

グループホームの介護職員の 職務環境と仕事観に関する一考察

山中 教子*

Key Words: グループホーム 職務環境 仕事観 介護職員

I 緒言

わが国では2000年に介護保険が施行され、措置から契約へ大きく変化をした。2000年4月の時点での施設・居宅ともに含めたサービス利用者は149万人であったのに対し、2005年4月時点でのサービス利用者は329万人と約2倍となり、多くに人が利用していることがわかる¹⁾。

1990年代からわが国で始まった社会福祉基礎構造改革、介護保険の施行により以前の施設福祉から在宅福祉重視の方向性がみられるようになった。社会福祉基礎構造改革では、個人の自立を基本とし、その選択を尊重した制度の確立、質の高い福祉サービスの拡充、地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実という3点を柱とし、質の高いサービスの拡充をうたっている。

また、個々人のニーズにあったサービスの提供やプライバシーという面から、平成13年全国介護保険担当者会議資料においてユニット型個室の特別養護老人ホームを積極的に整備するとされた。

その中で、国はユニットケアを「居宅に近い居住環境の下で、居宅における生活に近い日常の生活の中でケアをすること、すなわち、生活単位と介護単位を一致させたケア」と定義している²⁾。

このようなケアを実践している福祉サービスとして、認知症対応型共同生活介護（以下グループホーム）が挙げられる。現在、グループホームを運営する事業所は急速に数を増やしてきており、平成17年介護サービス施設・事業所結果の概況によると、2000年には675ヶ所であったグループホームが2005年には約7100ヶ所と5年間で約10倍になっていることがわかる³⁾。しかし、急成長したことによって永田（2006）は「理念なきグループホーム、理念は掲

*文京学院大学地域連携センター

げてもケアサービスの内実が伴わないグループホームも増加し、現在社会的な信頼が大きく揺らいでいる」と述べ、急激に施設数が増えたがゆえに質の確保という点で問題がある施設が出てきていることを指摘している⁴⁾。

また、グループホームの介護職員は離職率が高い現状にあることが調査から明らかになっている。全国認知症グループホーム協会（2006）が2006年に行った調査によると、介護労働安定センターが2005年に行った調査結果の平均離職率22.6%よりも上回り、グループホームの常勤・非常勤職員の離職率は2割から3割に上り人材の確保に苦慮している現状があることがわかる⁵⁾。

これらのことから、グループホームの介護職員の間関係や給与、勤務体制などの職務環境の待遇を改善する必要があるということが出来る。

読売新聞の調査によると、現在、介護福祉士を養成する全国の4年制・短期大学で、養成課程入学者の定員割れが相次いでいることがわかっている⁶⁾。各大学は、定員割れをしている理由について、介護職が「低賃金・重労働」、「社会的地位が低い」ということや、コムスン問題の影響を指摘しており、介護業界のイメージは悪化していると言えよう。

また、厚生労働省の福祉人材確保対策において、新入材確保指針として、従事者の定着の促進を図るための「労働環境の整備の推進」や従事者の資質の向上を図るための「キャリアアップ仕組みの構築」などが挙げられている⁷⁾。

以上のことから、給与や勤務体制などの職務環境は介護職員の仕事観に影響を与えることが推察される。そのため、介護職員の職務環境と仕事観の関連を調べることは意義深いと考える。

II 仕事観について

本研究において、やる気や満足感などを仕事観という言葉を用いて表しているが、仕事観という言葉に明確な意味づけは現在されていない。そのため、さまざまな仕事観を持っている人がいると考えられる。では、仕事観とはどのようにして形成されていくのだろうか。

藤田は（2008）は仕事観形成の要因の一つとして「出会い」や「出来事」を挙げている⁸⁾。これは、今まで、介護職員がボランティアなど様々な体験を通し学び、その際に出会った人々からの影響はもちろんのこと、介護の現場では利用者や上司、同僚などの職員からも影響を受けるとのことである。同様に、逆のことも考えられる。つまり介護職員の仕事観がマイナスに作用した時、利用者への影響もマイナスに作用するということである。

このように、介護職員と利用者との間には密接な関係があることを述べているのが、サティスファクションミラーである。本来サティスファクションミラーとは、James L. Heskett と W. Earl Sasser, Jr（1998）らが顧客満足と従業員満足の関係について述べた理論である⁹⁾。近藤（1999）はサティスファクションミラーを「顧客満足の高さが従業員の満足にミラー（鏡）効果をもたらし、さらにそれが反射して顧客の満足度を高める関係」¹⁰⁾としている。つまり顧客

とサービス提供者自体の満足は強い相関性や影響があるという考え方である。下記の図1は、サービスプロフィットチェーンの図である。これは職員が職員満足から生まれた職員ロイヤリティや職員生産性が、高い顧客サービス価値を生み、それにより顧客満足、サティスファクションミラーが生まれ職員へフィードバックされるという仕組みである。

この理論を福祉現場に適用すると、下記の図2のようになると考えられる。利用者と介護職員はミラーのような関係性であり、利用者が満足した場合、介護職員も満足できるということである。そのため、介護職員が良い職務環境において仕事をしており、自分の仕事観が満たされている場合は利用者にもプラスの影響を与えるが、逆の場合はマイナスの影響も与えてしまうことがこの図から読み取ることができる。さらに、それは最終的に介護職員、利用者の満足感にもつながっていくと考えられる。

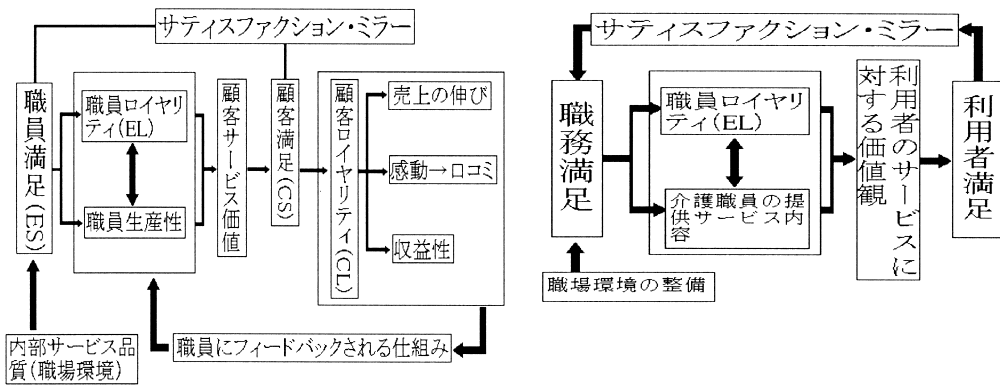


図1 サービスプロフィットチェーン

図2 サービスプロフィットチェーン改編

川原邦彦「職員満足の視点と今後の福祉経営」(月刊福祉 2002)

Ⅲ 職務環境について

介護職員の職務環境と仕事観に関する研究は少ないのが現状である。そのような中で、東條、前田（1985）の「次元別仕事満足度の要因分析」では、特別養護老人ホームの寮母 563 名に対して質問紙調査を行っている¹¹⁾。その結果、特別養護老人ホームの寮母の職務満足度は総体的に見た結果高いという結果が得られた。この研究では、主に職務満足を求めていたが、その中でも寮母が給与や勤務という職務環境の項目において満足度が低くなる傾向があるということが書かれている。

また、中野、福渡（2000）の「介護職員の職務満足と生活満足—高齢者保健・福祉施設を中心に—」では、701 名の特別養護老人ホームまたは、介護老人保健施設に勤める介護職員に対して質問紙調査を行っている¹²⁾。結果については東條らの調査と同様に高い満足感を持っていることが示されていた。しかしこの研究においても昇進の機会や、上司、給与、また、勤務

時間に不満を持っているなど、東條らの結果に比べ職務環境に関する項目で不満足傾向が出ていることがわかった。

しかし、これら2つの調査から上司との関係や給与、勤務時間などの職務環境は介護職員の仕事に対するやりがいや満足感にどのような影響があるのかという点においては触れられていない。

また、東條ら（1985）の調査や中野ら（2000）の調査は、介護保険が施行される前の調査であり、介護保険施行以降の調査はほとんどされていない。

これらのことから、本研究において、グループホームの介護職員の職務環境と仕事観について言及することは大変意義のあるものとする。

本研究の質問紙には、Smith et al.（1969）らが開発したJDI（Job Descriptive Index）を東條ら（1985）が修正した質問紙を用いた^{13）}。この質問紙は、東條が「次元別仕事満足度の要因分析」（1985）において用いられたものである。これは、E.kahanaらが用いた仕事満足度尺度を東條らがわが国の介護現場に合うように改正したものである。仕事満足度尺度において図ることができる「上司」、「同僚」、「給与」、「昇進の機会」、「仕事内容」などは本研究の職務環境と仕事観を調べえる上で有効であり、また、この質問紙はその後中野らが「介護職員の職務満足と生活満足」（2000）で用いているように介護現場の職務満足を図る質問紙として妥当性があるといえるため本研究においてもこの質問紙を採用した。

IV 本研究の目的

グループホームに勤める介護職員の職員間の人間関係や給料などの職務環境は仕事へのやりがいなどの仕事観に影響を及ぼすかについて明らかにすることを目的とした。

V 研究の方法

調査対象はグループホームで働く介護職員とした。調査方法は、調査協力の得られた4県のグループホームに対して2006年10月中旬から2006年12月下旬の期間、郵送法と集合法による質問紙調査を行った。

また、分析については、上司などの人間関係や給与などの職務環境を独立変数、やりがいや満足感などの仕事観を従属変数としt検定を行った。

VI 結果及び考察

1. 基本属性について

今回の調査では調査対象者840名のうち、338名から回答が得られた。（有効回答率40%）

有効回答のうち、男性は61名で全体の18%、女性は274名、82%と圧倒的に女性が多かった(表1)。全体の平均年齢は39.8歳(±SD:12.9)であり、男性は31.6歳(±SD:8.9)、女性は41.5歳(±SD:13.0)であった。男性より女性が約10歳平均値が高く、女性の中には50歳台から福祉の仕事に就く人がいるということも調査結果から見てとれた。また現在の職場で働いている期間については、1年未満が28.1%、1年以上2年未満が21.0%、2年以上3年未満が19.5%と、全体の68.6%が3年未満であることがわかった。対象者の年齢の平均値は高いが、働いている期間は短いことから、働き始める時期が遅いことや、ひとつの職場に長く在籍しないことが推測される(表2)。しかし、認知症共同型生活介護は2000年の介護保険施行時にサービスの一つとして位置づけられた比較的新しいサービスである。そのため、職員の離職率の高さも、本当の離職かどうかわかっていない。

本研究では、グループホームでは非常勤での雇用や離職後の再就職など様々な雇用形態がある中で、介護職員の勤務年数ではなくグループホームで働いている職員を同じ母集団とし、職務環境は仕事観にどのような影響を与えるのかということについて関係性を見ていくこととした。

表1 男女の割合

N = 338		
	N	%
男性	60	18.0
女性	274	82.0
合計	334	100.0

表2 男女の割合

N = 338		
	n	%
1年未満	95	28.1
1年以上2年未満	71	21.0
2年以上3年未満	66	19.5
3年以上4年未満	38	11.2
4年以上5年未満	26	7.7
5年以上10年未満	25	7.4
10年以上15年未満	7	2.1
15年以上20年未満	3	0.9
20年以上30年未満	7	2.1
30年以上	0	0.0
合計	338	100.0

2. 職務環境と仕事観との関係について

今回の調査の結果を表3において示している。自分の仕事はやりがいがある、満足感がある、魅力があるなど肯定的な意見を持っている介護職員が多くことがわかった。しかし、その反面きりの無い仕事だという項目において半数以上の介護職員が感じると答えている。介護職員は介護という仕事にやりがいや満足感を持ってはいるものの、きりの無い仕事であると感じていることを読み取ることができる。グループホームでは、毎日の生活に変化があるわけではなく、また、利用者一人一人の援助に違いはあるものの、食事介助や入浴介助など大きな差があるわけではない。そのため、長く勤めていくと仕事に対しての慣れや飽きが生じることが予測され

る。このことは一つの職場に長く勤めないということにもつながると考えられる。なおかつ、グループホームの仕事は多岐に渡っており介護職員への負担も大きい。このようなことから、毎日繰り返されるルーティンワークのため仕事に対してきりが無いと感じていることが推察される。

次に、上司については批判的な意見は少ないものの、上司が怠けているという項目では、全体の約13%の介護職員が感じる、やや感じると答えている。また、十分指導をしてくれないという項目でも全体の約20%が感じている、やや感じていると答えているように、介護職員は上司に対して怠けている、十分指導をしてくれないと感じていることが確認できる。これでは、上司に対する信頼や仕事に対する姿勢を失うことが考えられる。上司が公正に介護職員を見ることは、介護職員からの信頼や仕事の協力を得ることができ、円滑な施設運営につながると考えられる。

他の職員については、仕事が熱心である、一緒に働きやすい、理解力があるなどの項目において、半数近くの介護職員が肯定的な意見であった。一緒に働く職員の仕事に対する姿勢により、介護職員は仕事に対する姿勢にも何らかの影響を与えることが考えられる。すなわち他の職員と気が合わない、仕事が遅いと感じている場合、介護職員自体のやる気や満足感を損なう要因になることが推察される。東條は（1985）介護職員の仕事の動機付けを高めるためには介護職員が上司と同僚からのサポートを受けられるような職場環境を整備する必要があると述べている¹⁴⁾。このように介護という仕事は上司や同僚との関係性が仕事に大きな影響を与える。そのため、上司や同僚からのサポートができるような環境を普段から作る必要があるだろう。それは、悩みを相談するということや、お互いの仕事のスキルアップや資格取得などに関することなども考えられる。このように、一緒に働くチームとしてのサポート体制が確立することは介護職員の仕事観に良い影響を与えると考えられる。

次に給与についてであるが、一般社会で働く同年代の人々の給与に比べて低いと感じている職員が約70%に上っている。また、している仕事の割りに低いと感じている職員も約65%である。一般的に介護の仕事は3K（きつい、汚い、危険）といわれているが、このような中で給与水準も低いということは、今後介護を目指す人への影響や、継続して介護の仕事をしていくことが困難になりやすいということを示唆しており、離職率の上昇や、質の低下にもつながると考えられる。本調査によると、正職員で月収が12万、通勤手当なしという労働条件のグループホームもありワーキングプアの状態にあることも分かった。このような状態では、自分の生活も自立することが困難であり生活に対する不安があることが考えられる。しかし、公的保険制度の事業は報酬内で事業を運営しなくてはならないため、給与を上げるということは介護報酬の引き上げが必要である。

また、宮下（2006）は「国家資格もでき、自己研鑽を重ねる介護・福祉職も増えている。しかし残念ながら、経験則だけに頼って知識、技術、情報を身につけようとせず、自分自身のスキルアップ、レベルアップを十分に心がけていない人も少なくない。そのばらつきゆえに、

表3 介護職員の職務環境と仕事観について

N=338

<あなたの仕事について>	感じる	やや感じる	どちらでもない	あまり感じない	感じない	計(%)
退屈な仕事だ	1(0.3%)	8(2.4%)	30(8.9%)	60(17.8%)	237(70.3%)	337
やりがいのある仕事だ	218(64.5%)	92(27.2%)	20(5.9%)	5(1.5%)	3(0.9%)	338
単純な仕事だ	4(1.2%)	9(2.7%)	35(10.4%)	60(17.8%)	230(68.0%)	338
満足感のある仕事だ	142(42.4%)	130(38.8%)	46(13.7%)	10(3.0%)	7(2.1%)	335
創意工夫が生かせる仕事だ	169(50.3%)	120(35.7%)	41(12.2%)	5(1.5%)	1(0.3%)	336
魅力ある仕事だ	159(47.6%)	104(31.1%)	58(17.4%)	12(3.6%)	1(0.3%)	334
有益な仕事だ	121(36.2%)	83(24.9%)	90(26.9%)	22(6.6%)	18(5.4%)	334
欲求不満を起こさせる仕事だ	60(18.0%)	116(34.7%)	75(22.5%)	51(15.4%)	32(9.6%)	334
社会的に尊重されている仕事だ	78(23.6%)	109(32.9%)	71(21.5%)	51(15.4%)	22(6.6%)	331
楽しい仕事だ	113(33.6%)	110(32.7%)	77(22.9%)	27(8.0%)	9(2.7%)	336
きりのない仕事だ	176(52.4%)	83(24.7%)	41(12.2%)	17(5.1%)	19(5.7%)	336
<あなたの上司について>	感じる	やや感じる	どちらでもない	あまり感じない	感じない	計(%)
怠けている	11(3.4%)	31(9.5%)	71(21.8%)	53(16.3%)	160(49.1%)	326
指導が細かすぎる	11(3.3%)	31(9.4%)	79(24.0%)	98(29.8%)	110(33.4%)	329
あなたの意見を聞いてくれる	137(42.0%)	87(26.7%)	54(16.6%)	28(8.6%)	20(6.1%)	326
必要な時に適宜助言をしてくれる	153(46.8%)	76(23.2%)	58(17.7%)	24(7.3%)	16(4.9%)	327
仕事についてよく知っている	159(48.5%)	84(25.6%)	48(14.6%)	28(8.5%)	9(2.7%)	328
怒りっぽい	28(8.5%)	74(22.5%)	94(28.6%)	61(18.5%)	72(21.9%)	329
良い仕事をすると認めてくれる	96(29.3%)	105(32.0%)	81(24.7%)	32(9.8%)	14(4.3%)	328
理解力がある	123(37.5%)	108(32.9%)	58(17.7%)	26(7.9%)	13(4.0%)	328
十分指導してくれない	21(6.4%)	42(12.9%)	77(23.6%)	90(27.6%)	96(29.4%)	326
気難しい人	24(7.4%)	41(12.6%)	92(28.2%)	73(22.4%)	96(29.4%)	326
あなたの仕事を任せてくれる	111(34.3%)	93(28.7%)	91(28.1%)	18(5.6%)	11(3.4%)	324
<他の職員について>	感じる	やや感じる	どちらでもない	あまり感じない	感じない	計(%)
怠けている	12(3.6%)	32(9.7%)	74(22.4%)	88(26.7%)	124(37.6%)	330
親切である	155(46.8%)	86(26.0%)	66(19.9%)	18(5.4%)	6(1.8%)	331
仕事が遅い	8(2.4%)	43(13.1%)	99(30.1%)	78(23.7%)	101(30.7%)	329
仕事に熱心	145(44.1%)	89(27.1%)	73(22.2%)	16(4.9%)	6(1.8%)	329
一緒に働きやすい	179(54.2%)	78(23.6%)	52(15.8%)	15(4.5%)	6(1.8%)	330
気が合わない	10(3.0%)	40(12.2%)	94(28.6%)	78(23.7%)	107(32.5%)	329
責任感がある	128(38.9%)	93(28.3%)	78(23.7%)	23(7.0%)	7(2.1%)	329
理解力がある	120(36.5%)	101(30.7%)	88(26.7%)	16(4.9%)	4(1.2%)	329
無駄話が多すぎる	27(8.2%)	82(24.8%)	100(30.3%)	58(17.6%)	63(19.1%)	330
<あなたの給料について>	感じる	やや感じる	どちらでもない	あまり感じない	感じない	計(%)
一般社会で働く同年齢の人々の給料と比較して低い	153(46.5%)	68(20.7%)	61(18.5%)	31(9.4%)	16(4.9%)	329
している仕事の割に安い	137(41.9%)	77(23.5%)	63(19.3%)	29(8.9%)	21(6.4%)	327
他の施設の人に比べて高い	12(3.7%)	17(5.2%)	113(34.7%)	71(21.8%)	113(34.7%)	326
他の同僚に比べて高い	12(3.7%)	18(5.5%)	97(29.7%)	67(20.5%)	134(40.7%)	327
<勤務時間・勤務体制について>	感じる	やや感じる	どちらでもない	あまり感じない	感じない	計(%)
勤務時間が長い	61(18.9%)	65(20.1%)	87(26.9%)	62(19.2%)	48(14.9%)	323
仕事が集中的に忙しくなって困る	72(22.4%)	113(35.1%)	66(20.5%)	49(15.2%)	22(6.8%)	322
勤務変更が難しい	89(27.7%)	66(20.6%)	63(19.6%)	47(14.6%)	56(17.4%)	321
勤務が不規則	94(29.1%)	56(18.9%)	64(20.1%)	49(15.2%)	54(16.7%)	323

全体として給与水準を上げるほどのレベルが確保できていない¹⁵⁾と述べているように社会から認められるだけの技術を持つ介護職員が少ないことや、医師、看護師と違い介護福祉士としての歴史が浅いことも社会的地位の低さの原因であると考えられる。これらは、介護職員の待遇の悪さの一つの原因であると言えるであろう。

また、勤務時間や勤務体制についてであるが、勤務時間や、勤務が不規則であるという項目において、介護職員は意見がほぼ均等に分かれる結果となった。この結果から読み取れることとしては、介護職員の時間に対する考え方はそれぞれであり、その介護職員の仕事観や職務環境によっても違うのではないかと予測される。グループホームは世話人と夜勤という勤務体系

表4 上司の意見の集約と仕事観

<あなたの上司について>	<あなたの意見を聞いてくれる>		<聞いてくれない>		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.77	0.57	4.66	0.99	
やりがいのある仕事だ	1.28	0.54	1.61	0.97	*
単純な仕事だ	4.71	0.72	4.56	0.74	
満足感のある仕事だ	1.56	0.81	2.00	1.13	**
創意工夫が活かせる仕事だ	1.40	0.55	1.67	0.93	
魅力ある仕事だ	1.45	0.69	1.79	0.89	**
有益な仕事だ	1.85	1.21	2.18	1.47	
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.63	1.39	2.26	1.27	
社会的に尊重されている仕事だ	2.31	1.31	2.46	1.47	
楽しい仕事だ	1.79	1.00	2.29	1.32	**
きりのない仕事だ	1.72	1.16	1.29	0.46	***

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表5 部下への態度と仕事観

<あなたの上司について>	<認めてくれると思う>		<思わない>		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.75	0.64	4.62	0.82	
やりがいのある仕事だ	1.30	0.55	1.65	1.00	*
単純な仕事だ	4.62	0.85	4.72	0.46	
満足感のある仕事だ	1.57	0.79	2.00	1.12	**
創意工夫が活かせる仕事だ	1.43	0.61	1.59	0.89	
魅力ある仕事だ	1.43	0.62	1.82	1.03	*
有益な仕事だ	1.86	1.23	2.48	1.50	*
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.59	1.38	2.22	1.33	
社会的に尊重されている仕事だ	2.15	1.25	2.83	1.54	*
楽しい仕事だ	1.73	0.95	2.32	1.32	*
きりのない仕事だ	1.77	1.17	1.38	0.84	*

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

が多い。入所施設の早番、日勤、遅番に比べ、グループホームは勤務体制が日勤（世話人）と夜勤と少ないため、勤務が不規則と感じる介護職員が少ないことも予測される。しかし、勤務人数も少ないため介護職員が忙しさを感じていることや、疲労を感じていることも多いことが推察される。このことから仕事に対する効率の低下なども考えられる。しかし、現在の介護報酬ではこれ以上介護職員を雇うことは困難である。そのため、今後介護職員の待遇を改善する際にはこの点についても検討する必要があるといえる。

表4から表11は職務環境と仕事観との関係を示した表である。

上司についての項目では、29項目で有意差が認められた。表4、表5はその一部である。特に、「意見を聞いてくれる」「認めてくれる」の項目では多くの有意差が認められた。「意見を聞いてくれる」項目では、11項目中5項目で有意差が認められた。「満足感のある仕事だ」(p<.01)「魅力のある仕事だ」(p<.01)「きりの無い仕事だ」(p<.001)の項目で有意差が認められている。また、「認めてくれる」という項目でも、「満足感のある仕事だ」(p<.01)では有意差が認められており、上司が自分の話を聞いてくれることや、認めてくれることによって介護職員は満足感や仕事に対しての魅力を感じていることが伺われる。これらのことから上司が自分のことを気にしてくれているかということは介護職員の仕事観へ影響があると考えることができる。そのため、上司は意思疎通を部下と十分にすることや、部下の仕事を公正に評価することによって部下である介護職員は仕事での満足感や魅力を得ることができると推測される。宮下は(2008)忙しい介護の職場では新人が先輩に声をかけにくいと述べている¹⁶⁾ように、忙しい中で上司が部下に気遣ってくれるということは、部下の仕事へのモチベーションも高くなると考えられる。宮下(2008)はまた、全職員が事業所の介護方針をしっかりと認識していることを前提とし、新しく入った職員に指導役をつけることも大切である¹⁷⁾と述べている。

表6 他の同僚の仕事の遅さと仕事観

<他の同僚について>	<仕事が遅いと感じる>		<感じない>		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.67	0.95	4.78	0.52	
やりがいのある仕事だ	1.41	0.79	1.30	0.62	
単純な仕事だ	4.42	1.12	4.79	0.59	*
満足感のある仕事だ	1.58	0.81	1.60	0.82	
創意工夫が生かせる仕事だ	1.51	0.83	1.41	0.63	
魅力ある仕事だ	1.52	0.63	1.41	0.64	
有益な仕事だ	1.90	1.25	1.78	1.16	
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.10	1.24	2.70	1.42	**
社会的に尊重されている仕事だ	2.32	1.29	2.39	1.36	
楽しい仕事だ	1.90	1.05	1.79	1.02	
きりのない仕事だ	1.73	1.19	1.76	1.21	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表7 同僚の仕事の熱心さと仕事観

＜他の同僚について＞	＜熱心だと感じる＞		＜感じない＞		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.80	0.55	4.43	0.93	
やりがいのある仕事だ	1.32	0.61	1.37	0.76	
単純な仕事だ	4.73	0.71	4.62	0.74	
満足感のある仕事だ	1.59	0.79	1.63	0.81	
創意工夫が生かせる仕事だ	1.44	0.62	1.59	0.91	
魅力ある仕事だ	1.47	0.72	1.47	0.80	
有益な仕事だ	1.80	1.19	2.18	1.42	
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.55	1.36	2.32	1.38	
社会的に尊重されている仕事だ	2.28	1.33	3.25	1.34	**
楽しい仕事だ	1.82	1.03	1.68	0.95	
きりのない仕事だ	1.73	1.19	1.50	1.10	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

新人の OJT の制度を導入しているグループホームは少なくないと思うが、OJT 終了後相談できる環境がなくなってしまうのではなく、相談をしやすい環境作りは介護職員の仕事観にプラスに作用すると考えられる。

他の職員についての項目では、10 項目で有意差が認められた。表 6、表 7 はその一部である。「同僚の仕事が遅いと感じる」という項目では、「欲求不満を感じる仕事だ」(p<.01) の項目で有意差が認められた。また、「同僚が熱心だ」という項目では、「社会的に尊重されている」(p<.01) の項目において有意差が認められた。これらのことから同僚の仕事に対する姿勢

表8 一般社会との給与差と仕事観

＜あなたの給与について＞	＜一般社会より給与が低いと感じる＞		＜感じない＞		t - TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.70	0.67	4.60	0.81	
やりがいのある仕事だ	1.41	0.67	1.33	0.60	
単純な仕事だ	4.65	0.75	4.55	0.92	
満足感のある仕事だ	1.67	0.87	1.56	0.64	
創意工夫が生かせる仕事だ	1.45	0.59	1.39	0.49	
魅力ある仕事だ	1.54	0.77	1.50	0.73	
有益な仕事だ	2.07	1.36	1.55	0.65	***
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.39	1.32	3.11	1.47	**
社会的に尊重されている仕事だ	2.50	1.39	1.89	0.95	**
楽しい仕事だ	1.93	1.09	1.67	0.89	
きりのない仕事だ	1.78	1.21	1.61	1.07	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表9 他の同僚との給与差と仕事観

<あなたの給与について>	<他の同僚に比べて高いと感じる>		<感じない>		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.69	0.81	4.68	0.62	
やりがいのある仕事だ	1.13	0.35	1.43	0.69	***
単純な仕事だ	4.71	0.81	4.64	0.77	
満足感のある仕事だ	1.15	0.37	1.77	0.92	***
創意工夫が活かせる仕事だ	1.21	0.42	1.54	0.70	***
魅力ある仕事だ	1.25	0.65	1.58	0.75	*
有益な仕事だ	1.30	0.47	2.14	1.36	***
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.62	1.36	2.42	1.37	
社会的に尊重されている仕事だ	1.95	1.24	2.43	1.39	
楽しい仕事だ	1.68	0.99	2.00	1.11	
きりのない仕事だ	1.57	1.07	1.71	1.17	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

が介護職員の仕事観に対し影響を与えることが伺える。良い職務環境を築くためにも、介護職員個人のやる気だけでなく、介護職員全体のモチベーションを高める必要がある。

給与についての項目では、11項目で有意差が認められた。表8、表9において一部を載せている。「一般社会で働く同年代の人々の給与と比較して低い」という項目では、「有益な仕事だ」(p<.001)「欲求不満を起こさせる仕事だ」(p<.01)「社会的に尊重されている仕事だ」(p<.01)の項目において有意差が認められた。また、「他の同僚に比べて高い」という項目において「やりがいのある仕事だ」(p<.001)「満足感のある仕事だ」(p<.001)「有益な仕事だ」(p<.001)において有意差が認められており、介護職員の給与額は仕事観に影響があることは明らかである。

多くの介護職員は一方では職務に対して満足感を持っていながら一方では給与に対しては不満を持っていることが伺える。すなわち、前述した二つの間で葛藤を生じていることが推察される。

この結果から読み取れることとして、一般社会より給与が安いと感じていながらも有益な仕事であると答えている介護職員がいるということが挙げられる。これは、介護職員が給与第一主義ではなく、仕事へのやる気や満足感が介護職員のやりがいとなっていることを意味していると考えられる。しかし、一方では、一般社会より給与が低いということから欲求不満を起こせると答えている介護職員もいる。このことから給与の水準が確保されない場合仕事を続けていくことが困難になるということを示唆している。

現在のやる気があっても給与が低いため辞めざるを得ない環境は、今後の福祉に発展の妨げになると考えられる。そのためにも今後対策を講じる必要があるだろう。

表 10 長い勤務時間と仕事観

<勤務時間・勤務体制について>	<勤務時間が長いと感じる>		<感じない>		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.61	0.79	4.79	0.48	*
やりがいのある仕事だ	1.51	0.82	1.22	0.42	***
単純な仕事だ	4.62	0.76	4.72	0.70	
満足感のある仕事だ	1.76	0.93	1.50	0.67	*
創意工夫が活かせる仕事だ	1.58	0.69	1.40	0.65	*
魅力ある仕事だ	1.72	0.91	1.39	0.66	**
有益な仕事だ	2.09	1.40	1.75	1.12	
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.10	1.20	3.10	1.44	***
社会的に尊重されている仕事だ	2.56	1.38	2.21	1.25	
楽しい仕事だ	2.15	1.28	1.55	0.62	***
きりのない仕事だ	1.54	1.00	1.84	1.28	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 11 不規則な勤務と仕事観

<勤務時間・勤務体制について>	<勤務が不規則だと感じる>		<感じない>		t-TEST
	mean*	S.D	mean*	S.D	
退屈な仕事だ	4.69	0.76	4.73	0.67	
やりがいのある仕事だ	1.48	0.85	1.26	0.44	**
単純な仕事だ	4.61	0.84	4.71	0.67	
満足感のある仕事だ	1.75	0.94	1.57	0.77	
創意工夫が活かせる仕事だ	1.48	0.66	1.44	0.66	
魅力ある仕事だ	1.65	0.89	1.36	0.61	**
有益な仕事だ	2.03	1.35	1.86	1.14	
欲求不満を起こさせる仕事だ	2.13	1.16	3.18	1.47	***
社会的に尊重されている仕事だ	2.45	1.39	2.28	1.25	
楽しい仕事だ	2.13	1.24	1.66	0.84	**
きりのない仕事だ	1.61	1.05	1.88	1.31	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

勤務時間・勤務体制の項目では、16項目と多くの項目で有意差が見られた。表10、表11はその一部である。「勤務時間が長い」という項目において「やりがいのある仕事だ」(p<.001)「欲求不満を起こさせる仕事だ」(p<.001)「楽しい仕事だ」(p<.001)の項目で有意差が認められた。やはり、勤務時間が長いと感じているかいないかは、仕事に対してのやりがいなどに影響があることを示唆している。また、「勤務が不規則である」という項目においては「欲求不満を起こさせる仕事だ」(p<.001)で有意差が認められた。このように、勤務時間や・勤務体制の項目において多くの有意差が認められたということは、勤務時間が長い、勤務が不規則だと感じていることにより、仕事に対してのやる気や満足感などが満たされることが少ないという

ことも考えられる。それらは、前述したサービスプロフィットチェーンにおける介護職員の職務満足が満たされないことであり、利用者に対して十分なサービスを提供できないことが推察される。

Ⅶ 結 論

本研究はグループホームに勤める介護職員の職員間の人間関係や給料などの職務環境は仕事へのやりがいなどの仕事観に影響を及ぼすかについて明らかにすることを目的とした。

本研究の結果より以下の点が明らかになった。

第一に、上司が介護職員に対し、話を良く聞いてくれることや認めてくれるなどの肯定的態度だと感じている介護職員とそうではない介護職員では仕事観に影響が出るということである。東條は自分の能力に対する自信を高めることは仕事に対する満足度を高めると述べている¹⁸⁾。上司が認めてくれるということは、自分の能力に対する自信も高めることが出来ると考えられる。そのため、上司が介護職員に対し自分の能力に自信を持てるような肯定的な姿勢を見せることが介護職員の仕事観をよくするためには必要であることがわかる。

第二に、他の職員の仕事に対してである。ここでは、他の職員が仕事が遅い場合欲求不満を起し、逆に仕事熱心な場合社会的に尊重されていると感じるということから、他の職員の仕事が介護職員の仕事に大きく影響をすることがわかった。蘇（2006）は、介護職員の職務満足度を高めるためには、仕事の内容に関する満足度を高めることや、職場の人間関係、仕事の裁量、労働条件を改善することが課題であると述べているように¹⁹⁾、職場の人間関係は介護職員の仕事観への影響が伺えられる。そのため、介護職員の職務が円滑に進むためにも一定の仕事に対するやる気を持っていることが必要であると考えられる。

第三に給与についてである。給与の高低差により介護職員のやる気などの仕事観は大きく左右されることがわかった。東條（1985）の研究においても給与については不満傾向にあった。このことから以前から介護職員の給与については不満傾向にあることがわかりながら改善されてこなかったことがわかる。今回の調査において、介護職員は給与が高い場合やる気などの仕事観は高まり、逆に給与が低い場合欲求不満が起こるなど仕事観への影響があるといえる。しかし、給与に関して不満傾向にありながら職務に関しては満足をしているという介護職員が多くいることから給与だけが、介護職員の仕事観に影響を与えるわけではないと考えられる。一般企業の多くは行った仕事に関して評価をされ、それが給与に反映し頑張った分だけの見返りがあるため、スキルアップや仕事に対してのモチベーションも高くなる。しかし、現在の介護の現場において行った仕事に関して評価をされたとしても現在の介護報酬では収入が増えることにつながるとは考えにくい現実がある。そのため、介護職員のモチベーションを維持するためにも査定を行うことや昇進の機会を増やすなどの対策を考えていく必要があると考えられる。

第四に勤務時間についてである。ここでは、一番多くの有意差が見られた。そのことから勤務時間や勤務体制は介護職員の仕事観に影響を与えることが判った。そのためにも、介護職員のやる気や満足感を向上させるためには労働時間の管理や勤務体制をより整えていく必要があると考えられる。各施設において労働条件の見直しが必要な場合に改善することができるような環境を作っていくことが必要である。

これらのことから、今後のグループホームにおいて円滑に運営されていくために以下の点をあげたいと思う。

まず、上司についてであるが、部下との十分な意思疎通をするためには、上司のコミュニケーション能力の向上が必要だと考えられる。そのためにも、研修会への参加などを積極的に行いスキルアップを図ることが大切である。さらに、一般企業においてはコミュニケーション予算を計上しているところもある。これにより、上司と部下との意思疎通が円滑になったという報告もある²⁰⁾。仕事時間が不規則である福祉現場では、上司と部下がゆっくり話をする機会を作ることは難しい。このような費用を計上し意図的にそのような環境を作ることも意思疎通を図っていく上では重要であると考えられる。また、上司が認めてくれた場合介護職員は満足感を得るという結果が出ていたことから、上司がルーティンワークの仕事だけでなくその他の業務においても部下を公正に評価するためのプログラム作りが施設に求められる。

次に、他の職員についてであるが、介護職員全体のモチベーション向上のためにも介護職員個々人がスキルアップをする必要がある。そのため、研修会などへの積極的な参加ができる環境を整えるべきである。また、個人個人が他の職員たちと一緒に働くチームであるという自覚を持ち、チームが機能するためにはどうすべきなのかを考えていく必要がある。

第三に、給与についてであるが、ここでは給与は低いが有益な仕事だと感じているという結果が出ていた。しかし、給与が低いため、仕事を長く続けられないとの声は多くある。それを物語るように、財団法人介護労働安定センターの調査（2006）によると、事業所における1ヶ月の所定内賃金の平均は20万4800円であり²¹⁾、この金額は全産業の所定内賃金の平均である25万3497円²²⁾に比べ低い水準であることがわかっている。これらのことから、給与に対しての心配がなくなった場合介護職員は長く仕事を続けられると予測できる。また、グループホームの多くは、介護職員に対し給与についての説明が不十分であることも予測できる。一般企業において、給与額は上司の査定に基づいて決定されるが、介護現場の多くは未だ勤続年数によって給与が決定されることが多く、介護職員の能力や職務態度などを加味した査定制度を導入しているところはあまり多くない現状がある。そのため、技術の向上や職務態度の改善によって給与が上がらないという現実介護職員の仕事観へのマイナスの影響が懸念される。

最後に、勤務時間・勤務体制についてである。現在介護職員は人材確保が難しい状況にある。そのため、急な欠勤や勤務交代での影響が出やすく不規則になりがちである。これは、人材を十分に確保できていない施設が多いことが原因の一つと考えられる。前述したとおり、介護の仕事に対するイメージの悪化や給与の低さなどがクローズアップされていることもまた一つの

要因であろう。

そのことから、今後、介護職の給与や職務環境を整えることはこれらの問題点を解決するために必要なことであると考ええる。

参考文献

- 1) 厚生労働省「介護保険制度の概要－介護保険改正と介護報酬改定－」
- 2) 厚生労働省「2015年の高齢者介護－高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて－」補論2
- 3) 厚生労働省「平成17年介護サービス施設・事業所調査結果の概況」 p3
- 4) 認知症介護研究・研修東京センター「グループホームの質確保ガイドブックサービス評価の徹底活用のおすすめ」
- 5) 特定非営利活動法人全国認知症グループホーム協会「認知症対応型共同生活介護の実態調査報告書」 p30
- 6) 読売新聞 2008年5月7日 介護福祉士養成大8割定員割れ
http://job.yomiuri.co.jp/news/jo_ne_08050707.cfm
- 7) 厚生労働省「福祉人材確保対策」 www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/fukusijinjai.html
- 8) AllAbout2008年2月22日「買い！人材になる5つのプロセス」
allabout.co.jp/career/careerplanning/closeup/CU20080222A/index.htm
- 9) 10) 近藤隆雄 「サービス・マーケティング ～サービス商品の開発と顧客価値の創造～」 生産性出版 1999年 p277
- 11) 13) 14) 18) 東條光雅, 前田大作 「次元別仕事満足度の要因分析」 社会老年学 No22 1985年
- 12) 中野隆之, 福渡靖 「介護職員の職務満足と生活満足－高齢者保健・福祉施設を中心に－」 日本保健福祉学会会報第6巻第2号 2000年
- 15) AllAbout2006年2月6日「介護・福祉職の給与はなぜ上がらないのか」
<http://allabout.co.jp/career/careerwelfare/closeup/CU20060215A/>
- 16) 17) AllAbout2008年6月4日「職員が定着する職場・すぐ辞める職場」
<http://allabout.co.jp/career/careerwelfare/closeup/CU20080604A/>
- 19) 蘇珍伊 「介護職員の仕事の動機づけと職務満足に関する文献的考察-内発的動機づけと仕事の有能感に焦点を当てた実証的研究の提案-」 生活科学研究誌 vol.5 2006年
- 20) 寺崎文勝「損得抜き指導で若手の隠れニート化を防ぐ」 THE21 2007年2月号 p84
- 21) Wamneto「平成18年度介護報酬等の改定について」 http://www.wam.go.jp/wam/region/pdf/01_09.pdf
- 22) 厚生労働省 「労働経済白書」 p37

(2008.12.10 受理)