



## 研究論文 (Articles)

## 介護現場におけるケアの経験共有を促す方法の提案

—ケア実践のパターン・カードを用いたワークショップ—

金子 智 紀\*<sup>1</sup>・井 庭 崇\*<sup>2</sup>(慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科\*<sup>1</sup>・慶應義塾大学総合政策学部\*<sup>2</sup>)Proposing a Method to Sharing of Elderly Care Experiences  
- Workshops Utilizing Pattern Cards for Living Together at a Nursing Home -KANEKO Tomoki\*<sup>1</sup> and IBA Takashi\*<sup>2</sup>(Graduate School of Media and Governance, Keio University \*<sup>1</sup>,Faculty of Policy Management, Keio University\*<sup>2</sup>)

This study proposes a method to facilitate the sharing of care experiences to support caregivers. The method uses a pattern language that verbalizes the important aspects of care practice in nursing home for the elderly. Caregivers talk about their experiences with each other using a carded version of pattern language. In this study, workshops were conducted with a total of 60 people working in 11 facilities. The findings demonstrate that using the pattern cards made (1) Promoting ease of listening and understanding by focusing on the topic, (2) Triggering the verbalization of experience and promoting communicability, and it was confirmed that the place is valuable for caregivers. In addition, the study suggested the potential for sharing experiences with each other, regardless of differences in years of experience.

本研究の目的は、高齢者の援助を行う介護職を支援するためにケアの経験共有を促す方法を提案することである。提案手法では、高齢者向け施設におけるケア実践の大切なことを言語化したパターン・ランゲージを用いる。介護職はそれをカード化したものを用いて、お互いの経験について語り合う。本研究では、11施設で働く計60名を対象にワークショップを実施し、その効果を分析した。結果、パターン・カードを用いることで(1)話題の焦点化による聞きやすさ・理解の促進、(2)経験の言語化の誘発・伝えやすさの促進をすることが分かり、その場が介護職にとって有用であるということも確認できた。加えて経験年数の差に関係なく、お互いの経験共有を実現する可能性も示唆された。

**Key Words** : pattern language, aged-society, nursing home, elderly care, experience sharing

キーワード：パターン・ランゲージ, 高齢化社会, 高齢者向け施設, 高齢者ケア, 経験の共有

## 1. 序論

高齢化する日本では、2025年には75歳以上の高齢者が800万人になると予想されている。高齢化による介護サービスへのニーズが高まる中、高齢者の暮らしを支える介護サービスの質的な向上が求められている（内閣府、2022; 厚生労働省、2022）。介護サービスの質的な向上のために、日々の実践を通じて個々人に蓄積されたケアの経験が他者に開かれていくことが重要であるが、そのような場は少なく、これまでの経験と勘に頼らざるを得ないという（陣田、2009; 岡野、2015; 楊、2018; 厚生労働省、2021; 株式会社NTTデータ経営研究所、2022）。

全国の介護事業所を対象とした調査結果によると、「ケアの方法等について意見交換が不十分である」という回答が5年連続で上位に入る（公益財団法人介護労働安定センター、2018, 2019, 2020, 2021, 2022）。この結果は、介護職員間での経験共有が十分に行われていない状況を示しており、この問題解決が課題となっている。ここで言う「経験」共有とは、個々の介護職が持つ経験を他者と共有する過程を指し、経験の内容や背景を明確に伝えるだけでなく、他者との意見交換や対話を通じて経験を共有することを含む。

どうすれば介護現場において経験共有を促すことができるのだろうか。単に、他者のケアの経験について聞く場を設けるだけでは不十分である。Leonard & Swap (2005) の研究によると、経験年数による差がある場合、熟達者（語り手）のこれまでの経験を通じて蓄積した深い知識や理解を、経験が未熟な者（聞き手）が理解し、自身の行動に反映させることが困難であるとされている。また、熟達が多くの実践経験を持っていても、他者に効果的に伝達する経験が豊富であるとは限らない。そのため、ケアの経験共有を促すための方法として、言語化を促すファシリテーターの養成や実践経験を共有することを目的とした事例検討会、「ストーリーテリング伝達法」などが提案されている（陣田、2009; 岡野、2015; 楊、2018）。これまでの提案手法の多くは、経済学や組織学の分野で多く研究されている、話し方や共有の仕方に焦点が当たっている。一方で、ケア

実践の内容そのものを扱い、内容を深めていく手法も提案できるのではないだろうか。

そこで、本研究では、パターン・ランゲージを用いた対話手法に着目した。パターン・ランゲージとは良いデザインや実践に共通するパターンを言語化する方法で、様々な分野で活用されている（Alexander, 1977; Gamma, Helm, Johnson & Glissades, 1955; Bergin, Eckstein, Manns, Sharp & Marquardt, 2012; Manns & Rising, 2004）。対象領域における良い実践を言語化したパターンを用いて、お互いの経験共有を促し、実践内容の理解を深めていく取り組みがある（井庭・鈴木・岩瀬・今井・市川、2019）。例えば、学びに関するラーニング・パターン（Iba & Iba Lab, 2014）を用いた「対話のワークショップ」では、参加者は事前に読んできたラーニング・パターンに紐づく、個人的な学びの経験やエピソードについて語り合う。複数人とお互いの経験について語り合うことを通じて、良い学び方について知り、これからの学びについて考えることが可能になる（井庭、2014; Iba, 2014）。

他にも、パターン・ランゲージをカード形式にまとめたパターン・カードを用いた対話手法の報告もある。企業における企画の経験やリビングラボ実践のノウハウ、保育現場におけるミドルリーダーの実践経験の共有の場面で活用されており、経験を振り返るための手助けをすることや話題が脱線することなく効率的にノウハウ共有すること、実践のいきいきとした質感が他者に伝わりやすくなるということが報告されている（Iba, Mori & Yoshikawa, 2019; 天野・野澤・宮田・秋田、2019; 赤坂・中谷、2020）。

先行研究におけるパターン・ランゲージとパターン・カードを用いた対話手法の有効性を踏まえ、これを介護現場にも適用することで、介護職員間での経験共有を活性化することが期待される。しかし、これまでの研究では、経験を共有する場における具体的な効果、特に語り手と聞き手がパターン・カードをどのように活用したのか、どのように感じたのかという観点については詳しく調査されていない。したがって、本研究の目的は、経験共有の場面でのパターン・カードの具体的な機能や効果、特に聞き手と語り手の視点を深く探ることにある。この分析

により、パターン・カードが介護現場の経験共有にどのように貢献するのか、またどのように改善されるべきかについて新たな示唆を得ることを期待する。

以上を踏まえ、本研究では、パターン・カードを用いたケアの経験共有を促す方法を提案し、介護現場で働く介護職を対象にワークショップを実施する。本論文では、まず、ワークショップの概要と使用するパターン・ランゲージ、ワークショップの手順を示す。次に、11施設で働く計60名を対象に実施したワークショップの結果を、聞き手と語り手のそれぞれの視点から分析し、その効果について評価する。最後に、本研究の結果から導き出される今後の展望について述べる。

## 2. 方法

### 2.1 ワークショップの概要

本研究で提案する手法の効果を分析するために、筆者のアクセス可能性のある施設に呼びかけ、11施設、計60名を対象にワークショップを実施した。2つの期間に分けて実施しており、第一期は2019年の10月～12月に佐賀県、広島県、兵庫県、宮城県内の9施設で働く41名を対象に実施をした。第二期は、2022年9月に東京のグループホーム2カ所で働く計19名を対象に実施した。各期、実施手順に関しては同じであるが、第二期は経験年数が異なる人同士が混ざるようにグループ分けをしてもらい実施した。

### 2.2 使用したパターン・カード

本提案手法では、筆者らが作成した、高齢者向け施設におけるケア実践の経験を言語化したパターン・ランゲージ（金子・井庭, 2022）をカード化したものを使用した。本パターン・ランゲージは、全国の先進的な取り組みとして取り上げられている高齢者向け施設を対象に、日々の実践の中で大切にしていることや起こりがちな問題をインタビューし、共通パターンを抽出、それらを元にパターン・ランゲージのフォーマットでまとめたものである。パターン・ランゲージの1つ1つのパターンは共通のフォーマットで、ある「状況」において、どのような「問題」が生じやすく、それをどのように「解決」すればよいのか、が記述されている。そして、その内容を端的に示すパターン名、視覚的・直感的にわかるパターン・イラスト、本文を補足する導入文を示す。

本パターン・ランゲージは、サービス利用時から、変化する体調や病気の状況に応じた対応、最期の看取りまでという、高齢者向け施設における時間の流れの中でのケアと場づくりにおける実践を計30のパターンにまとめたものである。表1は、30のパターンを「自然に暮らせる居場所をつくる」「地域・社会に根ざす」「そばに居続ける」という高齢者向け施設において大切なことである3つのカテゴリーと、それぞれの実践内容を束ねるグループに分類したものである。表1で示す「自然に暮らせる居場所をつくる」「地域・社会に根ざす」「そばに居続ける」の3つのカテゴリー名は、高齢者向け施設におけるケアと場づくりについて大切なことを示しており、そ

表1 「高齢者向け施設におけるケア実践のパターン・ランゲージ」一覧

カテゴリー名	グループ名	パターン名
自然に暮らせる居場所をつくる	自然な環境にする	それぞれの思い、これまでの習慣、ぬくもりとこだわり
	人生を重ねていく	ライフストーリー、役割をつくる、これからの生き方
	今を生きる	ちょっとした冒険、つながるきっかけ、笑顔が生まれる場
地域・社会に根ざす	地域の仲間入りをする	地域にひらく、いきいきとした姿、受け取り応える
	身近な存在になる	来たくなるしかけ、巻き込まれ上手、地域のお祭り
	ケアの未来をつくっていく	自分たちなりの貢献。これまでにない試み、うれしい出来事
そばに居続ける	日常を支える	自力の見守り、「これがいい」と思う手助け、見えない時間
	穏やかに包み込む	本人の世界、言葉のチューニング、弱さの受け止め
	気持ちに寄り添う	支え抜くチーム、変わらぬ関係、何もしないという支援
	最期を受け入れる	お迎えの予感、お別れ会、向き合う時間

それぞれのパターンがどの側面に重点を置いているかを明示する役割がある。さらに、これらのカテゴリーは、各パターンが具体的にどのような実践内容に関連しているかを示すグループ名とともに用いられる。このように、カテゴリー名とグループ名はパターンの位置付けを明確にするために重要な指標となる。紙面の都合上、30パターン全ての内容を掲載することができないため、一部抜粋したものを付録1に示す。

本提案手法では、このパターン・ランゲージをもとに、「ケア実践のパターン・カード」を作成した。図1は、「自然に暮らせる居場所をつくる」カテゴリーの内、施設での日々とこれまでの「人生を重ねていく」ために必要な《役割をつくる》というパターンをカード化したものである。具体的な内容は、「得意なこと」や「好きなこと」をヒントに、その人の《役割をつくる》と、施設内での貢献の領域が生まれ、居心地がよくなっていく、というものである。カード化するにあたり、複数人で同じ内容を見て対話をしやすいように、パターン名 (a)、導入文 (b)、パターン・イラスト (c)、そして、状況、問題、解決の最

初の1行 (d) を抜き出した。パターン・カードにおいて、パターン名と解決の最初の1行目は、パターンが示す具体的な実践内容を示すものであり、視覚的に強調されるように太文字になっている。その他のパターンの内容を紹介する付録1でも同様にパターン名と解決の最初の1行目を太文字で表記する。

### 2.3 ワークショップの手順

以下に、具体的なワークショップの設定と手順を示す。

#### 1) ワークショップの準備

事前の準備として、「ケア実践のパターン・カード」と机と椅子を用意した。机は30枚のカードを使用するため、カードが重ならないように並べられるものを準備した。参加者は、3～5名で1つのグループに分かれてもらい机を囲む形で座ってもらった。時間配分は、30～45分程度。冒頭に3分程度でワークショップの手順と研究の一環で行うことの説明、参加者の権利やデータの保管等について説明をした。その後、20分程度でカードを用いたワークショップを実施し、10分程度でアンケートの回答、振り返

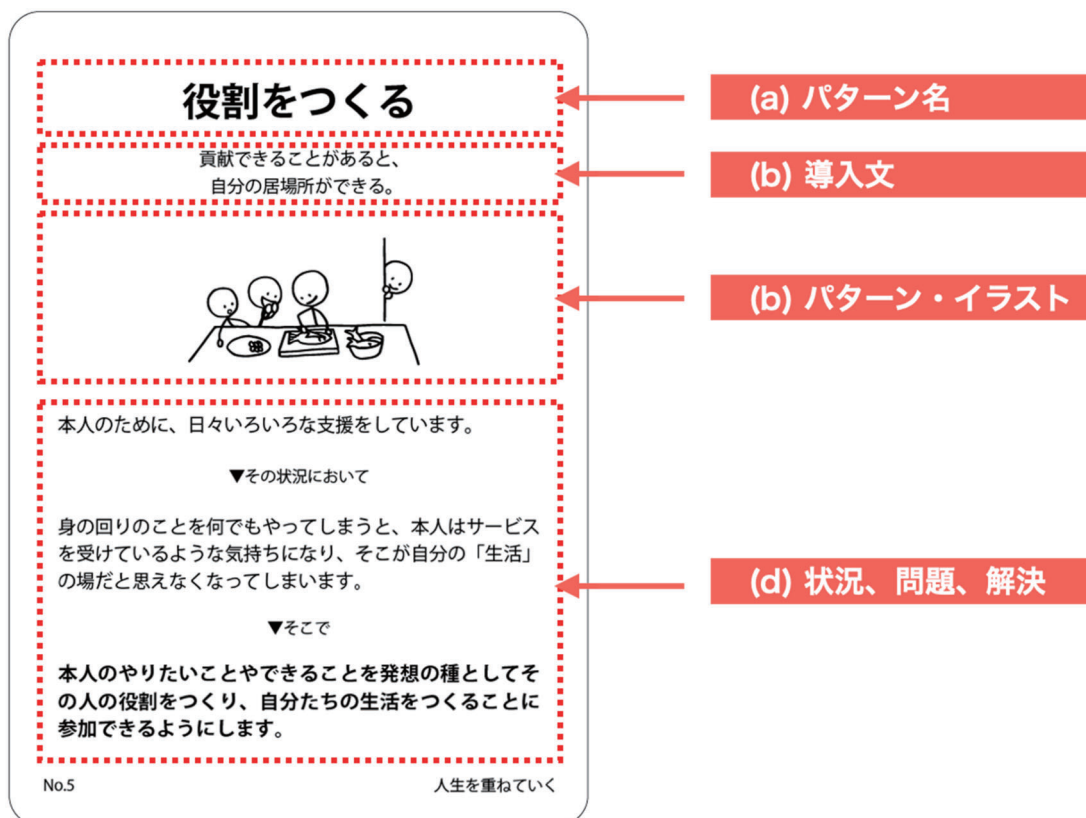


図1 「ケア実践のパターン・カード」一例



り、参加者へのインタビューを行った。ワークショップ中、振り返り、インタビューは全てICレコーダーで記録をし、ワークショップ後に文字起こしを行った。

## 2) カードの選択

まず、机の上に30枚のカードを広げ、1分程度で参加者にカードを俯瞰し、各カードの内容を大まかに理解してもらった。次に、「日々の実践において大切にしていること」というお題で、各自に1枚のカードを選び手元に持ってくるように指示をした。この際、参加者は必要に応じて、立ち上がった見やすい位置に移動したりしても良いことを伝えた。

## 3) カードを用いた経験の共有

全員が選び終わったら、順番に選んだカードの内容を紹介してもらった後、どうしてそのカードを選んだのか、その理由と具体的な経験について語ってもらった。この際、可能な限り、利用者名やスタッフ名、場所名などの固有名詞を使ってもらうように指示をした。全員が話し終わったら、次のカードを1枚選んでもらい、同様の手順でお互いの経験について話してもらった。1人あたり、大体2～3分程度話し、一人当たりが多く話したグループは2周、短く話したグループは3周した。

## 4) アンケートと記入と振り返り

ワークショップ終了後、参加者に5段階評価とその理由を記述する自由記述のアンケート、参加者同士の振り返り、参加者へのインタビューを実施した。本研究では、第一期のワークショップの結果を踏まえ、第二期では聞き手と語り手の双方向の視点、さらには経験年数の差による影響を調査するために質問項目と評価尺度を調整した。この変更は、介護職の経験共有の場において、パターン・ランゲージがどのように影響するのかという本研究の目的に基づいて行われたものであり、恣意的な意図によるものではない。表2は第二期、表3は第一期の質問項目とその結果を示す。

## 2.4 提案手法の評価

本研究では、ケア実践のパターン・カードがケアの経験共有の場において、どのような効果を持っているかを評価する。具体的には、聞き手と語り手の

それぞれの視点から次の3つの観点を主に検討する。

- 1) パターン・カードがあることで、語られたケアの経験に関する理解度は変化するか？（聞き手の視点）
- 2) パターン・カードがあることで、自身のケアの経験について伝えやすくなるか？（語り手の視点）
- 3) パターン・カードを用いたケアの経験について語り合う場合は介護職にとって有用か？（聞き手と語り手の双方の視点）

これらの観点は、介護職員間での経験共有を促す本研究の目的に沿って設定されている。さらに、Leonard 他（2005 前出）の研究で言及される、熟達者と非熟達者間の経験共有の側面についても考察する。これにより、パターン・カードがケアの経験共有にどのように機能し、そしてそれが介護職にどのように影響を与えるのかについて理解することを目指す。

## 2.5 倫理的配慮

倫理的配慮として、本研究を実施するにあたり施設の責任者に研究の趣旨と参加者の権利について説明し同意を得た。その後、参加者にはワークショップの実施前とアンケートの回答前に①ワークショップの具体的な手順とワークショップの目的が「ケアの経験共有」に関する研究の一環であること、②参加は自由意志であること、③調査結果は研究目的以外には使用しないこと、④回答いただいたデータは仮名化し個人が特定できないようにすること、⑥参加中や参加後に同意を撤回できること、⑦得られたデータを厳重に保管すること等を説明し、承諾を得た人のデータのみ研究に使用した。

## 3. 結果

本章では、ワークショップの結果と分析について、2章4節に述べた3つの項目に沿って述べる。

### 3.1 聞き手への効果

まず、他者にケアの経験を語られた聞き手にはどのような効果があったのかを見ていく。

表2は二期目のワークショップのアンケート結果である。「相手の話を聞く際に、カードがあるのはどうでしたか？」(Q4)という質問に対して、94% (n=18)の参加者が「とても良かった」、「良かった」と回答している。その理由を尋ねる自由記述では、「カードがあるとテーマが分かりやすく話も入ってきやすいと思いました。」「タイトルを見せてもらいながら話を聞けたので良かった。」「同じカードなら自分はどう思うのか、カードを見ながら考えるきっかけにもなりました。」というような回答が得られた。これらの回答から、パターン・カードがあることで、今何について話を聞いているかが明確になり、相手の話を聞く際に役立つということと示している。

他にも、「相手の話したいと思っているポイントがわかる方が、話を聞いていて、理解しやすいです。」「カードがあることで理解が深まる。」「内容の理解に役立ちました。」という回答が得られた。特に、経験年数が異なる参加者間でのこの効果は、経験の差を埋める可能性を示唆している。それぞれの経験について語られる前に選んだカードの内容を紹介されることで、これからどのようなケアに関する経験について語られるのかを分かった上で相手の話を聞き、理解が深まったと考えられる。これについては、4章3節で詳細に考察する。

これらの結果から、パターン・カードがあることで聞き手にとって、これからどのようなケアに関する内容について語られるのが明確になった上で相

手（語り手）の話を聞くことができ、語られたケアの経験について理解しやすくなる、ということが確認できた。

### 3.2 語り手への効果

次に、語り手側にはどのような効果があったのだろうか。表3は、一期目のワークショップのアンケートの結果である。「自身の実践経験を他者に伝えやすくなると感じたか？」(Q2)、という質問に対して、98% (n=41)の参加者が「とてもそう思う」「そう思う」と回答している。回答の内容を補足する自由記述では、「《自力の見守り》も、このワードがあると、こういうことが言いたいんですって、言える。」「どれも実践していることだが、なかなか言葉にするのが難しいのに、カードに沿って会話が引き出せるので使ってみてみたいと思いました。」という感想を得ることができた。《自力の見守り》というのは、30枚あるパターン・カードの内、「本人が自力で行うことを見守り、必要ときに手を差し伸べるようにする」というパターンの内容を端的に示すパターン名である。語り手にとって話したいケアの内容に名前がついていることで相手に言いやすくなったり、なかなか言葉にしにくい日々の実践も、パターン・カードに書かれた内容を見ることで相手に伝えやすくなったりする、ということが確認できた。

また、参加者同士の振り返りでは、伝えるのが苦手な人にとって有効な方法になりうるのではないかというフィードバックも得た。

表2 ワークショップのアンケート結果（第二期）

Q	質問項目	評価値					平均値 (n=19)	標準偏差
		1	2	3	4	5		
1	カードを使ったワークショップはどうでしたか？	0	0	1	6	12	4.57	0.59
2	経験年数の異なる相手とのケア実践の経験を共有するのはどうでしたか？	0	0	1	9	9	4.42	0.59
3	経験年数の異なる相手に自分の経験を伝える際に、カードがあるのはどうでしたか？	0	1	1	9	8	4.26	0.78
4	経験年数の異なる相手の話を聞く際に、カードがあるのはどうでしたか？	0	1	0	7	10	4.44	0.76

・評価1～5の単位は（人）である。

・評価尺度は1:とても悪かった, 2:悪かった, 3:どちらでもない, 4:良かった, 5:とても良かった, である。

・Q4の項目に関して、回答をしなかった方が1人いたため、回答者は18人である。

以下は、そのやりとりの一部抜粋である。

1206-3B: なかなか言葉にしにくいことも、こういうのがあると、ことばがあると、「これ普段やってるよね」「これしたいんよね」と話せる。

1206-3C: 普段している仕事の内容はこんな感じですよ、って、このカードみたらわかるよね。

1206-3B: たしかに。話しやすいですよ。ことばになっとったら、「こういうことしたいんよ。」と相手に伝えやすいですよ。これって大事よね、って言葉で説明しようと思うと長くなったりするけど。

1206-3A: 説明が苦手な人にはこれが一番いいよね。

他にも、「カードを使う事によって考えがまとまりわかりやすく伝える事ができた。」「考えるものが掲示されているので話し合い易い。」というように、相手にどのようなことを伝えるのかを考えると支援するということが示唆された。

これらのアンケートと振り返りの結果から、ケア実践のパターン・カードがあることで、言語化しにくい日々の実践が引き出され、語り手は自身のケアの経験を相手に伝えやすくなる、ということが確認できた。

### 3.3 ケアの経験を共有する場の有用性とパターン・カードの役割

本研究では、パターン・カードを用いたケアの経験について語り合う場が介護職にとってどのように評価されたのかを探るため、ワークショップとアンケートを実施した。結果として、共有の場が存在すること自体の価値と、パターン・カードがそれのように寄与したかについての二つの視点から考察を行う。

まず、共有の場が存在すること自体の価値について述べる。インタビューでは、「普段今日のようにお互いの経験について語り合うことはありますか?」と尋ねたところ、「時間があって業務改善って言われたらするかもしれないけど。普段は利用者さんの情報交換とかはしますけど、それ以外のことはしないかな」、「そんな深くはしゃべらんけど。ちゃんと座って喋ることはないかな。仕事しながら、今のはいけんよ、みたいなのはあるかな。」「ちょこちょこします。けど、特定の人物と。やっぱり仲良い職員とはこういう話をしたりもしていたけど、全体で共有することはあんまないですね。そういう機会があればこういうカードはいいな、と思います。」といった回答が得られた。これらの発言から、普段あまり体験しないお互いの経験について語り合う場が参加者にとって新鮮であり、有意義であったことが伺える。

次に、パターン・カードが共有の場にどのように

表3 ワークショップのアンケート結果 (第一期)

Q	質問項目	評価値					平均値 (n=41)	標準偏差
		1	2	3	4	5		
1	今回「ともに生きることば」を用いた対話で、自身の実践に関して、他者（同僚や家族など）と深く話し合うことはできましたか?	0	0	4	17	19	4.37	0.65
2	「ともに生きることば」があることで、自身の実践を他者（同僚や家族など）に伝えやすくなると感じましたか?	0	0	1	18	22	4.51	0.54
3	今回のような「ともに生きることば」を用いた対話をまた実践したいと思いましたか?	0	0	1	17	23	4.53	0.54

- ・評価1～5の単位は（人）である。
- ・評価尺度は1:全くそう思わない, 2:そう思わない, 3:どちらでもない, 4:そう思う, 5:とてもそう思うである。
- ・質問項目の「ともに生きることば」は、ケア実践のパターン・ランゲージの書籍名である。
- ・Q1の項目に関して、回答をしなかった方が1人いたため、回答者は40人である。



寄与したかについて述べる。アンケート結果から、参加者の満足度が高く（表2, Q1）、また同様のワークショップをしたいと多くの参加者が語っている（表3, Q3）ことが分かった。自由記述でも「他の事業所の人にあたしも聞きたい。すごいね、ハマってとはおかしいですけど。他の事業所の話を聞きたい。」「いつも一緒に働いているスタッフがどのような気持ちで仕事と向き合っているのかを知れたのと、自分が知らない状況の話が聞けてとてもよかったです。」「発言や気持ちを表現する事があまりないスタッフの気持ちを聞く事が出来た。」と言ったような感想を得た。これは、パターン・カードが共有の場を支える効果的なツールであったことを示している。パターン・カードを通じて、参加者は自身の経験を他者に伝えやすくなり、また他者の経験について理解しやすくなったと考えられる。

しかし、単に共有の場を持ったとしても、全員が全員の経験を共有・理解することは容易ではない。この点で、パターン・カードは参加者が自己の経験を具体的かつ分かりやすく表現し、他者に理解しやすい形で伝えることを可能にしたと考えられる。実際に参加者からは、「カードがあるとテーマが分かりやすく話も入ってきやすいと思いました」、「タイトルを見せてもらいながら話を聞けたので良かった」、「同じカードなら自分はどう思うのか、カードを見ながら考えるきっかけにもなりました」など、パターン・カードが話し手と聞き手双方に有用であったとの声があがっている。

また、パターン・カードの存在は、共有するトピックを明確に示し、全員が同一のトピックについて語り、それを理解する機会を提供した。「カードがあることで理解が深まる」、「内容の理解に役立ちました」などの回答がそれを裏付けている。

以上の結果から、ケア実践のパターン・カードを用いたケアの経験共有の場は、共有の場そのものももたらす価値を活かしつつ、パターン・カードの活用により、その体験を深め、理解を促進する手段として機能したと言える。これは介護職にとって有用な場であったということが示唆される。

## 4. 考察

本研究では、介護現場の協力のもと、ケア実践のパターン・カードを用いたワークショップを実施し、その効果を検討してきた。本章では、前章を踏まえ、提案手法の特徴や今後の展望について考察する。

### 4.1 他の経験共有の手法との比較

序論でも取り上げたように、介護分野では、ケアの経験共有を促すために、さまざまな方法が提案されてきている。例えば、陣田（2009 前出）が提案する言語化を促すファシリテーターの養成や、岡野（2015 前出）が提案する実践経験を共有することを目的とした事例検討会、楊（2018 前出）が提案する「ストーリーテリング伝達法」などがある。

本研究で提案する手法も、上記のケアの経験に関するコミュニケーションを促していくための1つの方法であるといえる。ただし、これまで提案されてきた手法は、語り手側の話し方や共有の仕方に焦点が当たっている。それに対し、本研究での提案手法では、ケア実践において大切なことが書かれているカードを用いながらケア実践の内容に踏み込んでいくことで、聞き手は語られた内容の理解が深まり、語り手も伝えたいことが伝わりやすくなる。

一方、カードがあることで、その内容について理解を深めることができる反面、その場に限り、それ以外の経験について語られなくなる可能性がある。実際に、第二期でQ1,2で「どちらでもない」、Q3,4で「悪かった」と回答をしている1名は、自由記述で「カードの内容にあてはまる体験を考える事が、自由に話せないように感じて、このやり方はちょっと検討し直したらいいのではないか。」ということをあげていた。研修後に、その理由を確認したところ、その方は経験が10年を超えるベテランの方で、勤務形態が夜勤中心で日頃から日勤の介護職と頻繁に情報共有ができていたため、カードがあることで逆に話しにくかったと語っていた。

これまでの話し方や共有の仕方を促す方法に関しても、自由に話せる一方、具体的な内容に焦点を絞り、深ぼる事ができるとは限らない。それぞれの手法に良さがあり、従来の話し方や共有の仕方に関す



る手法と本研究の提案手法、それぞれがあることで経験共有の場をより良くし、介護サービスの質的な向上につながるのではないだろうか。今後、ケア実践のパターン・カードを用いたワークショップの効果をより分析していくため、より大規模な調査やすでに提案されている手法との比較実験等を実施していきたい。

#### 4.2 経験共有の手順や時間配分

本研究で提案したワークショップにおいて、2章3節の「ワークショップの手順」で示したように、参加者はまずそれぞれが大切にしていることに関連するカードを選び、そのカードの内容を紹介してから自身の経験について語ってもらった。聞き手と語り手、双方向から良い結果が得られたのには、ケア実践のパターン・カードの内容をお互いに見ている状態で、経験共有が行われたからであると考えられる。実際に、参加者からの感想からは、「タイトルを相手に分かりやすく見せられるので、良かった。」「相手に話すだけより、活字になっていると伝えやすく、相手も理解しやすい。」「カードがあると伝えやすい。絵があるのも良い。」という感想が得られた。これらのことからパターン・カードを見ながら経験共有されることで、聞き手にとってこれから何について語られるのかが明確になり、また語り手にとっても相手に伝えたいことが伝えやすくなり、3章で示したように多くの参加者にとって有用な場になったと考えられる。

またワークショップの時間に関して、現場への負担を考慮し、30～45分という短い時間で実施をした。あまり多くの経験が共有できないのではないかと懸念もあったが、参加後の感想として「何もないところから話し出すよりも始めのきっかけになると感じたから。」「限られた時間の中での話し合いなので、項目が決まっている方が話しやすいです。」「短時間でみんなたくさん意見がよく出ていた」という意見が得られた。これらのことから、30～45分程度の時間でも多くの経験が持ち寄られ、参加者の高い満足度につながったと考えられる。赤坂他(2021 前出)が実施したワークショップでも時間の適正化にはより多くの実施が必要であると言及して

おり、本研究でもさらなるワークショップの実施を通じて、実施手順と時間を検討していきたい。

#### 4.3 経験年数の差を乗り越える可能性

介護労働安定センター(2018, 2019, 2020, 2021, 2022 前出)の調査によると職場内の不安として「部下の指導が難しい」という意見も毎年あり、経験共有以外の場面も含まれるが、一般的に経験差のある上司が部下を指導する際に難しさを感じているという。これはLeonard 他(2005 前出)の研究で示された、経験年数に差があればあるほど伝達がしにくくなる、という見解とも一致している。

この点に関して、アンケートの結果を見るとその課題も乗り越える可能性が示唆された。特に経験年数が大きく異なる介護職員間でも、パターン・カードの使用が経験共有を容易にするとの回答が見られた。この結果は、Leonard 他(2005 前出)の研究の課題への対処法として、パターン・カードを活用することの有効性を示唆している。

例えば、第二期のワークショップの参加者の内、経験20年以上のベテランの人は「経験年数の異なる相手に自分の経験を伝える際に、カードがあるのはどうでしたか?」(Q3)という質問に対して「良かった」、その理由として「キーワードがあるのは、思い出すのに、とても良かった。」と回答している。それに対し、同じグループに参加していた経験年数が4年の参加者2名は両者ともQ4「経験年数の異なる相手の話を聞く際に、カードがあるのはどうでしたか?」という質問に対して「とても良かった」、その理由として、「タイトルを見せてもらいながら話を聞いたので良かった。」「相手の話したいと思っているポイントがわかる方が、話を聞いていて、理解しやすいです。」と回答をしている。他にも、Q2「経験年数の異なる相手とのケア実践の経験を共有するのはどうでしたか?」という質問に対して94%(n=19)の参加者が「良かった」、「とても良かった」と回答している。

本提案手法が有効であると示すためには、大規模な調査や比較群を置いた実験が必要ではあるが、これらの結果から、パターン・カードを用いた対話の手法は、経験年数の差の課題を乗り越える可能性が

あるということも示唆された。これは Leonard 他の研究が提示した経験年数の差という課題に対して、具体的な対策を提供する可能性があると考えられ、介護分野での研究にとどまらず、経験差が問題となる様々な職種においても、有用な手法であると言えるだろう。

#### 4.4 パターン・ランゲージのカード化の有用性

本研究では、先行研究で経験共有が促すことが確認されているパターン・ランゲージをカード化して使用したことが、その成果に大いに寄与したと考えられる。本提案手法で使用したパターン・ランゲージは、全国の先進的な取り組みとして取り上げられている高齢者向け施設を対象に、日々の実践の中で大切にしていることや起こりがちな問題をインタビューし、共通パターンを抽出、それらを元にパターン・ランゲージのフォーマットでまとめたものである。1つ1つのパターンには、介護における良い実践と、起こりがちな問題に対応する方法が記述されており、これらのパターンをカードにすることで、参加者の経験や実践を引き出すのに役立ったと考えられる。

特に、カード化することの最大の利点は、パターンの内容を事前に読み込むのではなく、その場でパターン・カードを手に取り、テーマに即して情報を取り扱うことが可能となる点にある。実際に、参加者からは「カードがあるとテーマが分かりやすく話も入ってきやすい」といった声や、「タイトルを見せてもらいながら話を聞いたので良かった」といったフィードバックが寄せられた。さらに、「同じカードなら自分はどう思うのか、カードを見ながら考えるきっかけにもなりました」という意見もあり、カードが参加者の思考を刺激したことが伺える。

以上のことから、パターン・ランゲージをカード化することで、共有したい経験や知識が具体的な形を持ち、更なる情報の共有や理解を促進する効果があると言える。また、カード化は、その場で必要な情報を引き出し、共有することを可能にする効果的な手段であると言える。この手法は、本研究だけでなく、同様の問題を解決しようとする他の研究においても有用である可能性があると言えるだろう。

## 5. 結論

本研究では、高齢者向け施設におけるケア実践のパターン・カードを用いた他者のケアの経験について知る場を提案し、その結果とその効果を検討してきた。結果、介護現場における経験共有の場にて、ケア実践のパターン・カードを用いることで、(1) 話題の焦点化による聞きやすさ・理解の促進、(2) 経験の言語化の誘発・伝えやすさの促進をすることが分かり、その場が介護職にとって有用であるということも確認できた。また、経験年数の差に関係なく、お互いの経験共有を実現する可能性も示唆された。本研究では、高齢者の援助を行う介護職を対象としたが、提案した手法は対人援助の分野において看護や訪問サービス等の実践者、介護支援専門員、ソーシャルワーカー、児童指導員など、他の対人援助職を支援する新たな方法としても有効な方法になり得るのではないだろうか。今後、介護職以外を対象とした研究も検討していきたい。

## 謝辞

本研究にご協力いただいたケア実践者の皆様に深く感謝いたします。なお、本研究の一部は、JST 次世代研究者挑戦的研究プログラム JPMJSP2123 の支援を受けたものです。

## 参考文献

- Alexander, C., Ishikawa, S., Silverstein, M., Jacobson, M., Fiksdahl-King, I. and Angel, S. (1977) A pattern language: towns, buildings, construction. Oxford University Press. (クリストファー・アレグザンダー他、『パタン・ランゲージ：環境設計の手引』, 鹿島出版会, 1984)
- 赤坂文弥・中谷桃子 (2020). Living Lab Pattern Cards and Workshop：リビングラボの実践ノウハウを共有するためのツールとワークショップの開発. サービスロジック論文誌, 4, 2, 1-12.
- 天野美和子・野澤祥子・宮田まり子・秋田喜代美 (2019). 「ミドルリーダー・パターン」を用いた主任保育者研修の検討. 東京大学大学院教育学研究科紀要, 59,

- 449-465.
- Bergin, J., Eckstein, J., Manns, M. L., Sharp H. and Marquardt K. (2012). *Pedagogical Patterns: Advice for Educators*, Createspace. Createspace Independent Pub.
- Gamma, E., Helm, R., Johnson, R. and Vlissides, J. (1955). *Design Patterns: Elements of Reusable Object-Oriented Software*. Addison-Wesley Professional.
- 井庭崇 (2014). 創造的な対話のメディアとしてのパターン・ランゲージ: ラーニング・パターンを事例として. *Keio SFC journal, vol.14*, p.82-106.
- Iba, T. and Iba Lab. (2014). *Learning Patterns: A Pattern Language for Creative Learning*, CreativeShift Lab, Yokohama.
- Iba, T. (2014). Using Pattern Languages as Media for Mining, Analysing, and Visualising Experiences, *International Journal of Organisational Design and Engineering, Vol. 3, No. 3-4*, pp. 278-301.
- Iba, T., Mori, H. and Yoshikawa, A.: A Pattern Language for Designing Innovative Projects: Project Design Patterns, *International Journal of Entrepreneurship and Small Business, Vol. 36, No. 4*, pp. 491-518 (2019).
- 井庭崇 (編著)・鈴木寛・岩瀬直樹・今井むつみ・市川力 (著) (2019). 『クリエイティブ・ラーニング: 創造社会の学びと教育』, 慶應義塾大学出版会.
- 陣田泰子 (編) (2009). 『看護現場学の方法と成果 いのちの学びのマネジメント』, 医学書院.
- 厚生労働省 (2021). 第8期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について. Retrieved from [https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000207323\\_00005.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000207323_00005.html) (2023年1月7日)
- 厚生労働省 (2022). 介護分野における生産性向上について. Retrieved from <https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html> (2023年1月7日).
- 株式会社 NTT データ経営研究所 (2022). 令和3年度老人保健健康増進等事業「介護現場における生産性向上の取組の効果的な推進方策に関する調査研究事業報告書」.
- 公益財団法人介護労働安定センター (2018). 平成29年度介護労働者調査「介護労働者の就業実態と就業意識調査 結果報告書」.
- 公益財団法人介護労働安定センター (2019). 平成30年度介護労働者調査「介護労働者の就業実態と就業意識調査 結果報告書」.
- 公益財団法人介護労働安定センター (2020). 令和元年度介護労働者調査「介護労働者の就業実態と就業意識調査 結果報告書」.
- 公益財団法人介護労働安定センター (2021). 令和2年度介護労働者調査「介護労働者の就業実態と就業意識調査 結果報告書」.
- 公益財団法人介護労働安定センター (2022). 令和3年度介護労働者調査「介護労働者の就業実態と就業意識調査 結果報告書」.
- 金子智紀・井庭崇 (2022). 『ともに生きることば: 高齢者向けホームのケアと場づくりのヒント』. 丸善出版.
- Leonard-Barton, D., and Swap, W. (2005). *Deep smarts: How to cultivate and transfer enduring business wisdom*, Harvard Business Press.
- Manns, M. L. and Rising, L. (2004). *Fearless Change: Patterns for Introducing New Ideas*. Addison-Wesley Professional.
- 内閣府 (2022). 令和4年版高齢社会白書 (全体版) (PDF版). Retrieved from [https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/zenbun/04pdf\\_index.html](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/zenbun/04pdf_index.html) (2023年1月7日)
- 岡野弘美 (2015). 社会福祉における実践知の共有によって期待される効果. *京都光華女子大学・京都光華女子大学短期大学部研究紀要*, 53, 83-88.
- 楊 成寧 (2018). 介護・福祉における経験知伝達の課題と改善. *経営学論集*, 2, 1-2.

(2023. 3. 23 受稿) (2023. 9. 6 受理)  
(ホームページ掲載 2023年10月)



## 付録 1.

## ケア実践のパターンカードの内容（一部抜粋）

パターン名	状況・問題・解決
それぞれの思い	これからの暮らしを、どのようにしていくか考えています。その状況において、一部の人だけに希望を聞くと、他の関係者の思いとずれてしまうかもしれません。そこで、 <b>本人と家族の希望を聞き</b> 、さらに自分たちが大切にしているケアや場づくりのありかたも伝えたいので、それぞれの思いをすりあわせていきます。
これまでの習慣	本人の暮らす環境を整えています。その状況において、他者との共同生活にあわせるために、これまで慣れ親しんできたことが続けられなくなると、自分らしい暮らしを送ることができなくなってしまいます。そこで、これまで慣れ親しんできた生活習慣をできるだけ保てるようにし、 <b>本人が居心地のよい場所だと心から思えるような場をつくり</b> ます。
ぬくもりとこだわり	暮らしていく空間の設計や、アレンジをしようとしています。その状況において、ケアする側の都合を第一に考えてしまうと、暮らす人にとって親しみが生まれにくく、そこに居たいと思えない場所になってしまいます。そこで、 <b>自然のぬくもりを感じられる素材や、質感があるこだわりの物を用いて</b> 、自分もこういう環境で暮らしたいと思えるような心豊かな場をつくります。
ライフストーリー	これからしばらくの間、同じ場で暮らしていくことになりました。その状況において、その時々に必要な手助けをしているだけでは、日々の「生活」の支援はできても、本人の「人生」に関わっているとはいえません。そこで、これまでどのような人生を送ってきたのかを語りあい、 <b>お互いに相手のことを深く知ることができるよう</b> にします。
役割をつくる	本人のために、日々いろいろな支援をしています。その状況において、身の回りのことを何でもやってしまうと、本人はサービスを受けているような気持ちになり、そこが自分の「生活」の場だと思えなくなってしまいます。そこで、 <b>本人のやりたいことやできることを発想の種としてその人の役割をつくり</b> 、自分たちの生活をつくることに参加できるようにします。
これからの生き方	今の暮らしにも慣れ、生活リズムができてきました。その状況において、ここでの暮らしを、単にこれまでの暮らしの延長だと捉えていると、過去への思いが募りやすく、今を楽しみ前向きに生きることを十分に味わえなくなってしまいます。そこで、「 <b>どのように生きていきたいか</b> 」を一緒に考える時間をもち、 <b>これからの人生に前向きで具体的なイメージを持てるよう</b> にします。
ちょっとした冒険	本人にやってみたいことがあるのですが、実現が難しいと感じています。その状況において、リスクがあるからといって、それをしないようにしてしまうと、「生きる」ということの大切な一部を奪ってしまうことになりかねません。そこで、 <b>危険を回避するために事前の準備をしたり、フォロー体制を整えたりしながら</b> 、本人がやりたいと思うことを実現できるように動きます。
つながるきっかけ	いつも決まった人と一緒に過ごしている人がいます。その状況において、毎日同じ人とばかり過ごしていると、自然と刺激や広がりがない日々になってしまいます。そこで、 <b>自分がちょっとした仲介役となって</b> 、仲よくなれそうな人どうしが話すきっかけをつくります。
笑顔が生まれる場	ときおり、ミスや失敗、うまくいかないことが起きてしまいます。その状況において、いつも完璧な人や場であろうと気を張っていると、 <b>のびのびとした自由さに欠ける</b> 、息苦しい場になってしまいます。そこで、 <b>うまくできないことやちょっとした失敗も、みんなで笑いあえるように</b> することで、人間味あふれる場にしていきます。
地域にひらく	ある地域の一角に自分たちのホームがあります。その状況において、区切られた範囲の内側だけで過ごしていると、 <b>地域のなかで孤立した存在</b> になってしまいます。そこで、 <b>自分たちの空間や暮らしを外にひらき</b> 、 <b>地域の人との関わりが自然と生まれるよう</b> にします。
いきいきとした姿	地域の人たちに、自分たちのホームのことを知ってもらいたいと思っています。その状況において、単に施設のことを説明するだけでは、自分たちの活動に興味を持ってもらうことはできないでしょう。そこで、 <b>ここにいる人たちや活動の魅力が伝わる写真や映像を見せて</b> 、 <b>ここでの日々の暮らしが具体的にイメージできるように</b> 伝えます。
受け取り応える	自分たちの活動に対して、周囲から懸念や不安の声が寄せられました。その状況において、「よい」と思っていることであっても、 <b>懸念や不安の声が上がると、止めた方がよいのではないか</b> と思われ、続けられなくなってしまうことがあります。そこで、 <b>寄せられた懸念や不安の声に真摯に向きあい</b> 、一度受け止めた上で、 <b>自分たちが大切にしていることや目指していることを丁寧に</b> 伝えます。
来たくなるしかけ	地域の人が自然と立ち寄ってくれるようホームにしたいと思っています。その状況において、施設を地域にひらいても、 <b>地域の人たちがわざわざ「行ってみよう」と思える理由や魅力がないと</b> 、実際に足を運んでもらうことはできません。そこで、 <b>子どもから大人まで</b> 、 <b>地域に暮らす人たちが思わず立ち寄りたくなる「しかけ」をつくり</b> 、 <b>地域の人たちを迎え入れます</b> 。
巻き込まれ上手	地域の人に協力してもらったり、助けてもらったりすることがしばしばあります。その状況において、いつもこちらに来てもらったり、自分たちの活動に参加してもらったりするばかりでは、 <b>地域の人たちから一方的に協力や手助けを</b> してもらっているような関係性になってしまいます。そこで、 <b>日頃から地域に向かい関わり</b> ていくことで、「一緒に何かやりたい」「手伝ってほしい」と声をかけてもらえる存在になれるように努めます。



地域のお祭り	地域の人と交流できる催しをしたいと思っています。その状況において、イベントを開催し、地域の人に来てもらえたとしても、それだけではその場限りの関係で終わってしまうかもしれません。そこで、 <b>地域の人たちと一緒に「お祭り」を企画し、協力して催しを開き、その体験全体を共有します。</b>
自分たちなりの貢献	地域や社会のなかで暮らしていると、いろいろな課題や困りごと、改善すべきことが目に入ってきます。その状況において、それらを自分たちには関係のないことだと切り離してしまうと、もしかしたらできたかもしれない貢献の機会を逃してしまうかもしれません。そこで、 <b>地域や社会の課題や困りごとに対して暮らしや活動を重ねることで、自分たちにできることは何かを考え、実行してみます。</b>
これまでにない試み	ホームで暮らす人たちにとってよい暮らしとは何かを、日々考えています。その状況において、本当はできるといけれども、前例もなく、実現が難しいということはあるものです。そこで、 <b>自分や世の中の人たちが「できない」と思っている理由を一つずつ掘り下げ、それらを乗り越える策を考えて、なんとか実現できるように動いていきます。</b>
うれしい出来事	自分たちのホームでの工夫や試みが、よい結果を生んでいると感じています。その状況において、試行錯誤の結果、自分たちのホームをよい状態にできたとしても、その他の多くのケア現場ではこれまで通りのことが行われ続けているでしょう。そこで、 <b>工夫や試みがうまくいって嬉しく感じたことについて、身近な実践仲間に話すことで、お互いに真似しあえるようにします。</b>
自力の見守り	日々の生活の中で、本人がやると時間がかかったり、大変そうだったりすることがあります。その状況において、その人ができるようなことも代わりにやってしまうと、自分でする機会が失われ、徐々にできないことが増えていってしまいます。そこで、 <b>本人が自力で行うことを見守り、必要なときに手を差し伸べるようにします。</b>
「これがいい」と思う手助け	本人が望む暮らしを実現したいと思っています。その状況において、本人の希望を取り入れたいと思い、いろいろと問いかけてみても、本人からはどうしたという反応が返ってこないことがあります。そこで、 <b>これまでの暮らしのなかで心が動いたものを本人が思い出せるように話し、「これがいい」「こうしたい」という気持ちに気がつけるようにしていきます。</b>
見えない時間	昼間の時間帯や特定の曜日など、一部の時間だけをともにしています。その状況において、自分が関わっているそのときは、快適で楽しそうに過ごせていても、実はそれが問題を生んでしまっていることもあります。そこで、 <b>自分が関わっていない時間のことも気かけ、それを踏まえて今どのように寄り添うかを判断することで、暮らし全体のバランスを整えていくようにします。</b>
本人の世界	理解しがたい不可解な言動をとっている人がいます。その状況において、その言動の原因を認知機能の低下やその人の特徴として捉えてしまうと、本人の状況を理解し、寄り添うことができなくなってしまいます。そこで、 <b>その人の視点から見える世界を受け止め、どうしてその言動がでてくるのかを深く理解します。</b>
言葉のチューニング	自分の身体や体調のことについて不安を感じている人がいるようです。その状況において、繊細で敏感になっているときには、何気ないひとことや言い方が不安を助長したり、突き放したように感じさせたりしてしまうことがあります。そこで、 <b>相手がどうすれば受け入れやすくなるかを考え、言葉づかいや表現を調整することで、大切なことをきちんと話すことができるようにします。</b>
弱さの受け止め	不安が高まり、感情が溢れてしまっています。その状況において、つらそうだからと気持ちを紛らわせようとしても、その気持ち自体はなくなりません。そこで、 <b>感情をそのまま受け止め、本人の不安な思いを出しきれぬまで寄り添います。</b>
支え抜くチーム	本人の容態が変わり、最終的な局面に入ったと感じています。その状況において、そのような段階においては、ひとりでケアをしようとする、仕事量的にも精神的にも抱えきれなくなってしまうことがあります。そこで、 <b>これまで本人を身近で支えてきた家族やケアする人たちで集まり、改めて、自分たちこそが最期まで支え抜くチームであることを確かめあいます。</b>
変わらぬ関係	本人の様子から、かなり弱ってきているように感じています。その状況において、気づかっではれものに触るように接してしまうと、今までとは違う距離感を感じ取り、孤独な気持ちになってしまうかもしれません。そこで、 <b>その時々に応じたケアをしながらも、トーンや関係性はこれまでと同じように保ち、ともに過ごしてきた人と一緒だからこそその安心感のある時間を過ごせるようにします。</b>
何もしないという支援	自分たちにできることが少なくなってきました。その状況において、何もできないことに対して、焦ったり、もどかしさや無力感を感じたりするかもしれません。そこで、 <b>何をすることもなく、時間をともにして寄り添い続けます。</b>
お迎えの予感	生体の機能が衰え、意識レベルも低下しているようです。その状況において、いきなり容態が変わってしまうことがあり、そうなる、自分たちの心の準備や大切な人たちが最期に立ち会うことができなくなってしまう可能性があります。そこで、 <b>亡くなる前兆として現れる変化を五感で感じ取るように努め、大切な人とともに過ごす最期の時間をもてるようにします。</b>
お別れ会	これまで一緒に暮らしてきた人が亡くなりました。その状況において、その人がすぐにホームから去ってしまうと、これまで一緒に暮らしてきた人たちは実感が持たず、気持ちの置きどころがなくなるとともに、自分の最期についても不安になってしまう恐れがあります。そこで、 <b>その人を想い、送り出す「お別れ会」を実施し、みんなで思い出や気持ちを共有する時間を持ちます。</b>
向き合う時間	ともに生きてきた人の最期を見届けました。その状況において、いつかそういう日が来るとはわかっている、実際にそうなる、心にぽっかりと穴が空いてしまいます。そこで、 <b>その人と「ともに生きて」日々を振り返る時間をしっかりと持つことで、思い出で心を満たします。</b>