

# 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

八 卷 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

八 巻 貴 穂\*

## 要 約

社会的な介護福祉ニーズの量的、質的な増加の中で、介護福祉専門職の役割はますます高まってきている。しかしその一方で、介護福祉専門職の離職率は他職種と比べ高く、介護サービスに従事する介護福祉専門職の不足感も高い状況にある。そこで本研究では介護福祉専門職としての経験年数に着目し、仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因を検討することを目的にアンケート調査を実施した。

146名の回答を、経験年数5年未満、5年以上で比較すると、「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」「利用者の家族から信頼されていると感じたとき」「職場内の人間関係やチームワークがよいとき」に介護福祉専門職としての「喜び」や「充実感」を感じるとの回答が、5年以上の者に多かった。

仕事で困った時の対処方法では、「上司や先輩に相談」「同僚に相談」が経験年数の長短にかかわらず多く回答があった。また仕事をやめたいと思うのは「職場内の人間関係がよくないとき」、リフレッシュ方法としては「仲のよい友人・知人と過ごす」との回答が多いという結果であった。

介護福祉専門職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、それを実感することで仕事のやりがい感を得ることができ、結果として勤務年数の長さにつながったものと考えられる。

また、困った時に上司や仲間に相談することができ職場内でのチームワークのよさも「やりがい感」に影響を及ぼす要因のひとつであることが示唆された。

## I はじめに

社会的な介護福祉ニーズの量的、質的な増加の中で、介護福祉専門職の役割はますます高まってきている。しかしその一方で、介護福祉専門職の人材不足はますます深刻化している印象がある。平成23年度の介護労働実態調査によると、平成22年10月から1年間の離職率の状況は、16.1%との結果が示されている。この結果は、前年度の17.8%から減少はしているものの、厚生労働省の2011年度雇用動向調査結果の全離職率14.4%と比較して、高い数値を示している。これは介護サービスに従事する従業員の過不足の状況として、「不足」「やや不足」と回答した事業所が53.1%と前年度の50.3%を上回っていることからわかる通り、全体として介護福祉専門職の不足感があることがわかる。

また同調査では、介護サービスを運営する

---

\*人間福祉学部地域福祉学科

キーワード：介護福祉専門職、仕事のやりがい感、自己研鑽、介護福祉関係、チームワーク

上での問題点として、「良質な人材確保が難しい」との回答が50.4%と前年度の48.5%をこちらも上回っており、介護福祉専門職の人数の不足に加え、良質な人材の不足という課題を示している。多様でかつ高度な介護福祉ニーズに対応するためには、介護福祉専門職の人材確保と、事業所内での質の高い介護を提供することができる介護福祉専門職の育成が求められる。しかし、現状のように介護福祉専門職が事業所に定着しない状況では、良質な人材の育成という観点からも課題が生じる。

一方、介護労働者の就業意識を確認してみると、介護の仕事を選んだ理由として「働きがいのある仕事だと思ったから」との回答が55.7%、現在の仕事の満足度では53.2%が「仕事の内容・やりがい」に満足、やや満足と回答している。働く上での悩み、不安、不満として「仕事のわりに賃金が低い」(44.2%)、「人手が足りない」(40.2%)という悩みを抱えながらも、介護関係の仕事で「働き続けられるかぎり」(56.2%)続けたと考えている。しかし実際には、「法人や施設の理念や運営のあり方に対する不満」(24.4%)や「職場の人間関係の問題」(23.8%)により介護の仕事辞めているとの現状が示されている。つまり、その仕事のやりがいや働きがいを承知しながらも、職場の環境等による理由から離職するということである。このことについて堀田(2008)は、「この背景には、働きがいを見失って挫折している人たちがいるように思えてならない」と指摘している。

筆者らは2010年に長年高齢者介護施設で勤務する介護福祉専門職を対象にインタビュー

調査を行い、介護福祉専門職としての「働きがい」や「やりがい」に影響を及ぼす要因の検討を試みた。調査対象者6名は年齢28歳から46歳(平均年齢35歳)、勤続年数は5年6か月から19年10か月(平均12年4か月)であった。

ここでは、調査対象者は勤め始めて3～5年の間に仕事を「やめたい」と思ったが、「利用者の笑顔」「利用者・家族からの感謝・信頼」等のサービス利用者の言動や、「チームワーク」「上司への相談」「職員の笑顔」等の職員間でのサポートや良好な職場内の人間関係、施設内外での研修参加等の自己研鑽などにより、仕事の「やりがい」を回復した、との結果が示された(風間・本間・八巻, 2011)。

そこで本研究ではこの調査結果を踏まえ量的研究により、介護福祉専門職としての経験年数に着目し、仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因を検討することを目的とした。

## Ⅱ 方 法

### 1. 対象者

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)に勤務する介護福祉専門職200名を対象に、2012年3月14日から3月31日までの期間で自記式アンケート調査を行った。回収数は159名(79.5%)であり、そのうち146名(73.0%)の有効回答が得られた。

### 2. 調査内容および分析方法

アンケート調査は無記名式とし、フェイスシートに回答は数値化して統計的に処理され個人が特定されることがない旨明記した。

データは、IBM SPSS Statistics Version19  
を用い分析を行った。

### Ⅲ 調査結果

#### 1. 分析対象者の属性（表1）

回答者146名の平均年齢は33.6歳（±10.38）、  
男性が46名（31.5%）、女性が100名（68.5%）

であった。介護福祉専門職としての経験年数  
は5年未満が62名（42.5%）、5年以上が84  
名（57.5%）であり、130名（89.0%）が介  
護福祉士資格を有していた。介護福祉士の資  
格取得方法としては、介護福祉士養成施設2  
年課程が64名（43.8%）と最も多く、次いで  
実務経験3年の後、国家試験を受験し資格を

表1 分析対象者の属性

		n = 146
カテゴリー		度数 (%)
年齢		33.6歳 (±10.38)
性別	男性	46 (31.5)
	女性	100 (68.5)
介護職員として経験年数	5年未満	62 (42.5)
	5年以上	84 (57.5)
介護福祉士資格の有無	あり	130 (89.0)
	なし	16 (11.0)
介護福祉士資格の取得方法	介護福祉士養成施設2年課程	64 (43.8)
	介護福祉士養成施設3年課程	7 (4.8)
	介護福祉士養成施設4年課程	18 (12.3)
	保育士養成施設等卒業後介護福祉士養成課程	3 (2.1)
	高校福祉科卒業後国家試験受験	2 (1.4)
	通信教育を終了後国家試験受験	1 (0.7)
	実務経験3年の後、国家試験受験	35 (24.0)
	未記入	16 (11.0)
その他の取得資格（複数回答）	ホームヘルパー1級	4 (2.7)
	ホームヘルパー2級	31 (21.2)
	介護支援専門員	31 (21.2)
	社会福祉主事	38 (26.0)
	社会福祉士	7 (4.8)
	保育士	4 (2.7)
	ガイドヘルパー	6 (4.1)
	その他	16 (11.0)
現在の所属（勤務先）	特別養護老人ホーム	97 (66.4)
	介護老人保健施設	49 (33.6)
現在の所属（勤務先）雇用形態	正職員	119 (81.5)
	非正職員	27 (18.5)
現在の職場の勤務年数	1年未満	12 (8.2)
	1～5年	70 (47.9)
	6～10年	35 (24.0)
	11～15年	23 (15.8)
	16～20年	5 (3.4)
	21年～25年	1 (0.7)
昨年度の年収（税込）	100万円以下	5 (3.4)
	101～200万円	32 (21.9)
	201～300万円	59 (40.4)
	301～400万円	41 (28.1)
	401～500万円	6 (4.1)
	501～600万円	2 (1.4)
	601～700万円	1 (0.7)
	701万円以上	0 (0.0)

(%は小数点第2位で四捨五入した)

取得した者が35名（24.0%）、介護福祉士養成施設4年課程を修了した者が18名（12.3%）であった。介護福祉士以外の取得資格（複数回答）としては、社会福祉主事が最も多く38名（26.0%）、ホームヘルパー2級、介護支援専門員がそれぞれ31名（21.2%）となっている。

現在の所属（勤務先）は、特別養護老ホームに勤務する者が97名（66.4%）、介護老人保健施設が49名（33.6%）であり、雇用形態は正職員が119名（81.5%）、非正職員が27名（18.5%）という結果であった。現在の職場での勤務年数は、1年～5年が最も多く70名（47.9%）、6年～10年が35名（24.0%）、11年～15年が23名（15.8%）となっている。昨年度の年収（税込）は、201万～300万円が最も多く59名（40.4%）、次いで301万円～400万円が41名（28.1%）、101万円～200万円が32名（21.9%）という結果であった。

## 2. 仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因と経験年数の比較

質問項目の「介護の仕事をされていて「喜び」や「充実感」を感じるとき」「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」の4つに対し、経験年数に着目して分析を試みた結果を次に示す。経験年数は、2010年に実施した調査結果の、調査対象者6名中5名が就職後3～5年の時期に仕事の「やりがい感」を失い「離職願望」を強く抱いていたとの知見を踏まえ、本研究では経験年数5年をひとつの区切りと考え、クロス集計を行った。

### (1) 介護の仕事をされていて「喜び」や「充実感」を感じるとき（表2）

まず、経験年数によらず調査結果全体をみると、「介護の仕事をされていて喜びや充実感を感じる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「利用者の笑顔を見たとき」との回答が最も多く121名

表2 介護の仕事をされていて「喜び」や「充実感」を感じるとき（複数回答）

カテゴリー	n = 146	
	5年未満（n = 62） 度数（%）	5年以上（n = 84） 度数（%）
利用者の役に立てたとき	24(16.4)	48(32.9)*
利用者の身体・精神状況が向上したとき	19(13.0)	50(34.2)**
利用者の笑顔を見たとき	51(34.9)	70(47.9)
利用者から感謝の言葉を言われたとき	43(29.5)	51(34.9)
利用者に信頼されていると感じたとき	43(29.5)	55(37.7)
利用者の家族から感謝の言葉を言われたとき	32(21.9)	39(26.7)
利用者の家族に信頼されていると感じたとき	24(16.4)	53(36.3)*
自身の介護技術が向上したとき	18(12.3)	20(13.7)
職場全体の介護技術が向上したとき	15(10.3)	24(16.4)
職場内の人間関係やチームワークがよいとき	30(20.5)	54(37.0)*
部下や後輩の成長を感じたとき	9(6.2)	36(24.7)**
研修会などに参加したとき	3(2.1)	7(4.8)
同僚の笑顔を見たとき	12(8.2)	22(15.1)
責任ある立場になったとき	7(4.8)	9(6.2)

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

(82.9%)、次いで「利用者に信頼されていると感じたとき」が98名 (67.1%)、「利用者から感謝のことばを言われたとき」が94名 (64.4%)、「職場内の人間関係やチームワークがよいとき」が84名 (57.5%)、「利用者の家族に信頼されていると感じたとき」が77名 (52.7%) という結果であった。

次に、介護の仕事をしていて「喜び」や「充実感」を感じるときと介護福祉専門職としての経験年数を5年未満、5年以上で分けクロス集計を行ったところ、「利用者の身体・精神状況が向上したとき」「部下や後輩の成長を感じたとき」( $p < 0.01$ )、「利用者の役に立てたとき」「利用者の家族に信頼されていると感じたとき」「職場内の人間関係やチー

ムワークがよいとき」( $p < 0.05$ )に、介護福祉専門職としての仕事の「喜び」や「充実感」を感じると回答したものが5年以上の経験年数を持つものに有意に高いという結果であった。

## (2) 仕事で困ったときの対処方法 (表3)

「仕事で困った時に、どのように対処するか」(複数回答)という質問に対しては、全体として、「上司や先輩に相談する」との回答が最も多く119名 (81.5%)、次いで「同僚に相談する」が112名 (76.7%)、「他の施設で働く介護職員に相談する」が40名 (27.4%)という結果であった。

これを経験年数5年未満、5年以上で比較

表3 仕事で困った時の対処方法 (複数回答)

n = 146

カテゴリー	5年未満 (n = 62) 度数 (%)	5年以上 (n = 84) 度数 (%)
同僚に相談する	43 (29.5)	69 (47.3)
上司や先輩に相談する	51 (34.9)	68 (46.6)
家族に相談する	15 (10.3)	14 (9.6)
親しい人 (家族以外) に相談する	12 (8.2)	13 (8.9)
他の施設で働く介護職員に相談する	15 (10.3)	25 (17.1)
本などを読み一人で勉強する	7 (4.8)	14 (9.6)
職場内の研修会などに参加する	3 (2.1)	5 (3.4)
職場外の研修会などに参加する	1 (0.7)	11 (7.5)**

\*\* $p < 0.01$

表4 仕事をやめたいと思うとき (複数回答)

n = 146

カテゴリー	5年未満 (n = 62) 度数 (%)	5年以上 (n = 84) 度数 (%)
利用者の事故があったとき	18 (12.3)	21 (14.4)
利用者からのクレームがあったとき	6 (4.1)	9 (6.2)
利用者の家族からのクレームがあったとき	7 (4.8)	14 (9.6)
仕事が単調であると感じたとき	14 (9.6)	12 (8.2)
給料が安いと感じたとき	27 (18.5)	34 (23.3)
職場内の人間関係がよくないとき	30 (20.5)	49 (33.6)
体調を崩したとき	16 (11.0)	20 (13.7)
職場で認められていないと感じたとき	20 (13.7)	28 (19.2)
責任ある立場になったとき	8 (5.5)	11 (7.5)



表5 リフレッシュ方法はなにか（複数回答）

n = 146

カテゴリー	5 年未満 (n = 62) 度数 (%)	5 年以上 (n = 84) 度数 (%)
ぐっすり眠る	30 (20.5)	43 (29.5)
家でゆっくり体を休める	32 (21.9)	43 (29.5)
家族と過ごす	10 (6.8)	30 (20.5)**
仲の良い友人・知人と過ごす	37 (25.3)	46 (31.5)
ショッピングをする	29 (19.9)	36 (24.7)
おいしいものを食べる	38 (26.0)	41 (28.1)
お酒を飲む	26 (17.8)	29 (19.9)
スポーツを適度にして体を動かす	15 (10.3)	19 (13.0)
ドライブや旅行に行く	24 (16.4)	39 (26.7)
趣味活動や習い事をする	14 (9.6)	20 (13.7)

\*\*p&lt;0.01

したところ、「職場外の研修会などに参加する」が5年以上の経験年数を持つ者に有意に高いという結果であった（ $p < 0.01$ ）。

#### (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のはどのようなときか」という質問に対して（複数回答）、「職場内の人間関係がよくないとき」が79名（54.1%）、「給料が安いと感じたとき」が61名（41.8%）、「職場で認められていないと感じたとき」が48名（32.9%）という結果であった。

これを介護福祉専門職としての経験年数で比較したところ、経験年数による差異は認められなかった。

#### (4) リフレッシュ方法はなにか（表5）

「リフレッシュ方法はなにか」の質問に対しては（複数回答）、「仲の良い友人・知人と過ごす」と回答した者が最も多く83名（56.8%）、次いで「おいしいものを食べる」が79名（54.1%）、「家でゆっくり体を休める」が75名（51.4%）、「ぐっすり眠る」が73名

（50.0%）という結果であった。

このリフレッシュ方法を経験年数で比較してみると、「家族と過ごす」と回答したものが5年以上の経験年数を持つ介護福祉専門職に有意に高いという結果であった（ $p < 0.01$ ）。

## Ⅳ 考 察

以上の調査結果から、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の検討を行う。

まず、仕事の喜びや充実感についてみると、利用者の笑顔や感謝のことばなど、自己の介護実践に対する利用者の直接的な反応が、介護福祉専門職の仕事の喜びや充実感につながっているとの結果が示された。また、利用者や家族からの信頼を実感したときや職場内の人間関係など、良好な人間関係があることも必要となる。

これを経験年数で比べてみると、経験年数が多くなるにつれ、自分自身の介護実践への直接的な利用者のリアクションからばかりでなく、利用者の身体・精神状況の向上や、利用者家族も介護福祉利用者と捉え、自己の介

護実践により良好な介護福祉関係が構築できることが仕事の喜びや充実感に影響を及ぼすという結果が示された。また、自分自身が経験年数を重ねた上で、リーダー的な立場となった中での職場でのチームワークの良さや、その結果として有効なチームケアが展開できること、介護福祉専門職として後進を指導・育成することなどで仕事のやりがい感を得ることができ、それが長く仕事を続けることができたひとつの要因であると考えられる。

次に、仕事で困ったときの対処方法としては、経験年数に関わらず、上司や先輩、職場の同僚に相談するという結果が示された。これは仕事上のさまざまな困難をひとりで抱え込むのではなく、職場内のチームで共有し積極的に問題解決を図ろうとする姿勢の表れと見て取れる。もちろん、そのためにはどのような時にでも気軽に相談することのできる信頼のおける上司や先輩・同僚の存在と、問題を共有し解決できる職場内のチームワークのよさが不可欠となる。また、職場内での日ごろからの人間関係の良さも必要であろう。それらがうまく機能し、チームの力で仕事上の困りごとの対処ができたとき、職場内の人間関係やチームワークの良さを実感し、結果としてそれが仕事を継続するためのやりがい感につながっていくということではないだろうか。

これは、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、職場内の人間関係がよくないときに、仕事をやめたいと思うということとも関連しているように思える。何か困ったこと、悩みがある時に上司や先輩に気兼ねなく相談でき、問題解決を図ることができるような職場内での良好なチー

ムの存在や職員間のサポート体制の在り方が、仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因であることを示唆しているものいえよう。

仕事で困ったときの対処方法としてもうひとつ確認しておきたいのが、職場外の研修会などに参加するというものである。これを経験年数で比較した結果では、5年以上の者に多く回答があった。筆者らの2010年の調査では、調査対象者が仕事の充実感を失い仕事をやめたいと思った時、離職願望から回復したきっかけのひとつとして、研修会等への参加が挙げられている。その理由としては、自己研鑽により向上心を刺激することが、介護福祉専門職としての自分の姿を再確認する機会となること、またそれが自らの抱えている課題を前向きに解決しようとする動機づけになり得ることなどが考えられる。このことが、仕事のやりがい感の回復につながったということであろう（風間・本間・八巻, 2011）。

今回の調査結果でも、仕事での困りごとや迷いを自己研鑽によって前向きに解決しようとする介護福祉専門職の姿がみえる。と同時に、研修会などへの参加を通し介護福祉専門職としての自己の振り返りと確認を行い、また施設外というあらたな人間関係や刺激により、気持ちを切り替えることができ、それが仕事のやりがい感を回復するきっかけとなり得た可能性がある。そしてその結果、仕事の継続が可能になるのではないかと。

また、仕事をやめたいと思うときは、前述の通り職場内の人間関係がよくないときと給料が安いと感じたとき、職場で認められていないと感じたときとの回答が多くあった。この給料が安いと職場内で認められていないという感じには、共通点があるように思う。給



料が安いという感覚は、実質的な金銭的な不足という側面もあるが、一方で、介護福祉専門職の仕事が社会的に十分な評価を得ていない結果、という側面もあるのではないか。つまり、仕事のわりに給料が安いという感覚である。これは介護福祉専門職の仕事が社会的な承認を得られていないということであるから、当然働きがいや仕事のやりがい感を失うきっかけとなり得る。

同様に職場内で認められていないということは、自分の介護福祉専門職としての働きが認められないことであり、そのような状況では、仕事に自信を失い、仕事のやりがいを喪失してしまうことにつながるであろうことは想像に難くない。また、この職場内で認められないという感覚は、職場内の人間関係の悪さとも、深い関連があるようにも思える。職場内の良好でない人間関係の中で、チームの一員として十分に介護福祉専門職としての力を発揮できていないと感じたとき、仕事をやめたいとの思いが強くなるのではないだろうか。

もちろん、仕事以外の時間の過ごし方も仕事のやりがいに大きな影響を及ぼすものと考えられる。リフレッシュ方法として、今回の調査では仲の良い友人・知人と過ごす、おいしいものを食べる、家でゆっくり体を休める、ぐっすり眠るなどの回答が多くあった。これは、職場を離れゆっくりと安心して過ごせる人間関係や環境があること、身体的疲労感が十分に回復できることなどが必要であるということであろう。5年以上の経験年数の者に、家族と過ごすというとの回答が多かったのは、年齢的に結婚し家庭を持っている者が多いということであろうが、ここでも、職場を離れ

て、安心して過ごせる人的・物理的環境の必要性について示されている。心身両面での回復ができるということが、充実して仕事に取り組むための条件であり、充実して仕事に取り組めることが、仕事のやりがい感につながるということを再確認することができた。

## V おわりに

石田（2004）は、働きがいのための一般的条件として、「自分で立てた目的とその結果がいかに合致しているかで働きがいは決まってくる」ことを指摘している。また、目的を分かち合う集団が存在することも重要であり、互いに思いを共感し共有する「人間関係に溢れた集団」の存在が介護福祉専門職の働きがいに影響を及ぼすとしている。

本研究でも、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として、利用者と利用者家族との良好な介護福祉関係の構築とその結果としての利用者の心身機能の向上、職場内の良好な人間関係とチームワークの良さが明らかになった。さらに、経験年数を重ねることで、自ら専門職としての意識を再確認しつつ、上司や先輩として部下や後輩の成長に仕事の喜びを感じるということがわかった。

介護福祉専門職がその職場で、仕事のやりがいを維持しながら仕事を続けるためには、介護福祉専門職個人の資質や努力の他に、当然のことながら職場内でのサポート体制が不可欠となる。それが結果として、介護福祉専門職の定着と良質な人材育成への近道となる。良質な人材が介護施設に定着すると、ケアの質が向上し、利用者の心身の状況も向上する。それが、また介護福祉専門職の仕事のやりが

いにつながるといった、良循環をもたらすことになるのではないだろうか。

本研究の結果から、今後は高齢者介護施設への調査などにより、職場内での介護福祉専門職に対するサポート体制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に対するやりがい感を継続し、自信を持って働き続けることができるような環境の在り方について検討を行うことの必要性を確認することができた。

また、今回の調査対象者は高齢者介護施設に勤務する介護福祉専門職であったが、介護福祉専門職の活躍の場はもちろん施設介護にとどまらない。今後は在宅介護の分野で働く介護福祉専門職に焦点を当て、仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因を明らかにしたい。

### 引用・参考文献

- 1) 石田一紀 (2004)『介護福祉労働論』萌文社, 197-32
- 2) 石田一紀 (2012)『人間発達と介護労働』かもがわ出版
- 3) 井上千津子 (2011)「魅力ある職と魅力ある職場の確立」『おはよう21』中央法規
- 4) 介護労働安定センター (2011)「平成23年度 介護労働実態調査」<http://www.kaigo-center.or.jp/>
- 5) 風間雅江・本間美幸・八巻貴穂 (2011)「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』No.1, 23-32
- 6) 厚生労働省「平成23年度雇用動向調査」(2011) <http://www.mhlw.go.jp/>
- 7) 堀田總子 (2008)「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, 91
- 8) 松田尚之 (2009)『介護・福祉業界大研究』産学社
- 9) 結城康博他 (2011)『人間育成と労務管理』ぎょうせい

### 謝 辞

本研究にあたり、調査にご協力いただいた高齢者介護施設と、アンケート調査に回答下さった介護福祉専門職のみなさまに心より感謝を申し上げます。

### 付 記

本研究は科学研究費補助金（課題番号：21650187、代表者：風間雅江）の助成を受けて実施した。本研究の一部は日本介護福祉学会第20回大会（平成24年9月22～23日、京都女子大学）で発表した。

## Factors Contributing to Job Satisfaction for Certified Care Workers

Takaho YAMAKI

### ABSTRACT

With the demand for social care work services increasing in quantity and quality, the roles of certified care workers have become more important. However, the turnover rate of certified care workers is higher than in other occupations and there is a severe shortage of manpower to provide care services. With this background, we conducted a survey examining factors contributing to job satisfaction for certified care workers focusing on years of experience in this area of work.

The analysis was based on 146 responses to the survey, and the responses were divided into two groups by the length of experience: shorter than 5 years and 5 years or longer. The responses from the group with 5 years or longer of experience felt “delight” or “fulfillment” as certified care workers more frequently when “able to be of help for the elderly requiring care,” “the physical or mental condition of the elderly requiring care improved,” “there was a feeling that the family of the elderly requiring care trusted me,” and “there is a good relationship in the workplace and cooperation in a team.”

For methods to cope with problems arising in the work, many respondents in both groups stated that they “consulted with bosses and seniors” and “asked for advice from colleagues.” Many also showed that they want to quit the job “when relationships in the workplace are not good,” and for ways to refresh themselves “spend time with close friends or agreeable associates.”

The findings suggest that when certified care workers were able to establish and realize a good relationship with the elderly requiring care including the family of the elderly when providing the services, there was a feeling of job satisfaction, resulting in longer periods of work of this kind; another factor contributing to job satisfaction is a good working environment and cooperation in a team making it possible to simply consult with bosses and ask for advice from colleagues when feeling a need to do so.

**Key words :** certified care workers, job satisfaction, self-training, relationship between the elderly requiring care and social care workers, cooperation in teams