

様 式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

## 科学研究費助成事業 研究成果報告書



平成 30 年 6 月 12 日現在

機関番号：34511

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2015～2017

課題番号：15K04002

研究課題名(和文) 介護の可視化 介護技能分析表の作成と暗黙知管理ツールの開発

研究課題名(英文) Visualization of the care - Care Skill Analysis list and Development of the tacit knowledge management tool-

研究代表者

泉 妙子 (IZUMI, Taeko)

神戸女子大学・健康福祉学部・教授

研究者番号：60412110

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,700,000 円

研究成果の概要(和文)：「暗黙知」は、M. Polanyiが提唱した概念である。この暗黙知を生活場面に視点を向けると、言葉の行間や間、脈絡に多くの介護の暗黙知が潜在化していることがわかった。A県老協の協力を得て「利用者に好まれる介護者のケア」について調査 ～ を実施し(1)80%の信頼を培う、20%の関わり方(2)暗黙知を可視化するプロセスは介護者の評価・支援の場になることが分かった。開発した「CSA介護技能分析表 izumi2018」は、手続き的知識として暗黙知の手法的技能を対応させ、宣言的知識として形式知に変換できる介護技能管理ツールとして当事者へのエンパワメント支援、介護職の職務エンパワメントにも応用できる。

研究成果の概要(英文)："The tacit knowledge" is the concept that Polanyi proposed. I turned a viewpoint to the scene of the life and considered this tacit knowledge. There is a lot the tacit knowledge in the spot of the care. I investigated it. By the cooperation of facilities. I understood next (1) The high quality relation can get 80% of trust (2) The care worker can get an evaluation and support. I developed "CSA Care Skill Analysis list izumi2018". This analysis list can convert tacit knowledge into form intellect. I can apply this analysis list to the empowerment support of both.

研究分野：社会福祉 介護福祉

キーワード：介護の暗黙知 介護の見える化 介護技能分析表 介護暗黙知管理ツール 介護職務エンパワメント  
介護のSECI 介護暗黙知の可視化 介護の評価と支援

## 1. 研究開始当初の背景

M. Polanyi は、その著書「暗黙知の次元」の中で、「私たちは言葉にできるより多くのことを知ることができる」と述べている(=高橋 2003:18)。言葉では説明できないが、理解して使っている知識があることに気づき、「暗黙知」と名付けた。知識の背後には必ず「暗黙の次元の「知る」という動作がある」ということを示した概念である。一方、野中は、日本人の暗黙知と欧米人の暗黙知の違いとして「米国企業の弱点として、形式知が先行する。しかし、日本企業では、暗黙知が組織に蓄積されやすく、さらに合理化して説明する必要もなくコンセンサスが得られやすい」と述べている(野中 1990:229)。この日本型暗黙知を生活の場面に視点を向けて考えてみると、やはり言葉の行間や間、脈絡に多くの暗黙知が潜在化していることが予想できる。日本の「知」の方法論の文脈として、生活の中の「介護の暗黙知」は、一人一人の対象者とかかわる中で、直観的理解と分析的理解として「個人の中」にかなり蓄積されているのではないかと推測できる。個人に内在化される経験知は、他者への伝達・移転が困難である。特に形式知は、日本人が不得手とする部分であり、逆に暗黙知の層は深く広いともいえる。ここに間・行間・脈絡に潜む「介護の暗黙知」を可視化し、形式知へ変換すべき大きな課題があるといえる。

「介護の暗黙知」は、介護者が実際に関わる日常の経験を通して獲得した知識である。そのため、暗黙知はその人が個別に持つ「経験知」とも言い換えられる。密室になりがちな介護現場において、対象者が亡くなると援助関係が終息し、多くの暗黙知の介護力が言語化できず潜在化されたまま消えている背景が予測できる。潜在化された介護技術は評価しにくい。さらに、虐待を生み出す密室化の要因にも成り得る。相手の心に届く介護とは何か、どのような関わりをすれば満足度が高いケアと言えるのか。ここに介護分野の領域として「見えにくい介護」を「見える化」する大きな課題があるといえる。

## 2. 研究の目的

本研究は、以下の5項目を明らかにし介護の専門性を醸成する一翼を担うことを目的とした。(1)生活支援の中に存在する暗黙知の所在発見(2)可視化された暗黙知を整理する(3)介護の暗黙知を形式知へ(4)介護の技能分類表を作成する(5)介護の可視化の過程を介護の職務エンパワメント「支援」「評価」に位置付ける。

## 3. 研究の方法

### 介護の暗黙知：視点1

野中の「SECI」モデル Ikujiro nonaka 1935-

野中は、「知識創造の経営」の中で、この暗黙知の対概念として形式知を用いている(野中 1990:56)。経験知の「知」は、形式

知の「知」とは異なる。「形式知」とは、文章や図表、数式などによって説明・表現できる知識である。個人で得た経験や知識は、個別に脳の中にある主観的な知識であるため、他の人にはわからない。しかし、言語化・文字化・図式化・数値などに置き換えると他者に伝えたり、他者が理解できたりする。このように「暗黙知」は、「形式知」として「見える形」にすれば、第三者が理解でき、かつ言葉や文字化することで説明・表現できる知識として用いることができる。野中の4部類は以下のとおりである。(1)共同：暗黙知から暗黙知への移転過程(2)連結：形式知から形式知を創る過程(3)分節化：暗黙知から形式知への変換過程(4)内面化：形式知から暗黙知への変遷過程。この内、分節化と内面化は、深層的(Deep)、根本的(Fundamental)知識を創る。連結は、表面的(Surface)、現象的(Phenomenological)知識を創る。ここでは、4分類の内、特に分節化として「介護の暗黙知」を「形式知」へ変遷過程を明らかにすることを第一とし、第二に内面化として、明らかになった形式知を暗黙知への変遷過程を試みる。

### 介護の暗黙知：視点2

Kurt・Lewin の法則 K.Lewin 1890-1947

人間の行動は、本人の持つパーソナリティと本人を取り囲む環境の二つを変数とする関数で表される。つまり、レヴィンの法則は「人間の行動(B)は、個人の性格や能力、経験知(P)と環境条件(E)によって大きな影響を受ける」と言う「場の理論(トポロジー理論)」とも呼ばれている。レヴィンは、人間の行動が『生理的な欲求・本能的な願望』と言う動機だけで決まるわけではなく『環境の変化・他者の反応』と言った環境要因との相互作用によって人間の行動が規定されることを説明している。上野は、「100人いれば100通りの介護が存在する...その時々状況に応じて千変万化するだろう」(上野 2011:213)と述べている。これに当てはめると、当事者との関わりは介護者の個別能力とその場の環境(当事者を含む)に大きく影響されるといえる。しかし、今回は、環境ではなく、介護者個人の能力に焦点を当て、介護者が個別に持っている暗黙知に視点を置く。

### 介護の暗黙知：視点3

Vilfredo・Pareto の法則 Vilfredo・Pareto 1848-1923

1897年にイタリアの経済学者パレートが所得分布について発表した法則である。経済において、全体の数値の大部分は、全体を構成するうちの一部の要素が生み出しているという理論である。以下「故障の8割は、全部品のうち2割に原因がある」「税金を納める上位2割が税金総額の8割を負担している」等に活用されている。これらを介護分野に置き換えてみると「80%の信頼を培う、20%の関わり方を見つける」「上位重要事項を20%特定して改善すれば、80%改善したと

同じ効果が生まれる」という視点で仮説をおく。

## 調査

[2015]

### (1) 調査 暗黙知の所在確認

目的：施設利用者から好まれる介護者の言動を確認する。

期間：6月～12月

対象者：A 県内施設長推薦者 3 施設 3 名

方法：ビデオ撮影/聴き取り/暗黙知の整理

### (2) 調査 暗黙知を形式知へ

目的：暗黙知を形式知へ変換する。

期間：11月～12月

対象者：B 大学の学生 22 名

方法：野中の「SECI モデル」を活用し介護の暗黙知を形式知へ変換する。(図 1)

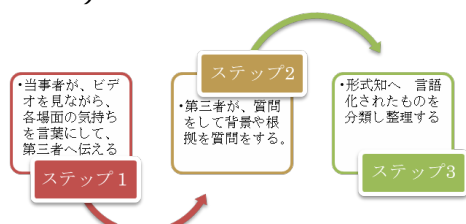


図 1. 介護の暗黙知「所在の発見」

[2016]

### (3) 調査 形式知を内面化へ

目的：調査の結果を文字化・図式化し第三者に伝承可能か検証する。

期間：8月～12月

対象者：C 県福祉施設長推薦者 1 施設 4 名

方法：第三者が伝承可能な「介護の あ・い・さ・つ」(図 2)を日常のケアに取り入れてその効果を評価する。

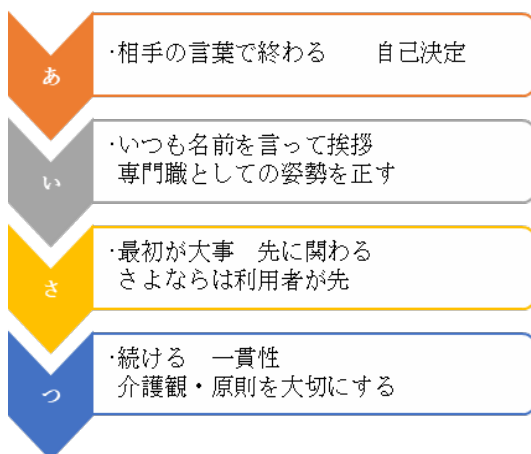


図 2. 「介護の あ・い・さ・つ」

### (4) 調査 内面化を共同へ

目的：演習により形式知を整理し、各自が効果的な生活支援として内面化する。

期間：12月 生活支援技術演習 2 回

対象者：B 大学の学生 22 名

方法：介護技能分析表を開発し、暗黙知から形式知変換過程を通して内面化を試みる。(図 3)

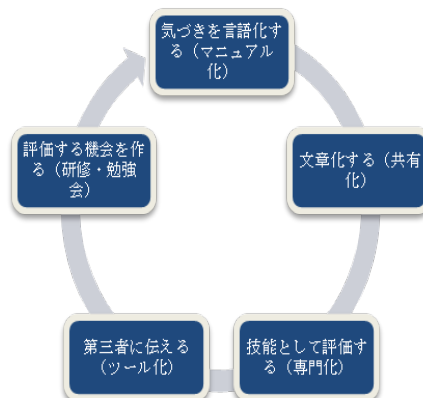


図 3. 暗黙知を形式知へ変換過程

## 4. 研究成果

調査では、暗黙知第 4 層まで所在を確認できた。調査では、暗黙知の分節化・言語化・文字化を試みた。調査では、明らかになった形式知を「介護の あ・い・さ・つ」として図式化し、第三者への伝承を試みた。その結果、(1)非言語としての暗黙知が想定以上に介護分野には存在する。(2)一貫した態度・信頼を得ると 5 回が 2 回になっても、満足度は下がらない。(3)介護者の暗黙知を可視化する過程は、利用者の願いや思いを表出する関わりと密接につながっている。(4)暗黙知を形式知化するプロセスが、利用者の環境に影響を与える。(5)「元気が出るわ」など利用者評価・介護者の自己評価の機会をつくることによって、相互に自信や自己肯定を得られる以上 5 点が明らかになった。調査では、野中の「SECI モデル」を参考に、CSA 介護技能分析表 Care Skill Analysis List を作成した(地域ケアリング、Vol.20、No5、2018、39-43)。

野中は「個人の暗黙知には、認知的技能と手法的技能の二つの側面があり、前者は個人の思考の枠組みに関わる技能、後者はまさに職人芸のようなノウハウ的な技能のことである」と述べている(野中 1990:69)。今回の調査で「思考の枠組み」について考察すると、対象者の基礎調査では規範意識の数値が高く、事実聴き取りでも「基本を守って仕事をするように心がけている」と答えている。しかし、原則を原則として実際に現場で運用できるほど介護現場は単純ではない。100 人いれば 100 通りの関わりが求められるところである。推薦された介護者の共通点は「関わりが上手くいかないときは、利用者のところに足を運ぶ」この「向き合う」という一点に揺らぎがなかった。柱とする規範は、「相手に向き合う」あるいは「向き合おうと努力を

続ける」姿勢であった。手法的技能については、介護者は相手のことを知ることによって得た情報や関わり方を自分なりに形式知していた。野中は「矛盾やギャップが、個人の反省や人と人との相互作用を促進することになるのである。従って、分節化と内面化が共同や連結に比べて知の創造のダイナミズムを内在させ、知の創造をもっともゆたかに生成させる可能性を秘めている」と述べている(野中 1990:62)。信頼を得ている介護者は、気がつかないうちに『知の創造プロセス』を内在化していたことになる。介護分野において、僅かな時間であっても、パレートの法則に基づく 20%の関わり方から 80%の信頼を培う関わり方は存在することが分かった。今回明らかになった「向き合う」という認知的技能を「介護の あ・い・さ・つ」として手法的技能へつないだ。その結果、分かったことは、当事者自身が持っている潜在ニーズの表出である。介護の見えにくい専門性を、手続き的知識として暗黙知の手法的技能を対応させ、宣言的知識として形式知に変換できたなら当事者のエンパワメント支援・介護職の職務エンパワメントにも応用できる。これは、可視化しにくい介護分野に、新しい希望と同時に確かな根拠のある専門力として認知される可能性を秘めているといえる。

これらの研究成果は、2017 年 11 月 20 日 BIG-I 国際障害者交流センターにおいて、公益社団法人日本介護福祉士養成校施設協会平成 29 年度全国教職員研修会に参加し「介護の見える化・言語による評価と伝承」と題して発表した。2018 年 2 月には「介護の暗黙知と形式知へ」と題して 1 冊の本にまとめた。経緯として、以下国際発表を含む 4 回の発表機会を通して研究を進めた。

(1) インドネシアにおいて、2015 年 8 月 14 日 Udayana 大学付属病院国際セミナー「日本の介護福祉士養成カリキュラムについて」日本の介護の課題及び今後の方向性について発表した。(2) インドネシアにおいて、2016 年 7 月 30 日 Udayana 大学国際シンポジウム「介護福祉士の専門性」と題して信頼を培う介護の効果的なケアについて発表した。(3) 2016 年 11 月 24 日には、神戸女子大学三宮キャンパス教育センターにおいて、国際研究集会に参加し、「介護の可視化 機会と評価」と題して発表した。(4) インドネシアにおいて、2017 年 8 月 17 日 Udayana 大学国際シンポジウム「介護福祉士の知識と技術」と題して発表した。これら日本の介護研究報告は、アジア諸国において近い将来自国の課題を予測させるものであり、一足早く高齢社会を迎えた福祉先進国としての注目度は高かった。介護の暗黙知を可視化し、形式知に置き換える「生活の質の向上」への働きかけは、国境を越え・言葉や文化を超えて、普遍的な要素を包括している。国際シンポジウム・介護セミナー発表での研究交流・研究成果の発信は、Udayana 大学医学部・看護学部でも反

響が大きく、福祉制度・福祉政策・福祉人材養成において日本への期待値は大きいことが明らかになった。特に日本の認知症ケアは、東南アジアのみならず世界に発信すべき役割が課せられているといえる。

次に今後の課題として 2 点あげたい。2025 年さらに高齢社会が進展する日本では、介護人材確保はもちろんのこと、介護力の質の向上は極めて重要な国の課題の一つである。2018 年 4 月には、外国人技能実習生(介護)導入拡大にともない、アジア諸国の人材が日本各地の介護現場で働く時代に突入した。介護の可視化の必要性は、日本介護現場はもちろんのこと、アジアへの技術移転を視野に専門性の構築が求められているといっても過言ではない。認知症ケアは、脳の老化における研究と同時に生活支援の在り方として研究開発が求められている分野である。介護の認知的技能及び手法的技能の研究は、アジアのみならず、世界を見据えた介護技術の確立にもつながる。今回開発した「CSA 介護技能分析表」は、紙面での入力とグループ演習による内面化の方法である。グループでの仲間づくりや研修には効果的であるが、一人で活用しにくいことが課題である。今後、短時間で簡単に一人でも介護場面ごとに介護の暗黙知を可視化できるように、PC やスマホで管理できるシート開発等の介護技能分析表の入力と内面化に至るプロセスの改善が求められる。

もう 1 点は、介護技能分析表を介護の職務エンパワメントに活用できる労働改善への働きかけについてである。公益財団法人介護労働安定センターが取り組んでいる、「働きやすい・働きがいのある職場づくり『介護の雇用管理改善 CHECK&DO』システム」のように、施設全体で取り組むことができる支援体制導入へつなごう。つまり「CSA 介護技能分析表」の周知と活用研修や講習を通して、より広く現場の介護を可視化し評価・支援まで可能なツールとして福祉現場での活用を目指している。これら 2 点の課題は、高齢社会に突入する世界各国のケアモデルとしても重要な研究であると確信している。

#### <引用文献>

- 高橋勇夫訳(2003)「暗黙知の次元」ちくま学芸文庫(原書は Michael Polanyi)
- 上野千鶴子著(2011)「よいケアとは何か」『ケアの社会学』太田出版
- 野中郁次郎著(1990)「知識創造の経営」日本経済新聞社

#### 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計 2 件)

泉妙子、介護の認知的技能と手法的技能

～CSA 介護技能分析表を活用した形式知変換プロセス～、地域ケアリング、査読無、Vol.20、No5、2018、39-43  
IZUMI Taeko, PROCEEDING UDAYANA UNIVERSITY, The Role Of Geriatric Health Services To Improving Health The Elderly, 査読無, 2016, 63-70

〔学会発表〕(計 3 件)

IZUMI Taeko, Knowledge and skill of the Kaigofukushishi, 2017, International Symposium on Health and Welfare UDAYANA UNIVERSITY

IZUMI Taeko, The analysis and the subject of the manaba practical use effect which visualize learning under training, 2016, FUKUOKA ACTIVE AGING CONFERENCE IN ASIA PACIFIC

IZUMI Taeko, Certified Kaigofukushishi, 2016, International Symposium on Health and Welfare UDAYANA UNIVERSITY

〔図書〕(計 2 件)

泉妙子、ブックウェイ、介護の暗黙知を形式知へ、2018、1-51

泉妙子 他、ふくろう出版、現代社会と福祉、2016、179-188

6 . 研究組織

(1)研究代表者

泉 妙子 (IZUMI, Taeko)  
神戸女子大学・健康福祉学部・教授  
研究者番号：60412110