

早稲田大学審査学位論文

博士（人間科学）

高齢者介護施設に求められる

人材定着マネジメント体制と適用に関する研究

－介護職の就業動機から外国人介護職の定着まで－

Study on human resource retention management system

and

application required for elderly care facilities

: From the work motives of care workers
to the retention of foreign care workers

2020年7月

早稲田大学大学院 人間科学研究科

李 泰俊

LEE, Taejun

目 次

序 論	1
第 1 章 本論文の背景	2
第 1-1 節 介護サービス従事者の現状	3
第 1-2 節 介護人材確保の政策的取り組み	4
第 1-3 節 介護人材確保の政策的取り組みの課題	7
第 2 章 介護サービス従事者の離職防止・定着に関する文献研究	10
2-1. 研究 背景	11
2-2. 研 究 方 法	14
2-3. 結 果	15
2-4. 考 察	27
2-5. 介護サービス従事者の 離職・定着行動に関する先行研究の課題	30
第 3 章 本論文の目的と構成	33
第 3-1 節 本論文の目的	34
第 3-2 節 本論文の構成	35
本 論	
第 4 章 介護職員の就業動機と業務ストレスとの関係	36
第 4-1 節 介護職員の就業動機	
4-1-1. 研究背景と目的	37
4-1-2. 研 究 方 法	38
4-1-3. 分 析 方 法	39
4-1-4. 結 果	41
4-1-5. 考 察	48
4-1-6. 結 論 と 課 題	51
第 4-2 節 介護職員の就業動機と業務ストレスとの関連	
4-2-1. 研究背景と目的	52
4-2-2. 研 究 方 法	53
4-2-3. 分 析 方 法	54

4-2-4. 結 果	55
4-2-5. 考 察	67
4-2-6. 結 論 と 課 題	70
第 5 章 高齢者介護施設における介護人材定着実践と適用	72
5-1. 研究背景と目的	73
5-2. 研 究 方 法	74
5-3. 結 果	76
5-4. 考 察	85
5-5 結 論 と 課 題	87
第 6 章 介護職の職場定着実践を用いたキャリア・コミットメントの 自己評価尺度案の信頼性と妥当性の検討	88
6-1. 研究背景と目的	89
6-2. 研 究 方 法	90
6-3. 分 析 方 法	91
6-4. 結 果	92
6-5. 考 察	99
6-6. 結論および尺度活用における検討課題	101
第 7 章 高齢者介護施設における外国人介護職の異文化適応過程	102
7-1. 研究背景と目的	103
7-2. 研 究 方 法	104
7-3. 分 析 方 法	105
7-4. 結 果	106
7-5. 考 察	111
7-6. 今後の 課 題	114
総 括	115
1. 高齢者福祉施設における 介護労働者の就業動機と業務ストレス	116
2. 高齢者介護施設における介護人材定着実践	117
3. 高齢者介護施設における介護実践とキャリア・コミットメント	118
4. 高齢者福祉施設における外国人介護職の定着	119
5. ま と め	120

参考・引用文献 126

謝 辞 138

序 論

第 1 章

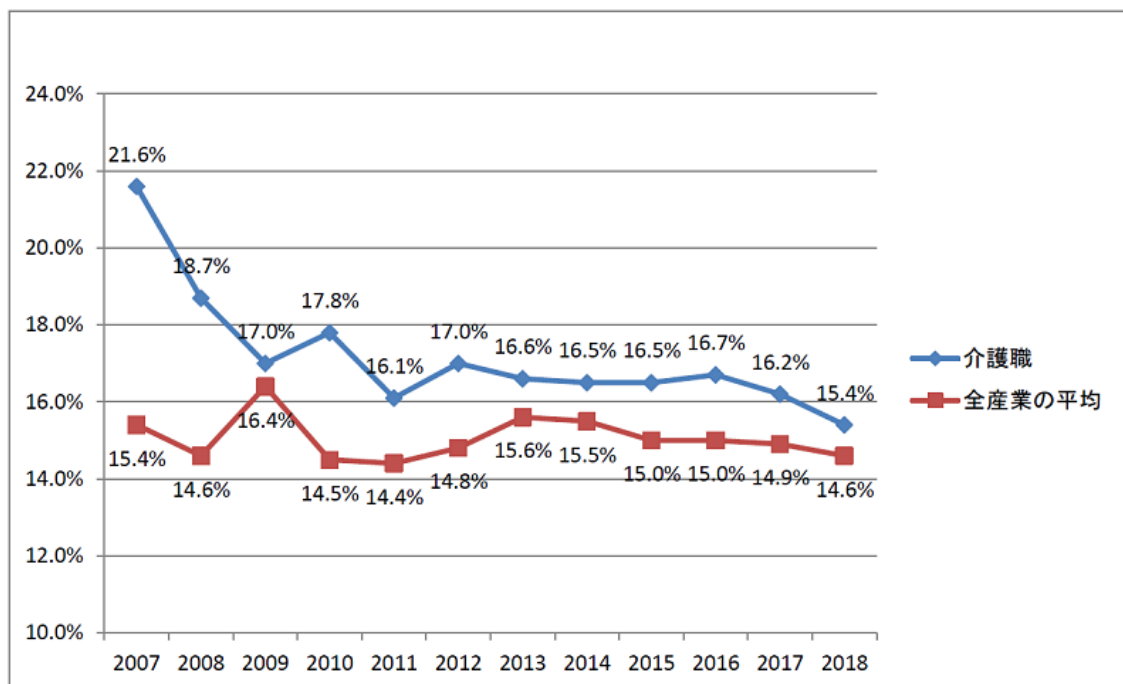
本論文の背景

第1章 本論文の背景

内閣府が発表した2017年「高齢社会白書」によると、日本の総人口は1億2670万6千人で減少傾向である一方、65歳以上の高齢者人口は、過去最高の3515万2千人で増加傾向である。その上、要介護・要支援を必要とする高齢者も増え続け、600万人超え（2016年年基準）毎年大幅な人数の増加を示している。

このような要介護度別の介護サービス受給者を推計すると、要介護3以上の介護サービス受給者は2060年には2015年度の1.9倍まで増加する見込みで、そのニーズを担う福祉・介護サービスを供給する事業者や事業所数、特にそこで働く介護人材の飛躍的に拡充が求められている。

しかし、図1-1のように、介護福祉施設を中心とした介護分野の職場定着率は低く、介護サービス職の離職率は年々改善されているものの、依然として他産業と比べ介護人材の雇用不安定が指摘されつつある。



注) 離職率=1年間の離職者数÷労働者数

【出典】全産業別の離職率：厚生労働省雇用動向調査，介護職員の離職率：(財)介護労働安定センター

図1-1. 全産業平均の離職率と介護職員の離職率の推移

なお、同種の対人サービス系である看護職の離職率（2019年病院看護実態調査，日本看護協会）をみても、都道府県によってバラつきはあるものの、正規職

平均 10.7%、新卒平均 7.8%で、全産業の平均離職率より低く、介護職の離職率の高さは歴然である。また、看護職の場合、平均給料（平均 450 万円、2019 年病院看護実態調査、日本看護協会）の高さのみならず、専門職としての社会的認識が定着されていることが起因していると考えられる。

一方、介護分野に従事する介護職員数は、2000 年度には約 55 万人であったものが 2016 年度には約 183 万人と介護保険制度施行当時より 3 倍以上に増加している¹⁾。しかし、介護人員は増えたものの、依然として特別養護老人ホームを中心とする介護分野における介護人材不足が深刻化していることである。

このような人材不足の重要課題は、前述したように増大する介護サービス需要を考える際、今後とも介護労働力が十分に供給・確保されるかが課題になっている。

厚生労働省の 2025 年に向けた介護人材に係る需給推計値(2015 年 6 月 24 日付発表)²⁾によると、介護人材の需要は 253 万人が必要で、供給見込みは 215.2 万人であり、37.7 万人の需給ギャップを予想される中、介護人材確保に向けたより総合的かつ計画的な取り組みが求められている。

その介護人材確保対策として、①介護職員の処遇改善②多様な人材の確保・育成③離職防止・定着促進・生産性向上④介護職の魅力向上⑤外国人材の受入環境整備などによる介護産業における雇用拡大が提示されている。

そこで、本章では、既存の介護労働者の現状と人材確保に向けた政策的な取り組みについて概観する。

第 1-1 節 介護労働者の現状

現在、少子・高齢社会の進展により、国民の福祉サービスに対する需要もともに増えている、それにつれ、介護現場における様々な人材確保のために人材確保指針が示されて、改善が進められている。しかし、介護現場の環境が少しずつ変化しているものの、いまだに介護現場の労働環境は厳しく、介護人員の不足に追われているのが現状である。介護労働者の労働環境の特徴をみると³⁾、

①サービス従事者の 7 割以上が女性で、男性は 40 歳未満が多く、女性は 40 歳以上が過半数を占めており、いずれも 3 年未満の早期離職率（6 割）が高く、若者の定着が低迷している（平均勤続年数 5.6 年）。

②訪問介護・施設介護における非常勤が占める割合が高い。

施設介護では、特別養護老人ホームの離職率が（21.3%）が高く、訪問介護では常勤の割離職率（17.5%）も高い。

③給与の水準が、全労働者の平均水準に比べて低い。

産業平均給与額（249.4千円）に比べ、福祉施設介護員は210.6千円で低く、平均勤務年数と産業平均（9.1年）より、福祉施設介護員（5.5年）方が短い。

④有効求人倍率（2018年：3.95倍、産業平均1.46倍）と常勤労働者の採用率（2017年：20.1%、産業平均12.1%）でともに高い。

⑤中途採用が多く、途中採用者中、7割の前職は介護分野ではない。

等があげられており、このような労働環境条件が介護人材確保における大きな政策課題になっている。

第1-2節 介護人材確保の政策的な取り組み

介護人材確保の確保は、質・量面における安定的なサービスの利用のみならず、超高齢社会を迎えた現在、高齢社会を支えるためにも不可欠な要素として、社会の喫緊の課題になっている。本節では、公表された介護保険事業計画と既存の施策をを基に、介護人材確保における既存の政策の働きかけを2つに分けて概観する。

(1) 介護職員の離職防止と定着促進政策

厚生労働省は、2009年から介護職員の離職防止や定着促進の取り組みとして、キャリアパス要件と賃金加算を組み合わせた計3975億円の「介護職員処遇改善交付金」（全国平均で介護職員一人当たり1.5万円相当する額）を設け、事業者における介護職員の処遇改善を促している。なお、2012年からは介護職員の離職を食い止めようと、介護職員が「実際にその現場で何ができるのか」を業務の“見える化”をはかり、バラツキがないが評価のものさしを目指し、客観的に職業実践能力を評価する「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」の導入を推進している。

2015年からは日本介護福祉士会などの民間団体「認定介護福祉士認証・認定機構」による認定介護福祉士を設け、専門性の向上とキャリアアップを通して、民間との連携を通して介護職員の離職防止に取り組んでいる。

このように介護離職ゼロの対策として、主に取り組んだのが介護報酬改正による介護職員の処遇改善加算と「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」によるキャリアマップの可視化と専門性の向上である。

その内容をまとめると、以下のようである。

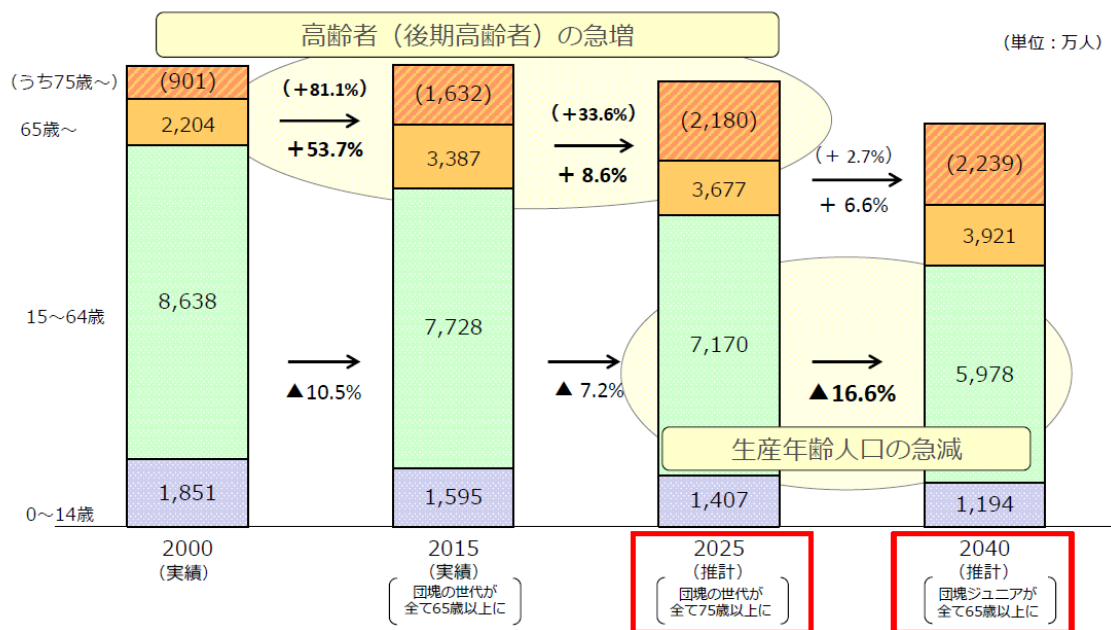
- ①職位・職責・職務内容等に応じた任用要件と賃金体系を整備すること
- ②資質向上のための計画を策定して、研修の実施または研修の機会を確保すること
- ③経験もしくは資格に応じて昇給する仕組みまたは、一定の基準に基づき昇給を確定する仕組みを設けること

なお、地域医療介護総合確保推進法に基づき、2015年から各都道府県の地域医療介護総合確保基金を活用し、介護施設の整備の他、多様な人材参入の促進、資質の向上、労働環境・処遇の改善の観点から各地域における人材確保の推進をはかっていた。

(2) 介護人材の育成・確保対策

介護人材の確保に取り組みは、介護職員の離職防止政策と併合して行っていたが、その政策が表面化して行ったのは、2008年リーマン・ショックによる経済危機の「緊急雇用対策」の一環で行われた「働きながら資格をとる」介護雇用プログラムからであった。その主な内容は離職・失業者等雇い入れ対策で、不況による失職した労働者を介護分野に誘導し、労働力確保と育成をはかることである。このような介護人材確保施策の可視化が、2017年「ニッポン一億総活躍プラン」の中で議論された、『介護離職ゼロに向けた介護人材対策』と『外国人介護人材の受け入れ』である。

さらに、厚生労働省は、2019年第7期介護保険事業計画のサービス見込み量について2025年までに必要な介護人材数は245万人となり、年6万人の介護人材の確保が必要であると新たな推計を公表していた（図1-2）。



(出典) 総務省「国勢調査」「人口推計」国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口 2017年推計」

図 1-2. 2040 年代度に向けた人口構造の変化

この推計では、既存の 2015 年の推計が介護人材の不足を単なる「高齢者や要介護者の急増」による労働者の需給問題として取り上げたものが、今後の人口構造の推移による「現役世代の急減」という労働人口減少の課題として取り上げ、その施策の展開を述べていた。

その施策の展開は、図 1-3 のように既存の施策に上乗せして、受け継がれている。具体的な対策としては³⁾、

①介護職員処遇改善加算の拡充

2009 年～2017 年の実績を合計（月額 5 万 7 千円）に加え、特定処遇改善加算（総額 2000 億円／年）を活用し、全産業平均賃金水準を目指す。

②多様な人材のお確保と育成

介護福祉士を目指す学生への奨学金制度（80 万円／年×2 年）と潜在介護人材の呼び戻すための再就職準備金貸付制度（20 万円×1 回限り）に加え、今後、介護未経験者の中高齢者を対象に入門的研修とその後のマッチングを支援する。

③離職・定着促進・生産性向上

エルダー，メンター制度の導入支援，介護ロボットの活用推進，ICTの活用等による文書量の半減，新たに賃金制度を導入（賃金テーブルの設定等）により，介護現場の生産性向上と介護負担軽減を支援する

④介護職の魅力向上

既存の学生や保護者，進路指導担当者向けの介護仕事への理解促進から体験型イベントなど体験による理解に転換する

⑤外国人材の受け入れ環境の整備

外国（人）の介護人材を集めるために，在留資格に「介護」を創設し，国内外から介護福祉士資格の取得を支援する資金や貸付制度を推進する。

その他，子育て支援のための代替職員のマッチング（介護職員子育て応援人材ステーションの実施），キャリアアップのための研修の受講負担軽減や代替職員の確保による研修受講機会の確保など介護単位の密着した施策の提案・実施を促している。

	これまでの主な対策	今後、さらに講じる主な対策
介護職員の処遇改善	(実績)月額平均5.7万円相当の改善 <ul style="list-style-type: none"> 月額平均1.4万円の改善(29年度～) 月額平均1.3万円の改善(27年度～) 月額平均0.6万円の改善(24年度～) 月額平均2.4万円の改善(21年度～) 	◎ 2019年10月の消費税率の引き上げに伴い、更なる処遇改善を実施予定
多様な人材の確保・育成	○ 介護福祉士を目指す学生への修学資金貸付 ○ いったん仕事を離れた介護人材への再就職準備金貸付(人材確保が特に困難な地域では貸付額を倍増)	◎ 中高年齢者等の介護未経験者に対する入門的研修を創設し、研修受講後のマッチングまでを一体的に支援 ◎ 介護福祉士養成施設における人材確保の取組を支援
離職防止 定着促進 生産性向上	○ 介護ロボット・ICTの活用推進 ○ 介護施設・事業所内の保育施設の設置・運営の支援 ○ キャリアアップのための研修受講負担軽減や代替職員の確保支援	◎ 介護ロボットの導入支援や生産性向上のガイドラインの作成など、介護ロボット・ICT活用推進の加速化 ◎ 認証評価制度の普及に向けたガイドラインの策定
介護職の魅力向上	○ 学生やその保護者、進路指導担当者等への介護の仕事の理解促進	◎ 介護を知るための体験型イベントの開催(介護職の魅力などの向上)
外国人材の受け入れ環境整備	◎ 在留資格「介護」の創設に伴う介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人留学生等の支援(介護福祉士修学資金の貸付推進、日常生活面での相談支援等)	

(出典：2018年第7期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について資料，厚生労働省)

図 1-3. 2040 年代度に向けた総合的な介護人材確保の主な取り組み

このように、既存の政策に加え、今後の「少子化」による労働力供給減に備える多様な人材の確保・定着支援政策が積極的な進められている。

第1-3節 介護人材確保の政策的取り組みへの課題

上記のように介護人材不足を打開のために多様な対策が進められており、今後も図1-3を中心とした政策が進められると予想される。その政策を概観してみると、主に賃金・処遇改善を基盤として様々な人材の確保・育成プログラムが展開されている。

いわば、介護職員の処遇が改善されれば、人材が確保され、職場は働きやすくなり、仕事に働きがいを感じて、採用も・定着も良くなると考えが根幹にあると考えられる。確かに、図1-1による近年の傾向を見ると、介護職員（施設・訪問）の離職率は2012年度17.0%に比べ、2018年度15.4%²⁾と概ね減少している。

しかし、花岡⁴⁾の介護労働者の相対賃金と他職種賃金の比較では、賃金格差による離職行動への影響より、教育訓練や職場環境の不備が離職行動に影響を与えていることを示唆している。また、介護業界では慢性的人材不足により有採用時に人材の質よりも数の確保が優先され、早期離職が高い傾向がみられる。実際、介護労働者の勤務年数別をみると⁵⁾、3年未満の10人に6人が早期離職するなど新規介護労働者の離職率低下が著しく高い。このように、人材不足が単なる処遇の問題だけではなく、人材マネジメントの問題としてとらえる必要があることである。

もう一つの課題は、2013年～2018年間連続で介護事業所において「採用が困難である」という人材不足感が上昇している中⁵⁾、中高年者等の介護未経験者の確保対策である。しかし、全労連によると、訪問介護全体の平均年齢は55歳、入所・通所施設の場合、20代が全体の10.9%に過ぎないと報告されている。その上、介護労働者の平均年齢割合も60歳以上の労働者が全体の2割を超えている⁶⁾。このように介護職全体における職員の高齢化が進んでおり、逆に介護現場における若い人材の確保が求められていることである。

次は、介護業界全体における介護未経験者の中途採用の増加である。前述したように、介護現場における新規採用より、中途採用が多い。その割合は約8割を超え、そのうち介護職が前職でない中途採用が5割以上で、介護職から介護職への中途採用は3割（約28%）に満たない⁷⁾。それは、介護を経験していない人の割合が7割であることで、新人採用と同様に定着のための人材マネジメントが求められることである。

このように、介護業界における離職防止・人材確保策には、処遇対策のみならず、「定着」をキーワードとする人材マネジメントの構築が課題になっている。

一般的に企業における「定着」の取り組みには、「効率化」を基盤とする働ける「環境整備」が求められている。その一方、介護業界における「人材定着」は、構造的要因からとらえられ、「採用管理」と「定着管理」に分けて考えられている。

「採用管理」は、「募集」と「選考」に分けられ、これらの取組に改善の余地がないかどうかを考えてみることである。特に、採用管理は個々の事業者と求職者との間でのマッチングの問題であり、職場にはそれぞれ有形（経営理念・組織風土）・無形の文化の介護現場からの提示と介入が求められている。

なお、「定着管理」は、入職後の業務における「配置・配属」「評価・処遇」「教育訓練・能力開発」の面から取り組みが捉えられている。標準化された介護技術は、時間と経験によって身につけることが可能であるが、仕事は、ただ「働く」ことではなく、自分を表見する「活動」としてそれぞれの内面的な意味づけがあることである⁸⁾。そのため、その活動が現場から意味づけられるような「過程」の提示がよ求められていることである。

以上のように、同様な側面から介護施設においても「採用管理」から「定着管理」において人材定着マネジメントの具体的な提示が求められている。なお、外国人介護人材の取入れについては、単なる人材確保の側面だけではなく、サービス利用者と事業所における理解が伴わなければならない問題がある。また、介護現場における外国人介護職の受け入れに対しては、今後、多方面から研究を通しての定着支援の模索が必要である。

そこで、第2章では介護労働者（特に介護施設サービス従事者：以下介護職）の離職・定着について先行研究からの概観を試みる。そのうえ、介護労働者の採用管理と労働環境及び外国人介護職の介護現場適応の取り組みを取りあげながら、介護労働者の定着のための人材定着マネジメント課題を考察する。

第2章
介護労働者の
離職防止・定着に関する
文献研究

2-1. 研究背景

2000年の介護保険制度導入以来、介護労働者は介護保険サービスの質を保ち、高齢社会を支える専門員として社会の注目と期待を集めてきた。

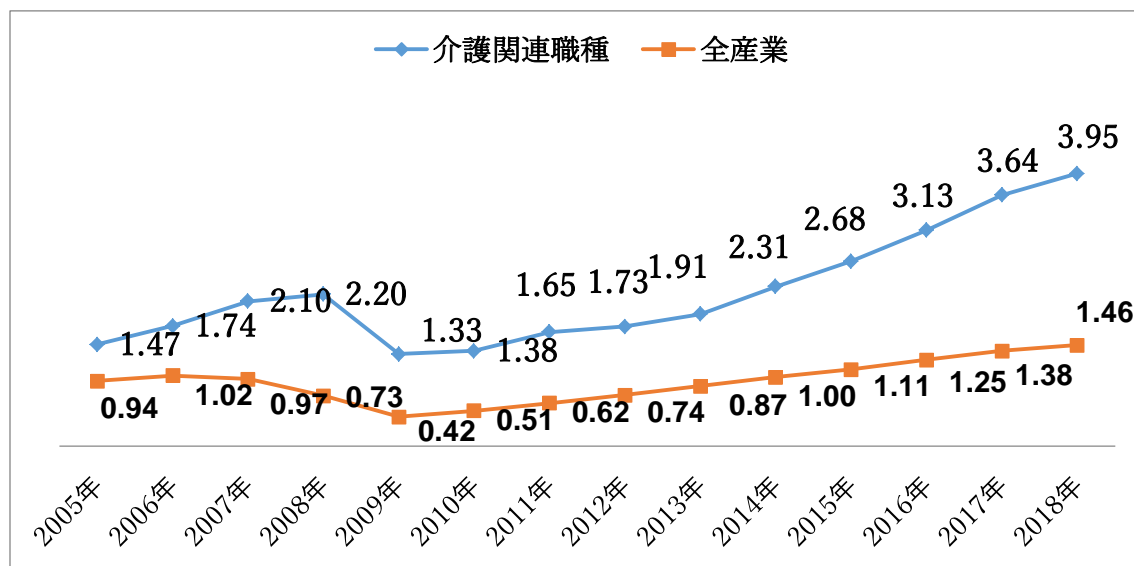
その数も2000年当時、55万人だった介護労働者（以下、介護職員）が、日本介護福祉士養成施設協会（2017）によれば、現在、介護福祉士の資格登録者だけで約150万人に登っている⁹⁾。しかし、介護福祉士の登録者は増加しているものの、厚労省（2017）によれば、2025年度には介護職員が約253万人必要とされ、それに対し供給の見込みは約215万人、およそ38万人の介護職員の不足が見込まれている¹⁰⁾。そして、このような介護職員の不足が、介護サービス受給者の年々増加と伴って、日本の高齢者の介護・福祉のあり方への影響が懸念されている。

そのため、厚労省は、高齢者介護福祉の充実をはかるため、人材の確保・定着や労働状況の改善を図るための政策を進めている。その内訳をみると、2008年に「介護従事者等の人材確保のための介護職従事者の処遇改善に関する法律」の制定を通して、介護報酬の改正（0.3%プラス）と2009年の「介護職員処遇改善交付金」におけるキャリアパス要件と定量的要件が追加など、介護職員の処遇改善を基盤に求職の求人 mismatches の対策、雇用管理改善、労働者の人材育成など¹¹⁾様々な対策を講じている。しかし、このような対策にもかかわらず、介護労働安定センターの調査⁷⁾によれば介護職員および訪問介護員の離職率は16.7%であり、全産業全体の離職率15.0%を上回っているのが現状である。特に、処遇改善交付金によって介護労働者の所定内賃金（224,848円、前年度217,753円）と上がったものの、全産業平均（249.4万円）に比べると低く¹²⁾、半数以上の介護事業所が介護人材確保の難しさを訴えている。さて、このような慢性的な介護従事者の離職問題に関する経緯をみると、介護保険制度開始当時は、現在の状況とは異なっていた。いわば、新制度と新しい専門職（介護福祉士・社会福祉士）の活躍が期待され、2004年の有効求人倍率^{注1)}は、全産業平均（0.83）に比べ、介護分野が（1.10）を示すなど比較的に安定的な雇用率を保っていた。しかしながら、このような動向は2005年の就職氷河期の終結以降、産業全体の新卒求人倍率の上昇とともに、介護施設を中心とした介護職の離職が目立つようになった。

注1) 有効求人倍率は、求職者1人に対して、何人分の求人があったかを示すもので、求職者数よりも求人企業が多いときは人手は、有効求人倍率が1を上回り、逆に就職難のときは1を下回ります。要は、就職がしやすいか否かの目安になる数字ともいう。【出典：ブリタニカ国際大百科事典 小項目事典】

その上、2006年の介護保険制度の改正によって介護福祉施設の介護報酬は実質的に減額されており^{注2)}、介護現場における人員確保はさらに難しくなってきた。

その後、図2-1に示すように、介護業界は常に全産業より高い介護有効求人倍率を示すものの、依然として人員確保が難しく、人材不足はますます深刻化している現状である。



【出典】厚生労働省「職業安定業務統計、総務省「労働力調査」に基づき作成

図2-1. 介護関連職種と全産業の有効求人倍率の推移

このような、介護福祉施設における人材不足の原因としては、賃金の問題、仕事に対する不安の問題、労働環境の問題があげられている¹³⁾。具体的には、他職と比べて見合わない「賃金体制」^{注3)}、将来への不安をあらわす「キャリアの不明確」そして、職場の悩みやストレスとして「職場内の人間関係」などがあげられている。

このような要因は、介護労働現場特有である①非正規職員の依存度が高い(施設サービス40%、訪問サービス70%)②中途採用が80%以上である③労働負担が高い(夜勤勤務・3交代もしくは、4交代シフト制)⁴⁾などの労働環境に大きく起因されると考えられる。

注2) 介護報酬の引き下げ幅は、2003年改正では2.3%、2006年の改正では2.4% (2005年10月改正を含む) である。

注3) 施設で働く介護職員の平均月給は21万5200円、全産業の平均月給30万4000円 (資料出所：賃金構造基本統計調査、独立行政法人福祉医療寄稿調べ2016年)

そこで、本章では介護労働者（特に介護施設サービス従事者：以下介護職）の離職・定着について先行研究からの概観を試みる。そのうえ、介護労働者の採用管理と労働環境及び外国人介護職の介護現場適応の取り組みを取りあげながら、介護労働者の定着のための人材定着マネジメント課題を考察する。

2-2. 研究方法

(1) 介護労働者の離職・定着行動に関する先行研究

介護や看護といったヒューマンサービス従事者の離職にまつわる研究の多くは、実際の離職行動ではなく、離職意向に注目している。その理由は、実際の職を離れる行動に至らなくても、その意向を抱くことが労働意欲の低下とともに、患者や利用者の生活に影響を与える恐れがあるからである。

これまで離職意向と関連要因として想定されている変数は、個人要因（年齢、性別、教育歴、在職期間など）、心理的要因（抑うつ、バーンアウト、職務満足など）、仕事関連要因（役割ストレス、組織への忠誠など）、経済的要因（平均所得、地域の経済状態など）など多岐にわたっていた¹⁴⁾。特に、1980年代以前の介護職員を対象とした研究では、「職務満足」が基準の一つになって研究が進められており、主に医療、福祉、教育などヒューマンサービス従事者特有の「バーンアウト」をストレスの症状と捉え、その軽減と予防を探索的に検討した研究が多く見られた^{15) 16)}。しかし、永井ら¹⁷⁾は「職務満足」が必ずしも良質なサービスに直結するのではないことを取り上げ、離職行動の媒介変数としての有効性について疑問視していた。そして、近年の研究においては、介護職員の離職意向が施設・利用者に介護の量・質的に与える影響の懸念から主に離職意思を引き起こす要因をとらえた研究が進められている。

そこで、本章では入居型介護施設の離職に関連し、施設間に種類や規模によって取り組みの格差が生じやすいことから介護労働者の主な就職先である特別養護老人ホームで働く介護職員を分析対象とし、人材定着要因に関する研究の蓄積を求めた。

まず、先行研究の探索基準として、2006年介護保険制度改正の介護報酬減額以降を基準として、介護従事者の離職研究の動向を年度別に概観することを試みた。

その理由は、前述したように2003年から2005年にかけても介護職の離職率（2004年33.1%）は高かったものの、その労働力需給幅は緩やかであったこと、2003年に続く、2006年介護保険制度改正における介護報酬の引き下げを契機に^{注2)}、介護職員

の職場離れが目立ちはじめ、介護福祉施設職員の平均勤続年数(5.1年^{注3)})が他産業の平均(12年)をより大きく下回るようになったからである。

このような背景から、本章では介護従事者の離職に影響する要因と人材定着向上の取り組みについて先行研究の動向を考察する。

(2) 分析対象

オンライン検索は、2006年～2016年6月までに出版された論文のすべてを対象とした。国内の動向を探る目的から国内文献に限定し、3種類のデータベース「CiNii」「Google Scholar」「医中誌Web」「社会老年学文献データベース」による検索の他、ハンドサーチを実施した。検索「用語としては、対象を「介護従事者 or 介護職員」、場としては「介護福祉施設 or 介護事業所」「離職要因」「人材定着」に関連するキーワードを複数組み合わせる検索を行った。

レビュー行程としては、介護福祉施設における介護従事者の離職・定着要因に関する記載のあるものを、タイトルと抄録でスクリーニングした。なお、本レビュー採択基準は、①対象が介護業過従事者であること ②研究の目的が介護従事者の離職・定着にかかわること ③研究方法や目的が明確に記載されていること(大学紀要を含む)とした。

(3) 分析方法および倫理的配慮

最終的に採択された論文を、①目的、②方法、③対象、④結果、⑤課題の5項目に分類し、現状として把握されている状況と課題を整理した。さらに、年度別に共通する内容を整理し、研究の動向と傾向を分析した。

本研究は、すでに公表された論文を対象としており、倫理的問題は生じない各データベースにおけるキーワード検索およびハンドリサーチの結果、2006年から重複を除く415件が抽出された。その後、タイトルと抄録からスクリーニングを行い、介護事業所や介護従事者の離職・定着の内容を含まない文献を除き、69件に絞り、Full Textを精読した。そして、再度スクリーニングを行い、計53件の分析の対象にした(図1)。

除外理由は、分析対象や結果が介護従事者の離職や定着要因ではない論文(n=4)、文献レビュー以外、分析結果が統計手法によるものではないか、1次統計にとどまった論文(n=4)、解説・雑誌の特集(n=5)、対象が施設介護従事者ではなく、他の

職種を対象にした論文（n=3）であった。その結果、53件の文献を今回のレビューに採択した。それらのレビュー結果を目的、方法、対象、結果別にしてエビデンステーブルとしてまとめた。

2-3. 結 果

本研究では、Full Text69編の論文を精読した。そして、その結果、53件の分析の対象にした（図2-2）。

除外理由は、分析対象や結果が介護従事者の離職や定着要因ではない論文（n=4）、文献レビュー以外、分析結果が統計手法によるものではないか、1次統計にとどまった論文（n=4）、解説・雑誌の特集（n=5）、対象が施設介護従事者ではなく、他の職種を対象にした論文（n=3）であった。その結果、53件の文献を今回のレビューに採択した。それらのレビュー結果を目的、方法、対象、結果別にしてエビデンステーブルとしてまとめた。

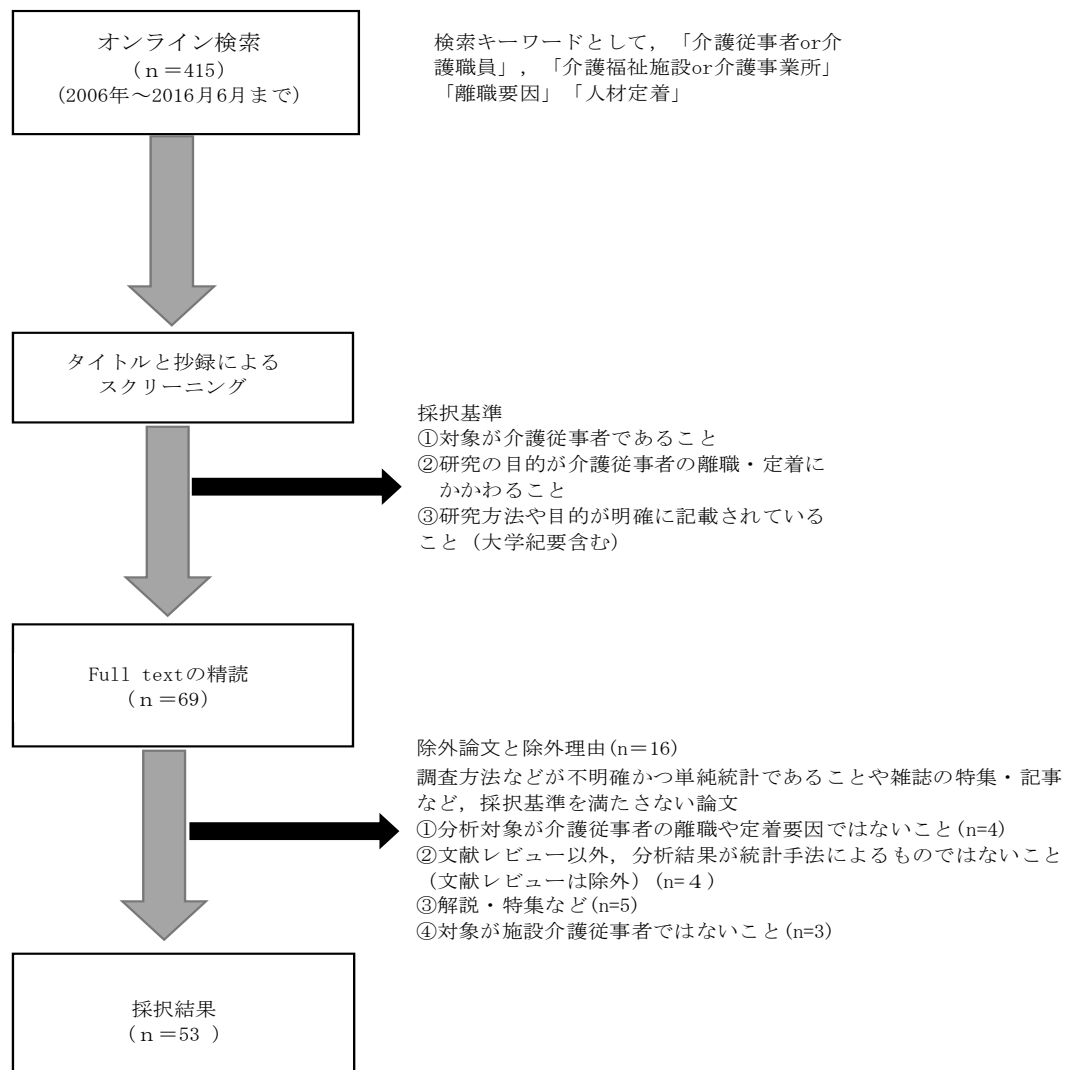


図2-2. 文献検索のプロチャート

(1) 全体の概要

採択された53件の研究動向を掲載年度みると、2011年の10件が最も多く、2011年、2010年8件、2014年6件、2008年・2015年・2016年が4件の順と続いた。論文の種類でみると、原著論文が23件（学会誌原著のみ）、紀要（大学紀要の原著含め）が21件、研究論文（ノート）4件、特集論文3件、論説1件、研究資料1件であった。（表2-1）

表2-1. 全体の概要

発行年	原著	その他	計
2006	1	2	3
2007			0
2008	1	4	5
2009	6	4	10
2010	5	2	7
2011	3	6	9
2012	3		3
2013		2	2
2014	3	3	6
2015	2	2	4
2016	1	3	4
			54

(2) 「研究デザイン」と「研究目的」による分類

53 件の内訳は、インタビューによる質的研究が 10 件、文献レビューが 6 件、公開資料を用いた資料分析が 3 件、スクリーニング調査が 2 件、質問紙調査が 32 件であった。なお、面接による研究では、個別面接と質問紙調査を組み合わせる物が 1 件、KJ 法が 1 件、M-GTA 分析が 3 件、質問紙を用いた聞き取り調査が 1 件であった。

研究目的による分類では、介護労働の専門性と仕事の魅力・やりがい高める要因把握 (8 件)、介護従事者が抱えている特有のバーンアウトやストレス現状把握 (8 件) 労働(職場)環境の実態と改善に関連した研究(8 件)、介護従事者の離職要因とその意向の把握 (7 件)、職務満足と就業継続・定着要因の把握 (13 件) 介護従事者の賃金 (4 件) 組織コミットメントと雇用管理 (4 件) 介護従事者の職業意識把握 (1 件) に分けられた。

(3) 「研究の結果」による分類 (表 2-2)

介護労働従事者の専門性ややりがいの要因把握では、福祉労働者の態度的価値、情緒的価値を提供する専門職として、持続性・反復性・身体接触率が高い業務特性上、不安要素が多いことを指摘している¹⁸⁾。したがって、研修や指導體制の整備の

みならず、スーパービジョンや第三者評価の導入など介護者の自己実現性を後押しする体制が求められる^{19) -25)}。

介護従事者が抱えている特有のバーンアウトやストレス現状把握では、介護従事者の責任感や動機づけの違いが業務の満足感や達成感に影響していることを示している。また、昇給や賃金の不満、決定権のなさ、評価の低さなどの労働環境がバーンアウトを引き起こす要因につながることを指摘している。特に、基本属性では、女性と若手職員の方でストレスが有意に高く、研修やスーパービジョンの必要性が求められている^{26) -33)}。

労働(職場)環境の実態では、基本給が低く、待遇に地域格差が大きい現状では、仕事のモチベーションを高めるためには、労働環境の肯定的な認識を高める必要がある。また、職場内における「教育研修体制」の強化や困難の軽減、個別の支援のために互いの悩みを言い合える場づくりなど組織的な取り組みが重要である^{34) -41)}。

一方、介護従事者の離職要因は、賃金、同僚、上司との関係の人間関係と労働条件、将来へ不安などが共通的に指摘されており、その抑制要因としては、賃金の引き上げのみではなく、所属意識、人間関係及び介護への肯定感を高める取り組みが求められている^{42) -48)}。

就業継続・定着のための職務満足要因は、仕事への魅力や達成感を表す「仕事のやりがい」、賃金などの「労働条件」自分が成長を感じられる評価やチームメンバーとの良好な人間関係の構築ができる「労働環境」に関する組織的コミットメントとマネジメントが求められていた^{49) -61)}。

介護従事者の賃金では、相対賃金が引き上げは職員の定着を高める効果があり、特に、1年以上3年未満の離職割合が有意に減少する傾向が示されている。しかし、賃金は離職行動を引き起こす決定要因ではなく、現行の制度・法令下における福祉施設運営主体の供給行動が、低賃金や人手不足を引き起こしている可能性を示唆していた^{62) 63)}。したがって、離職行動抑制は賃金との関係より、まず、労働者の内発的動機を誘導する労働環境の形成が求められる⁶⁴⁾。

介護従事者は、経験年数を重ねるにつれて、「リーダー志向」をモチベーションにする傾向があり、「目標達成・有能感」や「協働」をモチベーションにすることが「キャリア・コミットメント」を高めていることが示されている。一方、仕事への愛着を示す行動的仕事コミットメントは年齢とともに高くなるが、30代の年齢層において愛着が希薄になる傾向がみられた^{65) 66)}。組織コミットメントでは、職場を

継続する意思に影響しており、職員間の特性を取り入れた意識的なかわりが求められる^{67) 68)}。そこで、介護従事者の職業意識を高めるには介護職がもつ社会的意義の認識、介護実践による利用者からの肯定的な応答、自己成長の自覚が重要な要因になっている⁶⁹⁾。

表 2-2. 介護福祉施設における介護従事者の離職・定着研究のエビデンステーブル

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果 1	結果 2	課題・提案
福島 正人 (2006)	介護労働の専門性構築を阻害する諸要因について	研究紀要	介護労働を取り巻く環境の変化や課題の分析を通して介護労働の専門性を阻害する要因を検証する	文献研究	福祉関連資料と文献	介護労働の継続する上で要因には取入や勤務時間、スーパービジョン機能の有無、同僚との関係評価のあり方、社会的評価そして組織として有機的に機能しない点である	介護の専門性は、生理的ニーズの充足のみならず第3者評価の導入で介護者の自己実現性の後押しと同時に社会的評価を高め、効果的な介護労働の継続がはかれる	介護の専門性の中身が必ずしも明確ではなく曖昧な中、専門性を高めるためには可能な環境の整備と評価が実感できるモデルの構築が急がれる
蘇珍伊 他 (2006)	特別養護老人ホームにおける介護職員の職場環境と仕事の有能間の関連	原著論文	介護職員の仕事の有能間に関連する職場環境要因を検討する	質問紙調査	特別養護老人ホーム 介護職員400人	介護職員の有能感は①「業務の達成」②「能力の発揮、成長」③「仕事の予測・問題解決」で、①は利用者数、人間関係②人間関係専門性の認知、職場の柔軟性③は勤務年数に関連	有能感は①業務の明確性②人間関係や活気ある職場の雰囲気③専門性の支援④人材確保のための労働条件の適切性など働きやすい環境を整備することで高まる	有能感向上のために必要な要因を一般化のために、実証的な研究と先駆的なマネジメントを実施している施設に対する質的研究が必要。
井村 弘子 (2006)	介護支援専門員が抱えるストレスとバーンアウト	研究紀要	介護支援専門員のバーンアウトの実態について調査・分析したうえで、介護支援専門員の抱えているストレスの現状を検討する	質問紙調査	介護保険施設と 居宅介護支援事務所に勤務する 介護支援専門員 117人	介護支援専門員の転職希望者に脱人格・情緒的消耗感の得点に有意差がみられ、地域格差がある。また、資格要件でも無資格応募が可能で質の向上が必要である	環境要因では、個人的達成感の衰退は上司との葛藤から、脱人格は職務葛藤から、情緒的消耗感は、同僚と職務葛藤との関連から生じる傾向がみられた	バーンアウトの防止・低減のためには介護支援専門員の業務に見合った実務項目を設定し、業務遂行の困難性とメンタルヘルスとの関連を分析が必要
笹谷 真由美 ほか (2008)	介護福祉士の労働環境に関する一考察	研究紀要	介護労働改善のために、労働環境の実態と今後の課題を明確にする	質問紙調査	全国障害者施設の特別 養護老人ホーム、病院 等168施設	基本給は他産業と比較し、初人給諸手当が低く、地域格差がある。また、資格要件でも無資格応募が可能で質の向上が必要である	施設経営の透明性、介護福祉士の業務独占介護職が労働組合や職能団体として労働環境を訴えていくこと、資格取得の一本化、生涯研修の確立が必要である	EPAの協定の介護士や看護師の受け入れにより、今後介護福祉士の給与水準の低下や介護職間のヒエラルギーが危惧
張・黒田 (2008)	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	原著論文	介護職員の離職意向と施設の離職率とはどのような関係にあるのか、それぞれの要因に共通するものや独自なものを明らかにする	質問紙調査	58 施設の介護職員 1,412 名	介護否定感すなわちバーンアウトが強いほど離職意向が高い 介護肯定感、職場への所属意識、職員の待遇が離職意向を低める抑制要因である	離職意向の抑制要因は、「職場の所属意識」と「職場の待遇」である。「職場の待遇」は、賃金、福利厚生、その予測に有用な要因を解明する研究 休暇の取得、職級・役職、勤務体制、雇用形態で 研修会の参加と賃金の額は個人の離職率より施設の離職率に関連する	介護職員の離職行動を前向きに追跡調査が必要であろう
井口 克郎 (2008)	介護現場の「人手不足」と若者の介護への就職意識	研究紀要	介護系学生の介護就職意向の現状を紹介する。	質問紙調査	介護系養成学科設置の 学校5か所に在学して いる340名	介護職希望者は人との触れ合いや社会貢献が就業を希望する要因で職業や仕事の内容の把握より仕事の魅力をもっと重視する傾向がある	就業を継続するための要因としては賃金や勤務体制の改善及び資格など専門性の評価、向き合えるケアができる環境の整備をあげている	介護労働者の確保のためには、介護報酬の増額より、法人税や所得税の累進課税などによる財政支援の拡大が必要である なお、介護の営利化、営利事業者の参入による介護サービス質の向上を再考する必要がある
今岡 洋二 他 (2008)	高齢者介護施設における夜勤、残業の現状と課題	研究紀要	介護職員の離職の高さや心身に蓄積する疲労の原因を明らかにする目的で、介護職場における夜勤勤務、残業実態について考察する	質問紙調査	介護職員150名	夜勤労働時間は、16-18時間で長く健全な健康状態で仕事ができる範疇を超えている。労働実態でも、休息の途中付与、一斉付与、自由利用などが守られていない	夜勤勤務対応（転倒、急変）においては、せめての職員人数の確保が必要である。このような、夜勤勤務の対応の心理的重圧が、虐待につながるおそれがある	介護職場共通の問題に対しては、施設のみでの解決はできない。従って各施設における問題を明確するとともに情報を公開して行動できる労働環境の変化が求められる
笹谷 真由美 (2008)	介護福祉士の労働環境と就業に関する一考察 - 専門職としての自覚及び評価 -	大学紀要	福祉業務従事者の専門的力を高めるために必要なものと仕事を継続するために必要なものを分析・検討する	半構造 インタビュー	介護福祉士10名	専門的力を高めるに、施設理念に基づき介護を行うことが質を維持する上で重要だということ、その内容は抽象的で介護職に伝わっているかは不明である	適切な介護とは、自己満足ではなく、他者からの適切な評価が得られる実感が求められる。そのため研修制度の確立とその経験がキャリアとして認められる職場環境づくりが必要である	介護の仕事の重要性や魅力の向上のためにどのような体験方法が適切であるのか検討していくのが今後の課題

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果1	結果2	課題・提案
清水 みどり 他 (2009)	介護老人保健施設の看護・介護が認識する職場の働きやすさ	研究論文	介護老人保健施設(老健)の看護・介護職が認識している職場の働きやすさを個人属性、仕事や職場に求める魅力・やりがいとの関連を明らかにする	半構造化 インタビュー調査	介護保険施設の勤務の看護職4名・介護職10名	職員の働きやすさのベースは、「人間関係の良さ」「職員間の利用者情報の共有」「上司や先輩のサポート」「適切な職員配置」である。良いケアの提供においては「看護・介護職ケア目標の共有・協力体制」「中間管理職の情報・目標の共有」であった	特に、介護職は人手不足による業務負担感を訴えており、その原因で管理者のサポートの欠如や新人職員の指導体制の不整備を指摘している。その解決策として役割遂行の権限と新人教育体制の整えの必要性が示唆された	離職率の低い老健の調査結果を加えることにより、一般化に向けた検討が必要
大和田 猛 (2009)	特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)における福祉労働者の課題 - 福祉労働の専門性と労働環境 -	原著論文	福祉労働者の意義と役割、特徴を専門性と労働環境を関連しながら福祉労働の課題を考察する	文献レビュー	1960年代から現に至るまでの社会福祉・介護労働者の専門性に関する論議文献	社会福祉・介護労働者の専門性は、資格の所持が重視されているものの、「人格」「熱意」「情熱」「思いやり」など人間的側面が強く求められているのが現状である	福祉労働者は、態度的価値、情緒的価値を提供する専門職として固まり価値を重視する姿勢の維持が求められている。しかし、このような専門性は、持続性・反復性・身体接触率が高い業務特徴で維持が難しい状況である。福祉職の個々の働きかけが自己実現として繋がらないのであれば、福祉職専門性は担保できない	今後、専門職としての裏付けとなる社会福祉士や介護福祉士の業務独占化の方向を含め国や地方自治体にソーシャルアクションを展開し、強く制度の改善を求め続けるのが必要である
堀田 聡子 (2009)	介護職のストレス・バーンアウトと雇用管理	特集論文	職場における介護職のストレスの事柄を明らかに雇用管理の取り組み状況からストレスやバーンアウト軽減に必要な職場環境改善をはかる	質問紙調査	介護福祉施設10か所に勤務する介護労働者580名	教育訓練機会の充実は、実務の中で上司の指導、仕事上の疑問点を開ける機会を設ける、職場全体の課題共有機会の設定、上司、同僚が言葉交わす場の充実が「脱人格」を軽減し、自己達成感を高める。職場全体の課題共有機会を設け関係性構築につながる	雇用管理上の取り組み課題として、介護能力の向上に向けた研修「認知症への理解を深める充実」「勤務体制を決める際、職員の要望を聞く機会の設定」がストレス開所に役に立つ	介護職の定着促進と、働きがい高めるためにも、雇用管理のあり方を踏まえた取り組みが期待される
小椋山 希 (2009)	介護職の仕事の満足度と離職意向 - 介護福祉士資格とサービス類型に注目して -	原著論文	介護サービスの保有資格と提供実態に合わせて満足度と離職意向の分析を行う	質問紙調査	37,456 介護事業所 29,124 名	賃金率は離職意向の軽減効果がある。入所系サービスにおける残業時間は離職意向増加させ、労働環境の変数である。相談窓口の設置は離職意向を軽減する効果がある。	サービス類型では、訪問系に比べ入所系サービス離職意向が高い。労働環境では、賃金の上昇のみでなく、相談できる管理者や窓口の存在とサポートの重要性が伺えた	パネルデータでは個人間の比較であるためより厳密な分析が今後の課題
本間 美幸 他 (2009)	介護福祉士の専門性に関する調査 - 福祉施設介護職責任者聞き取り調査結果から -	研究紀要	介護福祉士の専門性を業務、研修・教育体制、専門職能団体の3点に焦点を絞り、専門性に関連する要因と課題を明らかにする	聞き取り調査	道内福祉施設介護職責任者10名	介護福祉士の専門性向上の意識は高いものの、施設での研修・教育体制のみではその充足が困難で自ら必要行動を起す必要がある	専門性向上や自己研鑽を個人に帰すには不安要素が大きい。介護実践における理想と現実の乖離や労働条件、待遇によって努力の継続が困難である	介護福祉士の専門性向上のために専門職能団体と介護福祉士養成校の協働のために方法論の検討が必要
原野おかり 他 (2009)	介護福祉職が仕事を継続する肯定的要因	原著論文	介護福祉の仕事継続している動機と離職意向が生じたときに離職を踏みとどまった理由を明確し介護職の仕事継続できる肯定的要因を明らかにする	半構造 インタビュー KJ法	介護福祉職員7名	仕事の継続要因として、「労働条件」「職場の良い人間関係」「利用者からの信頼」「やりがい」「理想とする介護との出会い」「介護への自信」「仕事に対する価値」「人が好き」という8つのカテゴリーが抽出	離職を踏みとどまった理由としては、「労働条件」「職場の良い人間関係」「やりがい」「介護への自信」「仕事への自信」「仕事に対する価値」「負けたくない」「損得鑑定」の7つのカテゴリーが抽出	継続要因と転職をやめた共通要因は、勤務体制、賃金などの「労働条件」職場の対人関係の「職場の良い人間関係」「やりがい」「仕事への自信と価値」であった。今後、職場の「雇用管理」「人間関係の構築」技術向上が求められる

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果 1	結果 2	課題・提案
堀田 和司 他 (2009)	介護老人保健施設に勤務する 介護職員の「仕事のモチベー ション」促進する要因	原著論文	仕事のモチベーションを低下させない職場環境 作するためのアプローチを明らかにする	質問紙調査	介護保険施設25か所の 介護専門職993人	介護職のモチベーションを高めるには 仕事に肯定的なイメージをもつこと、有能感 をもって臨むこと、専門職アイデンティティを 確立することが重要である	そのためには、仕事の満足感を得られ他職との 良好な連携を状態を作るための支援が重要である ことが示唆された	モチベーションの具体的な要因を示すために 直接効果がある門を絞り、モデル化し具体案 を示す必要がある
花岡 智恵 (2009)	賃金格差と 介護従事者の離職	特集論文	他職種と比較した介護従事者の相対賃金が 事業所離職率に与える影響について、 地域ごとに差異が生じているかどうかを検証す る	離職関数推定に Linear Probabi lity Model を 使用	財団法人介護労働安定 センターが実施した 『2007 年度介護労働 実態調査』の介護事業 所調査 票における事業所単位 の個票データ	相対賃金が離職率に与える影響について 賃金の上げが介護事業所への定着を 高める効果がある。特に介護正社員におい て相対賃金が高いことが離職率の低下につな がること示された	賃金以外の離職率の決定要因として 研修、安全対策、感染症予防対策、腰痛予防策 など教育訓練や職場環境の重要性が示唆された	賃金が介護労働供給に与える影響について 事業所の離職率低下が介護労働供給増加に つながるとは限らない。 相対賃金が、介護サービス職への就業選択 への影響については分析がされていない
堀田 聡子 (2010)	介護保険事業所（施設系）に おける介護職員のストレス軽減 と雇用管理	原著論文	離職率が高い水準にある事業所で働く 介護職員が意欲を持って働き続けられる 有効な雇用管理上の対応を明らかにする	質問紙調査	4,818事業所の 介護職員の2,729名	介護職員の職場・仕事のストレスとスト レス反応は賃金が低いこと、利用者とのゆっく りかわれないこと、自分のケアの適切さ や安全性について不安である。 特に「利用者との関係」「従事業務の 量と質」にストレス度が高い	介護職員は雇用管理の取組みがストレス解消 に役に立つ。雇用管理策としては「組織整備・ コンプライアンス」「能力評価反映型処遇」 「個別相談・指導」がストレス軽減に影響 する	ストレスは主観的な反応をとらえているが 多様な側面として有効な施策を検討できる 調査設計が必要である。 介護職以外の職種を比較して特有の特有の ストレス緩和効果を検討する
植北康嗣 (2010)	介護労働環境整備と離職率の 関係について考察	原著論文	介護労働環境の整備と離職率に焦点をあて、国の 福祉・介護分野の雇用対策も踏まえて現状と 課題について考察	資料分析	平成21年版 介護労働実態調査結果	介護の雇用拡大は容易ではな、異業種からの転 職は雇用のミスマッチを起こしている現状。労働 環境の改善では賃金を含め職種や役職に見 合った処遇を行うこと。人材の流出を防ぎ、 スーパーバイザーを担える職員を確保すること が重要	キャリアアップが図れる環境整備、福祉機器・用具 の充実することで職員の介護負担軽減など 人が集まってくる環境づくりが必要	福祉業界の透明性ある経営と同時に 介護労働者自身も経営的視点を持つことや 施設の理念を共有、役割の認識が求められる
大和 三重 (2010)	介護労働者の職務満足度が 就業継続意向に与える影響	原著論文	介護労働者の定着を促す要因として職務満足度に 着目し、どのような職務満足度が就業継続意向に 影響を与えるのかについて検証	質問紙調査	介護労働者1,292人	職業の満足度の向上は、就業継続意向に 正の影響を与えている	具体的には「仕事のやりがい・内容」「賃金」「人事評 価・処遇のあり方」「職場の環境」「職場の人間関係 ・コミュニケーション」「教育訓練・能力開発のあり方」 が職業の満足度を高める	賃金の改善だけでは、個別の職務満足度を 考慮した雇用管理の工夫の必要性が示唆 労働時間は就業継続意向に対して負の影響 を与えている。
谷口敬代 他 (2010)	介護職の仕事継続動機 と関連要因	原著論文	介護職の仕事継続動機の因子構造を把握し、仕事 の有能感、組織コミットメントと仕事継続動 機を明らかにする	質問紙調査	介護福祉施設正規職員 101人	仕事継続動機は、「仕事への有意義感」「仕事 の手応え」「働きやすい環境」「ゼロからのス タート」「同僚との人間関係」「周囲からの信 頼」の6 因子で構成。 介護職の能力の発揮・成長という有能感、仕事 への有意義感と継続動機を高める	年齢が高いほど未婚であるほど「働きやすい環境」 を求めており、介護継続動機の促進変数になっている 職場チーム内での役割遂行および同僚とのよい人間関係 を築くことが仕事継続動機に影響していた。能力を發揮 し、成長感が実感できる介護組織のシステムづくりや働 きやすい職場環境の整備が求められる	縦断的調査を行う必要があり、また、A 果のみで の調査という限界がある

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果1	結果2	課題・提案
花岡 智恵 (2010)	介護労働者の早期離職要因に関する実証分析	研究論文	他職種もしくは同職種との賃金格差が介護職の離職行動に与える影響について勤続年数による違いがあるかどうかを検証する	資料分析	全国1,590事業所の勤続1年以上3年未満の離職者	施設系正規職相対賃金が高いほど、勤続1年以上3年未満の離職者割合を有意に低下させることが示された	訪問系正規職では、安全対策（事故時の応急措置）に関する研修勤続1年以上3年未満の離職者割合が減少する傾向が示された	使用した早期離職者割合では、介護従事者の離職が、自発的なものか、もしくは、非自発的なものかの識別ができない
鎌田 大輔 (2010)	社会福祉施設職員の職務ストレスに関する基礎的研究	紀要	社会福祉施設職員の職務ストレスとストレス反応の関連性について検討する	質問紙調査	知的障害者、精神障害者、身体障害者、高齢者関連の21施設	女性の方が環境的要因によるストレスを体験や研修・スーパーバイジョンについて体験している傾向があり女性のストレスが有意に高い	研修・スーパーバイジョンについては、30歳未満の年齢群と50歳以上との間に有意差がみられ若手職員を中心とした研修・スーパーバイジョンの重要性が明らかになった。	体験しているストレスの種類、程度により異なるアプローチを用いた、より効果的なストレスマネジメントを進めていくことが重要
神部 智司 (2010)	特別養護老人ホーム入居者の施設サービス満足度の因子構造に関する検討	原著論文	施設サービス満足度の尺度開発に向けた第一段階として、まずその因子構造を明らかにすることを目的	個別面接 質問紙調査法	特別養護老人ホーム(17か所)の入居者113名	施設サービス満足度が「施設職員の態度」「施設環境の快適さ」「食事」の3つの下位領域で構成されていることを確認した	今後施設入居者の満足度とともに、サービス提供者の満足度あげてそのサービス質の高めることが必要	
小木曾 加奈子 他 (2010)	介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因一職務における9つの領域別満足度との関連を中心に	原著論文	ケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因を9つの領域別満足度との関連を中心に明らかにする	自記式質問紙	100以上の介護施設の看護・介護職663名	看護職では、仕事の満足度は9つの領域のなかの『業務の内容』と『労働条件』に關係介護職では、『業務の内容』『労働条件』『職場における管理』に關係性がみられた	転職は、両職種ともに同じ傾向がみられ、『職業に対する誇り』に關係性がみられた また『職場における管理』が離職に關係が示されたが給料の安さは転職に關係していない	看護・介護職ともに職務満足度の傾向は類似性があり、『業務の内容』と『労働条件』に關係がみられ、転職や離職の意思決定に影響していることが示唆された
今井 順子 (2011)	介護職離職の構造に関する研究 介護福祉士養成校卒業生の追跡調査から	大学紀要	養成校卒業生の離職理由と離職に至るまでの思いを構造的に分析する 卒業生の追跡調査から	質問紙調査	養成校卒業後介護職に進んだ136名	離職要因は大きく個人的理由、身体的理由、賃金、人間関係の4つに分けられ 離職は、単一な要因より、多重の要因が複合的に絡み合っ起きている	介護職の離職要因は利用者との関係より、家族を含む同僚、上司との関係の人間関係と労働条件 将来への希望を持ってないことが大きくかわっている	労働条件や環境は現場単位として変化が必要である
吉田 直美 (2011)	介護職の人材育成に関する一考察	大学紀要	介護職のキャリア形成について焦点を当て人材育成・継続勤務を可能にする要因を探索的に明らかにする。	半構造化 インタビュー	現場経験年数5年以上の介護職18名	現介護職の勤務継続要因として①人と関われる仕事への魅力を感じ②仲間や上司に支えられ、自分が成長③利用者との満足感④仕事への達成感を求めている	仕事を継続するために、本人の適性と希望に応じて、介護職としてのキャリアパスが多様に存在し、熟練者の役割、後進を育てる教育的指導的役割、組織のマネジメントを担う役割が求められる	業務内容ができるようになるといわれる1～3年の間に、将来のキャリアパスの可能性についての理解を深める研修を行い、先入観による苦手意識を軽減することも望まれる
白石 旬子 (2011)	介護職員のワークモチベーションの内容およびワークモチベーションの内容とキャリア・コミットメントの関連・看護師との比較による介護職員の特徴	原著論文	「ワークモチベーションの内容」と「キャリア・コミットメント」の関連について、看護師との比較により介護職員の特徴を明らかにする	インターネットを用いたスクリーニング調査	介護職員1,005名 看護師943名	介護職員は看護師に比べて、いずれも経験年数と、特に性別では男性において「リーダー志向」をモチベーションとしている傾向がある	介護職員は、看護師とは反比例に、経験年数が比較的浅い段階では「目標達成・有能感」や「協働」をモチベーションにすることが「キャリア・コミットメント」を高めることができる	介護職員と看護師の勤務先の傾向（介護事業所は地方部に多く分布し、組織の規模が小さい）については考慮していない

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果1	結果2	課題・提案
松本 佳代 (2011)	介護職の職場環境と職務満足度 および離職に関する考察	大学紀要	介護施設の労働条件や職場環境、職務満足度を調査し、離職を防止するための介入方法を模索する	半構造化 インタビュー	施設管理者5名 介護職員6名	職務満足度を高めるためには、勤務時間、職員体制、給与、施設の理念やケア方針など労働条件や職場環境の整備が不可欠である	離職防止には適切な評価、自己研鑽の機会など自己成長のための「動機づけ要因」が重要 離職の理由としては「給料が安い」「仕事の内容」「人間関係」があげられていた	実際の離職した職員の声が反映されていないことが課題
黒田 研二 他 (2011)	特別養護老人ホームにおける 介護職員の離職意向および離職 率に関する研究	論 説	介護職員の離職意向と施設の離職率はどのような関係にあるのか、共通要因や独自なものがあるのかを検討	質問紙調査	58ヶ所介護福祉施設の 正規職員1,185名	離職意向には、介護否定感（バーンアウト）が最も強く関連し、介護肯定感、職員待遇の評価が負の関連を示した	離職意向と離職率の両方に職場への所属意識が関連していたが、給与の額面とは関連していない	介護職員の離職行動を前向きに追跡調査し、その予測に有用な要因を解明する研究が必要
濱本 賢二 (2011)	特別養護老人ホームにおける 介護職員定着に関する研究	研究ノート	特別養護老人ホームを対象に制度、法令、施設設置、運営にかかる費用、収入財源を踏まえ、低賃金と人手不足が同時に発生する原因を事業者の供給行動から分析する	文献研究	特別養護老人ホーム 法人運営会計	事業者の供給行動中の、①借入金に頼る施設整備費②将来必要経費を過大に見積る傾向③私利私欲を過大に獲得することが人件費を圧迫し、非常勤化や兼務化などをもたらしている	このように介護職の離職は、労働市場における競争関係と考えるが、現行制度・法令下で行われている特養運営設置主体の供給行動が「低賃金」や「人手不足」を引き起こしていることも無視できない	介護職の定着化には、賃金以上に重要なのは身分保障であり、正規化を要件とする加算の導入が必要
福岡 隆康 (2011)	介護職員の仕事コミットメントと組織コミットメントとの関係	原著論文	年齢や勤続年数といったキャリア変数に着目し、介護職員の仕事コミットメントと組織コミットメントとの関係を明らかにすることを目的にする	質問紙調査	高齢者デイサービス センターの介護職員 295 人名	行動的仕事コミットメントも年齢とともに高くなるが、30～39歳の年齢層において組織の愛着が希薄になってくる、女性が多い職の特徴上、仕事と家庭の葛藤が、認知的仕事コミットメントに影響していると考えられる	40～49歳の層において、自発的な職務遂行行動をとる意志を表している行動的仕事コミットメントと組織への愛着との関連。独自の仕事の仕方や機能が身に付きOJTにより人材育成を通して組織内の自分の存在や役割が明確になり、組織の愛着につながる	分析対象は、数か所の高齢者デイサービスセンターの介護職員295人である。今回見出された結果が、他のサンプルでも見出せるのかについて確認する必要がある
柳沢利之 他 (2011)	介護保険施設の介護職員の 離職と職員研修・業務マニュアルとの関連の検討	大学紀要	介護職員の業務マニュアルに焦点をあて、「介護サービス情報の公表」に基づいた情報の活用と離職との関連を分析する	質問紙調査	介護福祉施設278か所	業務マニュアルの整備の有無による介護職員の離職率の差について分析を行った結果、ほとんどの項目において有意差は見られなかった	離職率が極めて低い施設では、あらゆる業務についてのマニュアル化が図られていること、業務マニュアルの作成には全職員が参加し、コンセンサスを獲得運用に至っていることが明確となった。つまり、業務マニュアルについてはその作成のプロセスが、離職率に関連する重要な要因と考えられる	高かった離職率が低下した施設の事例等を集約し、それをもとに実践モデルの開発や、効果の検証を重ねることが今後の研究課題
佐野洋史 他 (2011)	介護事業所の勤務条件に 対する潜在的有資格者の選好	特集論文	介護事業所の勤務条件に対する潜在的有資格者の選好を定量的に把握し、介護分野への潜在的有資格者の就業促進策を検討	自記式の インターネット 調査 コンジョイント分析	介護福祉士の資格を持ちながら、調査時点で介護職に就いていない潜在的有資格者 175名	潜在的有資格者は介護事業所に就業する際、正規職員として年収が増額されること、通勤時間が短いこと、能力給制度を採用していることを特に重視する	就業促進策として、一定額以上の賃金引き上げ、周辺住民に対する積極的な募集活動、能力給制度の採用が有効。 子育て支援体制の整備は、出産・育児で退職した有資格者の促す	①インターネット調査で調査対象に偏りがある②仮想的な介護事業所の属性と水準の妥当性について検討が必要 ③分析対象者に介護分野への復帰意向を確認していない

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果1	結果2	課題・提案
古淵和佳 他 (2012)	介護職従事者におけるワークエンゲイジメントの検討	原著論文	介護職従事者におけるバーンアウトとワークエンゲイジメントの関連を検討し、仕事継続の意思との関を探索的に検討	質問紙調査	老人福祉施設12施設の介護職員490名	「活力」「献身」「没頭」のエンゲイジメントの3因子構造が得られた	エンゲイジメントが低くなると「人間関係」と離職意志に影響し、エンゲイジメントの有用性が示唆された	法人の理念や運営に対しての意識と、ワークモチベーションやバーンアウト症状がどのように関係するかについても検討が必要
神部 智司 (2012)	介護老人福祉施設における若手介護職員の労働環境に対する認識	原著論文	若手介護職員の安定的な確保と定着につながる労働環境の整備と改善に向けて検討する	個別面接法 M-GTA分析	勤続年数3年未満の介護職員6名	労働環境の肯定的認識は「施設での良好な人間関係」「ケア実践に対するやりがい・達成感」である	否定的な認識は、給与・勤務時間の「労働条件の厳しさ」「研修内容と実践内容のミスマッチ」「会議で得られることの少なさ」などの「スキルアップの取り組みにくさ」である	介護のスキル獲得と向上につなげる研修プログラムの設定が必要 労働環境の認識がサービスの質にどのように影響しているかの実証的研究の検討が課題
樽木 てる子 (2012)	介護職員における勤務継続意思と職場状況評価ならびに入職時動機との関連	大学紀要	離職の要因について把握することを目的に、現在の職場への勤務継続意思と入職時動機、職場状況評価、属性との関連について検討	質問紙調査	特別養護老人ホームに勤務する介護職員271名	仕事継続意思が低い者は、「職場内のあつれき・不和」「仕事の多さ・辛さ・余裕のなさ」因子得点が高く、「サポート的な関係・仕事への充足感」が低い 入職動機では、「介護以外の仕事が見つからなかったから」と回答した者が継続意思が低い傾向が高い	①入職時に介護職を選択した動機がその後の勤務継続意思に関連すること、②日ごろ感じている身体健康状態ならびに職場状況評価は勤務継続意思に関連することが示唆される	離職を抑制するには、採用時の面接で入職希望者の動機について丁寧に確認することや、入職した後に個別的にサポート的な対応を行っていくことが重要
吉田 綾子 (2012)	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	原著論文	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	半構造化インタビュー M-GTA分析	介護福祉士歴5年以上の介護職員12名	【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んでいる。その抑制には【仕事の価値認識の強化】するとともに【労働環境・条件のきつさやかな良い点に着目】が影響していた。 労働条件のきつさは（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）である	特に、低賃金の場合離職の問題になっているが、離職意向とはつながらない。代りに、介護福祉士は仕事の経験を通じて仕事に対する認識を深めることが仕事の継続につながっていることが本研究で明らかとなった。	本研究の場合、施設長、管理職の協力が得られる比較的高い労働条件の良い特長であった可能性が高い。対極事例を分析する必要がある
八巻貴徳 (2013)	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	研究紀要	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	質問紙調査	高齢者介護施設20施設に勤務する介護福祉専門職146名	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	経験年数が長くなることで、介護実践により良好な介護福祉関係が構築でき、仕事の充実感と困難事例の対処方法が身に付けられる。特に、職場内のチームで問題を共有し、積極的に問題解決を図ろうとする姿勢をもつ。そして、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ことが示唆された	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する
大和 三重 (2013)	介護老人福祉施設における介護職員の離職要因 - 賃金と教育・研修を中心とした施設体制が離職率に与える影響 -	紀要	介護職員の離職に与える影響を明らかにし、今後の介護職員の定着促進に必要な方策を実証的に研究	質問紙調査	介護老人福祉施設625施設	教育・研修を実施している事業所の方が離職率は低い 賃金は離職率に直接的に影響していない	「横のつながり」「縦のつながり」の両方においてOJTが却って離職率を高めていた 採用時の研修は離職要因に有意な影響がなかった	どのような教育・研修が最も効果的であるのか、実証的な研究に加えて質的な研究による内容分析も必要
實田玲子 (2014)	ヒューマンサービス分野における対人援助職の職務満足とバーンアウトに影響する要因について	研究紀要	職務満足度を高める要因と、バーンアウトを引き起こす要因について文献レビューを中心に分析・整理	文献レビュー	Mueller & McCloskey Satisfaction ScaleとMaslach Burnout Inventoryを用いた研究	職務満足度を高める要因として「昇進への機会が公平で透明性が高い」とあるが、これらの要因が満たされていないと、バーンアウトを引き起こす要因の「昇給や賃金に対する不満がある」につながる	昇給や賃金の不満、決定権のなさ、職場での居心地の悪さ、評価の低さ、役割の葛藤、過重な労働 基本属性では若くて職務経験年数が少ないほど、教育などにバーンアウトを引き起こす要因につながる	職務満足度とバーンアウトを測定するスケールは職場での体制や環境に関する項目が少ないため 職務満足度を高める要因とバーンアウトを当てはまらない部分がある

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果 1	結果 2	課題・提案
料所 奈津子 (2014)	介護職員の職務満足とその向上の取り組みに関する文献的考察	研究紀要	職務満足に焦点を当て、先行研究で得られた知見を整理するとともに、その向上に向けた取り組みについて文献的考察を行った	文献レビュー	職務満足に関連する理論とモデルを概観	仕事への評価、施設の質の高いケア、教育キャリア発達機会、給与、業務の円滑な遂行のための情報伝達・共有が職務満足度を高める要因につながっている	職務満足の低下要因は、職員の不足やシフトの問題、残業・夜勤勤務、訓練やオリエンテーションの不足、個人属性では学歴が高く資格がある職員ほど満足度が低い	個人と組織の変革を目指した多角的、且つ柔軟なアプローチをし、ケアにかかわる全ての人のニーズに応えることのできる職場環境を構築していくことが不可欠
神部 智司 (2014)	介護老人福祉施設における介護職員の職場定着意向に影響を与える要因	研究紀要	介護職員の職場定着意向の向上につながる労働環境の整備のあり方について提言	質問紙調査	介護老人福祉施設職員 322名	仕事のしやすさや職場内・外での学習会や研修への参加のしやすさの「仕事・教育研修体制」職場定着意向の最も大きな影響要因	「上司からのサポート」および「同僚からのサポート」「給与」「年齢の高さ」が職場定着意向に有意に影響している	職場内のソーシャルサポートと職務満足の関係については、今後も詳細に検討を行いながら質問項目を見直していくことも必要であると考えられる。
古川 和裕 他 (2014)	現在の職場の認識がバーンアウトに与える影響	原著論文	介護職員の主観的な現在の職場の認識がバーンアウトに与える影響について検討し、介護職員の職場定着を図る方策を探索	質問紙調査	現職介護職員向け 研修会参加者565名	待遇面、実践状況、人間関係、運営・管理者に対するの満足度とバーンアウトの間に有意差がみられた	職員間のチームワーク、他職種とのチームワーク、頼れる仲間存在、人間関係の認識の低さがバーンアウトに影響し、チームメンバとの良好な人間関係の構築の重要性が示された	研究対象者が研修会参加者に限定されているので無作為抽出による研究が必要である
山路 学 他 (2014)	高齢者介護施設における職員満足に関する要因の構造分析	原著論文	高齢者介護施設の管理者および職員が考える職員満足に関連する要因についてその関連構造を明らかにする	質問紙調査	介護老人福祉施設267 老人保健施設147の管理 社1名職員3名を対象	施設管理者の考える職員満足は、利用者とのコミュニケーション、迅速な対応、利用者への適切な対応、安全で安心な介護の介護技術を給料を通じての評価することである	職員の考える職員満足は他の職員に対して自分の意見の通りやすさや人間関係に依存できる職場環境、仕事の大変さから休養をうまく取れるシフトの自由度である	対象者の選出方法を統一し、異なる地域の施設の対象者に調査して、研究成果の内的外的妥当性を明確にする
阿部 正昭 (2014)	特別養護老人ホームに勤務する介護職員の職業意識：テキストマイニングを用いた分析を中心に	原著論文	特別養護老人ホームに勤務する介護職員の職業意識を明らかにし、職業としての介護職の課題を示すことを目的	質問紙調査	老人ホームに勤務する 介護職員471人	介護職の職業意識を高めることで、介護職がもつ社会的意義の認識し、介護実践による利用者からの肯定的な応答と自己成長の自覚を働きがいとしていることがわかった	現場の介護職員は、介護職が専門職としての職務要件を求められる職業であると認識していた。一方、介護の職場は、心身の負担が重く、ニーズが多様化・重度化しているにもかかわらず、職員体制が不十分で、社会的・経済的評価も低いという現状が示されていた	介護実践を通じて、自己成長と専門職としての自覚をもつため専門的な能力を発揮するための職場環境の整備と人材の確保や負担の軽減、社会的・経済的評価など社会的環境の改善が必要である
高尾 公矢 他 (2015)	介護職員のストレスと職場環境に関する研究 - ストレス尺度を用いた 年内比較分析 -	研究紀要	介護職員のストレスプロセスを説明する各要因を年代比較し、介護職員のストレスとその関連要因を解明	質問紙調査	介護職員及び訪問介護 事業所に勤務する訪問 介護員875名	50代以上は、職場内のサポートが低いものの、心理的ストレス反応も低い。 40代以下では、ソーシャルサポートや相談コーピングの採択が高いにもかかわらず、心理的ストレス反応も増加する傾向がある 30代は、他職種や同僚間のストレスの対人関係の負担を最も自覚する年代である	50代以上はソーシャルサポートよりもソーシャルスキルがストレスプロセスが40代、30代では、ソーシャルスキルの獲得によって、適切な相談希望をし、問題解決につながる支援を得ながらストレスの解決につなげていくことが重要。20代以下は、ソーシャルスキルの獲得によって適切な相談希望をすることで、放置している問題に向き合うことが必要である	介護現場での様々な経験の蓄積によってソーシャルスキルを獲得していくことで、ストレス対処力を高め、ストレスの解決及び心理的ストレス反応の低下を期待する
加藤 善昌 (2015)	介護労働者の離職行動の抑制のために - 内発的動機と企業内 ソーシャル・キャピタルの重要性 -	原著論文	介護労働者の離職行動と賃金の関係を明確にするため、労働者間には選好の異質性が存在すると仮定したうえで実証分析	質問紙調査	7345 件の介護事業所 1 万9535名	就業継続意向について相対賃金はいずれのグループにおいても有意性を持たなかったが、職務に対する労働者の意欲を示す内発的動機と企業内ソーシャル・キャピタルすべてのグループにおいて有意だった。	離職を抑制するためには、労働者の自発的な意欲や企業内のコミュニケーションに配慮した労働環境の形成として、その機会を設けることが必要である。特殊な人的資本の蓄積や拡散においては、非営利組織が営利企業に対して優位である	説明変数をより精緻にしたうえで被説明変数と説明変数の因果関係を可能な限り明確にすることが第一の課題

表 2-2 (つづき)

著者と発行年	タイトル	発表形式	目的	デザイン	対象	結果 1	結果 2	課題・提案
緒形明美 他 (2015)	介護老人福祉施設における 介護職と看護職の離職予防に ついての検討	原著論文	組織コミットメントとコンフリクト対処方略を 含め、職務継続意思に対する影響要因のモデル から、介護職と看護職の離職予防のためのマネ ジメントへの示唆を得る	質問紙調査	介護職316名 看護職250名	組織コミットメントは職場を継続する意思に 影響、離職予防に対し、組織の理念や 価値に対する愛着・受容、職員の利益・不 利益関係に意識的に関わること、所属圏を 高めることの組織コミットメントを高める マネジメントの重要性が示唆	(職員・幹部間意思疎通)は、職員に組織の経営方針 を自覚させ、組織に対する所属意識や心理的な結び つきの感覚を強め、離職予防に影響する。(職場 キャリア)は、職位が自己の重要性を高め、組織と の結びつきを強くさせる。	今後は、離職率や有効求人倍率の相違による地 域差を明らかにし、地域の特性にあった対応策 を検討していくことが必要
柿木志津江 (2015)	福祉分野における就業定着に 関連する要因について	研究ノート	福祉分野の就業定着に関連する要因を明らかに することを目的とし、先行研究をレビュー	文献レビュー	福祉職を対象にした 離職意向や就業継続等 就業定着に関する国内 文献	就業継続意向には、「給料」と「職員相互の 影響」「専門職としての自律」「職業に対す る誇り」が有意に関連 バーアウトと「働きやすさ」や「利用者葛 藤」といった職場環境に関する要因と組織コ ミットメントとの間に有意な関係	事業所ごとに職員の離職意向や転職意向が異なるこ と、施設ごとに離職率に幅があることで就業定着に は個人に対するサポートのみならず、職場のマネジ メントの問題があるといえる	就業定着については意向の把握にとどまらず、 実際に離職という行動を防ぐ手だてで考えるこ とが必要で福祉人材の確保に関する動向も見据 えながら、就業定着について検討を進めて いきたい。
小木曾加奈子 他 (2016)	介護老人保健施設における 職務環境の改善に対する認識 の内容分析	研究資料	老健の看護職と介護職に着目して、職務環境に 改善に対する認識を明らかにし、職務継続意向に 対する示唆を得る	質問紙調査 による 自由記述	老人保健施設勤務の 看護職159名 介護職200名	職務環境整備は、施設運営基準、介護報 酬改正による「国レベルでの制度改革」に よる【安心して生活が営める給与体制】 【ワークバランスの実現】が構築できれば 【職員の確保と定着】ができる職務継続意 向が強まること示唆された	専門性を高めるためには、【キャリアアップ機会の確 】や【さまざまな職集・人との連携】によるケアの実 力を高めることが重要で、施設の方は【施設の営利を 優先させない】ことをもとめていることが示唆された	インタビュー調査なので、今後環境整備と職務 継続意向の関係において、統計学手法でその 因果関係を明らかにすることが求められる
柏原正尚 (2016)	特別養護老人ホームにおける 組織構造と介護職員の離職に 関する一考察	原著論文	組織構造の特徴と介護職員の離職率との関連性の 分析から、離職率に及ぼす組織的要因を探る目的	質問紙調査	愛知県下の 特養198か所	職員配置と経験蓄積を軸にした特養の組織構 造は職員高配置施設、経験蓄積施設、経験未 蓄積施設、職員低配置施設の4つに類型化で きることを示した	4つの施設タイプの離職率比較から、職員配置より も経験蓄積のほうが離職率抑制につながることを示 唆できた。経験蓄積によってケアの質を高め、魅力的 なサービス提供施設として職場環境を整えることが さらなる人材の参入を促進し、人材確保につながる	個人的要因組織的要因の相互関連性をふまえた 離職要因の研究に取り組んでいきたい
柏木 龍二 (2016)	常勤介護職員の職場定着 に関する研究—通所介護事業所 に焦点を当てて—	研究紀要	正規介護職員に焦点を当て、職場定着に 関連する要因を明らかにすることを目的	半構造化面接法 M-GTA	通所介護事業所の 正規介護職員5名	職場定着のプロセスは【揺らぎ・葛藤期】、 動機づけ期】、【定着期】と時系列に経過す るが、時には、【動機づけ期】から【揺ら ぎ・葛藤期】に戻ったり、【定着期】から 【動機づけ期】へ戻ったり、【定着期】から 【揺らぎ・葛藤期】に戻ったりしていた	働き続けるということは、【揺らぎ・葛藤期】、 【動機づけ期】、【定着期】を行ったり来たりする ことだと推測された。【揺らぎ・葛藤期】から次の ステップへ移るためのエネルギーとして【福祉職に 対する肯定感】が存在すると考えられる。	今回の研究結果の妥当性を精査するとともに、 新しい知見を探ることが求められる
八巻 貴穂 (2016)	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	研究紀要	高齢者介護施設に勤務する介護福祉専門職と訪 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 要因を検討	質問紙調査	高齢者介護施設に勤務 訪問介護員153名	仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因とし あげており、専門職として金銭とは異なる 社会的報酬や満足感を感じていた	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」「自分の介護技術が 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 喜びや充実感を感じている者が多いことが示された	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ほしい。

2-4. 考察

本章では、高齢者介護施設における介護従事者の離職に影響する要因と人材定着向上に必要な職場環境と取り組みを提言するための基礎資料として、2006年以降の先行研究を原著論文に限らず、さまざまな紀要（紀要原著を含む）と研究ノートを含めた53件を採択して、研究動向と傾向の検討を行った。

(1) 高齢者介護施設における離職・定着に関する研究の年度別動向

2000年4月の介護保険制度が導入当初、離職問題はあったものの、介護人材の労働力不足問題はあまり取り上げられておらず、介護施設における求人は比較的に安定的であった。そして、2006年以前の研究動向も、介護従事者の離職意向や行動を主に、対人援助特有の「役割・情緒的葛藤・ストレス」を規定要因として取りあげる研究が目立っていた⁶⁹⁾ ⁷⁰⁾。その中、2006年、介護保険改正と2007年「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針が告示後、様々な取り組みが進められている。その文献をみると、介護労働の専門性の構築¹⁹⁾ や有能感²⁰⁾などを介護従事者の資質向上と離職意向の抑制⁴²⁾に必要な要因や取り組みの重要性を挙げていたものの、数は多くなかった。

その理由は、これまで30%を超えていた介護従事者の離職率が20%台になり、介護職員の不足感はあったものの、上昇幅は安定的であったからと考えられる。

2008年リーマンショック以降、介護従事者の人材確保のため、他産業との賃金格差問題^{注4)}を中心とした処遇改善^{注5)}が大きな課題として取り挙げられていた。2008年～2011年の間、掲載論文が最も多く（31件）、その内容も離職緩和を形成する「職場の所属意識」⁴²⁾や離職要因としての「賃金」⁵⁵⁾ ⁶²⁾ ⁶⁴⁾との関係など、定着を促すモチベーション³³⁾ ⁶³⁾を高める「労働環境」などを多方面から具体的な取りあげはじめた。特に、このような介護職員処遇改善加算は、元になった「介護職員処遇交付金」が介護報酬に2012年介護報酬に上乗せされ、2015年の介護保険制度改正に引き継ぐようになった。そして、この時期には介護従事者の定着に必要な雇用管理に関連する論文が目立っていた。その内容も、介護職の仕事継続動機を高める仕事の価値認識の強化⁵⁴⁾と労働者の自発的な意欲や企業内のコミュニケーションに配慮した労働環境の形成するために、「職場の人間関係・コミュニケーション」⁴⁵⁾ キャリアアップのための「教育訓練・研修」、ワークバランスの実現など人材確保に職場環境¹⁵⁾ ⁶⁸⁾、職務環境改善への具体的なコミットメントの必要性が述べられていた。

(2) 介護従事者の離職防止と定着に関連する要因

先行研究から、介護従事者における離職・定着に関連する要因として以下の点があげられていた。

1) 基本属性

年齢について、大和⁴⁹⁾は年齢が低いほうが次の職を得る可能性が高く、離職行動に移しやすいと述べ、今岡ら²⁷⁾は年齢が低いほうがバーンアウトしやすい傾向があると報告されている。特に、就業年数は、黒田ら⁴⁷⁾ 離職との関連において、離職率が低い施設ほど、経験年数3年以上職員の割合が多いことと、柏原⁶⁸⁾は、1年未満の職員の比率と離職率に相関関係があることを示唆している。

2) やりがいと専門性

仕事のやりがいは、仕事の転職意向⁵⁹⁾と定着意向⁴⁹⁾に有意な関連があると述べられており、仕事の多様性、施策の納得性、アイデアの活用、能力の活用からやりがいを求めていることを示唆している¹⁶⁾。

専門性について、原野ら⁴⁵⁾は、仕事の継続理由と離職しない理由に技術の上達や向上が、黒田ら⁴⁷⁾は、研修会への参加有無が離職意向に関連していることをあげながら、介護従事者の専門性の重要性を述べていた。

注4) 厚生労働省(2007)「平成19年度 賃金構造基本統計調査 全国産業大分類」によると一般産業の10から99人規模の決まって支給する現金給与額の月額賃金が284,200円(平均年齢42.5歳, 勤続年数10.0年, 所定内労働時間173時間)であるのに対して、社会保険・社会福祉・介護事業の10から99人規模の月額賃金は235,800円(平均年齢38.5歳, 勤続年数7.3年, 所定内労働時間168時間)である。

注5) 政府・与党において「介護従事者の処遇改善のための緊急特別対策」として、2009年度介護報酬改定率を3.0%とすることが決定された(在宅分1.7%, 施設分1.3%)。

3) 労働条件

労働条件の場合、多数の研究から、賃金や勤務形態および労働時間について「人事評価・処遇のあり方」「職場環境」など労働条件が離職要因に有意に関連していると報告している。労働時間について、大和⁴¹⁾は、就業定着意向に負の影響があること、今岡ら²⁷⁾は夜勤のストレスが職員の健康状態影響していることを指摘している。また、勤務形態でも、就業形態においても非常勤介護職員の離職率が高く、定着しにくい現状を報告している⁶⁸⁾。

一方、介護従事者の賃金については、処遇改善の必要性を認識⁶²⁾しながら、様々な意見が述べられていた。まず、張ら⁴²⁾の研究では、賃金は離職率の重要な規定要因であるが、離職意向に有意に関連してないことをあげている。小木曾ら⁵²⁾も、賃金の改善が職務満足度の向上につながらないことを示唆していた。一方、大和⁵⁵⁾は、賃金の額より、賃金への満足度の方が就業定着意向に影響を与えていることを報告している。

4) 人間関係と組織コミットメント

人間関係の場合、職場における主なストレス要因としてあげられているが、逆に、友好的な人間関係が仕事の継続要因になっていること⁴⁵⁾、職場において仕事上の悩みを相談しやすい雰囲気づくりが離職意向を緩和すると指摘している^{20) 28) 50)}。

黒田ら⁴⁷⁾は、離職意向と就業継続意向に肯定的な要因として、組織コミットメントが影響していることを指摘しており、白石ら⁶⁶⁾は、経験年数が浅い段階での「目標達成・有能感」や「協働」をモチベーションにするコミットメントの必要性を示唆している。

5) コミュニケーション

コミュニケーションは、職場内の人間関係やコミュニケーション、また相談相手、上司と同僚からのサポート環境が取り上げていた。介護業務におけるコミュニケーションは情報交換のみならず、職員間の人間関係の構築の軸として重要視される⁷⁾。その中でも特に「利用者とのコミュニケーション」より「上司や同僚との人間関係」が介護職員の定着要因のとして重視されていることが文献検討から示唆されている。

相互作用による有効なコミュニケーションは、上司や同僚との良好な信頼関係の形成と維持、さらに協力し合える関係につながり、最終的には定着につながると考えられる。

以上のように、介護人材の離職や職場定着の促進の先行研究について考察をした、その結果、主に対人援助が抱えているストレスや労働条件が阻害要因であり、コミュニケ

ーションや仕事の動機付け・満足を高めるための職場環境が定着要因として取り上げられていた。今後、高齢者介護施設の人材確保・定着のために、新しい施策やシステムの提示も必要であるが、阻害要因をいかにして抑制し、定着要因をいかにして管理するか
の組織におけるマネジメントのあり方について検討が求められる。

2-5. 介護サービス従事者の離職・定着行動に関する

先行研究の課題

介護サービスの場合、典型的な労働集約産業として福祉・介護ニーズが多様化・複雑化する中、質の高いサービスを提供するために、労働環境や処遇の在り方を含めた総合的な人材確保対策が最重要課題となっている。こうした背景の中、介護従事者の離職・定着に関連する先行文献の動向を年代別にまとめて、それぞれの要因別に検討した。その結果、先行研究では、施設における離職防止と定着促進について、個人単位から組織単位までの特徴と取り組みが幅広く多く提案されている。

それを概略してみると、以下のようなものである。

- 1) 年齢が低いほど経験が短いほど、ストレスやバーンアウトしやすい傾向があり、「目標達成・有能感」や「協働」をモチベーションにするコミットメントが必要である。
- 2) 賃金は離職率の重要な規定要因であるが、賃金の改善が職務満足と離職意向に直接的な影響を与えない。
- 3) 多様な自己成長の機会や経験の提供、施策の納得性、アイデアの活用は介護職員の仕事の継続・定着意志を高める。
- 4) 介護職場の人間関係は、二面性をもっている。
主なストレスの要因にもなるが、友好的場合、業務満足につながり、離職意向を緩和する。

近年の介護職員の不足状況は、既存の「措置制度」から介護保険制度の導入後、急速に目立ちはじめ、その背景を経済状況変化や生産年齢人口不足など社会的変化を取りあげ、さらなる介護人材確保の厳しさが述べられている。いわば、介護業界における市場競争主義の導入によって、質の高いサービスと人材の確保が求められているものの、結果的には人材の確保が難しくなり、サービスの質にも懸念を抱くようになっている。しか

し、市場経済メカニズムにおける労働力の価値は、市場における需要量と供給量によって決まり、その価値は「賃金」によって需給の均等が調整されるという基本的な経済学の理論を考えると、現状は既に予見されていたものかも知らない。

既に述べたように、介護人材の確保において介護職の処遇改善の賃金上げが述べられている。しかし、介護保険制度(介護報酬)を基盤としている介護労働市場において、賃金などによって他職との需給均等を図るには現実的には限界がある。一方、介護職員の離職防止は、定着支援と一脈を通じるものがあり、近年、介護現場における人材に対するマネジメント力を求める声が高まっている。いわば、確保された人材をいかにすれば、育成・定着させることができるか、そして、介護施設が課題に対して独自の人材マネジメントと経営戦略をもつことがとわれている。

そこで、本研究では、介護職員離職防止・定着の課題を上記の先行研究動向を踏まえて、下記のように2つの研究課題を整理する。

- 1) 離職・定着の要因として、主に「賃金」「労働時間」など労働条件と「教育訓練・能力の開発のあり方」「職場の人間関係」「研修」の労働環境などが、「外発的動機づけ」の側面として取りあげられている。しかし、「働きがい・満足感」は、個々の内発的動機の充足であり、Deci⁸⁰⁾は動機の充足によって行動の価値が評価されること述べている。離職意向は、内発的動機が充足されてない時、または行動価値と合致しないことに起因される。したがって、介護職員の内発的動機の側面からの定着要因の検証も必要である。
- 2) 介護職員の離職抑制・定着促進のために、「職場における円滑な人間関係」「専門性を培わせる研修」「仕事へのモチベーション」「コミュニケーション」「キャリアパス制度」「組織コミットメント」などの労働環境の整備が提案されている。しかし、このように介護現場における労働環境整備の必要性がいわれているものの、現場におけるこれらの要因の実践や適用には不安と制約があるのが現状である。したがって、介護人材の離職防止や定着の成功事例を通じた、具体的な定着促進要因の実践と適用など実効性に基づいた定着要因の提示が求められる。

以上のように、介護職員の離職防止・定着については、さまざまな関連要因が提示されている。そこで、本研究では先行研究における課題に注目しながら、高齢者介護施設における介護人材定着マネジメントの具体策を検討していく。

第3章

本論文の目的と構成

第 3-1 節 本論文の目的

第2章に述べたように、介護人材不足の特徴は、有効求人倍率（3.50，2017年基準）は高いものの、新しい人材確保が難しい反面、前職が介護職ではない中途採用が多い中、3年未満の離職率の高いことが「量」・「質」両面で介護現場の定着に影響していることである⁷¹⁾。介護人材の離職防止や定着要因に関しては、多方面から豊富かつ精緻な研究が蓄積されており、人間関係、コミュニケーション、組織コミットメント、やりがい、専門性など多様な定着要因の必要性が述べられている。しかし、多様な定着要因の必要性は述べられているが、現場における実践・適用を検証した研究は数少ない。

そこで、本研究では、介護職員の内発的動機に注目し、人材定着マネジメントの提案を試みる（4章）さらに、介護職員の定着促進に求められる多様な要因が提示される中、介護人材の離職防止・定着の成功事例を通して、施設側と職員側に分けて人材定着要因の有効性を検証する（5，6章）。また、新たな介護人材として注目されている外国人介護職の職場定着を可視化する（7章）することで、今後介護現場に求められる人材定着マネジメントの具体案を提示することを目的とする。

まず、先行研究などから取り上げた要因と課題を踏まえて、有効求人倍率が高い水準にもかかわらず、介護職の定着に至らない原因を「内発的動機と業務環境のミスマッチにある」という仮説を立てて研究を進める。

本研究では、高齢者介護施設における人材定着要因を確認・探索する（2，4章）こととともに、既に成功事例として適用・実践されている定着マネジメントの要因を検証・確認する（5，6，7章）ことで、介護現場において汎用性が高い人材定着マネジメント体制を提案することを本論文の最終目標とする。

具体的には、以下の4つの研究を通して検討・検証を進める

研究1：介護職の仕事の定着要因を早期離職と中途採用者が多い採用環境に注目し、介護職の就業動機の構成要因と介護現場の業務ストレスとの関連を検証にする。

研究2：人材定着の成功事例の人材定着実践に注目し、介護現場における人材定着要因の適用プロセスを提示する。

研究3：介護人材定着における介護職の「職業・専門職に対する個人の態度」に注目し、職場定着に求められる介護職の思いと行動を項目化し、信頼性と妥当性を検討する。

研究4：「言葉」「文化」「コミュニケーション」に不安をもった外国人介護職のキャリアの選択から職場での定着に至るまでの経験を可視化する

第 3-2 節 本論文の構成

本論文は、序論、本論、総括の 3 部構成から成り立つ。

序論の第 1 章では、本論文の背景として、介護労働者を囲む社会的情勢と現在労働環境の特徴を整理する共に、介護労働者確保のための政策的取り組みと課題を概観した。

第 2 章では、介護労働者の離職防止・定職に関連する先行研究について、システマティックレビューを通して概観し、その課題を論じる。

第 3 章では、本論文の目的と構成を提示する。

第 4 章では、有効求人倍率が高い水準（3.50：厚労省 2017 年基準）にかかわらず、離職率の改善がみられない原因を「介護職員の「内発的動機」である就業動機とのミスマッチにある」という仮説の基に、介護業務ストレスとの関連を検証する。

第 5 章では、人材の離職防止・定着を実現している介護現場の人材マネジメントの実践・適用の可視化を試みる。

第 6 章では、第 5 章の結果を基に、介護職の職場定着のための思い入れと行動を項目化したキャリア・コミットメントの自己評価案を作成し、その信頼性と妥当性の検討を試みる。

第 7 章では、人材確保確保の一つとして取り上げている外国人介護人材の受け入れに備え、外国人介護職の入職前の動機から入職後の適応に至るまでの心情・行動を明らかにし、受け入れ対策のあり方を検討する。

総括では、本論文の中で提示した諸要因を振り返りながら、各章の内容をまとめる。さらに、本論文の諸結果の拡張可能性について示唆を述べることで論文を結ぶ。

本論文の構成を以下のように提示する。（図 3-1）

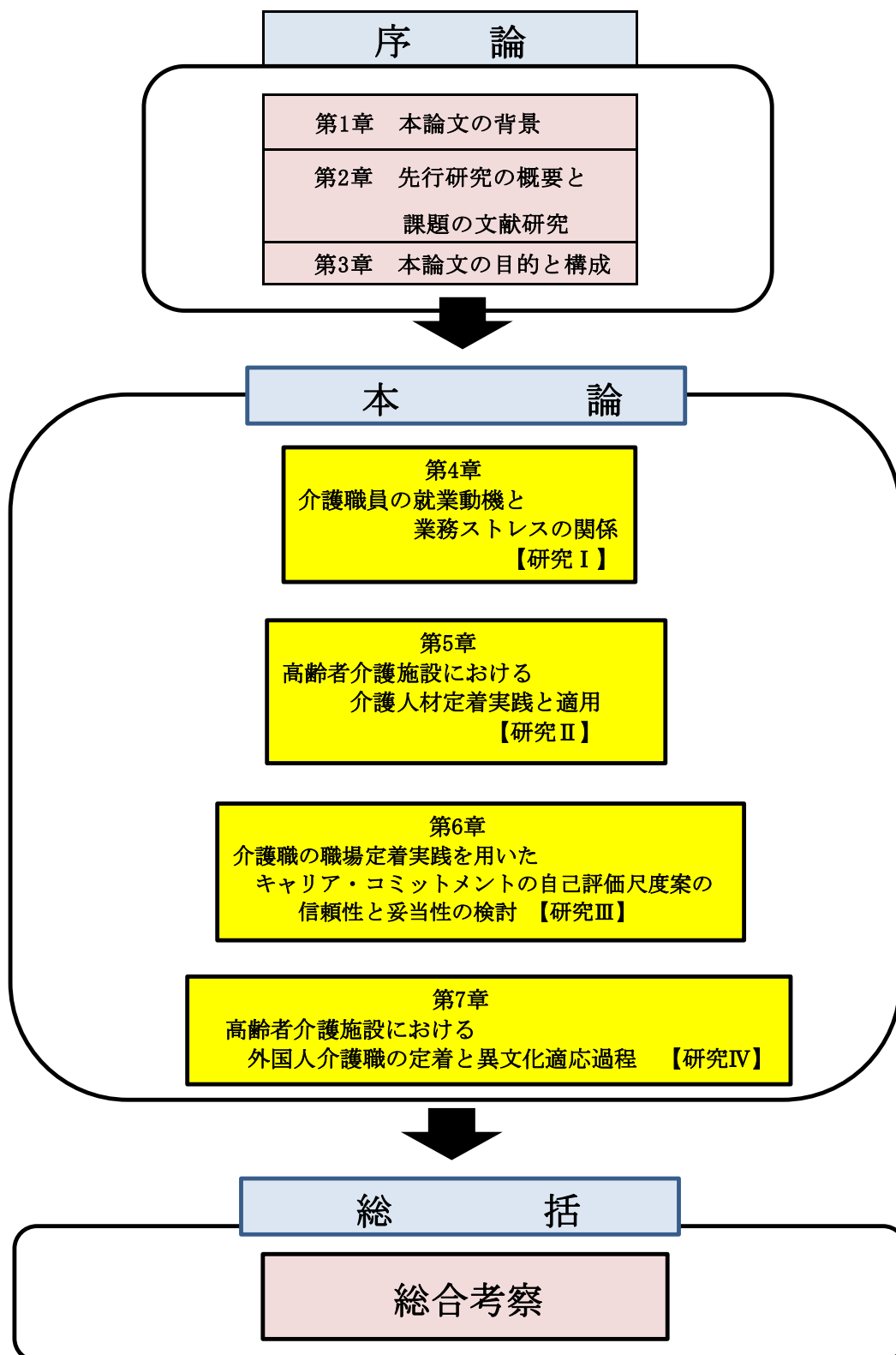


図 3-1. 本論文の構成

本 論

第 4 章

介護職員の就業動機と 業務ストレスとの関係

第 4-1 節 介護職員の就業動機

4-1-1. 研究背景と目的

2008 年リーマン・ショック以降の厳しい雇用失業情勢は、介護労働者を取り巻く就業環境にも大きな変化をもたらした。政府は⁷²⁾緊急雇用対策本部を開き、雇用・職業機会の創出のための「緊急雇用創出プログラム」を発表し、厚生労働省⁷³⁾は求職者の介護分野への誘導やヘルパーや介護福祉士の資格取得希望者への無料職業訓練などをもりこみ、景気低迷による失業対策と介護従事者の人材確保を柱とする本格的な「雇用・人材戦略推進」を推進した。そして、その効果は直ちに現れ、2008 年 22.6%であった介護職採用率が 2010 年 25.8%まで上がり⁷⁴⁾、介護現場の慢性的な人手不足の改善が期待された。しかし、採用の内訳をみると、介護職の 9 割が中途採用で、前職が介護職ではない人が 6 割を超えており⁷⁵⁾、入職して短期間で職を辞める傾向が強くみられている。このように頻繁に人が入れ替わる現状では、人材の確保はともかく、質を保ったサービスの提供まで難しくなり、介護職員の多様な採用環境に対応した定着促進対策が求められる。

介護職の定着促進に影響を与える要因としては、「賃金」「労働時間」などの労働条件⁷⁶⁾や「人事評価・処理のあり方」「教育訓練・能力の開発のあり方」「職場の人間関係」の労働環境⁷⁷⁾が関連していると報告されている。しかし、日本の介護現場の労働環境改善は時間を要し、賃金や労働時間に関しては介護報酬変動に随伴する給与制度や 24 時間介護という特有の仕組み上、大きな改善は見込まれないのが現状である。

一方、介護仕事の選択と継続要因としては、「仕事への満足感」「仕事に対する予測・見通しが図れること」⁷⁸⁾、「働きがい」「ニーズが高まる仕事である」⁷⁴⁾などがあげられており、仕事に対するやりがいや内的動機が大きく影響していることがうかがえる。

Maslow⁷⁹⁾は、人間の欲求段階説を、「欠乏動機」と「成長動機」の 2 つに大きく分類した。「欠乏動機」は、安全、所属、同一化、親密な愛情関係、尊敬と名誉に対する基本欲求で、「成長動機」は、自己実現へ向かおうとする欲求である。就業の選択や動機は、自分の持つ能力や可能性を最大限発揮し、具現化して自分になりえる「成長動機」ともいえる。Desi⁸⁰⁾は、動機づけが「内発的動機づけ」と「外発的動機づけ」にあるかによって行動の価値が決められると述べている。さらに詳しくいうと、「重要だから」行動する段階、「やりたくて」行動する段階は、自己価値観と行動の価値の重要さが最も高くなり、「やらせられている」から行動する段階で最も行動価値が低くなり⁸¹⁾、行動の価値は動機の所在によって決まることである。

しかし、前述したように、職務満足要因と仕事の継続・定着研究では、労働環境や条件など「外発的動機づけ」からみた研究は多数みられるが、介護職の動機意識など「内発的動機づけ」に関連要因をみた研究はほとんどない。

そこで、筆者らは、介護職の仕事の満足要因を中途採用者が多く、前職が介護職ではない人が6割を超える採用環境から、現介護職の職務に対する個人の就業動機に注目した。

就業動機に関する研究には、安達⁸²⁾の就業場面に対してもつ動機と進路探索行動との関連をみた研究は多数あるが、主に、就職を控えている大学生を対象にしたもので、現介護職を対象にした就業動機を検証した研究は見当たらない。そこで、本章では、安達の開発した就業動機尺度を用いて介護職の就業動機の構成を確認し、尺度の信頼性や妥当性を検証する。そして、新入介護職員や介護職への転職希望者の定着支援のための示唆を得ることを目的とする。

4-1-2. 研究方法

(1) 調査対象と調査方法

調査対象者は、介護老人福祉施設に勤務し、主に介護業務を担当する正規・非正規雇用の介護職員とした。調査に際しては、2010年7月31日から8月31日にかけて東京近郊のA市、B市、C市にある介護老人施設とデイサービスセンターの計4施設に調査協力を依頼し、計316部の自記式質問用紙を配布した。4施設に対しては同様のサービス方式であることなどそれぞれの個体が独立に抽出されることを配慮し、無作為抽出法を用いた。また、4施設に無記名による回答を求め調査票は施設を通さず、各回答者から直接返送してもらうように依頼した。

(2) 調査項目

1) 回答者の個人属性と勤務形態

基本的属性（性別、年齢、婚姻状況、最終学歴）に加え、就労属性（介護職経験年数、雇用形態、勤務先）について尋ねた。

2) 介護職就業動機尺度

「介護職就業動機」については、安達⁸²⁾の「就業動機尺度」を用いた。本尺度は、大学生を対象にし、就業動機を困難さ克服し自己成長を志す[挑戦志向]、社会的地位を築

こうとする [上位志向]，人との接触を志向する動機 [対人志向] そして，就職に関連した情報収集や将来的に役立つ知識や技術の会得など [探索志向] の構成因子によって就業時の内的欲求の測定を尺度化したものである。

本研究では，介護職員の「就業動機」を測るうえで，本尺度が先行研究によって統計的に信頼性が検証されていることや就業者であっても同様の就業体験が想定される因子の構成など，現介護職の就業動機の測定に適合していると判断した。

まず，質問紙の作成においては，質問冒頭の「将来の職業」の用語を「介護の仕事」に置き換えた。また，各項目においては，より内的欲求をはかれるように「私は，～しようと思った（した）」という過去形に変更し，エキスパートレビューによる内的妥当性を確認した。

就業動機尺度は，4 下位尺度 41 項目で構成され，回答形式は「あてはまる」から「あてはまらない」の 4 件法を採用した。

4-1-3. 分析方法

(1) 分析対象

回収数は 180 件であった（有効回収率 57.0%）。このうち，記入漏れ等の欠損のあるものを除いた有効回答者 178 件を分析対象とした。その概要を表 4-1 に示す。

表4-1. 分析対象者の属性および特性 $n = 178$

変数		n	%
性別 (平均年齢)	男性	36	20.2
	女性	142	79.8
勤続年数	1年未満	21	11.8
	1年～3年未満	20	11.2
	3年～5年未満	31	17.4
	5年以上	106	59.6
婚姻	未婚	100	56.2
	既婚	78	43.8
雇用形態	非正規社員	63	35.4
	正規社員	115	64.6
最終学歴	高卒	75	43.8
	短大・専門卒	63	35.4
	大卒	39	21.9
	大卒以上	1	0.6
勤務形態	夜勤なし	34	19.1
	夜勤あり	144	80.9

a) いずれの回答も不明を除く

(2) 尺度の因子の選定方法とグループ別比較分析

安達によって作成された就業動機尺度を用いて、介護職の就業動機の因子構造を検証する。尺度の項目の選定については、過去の福祉職就職意思への強さの認知・行動的反応などの区分について内容的妥当性を確認し、各領域ことの因子分析による項目選定を基本とした。因子分析は、主因子法（プロマックス回転）により因子を確定し、各因子の負荷量を比較した。また、絶対値の最も大きい項目をその因子への割り当てとして因子を構成した。因子分析に先立ち、平均値±1SDが尺度の上限値、下限値を超えていな

いことを確認し、各項目が.40以上の負荷をもつこととした。そして、因子の命名のしやすさを考慮し因子解を求めた。そこで、就業動機尺度の妥当性・整合性の高い因子構造になっているのかを確かめるために、構造方程式モデルによる確認的因子分析を行った。

(3) 性別・雇用形態・勤続年数の差による検証

介護職の就業動機の構成概念である「プロフェッショナル志向」「対人志向」「キャリア上昇志向」に関する性別と雇用形態および勤続年数によっての影響力の差を検討するために多母集団の比較分析を行った。

本研究では、確認した就業動機モデルの性別（男性・女性）雇用形態（正社員・非正社員）勤続年数（3年未満・3年以上）の6グループ間の差異を群ごとに別々に分析し、モデルの適合度と負荷率を比較検証した。

分析には統計パッケージはIBM SPSSStatistics, Amos 17.0を用いた。

(4) 倫理的配慮

各施設長に調査の趣旨を文書にて説明し、調査票の配布を依頼した。調査対象者には調査の目的、個人が特定されないこと、研究以外に使用しないことを明記した。記入済みの調査票は自ら密封し郵送することを依頼した。

4-1-4. 結果

(1) 分析対象者の基本属性

対象者の基本属性の最頻値は次のとおりである。(表4-1)性別は、女性が79.8%を占め、平均年齢、37.0歳、勤続年数は5年以上が59.6%であった。また、雇用形態では、正社員が64.6%と半数以上を占め、回答者の80.9%が夜勤勤務をしている者であった。対象者の所属先は、特別養護老人ホームが67.4%、老人保健施設32.6%であった。

介護労働実態を示す調査によると⁸³⁾、介護福祉施設に勤務する介護職員の性別は女性が74.8%、勤続年数は6.1年、7割以上が夜勤勤務をしており、本研究の回答者はこれと比べ、ほぼ同様の傾向であった。

(2) 介護職の就業動機尺度の因子構造と下位尺度構成

就業動機に関する41項目に関して因子分析した結果、表4-2に示したような3因子が抽出された。第1因子は、介護職を希望し、関連知識と情報などを収集し、専門職業

人としての技能や職務内容の向上を重視した就業動機によって構成されたことから「プロフェッショナル志向（12項目）」とし、第2因子は、仕事を通じて人との関わりを得ること、人間関係を優先することから「対人志向（9項目）」、第3因子は、社会的な評判や業績の向上、昇進・昇給を志向することから「キャリア上昇志向（8項目）」と命名した。

各尺度の信頼性を確認するためのCronbach`s α係数は、0.870、0.812、0.812で、すべて0.80以上の高いα係数を示しており、内的一貫性は十分であると考えられる。

表4-2. 介護職の就業動機の因子分析結果

項 目	因子負荷率			共通性
	1	2	3	
<プロフェッショナル志向> α = .870				
37 仕事で活用できる知識や技術を身につけたいと思っていた	.844	-.185	-.056	.552
25 介護の仕事に関する情報には興味があった	.674	-.062	.000	.531
17 就きたい職業のために努力しようと思っていた	.671	-.212	.068	.420
34 仕事を通じて自分を向上させたいと思っていた	.656	.145	-.089	.541
8 仕事に活かせる事なら何でも学ぶつもりだった	.629	.089	-.085	.539
33 日常生活の中で、仕事に役に立つことは何でも吸収しようと思っていた	.612	.231	-.117	.598
21 介護の仕事について自分で調べようと思っていた	.584	-.086	.117	.545
41 介護に役に立つ資格や免許を取得するつもりだった	.558	-.148	.019	.325
38 介護仕事に就くために、決して努力を惜しまないと思っていた	.504	.140	.184	.478
22 いつも目標をもって仕事をしたいと思っていた	.484	.196	.196	.599
26 どんな仕事でも引き受けたら最善を尽くしたいと思っていた	.439	.043	.008	.375
12 将来就こうと考えている職業に関連した講習会やセミナーに進んで参加しようと思っていた	.382	.154	.013	.331
<対人志向>対人志向 α = .812				
10 仕事を通じていろいろな人に出会いたいと思っていた	.041	.752	-.139	.550
23 常に多くの人と出会いがある仕事をしたいと思っていた	-.012	.733	.018	.555
2 仕事を通じて得たい最大の満足は、人々との交流から得られる満足感だと思っていた	-.009	.620	.021	.435
14 職場では一生付合える友人を作りたいと思っていた	-.166	.574	.220	.467
6 個人の努力が重視される仕事ではなく集団の努力が重視される仕事をしたいと思っていた	-.154	.544	-.012	.315
39 この仕事に就くのは人と接触をもっていたいからだと思っていた	-.043	.528	.094	.425
27 周囲の人々とコミュニケーションをしながら仕事を進めたいと思っていた	.213	.510	-.164	.494
31 職場では周りの人々との調和が何よりも大切だと思っていた	.126	.503	-.135	.357
19 仕事そのものではなく職場の人間関係に興味があった	-.215	.412	.359	.412
<キャリア上昇志向> α = .812				
7 人より優れた仕事をしたいと思っていた	-.108	-.165	.687	.455
32 周りから賞賛されるような仕事をしたいと思った	.039	.086	.674	.532
15 地位や名誉をもたらす職業に就きたいと思っていた	.126	-.134	.672	.514
24 世間に名前の通った企業や団体に就職したいと思っていた	-.197	-.005	.622	.449
13 何か価値ある業績をあげようと思っていた	.034	.016	.616	.500
40 誰かの案に従うのではなく自分で切り上げる仕事がしたいと思っていた	.142	.060	.511	.455
11 昇進や昇進の機会がある仕事を得ることは重要だと思っていた	.279	-.010	.473	.434
35 職場のムードメーカーになりたいと思っていた	.131	.183	.407	.420
固有値	7.370	3.264	2.470	
寄与率(%)	25.415	11.256	8.516	
累積寄与率(%)	25.415	36.671	45.956	
因子間相関	-	.421	.313	
	-	-	.340	

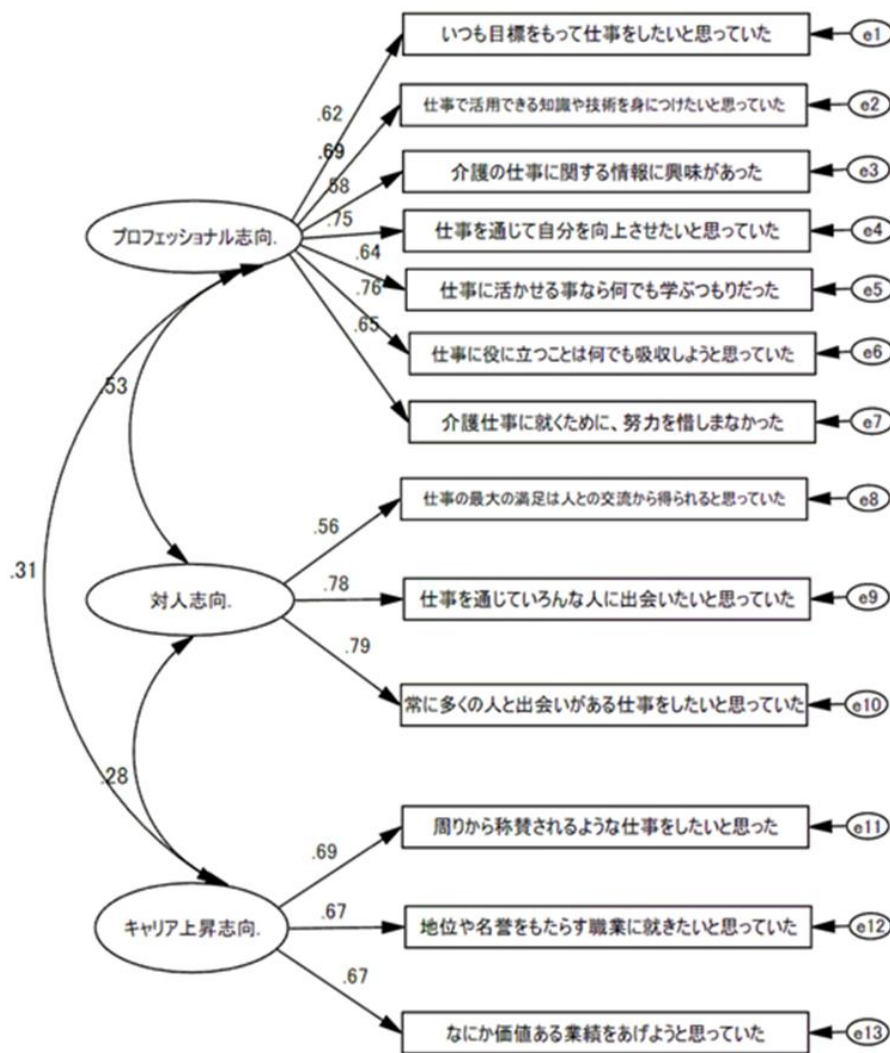
n = 178

因子抽出法：主因子法 回転法：プロマックス法

(3) 就業動機の実証的因子分析

探索的因子分析の結果、29項目が抽出され3因子構造が確認された(図4-1)。

しかし、抽出された因子に含まれる項目をみると、「プロフェッショナル志向」因子に含まれている。「将来就こうと考えている職業に関連した講習会やセミナーに進んで参加しようと思っていた」、「対人志向」因子の「仕事そのものではなく職場の人間関係に興味があった」、「キャリア上昇志向」因子の「職場のムードメーカーになりたいと思っていた」の項目が他の因子負荷率より低いことが確認された。



$\chi^2 = 129.496$ $df = 62$ $GFI = .899$, $AGFI = .852$, $CFI = .910$, $RMSEA = .057$

図4-1. 介護職の就業動機モデル

また、共通性の値についても一般的な基準からみて低い項目が見受けられた。そこで、AMOS を用いた確認的因子分析を行った。

その結果、29 項目 3 因子構造で GFI=. 673, AGFI=. 641, CFI=. 793, RMSEA=. 072 であった適合度指標が 13 項目 3 因子構造 GFI=. 899, AGFI=. 852, CFI=. 910, RMSEA=. 057 となり、全ての適合度が上がる結果となった。図 4-1 に、最終的なモデル分析結果を示す。

表 4-3 の性別・雇用形態・勤続年数別の適合度(a)と項目の因子負荷率(b)をみると、サンプル数の偏りはあるが、性別では男性グループ、勤続年数では 3 年未満グループがすべての項目において高い負荷率を示している。一方、雇用形態では因子によって負荷率が異なり、「プロフェッショナル志向」で正社員グループ、「対人志向」では嘱託・パートグループが高い負荷率を示し、グループによって異なる就業動機の傾向がみられた

表4-3. 性別・雇用形態・勤続年数別の適合性と項目の因子負荷量

a.モデルの適合度指標

	グループ間の制約	AGFI	CFI	RMSEA	AIC
性別 無制約モデル	制約なし	0.787	0.893	0.061	321.1
雇用形態 無制約モデル	制約なし	0.814	0.942	0.042	283.5
勤続年数 無制約モデル	制約なし	0.766	0.936	0.071	352.7

b. 項目の因子負荷率

因子名と項目名	因子負荷量					
	性別		雇用形態		勤続年数	
	男性	女性	正社員	嘱託・パート	3年未満	3年以上
プロフェッショナル志向						
仕事に就くため努力	0.83	0.58	0.74	0.39	0.56	0.69
役に立つことを何でも吸収する	0.81	0.75	0.78	0.71	0.74	0.74
仕事に活かせる事を学ぶ	0.82	0.59	0.65	0.65	0.73	0.59
仕事で自分を向上させる	0.75	0.74	0.75	0.76	0.92	0.69
介護仕事の情報に興味	0.45	0.63	0.65	0.37	0.56	0.57
知識と技術を身につける	0.77	0.67	0.67	0.78	0.83	0.63
目標をもって仕事をする	0.47	0.65	0.71	0.38	0.54	0.70
対人志向						
人との出会いのある仕事を要望	0.92	0.76	0.76	0.87	0.90	0.76
仕事の通じて人に出会いたい	0.91	0.72	0.72	0.85	0.94	0.71
最大の満足は人との交流	0.71	0.56	0.67	0.35	0.54	0.54
キャリア上昇志向						
価値ある業績をあげたい	0.54	0.66	0.60	0.88	0.87	0.55
地位や名誉がほしい	0.95	0.55	0.63	0.75	0.67	0.68
称賛される仕事がしたい	0.66	0.73	0.86	0.30	0.83	0.58

a) パラメータを1にした変数

b) 有意差表示は省略

(4) 基本属性別の検討

就業動機の各尺度得点について基本属性との差を検討するために、検定を行った（表4-4）。その結果、キャリア上昇志向において年齢、性別、雇用形態が、対人志向では勤続年数に有意差がみられた。

まず、年齢とキャリア志向下位尺度について、20代が40歳以上より優位に高い得点を示していた（ $F(2, 197) = 97.67, p < .05$ ）。また、性別（ $t(176) = 2.37, p < .05$ ）においては女性より男性の方が、雇用形態（ $t(176) = 2.49, p < .05$ ）においては正規社員の方が、勤続年数においては、5年以上より3年未満の方が有意に高い得点を示していた。

一方、対人志向（ $F(1, 924) = 125.56, p < .05$ ）では、勤続年数の3年未満の方が5年以上より得点が有意に高いことが示された。

表4-4. 基本属性別の就業動機下位尺度の平均値とSDおよび検定の結果

	N	プロフェッショナル志向		対人志向		キャリア上昇志向	
		平均	SD	平均	SD	平均	SD
年齢^{†‡}							
20代	58	3.72	0.48	1.8	0.23	2.1	0.27
30代	43	4.58	0.69	2.34	0.35	1.63	0.24
40歳以上	77	3.41	0.38	1.86	0.21	1.39	0.15
性別							
男性	36	4.23	0.7	2.47	0.41	2.04	0.33
女性	142	3.7	0.31	1.86	0.15	1.63	0.13
雇用形態							
嘱託・パート	63	3.25	0.4	1.78	0.22	1.34	0.16
正規社員	115	4.12	0.38	2.1	0.19	1.88	0.17
勤続年数^{†‡}							
3年未満	40	4.27	0.67	2.12	0.34	2.45	0.38
3年以上～5年未満	31	3.78	0.67	2.22	0.39	1.54	0.27
5年以上	106	3.69	0.35	1.82	0.17	1.45	0.14
最終学歴^{†‡}							
高卒	73	3.38	0.39	1.85	0.21	1.54	0.18
専門学校	63	3.79	0.47	2.16	0.27	1.69	0.21
大卒以上	39	4.71	0.75	1.78	0.28	2.03	0.32

数値は平均とSDは標準偏差

* $p < .05$, ** $p < .001$

t検定, †‡: 一元配置分散分析, 多重比較 (Bonferroni 法) * $p < .05$, ** $p < .01$

4-1-5. 考察

(1) 介護職の就業動機尺度の妥当性について

本研究の目的は、安達の「就業動機尺度」を用いて、施設で働く介護労働者の就業動機の構成を確認し、その特性を明らかにすることであった。

そこで、本研究では、本来大学生を対象にした「就業動機尺度」が介護職の就業動機を分析する尺度として適切であるかどうかを明らかにするために尺度の因子構造および信頼性・妥当性の検討を行った。まず、探索的因子分析をした結果、抽出されたのは「プロフェッショナル志向」「対人志向」「キャリア上昇志向」の3因子で高い信頼性が確認された（表4-2）。また、固有値 ≥ 1.0 を基準にしたところ、各因子の固有値が大きく、因子と分析に用いた変数群との関係が強いと判断した。各因子の妥当性を確認すると、「プロフェッショナル志向」因子を構成する項目は、安達の職業をとおして自己成長しようとする「挑戦志向」と仕事に関する積極的な情報収集の「探索志向」が一つになった「プロフェッショナル志向」と一致し、3因子とも同様の内容と考えられる。したがって、本結果は、安達の結果と大きな相違はなく、介護職員の就業意識特性をあらわしていると判断した。さらに、探索的因子分析で因子負荷量・共通性の低い項目を除いて

3つの共通因子をもつ13項目を確認的因子分析した。その結果、モデルの適合度がGFI=.899, AGFI=.852, CFI=.910, RMSEA=.057となり、最初のモデルよりデータに適合した適合度指標が得られた(図4-1)。

また、Cronbach's α 係数は0.837, 0.741, 0.737と多少低くなったが、因子間の相関は高い値をとっており、尺度全体の構成概念もモデルの尺度項目によって比較的によく記述されている。以上のように、本研究で得られた結果は介護職の就業動機を説明することができる因子モデルであると考えられる。

(2) 介護職の就業動機の特徴

本研究の結果で、介護職員が現職に就くようになった動機は、「プロフェッショナル志向」「対人志向」「キャリア上昇志向」といった心理的要因が影響していることが分かった。そして、その影響度をみると、「キャリア上昇志向」<「対人志向」<「プロフェッショナル志向」の順で増加していた。

「プロフェッショナル志向」とは、介護職という就業場面を想定し、職業に対する理解や必要な知識を集め、備えるようとする就業動機のことである。本研究では、「プロフェッショナル志向」として介護職に対する興味や自己向上のための動機は強い傾向がみられたが、「介護職に就くために努力を惜しまないと思っていた」、「将来、就こうと考えている職業に関連した講習会やセミナーに進んで参加しようと思っていた」や「介護仕事について自分で調べようと思った」という項目では全体的に共通性が低く、介護職の理解に備えようとする動機には、受け身的な傾向がみられた。

また、「キャリア上昇志向」においては、「上昇志向」が強い人ほど「福祉職就職意志」が弱い傾向がみられる報告がある⁸⁴⁾。その傾向は、図4-1の「プロフェッショナル志向」と「キャリア上昇志向」との相関関係($r=.31$)からもあらわれ、介護職を志望する積極的な就業動機をもつ人ほど、周りからの称賛や介護仕事の価値を重んじることが明らかになった。そして本研究では、介護職が望むキャリア上昇志向とは、福祉を通して社会的地位や経済的な安定の獲得を望むことより、仕事を通して自身の普遍的な価値の実現を目指すという就業意志であることが示唆された。

「対人志向」は、仕事を通してより多くの人との交流や出会いを望む就業動機で、究極の対人サービスともいわれる介護職にとって欠かすことができない就業動機の一つでもある。そして、本研究において介護職員が考える「対人志向」動機とは、「職場での

人間関係」や「職場での人々との調和」より、利用者との関係のみが強調されていることが分かった。

このように、介護職員の「対人志向」は、利用者との関係を想定していることが示された。また、介護現場においても、利用者との関係のみを重んじる「対人関係」が重要視されているのが実情である。しかし、笠原⁸⁵⁾は、介護職の仕事の満足度を高める要因として、上司の理解、同僚との人間関係、利用者との関係など職場内人間関係の重要性を指摘している。このようなことから、新人介護職員に対する総合的な対人関係を育成・支援できる組織コミットメントの必要性が示唆された。

一方、安達⁸⁶⁾は、キャリア意識は仕事の目標選択や行動を職業的興味へ反映されることや能力の発揮など仕事への有意義感を高めること⁵⁰⁾などで、キャリア意識の重要性を述べている。本研究において「キャリア上昇志向」は、確証的因子分析によって最終的に「周りから賞賛される仕事をしたいと思った」「地位や名誉をもたらす仕事をしたいと思っていた」「何か価値ある業績をあげたいと思っていた」の項目に構成された。つまり、介護職員が考えるキャリア上昇の概念は、一般的にいわれる昇進・昇給など外見的条件ではなく、仕事の意義深さや価値に大事にし、その仕事に対する評価をしてもらうことにキャリアの上昇を感じていることが示唆された。

(3) 基本属性と就業動機下位尺度の検証について

基本属性別の特徴をみると、年齢が高く、勤続年数が長くなるほど、キャリア上昇志向意識と対人志向意識が低くなる傾向がみられた。また、有意差はみられなかったが、他のプロフェッショナル志向やキャリア上昇志向においても、同様な傾向がみられている。堀田³³⁾によると、仕事のモチベーションに直接効果を与えていたのは、仕事の有能感、専門職としてのアイデンティティであった。また、厚生労働省⁸⁷⁾は、介護職の厳しい労働条件、人手不足、虐待など、仕事に対する不安、不満を助長していると指摘している。このようなネガティブ意識の変化が、就業動機に次第に現されているのではないかと考えられる。(表 4-4)

(4) 性別・雇用形態・勤続年数の差による検証について

介護職員の性別比をみると、圧倒的に女性の割合が高く、雇用形態別構成比をみても、6割強が正社員雇用であるが、最初は嘱託やパートの非正社員からの雇用が多いのが現

状である⁸⁸⁾。また、介護従事者の離職者の約75%が勤続年数3年未満であり³⁾、介護職の早期離職が懸念されている。

そこで本研究では、介護職の就業動機モデルの適合度が統計的に許容範囲にあることが確認され、モデルの観測変数が潜在変数である各構成概念に与える影響力を性別・雇用形態・勤続年数の差によって比較検証した。(表4-3)

まず、性別の検証結果は、男性がすべての項目において高い負荷量を示している。その中、男性グループでは、「キャリア上昇志向」である「地位や名誉をもたらす仕事をしたいと思っていた」が最も高い負荷量を示したが、女性グループでは、最も低い負荷量を示している。一方、女性グループでは、「対人志向」項目の「常に多くの人と出会いがある仕事をしたいと思っていた」が最も高い負荷率を示していた。このような結果から、男性は「キャリア上昇志向」、女性は「対人志向」の男女によって異なる就業動機要因が存在していることが示唆された。

また、雇用形態では、正社員グループでは「周りから賞賛されるような仕事をしたいと思っていた」の項目が、非正社員グループでは、「なにか価値ある業績をあげたいと思っていた」の項目の負荷量がそれぞれ高く示され、同様の「キャリア上昇志向」でも異なる就業動機意識をもっていることがわかった。

一方、本調査の勤続年数による検証は、ほとんどの就業動機項目において3年未満のグループの方が3年以上グループを上回っている。この結果は、新入介護職員の高い就業動機意識の把握やキャリア支援が介護職の効果的な定着につながる一つの要因になる可能性を示唆している。

以上のように、本研究の結果は、性別と雇用形態及び勤続年数において、介護職を志望する多様な動機や意識の違いが存在し、多様な雇用管理の必要性が示唆された。

4-1-6. 結論と課題

本研究の結果、介護職の就業動機は「プロフェッショナル志向」「対人志向」「キャリア上昇志向」で構成されていることが明らかになった。

特に、現介護職には介護職に就く前から、すでに介護職への理解や役割に関して情報を習得し、備える「プロフェッショナル志向」と、人との交流から仕事の満足感を求める「対人志向」を就業動機としていることが明らかになった。また、介護職が求める「キャリア上昇」とは、社会的な地位や名声を価値のある仕事をするものの評価から求める傾向が示唆された。また、性別と雇用形態および勤続年数によって、就業意識の違いが

存在し、属性による異なる雇用管理の必要性が示唆された。このように本研究では、介護職の就業動機を明らかにすることで、今後、新入介護職員や介護職への転職希望者の定着のために効果的支援の可能性が示唆された。

しかし、本調査は、サンプル数の問題や横断的なデータであることなどで精度の高い就業モデルの提示までは至らなかったが、次節では介護職の業務ストレスとの関連など多様な観点から検討し、定着支援の効果的支援を探っていく。

なお、本研究は、介護福祉学 20(1)に掲載したもので、調査に協力して下さった、各施設の関係者や職員の方に心から感謝を申し上げます。

第 4-2 節 介護職員の就業動機と業務ストレスとの関連

4-2-1. 研究背景と目的

2000 年の介護保険制度導入後 12 年を迎える 2012 年、介護保険サービスの利用者は 492 万人（前年度比 24 万人増）と過去最多になり⁸⁹⁾、高齢者の介護のための人的資源の確保・専門人材育成の声が高まっている。一方、介護労働者の離職率は 16.1%で⁹⁰⁾、2004 年以降最低を記録しているものの、依然として高い水準で必要とされる人材確保には程遠い状況である。

このような情勢のもと、厚生労働省⁹¹⁾は求職者の介護分野への誘導やホームヘルパーおよび、介護福祉士の資格取得希望者への無料職業訓練などを政策にもりこみ、2010 年から介護従事者の人材確保を柱とする本格的な「雇用・人材戦略」を推進している。しかし、その採用環境をみると、介護職の 9 割が中途採用で、前職が介護職ではない人が 6 割を超えている状況であり⁹⁰⁾、入職した労働者が短期間で職を辞める傾向は依然として変わらない。このような現介護職の離職の背景には、外的要因としては「賃金」「労働時間」などの待遇や厳しい労働条件などが⁹²⁾、内的要因としては「バーンアウト」¹⁵⁾や介護特有のストレス⁷⁷⁾⁹³⁾⁹⁴⁾⁹⁵⁾があげられており、それらの軽減や解決策を検討した研究が多数みられる。しかし、離職の外的要因である「賃金」については、相対賃金が高いほど離職率にマイナスの影響を与える⁶²⁾という報告もあり、仕事に対する不満の予防にはなるが、給与の改善が、根本的な仕事継続の動機づけにはならないとの指摘もある⁹⁶⁾。また、「労働時間」については、24 時間介護という介護施設の労働仕組み上、大きな改善は見込まれない。このように、介護職の離職の外的要因について様々な見解はあるが、まだ、直接的な因果関係までは明らかにされていないのが現状である。

一方、内的要因である「ストレス」や「バーンアウト」は、介護職の健康や業務に大きな影響を及ぼすだけでなく、人材不足によるサービスの質や利用者満足の低下にも影を落とす複雑な問題として考えられている。

このような、日本の介護職のストレスに対する主な対策は、主に介護保険の施行を基準として区切ることができる。まず、介護保険施行の以前は、利用者本位の介護方針がとられているか、相談や指導を受けられる体制になっているか、教育や訓練の機会が十分か、意見を言える機会は十分か、仕事の内容やスケジュールにおける介護職の自由裁量の程度⁹³⁾、施設長または中心的管理職者のリーダーシップ⁹⁷⁾などの介護施設の組織特性を取り上げた研究が多い。一方介護保険施行の以降は、介護保険導入に伴うサービ

ス提供体制の変化に合わせ、職務の満足感⁸⁵⁾、継続性能力向上に向けた研修⁹⁸⁾、組織整備、個別相談・教育指導²⁹⁾、あるいは給与などに反映する能力評価³³⁾などの組織・人材マネジメント能力の必要性を述べた対策が目立つ。

以上のように、内的要因に対する対策を、介護職特有の介護労働環境の要因と関係として行われている。つまり、介護職の「ストレス」や「バーンアウト」を、主に外的環境の不備によるものだと捉え、労働環境の補完と整備を取り上げて行われていた。

しかし、労働ストレス研究分野では、労働場面におけるストレスを高めるパターンを「個人 - 環境適合モデル」⁹⁹⁾「仕事の要求度 - コントロールモデル」¹⁰⁰⁾「努力 - 報酬不均衡モデル」¹⁰¹⁾に区分し、複合的な視点から捉えて提示している。

特に、Harrison¹⁰²⁾は、労働ストレスを「個人の動機」と「環境からの供給」、「環境からの要求」と「個人の能力」の個人と環境の適合の度合いによってストレスの程度が規定されると述べている。すなわち、ストレスが高まるのは、個人の動機に見合うだけの環境が供給されないとき、個人の能力が環境からの要求水準に至らないとき、あるいは、環境からの要求以上に個人が能力を有するときと想定している。

このような先行研究を踏まえながら、前述のように介護職の中途採用者中、前職が介護職ではない者が6割である採用環境から、個人の就業動機と就業後のストレスとの関係と影響を想定した。

そこで、本研究は介護職の就業動機を個人の内的要因として規定し、多様かつ専門化していく介護現場のストレスとの関連を確認する。そして、介護人材の定着促進支援について示唆を得ることを目的とする。

4-2-2. 研究方法

介護といった対人サービスの離職にまつわる研究の多くは、介護職特有の過大なストレスの存在を指摘している⁸²⁾。矢富ら⁷⁷⁾は介護職特有のストレスを測った「ストレス尺度」を用い、その妥当性と信頼性を検討した。45項目からなる本尺度は、「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコンフリクト」、「同僚とのコンフリクト」の対人関係のストレスと「介護的仕事の負荷」、「事務的仕事の負荷」の仕事面のストレスの5因子によって構成されており、各因子において、介護保険導入前後で大きな変化がないことが報告されている一方¹⁰¹⁾、その尺度の信頼性や妥当性が乏しさも示唆されている。

そこで、本研究では矢富・中谷の「ストレッサー尺度」45項目において、新たに探索的・確証的因子分析を行い、新たな因子の内容的妥当性を求めた。回答形式は「よくあった」、「ときどきあった」、「たまにあった」、「なかった」の4段階評価を採用し、得点が高いほど仕事のストレスが高くなるようにした。

4-2-3. 分析方法

(1) 各尺度の因子の選定方法

ストレス尺度45項目を用いて、介護職のストレッサーの因子構造を検証した。尺度の項目の選定については、内容的妥当性を確認し、各領域ごとの因子分析による項目選定を基本とした。因子分析は、主因子法(プロマックス回転)により因子を確定し、各因子の負荷量を比較した。また、絶対値の最も大きい項目をその因子への割り当てとして因子を構成した。

まず、因子分析に先立ち、項目に偏りがないように平均値±1SDが尺度の上限値、下限値を超えないことを確認し、探索的因子分析を行った。そして、各項目が.40以上の負荷をもつこととした。そして、因子の命名のしやすさを考慮し因子解を求めた。次いで、各尺度の構成概念妥当性を確認するために、構造方程式モデルによる確認的因子分析を行った。

(2) 介護職の業務ストレスに与える変数の影響

介護職のストレスに影響を及ぼすと考えられる変数間の関連性を検証するために階層的重回帰分析を行った。変数投入は、Step1, Step2, Step3には独立変数を徐々に加えて最適な式を導き出すために、変数増減法を用いた。

まず、Step1には基本属性を調整変数として投入し、Step2に介護仕事の勤務形態として「夜勤勤務有無」、Step3には介護職の就業動機の3変数を投入し、各々の介護職のストレスに対してどれほど説明力が増したかを検討した。以上の各Stepにおいては、決定係数 R^2 の変化量に対して、F値が有意である場合に、投入項は有意であると判断した。分析には統計パッケージはIBM SPSS Statistics19.0, Amos 17.0を用いた。

2-4. 結果

(1) 介護職のストレス尺度の因子構造と下位尺度構成

介護職の業務ストレスに関する 45 項目に関して探索的因子分析を行った結果、表 4-5 に示したような 4 因子 28 項目が抽出された。

表4-5. 介護職の業務ストレスの探索的因子分析結果

項目	因子負荷率				共通性
	1	2	3	4	
<利用者とのコンフリクト>	$\alpha = .812$				
21 こちらが言っていることが、利用者に伝わらない	.809	-.126	.096	-.030	.617
14 利用者が言っていることが、聞きづらくよくわからない	.683	-.115	-.180	.112	.387
9 良いと思っていることが利用者に理解されない	.646	-.039	.170	-.129	.440
8 利用者があなたに対して高圧的な言動・態度を取る	.556	.155	-.261	.109	.368
37 利用者に問題行動（徘徊・暴力・奇声など）があり、特に手がかかる	.473	.276	.114	.011	.535
41 利用者がわがままあるいは非協力的態度・言動を取る	.457	.127	-.143	.127	.291
6 不衛生あるいは危険な環境の中で仕事をする	.435	.155	.122	-.069	.319
<体制によるコンフリクト>	$\alpha = .803$				
2 他の職員が能率的に仕事をしない	.152	.660	-.229	-.189	.334
12 家事・育児に仕事のしわ寄せがいく	-.170	.552	.012	.006	.248
44 自分の時間が持てない	-.200	.535	.220	.170	.495
7 処遇の考え方や方法について、上司と意見が違う	.125	.533	-.040	-.028	.322
20 一生懸命取り組んでも効果があらわれない	.270	.529	.175	-.058	.609
38 処遇の考え方や方法について、多職種の職員と意見が食い違う	.049	.511	-.145	.370	.541
31 職員体制にゆとりがないので、ちょっとした体の不調では休むことができない	.017	.500	.194	.003	.403
1 職員間での意思の疎通がうまくいかない	.079	.474	.118	-.062	.306
<過重な業務によるコンフリクト>	$\alpha = .770$				
10 夜勤に何が起これるのではないかと緊張している	.007	-.331	.820	.069	.543
19 夜勤時に仕事が多くて忙しい	-.004	.069	.698	-.157	.434
30 記録を書くのに追われる	-.109	.112	.698	.108	.607
3 時間内に仕事が終わらず、仕事を家に持ち帰らなければならない	-.188	.261	.453	-.013	.297
18 利用者が重病であったり、問題行動があるので目が離せない	.215	.229	.424	-.017	.496
<業務遂行によるコンフリクト>	$\alpha = .817$				
39 仕事の上で事故を起こしたり、失敗をする	.087	-.319	-.009	.851	.551
15 事故が起こったり、急病人がでたりする	.258	-.140	.172	.525	.505
16 寮母職と施設長などとの中間に立たされ、板挟みになる	-.108	.190	-.130	.522	.295
24 仕事の上でいきづまる	-.019	.218	.109	.513	.524
45 処遇の考え方や方法について同僚と意見が違う	-.056	.408	-.143	.493	.489
23 本来、他職種がすべき仕事をする	.015	.154	.206	.466	.515
35 忙しくて利用者の訴えに充分に対応できない	.077	-.064	.267	.402	.315
固有率	8.434	2.137	1.837	1.565	
寄与率 (%)	31.237	7.916	6.803	5.798	
累計寄与率 (%)	33.266	41.121	45.891	48.653	
因子間相関		.529	.398	.479	
			.541	.618	
				.552	

$n = 178$

因子抽出法：主因子法 回転法：プロマックス法

第1因子は、「こちらが言っていることが、利用者に伝わらない」「利用者が言っていることが、聞きづらくよくわからない」など普段の利用者とのかかわりや介護行為から生じる負荷を表す「利用者とのコンフリクト（7項目）」第2因子は、「他の職員が能率的に仕事をしない」「家事や育児にしわ寄せがいく」など施設介護の勤務体制によって生じる負荷を表す「体制によるコンフリクト（8項目）」、第3因子は、「夜勤に何か起きるのではないかと緊張している」「夜勤の仕事が多くて忙しい」など過重な勤務の負担から生じる負荷を表す「過重な勤務によるコンフリクト（5項目）」そして、第4因子は「仕事の上で事故を起こしたり、失敗する」「事故が起こったり、急病人がでたりする」など、介護仕事上の緊張感や起きるトラブルから生じる負荷を表すこと「業務遂行によるコンフリクト（7項目）」と命名した。

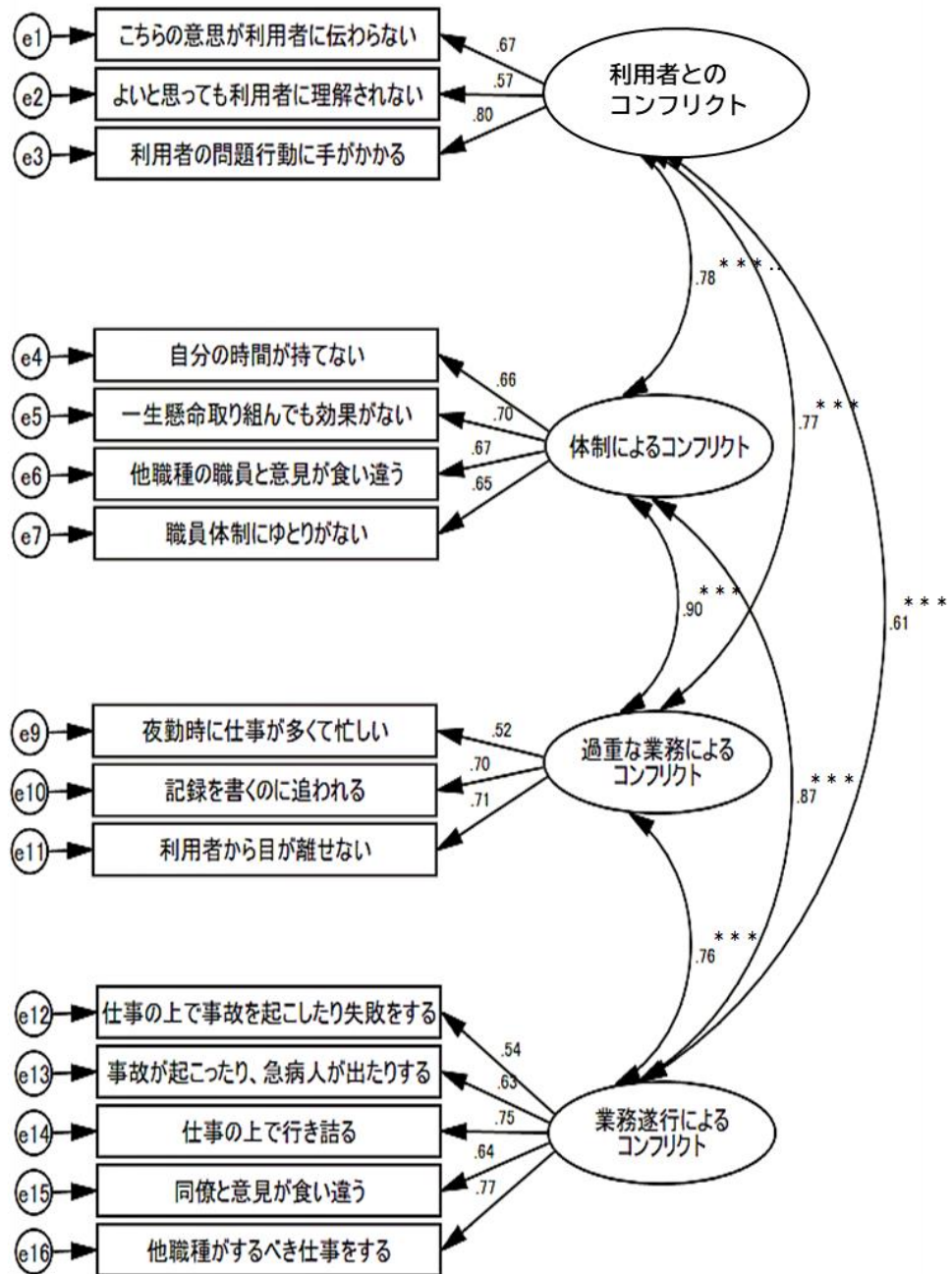
また、各尺度の信頼性を確認するためのCronbach's α 係数は、0.812, 0.803, 0.770, 0.817で、すべて0.70以上を示しており、内的一貫性は十分であると考えられる。

(2) 介護職の業務ストレス尺度の確認的因子構造

介護職の業務ストレスでは探索的因子分析によって得られた28項目4因子に

が抽出された。しかし、各々の因子において、他の因子負荷率より低い項目があり、共通性の値についても一般的な基準からみて低い項目が見受けられた。そこで、AMOSを用いた確認的因子分析を行った。（図4-2）

その結果、第1因子は、普段の利用者とのかかわりから生じる負荷を表す「利用者とのコンフリクト（3項目）」、第2因子は、体制の不備によって生じる負荷を表す「体制によるコンフリクト（4項目）」、第3因子は、過重な業務から生じる負荷を表す「過重な業務によるコンフリクト（3項目）」、第4因子は、業務遂行から生じる負荷を表す「業務遂行によるコンフリクト（5項目）」と命名した。適合度指標も AGFI=0.812, CFI=0.864, RMSEA=0.072 となり、最初のモデルよりもデータに適合した結果が得られた。（表4-6）



χ^2 乗=229.574 df=84, GFI=857, AGFI=812, CFI=864, RMSEA=.072

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

図4-2. 介護職の業務ストレスモデル

表4-6. 介護職の業務ストレスの確認的因子分析結果

因子名と項目名	因子負荷率	R ²
<利用者とのコンフリクト> α = .742		
利用者に問題行動(暴力, 寄生, 拒否, 徘徊など)があり, 特に手がかかる	.809	.717
こちらの言っていることが, 利用者に伝わらない	.672	.566
良いと思ってすることが利用者に理解されない	.576	.502
<体制によるコンフリクト> α = .762		
一所懸命取り組んで事の効果があらわれない	.710	.608
処遇の考え方や方法について, 他職種の職員と意見が違う	.672	.595
自分の時間が持てない	.664	.575
職員体制にゆとりがないので, ちょっとした体の不調では休むことできない	.653	.543
<過重な業務によるコンフリクト> α = .687		
利用者が重病であったり, 問題行動があるので目が離せない	.706	.621
記録を書くのに追われる	.698	.583
夜勤時に仕事が多くて忙しい	.537	.443
<業務遂行によるコンフリクト> α = .802		
本来, 他職種がすべき仕事をする	.770	.640
仕事の上でいきづまる	.525	.453
処遇の考え方や方法について, 同僚(同じ職種)と意見が食い違う	.637	.528
事故が起こったり, 急病人がでたりする	.535	.402

パラメータを1に固定した変数

モデル適合度 GFI=.857 AGFI=.812 CFI=.864 RMSEA=.072

(3) 基本属性別の検討

基本属性と介護職の業務ストレス尺度の下位尺度間の差を検討するために検定を行い, その結果を表4-7に示す.

検定の結果, 年齢では利用者によるコンフリクトと過重な業務によるコンフリクトそして, 業務によるコンフリクトについて, 40歳以上より, 20代の方が有意に高い得点が示された. 特に, 業務遂行によるコンフリクトでは, 30代が40歳以上より有意に高い得点を示して年齢が若いほどストレスが有意に高い得点を示していた.

次に, 性別において, 業務遂行によるコンフリクトについて, 男性が女性より高い得点を示していた. また, 雇用形態では, 体制によるコンフリクトと過重な業務によるコンフリクトそして, 業務遂行によるコンフリクトについて, 嘱託・パートより正規社員の方が有意高い得点を示していた.

勤続年数では, 体制によるコンフリクトと過重な業務によるコンフリクトについて, 3年~5年未満の方で他の勤続年数より有意に高い得点が示された.

表4-7. 基本属性別の介護職の業務ストレス下位尺度の平均値とSDおよび検定の結果

	N	利用者とのコンフリクト		体制による コンフリクト		過重な業務による コンフリクト		業務遂行による コンフリクト	
		平均	SD	平均	SD	平均	SD	平均	SD
年齢 † †									
20代	58	2.31	0.83	2.42	0.90	2.83	0.75	2.42	0.75
30代	43	2.24	0.96	2.34	0.76	2.82	0.85	2.29	0.76
40歳以上	77	2.07	0.6	2.23	0.76	2.52	0.89	1.9	0.67
性別									
男性	36	2.32	0.83	2.40	0.9	2.84	0.77	2.45	0.83
女性	142	2.16	0.76	2.30	0.79	2.65	0.87	2.09	0.72
雇用形態									
嘱託・パート	63	2.14	0.7	2.08	0.74	2.41	0.93	1.80	0.66
正規社員	115	2.22	0.82	2.45	0.83	2.84	0.77	2.34	0.75
勤続年数 † †									
3年未満	40	2.23	0.81	1.99	0.78	2.50	0.83	2.00	0.81
3年以上～5年未満	31	2.34	0.74	2.63	0.76	3.09	0.84	2.27	0.73
5年以上	106	2.14	0.78	2.36	0.8	2.66	0.82	2.20	0.74
最終学歴 † †									
高卒	75	2.24	0.81	2.25	0.78	2.65	0.93	2.15	0.76
専門学校	63	2.20	0.73	2.36	0.78	2.6	0.81	2.15	0.74
大卒以上	39	2.02	0.75	2.36	0.93	2.89	0.72	2.20	0.79

数値は平均とSDは標準偏差

† 検定, † † : 一元配置分散分析, 多重比較 (Bonferroni 法) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

(4) 介護職の就業動機と業務ストレスとの関係

介護職の就業動機が与える影響を検討するため、介護職のストレス4因子を従属変数にし、階層的重回帰分析を行った。

介護職のストレス4因子に、Step1として「基本属性」を投入した。「勤務形態」「就業動機」を、Step2, Step3の順に投入し、各段階において決定係数(R²)の有意な増分が示された。

各因子においても、「利用者とのコンフリクト」では、「対人志向」, 「体制によるコンフリクト」では「勤続年数」「対人志向」, 「過重な業務の負荷」では、「勤務形態」「対人志向」, 「業務遂行によるコンフリクト」は「性別」「対人志向」が有意に影響を与えるという結果が得られた。特に、「就業動機」の3因子においては、「対人志向」がすべての業務ストレス因子に正の影響を与えていることで、就業動機と介護職の業務ストレスに有意な影響が確認された。また、説明変数間の多重共線性の影響をVIF (Variance Inflation Factor) の指標で確認したところ、すべてのステップで1.03～1.68と値は小さく、影響はなかった。その結果を表4-8に示す。

表4-8. 介護職の業務ストレスに関連する要因

独立変数	カテゴリースコア	利用者とのコンフリクト			体制によるコンフリクト		
		β (標準偏回帰係数)			β (標準偏回帰係数)		
		Step1	Step2	Step3	Step1	Step2	Step3
基本属性							
性別	(0: 男性 1: 女性)	-.099	-.129	-.068	.010	-.038	.021
年齢		-.120	-.079	-.017	-.049	-.036	.016
勤続年数	(0: 3年未満 1: 3年以上)	-.020	-.023	-.066	.221**	.222**	.189**
婚姻	(0: 未婚 1: 既婚)	.061	.044	.063	.071	.065	.083
雇用形態	(0: パート・嘱託 1: 正社員)	.072	.046	-.053	.185*	.197**	.038
最終学歴		-.147	-.093	-.098	.041	.050	.081
勤務形態							
夜勤勤務有無	(0: なし 1: あり)		.237**	.074		.118	-.043
就業動機							
プロフェッショナル志向				.058			.082
対人志向				.455***			.525***
キャリア上昇志向				.085			.017
R		.212	.237	.455	.317	.303	.569
R ²		.045	.056	.207	.101	.092	.323
調整済R ²		.011	.051	.202	.068	.081	.315
F変化量		1.308	10.120*	43.512***	3.075*	8.449***	39.421***

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

表4-8. つづき

独立変数	カテゴリースコア	過重な業務への負荷			業務遂行によるコンフリクト		
		β (標準偏回帰係数)			β (標準偏回帰係数)		
		Step1	Step2	Step3	Step1	Step2	Step3
基本属性							
性別	(0: 男性 1: 女性)	-.033	-.106	-.017	-.107	-.106	-.127 *
年齢		-.003	-.086	.076	-.235**	-.187 *	-.101
勤続年数		.171*	.120	.076	.132	.146	.046
婚姻	(0: 未婚 1: 既婚)	-.145	-.064	-.078	.021	.061	.017
雇用形態	(0: パート・嘱託 1: 正社員)	.158	.186 **	.051	.187 *	.212 **	.062
最終学歴		.038	.038	.085	-.079	-.088	.009
勤務形態							
夜勤勤務有無	(0: なし 1: あり)		.304 ***	.122 *		.095	-.085
就業動機							
プロフェッショナル志向				.076			.012
対人志向				.657 ***			.698 ***
キャリア上昇志向				-.022			.022
R		.306	.382	.657	.389	.342	.722
R ²		.094	.146	.432	.164	.117	.521
調整済R ²		.060	.136	.428	.127	.106	.516
F変化量		2.813 **	14.177 ***	126.824 ***	4.918 ***	11.112 ***	89.855 ***

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

2-5. 考察

本研究では、介護職特有のストレスを生み出す要因と介護職の就職動機との関係を分析した。その際、介護職の個人属性の変数や勤務形態といった客観的状况を表す変数を入れることによって、以下のような示唆が得られた。

(1) 尺度構成概念の妥当性

1) 介護職のストレス要因の特徴

厚労省の発表によると¹⁰³⁾、65歳以上人口の10人に1人が認知症を患って、その中89万人が介護施設で生活をしているのが現状である。本調査においても「利用者とのコンフリクト」は、介護職員の意思が利用者に理解されない・伝わらない、問題行動に手がかかるなどの項目に構成され、介護施設の中で認知症利用者の行動・心理症状などへの対応が介護職員の業務ストレスになっていることがうかがえる。さらに、図2の構成概念間の関係をみると、各因子間に高い相関関係を示され、介護職のストレスは、ある一方の問題ではなく、それぞれとの間で生じる葛藤が相互に影響していることが推測できる。すなわち、認知症利用者の対応において、効果がないことに他職種との意見の衝突など体制の葛藤が生じ、その葛藤は、過重な業務を強い、業務遂行に支障が生じていることが明らかになった。

以上のように、本調査の結果では認知症対策に悩む介護職の葛藤や問題を説明する現在の状況を示唆するストレスモデルが示された。

2) 基本属性と介護職員のストレス下位尺度の検証について

基本属性別と介護職員ストレス尺度の4つ下位尺度間の比較のために検討を行った。その結果、年齢と勤続年数において、「利用者とのコンフリクト」「過重な業務によるコンフリクト」「業務遂行によるコンフリクト」では、20歳と40代以上の年齢間における差が目立ち、20代の若い年齢ほど、施設の業務にストレスを感じていることが示された。特に、勤続年数3年以上では、利用者によるコンフリクトより、「体制によるコンフリクト」「業務遂行によるコンフリクト」の得点が高くなる傾向あり、休日を取りにくい雰囲気やプライベート時間をもちにくいことがストレスになっていることがうかがえる。

また、雇用形態では、「体制によるコンフリクト」「過重な業務によるコンフリクト」「業務遂行によるコンフリクト」において、いずれも正社員の得点が高いことが示された。特に、介護福祉施設の職員の構造は¹⁰⁴⁾、正社員主体の割合が高いところが多く、正社員の高い業務負担が離職意向につながっていることが述べられている。本研究でも、同様に業務において正社員の方が高いストレスを感じていることを示していた。

介護労働者の就業特性として、介護施設職員の平均勤続年数が他産業（11.9年）より短く（5.5年）、勤務年数3年未満の早期離職が73%を占めている¹⁰⁵⁾。このような状況は本調査においても同様で、20代のストレス得点が高く、3年～5年未満の勤続年数で、最も業務負荷を感じていることが示された。これに対して、花岡⁶²⁾は、同様のことを指摘しており、研修と教育と業務にお

ける相談体制構築が早期離職低下や業務負担軽減に効果的であることを述べている

(2) 介護職の就業動機と業務ストレスとの関係

介護にかかわる職員の離職問題は、これまで外部的な労働環境の支援策中心に行われてきており、「個人の動機」と「環境からの供給」、「環境からの要求」と「個人の能力」の間のミスマッチによるストレスについては、焦点が当てられてこなかった。

本研究では、介護職員の介護職を選んだ就業動機に注目し、その動機がストレスに与える影響を検討した。その結果、介護職員の就業動機の中、「対人志向」が業務ストレスの全ての因子間で有効な交互作用があることが示された(表 4-8)。

普段、人との出会いと交流の求めている動機は、対人サービスを行う仕事には不可欠な動機としてとらわれがちである。

介護職」における出会いや交流は、一般の人との交流と異なり、「介護支援」の上、ルーティン性が高く、利用者からの見返りが低い特徴を持っている。佐藤ら⁷⁰⁾は、このような環境の特性に注目し、介護職の役割葛藤や低い役割応答性が職務における情緒的緊張を引き起こし、ストレスの要因になる可能性を示唆している。いわば、本研究では、個人の動機に見合わない環境や個人の能力が環境から充足されにくい環境が、却ってストレスになることを示唆している。

また、「体制によるコンフリクト」では、勤務年数 3 年以上、「過重な業務への負荷」では、「夜勤勤務」そして、「業務遂行によるコンフリクト」では、「男性」の「対人志向」が就業動機であった方がストレスを感じていた。

八巻²⁴⁾は、経験年数が多くなると、自分自身の介護実践について利用者の直接的なリアクションではなく、関係性の構築に仕事への喜びや充実感を感じる傾向が強くなることを示唆している。しかし、清水ら¹⁰⁶⁾は、人手不足による勤務時間やシフトのきつさによる業務負担感の多くなると、バーンアウトにつながることを指摘している。そのため、適切な職員配置による勤務体制の整備が不可欠であることが示唆された。

一方、「夜勤勤務」の場合、「過重な業務への負荷」においては、就業動機の「対人志向」とともに大きく影響していることが示された。普段、夜勤勤務は、介護を必要とする複数のシーンが同時に発生するなど「介護仕事」とともに「事務的仕事」に多いこと¹⁰⁷⁾にもかかわらず、少人数で行われているのが実情である。特に、重症の認知症高齢者の場合、夜間における昼夜逆転・夜間徘徊など周辺症状が目立つ傾向もあり、利用者の対応により熟練した対人スキルと専門的知識を求められている。このような過重な業務が就業動機である利用者とのかかわりを重視する対人志向群に影響していると考えられる。

2-6. 結論と課題

本研究では、介護職のストレスの関連要因として、介護職の就業動機に注目し、業務ストレスとの関連について検討を行った。本研究の結果をまとめると、以下の2点が明らかにされた。

まず、介護職の就業動機の分析から、「プロフェッショナル志向」、「対人志向」「キャリア上昇志向」の3因子が確認され、介護職員の就業意識の特性が示唆された。

次に，介護職のストレスと就業動機の相互作用の検証では，すべての因子に「対人志向」という就業動機群との関連が認められた．介護という職業に対する専門的な知識や実態を理解しないまま，人との出会いや交流を求めている「対人志向」就職動機は，多様化・複雑化する現場のニーズに対応できず，仕事の負荷になることが示された．

今後，介護現場における必要な人材は，2007年度117万人に比べ，2025年にはその2倍の人数が必要とされており¹⁰⁸⁾，希望すればいつでも転職が可能な状態となろう．このような状況では，人材の確保と定着はますます困難になることが推測される．

本研究では，介護職の就業動機と業務ストレスとの関連を明らかにすることで，今後，新入介護職員や介護職への転職希望者の職場定着のために，各々就業動機に着目した現場の取り組みの工夫と人材マネジメント体制構築の必要性が示唆された．

しかし，本研究ではサンプル数の問題や横断的なデータであること，精度の高い就業モデルの提示までは至らなかった．これらの限界を踏まえて，今後，介護職の定着に関連した具体的な支援策など提示するために多様な観点から検討を続けていきたい．

第 5 章

高齢者介護施設における 介護人材定着実践と適用

5-1. 研究背景と目的

近年，介護サービス需要拡大とともに，介護サービス事業所も介護保険開始当時より3倍以上に膨張している¹⁰⁹⁾．しかし，介護業界において人材難は依然として深刻であり，2035年まで介護人材需給ギャップは，68万人と予測され¹¹⁰⁾，介護人材の確保と定着に向けた具体的な取り組みが急がれている．このような介護人材不足の本質は，他業種に比べ低い賃金¹¹¹⁾という介護業界特有の体制と労働環境が介護職員の離職率⁶³⁾に大きく起因しているといわれている．

一方，介護人材定着においては賃金以外の要因も多数提示されている．介護の仕事の満足度を高める組織管理として職場人間関係¹¹²⁾，リーダーシップ，チームワーク養成や仕事の遂行の仕方⁸⁵⁾の必要性が述べられている．また，「職場における所属意識」⁴⁷⁾が介護職員のモチベーション¹¹³⁾と業務における動機づけ⁴²⁾につながり介護職員個人の離職意向に有意に関連すると報告されている．このように介護現場における雇用管理の必要性と¹¹²⁾多方面かつ多数の労働環境改善⁵⁵⁾と定着要因が提示されているが，介護現場における適用性・実効性が検証された人材マネジメントの実践について取りあげた研究は少ない．

そこで，本研究では離職率ゼロを実現した高齢者介護施設の人材定着成功事例の環境に焦点を当て，人材の採用から介護人材定着を実現するための実践と定着要因の適用について明らかにすることを目的とする．

5-2. 研究方法

(1) 調査対象

本研究の研究対象選定条件は、複数の介護事業所を運営し、介護業務に携わる介護職員（正規・非正規職員を含む）の離職率が3年以上ゼロである高齢者介護施設の管理職・施設長を対象にした。なお、対象を選定には、同業界者からの推薦と近3年の採用データの提示に基づき選定を行った。なお、本研究の分析対象は「離職率が低い高齢者介護福祉施設（近3年間離職率がゼロ）の人材管理課長と施設長」とした。近3年を基準にした理由は、介護職員の離職率は年々減りつつあるものの、勤務年数3年未満の離職者が65%を示していること⁵⁾、このような早期離職が施設の運営やサービス維持に影響を与える可能性が高いと判断したのである。

(2) 調査方法

インタビュー調査は、2018年2月～8月の間、各々調査協力施設内の面接室を利用し、施設長と人材管理を行う責任者を同席し行った。インタビューは、一施設2時間～2時間30分程度で、調査協力者の許可と同意の基で、すべての内容をICレコーダーに録音した。インタビューにおいては、「介護福祉施設の運営において介護職員の定着促進のために、組織として具体的な取り組みを調べている」という研究趣旨を説明した後、調査協力者の自由な発言を促すために、具体的な質問項目を設けずに、非構造化インタビューを行った。

(3) 分析方法

本研究のデザインは、質的帰納的研究である。

先行研究において介護職の定着促進や離職防止に求められる取り組みは多数述べられているが、その取り組みがどのように効果的に行われているか、つまり、その適用について、十分に解明されておらず、詳細を明らかにするために、本研究の分析として質的帰納的研究が適切だと考えた。

分析の手順として、面接によって得られた録音データから逐語録を作成した。次に、逐語録から介護職員の離職防止と定着支援に関する取り組み部分を取り出し、要約しコード化した。

そして、各コードを比較検討しながら、類似した意味をもつものをまとめ、抽象化したサブカテゴリー名を付けた。また、各サブカテゴリーを比較し、共通性をもつものをまとめてカテゴリー名をつけた。カテゴリー化する過程で、各サブカテゴリーに分類したコードは適切であるかを確認しながら、データとの整合性の確保を試みた。

なお、分析結果の厳密性を確保するために、質的研究に精通した研究者と社会福祉施設経営者1名に、サブカテゴリーとカテゴリー生成結果と内容について、スーパーバイズを受けた。

(4) 倫理的配慮

本研究では調査協力先に対して、本学の「人を対象とする研究に関する倫理委員会」の承認を得て、直接、研究の趣旨を伝え、守秘義務と研究以外の目的にデータを使用しないことが記載された同意書を提示・口頭で説明し、調査協力者の承認のもとで行った。(承認番号:2016-023)

5-3. 結 果

1. 研究対象の概要

7か所の社会福祉法人の高齢者介護施設長と人材管理責任者（各々施設2名，計14名）の同席の下，インタビューを行うことができた．調査対象施設の概要を表1に示す．

なお，研究対象の施設形態が異なるが，本研究の目的が実践に着目したこと，語りから施設形態が人材定着のための実践に大きく影響してないことを確認し，分析に含めた．

表 5-1. 調査対象施設の概要

	法人形態	事業形態	従業員数	設立年度
1	社会福祉法人	老人福祉施設等事業	100名以上	1960年
2	社会福祉法人	老人福祉施設等事業	100名以上	1977年
3	社会福祉法人	老人福祉施設等事業	100名以上	2001年
4	社会福祉法人	老人福祉施設等事業	100名以上	2007年
5	社会福祉法人	老人福祉施設等事業	100名以上	2010年
6	社会福祉法人	老人福祉施設等事業	100名以上	2012年
7	株式会社	小規模多機能型居宅介護事業・グループホーム	50名以上	2001年

2. 分析結果

分析の結果，逐語録から抽出した実践コートは31個であり，最終的に【コミュニケーション】【人事評価】【雇用管理】【介護体制】【リーダーの役割】【法人の役割】の6カテゴリーと18サブカテゴリーに集約された．その結果を表5-2に表す．

なお，生成したカテゴリーは【 】, サブカテゴリーは[], 語りは「斜体」で表記した．

表5-2.高齢者介護施設における人材定着のための実践要因

カテゴリー	サブカテゴリー	代表的なコード
コミュニケーション	伝えることより、傾聴を優先する	個別の不評不満を傾聴する 伝えるための話ではなく、とりあえず聞く
	個別の話に合意を示す	本音を喋る時間を多く与える 互いの気づきがあつたら、一つの合意に取り付ける
	解決より、理解を重視する	全体より、個別問題から解決に取り組み 面談を通し、理解を示す
	客観的姿勢を示す	問題に直接的に介入はしない 職員同士の話し合いを促す
人事・評価	職員の資質や特性を把握する	職員向けのアセスメントをする 評価に個々の職員の特性を顧慮する
	独自のキャリアアップと評価基準がある	キャリアステップなどを提示している ポジション別に管理者研修を設けている
雇用管理	女性が働きやすい業務環境に取り組む	付属保育園を設けている 子育てのため、6時間勤務短縮制を設けている
	夜勤負担の軽減に努める	勤務負担軽減のため、夜勤専従制を取り入れている
	新人向けのフォローアップ研修をする	新人のエンゲージメントを高めるフォローアップ研修制度がある
介護体制	ケアに対する職員の考えや行動を大事する	マニュアルによるケアより、考えるケアを大事にする 集団ケアより、利用者の状況と職員の判断を尊重する
	ケアに根拠を求める	ケア行動を根拠に基づき語るようにする 個別ケアを促す
	職員の意見・発見を共有する	職員のケアコミットメントを示す機会がある
リーダーの役割	上司の責任姿勢を明確に示す	現場の課題や改善の失敗に責任所在を明確に示す
	日頃の改善をねぎらう	注意や叱りより、プラスメッセージを発信する 個々の向上をねぎらう
	納得できるフィードバックをする	職員の意見を反映し、法人に伝える 法人の情報を納得できるように伝える
法人の役割	施設理念の共感に努める	ケアスキルの向上より、施設理念の理解を優先する
	介護の価値とモチベーションを重視する	介護の意味と価値を伝える 仕事のモチベーションを重視する
	法人のすべての情報を共有する	ケア目標だけでなく、経営情報と伝える 全体の情報を共有して一体感と安心感を与える

(1) コミュニケーション

このカテゴリーは、〔伝えることより、傾聴を優先する〕、〔個別の話に合意を示す〕、〔解決より、理解を重視する〕、〔客観的姿勢を示す〕の5サブカテゴリーから構成された。

1) [伝えることより，傾聴を優先する]

職場におけるコミュニケーションは、「いつも人には普通に話しますが、面談というとお互いに構えて防御的になって全然話ができない」とコミュニケーションからの問題解決のためのコミュニケーションが進まない場合が多い。そして、まず、「まず、ぶつけてくる不評不満を聞いてもらうことだけで、会話が和む」という語りから代表コードが抽出された。

2) [個別の話に合意を示す]

コミュニケーションの進みにおいては、「これはどういうふう考えた方がいいとふうに投げかける」「質問を投げて、その質問に答える」の中、個別の本音を把握し、「気づきを起こして、個別に対応して合意するプロセスが大事だと思います」という語りから代表コードが抽出された。

3) [解決より，理解を重視する]

面談や相談におけるコミュニケーションは、「同じことを伝えてもその場で理解できる人もいれば、とらえ方が違う人もいましたし、ましては、その人が抱えていた課題が、その人によってそれぞれ訳がある」「話を一回聞いて、そこで本人が持っている課題は解決できない場合が多い、長く繰り返して対応することで、実の問題（本音）を言ってくれる」との語りから代表コードが抽出された。

4) [客観的姿勢を示す]

コミュニケーションの内容は、「普段、気づけない内部の人間関係ですとか、もしくはいろいろな事案に関して複雑性がありますから、その複雑性を知っていることで、直接入り込まないよう

にする」「面談をして実は一番の効用は何かをするより職員のこと
がわかっていることですね」の語りから代表コードを抽出した。

(2) 人事評価

介護現場における人事や業務評価については、〔職員の資質や
特性を把握する〕、〔独自のキャリアアップと評価基準がある〕の
2つのサブカテゴリーから構成された。

1) 〔職員の資質や特性を把握する〕

介護職員の年間昇進・勤務評価について、「100人いれば100人
全部家庭環境が違って、悩むところが違うですので、職員の資質
を考えて仕事の配置をする」など個々の職員のアセスメントによ
って仕事の配置をすることからコードを抽出した。

2) 〔独自のキャリアアップと評価基準がある〕

業務評価においては、「うちのボーナスは上司評価ではなくて、
その人がどれだけやったかやった分だけ評価するので非常に客観
性が保たれるんです。上司の好き嫌いは一切反映されません」
「キャリアステップは、まず初めに一般介護職で初級、次は中級、
その次はエキスパートという昇格ステップがあります。いわゆる
こっちは専門職がないので、こうなります」の語りからコードを
抽出した。

(3) 雇用管理

このカテゴリーでは、職員の雇用維持のための支援と工夫が示
されており、3サブカテゴリーから構成された。

1) 〔女性が働きやすい業務環境に取りくむ〕

人材を確保・維持するために、「女性が圧倒的に多い職場なの
で、女性が働きやすい職場環境に配慮する」「若い職員の定着支

援のために保育所や時間短縮勤務制でやることです」など「子育てしながら正社員として働けるように6時間短縮勤務や保育所を運営している」の語りから代表コードを抽出した。

2) [夜勤負担の軽減に努める]

介護職の業務負担の一つである夜勤業務においては、「夜勤の専従化（夜勤専門員）の導入と夜勤排泄介助の場合、利用者の個別対応（個別の排泄周期を把握する）ことで夜勤の負担軽減を誘導している」の語りから代表コードを抽出した。

3) [新人向けのフォローアップ研修をする]

新入介護職員の職場定着では、「新人の場合、職場に対するコミットとかエンゲージメントは高いですが、馴染めるまで不安な気持ちとか悩みが多い。チームとしてフォローアップも細かくやっていきます」の語りから代表コードを抽出した。

(4) 介護体制

このカテゴリーは、以下の3つのサブカテゴリーから構成されている。

1) [ケアに対する職員の考えや行動を大事にする]

介護に取り組む際の「介護のグレイゾーンにおいて、自分の考えで堂々とやっていけるその環境づくりをできるだけ優先する」「今日来ているメンバーとスタッフと天気と季節とかで今日何しようかということが決まっていない。集団でなにをするより、個別に考えたケアでみんな動いているんです」を重視する語りから代表コードを抽出した。

2) [ケアに根拠を求める]

個々が行ったケアにおいて、「介護現場の職員さんって、基本的にナラティブ的に仕事をしているので、エビデンスに基づいて

ないんですよ」「今日が良かったかというのが蓄積されないっていうのが介護現場の問題ですね」「介護現場では笑顔の問題とか活気の問題のことなので数値化しにくい。なので、根拠を探るためにも仕事を振り返る必要がある」との語りから代表コードを抽出した。

3) [職員の意見・発見を共有する]

行ったケアの共有について、「ミーティングや朝礼で毎日毎日コミットメントということをやっているです」「スタッフストーリーということを出してもらい、話し合いますね。」ということで、利用者の情報を共有していることから代表コードを抽出した。

(5) リーダーの役割

このカテゴリーは、介護職員の定着に求められる上司の適した役割を示しており、以下の3つのサブカテゴリーに構成されている。

1) [上司の責任姿勢を明確に示す]

介護現場における上司の姿勢と責任所在を表す語りとして「自分がやってみたいことに対して責任を取るからやってみ！失敗してもいいですとそういう風土はあるんですね」「自分の意見が反映されると、もっとやってみよう気分になる。そして、その意見については必ずフィードバックする」があり、代表コードを抽出した。

2) [日頃の改善をねぎらう]

業務を介した職員とかかわり姿勢を表す語りとして「言われたことに駄目だよと否定は絶対しない」「どんな意見があっても、それで改善できたらちゃんと労って、あげることとですね」「君

がいるからこの現場はほんとに助かると労う言葉を忘れない」から代表コードを抽出した。

3) [納得できるフィードバックをする]

介護現場において介護職員は日々の変化に成長しており，その成長への関わりが重要である，そして，「自分の意見が反映されると，もっとやってみよう気分になる。そして，その意見については必ずフィードバックする」の語りから，代表コードを抽出した。

(6) 法人の役割

このカテゴリーは，介護職員の定着のために各々法人が重視していることを示しており，以下の3つのサブカテゴリーで構成されている。

1) [施設理念の共感に努める]

介護現場に働くためにケアスキルの向上より，理念への共感と職員の理想像を大事にする「スキルは教育で補うことができますけど，資質の部門は教育で補えない」「価値観が合わないと多分続かない。出している理念にきちんと共感できて，それをもとにやっていけるかどうかを大事にやっています」の語りから，代表コードを抽出した。

2) [介護の価値とモチベーションを重視する]

介護という仕事の意義を職員に自覚させるために「介護職は人生を預かる専門職であることとその視点からケアを促す」「おむつ交換をしている意味とかなど仕事への意味付けがモチベーションになって仕事頑張れますそれを法人横断的にやっていることが大きいことかなと思います」の語りから代表コードを抽出した。

3) [法人のすべての情報を共有する]

仕事における職員の安心感と一体感をはかるために「職員全員が経営状況に関心を促すために数字を公開します。」「すべての事業所の事業目標やベッド稼働率、財政の面を共有します。」「経営全体が明らかになることで、職員がとる給料に納得をするようになります」の語りから代表コードを抽出した。

以上のカテゴリーとサブカテゴリーを基に、介護人材定着のための実践プロセスを図 5-1 に示す。

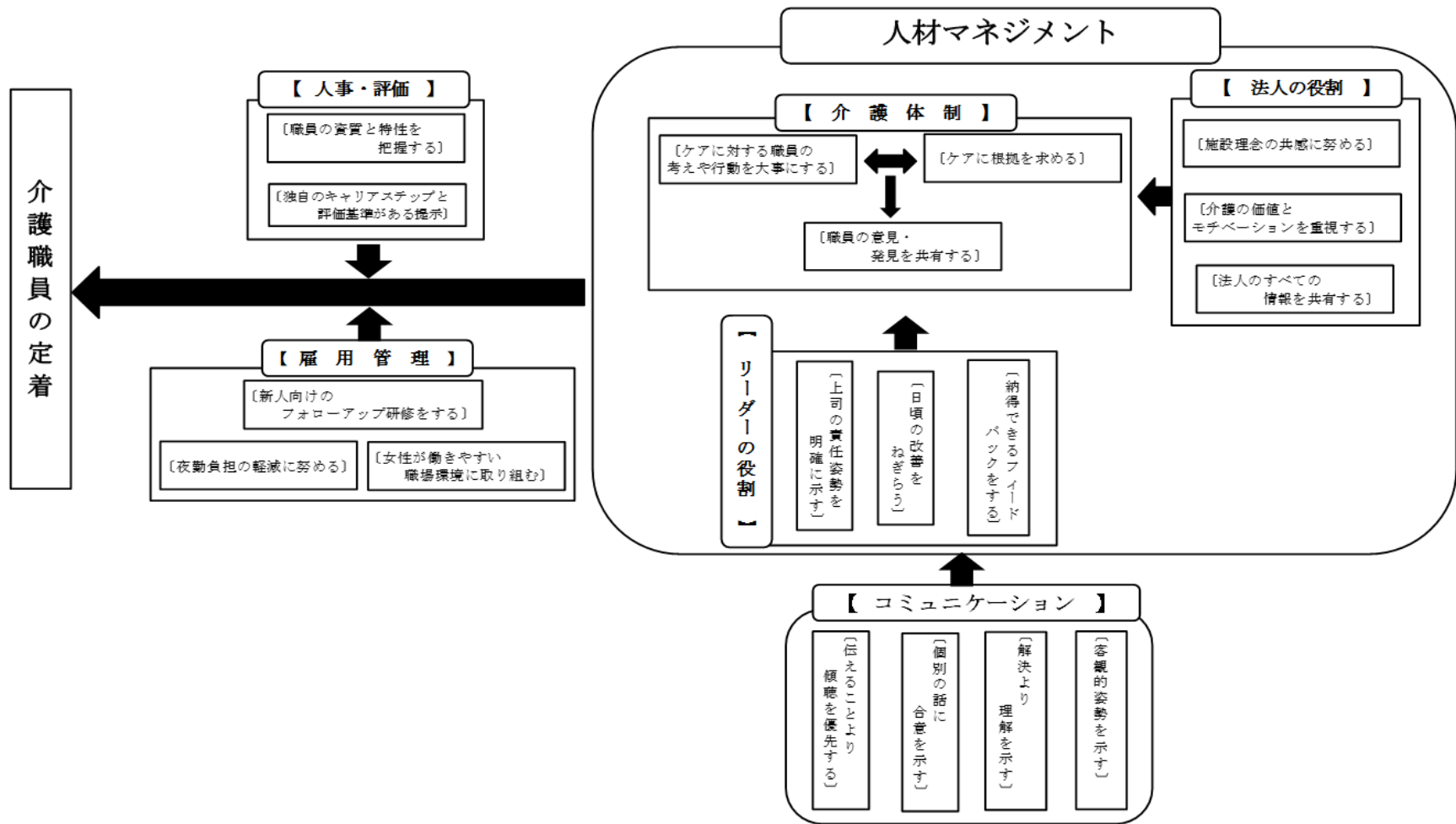


図5-1.高齢者介護施設における介護人材定着のための実践要因プロセス

5-4. 考 察

本研究は、離職率が低い高齢者介護施設を対象に、介護職員の定着に影響を与える実践とその適用を中心に分析を行った。その結果、6つのカテゴリー13のサブカテゴリーの実践が見出されていた。介護施設における人材定着の実践と適用は、調査協力者のいずれも、特別な経営の試みよりは、業務遂行の試行錯誤や考えの転換から成り立つものとして認識していた。

(1) 法人の役割と介護体制の重要性

本研究における人材定着の始まりは、介護職員に対してケアスキルの向上より、〔施設理念の共感に努める〕と〔介護の価値とモチベーションを重視する〕との【法人の役割】から取り組んでおり、その取り組みが【介護体制】に影響していた。

花岡⁶³⁾は、採用時の研修の一部が早期離職抑制への影響を与えることを示しており、本研究でも施設理念や介護の価値という基本的な価値観の共有を行う研修を通して職員のモチベーションを促していた。このように介護という仕事の意義や価値などの認識は仕事のモチベーションの鼓舞に影響する先行研究¹¹³⁾を具体化して適用している取り組みである。特に、このような取り組みは、社会的評価が低いとされる介護職にとって、「仕事に対する肯定的なイメージ」「専門職としてのアイデンティティ」の強化は介護職員のワークモチベーション¹¹⁴⁾のみならず、定着意向¹¹⁵⁾に有効に影響していることが示されている。また、【介護体制】においては、介護仕事を通して専門職の魅力を引き上げるために、介護職員の[ケアに対する考えや行動大事にする]ことと[ケアに根拠を求める]ことを重視していた、また、その根拠を[職員の意見・発見を共有]することで介護質の向上を促していた。

かつて、介護において業務マニュアルが業務効率の向上に影響すると意見もあるが、本研究では、仕事における職員の考えと行動を重視することで仕事の「自律性」と「仕事のコントロール」⁷⁸⁾を助長しながら、ケアへの確信と自己成長を促していることが示唆された..

(2) リーダーの役割とコミュニケーション

介護現場における仕事満足度⁴⁷⁾や充実感¹¹⁶⁾には、「上司の理解」と「励ましと配慮」の情緒的支援の重要性が報告されている。

本研究では、リーダーとして現場の事故と失敗において〔上司の責任姿勢を明確に示す〕こと、個々の向上について〔日頃改善をねぎらう〕そして、法人の情報をストレートに伝えて職員に〔納得できるフィードバックをする〕とのリーダー役割の明示することで、介護体制における職員の自律とモチベーション¹⁶⁾を支えていると考えられる。三谷¹¹⁵⁾は、介護現場のリーダーの役割として「励まし・配慮」、「動機づけ」を上げており、本研究ではその役割の具体的な行動として、現場の課題や失敗に「配慮・励まし」として〔トップの責任姿勢を明確に示す〕こと、「動機づけ」として注意や叱りより〔日頃、改善をねぎらう〕と職員と組織の疎通の架け橋として〔納得できるフィードバックをする〕と、職場における信頼感を高めるリーダーの行動が具体的に示されていた。

一方、介護福祉施設における職場内のコミュニケーションは、就業継続意向¹¹⁷⁾のみならず、業務ストレスの軽減にも有効⁵⁷⁾であるといわれている。特に、職員同士の積極的なコミュニケーションは職場チーム内の役割遂行や円滑な人間関係に影響し、介護職員の早期離職低下への有効性が示唆されている。本研究では、個別の不評・不満において〔伝えることより、傾聴を優先する〕ことから、傾聴中には〔客観的な姿勢を示す〕ことと〔個別の話に合意を示す〕姿勢を、その問題解決においては〔解決より、理解を重視する〕ことで、直接的な介入より、職員の個別の気づきから合意と理解を通して現場の様々な問題を把握する段階的かつ間接的なコミュニケーション手法を導入し、有効に用いていることが示された。

(3) 人事評価と雇用管理における現場の工夫

介護職員への公正な雇用管理と業務評価と処遇は、介護職員の業務意欲向上や離職率低下に有効であることが示唆されている¹¹³⁾。本研究では、介護職員の公正な業務評価のため〔職員の資質や特性を把握する〕ことで、不平不満などが衝突しない独自の人材配置を試みていた。一方、介護職員の処遇の場合、介護報酬との連動により施設内での裁量には限界があるのが現状である。また、施設に規模や財政状況によってその処遇が異なる。その中、施設の状況に〔独自のキャリアアップと評価基準〕を設けることで、職員の業務意欲を維持する現場の工夫が伺えられた。

また、雇用管理は採用時の研修より、採用後の教育・研修の機会が離職率を低める効果があり、持続的な雇用管理の重要性が述べられている⁴²⁾。

本研究の結果でも、同様に介護職の定着のために早期離職防止のための〔新人向けのフォローアップ研修をする〕とともに業務における夜勤専従制の導入など〔夜勤負担の軽

減に努める]など持続的な取り組みが行われていた。また、施設内に保育所を設けるなど【女性が働きやすい勤務環境に取り組む】など、職場特性に合わせた雇用管理の工夫が人材の定着につながっていることが示唆された。

5-5. 結論と課題

本章では、離職率ゼロの職場環境を実現している介護老人福祉施設の人材定着実践マネジメントに着眼し、介護職員の意欲と成長促すための介護体制と管理職が担うコミットメントについて分析した。その結果、人材マネジメントの中心には、介護職員の仕事に対する動機づけと主体性を引き出すために【介護体制】があり、その体制をサポートするために介護施設の【法人の役割】【リーダーの役割】そして、その体制から生じる課題に【コミュニケーション】が有効に用いていることが見出された。加えて、職員の個性や適性を把握したアセスメントに基づいて評価し、独自のキャリアステップを提示する【人事の評価と処遇】と新人職員のフォローアップと業務負担をはかるための【雇用管理】が、施設の規模や財政状況によって適度に活用していることが示唆された。介護福祉施設における人材の確保対策においてすぐ賃金や福利厚生を高めることは、現実的な対策ではないかもしれない。一方、白石ら¹⁹⁾は、経験年数 5 年未満では「協働」や「目標達成・有能感」が相対的に高いことを特徴としてあげている。まず、現場における有効な人材の定着策としては、新任介護職員を対象に本来の介護仕事に対する理念や目標を共有する。そして、それぞれ現場の状況に応じて、職員が実践を通して自ら仕事への専門性・有能感を誘導・実行の方がより有効な対策ではないかと思う。

最後に、本研究の課題として、対象施設が 7 施設と限られたため、より整合性を取るためには、今後、対象施設を増やして検討を続けていく必要がある。また、離職率は施設の規模や法人形態別によって異なるため、規模や形態別に調査を行うことが必要である。そこで、第 6 章では介護職の主体性を引き出すための介護現場の実践と職場定着のために求められる介護職のキャリア・コミットメントについて調査を試みる。本研究は、介護福祉学 26 巻 2 号に掲載予定である。

第6章

介護職の職場定着実践を用いた キャリア・コミットメントの 自己評価尺度案の 信頼性と妥当性の検討

6-1. 研究背景と目的

近年、介護業界における人材不足が見込まれる中¹¹⁸⁾、介護人材の確保と定着に向けた具体的な取り組みが急がれている。このような介護人材不足の本質には、他業種に比べ低い介護業界の賃金体制^{62) 111)}と対人援助特有の肉体的・時間的負担という労働条件という外的要因と職場人間関係¹¹²⁾、リーダーシップ、チームワーク養成や仕事の遂行の仕方¹¹³⁾などの仕事満足度を高める組織管理という内的要因が起因していると言われている。特に、「仕事の内容・有意味感」への満足は⁴⁹⁾介護職員のモチベーション³³⁾と所属意識¹¹⁹⁾を高め、仕事継続動機に有意な関連が報告されている。

一方、白石ら¹²⁰⁾は仕事に対する介護職の仕事に対する愛着やこだわりが受け入れないことが離職意向や離職につながっていることを指摘している。そして、Donoghue¹²¹⁾はこれらのニーズにおける組織から支援とフィードバックの有無が、離職率と定着意向へ影響していると述べている。

このような、仕事に対する愛着とこだわりをあらわす代表的なものとして、Blue¹¹²⁾の「職業・専門職に対する個人の態度」を邦訳し、「自分の専門分野や職業キャリアに対する関心や思い入れの強さ」を指標化した「キャリア・コミットメント」と介護に取り組む際、求められる実践と機能を実践と機能を項目化した「介護観」がある。

しかし、「キャリア・コミットメント」は広範囲な職業への適用が可能であるものの¹²³⁾、仕事への愛着より、生涯における専門的分野への仕事継続志向性を評価する項目で構成されている。なお、「介護観」の場合、主に「～すべきである」「～ができるかできないか」と介護に取り組む際に重視すべき実践や機能として構成されており、介護職の仕事に対する愛着やこだわりを具体的に取り上げたものとはいえない。

そこで、筆者らはBlueの「職業・専門職に対する個人の態度」に着目し、離職率ゼロを実現している高齢者介護施設における介護職を対象にインタビュー調査を基に、介護職の職場定着のための思い入れと行動を項目化したキャリア・コミットメントの自己評価案（以下：職場定着キャリア・コミットメント）を作成した。そして、本研究では介護職の職場定着実践案について自己評価を行い、その信頼性と妥当性の検討を目的とする。

6-2. 研究方法

(1) インタビュー調査による概念形成と原案作成

離職率ゼロ（3年以上）を実現し、介護職員を職場定着に導いた7施設（14名）の組織マネジメントの実践と適用のデータを質的帰納的に分析し、概念構造を明確化した。その結果、人材定着に帰結する【介護への心得】【職場におけるコミュニケーション】【職場への理解】【啓発・評価】の4つのカテゴリーが示された。これらの結果から、4つのカテゴリーを下位概念とし、職場定着にかかわる介護職の思い入れと行動を表す40項目を抽出した。その後、項目の類似性を検討し、最終的に18項目を要尺度原案作成した(表1)。原案作成の際には、項目ごとに他の研究例をレビューとともに、介護福祉施設の管理者、介護職員及び研究者によるエキスパートレビューをしながら、内容の整合性確保を試みた。

(2) 調査対象と調査方法

調査対象は、東京近郊に所在する入所系介護施設のうち、研究参加への承諾が得られた77か所において介護業務に携わっている介護職を対象者とした。調査期間は、2019年5月14日～6月30日で、各施設の職員数と規模に合わせ1施設あたり10部～20部、計1000部の無記名自記調査表を一括郵送した。回収は、切手付き封筒を添付し、回答が終了した都度、研究者当てに直接返送するように求めた。

(3) 調査項目

1) 基本属性

対象者の個人属性として、性別、年齢、介護経験年数、転職有無、勤続年数、雇用形態について尋ねた。

2) 定着キャリア・コミットメント

上記に作成した尺度原案18項目について、「職場定着のため、主に努めていることは何か」という質問を設け「1. とてもそう思う～4. 全くそう思わない」の4件法とし、回答を求めた。

3) 離職意向

離職意向については、「過去1年以内に今の職場を辞めようと思ったことがあるか」という質問を設定し、「1. 全くなかった～4. 常にあった」の4件法で回答を求めた。

6-3. 分析方法

分析においては、以下のように分析を行った。

(1) 項目分析

作成した職場定着キャリア・コミットメントの項目ごとに平均と標準偏差を算出して天井・フロア効果を検討した。また、Item-Total 相関を行い、項目の内部一貫性を確認した。

(2) 因子分析と構成概念と信頼性の検討

職場定着キャリア・コミットメントの 18 項目において、探索的因子分析（最尤法、プロマックス回転を行いとともに確認的因子分析を実施し、項目群の関連性と Cronbach α 係数による内的整合性を確認した。なお、構造的妥当性を確認するために、共分散を用いた確認的因子分析を行った。

(3) 基準関連による妥当性の検討

明確な基準で 2 群を分けて、測定された尺度得点を比較した。

その分析順序は以下のものである。

- 1) 対象者の属性、特に介護職員の勤続年数と離職意向による職場定着キャリア・コミットメントの評価案の得点変化による内容的・構成概念の妥当性を検討した。
- 2) 仕事定着キャリアコミットの点数の高・低群と離職意向が異なる（低離職群 - 高離職群）と考えられるグループ間の得点を比較しながら尺度の弁別的妥当性を検討した。

分析には、IBM SPSS Statistics25.0およびIBM AMOS25.0を用い、有意水準は $p < 0.05$ または $p < 0.01$ を採択した。

(4) 倫理的配慮

調査票を送付した施設において施設長および、回答者において同封した書面にて、研究の趣旨、調査結果の使用目的、回答者と施設の匿名性の保持そして、回答に強制性がないことを告知した。なお、本調査は当機関の「人を対象とする研究に関する倫理委員会」の承認の下で行った。（承認番号：2018-226）

6-4. 結 果

(1) 調査票の回収率と対象者の概要

研究協力の承諾を得た全77施設から回答を得られた調査票は342部(回収率34.2%)の中、記入漏れや欠損値がある除いた有効回答数は313部(31,3%)を分析対象と用いた。詳細な対象者の概要を表6-1に示す。

項目	人数	%
性別	男性	88 (27.9)
	女性	227 (72.1)
平均年齢	42.89 (±13.12)	
勤続年数	3年未満	105 (33.4)
	3年～5年	67 (21.3)
	5年～10年	84 (26.7)
	10年以上	58 (18.4)
雇用形態	正社員	221 (70.2)
	非正規社員	87 (27.6)
直前の仕事	介護の仕事	116 (36.8)
	介護以外の仕事	127 (40.3)
	転職したことはない	67 (21.3)
利用者人数	50人以下	108 (34.3)
	50人以上	205 (65.7)
職員人数	19人以下	79 (25.2)
	20人～49人	78 (24.8)
	50人以上	156 (50.0)
離職意向	まったくなかった	54 (17.1)
	あまりなかった	74 (40.6)
	時々あった	137 (84.8)
	常にあった	48 (15.2)

() 内は有効回答数に占める割合

(2) 質問項目の検討と因子分析

職場定着キャリア・コミットメントの原案の各項目について記述的統計を用い天井・フロア効果を確認し、Item-Total相関の確認を行った。その結果、平均値において天井・フロア効果は見られなかった。なお、I・T相関分析では、16項目において0.3以上の有意な相関が確認された(表6-2)。そして、有意な相関がみられなかった2項目を除いた16項目を用い、探索的因子分析(最尤法・プロマックス回転)を行った。なお、共通性と因子のスクリープロットによる固有値を確認し、再度因子分析を行い、15項目3因子構造が抽出された。

その結果、0.40以上の十分な因子負荷率を示さなかった5項目を削除し、最終的には、10項目からなる3因子構造を確認した。最終的な分析結果は表2に示すとおりであり、第1因子は、4項目で構成され、「現場で問題が起きたときは、上司にきちんとした対応を求めている」「自分が行っている仕事に対して上司や同僚に意見を求めるようにしている」などで、職場における職員間のコミュニケーションのやり方を表すことから「職場におけるコミュニケーション」と命名した。第2因子は、3項目で構成され、「私は、この仕事において自分の資質や力量が十分に活かされていると思っている」「自分が行っている仕事が周囲から適切に評価されていると思っている」など、現仕事における個人の適正と周囲から評価を表すことから「仕事における適正と評価」と命名した。第3因子も「法人の体制に関して、十分に納得をしたうえで入社している」「自分の職場の取り柄や強みを理解している」の3項目で構成され、現職場における基本的な情報や理解を表すことから「職場への理解」と命名した。

表6-2.調査項目の記述統計とItem-Toral相関

項目	M(±SD)	I・T相関
私は、職場の理念や方針を意識しながら仕事を行っている（介護仕事への心得）	3.07(0.67)	.562**
私は、自分の理想の仕事を行おうと心がけている（介護仕事への心得）	3.28(0.65)	.517**
私は、仕事には根拠や理屈が大事だと思っている（介護仕事への心得）	3.04(0.74)	.384**
私は、この仕事は意義があるものだと思っている（介護仕事への心得）	3.35(0.62)	.445**
私は、上司に対して必要に応じた職場改善の提案をしている（コミュニケーション）	2.89(0.79)	.472**
私は、現場で問題が起きた時は、上司にきちんとした対応を求めている（コミュニケーション）	3.27(0.65)	.505**
私は、職場の問題に関して、上司と意見交換をすることが大事だと思っている（コミュニケーション）	3.42(0.52)	.403**
私は、自分が行っている仕事に対して上司や同僚に意見を求めるようにしている（コミュニケーション）	3.36(0.63)	.504**
私は、法人の体制に関して、十分に納得をしたうえで入社している（職場の理解）	2.72(0.80)	.611**
職場の雰囲気は、入社前に想像していたとおりである（職場の理解）	2.65(0.79)	.552**
私は、自分の職場の取り柄や強みを理解している（職場の理解）	2.91(0.72)	.684**
この職場の仕事は、自分の適性に合う仕事だと思っている（職場の理解）	2.97(0.75)	.526**
この職場の仕事は、複雑・多様でどうすればよいか分からないことがある（職場の理解）	2.77(0.75)	-.060
私は、自分が行っている仕事が、周囲から適切に評価されていると思っている（啓発と評価）	2.70(0.75)	.469**
私は、指示された仕事以外のことはできるだけしないようにしている（啓発と評価）	1.88(0.76)	-.077
私は、この仕事において自分の資質や力量が十分に活かされていると思っている（啓発と評価）	2.78(0.68)	.486**
私の努力は、賃金に適切に反映されていると思っている（啓発と評価）	2.27(0.85)	.370**
私は、仕事関連の研修やシンポジウムに積極的に参加している（啓発と評価）	2.32(0.78)	.459**
合計得点の平均値	2.86(0.31)	

1) 点数が高いほど肯定的な態度になるようにスコア化した。

**p<0.01

(3) 下位尺度の平均得点と因子間相関及び内的整合性の検討

探索的因子分析から出された下位尺度の平均得点と因子間の相関および内的総合性を表3に示した。職場定着キャリア・コミットメントの因子間の相関については<職場におけるコミュニケーション>と<仕事における適正と評価> ($r=0.25$, $p<0.01$), <仕事における適正と評価>と<職場への理解> ($r=0.40$, $p<0.01$), <職場におけるコミュニケーション>と<職場への理解> ($r=0.32$, $p<0.01$) とそれぞれ弱～中程度の有意な正相関がみられた。一方、内的整合性を示すCronbach α 係数は、<職場におけるコミュニケーション>が0.742, <仕事における適正と評価>が0.842, <職場への理解>が0.702を示した(表6-3)。

表6-3.職場定着キャリア・コミットメント因子分析結果

			n=313	
職場におけるコミュニケーション	$\alpha = .742$	因子負荷率		M(\pm SD)
A. 私は、現場で問題が起きた時は、上司にきちんとした対応を求めている	0.766	-0.121	0.066	3.32(0.49)
B. 私は、自分が行っている仕事に対して上司や同僚に意見を求めるようにしている	0.727	0.036	-0.080	
C. 私は、上司に対して必要に応じた職場改善の提案をしている	0.603	0.026	-0.004	
D. 私は、職場の問題に関して、上司と意見交換をすることが大事だと思っている	0.569	0.006	0.006	
仕事における適性と評価	$\alpha = .842$			
H. 私は、この仕事において自分の資質や力量が十分に活かされていると思っている	0.024	0.751	-0.097	2.82(0.55)
I. この職場の仕事は、自分の適性に合う仕事だと思っている	0.033	0.584	0.064	
J. 私は、自分が行っている仕事が、周囲から適切に評価されていると思っている	0.21	0.495	0.061	
職場への理解	$\alpha = .702$			
E. 私は、法人の体制に関して、十分に納得をしたうえで入社している	-0.058	-0.159	0.835	2.89(0.57)
F. 私は、自分の職場の取り柄や強みを理解している	0.024	0.245	0.564	
G. 私は、職場の理念や方針を意識しながら仕事を行っている	0.065	0.077	0.521	
因子間相関		1	.252**	3.04(0.40)
			1	

因子抽出法: 最尤法 回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

**p<0.01

因子負荷量が 0.40 以上のものを太字表記した

(4) 確認的因子分析

3因子になる10項目全てを因子間に共分散を仮定したモデルで確認的因子分析を行った。その結果、因子間の相関は.36～.64 ($p < 0.01$) で、 $\chi^2 = 49.235$, $df = 32$, $p < 0.05$, GFI = 0.932, AGFI = 0.901, CFI = 0.974, RMSEA = 0.041, AIC = 115.235になるモデルの適合度を示した。

(5) 妥当性の検討

1) 構成概念妥当性の検討

因子分析により抽出された構成概念の内容的妥当性と影響を検討するため、対象者の属性と勤続年数および離職意向と職場定着キャリア・コミットメント評価の合計点数間の関連を検討した。その結果、勤続年数10年以上の群は勤続年数3年未満群より合計点数が有意に高かった。同様に転職状況において比較したところ、「介護以外の仕事から転職した」群が「転職したことがない」群に有意差がみられた。さらに、離職意向との比較では転職意向が「常にあった」群と「まったくなかった」群にも職場定着キャリア・

コミットメント合計点数との間に有意差がみられた。一方、雇用形態、施設の規模を表す利用者人数、職員人数では有意差がみられなかった（表6-4）。

表6-4.職場定着キャリア・コミットメントにおける対象者属性による合計得点との比較(N=313)

対象者の属性		評価項目の平均 †	t 値or F 値	p 値
性別 † †				
男性	88	2.95 (0.40)	t=-2.45	*
女性	225	3.07 (0.39)		
年齢 † †				
平均以下 (42.89以下)	148	2.97 (0.36)	t=-3.31	*
平均以上 (42.89以上)	165	3.12 (0.42)		
勤続年数 † †				
3年未満	105	3.00 (0.43)	F=3.04	*
3年～5年	67	3.04 (0.37)		
5年～10年	83	3.01 (0.36)		
10年以上	58	3.18 (0.48)		
雇用形態 † †				
正社員	221	3.02 (0.41)	t=-1.25	n. s
非正規社員	92	3.08 (0.35)		
転職状況 † †				
介護の仕事	119	3.03 (0.31)	F=4.15	*
介護以外の仕事	127	3.11 (0.30)		
転職したことはない	67	2.83 (0.32)		
利用者人数 † †				
50人以下	108	2.88 (0.33)	t=-0.57	n. s
50人以上	205	2.90 (0.29)		
職員人数 † †				
50人以下	157	2.87 (0.28)	t=-1.59	n. s
50人以上	156	2.92 (0.28)		
離職意向 † †				
まったくなかった	54	3.18 (0.39)	F=7.32	**
あまりなかった	74	3.10 (0.34)		
時々あった	137	3.02 (0.36)		
常にあった	48	2.84 (0.39)		

†, 数値は評価尺度の合計の平均 () は標準偏差

† †, t検定, † † †, 一元配置分散分析, 多重比較 (Bonferroni 法) *p<.05, **p<.001

2) 弁別的妥当性の検討

「過去1年以内に今の職場をやめようと思ったことがある」と尋ねた離職意向について、「あまりなかった」「まったくなかった」群を「離職低群」(n=128)、「ときどきあった」「常にあった」と答えた群を「離職高群」(n=185)と2群に分けて、測定された因子と得点比較を行った。その結果、＜職場におけるコミュニケーション＞では、有意差がみられなかったが、その他下位尺度とその項目合計得点においては、いずれも「離職

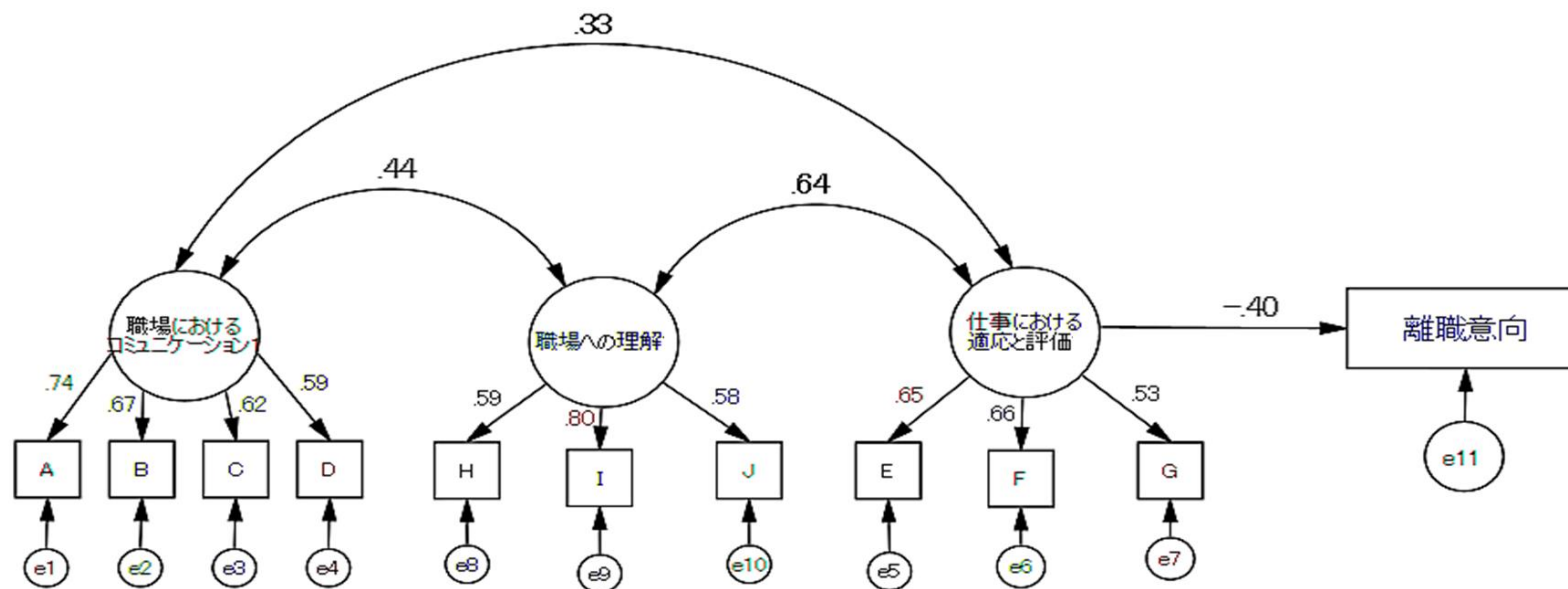
意向の高群」が「離職意向の低群」に比べて有意に低い得点を示していた。その結果を表6-5に示す。

表6-5.離職意向における得点比較

	離職高群 (n=185)	離職低群 (n=128)	有意差
仕事における コミュニケーション	3.32 (0.50)	3.32(0.47)	<i>n. s</i>
仕事における 適性と評価	2.68(0.57)	3.00(0.46)	<i>t=5.26</i> **
職場への理解	2.81(0.59)	3.01(0.52)	<i>t=3.22</i> **
仕事定着キャリア・ コミットメント合計	2.84(0.31)	2.98(0.27)	<i>t=3.93</i> **

p*<.05, *p*<.001

なお、離職意向と因子間関係でも、因子の相関が離職意向の軽減に有意な関係を示しており、 $\chi^2=57.967$, $df=41$, $p<0.05$, GFI=0.924, AGFI=0.901, CFI=0.976, RMSEA=0.036, AIC=129.440になるモデルの適合度を示していた。その結果を図6-1に示す。



N=313. 数値は標準化推定値.

モデル適合度: $\chi^2=57.967$, $df=41$, $p<0.05$, $GFI=0.924$, $AGFI=0.901$,

$CFI=0.976$, $RMSEA=0.036$, $AIC=129.440$

図 6-1. 職場定着キャリア・コミットメント因子と離職意向の関係

6-5. 考 察

(1) 職場定着キャリア・コミットメント尺度案の信頼性と妥当性

本研究では、質的研究を通じた得られた職場定着に向けた介護職の思い入れと行動を表面化し、項目化された因子の信頼性と妥当性の確認を試みた。その結果、〈職場におけるコミュニケーション〉〈仕事における適正と評価〉〈職場への理解〉を通じた職場定着への思いと行動を表す3因子10項目が抽出された。

抽出した因子の信頼性は、 $\alpha > .702 \sim .842$ と、Cronbach α 係数がやや低い因子もみられた（表6-3）。しかし、質問項目が増えるほど高い数値を示す α 係数の特性¹²⁴⁾ を考えると、本尺度案は10項目と簡便化されており、許容範囲内の内的整合性が確保されていると考えられる。

構成概念・内容的妥当性では、対象者属性と離職意向による得点変化をみたところ、性別、年齢、勤続年数、転職状況、離職意向において有意差がみられた。特に、勤続年数が10年以上の者は、3年未満の者に比べて有意に高く、離職意向が強い者においては得点が有意に低かった（表6-4）。

一方、弁別的妥当性に関しては、各々因子得点と合計を離職意向の高群と低群に分けて比較を行った。その結果、表6-5に示したように〈仕事における適性と評価〉〈職場の理解〉と尺度案の合計において、離職低群が離職高群に比べて有意に高い得点を示した。加えて、確認的因子分析を用いた尺度案と離職意向の検討においても、GFIが0.9以上の適合度が得られ、尺度案の3因子構造と職場定着への影響が支持されたと考えられる（図6-1）。

このように、妥当性の検討において得られた諸結果では、本尺度案が介護職の離職意向において弁別力をもっており、介護職の職場定着に広く適用することが可能な尺度であることを示していた。しかしながら、表6-5に示したように〈職場におけるコミュニケーション〉は、離職意向（高群・低群）との関係に有意な差がみられなかった。本来、介護職におけるコミュニケーション能力は、対人援助に求められる基本的で、専門的技術でありながら、バーンアウトを防ぐ要因¹²⁵⁾、そして職場内の良好な人間関係の規定する仕事継続の肯定要因⁴⁵⁾として取り上げられている。その一方、コミュニケーションの機能は、個人が外部への働きを通じ知識や情緒的共有と伝達を通して共同意識の再生を目的としていると述べている¹²⁶⁾。いわば、コミュニケーションの、主な役割は伝達と共有のための媒介役割であることである。本研究における〈職場におけるコミュニケーション〉の項目は、主に「～求めている」「～している」という行為を表しており、共

有や伝達する媒体の内容を含んでない行為を表しているので離職意向に有意さがみられなかったと推察できる。その代わり、図1に示したように「仕事における適性と評価」<職場への理解>との相互関係は離職意向軽減へ影響するという因果関係が証明された。そこで、介護現場におけるコミュニケーションの場合、主にその行為として必要性が述べられていたが、本研究では、仕事定着におけるコミュニケーションの場合、主に介護職の思いとこだわりを伝える媒介手段として位置づけられていることが示唆された。

(2) 職場定着キャリア・コミットメント因子構成と内容

本尺度案の因子内容について、先行研究と顧みながら内容の妥当性を概観する。

介護職の職場定着のためのキャリア・コミットメントは「職場におけるコミュニケーション」<仕事における適性と評価><職場への理解>によって構成されていた、

特に、組織内における円滑なコミュニケーションの必要性は、かつて多くの先行研究から述べられていた。佐藤ら⁷⁰⁾は、介護業務遂行に役割葛藤・役割曖昧性が離職意向に影響し、その背景に上司・同僚間の考えの相違やコミュニケーションの不全¹²⁷⁾があることを指摘していた。なお、コミュニケーションの不全は、組織における人間関係¹²⁸⁾や上司との関係性¹²⁹⁾に影響することで介護人材の定着を阻害する要因であるといわれている。そして、本研究では、「現場で問題が起きた時は、上司にきちんとした対応を求めている」「自分が行っている仕事に対して上司や同僚に意見を求めるようにしている」との積極的なコミュニケーション行為が、業務における葛藤や曖昧性をなくすとともに仕事に値する安心と対等な関係づくりを助長し、離職意向の軽減に影響していることが示された

次に、「仕事における適性と評価」は、「自分の資質や力量が十分に活かされていると思っている」「自分の適性に合う仕事だと思っている」「周囲からの適切な評価されていると思っている」との内容で構成されている。

Herzberg⁹⁶⁾は、職務満足に関わる動機要因として、達成、承認、昇進、個人的成長の可能性を取りあげ、労働者の誇りややる気を引き出すことの重要性を述べている。

このように、本研究では、仕事への適性と仕事における自分の資質や力量の発揮が適切に評価を求める「仕事における適性と評価」は、介護職員が個人的成長の可能性を確認する行為であり、離職意向の軽減に有意に影響していることが示唆された。

最後に、「職場への理解」は「職場の強みの理解」「法人体制への納得」「職場の理念と方針の意識しながら仕事を行う」によって構成されている。

阿部¹³⁰⁾と張⁴²⁾は、明確な組織理念の提示や理念に基づいた個々の役割の明確さを促すことは人材定着に重要な要因であると述べている。

介護職は、専門職として利用者に対する姿勢やスキルなどサービスの提供時の介護観がなにより求められているが、それらは短時間に習得できるものではない。本研究では、介護職の仕事継続においては、業務スキルの習得より、対人援助ならではの労働負担の特性とシフト制や夜勤業務等の労働体制など、法人の方針や体制理解の＜職場への理解＞が求められていることが示唆された。この結果は、インタビュー調査でも同様なことが述べられており、職場定着のために新入社員向けに法人の体制や理念の共有が、職員の所属感を向上し定着に影響していることが示されていた。

このことから、施設の理念やビジョンの共有や体制の理解が職場定着の重要な要因であることが推察できる。

6-6. 結論および尺度活用における検討課題

介護サービスは、対人サービスでありながら介護職個人の力でまとうには限界がある専門職である。そのため、職場環境の改善など組織からの働きやサポートがより重視されている¹³¹⁾。しかし、組織は個人の思いや要求が明確ではないと機能しない側面もある。そこで、本研究では職場定着にむけた介護職個々の思い入れと行動を把握・項目化し、仕事継続に求められる介護職個々の実践と要求を表面化することができた。

その結果、図6-1に示されたように介護職は、職場定着実践のために個々の適性や力量発揮に適切な評価を追求するために、職場の方針や体制や強みを理解しながら、積極的な意見交換とコミュニケーションをはかることが離職意向の軽減に影響していることが示唆された。一方、本尺度案の構成概念と内容的妥当性が確認されたものの、因子の安定性と再現性を高める必要がある。そのため、今後、同一の被験者に同一のテストを実施し、その結果を比較する再テスト法を用いた検討が求められる。

第7章

高齢者介護施設における 外国人介護職の異文化適応過程

-複線径路・等至性モデル (TEM) による分析-

7-1. 研究背景と目的

介護保険施行以後、介護サービスを利用する高齢者が急増する中、高齢者介護に携わる人材の不足は深刻である。その不足数は2035年には、68万人に至ると試算されている¹¹⁸⁾。そこで、政府は2008年経済連携協定（EPA）による外国人ケア労働者の受け入れに続き、2017年からは外国人技能実習制度の対象職種に介護職種が追加され、介護業界における外国人採用へ関心が高まっている¹³²⁾。このような外国人介護人材の受け入れは、介護人材確保より、経済協力や技能移転に本来の目的があるというものの、職への適応や定着の取り組みが本人や介護現場に任されており、なかなか進まないのが現状である。実際、外国人ケア労働者の定着は、2008年から2016年まで入国した候補者（2774人）のうち、資格を取得後に介護施設で就労を継続している者が381人で、入国者全体の14%に止まっている¹³³⁾。

その理由には、制度的限界や言葉の壁に加え、介護という行為が日本の生活文化に根差したものであり、異文化対応を求められるものであること、さらにと日本の組織文化への違和感も就労継続に大きく影響していると考えられる¹³⁴⁻¹³⁷⁾。

特に、「言葉」「文化」「コミュニケーション」に不安をもつ外国人介護職の異文化への直面は、一時的な衝撃ではなく、適応過程においてストレスが徐々にたまっていくことが懸念される¹³⁸⁾。

介護現場における適応促進には、受け入れ先における外国人介護職がもつ不安を理解することともに、適応段階に応じた段階的な支援が求められる。いわば、外国人労働者が異文化という「変化」に接する背景への理解に、介護という異文化や組織文化に適応できる現場単位のサポートが必要である。一方、外国人介護職の異文化適応に関する先行研究では、受け入れ先への負担や言葉の壁におけるミスコミュニケーションに対する影響が取り上げている^{139) -143)}。

しかし、介護施設における異文化適応は、単なる外国人が異国の文化に適応する過程ではなく、介護を中心とした体制や仕組みという職の文化に適応する過程でもあり、より幅広く捉える必要がある。

そこで、本研究ではEPA制度や外国人機能実習制度に先立って介護現場で働いている「定住者」や「日本人配偶者等」の外国人（以下、定住外国人）の職場適応に注目した。「言葉」「文化」「コミュニケーション」に不安をもった外国人介護職の職の選択から職場での定着に至るまでの経験を取り上げる。

そして、その適応プロセスにおける個々の経験や心情を可視化し、今後、増加が予想される外国人介護職の介護福祉施設における定着支援や関わりを検討することを目的とする。

7-2. 研究方法

(1) 調査対象

本研究の分析対象者は、調査協力先の6か所の高齢者介護施設（通所介護・短期入所生活介護を含む）の中、介護業務に従事する定住外国人4名であった。4名の選定基準は、①現在、生活における会話に大きな支障がないこと、②勤続年数5年以上であること、③現在も勤続中であること、④福祉関連の資格所有者である4点であり、各々の来日理由や生活状況は異なる。分析対象者の概要を表7-1に示す。

表7-1.分析対象者の概要

分析対象	性別	年齢	出身国	ビザ種類	来日年数	介護職 勤務年数	資格	施設	雇用形態
A	女性	50代	中国	永住権	28年	23年	社会福祉主事	デイ サービス	正社員
B	女性	30代	中国	永住権	12年	5年	訪問介護員2級	グループ ホーム	正社員
C	女性	30代	フィリピン	永住権	17年	9年	訪問介護員2級	特別養護 老人ホーム	正社員
D	女性	30代	中国	永住権	11年	7年	訪問介護員2級	小規模多機能	正社員

(2) 調査方法

インタビュー調査は、2017年2月～4月の間、各々調査協力施設に訪問し、面接室で1対1の半構造化インタビューを行った。インタビューは、一人当たり45分～1時間10分程度で、調査協力者の許可と同意の基で、すべての内容をICレコーダーに録音した。

(3) 調査内容

インタビュー内容は、定住外国人介護職が来日から福祉職に至るまでの経験、就業後の適応に至るまでの経験について、内的要因・外的要因を詳細に捉えようと試みた。具体的には、①介護職に就くまでの経緯と心情、②介護職場で起こった文化や習慣の違い

など職場適応における出来事と葛藤における心情や行動, ③経験を振り返り感じること, ⑤職場適応の前後の変化について尋ねた。

7-3. 分析方法

(1) 分析方法の選択

本研究は、高齢者介護施設における定住外国人介護職の異文化経験から職への適応に至る多様な行動・心理的変容プロセスを明らかにすることにある。そこで、発達を点ではなくプロセスと捉え、その多様な経路を記述する質的研究の一つである複線経路・等至性モデル (Trajectory Equifinality Model; 以下, TEM と記す) を用いて分析を行った。TEMの特徴は, ①時間的変容を重視すること, ②個々人の歩みは多様であるが, 類似した「等至点 (Equifinality Point; EFP)」が存在すると捉えること, ③等至点に到達する間には, 各々の選択や出来事があり, 経路が分かれる起点を「分岐点 (Bifurcation Point; BEF)」と呼び, その分岐点は等至点に収束すること。また, ④人生の歩みを進めていく際に後押しとなる影響を「社会的助勢 (Social Guidance; SG)」, 阻害・抑制的に働く影響を「社会的方向づけ (Social Direction; SD)」として表現すること, なお, ⑤多くの人が制度的・慣習的・結果的に経験するポイントを「必須通過点 (Obligatory Passage Point; OPP)」とし, これらの概念を用いて可視化できることである^{144) 145)}。

そこで, 本研究では一般化可能な示唆を導くことより, 外国人介護職の適応における人生の選択・心理的変容の個々の多様性を重視しながら, 考察的提言や援助的介入を表現するためにTEMが適合すると判断した。なお, TEMのサンプリング方法としての歴史的構造化サンプリングに依拠「1・4・9の法則」が提唱されており, 4名であれば経験の多様性を描くことができるという^{146) 147)}。

(2) 分析手順

TEMの分析手順に従い¹⁴⁴⁾, 研究協力者から語られた面接データから逐語録を作成し, 文脈ごとに切片化して整理した。その後, 時間の経過を意識して意味内容の類似性, 相違性に基づきラベル化し, 分析における内容を端的に表す見出しを表記した。

次に, その見出しをTEMの概念である等至点, 分岐点, 必須通過点, 社会的方向付け, 社会的ガイドと捉えられるポイントを設定し, TEM図として整理した。分析過程におい

て、厳密性確保のため質的研究経験のある研究者との討議および、TEA に精通している研究者からのスーパーバイズを受けた。

(3) 倫理的配慮

本研究は、研究倫理審査委員会の承認を得て実施した。研究対象者には、研究参加の任意性と拒否・同意撤回の自由、個人情報とプライバシーの保護、研究目的に限ったデータの使用、データの保管と廃棄、研究結果の公表について文書を用いて口頭で説明を行った。なお、署名により研究参加の同意を得た。(承認番号:2016-024)

7-4. 結 果

分析の結果、研究協力者の就業から安定期に至るまで、4つのカテゴリー、7つのサブカテゴリー、27つのラベルが抽出された。表7-2にその結果を示す。

また、その結果をTEM手順で関係図(TEMを用いた図;以下、TEM図とする)として可視化した(図7-1)。そして、外国人介護職の就業期から安定期まで1つの必修通過点(OPP)、2つの分岐点(BFP)、2つの等至点(EFP)を経験していることが示された。その詳細と関係図を図1に示す。以下、プロセスと述べるにあたり、行為・経験を【 】、心情を《 》、社会的助勢を□、実際の語りの内容を「 」で記す。

(1) 必須通過点の設定

外国人として異文化を経験する4名の出発点として介護福祉施設に就職を必須通過点(OPP)として設定した。4名の介護職に就く動機は《就職しやすい(B,D)》、《基礎的な仕事なので、やりやすい(A)》、《家族の生計のため(C)》であった。

(2) 分岐点の設定とその要因

分岐点は、すべての研究協力者が辿った径路で、かつその後の心情・行動が分岐する地点である。本研究では、研究協力者全員が高齢者介護施設に就いてから共通的に体験したもので、4名全員の介護における異文化経験と業務におけるストレスから行動と心情が分岐していたので、分岐点と設定した。

1) 介護における異文化経験

高齢者介護施設の就職後の異文化経験は、就業期の介護職に就く動機から影響されており、次の3つが語られていた。「ご飯や味噌汁の置き場が間違っ怒鳴られた(A,B,C)」

「私の国の介護は、基本的に何でもやってあげてOKだったけど、日本の介護はお年寄りがお客さんで日常生活の介護が細かく戸惑った (A, B, D)」「敬語やコミュニケーションができなくて誤解された (B, C, D)」など異文化の対応困難を経験する【異国の生活習慣と文化を経験】、【介護方法の違い】、【言葉の壁】を全員が語っていた。

一方、このような異文化経験に対する反応はABとCDが異なっていた。「排泄の匂いが苦手であった (C)」「仕事が分からなくて怒鳴られた (D)」などの《慣れない仕事への戸惑い (CD)》を【我慢する (C)】という対処行動と、「介護は私に向いていない (A)」「仕事が楽しくない (B)」など《仕事に不向きを感じる (AB)》状況を【日本の文化と介護を理解しようとする (ABD)】ことで克服しようとする対処行動に分かれた。

表7-2.介護福祉施設における外国人介護職の適応プロセスのカテゴリー一覧

カテゴリー	サブカテゴリー	ラベル	発言の有無
就業期	介護職に就く動機	基礎的な仕事なので、やりやすい 就職しやすい 家族の生計のため	A BD C
1次適応期	介護における異文化経験	異国の生活習慣と文化を経験 介護方法の違い 言葉の壁	ABCD ABCD ABCD
	異文化への理解	慣れない仕事への戸惑い 仕事に不向きを感じる 我慢する 日本の文化と介護を理解しようとする	CD AB C ABC
2次適応期	業務におけるストレス	利用者との葛藤 職場の人間関係トラブル 文書作成や報告のストレス 待遇への不満	ABCD ABCD ABCD ABCD
	ストレスへの対処	気にしない 意欲喪失 転職を考える 資格を取る できないことを学ぼうとする	B AC D BCD AD
	周りからのサポート	問題を手助ける同僚と上司の存在 優しい利用者の存在 日本語研修支援 外国人向けの業務マニュアル	ACD D BCD BCD
安定期	適応の現状	上司からの信頼 利用者の配慮 やりがいを感じ、仕事が楽しい 外国人としてメリットがない	A BCD ABCD D

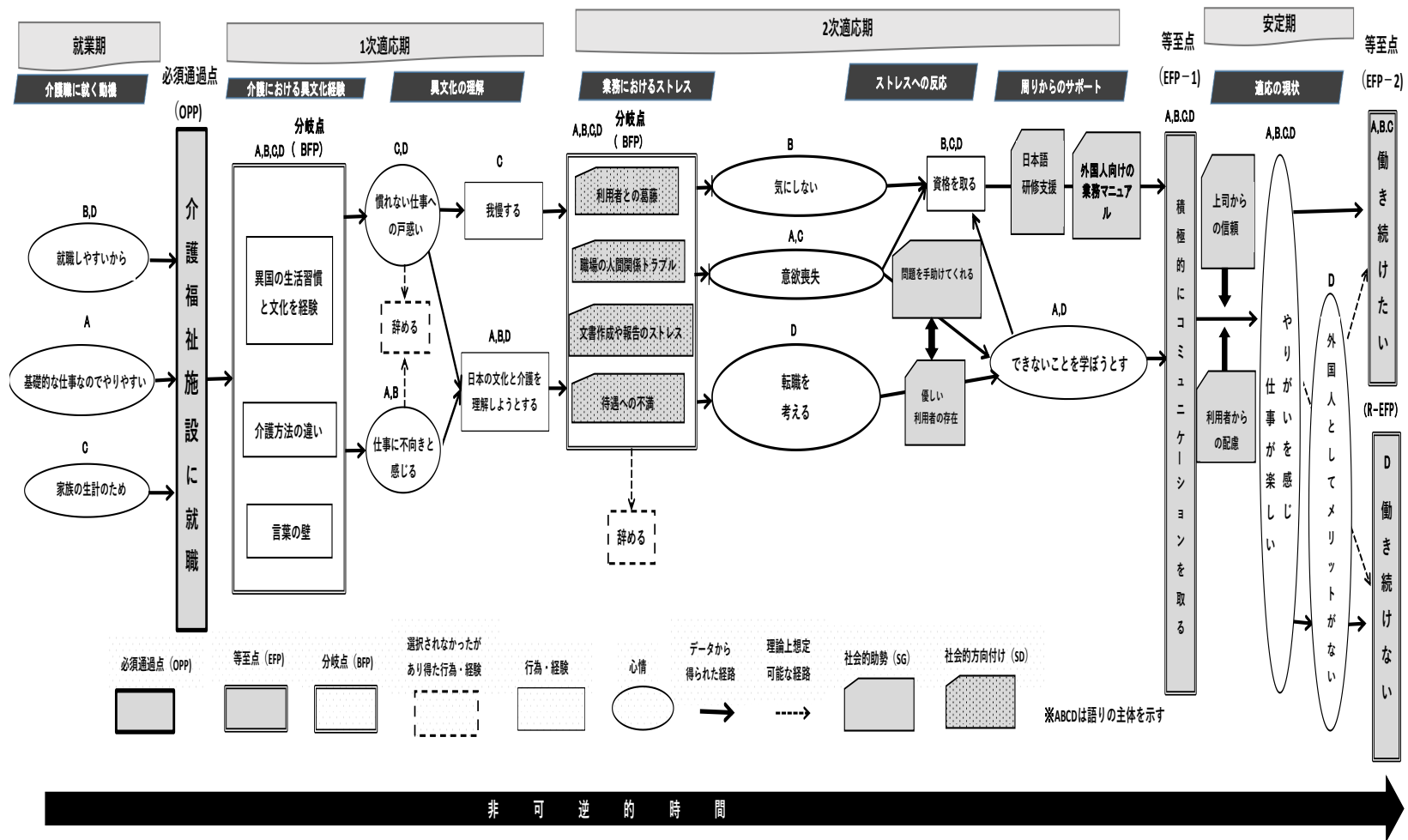


図7-1.介護福祉施設における外国人介護職の適応プロセス

2) 業務におけるストレス

介護における異文化の経験をした4名は、実際の介護業務にあたることで、【文書作成や報告のストレス (A)】、【職場の人間関係トラブル(C)】、【利用者との葛藤 (BC)】、【待遇への不満 (D)】の【業務におけるストレス】を経験するようになる。

そのストレスの反応においては、Aは「いろいろ勉強しなければならないので、不安定で仕事の意欲がなくなった」、Cも「自分だけが悪者になって、真面目に仕事をしなくなかった」と仕事における《意欲喪失》を感じる。また、Dは「あまりやりたくない仕事なのに、給料も安い」と語っており《転職を考える》ことを思っていた。一方、BCは「起きたことに落ち込んで悩んでも意味がない(C)」と「できないことは仕方ない(B)」で【資格を取る】を選択していた。一方、【業務におけるストレス】は、《意欲喪失》と《転職を考える》ようになる分岐点であり、【働きたい】という等至点から遠ざける力として働いていたので、適応の社会的方向付け (SD) とした。

3) 社会的助勢

このような2次適応期を後押しする社会的助勢 (SG) になったのが、「私の仕事を手伝って、相談に乗ってくれる上司がいる(A)」「私ができないことを分かってくれる(C)」の〔問題を手助けてくれる同僚と上司の存在〕、「中国からきて仕事をしていて大変だと言ってくれる年寄りがいる(D)」と理解してくれる〔優しい利用者の存在〕であった。この社会的助勢は、《意欲喪失》と《転職を考える》における相談や励ましとしてADの《できないことを学ぼうとする》の意欲を後押ししていた。そして、Dの【資格を取る】、Aが利用者として【積極的にコミュニケーションを取る】行動のきっかけになっていた。一方、「週3回日常日本語と漢字教えてくれる(C)」「日本語のレベルが違うからに非常的な日本語を教えてくれる(B)」「外国人のための会話用法や高齢者の支え方がある(D)」と語った〔日本語研修支援〕、〔外国人向けの業務マニュアル〕は、資格を取ったBCDの社会的助勢(SG)として利用者として【積極的にコミュニケーションを取る】ことを後押ししていた。また、安定期では、「外国人の昇進に慎重なのに信頼してくれた」の〔上司からの信頼(A)〕と「あなたが間違ったら、私が教えてあげる(B)」「正しい日本語を教えてくれるからコミュニケーションが楽しみである(C)」「他の人に難しい人が私に配慮してくれる(D)」など〔利用者からの配慮(BCD)〕が社会的助勢(SG)として介護業務に《やりがいを感じ、仕事が楽しい》を後押ししていた。

(3) 等至点の設定

等至点は、個々人が異なる経路を歩んでいても、時間の経過の中で等しく到達するポイントである。本研究においては、研究テーマに照らして1次・2次適応期の等至点(EFP-1)と安定期の等至点(EFP-2)として2つの等至点を設定した。

1) 【積極的にコミュニケーションを取る】

業務におけるストレスを抑制し、適応をはかるために4名は《気にしない》《意欲喪失》《転職を考える》を抱きながら選択したのが【資格を取る】と《できないことを学ぼうとする》ことであった。Aは「やらないと何もできない勉強しないと、と思った」から《できないことを学ぼうとする》という心情になり、BCDも「仕事に就きたいなら、基本的なことを教えられたい(B)」「心を広くするために資格を取りたい(C)」「中途半端な気持ちはダメ(D)」の理由により【資格を取る】後、行動を行ったので、【積極的にコミュニケーションを取る】を等至点(EFP-1)と設定した。

2) 【働きたい】【働けない】

外国人介護職が高齢者介護施設の適応し、《やりがいを感じ仕事が楽しい(ABCD)》から【働きたい(ABC)】を選択していた。しかし、Dの場合、《外国人としてのメリットがない(D)》から【働けない】選択し、到達するポイントが他の3名と等しくないが、等至点(EFP-2)とした。Dの語りは、適応過程の一つの心理的変容であり、ABCと両極化したため、【働けない】を【働きたい】と同様に等至点として捉えた。

7-5. 考 察

本研究では、4名の定住外国人介護職を対象にTEMを用いて外国人介護職の就業から介護職場の適応過程を可視化した。その結果、4名の協力者は介護福祉施設に就職(OPP)から介護における異文化経験と業務におけるストレスという2つの分岐点(BFP)を経験していた。また、2つの等至点に向けた経路進行では業務におけるストレスという社会的方向づけ(SD)の中から悩みながら、利用者と施設のサポートを社会的助勢(SG)として介護職場に適応していることが示された。そして、本研究では以下のことが示唆された。

(1) 異文化経験における理解の必要性

異文化環境への適応は、単なる新環境への適応とは本質的に異なり、個人の成長・環境適応に加え、職文化レベルの適応が重層的に内在しているといわれている¹⁴⁸⁾。いわ

ば、外国人介護職は異なる環境だけではなく、介護現場における専門用語、方言、待遇表現など異文化から戸惑いや混乱を同時に経験することになる¹⁴⁹⁾。なお、このような異文化の経験は、自己アイデンティティや職業上のアイデンティティの混乱につながることを指摘している¹³⁴⁾。外国人が日本で働くということは、今までの文化や風習から日本の風土、生活習慣への変化を強いられることを意味する。

本研究における外国人介護職は、日本生活が比較的長く、ある程度慣れていると思われる。しかし、介護現場における生活習慣や文化・介護方法の違い・言葉の壁など介護場面ならでの異文化に戸惑いを表していた。

このような異文化とのミスマッチは、現場の適応対処行動として我慢(C)と理解(ABD)という本人の努力に委ねられていた。特に、この段階では、他の介護職とのかかわりやコミュニケーションも不十分で、介護サービスへの悪影響のみならず、早期離職を考えていることが示唆された。

したがって、外国人介護職の適応促進には、介護現場における「外国人介護職が持つ異質さを理解すること」¹⁴²⁾とともに、介護場面に必要な接遇・マナー及び、言葉遣いなどの段階的な援助知識の提供が求められるだろう。

(2) 業務ストレスと適応における社会的助勢

本研究では、外国人介護職の職場適応を阻害する社会方向づけとして【利用者と葛藤】【職場の人間関係のトラブル】【文書作成や報告のストレス】【待遇への不満】が示された。

介護業務におけるストレスは、外国人介護職のみの課題ではなく、日本の介護職における課題でもあり、早期離職や介護現場の適応を妨げる原因としていわれている。そして、本研究でも外国人介護職も、同様に介護職ならでの職業的適応を経験しており、介護現場における異文化適応とともに、二重構造の適応が求められていることが示唆された。一方、このような課題の社会的助勢(SG)として、〔優しい利用者の存在〕〔問題を手助けてくれる同僚と上司の存在〕〔上司からの信頼〕〔利用者からの配慮〕〔日本語研修支援〕〔外国人向けの業務マニュアル〕が示されていた。さらに、この社会的支援(SG)は、等至点である【業務における積極的なコミュニケーションを取る】と《やりがいを感じ、仕事が楽しい》を促し、介護業務の支援と適応に繋がっていた。

特に、介護現場における同僚や上司によるOJTと業務マニュアルは、外国人介護職における手近な技術伝授や訓練方法として、今後外国人介護機能実習生の導入においても

強化が求められている¹⁵⁰⁾。しかし、OJTやマニュアルの強化は、個人の特性に合わせ、短時間に技術が伝授できる一方、習熟度のバラツキや体系的に学びづらい面が指摘されている。そして、近年はOJTや業務マニュアルの有無より、現場や個人の特性に合わせてどのように適用できるかの活用のあり方⁵⁵⁾の重要性が問われている。

そこで、本研究でも、OJTや業務マニュアルが外国人介護職の職場適応に有効であることが示されていた、特に、コミュニケーションなどにバラツキがある外国人介護職には、個人の能力に合わせたOJTの導入によって、より職場適応における安定期を早めることになると思われる。

一方、本研究では、〔優しい利用者の存在〕〔利用者からの配慮〕が外国人介護職のストレス緩和する社会的助勢（SG）として用いられていることが示された。「ストレスがあったら、気を使ってくれる利用者とお話をする（D）」「お話の中、日本のことを学ばんです（C）」「逆に教えてもらって学ぶことが多いです（BC）」の語りから、利用者の存在と関係が現場適応の下支えになっていることが伺える。また、このような利用者との関係は安定期における社会的助勢（SG）として現れ、「日本語が間違ったら、高齢者たちはうれしく思って、あなたが間違ったら私が教えてやる（B）」「“わかりますか”ともう一度聞いて、私のことを気遣う（C）」との語りから介護の場面において利用者 と外国人介護職の間に自然な相互性を促していた。

高齢者の生きがい研究では、自分がいなければとの自覚と張り合い意識、人に認められているとのモチベーション意識が生きがい感に大きく影響しているといわれている¹⁵¹⁾。いわば、本研究でも表れているように、異文化適応という困った状況に利用者が必要な行動を効果的に遂行するそのかわりが利用者の生活満足感と外国人介護職の異文化適応という相互性を高めると考えられる。

介護現場では、十分な日本語能力とニーズに対応できるコミュニケーション技術が求められており、コミュニケーション能力が不十分な外国人介護職への参入を懸念する声が多い。しかし、本研究では、不十分なコミュニケーション能力に対して利用者の理解と上司・同僚の手助けと現場の〔日本語研修支援〕〔外国人向けの業務マニュアル〕の社会的助勢を通して、異文化と職場の適応を果たしていることが示唆された。

(3) 【働きたい】【働かない】の等至点について

安定期における等至点は、【積極的にコミュニケーションを取る】(EFP-1) ことを通し「人にサービスをすることにやりがいがある (A)」「一緒に楽しく喋りをするので、高齢者との仕事楽しい (B)」「家族より一緒に時間を過ごすので楽しい (C)」「いつも感謝されるのでやりがいを感じる (D)」など《やりがいを感じ仕事楽しい(ABCD)》の等至点 (EFP-2) の【働きたい】に至っていた (ABC)。

しかし、Dの場合、安定期に入ったにもかかわらず、等至点として【働かない】を選択していた。その心情としてあげられているのが《外国人としてのメリットがない》ことである。その背景には、介護という職の異文化に適応しても、仕事のメリットを活かすことができない社会的風土や現場の給料・勤務体制など介護業界が抱えている社会的課題が影響していると考えられる。

現在、技能実習制度における介護職種の受け入れがはじまっており、今後、介護現場における外国人介護職の数はより増える見込みである。このような外国人の介護人材の定着支援には、単なる異文化における現場の理解や教育支援だけではなく、仕事を通しての有能感を向上する職場環境づくりが求められる。これは、外国人介護職のみならず、介護業界全体の人材定着に求められる課題でもある。

7-6. 今後の課題

本研究は、介護福祉施設における外国人介護職の定着支援のために、介護職への就業期から安定期に至るまでの行動・心情の変容を表しながら、外国人介護職の適応と現場の取り組みを可視化することができた。

本研究では外国人介護職の属性によって適応経路を類型化することはできなかったものの、多様な意見から内容の全体像を示すことはできた。一方、外国人介護職の適応経路は、施設の種類や勤務形態及び規模などの属性によって異なる可能性がある。従って、今後、外国人介護職の定着支援には上記の関連要因を踏まえた新たな検討が必要であると考えられる。本研究は、介護福祉学27巻1号に掲載予定である。

総括

本論文では、高齢化の進展に伴い介護サービスの需要が急増している中、そのサービスを担っている介護職を対象に、介護職のパーソナリティの一つである就業動機から始め、介護施設において実効されている人材定着マネジメントの実践と適用と外国人介護人材の定着までの可視化し、介護人材定着マネジメントを幅広く検討した。

上記の結果を踏まえながら、その総括では各章を次のようにまとめる。

1. 高齢者福祉施設における介護労働者の就業動機と業務ストレス

本章では、介護職のパーソナリティで内発的動機づけの一つである就業動機に着目して、介護職の就業動機の構成とともに介護職の業務ストレスとの関係を確認することで介護職定着支援のあり方の模索を行った。その結果で、介護職の就業動機は、関連知識と情報などを収集し、専門職業人としての技能や職務内容の向上を重視する「プロフェッショナル志向」、仕事を通じて人との関わりを求め、人間関係を優先する「対人志向」、社会的な評判や業績の向上、昇進・昇給を志向する「キャリア上昇志向」に構成されていることが示された（第4章1節）。

このような介護労働者の就業動機の特性は、介護現場における業務ストレスとの関連でもその特性が表れ、人との出会いや交流を求める「対人志向」の就職動機において、すべての業務ストレスとの関連がみられた。普段、人との出会いと交流の求めている動機は、対人サービスを行う仕事には不可欠な動機としてとらわれがちである。

しかし、「介護職」における出会いや交流は、一般の人との交流と異なり、「介護支援」上、ルーティン性が高く、利用者からの見返りが低い特徴を持っている。佐藤ら⁷⁰⁾は、このような環境の特性に注目し、介護職の役割葛藤や低い役割応答性が職務における情緒的緊張を引き起こし、ストレスの要因になる可能性を示唆している。いわば、本研究では、個人の動機に見合わない環境や個人の能力が環境から充足されにくい環境が、却ってストレスになることを示唆している。

現在、介護人材の供給率が上がらない中、介護現場では介護人材の量的確保のみならず、質的確保が求められている。なお、質的確保は、働き続けることにおける人材の成長を意味する。このような人材の成長には、現場におけるマネジメントの工夫と働きかけが求められる。特に、職業の選択は「欠乏」と「成長」を同時に補うための選択の一つで、就業後の行動の価値は動機の所在によって決まるといわれる⁸⁰⁾。このような動機が満たされてなかった場合、離職や転職につながる事が考えられる。

そのため、今後、新入介護職員や介護以外分野から転職者の定着には、職場適応に向けた新人フォローアップ研修と仕事におけるエンゲージメントを高めるために個々の就業動機を踏まえた職場定着支援のが求められる。

2. 高齢者介護施設における介護人材定着実践

第5章では、離職率ゼロを実現している高齢者介護施設の人材定着環境に焦点を当て、介護人材定着を実現するための実践要因の適用について確認を行った。

介護人材の確保が難しいのは、他業種に比べ低く、介護業界特有の賃金体制¹¹¹⁾という介護業労働環境が離職⁶²⁾に大きく起因しているといわれている。しかし、日本の介護現場の賃金や労働環境は介護報酬変動に随伴する給与制度と24時間介護という特有の仕組み上、大きな改善は見込まれないのが現状である。そこで、「賃金」「労働時間」などの労働条件以外の定着支援ついて離職ゼロを果たしている高齢者介護施設を対象にその実践と適用について分析を行った。

その結果、第5章の図5-1に示したように、以下の6つの要因の実践と適用が示された。

1) 法人の役割と理念の共有

法人の理念の共感とケアへの自主性に努める。社会的評価が低いとされる介護職にとって、仕事に対する肯定的なイメージと専門職としてのアイデンティティである介護職の本質と理念及び方針の共有に努める。

2) 職員の介護実践を支える介護体制

常に介護職員の主体性を重んじる。介護職員のケアに対する考えや行動大事にすることと共に、介護における自律性を促す。また、常に介護におけるケアに根拠を求める体制を構築し、その根拠について職員の発見と意見共有に努める。

3) リーダーや上司の役割の明確化

介護現場のリーダーは、常に責任の姿勢を明確しながら、①職員の日頃の改善をねぎらう ②納得できるフィードバックをする ③法人の情報をストレートに伝えるとの現場の役割を示すことが求められる。

4) コミュニケーション

職員間の人間関係やトラブルについて [解決より、理解を重視する]ことで、直接的な介入より、職員の個別の気づきから合意と理解から現場の様々な問題を把握するため段階的かつ間接的なコミュニケーション手法を導入している。

5) 人事評価と処遇

職員を対象にアセスメントを行い、資質や希望に合わせた人材配置によって、業務意欲を促している。

6) 雇用管理

早期離職防止のための[新人向けのフォローアップ研修、「夜勤専従制」など夜勤業務負担の軽減および働きやすい環境確保に努める。

介護現場における人材定着要因の適用は、新たな施策や対処の試みを提示しても、各々設備や規模や財政状況が異なる上、その適用や効果が一律ではない側面があるといわれている。

その一方、本研究における人材の定着要因の適用は、特別な施策の工夫や試みの提示ではなく、既存の業務遂行における試行錯誤の積み重ねや考えの転換から得られた結果であり、他施設での実践や適用の応用が容易であると考えられる。

3. 高齢者介護施設における介護実践とキャリア・コミットメント

第6章では、第5章の離職率ゼロを実現している高齢者介護施設における介護職を対象にインタビュー調査を基に、介護職の職場定着のための思い入れと行動を項目化したキャリア・コミットメントの自己評価を作成し、仕事定着に求められるキャリア・コミットメントの信頼性と妥当性を検討した。

その結果、介護職の職場定着キャリア・コミットメントは<職場におけるコミュニケーション><仕事における適正と評価><職場への理解>の3つの因子で構成され、妥当性と信頼性が認められた。

<職場におけるコミュニケーション>の必要性は、多くの先行研究から述べられている。特に、介護業務遂行に役割葛藤・役割曖昧性の背景には、上司・同僚間の考えの相違やコミュニケーションの不全¹²⁷⁾があることを指摘されている。なお、コミュニケーションの不全は、組織における人間関係¹²⁸⁾や上司との関係性¹²⁹⁾に影響することで介護人材の定着を阻害する要因であるといわれている。そこで、本研究では、「現場で問題が起きた時は、上司にきちんとした対応を求めている」「自分が行っている仕事に対して上司や同僚に意見を求めるようにしている」との積極的なコミュニケーション行為が、業務における葛藤や曖昧性を緩和していることが示唆された。一方、コミュニケーション

ンは業務遂行における媒体的な役割をしており、離職意向の軽減に求められる大事な要因であるが、離職意向軽減に直接的な影響は見られなかった。

次に「仕事における適性と評価」は、自分の資質や力量が適切に評価されることと仕事に対する適性に関する項目で構成されており、仕事の適切な評価を通しての個人の成長を求めている介護職の思いが表されていた。Herzberg⁹⁶⁾は、職務の動機要因として、達成、承認、昇進、個人的成長を取り上げているように、本因子では、介護職が仕事の適性と自分の資質や力量の適切な評価を個人的成長の可能性として考えていることが示され、介護職の仕事の評価が職場定着の要因として示唆された。

最後に、「職場への理解」は「職場の強みの理解」「法人体制への納得」「職場の理念と方針の意識しながら仕事を行う」の内容で構成されていた。介護業務における利用者に対する姿勢やスキルは大事な要素であるが、そのようなスキルは経験から習得されるもので時間が求められる。特に、前職が介護分野ではない中途採用が多い現状からみると、対人援助ならではの労働負担の特性やシフト制や夜勤業務という労働体制そして、介護における法人の方針などの「職場への理解」が職場定着に求められていることが示されていた。この結果は、第5章の離職ゼロの介護施設側の実践と同様で、職場を理解する介護職の行動が離職意向を軽減し、職場定着につながっていることを示唆している。

介護人材定着においては、施設側の職場環境整備のみならず、介護職側の職場定着努力も求められている。そこで、第6章では、仕事を介護定着のための介護職側の主体的働きに焦点を当て、職場定着のための介護職に求められる行動と思いを具体的に提示し、介護職側の両側の介護人材の定着の取り組みを具体化することができた。

4. 高齢者福祉施設における外国人介護職の定着

第7章では、介護福祉施設における外国人介護職の定着支援のために、介護職への就業期から安定期至るまでの行動・心情の変容を表し、外国人介護職が経験する適応過程と現場の支援の可視化を試みた。その結果、高齢者介護施設における外国人介護職には、「言葉」「文化」「コミュニケーション」という異文化の適応のみならず、介護職ならではの職業的適応を経験しており、二重構造の適応に強いられていることが示された。

第7章の図1に示したように、高齢者介護施設における異文化経験は、就業期の介護の不十分な理解からはじまる傾向が多く、このような不十分な理解は、業務遂行における戸惑いと混乱を高め、適応を妨げていた。また、外国人介護職の異文化への適応は、

単なる慣れない環境への適応とは異なっており、介護現場における専門用語、方言、待遇表現な職業文化の適応を伴っていることが本研究から示唆された。

なお、本研究で示された外国人介護職ならでの職業文化適応は、「利用者や同僚との葛藤」「文章や報告ストレス」「待遇の問題」などが業務ストレスとしてあげられていた。このように業務ストレスが外国人介護職の定着を妨げている一方、〔優しい利用者の存在〕〔問題を手助けてくれる同僚と上司の存在〕〔上司からの信頼〕〔利用者からの配慮〕〔日本語研修支援〕〔外国人向けの業務マニュアル〕が定着を後押ししている要因として示された。このように、外国人介護職の異文化適応には、「外国人介護職が持つ異質さを理解すること」¹³⁷⁾と介護場面に求められる接遇・マナーなど職業的教育が行われていることが示された。

現在、介護職種の技能実習生の受け入れがはじまっており、今後も介護現場における外国人介護職の数は増える見込みである。そこで、本研究では、外国人の介護人材の職場定着支援には、外国人介護職向けの異文化における現場の理解や教育支援だけではなく、介護業務における職業文化適応支援がともに求められていることが示唆された。

5. まとめ

本論文は、高齢者介護施設における介護人材定着マネジメントの提示をするために4つの研究と構成し、研究を進めていた、

介護職の離職防止や定着支援要因に関する研究は、多数であり、多方面から提示されていた。本論文では、単なるを阻害要因や促進要因の提示を試みるのではなく、介護職の入職段階の職業動機から、既に適用されている介護現場多様な定着促進要因の実践とその効用を幅広く検証したことに研究意義を置きたい

そして、本論文から得られた介護人材定着マネジメント要因を以下のようにまとめる。

(1) 施設側における職場定着支援

1) 共通目標に向けた明確な方向性の提示

新人介護職員や前職が介護職ではない中途採用による職員は、新しい職に対する期待とともに不安が入り交じった状況では、働くためのケアスキルより、仕事における明確なビジョンの提示が必要である。花岡⁶³⁾は、採用時の研修が早期離職抑制への有効であると述べているように、研修を通しての共通目標設定のための「施設理念への共有」、介護という仕事の意義を職員に自覚させるために改めて「介護の価値を喚起する」そして、法人における事業方向性を共有し、所属感を促すための「法人のすべての情報を共

有する」の提示が求められる。特に、このような提示は社会的評価が低いとされる介護職にとって、「仕事に対する肯定的なイメージ」「専門職としてのアイデンティティ」の共有は介護職員のワークモチベーション¹⁵⁶⁾のみならず、定着意向¹¹⁵⁾に有効に影響していると考えられる。

2) 介護における主体性を重視する人材育成支援

介護業界では、利用者が快適でより良い生活を送れるように利用者中心のサービスの提供が介護あり方として提示されている。しかし、利用者中心のサービスは、利用者の要求や好みに応えることを意味しない。できるだけ個々の生活パターンに合わせた介護サービスの提供のために、より個別的なサービスの工夫によるサービスの提供をいう。

介護を「単純労働」として表現するメディア側もあるが、実は、サービスの提供において「高度の対応力」と「考える力」という主体性が求められる専門職である。

第5章では、介護仕事における介護職の主体性と対応力を高めるための現場の取り組みが示されており、介護職員の[ケアに対する考えや行動大事にする]とともに、常に提供したケアに根拠を求めており、その実践からの発見と根拠を共有することで職員の考えと対応する力を促していた。かつで、介護において業務マニュアルが業務効率を高めるとの考えもあったが、本研究では、職員の考えと行動を重視することで経験を通じた仕事の「自律性」と「仕事のコントロール」⁷⁸⁾がケアへの確信と成長を促すことが、定着に影響していることを示唆していた。

3) リーダーの役割とコミュニケーションの活用

介護現場におけるリーダーの役割は、職員を「励まし・配慮」することで、業務における「動機づけ」を促すことでその重要性が述べられている¹¹⁵⁾。

本研究では、介護現場におけるリーダーの具体的な行動が示され、職場定着に影響していることが明らかになった。特に、介護職のケア行為や失敗において[トップの責任姿勢を明確に示す]こと、注意や叱りより[日頃、改善をねぎらう]ことと職員と組織の疎通の架け橋として[納得できるフィードバックをする]という行動が、職場への信頼を高めていることが示唆された。

また、介護業務におけるコミュニケーションは、単なる情報交換のみならず、職員間の人間関係の構築の要的な役割を促す。本研究では、現場で起こる問題における直接的な介入より、現場の様々な問題を把握するためにコミュニケーション技法を用いている

ことが示された。その技法は、第5章の図1に示したように、個別の不評・不満において[伝えることより、傾聴を優先する]ことから、傾聴中には[客観的な姿勢を示す]ことと[個別の話に合意を示す]姿勢を、その問題解決においては[解決より、理解を重視する]という「コミュニケーション」に「行動」より「姿勢」を重視し、問題や不満の「解決」より、不安と悩みの「解消」を試みていた。

4) 人事評価と雇用管理の支援

介護現場における雇用管理と公正な業務評価は、介護職の業務意欲にかかわるもので、離職率低下要因として注目されている。本研究では、介護職員の公正な人事評価のため[職員の資質や特性を把握する]ことで、不平不満などが衝突しない独自の人材配置を試みていた。一方、介護職員の処遇の場合、介護報酬との連動により施設内での裁量には限界があるのが現状である。その中、[独自のキャリアアップと評価基準がある]ことで、職員の業務意欲を維持する現場の工夫が伺えられた。

雇用管理は、採用時の研修より、採用後の教育・研修の機会が離職率を低める効果として、持続的な雇用管理が求められている。本研究では、早期離職防止のための新人向けのフォローアップ研修を設けていた。業務管理においては、夜勤専従制など[夜勤負担の軽減に努める]など持続的な取り組みが行われていた。また、施設内に保育所を設けるなど女性が働きやすい勤務環境に取り組むなど、職場特性に合わせた雇用管理の工夫が人材の定着につながっていることを示唆していた。

(2) 介護職に求められる定着努力

介護人材の定着は、施設における職場の環境のみでは限界があり、当然ながら介護職の定着努力がともなわなければならない。そこで、本研究では、介護職定着のために行う介護職の行動や思いから示した定着促進要因をまとめ、介護職に求められる定着努力を以下のようにまとめた。

1) 常に上司や同僚との意見交換を大事にする

介護職の離職意向の背景には、上司・同僚間の考えの相違やコミュニケーションの不全¹¹⁵⁾があることを指摘されている。さらに、このようなコミュニケーションの不全は、組織における人間関係や上司との関係性に影響することで介護人材の定着を阻害している。そのような職場における円滑なコミュニケーションをはかるための介護職の積極的なコミュニケーションへの取り組みがとして、

- ①現場で問題が起きたときは、上司にきちんとした対応を求めている
- ②自分が行っている仕事に対して上司や同僚に意見を求めるようにしている
- ③必要と考える職場改善については、心に置かずに提案・提示をする
- ④常に、上司や同僚との意見を交換することを大事にするなどが挙げられていた。

本研究では、このような介護職のコミュニケーションへの取り組みが、業務における葛藤や曖昧性をなくすとともに仕事に値する安心と対等な関係づくりを助長し、離職意向の軽減に影響していることが示唆された。

2) 仕事における自分の適正と適切な評価を求める

自分の資質や力量が適切に評価されることでの個人の成長を求めている介護職の思いが職場の定着につながる。

- ①自分の資質が十分に活かされることを求める
- ②仕事における適性と能力を把握する
- ③適切な評価されることより、ご自身から適切な評価を求めるようにする

3) 職場の特性を理解する

介護職の定着には、対人援助ならでの労働負担の特性、シフト制や夜勤業務という労働体制そして、職場の特性への理解することが求められる。

次のような行動と意思を示すキャリア・コミットメントが求められる

- ①入社する前、施設の体制や仕事の特性を理解する
- ②職場の取り柄と強みを理解し、自分のモチベーションにする
- ③職場の理念や方針を意識ながら仕事をする

以上のように、本論文では介護人材を定着促進させるための有効な人材マネジメントのあり方について介護職の就業動機から外国人介護職の定着まで4つの研究を通して、介護現場に求められる人材定着マネジメント体制の提示を試みた。

その結果、高齢者介護施設における介護人材の定着を促進するための人材マネジメント適用プロセスと介護職員の定着キャリア・コミットメント及び外国人介護職の定着要因と課題を提示することができた。提示された要因やプロセスの結果をみると、人材の定着に成功した施設は、革新的な取り組みやノウハウを用いることより、既存に取り上げられている定着要因への取り組みを施設の状況にあわせて選択し、充実をはかっている

おり。主な内容は、介護人材の専門職としての自主性を活かす体制を中心に、各々施設
の状況に合わせた雇用管理を工夫し、適用していた。一方、介護人材の定着は施設側の
労働環境整備だけで実現されることなく、介護職自身の定着努力も求められる。そ
こで、本研究では介護職に求められる心構えと行動を仕事定着キャリア・コミットメン
トとして提示することができた。なお、介護現場における外国人介護職の受け入れ拡大
が進められる中、外国人介護職の入職から定着までのプロセスを可視化した結果、高
齢者介護施設における外国人介護職には、「言葉」「文化」「コミュニケーション」と
いう異文化の適応のみならず、介護職ならではの職業的適応を経験しており、二重構造の
異文化適応を経験していることが示された。

最後に本論は、介護人材の確保と定着の課題を、介護労働者の就業動機から外国人介
護職の定着現状を示すことで、介護人材の定着促進のための有効な人材マネジメントの
あり方を提示することを目的にした。そして、実際に適用され有効な影響力をもつ定着
要因を明らかにし、その人材定着マネジメントのプロセスを提示することができた（第
5章、図5-1）。なお、人材定着の課題を組織側の取り組みだけでとらえることではな
く、その結果を基に専門職として求められる介護職員側の人材定着キャリア・コミット
メントを示すことができた（第6章、表6-3）。また、今後、新たな介護人材として注
目される外国人介護職の介護施設の適応プロセス（第7章、図7-1）を示すことで、
適応現状と支援の在り方の模索の必要性を提示することができた。

今後、少子化による各分野における労働力不足が進まれる中、政府を含め他分野・多
方面からの介護人材の確保と定着に関する政策と取り組みが急がれている。

いわば、介護人材の定着は、単なる職業の継続の意味ではなく、高齢社会や地域社会
を支える担い手の確保としてのより大きく意味を持っているからである。そのため、介
護人材の定着には、常に介護労働環境整備の必要性が求められており、その役割は主に
経営管理職に委ねられていた。本論で示された人材定着マネジメントでは、まず介護
人材の専門職として自主性を活かす介護体制という「共通の目的を共有するための取り
組み」が中心にあり、「協働できる意思を持たせるリーダーとコミュニケーションの活
用」「協働し合うことができる環境の工夫と構築」などの経営管理の役割が有機的に働
いていることが示唆できた。一方、介護潜在有資格者の就労支援や外国人介護職の導
入など介護人材確保は多方面から取り組まれており、雇用状況も多変化されている中、本
研究から提示された定着取り組みが介護現場に一律的に有効とはいえない。しかしなが

ら，本論の結果は，一定の共通性が確保されたものとして，各々の介護施設が抱えている人材管理課題において改善及び独自の人材マネジメント力の形成と蓄積に一助することを期待する．

参考・引用 文献

- 1) 厚生労働省 (2017) 『介護サービス施設・事業所調査』 および社会 保障制度改革国民会議資料「医療・介護に係る長期推計」.
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000088998.html> (最終閲覧日:2020年3月7日)
- 2) 第4回社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会 (2015) 厚生労働省.
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000075030.html> (最終閲覧日:2020年3月7日)
- 3) 「福祉・介護人材確保対策について」 (2019) , 厚生労働省社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室.
- 4) 花岡智恵 (2009) 「賃金格差と介護従事者の離職」 『季刊社会保障』 45(3) , 269-286.
- 5) 介護労働安定センター (2018) , 介護労働の現状について (PDF) ,
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_roudou_genjyou.pdf (最終閲覧日:2020年3月7日)
- 6) 介護労働安定センター (2019) , 介護労働の現状について (PDF) ,
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_roudou_genjyou.pdf (最終閲覧日:2020年3月7日)
- 7) 介護労働安定センター (2017) , 介護労働の現状について (PDF) ,
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_roudou_genjyou.pdf (最終閲覧日:2020年3月7日)
- 8) アーレント, ハンナ (1973) : 『人間の条件』 ちくま学芸文庫.
- 9) 介護福祉士統計データ, (2015) 日本介護福祉士養成施設協会
<http://kaiyokyo.net/data/index.html> (最終閲覧日:2020年4月1日)
- 10) 厚生労働省 : 2025年に向けた介護人材にかかる需給推計(確定値)について
http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikibanka/270624houdou.pdf_2.pdf (最終閲覧日:2020年4月1日)
- 11) 厚生労働省(2014) : 平成25年度介護労働実態調査を社会・援護局福祉基盤課福祉人材確保対策室において集計.
http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshit-su_Shakaihoshoutantou/0000062879.pdf (最終閲覧日:2020年4月1日)
- 12) 介護労働安定センター (2017) 事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査, 平成28年度介護労働実態調査結果
<http://www.kaigo-center.or.jp/report/> (最終閲覧日:2020年4月1日)

- 13) 日総研グループ編集 2006「介護職の離職防止のために」『高齢者リハ・ケア実践Vol. 4』
No 5
- 14) Teresa, W. C. T, Bame, S. I. and Robinson, C. D. (1998)・Review of nursing turnover research,
1977-1996・, Social Science and Medicine, 47(12).
- 15) 田尾雅夫(1989)「バーンアウトーヒューマンサービス従事者における組織ストレス」『社会心理学研究』4(2)
- 16) 久保真人・田尾雅夫(1991)「バーンアウト;概念と症状,因果関係について」『心理学評論』
34(3)
- 17) 永井隆雄・小野宗利(2008)「介護職における離職職意思形成の分析」『社会政策』1(1),
97-114
- 18) 清水みどり,緒方泰子,吉本照子(2009)介護老人保健施設の看護・介護職が認識する職場
の働きやすさ,新潟青陸学会誌1(1),81-91
- 19) 福原正人(2006)介護労働の専門性構築を阻害する諸要因について,聖母女学院短期大学研
究紀要35,169-179
- 20) 笹原真由美,安永龍子,森田婦美子(2008)介護福祉医の労働環境と就業に関する考察-専
門職としての自覚及び評価-,奈良佐保短期大学研究紀要15,35-46
- 21) 清水みどり,緒方泰子,吉本照子(2009)介護老人保健施設の看護・介護職が認識する職場
の働きやすさ,新潟青陸学会誌1(1),81-91
- 22) 大和田猛(2009):特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)における福祉労働者の課題-
福祉労働の専門性と労働環境-,青森保健大雑誌10(2),139-154.
- 23) 本間美幸,八巻貴穂,佐藤郁子(2009)介護福祉士の専門性に関する調査:福祉施設介護職
責任者聞き取り調査結果から,人間福祉研究12,99-111
- 24) 八巻貴穂(2013)介護福祉職員の仕事のやりがい感に影響を及ぼす要因,北翔大学人間福祉
研究16,27-36
- 25) 八巻貴穂(2016)介護福祉職員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-,北翔大学生涯スポーツ学部研究紀要7,223-233
- 26) 井村弘子(2006)介護支援専門員の抱えるストレスとバーンアウト,沖縄大学人間学部紀要
7,87-97.
- 27) 今岡洋二,杉原久仁子,藤原和美,小坂敦子(2008)高齢者介護施設における夜勤残業現状
と課題,大阪健康福祉短期大学7,133-142

- 28) 堀田聡子 (2009) 介護職のストレス・バーンアウトと雇用管理 : 季刊・家計経済研究82, 24 - 36
- 29) 堀田聡子 (2010) 介護保険事業所 (施設系) における介護職員のストレス軽減と雇用管理 : 季刊・社会保障研究46 (2), 150 - 163
- 30) 鎌田大輔 (2010) 社会福祉施設の職務ストレスに関する基礎的研究, 東京成徳大学研究紀要 - 人文学部・応用心理学部 - 17, 103 - 111.
- 31) 古淵和佳, 治部哲也, 森下高治 (2012) 介護職従事者におけるワークエンゲイジメントの検討, 帝塚山大学心理学部紀要1, 65 - 85
- 32) 濱田玲子 (2014) ビューマンサービス分野における対人援助職の職務満足とバーンアウトに影響する要因について - 文献レビューより -, 関西福祉科学大学紀要18, 1-14
- 33) 高尾公矢, 赤羽克子, 宇佐美尋子 (2015) 介護職員のストレスと職場環境に関する研究 - ストレス尺度を用いた年代比較分析 -, 聖徳大学研究紀要26, 9-15
- 34) 笹谷真由美 (2008) 介護福祉士の労働環境に関する一考察 - 専門職としての自覚及び評価 -, 奈良佐保短期大学研究紀要16, 23 - 38
- 33) 堀田和司, 奥野純子, 戸村茂男, 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, 日本公衛誌56 (12) , 863 - 873
- 35) 植北康嗣 (2010) 介護労働環境整備と離職率の関係についての一考察, 四條畷学園短期大学紀要, 43, 34-40
- 36) 松本佳代 (2011) 介護職員の職場環境と職務満足度および離職に関する考察, 熊本大学医学部保健学科紀要 7, 85-105
- 37) 佐野洋史, 石井加代子 (2011) 介護事業所の勤務条件に対する潜在的有資格者の選考, 季刊家計経済研究90, 43 - 55
- 38) 古村美津代 (2011) 認知症高齢者グループホームのケアスタッフが抱える困難とその関連要因, 日本公衛誌58 (8) 583 - 594
- 39) 神部智司 (2012) 介護老人福祉施設における若手介護職員の労働環境に対する認識, 大阪大谷大学紀要46, 62 - 72
- 40) 神部智司 (2014) 介護老人福祉施設における介護職員の職場定着意向に影響を与える要因. 大谷大学紀要, 第 48 号 : 119
- 41) 蘇珍伊, 岡田進一, 白澤政和 (2006) 特別養護老人ホームにおける介護職員の職場環境と仕事の有能感の関連, 介護福祉学, 13 (2) 204-213.

- 42) 張允楨, 黒田研二 (2008) 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
生の指標 2008 ; 55(15), 16-23
- 43) 井口克郎 (2008) 介護現場の「人手不足」若者の介護への就職意識, 人間社会環境研究 15,
69 - 84.
- 44) 小檜山希 (2009) 介護職員の仕事の満足度と離職意向 - 介護福祉士資格とサービス類型に注
目して -, 季刊社会保障研究45 (4) 444 - 457
- 45) 原野かおり, 桐野匡史, 藤井保人, 谷口敏代 (2009) 介護福祉職が仕事を継続する肯定的要
因, 介護福祉学16, 163 - 168
- 46) 今井順子 (2011) 介護職離職の構造に関する研究 - 介護福祉士養成校卒業生の追跡調査から
-, 植草学園短期大学研究紀要12, 1-12.
- 47) 黒田研二, 張允楨 (2011) 特別養護老人ホームにおける介護職員の離職意向および離職率に
関する研究, 社会問題研究60, 15 - 25.
- 48) 檜木てる子 (2012) 介護職員における勤務継続意思と職場状況評価ならびに入職時動機との
関連, 静岡福祉大学紀要8, 91 - 94.
- 49) 大和三重 (2010) 介護労働者の職務満足度が就業継続意向に与える影響, 介護福祉学17 (1),
16 - 23
- 50) 谷口敏代, 原野かおり, 桐野匡史, 藤井保人 (2010) 介護職の仕事継続動機と関連要因, 介
護福祉学17 (1), 55 - 65
- 51) 神部智司 (2010) 特別養護老人ホーム入居者の施設サービス満足度の因子構造に関する検討,
介護福祉学17 (1), 5 - 15
- 52) 小木曾加奈子, 阿部隆春, 安藤邑恵, 平澤康子 (2010) 介護老人保健施設におけるケアスタ
ッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因—職務における9つの領域別満足度との関連を
中心に -, 社会福祉学51 (3), 103 - 118
- 53) 吉田直美 (2011) 介護職の人材育成に関する一考察, 日本福祉大学経済論集42, 139 - 168
- 54) 吉田綾子 (2012) 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 - 桜美林大学研究紀要老年学雑誌 (3), 67 - 82
- 55) 大和三重, 立福家徳 (2013) 介護老人福祉施設における介護職員の離職要因 - 賃金と教育・
研修を中心とした施設体制が離職率に与える影響 -, 関西学院大学人間福祉学研究6 (1),
33-45
- 56) 料所奈津子 (2014) 介護職員の職務満足とその向上の取り組みに関する文献的考察, 大妻女
子大学人間関係学部紀要16, 117 - 128

- 57) 古川和稔, 井上善行, 小平めぐみ, 野村晴美, 藤尾裕子 (2014) 介護職員の現状 (第2報) 「現在の現場の認識」がバーンアウトに与える影響, 自立支援介護学7 (2), 122 - 128
- 58) 柿木志津江 (2015) 福祉分野における就業定着に関連する要因について - 文献による検討 -, 関西福祉科学大学紀要18, 63 - 72
- 59) 小木曾加奈子, 裨宜佐統美, 今井七重, 安藤邑恵 (2016) 介護老人保健施設における職環境の改善に対する認識の内容分析善に対する認識の内容分析, 日本医療・病院管理学会誌107, 57 - 66
- 60) 柏木龍二 (2016) 通勤介護職員の職場定着に関する研究 - 通所介護事業所に焦点を当てて -, 四天王寺大学大学院研究論集(11), 149-162
- 61) 山路学, 大浦絢子, 扇原淳 (2014) 高齢者介護施設における職務満足に関する要因の構造分析, 社会医学研究31 (2), 41 - 48.
- 62) 花岡智恵 (2009) 賃金格差と介護従事者の離職, 季刊社会保障研究45 (3), 269 - 286
- 63) 花岡智恵 (2010) 介護労働者の早期離職要因に関する実証分析, PIE/CIS Discussion Paper, 1-15.
- 64) 濱本賢二 (2011) 特別養護老人ホームにおける介護職員定着に関する研究, 医療と社会21 (1), 69 - 83.
- 65) 加藤善昌 (2015) 介護労働者の離職行動の抑制のために - 内発的動機と企業内ソーシャル・キャピタルの重要性 -, 人間福祉学研究誌8 (1) 87 - 102
- 66) 白石洵子, 藤井賢一郎, 田口潤, 景山優子 (2011) 介護職員のワークモチベーション内容および, ワークモチベーションの内容とキャリア・コミットメントの関連: 看護師との比較による介護職員の特徴, 介護経営6 (1), 16-28
- 67) 福間隆康 (2011) 介護職員の仕事コミットメントと組織コミットメントの関係, 介護福祉学, 18 (1), 14-21
- 68) 柏原正尚, 永井拓己, 彦坂亮 (2016) 特別養護老人ホームにおける組織構造と介護職員の離職に関する考察, 日本福祉大学健康科学特集19, 1-10
- 69) 阿部正昭 (2014) 特別養護老人ホームに勤務する介護職の職業意識: テキストマイニングを用いた分析を中心に, 介護福祉学21 (1), 54 - 61
- 70) 佐藤ゆかり, 渋谷久美, 中島和夫, 香川幸次郎 (2003) 介護福祉士における離職意識と役割ストレスに関する検討. 社会福祉学 44 (1): 67-78
- 71) 厚生労働省, 「福祉・介護人材の確保に向けた 取組について」, 平成30年社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室. <https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/000363270.pdf>

(最終閲覧日:2020年4月7日)

- 72) 平成21年緊急雇用創出推進事業:求職中の貧困・困窮者に対する支援態勢の強化について
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/koyoutaiwa/dai1/siryoushou4.pdf> (最終閲覧日:2020年4月21日)
- 73) 厚生労働省(2009)「福祉・介護人材確保対策について」平成20年度補正予算・平成21年度当初予算案等)福祉・介護人材確保対策に関する説明会.
https://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/fukusijinzhai_kakuho02/dl/01.pdf
(最終閲覧日:2020年4月21日)
- 74) 介護労働安定センター(2010)介護労働実態調査結果について:事業所における介護労働実態調査結果. http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h20_roudou_genjyou.pdf
(最終閲覧日:2020年4月21日)
- 75) 介護労働安定センター(2008) - 平成22年介護労働実態調査結果について:事業所における介護労働実態調査結果. http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h20_roudou_genjyou.pdf (最終閲覧日:2020年4月21日)
- 76) Purk J. Lindsay .S (2006) Job satisfaction and intention to quit among frontline assisted living employees. *Journal of Housing for the Elderly*, 20(1/2):117-131
- 77) 矢富直美, 中谷陽明, 巻田ふき(1991) 老人介護スタッフのストレス評価尺度の開発, *社会老年学* 34/49-59, 92-93
- 78) 宇良千秋(1998) 老人ケアスタッフの仕事の魅力に対する介護信念と仕事のコントロールの影響, *老人社会科学* 20(2):143-151
- 79) Maslow, AH. TOWARD A PSYCHOLOGY OF BEING (second edition), Van Nostrand Reinhold Company Inc. (マスロー. A.H 上田吉一訳(1998)「完全なる人間 - 多摩市のめざすもの -」第2版 誠信書房)
- 80) Deci, E.L. (1980) 石田梅男(訳)(1985) 自己決定の心理学 - 内発的動機づけの鍵概念をめぐって 誠信書房 (The psychology of self-determination. Massachusetts D.C.
- 81) Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000) The “what” and “why” of goal pursuits: human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268
- 82) 安達智子(1998) 大学生の就業動機測定を試み, *実験社会心理学研究* 38, 2, 172-182
- 83) 厚生労働省(2011):平成23年度介護給付費実態調査の概況
(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/kyufu/10/kekka1.html>)
(2020年4月21日)
- 84) 島本たか子(2002)福祉職志望学生の就職動機-価値志向動機が福祉志望意志に与える影響-, *関西学院大学紀要*
- 85) 笠原幸子(2001)「介護福祉職の仕事の満足度」に関する考察. *介護福祉学* 8(1):36-42

- 86) 安達智子 (2003) 大学生の進路発達過程-社会・認知的進路理論からの検討-教育心理学研究, 49, 326-336
- 87) 厚生労働省：平成 20 年「介護労働者の確保・定着等に関する研究会 中間取りまとめ」について
http://www.mhlw.go.jp/houdou772008/07_h0729-2bd(最終閲覧日:2015年1月27日)
- 88) 厚生労働省：平成 22 年「介護サービス施設・事業所調査」介護人材の確保と処遇について
 (最終閲覧日:2015年1月27日)
- 89) 厚生労働省(2011)：平成 23 年介護給付費実態調査の概況
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/kyufu/10/kekka1.html> (最終閲覧日：2020年4月25日)
- 90) 介護労働安定センター(2012)：平成 24 年介護労働実態調査結果について：事業所における介護労働実態調査結果. http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_roudou_genjyou.pdf (最終閲覧日：2020年4月25日)
- 91) 厚生労働省(2010)：平成 22 年「介護サービス施設・事業所調査」介護人材の確保と処遇について. <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001c1kj-att/2r9852000001c1n1.pdf>(最終閲覧日：2020年4月25日)
- 93) Hare, J, Pratt, C. C. (1988) Burnout; differences between professional and para-professional nursing staff in acute and long-term care health facilities, *Journal of Applied Gerontology*, 7(1).
- 94) 越河六郎(1995) ヒューマンケアワークの特徴, *保健の科学* 37 (4)
- 95) 音山若穂, 弥富直美(1997) 特別養護老人ホームの利用者中心的介護が介護スタッフのストレスに及ぼす影響, *季刊・社会保障研究* vol. 33No1, 80-89
- 96) Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. B(1959) *The motivation to work*, John Wiley & Sons, New York
- 97) 宇良千秋, 矢富直美, 中谷陽明, 巻田ふき(1995) 特別養護老人ホームの介護職員のストレスに対する管理者のリーダーシップと施設規模の影響, *老年社会科学* 16/2/164-171
- 98) 岸本麻里(2002) 老人福祉施設における介護職者の職業継続の意思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*, 92:103-114
- 99) French, Rodgers, & Cobb (1974) Adjustment as Person-Environment fit. In Coelho, G. V., Hamburg D. A., & Adams J. E. (Eds), *Coping & Adaptation*, New York, NY: Basic Books.
- 100) Karasek, R. A. (1997) Job demand, job decision latitude, and mental strain Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308
- 101) Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., & Seidel, D. (1990) Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men. *Social Science & Medicine*, 31, 1127-1134

- 102) Harrison, R.V. (1978) Person -environment fit and job stress. In C.L.Cooper, & R Payne (Eds.) stress at work. New York: Wiley. P p.175-205
- 103) 厚生労働省：平成 19 年介護サービス施設・事業所調査結果の概況
(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service07/tyousa.html>) (最終閲覧日：2020 年 4 月 25 日)
- 104) 介護労働安定センター：平成 28 年介護労働実態調査結果について：事業所における介護労働実態調査結果. http://www.kaigocenter.or.jp/report/pdf/h28_roudou_genjyou.pdf (最終閲覧日：2020 年 4 月 25 日)
- 105) 厚生労働省：平成 25 年度介護給付費実態調査の概況
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/kyufu/10/kekka1.html> (最終閲覧日：2020 年 4 月 25 日)
- 106) 清水みどり, 緒方泰子, 吉本照子 (2009) 介護老人保健施設の看護・介護職が認識する職場の働きやすさ, 新潟青陸学会誌 1 (1), 81 - 91
- 107) 高橋美岐子, 藤沢緑子, 佐藤沙織, 佐藤怜 (2002) 介護専門職のストレスの現状と課題：特別養護老人ホーム介護職員のストレス要因体験頻度の分析から, 日本赤十字秋田短期大学紀要, 6, 61-68,
- 108) 厚生労働省 (2011) 平成 23 年今後の介護人材養成の在り方に関する検討会報告書, 雇用政策研究会 <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000010pjz-att/2r98520000010px3.pdf> (最終閲覧日:2020 年 6 月 3 日)
- 109) 厚生労働省, 平成 29 年 介護サービス施設・事業所調査の概況
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service17/dl/gaikyo.pdf>
(2019 年 7 月 10 日確認)
- 110) 経済産業省, 将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会
<http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-2.pdf> (2019 年 2 月 18 日 確認)
- 111) 下野恵子 (2009) 介護サービス産業と人材確保. 季刊家計経済研究 82 : 13-23.
- 112) 堀田聡子・佐藤博樹 (2005) 「介護職員のストレスと雇用管理のあり方—高齢者介護施設を取り上げて—
- 113) 呉世雄 (2013) 介護施設における組織管理要因が職員の職務満足およびサービスの自己評価に及ぼす影響. 社会福祉学 53 (4) : 109—122.
- 114) 岩月宏泰, 岩月順子 (2011) 老人保健施設における介護職員のモラルに及ぼす職務特性の影響, 保健の科学 43 (2) : 163-168.
- 115) 三谷伸次郎, 黒田研二 (2011) 特別養護老人ホームにおける介護リーダーの行動と職員のモラルとの関連について. 社会問題研究 60 (139) : 105-117.
- 116) Evans, D. (1999) Practice learning in the caring professions, Ashgate. Arena

- 117) 田辺毅彦, 足立啓, 田中千歳, 大久保幸積, 松原茂樹(2005) 特別養護老人ホームにおけるユニットケア環境移行が介護スタッフの心身に与える影響(2010) バーンアウトとストレス対処調査. 日本認知症ケア学会誌 4(1):17-23.
- 118) 経済産業省 (2018) 将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会報告書.
<http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-2.pdf>
 (最終閲覧日: 2020年3月20日)
- 119) 谷口海代, 原野かおり, 桐野匡史, 藤井保人 (2010) 介護職の仕事継続動機と関連要因, 介護福祉学 17 (1) : 55-65.
- 120) 白石旬子, 藤井賢一郎, 大塚武則他 (2011) 個性が尊重されない「組織風土」における「キャリア・コミットメント」の高い介護職員の離職意向と「介護観」の関連, 老年社会科学 33(1) : 34-46.
- 121) Donoghue C, Castle NG (2009) Leadership styles of nursing home administrators and their association with staff turnover. *The Gerontologist*, 49(2):166-174.
- 122) Blau, GJ(1985) The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58:277-288, 34.
- 123) Aryee S, Tan K(1992) Antecedents and outcomes of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 40(3):288-305.
- 124) 松尾太加志, 中村知靖 (2002) : 誰も教えてくれなかった因子分析, 北大路書房, 京都.
- 125) 久保, 田尾 (1994) 看護婦におけるバーンアウト - ストレスとバーンアウトの関係 - 社会心理学研究 34 (1) : 33-43.
- 126) 高取憲一郎 (1980) 記憶過程におけるコミュニケーションの役割, 教育心理学研究 28 (2) : 108-113.
- 127) 伴 英美子 (2005) 「介護施設職員のストレスとバーンアウトの時系列的変化に関する事例研究—認知症対応型共同生活介護(グループホーム)の事例」*Keio SFC Journal* 4(1):4-28.
- 128) 中澤秀一 (2012) ヒューマンサービス職のバーンアウト軽減に関する教育内容の研究—介護福祉職員の個人要因と環境要因との関連から—, *キリストと世界—東京基督教大学紀要* 22, 59-77.
- 129) 高良麻子 (2007) 介護支援専門員におけるバーンアウトとその関連要因—自由記述による具体的把握を通して—, *社会福祉学* 48 (1) , 104-16.
- 130) 阿部正昭 (2011) 介護職の職務継続・離職意向と関連要因に関する研究—神奈川県内特別養護老人ホームの介護職を対象とした調査から—*社会論集* 17, 21-42.
- 131) 小嶋正 (2005) 第7章社会福祉施設の労務管理, 宇山勝儀編『社会福祉施設経営論』光生館 : 109-37
- 132) 厚生労働省 (2017) 「外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律」平成 29 年 11 月 1 日, 法律第 89 号. <https://www.mhlw.go.jp/content/000328210.pdf>

(最終閲覧日：2020年5月11日)

- 133) 小山朝子 (2017) 外国人が働く介護現場を追う. 潮, 704: 94 - 101.
- 134) 高本香織 (2011) 異文化間看護・介護とコミュニケーション: EPAに基づく外国人看護師・介護労働者の受け入れをめぐる. 麗澤学際ジャーナル, 33 - 43
- 135) 宣元錫 (2007) 「看護・介護分野の外国人受け入れ政策とその課題」川村千鶴子・宣元錫編『異文化間介護と多文化共生』第2章, 明石書店
- 136) 中井久子 (2009) フィリピン人看護・介護学生の海外就労意識からみた日本の受け入れの課題. 大阪人間科学大学紀要 7, 19-28.
- 137) 塚田典子 (2010) 介護現場の外国人労働者: 日本のケア現場はどう変わるのか. 明石書店.
- 138) Guthrie, G.M. (1966). Cultural preparation for the Philippines. In R. B. Textor (Ed.) Cultural frontiers of the Peace Corps. Cambridge, M.A.: M.I.T. Press
- 139) 遠藤織枝 (2012) 「介護現場の言葉のわかりにくさ—外国人介護従事者にとってのことばの問題」『介護福祉学』9 (1) 94-100
- 140) 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈 (2013) 「EPA介護福祉士候補者の受入れ態勢の現状と課題—受入れ施設への質問紙調査を中心として—」『聖徳大学研究紀要』24 25-32
- 141) 畠中香織・田中共子 (2012) 「在日外国人看護師・介護士候補生の異文化適応問題の背景に関する研究ノート—EPA制度とその運用—」『岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要』3479-90
- 142) 畠中香織・田中共子・光吉仁哉 (2014) 「在日外国人介護士候補生の異文化適応—三層構造モデルに基づく縦断的事例の分析—」『岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要』37 67-76
- 143) 坊岡峰子・本多留美・綿森淑子 (2009) 「介護士のコミュニケーションスキルアッププログラムの開発—介護士の「コミュニケーションスキル評価票」の作成—」県立広島大学保健福祉学部『人間と科学』9 (1) 91-110
- 144) 安田裕子・サトウタツヤ (2012) TEM でわかる人生の径路—質的研究の新展開 誠信書房
- 145) 安田裕子・滑田明暢・福田茉莉・サトウタツヤ編 (2015a) TEA 理論編 複線径路等至性アプローチの基礎を学ぶ 新曜社.
- 146) サトウタツヤ・安田裕子・佐藤紀代子・荒川歩 (2011) インタビューからトランスビューへ—TEMの理念に基づく方法論の提案. 日本質的心理学会第8回大会プログラム抄録集, p70.
- 147) Valsiner, J. & Sato, T. (2006) Historically Structured Sampling (HSS): How can psychology's methodology become tuned in to the reality of the historical nature of cultural psychology?. J. Straub, C. Kölbl, D. Weidemann, & B. Zielke, (Eds.) Pursuit of meaning: Advances in cultural and cross-cultural psychology. Bielefeld: Transcript Verlag.
- 148) 上原麻子 (1988) 留学生の異文化適応: 言語習得および異文化適応: 理論的・実践的研究. 広島大学教育学部.

- 149) 上野美香(2012)「EPA によるインドネシア人介護福祉士候補者の受入れ現場の現状と求められる日本語教育支援:候補者と日本語教師への支援を目指して」『国際協力研究誌』18, 23-136.
- 150) 厚生労働省 (2019) 福祉・介護人材確保に向けた取り組みについて, 社会・援護局福祉基盤課福祉人材確保対策室. <https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/000363270.pdf> (最終閲覧日: 2019年3月20日)
- 151) 近藤勉, 鎌田次郎 (2003) 高齢者向け生きがい感スケール (K-1) の作成及び生きがい感の定義, 社会福祉学, 43 - 2, 93 - 101.
- 152) 介護労働安定センター (2018) 「平成 30 年度 介護労働実態調査」[http:// www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h29_chousa_kekka.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h29_chousa_kekka.pdf) (令和元年9月15日閲覧)
- 153) 小川玲子 (2009) 経済連携協定によるインドネシア人介護福祉士候補者の受け入れについてー介護施設における量的質的調査を中心にー. 都市政策研究, 8 : 65-77.
- 154) 塚田典子 (2010) 介護現場の外国人労働者: 日本のケア現場はどう変わるのか. 明石書店.
- 155) 伊藤 鏡 (2014) 介護現場における外国人介護労働者の評価と意欲 - インドネシア第一陣介護福祉士候補者受け入れ施設のアンケート調査をもとに -, 厚生指標(16)11; 27 - 35.
- 156) 岩月宏泰, 岩月順子 (2011) 老人保健施設における介護職員のモラルに及ぼす職務特性の影響, 保健の科学 43(2) : 163-168.

謝辞

本論文の作成に当たっては、長期にわたる調査実施と研究活動の継続を支援して下さった、加瀬裕子教授、加瀬研究室皆さんそして、お忙しい中、調査に協力して下さった各施設関係者に多大な感謝を申し上げます。