

福祉現場で求められる コミュニケーション能力についての一考察

吉 富 千 恵

▶キーワード

コミュニケーション能力、
福祉現場、
因子分析

▼要 旨

福祉現場におけるサービスの質的向上が求められる昨今、対人援助の基本とされる高いコミュニケーション能力を備えた人材の育成が求められている。

本研究は、福祉現場において求められるコミュニケーション能力に関する検討を行うことを通して、今後の養成校でのコミュニケーション教育に役立てることを目的とした。本稿でのコミュニケーション能力とは、相手の目を見て話す、大きな声で話す等の具体的な技術というよりはむしろ、その技術が必要とされる根底の意識を形成する要因と定義した。

また、利用者、利用者の家族、介護職員の同僚といったコミュニケーションの対象の違いが、必要とされるコミュニケーション能力を形成する因子に影響を与えるか否かについても検討した。因子分析に基づく検討の結果、福祉現場で求められているコミュニケーション能力を構成する因子として、利用者に対しては「共感因子」、同僚に対しては「情報伝達因子」、利用者の家族に対しては「常識因子」又は「共感因子」が最重要要因であることが明らかとなった。

表面的な技術を伝えるだけでなく、これらの要因に配慮した意識を学生に教育するにあたって、その技術が必要な論理的根拠はどこにあるのか、その効果はいかなるものかについても体系的に教える必要があると考えられる。

1. 研究の背景

看護場面におけるコミュニケーション研究は、1960年代後半よりアメリカで行われ始め、現在では多角的な研究が進んでいる。その背景には、医療現場での所謂インフォームド・コンセントの必要性が唱えられようになり、医療従事者と患者とのコミュニケーションが重要視されたことがある。

2009年4月に、社会福祉士法及び介護福祉士法施行規則が一部改正され施行されたことに伴い、介護福祉士の教育カリキュラムも新しくなった。以前のカリキュラムでは、コミュニケーションについての教育に多くの時間を割いてはいなかったが、新カリキュラムにおいては「コミュニケーション技術」として独立した科目が立てられ、その学習時間は60時間に設定された。また、『介護福祉士の教育のあり方に関する検討会報告書－養成カリキュラムに関する検討会報告書』には、「コミュニケーションは介護技術の基本であり人間理解の基本である」と記載されていることから、介護現場でのコミュニケーションの重要性が認識されつつあることが分かる。

看護と同様に疾病や障害を持つ人に対する生活を支援するという意味において、介護場面でのコミュニケーションを研究することは重要である。利用者の日常生活に密接に関わり個別のニーズに合わせた生活支援を行う専門家という点で、利用者とのコミュニケーションは重要な役割を負う。関連する先行研究として、以下のような研究や調査が挙げられる。

特別養護老人ホームに入所している利用者を対象に面接調査を行い、利用者に喜ばれる言葉と嫌われる言葉を明らかにした諏訪(1992)の調査がある。利用者に喜ばれる言葉としては、「ゆっくり召し上がって下さい」「用事があったらナースコールを鳴らして下さい」等利用者本位の言葉、嫌われる言葉としては、「早く食べて下さい」「早く脱いで下さい」等介護職員本位の言葉であることが分かった。さらに諏訪(2003)は、介護職員どのような接遇態度が利用者の満足度に影響しているのかについて調査した。その結果、優しい口調で話すこと、利用者の気持ちに共感すること、相手の話に熱心に耳を傾けること等の要因を見出した。

言語科学の視点から研究したものとして、Peter Backhaus(2009)と小野田(2009)の研究がある。利用者と職員、高齢者とヘルパーとの会話を、会話分析を用いたミクロな視点より分析している。Peter Backhaus(2009)は、施設の職員は自分の会話のテンポを利用者に押し付ける傾向があることを明らかにし、この現象を施設内での力関係と結びつけている。小野田(2009)は、要支援高齢者とホームヘルパーとの間で交わされる会話の特徴について検討している。会話のテーマは、入所している利用者と施設職員よりも、訪問介護を行うヘルパーと利用者の方がバリエーションに富んでいることを明らかにした。この結果を、利用者が一番リラックスできる居室という特異な環境で行う支援からくるものと結論づけている。

介護施設での実習生と利用者とのコミュニケーションに対する実習生の自己評価について検討した研究として、渡辺(2008)が挙げられる。また同研究にて、施設職員が日ごろ行っているコミュニケーションに対する自己評価も調査し、学生との比較も行っている。その結果、学生の自己評価は実習を通して高くなり、施設職員は勤務年数が長くなるほど自己評価は低くなることが明らかとなった。

上述の先行研究及び調査があるものの、介護現場におけるコミュニケーション研究は、未だ

十分になされているとは言えない。

2. 本研究の目的

実習生を受け入れている施設担当者より、受け入れ学生のコミュニケーション能力の低さをしばしば指摘されることがある。学生の実習をより有効に実施するためには、実習前の学生に対し、福祉現場におけるコミュニケーションについてあらかじめ教育しておくことが望まれる。

福祉現場におけるコミュニケーションに関して、施設勤務の体験に裏づけられたコミュニケーション技術についての事例を集めた書籍は多くあり、例えば大きな声で、挨拶はしっかりと、話すときは相手の目を見て、聴く姿勢が大切などの具体的な事例が紹介されている。このように、日常の具体的な場面における事例を学ぶことは非常に実践的かつ有用であるといえる。その一方で、日常のあらゆる場面におけるコミュニケーションにおける対象者、場面、文脈などの組み合わせは膨大であり、全てのケースを網羅することは現実には困難である。

従って、個々の事例における具体的なコミュニケーション技術のみならず、それらの技術がどのような意識に基づいて求められているのかを教育することにより、臨機応変に様々なケースに対応できる能力を獲得できると考える。そのためには、具体的なコミュニケーション能力を包括的に分析し、福祉現場のコミュニケーションにおいて重視されている根底の概念を明らかにすることが必要である。これまでに、このような観点から具体的にどのようなコミュニケーション能力が求められているかについてなされた研究は見当たらない。従って本論文において、福祉現場にて必要とされているコミュニケーション能力とは、具体的にどのような要因から成り立っているのかについての検討を試みる。また、利用者、利用者の家族、介護職員の同僚といったコミュニケーションの対象の違いが、必要とされるコミュニケーション能力を形成する因子に影響を与えるか否かについても検討する。さらには、一言で福祉現場でのコミュニケーションといっても、その種別によって必要とされるスキルがどのように異なるのかについても、介護系施設、児童関連施設、身体障害者関連施設、及び知的障害者関連施設を比較することにより検討する。

これらの点を明らかにすることは、養成校でのコミュニケーション能力教育をより効果的に行う上で有益であると考えられる。

3. 福祉現場におけるコミュニケーション能力に関するアンケート

対象者 調査は質問紙で行い、質問紙を郵送して2週間後に同封の返信用封筒にて提出を求めた。調査対象は本学短期大学部で実習先として依頼している7施設と、知人の紹介による1保育園、及び福祉現場での勤務経験のある知人である。160通の質問紙を配布し、145の回答を得た（回答率90%）。これらのうちの、記入漏れのない118名（男性29名、女性78名）分の回答を分析に用いる。各施設は、職員保育園の職員（女性18名）、乳児院の職員（女性1名）、身体障害者療護施設職員（男性3名、女性14名）、知的障害児・者施設職員（男性6名、女性14名）、特別養護老人ホーム職員（男性20名、女性31名）、その他（男性5名、女性6名）である。本

節以下においては、保育園及び乳児院を「児童関連」施設、身体障害者療養施設を「身体障害関連」施設、知的障害児・者施設を「知的障害関連」施設、特別養護老人ホーム及び老人保健施設を「介護関連」施設と呼ぶ。「その他」の施設としては、介護タクシー、訪問介護ヘルパー、などが含まれる。

質問項目の設定 本実験に先立ち20代～50代の介護現場での勤務経験者10名を対象に、「介護現場で必要とされる具体的コミュニケーション能力」について自由記述で回答を求めた。集められた記述をカテゴリー分類した結果に基づいて、36項目を設定した。

質問項目の構成 「利用者さんに対して求められるコミュニケーション能力として、以下の36項目がどのくらい必要だと思いますか?」、「同僚に対して求められるコミュニケーション能力として、以下の36項目がどのくらい必要だと思いますか?」「利用者さんのご家族に対して求められるコミュニケーション能力として、以下の36項目がどのくらい必要だと思いますか?」と問い、作成された37項目について「大変必要だ(1)」、「必要だ(2)」、「どちらでもない(3)」、「必要ない(4)」、「まったく必要ない(5)」の5件法で回答を求めた。

結果 まず、介護関連施設について得られた各項目の平均点について、対象ごとの平均点を表1に示す。得点の低い方が要求度の高いことを意味する。表1より、介護関連施設において、利用者に対しては相手の立場を感じ取れることに関連した項目、同僚に対しては情報を共有することに関する項目、利用者の家族に対しては挨拶などのできることにに関する項目が重視されている。一方、要求度の低い項目としては、対象によらずおおむね共通しており、反論する、しかる、話をそらす、自分をアピールするなどが挙げられる。

次に他の施設種別について得られた各項目の平均点について、対象ごとの平均点の高い9項目と、平均点の低い9項目を表2～表5に示す。以下では簡単のため、平均点の高い9項目と平均点の低い9項目を示す。これらの施設種別における全項目の平均点はAppendixに示す。

表2～5より、利用者、同僚、利用者の家族に対するコミュニケーションにおいて求められている項目は、表1と比較しておおむね似た傾向を示している。即ち、利用者に対しては相手の立場を感じ取れることに関連した項目、同僚に対しては情報を共有することに関する項目、利用者の家族に対しては挨拶などのできることにに関する項目が重視されている。

そうした全体の傾向とは別に、順位の高い項目を見ると、各施設種別に応じた特徴が見て取れる。例えば児童関連施設においては、笑顔で働くことや状況を判断できることについての要求度が高い。また、身体障害関連施設や知的障害関連施設においては、相手を観察し、相手の立場を感じ取れることが上位となっている。

4. 福祉現場におけるコミュニケーション能力に関する因子分析

3節で示した福祉現場で求められている具体的なコミュニケーション能力に関する36項目に対して、これらの項目の動機となる潜在的な意識を抽出するために因子分析（最尤法、プロマックス回転）を実施した。全被験者の3つの対象（利用者、同僚、利用者の家族）に対する得点全てを対象として分析した結果、固有値1以上の基準で8因子が認められた。抽出因子数を変動させて比較検討し、より単純構造に近く、解釈しやすい6因子を抽出ことにした。回転後の結果を表6に示す。

表1 介護関連施設

順位	利 用 者		同 僚		利用者の家族	
	項 目	平均点	項 目	平均点	項 目	平均点
1	相手を観察する	1.16	情報を共有する	1.10	挨拶ができる	1.29
2	相手の立場を感じ取れる	1.20	申し送りを正確に行える	1.12	相手の立場を感じ取れる	1.29
3	相手を思いやる	1.22	状況を判断できる	1.24	分かりやすく説明する	1.29
4	状況を判断できる	1.25	笑顔で働く	1.33	敬語を話せる	1.33
5	表情を読み取る	1.27	挨拶ができる	1.35	笑顔で働く	1.35
6	言葉にならない言葉を読み取る	1.31	記録を書ける	1.37	状況を判断できる	1.39
7	笑顔で働く	1.35	お礼が言える	1.37	相手を思いやる	1.39
8	挨拶ができる	1.41	相手を思いやる	1.39	謝罪できる	1.41
9	相手の気持ちに共感する	1.45	謝罪できる	1.41	お礼が言える	1.43
10	言い分を聞く	1.47	分かりやすく説明する	1.43	言い分を聞く	1.47
11	お礼が言える	1.51	あのままの事実を正確に伝える	1.45	表情を読み取る	1.49
12	しぐさを理解できる	1.55	ほめる	1.53	相手の気持ちに共感する	1.49
13	謝罪できる	1.57	相手の立場を感じ取れる	1.53	相手を観察する	1.53
14	分かりやすく説明する	1.59	自分の意見をはっきり言える	1.55	あのままの事実を正確に伝える	1.55
15	自分を抑制	1.59	相手の気持ちに共感する	1.55	敬語をかける	1.57
16	情報を共有する	1.61	表情を読み取る	1.57	マイナスの感情を表に出さない	1.59
17	相手に合わせた話題を豊富に持っている	1.65	話を簡潔にまとめる	1.63	情報を共有する	1.59
18	記録を書ける	1.67	言い分を聞く	1.65	記録を書ける	1.63
19	敬語を話せる	1.67	相手を観察する	1.65	言葉にならない言葉を読み取る	1.63
20	マイナスの感情を表に出さない	1.69	質問する	1.67	質問する	1.63
21	ほめる	1.76	その場の文脈を読み取る	1.73	話を簡潔にまとめる	1.65
22	その場の文脈を読み取る	1.76	情報を収集するために意図的に話をする	1.76	その場の文脈を読み取る	1.65
23	質問する	1.78	マイナスの感情を表に出さない	1.78	申し送りを正確に行える	1.67
24	申し送りを正確に行える	1.78	言葉にならない言葉を読み取る	1.84	情報を収集するために意図的に話をする	1.67
25	情報を収集するために意図的に話をする	1.82	自分を抑制	1.84	自分を抑制	1.69
26	話をあわす	1.92	敬語をかける	1.84	しぐさを理解できる	1.75
27	あのままの事実を正確に伝える	1.92	敬語を話せる	1.88	豊富な語彙力	1.84
28	豊富な語彙力	2.02	豊富な語彙力	1.98	話をあわす	1.96
29	話を簡潔にまとめる	2.08	しぐさを理解できる	1.98	相手に合わせた話題を豊富に持っている	1.98
30	敬語をかける	2.16	反論	2.04	自分の意見をはっきり言える	2.04
31	自分の意見をはっきり言える	2.27	断る	2.10	断る	2.10
32	断る	2.29	しかる	2.12	反論	2.55
33	自分をアピールする	2.53	相手に合わせた話題を豊富に持っている	2.18	ほめる	2.61
34	うまく話をそらす	2.63	話をあわす	2.22	自分をアピールする	2.73
35	しかる	2.75	自分をアピールする	2.31	うまく話をそらす	2.78
36	反論	2.78	うまく話をそらす	3.04	しかる	3.24

表 2 児童関連施設

順位	利 用 者		同 僚		利用者の家族	
	項 目	平均点	項 目	平均点	項 目	平均点
1	笑顔で働く	1.21	笑顔で働く	1.21	笑顔で働く	1.16
2	状況を判断できる	1.26	申し送りを正確に行える	1.21	挨拶ができる	1.21
3	表情を読み取る	1.26	情報を共有する	1.26	分かりやすく説明する	1.21
4	ほめる	1.32	挨拶ができる	1.26	お礼が言える	1.32
5	言葉にならない言葉を読み取る	1.32	分かりやすく説明する	1.26	申し送りを正確に行える	1.37
6	相手を思いやる	1.32	相手を思いやる	1.37	敬語を話せる	1.37
7	挨拶ができる	1.37	状況を判断できる	1.37	謝罪できる	1.37
8	相手を観察する	1.42	謝罪できる	1.37	相手を思いやる	1.42
9	相手の立場を感じ取れる	1.47	相手の立場を感じ取れる	1.42	マイナスの感情を表に出さない	1.42
：						
28	申し送りを正確に行える	2.11	相手を観察する	1.68	話をあわす	1.68
29	話を簡潔にまとめる	2.11	表情を読み取る	1.68	質問する	1.79
30	自分の意見をはっきり言える	2.11	言葉にならない言葉を読み取る	1.74	ほめる	1.79
31	しかる	2.26	話をあわす	1.84	自分の意見をはっきり言える	2.26
32	敬語をかける	2.26	しかる	1.89	断る	2.26
33	自分をアピールする	2.47	自分をアピールする	2.00	うまく話をそらす	2.32
34	断る	2.79	断る	2.11	自分をアピールする	2.42
35	反論	2.84	反論	2.11	反論	2.53
36	うまく話をそらす	2.84	うまく話をそらす	2.37	しかる	3.16

表 3 身体障害関連施設

順位	利 用 者		同 僚		利用者の家族	
	項 目	平均点	項 目	平均点	項 目	平均点
1	相手を思いやる	1.12	情報を共有する	1.18	敬語を話せる	1.12
2	相手を観察する	1.18	申し送りを正確に行える	1.24	挨拶ができる	1.12
3	相手の立場を感じ取れる	1.24	笑顔で働く	1.24	笑顔で働く	1.12
4	言葉にならない言葉を読み取る	1.29	挨拶ができる	1.29	ありのままの事実を正確に伝える	1.18
5	挨拶ができる	1.29	記録を書ける	1.35	お礼が言える	1.18
6	分かりやすく説明する	1.29	分かりやすく説明する	1.35	記録を書ける	1.29
7	表情を読み取る	1.35	お礼が言える	1.35	表情を読み取る	1.29
8	申し送りを正確に行える	1.35	状況を判断できる	1.41	言葉にならない言葉を読み取る	1.29
9	情報を共有する	1.35	謝罪できる	1.41	相手の気持ちに共感する	1.29
：						
28	話をあわす	1.82	自分の意見をはっきり言える	1.88	断る	1.76
29	自分の意見をはっきり言える	1.82	豊富な語彙力	1.94	話をあわす	1.82
30	マイナスの感情を表に出さない	1.88	断る	2.00	豊富な語彙力	1.82
31	相手に合わせた話題を豊富に持っている	1.88	しかる	2.18	自分の意見をはっきり言える	2.00
32	豊富な語彙力	1.94	話をあわす	2.18	ほめる	2.12
33	しかる	2.00	反論	2.24	反論	2.29
34	うまく話をそらす	2.29	相手に合わせた話題を豊富に持っている	2.35	うまく話をそらす	2.53
35	反論	2.47	うまく話をそらす	2.41	自分をアピールする	2.76
36	自分をアピールする	2.65	自分をアピールする	2.53	しかる	2.76

表 4 知的障害関連施設

順位	利 用 者		同 僚		利用者の家族	
	項 目	平均点	項 目	平均点	項 目	平均点
1	相手を観察する	1.25	情報を共有する	1.20	相手の立場を感じ取れる	1.35
2	状況を判断できる	1.30	申し送りを正確に行える	1.30	相手を思いやる	1.50
3	相手の立場を感じ取れる	1.35	状況を判断できる	1.40	情報を共有する	1.55
4	表情を読み取る	1.35	挨拶ができる	1.45	状況を判断できる	1.55
5	お礼が言える	1.35	自分の意見をはっきり言える	1.45	言葉にならない言葉を読み取る	1.60
6	言葉にならない言葉を読み取る	1.40	記録を書ける	1.50	相手の気持ちに共感する	1.65
7	挨拶ができる	1.40	お礼が言える	1.50	挨拶ができる	1.65
8	相手を思いやる	1.45	相手の立場を感じ取れる	1.55	分かりやすく説明する	1.65
9	笑顔で働く	1.45	相手を思いやる	1.55	お礼が言える	1.70
:						
28	その場の文脈を読み取る	2.05	情報を収集するために意図的に話をする	2.00	話をあわす	2.05
29	しかる	2.10	断る	2.00	ほめる	2.10
30	相手に合わせた話題を豊富に持っている	2.15	言葉にならない言葉を読み取る	2.10	断る	2.10
31	敬語をかける	2.15	豊富な語彙力	2.15	豊富な語彙力	2.20
32	話をあわす	2.25	しかる	2.20	反論	2.20
33	反論	2.25	話をあわす	2.30	相手に合わせた話題を豊富に持っている	2.40
34	うまく話をそらす	2.35	自分をアピールする	2.45	しかる	2.70
35	豊富な語彙力	2.40	相手に合わせた話題を豊富に持っている	2.50	うまく話をそらす	2.70
36	自分をアピールする	2.85	うまく話をそらす	2.70	自分をアピールする	2.85

表 5 そ の 他

順位	利 用 者		同 僚		利用者の家族	
	項 目	平均点	項 目	平均点	項 目	平均点
1	状況を判断できる	1.36	申し送りを正確に行える	1.27	相手の立場を感じ取れる	1.45
2	挨拶ができる	1.36	情報を共有する	1.36	申し送りを正確に行える	1.45
3	相手の立場を感じ取れる	1.45	状況を判断できる	1.36	状況を判断できる	1.45
4	笑顔で働く	1.45	挨拶ができる	1.45	挨拶ができる	1.64
5	表情を読み取る	1.55	相手を思いやる	1.55	笑顔で働く	1.64
6	分かりやすく説明する	1.55	謝罪できる	1.55	マイナスの感情を表に出さない	1.64
7	お礼が言える	1.55	分かりやすく説明する	1.55	謝罪できる	1.64
8	謝罪できる	1.55	言い分を聞く	1.64	情報を共有する	1.64
9	申し送りを正確に行える	1.64	表情を読み取る	1.64	表情を読み取る	1.64
:						
28	豊富な語彙力	2.18	敬語をかける	2.18	敬語をかける	2.27
29	断る	2.18	豊富な語彙力	2.18	情報を収集するために意図的に話をする	2.27
30	話を簡潔にまとめる	2.27	断る	2.18	断る	2.27
31	自分の意見をはっきり言える	2.27	話をあわす	2.36	自分の意見をはっきり言える	2.27
32	敬語をかける	2.36	相手に合わせた話題を豊富に持っている	2.55	ほめる	2.36
33	うまく話をそらす	2.55	しかる	2.55	うまく話をそらす	2.45
34	自分をアピールする	2.55	反論	2.55	自分をアピールする	2.82
35	反論	2.64	うまく話をそらす	2.64	反論	2.91
36	しかる	3.00	自分をアピールする	2.73	しかる	3.09

第1因子は、「謝罪できる」、「お礼が言える」、「挨拶ができる」などの項目が高い因子負荷量を示しており、社会人として常識的な礼儀を身につけていることに関連する内容の項目群といえる。したがって、この因子を「常識因子」と呼ぶ。

第2因子は、「相手を思いやる」、「相手の立場を感じ取れる」、「相手を観察する」などの項目が高い因子負荷量を示しており、相手の気持ちへの共感に関する内容の項目群といえる。従って、この因子を「共感因子」と呼ぶ。

第3因子は、「話を合やす」、「相手に合わせた話題を豊富に持っている」、「豊富な語彙力」などの項目が高い因子負荷量を示しており、相手に合わせた能動的な行動に関する内容の項目群といえる。従って、この因子を「協調因子」と呼ぶ。

第4因子は、「反論する」、「自分の意見をはっきり言える」、「断る」、「しかる」などの項目が高い因子負荷量を示しており、主張すべきことをはっきり表明する内容の項目群といえる。従って、この因子を「意思表示因子」と呼ぶ。

第5因子は、「情報を共有する」、「申し送りを正確に行える」、「ありのままの事実を正確に伝える」などの項目が高い因子負荷量を示しており、正確な情報を伝達する内容の項目群といえる。従って、この因子を「情報伝達因子」と呼ぶ。

第6因子は、「話を簡潔にまとめる」、「質問する」、「記録を書ける」などの項目が高い因子負荷量を示しており、ある目的に対して合理的な行動を選択できる内容の項目群といえる。従って、この因子を「理知因子」と呼ぶ。

各因子の得点は、因子1は項目1～8、因子2は項目9～15、因子3は項目16～25、因子4は項目26～29、因子5は項目30～32、因子6は項目33～36の得点の平均で評価する。

上記の6つの因子について、各因子に対応する項目の得点の平均で、因子得点を評価する。得られた因子得点を表7及び図6に、順位を表8に示す。得点の低い方が要求度の高いことを意味する。全体的に「常識因子」、「共感因子」の要求度が高く、「協調因子」、「意思表示因子」の要求度が低いことが分かる。次節以降で施設ごとに分類した詳細な検討を行う。

表6 福祉現場において求められるコミュニケーション能力の因子分析

	因 子					
	1	2	3	4	5	6
1 謝罪できる	0.876	0.020	0.015	0.030	-0.056	-0.049
2 お礼が言える	0.824	0.012	0.006	0.024	-0.025	0.003
3 挨拶ができる	0.787	-0.017	-0.080	-0.037	-0.050	0.194
4 分かりやすく説明する	0.581	-0.009	-0.006	-0.084	0.004	0.378
5 笑顔で働く	0.568	0.232	-0.036	0.005	-0.050	-0.030
6 敬語を話せる	0.467	-0.063	0.397	-0.093	0.066	-0.067
7 マイナスの感情を表に出さない	0.459	0.158	0.094	0.004	-0.055	0.029
8 状況を判断できる	0.367	0.358	-0.229	0.037	-0.003	0.290
9 相手を思いやる	0.086	0.723	-0.086	0.044	0.207	-0.134
10 相手の立場を感じ取れる	0.143	0.685	0.024	-0.001	0.089	-0.229
11 相手を観察する	-0.066	0.628	0.121	0.048	-0.010	-0.009
12 言葉にならない言葉を読み取る	-0.145	0.628	0.210	-0.087	-0.153	0.331
13 表情を読み取る	0.116	0.622	0.038	-0.012	-0.153	0.166

14	相手の気持ちに共感する	0.216	0.450	0.042	-0.014	0.052	0.067
15	ほめる	-0.099	0.331	-0.059	0.293	0.047	0.245
16	話をあわす	0.021	0.124	0.681	0.041	-0.102	-0.041
17	相手に合わせた話題を豊富に持っている	-0.103	0.244	0.584	-0.191	0.046	0.133
18	豊富な語彙力	0.253	-0.097	0.582	0.046	-0.083	0.218
19	うまく話をそらす	-0.174	0.019	0.523	0.281	-0.118	0.056
20	しぐさを理解できる	-0.027	0.423	0.479	0.023	-0.094	0.043
21	自分を抑制	0.060	0.228	0.461	-0.006	0.179	-0.152
22	敬語をかける	0.297	-0.226	0.426	-0.021	0.121	0.234
23	自分をアピールする	-0.095	-0.096	0.415	0.282	0.068	0.107
24	情報を収集するために意図的に話をする	0.129	-0.002	0.408	0.006	0.084	0.248
25	言い分を聞く	0.105	0.321	0.407	-0.038	0.070	-0.097
26	反論	0.071	-0.039	0.069	0.852	-0.090	-0.034
27	自分の意見をはっきり言える	0.118	0.040	-0.231	0.700	0.069	0.184
28	断る	0.120	0.007	0.318	0.560	0.024	-0.169
29	しかる	-0.341	0.054	0.143	0.477	0.078	0.228
30	情報を共有する	-0.141	0.050	-0.069	-0.045	0.865	0.195
31	申し送りを正確に行える	0.001	0.004	0.068	0.013	0.755	-0.025
32	ありのままの事実を正確に伝える	0.051	-0.022	-0.064	0.122	0.456	0.163
33	話を簡潔にまとめる	0.089	-0.122	0.077	0.104	0.167	0.516
34	質問する	0.230	-0.037	0.164	0.088	0.018	0.482
35	記録を書ける	0.227	0.053	0.006	-0.034	0.275	0.383
36	その場の文脈を読み取る	0.272	0.204	0.121	0.068	0.001	0.311

表7 福祉施設におけるコミュニケーション能力の因子得点

対 象	因 子	平均	SD
利用者	常識	1.52	0.04
	共感	1.39	0.04
	協調	1.97	0.05
	意思表示	2.36	0.06
	情報伝達	1.75	0.06
	理知	1.84	0.05
同僚	常識	1.48	0.04
	共感	1.65	0.05
	協調	2.04	0.05
	意思表示	1.99	0.05
	情報伝達	1.29	0.03
	理知	1.63	0.05
利用者の家族	常識	1.44	0.05
	共感	1.64	0.04
	協調	1.94	0.05
	意思表示	2.42	0.06
	情報伝達	1.58	0.05
	理知	1.68	0.05

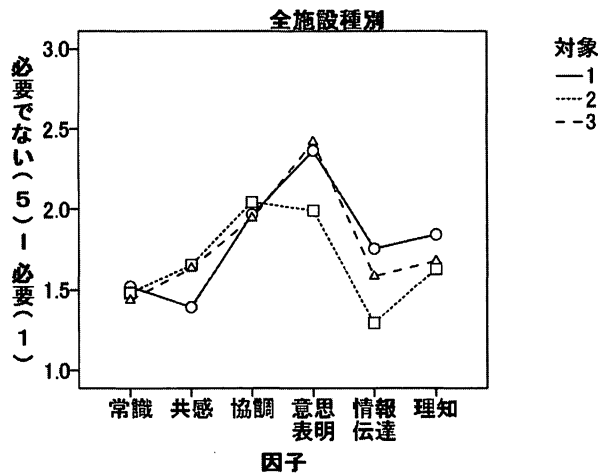


図1 福祉施設において求められるコミュニケーション能力の因子得点

表8 福祉施設において求められるコミュニケーション能力

順 序	利用 者	同 僚	利用者の家族
1	共 感	情報伝達	常 識
2	常 識	常 識	情報伝達
3	情報伝達	共 感	理 知
4	理 知	理 知	共 感
5	協 調	意思表示	協 調
6	意思表示	協 調	意思表示

5. 福祉現場において必要とされるコミュニケーション能力

特別養護老人ホーム及び老人保健施設の職員のみを対象として、前節の6因子の因子得点を図2に、順位を表9に示す(平均点の詳細は表11に示す)。これらの因子得点について、因子(6)×対象(3)の分散分析を行った。得点の低い方が要求度の高いことを意味する。本節においては、特別養護老人ホーム及び老人保健施設を「介護関連」施設と呼ぶ。分散分析の結果を表10に示す。なお、因子得点は、表6の各因子に対応する項目の得点の平均とする。分析の結果、対象の主効果($F(2,100)=6.66, p<.001$)、因子の主効果($F(5,250)=70.22, p<.001$) 対象×因子の交互作用($F(10,500)=18.88, p<.001$)が有意に認められた。

図2より、全体的な傾向としてはいずれの因子得点も1～3であり、必要であると認識されていることが分かる。表8に、各利用者に対して求められる因子の順位を示す。利用者に対しては、相手を思いやる「共感因子」、同僚に対しては、情報を正確に伝える「情報伝達因子」、利用者の家族に対しては、常識的な対応ができる「常識因子」の得点が高いことがわかる。これは、前節における全項目の結果から観察された結果と一致している。因子分析によって、必要な情報が適切に抽出できていることが示された。

因子得点を用いることで、対象によって、どのような差がどの程度見られるのかについて、

さらに詳細な分析が可能である。例えば、自分の意見をはっきり伝える「意思表示因子」は、どの対象者に対してもそれほど高く要求されていないが、同僚に対しては比較的要求度が高くなっている。同僚に対しては「情報伝達因子」が高く要求されていることから、必要なことははっきりと主張し、正確に情報を伝えるといった能力が職務遂行上必要なものとして特に求められていることがわかる。

また、利用者と利用者の家族を比較すると、利用者に対しては「共感因子」が比較的高く、利用者の家族に対しては「情報伝達因子」と「理知因子」が比較的高く要求されていることが分かる。すなわち、利用者に対してはより気持ちを感じ取るよう配慮、利用者の家族に対しては、正しく情報を伝えることが必要である。

その一方で、相手に話を合わせる「協調因子」は、どの対象者に対してもそれほど高く要求されていないことが分かる。「共感因子」と「協調因子」は、類似した概念のようであっても、得点を見ると明らかに「協調因子」は「共感因子」よりも要求度は低い。このことから、相手に話を合わせる「協調因子」はやや表面的なコミュニケーションスキルであり、より親身に相手の気持ちを感じ取る能力の方が求められていることが分かる。

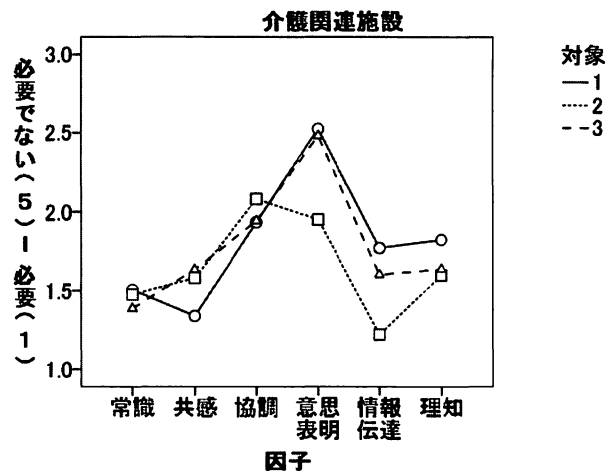


図2 介護関連施設におけるコミュニケーション能力の因子得点

表9 介護関連施設において求められるコミュニケーション能力

順 序	利用者	同僚	利用者の家族
1	共 感	情報伝達	常 識
2	常 識	常 識	情報伝達
3	情報伝達	共 感	理 知
4	理 知	理 知	共 感
5	協 調	意思表示	協 調
6	意思表示	協 調	意思表示

表10 介護施設におけるコミュニケーション能力の分散分析表

	平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
対象	4.607	2	2.303	6.655	0.002
誤差 (対象)	34.616	100	0.346		
因子	87.406	5	17.481	70.224	0.000
誤差 (因子)	62.232	250	0.249		
対象 × 因子	18.897	10	1.889	18.882	0.000
誤差 (対象 × 因子)	50.040	500	0.100		

6. 各種福祉現場において求められるコミュニケーション能力

前節においては、介護関連施設において求められるコミュニケーション能力について検討した。本節においては、老人介護施設以外の福祉現場において、求められるコミュニケーション能力がどのように異なるかについて検討する。本節以下においては、保育園及び乳児院を「児童関連」施設、身体障害者療養施設を「身体障害関連」施設、知的障害児・者施設を「知的障害関連」施設、特別養護老人ホーム及び老人保健施設を「介護関連」施設と呼ぶ。前節の因子得点が、児童関連、身体障害関連、知的障害関連、介護関連の4種類の各施設においてどのように異なるかについて分散分析を用いて検討した。

因子得点を表11に、各種施設ごとにまとめた因子得点を図2に、各因子ごとにまとめた因子得点を図3に示す。得点の低い方が要求度の高いことを意味する。またこれらの因子得点について、施設の種別(4)×因子(6)×対象(3)の分散分析を行った結果を表12に示す。対象の主効果 ($F(2,1030)=5.95, p0.01$)、因子の主効果 ($F(5,1030)=111.88, p0.01$)、対象×施設種別 ($F(8,1030)=2.42, p0.05$)、対象×因子 ($F(10,1030)=20.45, p0.01$)、因子×施設種別 ($F(20,1030)=10.58, p0.01$)、対象×因子×施設種別 ($F(40,1030)=1.48, p0.05$) の交互作用が有意に確認された。

各施設における順位を表13に示す。施設種別によらず、最も要求度の高いコミュニケーション能力は、利用者に対しては相手の気持ちを感じ取る「共感因子」、同僚に対しては職務上必要な「情報伝達因子」である。この結果は、前節の介護関連施設における結果と完全に一致している。すなわち、これらの項目については、福祉現場において広く要求される能力であるといえる。また、利用者の家族に対して求められるコミュニケーション能力は、児童関連施設及び身体障害関連施設においては「常識因子」、知的障害関連施設及びその他施設においては「共感因子」である。

また、2番目以下に要求度の高いコミュニケーション能力の順序についても、施設によって差は見られるものの、ほぼ介護関連施設と同じことが示された。例えば、自分の意見をはっきり伝える「意思表示因子」や、相手に話を合わせる「協調因子」は、どの対象者に対してもそれほど高く要求されていないことが分かる。前述のように「共感因子」と「協調因子」は、類似した概念のようであっても、相手に話を合わせる「協調因子」はやや表面的なコミュニケーションスキルであり、より親身に相手の気持ちを感じ取る能力の方が求められていることが示唆される。このように異なる施設に対して同様の順序が得られたことから、因子分析により、適切に因子が抽出できており、得られた順序は妥当なものであると考えられる。

以上のような、因子得点の分布に基づく、上述の要求度の高い順位のみならず、施設や対

象によって、どのような差がどの程度見られるのかについて、さらに詳細な検討ができる。例えば、身体障害関連施設においては、他の施設種別と比べて利用者に対して「情報伝達因子」の要求度が比較的高いことから、身体障害者関連施設においては、利用者の家族のみならず、利用者本人にも直接情報伝達する必要性が高いことが伺える。

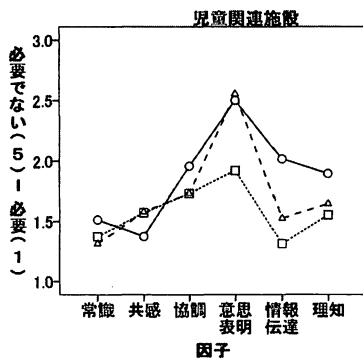
また、児童関連施設、介護関連施設、その他施設の3つの施設種別については、利用者に対して自分の意見をはっきり伝える「意思表明因子」の要求度が低いことが分かる。これらの理由については、児童関連施設とその他施設においては利用者との直接の意思疎通の必要性が低いこと、介護関連施設においては利用者への尊重などがその根底にあると推測できる。一方知的障害関連施設においては、その障害の特性により利用者にはっきりとした指示をすることが必要であることが示唆される。

表11 各施設種別におけるコミュニケーション能力の因子得点

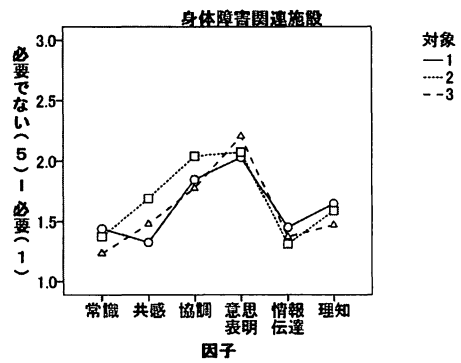
対 象	因 子	児 童 関 連		身体障害関連		知的障害関連		介 護 関 連		そ の 他	
		平均	SD	平均	SD	平均	SD	平均	SD	平均	SD
利 用 者	常 識	1.51	0.10	1.44	0.10	1.58	0.10	1.50	0.06	1.63	0.13
	共 感	1.38	0.09	1.33	0.09	1.41	0.08	1.34	0.05	1.74	0.11
	協 調	1.96	0.12	1.85	0.12	2.10	0.11	1.93	0.07	2.08	0.15
	意思表明	2.50	0.14	2.03	0.15	2.03	0.14	2.52	0.09	2.52	0.18
	情報伝達	2.02	0.15	1.45	0.16	1.67	0.15	1.77	0.09	1.85	0.20
	理 知	1.89	0.12	1.65	0.12	1.89	0.11	1.82	0.07	2.05	0.15
同 僚	常 識	1.38	0.10	1.38	0.11	1.60	0.10	1.48	0.06	1.66	0.13
	共 感	1.57	0.11	1.69	0.12	1.81	0.11	1.58	0.07	1.82	0.15
	協 調	1.73	0.13	2.04	0.13	2.18	0.12	2.08	0.08	2.16	0.17
	意思表明	1.92	0.13	2.07	0.14	1.89	0.13	1.95	0.08	2.34	0.17
	情報伝達	1.32	0.09	1.31	0.09	1.35	0.08	1.22	0.05	1.45	0.11
	理 知	1.55	0.12	1.59	0.12	1.61	0.12	1.60	0.07	2.00	0.16
利用者の 家 族	常 識	1.32	0.11	1.24	0.11	1.71	0.10	1.39	0.07	1.69	0.14
	共 感	1.58	0.11	1.48	0.11	1.69	0.10	1.63	0.06	1.88	0.14
	協 調	1.73	0.12	1.78	0.13	2.17	0.12	1.94	0.07	2.15	0.16
	意思表明	2.55	0.14	2.21	0.15	2.20	0.14	2.48	0.09	2.64	0.19
	情報伝達	1.53	0.12	1.37	0.13	1.70	0.12	1.60	0.07	1.73	0.16
	理 知	1.64	0.12	1.47	0.12	1.80	0.12	1.64	0.07	2.02	0.16

表12 福祉現場におけるコミュニケーション能力の分散分析表

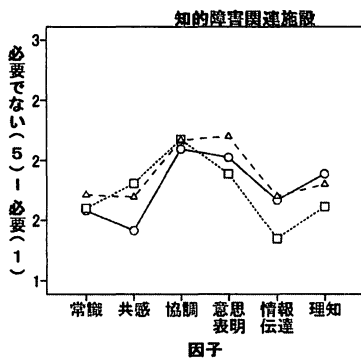
		平 方 和	自 由 度	平均平方	F 値	有意確率
被験者間	施 設	14.618	4	3.654	1.621	0.174
被験者内	対 象	3.444	2	1.7220	5.952	0.003
	対象×施設	5.607	8	0.701	2.4225	0.016
	因 子	120.250	5	24.050	111.884	0.000
	因子×施設	10.581	20	0.529	2.461	0.000
	対象×因子	17.722	10	1.772	20.450	0.000
	対象×因子×施設	5.147	40	0.129	1.484	0.028



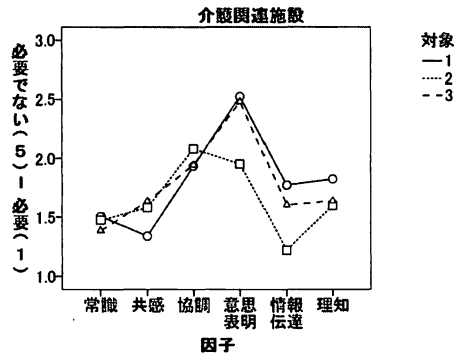
(a) 児童関連施設



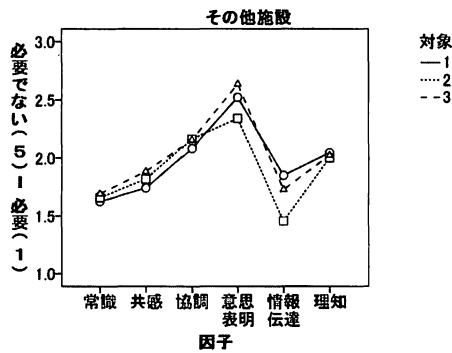
(b) 身体障害関連施設



(c) 知的障害関連施設

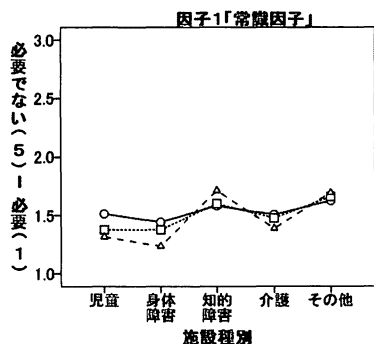


(d) 介護関連施設

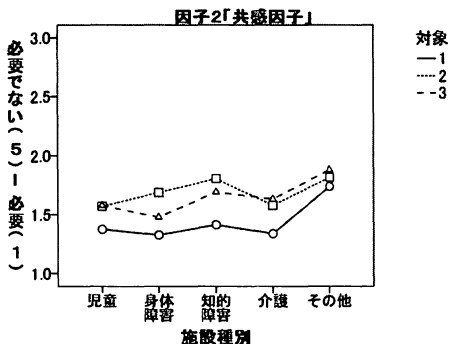


(e) その他施設

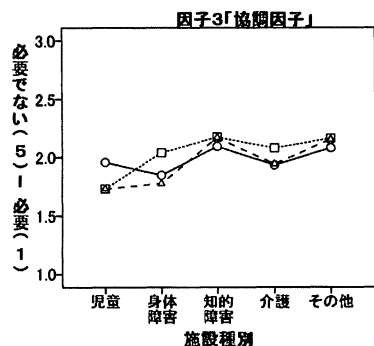
図3 因子得点(施設種別による分類)



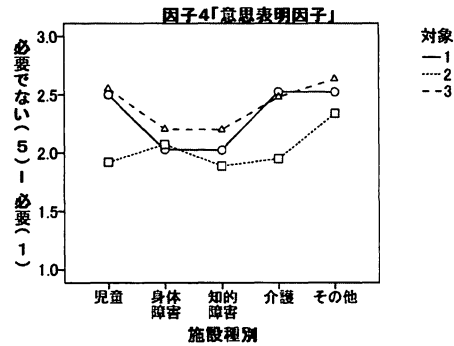
(a) 常識因子



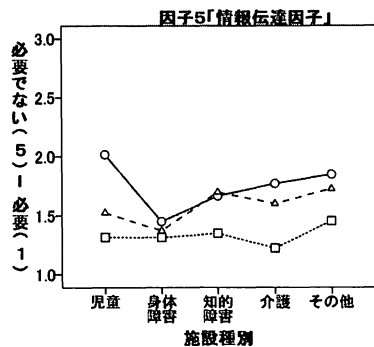
(b) 共感因子



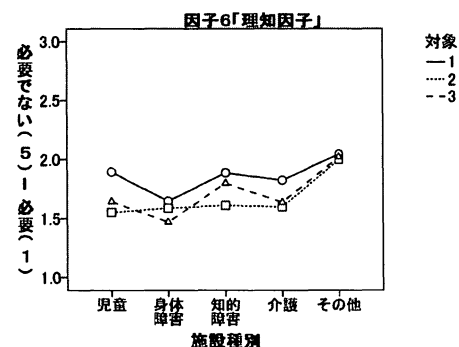
(c) 協調因子



(d) 意思表示因子



(e) 情報伝達因子



(f) 理知因子

図4 因子得点(因子による分類)

表13 福祉施設において求められるコミュニケーション能力因子

(a) 児童関連施設				(b) 身体障害関連施設			
順序	利用者	同 僚	利用者の家族	順序	利用者	同 僚	利用者の家族
1	共 感	情報伝達	常 識	1	共 感	情報伝達	常 識
2	常 識	常 識	情報伝達	2	常 識	常 識	情報伝達
3	理 知	理 知	共 感	3	情報伝達	理 知	理 知
4	協 調	共 感	理 知	4	理 知	共 感	共 感
5	情報伝達	協 調	協 調	5	協 調	協 調	協 調
6	意思表示	意思表示	意思表示	6	意思表示	意思表示	意思表示

(c) 知的障害関連施設				(d) その他施設			
順序	利用者	同 僚	利用者の家族	順序	利用者	同 僚	利用者の家族
1	共 感	情報伝達	共 感	1	共 感	情報伝達	共 感
2	常 識	常 識	情報伝達	2	常 識	常 識	情報伝達
3	情報伝達	理 知	常 識	3	情報伝達	理 知	常 識
4	理 知	共 感	理 知	4	理 知	共 感	理 知
5	意思表示	意思表示	協 調	5	意思表示	意思表示	協 調
6	協 調	協 調	意思表示	6	協 調	協 調	意思表示

7. 総合考察

本研究は、福祉現場において求められるコミュニケーション能力に関する検討を行うことを通して、今後の養成校でのコミュニケーション教育に役立てることを目的とした。本稿でのコミュニケーション能力とは、相手の目を見て話す、大きな声で話す等の具体的な技術というよりはむしろ、その技術が必要とされる根底の意識を形成する要因と定義した。因子分析に基づく検討の結果、福祉現場全体としては、常識因子、共感因子、協調因子、意思表示因子、情報伝達因子、理知因子の6因子が抽出された。以下、利用者に対しては、共感、常識、情報が必要とされる上位の3つを占めた。

相手を思いやる、言葉にならない言葉を読み取る、表情を読み取るなどから成る「共感因子」が最も必要な因子であるのに対して、自分の意見をはっきりと言う、反論する等から成る「意思表示」因子の必要性が低いことから、利用者志向型のコミュニケーションであることが分かる。常に利用者の心に寄り添うことにより、その必要とされている事柄について適宜的確に判断する能力が重要である。支援者は、利用者とのコミュニケーションをさまざまな手がかりを得ることを目的とした意図的な行為と位置づけていることが改めて示唆された。

私的に行われる日常のコミュニケーションでは、お互いの自由な気持ちによって発話や応答が行われる。極論を言えば、挨拶ができなかったり敬語を使えないといった常識のない人であっても、また相手の気持ちに鈍感な人であっても、私的関係では問題は少ない。一方、福祉現場において、常識が共感に次いで重要な要因であることは、利用者との関係が社会的なコミュニケーションであることを示している。つまり、利用者にとっては日常生活の場でのコミュニケーションであるが、支援する職員にとっては社会的関係の上に成り立つコミュニケーションである。

同僚に対して求められる因子としては、情報を共有する、申し送りを正確に伝える、ありの

まの事実を伝えるといった項目から成る「情報伝達因子」が最も必要な要因であった。これは、利用者の支援を安定して継続し安全を守るという観点から理解できる。

対象者の家族に対しては、挨拶ができる、敬語が使える等の項目から成る「常識因子」が第1に必要とされていることが分かった。施設も対人援助を業とする一種のサービス業であると考え、利用者は勿論のこと家族への常識的振る舞いは大前提である。非常識な感じの悪い施設に、大事な家族の支援を依頼したりはしないことは容易に推察される。

5節、6節の各種別による比較分析の結果が示しているように、各種別にて必要とされている重要な因子の順位は概ね変わらない。よって、福祉現場で求められているコミュニケーション能力を構成する因子として、利用者に対しては「共感因子」、同僚に対しては「情報伝達因子」、利用者の家族に対しては「常識因子」又は「共感因子」が最重要要因であると言ってよい。

これらの要因に配慮した意識を学生に教育するにあたって、表面的な技術を伝えるだけでは不十分だと思われる。その技術が必要な論理的根拠はどこにあるのか、その効果はいかなるものかについても体系的に教える必要がある。しかしその論理的根拠が、支援者の経験のみに基づくものではなく、学問的根拠による教育も大切である。両者をバランスよく伝えることで、学生はコミュニケーションをより意図的に行い理解することができるようになると考えるからである。

例えば言語学には、言語哲学者Griceの提唱した「会話の原則」という概念がある(1975)。彼は、人間の会話は次の4つの原則に従って行われていると考えた。①量のルール：必要なことを話す、②質のルール：真実を話す、③関連性のルール：関係のあることを話す、④様態のルール：分かりやすく話す。これらのルールのどれかに違反した内容を話しているときは、そこに「言外の意味」が存在すると考える。つまりルールに違反した発話には、言葉通りの意味とは別の真意が隠されているということである。この場合、受け手は発話者の真意を推察する必要が出てくる。「会話の原則」の概念は、利用者への共感が重要となる福祉現場でのコミュニケーションを習得する上で大切な学問的根拠だと思われる。このように、利用者、同僚、利用者の家族との「コミュニケーション」が職務遂行の上で大切である以上、言語や非言語についての豊富な研究蓄積を持つ言語学の知識や、その影響力を知るという意味においては心理学の知識をも深めることが望まれる。

さらには、「情報伝達因子」「常識因子」を形成する力の強化を目的として、日本語の基本的な読み書きといったリテラシー教育、国語教育にも時間を割くべきだと考える。対人支援とは、人間的総合力を問われているといっても過言ではない。外崎(2008)の研究は、学生が求める学習内容と施設職員が学生に求めている能力とでは違いのあることを明らかにした。つまり、学生は実際に役立つ援助技術を学ぶことを期待しているが、施設職員側は実践的な技術よりも考え抜くことから生まれる福祉観や幅広い知識を求めているのである。新カリキュラムに変更された今こそ、養成校においては、表面的技術に終始することのない幅のある教養を学生に学ばせるよい機会だと思われる。

種別間によるアンケートの人数にばらつきがあったことは否めないが、今回の研究において、福祉現場で必要とされるコミュニケーション能力を形成する因子について明らかにできたこと、また種別による必要とされる程度の違いを示せたことは有意義であった。

参考文献

- 小野田貴夫「高齢者とヘルパーの関係性と会話の特徴」社会言語科学学会発表要旨、2009
- 社団法人日本介護福祉士会「介護福祉士の教育のあり方に関する検討会報告書－養成カリキュラムに関する中間のまとめ」、2007
- 諏訪茂樹・大谷佳子『利用者とうまくかわるコミュニケーションの基本』中央法規、2007
- 外崎紅馬「社会福祉施設における福祉教育の質的更正要素に関する研究」会津大学短期大学部研究年報 第65号、2008
- 西口守監修・社会福祉法人賛育会編著『高齢者ケアのマナーと言葉づかい』一橋出版、2003
- Peter Backhaus「施設介護におけるコミュニケーション：ことばとテンポと力関係」社会言語科学学会発表要旨、2009
- 山本潤一他『心がかよいあう会話術』日総研、2000
- 渡辺敦子「介護施設におけるコミュニケーション自己評価の考察－学生と施設職員の比較－」名古屋柳城短期大学紀要（30）179－189、2008

謝 辞

本研究は、福祉施設職員の皆様に多大なるご協力を頂き行われた。ここに記して感謝の意を表したい。

Appendix 各施設種別におけるコミュニケーション能力の項目の平均値

項 目	
1	相手の立場を感じ取れる
2	相手を思いやる
3	自分を抑制
4	あのままの事実を正確に伝える
5	相手に合わせた話題を豊富に持っている
6	申し送りを正確に行える
7	情報を共有する
8	言い分を聞く
9	相手を観察する
10	しかる
11	ほめる
12	敬語を話せる
13	うまく話をそらす
14	話を簡潔にまとめる
15	自分をアピールする
16	敬語をかける
17	記録を書ける
18	状況を判断できる
19	表情を読み取る
20	言葉にならない言葉を読み取る
21	質問する
22	その場の文脈を読み取る
23	相手の気持ちに共感する
24	挨拶ができる
25	豊富な語能力
26	分かりやすく説明する
27	情報を収集するために意図的に話をする
28	お礼が言える
29	しぐさを理解できる
30	笑顔で働く
31	マイナスの感情を表に出さない
32	謝罪できる
33	話をあわす
34	断る
35	反論
36	自分の意見をはっきり言える

利用者とのコミュニケーションに求められる能力										
順位	児 童 関連施設		身体障害 関連施設		知的障害 関連施設		介 護 関連施設		その他施設	
	項目	平均	項目	平均	項目	平均	項目	平均	項目	平均
1	30	(1.2)	2	(1.1)	9	(1.3)	9	(1.2)	18	(1.4)
2	18	(1.3)	9	(1.2)	18	(1.3)	1	(1.2)	24	(1.4)
3	19	(1.3)	1	(1.2)	1	(1.4)	2	(1.2)	1	(1.5)
4	11	(1.3)	20	(1.3)	19	(1.4)	18	(1.3)	30	(1.5)
5	20	(1.3)	24	(1.3)	28	(1.4)	19	(1.3)	19	(1.5)
6	2	(1.3)	26	(1.3)	20	(1.4)	20	(1.3)	26	(1.5)
7	24	(1.4)	19	(1.4)	24	(1.4)	30	(1.4)	28	(1.5)
8	9	(1.4)	6	(1.4)	2	(1.5)	24	(1.4)	32	(1.5)
9	1	(1.5)	7	(1.4)	30	(1.5)	23	(1.5)	6	(1.6)
10	25	(1.5)	29	(1.4)	11	(1.5)	8	(1.5)	2	(1.7)
11	26	(1.5)	30	(1.4)	26	(1.6)	28	(1.5)	8	(1.7)
12	8	(1.5)	12	(1.4)	29	(1.6)	29	(1.5)	9	(1.7)
13	23	(1.5)	18	(1.4)	6	(1.6)	32	(1.6)	23	(1.7)
14	28	(1.5)	28	(1.4)	7	(1.6)	26	(1.6)	29	(1.7)
15	29	(1.5)	32	(1.4)	8	(1.6)	3	(1.6)	3	(1.8)
16	32	(1.5)	8	(1.5)	17	(1.6)	7	(1.6)	17	(1.8)
17	21	(1.7)	17	(1.5)	23	(1.6)	5	(1.6)	20	(1.8)
18	31	(1.7)	23	(1.5)	32	(1.6)	17	(1.7)	7	(1.8)
19	5	(1.7)	3	(1.5)	3	(1.7)	12	(1.7)	33	(1.9)
10	3	(1.8)	4	(1.6)	4	(1.8)	31	(1.7)	5	(2.0)
21	17	(1.9)	11	(1.6)	37	(1.9)	11	(1.8)	22	(2.0)
22	22	(1.9)	14	(1.6)	14	(1.9)	22	(1.8)	27	(2.0)
23	4	(1.9)	22	(1.7)	35	(1.9)	21	(1.8)	4	(2.1)
24	27	(1.9)	27	(1.7)	27	(2.0)	6	(1.8)	12	(2.1)
25	33	(1.9)	21	(1.8)	31	(2.0)	27	(1.8)	21	(2.1)
26	12	(2.1)	35	(1.8)	21	(2.0)	33	(1.9)	31	(2.1)
27	7	(2.1)	16	(1.8)	12	(2.1)	4	(1.9)	11	(2.2)
28	6	(2.1)	33	(1.8)	22	(2.1)	25	(2.0)	25	(2.2)
29	14	(2.1)	37	(1.8)	10	(2.1)	14	(2.1)	35	(2.2)
30	37	(2.1)	31	(1.9)	5	(2.2)	16	(2.2)	14	(2.3)
31	10	(2.3)	5	(1.9)	16	(2.2)	37	(2.3)	37	(2.3)
32	16	(2.3)	25	(1.9)	33	(2.3)	35	(2.3)	16	(2.4)
33	15	(2.5)	10	(2.0)	36	(2.3)	15	(2.5)	13	(2.5)
34	35	(2.8)	13	(2.3)	13	(2.4)	13	(2.6)	15	(2.5)
35	36	(2.8)	36	(2.5)	25	(2.4)	10	(2.7)	36	(2.6)
36	13	(2.8)	15	(2.6)	15	(2.9)	36	(2.8)	10	(3.0)

同僚とのコミュニケーション能力に求められる能力										
順位	児 聞 連 関 連 施 設		童 身 体 障 害 児 連 関 連 施 設		知 的 障 害 児 連 関 連 施 設		介 護 児 連 関 連 施 設		そ の 他 施 設	
	項目	平均	項目	平均	項目	平均	項目	平均	項目	平均
1	30	(1.2)	7	(1.2)	7	(1.2)	7	(1.1)	6	(1.3)
2	6	(1.2)	6	(1.2)	6	(1.3)	6	(1.1)	7	(1.4)
3	7	(1.3)	30	(1.2)	18	(1.4)	18	(1.2)	18	(1.4)
4	24	(1.3)	24	(1.3)	24	(1.5)	30	(1.3)	24	(1.5)
5	26	(1.3)	17	(1.4)	37	(1.5)	24	(1.4)	2	(1.5)
6	2	(1.4)	26	(1.4)	17	(1.5)	17	(1.4)	32	(1.5)
7	18	(1.4)	28	(1.4)	28	(1.5)	28	(1.4)	26	(1.5)
8	32	(1.4)	18	(1.4)	1	(1.6)	2	(1.4)	8	(1.6)
9	1	(1.4)	32	(1.4)	2	(1.6)	32	(1.4)	19	(1.6)
10	31	(1.4)	12	(1.5)	4	(1.6)	26	(1.4)	27	(1.6)
11	4	(1.5)	31	(1.5)	21	(1.6)	4	(1.5)	28	(1.6)
12	23	(1.5)	4	(1.5)	30	(1.6)	11	(1.5)	30	(1.6)
13	28	(1.5)	2	(1.6)	32	(1.6)	1	(1.5)	17	(1.7)
14	3	(1.5)	14	(1.6)	14	(1.6)	37	(1.5)	1	(1.7)
15	16	(1.5)	23	(1.6)	26	(1.6)	23	(1.5)	4	(1.7)
16	17	(1.5)	1	(1.6)	9	(1.8)	19	(1.6)	29	(1.8)
17	21	(1.5)	21	(1.6)	22	(1.8)	14	(1.6)	3	(1.9)
18	27	(1.5)	16	(1.7)	23	(1.8)	8	(1.6)	9	(1.9)
19	8	(1.6)	9	(1.7)	31	(1.8)	9	(1.6)	20	(1.9)
20	22	(1.6)	19	(1.7)	3	(1.9)	21	(1.7)	11	(2.0)
21	37	(1.6)	11	(1.8)	8	(1.9)	22	(1.7)	22	(2.0)
22	14	(1.6)	22	(1.8)	11	(1.9)	27	(1.8)	23	(2.0)
23	11	(1.6)	8	(1.8)	36	(1.9)	31	(1.8)	31	(2.0)
24	25	(1.6)	29	(1.8)	12	(2.0)	20	(1.8)	21	(2.1)
25	29	(1.6)	20	(1.8)	29	(2.0)	3	(1.8)	37	(2.1)
26	12	(1.6)	27	(1.8)	16	(2.0)	16	(1.8)	12	(2.1)
27	5	(1.7)	3	(1.9)	19	(2.0)	12	(1.9)	14	(2.2)
28	9	(1.7)	37	(1.9)	27	(2.0)	25	(2.0)	16	(2.2)
29	19	(1.7)	25	(1.9)	35	(2.0)	29	(2.0)	25	(2.2)
30	20	(1.7)	35	(2.0)	20	(2.1)	36	(2.0)	35	(2.2)
31	33	(1.8)	10	(2.2)	25	(2.2)	35	(2.1)	33	(2.4)
32	10	(1.9)	33	(2.2)	10	(2.2)	10	(2.1)	5	(2.5)
33	15	(2.0)	36	(2.2)	33	(2.3)	5	(2.2)	10	(2.5)
34	35	(2.1)	5	(2.4)	15	(2.5)	33	(2.2)	36	(2.5)
35	36	(2.1)	13	(2.4)	5	(2.5)	15	(2.3)	13	(2.6)
36	13	(2.4)	15	(2.5)	13	(2.7)	13	(3.0)	15	(2.7)

利用者の家族とのコミュニケーションに求められる能力										
順位	児 童 関連施設		身体障害 関連施設		知的障害 関連施設		介 護 関連施設		その他施設	
	項目	平均	項目	平均	項目	平均	項目	平均	項目	平均
1	30	(1.2)	12	(1.1)	1	(1.4)	24	(1.3)	1	(1.5)
2	24	(1.2)	24	(1.1)	2	(1.5)	1	(1.3)	6	(1.5)
3	26	(1.2)	30	(1.1)	7	(1.6)	26	(1.3)	18	(1.5)
4	28	(1.3)	4	(1.2)	18	(1.6)	12	(1.3)	24	(1.6)
5	6	(1.4)	28	(1.2)	20	(1.6)	30	(1.4)	30	(1.6)
6	12	(1.4)	17	(1.3)	23	(1.7)	18	(1.4)	31	(1.6)
7	32	(1.4)	19	(1.3)	24	(1.7)	2	(1.4)	32	(1.6)
8	2	(1.4)	20	(1.3)	26	(1.7)	32	(1.4)	7	(1.6)
9	31	(1.4)	23	(1.3)	28	(1.7)	28	(1.4)	19	(1.6)
10	16	(1.5)	26	(1.3)	30	(1.7)	8	(1.5)	28	(1.6)
11	18	(1.5)	31	(1.3)	6	(1.8)	19	(1.5)	2	(1.7)
12	29	(1.5)	1	(1.4)	19	(1.8)	23	(1.5)	8	(1.7)
13	1	(1.5)	16	(1.4)	21	(1.8)	9	(1.5)	26	(1.7)
14	19	(1.5)	32	(1.4)	32	(1.8)	4	(1.5)	3	(1.8)
15	22	(1.5)	2	(1.4)	4	(1.8)	16	(1.6)	20	(1.9)
16	23	(1.5)	6	(1.4)	14	(1.8)	31	(1.6)	29	(1.9)
17	25	(1.5)	8	(1.4)	22	(1.8)	7	(1.6)	9	(2.)
18	27	(1.5)	18	(1.4)	37	(1.8)	17	(1.6)	14	(2.)
19	4	(1.6)	3	(1.5)	8	(1.9)	20	(1.6)	17	(2.)
20	14	(1.6)	14	(1.5)	12	(1.9)	21	(1.6)	22	(2.)
21	7	(1.6)	29	(1.5)	17	(1.9)	14	(1.6)	33	(2.)
22	8	(1.6)	5	(1.5)	31	(1.9)	22	(1.6)	4	(2.1)
23	20	(1.6)	7	(1.5)	3	(1.9)	6	(1.7)	5	(2.1)
24	3	(1.6)	22	(1.5)	9	(1.9)	27	(1.7)	21	(2.1)
25	5	(1.6)	9	(1.6)	16	(1.9)	3	(1.7)	23	(2.1)
26	9	(1.7)	21	(1.6)	27	(1.9)	29	(1.7)	12	(2.2)
27	17	(1.7)	27	(1.6)	29	(2.)	25	(1.8)	25	(2.2)
28	33	(1.7)	35	(1.8)	33	(2.1)	33	(2.)	16	(2.3)
29	21	(1.8)	33	(1.8)	11	(2.1)	5	(2.)	27	(2.3)
30	11	(1.8)	25	(1.8)	35	(2.1)	37	(2.)	35	(2.3)
31	37	(2.3)	37	(2.)	25	(2.2)	35	(2.1)	37	(2.3)
32	35	(2.3)	11	(2.1)	36	(2.2)	36	(2.5)	11	(2.4)
33	13	(2.3)	36	(2.3)	5	(2.4)	11	(2.6)	13	(2.5)
34	15	(2.4)	13	(2.5)	10	(2.7)	15	(2.7)	15	(2.8)
35	36	(2.5)	15	(2.8)	13	(2.7)	13	(2.8)	36	(2.9)
36	10	(3.2)	10	(2.8)	15	(2.9)	10	(3.2)	10	(3.1)