

## 15. 役職を持つ介護職者のやりがい感はどのように維持・促進されるのか

○森 裕 樹      山 田 允 宣      蕪 木   太加彦  
(新潟医療福祉カレッジ)

### 【 緒 言 】

介護職者の専門性や社会的評価の確立が急務である。今後 10 年間に於いて、日本の人口に占める 65 歳以上の高齢者割合は 3 割に達する見込みである (内閣府, 2016)。したがって、これまでの常識に捉われない行政政策や福祉サービスのあり方が問われることは言うに及ばないが、その一方で介護・福祉を担う職業については、労働環境の苛酷さにつながる社会的なイメージが付き纏い、依然として離職率の高さや人材確保の困難さを招いている。こうした背景にある要因として、例えば井上 (2010) は、経験や専門性の蓄積と昇給上昇率との不一致に伴う、介護職者の経済的・社会的立場保障の脆弱化を指摘する。また、介護福祉人材の特徴として、非常勤職員や女性職員の職場内に占める割合の高さが、入職率及び離職率の高さの一端ともなっている (宮崎, 2008)。その結果、7 割以上の介護入職者が 3 年以内に当該施設を離職する現状があり、「良質な人材の確保が困難」とする共通認識が現場内外に浸透しつつある (大庭, 2014)。

介護・福祉従事者を取り巻く現状や課題を踏まえ、厚生労働省 (2013) は介護職者の新たなキャリアパスとして、認定介護福祉士の養成を軸にキャリアと能力に見合う介護人材育成システムの構築に着手している。2015 年には、関連 5 団体により一般社団法人認定介護福祉士認証・認定機構が設立され、前述の取組が一層活発な動きを見せている。これらことから、本研究においては、この構想の中心を担うであろう現職の介護職者の声を掬い取り、安定的で質の高い福祉サービスを実現するための有益な視座を得ようとする。

### 【 研究目的 】

上述のとおり、介護職者の人材雇用や安定確保などを通じた職場環境の改善は、現在の少子高齢化社会における喫緊の課題である。介護職者の就業態度や専門性に関する要因を取り上げた研究の多くは、経済的あるいは身体的要因に着目したものと、介護職者を取り巻く社会環境に着目したものとに大別される (e.g., 坂井ら, 2015)。

とりわけ最近では、積極的な正規職員の登用や雇用条件の改善だけでなく、後者にあるように、職場内の職員間コミュニケーションを維持・促進する働きかけの重要性に注目が集まりつつある (戎野ら, 2014)。堀田ら (2009) は、職場内の交流を通じて職員が専門性に対する自信と彼らの職場経験とが相互に関与し合うと、結果として職場内で仕事に対する有能感が芽生え、そのことが個々のやりがいに結び付くと指摘する。また坂井ら (2015)

は、この点を踏まえつつ、そのために入社後の継続的な研修機会の提供や職場環境改善・充実の有効性を示唆している。

しかし、従来の介護職者のやりがいや職場継続意思に着目した研究では、労働条件や職場の人間関係との関連が指摘されてきたものの、対象者の職位は考慮されてこなかった。そこで本研究では、介護職者のキャリアパスを見据えつつ、役職者を対象に彼らが現状や問題点をどのように捉えているのかを明らかにする。

## 【 実施内容と結果 】

### 1. 役職を持つ介護職者に対する意識調査の実施（調査1）

#### 1) 調査対象

新潟県内にある9か所の介護福祉施設を対象とした。

#### 2) 実施時期

平成27年10月から11月にかけて実施した。

#### 3) 調査手続き

事前に調査の目的を説明し、了承を得た。その上で、当該施設にアンケート調査への回答を依頼した。なお、本研究の目的に従い、以下では役職者の回答のみを対象とした。

#### 4) 調査内容

主な質問内容は、堀田ら（2009）や坂井ら（2015）を参考に次のとおりとした。すなわち、①調査対象者の属性（性別・年代）と職位、②介護職の専門性や仕事内容に関する内容、③モチベーションのあり方などについて尋ねた。

#### 5) 結果

9施設35名（男性31名、女性4名）について、特筆すべき回答結果をまとめた（表1）。なお、回答者は全員30代のユニットリーダーや管理者であった。

全体の回答傾向から、自分自身が優れた専門性を持つ介護職者でありたいとする意識の強さが伺えた。しかし一方で、職場の雰囲気作りや良好な人間関係の構築に関して、課題や困難を抱える現状が垣間見えた。

表1. 介護の専門性及び職場風土に関する意識調査の結果（重複回答）

項 目	割 合 (%)
介護に必要な知識や技術は十分に身に付いている。	88.57
キャリアアップに必要であれば、積極的に研修を受講したい。	85.71
現在の仕事内容には満足している。	68.57
職場内に仕事上の悩みを打ち明けられる人間がいる。	22.86
仕事内容の融通が利きやすい。	20.00

## 2. 職業専門性や職場意識に関するインタビュー調査の実施（調査2）

### 1) 調査対象

新潟県内の介護福祉施設（すべて調査1と同施設）に勤務する、介護職者18名（男性11名、女性7名、平均勤続年数8.77年）から調査への協力が得られた。協力者は全員、ユニットリーダーや管理者など、当該就業場所では何らかの役職があった。

### 2) 実施時期

平成27年12月から平成28年2月にかけて実施した。

### 3) 調査手続き

本調査の目的を説明し、事前に了解を得た上で、介護職の専門性や職場環境に関してインタビューによる面接調査を実施した。なお、面接は半構成的インタビューによった。また面接は個別に実施し、所要時間は1人につき概ね30～60分程度であった。

### 4) 調査内容

質問項目は、浅井（2013）や坂井ら（2015）を参考とした。すなわち、①現在の職場環境について、②仕事を通して身についた専門性、③職場に対する評価などで構成した。

### 5) 結果

18名のインタビュー結果について、その内容はすべて文章化した上で定性的分析を行った。その結果をまとめると、以下の3つの主要カテゴリーに整理できることが明らかとなった（図1）。

#### （1）専門性の確立

利用者の満足に必要な知識・技術は、業務マニュアルを超えたところで発揮される。それは「今日とも昨日とも明日とも違う。その違いに根拠をもって気づくことが、役職者としてのやりがいや自立につながる」という意見にも現れていた。したがって、事前に決められたこと以外の、できることの広がりや、介護職者としての専門性の確立につながるものと考えられる。

#### （2）役職者としての職場経験値

職場内の人間関係を把握し、適材適所に人員配置することは、一定の経験値が必要である。複数の協力者から「職員一人ひとりが利用者との関わり方に特徴があり、そのために情報共有のあり方や仕事そのものの仕方が異なる」という意見があり、こうした問題を克服するためには、ある程度の時間をかけて職場内に倫理観を浸透させていく必要があるとされた。さらに、自分だけでなく、部下である職員が、男性・女性、未婚・既婚、子ども有無によって、職場内における気づきの質や量が異なるとする指摘もあった。

#### （3）職場環境の認知

彼ら自身の仕事への有能感と、職場環境改善に関する裁量の程度が一致している者ほど、所属する職場への好意的な評価や意欲・やりがいの向上に関する意見や話題が多かった。その反対に、これらが乖離している者ほど、自身の仕事に対する専門性の向上に目を向けやすいことが示唆された。

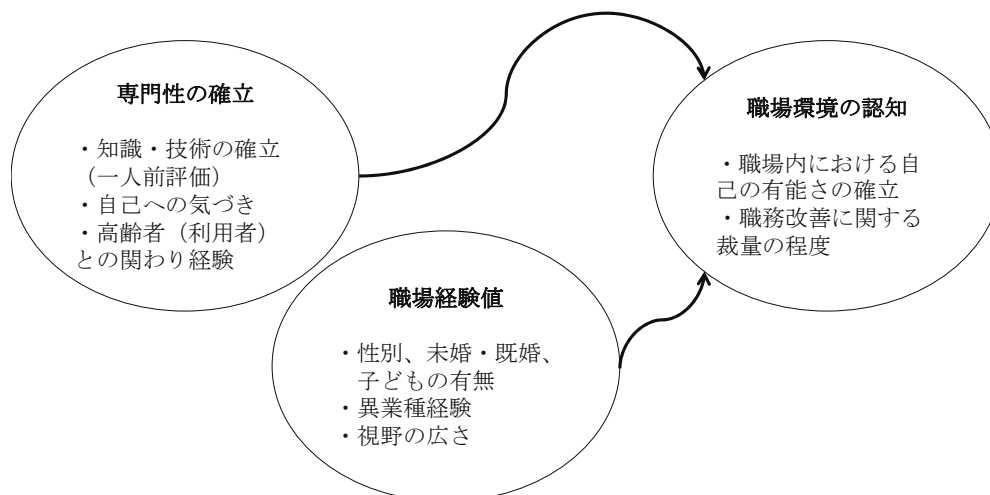


図1. インタビュー結果の全体構造図

### 【 考 察 】

本研究の目的は、役職を持つ介護職者を対象に、現場が抱える課題や問題を明らかにしつつも、どのようにやりがいを感じているのかを明らかにすることであった。本調査で対象とした範囲には限界があったものの、結果を通じて有益な視座が得られた。調査結果から注視すべき共通事項として、役職者は個人と職場の異なる2つの領域があると捉え、現在の仕事にやりがいや満足感を抱く回答者の多くが、これら領域を自在に往来できる感覚を培っている点にあった。こうした視座は、介護技術の熟達に関わる職務と、人間関係や雇用環境に関わる職場が独立に機能し、それぞれが介護職者のやりがいや職務継続意思に関連する可能性を示唆する岡部ら（2012）や堀田ら（2009）を支持するものと考えられる。

しかし一方では、介護職者においても役職者固有の課題は拭えない。戎野ら（2014）によると、中堅層の労働者は現状として、業務遂行上、第一線で職場を引っ張る立場にあると同時に、相談相手が見当たらないまま本来の業務以外の仕事を一人で多数抱え、孤独に苦勞している姿が浮き彫りにされやすい。調査1の結果にも見られるように、仕事上の悩みや困難を抱えても、介護職者の多くは周囲には打ち明けにくい状況に置かれてしまう現状が伺えた。とくに職務に関するキャリア志向が往々にして高い程、宮崎（2008）が指摘する職場環境の特徴と相俟って、役職者は自らに過度の業務負担を強いてしまいやすいことが推察される。さらに、調査2から見出された意見に共通して、同僚や上司との情報共有の難しさが挙げられた。それは、利用者や職員との関係について、「技術や経験という言葉で割り切らざるを得ないところもある」とする表現にも見て取れる。したがって、言葉を超えた暗黙知の熟達や伝達過程（e.g., 鈴木・横山, 2016）の視点から、職場環境とやりがいとの関連を理解できるようであれば、有意義な知見を得られるであろう。

以上の調査結果を通じて、役職を持つ介護職者のやりがいは、職務（個人）と職場の相互で調和の取れた状態に支えられていることが示された。今後は縦断的な研究も視野に踏まえ、介護職者のキャリアパスにつながる知見を蓄積していきたいと考える。

## 謝 辞

本調査の実施に際し、関係各位にご理解とご協力を頂きました。ここに記して感謝を申し上げます。

## 引用文献

- 浅井千秋 2013 組織特性，リーダーシップ行動および就業態度が自発的職務改善に与える影響 実験社会心理学研究，52(2)，79-90.
- 戎野淑子・小熊 栄・杉村靖男 2014 職場における中堅層の現状と課題 - 労使関係の視点から 日本労働研究雑誌 653，45-58.
- 堀田和司・奥野純子・戸村成男・柳 久子 2009 介護老人保健施設に勤務する介護職員の「仕事へのモチベーション」を促進する要因 日本公衆衛生雑誌 56，863-874.
- 井上千津子 2010 介護福祉士を対象とした教育の現状と課題 老年精神医学雑誌 21，1082-1088.
- 厚生労働省 2013 資料3 介護人材の確保について 第47回社会保障審議会介護保険部会.
- 宮崎民雄 2008 高齢者施設介護職員の労働環境の整備 - 人材の定着・確保を促進する視点から - 老年社会科学 30，426-432.
- 内閣府 2016 平成28年版高齢社会白書.
- 岡部一光・原野かおり・中島 望・張 英恩・桐野匡史・中嶋和夫 2012 介護労働者のコミットメントとストレスが職務・職場継続意思に及ぼす影響 介護経営 7(1)，36-46.
- 大庭 輝 2014 認知症ケアにおける内発的動機づけ研究の提案 - 介護職員を対象とした研究の現状と課題から - 生老病死の行動科学 17/18，78-89.
- 坂井敬子・佐藤龍子・須藤 智 2015 介護職の専門性，離職，人材開発に関する知見の概観 静岡大学教育研究 11，147-161.
- 鈴木宏昭・横山 拓 2016 コトバを超えた知を生み出す：身体性認知科学から見たコミュニケーションと熟達 組織科学 49(4)，4-15.

## 【 経費使途明細 】

謝礼費（データ入力補助，調査協力者への粗品等）	30,250円
交通費（施設調査等）	42,180円
印刷費（アンケート用紙等）	0円
通信費（レターパック往復分等）	13,260円
消耗品費（記録紙・記録保存機器・データ分析ソフト等）	178,952円
合 計	264,642円
大同生命厚生事業団助成金	260,000円