

高齢者介護に携わる介護職員の面談に対する 実感についての質的検討

○植松 彩也 ・ 林 智一
(香川大学大学院医学系研究科臨床心理学専攻)

目的

本研究では、特別養護老人ホームにて、外部コンサルタント（社会福祉主事）が行っている面談（職員に対する職務上のパフォーマンス向上を目的とした共感的な姿勢での面談）の事例を検討した。介護職員が面談に対してどのように感じ、思ったのかという実感のプロセスを中心に明らかにすることを目的とする。また、職員の実感から、面談が担う重要な機能についても検討した。

方法

特別養護老人ホームの介護職員を対象とし、質問紙調査と半構造化面接によるインタビュー調査を行った。インタビュー調査は、質問紙にて同意を得られた3名を対象とし、2025年7月に実施した。面接実施時間は60～80分程度であった。

主なインタビュー項目は、①面談前後での変化の有無への認識、②面談による具体的な変化の内容とそのプロセス、③面談へ期待すること、とした。分析方法は、介護職員の面談に対する実感のプロセスの時間軸上での可視化に適した複線往路・等至点モデル(Trajectory Equifinality Model : TEM)を用い、職員自身や同僚等への実感の変化のプロセスを検討した。その際、語りの内容を情緒・認知・行動の観点から着目し、整理した。

結果

全体として〈初めての面談を受ける〉、〈2回目の面談を受ける〉という必須通過点を經由して、〈面談による肯定的な影響を実感した〉という等至点に到達した。面談前は〈大丈夫だろうかと心配〉だったが、面談後には、〈楽になる〉、〈すっきりする〉、〈安心感〉などのポジティブな実感が共通していた。

個別のプロセスとして、Aさんは、面談にて周りに頼っても大丈夫と伝えられ、〈周囲に頼ることが増える〉ようになり、〈気持ちが楽になる〉と、面談が行動変容のきっかけになったと語った。Bさんは、〈他の人も同様に悩んでいると知る〉ことで、〈先輩に相談する〉、それによって〈親身にな

って聴いてくれることを実感〉し、〈何かあればすぐ相談するようになる〉と、面談での情報提供によって職員間の関わり方が変化したことを語った。Cさんは面談以前、〈利用者や職員に話しかけると迷惑がられるのではないかと〉思っていたが、面談を受けたことで、〈自分が明るく話せる人がいると気づく〉、それによって〈コミュニケーションに前向きになる〉と、自分自身への気づきが促進されたことが語られた。

考察

面談の後には、〈気持ちが楽になる〉といったポジティブな実感があつた。これは、面談での傾聴や支持による実感に加え、面談をきっかけに職員自身が認知や行動を変化させることで体感するという2つのプロセスが考えられる。

また、面談での情報提供で行動や認知の変化が起こったことも語られた。他の人も悩みを抱えていることを客観的事実として受けとめることで、自身も悩みを抱えつつすべきことに集中できるという結果があつた。面談実施者が他の職員や施設利用者への面談から得た情報を整理し、事実として適切に伝えることで、職員はそれを客観的に受けとめられるようになると推察した。それによって悩みを抱え込む傾向が改善され、周囲に頼るなどの行動の変化や、〈悩みの影響力が小さくなる〉といった認知の変化が起こったと考えられる。これらの変化によって安心感を得たり、負担感の軽減を実感したりすることで、面談による肯定的な影響を感じるに至ったと推察される。そのため、傾聴といった基本姿勢に加えて、情報提供は面談の重要な機能の1つであると考えられる。

以上のことから、介護職員の主体性や実感を尊重した面談等のカウンセリング的なサポートは、介護現場の組織や職員への支援として有用である可能性が示唆された。面談を活用した支援により、介護職員の健康の保持増進や介護の質の向上、ひいては介護施設利用者の福祉にも益することへ繋がるのではないかと考える。