東海大学紀要情報通信学部
Vol.11,No.2,2018,pp.8-14

論文

介護職者のコミュニケーション・スキルと職務意識との関連性
－介護サービス利用者の行動をメディエータとした場合－

西口 宏美[*1]，佐藤 慶康[*2]，辛島 光彦[*3]

The relationship between the care service providers' communication skill and their work consciousness
- An analysis using behavior of care service receivers as a mediator -

by

Hiromi NISHIGUCHI[*1], Yoshiyasu SATO[*2] and Mitsuhiko KARASHIMA[*3]

(received on Sep. 19, 2018 & accepted on Jan. 10, 2019)

あらまし

日本においては高齢化が進み，要介護者の数も増加している．居宅介護サービスは，要介護者に対する日常生活支援のみならず，要介護者の家族に対する身体的・精神的負担の軽減の役割も有する．ここで質の高い介護サービスの確保のためには，介護職者がより高度な介護技術を習得していることが欠かせない．さらには，介護職者が利用者とのコミュニケーションをうまく取ることできれば，利用者のニーズが引き出されて，的確なサービス提供ができるという自己効力感を抱くことができるものと期待される．本研究においては，介護職者の用いるコミュニケーション・スキルと利用者の行動との関連について，さらには利用者の行動の状況が介護職者の自己効力感や職務満足感といった職務意識にどう関連しているか検討した．

Abstract

The hyper-aged society has arrived in Japan, and the number of elders who need care is increasing. Home care service help not only elders who need care in their daily lives, but also reduce the physical and psychological loads which force their families bear. High-level care services are effective, and therefor care providers must be able to respond to the needs of their clients and feel confident in their sense of self-efficacy in that they are providing effective care service to the recipients of that care. In this study, the following hypothesis was discussed: what kinds of communication skills care providers use when they are serving elderly clients to induce their activities, and how the predicted activity of care receivers influences to care providers' feeling about their work, in particular their levels of self-efficacy and job satisfaction.

キーワード: 介護サービス, コミュニケーション・スキル, 自己効力感, 職務満足感
Keywords: *Care Service, Communication Skill, Self-efficacy, Job Satisfaction*

1. はじめに

日本においては高齢化が進み，それに伴い要介護高齢者数も増加している．厚生労働省の介護保険事業報告[1)]によると，2018年1月時点での要介護高齢者数は約640万人と推計されており，65歳以上の第1号被保険者数約3,480万人の18.4%を占めている．ここで日本における介護形態を見てみると，通常の生活の場である自宅において介護支援を受ける「居宅介護」と，介護老人保健施設や特別養護老人ホームなどの施設に入所して介護支援を受ける「施設介護」とに二分できる．前述の介護保険事業報告では，居宅（介護予防）サービスの受給者数は374万人を数え，日本の居宅介護を支える重要な社会資源と考えることができる．

「居宅介護」支援サービスには，訪問サービス，通所介護（デイ・サービス），通所リハビリテーション（デイ・ケア），短期入所サービスや福祉用具・住宅改修サービスなどがある．これらのサービスの中でも通所介護と通所リハビリテーションは，要介護者に対する日常生活支援のみならず，趣味やレクリエーション活動，機能維持・回復訓練などを提供するとともに，要介護者の家族に対する身体的・精神的負担の軽減効果を有するサービスでもある．よって，これらのサービスが介護支援サービスの枠組みの中で効果的な役割を果たすためには，質の高い介護サービスが提供されることが要求される．また，介護サービスが介護サービス利用者（ケア・レシーバー）と介護職者（ケア・プロバイダー）との間でやり取りされるものであることを考慮すると，コミュニケーション・スキルが非常

*1 情報通信学部経営システム工学科 准教授
School of Information and Telecommunication Engineering, Department of Management System Engineering, Associate Professor
*2 徳山興産株式会社
Tokuyama Kosan Co. ltd
*3 情報通信学部経営システム工学科 教授
School of Information and Telecommunication Engineering, Department of Management System Engineering, Professor

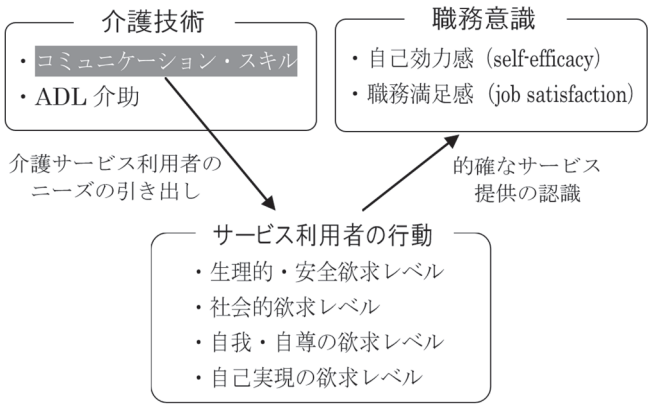


Fig. 1 A hypothesis model in this study

に重要な要素である．さらには，介護職者と介護サービス利用者間でうまくコミュニケーションが取れると「自己効力感(Self-efficacy)」や「職務満足感(Job Satisfaction)」が高まると期待される．

そこで，本研究においてはFig. 1に示すように，介護職者がどのようなコミュニケーション・スキルを活用して介護サービス利用者に接し，それが利用者の行動とどのような関連があるのか，さらには利用者の行動が介護職者の自己効力感や職務満足感といった職務意識との間にどのくらい関連しているのか検討することを目的としている．

2. コミュニケーション・スキルと職務意識

2.1 介護技術とコミュニケーション・スキル

「高齢者の生活意欲を高め，生活能力や生活機会（家庭外での対人関係）を維持するためには，外出頻度の増加を促すことが必要である [2]」と指摘されており，通所サービスは要介護者の生活に対する意欲を高める効果があると考えられる．よって，これらのサービスが介護支援サービスの枠組みの中で効果的な役割を果たすためには，質の高い介護サービスが提供されることが要求される．

ここで，質の高い介護サービスの確保のための必要条件は，まず介護職者がより高度な「介護技術」を習得し，発揮することである．社団法人日本介護福祉士養成施設協会の講習内容を参照すると，「介護技術の展開，コミュニケーション技術，移動の介助，排泄の介助，衣服の脱着の介助，食事の介助，入浴の介助に関する技術」について習得すること [3]がその目標として明示されている．その大部分は日常生活行為（ADL : Activity of Daily Living）支援に関する技術の習得を目的としているが，やはり介護サービスが介護サービス利用者と介護職者との間でやり取りされるものであることを考慮すると，コミュニケーション・スキルが非常に重要な要素である．介護福祉士養成教育におけるカリキュラムにおいて，2009 年に「人間関係とコミュニケーション」および「コミュニケーション技術」が新たに設置 [4]されていることからも明らかである．また，加藤も介護職者の専門的技術としてコミュニケーションは生活における自立の促進に欠かせないものである [5]と述べている．

従って，介護職者が質の高い ADL 介助技術を有していたとしても，利用者との間でうまくコミュニケーションが取れない場合には，利用者のニーズに即したケアサービスの提供は不十分なものとなってしまう可能性がある．なお，本研究においてはコミュニケーション技術と同義としてコミュニケーション・スキルという用語を用いる．

2.2 コミュニケーション・スキルの構成要素

大坊は，対人関係を円滑に運営する適応能力として「社会的スキル（Social Skill）」があり，それは学習可能である [6]と述べている．さらに，この社会的スキルを構成する重要な要素の一つとして「コミュニケーション・スキル」を挙げることができ，「記号化（自分のメッセージを適切に表出すること）」と「解読（他者のメッセージを的確に把握すること）」の 2 つに関する能力である [7]と指摘している．このコミュニケーション・スキルに関連するものとして，察知・推測（メタ・コミュニケーション），対人認知・状況理解，自己表現，対人関係の調整，社会あるいは組織にある文化規範や規則への対応などのスキルがあるとしている．

また相川は，コミュニケーションには「人の話を聴くスキル」と「自分を主張するスキル」の 2 つが必要である [8]と指摘している．後者の自分を主張するスキルにおいては，「主張性（アサーション）」が重要であるとし，Lange, A. J. & Jakubowski, P.の定義を翻訳し「自分の権利を擁護し，思考，感情，信念を直接的に，正直に，そして他者の権利を尊重するような適切な方法で表現すること」と述べている．具体的には，「表現力」は自分の考えや気持ちをうまく表現すること，「自己主張」は自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるように主張すること，「読解力」は相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取ること，「他者受容」は相手を尊重して相手の意見や立場を理解すること，「自己統制」は自分の感情や行動をうまくコントロールすること，そして「関係調整」は周囲の人間関係にはたらきかけ良好な状態に調整することと定義されている．

さらに藤本らは，このコミュニケーション・スキルを構成する要因として，「表現力と自己主張（ENcode）」，「読解力と他者受容（Decode）」，「自己統制（COntrol）」，「関係調整（REgulation）」の 6 要素を挙げ，その頭文字をとった ENDCORE モデル [9]を提唱している．具体的には，「表現力」は自分の考えや気持ちをうまく表現すること，「自己主張」は自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるように主張すること，「読解力」は相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取ること，「他者受容」は相手を尊重して相手の意見や立場を理解すること，「自己統制」は自分の感情や行動をうま

くコントロールすること，そして「関係調整」は周囲の人間関係にはたらきかけ良好な状態に調整することと定義されている．この ENDCORE モデルは，大坊 [6] や相川 [8] のコミュニケーション・スキルのモデルと比べて，より詳細であるとともに各要因が具体的な内容として記述されており [9]，コミュニケーション・スキルの評価指標に適していると考えられる．

2.3 職務意識としての自己効力感と職務満足感

介護職者の立場からすると，提供した介護サービスが利用者の日常生活の支援の一助となるとすれば，必然的に自分の介護スキルに対して自信を持つことができ，自己効力感の向上につながると考えられる．自己効力感の原語である Self-efficacy の概念は Bandura, A. により提唱された概念 [10] である．板野らは，自己効力感を「ある結果を生み出すために必要な行動をどの程度うまく行うことができるかという個人の確信」と定義 [11] している．

一方，現場での調査に目を向けると，通所リハビリテーションの利用者を対象に実施した聞き取り調査では，介護職者あるいは他の利用者との間でうまくコミュニケーションが取れると満足感が高くなるという結果が得られている [12]．逆に，介護職者の立場からは，介護サービスの中のレクリエーション活動を通して利用者のコミュニケーション機能が向上したと実感できることにより職務満足感（Job Satisfaction）が高まるという結果も得られている [13]．これは自己効力感と職務満足感との間には高い関連性があることを示している．

2.4 介護職者の職務意識

板野は GSES（General Self-efficacy Scale）を用いて，自己効力感が高く認知された時の行動特性として，「行動の積極性」，「失敗に対する不安」，「能力の社会的位置づけ」の 3 つの因子を抽出している [14]．また，櫻木は職務満足に影響を与える自己効力感として，「組織内自己効力感」と「職務内自己効力感」の 2 つがあると指摘している [15]．

3. 研究方法

3.1 調査対象と時期

2012 年 9 月から 11 月までの期間に，東京都，神奈川県，埼玉県，ならびに山形県において通所リハビリテーション（デイ・ケア）を提供している介護老人保健施設の介護職者を対象として，質問紙調査を実施した．なお，質問紙は施設長宛に郵送し，1 施設において介護職者 5 名程度を任意に選択してもらい，同意の得られた介護職者に回答を依頼した．その結果，41 施設から 223 件の回答が得られ，解析に用いることのできた有効回答は 187 件であった．

3.2 調査内容

本研究において作成した質問紙は，介護職者の個人属性についての項目，介護職者が有するコミュニケーション・スキル，利用者の行動，ならびに介護職者自身の介護サービス提供時における職務意識について評価する質問項目で構成されている．

（1）基本属性

回答者の年齢，性別，介護職としての所有資格（介護福祉士，ホームヘルパー），介護職としての経験年について問う質問項目である．

（2）介護職者の用いるコミュニケーション・スキル

前述したコミュニケーション・スキルのモデルの中から，詳細な評価が可能であると考えられる ENDCORE モデルを参考にして，介護職者の持ちうるコミュニケーション・スキル（自己評価によるもの）を問う質問項目を 18 項目作成した．介護サービスにおいて，18 項目のスキルをどのくらい活用しているか，「非常に当てはまる（3 点）」，「まあまあ当てはまる（2 点）」，「あまり当てはまらない（1 点）」，「全く当てはまらない（0 点）」の 4 段階の評定尺度で回答してもらうものである．

（3）利用者の行動

介護職者と利用者との間で交されるコミュニケーションのもとで，介護サービス利用者のとる行動（介護職者から見た評価）を検討するために，「マズローの欲求の 5 段階説」に基づき「生理的・安全欲求」，「親和の欲求」，「自我・自尊の欲求」，「自己実現の欲求」の各レベルに分類し，利用者の行動を想定した．この欲求の 5 段階説は人間の行動の原動力となる要因と考え，利用者の行動を検討するために用いた．各レベルの欲求に基づく利用者の行動は多様であるが，質問紙の量的な制約上，それぞれ 5 つの欲求の代表的な行動を 2 項目づつ想定し，以下のような質問項目を作成した．

①生理的・安全欲求に関する質問項目
・利用者がしてもらいたいことを注文してくれる．
・利用者から質問や相談を多くしてくれる．
②親和の欲求に関する質問項目
・利用者同士が楽しそうに会話をしてくれる．
・利用者が自分の話に耳を傾けてくれる．
③自我自尊の欲求に関する質問項目
・利用者が自分の自慢話や昔話をしてくれる．
・利用者が自分の得意なことを教えてくれる．
④自己実現の欲求に関する質問項目
・利用者が自分のやりたいことや今後についての話をしてくれる．
・利用者が新たな目標を持ち積極的に行動してくれる．

以上の質問項目が示す行動がどの程度の頻度で見られたかを，「いつもある（3 点）」，「よくある（2 点）」，「たまにある（1 点）」，「全くない（0 点）」の 4 段階の評定尺度で回答してもらうものである．

(4)介護職者の職務意識

介護職者の職務意識を問う質問項目として，GSES をもとに介護サービスに対して自分の持っている自己効

力感を問う質問を 10 項目作成した．さらに，介護サービスを提供中の主観的な職務満足感（主として，組織内自己効力感と職務内自己効力感）についても質問した．これらの質問項目に対しては「全く感じない（1 点）」から「非常に感じる（10 点）」までの 10 段階の評定尺度で回答してもらうものである．

3.3 解析方法

（1）基本属性の集計

187 件の有効回答をもとに，回答者の基本属性についてまとめた．今回の調査で質問した基本属性は，性別，所有資格（介護福祉士，ホームヘルパー），年齢ならびに介護職としての経験年である．

（2）コミュニケーション・スキルならびに介護職者の自己効力感を構成する因子の抽出

次に，介護職者がサービス利用者に対して用いるコミュニケーション・スキルを問う 18 の質問項目に対する回答結果をもとに因子分析を実施し，コミュニケーション・スキルを構成する因子の抽出を行った．さらに，介護職者の自己効力感について問う 10 項目に対する回答結果をもとに因子分析を実施し，自己効力感を構成する因子の抽出を行った．なお，因子分析には SPSS Statistic Ver.20 を用いた．

（3）欲求レベルに基づく利用者の行動の評価

介護職者とのコミュニケーションにより引き起こされる利用者の行動は，生理的・安全欲求，親和の欲求，自我・自尊の欲求ならびに自己実現の欲求に基づくものであると想定し，作成した各レベルにおける利用者の 2 つの行動の頻度の評価点を平均し，数値化した．

（4）コミュニケーション・スキルと職務意識との関連性の検討

介護職者がどのようなコミュニケーション・スキルを活用して介護サービス利用者に接し，利用者の行動とどのような関連性を持っているのか，さらには利用者の行動が介護職者の自己効力感，さらには職務満足感といった職務意識との間にどのような関連性があるのか検討するために，共分散構造分析を行い構造方程式モデルを作成した．なお，共分散構造分析には AMOS Ver.20 を用いた．

3.4 倫理的配慮

本研究において実施する調査は，東海大学「人を対象とする研究」に関する倫理的委員会の審査を経て承認されたものである．研究を進めるうえで，調査対象の施設長に対して郵送した依頼文書により本研究の目的についての説明を依頼し，事前に調査対象の介護職者に同意を得た．また，得られた回答結果に関してはその管理に十分留意し，統計処理を施し個人が特定されないようにするなど，調査対象者に対する倫理的な配慮を行った．

Table 1 Profile of subiects

職種	性別	人数	年齢 ± SD	経験年数
介護福祉士	男性	70	35.0 ± 6.5	9.4
	女性	87	37.3 ± 9.7	9.6
小　計		157	36.3 ± 8.5	9.5
ホームヘルパー	男性	12	31.2 ± 8.3	3.8
	女性	18	32.2 ± 8.8	3.3
小　計		30	31.8 ± 8.5	3.5
合　計		187	35.5 ± 8.6	8.6

4. 結果と考察

4.1 回答者の属性

Table 1 に有効回答 187 件の回答者の属性を示す．職種としては，介護福祉士資格を取得しているのは 157 名，ホームヘルパー資格を取得しているのは 30 名であった．また，介護福祉士資格を所持している回答者の平均年齢は 36.3 歳で，ホームヘルパー資格所持の回答者の平均年齢 31.8 歳を上回っていた．また，経験年数も介護福祉士が 8.6 年と，ホームヘルパーの 3.5 年を上回っていた．

4.2 コミュニケーション・スキルの因子抽出

コミュニケーション・スキルに関する質問項目の回答結果をもとに，因子分析を行った結果を Table 2 上段に示した．なお，最尤法ならびにプロマックス回転

Table 2 Factors of communication skill and work consciousness

	第１因子を構成する質問項目	因子負荷量	評価平均点
コミュニケーション・スキルの因子	表情や態度を読み取る	0.794	2.4
	立場を理解する	0.760	2.2
	わかりやすく説明する	0.701	2.2
	公平に接する	0.690	2.2
	会話時は文脈を正確に読み取る	0.657	2.1
	相手のメリットを考え行動する	0.593	2.1
	不快な表情を出さない	0.560	2.1
	ゆっくりとしたペースで接する	0.547	2.0
	第２因子を構成する質問項目	因子負荷量	評価平均点
	してもらったことにはお礼を言う	0.661	2.7
	いつも挨拶をする	0.646	2.7
	目を見て話をする	0.635	2.5
	相手に不利なことをしたら謝る	0.497	2.5
	会話の中で解らないことは聞き直す	0.410	2.1
	第３因子を構成する質問項目	因子負荷量	評価平均点
	状況把握のため積極的に話かける	0.694	2.0
	相手に合わせ話題や語彙を変える	0.626	1.5
	自分の意見をはっきり言う	0.351	1.4
	第４因子を構成する質問項目	因子負荷量	評価平均点
	利用者には敬語で話しかける	0.700	1.8
	いつでも自分自身を抑制する	0.405	1.8
	（第４因子までの累積寄与率＝41.4%）		
職務意識の因子	第１因子を構成する質問項目	因子負荷量	評価平均点
	利用者や他の介護職員から頼られている	0.926	5.8
	利用者や他の介護職員から仕事ぶりを褒められる	0.889	5.4
	利用者の自立支援に自分の介護技術が役立っていると感じる	0.794	6.1
	何かあった時落ち着いて自分の職務を遂行できる	0.746	6.1
	自分の能力や技術が認められていると感じる	0.737	6.0
	利用者と円滑な交流が図れている	0.666	7.0
	第２因子を構成する質問項目	因子負荷量	評価平均点
	日々の介護の職務にやりがいを感じる	0.840	6.6
	さまざまな職務にチャレンジできると感じる	0.808	6.0
	介護職者として今後も続けていくことができると感じる	0.741	6.4
	専門職者として社会的に認められていると感じる	0.685	5.1
	（第２因子までの累積寄与率＝63.2%）		

を用いて抽出した第 4 因子までの累積寄与率は 41.4%であった．

まず第 1 因子としては，相手に分かりやすく言葉や態度で表現するといった「表現力」にかかわる項目と，相手の表情や態度の読み取り，立場の理解といった「解読力」に関わる項目が高い因子負荷量を示したことから，「解読力と表現力」のスキル因子と解釈した．

次に第 2 因子としては，相手を尊重し可能な限り相手の立場を理解しようとする「他者受容」にかかわる項目と，他者との関係を良好に保とうとする「関係調整」にかかわる項目が高い因子負荷量を示したことから，「他者受容・関係調整」の因子と解釈した．さらに第 3 因子としては，相手に対して柔軟的あるいは積極的にはっきりと自分の意思を主張するといった項目が高い因子負荷量を示したことから，「自己主張（アサーション）」のスキル因子と解釈した．

最後に第 4 因子としては，自分の感情をコントロールして相手に対応するといった項目が高い因子負荷量を示したことから，「自己統制（セルフ・コントロール）」と解釈した．

介護職者がサービス利用者に対して用いるコミュニケーション・スキルを 4 つの因子に集約したが，各因子を構成する質問項目の評価点についてみてみると，第 2 因子の「関係調整」にかかわる評価の平均点が他の因子の項目と比べて高い傾向を示した．これは，介護職者がサービス利用者との関係を常に良好な状況に保つことを意識している現れであると考えられる．

4.3 利用者の行動

介護職者と利用者との間で交されるコミュニケーションのもとで，介護サービス利用者のどのような行動が引き起こされていると介護職者が評価しているかを検討した．質問項目は，「生理的・安全欲求」，「親和の欲求」，「自我・自尊の欲求」および「自己実現の欲求」のレベルに基づく行動を想定したもので，各レベル 2 項目の質問から構成されている．

Fig. 2 に示した通り，各質問項目の平均点をみてみると，介護職者はサービス利用者の行動として，「自我・自尊の欲求(2.1 点)」および「親和の欲求(2.1 点)」

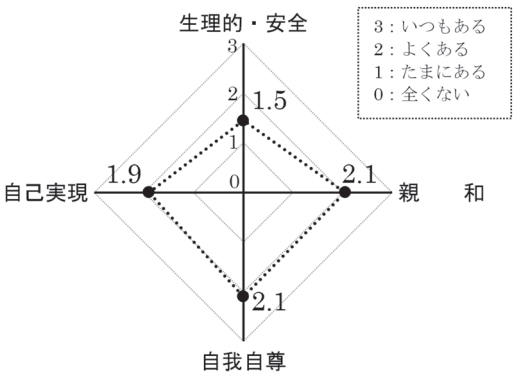


Fig. 2 The behavior of care receivers

レベルの行動に対して 2 点以上，つまり「よくある」より高い頻度であると評価している．

このことから，通所介護や通所リハビリテーションのサービス利用者は，本来の利用目的である ADL の介助サービスだけではなく，介護職者や他の利用者との会話を楽しむなど，施設というコミュニティーの中で他者との交流や自らのアイデンティティの確立を目的とした行動支援を欲していると介護職者は認識しているものと推測される．竹内は，在宅ケアを円滑なものとするためには 7 つの条件があり，その一つとして「社会交流」を挙げ，心身ともに健康な生活を送るためには欠かせない条件であると指摘している [16]．このことからも，サービス利用者の自我・自尊や親和の欲求レベルの行動が引き出すことが可能となれば，通所リハビリテーションや通所サービスが地域におけるコミュニティー機能の役割を担うことができることが確認された．

4.4 介護職者の職務意識

職務意識に関する質問項目の回答結果をもとに因子分析を行った結果は Table 2 下段に示す通りである．最尤法ならびにプロマックス回転を用いて抽出した第 2 因子までの累積寄与率は 63.2%であった．

まず，第 1 因子は職場内において自らの仕事ぶりに対して他者が信頼感や職務能力を認めてくれ，自信をもって職務を遂行できるという質問項目で高い因子負荷量を示していることから，「介護職者としての自信と有能感」の因子と解釈した．

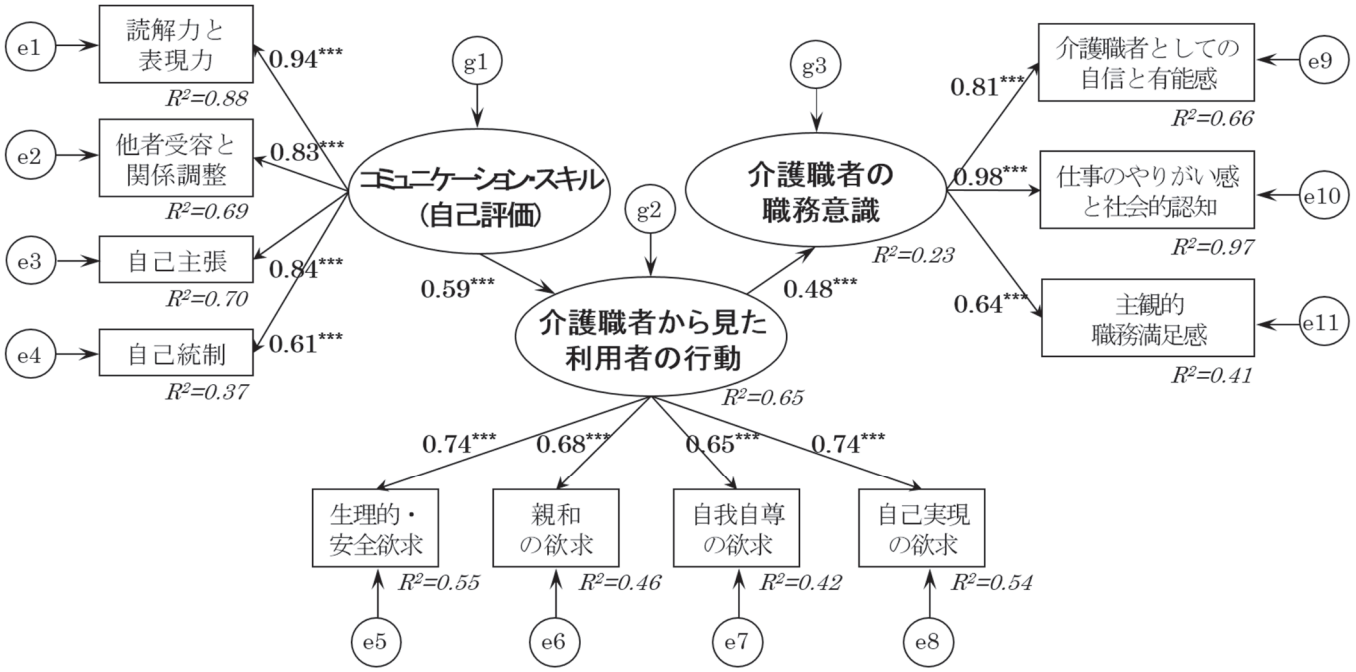
次に，第 2 因子は介護職者としてやりがい感やチャレンジ精神をもって職務を継続できるという質問項目で高い因子負荷量を示していることから，「仕事のやりがい感と社会的認知」の因子と解釈した．

まず，第 1 因子の「介護職者としての自信と有能感」は，GSES[14]における「行動の積極性」ならびに「失敗に対する不安」，櫻木 [15]の指摘した「組織内自己効力感」に相当すると考えられる．また，第 2 因子の「仕事のやりがい感と社会的認知」は，GSES における「能力の社会的位置づけ」，櫻木の指摘した「職務内自己効力感」に相当すると考えられる．

最後に，介護サービス提供時の職務満足感の評価点の平均は 6.3 点で，中間値の 5.5 を上回る値であった．この結果は，介護職者が介護サービス提供時に職務意識の因子として抽出された「介護職者としての自信と有能感」ならびに「仕事のやりがい感と社会的認知」に対して高い認識を持つことができることの現れであると考えられる．

4.5 コミュニケーション・スキルと職務意識との関連 ～利用者の行動をメディエータとした場合～

最後に，「介護職者のコミュニケーション・スキルと利用者の行動との間にどのような関連性があるのか，また利用者の行動と介護職者の自己効力感や職務満足感といった職務意識との間にどのような関連性がある



CFI=0.97, GFI=0.93, AGFI=0.90, RMSEA=0.07]

Fig. 3 The relationship between the communication skill of service providers and their work consciousness

のか」検討するために，介護職者の用いるコミュニケーション・スキル，サービス利用者の行動，ならびに介護職者の職務意識を潜在変数として共分散構造分析を行い，Fig. 3 に示すような構造方程式モデルを作成した．適合度の指標についてみてみると，3 つの適合度指標も CFI=0.97，GFI=0.93，AGFI=0.90 と 1 に近い値を示した．また，RMSEA も 0.06 であり，モデルの当てはまりも良いと考えられる．

Fig. 3 に示した構造方程式モデルにおいて，コミュニケーション・スキルを構成する 4 つの因子において，パス係数(標準偏回帰係数)は，読解力と表現力が 0.94，他者受容と関係調整が 0.83，自己主張が 0.84，そして自己統制が 0.61 という値を示した($p<0.001$)．特に，読解力と表現力ならびに他者受容と関係調整において高い値を示したのは，サービス利用者のことを受け入れようと心掛け，相手との関係をうまく確立するためのコミュニケーション・スキルを活用しているためであると考えられる．須加[17]も，サービス利用者への気づきや利用者のメリットを考える援助が重要であると指摘している．また職務意識については，介護職者としての自信と有能感，仕事のやりがい感ならびに主観的職務満足の 3 つの因子との相関が高かったが($p<0.001$)，介護職者として社会的に認知されることや職務へのチャレンジ精神などが職務満足感を高めることを示唆していると考えられる．

利用者の行動をメディエータとした場合のコミュニケーション・スキルと職務意識の関連性については，コミュニケーション・スキルから利用者の行動へのパス係数は 0.59，利用者の行動から職務意識へのパス係数は 0.48 と，いずれも高い関係性($p<0.001$)を示した．これにより，介護職者の用いるコミュニケーション・スキルとサービス利用者の行動との間に関連性がみられ，さらには利用者のニーズに対応したサービスを提供することにより自らの自己効力感や職務満足感が高まる可能性が示唆された．

5. まとめ

ここまでの検討結果より，介護職者が用いるコミュニケーション・スキルがサービス利用者の行動を引き出す可能性や，さらには利用者のニーズに対応したサービスを提供できることにより介護職者の自己効力感や職務満足感が高まる可能性が示唆された．

特に，「読解力と表現力」ならびに「他者受容と関係調整」といった変数がコミュニケーション・スキル（潜在因子）に寄与し，介護サービス利用者の行動と関連していたことより，介護職者にとって利用者のニーズを的確に把握する能力が求められていると考えられる．さらには，利用者のニーズに対応したサービスを提供できることで，介護職者としての自信と有能感，介護職としての職務に対するやりがい感と社会的認知さらには主観的満足感が高まることが示唆された．

質の高い介護サービスを提供するためには，介護職者が高い介護技術や介護サービス利用者とのコミュニケーション・スキルを有する必要性があること，また高いコミュニケーション・スキルを発揮することにより介護職者の自己効力感や職務満足感が高まるという指摘をする研究は多くみられるが，介護サービス利用

者の行動を媒介とした介護職者のコミュニケーション・スキルと職務意識の関連性について検討した研究は見られない．また，介護サービスの対象である利用者の行動に注目することは非常に重要であり，本研究の意義は大きいと考える．

今回の研究においては横断的研究により得られたデータを用いた考察であるため，介護職者のコミュニケーション・スキルと職務意識との因果関係についての検討には限界があるため，今後は縦断的研究を用いるなどより精度の高い研究方法を用いて再検証する必要がある．また，利用者の行動の評価に関しては介護職者の主観評価を用いており，より客観的なデータを得るには介護サービス提供時の映像解析や第三者による行動評価などが必要であると考えられ，今後の課題としたい．

参考文献

1) 厚生労働省:介護保険事業状況報告の概要(平成30年1月暫定版)，http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/m18/1801.html，2018.4.23
2) 久保昌昭，横山正博:在宅高齢者の生活意欲とそれに関する要因，老年社会科学，Vol.27，No.1，pp.34-42，2005
3) 社団法人日本介護福祉養成施設協会：介護技術講習会，http://kaiyokyo.net/contents/kosyu.html，2013.6.25
4) 家高将明，三田村知子，清水香織，宗清芳美:介護福祉士養成教育における対人援助スキル獲得に関する研究，総合福祉科学研究，Vol.3，pp.219-227，2012
5) 加藤友野:介護福祉士の専門性に関する研究－「求められる介護福祉士像」から見る現状と課題－，総合福祉科学研究，Vol.3，pp.105-118，2012
6) 大坊郁夫:コミュニケーション・スキルの重要性，日本労働研究雑誌，Vol.546，pp.13-22，2006
7) 大坊郁夫:社会的スキルの階層的概念，対人社会心理学研究，Vol.8，pp.1-6，2008
8) 相川充:人づきあいの技術－社会的スキルの心理学，第1版，pp.46-78，サイエンス社，2000
9) 藤本学，大坊郁夫:コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み，パーソナリティ研究，Vol.15，No.3，pp.347-361，2007
10) Bandura, A.：Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change，Psychological Review，Vol.84，No.2，pp.191-215，1977
11) 板野雄二，東條光彦：一般セルフ・エフィカシー尺度作成の試み，行動療法研究，Vol.12，pp.73-82，1986
12) 西口宏美，辛島光彦，齋藤むら子：介護サービスに対する利用者の満足度とwell-being感に関する研究－通所リハビリテーションの利用者を対象として－，日本経営工学会論文誌，Vol.59，No.2，pp.137-144，2008
13) 西口宏美，佐藤慶康，辛島光彦：介護職者の職務満足感に関する研究－レクリエーション・サービスの効果と職務満足感の関連について－，人間工学，Vol.48(Supplement)，pp.246-247，2012
14) 板野雄二：一般セルフ・エフィカシー尺度の妥当性の検討，早稲田大学人間科学研究，Vol.2，No.1，pp.91-98，1989
15) 櫻木晃裕：職務満足概念の構造と機能，豊橋創造大学紀要，No.10，pp.37-47，2006
16) 竹内孝仁：通所ケア学(初版)，pp.39-68，医歯薬出版株式会社，2002
17) 須加美明：ホームヘルパーの援助力を測る尺度の開発，老年社会科学，No.33，Vol.4，pp.566-574，2012