利用者が介護士へ信頼感を抱く場面に関する質的研究
―介護士の対人関係形成能力の向上のための心理教育法開発に向けて―

A Qualitative Study on Situations in which Care Recipients Develop a Sense of Trust in Caregivers
―Toward the Development of Psychoeducation for Caregivers to Improve the Social Skills of Interpersonal Relationship Formation―

三　宅　沙侑美・田　中　共　子
MIYAKE, Sayumi ・ TANAKA, Tomoko

岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要
第57号　2024年３月　抜刷
Journal of Humanities and Social Sciences
Okayama University Vol.57 2024

利用者が介護士へ信頼感を抱く場面に関する質的研究
―介護士の対人関係形成能力の向上のための心理教育法開発に向けて―

三　宅　沙侑美*・田　中　共　子**

1．はじめに

2021年10月1日時点で、日本の高齢化率は28.9％となっている（内閣府，2022）。高齢化に伴い、介護サービスの需要は、増加の一途を辿っている。介護保険サービス利用者（以下、利用者）の数は、2022年4月時点で、691.0万人に上っている（厚生労働省，2022）。介護サービスの需要が、増加する中で、介護サービスの質の確保は重要な課題である。高見・忠津・水子（2008）や古市（2019）は、利用者が、介護士の利用者への関わりを重要視しており、介護士と利用者の関係が介護サービスの質において、重要な要素であることを指摘している。介護士と利用者の関係において、対人援助職である介護士は、介護保険法第1章の第1条にあるように、利用者の「尊厳の保持」と「自立支援」という基本理念のもと（厚生労働省，1997）、利用者主体の関係を保ちながら、介護を実践していくことが求められている。このような基本理念がある一方で、高齢者の虐待件数は少なくない。

令和2年度に全国の1,741市町村で受け付けた高齢者虐待に関する相談件数は、養介護施設従事者等によるものが、2,097件に上り、そのうち、虐待判断件数は、養介護施設従事者等によるものが、595件となっている（東京都国民健康保険団体連合会，2022）。さらに、利用者からの苦情も少なくない。東京都における介護サービスの苦情で、令和3年度に最も多い苦情は、「サービス提供、保険給付」に関するもので1,899件、次いで保険料に関するものが777件、その他が328件の順となっている。最も多い苦情である「サービス提供、保険給付」に関する苦情1,899件の内訳を見ると、サービスの質514件（27.1％）、従事者の態度314件（16.5％）、説明・情報の不足363件（19.1％）が6割以上を占めている（東京都国民健康保険団体連合会，2022）。報告されている苦情内容をみると、利用者のプライド面への配慮に欠けた介護士の発言や、利用者に対する介護士の粗暴な身体介助の事例などがみられた（東京都国民健康保険団体連合会，2022）。養成施設ルートで国家資格を取得した後、3年以内に離職を経験している介護福祉士12名との半構造化面接を通して、離職に至るまでの体験や思いを当事者の語りから、明らかにした古川（2010）の報告の中では、介護福祉士が、職員中心の介護に違和感を覚えた語りが挙げられており、離職を決心した場面として、複数の研究協力者が、非常に質が悪い介護実践に対する強い反発をあげている。古川（2010）は、すべての介

*　岡山大学大学院社会文化科学研究科　博士後期課程2年　三宅沙侑美
**　岡山大学社会文化科学学域　教授　田中共子

護施設がこのような状況だと論じているわけではないとしながら、ここであげられた出来事が、稀な出来事とは考えにくいとも述べている。介護士が対人援助職として利用者主体の関わりが求められている現代においても、前述した事例のような介護が存在していることは、現状として理解しておかなければならない。日本社会において、必要不可欠なサービスとなった介護サービスの質を確保するために、介護士と利用者の関係について再考する必要があると考えられる。

福祉分野においては､援助関係を形成するための7つの原則が広く用いられてきた。提唱したのは、アメリカのケースワーカーであり、社会福祉学者のバイステックである（Felix P. Biestek 1957, 尾崎訳 2006)。バイステックの7原則は､介護分野においても良い援助関係を築く基本とされてきた。バイステックの7原則を守ることによって、利用者との信頼関係を深めることができ、よりよい関係性が築けるといわれている(介護福祉士養成講座編集委員会, 2019a)。介護福祉士の学習カリキュラムにおいても、介護士が利用者と関係を構築するための学びの機会が提供されている。介護福祉士の学習カリキュラム「人間関係とコミュニケーション」では、ねらいの1つとして、「対人援助に必要な人間の関係性を理解し、関係形成に必要なコミュニケーションの基礎的な知識を習得する学習とする」ことがあげられている（日本介護福祉士養成施設協会, 2019)。介護福祉士養成講座において、使用されている学習教材「人間の理解」を参照してみると、前述したバイステックの7原則に触れながら、利用者のニーズを解説し、原則に基づく介護実践の重要性について述べられている（介護福祉士養成講座編集委員会, 2019a)。また、同じく介護福祉士養成講座にて使用されている学習教材「コミュニケーション技術」を参照してみると、序盤に、介護におけるコミュニケーションの展開過程が紹介されており、展開の第一段階として信頼関係を構築することの重要性が述べられている（介護福祉士養成講座編集委員会, 2019b)。そして、心理学の知見を絡めながら，利用者との関係構築のための基本的なコミュニケーションスキルについての学習の場が提供されている。しかし、利用者との関係構築を学習するためには、どのような場面において、どのような利用者とのコミュニケーションなのか、といった文脈情報を考慮しながらの学習が重要であると考えられる。また、スキルを身に付けるのみではなく、そのスキルを使うに至る認知的な過程を学ぶことも重要である。しかし、文脈情報を踏まえた学習教材としては、コラム欄に記載された少数の事例紹介のみとなっており、十分とは言い難い。

近年、介護士のソーシャルスキル（以下、SS）に関する研究が発展してきており、SSは、学習によって向上可能な、対人関係を円滑に進めるための適応能力と定義されている（木村・大坊・余語, 2010)。介護福祉士の現任教育の学習においてどのようなことを学習していくのが必要かについて研究した宮堀・澤井・佐藤・鈴木・三浦（2004）によると、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し、SSの研修の場が必要であると述べている。宮堀他（2004）は、介護福祉士についてのみ言及しているが、介護現場において、介護を担う人材のすべてが介護福祉士の資格を取得しているわけではない。介護現場における現任教育は介護福祉

士に限らず、これまで学習の機会が提供されなかった介護士にとっても、重要な課題といえる。また、介護士のSSならびに自己開示という対人スキルとソーシャル・サポートが、介護士の職務満足に与える影響について明らかにした清水・小野寺（2023）は、十分な適合度ではないものの、SSによって受け取ったソーシャル・サポートが、職務満足感に影響を与えることを示し、環境整備ならびに、介護職員のSS向上のための研修の場が必要であると述べている。また、清水・小野寺（2023）は、対人援助に携わる者の職務満足感の向上は、離職防止とともに、利用者への質の高いケアを提供するためにも重要であると述べている。介護士のSS向上が利用者と介護士の良好な関係にも繋がると考えられる。

介護士のSS向上のための取り組みは、現時点において、実践報告はみられないが、ソーシャルスキルトレーニング（以下、SST）の手法を一部組み込んだ教育的介入プログラムが介護福祉系の学生に実施された例がある（西村・村上・櫻井，2015）。また、対人援助職を目指す看護学生の正確な情報伝達を行うための教育手法として、SSTに着目し、臨床実習前にSSTプログラムを実施した例もある（山本・田中・兵藤・畠中，2018）。このプログラムの全体に関する評価では、自己評価、他者評価ともに有意な得点の上昇が認められており、看護学生が現場で正確な情報伝達をするために役立つスキルを学ぶ機会となっていたことを示していた。介護士の対人関係形成能力の向上のための心理教育においても、SSTの手法を組み込むことによって、実践に即した学びの機会を提供できると推測される。

Miyake & Tanaka（2023）は、介護士がデイサービス利用者と円滑な対人関係を築くためのSSについて知見を得ることを目的に、勤続年数5年以上のベテラン介護士への観察研究と面接調査を実施し、振る舞いに関わる4分類と内面に関わる4分類のSS、計473個（場面数155場面）を得た。これらは、学習者にとって介護の実務現場で得られた状況に即した具体的技能のリストとして読むことができるが、全て学習することは、多忙な介護現場では現実的ではない。また、良好な対人関係を得るためには、利用者側の観点も重要となってくるが、上記結果は介護士の視点に依るものであり、実際の利用者がどのような介護士の関わりを重要視しているのかは読み取ることが出来ない。そこで、本研究では、介護士が利用者と良好な対人関係を形成するための心理教育法を開発するために、利用者と介護士の関係において基盤となる信頼感に焦点をあてた。

本研究の目的は、利用者が信頼感を抱いた場面をSSTの教材として集めること。そして、分類した場面ごとに介護士の関わりを分類し、場面と介護士の関わりを照らし合わせ、心理教育において、どのようなことを教育することが重要であるのかについて示唆を得ることである。

2. 研究方法

2. 1　調査対象

調査対象施設は、デイサービスに限定した。これは利用者の絶対数が多く、今後も利用者数の増

加がみこまれる点、介護士が中心的な役割を担っている点を考慮したことによる。したがって、調査対象者は、介護予防通所介護、通所介護、地域密着型通所介護デイサービスのいずれかを利用している介護認定を受けた利用者とした。本調査では、要支援から要介護の認定を受けている利用者たちの幅広い知見を集めるため、介護度や性別、年齢は限定しなかった。しかし、対象者の選定は、調査に参加しても差し支えない利用者と指定した上で、施設代表者に一任した。調査に参加しても差し支えない利用者とは、一人で調査に参加することができ、調査予定時間（10分間）を疲労感なく過ごすことができる体力があること。そして、精神面は安定しており、認知面にも大きな衰えがない利用者と説明した。

2．2　手続き

質問紙の内容は、信頼感についての文献調査（天貝，1999；中井，2013；中井・庄司，2009）から得られた知見を参考に作成した。(1)利用者の基本属性（選択式）、(2)デイサービスで出会った信頼している介護士の有無（選択式）、(3)信頼している介護士との付き合い期間（自由記述）、(4)介護士のどのような点が信頼できるか（自由記述）、(5)介護士に対して信頼感を抱いた具体的エピソード（自由記述）(6)信頼できる理想の介護士像（自由記述）で回答を求めた。今回は、(1)利用者の基本属性、(2)デイサービスで出会った信頼している介護士の有無（選択式）、(5)介護士に対して信頼感を抱いた具体的エピソードについてのみを報告する。それ以外の結果については、別の機会に報告する。

調査の実施時期は、2022年10月から2023年3月であった。調査協力施設は、縁故法、スノーボール法を用いて募った。県内のデイサービスに架電にて依頼をし、ご承諾いただいた施設に研究者が訪問し、研究概要を説明した。調査方法は、施設代表者と相談の上、以下のいずれかを用いた。(1)研究者が施設を訪問し、施設代表者の許可を得た上で、研究を理解し賛同してくれた利用者を対象に調査を行った。(2)施設の介護士がデイサービスの利用時間内に利用者へ、質問紙とそれを入れる封筒を配布し、その場で施設の職員が回収し、研究者が後日、施設を訪問し回収した。「あなたが介護士に対して信頼感を抱いたエピソードを教えてください」と尋ね、A4用紙半分のスペースにご自身で、または研究者が聞き取って記入した。

2．3　分析

はじめに、質問紙調査で得られた自由記述データを、KJ法（川喜田，1967）の開発者である川喜田二郎の著書「発想法」を参考にしながら、KJ法のやり方にならい整理を行った。具体的には、自由記述から得られた回答を、意味のまとまりに留意しながらひと区切りの内容ごとに圧縮し、名刺サイズのメモ用紙に書き込んだ。

次に、メモ用紙を大テーブルに広げ、心理学を専攻する博士課程の学生1名で、利用者が信頼感

を抱いた場面に着目しながら、親近感を覚えたメモ用紙同士を1か所に集めた。メモ用紙同士の群ができたあと、これらの内容を1行見出しで表現する名前をつけ、それを新しいメモ用紙に書いて、表札をつけ小カテゴリを作成した。その後、同じ手続きを踏みながら、大カテゴリを作成した。

さらに、利用者が信頼感を抱いた場面に着目した分類結果である大カテゴリのみを残し、小カテゴリは、元の分類されていない状態に戻した。その後、介護士が信頼感を抱いた場面の大カテゴリごとにメモ用紙を大テーブルに広げ、心理学を専攻する博士課程の学生1名で、介護士の関わりに着目しながら、分類を行った。分類の手順は、前述した利用者が信頼感を抱いた場面に着目したものと同じである。大テーブルに広げたメモ用紙の内容を読み、内容の上で親近感を覚えたメモ用紙同士を一か所に集めた。メモ用紙同士の群ができたあと、これらの内容を1行見出しで表現する名前をつけ、それを新しいメモ用紙に書いて、表札をつけ小カテゴリを作成した。その後、同じ手続きを踏みながら、大カテゴリを作成した。

後日、信頼感を抱いた場面ごとの分類結果と介護士の関わりに着目した分類結果をエクセルファイルにまとめ、そのデータをもとに心理学研究者1名と、心理学を専攻する大学生4名、大学院生3名で検討会を実施し、再分類を行った。

2. 4　倫理的配慮

本研究においては、利用者のプライバシーへの配慮から個人情報の取得は行っていない。また、調査に対する同意については、質問への回答は自由意志であること、いつでも不利益なくやめられること、答えられない質問や答えたくない質問には、無理に答えなくてよいことを質問紙に明記した。なお、本研究は岡山大学大学院社会文化科学研究科・大学院法務研究科研究倫理審査委員会の承認（受付番号:社_2022_05）を受けて実施した。

3. 結果

317名（女性：233名、男性：81名、その他・答えたくない：3名）が総合的な質問紙調査に参加し、信頼できる介護士が「いる」と回答し、当該項目に不備なく答えた208名（女性：156名、男性：52名）の回答を分析に用いた。

3. 1　基礎統計

今回の分析項目に不備なく答えた208名（女性：156名、男性：52名）の調査協力者の属性の特徴として、介護度、年齢について以下に述べる。介護度の内訳は要支援1（31名）、要支援2（38名）、要介護1（46名）、要介護2（37名）、要介護3（15名）、要介護4（6名）、要介護5（1名）、わからない・答えたくない・他（34名）であった。年齢の内訳は、70代（40名）、80代（115名）、90代（44名）、その他・未回答（9名）であった。

3．２「信頼感を抱いた場面」に着目した分類結果と考察

得られた自由記述は、270項目であった。これらの記述内容を、KJ法の整理の仕方を参考に整理を行い、信頼感を抱いた場面に着目しながら分類を行い、小カテゴリと大カテゴリを作成した。その結果、利用者が介護士に対して信頼感を抱いた具体的な場面として、5つの大カテゴリを得ることができた。分類した結果とその根拠となった記述を抜粋したものを表1に示す。大カテゴリは【　】

表1「信頼感を抱いた場面」に着目したKJ法を用いた分類結果

大カテゴリ名（項目数）	小カテゴリ名（項目数）	記述例
【場面限定なし】（125）	＜対応全般＞（113）	「毎日変わりなく親切に優しくしてくれる」
	＜ない・わからない＞（12）	「わからない」
【困りごとがある場面】（62）	＜心身に困りごとがある時＞（32）	「体が辛い時に優しい言葉をかけてくれた」
	＜日常生活で困りごとがある時＞（6）	「スマホの使い方を何度も嫌な顔をせずに教えてくれる」
	＜急に問題が発生した時＞（4）	「トイレを待っていて漏らした時替えの紙パンツをすぐ用意して下さった」
	＜困りごと不明＞（20）	「困っている時、自分の思う様に声かけして指導してくれた」
【会話場面】（50）	＜話をしている時＞（40）	「話を真剣に最後まで聞いてくれる」
	＜声をかけられた時＞（10）	「デイサービスに行った時、すぐに声をかけてくれる時」
【日常動作場面】（31）	＜送迎時＞（10）	「雨の日も風の日も外で私が出てくるのを待っていてくれる」
	＜入浴時＞（4）	「お風呂に入れてくれる時にていねいにしてくれた事」
	＜トイレ時＞（3）	「トイレに入った時について入って来て、今、どういうものをはいてるか（パッド、紙パンツ）調べてくれて、それよりも良いものをアドバイスしてくれたこと」
	＜飲食時＞（3）	「途中でこまめにお茶をだしてくれる」
	＜運動・レクリエーション時＞（3）	「運動している時、体を気遣う声かけをしてくださる」
	＜歩行時＞（2）	「少しの段差でも近くで見守ってくれる」
	＜爪切り時＞（2）	「爪をなにもいわなくてもすっと切ってくれた時。私は体が自分で動くからあまり要求はしないけど、体が動けない人はもっと色々あると思う。体が動かない人はお世話になりますいうて、体を全部あずけとると思う」
	＜衣類の着脱時＞（1）	「服を着させてもらうとき」
	＜立ち上がり＞（1）	「椅子から立ち上がった時、すぐに近づいてきてくれる時」
	＜ドアの開閉＞（1）	「初めて出会った時にドアの開け閉めをとても気遣って下さった事」
	＜外出＞（1）	「外に出た時に寒くないか聞いてくれたり上着をかけてくださったりする」
【特別な場面】（2）	＜退院する時＞（1）	「入院したときに病院へ迎えに来てくれたこと」
	＜プレゼントを渡す時＞（1）	「紙の箱を折って（デイサービスへ）持って来た時に一番喜んでくれたことがうれしかった」

で示し、小カテゴリは＜ ＞で示した。表内の【 】と＜ ＞の隣にある（ ）内の数字は、そのカテゴリに所属する項目数を、本文中の【 】と＜ ＞の隣にある（ %）内の数字は、そのカテゴリが全体に占める割合を示したものである。

大カテゴリは【場面限定なし】（46.2%）が最も多く、次いで【困りごとがある場面】（22.9%）、【会話場面】（18.5%）、【日常動作場面】（11.4%）、【特別な場面】（0.7%）の順となっている。

最も多い大カテゴリである【場面限定なし】は、＜対応全般＞（90.4%）と＜ない・わからない＞（9.6%）の2つの小カテゴリで構成されていた。＜対応全般＞は、記述内に、具体的な信頼感を抱いた場面が明記されておらず、信頼感を抱いた介護士を直接的に表現する記述や、介護士の仕事ぶりを表現する記述であった。＜ない・わからない＞は、カテゴリ名のとおり、介護士へ信頼感を抱いた「エピソードは特にない」、もしくは、「わからない」といった記述であった。

次に多い大カテゴリ【困りごとがある場面】は、＜心身に困りごとがある時＞（51.6%）、＜日常生活で困りごとがある時＞（9.6%）、＜急に問題が発生した時＞（6.4%）、＜困りごと不明＞（32.2%）の4つの小カテゴリで構成されていた。その中で、最多となった＜心身に困りごとがある時＞は、利用者の心身に不調が生じた時や利用者の心身の不調に対して、利用者が介護士に相談するなどの記述で構成されていた。次に多かった＜日常生活で困りごとがある時＞は、利用者が介護士にスマートフォンの使い方を尋ねるなど、利用者の日常生活の中で生じた困りごとに関する記述で構成されていた。次に多かった＜急に問題が発生した時＞は、利用者がデイサービス内において、常時、発生しないような急なトラブル場面に関する記述で構成されていた。＜困りごと不明＞は、利用者の記述からは、どのような場面において、どのような困りごとがあったのかを読み取ることができない記述から構成されていた。

次に多いカテゴリである【会話場面】は、＜話をしている時＞（78.4%）、＜声をかけられた時＞（20%）の2つの小カテゴリで構成されていた。＜話をしている時＞は、利用者が介護士に話をしている場面や介護士の話を聞いている場面などの記述で構成されていた。＜声をかけられた時＞は、カテゴリ名の通り、利用者が介護士から声をかけられた場面の記述で構成されていた。次に多いカテゴリである【日常動作場面】は、介護士が介護を必要とする利用者に対して行う身体的な介助場面や送迎などの生活援助場面で構成されていた。最も少ないカテゴリである【特別な場面】は、利用者が通常のデイサービス内で過ごす日常とは異なる＜退院する時＞と＜プレゼントを渡す時＞の2つの小カテゴリで構成されていた。

今回の分析では、317名の参加者のうち、信頼している介護士が「いる」と回答した208名の回答を分析に用いたが、多くの利用者が介護士に信頼感を抱いた具体的な場面について、特定の場面を記述していなかった。多く記述されていたのは、「毎日変わりなく親切に優しくしてくれる」や「嫌な仕事でも感じよく仕事をしている」といった介護士の日々の関わりや態度に関する記述であった。介護士は職務上、利用者の【日常動作場面】において、利用者の介助を行うことにより利用者と関

わりを持つ機会が多いことが、推測されるが、信頼感を抱いた場面では、少数の回答となった。この結果は、今回の研究協力者の多くが要支援者であり、介護士に介助をうける機会が少ない可能性も考えられる。しかし、多くの利用者が、【日常動作場面】以外の場面において、介護士に信頼感を抱いていることから、利用者が介護士へ抱く信頼感は、自分を介助してくれる行為や介護士の介護技術以外の要因によって形成されやすい傾向を読み取ることができる。また、介護士に対する信頼感は、非日常的な出来事の上で、瞬間的に感じる特別な感覚ではなく、日々の介護士との関わりの積み重ねや日々の介護士の言動の中で、自然に形成され、維持されているものであると考えられる。そのため、心理教育においては、介護士の日々の関わりや態度についての重要性を説明し、後述する介護士の具体的な関わりについて学ぶことが重要であると考えられる。また、具体的な場面として最も多かったのは、【困りごとがある場面】で、＜心身に困りごとがある時＞が半数以上を占めた。デイサービス利用者の多くが、要支援・要介護認定を受けており、心身になんらかの不調を抱えた利用者であることが推測される。そのような利用者との関わりの中では、今回得られた＜心身に困りごとがある時＞に介護士が遭遇する機会が多いことと推測され、本場面を心理教育の学習教材として使用し、SSTに用いることで、現実の介護現場に即した学びの場を提供できると考えられる。

3．3「介護士の関わり」に着目した分類結果と考察

信頼感を抱いた場面に着目した分類結果から得られた大カテゴリ5つの中から、特に項目数が多かった【場面限定なし】（125）と【困りごとがある場面】（62）の2つの場面を分析に用いた。【場面限定なし】と【困りごとがある場面】ごとに分類されたメモ用紙を、それぞれの場面ごとに、介護士の関わりに着目しながらKJ法を用いて再分類を行った。この際、2つの場面の小カテゴリは、再び分類されていない状態に戻したが、【場面限定なし】の小カテゴリ＜ない・わからない＞（12）については、カテゴリ名の通り、「特別なエピソードはない」や「おりにふれて」などの記述で構成されており、介護士についての具体的な記述がみられなかったため、初めから除外し、除外した＜対応全般＞（113）のみを用いて、分類を行った。

大カテゴリ【場面限定なし】の小カテゴリ＜対応全般＞の記述を、介護士の関わりに着目しながらKJ法を用いて分類した結果を表2に示す。

【場面限定なし】では、【気遣い】（46.9％）、【安定感】（15.9％）、【接遇】（6.1％）、【自立支援】（2.6％）、【元気を与える】（2.6％）、【トラブル対応】（1.7％）、【家族との関わり】（0.8％）の7つの大カテゴリを得ることができた。分類なし（26）は、「普段から普通にいい調子に信頼感を抱く」といった記述のように、介護士への信頼感が記述内で表現されているが、具体的な介護士の関わりを読み取ることができなかったため、カテゴリ化を行っていない。項目数の多かったカテゴリである【気遣い】と【安定感】を中心に考察する。

表2　【場面限定なし】の介護士の関わりに着目したKJ法を用いた分類結果

大カテゴリ名（項目数）	小カテゴリ名（項目数）	記述例
【気遣い】（53）	＜寄り添い＞（35）	「みなさんどの人も優しく親切で心遣いしてくれる」
	＜気が付く＞（8）	「すぐに気が付いてくれる」
	＜先回り行動＞（6）	「自分から言わなくても理解し、くみとってくれ実行してくれた」
	＜体への配慮＞（4）	「手足の具合が悪いので手をさしだして見てくれます」
【安定感】（18）	＜変わらない態度＞（10）	「出会ってから現在まで変わらない態度」
	＜公平な態度＞（4）	「自分だけでなく誰にも親切に接している所」
	＜誠実な態度＞（2）	「約束を必ず守る」
	＜統一された対応＞（2）	「みんなが同じようにしてくれる」
【接遇】（7）	＜丁寧な対応＞（4）	「全般的に一つ一つの対応が丁寧」
	＜笑顔＞（2）	「笑顔が素敵なところ」
	＜素早い対応＞（1）	「頼んだことを必ずすぐにしてくれる」
【自立支援】（3）	＜教える＞（3）	「優しく指導してくれる」
【元気を与える】（3）	＜笑顔を引き出す＞（3）	「毎日の生活の中でその人といると笑顔になることが多い」
【トラブル対応】（2）	＜助ける＞（2）	「いつも助けてくれる所」
【家族との関わり】（1）	＜家族と関わる＞（1）	「家の事、家族の事に関わってくれた」
分類なし（26）	分類なし（26）	「普段から普通にいい調子に信頼感を抱く」 「おりにふれて」

【気遣い】は、「みなさんどの人も優しく親切で心遣いしてくれる」といった記述のように、利用者の心身へ配慮する介護士の言動や態度から構成されており、特に、介護士の＜寄り添い＞（66.0%）に関する記述が多くを占めた。大カテゴリを構成する小カテゴリの結果から、Miyake & Tanaka（2023)で得られたカテゴリである気遣いスキルと同じ内容を包括していると考えられた。そのため、Miyake & Tanaka（2023）に即して大カテゴリ名を【気遣い】とした。【気遣い】は、対人援助職において、これまでも重要視されてきたものである（Miyake & Tanaka, 2023；横山・田中, 2007)。横山・田中（2007）は、ソーシャルワーカーの高齢者との関わりに焦点をあて、そのSSの抽出を行っている。その中で、高齢者との関わり方のスキルの1つとして、尊重スキルをあげている。この尊重スキルは、相手を慕う態度をもつことや尊重して対応することを表わしたスキルであり、利用者視点に立った本研究から得られた【気遣い】や【接遇】に対応したスキルであると考えられる。今回の結果は、先行研究においても重要視されてきたスキルを支持する結果となった。今回の結果のみでは、利用者が介護士のどのような振る舞いを【気遣い】として捉えているのかについての情報は得ることができていない。Miyake & Tanaka（2023）は、気遣いスキルの1つとして、「寒そうな利用者には温かいお茶を勧める」といった具体的なスキルを紹介している。今後は、介護士を対象とした先行研究の結果と照らし合わせながら整理し、介護士の【気遣い】に焦点を当てた学習教材の開発が必要であると考えられる。

それに対して、【安定感】は、本研究から得られた独自のカテゴリである。【安定感】は、＜変わらない態度＞（55.5％）、＜公平な態度＞（22.2％）、＜誠実な態度＞（11.1％）、＜統一された対応＞（11.1％）の小カテゴリから構成されていた。「出会ってから現在まで変わらない態度」といった記述のように、介護士の一貫した態度や、「自分だけでなく誰にも親切に接している所」といった記述のように、介護士の誰に対しても変わらない公平な態度に関する記述が多くを占めていた。そのため、介護士の安定した態度や関わりを表現した【安定感】という大カテゴリ名をつけた。【安定感】を構成する小カテゴリの中で、特に、介護士の＜変わらない態度＞が全体の55%を占め、＜公平な態度＞が全体の22%を占めたため、これらのカテゴリが重要であることがわかった。この結果から、利用者は介護士との相互の関わりのみを重要視しているのではなく、介護士の仕事に対する取組み姿勢や他者への関わり方も信頼感の形成に繋げていることもわかった。これは、デイサービスが、多くの利用者や職員が同じ場所を共有する場であるためであると考えられる。多くの利用者や職員が、同じ場を共有するため、利用者が介護士の介助以外の仕事に対する取組み姿勢や介護士が利用者や職員と関わる姿を目にする機会が必然的に多いと推測される。また、デイサービスは、利用者にとって生活の場の一部でもある。そのため、介護士と利用者の関わりは長期に渡り、日常的に繰り返されることが多い。利用者は、心身の不調を抱えながら、老いにより変化する自身の身体や変化する環境と向き合いながら生活している。利用者自身に変化が大きいからこそ、利用者は介護士の【安定感】をより重視した結果になったと考えられる。しかし、介護現場は非常に多忙であり、介護現場で働く介護士は、多くのストレスを抱えていることが報告されている（古川, 2015）。藤江（2020）は、介護士が利用者に対して苛立っていくプロセスを明らかにしており、介護職員が心身状態の不調やモチベーションの低下という苛立ちやすい状態で業務についていることを報告している。さらに、介護を行う利用者の心身状態の悪化や、時には死別といった状況も避けて通ることができない現場である。このような現場で、介護士は、利用者を尊重した関わりを求められるが、多くの業務を時間内に遂行することも求められる。そのため、多忙な業務の中で介護士が【安定感】を利用者に与えるために、どのように仕事に取り組んでいるのか、どのように利用者と関わりを持っているのかは重要な視点である。この利用者から得られたカテゴリである【安定感】は、介護士自身の感情を安定させることも重要であると考えられる。バイステックは、バイステックの7原則（Felix, P. Biestek 1957 尾崎他訳 2006）の1つとして「援助者は自分の感情を自覚し吟味する」をあげている。この原則は、本研究から得られたカテゴリである【安定感】を利用者に与えるために介護士が守るべき原則であると考えられる。職務において、感情が重要な要素とされ、仕事上適切な感情が決められている仕事を「感情労働」と呼び、介護の仕事は感情労働であるといわれている（武井, 2013）。介護の仕事が感情労働であることを鑑みれば、介護士の感情が揺れ動くような場面において、自身の感情をコントロールするスキルが、介護士と利用者の信頼関係に繋がっていくと考えられる。Miyake & Tanaka（2023）は、介護士の行動面でのSSの行使が介護士の経験からくる知識や感情

などの心理的要素と結びついていたことを示唆している。心理教育においては、感情労働が負担となる場面を提示しながら、今回得られた【安定感】に繋がる行動を実施するために必要な認知的なSSも組み合わせ学習することが有効であると考えられる。

次に多かった【困り事がある場面】（62）の記述を、介護士の関わりに着目しながらKJ法を用いて分類した結果を以下の表3に示す。

表3　【困り事がある場面】の介護士の関わりに着目したKJ法を用いた分類結果

大カテゴリ名（項目数）	小カテゴリ名（項目数）	記述例
【会話の要領】（28）	＜アドバイス＞（13）	「殿部に傷があり、なかなか治らなくて困っていた時に適切なアドバイスを頂きとてもありがたかった」
	＜傾聴＞（11）	「困ったときや体調が悪い時に話を聞いてくれた」
	＜説明＞（3）	「わからないことをきちんと説明してくれる」
	＜質問に答える＞（1）	「困っていた時に質問するときちんと答えてくれた」
【気遣い】（22）	＜寄り添い＞（11）	「気分が優れないときにすぐに気遣ってくれる」
	＜体への配慮＞（7）	「体調を崩した時「今はどうですか」と声をかけて下さった」
	＜先回り行動＞（4）	「困りそうなことを先に察知して手助けして下さいます」
【トラブル対応】（10）	＜助ける＞（6）	「いつも助けてくれる所」
	＜素早い対応＞（4）	「すぐに手を差し出してくれる」
【元気を与える】（2）	＜気持ちを引き上げる＞（2）	「私が困っている時にその介護士さんがあなたは頑張ればできる人だからと背中を押してくれたこと」

【困り事がある場面】では、【会話の要領】（45.1%）、【気遣い】（35.4%）、【トラブル対応】（16.1%）、【元気を与える】（3.3%）、の4つの大カテゴリを得ることができた。多くの利用者があげた項目数の多いカテゴリである【会話の要領】と【気遣い】を中心に考察する。

【会話の要領】は、＜アドバイス＞（46.4%）、＜傾聴＞（39.2%）、＜説明＞（10.7%）、＜質問に答える＞（3.5%）の4つの小カテゴリで構成されていた。「殿部に傷があり、なかなか治らなくて困っていた時に適切なアドバイスを頂きとてもありがたかった」や「困ったときや体調が悪い時に話を聞いてくれた」といった記述のように、利用者が困り事のある場面において、介護士が利用者に＜アドバイス＞をしたり、利用者の話を＜傾聴＞したりといった会話を通したコミュニケーションに関するものであった。分類結果から、困り事がある場面においては、介護士のコミュニケーションの取り方が、利用者の信頼感に繋がっていることが読み取れた。そのため、Miyake & Tanaka（2023）で示された会話の要領スキルと同じ内容を包括したカテゴリであると考えられたため、Miyake & Tanaka（2023）の調査に即して大カテゴリ名をつけた。会話は、介護士の日々の業務の中で、何度も繰り返される関わりである。本研究においても、多くの利用者が信頼感を抱いた場面として記述していることからも、利用者と介護士の信頼関係構築の基礎になる部分であると考えられる。今後は、介護士を対象とした先行研究の結果と照らし合わせながら、＜アドバイス＞や＜傾聴＞に焦点を当てた学習教材の開発が必要である。

【気遣い】は、＜寄り添い＞（50.0％）、＜体への配慮＞（31.8％）、＜先回り行動＞（18.1％）の3つの小カテゴリで構成されていた。「気分が優れないときにすぐに気遣ってくれる」といった記述のように、利用者が、【困りごとがある場面】において、介護士が利用者の心身へ配慮する言動や態度から構成されていた。そのため、Miyake & Tanaka（2023）で得られたカテゴリである気遣いスキルと同じ内容を包括していると考えられたため、Miyake & Tanaka（2023）に即して大カテゴリ名をつけた。前述したとおり、【気遣い】は、対人援助職において、これまでも重要視されてきたスキルの1つである（Miyake & Tanaka，2023；横山・田中，2007）。本研究においても、【場面限定なし】と【困りごとがある場面】の両方で得られた大カテゴリであるため、介護士と利用者の関わり場面において、広く活用できるものであると考えられる。しかし、場面によって【気遣い】を構成する中カテゴリには、違いがみられている。例えば、【場面限定なし】においては、介護士の＜寄り添い＞や＜気が付く＞といった関わりが多くを占めていたのに対して、【困りごとがある場面】においては、介護士の＜寄り添い＞の次に＜体への配慮＞といった関わりが多くみられた。この結果は、場面に応じて重視される介護士の関わりが異なることを示唆している。そのため、今回分類した場面に応じた【気遣い】を先行研究の結果と照らし合わせながら、学習教材を開発する必要があると考えられる。

4. 総合考察

本研究では、利用者が信頼感を抱いた場面をSSTの教材として集め、分類した場面ごとに介護士の関わりを分類し、場面と介護士の関わりを照らし合わせ、心理教育においてどのようなことを教育することが重要であるのかについて検討を行った。

信頼感を抱いた場面に着目した分析の結果、【場面限定なし】、【困りごとがある場面】、【日常動作場面】、【会話場面】、【特別な場面】の5つの場面をSSTの教材として集めることができた。その中で、具体的な場面として多かったのは、【困りごとがある場面】で、特に＜心身に困りごとがある時＞を心理教育の教材として使用することで、現実の介護場面に応用できる可能性が高いと考えられた。

次に、分類した場面ごとに、介護士の関わりを分類した結果、場面ごとの介護士の信頼感に繋がる関わり方について示唆が得られた。【場面限定なし】では、介護士の【気遣い】や【安定感】が信頼感の形成に重要であることが示唆された一方、【困り事がある場面】では、介護士の【気遣い】や【会話の要領】が信頼感の形成に重要であることが示唆された。本研究から得られたカテゴリの多くが、介護士視点からの先行研究の結果を支持するものであった。しかし、信頼感の形成において、介護士の【安定感】は先行研究での指摘はなく、利用者視点に立った本研究において得られた結果である。【気遣い】や【会話の要領】が、介護士と利用者の一対一の関わりであるのに対して、【安定感】は、介護士の利用者との関わりのみでは培われないという特徴がある。利用者は、介護士の

仕事への取り組み姿勢や、他者への関わり方を信頼感に繋げていた。さらに、利用者は、そのような介護士の言動や態度が、日々安定してしていることを信頼感に繋げていた。しかし、介護の仕事は多忙であり、ストレスフルな状態で介護士が業務についていることが先行研究から指摘されている（古川, 2015）。また、園木（2022）は、介護士の感情労働が負担となるような場面の一つとして、認知症高齢者が同じ質問を際限なく繰り返すような場面をあげている。心理教育においては、介護士の関わり方を学習するのみではなく、感情労働が負担となる具体的な場面を提示しながら、今回得られた【安定感】に繋がる行動を介護士が実施するために必要な認知的なSSも組み合わせ学習することが有効であると考えられる。

今回、分類した場面ごとに、介護士の関わりを分類した結果、最も多かった【場面限定なし】と、次に多かった【困りごとがある場面】から、【気遣い】【安定感】【会話の要領】【トラブル対応】【接遇】【自立支援】【元気を与える】【家族との関わり】の8つのカテゴリとなった。これらのカテゴリは、特に利用者が重視する介護士との関わりを反映したものであり、利用者が介護士と信頼感をもとにした良好な関係を構築するための、実践に即した具体的な学習リストになると考えられる。心理教育においては各カテゴリを構成する小カテゴリの内、構成比重の大きいもの（例えば【安定感】を構成する＜変わらない態度＞（55.0％））を優先して教育することが効果的であると考えられる。ただし、介護現場において、本研究で得られたカテゴリや具体的場面のうち、SSTのターゲット行動として効果的なものとそうでないものがあると考えられる。これらを踏まえた、全カテゴリを通した優先順位や効果的な学習順序に関してはさらなる調査が必要である。

介護分野においては、バイステックの7原則を守ることによって、介護士は、利用者との信頼関係を深めることができ、よりよい関係性が築けるといわれてきた（日本介護福祉士養成施設協会, 2019）。本研究から得られた多くのカテゴリについてもバイステックの7原則を基礎とした具体的な関わり方となっていた。例えば、【気遣い】を構成する小カテゴリである＜寄り添い＞、＜気が付く＞、＜先回り行動＞、＜体への配慮＞は、バイステックの7原則（Felix, P. Biestek 1957 尾崎他訳 2006）の原則1「クライエントを個人として捉える」を具体化した関わりであると考えられる。また、【気遣い】を構成する小カテゴリである＜寄り添い＞や、【会話の要領】を構成する小カテゴリである＜傾聴＞は原則2「クライエントの感情表現を大切にする」を具体化した関わりであると考えられる。さらに、【安定感】を構成する小カテゴリである＜変わらない態度＞、＜公平な態度＞、＜誠実な態度＞、＜統一された対応＞は原則3「援助者は自分の感情を自覚し吟味する」を具体化した利用者との関わりであると考えれる。その他の原則4から原則7についても、本研究から得られたカテゴリとそれぞれ対応がみられた。その一方で、対応がみられないカテゴリもみられた。【元気を与える】と【家族との関わり】である。【元気を与える】は、「私が困っている時にその介護士さんがあなたは頑張ればできる人だからと背中を押してくれたこと」という記述から構成されており、この記述を読み解くと、介護士に励まし、背中を押して欲しいといった利用者のニーズを読み取る

ことができる。また、【家族との関わり】は、「家の事、家族の事に関わってくれた」といった記述から構成されており、この記述を読み解くと、利用者の「自分の家族とも関わりを持ってほしい」というニーズを読み取ることができる。この2つのカテゴリは、回答者が大変少数であるため、広く一般的な利用者のニーズを反映しているとは言い難いが、利用者のニーズが時代によって変化していることが示唆されている。今後は、これまでの先行研究で得られた結果と今回の結果を組み合わせながら、利用者のニーズを反映した現場に即した学習教材の開発が望まれる。

最後に、本研究の限界として、利用者が介護士に信頼感を抱いた場面からの結果しか得ることができていないことが挙げられる。利用者との関係の開始や維持、そして深まりの過程、それによってもたらされる影響についての知見は得られていない。また、多くの利用者が信頼している介護士が「いる」と回答しているにもかかわらず､自由記述の回答欄には､未回答や「わからない」といった回答が多くみられた。今回の調査では、利用者の視点から幅広い知見を集めるために、自由記述という方法を用いた。介護サービスを利用している高齢者が対象となったため、文字を読む力の低下や書く力の低下、質問紙への回答に慣れておらず、言語化することが困難であった可能性などが考えられる。さらに、回答者の多くが女性であり、男性の意見が十分に反映されたとは言い難い。また、介護現場のニーズを反映した学習教材の作成に際し、各カテゴリや各場面の重要度をどう評価し、トレーニング場面と結びつけていくか、利用者の心身機能の低下や属性による違いも考慮しながら、より詳細な情報を得るために、利用者への面接調査を実施することを今後の課題としたい。

謝辞

1）本研究の趣旨を理解し、快く協力してくださった、デイサービス利用者の皆様と研究協力施設の皆様に心から感謝いたします。2）本研究は、公益財団法人 SOMPO福祉財団 2022年度福祉諸科学事業「ジェロントロジー研究助成」の助成を受けて実施した研究の一部であり、記して感謝いたします。

＜引用文献＞

天貝 由美子（1999）. 一般高校生と非行少年の信頼感に影響を及ぼす経験要因 教育心理学研究, *47*（2）, 229-238. https://doi.org/10.5926/jjep1953.47.2_229

Felix, P. B.（1957）. The Casework Relationship. *Loyola University Press*, 尾崎 新 他訳（2006）. ケースワークの原則─援助関係を形成する技法　新訳改訂版, 誠信書房　1-254.

藤江 慎二（2020）. 介護職員が利用者に対して苛立っていくプロセス――修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて―― 社会福祉学, *60*（4）, 56-67. https://doi.org/10.24469/jssw.60.4_56

古市 孝義（2019）. 高齢者福祉における介護の質に関する一考察――介護の質に関する先行研究レ

ビュー―― 人間生活文化研究，(29), 516-521. https://doi.org/10.9748/hcs.2019.516

古川 和稔（2010）. 介護福祉士の早期離職に関する質的研究 自立支援介護学，*3*（2), 78-85. Retrieved September 8, 2023 from https://seirei-univ.repo.nii.ac.jp/records/1047

古川 和稔（2015）. 介護職員のストレス（特集 介護は労働に何を問うのか）日本労働研究雑誌, *57*（5）, 26-34 Retrieved September 8, 2023 from https://www.jil.go.jp/institute/zassi/backnumber/2015/05/pdf/026-034.pdf

介護福祉士養成講座編集委員会（2019a). 最新介護福祉士養成講座1――人間の理解―― 中央法規.

介護福祉士養成講座編集委員会（2019b). 最新介護福祉士養成講座5――コミュニケーション技術―― 中央法規.

川喜田 二郎（1967). 発想法――創造性開発のために―― 第87版 中公新書.

木村 昌紀・大坊 郁夫・余語 真夫（2010). 社会的スキルとしての対人コミュニケーション認知メカニズムの検討 社会心理学研究, *26*（1), 13-24. https://doi.org/10.14966/jssp.KJ00006714760

厚生労働省（1997). 介護保険法――第一章第一条 目的―― 法律第百二十三号 厚生労働省

厚生労働省（2022). 介護保険事業状況報告 月報（暫定版）――令和4年4月分―― 厚生労働省 Retrieved December 24, 2022 from https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/m22/dl/2204a.pdf

宮堀 真澄・澤井 セイ子・佐藤 怜・鈴木 圭子・三浦 正樹（2004). 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 日本赤十字秋田短期大学紀要, *8*, 31-39.

内閣府（2022). 令和4年版高齢社会白書（全体版）――第1章　高齢化の状況――　内閣府 Retrieved January 25, 2023 from https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/zenbun/pdf/1s1s_01.pdf

中井 大介（2013). 中学生の親に対する信頼感と学校適応感との関連 発達心理学研究, *24*（4), 539-551. https://doi.org/10.11201/jjdp.24.539

中井 大介・庄司 一子（2009). 中学生の教師に対する信頼感と過去の教師との関わり経験との関連 教育心理学研究, *57*（1), 49-61. https://doi.org/10.5926/jjep.57.49

西村 多久磨・村上 達也・櫻井 茂男（2015). 共感性を高める教育的介入プログラム 教育心理学研究, *65*（4), 453-466. https://doi.org/10.5926/jjep.63.453

日本介護福祉士養成施設協会（2019). 介護福祉士養成課程 新カリキュラム 教育方法の手引き――介護福祉士の教育内容の見直しを踏まえた教授方法等に関する調査研究事業 報告書―― 厚生労働省　Retrieved January 25, 2023 from https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000525759.pdf

Miyake, S., & Tanaka, T. (2023). Observation study of Japanese caregiver's Social Skills in

Adult Day Service Centers - 介護現場での介護士のソーシャルスキルの観察研究 -, 関口グローバル研究会（編), アジアの未来へ 私の提案 第6回アジア未来会議優秀論文集 *6B*, 139-146.

清水 佐紀・小野寺 敦志（2023). 特別養護老人ホームにおける介護職員の対人スキルが職務満足感に与える影響 国際医療福祉大学学会誌, *28*（1), 35-45. Retrieved September 8, 2023 from https://iuhw.repo.nii.ac.jp/records/1263

園木 清（2022）. 介護労働者間の人間関係に対する感情労働の影響 日本福祉大学大学院福祉社会開発研究, *17*, 31-40. Retrieved September 8, 2023 from https://nfu.repo.nii.ac.jp/records/3659

高見 千恵・忠津 佐和代・水子 学（2008). 介護保険サービス利用者のサービスに対する満足度尺度の妥当性および信頼性 川崎医療福祉学会誌, *17*（2), 343-351. https://doi.org/10.15112/00012944

武井 麻子（2013). 感情労働としての介護 介護福祉, *90*, 65-73.

東京都国民健康保険団体連合会（2022). 東京都における介護サービス苦情相談白書2022令和4年度版――令和3年度実績―― 東京都国民健康保険団体連合会 Retrieved September 8, 2023 from https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa04/pdf/guid_zentai.pdf

山本 恵美子･田中 共子･兵藤 好美･畠中 香織（2018). 看護学生の正確な指示受けのためのソーシャルスキルトレーニング――臨地実習で直面する困難状況を課題場面とした医療安全教育の試み―― 応用心理学研究, *44*（1), 70-80. https://doi.org/10.24651/oushinken.44.1_70

横山 奈緒枝・田中 共子（2007). 相談援助の専門職にみる高齢者との関わり方――ソーシャルワーカーを対象とした事例調査結果の分析―― 保健医療社会学論集, *18*（1), 1-13. https://doi.org/10.18918/jshms.18.1_1