

介護保険導入直前の介護職の現状と意識に関する調査

尾 台 安 子
Yasuko ODAI

渡 辺 千 枝 子
Chieko WATANABE

1. はじめに

急速な高齢社会を迎え、2000年4月より介護保険制度が導入された。最後の土壇場まで介護報酬やその他の細部が決まらず、現場では右往左往の状態であった。介護保険の導入にあたって、今まで経験しなかった競争や経営に参加せざるを得なくなり、職場によっては人員の削減に結びつき、働く者の不安を増大させ、さらにはサービスの質の低下を懸念する声が多く聞かれている。

このような折に、当大学と長野県介護福祉士会の中信ブロックとの勉強会ということで「介護の質を高める会」が発足された。会を重ねる中で、現場でかかえている問題や介護職の身分の不安定さや不満が多く聞かれた。そこで会では、現場の声をダイレクトに拾い上げるためにアンケート調査を実施した。アンケートでは介護保険制度が導入されることにより、現場はどのように変化をし、どんな不安を感じているのか、また、介護職は普段どんな思いで仕事をしているのかという意識調査を試みた。介護の現場の葛藤や不安や不満なこと、またどんなことにやりがいを見出しているか、どう変わっていくのが望ましいのかを探ってみたので報告する。

2. 調査方法

1) 対象者

社会福祉施設等で、介護職が従事している職場で、介護の仕事に携わっている400人。
資格の有無は問わない。

2) 調査期間

平成12年2月26日～3月30日

3) 調査方法

長野県介護福祉士会、北信・東信・中信・南信の4ブロックに100部ずつ配布し、郵送回収、または直接回収を行なう。

4) 調査内容

①対象者の年齢、性別、経験年数、②資格について、③職場の事業主体、④勤務先の所属

と身分、⑤職場の中で困っていること、⑥介護保険導入による職場の変化と不安、及び運営面に対する説明状況、⑦現在感じていること（16項目）。詳細は別紙。

3. 調査結果

1) 回収率 65.8%（回収数263部）

2) 対象者の概要

平均年齢は37.8歳で、最も多い年齢層は21～30歳で、37.3%を占めた（図1）。平均経験年数は6.9年である。介護の職場としての特徴で、子育てを終えた主婦の再就職場所であることが多いため、経験年数は10年以内という人が7割を占めている（図2）。また、新卒者の採用が増えていることも影響している。性別は女性が9割を占めた（図3）。勤務先は施設が43.3%で、デイサービス等の在宅関係が44.1%であった（図4）。事業主体は社会福祉協議会が48.3%と最も多く、次に社会福祉法人が22.8%であった。その他の16.3%の中には広域組合や行政関係のものが含まれている（図5）。身分区分では、正規職員が80.2%を占めた（図6）。しかし、アンケート調査を配布、回収する関係で、常時いる人を対象にしてしまったことが影響しており、身分の現状はつかみきれていない。資格については介護福祉士が76%である。無資格者はわずか5%であった。

図1 年齢別内訳

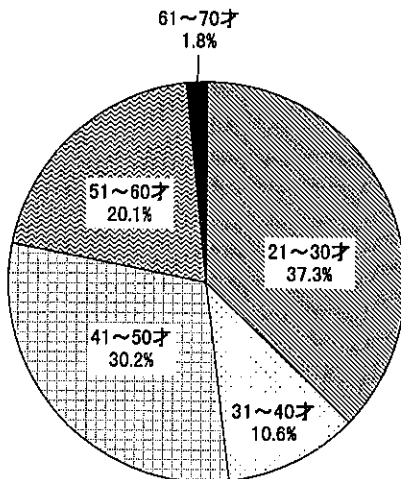


図2 経験年数

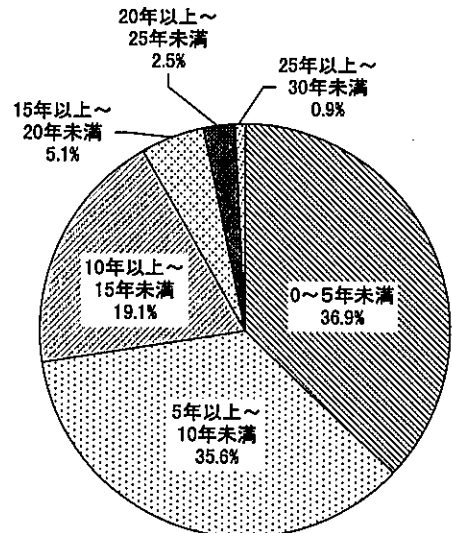


図3 性別

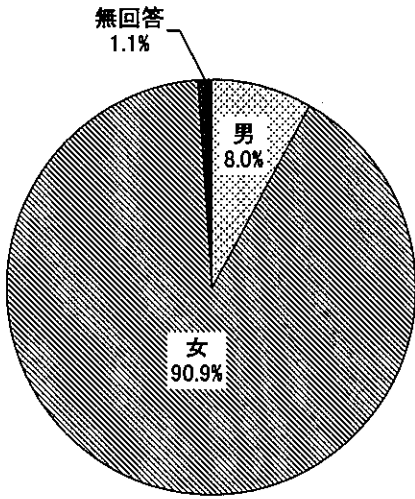


図4 勤務先

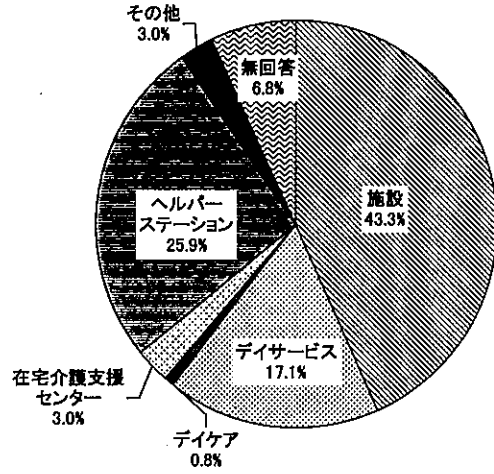


図5 事業主体

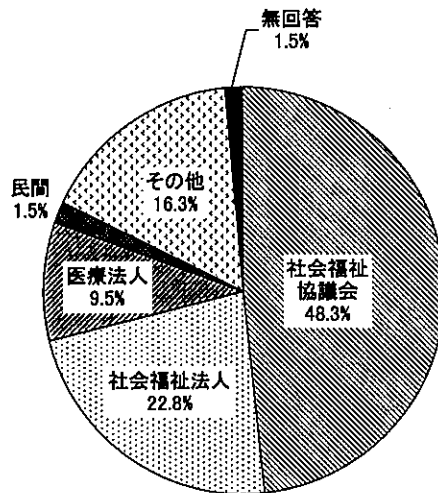
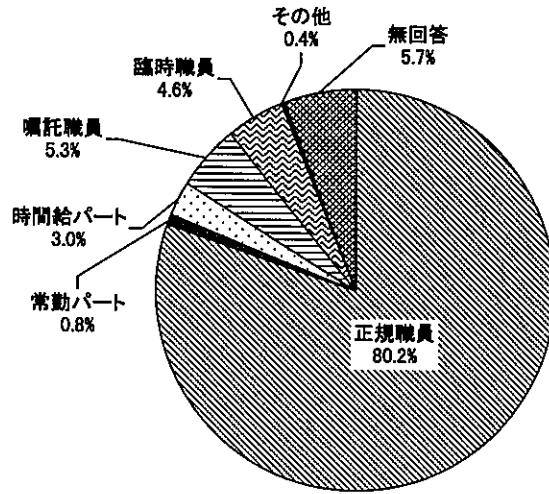


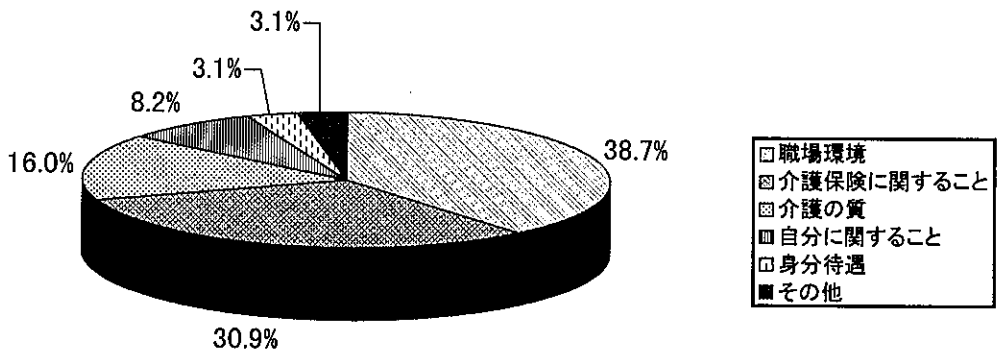
図6 身分区分



3) 職場で困っていることの内容について

困っていることの内容については、192人（73%）が多岐にわたり書いている。それだけに現場のかかえている問題が多いといえる。これらの内容を職場環境に関すること（38.7%）、介護保険制度導入により引き起こされてくるもの（30.9%）、介護の質に関すること（16.0%）、自分自身に関すること（8.2%）、身分待遇に関すること（3.1%）、⑥その他（3.1%）の6項目にまとめてみた（図7）。

図7 職場で今一番困っていること



これらの詳細については表1に示す通りである。

表1. 職場で今一番困っていること

	内容
職場環境 (75)	<p>人間関係 (41)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司との人間関係 (12) ・ 職場の人間関係 (21) ・ 職員間の連携 (9) <p>人手不足に起因するもの (28)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体調がわるくても休めない (4) ・ 有給がとりにくい (4) ・ 忙しくて心の余裕がもてない (11) ・ 職員数が足りない (9) <p>配置転換 (5)</p>
介護保険に関すること (60)	<p>準備不足 (44)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険スタートまでに時間がなく、手探り状態 (20) ・ 制度そのものについてわからない (13) ・ ケアプランに関する準備不足 (11) <p>待遇…労働条件・身分 (7)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事がハードになり、労働条件が下がる ・ 手当が削られる (2) ・ その他 (4) <p>経営に関して (7)</p> <p>人員配置 (2)</p>
介護の質 (31)	<p>介護の質の向上に関すること (28)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別ケアを充実させること (24) ・ 理想とする介護と現実とのギャップ (4) ・ 有資格者と無資格者と知識面・技術面での差があること (2) ・ 抑制・つなぎについて
自分に関すること (16)	<p>健康に関して (6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体調をくずす・肩、腰、足の痛み・疲労感 <p>自分の能力に自信が持てない (10)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護技術が劣っている ・ チーフとしてどう振舞ったら良いか他
身分待遇 (6)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資格手当もなく、介護福祉士への理解がない (3) ・ 同じ仕事をしているのに、身分で差別されている (3)
その他 (6)	<p>医療行為のできるレベルの判断 その他 (5)</p>

①職場環境に関することでは、人間関係をあげている人が58.5%、ついで人手不足に起因するものが35.4%で、この両者で9割以上を占めている。人間関係では職員間・職種間の連携、職場の人間関係、上司の無理解を具体的に上げている。人手不足に関することでは、時間外労働が多すぎる、勤務がハードのため疲労が残る、適切な人的配置がされていない、休みが取れない、仕事の変更等、多くあげられていた。

②介護保険に関係することでは、51.5%の人が準備不足を訴えており、制度導入により引き起こされてくるさまざまな憶測と混乱の中で準備に追われ、不安が業務内容や給与等の待遇的な面から経営的なことにまでおよび、制度導入そのものに対する不満などがみられる。

③介護の質に関することでは、より良い関わりや介護の質を向上させたいと思っているが、人手不足や業務に追われる忙しい毎日の現状では、それができないジレンマがある。また、介護保険に関する業務の煩雑さも影響してきている。また、介護に従事するものの資格からくる技術知識面での格差の中で働くことの難しさを指摘するものもあった。

④自分自身に関することでは、チーフとしての役割が果たせないなどの自分の能力に関すること、医療面での知識不足、学ぶ時間が持てないなどがあげられていたが他の項目に比べると、これらは少ない。

⑤身分待遇に関することでは、介護福祉士という資格に対する評価がされていない、身分保障がされていない、臨時職員であるなどの不満がみられた。

また、これらの困っていることの相談者はいると答えた人が83%で、同僚や友人、職場の上司などであった。相談者がいないと答えた人は7%の人で、相談しても解決にはつながらず、自分自身で何とかしているというものであった。

4) 介護保険が導入されることによる職場環境の変化

介護保険が導入されることにより職場の環境が変わってきたとするものが、79.1%を占める(図8)。変わってきた内容を125人(47.5%)が回答している。その変化した内容については、仕事内容の変化(33.1%)、仕事に対する意識の変化(25.7%)、職場環境の変化(23.6%)、職場の人間関係の変化(8.8%)、サービス内容の変化(6.1%)、その他(2.7%)に分類された(図9)。

図8 介護保険が導入されることによる職場環境の変化

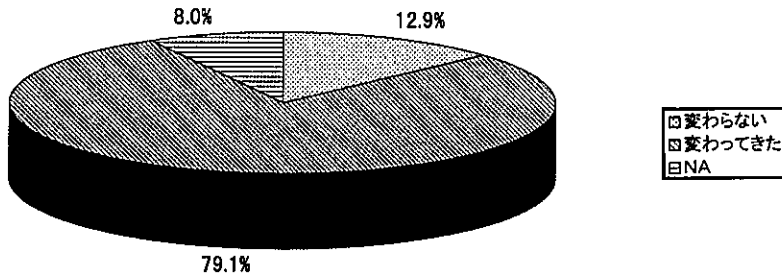
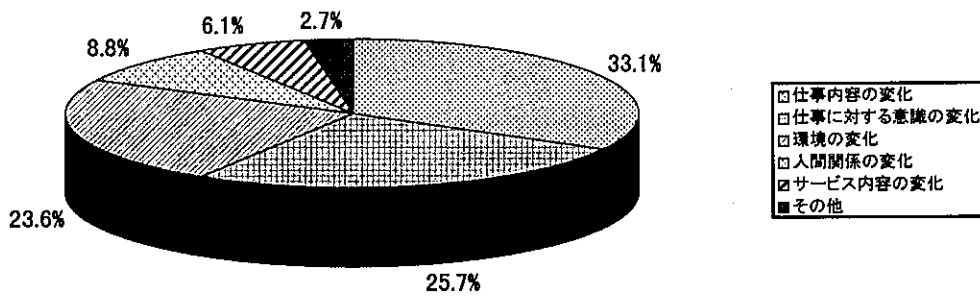


図9 職場環境の変化した内容



職場の変化として上げられている内容の詳細は、表2に示す通りである。

表2 介護保険が導入されることによる職場環境の変化の内容

仕事内容の変化 (49)	<p>忙しくなった (13) 仕事量が増えた (15) パソコンをやらなければならない (7) 会議が多くなった (4) 入浴体制が変わったり、運出ができたり、仕事分担が変わった (2) 業務の見直しが行われる (2) 勤務が今まで以上に厳しくなっている ケアプランに関することから仕事上に影響 (5)</p>
仕事に対する意識の変化 (38)	<p>以前よりプロとしての意識が出てきた 抑制帯や介護服の自由拘束問題を真剣に考えるようになった 介護保険の事業者としての意識改革をするようになった (4) サービス提供者としての意識が変わってきている (14) いろいろな情報を得ようとしている (2) サービスの質について考え、話し合うようになってきている 介護専門職として今まで以上に責任を感じる 仕事量の増加により気分が重い 精神的に大変 不安の中で仕事をしている (5) 日々追われている感じがする (2) 競争心が湧いてくる みんなで一緒になってやっというようにしている 処遇が細部まで神経を使うようになってきた プライバシーの保護、安全面への気配りが出てきている 採算重視に気持ちが変わってきている 職員の意識がケアプランに集中するようになってきている</p>
環境の変化 (35)	<p>勤務体制が変わった (14) 職員の休憩がなくなった 正規職員が減り、パートが増えた (4) 人員削減 (5) 労働条件が厳しくなった 配置替えが行われる (2) 休日の減少 サービス事業者としての体制作りが強化された パートヘルパーの待遇が悪くなった 日曜も祝祭日も勤務になり手当てがつかない 給料が減になる 介護員の増 在宅介護支援センターが作られた 利用者の定員が増えた</p>
人間関係の変化 (13)	<p>びりびりしている (6) パート職員が増えて連携がうまく取れない 対人関係がうまくいかない 現場がギクシャクしている (3) 職員間の連携がとりにくい 職場の雰囲気が変わった</p>

サービス内容の変化(9)	利益、効率が優先され利用者との交流が図れない 利用者のサービスの変更 在宅援助が難しくなった 利用者の利用回数が増えている(2) 入浴利用者の中で施設を利用できない人が出てくる 慌ただしいだけ、ゆっくり話ができない 利用者のニーズに合ってきた 仕事に追われ、じっくり考える時間がない
その他(4)	記録用紙が変わり、記入の仕方が変わってきた(2) お金の流れが変わるといことですべてが変わってきている エリア制になる

①仕事の内容の変化では、仕事量が増え忙しくなったとするものが、56%を占める。その他パソコンを操作しなければならないとか会議が多くなった、業務分担の見直し、ケアプランに関するなどがあげられている。

②仕事に対する意識の変化では、介護保険の基本理念にもあげられている利用者主体という意識が根付いてきていることがうかがえる。また、福祉も競合して質を高くしていくというねらいが、サービス事業者として、より良いサービスをしなければという意識の変化が見られている。プロとしての認識を新たにさせ、不安を抱えながらも前向きな姿勢で取り組もうとしている。

③環境の変化では、配置替えや休憩時間の削減、休日業務などを含め勤務体制が変わったとするものは、47%である。さらに、常勤職員が減らされパート職員が増えてきている実態が理解できる。介護保険が導入になることにより、施設も在宅も経営をシビアに見つめている。いかに収益をあげていくかで、介護の現場はより厳しく効率を求められることになっている。

④職場の人間関係の変化では、配置替えや人員削減・パート職員の増加などで、現場の人間関係にまで影響を及ぼしているのがわかった。連携がとりにくいか忙しさから互いにびりびりしている、今までと雰囲気が変わってきていると感じている。

⑤サービス内容の変化では、忙しさや効率が優先され利用者とはゆっくり関わることができない、在宅援助が難しくなるなど、その反面、利用者のニーズに合ってきたとする意見もみられた。

介護保険が導入になることで、介護の現場が良い方向になってきていることもこの項目の中からうかがえる。日ごろ何の疑問も感じなくやっていた抑制や介護服についても疑問を感じ、考えるようになってきた。言葉遣いやプライバシーの保護や安全面への気配り、ケアプランの充実、サービス業としてよりよいサービスを求めようとしていることなどが意識の変

化が出てきている。その他では記録の見直しがされてきているなどの、どこの項目にも入らないものをいれた。

5) 介護保険が導入になることによる不安

介護保険が導入になることによる不安は、79.5%の人が何らかの不安を感じていた(図.10)。予想以上に現場の不安が大きかった。また、170件の意見が寄せられた。職場や体制が変化してきたことと関連しており、その多くは仕事に関するものが圧倒的に多かった。寄せられた意見を、環境や仕事に対する不安(55.9%)、漠然とした不安(17.1%)、待遇に関する不安(7.6%)、運営・経営に関する不安(13.5%)、その他(5.9%)の5つにまとめた(図11)。

図10 介護保険が導入による不安の有無

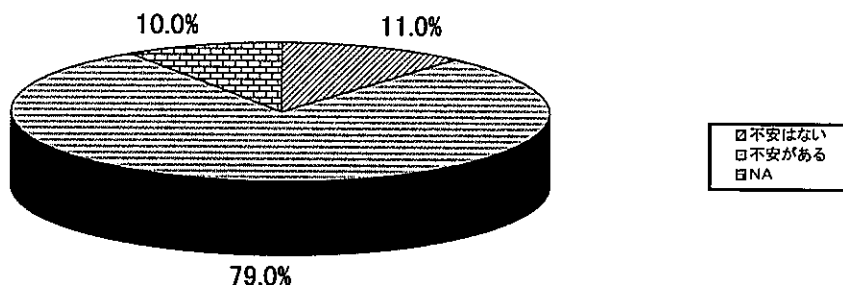
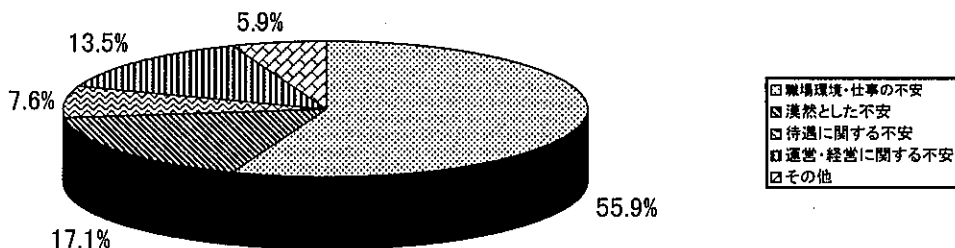


図11 介護保険導入による仕事上の不安の内容



尚これらの内容の詳細は、表3に示すとおりである。

表3 介護保険が導入されることによる不安の内容

<p>① 職場環境や仕事に対する不安 (95)</p>	<p>ケアプランに関すること (11) ・プランどおりに行なっているか・プランにすべての問題が網羅されるか・利用者のためのプランになっているか・プランの内容を全職種がどのようにかかわっていくか・ケアプランについてわからない・介護保険制度がわからない・ケアマネが忙しくプランが遅れている等</p> <p>仕事の内容に関する不安 (71) ・仕事が多すぎる・利用者のニーズに答えられるか・機械的な介護になっていくのではないか・質の低下・心のケアができない・連携が取れにくくなる・重度の人が多くなり大変になる・病状が把握できるか・休み暇がない・時間内で仕事が完了しない・利用者とうっくりかかわれない・満足できる仕事ができるか・仕事の内容がかかわってくる・コミュニケーションを取る時間がない・体力が続くか・利用者との介護者の関係が対等に保たれるか・仕事の楽しさが感じられなくなるのではないか・利用者への対応の仕方・業務内容の煩雑さ・仕事が少なくなるのではないか・人間関係・身体介護が増え自分の体調への不安等</p> <p>職場環境に関する不安 (13) ・統一したケアができるか・職員の教育が不十分・他の事業者との競争の中でよいケアができるか・急な訪問依頼に対してヘルパー対応ができるか・事故防止への対応・職員がバラバラ・行事が多くなった・施設として存続するか・利用者が減り人員削減になるのではないか・施設が介護保険に対応できていない・職場がどのように変わっていくか等</p>
<p>② 漠然とした不安 (29)</p>	<p>先が見えない (6) 漠然としている不安 (14) 自分の動きがわからない 自分が今のままでよいのか ヘルパーという仕事をやっていけるか ケアマネとしてやっていけるか 知識不足 職員のプロとしての質、施設の質が問われ利用者から厳しく評価される 新しい体制がどうなるのか</p>
<p>③ 待遇に関する不安 (13)</p>	<p>身分給料はどうなるのか 1年契約であるためこれからどうなるのか 同じ仕事内容をしているのに臨時職員は給与の面で差がありすぎる 仕事が減るのではないのか 勤務時間がどうなるのか 介護職の処遇について 仕事の供給が自分たちの給与に影響してくる 24時間対応の体制にかかる時間や給料の保障 給料の保障 (5)</p>
<p>④ 運営経営に関する不安 (23)</p>	<p>利用者の負担金が多くなり、利用減になるのではないのか (4) 仕事の取り合いになるのではないのか どの程度の利用と収入があるのか (2) ライバルはたくさんでてくるのか 社協としてやっていけるか (3) つぶれたらどうしよう どのくらいの利用があると経営が成り立つのか (8) 利用人数がいるかどうか (2) 今までの体制でどれだけのサービスができるか</p>
<p>⑤ その他 (10)</p>	<p>福祉の後退になるのではないのか (2) 年金生活でサービス利用の多い人たちの生活が心配 (2) ケアマネの資格がないので気後れする ケアマネとして良い仕事ができるか 介護保険の理解不足 (2) 介護の仕事は机の上で行なう仕事ではない 痴呆のお年寄りが今までどおりのサービスが受けられるか</p>

①職場環境や仕事上の不安については、仕事の内容に関する不安が78.0%を占め、仕事量が増大し、体調の不安や利用者のニーズに応えられるか、心のケアができなくなり、介護の質の低下につながるのではないかと、満足できる仕事ができるのか等の不安を訴えている。次に多いのは職場環境に関する不安で、13.7%を占める。統一したケアができるか、職員の教育が不十分、事故防止への対応、施設の存続等の不安があげられる。ケアプランに関することへの不安は11.6%で、プランそのものへの理解不十分による不安を上げている。

②介護保険の導入により先が見えないことに対する漠然とした不安は、69.0%を占めている。仕事を続けていけるのか、新しい体制のもとでやっていけるかの不安が見られる。

③待遇に関する不安は、給料の保障がされるのか、1年契約の場合どうなるのか、介護職の処遇について、仕事や勤務時間についての不安が見られる。

④運営経営に関する不安は、どのくらいの利用があれば経営が成り立つのか、社協としてやっていけるか、利用者減につながるのではないかと、施設が存続できるのかなど深刻な不安が目立った。

⑤その他としては、福祉の後退になるのではないかと、利用者の生活の心配、介護保険制度の理解不足などである。

6) 介護保険が導入されることで、運営的なことについての説明の有無について

介護保険が導入により、経営的なしくみが大きく変わるので、きちんとした説明がないと不安が増大するのではないかと考えての設問であるが、運営について詳しい説明を受けたものが30.4%であり、少しの説明が多く54.7%であった(図12)。そこで経営上の説明と不安の関係を見てみると、少しの説明のみという中途半端な説明を受けた人ほど不安を強く感じていた(図13)。半数以上が中途半端な説明であったために、介護保険がらみの不安の増大の一因にもなっている。

図12 運営についての説明の有無

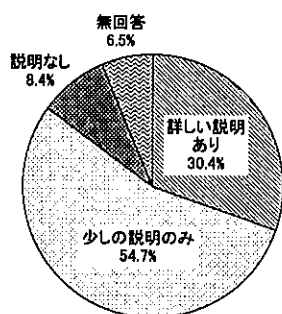
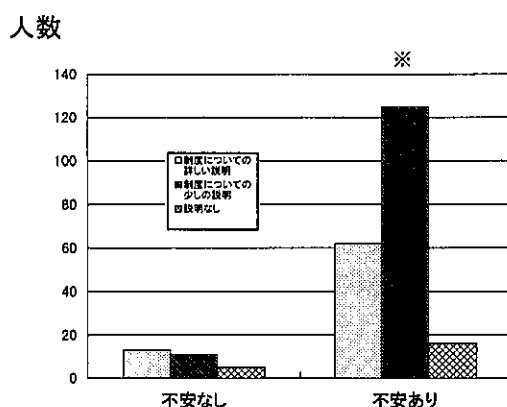


図13 不安と説明の有無による関係



※ p < 0.05

6) 現在働いている中で感じていることについて

16項目について全体的な結果は図14に示す通りである。全体的に見ると、マイナス的にとらえている項目の方が少ない。明らかにマイナス的に捕らえている項目は、職員数について、将来の不安について、仕事上のストレスの3項目である。その中で職員数の不足については、64.3%の人が不足と感じている。将来の不安については、56.3%の人が不安を感じている。

この不安については、介護保険の導入に伴って、経営的な不安や仕事上の不安、健康上の不安などである。また、仕事上のストレスは、66.6%の人が何らかのストレスを感じており、人間関係によるストレスが圧倒的に多かった。

待遇や給料についての不満が強くと出てくると予測していたが、意外に普通にとらえている人が多かった。これは介護の現場は主婦層が多く、子供の手が離れてからの再就職者が多いことも影響している。

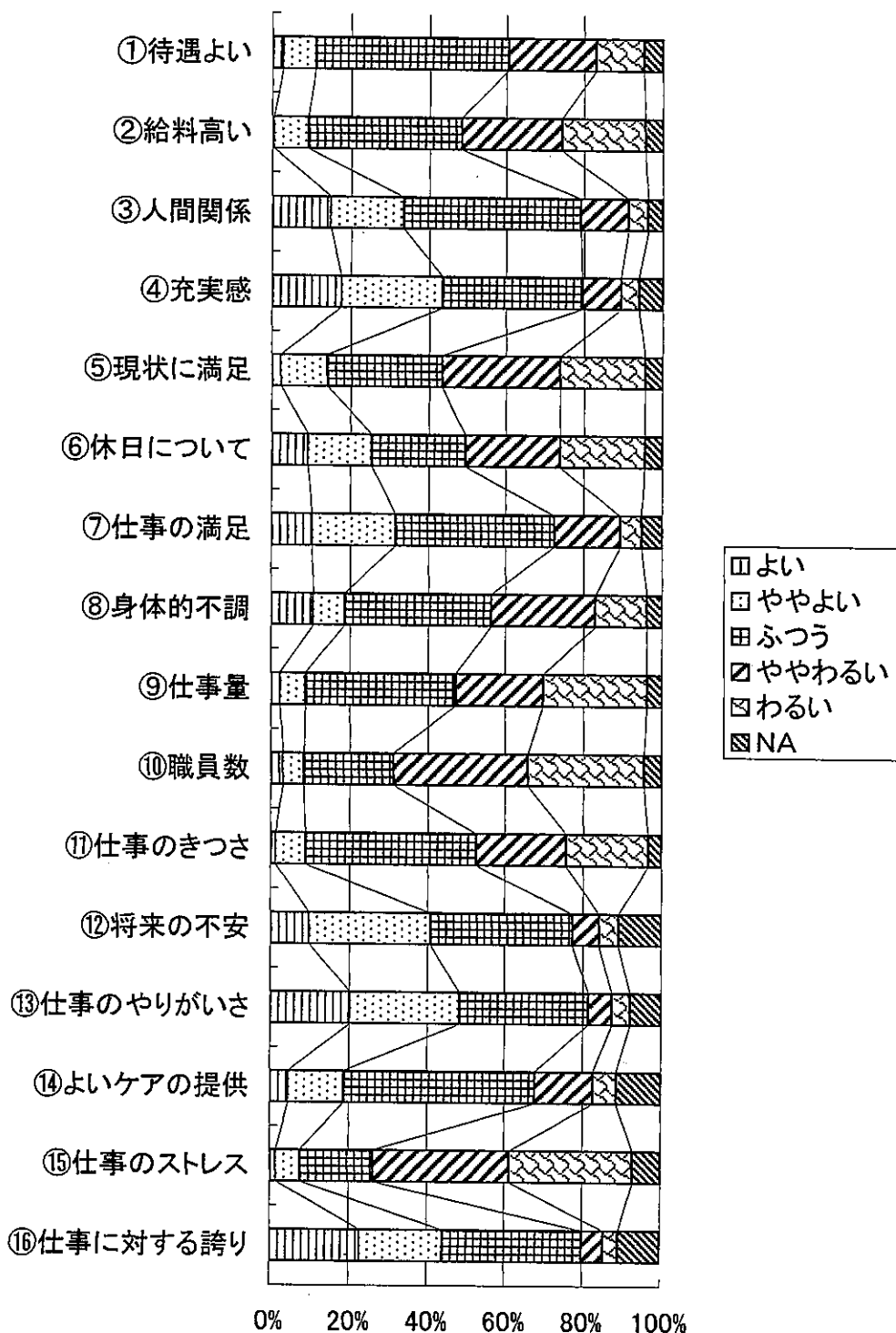
問6の困っていることの中で、職場の人間関係に悩んでいる人が多かったが、20.9%の人が悪いと答えているにすぎない。人間関係は個々のレベルでの悩みであり、ここでは職場全体の人間関係と捉えたためか、職場全体での人間関係は比較的良好といえる。

仕事の充実感や仕事の満足、仕事のやりがいさ、仕事の誇りについては、70~80%の人が、仕事の満足ややりがいさ、誇りを感じている。しかし、職場の現状に満足していない人は、約半数の52.1%いる。このことと関係して、仕事量について見てみると、49.0%の人が仕事を多いと感じている。また、仕事がかたつかると感じている人は、44.1%である。休みが取れにくいと感じている人は、46.0%であることから、これらのことが職場の現状には関係していると思われる。

身体的不調については、39.9%の人が何らかの不調を感じている。不安や困っていることの中でも書かれていたが、何らかの身体的不調をかかえながら仕事を続けている人が多い。身体的不調には仕事量や仕事のきつさなどが影響している。

良いケアの提供については、普通と感じている人が、49.0%である。20.9%の人が、できていないと感じているだけである。現場を見るときにケアの質が、まだ満足のいくものではないと感じられるのに個人的には普通と感じている人が半数もいる。介護の仕事に誇りを持ってやりがいさを感じているから、ある程度のケアをしているととらえられている。しかし、この項目の記述の中には、業務に追われ、よいケアは提供できていない、もっと個別のケアができていかなければならない、忙しくてコミュニケーションが取れない、努力はしているが理想のままに終わっている現状があるという意見が見られた。

図14 現在働いている中で感じていること

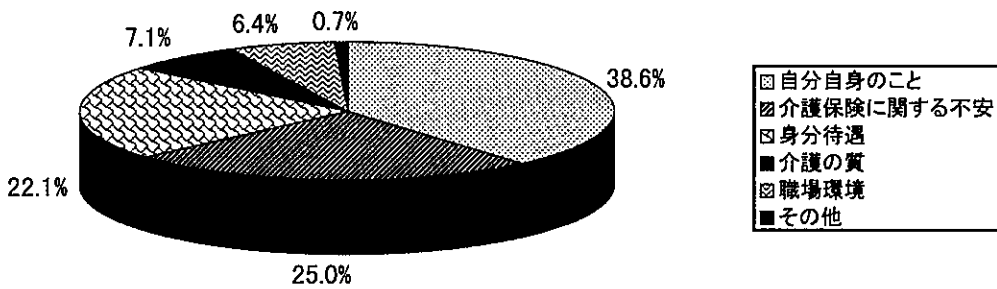


さらに、将来の不安、仕事に対するやりがいさ、良いケアの実践、仕事上のストレス、仕事に対しての誇りの記述内容をまとめてみた。

(1) 将来の不安について

将来の不安については、自分自身に関すること(38.6%)、介護保険に関すること(25.0%)、身分待遇に関すること(22.1%)、介護の質に関すること(7.1%)、職場環境に関すること(6.4%)、その他(0.7%)に分類してみた。(図15)

図15 将来の不安の内容



尚、将来の不安の内容の詳細については、表4に示す通りである。

表4 将来の不安の内容

自分自身のこと(54)	<p>健康に関して(34)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体の不調があり、長く勤められるかどうか(32) ・ 肉体的・精神的・技術的についていけるか(2) <p>生活との両立(11)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活と仕事の両立ができるかどうか(10) ・ 子供の進学に経済的負担がかかる <p>自分自身の能力(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護職としてやっていけるかどうか(3) ・ 今の職場では、自分が伸びない ・ 勉強不足 <p>その他(4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あくせく働くばかりでやる気が失せる ・ 年齢的なこと他
介護保険に関する不安(35)	<p>経営(22)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経営が成り立つか(13) ・ 社協は生き残れるか(4) ・ 施設がどう評価されるか(3) ・ 経営者の力不足 <p>経営を視野にいれて公正中立にできるか</p> <p>利用者の変化(3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 重度の利用者が増え、仕事に追い回される(3) <p>身分・待遇(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険導入によって待遇に変化がありそうで不安(5) <p>その他(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 理解できるか、うまくいくか、職場の変化(5)
身分待遇に関すること(31)	<p>給料に関して(8)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 給料が安い、安定して給料が支給されるか(8) <p>安定した雇用(15)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 安定した立場ではないこと(10) ・ リストラされるのではないか(5) <p>待遇(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 待遇について(4) ・ 50歳定年といわれるが60歳まで働きたい <p>その他(3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ いつ正職員になれるか他(3)
介護の質(10)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズを把握するためのコミュニケーションの時間がとれなくなる(2) ・ 寝たきりの人が多くなり、満足されるサービスが可能か ・ 時間・運転・仕事内容・家人・利用者との心関わり ・ 本当に良いサービスができるのか(6)
職場環境(9)	<p>勤務場所の移動・配置転換(4)</p> <p>勤務形態(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不規則な勤務で体のリズムが狂う・他(2) <p>身分の違いによる人間関係</p> <p>仕事量の増加(2)</p>
その他(1)	<p>利用者が高齢化していくこと</p>

①不安で最も多いのが自分自身に関する事で、忙しくて身体がいつまでもつか、すでに不安があるなど身体的不調の不安がこの中で6割を占めている。

②介護保険に関する事では施設や職場の経営に関する不安が、この中で5割を占めている。また、忙しくなったため家庭生活との両立に不安を抱えている人が2割弱いる。

③身分待遇に関する事では、経済的な不安、身分保障の不安、リストラの不安などである。

④介護の質では、コミュニケーションの時間や人員が減り、サービス・質の低下につながるのか、時間内にケアをして次に移動できるのか、寝たきりの利用者が増えるのではという介護保険を意識した不安をあげている。

⑤職場環境では、配置転換や移動に関しての不安が多く、これらも介護保険と関係している。

(2) 仕事に対するやりがいさについて

やりがいさの内容を、利用者からの直接的反応(57.4%)、人との関わり合い(18.1%)、介護の仕事上からくるもの(22.6%)、その他(1.9%)に分類してみた(図16)。仕事のやりがいさを感じるのは、利用者に喜んでもらったり、頼られたり、人のためになっていることが最も多い。介護の仕事そのものからくる自立支援、人への関わり、成果が現れたときなどや、自分自身の成長できることにやりがいを見出している。上げられた意見を表5にまとめてみた。

図16 仕事のやりがいさをどこに感じているか

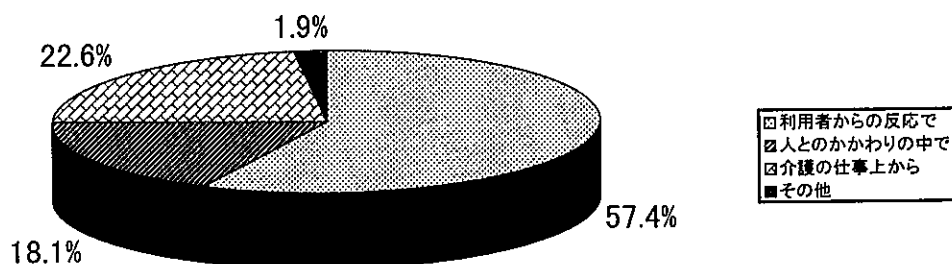


表5 仕事のやりがいさの内容

利用者からの反応 (105)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に喜んでもらえたり、感謝されたり、頼られたり、笑顔を見られたとき (87) ・利用者が名前を呼んでくれる ・援助の成果が現れたとき (16) ・人のためになっていること
人との関わり (28)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と接するとき (13) ・利用者とのふれあいの中で自分自身が成長できる (9) ・心が通じたとき ・職員間の交流 ・仲間と協力し合えたとき ・自分を必要としてくれる人がいるから (3)
介護の仕事から (19)	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の理想の介護に近づけたとき ・利用者の満足するようなケアができたとき (7) ・相談窓口としてやりがいがある ・利用者とのコミュニケーションの時間が取れたとき ・介護業務にやりがいを感じる (4) ・人生の総仕上げの時に援助できること (2) ・利用者の気持ちを受け止めながら介護できたとき ・利用者にとってより良いケアの提供を考えて実行していく過程 ・重要な仕事であると実感できたとき
その他 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日忙しく身体を動かしていることでやりがいを感じる ・仕事に自信が持てるようになったとき ・仕事がついつい疲労感からくる満足感のようなものがあるとき

(3) よいケアの実践について

良いと思われるケアの内容は、介護の基本原則的なこと(68.4%)が最も多く挙げられている。また、職場での特徴的な取り組み(22.4%)が挙げられている(図17)。この中で、忙しいため良いケアができていないか不安、気持ちに余裕がない、コミュニケーションがとれない、施設によりケアが平均化していない、もっと個別のケアができていなければならないなどの意見もあった(表6)。

図17 よいケアと思われることは何か

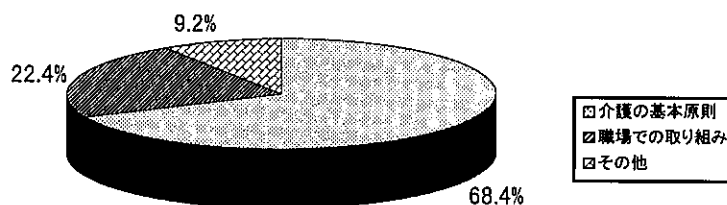


表6 よいケアの内容

<p>介護の 基本原則 (52)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・信頼関係の上にあるケア（４） ・自立に向けたケア（１３） ・個人を尊重 ・利用者本位（１２） ・残存機能を生かしたケア（２） ・利用者のペースに合わせる（２） ・利用者の立場にたったケア（３） ・プライバシーを守る ・連携がうまく取れるとき ・余裕をもったケア（３） ・その人の満足するケア、その人にあった介護（８） ・利用者のニーズに合わせたケア ・心遣い気遣いのあるケア
<p>職場の 特徴的 な取り 組み (17)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先を見通したケア計画 ・リハビリを取り入れている ・職員間のチームワークの良さ ・職員間での事例検討がされる ・褥創をつくらない ・きめ細かなサービスを心がけている ・チームで褥創予防、水分補給の取り組みができています ・職員間のチームワークの良さ ・おむつ交換時には清潔を心がけている ・早めの対応 ・排便コントロールやオムツの当て方について工夫している ・本人にも家族にも認められるケア ・一人一人に目が行き届いていること ・温泉での入浴 ・その人の良いところを今まで以上に引き出していけるようにしていること（２） ・かなり細かに利用者の希望を聞いている
<p>その他 (7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本人と家族に認められるケア ・家族のように接している ・利用者との会話がよく取れる ・社会性を持ち前向きに取り組んでいる ・心の安らぎを与えられたとき ・優しさ、思いやり ・必要なサービス提供ができる

(4) 仕事上のストレスについて

どんなときにストレスを感じているかという、職場や利用者との人間関係(45.7%)が最も多く、次に多いのはケアの場面から生ずるストレス(17.3%)、仕事量が多く忙しいことからくるストレス(16.5%)、自分自身に関するストレス(15.0%)とに分類した(図18)。ストレスの内容は表7に示す通りである。

図18 どんなときにストレスを感じているか

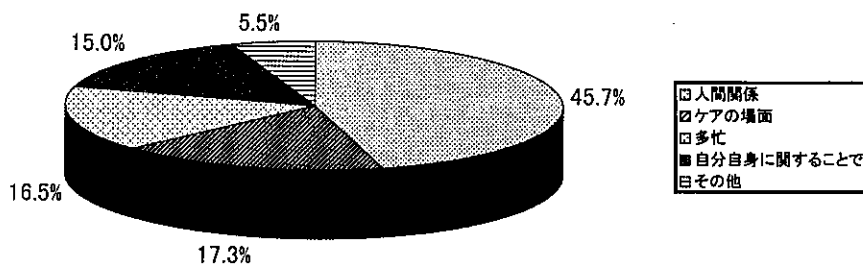


表7 仕事上のストレスの内容

人間関係 (57)	人間関係(57) <ul style="list-style-type: none"> ・ 人間関係という記載(13) ・ 職場の人間関係(14) ・ 利用者との人間関係(6) ・ 家族と良い関係をつくっていくことの苦勞(2) ・ 利用者と家族の関係がよくないとき ・ 自分の気持ちが相手に伝わっていない時(3) ・ 上司が部下に思いやりがないとか理解がない時(4) ・ 上司と意見が合わないとき ・ 上下関係がありすぎ対等に付き合えない ・ 他職種との連携がうまくいかない時(5) ・ 看護婦に見下されたとき ・ 男尊女卑的な発言を聞いた時 ・ 同僚との意見の食い違いがあった時(5)
ケアの場面 (22)	ケアとして <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務や雑用に流され、利用者の要求に応えられなかった時(7) ・ ターミナルの人や医療依存度の高い人を介護する時(2) ・ 職員間のトラブルが多くケアが殺伐としてしまう ・ 利用者や家族と心が通じない時(6) ・ ヘルパー側の援助内容と利用者側の必要とする援助内容が合わない時(3) ・ 時間に間に合わそうとする時 ・ 期待した結果が出ない時(2)
多忙 (21)	多忙(21) <ul style="list-style-type: none"> ・ やらなくてはならないことが多すぎる(14) ・ 仕事量が多くて疲れた時(5) ・ 休みが取れない <p>訪問件数が多く時間どおりに巡回がまわれない時</p>
自分自身に関する こと (19)	体調 <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体的疲労(5) ・ 精神的疲労(2) ・ 体調が悪い時 思考の違い・違和感(2) 能力 <ul style="list-style-type: none"> ・ 力不足で上手くケアできない時(4) ・ 主任業務に自信がもてない ・ 仕事に対する不安がある
その他 (7)	その他(7) <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見を言う場がない ・ がんばっても認められない ・ 職場の体質(向上心がない、協調性に欠ける、同じ目標がもてない)(4) ・ 新しい仕事をする事になった

(5) 仕事に対しての誇りについて

誇りに思うことは、やりがいにもつながり重複している部分もあるが、人と関わる介護の仕事の中で生じてくるものが50.0%と多かった。その内容としては、人の役にたっているとか、人に喜ばれるとか、仕事を一生懸命にやれることに誇りを感じているというものである。また、介護の専門職として仕事の誇りを感じている人が34.8%であった。(図19)仕事に対する誇りの内容は表8に示す通りである。

図19 仕事に対して誇りに思うことは何か

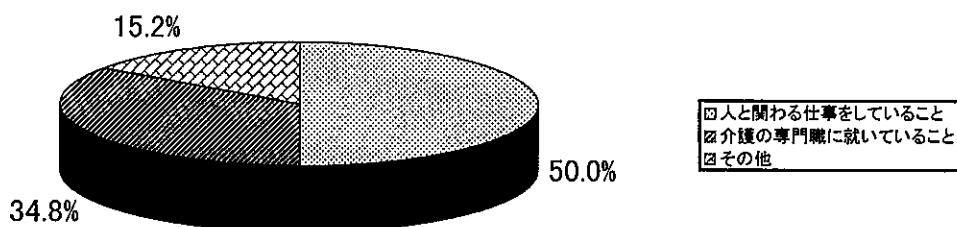


表8 仕事に対する誇りの内容

介護の専門職に就いている (23)	<ul style="list-style-type: none"> ・資格をもっていること (3) ・専門職として技術を提供するとき (6) ・ケアマネとして仕事ができる ・介護の仕事に就いていること (5) ・専門性の高い職業であること (4) ・専門職として勉強と経験をつんでいること ・福祉の仕事に就いていること ・福祉の向上に役立っている ・地域の信頼が感じられるとき
人と関わる仕事から (33)	<ul style="list-style-type: none"> ・人の役に立っている (7) ・人に喜ばれるとき (13) ・相談されたことに関わる ・信頼関係が築かれたとき (3) ・人と接する中で自分自身が成長できる (2) ・やればやっただけのものが返ってくる ・その人の人生に多少なりとも参加していること (2) ・援助により生活が向上したり、効果が見られたとき (2) ・人に接する仕事 (2)
その他 (10)	<ul style="list-style-type: none"> ・自分自身の中でできるだけコミュニケーションを持つようにしていること (3) ・人権ということを頭において仕事をしていること ・社会の一員として必要な仕事である (2) ・自分自身が精一杯頑張っていること (2) ・自分なりの考えと責任を持っているから ・自分の満足いく仕事ができるとき

4. 考察

1) 介護保険制度導入による現場の混乱

このアンケート調査が、介護保険導入直前の3月という時期であったために、現場の不安と混乱振りが如実に浮き彫りにされた。福祉の世界に営利主義が入りサービス如何により、選択されるという危機感が、今まで比較的のんびりとやってこれた仕事内容が、利益を考えながら追い立てられるように仕事をしなくてはならなくなった。さらには経営を安定させるためには人員削減や職場変更を余儀なくされ、そこからくる人手不足や不慣れな仕事の過重による身体的不調が生じている。現場で働く多くの人が、忙しすぎて身体を壊すのではないかと不安に思っている。またもう少しゆったりと利用者に関われないだろうか、このままでは介護の質の低下につながるのではないだろうか、悩んでいる姿がうかがえる。切実な人手不足という現状は、「精一杯、心をこめて介護を行なっている」という精神論だけでは追いついていけない問題を含んでいる。

人員の適正配置と業務内容の検討が、利用者の立場からも、現場で働く介護職の立場からも行なわれる必要がある。そして誰もが利用してよかったと思える質の高いケアを提供できるようにしていかななくてはならない。まずは現場から声を出していくことが大切である。

また、介護保険の導入により介護職の意識の変革がなされてきている実態も分かった。一人一人に合ったプランが立てられ、押し付けでない利用者主体なケアを考え、よりよいサービスを考えるようになった。また、精神的ケアの提供にも心を砕いている。時間がないから、忙しいからと片付けてはならないと苦悩しながらも、より良いケアを追求してきている。

さらには、介護保険の細かいところでの具体的なものが見えず、仕事量だけが増え、形にならない不安が増大し、直前では時間外が倍増しても仕事は終わらずの状態であった。しかし介護保険が導入され8ヶ月が過ぎようとしている。ひところの混乱は収まりつつあるが、具体的な問題は浮上してきている。その問題の多くは利用者サイドのものであるが、介護に根ざして頑張っている現場の声にも耳を傾けなくてはならない。

2) 介護専門職としての意識について

16項目の意識について感じ方を5段階にして質問した平均値の結果は図.20に示す通りである。その中で将来に対しての漠然とした不安や職員数の不足、現状への不満足、仕事上のストレスを感じている人が多い。給料や待遇については普通とする人が多い状況であった。待遇や給料についての不満は強く出てくると予測していたが、意外に普通ととらえていた。これは介護の現場は主婦層が多く子どもの手が離れてからの再就職者が多いことが影響している。多くの介護職はやりがいと誇りを持ち、日々前向きに努力している姿が浮き彫りになったが、その一方で現状を受け入れやすく問題意識をもつことが少ない。こんなものかととらえてしまう傾向が強く、個々の問題としてくすぶらせている。

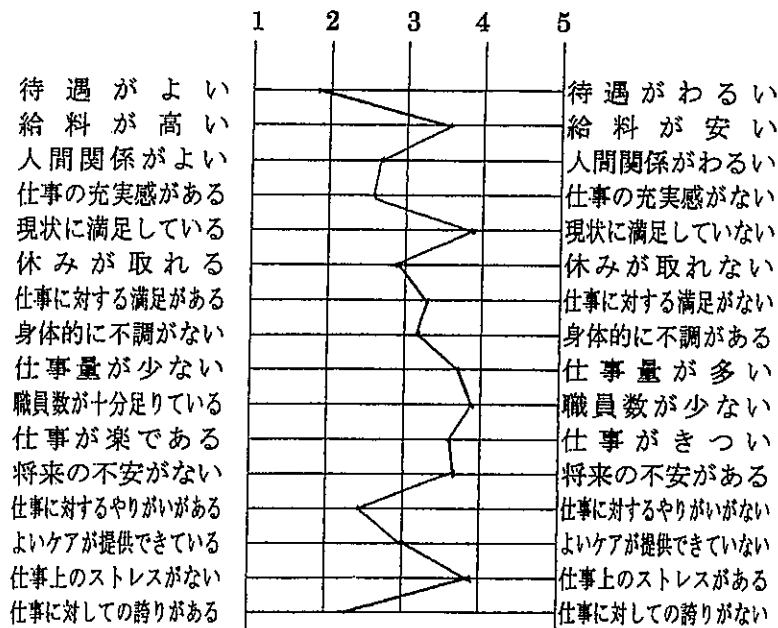
さらに、専門職としての自覚は低いことがわかった。誇りに思うことはのなかで、介護の専門職に就いていることが35%しかあげられなかった。また、自分たちはやりがいをもって前向きに頑張っているということが逆に、ほどほどのケアを提供できているという思いに変わっている。介護職の専門性とは何かということをも具体的に認識していなければならない。

介護の質の向上は当然のことであるが、チームを組んでケアを提供するのであるから知識や技術を一定レベル以上に保つことが必要である。

今回の調査では、コミュニケーションやニーズに応えられるかという不安や悩みの記述は多くあったが、観察や個人記録に関するものはほとんどみられなかった。このことを言い換えるならば、観察や記録に対する意識が全般的に低いと言える。介護は利用者の日常生活の変化に気づき、それをアセスメントでき、チームでのケアに生かすことができなければならない。介護の専門性としても観察と記録は重要な部分であり、介護を見えるものにしていくことが大切である。介護の専門性について常に意識して、具体的にどのような能力を高めていけばよいかを認識していなければならない。専門職として、よりよいケアを常に求め続け、自分たちの仕事の評価ができる能力を身につけ、社会的評価を受けていくことが、ひいては待遇を改善し、働きやすい職場環境を作っていくことになるのではないだろうか。

いかに現状に満足することなく、よいケアの提供を目指していくかは、各自がそのことを自覚し、さらには職場全体で教育的体制を作っていくかねばならない。でき得るならば、早い時期に資格取得の一本化を図ることが、教育の充実には必要である。

図20 16項目の意識の平均値



現場で困っていることや悩みについては、人間関係に関することが多くあげられていた。退職する最も多い原因の一つに人間関係があるが、職場全体的にみるとそれほど人間関係は悪くないことがわかった。職場の人間関係は個々にとっての問題でもあり、人間関係に悩んでいる人は多いが、職場全体としたときにはさほどに問題にならない状態である。介護職の場合は、それよりも将来の不安として、身体的不安を多くの人があげている。職員数の不足から仕事量が多く、また、腰痛などの健康上の問題が出てくる。こうした問題は、自分の身を守るボデイメカニクスの技術を身に付け、さらには前述した人員の適正配置と業務の見直しを自らの手で行ない、組織的に働きかけていくことが必要である。

3) 意識の因子分析について

さらにこれらの項目の因子分析を試みたところ、4因子に分析された。因子分析はバリマックス法による直交回転を行ない、8因子から3因子までのモデルを仮定して行なったところ、因子数が4つのときに最もよい結果が得られた(表9)。

表9 因子分析

	因子1	因子2	因子3	因子4
待遇のよさ	0.7494	0.2879	0.2037	0.2354
給料の高さ	0.7425	0.2992	0.1007	0.2974
職員の十分さ	0.5044	0.2880	0.2114	0.3576
仕事の充実感	0.3170	0.7720	0.2139	0.2166
仕事に対する満足	0.2990	0.6685	0.2257	0.2070
人間関係のよさ	0.4015	0.5751	0.2976	0.3159
現状への満足	0.4805	0.4999	0.2183	0.3157
休みの取りやすさ	0.3620	0.4611	0.1979	0.4311
仕事に対するやりがい	0.1702	0.2355	0.6790	0.1770
仕事上のストレス	0.1783	0.2429	0.6770	0.2621
よいケアの提供	0.2167	0.2482	0.5975	0.1352
仕事に対する誇り	0.1623	0.1676	0.5573	0.1194
将来の不安	0.0771	0.1115	0.4614	0.2318
仕事量の多さ	0.3130	0.1985	0.1745	0.7080
仕事のきつさ	0.3477	0.3100	0.2267	0.6919
身体的不調	0.3189	0.3554	0.3053	0.4174
固有値	2.5409	2.4953	2.3434	2.0873
寄与率(%)	15.8809	15.5956	14.6461	13.1683
累積寄与率(%)	15.8809	31.4765	46.1225	59.1683

因子1は、「待遇のよさ」、「給料の高さ」、「職員数の充実さ」は就職しようとするときの選択条件として最も高いものである。そのために一般的就労条件因子とする。「職員数の充実」は仕事量に関係していく。特に「待遇のよさ」と「給料の高さ」は大きな因子負荷を持っている。尚、「人間関係のよさ」と「現状への満足」は因子1に入る負荷量を持っているが、因子2の負荷量が大きいため、因子1からはずした。

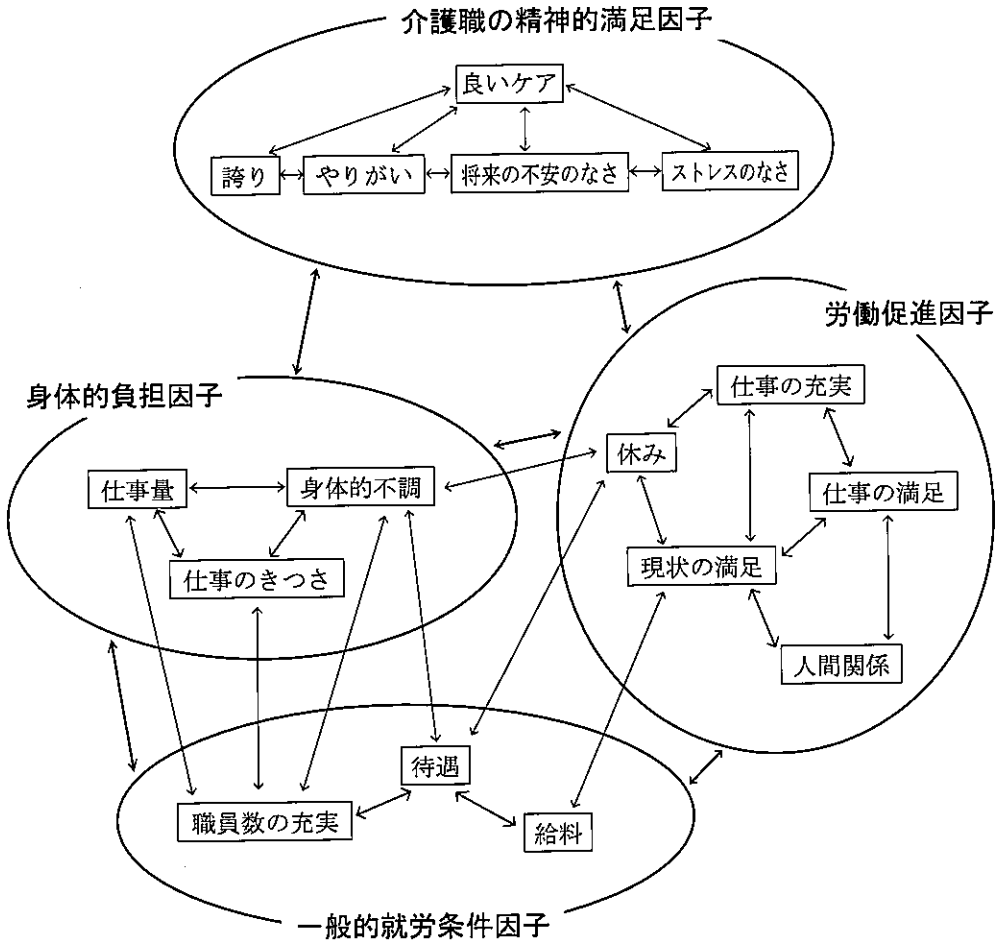
因子2は、「仕事の充実感」、「仕事に対する満足」、「人間関係のよさ」、「現状への満足」、「休みの取りやすさ」である。これらのものは、仕事を維持継続させる働きやすさであるため、労働促進因子とする。因子負荷の大きいものは「仕事の充実感」である。「仕事の充実感」は日々の労働の中では、最も大切なことである。また、職場の人間関係、仕事に対する自分自身の考えや現状への価値観などが影響してくる。さらに、労働を提供して、適宜に休みが取れ、生活のメリハリができることも必要である。「人間関係のよさ」、「現状への満足」は、仕事を継続させる大きな要素となる。仕事に対する充実感や仕事の満足が満たされて、「現状への満足」につながっていく。

因子3は、「仕事に対するやりがい」、「仕事上のストレスのなさ」、「よいケアの提供」、「仕事に対する誇り」、「将来の不安」であり、これらはともに仕事に対するメンタル的な部分である。そこで介護職の精神的満足因子とする。仕事に対するやりがいは、求めれば求めるほどに理想と現実のギャップから仕事上のストレスを生じさせる。「仕事上のストレス」は、一見相反するかのようには考えられるが、理想を求めて頑張れば頑張るほどに、ストレスを生じ、ひいては「将来の不安」にもつながってくる。裏を返せば「ストレスのないこと」、「将来の不安がないこと」を求めていることになる。

因子4は、「仕事量の多さ」、「仕事のきつさ」、「身体的不調」であり、これらのものは肉体的な負担をきたすものであるため、身体的負担因子とする。因子4は、負の因子の様相を表わすものであるが、介護職の現実を如実に表しており、仕事量が多いため、仕事がつくなり体調を崩すことにつながる。

介護職の仕事に対する意識は、「一般的就労条件因子」「労働促進因子」「介護職の精神的満足因子」「身体的負担因子」の4つの因子に分析された。このことから、各因子の関係と介護職の仕事に対する意識の概念図を作成してみた(図21)。

図21 介護職の仕事に対する意識の概念図



介護職の仕事に対する意識は、「一般的就労条件因子」を根底に置きながら、「労働促進因子」、「身体的負担因子」との関連をもちながら、さらには「介護職の精神的満足因子」が関連している。

「一般的就労条件因子」の職員数の充実が、「身体的負担因子」と密接な関係をもっており、職員数が充実していれば仕事量や仕事のきつさも軽くなり、身体的不調も少なくなってくる。

「一般的就労条件因子」を改善し整えていくことにより、身体的負担は軽減し、さらには精神的満足がえられやすくなり、現状に満足し、仕事の継続が可能になる状況を作り出すことができる。仕事が継続されるには、人間関係を良好に保ち、仕事の充実感・満足感を感じながら仕事ができる職場環境の調整と就労条件の改善が必要である。介護職に求められることは、経験を積み重ねてより良いケアの実践とやりがいさの体験をしつつ、長期に仕事を継続させることである。

働きやすい環境が整えられている職場に就職した卒業生のことばであるが、「給料も待遇にも恵まれており、休みも取りやすく人間関係も良いので、お互いがカバーしあい仕事ができているので、できるだけ長く続けていきたい。」との感想を聞いたことがある。物理的な環境を整えることにより、働き甲斐を感じ、精神的にもゆとりを持ったケアの実践につながっていく。

よいケアを実践していくために、これらの因子の関係を考慮し、職場環境をできるだけ働きやすいように調整し改善していくことが重要である。

5. まとめ

多忙な介護の現場の実態が浮き彫りにされてきた。介護保険導入により不安と多忙さはさらに助長された。しかし、介護に対する意識が利用者主体に向いてきた。介護が一つのサービス業として生き残っていくためには、よいケアを実践しなければならないという自覚を生み出した。実際的にはまだまだのところであるが、こうした意識の変革は喜ばしいことである。

また、介護の現場で働く人たちの前向きでけなげな奮闘振りが明らかにされた。これを個人的なものとして終わらせることなく、問題意識を明確にさせ、専門職としての意識を高め、ケアを見えるものにしていく必要がある。専門職としての役割は、より良いケアの提供である。もっと日常生活の一人一人の観察がなされ、個別ケアがきめ細かになされ、その人らしい生活の実現を可能にすることである。そのためには職場での教育体制を整え、実践の積み上げをしていかねばならない。単に不平不満で終わらせてはならない。

職場環境を改善し、働きやすいものにしていくことも重要である。人間関係の調整や適正な人員の配置や業務の見直しが必要になってくる。そこで介護福祉士会という組織の機能を生かし、今後もっと自分たちのかかえている課題を分析し、組織的に働きかけていくことが重要である。さらには養成校との連携を密にし、教育にのぞむものを明確にし、学校教育から卒後教育へとつなげていくことが必要である。また、各職場での教育体制システムが構築されることも必要である。精神論だけでは解決できないことを認識し、業務の見直しや職場環境の改善を図っていかねばならない。

おわりに

介護職の歴史はまだ浅いが、目の前の高齢社会における期待と重責に答えていかなければならない。

今回の調査から、介護保険導入によって、現場が混乱と不安の中でスタートしたことがよくわかった。この介護保険制度により、経営のことまで考えながら仕事をしなければならないことが、介護の質の向上により影響を与えるのだろうかとの疑問も出てきた。困っているこ

とや不安に思うこと等は介護保険を間近かにひかえた時期の調査であったので、もう一度アンケート調査を行ない、比較できればと思っている。このアンケート調査にご協力いただいた皆さんに感謝し、今後も「介護の質を高める会」の継続と充実を図っていき、多くの参加者が出てくることを期待している。

尚、本研究に際して統計処理に御協力いただいた岡村裕先生、山下恵子先生に感謝いたします。

参考文献

鎌原雅彦他：心理学マニュアル 質問紙法 北大路書房 1998年

介護福祉士養成施設卒業生の就労実態調査報告書：日本介護福祉士養成施設協会 1999年

(別紙)

アンケート調査のお願い

この度「介護の質を高める会」では、4月から介護保険がスタートするにあたって職場での悩みや不安を調査することになりました。各職場で介護に携わるものの実態調査から、今後の課題を探っていきたいと思っています。新しい体制作りの中でお忙しいこととは思いますが、3月20日までにご回答ください。ご協力をお願い申し上げます。

なお「介護の質を高める会」では、月1回の定例会を松本短大で開催して、日ごろ抱えている問題や事例検討会を行っていく予定でいますので、どなたでも気軽にご参加ください。

介護職の現状と意識に関する調査

該当する項目に○をつけてください。また、自由記述欄には、あなたの現在の思いや考えを率直にお書きください。

- 1.年齢・性別 歳 (1. 男 ・ 2. 女)
- 2.介護職としての経験年数 年 (切り上げで答えてください。)
- 3.あなたが持っている資格は、

①介護福祉士	⑥正看護婦
②社会福祉士	⑦准看護婦
③ヘルパー1級	⑧保育士
④ヘルパー2級	⑨栄養士
⑤ヘルパー3級	⑩その他 ()
	⑪無し
- 4.職場の事業主体は、
 - ①社会福祉協議会
 - ②社会福祉法人 (社協以外)
 - ③医療法人
 - ④民間 (職場名をお書きください。)
 - ⑤その他 ()

5. あなたの勤務先の所属と身分は、

(所属) ①施設

②デイサービス

③デイケア

④在宅介護支援センター

⑤ヘルパーステーション

⑥その他 ()

(身分) ①正規職員

②常勤パート

③時間給パート

④嘱託職員

⑤臨時職員

⑥その他 ()

6. あなたが職場で今一番困っていること (問題・悩み) は何ですか。

[]

あなたは困っていること (問題・悩み) を相談する人がいますか。

①いる

②いない

あなたは困っていること (問題・悩み) の解決方法はどのようにしていますか。

[]

7. 介護保険が導入されることにより、職場の環境が変わってきていますか。

① 変わらない

② 変わってきている

変わってきていると答えた方は、具体的にお書きください。

8. 介護保険が導入されることにより、仕事に対しての不安がありますか。

- ① 不安はない
- ② 不安がある

不安があると答えた方は、具体的にその内容をお書きください。

9. 介護保険が導入されることで、運営（経営）的なことについての説明がありましたか。

- 1. 詳しい説明があった。
- 2. 説明が少しあった。
- 3. 説明はまったくない。

10. 現在働いている中で感じていることを、5段階で表現するとしたら、該当する数字に○をつけてください。

1—— 2—— 3—— 4—— 5

(普通)

① 待遇がよい	1—— 2—— 3—— 4—— 5	待遇がわるい
② 給料が高い	1—— 2—— 3—— 4—— 5	安い
③ 人間関係が良い	1—— 2—— 3—— 4—— 5	わるい
④ 仕事の充実感がある	1—— 2—— 3—— 4—— 5	ない
⑤ 現状に満足している	1—— 2—— 3—— 4—— 5	いない
⑥ 希望した休暇が取れる	1—— 2—— 3—— 4—— 5	取れない
⑦ 仕事に対する満足感がある	1—— 2—— 3—— 4—— 5	満足感がない
⑧ 身体的不調がない	1—— 2—— 3—— 4—— 5	ある
⑨ 仕事量が多い	1—— 2—— 3—— 4—— 5	少ない
⑩ 職員数が十分足りている	1—— 2—— 3—— 4—— 5	少ない
⑪ 仕事がきつい	1—— 2—— 3—— 4—— 5	楽である

⑫将来の不安がある 1— 2— 3— 4— 5 ない

どんな不安がおありですか。

[]

⑬仕事に対するやりがいがある 1— 2— 3— 4— 5 ない

どこにやりがいを感じていますか。

[]

⑭よいケアが提供できている 1— 2— 3— 4— 5 いない

良いと思われるケアはどんなことですか。

[]

⑮仕事上のストレスがない 1— 2— 3— 4— 5 ある

どんなときにストレスを感じていますか。

[]

⑯仕事に対しての誇りがある 1— 2— 3— 4— 5 ない

誇りに思うことはどういうことでしょうか。

[]

11. 日ごろ感じていることを自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

