

[症例・事例・調査報告]

介護職員の就労継続に関する調査研究  
—特別養護老人ホームの職員に対するインタビュー調査報告—

立花 直樹<sup>1)</sup>, 九十九綾子<sup>2)</sup>, 中島 裕<sup>3)</sup>,  
多田 裕二<sup>4)</sup>, 永井 文乃<sup>5)</sup>

キーワード：特別養護老人ホーム，介護職員，就労継続，やりがい

Research on Condition Working of Care Worker  
— Report of Interview Survey to Staff of Nursing Care Home for Senior Citizens —

Naoki Tachibana<sup>1)</sup>, Ayako Tsukumo<sup>2)</sup>, Yutaka Nakajima<sup>3)</sup>,  
Yuji Tada<sup>4)</sup>, Ayano Nagai<sup>5)</sup>

Abstract

In today's Japan, the needs of elderly persons for nursing care and special nursing homes are increasing every year with the advance of the super-aged society. In addition, the demand for nursing care workers is increasing in Japan, and this need is predicted to increase year after year for the foreseeable future. On the other hand, being a nursing care worker is said to be "triple arduous (hard work, dirty work, low income)", and even though the separation rate is high, the shortage of nursing staff for special nursing homes cannot be resolved.

Therefore, in this study we focused on the continuation of employment in nursing care work, and carried out interview survey (FGI : focus group interviews) of the institutional administrators and nursing care workers from 83 special nursing homes in Osaka City. The results indicated that :

- [ 1 ] There was a difference in the perceptions of such "welfare program", "Termination reason", "factors affecting continuation of employment", between the institutional heads and the nursing care staff.
- [ 2 ] There were various efforts for "factors affecting continuation of employment", conducted in the each facility.

Keywords : nursing care home for senior citizens, nursing care worker, continuation of employment, fulfillment

---

1) 3) 関西福祉科学大学 社会福祉学部 2) 神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 4) 社会福祉法人亀望会  
5) 介護付有料老人ホーム グラート大今里

[連絡先] 立花 直樹 関西福祉科学大学  
〒582-0026 大阪府柏原市旭ヶ丘3丁目11番1号  
TEL : 072-978-0088  
E-mail : tachibana@fuksi-kagk-u.ac.jp

要旨

今日の日本では、超高齢化社会を迎え、要介護高齢者並びに特別養護老人ホームが年々著増している。また、介護職員の需要は年々増加しており、今後ますます必要性が高まると予測されている。その一方で、介護職員は「3K労働（きつい、汚い、経済収入が低い）」といわれ、失業率が高い世の中にあっても、特別養護老人ホームでは介護職員不足を解消できない状況である。

そこで本研究では、介護職の就労継続に焦点を当て、大阪市内の特別養護老人ホーム83施設の施設長並びに介護職員を対象にインタビュー調査（FGI：フォーカス・グループ・インタビュー）を実施し、以下の点を明らかにした。

- ①施設長と介護職員の間には、「福利厚生」「退職理由」や「就労継続要因」に対する考え方に相違が見られた。
- ②各施設では、「就労継続」に対する様々な取り組みが行われていた。

I はじめに

1 社会的背景

総務省の「人口推計月報」によると、平成23（2011）年9月1日現在の確定値で、65歳以上の人口は「約2,967万9千人（対総人口比23.2%）」であり<sup>1)</sup>、厚生労働省（国立社会保障・人口問題研究所）の「日本の将来推計人口」によれば、出生率・死亡率が現在の状況（中位）で推移した場合、平成72（2060）年には65歳以上人口が「約3,464万人（対総人口比39.9%）」となることが公表されている<sup>2)</sup>。現在は約4.5人に1人が高齢者であるが、約

50年後は「約2.5人に1人」が高齢者となる。このように、わが国は超高齢化社会を迎え、要介護高齢者の増加と共に社会保障費が年々増加し、社会保障大国への道を歩んでいる。また、高齢者の増加に伴い、平成13（2001）年に「287万7千人」であった要介護高齢者は、平成20（2008）年には「452万4千人」と急激に増加している<sup>3)</sup>（図1）。

実際、要介護高齢者が在宅で生活する場合は、介護保険制度を利用し、通所型の高齢者施設サービスや訪問介護サービス等を受けて生活を送っている。また、在宅で生活することが困難な場合、終の棲家として特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）に入所し生活するケースが多い。全国の特別養護老人ホームの数は、平成2（1990）年時に「2,260施設」であったのが、介護保険制度施行前の平成11（1999）年に「4,214施設」となり、平成22（2010）年5月には「6,202施設」へと増加した<sup>4,5)</sup>（表1）。それでも、特別養護老人ホームは不足しており、野村総合研究所（2010）が全国の2008年9月から2009年8月までに全国の特別養護老人ホームへ新規入所した41,912人を対象にした調査結果によると「入所申し込みから入所までの期間は、平均1年3ヶ月で、最長11年0ヶ月」であり<sup>6)</sup>、希望者が入所するためには、申し込みから1年間以上の待機が必要な状況であった。

このように、要介護者の増加に伴い、今後も特別養護老人ホームが増加する可能性は高く、従事する介護職員も増加するものと予測される。

表1 特別養護老人ホーム数の推移

平成2（1990）年	平成11（1999）年	平成22（2010）年
2,260施設	4,214施設	6,202施設

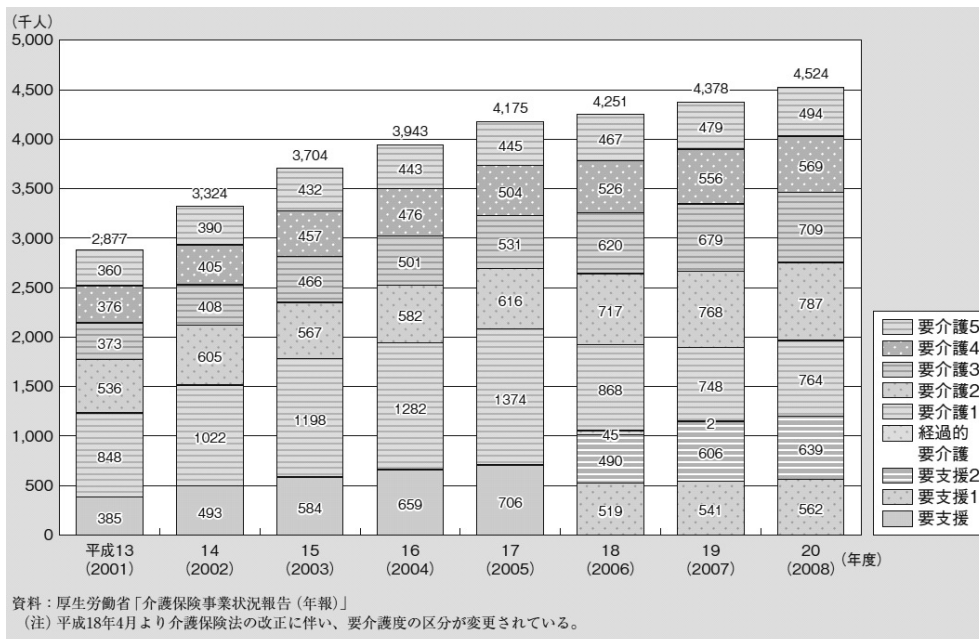


図1 要支援・要介護高齢者の推移

しかしながら、昨今、福祉施設における介護職員の不足に関する問題が顕在化し、社会的な問題となっている。特に、新聞やテレビ等のマスコミは、介護職員の否定的側面(「労働負担」「疲労・怪我」「低賃金」「離職率」)等を中心に報道してきたため、介護現場は「3K労働(きつい、汚い、経済収入が低い)」といわれ、失業率が高い世の中にあっても就業することを敬遠され、人材不足が中々解消できない状況である。財団法人介護労働安定センターが平成22(2010)年10月に、全国の約17,000事業所とそこで働く約51,000人を対象に実施した「介護労働実態調査」によると、40.4%の介護施設・事業所が「介護職員が不足している」と回答した<sup>7)</sup>。また、46.6%の介護職員が「仕事内容のわりに賃金が低い」と不満を感じていた。事業所の過半数が「今の介護報酬では人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない」としており<sup>8)</sup>、介護職員の「不足解消」並びに「労働環境の改善」が喫緊の課題となっている。

## 2 介護現場の諸問題について

平成18(2006)年8月、東京都大和市の特別養護老人ホームで男性職員が女性入所者に対して性的虐待発言を行ったことが発覚し、さらに千葉県香取市の特別養護老人ホームで、男性職員が女性入所者に対して身体的暴行を行っていたことが発覚した<sup>9)</sup>。平成24(2012)年3月には、和歌山県海南市の特別養護老人ホームで、認知症の入所者らに介護職員が暴言や暴行を加えていたことが発覚した<sup>10,11)</sup>。

キャリアイレブン(2011)が、厚生労働省のデータをまとめた結果、施設で従事する介護者の虐待通報件数並びに虐待判断件数とも年々増加している<sup>12)</sup>(図2)。また、厚生労働省(2011)によると、平成22(2010)年度に虐待と判断された介護職員の事件の内、29.2%が特別養護老人ホームにおけるものであり、養介護施設・事業所\*1の種別の中で最も割合が高かった<sup>13)</sup>。

この様に、特別養護老人ホームにおいて、介護職員による高齢者への虐待事件は断続的に発生している。虐待事件の理由の多くは、「人間関係や業務上のストレスによるもの」とされている。虐待による不利益を受けた利用者の内、要介護度4の高齢者が「34.9%」と最も高く、次いで要介護度5の高齢者が「21.5%」、要介護3の高齢者が「18.8%」となっており、要介護3以上の重介護高齢者が被害者となる割合が「75.2%」となっていた。勿論、介護職員の倫理観が高齢者の虐待問題を発生させる大きな要因ではあるが、要介護度の高い高齢者に対する虐待が圧倒的に多い現状を考えれば、入所者の重度化が介護職員のストレスを増大させている可能性が高い。

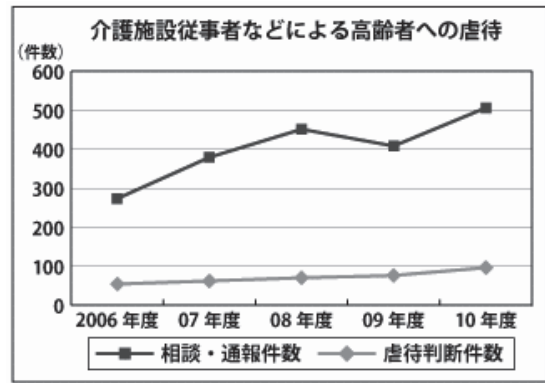


図2 介護施設従事者などによる高齢者への虐待

## 3 介護現場のストレス解消について

財団法人介護労働安定センター(2005)が、グループホームと特別養護老人ホームのユニットケアで働く介護労働者1,250名を対象として「介護労働者のストレスに関する調査」を実施した結果、介護労働者がストレス解消に役立つと考える雇用管理面での取組みは、「介護能力の向上に向けた研修」(全回答者の94.6%)や「認知症への理解を深める研修」(94.4%)、「事故やトラブルへの対応体制」(94.3%)、「勤務体制を決める際、職員の要望を聞く機会の設定」(93.6%)などであり、労務管理者が雇用管理面での取組みを十分に行っている施設では、取組みが不十分な施設と比較して、介護労働者が感じるストレス度が低い上に、仕事に対する満足度が高く、介護職を継続したい意向のある者が多かった<sup>14)</sup>。

## II 本調査の目的と方法

### 1 調査の目的

平成24(2012)年3月に、国立情報学研究所の「論文情報ナビゲータ: CiNii」において、「介護」に関する「否定的なキーワード(負担・ストレス・バーンアウト)」と「肯定的なキーワード(やりがい・働きがい)」を検索した結果、を検索した結果、これまでの先行研究では、介護職員に関する「身体的負担」「ストレス」「バーンアウト」等の否定的側面を析出する研究(2,063件)が中心で、介護業務に対する肯定的側面にまで、踏み込んだ研究(93件)が少ない現状があった。また、これまでの先行研究のうち、介護職員に対する調査を伴うものの大半が、量的研究(103件)であり、インタビュー調査などによる質的研究(57件)は少なく、労務管理責任者である施設長を対象にした調査はほとんどなかった。

前述の社会状況から、今後ますます入所者の介護度が重度化する現状を鑑みれば、「各高齢者施設で介護職員の確保が困難になっている」「介護職員の労働条件が良くない」「介護職員のストレスが事件や事故を生み出している」の3点の状況を改善し、「介護職員が就労継続で

きる職場環境を整えること」が喫緊の課題であるといえる。

そこで、本研究では、「介護職員の就労継続」に関して、介護現場の第一線で活躍する介護職員と労務管理責任者である施設長の考え方やニーズなどを確認の上、両者にどのような差異があるのかを明らかにすると共に、就労継続が可能となる要因について明らかにすることを目的として調査を実施した。

## 2 本調査の方法

### 1) 調査依頼

平成22(2010)年7月に、大阪市老人福祉施設連盟へ調査依頼し、理事会で趣旨説明の上、調査実施協力の承認を得た。

### 2) 調査対象

大阪市内で開設8年以上の特別養護老人ホーム83施設から4施設を無作為抽出し、各施設の施設長(計4名)に「グループインタビュー」を依頼し承諾を得た。また、大阪市内で開設8年以上の特別養護老人ホーム83施設から4施設を無作為抽出し、各施設の介護職員(「従事経験1年未満:1名、従事経験1年以上3年未満:1名、従事経験3年以上7年未満:1名、従事経験7年以上:1名」計4名)に「グループインタビュー」を依頼し承諾を得た。

### 3) 調査方法

1対1のインタビュー調査よりも奥深く幅広い情報を収集することが可能で、気軽な雰囲気の中(少人数の座談会形式)、グループダイナミクスにより、率直な意見を述べられるように配慮されたインタビュー手法である「フォーカス・グループ・インタビュー(Focus Groups Interview:FGI)」を用いることとした。

施設長は「4名1グループ」並びに介護職員は「各施設1名ずつの4名1グループ」とし、グループのインタビューを、各2時間半程度実施した。

インタビューの内容は、デジタルカメラ並びにICレコーダーに記録し、インタビュー終了後、共同研究者で分担してテープ起こしを行った。

### 4) 調査期間

平成22(2010)年12月11日

### 5) 調査項目

#### ①施設長4名のFGIの調査項目

- ・施設の特徴、アピールポイント
- ・福利厚生(考え方、福利厚生の範囲)
- ・今後の人材確保について(展望、施設の戦略)
- ・介護職員の退職理由
- ・介護職員の男女割合・男女の相違について
- ・介護職員が長く勤めるために必要なこと

- ・介護職員が長く勤めるための工夫
- ・職場の雰囲気を良くするために

#### ②介護職員4名のFGIの調査項目

- ・施設の特徴、アピールポイント
- ・職場内で相談する相手について
- ・相談しやすい工夫や取り組みについて
- ・福利厚生(イメージ、福利厚生の範囲)
- ・今後の人材確保について(展望、施設の戦略)
- ・介護職員の男女割合・男女の相違について
- ・介護職員の退職理由
- ・退職した介護職員の本音と建前
- ・介護職員が長く勤めるために必要なこと
- ・介護職員が長く勤めるための工夫
- ・介護職員のステップアップについて

### 6) 倫理的配慮

事前に、ビデオ撮影並びにICレコーダー記録の承諾を得た上で、撮影を行った。記録したビデオ映像、ICレコーダーの記録は、テープ起こしが終了次第、インタビューを受けた施設長並びに介護職員に内容確認を行った。また、インタビューの記録内容については、「個人情報保護の遵守」に基づき厳重に管理し、分析終了後、データを消去した。

### 7) 報告書の送付

調査協力を頂いた4名の施設長・4名の介護職員、大阪市老人福祉施設連盟の83ヶ所の会員施設に対しては、平成23(2011)年10月下旬に報告書を送付した。

## Ⅲ 質的調査(FGI)の結果

フォーカス・グループ・インタビュー(Focus Groups Interview:FGI)の結果、以下が明らかになった。

### 1 女性職員と男性職員の差について

介護職員からは、男性職員について「草食系(物腰柔らかく、優しい)」が多く、女性職員について「肉食系(厳しく、刺々しい)」が多いという意見があったが、同性介助や介護の身体的負担を考えると、介護職員について男性と女性の割合が半々の方がよいという意見が多く出された。

しかし、施設長からは、「女性職員の方が男性職員よりも真面目である」「女性職員は、介護業務を天職として行っている」「できれば、女性が多い職場の方がよい」という意見が多く出され、介護職員と施設長の考え方に相違があることが明らかとなった。

### 2 労働条件について

「福利厚生」に対する考え方についても、施設長と介護職員の間認識の相違があった。介護職員は、「有給休暇の取得促進」「託児所の設置」「最寄り駅からの送迎シャトルバスの運用」等の「日常勤務に付随する、細や

かなサービス」を福利厚生として捉えていた。しかし、施設長は「職員サークルやクラブ」「格安旅行やレジャーの企画」「映画券の配布」「職場の懇親会（新年会や忘年会、歓送迎会など）」等の「勤務外での懇親やレクリエーションサービス」を福利厚生として捉えていた。施設長と介護職員の認識に相違がある現状が浮かび上がった。

### 3 退職理由

「介護職員の退職理由」についても、施設長と介護職員の間に見解の相違があった。介護職員からは「人間関係のトラブル」「精神的な疲弊」「身体的な疾病や怪我」が退職理由の殆どであることが一致して挙げられた。一方、施設長からは「結婚」「転職」による退職理由が多いことが一致した意見として挙げられ、一部の理由として「人間関係のトラブル」「精神的な疲弊」「身体的な疾病や怪我」等があるという意見であった。施設長と介護職員の間で、認識に相違がある現状が浮かび上がった。

### 4 介護職員が長く勤めるための工夫

「介護職員が長く勤めるための工夫」については、施設長と介護職員の間意見の相違があった。「介護職員が長く勤めるために必要なこと」について、介護職員からは「給与の増額」「手当の増額」「休暇の取得促進」「柔軟で多様な休暇制度（半日休暇や時間休暇の承認）」「福利厚生（託児所、深夜帰宅時の送迎車制度）」の充実といった労働条件面や「多様な働き方が認められる職場（ステップアップだけを求められない）」等が挙げられたが、施設長からは「資格取得」「希望の業務を信頼して任される」「休暇の充実」「採用時の工夫」等が挙がるなど、施設長と介護職員の間で認識に相違がある現状が明らかとなった。

一部の施設長（2名）から、採用時面接の工夫によって大幅に離職率が軽減されたとの報告があった。ある施設では、採用面接時に「人生における喪失体験（身内の不幸、留年、浪人等）」を確認し、別の施設では採用面接時に「人生における非日常的な努力体験（無人島生活、日本一周旅行、ウルトラマラソン完走等）」の有無を確認していた。質問の条件に該当する介護職員のみを採用することで、離職率が大幅に低下し、介護職員の就労継続に繋がっているとのことであった。

## IV 質的調査 (FGI) に関する考察

フォーカス・グループ・インタビュー (Focus Groups Interview : FGI) の結果、施設を運営 (マネジメント) している施設長と、介護現場の第一線に従事する介護職員との考え方や意識に相違が存在していることが明らかとなった。この考え方や意識の相違が、介護職員と上司である施設長等との間に軋轢を生じさせ、介護職員の継続労働を阻害している可能性がある。逆に「できるだけ

長く現在の部署で勤めたい」と考えている介護職員に対する精神的・身体的サポートや労働条件の整備を行うことで、介護職員が長く継続就労し、ノウハウや経験の蓄積が可能となっていくのである。

現在、社会福祉法人でも人事考課制度が導入され始めているが、上司の評価だけで、「人事考課査定」を行う場合は、“納得がいかない”“職場内の人間関係に亀裂が生じる”といった苦情が多い。そのために、介護職員本人の「自己評価」と、上司が行う「他者評価」を組み合わせた形の人事考課制度を採用する社会福祉施設が増加している。ただし、評価結果が昇給・昇進等の労働条件にほとんど反映されない場合は、どれだけ頑張っても、メリットが少なく、却ってヤル気を阻害し、人事考課制度の意味が薄れてしまうといった意見も少なくない。試行錯誤の途上であるが、各職場で、介護職員のヤル気と質を高める“人事考課制度”の確立が重要である。各施設において、例えば雇用者側が無記名などの配慮を行った上で、定期的に「介護職員の求めるニーズ」を把握するなどして、被雇用者側のニーズを把握した上で、雇用者側と被雇用者側で「相違」の修正に向けて話し合う場を定期的に持ち、介護職員の労働環境を整えるための創意工夫を職場全体で継続的に実施すべきと考えられる。

また、一部の施設で採用時面接を工夫した結果、離職率の軽減に成功しているとの報告があった。介護職員の就労継続に向けて、その様な工夫を一部の施設に留めず、多くの施設間で情報共有の上、実践していくことが重要である。

そうすることで、多くの職場環境がより良く改善され、介護職員の就労継続に繋がっていくと考えられる。

## V 結論

本調査結果からは、介護職員が、同じ特別養護老人ホームで、「やりがい」を持って継続就労するためには、質的調査で挙げた継続要因を強化することが非常に重要であるといえる。そのためには、施設を統括する理事長やマネジメントを行う施設長が、介護職員の考えや意識との相違を放置せず、日頃より話し合い、介護職員のニーズや意見を汲み取り、職場環境や労働条件、さらには福利厚生をきちんと整備することが重要性である。また、時代と共に介護職員の意識やニーズは変化する可能性があると言うことを、雇用者である施設経営者側は認識し、就労継続につながる介護職員のニーズを収集するためにアンテナを張り巡らせる必要がある。

## VI 謝辞

なお、本調査にご協力を頂いた「大阪市老人福祉施設連盟」の会員施設である特別養護老人ホームの施設長様

並びに介護職員様には、心から感謝申し上げます。また、本研究は、大阪ガスグループ福祉財団の平成21年度研究助成を得て実施することができました。大阪ガスグループ福祉財団のご厚意にも深く感謝申し上げます。

## 文献

- 1) 総務省統計局「年齢（5歳階級）、男女別人口（平成23年9月確定値、平成24年2月概算値）」2012。  
<http://www.stat.go.jp/data/jinsui/pdf/201202.pdf>  
(参照2012. 3. 1)
- 2) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）」2012。  
<http://www.ipss.go.jp/syoushika/tohkei/newest04/gh2401.pdf> (参照2012. 3. 1)
- 3) 内閣府編『平成23年版高齢社会白書』ぎょうせい、2011, p29.
- 4) 厚生労働省大臣官房統計情報部社会統計課「平成12年社会福祉施設等調査結果の概況」2000。  
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/00/index.html> (参照2012. 3. 1)
- 5) 厚生労働省大臣官房統計情報部社会統計課「平成22年介護サービス施設・事業所調査結果の概況」2010, p24。  
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service10/index.html> (参照2012. 3. 1)
- 6) 野村総合研究所「特別養護老人ホームにおける入所申込者に関する調査研究（報告書）」2010, p55-56.
- 7) (財)介護労働安定センター「平成22年度 介護労働実態調査結果について」p3, 2011。  
[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h22\\_chousa\\_kekka.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h22_chousa_kekka.pdf) (参照2012. 3. 1)
- 8) 「介護施設半数『人手不足』離職率3年ぶり悪化、昨年度」朝日新聞、平成23年8月24日。  
<http://www.asahi.com/job/news/TKY201108230684.html> (参照2012. 3. 1)
- 9) 栗木黛子「特別養護老人ホームの高齢者虐待事件に思う」市民の市民による市民のためのメディア (JANJAN), 2006。  
<http://janjan.voicejapan.org/living/0608/0608210861/1.php> (参照2012. 3. 1)
- 10) 「特養職員、入所者を虐待…隠し撮りビデオで判明」読売新聞（平成24年3月4日朝刊）、2012.
- 11) 藤顕一郎「虐待？：和歌山の特養で暴言、押さえつけ 隠し撮り映像、県と市に」毎日新聞（平成24年3月4日朝刊）、2012.
- 12) CBニュース「家族の高齢者虐待、4年連続で過去最多」キャリアイレブン、2011。  
<http://www.cabrain.net/news/article/newsId/36154.html> (参照2012. 3. 1)
- 13) 老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室「平成22年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」厚生労働省、2011, p5.
- 14) (財)介護労働安定センター「平成16年度『介護労働者のストレスに関する調査』結果概要」2005, p2-3。  
[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16\\_chousa\\_02\\_s\\_point.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16_chousa_02_s_point.pdf) (参照2012. 3. 1)

## 注

- \* 1 養介護施設・養介護事業所  
養介護施設・養介護事業所とは、平成17（2005）年に制定された「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（通称：高齢者虐待防止法）」で規定された概念であり、現に高齢者介護に従事している介護者が勤務している施設・事業所を指す。
- 養介護施設：老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム（ケアハウス）、老人福祉センター、老人介護支援センター、有料老人ホーム、地域密着型介護老人福祉施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、地域包括支援センター
- 養介護事業：老人居宅生活支援事業、居宅サービス事業、地域密着型サービス事業、居宅介護支援事業、介護予防サービス事業、地域密着型介護予防サービス事業、介護予防支援事業