

ケアマネージャーにおけるコーチングスキル活用の効果検証

諸橋 勇、川口 徹

1) 青森県立保健大学

Key Words ①ケアマネージャー ②コーチングスキル ③効果

はじめに

ケアマネージャー（以下ケアマネ）は利用者本位のサービス提供が必要であり、その為自律に向けたケアプランの作成と提供されるサービスの調整が求められる。このような一連の業務の中で、最も大切なことが利用者個別のニーズの把握である。このニーズも本人の価値観、生活状況、地域性などによって様々で、また利用者本人も十分にケアマネにニーズを伝えられないことも少なくない。ニーズには潜在化したニーズもあり、それをコミュニケーションによって引き出すことが重要である。今回の研究では、ケアマネを対象に、研修を通して傾聴、承認、質問などのコーチングスキルの学習により、ニーズの把握や目標設定に違いが出るか検証することを目的とした。

方法

対象は青森県、岩手県内でケアマネ実務を行っている方から対象者を募集し、応募してきた6名（男性2名、女性4名）を対象とした。対象者の年齢は42歳～55歳（平均47歳）、実務経験は5年～20年（平均14.2年）であった。コーチングの学習という事で、(財)生涯学習財団認定プロフェッショナルコーチによる2回のオンライン研修会（合計10時間、講義・ペアワーク）を実施した。その研修会の前に、事前基本アンケート、簡易EQ評価（24項目：満点120点）、模擬セッション（7分間模擬クライアントに対するインテーク面接）を実施した。研修会後にアンケート、簡易EQ評価、模擬セッションを実施し、更に研修会1ヶ月後に簡易EQ評価を実施した。研修会前後の2回の模擬セッションのクライアント役は同一者で、セッションの設定内容も同様とした。模擬セッションはZOOMで実施して録画し、その2回の模擬セッションの評価（22項目・5段階評価：満点110点）をコーチングの有資格者3名（以下アセッサー）で実施した。

結果

当初は対象者6名で調査を開始したが、男性1名の対象者が2回目の研修会を受講することができなかったため、最終的な調査対象は5名となった。3名のアセッサーの模擬セッションの評価は、研修会前が対象者5名平均63.1点（59.4～67.2）、研修会後が83.4点（68.8～96.6）であった。対象者個人の研修会前後での変化は平均20.2点（12.3～26）であった。設問項目で研修会前に得点が低い項目が「ゴールの明確化」、「行動目標の設定」、「ケアマネとクライアントの話す時間配分」、「クライアントの納得・満足感」、「適切なクローズ」であった。研修会終了後では、普通レベルの3点以上であるが「行動目標の設定」、「話す時間配分」、「適切なクローズ」などの点数が低い傾向にあった。項目ごとの3名のアセッサーの平均では「ニーズを把握」16→17.3点、「ゴールの明確化」12.3→17.3点、「行動目標の明確化」12→15.7点と研修会前後で変化した。研修会前、研修会後、研修会後1ヶ月後の簡易EQは平均80.4点（62～94）、91点（71～111）、95点（68～118）であった。対象者5名の研修会前から研修会後の変化は平均10.6点（-1～29）、研修

会前から研修会 1 ヶ後の変化は平均 13.8 点 (2~32) であった。

考察

今回の研究の結果として、ケアマネがある一定時間コーチングスキルを学ぶことによってクライアントとの会話の質が向上し、ニーズの把握やゴールの明確化などに寄与することが分かった。今回の対象者は人生経験も豊富で、実務経験も 10 年以上の方が多く、通常ではコミュニケーション能力も高いと判断できるレベルであったが、そこにコーチング的なコミュニケーション手法を加えることで、更にセッションの質や内容の向上が図られることが示唆された。また、コミュニケーション手法を学ぶことで対象者自身の EQ の変化や向上が認められ、これは会話の構造や機能を考えることによる内観の働きもあったと考えられる。また、研修会直後だけではなく、1 ヶ月後の EQ も維持、向上していることを考えると、研修会が実践的な内容であり、現場で継続してスキルを用いることで EQ が維持されていることが伺える。今回の研究の限界は、対象人数が少ない事であるが、しかし効果判定に模擬セッションを用いた点が新たな質的研究として発展させる可能性を感じた。