

在宅看護学実習で学生がとらえた訪問看護師のコミュニケーションの特徴

宇田優子、稲垣千文、杉本洋、岩野千尋、佐々木沙織
 小山歌子
 新潟医療福祉大学 看護学科

【背景・目的】 保健医療福祉専門職は対象に寄添い、場面に応じて適切なコミュニケーションの技術が必要である。看護学科では1年次に援助的人間関係論（必修：1単位）でコミュニケーションの基本を学び、看護の基礎としている。4年次在宅看護学実習のレポートやカンファレンスにおいて、学生が訪問看護師（以下、訪NS）のコミュニケーションについて驚嘆や感動の言葉を発する場面が多かった。そこで、在宅看護学の教育内容の充実を図るため、学生がとらえた訪NSのコミュニケーションの特徴を分析したので報告する。

【方法】 2019年度前期に在宅看護学実習（4年前期・2単位）を履修する学生を対象とし、Google フォームを用い自由記載による調査を実施した。質問項目は「訪問看護師の利用者さんとのコミュニケーションについて、感心したこと（すごいなあと思ったこと）」とした。実習終了時、学生へ回答を依頼し、得られたデータを質的帰納的に分析した。学生には研究の意図を文書で説明し、不参加でも不利益は無いことを説明し同意を得た。

在宅看護学実習は利用者の居宅での実習であるため教員は同行せず、訪NSと学生で訪問し30～90分程度、滞在する形式である。

【結果】 履修92名、訪問看護ステーション21施設、臨地日数平均6.9日、受持ち訪問回数2.7回、同行訪問11.7回。92名のうち承諾が得られた90名について分析し、カテゴリは【 】, サブカテゴリ< >で記述した。

1. 分析対象

90名のうち、「訪問看護師の利用者さんとのコミュニケーションについて感心したこと」の無い学生は12名であった。また、記述内容から訪問看護師のコミュニケーションとは異なると判断した記述9名を除外し、69名の記述を分析した。

2. コミュニケーションの特徴（表1）

14サブカテゴリ、6カテゴリが抽出された。

【考察】 【日常会話を重視する】【明るく話やすい雰囲気づくり】は訪問者としてのマナーとともに、利用者を生活者として理解し、生活に関する会話を訪NSが重視している姿勢と言える。また、変化のない毎日の中で定期的に

訪れる訪NSを待っている利用者や、医療処置の方法に不安を抱え助言を望む介護者は多く、訪NSは居宅に明るい雰囲気をもたらし、利用者・介護者ともに元気になり、介護継続に繋がるように意識して接していると考えられる。時には介入されたくないと思える介護者に対しても<信頼関係を壊さずにできる指導>を行い、【必要なことを伝える技術】を駆使して介入を行っている。

家族と利用者の意見が対立した場合の【中立的立場を保つ】コミュニケーションは、訪NSの訪問者・部外者としての立ち位置を意識し、双方が発言ししやすい場面を作る努力でもあると考える。

【結論】 訪NSのコミュニケーションは【日常会話を重視する】【明るく話しやすい雰囲気づくり】【中立的立場を保つ】等により、信頼関係の構築に繋がる特徴があった。

表1 訪問看護師のコミュニケーションの特徴

カテゴリ	サブカテゴリ	具体的な記述例
日常会話を重視する	日常的会話から行う情報収集	食事や庭仕事等の日常生活の些細な事から利用者さんの思いを聞いていた
	自然な流れで行う情報収集	関係のないような話でも聞いて、その中から情報を得ていること
	会話の中から引き出す悩み	訪問時間が限られている中で会話の中から困っていることや不安を聞きだしていた
明るく話しやすい雰囲気づくり	利用者の笑顔を引き出す明るさ	多くの利用者・家族が「Oさんが来ると明るくて良い」と言っておりすごいなと思った
	本音を言える環境づくり	利用者の気持ちに寄り添った声掛けをし、訪NSは自分の気持ちを素直に伝えていた
必要なことを伝える技術	信頼関係を壊さずにできる指導	介護方法に口出しされたくない介護者に、療養者の健康のために本当に必要なだけを介護者の拒否感を募らせないよう工夫して話していた
	一緒に方法を考える姿勢	利用者が気を付けなければならない手指清潔等、どうすることができるか一緒に検討していたこと
	自己効力感を高める会話	服薬管理ができていたことに対してしっかりフィードバックし、自己効力感の向上につなげていた
利用者一人ひとりのコミュニケーション能力に合わせる	利用者の会話力に合わせる	この人は聴覚があるから、この人はこうすれば意思疎通できるからと一人ひとりの情報を確認し、実施していた
	利用者の病状や性格を見極めた会話	全く返事をしないこともある利用者によく合わせて会話を引き出していた
	非言語的コミュニケーションからの判断力	眼、眉、口唇、指の僅かな動きから意思をくみ取っていた
	認知症状ある利用者との尊敬あるコミュニケーション	認知機能の低下がある利用者に自尊心を傷つけない伝え方の工夫を行っていた
中立的立場を保つ		利用者と家族の意見が対立した際に、双方の意見を受容しながら返答していたこと
信頼関係を築く	会話を通して信頼関係を築く	話を聞く際、身体に寄り添うだけでなく、気持ちの面でも寄り添っていた
	気づきを伝えることから得られる信頼感	療養者の変化に気づき、指摘することで療養者が「自分を看てくれている」と感じ、訪NSへの安心感・信頼感へつながった