

原 著

社会福祉援助技術現場実習における学生と 職員との関係形成プロセスに関する研究 —高齢者施設で実習を行った学生のインタビュー調査から—

荒木 剛

〈要 旨〉

本研究の目的は、社会福祉援助技術現場実習を行った学生が、施設の現場で職員とどのように関係形成を図っているのか、そのプロセスについて質的研究方法によって明らかにすることである。

社会福祉援助技術現場実習を高齢者施設で行った学生9名に対して、半構造化インタビューを実施し、得られたデータは、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを参考にしながら分析した。

その結果、学生と職員との関係形成のプロセスには【関係形成へのジレンマ】【関係形成に向けた働きかけと受け止め】【主体的関わりの芽生え】があることが明らかになった。

キーワード：社会福祉援助技術現場実習、学生、施設職員、関係形成、質的研究

I はじめに

西南女学院大学保健福祉学部福祉学科では、社会福祉士養成課程における「社会福祉援助技術現場実習」¹⁾を3年次に開講し、毎年多くの学生が施設の現場を経験している。学生にとって施設の現場は、学内で学んだ知識や技術を実践的に習得できる貴重な学習の場である。また、そこでの体験を通して自己理解を深め、社会福祉士としての資質を形成していく土壌ともなる。

しかし一方で、学生の中には施設の現場にうまく適応できず、実習プログラムの遂行や実習課題への取り組みが困難になる者も見受けられる。これについては、さまざま理由が考えられるが、筆者はこうした学生の多くが、現場において職員との関係を十分に築けていないことを経験的に感じていた。したがって、学生と職員との関係形成の問題は、教員が積極的に介入すべき実習教育上の重要な課題であると考えられる。

そこで本研究では、高齢者施設で社会福祉援助技術現場実習を行った学生にインタビュー調査を実施し、学生が施設の現場においてどのように職員との関係形

成を図っているのか、そのプロセスについて明らかにする。また、関係形成のプロセスを学生自身の体験から捉えることで、学生の視点を基軸とした実習教育のあり方を検討する一助とする。

II 分析場面の限定

本研究では施設の現場を高齢者施設で利用者の介護が展開されている場と限定した。具体的には利用者の居住スペース、共有スペース、レクリエーションスペース、食堂などである。

その理由として、社会福祉士の実習はその業務の性質上、施設内の事務所や面接室で展開する場合もある。しかし、高齢者施設での実習において学生は、多くの時間を利用者の居住スペースや共有スペース等で活動しており、そこでの職員との関係が実習適応上の課題と深く関わると考えたからである。

Ⅲ 研究方法

1. 対象者

2010年度の社会福祉援助技術現場実習を高齢者施設で行った学生のうち、研究協力を得られた9名を対象とした。施設の内訳は特別養護老人ホーム8名と介護老人保健施設1名であった。

2. データ収集の方法

2010年の3月に半構造化インタビューを実施した。インタビュー時間は1人約60分程度であった。インタビューの内容は、①実習についてイメージしていたこと、②実習の具体的な内容、③現場での利用者や職員との関わり、④時間的経過による現場での気持ちや行動の変化、⑤実習目標や課題の達成、⑥実習の感想、とした。面接ではできる限り学生の語りを引き出せるよう留意した。

また、インタビューの内容は学生の同意を得た上でICレコーダーに録音し、逐語記録に起してデータとした。なお、必要に応じて実習後に提出されたレポートも参照した。

3. データ分析の方法

データ分析には質的分析手法の1つである修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下、M-GTA）を参考にした。この手法を参考にした理由は、①施設の現場という特定の場における現象を捉えようとする、②学生と職員による関わり及びそのプロセスに注目すること、③今後の実習教育において実践的活用を目指していること、が挙げられる。

4. データ分析の手順

M-GTA では分析焦点者と分析テーマを設定する

が、分析焦点者は学生とした。分析テーマは「施設の現場における学生と職員との関わり及び時間的経過による関わりの変化」とした。

分析の手順は、最初に逐語記録の内容で分析テーマに関係すると思われる部分を抽出し、分析ワークシートに記入していった。次に、抽出した内容が分析焦点者にとってどのような意味を持つのか解釈・定義づけし、概念を生成した。その際には、他の逐語記録の中に類似例や対極例がないか留意し、その過程で得たアイデア等は理論的メモに記載していった。さらに、生成した概念同士の関係性を分析テーマから検討し、カテゴリーを創っていった²⁾。

5. 倫理的配慮

研究協力者に対し、研究の趣旨や手続き等について文書・口頭で説明を行った。その際には、①研究協力への同意は自由であること、②同意書提出後も途中辞退は自由であること、③面接での回答内容の削除等は自由であること、④研究協力の有無及び面接での回答内容は個人の成績評価に一切影響しないこと、⑤研究協力に関して不明な点がある場合にはいつでも説明が可能なこと、を伝えた。また、面接内容の逐語記録については、個人が特定されないようコード番号で扱った。なお、本研究は西南女学院大学の倫理審査委員会の承認を得て実施した。

Ⅳ 結果と考察

図1は分析結果を図式化したものである。施設において学生は実習フロアの移動などがあり、複数の現場を経験していた。そのため今回得られた結果については、実習時間が経過する中での時系列的な変化と構造

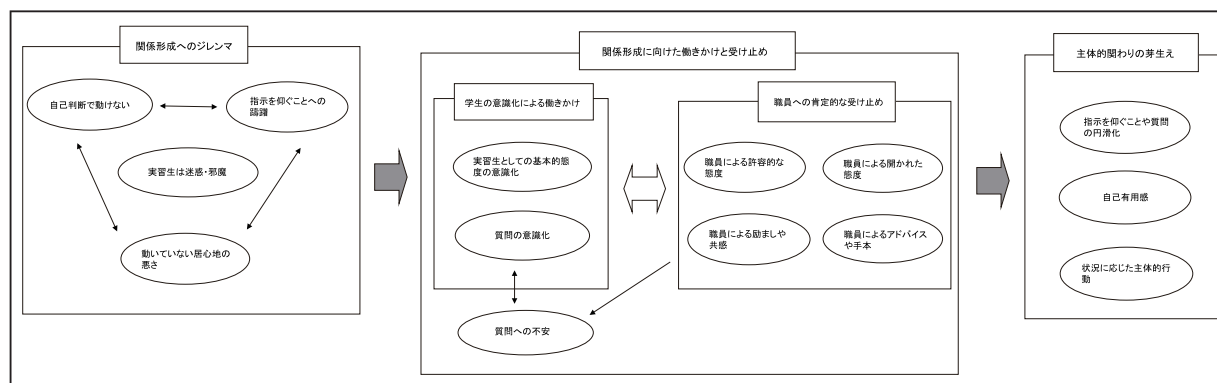


図1 現場における学生と職員との関係形成プロセス

的な変化の二つの側面を示している。

以下、分析過程における考察とともに結果について述べる。なお、カテゴリーについては【 】、概念は< >、データからの引用部分は「 」で示す。

1. 【関係形成へのジレンマ】

図1にあるように、学生は職員との関わりにおいて大きなジレンマを抱えており、これを【関係形成へのジレンマ】とした。このジレンマは、特に関係形成の初期段階において見られたが、その背景にあったのは、<実習生は迷惑・邪魔>という学生の思いであった。これによって<自己判断で動けない><指示を仰ぐことへの躊躇><動いていない居心地の悪さ>というジレンマ構造が生じていた。

(1) <実習生は迷惑・邪魔>

学生は自分が現場に身をおくことで、職員の仕事の邪魔や迷惑になっていると感じていた。「(実習生は)やっぱり邪魔。～略～バタバタしてる時に実習生がいると邪魔っていうか」「やっぱりとりあえず迷惑は掛けたくありません。～略～仕事の邪魔をしないように」とあるように、学生は実習生であることの負い目を感じていた。

学生のこうした負い目は、忙しい現場の現状を目の当たりにし、自分が職員に手間を取らせたり、足手まといになると懸念したことに起因すると考えられる。また、マンパワーとして現場に貢献できないという思いも深く関係していると思われる。

(2) <自己判断で動けない><指示を仰ぐことへの躊躇><動いていない居心地の悪さ>のジレンマ構造

学生は現場で実習生であることの負い目を感じながらも、積極的に施設の業務や利用者支援に関わろうとしていた。しかし、特に実習初期段階では業務の流れや具体的内容、利用者の状況などを十分に把握できず、行動の一つひとつに職員の指示が必要となっていた。加えて、実習生という立場上、自己判断で行動を起こすことはできない状況にあった。

例えば、「ほんとに極端な話、テーブルの上に置いてあるタオルとかも、触っていいのかわからないのか、片付けていいのかわからないのか、このままにしておかないといけないのかとかあったんですけど」とあるように些細な事でも、学生は<自己判断で動けない>状況となっていた。

そのような中、職員から指示を得て行動しようとするが、多忙な様子を前に<指示を仰ぐことへの躊躇>

が見られた。結局、学生は現場において身動きがとれず、「なんか申し訳、施設の人が仕事してる中で～略～自分が何もしてなかったらものすごく申し訳ない」と自分だけが動いていない居心地の悪さを感じていた。

このように、学生は職員の指示のもとで実習を展開しようとしていたが、それが上手くできないジレンマに陥っていた。しかし、こうした状況は実習生であれば多々経験することである。現場での職員は多忙であり、職員の側から学生の状況を把握し、細かく指示を与えていくことは難しいことも多い。したがって、学生自身が積極的に職員との関わりを持ち、自らが実習を展開させて行く必要がある。そのことで徐々に負い目もなくなり、結果的にジレンマを解決していくことに繋がっていくと思われる。

2. 【関係形成に向けた働きかけと受け止め】

【関係形成へのジレンマ】が見られる一方で、学生と職員との関係形成を促す関わりも行われており、これを【関係形成に向けた働きかけと受け止め】とした。これには、学生が実習生として基本的な態度を示したり、意識的に質問をするといった【学生の意識化による働きかけ】と、職員からの関わりを学生が肯定的に受け止めた【職員への肯定的な受け止め】があり、これらをサブカテゴリーとした。

(1) 【学生の意識化による働きかけ】

①<実習生としての基本的態度の意識化>

「基本的なことは大体意識して。～略～言葉遣いであつたり、～略～挨拶。態度、態度っていうかイスに座るのであつてもグラッとならないとか、そういうところは基本的なところ。」とあるように、学生は挨拶や言葉遣いなど、実習生としての基本的な態度を強く意識していた。

これは学生が自らを律しているものであり、職員との関係形成という点では直接的な関わりとは言えない。しかし実際の現場では、学生がこうした態度をしっかりと示していくことが特に重要になってくる。職員との関係形成においては、学生が職員の信頼を得ることがその第一歩となる。その意味では、現場で実習生が示す態度や姿勢は、重要な要素となってくる³⁾。

②<質問の意識化>

学生は「疑問とか、なんでこういうふうになるんだろうとか、見て思ったことを持っておけば職員との話

しにつながる」と語り、質問を職員と関わる一つの手段として捉え、意識的に行っていた。しかしその一方で、多くの学生からは「やっぱり最初は学校で勉強していることもあるから、あんまり変な質問はしないようにとか」といった〈質問への不安〉が見られた。

これは学習面において、実習生としての十分な準備ができているかどうかの不安だと言える。学生は自分の学習状況と実際に職員が求めている水準が乖離していた場合に、職員との関係に影響がでることを懸念していると思われる。

(2) 【職員への肯定的な受け止め】

①〈職員による許容的な態度〉

「思っていた以上に自由にさせてもらって、～略～実習生だから危ないダメっていうんじゃないくて」とあるように、職員は学生に対して管理的に関わるのではなく、学生の自主性を尊重した態度を示していた。学生は職員のこうした態度を肯定的に受け止め、中にはそのことを職員から信頼してもらっていると捉える学生も見られた。

現場における学生と職員との関係は、学習者と指導者という立場にあり、職員は学生の言動に対して管理的になる場合もある。学生の中にも実習に臨む前は、職員との関係をそのようにイメージする者が見られた。しかし実際には学生の語りにあるように、職員が常に管理的に関わるのではなく、むしろ学生が自分の判断で行動していく部分が大きかった。

このことは、学生の実習に対する主体的な姿勢を引き出すことにつながっていき、職員との関係形成においても、この主体性をどう発揮するかが大きな鍵になると言える。

②〈職員による開かれた態度〉

職員との関係形成の初期段階において、学生は職員に指示を仰ぐことや質問することを躊躇していた。その一方で、職員の側から学生に対して意識的に声をかけたり、積極的に質問を受けつけるといった態度が示されていた。学生が職員との関わりを躊躇する中で、職員の側から積極的な関わりが見られたことは、学生にとって関係形成を促す大きなきっかけとなっていた。

また、「(職員との) 雑談じゃないけど、そういうのもあったから、～略～そういうので少しは緊張がほぐれて質問しやすい雰囲気みたいの作れたと思う」とあるように、実習の合間の何気ない会話が、職員との関

係性に影響を与えていた。職員との関わりに緊張感を覚えていた学生にとって、こうした会話はその緊張を和らげるとともに、職員との距離感を縮めることに繋がったと思われる。

③〈職員による励ましや共感〉

現場という慣れない環境に身を置く学生にとって、職員から掛けられる励ましや共感の言葉は、大きな精神的支えとなっていた。また、学生が「(職員から)『もうちょっときつい部分あるかもしれないけど、頑張ってるって言う意味では嬉しかったなって思う』と述べているように、職員による励ましや共感、学生にとって現場における大きな喜びの体験となっていた。

こうした喜びの体験を積み重ねることで、学生は関係形成の初期段階に抱いていた負い目を少しずつ解消していくと思われる。またそのことで、職員との関係も前向きに捉えることができ、職員に関わる姿勢も変化していくと思われる。

④〈職員によるアドバイスや手本〉

学生は職員から示されるアドバイスや手本を基に、日常業務や利用者支援を円滑に展開できるようになっていた。特に利用者支援においては、職員からのアドバイスや手本を活用するケースが多く、職員の指導者としての役割が大きくなっていった。

学生にとって職員は福祉専門職への成長を導く指導者である。現場において学生は職員から直接的に指導を受ける場面もあったが、それ以外にも学生自身が職員の様子を意識的に観察することで、さまざまな学びを得ていた。現場は学生と職員との教育的な関係性が展開する場であり、こうした場を職員と共有すること自体が、学生にとって大きな意味を持つと言える。

3. 【主体的関わりの芽生え】

【学生の意識化による働きかけ】や【職員への肯定的な受け止め】が行われる中で、職員との関係性も徐々に変化していた。学生は職員に対して自ら主体的に関わるようになっており、これを【主体的関わりの芽生え】とした。これには、〈指示を仰ぐことや質問の円滑化〉〈自己有用感〉〈状況に応じた主体的行動〉が見られた。

(1) <指示を仰ぐことや質問の円滑化>

この段階において学生は、職員に対して指示を仰ぐことや質問することを躊躇なく行うことができていた。これは職員との関係性が進展した結果によるものと思われるが、この他にも「このタイミングだったら忙しそうにはしてるけど、でも手は動かしながらしゃべってもらえるとか、そういうのは分かるので」とあるように、指示を仰ぐタイミングをつかんだことも大きな要因だと考えられる。質問についても、「そこまで向こうも高いレベルを望んでいる訳じゃないってのが何となく伝わってきて」と述べているように、職員が求める学習水準を把握できたことで、当初抱いていた不安を払拭できたと思われる。

(2) <自己有用感>

学生からは、自分が現場の役に立っていることを実感した経験が述べられた。ある学生は「(実習の)最後の方は～略～利用者の人がない、関わらない仕事は普通に一人でさせてもらえるようにはなりましたね」と業務を任せてもらえたことに充実感を得ていた。また、ある学生は「職員さんにそれを報告した時に『ああそこまでやってもらえてありがとう』とか言われたり」と、職員から感謝の言葉もらったことに喜びを感じていた。

このように実習が進んでいくと、学生は1人で業務を行ったり、指示された範囲以上の業務を遂行できるようになり、そのことで自分が現場の役に立っていると実感していた。こうした実感が実習に取り組む動機を高め、学生の主体性を引き出すことに繋がったと思われる。

(3) <状況に応じた主体的行動>

学生は現場の状況や場面に応じて、自ら主体的に行動できるようになっていた。例えば、「とりあえず前期(に行った実習)で仕事内容とかも分かってたんで～略～もう次何するかを先に考えて、準備するものがあったら準備してたり」とあるように、業務の流れを把握し、必要な行動を先取りして行っていた。また、「慣れてきたらもう時間的にわかるから『ベッドメイキングするならさせてもらっていいですか』みたいな～略～言ってみましたね。」と、業務への積極的な取り組みを見せていた。

この段階では、職員との関係性も実習初期とは大きく異なり、職員に対して自ら主体的に関わっていく能動的なものへと変化していた。学生が実習を始めてか

ら、職員との間にはさまざまな関わりが見られたが、こうした変化はその過程の結果として捉えることができる。

V 結論

本研究では、施設の現場における学生と職員との関係形成のプロセスについて、【関係形成へのジレンマ】【関係形成に向けた働きかけと受け止め】【主体的関わりの芽生え】を明らかにすることができた。

【関係形成へのジレンマ】は、学生が職員との関係形成を図る最初の段階で見られた。これは学生が職員に対して声をかけることができず、身動きが取れない状態に陥ったものであった。学生はこうした状況に居心地悪さを感じていたが、その背景にあったのは、<実習生は迷惑・邪魔>という実習生であることの負い目であった。学生は実際に忙しい現場の実情を目の当たりにしたことで、こうした負い目を強めていた。

次に、【関係形成に向けた働きかけと受け止め】が見られた。これには【学生の意識化による働きかけ】と【職員への肯定的な受け止め】の2つのサブカテゴリーがあった。【学生の意識化による働きかけ】は、学生が実習生として自らの態度や姿勢を律していくことや、職員と関わる手段として質問を意識し、実践したものであった。また、【職員への肯定的な受け止め】は、職員の側から学生に対して積極的な関わりが見られたもので、これが学生にとって職員との関係形成を促すことに繋がっていた。

最後の【主体的関わりの芽生え】は、学生と職員との関係形成が進展した結果として見られた。学生は状況に応じた主体的な行動ができるようになり、その中で自己有用感を得ていた。職員との関係についても、関わりを躊躇していた実習初期とは異なり、主体性を発揮した能動的なものへと変化していた。

以上の結論を踏まえ、学生が職員との関係形成を図る上での教育的支援の課題について述べたい。

1点目に、関係形成の初期段階に見られたジレンマに対する支援が必要である。このジレンマの背景には学生の負い目があり、これを解消することが重要であると考えられる。先にも述べたように、この負い目はマンパワーとして現場に貢献できないという学生の思いと深く関係している。したがって、学生に対して実習生はあくまで学習者の立場であることを十分に理解させる必要がある。また、自己判断で動けない場面が多く

見られたことから、学生の行動内容・範囲について明確化していくことも重要であると考えられる。

2点目に、質問することへの支援である。学生は質問を職員との関係形成を図る一つ的手段と捉え、意識的に行っていた。しかし一方で、質問内容に不安を抱え、質問することを躊躇したケースも見られた。宮岡(2006:108)が述べているように、職員は質問によって学生の疑問点や考えを把握でき、そこから各々の個別性を踏まえた指導が可能となる。学生にこうした質問の意義を十分に理解させ、質問への躊躇をなくしていく必要がある。また、実際の現場では活動中の質問が難しい場合もあることから、事前に質問時間の確保や方法について学生と職員間で決めておくことも重要である。

3点目に、学生が職員に対する否定的な受け止めを示した場合の支援である。古川(2008:84)も指摘しているように、学生はすべての職員を肯定的に受け止める訳ではない。本研究においても、職員に対して学生が否定的な受け止めをしたケースが見られた⁴⁾。学生のこうした受け止めは、職員との関係形成を図る上で障壁となり、実習の教育効果という点でも的確な支援が必要である。学生が否定的な受け止めを示した状況や背景を十分に把握した上で、必要であれば施設側とも協力して対応していくことが求められる。

4点目に、実習配置に関する課題である。インタビューでは学生が複数で実習をする場合、学生同士で職員との関係形成を促すサポートを行っているケースが見られた。このサポートは、学生と職員との関係性に直接的に介入するものではない。しかし、学生同士で職員との関わりの見立てや振り返りなどを行っており、そのことが職員との関係形成に活かされていると思われる。実習生の複数配置については実習先の事情もあるが、学生の特性や状況によっては、職員との関係形成を促す効果が得られると考える。

VI おわりに

最後に、本研究の限界と今後の課題について述べる。本研究は調査対象を高齢者施設で実習を行った学生とし、分析場面も介護が展開されている場に限定した。そのため他の実習領域や実習場面における学生と職員との関わりについては、今回の結果とは異なるプロセスが存在すると思われる。また、職員との関係形成については、学生個々の実習への動機や意欲、行動傾向

などが大きく影響すると思われるが、この点については今回十分に検討できていない。

今後の課題としては、さらなる調査結果の精緻化と一般化を目指す為に、引き続きデータの集積が必要であると考えられる。また、学生の実習への適応という点では、利用者との関係や実習プログラムの遂行状況なども検討していかなければならないと考える。

【注】

- 1) 2009年度の入学生より社会福祉士養成課程が新カリキュラムに移行したことに伴い、科目名は「相談援助実習」となっている。
- 2) M-GTAではデータ中に見られる現象の特性(動きや変化など)を解釈したものを「概念」とし、分析の最小単位としている。概念の生成には、一般的に質的データの分析の際に用いられる切片化やコーディングは行わない。また、「カテゴリー」は複数の概念をグルーピングしたのではなく、個々の概念を分析テーマから関係づけたものとされる。
- 3) こうした観点から、本学科では実習指導の講義にマナー教育を取り入れている。
- 4) 今回、学生の職員に対する否定的な受け止めが見られたが、概念化には至らなかった。

【参考文献】

- 木下康仁(1999)『グラウンデッド・セオリー・アプローチ - 質的実証研究の再生 -』弘文堂。
- 木下康仁(2003)『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 - 質的研究への誘い -』弘文堂。
- 佐藤郁哉(2008)『質的データ分析法』新曜社。
- 宮岡京子(2006)「第4章第3節 対人援助に必要なスキル」岡本榮・小池将文・竹内一夫・ほか編『三訂 福祉実習ハンドブック』中央法規出版、106-116。
- 古川和稔(2008)「介護実習における学生と施設職員との関係形成プロセス」『介護福祉学』15(1)、81-87。
- 小倉啓子(2002)「特別養護老人ホーム新入居者の生活適応の研究 - 「つながり」の形成プロセス -」『老年社会科学』24(1)、61-70。
- 柴那代(2005)「小児看護学実習における学生と受け持ち患児との関係形成プロセス」『看護研究』38(5)、51-75。

西村由紀子 (2006) 「臨地実習における看護学生と受け持ち
高齢者の相互作用のプロセス－修正版グラウンデッドセ
オリーによる面接データの分析－」『看護教育学教育学
会誌』15 (3), 37-47.

**A Process for Establishing a Relationship
Between Students and Staff in Social Work Practice :
Based on Interviews with Students who Had
Practiced in a Welfare Institution for the Elderly**

Takeshi Araki

<Abstract>

This study aims to clarify a process for establishing a relationship between students and staff in social work practice by qualitative analysis. Data was collected through semi-structured interviews with nine students who had had practiced in a welfare institution for the elderly. Data was analyzed with reference to the Modified Grounded Theory Approach. As a result, a process for establishing a relationship between students and staff were founded as follows : ① a dilemma in establishing the relationship, ② deliberate action for the relationship and an affirmative feeling to staff, and ③ making a positive approach to the relationship.

Keywords: social work practice, students, staff, establishing a relationship, qualitative analysis.