

スマートフォンによるコミュニケーションスキル獲得を 目指した教材の開発 ～社会福祉士養成教育における模擬面接での活用と その学習効果～

坂本 毅啓^{†1} 佐藤 貴之^{†1} 中原大介^{†2}

これまで、著者らは、社会福祉士養成教育において ICT の活用を検討してきた。その結果として、相談援助演習の模擬面接で利用する、コミュニケーションスキル獲得を目指した教材の開発を行った。本稿では、本教材を用いた授業実践の概要、および、授業時に学生がスマートフォンにより学習を行ったときの評価について述べる。

Development of a teaching material to improve communication skill with smartphone

Takeharu Sakamoto^{†1} Takayuki Sato^{†1} Daisuke Nakahara^{†2}

So far, the authors have studied the use of ICT in social worker training education. As a result, it will be available in the mock interview of consultation assistance exercises, we developed educational materials aimed at communication skills acquisition. In this paper, an overview of teaching practice using the present teaching materials, and, we describe the evaluation of when the students were learning by smartphone during class.

1. はじめに

日本社会の急速な少子高齢化の進展は、社会全体における福祉ニーズの拡大と多様化をもたらした。そのような中、より質の高い福祉専門職の養成が必要となっている。厚生労働省も福祉専門職の一つである介護福祉士養成において ICT の活用を指摘している。

しかし、そのような現状に対して、これまで福祉専門職養成に関する ICT を活用した教育実践例や教材開発の研究は皆無な状態であった。そこで佐藤と坂本はこれまでに介護福祉士養成における ICT 活用の検討、福祉専門職養成における ICT 導入の課題、コミュニケーションスキルの獲得を目指した教材の開発といった研究に取り組んできた [1,2,3]。

本稿では、これまでの研究で作成したコミュニケーションスキル獲得を目指した教材を使用し、その学習効果について分析を行い、教材の改善点について検討した結果を報告する。

本稿で行った授業実践では、対象とした学生全員がスマートフォンによる学習画面を選択した。そのため、結果と

して、公衆回線を利用したスマートフォンによる教材の実証研究という位置付けになっている。そのため、本稿では、本実践で表出した運用時の問題についても具体的に述べる。

2. 教材の全体概要

これまでの研究で作成したコミュニケーションスキル獲得を目指した教材は、社会福祉士養成カリキュラムの中の科目「相談援助演習」の教材である。150 時間の学習時間を、多くの大学では 2 年生から 4 年生にかけて履修する。本教材は、その中でも最初の段階で学習する内容であり、対人援助職として必要な面接技術の基礎を学び、マイクロカウンセリングに焦点化して実践的なコミュニケーション能力を獲得することを目的に開発をしたものである。[4]

教材を活用した学習全体の流れは、図 1 の通りである。基本的応答技法に関するチェックシートは、相談援助演習でよく使用されている教材を活用した。[4] なお、図 1 の「①準備」から「③評価」までの学習の流れと実践については、相談援助演習の授業教材として一般的に使われている内容である。例えば相談援助演習を担当する教員のための講習会教科書には、「テープ (IC) レコーダ、ビデオ・レ

†1 北九州市立大学
The University of Kitakyushu
†2 福山平成大学

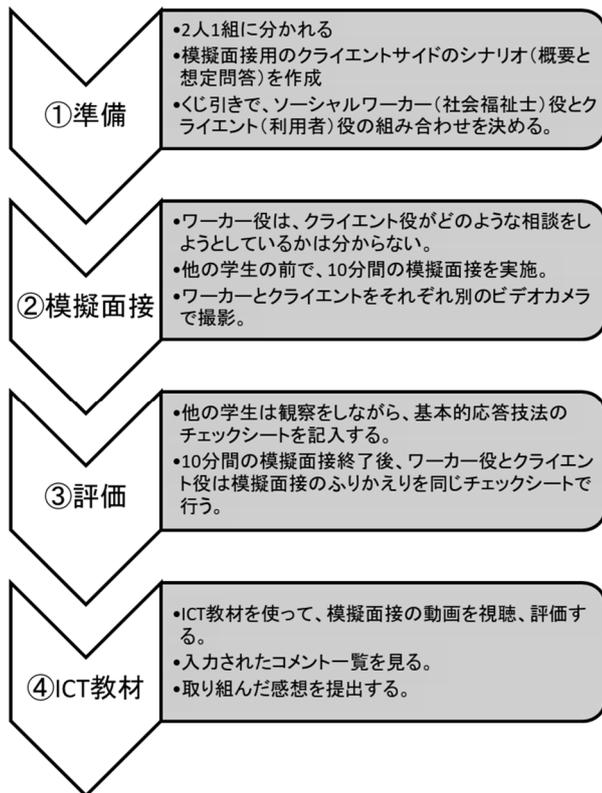


図 1 学習全体の流れ

コードなどの機材を使用して、その録音・録画や逐語記録などを活用」することを提起している。[5]

我々が開発に取り組んでいる教材において、必要な機能は講習会教科書でも提起されているものと様々に、模擬面接場面を動画撮影できることと、さらに、ICTを活用してパソコンやスマートフォンによる相互評価を行えるようすることであった。本教材は、大学内のLMS(Learning Management System)として導入されているMoodle上で動作するよう開発し、録画データを学生がパソコンやスマートフォンで閲覧し、各技法活用のチェックやコメントを入力することができるようにした。

3. 教材を使用した授業実践と評価

開発した教材を用いて、実際の相談援助演習の授業で実践を行った。ここでは、実践の内容、学生アンケートの結果について具体的に述べる。

3.1 実施概要

教材を活用した学習では、12名の学生が参加し、すべての学生が社会福祉士役とクライアント(利用者)役を担当し、模擬面接を行った。その際の演習室内での配置、撮影用のカメラの位置は図2の通りである。

図3はスマートフォン用の学習画面である。今回は社会福祉士役をした学生の表情が見える動画データだけを視聴し、基本的応答技法の各技法が活用できているかをチェックし、総合コメントを入力することが出来るようにした。学習画面はパソコン用とスマートフォン用の2種類を用意

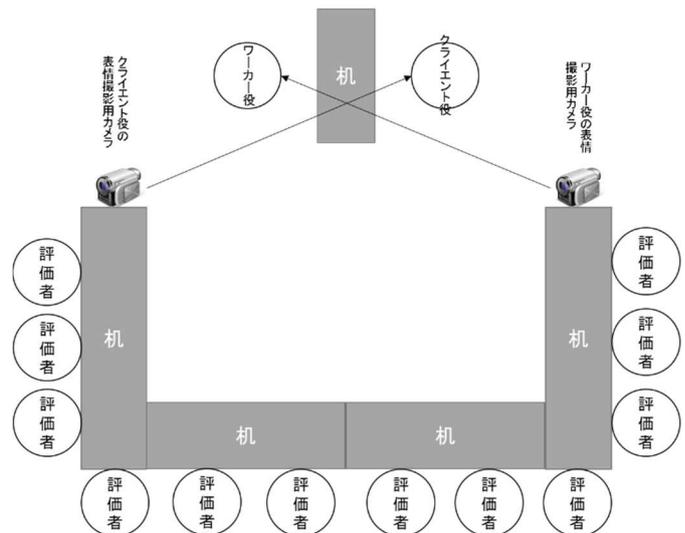


図 2 模擬面接時の配置図

したが、12名全ての学生がスマートフォン用の学習画面を選択し、自ら所有しているスマートフォンを使用して学習に取り組んだ。

動画を活用して基本的応答技法ができてきているかをチェックするケース数は、90分の授業時間内で実施するという時間的制約から①自分が社会福祉士役をした面接、②自分がクライアント役をした面接、③シナリオ作成時のパートナーが社会福祉士役をした面接、④同じくパートナーがクライアント役をした面接の4ケースとした。

実施した際、1台のAndroidのスマートフォンにおいて原因不明の動画再生の不具合が生じた。これについては教員が用意していた予備のAndroidのスマートフォンを学生に貸与し、取り組んでもらった。さらに別のSoftBank回線のiPhone5Cにおいてチェックと総合コメントの送信ができなくなり、そのままシステムにログインできなくなるという不具合が生じた。こちらは教員が用意していた別のスマートフォンをテザリング接続をすることで、不具合を解消することができた。それ以外には特にトラブルも無く、すべての学生がこの教材に取り組むことができた。

3.2 実施後の学生アンケート結果

本教材による学習に取り組んだ後、取り組んでみた感想と、紙で模擬面接を相互評価することと何が違うかの2点について、googleフォームを活用して自由記述型のアンケートを行った。

アンケートの分析方法としては、テキスト分析用のフリーソフトKH Coder[6,7]を活用して頻出語句の抽出を行い、着目する語句をある程度絞った。そこから学生のコメントの全体的傾向をつかみながら、KJ法によって類似するコメントを分類整理し、学習効果について考察を行った。

3.2.1 三つの視点の獲得

まず学生の評価としては、大きく見て三つに分けることができる。



図 3 学習画面

(1) 自己をふりかえる視点

- 面談中は、自分のことに精一杯でなかなか分からないがこうして見ることで冷静に評価することができた。(学生①)
- 面接中にしている、できていると思っていたことができなかつたりした。(学生②)
- 実際自分がこういう風にしてると思いながらしたのと、録画でみるのは表情だとか受け答えだとか全く違つたとおもつた。(学生③)

- 自分のことを、客観的に振り返れてよかったなと思つた。(学生③)
- クライアントに対してどんな顔を向けているとか、声量とか態度とか、全ての振り返りが出来たので自己評価するにはとても良かったです。(学生⑦)
- 自分の模擬面接を見て、自分がやっているつもりでも出来ていなかったところに気付けた。自分を客観的に見て他の人のと比べたり出来たのですごく勉強になった。(学生⑧)
- 自分の姿を見るのは新鮮だった。映像で見ると自分を客観的に見ることができた。(学生⑨)
- 自分自身を客観的にみれるので、良いところも悪いところもわかりやすくなります。(学生⑩)

これらのコメントをまとめると、社会福祉士役をしている自分を、客観的に自己分析することが出来ている。社会福祉士としての自己を観察するという視点を獲得できてきていることが明らかになった。

(2) 他者を評価する視点

- プラス部分を積極的に取り入れていこうと思つました。(学生⑤)
- ワーカーの細かな表情や仕草、クライアントに対する姿勢を、録画した動画では見ることができました。(学生⑤)
- 他の人のを繰り返しみたことによって、生だけじゃわかりづらかつた相談内容なども、理解することができ、それに対してのワーカー役の質問や対応の良いと感じた部分が多くありました。(学生⑥)
- 客観的に見るよりも、よりクライアントの視点でワーカーの表情を見たり言葉を聞いたりすることができました。(学生⑥)
- 表情や雰囲気作りを気をつけようと思つていたところが見るだけで伝わつてきた。(学生⑨)
- 今まで見えていなかったワーカーの様子や話し方が見えてきたのでとてもよかった。(学生⑩)

これらのことから、他の学生が行つた社会福祉士役を評価することができる視点を獲得することが明らかになった。他者から学ぶという点で必要な視点である。

(3) 第三者としてのメソの視点

- ビデオでみると第三者のような目線から見れるので、客観的に観れてできたとこできてないところが分かりやすい。(学生②)
- 動画で見るとは、全体を見れる感じで見やすかつたです。(学生④)
- 生で見るとは録画したのを見る方が客観的に見て評価出来た。(学生⑧)

この三つ目の視点は、いわば第三者としてのメソ的な位置にある視点を獲得していた。落ち着いて、全体を見ることが出来る点は、紙による評価では獲得しにくいと考えられる。

3.2.2 教室環境の制約からの解放

従来行ってきた紙によるチェックシートを利用していたときの全体の配置図が図2であった。ここで、評価者から見ると社会福祉士役の学生の表情が見えない、あるいは何をしているのかわかりにくいという位置があった。学生も「録画した方が正面からのワーカーが見れたのでワーカー(社会福祉士役)の表情やしぐさがよくわかった。(学生⑧)」とアンケートにコメントしていることから、演習室という教室空間が持つ制約というのは存在してしまう。しかし、本教材はその制約から学習者が解放される効果があった。

「動画を見ながらだとは画面内にはワーカーしか映っていないから、ワーカーの表情、身振り手振り、話し方に注目してきくことができた。(学生⑩)」という学生のコメントも、制約から解放される効果と言える。教室環境によっては雑多なものが背景に写り込んだり、他の評価者である学生も目に入ってくる。この教材は、模擬面接の評価するために集中しやすい環境を提供できると言える。

3.2.3 スマートフォンならではの効果と課題

スマートフォンという点に着目すると、「スマートフォンで手軽にできるのがいいなと思いました。(学生⑫)」という良い評価もあった。3.1で述べたように、一部で不具合が見られたが、スマートフォンによる教材の開発という方向性は学生にとって評価が高い。

一方で「速度制限にかかったら大変なので容量が小さいと嬉しいです。(学生④)」という、学生ならではの意見もある。これに対しては、学内のWifi環境の活用することで解消できると考えられる。例えば12名の学生が一斉に使用した場合にどれぐらいのデータ量で通信し、回線にどれぐらいの負荷をかけることになるのか、現在は計測をしていない。できるだけデータ量を小さくすることは、円滑な学習を進めていく上で注意点の一つであると考えられる。しかし、データ量を小さくすると、学習者が動画をきれいに見ることができなくなるというデメリットも考慮する必要がある。スマートフォンで本教材を利用する時、サイズはどれ位にすべきかというのも十分に検討する必要がある。

さらに模擬面接をチェックした後に、他の学生によるコメントを閲覧することが出来るようになってきている点について、「みんなからの評価も一覧で見れるのも良いです。(学生②)」と評価が良かった。ただし、スマートフォン用のコメント一覧画面において不具合が生じた。それは、コメントがスマートフォンの画面の幅に収まらず、さらにコメントの文章が立て長く表示されてしまい、コメントが読みにくいというものである。著者らは、パソコン版での学習が主なものになると想定していたため、本実践での学習者があえてスマートフォンでの学習を選択するのは意外であった。そのため、スマートフォン版の教材を中心に画面設計から検討していく必要があると考えている。

4. おわりに

本稿では、コミュニケーションスキル獲得を目的とした教材を開発し、それを活用して社会福祉士の相談援助演習における教育実践を行った。教材利用による効果を学習者は実感していたが、利用する回線、動画のデータ量、スマートフォンでの学習画面設計など課題も多く見られた。今回の結果を踏まえて、引き続き本教材の改善に取り組んでいきたい。特にスマートフォンという特性を踏まえた改善を重点的に行いたいと考えている。

謝辞 本研究はJSPS 科研費 26330403 の助成を受けたものである。

参考文献

- 1) 坂本毅啓, 佐藤貴之: 介護職員等実務者研修におけるシリアスゲーム活用の検討, 教育システム情報学会研究報告, Vol.27, No.4, pp.34-37 (2012).
- 2) 佐藤貴之, 坂本毅啓: 福祉専門職教育における情報技術を用いたシステム導入の検討, 教育システム情報学会研究報告, Vol.28, No.1, pp.74-79 (2013).
- 3) 佐藤貴之, 坂本毅啓: 社会福祉士養成における模擬面接をより効果的に行うための教材の設計, 教育システム情報学会研究報告, Vol.28, No.5, pp.107-113 (2013).
- 4) 山辺朗子: ワークブック社会福祉援助技術演習② 個人とのソーシャルワーク, ミネルヴァ書房 (2003).
- 5) 社団法人日本社会福祉士養成校協会編: 相談援助演習 教員テキスト, 中央法規出版 (2009年).
- 6) KH Coder, <http://khc.sourceforge.net/>
- 7) 樋口耕一: 社会調査のための計量テキスト分析 内容分析の継承と発展を目指して, ナカニシヤ出版 (2014).

付録

付録A.1 模擬面接でチェックする基本的応答技法（[4]より引用）

① 内容の反射に関するもの
○ 単純な反射.....クライアントの言葉をそのまま反射する.
○ 言い換え.....クライアントの言葉をワーカーの言葉で言い換えて, 反射する.
○ 要約.....クライアントが語ったことを要約して反射する.
○ 明確化.....クライアントが語ったことを明確にして示す.
② 感情の反射に関するもの
○ 感情の反射.....クライアントが語った感情をそのまま反射する.
○ 感情の受容.....クライアントが語った感情を受け容れて反射する.
○ 感情の明確化.....クライアントが語った感情を明確にして示す.
③ 適切な質問
○ 開いた質問.....質問に答えることによって多くのことが語れるような質問をする.
○ 閉じた質問.....はい, いいえ, あるいは答えが一言で言えるような質問をする.
○ 状況に即した質問.....面接の流れに合致した質問ができる.
○ 避けるべき質問の認識.....面接の支障となるような避けるべき質問が認識できる.
④ 情緒的な支持
○ 情緒的な支持の提示.....クライアントを支えるメッセージを伝える. クライアントの健康さや強さを認めるメッセージを伝える.
⑤ 直接的なメッセージの伝達
○ I (アイ) メッセージ.....「私は」で始まる直感的主観的なメッセージを伝える. メッセージを一般化するのではなく, 一人の人間としてのワーカーの思いを直接的に伝える.

付録A.2 学生アンケートの頻出語句（KH coder による集計結果）

順位	抽出語	出現回数	順位	抽出語	出現回数
1	見る	33	11	客観	7
2	評価	22	12	見れる	7
3	自分	15	13	生	7
4	録画	13	14	出来る	6
5	違い	12	15	良い	6
6	感想	12	16	振り返る	5
7	評価方法	12	17	面接	5
8	思う	11	18	クライアント	4
9	表情	10	19	動画	4
10	ワーカー	8	20	模擬面接	4

※テキスト分析, 上位 20 位の語句のみ.