



管理番号：CIP7  
2026年4月作成

# 成人学習・コミュニケーション

【プログラム名：成人学習・コミュニケーション】

日本環境感染学会 認定制度教材

## 目次

1. 本テーマを学ぶ必要性・重要性
2. 成人学習の基本的特徴
3. 成人学習における研修方法
4. コミュニケーションの重要性
5. コミュニケーション技法と態度



2

本講義の内容は、以下の5点です。

1. 本テーマを学ぶ必要性・重要性
2. 成人学習の基本的特徴
3. 成人学習における研修方法
4. コミュニケーションの重要性
5. コミュニケーション技法と態度

# 1. 本テーマを学ぶ必要性・重要性

## ● 感染対策は「行動変容」が鍵

- ・ 成人学習者の習慣や経験に基づく行動を変える ➡ **納得感と実践的な学び**
- ・ 「なぜ必要か」「どう実践するか」を理解し、行動変容を促進する

## ● 現場での指導・研修の質が感染リスクを左右する

- ・ 指導者の**コミュニケーション力**が質に影響

## ● 多職種連携と安全文化の基盤構築

- ・ 感染対策は、職種横断的活動 ➡ 情報共有の質! : **ノンテクニカルスキル**

・ 安全で効果的なケアを提供するための**人間関係・認知・社会的スキル**

※「テクニカルスキル」→手技や診断

・ 主要要素：**コミュニケーション**、チームワーク、リーダーシップ、状況認識、意思決定、  
ストレス・疲労管理

3



はじめに「成人学習・コミュニケーション」について、学ぶ必要性・重要性について説明します。

感染対策活動の3つの特徴を踏まえて説明します。

- ・ 感染対策は「行動変容」が鍵ですが、成人学習者の習慣や行動を変えることは容易ではありません。成人の行動変容には納得感や実践的な学びが重要で、「なぜ必要か」「どう実践するか」など、具体的な理解が行動変容を促します。
- ・ 現場での指導・研修の質は、感染リスクを左右しますが、指導者のコミュニケーション力が質に影響します。
- ・ 感染対策は職種横断的活動です。情報共有の重要性は言うまでもありませんが、情報共有の質を上げるにはノンテクニカルスキルの強化が必要です。
- ・ ノンテクニカルスキルとは、安全で効果的なケアを提供するための人間関係・認知・社会的スキルです。その主要要素には、コミュニケーション、チームワーク、リーダーシップなどがあります。これに対比する「テクニカルスキル」は、手技や診断に関わる臨床能力を指します。

## 2. 成人学習の基本的特徴

### アンドラゴジー 5つの特徴

1	<b>自己概念</b>	学びを主体的に進め、自分で学習内容を選びたい
2	<b>経験</b>	過去の経験を資源（基盤）とし、共有・活用することが学びの質を高める
3	<b>学習への準備性</b>	学ぶ内容が現在の役割や課題に関連するとき、学習意欲が高まる
4	<b>学習の方向性</b>	理論中心ではなく実践的で仕事や日常生活に役立つ内容を求める。知識よりも実用性を重視する
5	<b>動機</b>	内的動機（自己成長や専門性向上）が主である

アンドラゴジーとは、成人の学び方に焦点を当てた「成人学習の理論」

（参考）ペタゴジー（教育学）は子ども向けの学習理論



4

次に、成人学習の基本的特徴について説明します。

- アンドラゴジーとは、成人の学び方に焦点を当てた成人学習の理論です
- アンドラゴジーにおける成人学習の5つの特徴を表に示しています。これら5つの特徴に沿った学習展開が重要です。それぞれの特徴を具体的に理解しましょう。
- アンドラゴジーへの対比としてよく挙げられるのが「ペタゴジー」です。これは子供を対象とした学習理論、教育学を指します。

### 3. 成人学習における研修方法

#### 基本的特徴に基づく研修方法等の工夫

	ポイント	工夫	具体策
1	自律性の尊重	一方的な講義ではなく、参加型・選択型の学習を導入	・ワークショップ形式 ・自分でテーマを選べる演習 ・グループディスカッションで意見交換
2	経験の活用	学習者の現場経験を共有し、学びに結びつける	・ケーススタディ（実際の感染事例） ・「成功・失敗体験」を話し合うセッション ・ピアラーニング（同僚同士の学び）
3	課題への直結	抽象的な理論より、実践的な問題解決型学習とする	・感染リスク場面を想定したロールプレイ ・「この場面でどう対応するか」を考える演習 ・実際の手指衛生手順を実演・評価
4	実用性重視	研修後すぐ現場で実践できる内容にする	・チェックリストやツールの配布 ・実技評価（手指衛生、PPE着脱） ・シミュレーション演習
5	内的動機づけ	学びの価値を「自分の役割・専門性」に結びつける	・患者安全や自分のキャリアにどう貢献するかを明示 ・「なぜこの行動が重要か」をデータや事例で示す

次は、成人学習の5つの特徴を踏まえた研修方法について説明します。

- 5つの特徴に対応した工夫点、そして具体策を表にまとめています。
- この表から、研修方法としてグループディスカッションやケーススタディ、ロールプレイ、シミュレーション演習などを組み入れ、能動的に学習に取り組めるような工夫が重要であることが分かります。

## その他の工夫や留意点

### 学習環境の整備

心理的安全性（安心して発言できる場）と  
物理的快適さ（静かな環境、適切な設備）を確保  
→学習者が集中できる環境作り

### フィードバックと評価

行動に対する即時のポジティブなフィードバック  
成長を促すポジティブ・リインフォースメント  
（賞賛や承認）の推進

### 行動変容の支援

習慣化を促す仕組み  
（チェックリスト、観察、報告）の運用  
モチベーション維持のための仕掛け  
（認定制度など）

### 明確な目的と期待の共有

研修の意義や目標を明確にし、学習者と共有

### 繰り返しと実践

フォローアップや実践機会を設ける  
→知識の定着を促進

### 社会的学習（ピアラーニング）

同僚との情報共有や協働学習を行う



成人学習において、より高い成果につながるための工夫や留意点を挙げています。

意識して可能なことから取り組みましょう。ここで取り上げている内容の一部は、後で触れる「コミュニケーション技法」にもつながっています。

## 4. コミュニケーションの重要性

### ① 心理的安全性の確保

「安心して発言できる環境」を作ること、問題が早期に共有され、感染拡大を防ぐことにつながる

### ② 情報の正確な伝達

明確で構造化されたコミュニケーションは、情報漏れや誤解を防ぐ

### ③ チーム協働の促進

良好なコミュニケーションは、協力的な雰囲気を作り、遵守率を高める

### ④ 行動変容の支援

効果的なフィードバックやポジティブ・リインフォースメントは行動改善を継続させる



4つ目は、コミュニケーションの重要性です。

- 医療や介護などを提供する場では、安全・安心の側面において、日常的に円滑で効果的なコミュニケーションが欠かせません。
- 感染対策を効果的に実践するうえで、「コミュニケーション」が果たす役割、つまりその重要性を4つ挙げています。
- この後で述べる「コミュニケーション技法と態度」では、この4つの視点に基づく具体策を紹介します。

## 5. コミュニケーション技法と態度

### 心理的安全性の確保

#### 心理的安全性とは

- ・自分の意見・疑問・懸念などに関して、率直に話しても大丈夫（罰せられたり恥をかかない）と思える状態

#### 心理的安全性はなぜ重要か？

- ・医療現場では、感染リスクや手順ミスを早期に共有することが患者安全に直結する  
心理的安全性が低いと「言わない」を選択 → 重大な事故につながる可能性の増大

#### 「安心して発言できる環境」を作るためのポイント

1. 指摘や質問を歓迎する姿勢
2. 上下関係を緩和するコミュニケーション
3. エラーや改善提案を責めない
4. ポジティブ・リインフォースメント（賞賛や承認）
5. チームでのルール化

8



最後に、コミュニケーション技法と態度について説明します。

まず、心理的安全性の確保です。

- ・心理的安全性は、医療現場における完全確保の基盤です。自分の意見・疑問・懸念などを率直に話しても大丈夫と思える状態を言います。
- ・医療現場では、感染リスクや手順ミスを早期に共有することが、患者安全に直結します。心理的安全性が低い場合どうなるかを考えると、その重要性が明確になります。
- ・「安心して発言できる環境」は極めて重要です。そのような環境作りためのポイントを5つあげています。理解し、意識して行動してみましょう。
- ・心理的安全性の確保につながる「コミュニケーション技法」として、次に2つ取り上げます。

## ＜アクティブ・リスニング＞

### アクティブリスニング（積極的傾聴）とは

単に「聞く」だけでなく、相手の意図や感情を理解し、適切に応答する姿勢

### アクティブリスニングはなぜ重要か？

感染対策では、「情報共有の質」が安全を左右する

感染対策の指導や多職種連携で、誤解を防ぎ、信頼関係を築き、対策を促進する

### 実践のためのポイント

① **さえぎらない**  
相手が話し終えるまで待つ

② **要約して確認する**  
理解した内容を繰り返す



③ **オープンクエスチョン**  
Yes/Noで終わらない問いかけ

④ **共感の言葉**  
「それは大変でしたね」  
「気づいてくれてありがとうございます」など

⑤ **沈黙を恐れない**  
相手に考える時間を与える



9

1つ目は、アクティブリスニング、積極的傾聴です。

- アクティブリスニングとは、単に「聞く」だけでなく、相手の意図や感情を理解し、適切に応答する姿勢です。
- 感染対策では、「情報共有の質」が安全を左右します。感染対策の指導や多職種連携で誤解を防ぎ、信頼関係を築き、対策を促進するためにアクティブリスニングは不可欠です。
- 実践のポイントを5つあげています。意識して取組んでみましょう。

## <CUS>

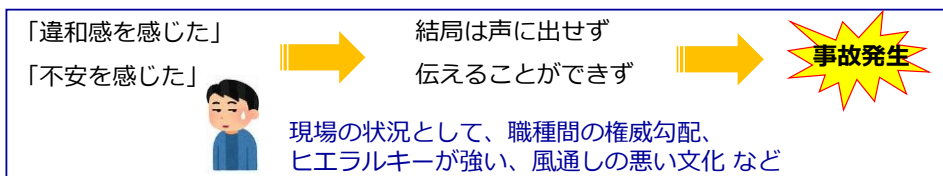
### CUSとは

不安や疑問を感じた際に、それを言葉にして明確に伝えるためのツール



### CUSはなぜ重要か？

言いづらい場面で、安全を理由に声をあげる「言語トリガー」の役割を果たす



2つ目は、CUS（カス）です。

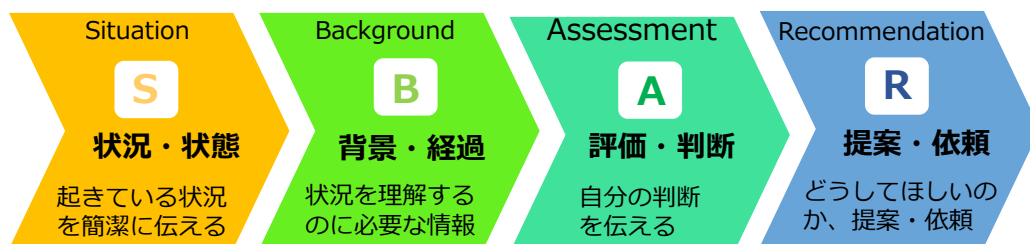
- 医療現場で不安や疑問を感じても、それを言葉にして伝えることが難しい場合があります。CUSは、そのような場面でも、懸念を言葉にして明確に伝えるためのツールです。
- 「違和感」「不安」「危険」を感じた時に、段階的に懸念を伝えるための共通フレーズとして使われ、「言語トリガー」の役割を果たします。
- つまり、あらかじめ「この言葉が発せられたら、こう解釈する」という共通理解を持っておくことで、認識のズレを最小化します。また、上下関係が強い場面でも、決められた言葉を使うことで発言のハードルが下がり、チームの判断や行動の迅速化につながります。

## 情報の正確な伝達

### < SBAR >

#### SBAR とは

迅速かつ適切なコミュニケーションを促進するための技法 (情報伝達の構造化)



#### SBAR はなぜ重要か？

感染対策は時間的制約が多く、情報が錯そうしやすい

➔ 重要な情報を漏れなく、簡潔に、行動提案まで伝えるフレームワークを効果的に使う



情報の正確な伝達に活用できるツールを2つ紹介します。

1つ目は、SBAR (エスバー) です。

- コミュニケーションにおいて、正確に伝える・伝わることの難しさは広く認識されています。
- 迅速かつ正確なコミュニケーションを促進する技法にSBARがあります。SBARは、情報伝達を構造化するコミュニケーションツールです。
- SBARの流れを図に示します。SBARを意識した情報伝達は、重要な情報の抜けや誤解を防ぎ、患者安全の向上にも寄与します。
- 医療現場では、感染対策の実践に十分な時間を確保しにくく、情報が錯綜しやすくなります。
- そのため、重要な情報を漏れなく、簡潔に、行動提案まで含めて伝えるフレームワークを効果的に活用することが重要です。

## < DESC >

### DESCとは

相手を不快にすることなく自分の言いたいことを伝え、納得感を持たせる会話技法

項目	行動	留意点
<b>描写</b> Describe	相手の行動や状況を客観的に描写し、 <b>事実のみを伝える</b>	勝手な推測や自分の感情を入れない！
<b>表現</b> Explain	事実に対する <b>主観的な気持ちや感じたことを表現</b> する	自分の意見として「私はこう思っている」を伝える。相手の気持ちを考え、理性を持って伝える
<b>提案</b> Specify	具体的かつ現実的に <b>実行可能な解決策や、相手に求めていることを伝える</b>	あくまでも「提案」であり、命令口調にならない伝え方を意識する
<b>選択</b> Choose	提案に対する相手の反応次第で、 <b>次の行動を選択</b> する。もし提案が受け入れられなかった場合は <b>別の代替案を提示</b> する	相手の反応により柔軟に対応できるよう、複数の選択肢を用意しておく

### DESCはなぜ重要か？

対立や不一致が起きた際、建設的に解決するための手順として活用できる



12

2つ目のツールがDESC（デスク）です。

- これは、相手を不快にすることなく自分の言いたいことを伝え、納得感を持たせる会話技法です。
- DESCは、描写・表現・提案・選択の英語表記の頭文字をとったものです。項目ごとに、その行動と留意点を表に示しました。
- 職種横断的活動では、対立や不一致が起きることがしばしばあります。その際に建設的に解決するための手順であるDESCを効果的に活用しましょう。

## チーム協働の促進

### ＜ロールモデリング ①＞

#### ロールモデリングとは

指導者やリーダーが、**望ましい行動や態度を実際に示すこと**で学習者に影響を与える方法

#### ロールモデリングはなぜ重要か？

##### ●成人学習者の特徴に合致！

「言葉より行動」「実践的」「経験重視」→見て学ぶ機会が重要

##### ●手本を示す・視覚的に示すことで手順を正確に伝えられる！

抽象的な説明よりも理解が深まる、説明だけでは誤解や自己流になりやすい

「正しいやり方」について細かな手順が伝えられる

##### ●安全文化の醸成

指導者が率先して正しい行動を取る→現場に「これが標準」というメッセージを伝える

「言っていることと、やっていることが一致」→信頼性が高まる



13

チーム協働を促進する視点で、ロールモデリングを紹介します。

- ロールモデリングは、指導者やリーダーが望ましい行動や態度を実際に示すことで学習者に影響を与える方法です。
- 見て学ぶ機会は、「言葉より行動」「実践的」「経験重視」といった点で、成人学習者の特徴に合致する効果的な方法です。
- 視覚的に示すことで手順を正確に伝えることができ、感染対策において効果的です。
- 指導者が率先して正しい行動を取ることで、「これが標準である」というメッセージが伝わります。また「言っていることと、やっていることが一致」するため信頼性が高まり、安全文化の醸成につながります。

## <ロールモデリング ②>

### 実践のためのポイント

- 見せる（示す）時に、理由も説明する

- ゆっくり、分かりやすく行う

動作を分解して見せる（例：PPE着脱のステップごとに解説）

- 繰り返し示す

初回だけでなく、現場で何度も実演することで定着につながる

- 良い行動を見せる＋褒める

「今の手順はとても正確でした」→ポジティブ・ラインフォースメント



#### 実践例：

「PPE着脱研修」

・ 指導者が正しい手順を実演 → 学習者が模倣 → 指導者がフィードバック

「手指衛生」

・ タイミングを守り、指導者が実践する → 現場で「やるべきこと」が自然に浸透



- ロールモデリングの実践ポイントを4つあげています。
- 指導者の立場で実践する場合は、これらのポイントを意識しましょう。
- 実践例として、「PPE着脱研修」「手指衛生」を示しています。

## 行動変容の支援

### <フィードバック>

#### フィードバックとは

学習者の行動や成果に対して、評価や助言を伝えること

#### 効果的なフィードバックはなぜ重要か？

行動の強化、改善、モチベーションの向上につなげる

#### 実践のためのポイント

##### 1. 行動に焦点を当てる

- ・何を变えればよいか、明確になる

##### 2. 具体的に伝える

- ・具体的な行動を示すことで、再現性が高まる

##### 3. 優しく、建設的に

- ・優しく伝えることで、受け入れやすくなる

#### 効果的なフィードバックのフレームワーク <SBIモデル>

	要素	(例)
状況	<b>Situation</b>	今朝の採血時に
行動	<b>Behavior</b>	手袋を外すとき外側に触れていました
影響	<b>Impact</b>	感染リスクが高まりますので、次回はこの手順でお願いします

15

行動変容を支援するための2つの技法を紹介します。

1つ目は、フィードバックです。

- ・フィードバックとは、学習者の行動や成果に対して、評価や助言を伝えることです。
- ・効果的なフィードバックは、行動の強化、改善、モチベーションの向上につながります。
- ・実践のポイントを3つあげています。これらの点に留意しながらフィードバックを行きましょう。
- ・フィードバックを構造化して伝えるためのフレームワークとして、SBIモデルがあります。【S】は状況、【B】は行動、【I】は影響です。フィードバックを状況→行動→影響の順に具体的に伝えることで、望ましい行動や改善点が明確になります。例も参照しながら、日常的に実践してみましよう。

## <ポジティブ・リインフォースメント>

### ポジティブ・リインフォースメントとは

望ましい行動の直後に好ましい刺激（報酬）を与えることで、その行動の頻度を高める（定着させる）学習のしくみ

### ポジティブ・リインフォースメントはなぜ重要か？

1. 行動を効果的に増やす
2. モチベーションを高める
3. 良好な人間関係を築く
4. エラー予防・安全文化の醸成
5. 長期的な効果



### 実践のためのポイント

- ・ 高めたい行動を明確に定義する
- ・ 報酬（刺激）のタイミングは、**行動が起きた直後（即時）**であること
- ・ 報酬（刺激）は「**本人が価値を感じるもの（言葉、モノ、機会など）**」であること
- ・ 報酬（刺激）としての“言葉”は**具体的に**伝えること



16

2つ目は、ポジティブ・リインフォースメントです。

- ・ ポジティブ・リインフォースメントとは、望ましい行動の直後に好ましい刺激（報酬）を与えることで、その行動の頻度を高める（定着させる）学習のしくみです。
- ・ ポジティブ・リインフォースメントの重要性を5つあげています。行動変容を起こし、継続させるという点で、効果的にはたらく仕組みです。
- ・ 実践のためのポイントを4つあげています。タイミングや具体性などを意識して取り組みましょう。

## まとめ

- ・感染対策活動は、①「行動変容」が鍵、②現場での指導・研修の質が感染リスクを左右する、③多職種連携と安全文化の基盤構築が重要、であることから「成人学習・コミュニケーション」の理解を深め、効果的に実践しましょう。
- ・成人学習者の基本的特徴を踏まえた効果的な研修方法を実践しましょう。
- ・効果的なコミュニケーション技法と態度を理解し実践しましょう。
  - ①心理的安全性の確保：アクティブ・リスニング、CUS
  - ②情報の正確な伝達：SBAR、DESC
  - ③チーム協働の促進：ロールモデリング
  - ④行動変容：フィードバック、ポジティブ・リインフォースメント



17

まとめです。

- ・今回は、以下について説明しました。
- ・感染対策活動の3つの特徴を踏まえ、「成人学習・コミュニケーション」について理解を深め、効果的に実践することの必要性・重要性について
- ・成人学習者の特徴を踏まえた効果的な研修方法について
- ・コミュニケーションの重要性を4つの視点で捉え、それぞれの視点に基づく効果的なコミュニケーション技法と態度について

これらについて、実践（行動）レベルまで理解を深め、具体的に行動することで、より効果的な感染対策活動につなげていきましょう。

## 参考文献

- 1) Knowles, M. 堀 薫夫・三輪 建二 監訳. 成人教育の現代的実践 –ペダゴジーからアンドロゴジーへ. 鳳書房,2002年
- 2) エイミー・C・エドモンドソン,野津智子訳. 恐れのない組織「心理的安全性」が学習・イノベーション・成長をもたらす. 英知出版株式会社, 2021年, 317 p
- 3) WHO患者安全カリキュラムガイド多職種版(2011).東京医科大学医学教育学医療安全管理学 <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/2b935938-4e0c-4693-ad59-baff3a5d242f/content>
- 4) ポール・A.アルバート.アン・C.トルートマン.佐久間徹・谷晋二・大野裕史訳. はじめての応用行動分析(日本語版第2版).二瓶社,2004年



参考文献はこちらです。  
以上で「成人学習とコミュニケーション」の説明を終わります。