

# 介護福祉専門職の仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因 ～施設介護員と訪問介護員の比較による検討～

Factors Contributing to Job Satisfaction for Certified Care Workers  
～ Comparing Institutional Workers with Home-visiting Workers ～

八 卷 貴 穂<sup>1)</sup>  
Takaho YAMAKI

## I はじめに

「介護クライシス」という言葉がある。西久保（2015）は、日本における少子高齢化が世界に類をみない速さで進行するなかで、「老親介護という困難な生活課題がわが国の企業とそこで働く職業人に否応なく迫りつつあり、そしてさらに拡がろうとしている」とその危機について提起している。いわゆる介護離職の問題では、安倍内閣が「介護離職ゼロ」を掲げ、介護と仕事を両立しやすい職場環境の整備と共に、介護保険サービス等の充実をその方策に挙げている。

この社会的ニーズである質の高い介護サービスの提供には、質の高い介護専門職の確保と定着が欠かせない要素となっている。平成26年度介護労働実態調査結果をみると、介護従事者の1年間離職率の状況は16.5%と、昨年の16.6%、一昨年の17.0%と若干減少はみられるものの、ほぼ横ばいで推移している。そのうち1年未満で離職する者が全体の40.1%、1年以上3年未満が33.8%と離職者の多くを占め、介護従事者の定着という課題が見

て取れる。

現在の介護従事者の状況を、59.3%の介護サービス事業所では、「不足である」と捉え、昨年の56.5%から不足感は増加している。この不足している理由としては、「採用が困難である」（72.2%）ことが挙げられており、「賃金が低い」（61.3%）ことをその理由としている。そしてその結果として「良質な人材確保が難しい」（53.9%）ことが、介護サービス運営上の課題として挙げられている。

一方、介護サービス従事者は介護の仕事で「働きがいのある仕事だから」（52.6%）、「資格・技能が活かせるから」（56.2%）、「今後もニーズが高まる仕事だから」（35.3%）と選び、今の仕事の「内容・やりがい」に満足しており（53.5%）、「働き続けられるかぎり」続けたい（54.8%）と考えている。しかし、前述のとおり、離職者、特に3年未満での離職が多く、介護人材の確保と定着は今なお解決されない課題となっている。

筆者らが高齢者介護施設に勤務する介護福祉専門職を対象に2012年に実施した調査では、介護福祉専門職として仕事のやりがい感を持

---

1) 北翔大学生涯スポーツ学部健康福祉学科

キーワード：介護福祉専門職、施設介護員、訪問介護員、仕事のやりがい感

ち、長く仕事を続けることのできる要因として、「利用者や家族とよりよい介護福祉関係が構築できる」ことと、「職場内の人間関係やチームワークがよいとき」との結果が示された(八巻,2013)。また、2014年に訪問介護員に対して実施した同様の調査結果でも、利用者との良好な関係が挙げられた(八巻,2015)。更に勤務年数が長くなると職場内の先輩として、後輩・部下の成長や職場全体の向上などを感じることも仕事のやりがい感につながり、それが結果として長く仕事を続けることができる要因であることが示唆された。

そこで今回は、高齢者介護施設に勤務する介護福祉専門職(以下、施設介護員)と訪問介護員との調査結果の比較を通して、介護福祉専門職の仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因について検討を行う。

## II 方法

### 1. 対象者

2012年3月14日から3月31日までの期間に実施した北海道札幌市近郊の高齢者介護施設20施設(特別養護老人ホーム12施設、介護老人保健施設8施設)に勤務する施設介護員200名対象の自記式アンケート調査結果(回収数159名79.5%、うち有効回答146名73.0%)と、2014年1月10日から1月31日の期間で実施した札幌市近郊の訪問介護事業所12か所に勤務する訪問介護員200名を対象とした調査結果(回収数161名80.5%、うち有効回答数153名76.5%)の比較検討を行った。

### 2. 調査及び分析方法

どちらの調査も、アンケートは無記名式と

し、回答は数値化して統計的に処理し個人が特定されることはないこと、本調査結果は学術研究以外の目的で使用することはない旨明記し、調査依頼を行った。

得られたデータは、IBM SPSS Statistics Version 19を用い分析を行った。

## III 調査結果

### 1. 調査対象者の属性(表1)

回答者299名の平均年齢は、施設介護員で33.6歳(±10.38)、訪問介護員では50.7歳(±8.43)であった。男女比では女性が多く、施設介護員では男性が46名(15.4%)、訪問介護員では3名(1.0%)、女性が施設介護員で100名(33.4%)、訪問介護員では150名(50.2%)という結果であった。介護職員としての経験年数をみてみると、10年以下の経験年数の者が施設介護員101名(33.8%)、訪問介護員が94名(31.4%)、11年以上の経験年数の者が施設介護員で45名(15.1%)、訪問介護員で59名(19.7%)であった。

次に現在の職場における勤務年数では、施設介護員、訪問介護員とも1年～5年以下と答えた者が最も多く、施設介護員では70名(23.4%)、訪問介護員で58名(19.4%)、次いで6年～10年以下が施設介護員で35名(11.7%)、訪問介護員37名(12.4%)、11年～15年以下が施設介護員で23名(7.7%)、訪問介護員35名(11.7%)であった。また、1年未満の勤務年数の者が施設介護員、訪問介護員ともそれぞれ12名(4.0%)、16年～20年以下が施設介護員5名(1.7%)、訪問介護員9名(3.0%)、21年～25年以下がどちらも各1名(0.3%)であった。また訪問介護員に31年～35年以下の勤務年数

表1 分析対象者の属性

n=299

| カテゴリー                    |                      | 施設介護員 (n=146) | 訪問介護員 (n=153) |
|--------------------------|----------------------|---------------|---------------|
|                          |                      | 度数 (%)        | 度数 (%)        |
| 年齢                       |                      | 33.6 (±10.38) | 50.7 (±8.43)  |
| 性別                       | 男性                   | 46 (15.4)     | 3 (1.0)       |
|                          | 女性                   | 100 (33.4)    | 150 (50.2)    |
| 介護職員として<br>経験年数          | 10年以下                | 101 (33.8)    | 94 (31.4)     |
|                          | 11年以上                | 45 (15.1)     | 59 (19.7)     |
| 現在の職場の<br>勤務年数           | 1年未満                 | 12 (4.0)      | 12 (4.0)      |
|                          | 1年～5年以下              | 70 (23.4)     | 58 (19.4)     |
|                          | 6年～10年以下             | 35 (11.7)     | 37 (12.4)     |
|                          | 11年～15年以下            | 23 (7.7)      | 35 (11.7)     |
|                          | 16年～20年以下            | 5 (1.7)       | 9 (3.0)       |
|                          | 21年～25年以下            | 1 (0.3)       | 1 (0.3)       |
|                          | 25年～30年以下            | 0 (0.0)       | 0 (0.0)       |
|                          | 31年～35年以下            | 0 (0.0)       | 1 (0.3)       |
| 雇用形態                     | 正職員                  | 119 (39.8)    | 38 (12.7)     |
|                          | 非正職員                 | 27 (9.0)      | 115 (38.5)    |
| 昨年度の年収                   | 100万円以下              | 5 (1.7)       | 52 (17.4)     |
|                          | 200万円以下              | 32 (10.7)     | 42 (14.0)     |
|                          | 300万円以下              | 59 (19.7)     | 29 (9.7)      |
|                          | 400万円以下              | 41 (13.7)     | 16 (5.4)      |
|                          | 500万円以下              | 6 (2.0)       | 12 (4.0)      |
|                          | 600万円以下              | 2 (0.7)       | 2 (0.7)       |
|                          | 700万円以下              | 1 (0.3)       | 0 (0.0)       |
| 介護福祉士資格                  | あり                   | 130 (43.5)    | 109 (36.5)    |
|                          | なし                   | 16 (5.4)      | 43 (14.4)     |
|                          | N.A.                 | 0 (0.0)       | 1 (0.3)       |
| 介護福祉士資格の<br>取得方法 (n=239) | 介護福祉士養成施設2年課程        | 64 (26.8)     | 2 (0.8)       |
|                          | 介護福祉士養成施設3年課程        | 7 (2.9)       | 0 (0.0)       |
|                          | 介護福祉士養成施設4年課程        | 18 (7.5)      | 1 (0.4)       |
|                          | 保育士養成施設等卒業後介護福祉士養成課程 | 3 (1.3)       | 1 (0.4)       |
|                          | 高校福祉科卒業後国家試験受験       | 2 (0.8)       | 0 (0.0)       |
|                          | 通信教育を終了後国家試験受験       | 1 (0.4)       | 2 (0.8)       |
|                          | 実務経験3年の後、国家試験受験      | 35 (14.6)     | 102 (42.7)    |
|                          | 未記入                  | 0 (0.0)       | 1 (0.4)       |
| 介護福祉士以外の<br>取得資格 (複数回答)  | ホームヘルパー1級            | 4 (1.3)       | 24 (8.0)      |
|                          | ホームヘルパー2級            | 31 (10.4)     | 125 (41.8)    |
|                          | 介護支援専門員              | 31 (10.4)     | 32 (10.7)     |
|                          | 社会福祉主事               | 38 (12.7)     | 10 (3.3)      |
|                          | 社会福祉士                | 7 (2.3)       | 0 (0.0)       |
|                          | 保育士                  | 4 (1.3)       | 15 (5.0)      |
|                          | ガイドヘルパー              | 6 (2.0)       | 59 (19.7)     |
|                          | その他                  | 16 (5.4)      | 24 (8.0)      |

(%は小数点第2位で四捨五入した)

との回答が1名(0.3%)あった。

現在の職場での勤務形態をみると、正職員が施設介護員で119名(39.8%)、訪問介護員で38名(12.7%)、非正職員が施設介護員で27名(9.0%)、訪問介護員で115名(38.5%)であった。

次に昨年度の年収を質問したところ、施設介護員では年収が300万円以下と答えた者が最も多く59名(19.7%)、次いで400万円以下が41名(13.7%)、200万円以下が32名(10.7%)の順で回答が多くあった。次いで500万円以下が6名(2.0%)、100万円以下が5名(1.7%)、600万円以下が2名(0.7%)、700万円以下が1名(0.3%)いた。一方、訪問介護員をみると、100万円以下が最も多く52名(17.4%)、その後200万円以下が42名(14.0%)、300万円以下が29名(9.7%)、400万円以下が16名(5.4%)、500万円以下が12名(4.0%)、600万円以下が2名(0.7%)と続く。訪問介護員では年収が700万円以下と回答した者はいなかった。

最後に資格について確認してみる。まず始めに介護福祉士の有資格者は、施設介護員では130名(43.5%)、訪問介護員では109名(36.5%)であった。このうち、2年制、3年制、4年制の介護福祉士養成課程を修了、あるいは保育士養成施設を卒業後介護福祉士養成課程を履修し資格取得した者が、施設介護員では92名(38.5%)、訪問介護員では4名(1.7%)であった。一方、高校福祉科卒業後、通信教育を終了後、あるいは実務経験3年後に国家試験に合格し介護福祉士資格を取得した者は、施設介護員では38名(15.9%)、訪問介護員では104名(43.5%)となった。

また介護福祉士資格以外の取得資格について質問したところ、施設介護員では社会福祉主事が最も多く38名(12.7%)、次いでホームヘルパー2級と介護支援専門員がそれぞれ31名(10.4%)、社会福祉士が7名(2.3%)、ガイドヘルパーが6名(2.0%)、ホームヘルパー1級と保育士がそれぞれ4名(1.3%)となっ

表2 介護の仕事をしていて「喜び」や「充実感」を感じる時(複数回答)

n=299

| カテゴリー                   | 施設介護員(n=146) 訪問介護員(n=153) |             |
|-------------------------|---------------------------|-------------|
|                         | 度数(%)                     | 度数(%)       |
| 利用者の役に立てたとき             | 72(24.1)                  | 104(34.8)*  |
| 利用者の身体・精神状況が向上したとき      | 69(23.1)                  | 107(35.8)** |
| 利用者の笑顔を見たとき             | 121(40.5)                 | 123(41.1)   |
| 利用者から感謝のことばを言われたとき      | 94(31.4)                  | 106(35.5)   |
| 利用者に信頼されていると感じたとき       | 98(32.8)                  | 113(37.8)   |
| 利用者の家族から感謝のことばを言われたとき   | 70(23.4)                  | 82(27.4)    |
| 利用者の家族に信頼されていると感じたとき    | 77(25.8)                  | 82(27.4)    |
| 自身の介護技術が向上したとき          | 37(12.4)                  | 72(24.1)**  |
| 職場全体の介護技術が向上したとき        | 39(13.0)                  | 47(15.7)    |
| 職場内の人間関係やチームワークがよくなったとき | 84(28.1)                  | 85(28.4)    |
| 部下や後輩の成長を感じたとき          | 45(15.1)                  | 40(13.4)    |
| 研修会などに参加したとき            | 10(3.3)                   | 24(8.0)*    |
| 同僚の笑顔をみたとき              | 34(11.4)                  | 41(13.7)    |
| 責任ある立場になったとき            | 16(5.4)                   | 10(3.3)     |

\*\*p<0.01 \*p<0.05

表3 仕事で困った時の対処方法（複数回答）

n=299

| カテゴリー            | 施設介護員 (n=146) | 訪問介護員 (n=153) |
|------------------|---------------|---------------|
|                  | 度数 (%)        | 度数 (%)        |
| 同僚に相談する          | 111 (37.1)    | 120 (40.1)    |
| 上司や先輩に相談する       | 119 (39.8)    | 141 (47.2)*   |
| 家族に相談する          | 14 (4.7)      | 29 (9.7)*     |
| 親しい人（家族以外）に相談する  | 25 (8.4)      | 9 (3.0)*      |
| 他の施設で働く介護職員に相談する | 40 (13.4)     | 12 (4.0)**    |
| 本などを読み一人で勉強する    | 21 (7.0)      | 34 (11.4)     |
| 職場内の研修会などに参加する   | 8 (2.7)       | 25 (8.4)*     |
| 職場外の研修会などに参加する   | 12 (4.0)      | 21 (7.0)      |

\*\*p&lt;0.01 \*p&lt;0.05

た。訪問介護員ではホームヘルパー2級が最も多い125名（41.8%）、次いでガイドヘルパー59名（19.7%）、介護支援専門員32名（10.7%）、ホームヘルパー1級が24名（8.0%）、保育士15名（5.0%）、社会福祉主事10名（3.3%）であった。

## 2. 施設介護員と訪問介護員との比較による

### 仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因の検討

仕事のやりがい感に影響を及ぼすと考えられる「介護の仕事をしていて喜びや充実感を感じるときはどのような時か」「仕事で困ったときの対処方法」「仕事をやめたいと思うときはどのようなときか」「リフレッシュ方法はなにか」という4項目について質問を行った結果を以下に示す。

#### （1）介護の仕事をしていて喜びや充実感を感じる時（表2）

「介護の仕事をしていて喜びや充実感を感じる時はどのようなときか」という質問に対しては、299名の回答者は複数回答で、「利用者の笑顔をみたとき」と回答した者が244名（81.6%）、「利用者に信頼されていると感じたとき」が211名（70.6%）、「利用者から

感謝の言葉を言われたとき」が200名（66.9%）、「利用者の役に立てたとき」「利用者の身体・精神状況が向上したとき」がそれぞれ176名（58.9%）であった。

この結果を施設介護員、訪問介護員で比較してみると、「利用者の身体・精神状況が向上したとき」「自身の介護技術が向上したとき」(p<0.01)、「利用者の役に立てたとき」「研修会などに参加したとき」(p<0.05)に、介護の仕事をしていて喜びや充実感を感じるとした者が、訪問介護員に有意に高いという結果であった。

#### （2）介護の仕事で困ったときの対処方法（表3）

次に「仕事で困ったときにどのように対処するか」（複数回答）と質問したところ、「上司や先輩に相談する」と回答した者が260名（87.0%）、「同僚に相談する」が231名（77.3%）と全体として多く、「本などを読み一人で勉強する」が55名（18.4%）、「他の施設で働く介護職員に相談する」52名（17.4%）、「家族に相談する」43名（14.4%）という結果であった。

これを職種で比較してみると、「他の施設で働く介護職員に相談する」(p<0.01)、「親

表4 仕事をやめたいと思うとき (複数回答)

n=299

| カテゴリー               | 施設介護員 (n=146) | 訪問介護員 (n=153) |
|---------------------|---------------|---------------|
|                     | 度数 (%)        | 度数 (%)        |
| 利用者の事故があったとき        | 39 (13.0)     | 28 (9.4)      |
| 利用者からのクレームがあったとき    | 15 (5.0)      | 44 (14.7)**   |
| 利用者の家族からのクレームがあったとき | 21 (7.0)      | 27 (9.0)      |
| 仕事が単調であると感じたとき      | 26 (8.7)      | 13 (4.3)*     |
| 給料が安いと感じたとき         | 61 (20.4)     | 44 (14.7)*    |
| 職場内の人間関係が良くないとき     | 79 (26.4)     | 68 (22.7)     |
| 体調を崩したとき            | 36 (12.0)     | 69 (23.1)**   |
| 職場で認められていないと感じたとき   | 48 (16.1)     | 53 (17.7)     |
| 責任ある立場になったとき        | 19 (6.4)      | 4 (1.3)*      |

\*\*p&lt;0.01 \*p&lt;0.05

しい人 (家族以外) に相談する」(p<0.05) と回答した者が施設介護員に有意に高く、一方で「上司や先輩に相談する」「家族に相談する」「職場内の研修会などに参加する」との回答は訪問介護員に有意に高い (p<0.05) という結果となった。

### (3) 仕事をやめたいと思うとき (表4)

「仕事をやめたいと思うときはどのようなときか」という質問に対しては、複数回答で「職場内の人間関係が良くないとき」が最も多く147名 (49.2%) の回答があった。次いで「給料が安いと感じたとき」と「体調を崩したとき」がそれぞれ105名 (35.1%)、「職場で認められていないと感じたとき」が101名 (33.8%)、「利用者の事故があったとき」67名 (22.4%)、「利用者からのクレームがあったとき」59名 (19.7%) という結果であった。

この結果を施設介護員と訪問介護員の比較でみると、「利用者からのクレームがあったとき」「体調を崩したとき」に「仕事をやめたいと思う」との回答は訪問介護員に有意に高く (p<0.01)、「仕事が単調であると

感じたとき」「給料が安いと感じたとき」「責任ある立場になったとき」に「仕事をやめたいと思う」との回答は施設介護員に有意に高い (p<0.05) という結果となった。

### (4) リフレッシュ方法はなにか (表5)

最後にリフレッシュ方法について複数回答で尋ねたところ、「家でゆっくり体を休める」が172名 (57.5%)、「おいしいものを食べる」が165名 (55.2%)、「ぐっすり眠る」が157名 (52.5%)、「仲の良い友人・知人と過ごす」が143名 (47.8%)、「ドライブや旅行に行く」が119名 (39.8%) という結果であった。

これを施設介護員、訪問介護員で比較してみたところ、「家でゆっくり体を休める」と回答した者が訪問介護員で有意に高く (p<0.05)、「仲の良い友人・知人と過ごす」「ショッピングをする」「お酒を飲む」との回答が施設介護員に有意に高い (p<0.05) という結果であった。

表5 リフレッシュ方法はなにか（複数回答）

n=299

| カテゴリー           | 施設介護員 (n=146) | 訪問介護員 (n=153) |
|-----------------|---------------|---------------|
|                 | 度数 (%)        | 度数 (%)        |
| ぐっすり眠る          | 73 (24.4)     | 84 (28.1)     |
| 家でゆっくり体を休める     | 75 (25.1)     | 97 (32.4)*    |
| 家族と過ごす          | 40 (13.4)     | 49 (16.4)     |
| 仲の良い友人・知人と過ごす   | 83 (27.8)     | 60 (20.1)*    |
| ショッピングをする       | 65 (21.7)     | 48 (16.1)*    |
| おいしいものを食べる      | 79 (26.4)     | 86 (28.8)     |
| お酒を飲む           | 55 (18.4)     | 33 (11.0)*    |
| スポーツを適度にして体を動かす | 34 (11.4)     | 22 (7.4)      |
| ドライブや旅行に行く      | 63 (21.1)     | 56 (18.7)     |
| 趣味活動や習い事をする     | 34 (11.4)     | 38 (12.7)     |

\*p&lt;0.05

## IV 考察

### 1. 分析対象者の属性の検討

今回の分析対象者では、平均年齢をみると訪問介護員が施設介護員に比べ17歳ほど年齢が高いという結果になった。また性別では職種を問わず女性の介護員が多いこと、とりわけ今回の分析対象者では訪問介護員にその傾向が顕著であることが確認できる。介護職員としての経験年数を10年以下、11年以上で分析した結果では、訪問介護員、施設介護員の間に経験年数の大きな差はない。

また現在の職場の勤務年数では、施設介護員、訪問介護員双方とも、経験年数1～5年以下、6年～10年以下、11～15年以下と、経験年数からみてそれぞれの職場で中心的な役割・立場を担う人々から多く回答を得られたと考えることができる。

雇用形態では施設介護員では正職員が、訪問介護員では非正職員が多いこと、またこれは年収とも関連して、施設介護員では300～400万円以下の年収の者が多いのに対して、訪問介護員は100～200万円以下の年収との

回答が多くあった。

この結果をみると訪問介護員の年収は一般的な年収と比べてみても非常に低いような印象を受ける。この結果は非正職員としてパートタイム的な働き方という、訪問介護員の仕事の特徴を示しているものと考察できる。これは利用者宅を訪問して、決められた時間内にサービスを提供するという訪問介護というサービスの在り方と関連する。前述とおり、施設介護員に比して、経験年数には大きな違いは見当たらないが、平均年齢が高く、圧倒的に女性が多いという結果を考え合わせると、上野（2011）の指摘するところの「家計支持者が他にいることを前提」とし、「家計補助収入を求め」、時間をやり繰りしながら介護の仕事続ける訪問介護員の姿を見て取ることができるのではないかと考えられる。

次に介護の仕事に関する資格の状況をみてみると、介護福祉士資格については訪問介護員に資格を持っていないものが多い。また介護福祉士資格取得方法では施設介護員では介護福祉士養成校を卒業し資格取得した者が多いが、訪問介護員では分析対象者のほとんど

が実務経験3年の後に国家試験を受験し、合格し資格を取得しているということがわかる。

介護福祉士以外の資格としては、訪問介護員にホームヘルパー1級、2級、ガイドヘルパーの資格を持つ者が多い。この結果は、特にホームヘルパー2級の資格が、訪問介護員として働く際の基礎的な資格として長く位置づけられていたことと関係があるだろう。ホームヘルパー2級資格を取得後訪問介護員として働きながら経験、学習を積み重ね、ホームヘルパー1級資格を取得する、あるいは国家資格である介護福祉士資格を取得する、という訪問介護員のキャリアアップの仕組みがこの結果であると考えられる。ということはつまり、ホームヘルパー2級の資格があれば、訪問介護員としての仕事は問題なく行えるということであるから、施設介護員に比べて、訪問介護員に介護福祉士取得者が少ないという結果にも納得がいく。

一方、施設介護員は介護福祉士養成校を卒業し介護福祉士資格を持ち、正職員として介護施設に就職するという流れが、今回の調査結果からみえてくる。

## 2. 仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因の検討

次に仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因の検討を行う。

仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因として考えられる「介護の仕事をしていて喜びや充実感を感じる時はどのようなときか」という質問に対して、分析対象者299名は「利用者の笑顔をみたとき」「利用者に信頼されていると感じたとき」「利用者から感謝のことばを言われたとき」「利用者の役に立てたとき」「利用者の身体・精神状況が向上した

とき」と、対利用者との関係の中で喜びや充実感を感じるとしている。西川(2008)は、介護の仕事はそれ自体がやりがいのある仕事であるとし、適切な介護実践の後の相手の笑顔や寄せられる信頼感、感謝の気持ちは介護福祉専門職の「自尊心を高め、金銭とは異なる社会的報酬や満足感をもたらす」ことを指摘している。今回の調査でも同様の結果が示されたといえよう。

また訪問介護員では施設介護員に比べ、「利用者の身体・精神状況が向上したとき」「自身の介護技術が向上したとき」「利用者の役に立てたとき」「研修会などに参加したとき」に、介護の仕事をしていて喜びや充実感を感じる者が多いことがわかった。訪問介護員の仕事は利用者宅に訪問して、利用者との1対1の、あるいは利用者とその家族と訪問介護員との関係性の中で展開されることが多い。施設介護員は施設の中でチームの一員として働くことで、例えば先輩職員に介護技術などの指導を受けながら、自身の介護技術を向上させることができる。

一方、訪問介護員は日々の介護実践の中で、なかなかそのような機会を得づらいのではなかと想像する。利用者との1対1の関係性の中で、自身の介護実践の評価をしてくれるのは利用者である。よい評価もそうでないものも、評価は直接的に返ってくるものと思われる。その中で、自身の介護実践により利用者の心身機能の向上を実感することにより、訪問介護員は仕事のやりがい感を感じるのではないか。そして利用者の心身機能の向上は、自身の介護技術が向上した結果の現れであるかもしれないし、またそのために研修会などに参加し日々研鑽を行う、そのような非常に



前向きな訪問介護員の姿が見えてくる。そしてその繰り返しや積み重ねが、仕事のやりがい感につながるということではないかと考えることができる。

また、仕事をする中で困ったときには、上司や先輩に相談したり、同僚に相談する者が多い。ここで特に注目したいのは、施設介護員の、「他の施設で働く介護職員に相談する」という回答である。施設介護員では、例えば養成校時代の同級生や元同僚などの施設介護員のネットワークのようなものの存在が考えられる。相談事の中には、職場の上司や同僚には言いにくい内容のものもあると思われる。そういった時に、相談できる職場外のネットワークの存在の必要性が示唆されたのがこの結果ではないか。同じ施設介護員として、共感的に悩みを聞いてもらい、時には客観的な助言を受けることにより、自身のモチベーションを立て直す機会を得ることができるのかもしれない。

一方、訪問介護員は同じ介護福祉専門職に相談する場合には「上司や先輩に相談する」とし、また「職場内の研修会などに参加」して、自身の困り事を解決しようとする。前にも述べたが、訪問介護員の仕事の特徴を考えると、介護実践中の困り事をひとりで解決していかなければならない場面も多くあると思われる。自己の判断で解決できるようなことならよいとしても、そうでないことも多々あるものと予測できる。

また、訪問介護員は利用者宅にいわゆる直行直帰で働く場面も多い。その中で同じ職場で働く他の訪問介護員と会って相談したりする機会は、なかなかないのが現実であろう。職場内の研修会は、そういった中での絶好の

機会となり得るのではないかと考えられる。仕事上の困りごとをひとりで抱え込んでしまうと、仕事に対する意欲が低下し、仕事をやめたいという思いにとらわれる可能性は否定できない。その時に気軽に相談できる相手が身近にいることが必要ということであろう。

今回の分析対象者が仕事をやめたいと思うときは「職場内の人間関係が良くないとき」と「給料が安いと感じたとき」「体調を崩したとき」「職場で認められていないと感じたとき」であった。介護の仕事は「給料が安く生活できない仕事」であり、「腰痛など体調を崩しやすく、長く続けられない仕事」と認識されている場面も多く見かける。しかし、今回の調査結果では給料よりも体調よりも、「職場内の人間関係の悪さ」が仕事をやめなくなる理由として多く挙げられたのは興味深い。

職場内の人間関係が悪いと、それは当然利用者に対する介護実践にも影響を及ぼす。職場内のコミュニケーションが悪いと、チームとして働くことが必要な施設介護では特に、その影響は大きいものと考えられる。利用者の笑顔や信頼、感謝のことばから仕事のやりがいを感じる介護員にとって、これは仕事に対するモチベーションを下げ、転職を考える機会になり得ることが想像できる。

訪問介護員が「利用者からのクレームがあったとき」に仕事をやめたいと思うというのも同様に納得がいく結果である。訪問介護員の場合、利用者からの反応は特に直接的に感じることになるであろう。

一方、施設介護員は「仕事が単調であると感じたとき」「給料が安いと感じたとき」「責任ある立場になったとき」に仕事をやめたい

と思う。施設介護の仕事は、利用者の生活のサイクルに合わせて展開されるのが基本である。生活を日々の繰り返しと捉えると、その支援も同様に同じことの繰り返しにも思える。もちろん、一日として同じ日はないとしても、繰り返しの仕事を単調だと感じてしまうと、仕事への意欲が低下して、仕事をやめたいと思うのであろう。

また、責任ある立場になった時に仕事を辞めたいと感じるという結果も興味深い。介護職を取り巻く課題としての離職率の高さは、単純な職場の人員の不足に加え、経験を積んだ介護福祉専門職が育ちにくいという課題も含んでいる。その中で、まだまだ自分は経験が不十分であり自信がないと感じている施設介護員が責任ある立場に立つことになった時、その自信のなさから、仕事をやめたいと思うことも想像できる。その結果として実際に離職することになった場合には、また施設内の介護福祉専門職の質や層が不足してしまうという悪循環の可能性も否定できない。この問題は、職場内での施設介護員の育成という課題を示したものといえよう。

また、介護福祉専門職がやりがいを持って仕事を続けるためには、心身の適度な休養が必要になる。今回の調査結果でもリフレッシュ方法として、「家でゆっくり体を休める」「おいしいものを食べる」「ぐっすり眠る」「仲の良い友人・知人と過ごす」「ドライブや旅行に行く」など心身の休養や気分転換などが挙げられた。

筆者らが2010年に行った札幌市近郊の特別養護老人ホームに勤務する勤続年数5年6ヶ月～19年10ヶ月の介護福祉専門職6名に対するインタビュー調査では、プライベートでは

仕事と切り離して習い事や趣味を楽しむなど、セルフケアのバランスが取れていることが、仕事のやりがい感を保ち長く仕事を続けることができる要因のひとつと考えられるという結果が示唆された（風間・本間・八巻，2011）。

しかし、現在の職場における人材不足という状況下では、ひとりの介護福祉専門職に掛かる仕事上の負担が大きく、仕事とプライベートの線引きが難しくなっている、あるいはプライベートの時間を十分に確保するのが困難であるという可能性が考えられる。介護福祉専門職がセルフケアを十分に行うことで仕事のやりがい感を保ち、長く仕事ができるような仕組みの確保もまた、喫緊の課題であるといえよう。

## V おわりに

今回の施設介護員と訪問介護員の比較検討では、それぞれの職種の勤務形態や働き方、またそれを選ぶ個人の志向などによって、仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因には違いがあることが示唆された。

上野（2011）は、介護職の高い離職率による介護人材不足について、「つくられた不足」であることを指摘し、労働条件の向上と賃金水準をあげることにより、「実は容易」に解決するとしている。今回の調査結果では、今後の課題として、介護福祉専門職全体では賃金の検討や職場内の良好な人間関係と信頼できる上司や同僚の存在などの職場環境の整備の必要性が確認された。あわせて、施設介護員、訪問介護員それぞれの仕事の、あるいは働き方の特性に対応したきめ細やかな対策の

必要性を確認することができた。

施設介護員、訪問介護員のどちらも利用者との良好な関係性の中から、仕事のやりがい感を得ており、その笑顔を引き出すために自身の介護実践をよりよいものにするべく研鑽を行っている。そのような介護職が3年以下という短い期間で離職してしまわないように、職場内の人材育成と支援体制の在り方や職場内外の人間関係やネットワークの構築、心身両面の健康維持のための取組みの必要性を再確認した。

今後は、施設介護、訪問介護それぞれの特性にあわせた人材育成の現状と課題を明らかにすることにより、介護福祉専門職が仕事のやりがい感を継続し、仕事が続けられる職場内外の環境の在り方について検討を行ってきたい。

## 引用・参考文献

- 1) 石田一紀『介護福祉労働論』萌文社(2004)
- 2) 石井一紀『人間発達と介護労働』かもがわ出版(2012)
- 3) 井上千津子「魅力ある職と魅力ある職場の確立」『おはよう21』中央法規(2011)
- 4) 上野千鶴子「ケアとはどんな労働か」『ケアの社会学 当事者主権の福祉社会へ』(2011)
- 5) 介護労働安定センター「平成26年度介護労働実態調査」(2015) <http://www.kaigo-center.or.jp/>
- 6) 風間雅江・本間美幸・八巻貴穂「高齢者介護施設に勤務する介護専門職の主観的ウェル・ビーイングについての質的研究」『人間福祉研究』(2011)
- 7) 西川真規子『ケアワーク 支える力をどう育むか スキル習得の仕組みとワークライフバランス』日本経済新聞出版社(2008)
- 8) 西久保浩二『介護クライシス 日本企業は人材喪失リスクにいかにかに備えるか』旬報社(2015)
- 9) 広井良典編著『講座ケア 新たな人間—社会像に向けて ケアとはなんだろうか 領域の壁を越えて』ミネルヴァ書房(2013)
- 10) 堀田總子「介護労働市場と介護保険事業に従事する介護職の実態」『ケア その思想と実践2 ケアすること』岩波書店(2008)
- 11) 松田尚之『介護・福祉業界大研究』産学社(2009)
- 12) 八巻貴穂「介護福祉専門職の仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因」『人間福祉研究』(2013)
- 13) 八巻貴穂「訪問介護員の仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因」『人間福祉研究』(2015)

## 謝辞

本研究にあたり、調査にご協力いただいたすべての介護福祉専門職のみなさまに心より感謝申し上げます。

## 付記

本研究はJSPS科研費24500904の助成を受けて実施されたものである。

本研究の一部は日本介護福祉学会第23回大会(平成27年9月26~27日,金沢市文化ホール)で発表した。