

特別養護老人ホームの介護職員の仕事継続プロセス
—5年以上継続している介護福祉士の場合—
Job Continuation Process for Care Workers in a Special Nursing Home for
the Elderly: In Cases of Certified Care Workers Who Had Been
Continuously Working for More than Five Years

吉田綾子

(桜美林大学加齢・発達研究所)

杉澤秀博

(桜美林大学大学院老年学研究科)

要旨

本研究の目的は、特別養護老人ホームの介護福祉士を対象に、仕事継続プロセスを実証的に明らかにすることである。調査対象は、5年以上継続して働いている25～30歳前半の正規職員であった。分析対象者は12人。分析は修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA)を用いて行った。分析の結果(【 】はカテゴリー、《 》はサブカテゴリー)、【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】による仕事中断の圧力に対抗して、【仕事の価値認識の強化】(《対人サービスの重みを自覚》《専門職としての可能性に希望を持つ》《協調的人間関係の築き》)のサブカテゴリーで構成)という意識が形成されたことと、【労働条件のささやかな良い点に着目】によって仕事の継続が図られていることがわかった。

キーワード：特別養護老人ホーム、介護福祉士、仕事継続、職業ストレス、価値

1. 緒言

1) 研究の背景

(1) 要介護高齢者の増加

介護福祉士は国家資格の1つであり、その資格は1987年「社会福祉士及び介護福祉士法」に制定された。介護福祉士について「専門的知識・技術をもって、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき心身の状況に応じた介護を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うことを業とするものをいう」とされている。しかし、この資格は名称独占であり、介護福祉士以外の人でも介護の仕事に就くことができる。

2008年11月に出された「社会保障国民会議の最終報告」¹⁾によると、2007年では介護施設利

用者は84万人/日である。2025年にはこの人数が146～169万人/日と増加すると推測されている。介護職員（施設・居住系・在宅含む）は、2007年に117.2万人であるが、2025年には、増える介護ニーズに対応するため211.7～255.2万人に増加することが必要であるとしている。しかし、現状では、今後増加するであろう要介護高齢者の介護ニーズに十分に対応できる介護職員を確保できる状況にはない。そのため、量的にも質的にも十分な介護職員の確保が緊急の課題となっている。

(2) 介護労働の評価の低さ

介護従事者の確保が困難な理由として、現在介護労働者の低賃金が問題視されている。その理由や背景が制度論、ジェンダー論、精神主義の強調、市場論の視点から論じられている。

制度論の立場から、中島²⁾は介護が家族機能の一部であることを前提に、介護労働はそれを公的に補完するという役割を担っており、社会福祉施設の拡充と共にその実績が積み上げられてきた、としている。

ジェンダー論の立場から、春日³⁾は次のように指摘している。女性が依然として介護労働を担い続ける現状に対して、国家政策では経済原理のもと女性を福祉労働者＝「母親労働」の担い手として低廉な労働力として雇い入れていること、その背景には「要介護高齢者の社会的位置」が低いことがあると指摘している。澤田⁴⁾も、介護労働が女性の労働市場と位置づけられたことにより「パート化」現象や低賃金が促進され、その結果、介護労働に対する社会的評価が低くなっているとしている。

精神主義の強調という点では、春日⁵⁾は「やりがい」や「人を相手とした仕事をもたらす喜び」を強調することで、コストの問題や介護労働負担など過酷な労働条件の問題をそらそうとしており、そのことが「こころを受けとめる」高齢者主体のケアの崩壊をもたらしかねないと指摘している。渋谷⁶⁾も、介護労働を構成する精神的ケアの側面こそが、有償の介護労働を他の賃労働から区別することを正当化し、しばしば「やる気」を起こすインセンティブとして低賃金を正当化する機能を果たしているとしている。

広井⁷⁾は、介護・福祉等の分野が「労働集約型」産業の典型で、雇用創出効果が大きいことから、介護の労働市場を今後の労働市場の拡大という視点から積極的に評価している。それに対して、宮崎⁸⁾は、介護保険が導入され、激しい市場原理が働き、職員処遇体系についても規制緩和が行われた結果、賃金が低いままに抑えられているとしている。

(3) 介護職員の離職あるいは継続に関連する研究の到達点と課題

介護職員の離職や継続については、その実態が背景や要因も含め量的な調査で明らかになりつつある。介護労働安定センター⁹⁾の調査は勤続年数の分布が明らかにされている。2006年度に行なわれた「介護労働者の就業実態と就業意識調査」によると、介護職員は、正社員が59.3%、非正社員が39.4%、性別では女性が75.4%、男性が20.9%、平均年齢は38.5歳である。平均勤続年数は3.9年で、その分布は5年未満が73.9%、5～10年未満が16.3%で、10年以上は6.9%であることが示されている。入職後1年未満に離職した介護職員の割合が44.9%、1年以上3年未満の離職者が36.7%であった。離職の理由は「待遇に不満があったため」が30.4%と

多く、次いで「自分・家庭の事情」が27.8%となっている。

介護職に従事する人たちから聞き取った離職や仕事継続に関する意識も明らかにされている。岸本¹⁰⁾は、特別養護老人ホーム（以下特養）の介護職員に仕事継続意志について質問紙調査を行い、継続要因として①バーンアウトの症状が低いこと、②仕事への価値観が高いこと、③スピリチュアリティがあること、④上司からのサポートがあること、⑤同僚からのサポートがあること、⑥仕事の自己評価が高いこと、などがあることを明らかにしている。池上¹¹⁾は、特養と老人保健施設の介護従事者を対象とした質問紙調査を行い、「仕事継続」するか否かを「迷っている」人では、「介護が好き」「利用者が好き」という意識が仕事の継続に作用しているものの、他方では「心身の健康状態の悪さ」が辞める方向で作用しており、この両方の意識のせめぎ合いが起きていることを示している。小坂ら¹²⁾は、介護福祉士養成短大の卒業生に対する質問紙調査を行っている。その結果、転職の理由として「低賃金」「賃金上がる希望がない」「夜勤の負担」「健康障害」「入浴介助の負担感」「バーンアウト」「労働負担」、継続理由として「利用者からの感謝」「利用者から学ぶ」「利用者が必要とされている」などがあることを明らかにしている。張ら¹³⁾は、特養の離職率の違いについて特養の施設単位に質問紙調査を行い、離職率の低い施設は、①職員の資質向上に積極的に取り組んでいること、②賃金、休暇の取得、福利厚生に対する満足度が高いこと、③役割が明確であること、などの特徴があると指摘している。堀田ら¹⁴⁾は、介護職の離職を抑止する要因について、老人保健施設と特養の介護職員を対象とした質問紙調査を実施している。その結果、①専門職として尊重されること、②他職種と比較しても遜色ない賃金を提供されることが必要であると指摘している。

以上のように、離職や仕事継続の要因について介護職の人たちを対象とした量的な意識調査に基づき把握した研究はあるが、①要因が断面的・羅列的であり、総合的に捉えられていない、②仕事継続といった場合ある程度の期間継続していることが必要といえるが、このような人たちに限定した研究はほとんどない、といった課題が残されている。

2) 研究の目的と実践的意義

本研究の目的は、特養で働く介護福祉士の仕事継続プロセスを実証的に明らかにすることである。本研究では、勤続年数が5年以上の人を対象とした、介護労働安定センター⁹⁾の調査では、勤続年数が平均で3.9年、5年以上の勤続年数の者は全体の30%以下であることが明らかにされている。つまり、勤続年数が5年以上の人は介護職員全体の中でもかなり長期に仕事を継続しているとみなすことができる。本研究ではかなり長期に継続している人を対象とすることで、介護職員の視点からみた職場定着のための方策を提案できると考えた。さらに介護職員の中で介護福祉士の資格をもつ人を選択した。その理由は、この資格が介護についての一定の知識や経験、スキルを持っていることを外側から判断できる一つの指標と考えたからである。

2. 研究方法

1) 調査対象者

調査対象は、A県のB市とC市および都内の特養の計4か所にいずれかに勤務し、上記の条件に合致する介護福祉士であった。年齢層は25～30歳代の人とした。この年齢層を選択した理由は以下の通りである。この年代の人の多くは介護保険制定後に介護福祉士になった人であり、今後介護労働の中心となっていくことから、この年齢層の人たちを対象に分析することが、介護福祉士の仕事継続のあり方を考える上で重要であると考えたからである。

対象者の抽出は、①施設を通じて職員に調査依頼状を配布し、協力者を募る、②施設から紹介してもらう、の2つの方法で行った。施設に依頼する際の対象者の選定条件は、資格取得のルートの違いを考慮し、①介護福祉士資格を学校卒業で取得し、介護福祉士歴が5年以上の人、②介護福祉士資格を実務経験から国家試験を受けて取得し、介護職歴（介護福祉士歴含む）が5年以上の人とした。

2) 調査方法

調査は半構造的な調査票を用いた面接法で行った。面接時間は平均1時間程度であった。面接場所は各対象者が勤務する特養の会議室であった。面接に際しては、プライバシーの保護のため、会議室への入室を禁止した。調査対象者の了承を得て、インタビュー内容をICレコーダーに録音をした。

調査項目は、岩井ら¹⁵⁾の看護師に対する職業的アイデンティティ項目を参照し、その一部を介護福祉士に合うように変更し使用した。すなわち、①介護福祉士になろうと思った理由、②介護の信念に影響を与えたこと、③介護福祉士として自分らしく働くことができているか、④介護福祉士の仕事を通じて人間として成長してきたか、⑤介護福祉士として大切にしていること、⑥介護福祉士は自分を生かせる仕事であるか、⑦介護福祉士としての技術の向上に努めているか、⑧介護職や他職種との関係、⑨経済的な問題、⑩介護福祉士は専門性が高いと考えるか、⑪利用者に必要とされているか、⑫利用者を支えていると感じているか、であった。インタビューは、以上の質問項目に基づき自由に話してもらい、本人の語りの部分を中心としその語りを広げていくように心がけた。調査時期は2009年5月から11月であった。

3) 分析方法

インタビューを逐語録として起こし、それを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA) 木下^{16, 17)}を用いて分析した。

分析テーマは、「特別養護老人ホームに5年以上勤務する介護福祉士の仕事継続意思」、分析焦点者は、特養に勤務する25～30歳代の人で、①介護福祉士資格を学校卒業で取得し、介護福祉士歴5年以上の人、あるいは②介護福祉士資格を実務経験から国家試験を受けて取得し、

介護職員歴（介護福祉士歴含む）5年以上の人とした。

最初のインタビューの逐語録に基づき、分析ワークシートを作成した。ワークシートは概念名、定義、具体例、理論的メモで構成した。2ケース目以降、継続比較をしながら、10名まで分析をした。さらに、2ケースくわえた時点で理論的飽和化に達したと判断し、分析を終了した。分析結果の妥当性を確保するために、分析にあたっては、M-GTAの分析の経験がある研究者にスーパーバイズしてもらった。生成された結果図とストーリーラインについては、分析対象者12名全員に説明し、自分の経験との適合性について評価してもらった。

4) 倫理上の配慮

桜美林大学研究倫理委員会の承認を得ている。調査対象者に対して調査への参加は任意であることを説明し、調査への参加の了解を得た。調査データの保管・管理にあたっては固有名詞を記号化し、また、公表に際しても個人が特定されないように配慮した。

5) 分析対象者の特性

調査協力が得られた対象者は12名で、施設の種別分布は、従来型が6名、ユニット型と一部ユニット型が計6名であった。その属性は表1に示したとおりである。男性が6名、女性が6名、平均年齢は28歳、経験年数は平均7.2年であった。介護福祉士専門学校卒業で資格を取得した者は4名、国家試験で資格を取得した者は8名であった。

表1. 対象者属性

ケース No.	性別	年齢 ^{注1)}	経験年数	国家試験取得方法 ^{注2)}	学歴 ^{注3)}
A	男性	20代後半	8年	試験取得	高校
B	女性	30代前半	10年	試験取得	専門
C	男性	20代後半	6年	試験取得	短大
D	女性	20代後半	5年	試験取得	大学
E	男性	20代後半	8年	終了取得	専門
F	女性	20代後半	5年	終了取得	専門
G	男性	30代前半	7年	試験取得	専門
H	女性	20代後半	9年	試験取得	短大
I	女性	20代後半	6年	試験取得	高校
J	女性	20代後半	9年	終了取得	専門
K	男性	20代後半	8年	終了取得	専門
L	男性	30代前半	5年	試験取得	高校

注1) プライバシーに配慮し、年齢については実年齢の記載を避けた。

注2) 介護福祉士養成専門学校で介護福祉士資格を取得した者は「終了取得」、国家試験で介護福祉士資格を取得した者は「試験取得」とした。

注3) 専攻は介護・福祉関係とは限らない。

3. 結果

1) 全体のストーリーライン

分析の結果、図1に示したような結果図が生成された。概念は16、サブカテゴリーが3、カテゴリーが3であった。以下、概念は〈 〉、サブカテゴリーは《 》、カテゴリーは【 】で示す。

特養に就職すると、現場で仕事をしていく中で、〈変則勤務・夜勤の辛さ〉〈職員の少なさによる多忙〉〈孤立労働の怖さ〉〈低賃金による生活の圧迫〉という4つの概念で構成される【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】に直面し、このようなストレスフルな状況が仕事を辞めたいという意識を生じさせていた。それにもかかわらず、仕事を継続していた。そこには、【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】による仕事を辞めたいという意識よりも、それを上回る仕事を継続したいという意識を生む【仕事の価値認識の強化】と【労働環境・条件のささやかな良い点に着目】があった。【仕事の価値認識の強化】は〈対人サービスの重みを自覚〉《専門職としての可能性に希望を持つ》《協調的人間関係の築き》というサブカテゴリーで構成されていた。

《対人サービスの重みを自覚》というサブカテゴリーは〈命を預かる仕事の自覚〉〈利用者どう向き合うか〉の2概念、《専門職としての可能性に希望を持つ》は〈専門職でありたい思い〉〈学びの継続〉〈多面的な仕事の喜び〉の3概念で構成されていた。《協調的人間関係の築き》は〈利用者との良好な関係の築き〉〈家族との良好な関係の築き〉〈職場での良好な関係の築き〉〈チームケアの大切さを自覚〉の4概念で構成されていた。ストレス緩衝要因としての【労働環境・条件のささやかな良い点に着目】は、〈社会保障完備・賞与に対する満足〉〈リフレッシュする時間が確保〉〈柔軟な面もある勤務時間〉の3概念で構成されていた。

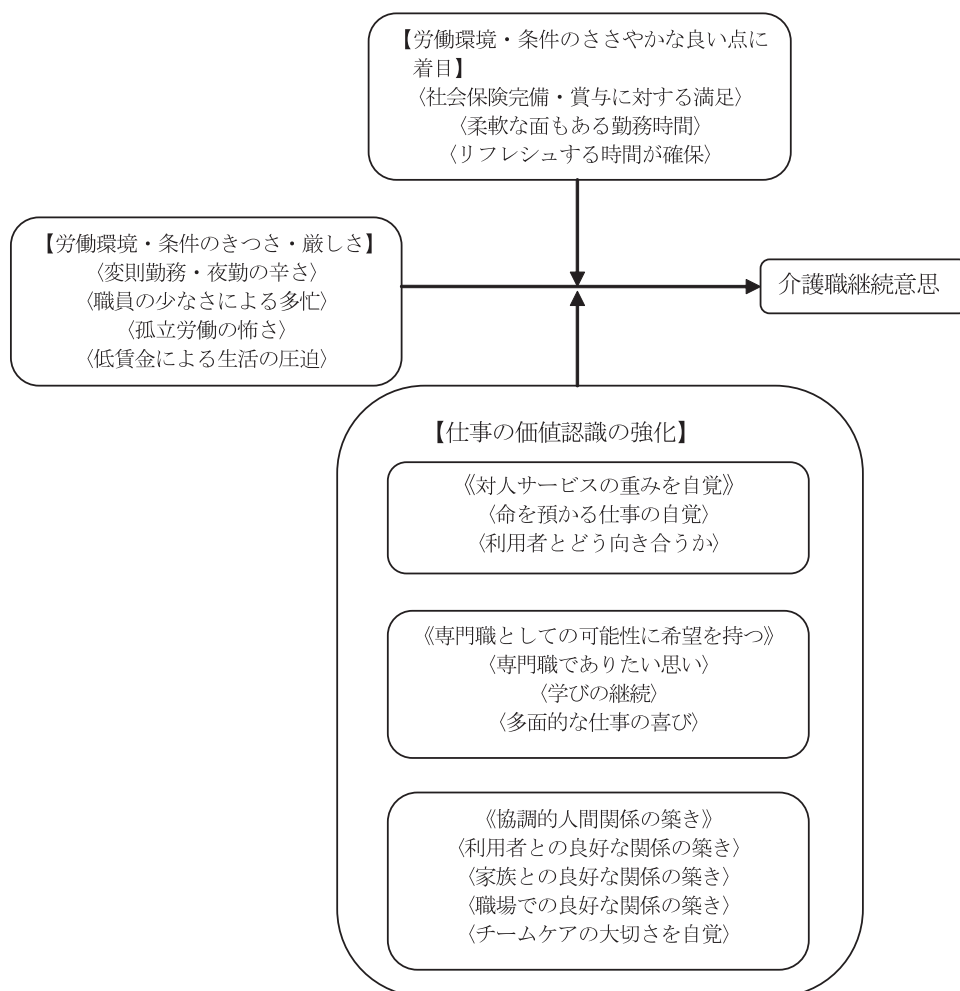
2) カテゴリー・概念の詳細

(1) 【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】

【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】は、仕事を辞めたいという意識を生じさせるものであり、〈変則勤務・夜勤の辛さ〉〈職員の少なさによる多忙〉〈孤立労働の怖さ〉〈低賃金による生活の圧迫〉の4概念で構成されていた。

〈変則勤務・夜勤の辛さ〉とは、シフト制で毎日勤務時間が違うことや夜勤をせざるを得ないことによる辛さである。次は、従来型と一部ユニット型の夜勤についての発言である。『夜勤も、月に4回ですけれども、一人で夜勤をやっているんです。フロアを夜一人で。仮眠しないですね。夜勤の時間が、夜の7時半から朝の8時半なので』（ケースIの発言）。『夜勤は7名体制で、120人に対して7人。夜勤時間は（夜）8時45分～朝の7時15分まで。2時間25分休息があります。実働が8時間。仮眠時間は40人、時間によっては60人みる時も一人で……』（ケースJの発言）。

〈職員の少なさによる多忙〉は、正規の職員に比重がかかり、仕事量がふえる、人員のやり繰



注) 概念は〈 〉, サブカテゴリーは《 》, カテゴリーは【 】で示した.

図1. 結果図 特養の介護職員の仕事継続プロセス(5年以上継続している介護福祉士の場合)

りが大変なことなどである。このことに関して、従来型とユニット型の介護福祉士は次のように発言している。『職員配置が適正であれば、何を持って適正というか、絶対足りないではないですか』(ケースGの発言)。『利用者は10名です。職員は、常勤が3名で、非常勤が2名。非常勤さんは週に4回出勤の方、週2回出勤の方。全部で5名。ちなみに今日は1人でした』(ケースLの発言)。24時間365日必ず介護職員がいなければいけないので、時間のやりくり、人のやりくりを調整していく必要がある。しかし、毎日それだけの人員が用意できるということではない。パート、アルバイトで調整できない場合には、正規の職員でカバーせざるを得ないため仕事量が増える。

〈孤立労働の怖さ〉は、1人で他の介護職員がいないところで、多くの利用者の介護を継続してある程度の時間行うことを強いられることである。先に示した〈変則勤務・夜勤の辛さ〉も〈孤立労働の怖さ〉につながっている。変則勤務・夜勤という労働環境によって少人数で多くの仕事をこなさなければならず、そのことで他のスタッフとのコミュニケーションがとれず孤立を強いられることになっていた。次の発言は、ユニット型の入浴介助の様子である。『職員が、マンツーマンはマンツーマンなのですが、従来型の特養と変わらないかなあ、現実は厳しい。1人の時は5名、着脱も含めて1人で行う。中間浴です。ある程度立位が取れる、一部介助だけの人を集めて、一般浴7名とかを1人で』（ケースLの発言）。

〈低賃金による生活の圧迫〉は、仕事内容からしてまた夜勤手当を入れても給与が低く、生活が苦しくなっているということである。『厳しいです。実家で家に生活費入れるくらいなので、もうちょっとほしい』（ケースLの発言）。『実感なので。あまりお金に関しては、これだけ上がったからいいやって、そんなもんかって』（ケースDの発言）。などの発言から導かれた。

以上の4概念はそれぞれが独立しているわけではなく、つながりあって介護職を辞めるように作用している。

(2) 【仕事の価値認識の強化】

【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】は、仕事を辞めるような意識を生じさせるものであるが、それに抵抗し、辞めることを思いとどまらせる【仕事の価値認識の強化】というカテゴリーが生成された。このカテゴリーは、《対人サービスの重みを自覚》《専門職としての可能性に希望を持つ》《協調的人間関係の築き》というサブカテゴリーで構成されていた。

①《対人サービスの重みを自覚》

《対人サービスの重みを自覚》は、〈命を預かる仕事の自覚〉〈利用者とどう向き合うか〉という2概念で構成されている。

〈命を預かる仕事の自覚〉とは、利用者の突然の死の衝撃など、実際の命の重みを体験し、仕事の重要性を強く感じることである。『一番、最初に亡くなられた方のまだ名前を覚えている。あれは結構衝撃だったかなって、人の命を預かっているという実感が、その時わくのかな……やっぱり死後の処置とかをしたので、夜（看護師が）一人体制とかいうこともあるので、自分的にはいい経験になったかなって……』（ケースGの発言）。『一人の利用者さんが亡くなってしまって、その時に周りにいた先輩の方が大丈夫、大丈夫って、自分のせいではないんだから、自分に看てもらいたかったから逝ったんだよって言葉をかけてくれました。そういうことは結構励みになってやっているのかな、そういう言葉は後輩にもかけてあげたい、そういうのが支えになって続けられているのかもしれない』（ケースEの発言）。『亡くなって、あの時こうしていれば良かったなあとかそういう思いは絶対したくないので、お年寄りの生活を大事にしたい。後悔はしたくないので』（ケースBの発言）。『人と関わる職業、しかも命が関わっているんですよ』（ケースHの発言）。これらの発言のように、介護福祉士は、観念的な死でなく、実際の死を体験し続けるという仕事であり、日常介護していた利用者の死後の処置を看護師と協力して行っている。利用者の死に衝撃を受けながら、そこに介護福祉士としての価値を大きく見

出し、仕事を継続しているのである。

〈利用者とうどう向き合うか〉は、利用者にとって良い介護とは何かと考え模索していくことである。次の発言は、特養に就職したての慣れない頃の介護福祉士の発言である。『食事介助がちょっと進まないで、自分がその人に関わったことで生活の質が下がりますよね。そこが新人だからといって許容範囲なのか』(ケースJの発言)。『最初抵抗のある人はオシモ(排泄介助)の方とか、すごく抵抗されるのですけれども、その辺は抵抗なかった。コミュニケーションというところで、どういうふうに話したらいいんだろうとか』(ケースDの発言)。『入りたての頃、排泄介助をさせてくれない人がいて、夜間は困った。職員の方も男の人がだめということを知っていてくれた。逆に、新しい利用者さんに関わって、安心して介護させてくれる。信頼関係ができたのかなとすごくうれしかった』(ケースEの発言)。このように、提供する介護の質について常に模索をしている状況を就職当時のことを思い出して語っている。

②《専門職としての可能性に希望を持つ》

《専門職としての可能性に希望を持つ》は、〈専門職でありたい思い〉〈学びの継続〉〈多面的な仕事の喜び〉の3概念で構成されている。

〈専門職でありたい思い〉は、きちんと利用者とう向き合った介護をしたい、流れ作業的な介護ではなく、個別的な介護を提供したいと意識していることである。多くの特養では、今回の発言、すなわち、『人がいない時もあるし、人手が多くても、人間同士だから流れ作業にしたいくはないんだけど、時間的な要因でそうになってしまう時もある』(ケースCの発言)。『日常業務と言うのがあって、ゆっくり散歩させてあげたり、話したりする時間があれば、プラスαがなかなか考えてあげることができない。自分としたらそういうプラスαを大切にしたい。流れで、仕事の流れでやっている部分がすごくあるので』(ケースGの発言)。というように、定刻で業務をこなしていくために、「流れになってしまう」仕事をしている現実がある。以下の事例は、「流れになってしまう」介護を克服したというものである。『措置から抜け出した時代だったので、結構スピード重視というか、ここの施設に来て、早くやればいいというもんじゃない。やはり利用者さんの意向に従って、利用者さんのペースもありますし、あわてないこと、それが変わったことかなあ』(ケースAの発言)。利用者のペースに合わせて、ゆっくり介護を提供する、急いで早く行うことだけがいいのではないという価値観に転換してきている。

次の事例は、決まった介護業務がある中で、工夫して、日常に少しでも変化をつけたいと努力をしているというものであった。『お年寄りのADLにあった、楽しめるお食事とか買い物に、そういう部分が難しい方でもチョット遠出をして、お散歩をするとか、24時間この中にいるのは自分とか、自分の身内がだったら耐えられない、かなりのスタッフの方思っている方が多いので、企画したりしていますね』(ケースKの発言)。

〈学びの継続〉は、研修を受ける、日々の仕事の中で自己学習をする、また、新しい介護職員に教えることで、新しい視点が持てる。常に新しい情報が得られるということである。研修や自己学習については、『ケアマネ(ジャーになる試験)の勉強、認知症介護の資格とかを』(ケースAの発言)。『認知症の実践者研修に行かしてもらったことがある。いろいろな施設から、い

ろんな職種の人がくるので、情報交換や、知識を吸収してくる。まだ足りない部分が、たくさんありますね』(ケースKの発言)。『研修制度とか結構充実しています。アルバイトで働いた時からきっちり介護保険制度から半月ぐらいかけてやる。正職員にしてもらって。私の年代などは、学校に行っている人もいるし、主任を目指す人も、いろんな研修に行っている人も、上に、上に行こうという人が多い』(ケースIの発言)。『あまり古いことばかりやっていると、新しいことがわからなくなる情報収集も大切。研修とかは結構行かしてくれる。職員研修とかもやってくれる。外部の方の話だと新しい風が入ってきたという感じで』(ケースBの発言)。『最低ラインケアマネ(ジャーを目指す)』(ケースCの発言)。といった発言が該当する。

後輩に教えることについては、『人に教育する機会があって、自分で見つめなおすことが。4年目に、サブリーダーの仕事を任せられて、リーダーの補佐をする。ユニット全体のことで、そういう視点が必要になって来た。そして、リーダーになったので、本当に、日々、責任が増えてきた』(ケースDの発言)。『コツコツと教えてもらいながら、自分の技術磨いてそれを後輩とかに、つなげていければいいな』(ケースEの発言)。という発言があった。

〈多面的な仕事の喜び〉とは、日々の仕事の中で介護福祉士としてスキルを磨き、様々な仕事を同時進行でこなすことで感じる感覚である。目立たないところでも様々なきめ細かな仕事がある。日常の観察を細かく記録し、そこでの気づきを仕事に還元し利用者への介護の質の向上につなげていっている。このような様々な仕事をこなすことが効力感の向上につながっていた。この概念は、以下の発言が該当する。『日々の食事の量とか、排泄介助の時の様子も見ておかなければいけないので、見るとこ、見るとこが細かくなって命を預かっているということが、普通に話しながらもその人の様子をちっとでも変化があったら、何かそういった面は大切にしたい』(ケースIの発言)。『予算が掛かるものについては、きっちり記録に残さないと、利用者さんが満足しても、後に残らない。計画を立てて日程を作って、実行すると、必ず報告書が残る。その時、他の人が見て続けて考えることができる。記録を残すことも大切』(ケースJの発言)。『利用者の精神、体、命、家族も支えて』(ケースHの発言)。『全く同じ日が繰り返される事がないので、そういう変化がある楽しさがある』(ケースDの発言)。

③《協調的人間関係の築き》

《協調的人間関係の築き》は、〈利用者との良好な関係の築き〉〈家族との良好な関係の築き〉〈職場での良好な関係の築き〉〈チームケアの大切さを自覚〉という概念で構成されている。

〈利用者との良好な関係の築き〉は、利用者とは対等な関係であり、高齢者に対する尊敬の心を持っていることである。『認知が進んでいて誰が誰だか分らないですけど、その中でも手を差し伸べてくるということは、だから、周りにいるお年寄りとは違うということがあると思うんですよ』(ケースKの発言)。『支えたり、支えられたり、年上の利用者が、自分より先輩だから。介護では支えているけれど、精神的な面で支えられている』(ケースCの発言)。利用者との良好な関係は、利用者を尊重する姿勢、個別性、対等性を重視することで築かれていくのである。

〈家族との良好な関係の築き〉は、家族と顔なじみになり、個人名で呼ばれるなど、家族と親

しい関係が形成され、介護福祉士にとっては家族をも支えていると感じることである。以下の発言が、その具体例である。『利用者の担当になると家族は担当の名前で呼んでくれたり、担当がいる日に来てくれたりするんですよ。家族と介護職の輪ができています。信頼関係ができる。楽しいですね』(ケースEの発言)。『ご利用者だけではなく、ご家族の支えにもなっているのを感じる』(ケースFの発言)。

〈職場での良好な関係の築き〉は、昇進などにみられる上司や職場から肯定的評価を受けるとともに、仕事を任せられるなど良好な関係が形成されていくように努めることである。以下は、ユニット型のホームの事例で、介護福祉士はサブリーダーからユニットリーダーになるという過程で、任せられる喜びを感じていた。『サブリーダーの仕事を任せられることがあって、今度リーダーになったので、日々、責任が増えてきた。いまだに葛藤しながらいます』(ケースDの発言)。

〈チームケアの大切さを自覚〉は、チームケアの大切さを理解し、多職種から信頼される関係を築くことである。特養では、いろいろな職種が働いている。すなわち、専門職種同志のチームケア・連携が特に重要であり、このような関係形成が仕事の継続意欲へとつながっていた。『連携していますので、いい関係で、何かあったらすぐ看護師さんに連絡して、対応の指示をあたおうという感じですね。そうですね。夜間帯でも、ナースのコール番がいて、急変時は連絡して、もしもの時は来てくれます。重大な時は』(ケースFの発言)。『看護師が医療のプランを、介護職は生活全般の問題点を本人の希望を上げて、ケアマネジャーがカンファレンスやって、栄養(士)や管理(課)も、ケアマネ(ジャー)がまとめる』(ケースAの発言)。といった発言に、そのことが示されている。

(3)《労働環境・条件のささやかな良い点に着目》

《労働環境・条件のささやかな良い点に着目》は、〈社会保険完備・賞与に対する満足〉〈柔軟な面もある勤務時間〉〈リフレッシュする時間が確保〉で構成されている。

〈社会保険完備・賞与に対する満足〉は、給料が低い、賞与がある、社会保険への加入、残業代が支給されることである。『社保完備だし、払われないことはないし』(ケースBの発言)。『残業ありがたいことに多いので、それでプラス。(残業代が)しっかり出ますね、30分単位で、その辺は恵まれている』(ケースKの発言)。給料が低いことへの不満は多くの人が語っている。しかし高額な給料を要求はしていない。むしろ、残業代が支給されることを評価してさえる。

〈柔軟な面もある勤務時間〉は、極端な残業もなく、自由裁量で自分の時間のある程度確保できることである。以下のような発言から導かれた。『あまり残業とかがないんで、だいたい、時間内に上がれます』(ケースFの発言)。『サービス(残業)を強制されないというところが、しっかりしていていいなあ』(ケースBの発言)。『この施設って、働きやすいのですかね、長く働いている方が多い。出産、育児休暇とか、3歳ぐらいまでは短縮で働かせてくれる』(ケースIの発言)。『(妻は)子どもが小さいうちは働きたくない、僕の給料で何とか、いけるので、最低限の生活でも、子どもと接することが大切だと思うので、裕福よりもそっちを』(ケースKの発

言)。以上の発言に見られるように、極端な残業がなく、自分の時間が持てる、そこに価値を置いているということであった。

〈リフレッシュする時間が確保〉は、バーンアウトしないよう、リフレッシュの時間が確保されていることである。『本当に割り切ってやらないと、もう家庭も駄目になってしまうし、仕事もうまくいかないし、結構精神的に疲れることがある。お年寄りも不満をぶつけるところがないと、ぶつけてくることがあるし、ちょっと、沈んでしまうことがある、だから、結構心に余裕がないと』（ケースIの発言）。『心にゆとりがないと、どこかに行ったりとか、気分転換したりとか、利用者と距離感を保ちつつ、お休みの日は仕事のことは考えない。どこか旅行に行ったりとか、趣味の方に走ったりとか』（ケースFの発言）。『メリハリをちゃんとつけて、やる時はちゃんとやって、抜くときは抜いて、そうすれば、仕事もちゃんと、たとえば仕事が忙しい中でも、年休をちゃんととってもらって、リフレッシュしてもらえれば、いい仕事ができる』（ケースKの発言）。というような発言から生成された。

4. 考察

緒言で既述したように、これまで離職や仕事継続の要因については、介護職の人たちを対象とした量的な意識調査に基づき把握した研究はいくつか行なわれている。しかし、仕事内容や職場・労働環境のどこにどのような価値を見出し、仕事を継続しているのか、その関連性は何かといった、仕事継続の理由の詳細については明らかにされてこなかった。本研究では、特養の現場で働く介護福祉士を対象に質的な調査を行うことで、この課題にアプローチした。

質的分析を行った結果、これまでの指摘と共通して、対象とした人すべてが【労働環境・条件のきつさ・厳しさ】という仕事を辞める意識を生むような状況に直面しているものの、それがすぐに離職に結びついていないこと、その抑制には大きく2つの要因が作用していることが明らかとなった。それは【仕事の価値認識の強化】するとともに【労働環境・条件のささやかな良い点に着目】するということであった。以下では、この2つのカテゴリについて考察してみよう。

1) 仕事の価値の認識を深めること

労働環境・条件の厳しさを日々感じつつ、介護福祉士は仕事の経験を通じて介護福祉士の価値に対する認識を深め仕事を継続していることが、本研究で明らかとなった。

【仕事の価値認識の強化】は3つのサブカテゴリーで構成され、その一つが《対人サービスの重みを自覚》であった。さらに、このサブカテゴリーは、〈命を預かる仕事の自覚〉〈利用者とうまく向き合うか〉という概念で構成されていた。就職した人はかなり早い時期に否応なく利用者の死に直面することになる。そのことを通じて〈命を預かる仕事の自覚〉をすることになる。加えて、利用者のニーズに応えるために、どのような関係性を意識的に作り上げることが必要か、それを意識的に行うことが可能かといった困難に出会うことになる。村田¹⁸⁾は、介護福祉

専門職は、人間の苦しみや悩み、ときには死というものに日常レベルで出会う仕事であると述べている。このようなリアリティ・ショックは、今回の仕事継続のケースでは辞めるということの動機につながっていなかった。そのことが介護福祉士としての仕事の重要性を自覚し、仕事に打ち込むことの動機となった。いうまでもなく、本研究の対象者は5年以上介護職を継続した人であることから、このような経験が辞めるという動機につながらなかった可能性がある。介護職を辞めた人に対するヒアリングを行った場合には、この概念は仕事中断に結びついた可能性がある。

以上の他に《専門職としての可能性に希望を持つ》というサブカテゴリーも生成された。『利用者の精神、体、命、家族も支えて』の発言のように利用者のすべてに関わる仕事であることが専門性であるという意識が生じ、そこに介護の仕事の魅力を感じてくる。加えて、継続促進意識として『全く同じ日が繰り返される事がないので、そういう変化がある楽しさがある』と発言があった。一見すると、何の変化もなくルーティンに仕事を消化しているように見えるが、だからこそ少しの変化も見過ごすことなく、その変化に応じた介護を行っていくことが介護の専門性にとらえている。このように介護には専門性があるという思いが仕事継続への意識となっていた。

2) 労働環境・条件についての捉え方

小坂ら¹²⁾、張ら¹³⁾、堀田ら¹⁴⁾は、介護職員の労働環境として、長時間労働、重い身体的負荷、低賃金の問題を指摘している。本研究においても、長時間労働に関連する問題として、〈変則勤務・夜勤の辛さ〉〈職員の少なさによる多忙〉〈低賃金による生活の圧迫〉という概念が抽出され、それが仕事を辞めたいという意識を生んでいた。加えて、本研究では、〈孤立労働の怖さ〉という問題も仕事を辞めたいと思わせるほどのストレスとなっていることが明らかとなった。〈孤立労働の怖さ〉とは、一人の介護福祉士が多くの利用者を1人で、他の職員が誰もいないところで長時間にわたって、介護することを強いられることである。他の介護福祉士と協働して介護を行うことはできない状況、すなわち単独で誰の助けもなく自分一人で介護を行うことを強いられることである。本研究では、〈孤立労働の怖さ〉の背景には以下の2要因があることが示唆された。第1には夜勤である。労働負荷が精神的にも肉体的にも多い労働であるとともに、単独で重要な判断も行わなければならない場合もある。ある介護福祉士は『30人を夜一人で』『仮眠時間は40人を、時間によっては60人を1人で見るときも』と語っていた。第2には、ユニットケアというケア環境である。ユニットケアでは「マンツーマン介護」という「理想の介護」を目指すはずが、むしろ、限られた時間内に決められた人数の利用者を1人で入浴介助することを強いることになっている。さらに、入浴に限らず、昼間も1人で10人位の利用者を介護する日がある。このような労働環境によって、介護福祉士同士の交流や他者からスキルなどを学ぶ機会が少なくなり、〈孤立労働の怖さ〉の状況が生じてしまっている。

興味深いのは、本研究では対象となった介護福祉士は低賃金という問題を指摘していたが、それが仕事を辞めようということの意向に強くつながっていなかった点である。見方を変えれ

ば、賃金が低いことを問題にしつつも、それを封じ込め介護福祉士の仕事を継続できているとみることもできる。それどころか、【労働環境・条件のささやかな良い点に着目】し、自分自身を納得させているという姿が浮かび上がってきた。

しかし、低賃金であってよいということにはならない。宗方ら¹⁹⁾は、努力—報酬不均衡モデルにおいて、勤労者の健康は仕事の遂行のために彼らが行う努力の量とその結果として得られる報酬の水準によって決定されるとしている。多大な努力をしているにもかかわらず、その努力が評価されず高い水準の報酬に結びつかない場合には、人びとに情緒的な緊張（怒りや不満）や身体的症状が出現する危険性が高いと指摘している。抜本的な対策としては、低賃金の解消を含めた介護福祉士の労働条件の改善も併せて行うことが必要である。

最後に、本研究の限界は次のような点にある。本研究の知見は、介護福祉士の中で継続意思をもつ人に限定した調査に基づくものであった。また施設長、管理職の協力が得られる比較的労働条件の良い特養であった可能性が高い。介護福祉士の仕事を辞めてしまった人を対極事例として分析することで、継続理由がより明確になるものと思われる。

謝辞

本研究を行うにあたり、ご協力戴きました各特別養護老人ホームの皆様へ感謝とお礼を申し上げます。本論文の作成をご指導戴きました桜美林大学老年学研究科の先生方に感謝とお礼を申し上げます。

文献

- 1) 社会保障国民会議：http://www.kantei.go.jp/jp/singi/syakaihosyokokuminkaigi/saisyu.html
- 2) 中島紀恵子：介護の動き。社会福祉士養成講座 介護概論（中島紀恵子，初山泰弘，澤田信子編），18-19，中央法規，東京（2001）。
- 3) 春日キスヨ：介護—愛の労働。岩波講座 現代社会学（井上俊，上野千鶴子，大澤真幸ほか編），成熟と老いの社会学，13.179-196，岩波書店，東京（1997）。
- 4) 澤田有希子：ケア/ジェンダー/バーンアウト—特別養護老人ホーム介護職員のケア・ストレスとバーンアウトの視点から検証する—。KGSP review，1：1-17（2002）。
- 5) 春日キスヨ：高齢者介護倫理のパラダイム転換とケア労働，ジェンダー「痴呆介護実務研修をフィールドとして」，社会政策学会，11：100-115（2004）。
- 6) 渋谷望：魂の労働 ネットリベラリズムの権力論，27-28，青土社，東京（2003）。
- 7) 広井良典：グロウル定常型社会—地球社会の理論のために—，38-39，岩波書店，東京（2009）。
- 8) 宮崎民雄：高齢者施設介護職員の労働環境の整備 人員定着・確保を促進する視点，老年社会科学，30（3）：426-432（2008）。
- 9) 介護労働安定センター，野寺康幸福：図で見る介護労働の実態—平成18年9月実施の介護労働調査結果から—，12-17，46-55，介護労働安定センター，東京（2007）。
- 10) 岸本麻里：老人福祉施設における介護職者の職業継続の意志に影響を与える要因の分析—バーンアウトと仕事への価値観の重要性を通して—，関西学院大学社会学部紀要，92：103-114（2002）。

- 11) 池上千恵子：介護職の仕事継続性意思に影響する要因—仕事継続を「迷っている」意思の要因分析から—, つくば国際短期大学紀要, 36: 107-127 (2008).
- 12) 小坂純子, 今岡洋二, 杉原久仁子ほか：介護労働の実態とその継続条件を考える, 創発 大阪健康福祉短期大学紀要, 7: 111-123 (2008).
- 13) 張 允楨, 黒田研二：特別養護老人ホームにおける介護職員の離職率に関する研究, 厚生の指標, 55 (15): 16-23 (2008).
- 14) 堀田和司, 奥野純子, 戸村成男ほか：介護職員の「仕事継続意思」の及ぼす要因—職務満足感と専門職アイデンティティとの関連—プライマリ・ケア, 32 (1): 9-16 (2009).
- 15) 岩井浩一, 澤田雄二, 野々村典子ほか：看護職の職業的アイデンティティ尺度の作成, 茨城県立医療大学紀要, 6: 57-67 (2001).
- 16) 木下康仁：ライブ講義M-GTA 実践的質的研究法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて, 弘文堂, 東京 (2007).
- 17) 木下康仁：グラウンデッド・セオリー・アプローチ 質的実証研究の再生, 初版第7刷, 弘文堂, 東京 (2008).
- 18) 村田久行：介護の価値をどう伝えるか, 介護福祉職にいま何が求められているか (一番ヶ瀬康子監修, 日本介護福祉学会編), 63-64, ミネルヴァ書房, 京都 (1997).
- 19) 宗方比佐子, 渡辺直登編著：キャリア発達の心理学 仕事・組織・生涯発達, 第3刷, 211-212, 川島書店, 東京 (2007).

Job Continuation Process for Care Workers in a Special Nursing Home for the Elderly: In Cases of Certified Care Workers Who Had Been Continuously Working for More than Five Years

Ayako Yoshida

(Institute of Aging and Development, J.F.Oberlin University)

Hidehiro Sugisawa

(Graduate School of Gerontology, J.F.Oberlin University)

Keywords: special nursing home for the elderly, certified care worker, job continuation, occupational stress, value

The aim of this study was to elucidate the job continuation process for care workers in a special nursing home for the elderly. This study analyzed 12 full-time certified care workers between the ages of 25 and 34 who had been continuously working for more than five years. The analysis used a modified grounded theory approach (M-GTA). The analytical results can be summarized in two ways ([] expresses category and < > expresses sub-category,) : (1) for the pressure of job discontinuation due to a [poor work environment and severe working conditions], an awareness of the [reinforcement of work value recognition] was formed, which was composed of <self-consciousness of the importance of personal services>, an <awareness of a possibility as a specialist>, and an <establishment of cooperative human relations>; (2) the job was attempted to be continued by [paying attention to a small advantage in working conditions].