

介護支援専門員のコミュニケーション・スキルと
職務意識に関する調査報告書

一般社団法人 友愛 暮らしの相談所

伊藤幸子

合同会社 るうぷ るうぷけあ

赤松 ますみ

2023年12月

1. 研究目的

介護支援専門員は、日々コミュニケーション・スキルを駆使して、ご利用者に対して支援を行っているが、それが真にご利用者の自立支援や生活の質向上に役立っているものであるのかについて、ある新聞紙面の一文を目にしたことを契機に明らかにしたいと考えた。コミュニケーション・スキルに関しては、たとえば介護福祉士についての2007年および2017年に示された「求められる介護福祉士像」からもその重要性が理解できる。本研究の目的は、介護支援専門員がご利用者への支援の中で実施するコミュニケーション・スキルと職務意識に関して調査し、その現状と課題について明らかにすることである。

2. 研究方法

調査票の作成に関しては、西口ら¹⁾の研究をもとに作成し、アンケート調査を実施した。調査対象はA県25支部の介護支援専門員協会会員、調査方法は、Googleフォームを使用したWeb調査とし、調査期間は2023年11月1日～2023年11月30日、有効回答数は50であった。なお、調査結果の分析には、IBM SPSS Statistics29を用いた。

3. 倫理的配慮

本研究の倫理的配慮については、記入内容については統計的に処理し施設名・回答者が特定されないようにすること、調査結果を調査の目的以外に使用しないこと、さらに調査に関する問い合わせ先について調査票に明記し、回答をもって承諾を得たものとした。なお、本調査は、発表者の所属する所属長の承諾をそれぞれ得ている。

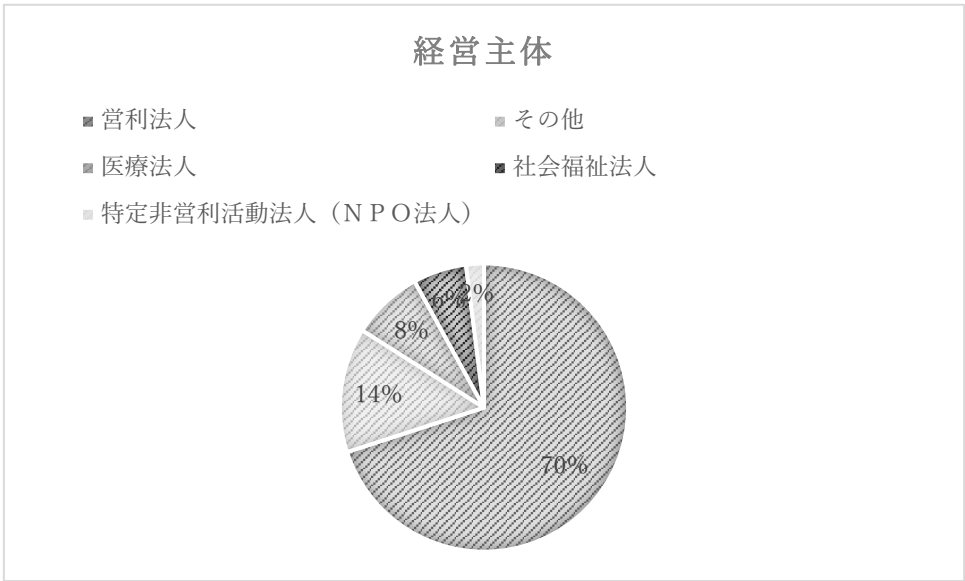
4. 結果

(1) 事業所概要

1) 経営主体

経営主体では、「営利法人」が70.0%と最も多く、ついで「その他」が14.0%であった。

	度数	%
社会福祉法人	3	6.0
医療法人	4	8.0
特定非営利活動法人（NPO法人）	1	2.0
営利法人	35	70.0
その他	7	14.0
合計	50	100.0

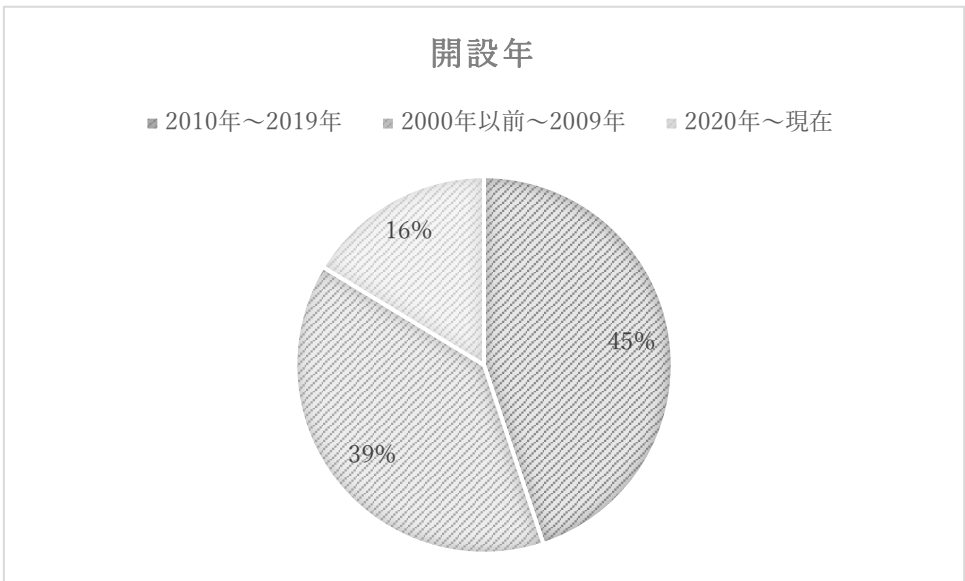


2) 開設年

開設年では、「2010年～2019年」が44.9%と最も多く、ついで「2000年以前～2009年」が38.8%であった。

	度数	%
2000年以前～2009年	19	38.8
2010年～2019年	22	44.9
2020年～現在	8	16.3
合計	49	100.0

* 欠損値は除外した



(2) 利用者とのコミュニケーションを図る際のコミュニケーション・スキル

1) 表情や態度を読み取る

「表情や態度を読み取る」では、「あてはまる」が82.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばあてはまる」が18.0%であった。

	度数	%
あてはまる	41	82.0
どちらかといえばあてはまる	9	18.0
合計	50	100.0

2) 利用者の立場を理解する

「利用者の立場を理解する」では、「している」が81.6と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が18.4%であった。

	度数	%
している。	40	81.6
どちらかといえばしている	9	18.4
合計	49	100.0

*欠損値は除外した

3) わかりやすく説明する

「わかりやすく説明するようになっているか」については、「している」が73.5%と最も多く、ついで、「どちらかといえばしている」が26.5%であった。

	度数	%
している	36	73.5
どちらかといえばしている	13	26.5
合計	49	100.0

*欠損値は除外した

4) 公平に接する

「公平に接するか」については、「している」が82.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が18.0%であった。

	度数	%
している	41	82.0
どちらかといえばしている	9	18.0
合計	50	100.0

5) 会話時は文脈を正確に読み取る

「会話時は文脈を正確に読み取る」では「している」が46.9%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が49.0%であった。

	度数	%
している	23	46.9
どちらかといえばしている	24	49.0
どちらかといえばしていない	2	4.1
合計	49	100.0

*欠損値は除外した

6) 相手のメリットを考え行動する

「相手のメリットを考え行動する」では、「している」が64.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が34.0%であった。

	度数	%
している	32	64.0
どちらかといえばしている	17	34.0
していない	1	2.0
合計	50	100.0

7) 不快な表情を出さない

「不快な表情を出さない」では、「している」が68.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が32.0%であった。

	度数	%
している	34	68.0
どちらかといえばしている	16	32.0
合計	50	100.0

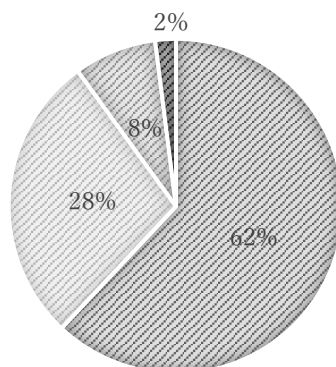
8) ゆっくりとしたペースで接する

「ゆっくりとしたペースで接する」では、「している」62.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が28.0%であった。

	度数	%
している	31	62.0
どちらかといえばしている	14	28.0
どちらかといえばしていない	4	8.0
していない	1	2.0
合計	50	100.0

ゆっくりとしたペースで接する

- している。
- どちらかといえばしている。
- どちらかといえばしていない。
- していない。



9) してもらったことはお礼を言う

「してもらったことはお礼を言う」では、「している」が86.0%と最も多く、「どちらかといえばしている」が10.0%であった。

	度数	%
している	43	86.0
どちらかといえばしている	5	10.0
どちらかといえばしていない	2	4.0
合計	50	100.0

10) いつも挨拶をする

「いつも挨拶をする」では、「している」が96.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が4.0%であった。

	度数	%
している	48	96.0
どちらかといえばしている	2	4.0
合計	50	100.0

11) 目を見て話をする

「目を見て話をする」では、「している」が78.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が22.0%であった。

	度数	%
している	39	78.0
どちらかといえばしている	11	22.0
合計	50	100.0

12) 相手に不利なことをしたら謝る

「相手に不利なことをしたら謝る」では、「している」が86.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が14.0%であった。

	度数	%
している	43	86.0
どちらかといえばしている	7	14.0
合計	50	100.0

13) 会話の中でわからないことは聞き直す

「会話の中でわからないことは聞き直す」では、「している」が54.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が42.0%であった。

	度数	%
している	27	54.0
どちらかといえばしている	21	42.0
どちらかといえばしていない	2	4.0
合計	50	100.0

14) 状況把握のために積極的に話しかける

「状況把握のために積極的に話しかける」では、「している」が66.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が32.0%であった。

	度数	%
している	33	66.0
どちらかといえばしている	16	32.0
どちらかといえばしていない	1	2.0
合計	50	100.0

15) 相手に合わせ話題や語彙を変える

「相手に合わせ話題や語彙を変える」では、「している」が76.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばしている」が22.0%であった。

	度数	%
している	38	76.0
どちらかといえばしている	11	22.0
どちらかといえばしていない	1	2.0
合計	50	100.0

16) 自分の意見ははっきり言う

「自分の意見ははっきり言う」では、「どちらかといえばしている」が48.0%と最も多く、ついで「している」34.0%であった。

	度数	%
している	17	34.0
どちらかといえばしている	24	48.0
どちらかといえばしていない	9	18.0
合計	50	100.0



17) 利用者には敬語で話しかける

「利用者には敬語で話しかける」では、「している」と「どちらかといえばしている」がともに46.0%であった。

	度数	%
している	23	46.0
どちらかといえばしている	23	46.0
どちらかといえばしていない	4	8.0
合計	50	100.0

18) できるだけ自分自身を抑制する

「できるだけ自分自身を抑制する」では「どちらかといえばしている」が56.0%と最も多く、ついで「している」が40.0%であった。

	度数	%
している	20	40.0
どちらかといえばしている	28	56.0
どちらかといえばしていない	2	4.0
合計	50	100.0

(3) 介護支援専門員の職務意識

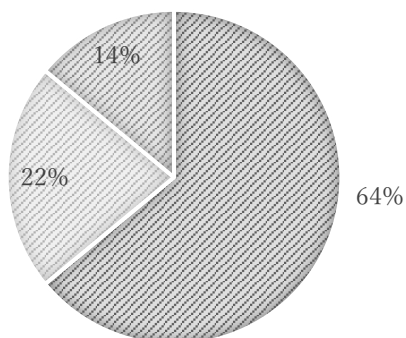
1) 利用者やほかの職員から頼られている

「利用者やほかの職員から頼られている」では、「どちらかといえばそう思う」が64.0%と最も多く、ついで「そう思う」が22.0%であった。

	度数	%
そう思う	11	22.0
どちらかといえばそう思う	32	64.0
どちらかといえばそう思わない	7	14.0
合計	50	100.0

利用者やほかの職員から頼られている

- どちらかといえばそう思う。 ■ そう思う。
- どちらかといえばそう思わない。



2) 利用者やほかの職員から仕事ぶりを褒められている

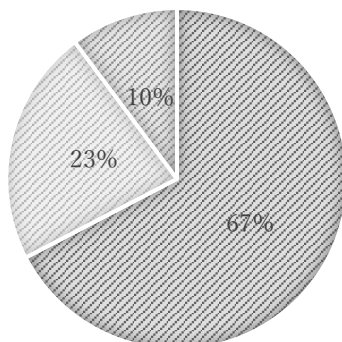
「利用者やほかの職員から仕事ぶりを褒められている」では、「どちらかといえばそう思う」が67.3%と最も多く、ついで「どちらかといえばそう思わない」が22.4%であった。

	度数	%
そう思う	5	10.2
どちらかといえばそう思う	33	67.3
どちらかといえばそう思わない	11	22.4
合計	49	100

*欠損値は除外した

利用者やほかの職員から仕事ぶりを褒められている

- どちらかといえばそう思う。 ■ どちらかといえばそう思わない。
- そう思う。



3) 仕事は利用者の自立支援に役立っている

「仕事は利用者の自立支援に役立っている」では、「どちらかといえばそう思う」が74.0%と最も多く、ついで「そう思う」が16.0%であった。

	度数	%
そう思う	8	16.0
どちらかといえばそう思う	37	74.0
どちらかといえばそう思わない	5	10.0
合計	50	100.0

4) 何かあったとき落ち着いて職務を遂行できる

「何かあったとき落ち着いて職務を遂行できる」では、「どちらかといえばそう思う」が64.0%と最も多く、ついで「そう思う」が20.0%であった。

	度数	%
そう思う	10	20.0
どちらかといえばそう思う	32	64.0
どちらかといえばそう思わない	7	14.0
そう思わない	1	2.0
合計	50	100.0

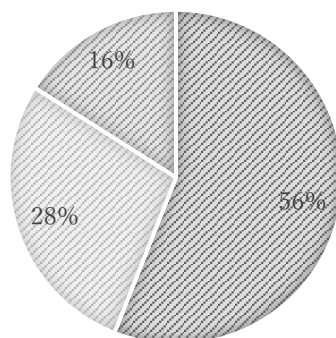
5) 自分の能力や技術が認められている

「自分の能力や技術が認められている」では、「どちらかといえばそう思う」が56.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばそう思わない」が28.0%であった。

	度数	%
そう思う	8	16.0
どちらかといえばそう思う	28	56.0
どちらかといえばそう思わない	14	28.0
そう思わない	0	0.0
合計	50	100.0

自分の能力や技術が認められている

- どちらかといえばそう思う。
- どちらかといえばそう思わない。
- そう思う。



6) 利用者と円滑な交流が図れている

「利用者と円滑な交流が図れている」では、「どちらかといえばそう思う」が74.0%と最も多く、ついで「そう思う」が24.0%であった。

	度数	%
そう思う	12	24.0
どちらかといえばそう思う	37	74.0
どちらかといえばそう思わない	1	2.0
そう思わない	0	0.0
合計	50	100.0

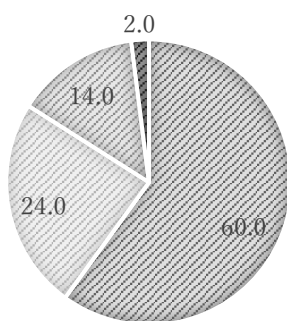
7) 日々の仕事にやりがいを感じる

「日々の仕事にやりがいを感じる」では、「どちらかといえばそう思う」が60.0%と最も多く、ついで「そう思う」が24.0%であった。

	度数	%
そう思う	12	24.0
どちらかといえばそう思う	30	60.0
どちらかといえばそう思わない	7	14.0
そう思わない	1	2.0
合計	50	100.0

日々の仕事にやりがいを感じる

- どちらかといえばそう思う。 ■ そう思う。
- どちらかといえばそう思わない。 ■ そう思わない。



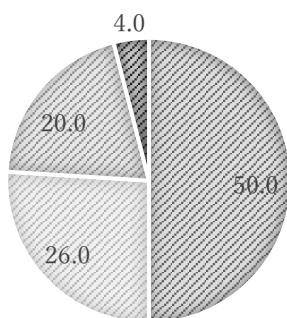
8) 様々な職務にチャレンジできる

「様々な職務にチャレンジできる」では、「どちらかといえばそう思う」が50.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばそう思わない」が26.0%であった。

	度数	%
そう思う	10	20.0
どちらかといえばそう思う	25	50.0
どちらかといえばそう思わない	13	26.0
そう思わない	2	4.0
合計	50	100.0

様々な職務にチャレンジできる

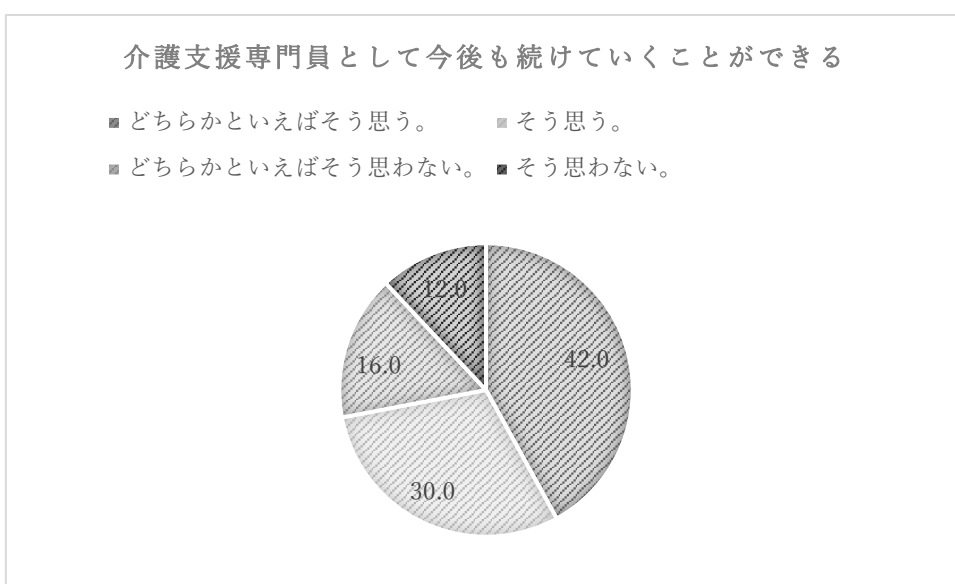
- どちらかといえばそう思う。 ■ どちらかといえばそう思わない。
- そう思う。 ■ そう思わない。



9) 介護支援専門員として今後も続けていくことができる

「介護支援専門員として今後も続けていくことができる」では、「どちらかといえばそう思う」が42.0%と最も多く、ついで「そう思う」30.0%であった。

	度数	%
そう思う	15	30.0
どちらかといえばそう思う	21	42.0
どちらかといえばそう思わない	8	16.0
そう思わない。	6	12.0
合計	50	100.0



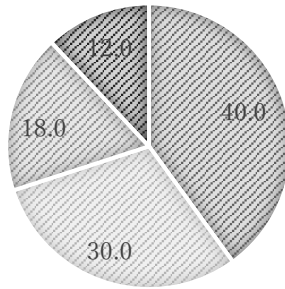
10) 専門職として社会に認められている

「専門職として社会に認められている」では、「どちらかといえばそう思う」が40.0%と最も多く、ついで「どちらかといえばそう思わない」が30.0%であった。

	度数	%
そう思う	9	18.0
どちらかといえばそう思う	20	40.0
どちらかといえばそう思わない	15	30.0
そう思わない	6	12.0
合計	50	100.0

専門職として社会に認められている

- どちらかといえばそう思う。
- どちらかといえばそう思わない。
- そう思う。
- そう思わない。



(4) 課題

コミュニケーション・スキル	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを押し付けない。 ・利用者様に合わせ会話する様にしています、敬語で話すとは人行儀などご本人ご家族より注意された事があり、利用者様に合った対応を心がけています ・積極的に話をすること ・コミュニケーションスキルは各個人の持つ、センスによるところも大きく、各個人の考え方にもよるといえる。それを平均化する事は難しく、その対応も合う人と合わない人もいると考えられる。 ・伝わる伝え方のスキル向上 ・問題解決能力
コミュニケーション・スキル*課題	<ul style="list-style-type: none"> ・精神疾患をお持ちの方とのコミュニケーションの取り方は、難しいと感じる ・拒否のきつい方、攻撃的な方との関係を築くのは難しい。
コミュニケーション・スキル*その他	<ul style="list-style-type: none"> ・知識量 ・相手の思いをすぐに理解できないことが多い ・基礎資格によって差があるように感じる
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・書類が多すぎる。厚生労働省には認められていないと思う。ていの良い隙間埋め ・ケアマネの職務を理解されていない方が多く、戸惑う事が多い。 ・一人で抱え込むことの多い職種のように感じている。利用者を思いやるにはまず介護支援専門員のケアが一番と考えます。 ・仕事はやりがいがあり楽しい。業務内容が多岐に渡り時間がいくらあっても足りないくらいなのに対価が見合っていないと感じることがある。 ・スキルを磨き中立公正での職務を全うしたいが、自分の立場と職場の利益との間でやりがいや意欲が削がれていく現状がある

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者やご家族に嫌われないようにと思うあまり、ケアマネの業務外のことで引き受けてしまいがちである。そういったところの線引きが出来ていないために、さらに業務のひっ迫につながっていると感じる。 ・書類作りや入力などデスクワークが多すぎて利用者や家族との面談や連絡、事業者との連絡調整の時間に十分取れない事が大きな問題である。上層部から赤字を常に指摘されている環境であり将来的に明るい未来はないと思わざるをえない。
--	--

(5) 回答者の概要

1) 性別

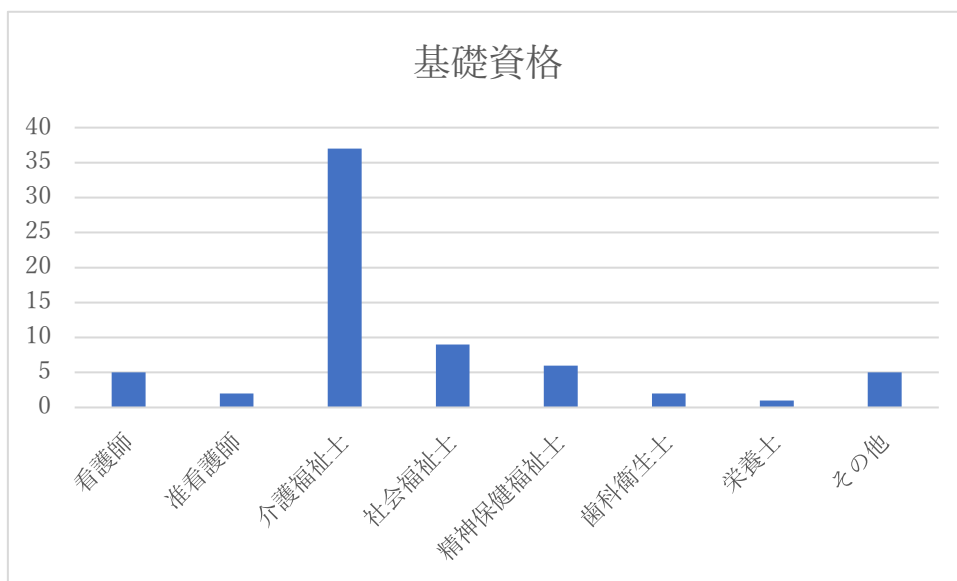
回答者の「性別」は、「女性」が74.0%、「男性」が26.0%であった。

	度数	%
男性	13	26.0
女性	37	74.0
合計	50	100.0

2) 基礎資格

基礎資格について、複数回答でたずねたところ、「介護福祉士」が74.0%と最も多く、ついで「社会福祉士」が18.0%であった。

	度数	%
看護師	5	10.0
准看護師	2	4.0
介護福祉士	37	74.0
社会福祉士	9	18.0
精神保健福祉士	6	12.0
歯科衛生士	2	4.0
栄養士	1	2.0
その他	5	10.0



文献

1) 西口宏美ほか(2018)「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—」『東海大学紀要情報通信学部』Vol. 11, No. 2, pp. 8-14

謝辞

調査にご協力いただいた介護支援専門員協会会員みなさまに深謝いたします。