

居宅介護サービスに従事する職員の職場環境に対する意識と 職場定着のための方策に関する研究

飛 永 高 秀

Research on the Awareness of those engaged in Home Care Services of
their Workplace Environment and Policies for establishing a Workplace

Takahide TOBINAGA

要 約

本研究は、介護保険の居宅サービス（通所介護、通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーション、訪問看護）を供給する事業所で働く職員の雇用環境等に関する満足度やストレスの状況等を明らかにすることによって、より専門性の高い福祉実践の実現と職員の雇用環境を向上させるための方策について検討することを目的とした。

特に「仕事の満足度」と「ストレス」の関係性と「仕事の満足度を高めるための方策」に関する自由記述を分析した。

「仕事の満足度」と問13の「職場ストレス」の関係性については、ピアソンの積率相関係数を算出した結果は、450項目中、256項目に負の相関が示された。これは相関が認められる項目においては、ストレスが高くなると職務満足度が低くなるという結果であった。

「自分の努力や取り組みを評価してくれない」のストレスが高まると「賃金」、「労働条件」、「勤務体制」、「人事評価・処遇の在り方」の満足度が低くなるとの負の相関があり、管理者等の上司が部下の努力や取り組みを正当に評価する体制づくりが求められると言えよう。また、「仕事の満足度を高める具体的な方策について」の自由記述については、どのような語彙が用いられ語られているのかについて探索的に明らかにするために、樋口（2004）が開発したKH Coder 3Folderを用いてテキストマイニングによる分析を行った。

抽出語の関連性を分析するため、最小出現数を2、最小文書数を1、Jaccard係数を0.2以上に設定し、強制抽出語の共起ネットワークを作成した共起ネットワークでは、6つのサブグラフが示された。

この共起ネットワークの抽出語のKWICコンコーダンスの内容を確認し、①職場の人間関係等の雇用環境の改善、②各専門職の専門性や業務内容の理解、③職員の組織管理における仕事の結果に対する適切な評価、④職員の勤務体制（シフト）等の意見の尊重・反映、⑤上司との定期的な面談機会の確保、⑥人間関係のストレスの軽減の6つの方策を検討することが必要となるであろう。

キーワード：居宅介護サービス、仕事の満足度、ストレス、福祉人材確保

1. はじめに

1) 介護人材の確保に係る議論

社会福祉分野における人材確保は、非常に厳しい状況が続いている。特に介護人材の確保の問題は深刻さを増しているが、これは今始まったわけではない。

介護人材の確保については、1989（平成元）年の「高齢者保健福祉推進10か年戦略」、いわゆるゴールドプランにおいて、ホームヘルパー 10万人養成が掲げられ、その後の1994（平成6）年の新ゴールドプランでは上方修正され17万人の養成が目標とされた。それ以降、1997（平成9）年に介護保険法が成立し、2000（平成12）年4月より介護保険法が施行された。

社会保障審議会の介護保険部会における介護人材確保における議論については、第33回社会保障審議会介護保険部会（平成22年10月7日）の議題として、「介護人材の確保と処遇の改善策について」が挙げられ、その後、第45回（平成25年6月6日）、第47回（平成25年9月4日）、第59回（平成28年6月3日）、第63回（平成28年9月7日）でも「介護人材の確保について」が議論されている。

令和に入り第79回（令和元年7月26日）でも「介護人材の確保等について」が議論され、そこでは介護関係諸種の有効求人倍率が全職業より2ポイント高くなっていることや介護サービス事業所の約7割が従業員不足を感じ人手不足感は強くなっていることなどが報告された。そもそも採用が困難であることが指摘された。

また、2025年に向けた介護人材ニーズでは、第7期計画での介護人材の需要では、2025年度末までに約55万人、年間6万人程度の介護人材を確保することが必要であることが指摘された。さらに介護職員の離職率の高さ、退職理由として、「職場の人間関係」、「法人・事業所の理念や運営にあり方に対する不満」などの雇用管理に関わることや「結婚・出産・妊娠・育児」、「家族の介護・看護」などの仕事と家庭の両立に関わること、処遇に関するなどが指摘された。

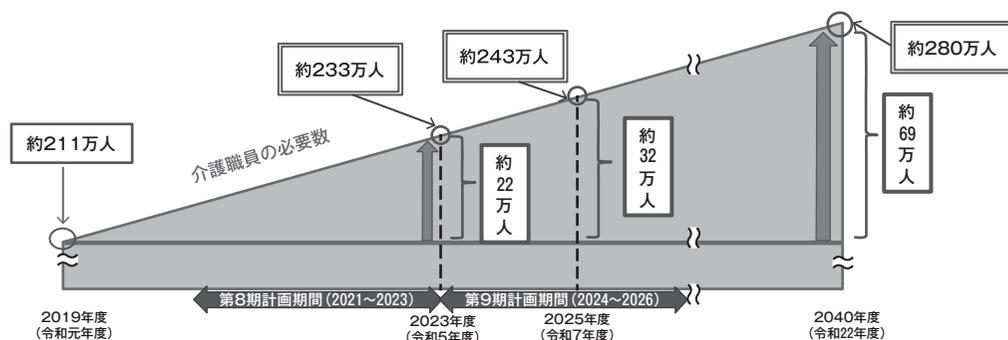
第83回（令和元年10月9日）においては、厳しい介護人材難の状況、介護サービス需要の一層の増加に鑑み、第8期計画期間においても、引き続き、介護人材の確保について、新規人材の確保、離職の防止の双方の観点から総合的な対策を進める必要があるとしている。特に介護業務の中心的担い手となる若者、即戦力となる潜在介護福祉士をはじめ、多様な人材の参入、活躍を促進することとしている。そして、働きやすい環境整備を進めるとともに介護現場の魅力向上の取り組みを進めるべきだとしている。

令和3年7月9日に厚生労働省は、「第8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」を出した。都道府県が推計した介護職員の必要数は、2023年度には約233万人、2025年度には約243万人、2040年度には約280万人であった。

そして、その不足数は、2023年度には約22万人、2025年度には32万人、2040年度には約69万人となっており、介護人材不足に伴うサービス供給が困難となる可能性がある。

厚生労働省は、具体的に福祉人材確保対策について検討するために2014（平成26）年6月4日に第1回福祉人材確保対策検討会を開催し、それ以降、同年10月14日に開催された第7回の会議まで行っている。

この福祉人材確保対策検討会の取りまとめについて、「介護人材確保11の方向性」として、1.



出典) 第8期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について (令和3年7月9日) 別紙1

3つの魅力～「深さ」と「楽しさ」と「広さ」～の発信、2. 若者に選ばれる業界への転換、3. 女性や中高年齢層の参画、4. 他業界に負けない採用戦略、5. 多様な働き方や機能に応じたキャリアアップの実現、6. 介護福祉士の専門性と社会的評価の向上、7. 介護福祉士資格取得方法見直しに向けた取組、8. 小規模事業所の共同による人材育成支援、9. マネジメント能力・人材育成力の向上、10. 学校・企業などあらゆる主体と連携する「場」の創設による地域ぐるみの人づくり、11. グランドデザインの構築を挙げて、地域包括ケアシステムの構築に不可欠の社会基盤であるとの認識に立った人材確保を行うこととしている。

このように福祉人材確保は、30年ほど前から本格的な議論が始まり、周知のように、今日の超高齢社会において喫緊の課題となっている。

2) 研究目的

上記のように四半世紀前からすでに介護人材確保について議論されていたにもかかわらず、現在、介護人材確保が大きな問題となっているのは、介護の仕事は3Kと言われ、「きつい、汚い、給料が安い」と称され敬遠されるイメージ、社会認識が根付いてしまっていることも要因の一つであろう。そのため介護・福祉人材の雇用環境が十分に整備されていないと同時に介護や福祉に携わること、その仕事の尊さや職責の大きさなど、仕事の意味・意義が十分に理解されていないことによるだろう。

このように介護の仕事に十分な理解がなされていない現在、新規採用で人材確保をすることは非常に難しくなっている。そのため、多くの事業所では、現在いる職員が離職することを避け、継続的に勤務できる雇用環境を整備する必要が出てくる。職員のサービスの質を高めるために研修やスーパービジョン等を実施することや職員の子育て支援として、保育所の設置、産休育休の完全取得、各種手当の創設など、「働く場」をよりよくする方策が進められている。

1990年代後半の社会福祉基礎構造改革において、措置から契約へサービスの利用方式が転換され、介護サービスの供給においては、事業所・組織のガバナンスの強化や経営能力の向上が求められてきている。この状況のなかで、経営において質の高い職員を継続的に雇用できる環境を整備することは戦略的にも重要となる。

そこで本研究は、介護保険の居宅サービスを供給する事業所で働く職員の雇用環境等に関する

満足度やストレスの状況、福祉実践における倫理観、組織への帰属意識等を明らかにすることによって、より専門性の高い福祉実践の実現と職員の雇用環境を向上させるための方策について検討することを目的とする。

2. 研究対象・研究方法等

1) 研究対象

筆者が長崎県内の医療法人Tの在宅部門であり介護保険事業である「通所介護」、「通所リハビリテーション」、「介護予防通所リハビリテーション」、「訪問看護」の職場内研修の依頼を受け、その研修内容を検討するため、在宅部門に所属する職員92名を対象とした。回答は73名からあり回収率は79.3%であった。

2) 研究方法等

研究対象に対して、google formにてWebでのアンケート調査を実施した。アンケートの実施については、回答することで調査に同意したこととした。また、回答したデータについては、本研究にのみ使用することとし、個人情報等については倫理的配慮を行うこととした。

調査内容は、性別、年齢、職種、保有資格等の基本的事項をはじめ、本施設への就職理由、仕事に対する思い、満足度、満足度を高めるための方策、ストレス、研修内容、仕事に対する倫理観、施設への帰属意識である。

調査内容の項目については、(公財)介護労働安定センターが実施する「介護労働実態調査」、「介護労働者のストレスに関する調査」、「介護労働者の就業実態と従業意識調査」の項目を参考とした。また、仕事に対する倫理観、施設への帰属意識については、橋本(2017)の「福祉専門職の倫理実践度」7項目、「職場の倫理実践度」7項目と「組織コミットメント」(愛着要素4項目、内在化要素6項目、規範的要素4項目、存続的要素4項目、計18項目)を参考に使用した。調査期間は2021年6月21日(月)～2021年7月4日(日)までである。

倫理的配慮として、調査実施については、医療法人Tの在宅部門長に調査趣旨を説明し、承諾を得た。そして、調査実施前に調査趣旨について職員の方へ周知し、調査に同意した方に回答頂くこととした。また、個人情報等については外部に漏れないこととし、回答されたデータは本研究にのみ使用することとした。

3) 分析方法等

対象者は調査に回答した73名とした。分析は、各質問項目の分布の状況について明らかにするとともに、職場のストレスとの関連性を検討するために、ストレスを測定する項目として問13、職務満足度を測定する項目として問10を採用し、ピアソンの積率相関係数をもとに両者の関係を分析した。

また、問12「仕事の満足度を高める具体的な方策について」の自由記述については、どのような語彙が用いられ語られているのかについて探索的に明らかにするために、樋口(2004)が開発したKH Coder 3Folderを用いてテキストマイニングによる分析を行った。

なお、アンケート調査の調査項目の問15「仕事に対する倫理観」、問16「施設への帰属意識」

に関する結果と分析については次の機会に譲ることとする。

3. 結果

性別は男性16%（12名）、女性84%（61名）であった。年齢は、40歳代が最も多く45%（33名）、次いで50歳代が32%（23名）、30歳代が18%（13名）、60歳代が4%（3名）であった。特に20歳代が1名であり、職員の年齢が高いことが予測される。

学歴は「短大・専門学校卒」が63%（46名）で半数を超え、「高校卒」が29%（21名）、「大学・

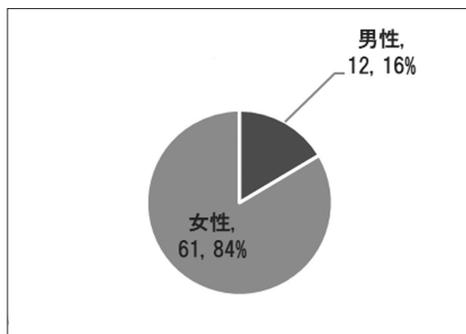


図1：問1. 性別

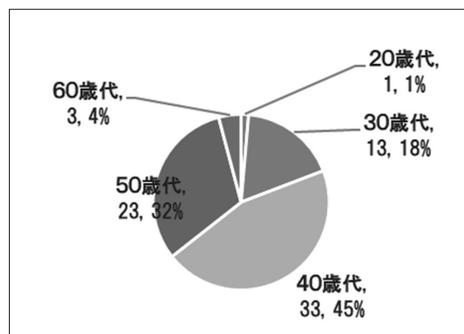


図2：問2. 年齢

大学院卒」が7%（5名）であった。雇用形態は、正規職員が93%（68名）、非常勤・パートが7%（5名）であり、ほとんどが正規職員であった。

保持資格（複数回答）では、介護福祉士が32名、看護師・准看護師が24名、ホームヘルパー1、

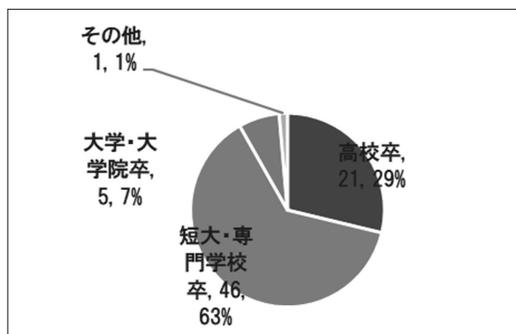


図3：問3. 学歴

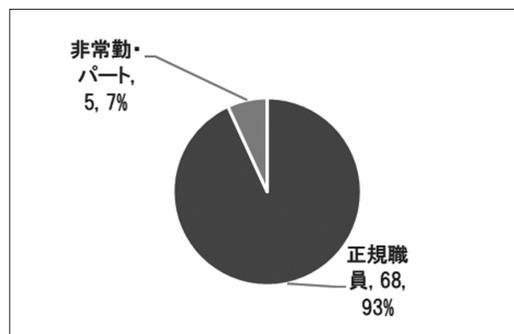


図4：問4. 雇用形態

2級が19名、理学療法士が8名、作業療法士、言語聴覚士が各2名等であった。介護福祉士と社会福祉士、介護福祉士と准看護師・看護師、理学療法士とホームヘルパー等複数の資格を持ち合わせている職員も複数いた。

勤務年数等については、総実務経験年数は10年以上の職員が85%であり、10年未満の職員が15%であった。特に本施設での勤務年数は、10年以上が42%であるが、3年未満の職員も42%おり、経験年数の差があることが分かった。

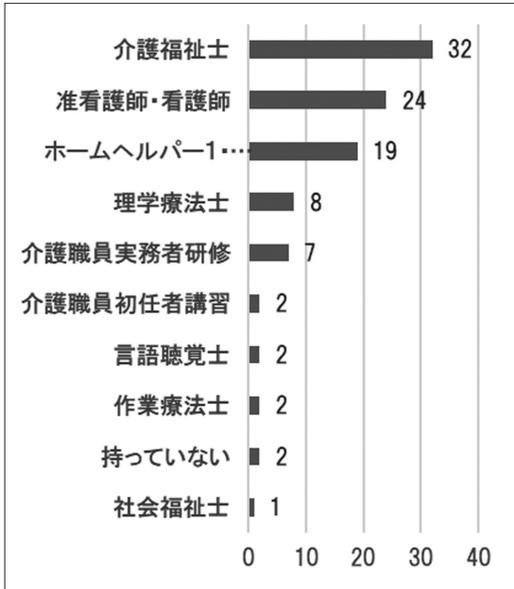


図5：問5. 保持資格（複数回答）

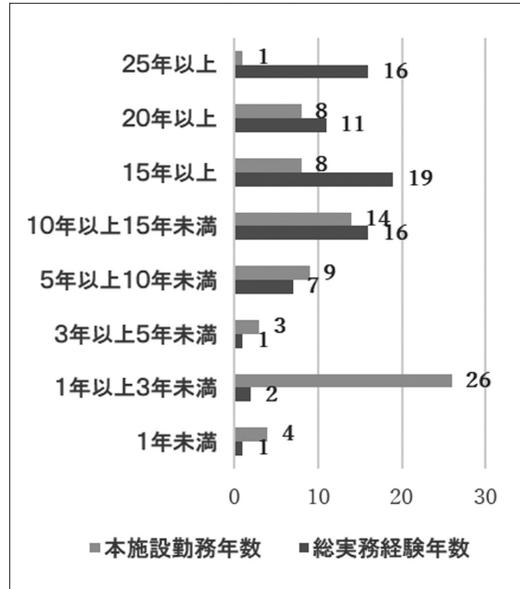


図6：問6・7. 総実務経験年数と本施設勤務年数

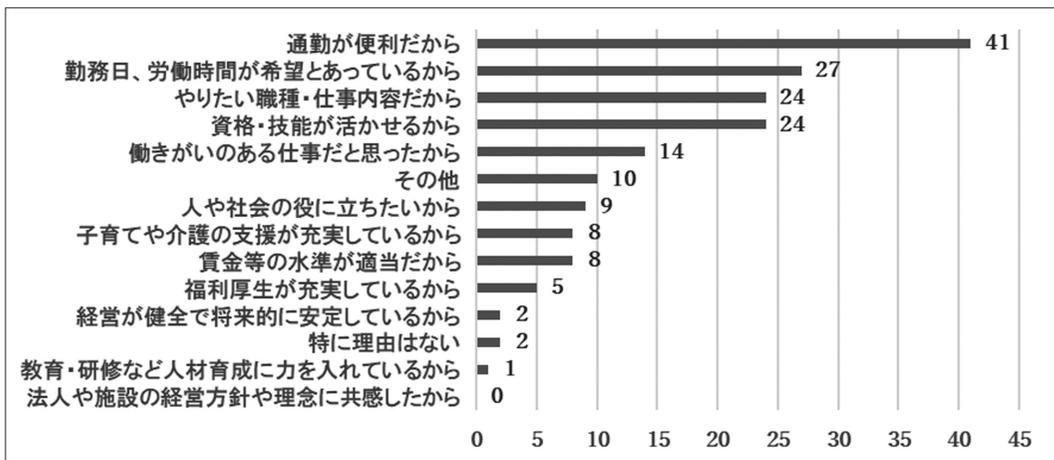


図7：問8. 当施設に就職した理由（複数回答）

施設に就職した理由は、「通勤が便利だから」が最も多く41名、次いで「勤務日、労働時間が希望とあっているから」が27名、「やりたい職種・仕事内容だから」が24名、「資格・技能が活かせるから」が24名等であった。通勤や勤務日等の雇用関係と自らやりたい仕事、資格が活かせるなどの個人的理由や社会貢献意欲が上位にあり、一方で、「子育て・介護の支援が充実している」や「賃金等の水準が適当だから」、「福利厚生が充実しているから」などの施設の雇用環境等に関わる理由は下位であった。

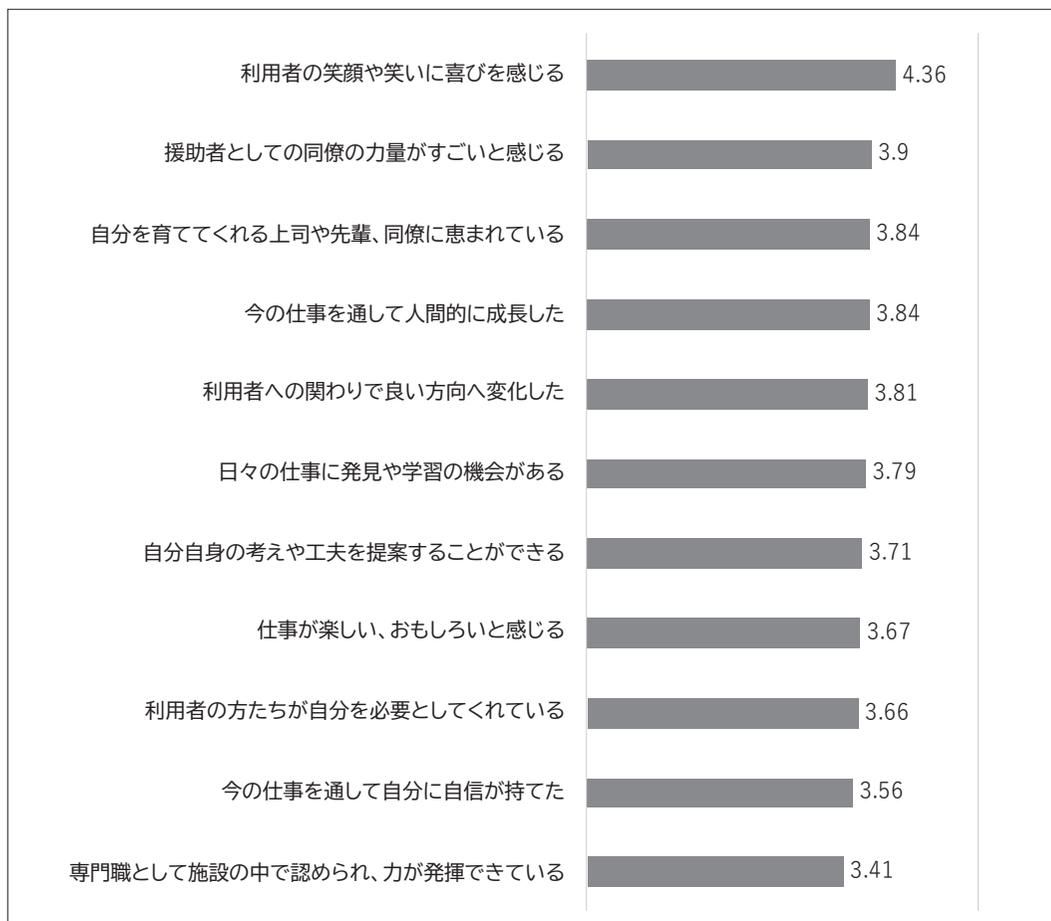


図8：問9. あなたは今の仕事にどのように感じていますか。
 「とてもあてはまる」5点、「ややあてはまる」4点～「全くあてはまらない」1点

「あなたは今の仕事にどのように感じていますか」の問いに対して、「とてもあてはまる」5点、「ややあてはまる」4点、「どちらとも言えない」3点、「あまりあてはまらない」2点、「全くあてはまらない」1点とし、平均値を算出した。

「とてもあてはまる」、「ややあてはまる」を見ると、「利用者の笑顔や笑いに喜びを感じる」が90%、「援助者としての同僚の力量がすごいと感じる」が75%、「日々の仕事に発見や学習の機会がある」が74%、「今の仕事を通して人間的に成長した」が71%、「自分を育ててくれる上司や先輩、同僚に恵まれている」が70%等で、非常に現在の仕事を肯定的に受け止めている現状が見受けられた。得点で見ると、「利用者の笑顔や笑いに喜びを感じる」が5点満点で4.36点となり最も得点が高かった。

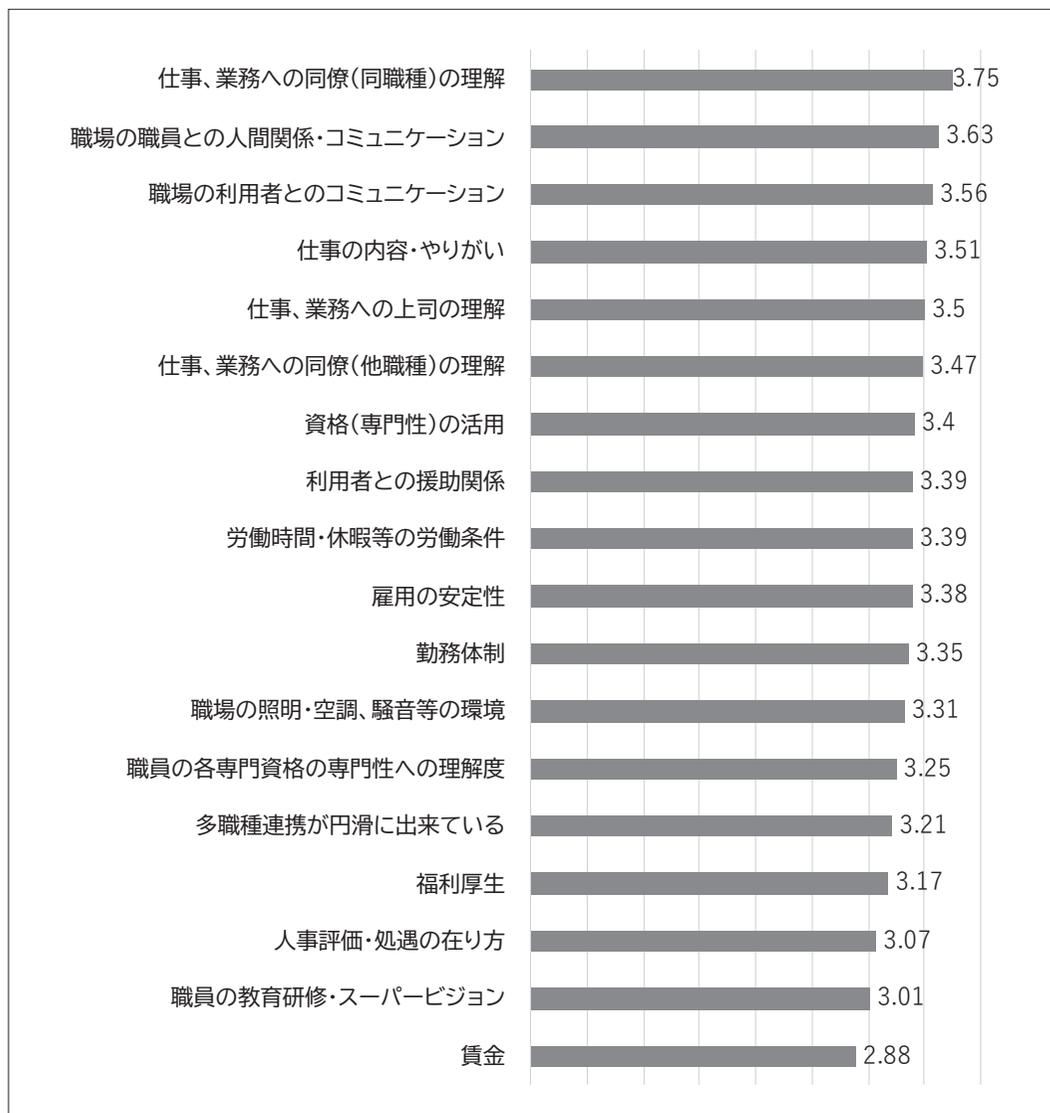


図9：問10. あなたの今の仕事の満足度
 「満足」5点、「やや満足」4点、「普通」3点、「やや不満足」2点、「不満足」1点

問10「あなたの今の仕事の満足度」については、「満足」5点、「やや満足」4点、「普通」3点、「やや不満足」2点、「不満足」1点として、平均値を算出した。

「仕事、業務への同僚（同職種）の理解」は3.75点、「職場の職員との人間関係・コミュニケーション」3.63点、「職場の利用者とのコミュニケーション」3.56点、「仕事の内容・やりがい」3.51点となっている。

一方で「職員の各専門資格の専門職への理解度」3.25点、「多職種連携が円滑に出来ている」3.21点、「福利厚生」3.17点、「人事評価・処遇の在り方」3.07点、「職員の教育研修・スーパービジョン」3.01点、「賃金」2.88点となっている。

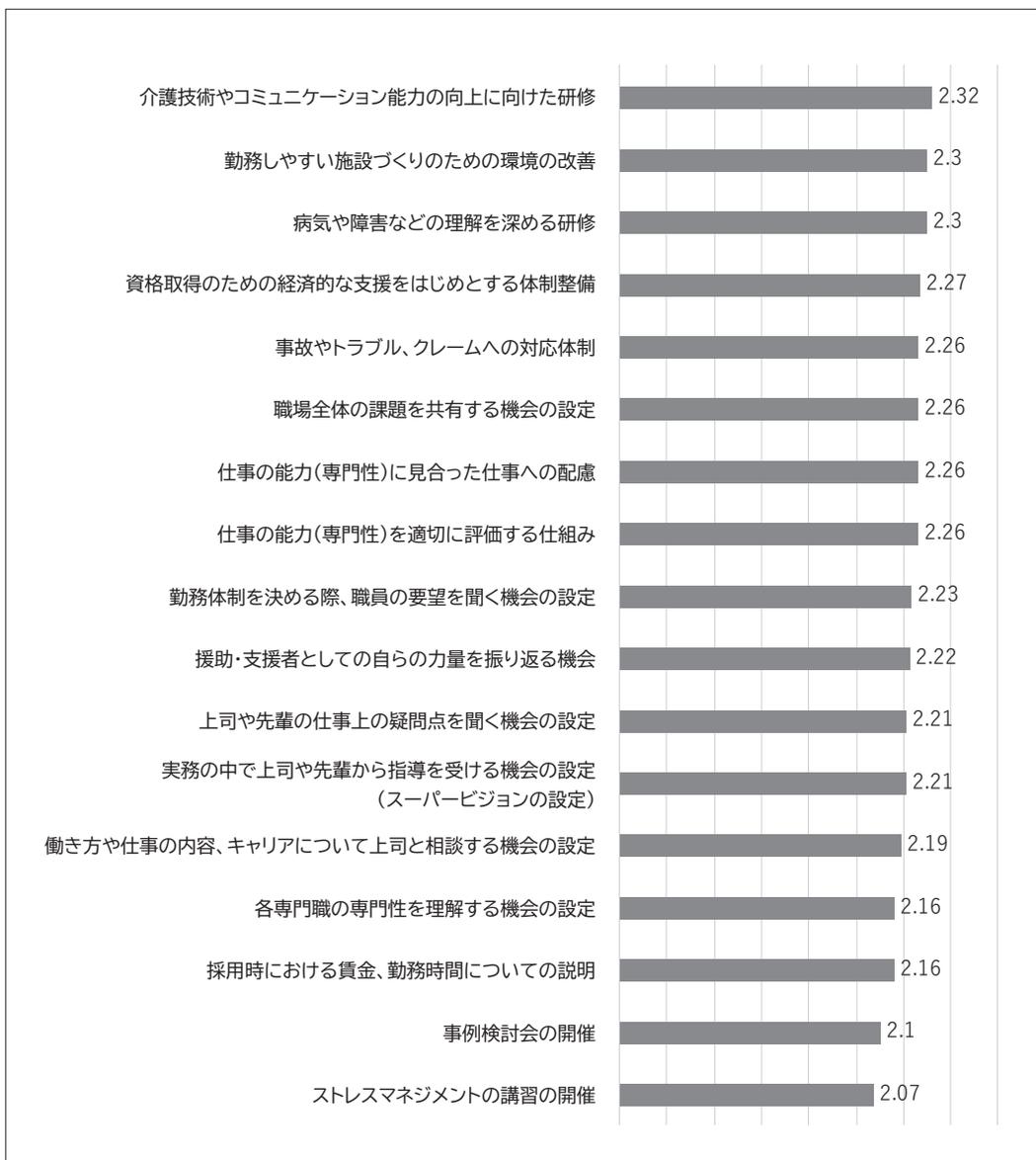


図10：問11. 次のような取り組みは役に立つか

よりよく働くための取り組みとして、どのような取り組みが役に立つのかについて、「とても役立つ」3点、「少し役立つ」2点、「役に立たない」1点として、平均値を算出した。職員が「とても役立つ」と肯定的に受け止めている内容は、「介護技術やコミュニケーション能力の向上に向けた研修」や「仕事の能力（専門性）を適切に評価する仕組み」、「資格取得のための経済的な支援をはじめとする体制」、「勤務しやすい施設づくりのための環境の改善」などの「教育・研修との学びの場の設定」や「組織におけるコミュニケーションの場の設定」を求めていることが分かった。

問12の仕事の満足度を高める具体的な方策については、41名から以下のような内容が述べられた。ここでは一部を掲載することとする。

・定期的に上司との面談の機会を持つ ・個々の利用者様に関してスタッフ間で相談、共有できる時間が欲しい ・数値結果だけで、評価をする経営陣の端的評価をプロセスも含めて承認してもらえるように報告力を高める ・各管理者が、一人ひとりの職員の個別を大切に面談や傾聴をする ・目標管理を支援しながら、職員が共に育ち、結果が付いてくるような組織文化を強化する ・気軽に悩みを吐き出せる場所が欲しい ・仕事内容は満足しているが、休暇や残業時間、給与に対する不満があるため改善してほしい。

・業務に関する課題や資料の準備等は職種（専門性）によって異なる点を踏まえ、稼働目標の検討・変更を行ってほしい

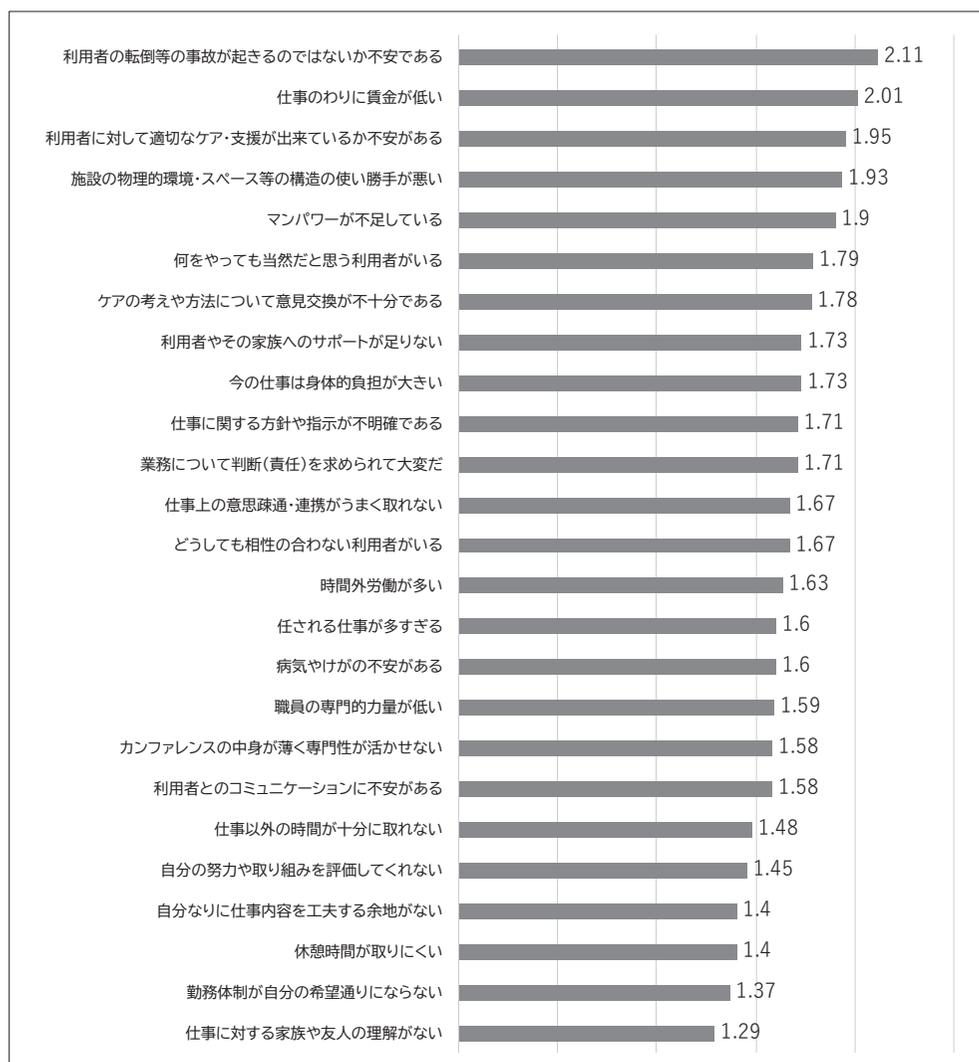


図11：問13. ストレスをどのくらい感じているかについて
「強く感じる」3点・「少し感じる」2点・「感じない」1点

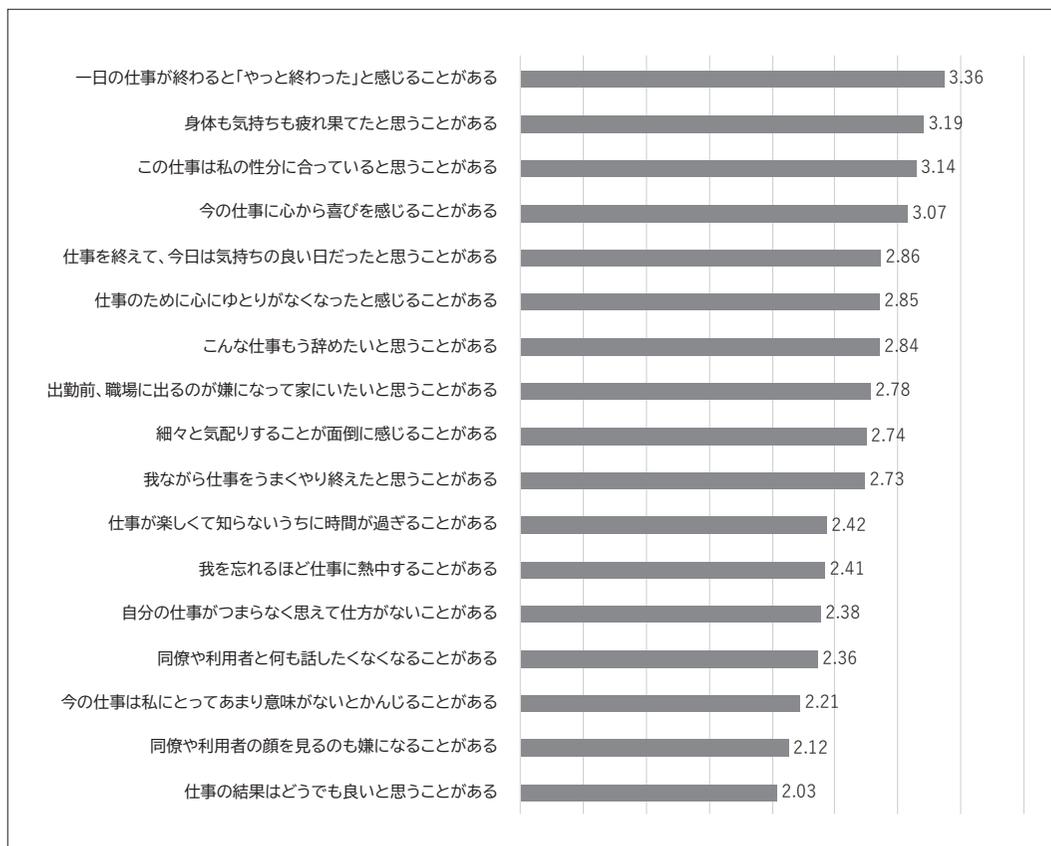


図12：問14. 最近6カ月間にどのくらい感じたか
「いつもあった」5点～「全くなかった」1点

問13の「ストレスをどのくらい感じているかについて」は、「強く感じる」3点、「少し感じる」2点、「感じない」1点として平均値を算出した。

「利用者の転倒等の事故が起きるのではないかと不安である」2.11点、「仕事の割に賃金が低い」が2.01点、「利用者に対して適切なケア・支援が来ているのか不安」が1.95点、「施設の歩率的環境・スペース等の構造の使い勝手が悪い」が1.93点、「マンパワーが不足している」が1.9点であった。

問14の「最近6カ月にどのくらい感じたか」については、「いつもあった」5点、「少しあった」4点、「時々あった」3点、「あまりなかった」2点、「全くなかった」1点として平均値を算出した。

「一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある」が3.36点、「身体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある」が3.19点、「この仕事は私の性分に合っていると思うことがある」が3.14点であった。

4. 考察

上記の調査結果を踏まえ、以下の点について検討を行った。

1) 「仕事の満足度」と「ストレス」の関係性

満足・不満足 ストレス 相関係数	仕事の満足度										
	仕事の内容・やりがい	賃金	労働時間等 休暇条件	勤務体制	人事評価 処遇の在り方	職場の照明等 職場環境	利用者との コミュニケーション	職場の職員との 人間関係 コミュニケーション	雇用の安定性		
仕事の割に賃金が安い	-.279 *	-.571 **	-.395 **	-.393 **	-.413 **	-.230 *	-.143	-.156	-.365 **		
勤務シフトが自分の希望通りにはならない	-.234 *	-.311 **	-.390 **	-.518 **	-.340 **	-.223 *	-.167	-.174	-.365 **		
時間外労働残業が多い	-.009	-.184	-.223 *	-.304 **	-.381 **	-.315 **	-.240 *	-.114	-.227 *		
休憩時間が取りにくい	-.091	-.313 **	-.290 *	-.353 **	-.462 **	-.173	-.058	-.110	-.307 **		
病気やケガの不安がある	-.192	-.352 **	-.320 **	-.320 **	-.389 **	-.149	-.038	-.139	-.190		
施設の物理的環境スペースの使い勝手が悪い	-.234 *	-.214	-.156	-.228 *	-.210	-.341 **	-.195 *	-.142	-.098		
マンパワーが不足している	-.218 *	-.158	-.222 *	-.219	-.280 *	-.392 **	-.305 **	-.334 **	-.244 *		
任せられる仕事が多すぎる	-.338 **	-.364 **	-.399 **	-.378 **	-.429 **	-.215 *	-.173	-.268 *	-.406 **		
今の仕事は身体的負担が大きい	-.167	-.028	-.165	-.236 *	-.240 *	-.018	-.138	-.312 **	-.181		
利用者の転倒等の事故が起きるのではないかな不安である	-.105	-.080	-.036	-.053	-.286 *	-.137	-.088	-.066	-.165		
業務について判断を求められて大変だ	-.188	-.302 **	-.295 *	-.332 **	-.397 **	-.129	-.130	-.182	-.387 **		
仕事に関する方針や指示が不明確である	-.049	-.185	-.162	-.256 *	-.338 **	-.193	-.155	-.228 *	-.227 *		
自分なりに仕事の内容を工夫する余地がある	-.213 *	-.203	-.349 **	-.291 *	-.206 *	-.065	-.186	-.221 *	-.324 **		
自分の努力や取り組みを評価してくれない	-.343 **	-.495 **	-.416 **	-.431 **	-.514 **	-.068	-.058	-.207 *	-.428 **		
何をやっても当然だと思ってくれる利用者がある	-.316 **	-.343 **	-.292 *	-.390 **	-.348 **	-.163	-.364 **	-.295 *	-.356 **		
利用者とのコミュニケーションに不安がある	-.221 *	-.155	-.202 *	-.170	-.113	-.051	-.178	-.094	-.168		
利用者に対して適切なケア支援が出来るか不安がある	-.192	-.176	-.217 *	-.128	-.111	-.111	-.034	-.146	-.323 **		
利用者やその家族へのサポートが足りない	-.098	-.190	-.053	-.025	-.265 *	-.210 *	-.064	-.168	-.251 *		
どうしても相性の合わない利用者がある	-.239 *	-.397 **	-.223 *	-.335 **	-.221 *	-.180	-.075	-.098	-.184		
意思疎通連携がうまく取れない	-.226 *	-.226 *	-.283 *	-.299 *	-.227 *	-.033	-.005	-.213 *	-.407 **		
仕事に対する家族や友人の理解がない	-.108	-.044	-.300 **	-.123	-.169	-.159	-.061	-.069	-.158		
ケアの考えや方法について意見交換が不十分である	-.197 *	-.082	-.205 *	-.163	-.160	-.044	-.027	-.260 *	-.226 *		
職員の専門的力が低い	-.200 *	-.121	-.367 **	-.295 *	-.268 *	-.183	-.156	-.222 *	-.396 **		
カンファレンスの中身が薄く専門性が活かせない	-.156	-.053	-.168	-.102	-.094	-.084	-.120	-.232 *	-.215 *		
仕事以外の時間が十分に取れない	-.057	-.006	-.254 *	-.331 **	-.156	-.103	-.073	-.025	-.014		

満足・不満足 ストレス 相関係数	仕事の満足度										
	福利厚生	教育研修 SV	利用者との 援助関係	資格専門 性の活用	専門資格 への理解	多職種 連携が円滑 に出来て いる	仕事業務 への上司 の理解	仕事業務 への同僚 同職種の 理解	仕事業務 への同僚 他職種の 理解		
仕事の割に賃金が安い	-.363 **	-.111	-.315 **	-.300 **	-.285 *	-.192	-.505 **	-.295 *	-.313 **		
勤務シフトが自分の希望通りにはならない	-.332 **	-.134	-.387 **	-.186	-.123	-.103	-.308 **	-.336 **	-.322 **		
時間外労働残業が多い	-.042	-.350 **	-.238 *	-.078	-.351 **	-.258 *	-.242 *	-.079	-.238 *		
休憩時間が取りにくい	-.424 **	-.365 **	-.357 **	-.242 *	-.296 *	-.108	-.291 *	-.214 *	-.243 *		
病気やケガの不安がある	-.210 *	-.177	-.096	-.022	-.318 **	-.380 **	-.291 *	-.378 **	-.400 **		
施設の物理的環境スペースの使い勝手が悪い	-.027	-.188	-.036	-.184	-.229 *	-.159	-.068	-.216 *	-.133		
マンパワーが不足している	-.179	-.314 **	-.359 **	-.248 *	-.158	-.267 *	-.121	-.256 *	-.303 **		
任せられる仕事が多すぎる	-.282 *	-.196	-.314 **	-.283 *	-.383 **	-.364 **	-.390 **	-.389 **	-.414 **		
今の仕事は身体的負担が大きい	-.033	-.089	-.184	-.092	-.245 *	-.304 **	-.220 *	-.394 **	-.306 **		
利用者の転倒等の事故が起きるのではないかな不安である	-.349 **	-.173	-.114	-.038	-.243 *	-.300 **	-.028	-.065	-.284 *		
業務について判断を求められて大変だ	-.392 **	-.173	-.215 *	-.152	-.311 **	-.165	-.391 **	-.267 *	-.337 **		
仕事に関する方針や指示が不明確である	-.162	-.117	-.301 **	-.148	-.302 **	-.355 **	-.379 **	-.259 *	-.302 **		
自分なりに仕事の内容を工夫する余地がある	-.187	-.150	-.309 **	-.233 *	-.285 *	-.186	-.396 **	-.319 **	-.375 **		
自分の努力や取り組みを評価してくれない	-.305 **	-.269 *	-.366 **	-.331 **	-.450 **	-.266 **	-.615 **	-.321 **	-.405 **		
何をやっても当然だと思ってくれる利用者がある	-.270 *	-.477 **	-.369 **	-.354 **	-.313 **	-.311 **	-.358 **	-.396 **	-.346 **		
利用者とのコミュニケーションに不安がある	-.081	-.085	-.192	-.189	-.184	-.012	-.054	-.214 *	-.331 **		
利用者に対して適切なケア支援が出来るか不安がある	-.119	-.158	-.246 *	-.261 *	-.109	-.010	-.253 *	-.341 **	-.251 *		
利用者やその家族へのサポートが足りない	-.301 **	-.230	-.189	-.073	-.198 *	-.196 *	-.195 *	-.211 *	-.284 *		
どうしても相性の合わない利用者がある	-.180	-.225	-.245 *	-.222	-.259 *	-.224 *	-.246 *	-.257 *	-.132		
意思疎通連携がうまく取れない	-.127	-.167	-.311	-.206 *	-.329 **	-.312 **	-.312 **	-.414 **	-.428 **		
仕事に対する家族や友人の理解がない	-.158	-.179	-.166	-.020	-.084	-.046	-.013	-.011	-.003		
ケアの考えや方法について意見交換が不十分である	-.023	-.117	-.176	-.112	-.196 *	-.212 *	-.271 *	-.282 *	-.264 *		
職員の専門的力が低い	-.204 *	-.110	-.232 *	-.159	-.280 *	-.331 **	-.240 *	-.283 *	-.288 *		
カンファレンスの中身が薄く専門性が活かせない	-.198 *	-.124	-.170	-.081	-.094	-.182	-.000	-.170	-.184		
仕事以外の時間が十分に取れない	-.081	-.027	-.102	-.092	-.069	-.020	-.156	-.124	-.135		

図13: 「仕事の満足度」と「職場ストレス」の積率相関係数の結果

問10の「仕事の満足度」と問13の「職場ストレス」の関係性については、次の通りであった。ピアソンの積率相関係数を算出した結果は、450項目中、256項目に負の相関が示された。これは相関が認められる項目においては、ストレスが高くなると職務満足度が低くなるという結果であった(図13)。

特に「自分の努力や取り組みを評価してくれない」のストレスが高まると「賃金」、「労働条件」、「勤務体制」、「人事評価・処遇の在り方」の満足度が低くなるとの負の相関があり、管理者等の上司が部下の努力や取り組みを正当に評価する体制づくりが求められると言えよう。

2) 「仕事の満足度を高める具体的な方策」の自由記述の頻出語の抽出

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
職種	7	課題	3	異なる	2	行う	2	平等	2
環境	6	改善	3	稼働	2	残業	2	面談	2
時間	6	管理	3	解決	2	支援	2	利用	2
スタッフ	5	機会	3	給料	2	事業	2	話し合う	2
意見	5	資料	3	共に	2	設ける	2		
仕事	5	準備	3	協力	2	全員	2		
上司	4	資金	3	業務	2	組織	2		
職員	4	反映	3	勤務	2	多い	2		
相談	4	目標	3	結果	2	定期	2		
評価	4	欲しい	3	言う	2	特に	2		
理解	4	連携	3	考え	2	内容	2		

図14：強制抽出語の頻出語 2 以上のリスト

問12の「仕事の満足度を高めるための具体的な方策」の自由記述について抽出語の出現回数 2 以上は、図14の通りである。

「職種」が7回、「環境」と「時間」が6回、「スタッフ」、「意見」、「仕事」が5回等であった。

3) 「仕事の満足度を高める具体的な方策」の共起ネットワーク

抽出語の関連性を分析するため、最小出現数を 2、最小文書数を 1、Jaccard係数を0.2以上に設定し、強制抽出語の共起ネットワークを作成した(図15)。

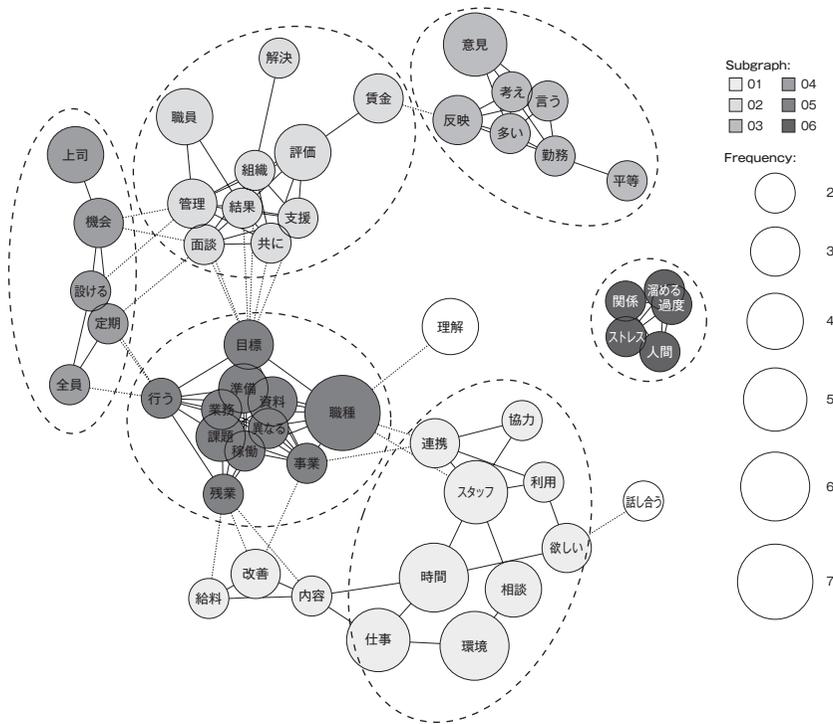


図15：「仕事の満足度を高めるための具体的な方策」の共起ネットワーク図

共起ネットワークとは、出現パターンの似通った語、すなわち抽出語間の共起性の強さをネットワーク図で表したもので、円の大きさは言葉の頻度の多さ、円を繋ぐ線の距離は関連性の深さを示している。ここでは6つのサブグラフが示された。

出現度の多い抽出語を含む01のグループでは、「環境」、「時間」、「仕事」、「スタッフ」のキーワードが含まれていた。「多職種連携、スタッフ間の協力、相談しやすい環境」、「定期的にスタッフ全員で話し合いを行う時間を設ける」、「上と下との仕事に対する意見や考えが違いすぎる」など職場の人間関係等の雇用環境に関わる繋がりがあった。また、05のグループについては、他職種が所属する居宅サービスにおいて「職種」の専門性の違いやその目標設定や稼働、残業の相違に関する繋がりが見受けられた。

次に02のグループは、「職員」、「評価」、「管理」、「賃金」等のキーワードがあり、職員組織管理における評価や仕事の結果等に関わる繋がりがあった。03のグループについては、「意見」、「反映」、「考え」、「多い」、「言う」などのキーワードがあり、職員の勤務について意見や考えを反映、平等ということに関する繋がりが見受けられた。04のグループについては、「上司」、「機会」、「設ける」、「定期」などがキーワードであり、上司と定期的に面談の機会を設けることに関わる繋がりが見受けられた。そして、06グループについては、「ストレス」、「人間」、「関係」、「過度」、「溜める」をキーワードとして、人間関係において過度にストレスを溜めることに関する繋がりが見られた。この繋がりは階層的クラスター分析を行った結果についても、同様な類型がなされてい

た。

この共起ネットワークの抽出語のKWICコンコーダンスの内容を確認し、①職場の人間関係等の雇用環境の改善、②各専門職の専門性や業務内容の理解、③職員の組織管理における仕事の結果に対する適切な評価、④職員の勤務体制（シフト）等の意見の尊重・反映、⑤上司との定期的な面談機会の確保、⑥人間関係のストレスの軽減の6つの方策を検討することが必要となるであろう。

また、「賃金」(2.88点)に対する満足度は最も低い数値を示した。給与や待遇に対する満足度の低さは、先行研究等においても指摘されている。介護保険における賃金は、政策的に介護報酬において「介護職員処遇改善加算」として算定されているが、依然として介護領域の職員の賃金が十分ではないことを示している。2021年11月に成立した第二次岸田政権では、介護や保育、医療サービスの処遇改善についても言及しており、今後の政策動向に注視する必要がある。

さらに「職員の教育研修・スーパービジョン」は3.01点であり、満足度では低い数値を示した。仕事等の教育研修体制に対する満足度が、職場定着以降の最も大きな影響要因として示されている(神部：2014)ことから、より良い職場環境の整備のためには、教育研修体制の充実が求められる。さらに職場内の上司や同僚が手段的、情緒的なソーシャルサポートを提供することが職場継続の意思に影響を与えている(岸本：2002)ことから、上司や同僚と意思の疎通を円滑にすることが重要だと言える。

今日においては、他職種連携、チームアプローチの必要性と重要性が指摘されているが、本調査からは、「同職種同士の仕事内容・業務へ理解」(3.75点)、「仕事内容・業務への他職種の理解」(3.47点)では高い数値を示している。しかし、「他職種連携が円滑に出来ている」(3.21点)の得点が低いことから、職種同士の理解は比較的出来ているが、業務上の連携がスムーズに行っていないことも想定される。

5. おわりに

本研究は、研究対象とした医療法人Tの在宅部門で勤務する職員を対象に職場・雇用環境の実態を明らかにし、よりよい雇用環境のための方策を検討した。

福祉・介護領域における人材不足は、国家的な課題であり、年々深刻化してきている。人口減少に伴う生産年齢人口の減少が顕著となるにも関わらず、十分な政策的対応はなされていないと言えるだろう。

福祉・介護現場においては、新規採用・中途採用も難しく、人手不足のため、現職の職員の労働負担は増すばかりである。

そのため、法人は従業員である職員のワークモチベーションの向上、職場の人間関係が円滑になるための仕組みづくりなどを行うことにより、定着率を向上させ、離職率を低下させることが必要となる。そのため、法人内における施設・事業所のガバナンスを強化し、経営資源としての人材を施設・事業所内で「育てる」ことが重要となる。そして、今現在、非常に難しい状況ではあるが、可能な限り適材適所で配置するシステムを法人内で構築していく取り組みを継続的に

行っていく必要がある。その際には、本研究でもあったように、従業員、職員の声に耳を傾け、従業員が主体的に仕事に向き合うことができるような雇用環境を合わせて作っていくことが求められる。

今般の新型コロナウイルス感染症の拡大の中で、エッセンシャルワーカーとしての医療、介護、福祉、保育等の仕事の重要性と職責の重さについて周知されてきた。福祉に携わることの尊さと社会的にその人材を養成・育成確保していくことへの国の主体性が問われてくるであろう。

謝辞：本研究にご協力いただきました医療法人Tの在宅事業部の皆様にこの場をお借りしてお礼申し上げます。

引用・参考文献

厚生労働省「介護人材確保に向けた取り組みについて」「第8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」

介護労働安定センター「令和元年度 介護労働実態調査」

橋本有理子(2017)「福祉専門職及び職場の倫理意識に伴う実践と組織コミットメントとの関係性に関する研究」『総合福祉科学研究 (8)』P73～P85

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識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紀要』92、p 103～114

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以降に影響を与える要因」『大阪大谷大学』p 113～122

森本寛訓・吉武亜紀・橋本勇人(2011)「介護福祉士の職場定着促進要因に関する予備的研究」『川崎医療福祉学会誌Vol. 20 No. 2』p 495～502