれても見破ることができる	エンコーディングスキル	3.19 (0.75)
(9).	気持ちを隠そうとしても表に表れる	感情コントロール	3.11 (0.58)
(12).	言わないつもりでいることをつい口に出す	感情コントロール	3.09 (0.76)

( ) は逆転項目

て相手に伝えることが総体的にできていないと評価しているといえよう。

「感情コントロール」は、平均値3.41という結果であった。感情コントロールのうち、スキル6「自分を抑えて相手に合わせる」及び、スキル3「自分の気持ちや感情をコントロールしながらつき合う」の値は、それぞれ3.68・3.67と高いものの、スキル9「気持ちを隠そうとしても表に表れる」及び、スキル12「言わないつもりでいることをつい口に出す」は、3.11および3.09と非常に低くなっている。

このことから、介護職員はセルフモニタリングの程度が高く、自分の感情や態度などを外部に表出するとしても、他者との関係を考慮に入れて表すという自己意識が強いのではないかと考えられる。

## 2. 社会的スキルの高技能群と低技能群との比較

社会的スキル総合の平均値は3.42である。この平均値を上回るものを社会的スキルの高技能群とし、平均値を下回るものを社会的スキルの低技能群として両群を比較した。15項目のスキルの評価平均値の差の結果を表3に示した。

評価平均値の差が最も大きいのは、スキル4「会話をうまく進める」でその差は1.03であった。次いで、スキル5「話をしているとき、相手の気持ちのちょっとした変化を感じ取る」(0.82)、ス

キル10「身振りや手振りをうまく使って表現する」(0.80)、スキル14「相手が自分をどう思っているか読みとれる」(0.80)、スキル8「言葉がなくても相手の言いたいことが何となくわかる」(0.75)となっている。

スキル5は、社会的スキル全体の平均値は3.71と高く、多くの人はできるけれども高技能群と低技能群で比較すると、その差が大きいということがいえる。また、スキル14は、社会的スキル全体の平均値が3.26と総体的に低く、多くの人はあまりできないが、できる人とできない人との差は、比較的大きいという特性を持つ。また、スキル4・10・8については、対象者全体がほとんどできるという評価であるが、高技能群と低技能群では、その差が激しいというものである。

このことは、全体的にスキルの高い人は高い評価をし、一方でスキルの低い人は、低く評価しているということがいえる。

それに対して、高技能群と低技能群の平均値の差が小さいものとしては、スキル12「言わないつもりでいることをつい口に出す」(0.46)、スキル9「気持ちを隠そうとしても表に表れる」(0.50)、スキル6「自分を抑えて相手に合わせる」(0.61)、スキル2「相手のしぐさから気持ちを読み取る」(0.62)、スキル11「嘘をつかれても見破ることができる」(0.63)となっている。

スキル12・9・11は対象者全体では平均値が低

表3 高技能群と低技能群別による各項目の平均値及びその差

No	項 目	高技能群	低技能群	平均値の差
4.	会話をうまく進める	3.97	2.93	1.03
5.	話をしているとき、相手の気持ちのちょっとした変化を感じ取る	4.15	3.33	0.82
10.	身振りや手振りをうまく使って表現する	3.90	3.10	0.80
14.	相手が自分をどう思っているか読みとれる	3.69	2.89	0.80
8.	言葉がなくても相手の言いたいことが何となくわかる	3.89	3.14	0.75
3.	自分の気持ちや感情をコントロールしながらつき合う	4.07	3.33	0.74
13.	自分の気持ちを目や表情に出す	3.63	2.97	0.66
1.	自分の気持ちを正確に相手に伝える	3.75	3.09	0.66
7.	感情を素直に表す	3.70	3.06	0.64
15.	相手の言うことが気にいらなくてもそれを態度に出さない	3.82	3.18	0.63
11.	嘘をつかれても見破ることができる	3.52	2.90	0.63
2.	相手のしぐさから気持ちを読みとる	4.07	3.45	0.62
6.	自分を抑えて相手に合わせる	4.01	3.40	0.61
(9).	気持ちを隠そうとしても表に表れる	3.38	2.88	0.50
(12).	言わないつもりでいることをつい口に出す	3.34	2.88	0.46

( ) は逆転項目

く、誰もができないため、差が小さくなっている。また、スキル2及び6は、平均値が高く誰でもができるがゆえに、差が小さくなっている。

スキル5は、平均値の差は大きいものの、全体としては良くできるものと評価されているので、問題はないものとする。

また、スキル14は高技能群と低技能群の差が大きいものの、全体的にみて平均値が低いので、この点でのスキルアップが必要なものであると思われる。その意味では、対応策を基本的なところから考えていかななくてはならないものである。

スキル4・8・10に関しては、高技能群と低技能群の差が大きく、全体の平均値は中であるから、高技能群の平均値は高く、低技能群の平均値は低く2極分化している。

これら3つのスキルに関しては、高技能群を手本にするなどのモデル学習や観察学習を通して、低技能群のスキル・アップをしていくことが可能であると考えられる。

### 3. 社会的スキルの年齢による比較

年齢による社会的スキルの平均値・検定について

表4 社会的スキル/各スキルの年齢別で見た平均値の違い

	30歳未満	30～39歳	40～49歳	50歳以上	全体
エンコーディングスキル	3.28(0.52)	3.51(0.66)	3.43(0.46)	3.49(0.58)	3.38(0.55)
ディコーディングスキル	3.33(0.55)	3.46(0.53)	3.61(0.41)	3.72(0.51)	3.48(0.54)
感情コントロール	3.37(0.40)	3.43(0.58)	3.46(0.38)	3.44(0.59)	3.41(0.47)
総合	3.33(0.41)	3.47(0.50)	3.50(0.35)	3.55(0.48)	3.42(0.43)

有意確率

	30歳未満/30～39歳	30歳未満/40～49歳	30歳未満/50歳以上	30～39歳/40～49歳	30～39歳/50歳以上	40～49歳/50歳以上
エンコーディングスキル	0.05*	0.15	0.05	0.55	0.88	0.63
ディコーディングスキル	0.27	0.01*	0.00*	0.25	0.05*	0.34
感情コントロール	0.54	0.31	0.43	0.79	0.92	0.87
総合	0.13	0.04*	0.01*	0.76	0.43	0.60

\*p<.05

### 4. 社会的スキルの経験年数による比較

経験年数による社会的スキルの平均値・検定については表5のとおりである。

「ディコーディングスキル」は、経験年数2～3年目が4～6年及び10年以上の人に対し有意に平均値が低くなっている。また、「エンコーディングスキル」に関しても、経験年数2～3年の人、1年以下の人と比較して、有意に平均値が低

く、誰もができないため、差が小さくなっている。

総合的に見て若い世代は、社会的スキルの評価は低く、30歳未満の人達は、40～49歳または50歳以上と比較し有意差がみられた。

また、「ディコーディングスキル」は、年齢が高い層ほど有意に評価が高くなっている。50歳以上の人、30歳未満、30～39歳の人達と比較し有意差がみられた。

このように若い世代は、経験年数が浅くスキルが十分に身につけていないように感じている。これに対し、中高年は職務経験を通しスキルが身に付いていると考えられる。さまざまな人々のあり様について、一人ひとりについて深く理解すること、感性を磨くことであり、共感性を培うことにつながる。社会的スキル尺度を開発した堀毛<sup>2)</sup>は、行動レベルの社会的スキルを磨くことは、感性や共感性を獲得することにつながり、特にディコーディング技術とは密接な関連があると述べているが、このように社会的スキル向上に向けての教育において、ディコーディング技術を習得していくことが重要であると考えられる。

くなっている。社会的スキルを総合的に見た場合でも、7～9年の経験年数の人を除き、5%または10%で有意に低くなっている。

各カテゴリー別スキル及び社会的スキル全体で見た場合どれにおいても、1年以下を基準にした場合、2～3年目の平均値は低下し、4～6年目では若干上昇している。しかし、7～9年になるとまた平均値は低下し、10年以上になると再び上

表5 社会的スキル／各スキルの経験年数別で見た平均値の違い

	1年以下	2-3年	4-6年	7-9年	10年以上	全体
エンコーディングスキル	3.52(0.62)	3.26(0.47)	3.46(0.61)	3.25(0.49)	3.42(0.54)	3.38(0.55)
デコーディングスキル	3.52(0.58)	3.28(0.52)	3.52(0.56)	3.43(0.53)	3.62(0.46)	3.47(0.53)
感情コントロール	3.54(0.50)	3.37(0.45)	3.42(0.51)	3.29(0.42)	3.41(0.45)	3.41(0.46)
総合	3.53(0.49)	3.30(0.37)	3.47(0.48)	3.32(0.41)	3.48(0.41)	3.42(0.43)

有意確率

	1年以下/2-3年	1年以下/4-6年	1年以下/7-9年	1年以下/10年以上	2-3年/4-6年
エンコーディングスキル	0.04*	0.62	0.05	0.44	0.10
デコーディングスキル	0.05*	0.98	0.47	0.46	0.05*
感情コントロール	0.12	0.29	0.03*	0.22	0.64
総合	0.03*	0.55	0.06	0.64	0.09

	2-3年/7-9年	2-3年/10年以上	4-6年/7-9年	4-6年/10年以上	7-9年/10年以上
エンコーディングスキル	0.97	0.13	0.13	0.79	0.17
デコーディングスキル	0.24	0.002*	0.47	0.41	0.12
感情コントロール	0.44	0.69	0.25	0.92	0.25
総合	0.85	0.04*	0.17	0.85	0.10

\*p<.05

表6 変動係数

スキルカテゴリー	経験年数	変動係数
エンコーディングスキル	1年以下	0.18
	2-3年	0.14
	4-6年	0.18
	7-9年	0.15
	10年以上	0.16
デコーディングスキル	1年以下	0.16
	2-3年	0.16
	4-6年	0.16
	7-9年	0.15
	10年以上	0.13
感情コントロール	1年以下	0.14
	2-3年	0.13
	4-6年	0.15
	7-9年	0.13
	10年以上	0.13
総合	1年以下	0.14
	2-3年	0.11
	4-6年	0.14
	7-9年	0.12
	10年以上	0.13

昇している。

これら評価のばらつきを見てみると、1年以下の標準偏差は、他の経験年数の人達と比較すると、ほぼどれもが高くなっている。このことは、回答者の多くが、一様に低い評価をしているということである。4-6年になると平均値は上昇するが、その評価のばらつきも高まる。7-9年目は評価が低くなり、ばらつきは抑えられる。10年以上になると、評価のばらつきはそれほど変わらないが、平均値は高くなる。平均値が高くなると、ばらつきも高くなるため、変動係数(=標準偏差/平均値:平均値の違いをコントロールしたばらつき)を見てみた。表6に示したように同様の動きを示している。このように評価の平均及びばらつきから、“W”の形状を示しているのが特徴的である。特に、2-3年目の評価が低くなることは統計的にも有意となっている。

社会的スキルの評価は「できるかどうか」という尺度評価である。したがって、自己の評価基準が厳しい場合には、それだけ抑制された評価となる。2-3年目の人は、経験を蓄積することによってより自己への評価が厳しくなり、評価も小さくばらつきも小さくなるものと考えられる。しかし、3年間の経験をもとに4年目以降は、評価の基準がほぼ安定してくると、自信を持ってできる

人は、「できる」と評価する一方で、できない人は、やはり「できない」と自己評価しているものと考えられる。また、すべての人が一様にスキル・アップするわけではないため、平均値は高まったとしても、そのばらつきは大きくなるのではないかと考えられる。10年以上のベテランになると平均値が上がるのは、適切な評価尺度とスキルが定着してくるのではないかと考えられる。

しかしながら、多少変動はあるものの少しずつ上昇していることから、経験年数に応じたフォローアップをしていく必要があると考える。

### 5. 社会的スキルの学歴間による比較

学歴による社会的スキルについては、有意な差は見られなかった。(表7)

### 6. 社会的スキルの資格間による比較

資格による社会的スキルの平均値・検定については、表8のとおりである。

「感情コントロール」において、訪問介護員は、介護福祉士や無資格者よりも評価が高くなっている。

### 7. 社会的スキルの性別間比較

性別間の社会的スキルの平均値・検定については、表9のとおりである。

スキル1「自分の気持ちを正確に相手に伝える」及びスキル13「自分の気持ちを目や表情に出す」の「エンコーディングスキル」に関して有意な違いがみられた。スキル1については、男性の方が高く評価している。スキル13については、女性の

表7 社会的スキル/各スキルの学歴別で見た平均値の違い

	高校	専門・短大	大学	その他	全体
エンコーディングスキル	3.39(0.60)	3.35(0.53)	3.42(0.44)	3.43(0.34)	3.38(0.55)
ディコーディングスキル	3.51(0.57)	3.47(0.51)	3.33(0.52)	3.40(0.42)	3.47(0.53)
感情コントロール	3.43(0.53)	3.39(0.43)	3.39(0.31)	3.43(0.50)	3.41(0.46)
総合	3.44(0.48)	3.40(0.41)	3.38(0.33)	3.42(0.32)	3.42(0.43)

有意確率

	高校/専門, 短大	高校/大学	高校/その他	専門, 短大/大学	専門, 短大/その他	大学/その他
エンコーディングスキル	0.70	0.81	0.84	0.64	0.74	0.97
ディコーディングスキル	0.58	0.20	0.62	0.33	0.76	0.78
感情コントロール	0.61	0.77	0.97	0.99	0.82	0.84
総合	0.57	0.60	0.91	0.84	0.92	0.84

\*p<.05

表8 社会的スキル/各スキル資格別で見た平均値の違い

	介護福祉士	ホームヘルパー	保育士等	無資格	全体
エンコーディングスキル	3.38(0.54)	3.38(0.57)	3.48(0.52)	3.34(0.57)	3.38(0.55)
ディコーディングスキル	3.46(0.55)	3.50(0.57)	3.57(0.51)	3.45(0.50)	3.47(0.53)
感情コントロール	3.37(0.43)	3.66(0.49)	3.49(0.36)	3.33(0.52)	3.41(0.46)
総合	3.40(0.43)	3.51(0.45)	3.51(0.41)	3.37(0.43)	3.42(0.43)

有意確率

	介護福祉士/ヘルパー	介護福祉士/保育士他	介護福祉士/無資格	ヘルパー/保育士他	ヘルパー/無資格	保育士他/無資格
エンコーディングスキル	0.95	0.47	0.69	0.58	0.74	0.36
ディコーディングスキル	0.73	0.43	0.97	0.69	0.73	0.45
感情コントロール	0.01 *	0.30	0.59	0.23	0.004 *	0.19
総合	0.25	0.32	0.71	0.98	0.19	0.25

\*p<.05

表9 社会的スキル/各項目の性別で見た平均値の違い

質問項目	平均値 (SD)		有意確率
	女性	男性	
エンコーディングスキル Q1	3.34(0.79)	3.66(0.48)	0.04*
デコーディングスキル Q2	3.74(0.63)	3.66(0.61)	0.48
感情コントロール Q3	3.64(0.80)	3.76(0.64)	0.47
エンコーディングスキル Q4	3.41(0.86)	3.34(0.81)	0.69
デコーディングスキル Q5	3.73(0.71)	3.55(0.74)	0.21
感情コントロール Q6	3.67(0.71)	3.72(0.65)	0.71
エンコーディングスキル Q7	3.38(0.75)	3.17(0.66)	0.16
デコーディングスキル Q8	3.51(0.73)	3.31(0.76)	0.19
感情コントロール Q9	3.13(0.61)	3.03(0.42)	0.45
エンコーディングスキル Q10	3.49(0.74)	3.28(0.75)	0.15
デコーディングスキル Q11	3.17(0.78)	3.31(0.60)	0.35
感情コントロール Q12	3.07(0.76)	3.24(0.74)	0.26
エンコーディングスキル Q13	3.32(0.72)	3.03(0.68)	0.05*
デコーディングスキル Q14	3.26(0.80)	3.24(0.74)	0.90
感情コントロール Q15	3.46(0.75)	3.55(0.69)	0.52
エンコーディングスキル	3.39(0.57)	3.30(0.42)	0.41
デコーディングスキル	3.48(0.53)	3.41(0.55)	0.53
感情コントロール	3.39(0.48)	3.46(0.39)	0.46

\*p<.05

方が高く評価している。

男性は言語によるコミュニケーションをしており、女性は表情・態度などのノンバーバルコミュニケーションを行う傾向がある。他の社会的スキルについては、性別による違いは見られなかった。

8. 社会的スキルの因子分析 (表10)

介護職員の社会的スキルの構造把握のため因子分析した。その結果、4因子が抽出された。累積寄与率は、62.75%であった。

第1因子は、「会話をうまく進める」、「感情を素直に表す」、「自分の気持ちを正確に相手に伝える」、「気持ちを隠そうとしても表に表れる」などで、高い正の因子負荷量がみられ、すでに自分の中では相手に伝達すべきことがきちんと言葉で説明できる次元になっており、それをいかに有効かつ効率的にコミュニケーションの相手に対して伝えていくかという因子と考え、『伝達因子』と命名した。

第2因子は、「相手が自分をどう思っているか読みとれる」、「言葉がなくても相手の言いたいことが何となくわかる」、「相手のしぐさから気持ち

表10 社会的スキルの因子分析

No	項目	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
4.	会話をうまく進める	.67	.32	.13	.26
7.	感情を素直に表す	.64	.14	.39	.00
1.	自分の気持ちを正確に相手に伝える	.63	.16	.14	.02
(9).	気持ちを隠そうとしても表に表れる	.52	.09	.44	.05
14.	相手が自分をどう思っているか読みとれる	.09	.74	.36	.04
8.	言葉がなくても相手の言いたいことが何となくわかる	.32	.73	.05	.12
2.	相手のしぐさから気持ちを読み取る	.48	.63	-.13	.19
11.	嘘をつかれても見破ることができる	.03	.63	.35	-.01
5.	話をしているとき、相手の気持ちのちょっとした変化を感じ取る	.48	.54	.02	.35
(12).	言わないつもりでいることをつい口に出す	.05	.10	.77	.08
13.	自分の気持ちを目や表情に出す	.27	.21	.76	.03
10.	身振りや手振りをうまく使って表現する	.37	.16	.58	.27
6.	自分を抑えて相手に合わせる	.11	.05	.13	.86
15.	相手の言うことが気にいらなくてもそれを態度に出さない	-.14	.20	.23	.78
3.	自分の気持ちや感情をコントロールしながらつき合う	.42	.02	-.13	.72
	固有値	5.292	1.738	1.348	1.033
	寄与率	16.80%	16.37%	14.97%	14.61%
	累積寄与率	16.80%	33.17%	48.14%	62.75%



を読みとる]、「嘘をつかれても見破ることができる]、「話をしているとき、相手の気持ちのちょっとした変化を感じ取る」などで因子負荷量が高く、『解説因子』と命名した。

第3因子は、「言わないつもりでいることをついでに口にする]、「自分の気持ちを目や表情に出す]、「身振りや手振りをうまく使って表現する」などで因子負荷量が高く、具体的に口で説明するのがそれほど容易ではないようなことを相手に伝えていくという行為の因子と考え、『表出因子』と命名した。

第4因子は、「自分を抑えて相手に合わせる]、「相手の言うことが気に入らなくてもそれを態度に出さない]、「自分の気持ちや感情をコントロールしながらつき合う」などで因子負荷量が高く、『感情統制』と命名した。

#### IV. 要約と課題

- (1) 介護職員は、利用者の表出行動などから、感情や態度を判断するスキルを高く評価しているが、自分から表現をすることについては、あまりできていないということが指摘される。
- (2) 介護職員は、生活者としての利用者に最も密接に関わっていく立場にあるので、実際の援助活動において多様な専門家同士が協働意識をもってチームケアにあたる場合、アドボケイトとしての役割が大きなことから、相互の立場を尊重しながらも率直に話し合いができる人間関係を築いていく上で、社会的スキルを身につけていくように学習をしていく必要があると考える。
- (3) 人間関係の学習は、継続して教育され、実践の場において活用されてこそ意義があると考えことから、卒後研修の場が設けられ、さらに研修で学習し得た内容が、実践活動のなかでどのように変化しているか経時的に把握するためにも、介護福祉士の専門性を高める研修システムが必要であると考えられる。

最後に本研究を行うにあたり、ご協力頂いた施設長、職員の皆様に深く感謝する次第である。

#### 引用文献

- 1) 鈴木聖子他：保健福祉専門職のコミュニケーション

ンスキルに関する研究，介護福祉教育，No12，pp57-62，2001.

- 2) 堀毛一也：社会的スキルとしての思いやり，pp151-155，現代のエスプリ，10，1991.
- 3) 相川充：セレクション社会心理学-20 人づきあいの技術-社会的スキルの心理学，p.175，サイエンス社，2001.

#### 参考文献

- 1) 相川 充・津村俊充：対人行動学研究シリーズ1 社会的スキルと対人関係 自己表現を援助する，誠信書房，2000.
- 2) 相川 充：セレクション社会心理学-20 人づきあいの技術-社会的スキルの心理学-，サイエンス社，2001.
- 3) 菊池章夫・堀毛一也：社会的スキルの心理学，川島書店，1994.
- 4) 齊藤耕二・菊池章夫：社会化の心理学ハンドブック，川島書店，1990.
- 5) リチャード・ネルソン=ジョーンズ，相川充：思いやりの人間関係スキル，誠信書房，1993.