

〔調査報告〕

ファーストステップ研修参加者の研修に関する意識

村 上 逸 人

キーワード：介護福祉士養成、職員研修

1. 調査背景

介護に従事する職員の人員不足に対する議論は枚挙にいとまがない。地域包括ケアがすすむ今、ケアの質を高めていくことが望まれている。そのケアの質向上にむけて、介護福祉士はこれまで以上に、介護業務に付随した基礎的な医療知識と認知症に対する対応力も高めていくための研修と研鑽が求められている。

介護分野は労働力人口が減少していく中、介護職員の確保が課題となつて久しい。人材確保ができない原因に取り上げられるのは、処遇の低さとキャリア・アップの難しさだといわれるなか、総理府は2012年以降の「実践キャリア・アップ戦略」のもと、成長分野における人材育成を進め、介護職員のキャリアや能力を評価することで労働移動を促そうとした。同事業は、2015年からは厚労省へ業務を移管し「介護職員資質向上促進事業」として継続して長期的な人材定着ねらっているが、離職率は依然として高い状況にあり、人材確保への道のりは厳しい。介護福祉の世界に市場原理が導入されて以降、各社会福祉法人は介護人材確保や介護職員の育成に力を注いでいる。そうしたなか、老人ホームの業界団体である公益社団法人全国老人福祉施設協議会は、「職員一人ひとりが『やる気と誇り』

を持って働くことができる職場づくりを行うためのもの」¹⁾としてキャリアアップを取り上げている。現場における介護職員は、サービスの質を一人ひとりが担っているとの意識をもって働いている。

しかしながら介護福祉士が、質の高いサービスの提供ができることや職業意識が高いことを示すような実証データは多くない状況にある。そのため介護職員の処遇を改善していくためには、キャリアや能力を評価し、サービスの質を高める体系的な教育や資格の取得が、専門性の強化や実践的スキルがどのように関わるのかという議論も多い。

2. 先行研究の検討

2007 年は、世の中では年金記録問題で揺れた年でもあった。そうした中で、介護職員に関して「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」が示されるなど、少子高齢化の進行のもと、介護サービスに対応できる働き手の確保が課題とされた。2004 年頃から、人材育成に関する発表が出てきている。永田²⁾は「職場研修」によって福祉の専門性に合致した教育と人材育成としての「職場研修」の必要性について述べている。先の人材確保指針は、キャリアと能力に応じた給与体系を構築する視点が介護報酬の評価の在り方についてもふれており、キャリア・アップの仕組みの構築や研修体制についても、人材確保の方策として有資格者等の専門性の高い人材の配置に対して介護報酬で評価することについて検討を行うこととされた。

2007 年頃から、離職する職員に関して職務満足度の観点からの研究がみられるようになった。そうした中で、2010 年以降介護労働の特性や介護労働の離職意向に関する研究がみられる。黒田³⁾ (2011) は、特別養護老人ホームを調査し施設単位の離職率を算出した。同時に、職員個人の離職意向も調査し、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、それぞれの要因に共通するものや独自なものがあるのかを検

討した。離職意向にはバーンアウトや介護に対する肯定感、職員待遇が影響しているとし、離職率には、賃金の水準、研修機会の確保といった要因が関連しているとした。黒田らは、離職率の低い施設の職員は、離職しようとする意向が低く、介護否定感がより低く、職場への所属意識がより強いことを示している。また、自分が提供したケアについてより高く評価しており、同僚や上司とより良好な関係を構築していると評価していた。さらに、仕事上における職場環境がより充実していると評価しており、職員の待遇についてより満足していると述べている。研修機会の研修機会の確保が要因とも分析している。また介護否定感が離職意向に強く関連し、介護肯定感は離職意向を抑制するという結果を述べるとともに、介護の職務に関する満足感が離職を抑制し、給与の額面は関連しないことを明らかにしている。松本⁴⁾ (2011) は職場環境と職務満足度から離職防止に向けた介入課題を明らかにしている。松本は、職務満足度を高めるために、勤務時間や職員体制、給与、施設設備、法人の理念やケア方針、仕事量などの労働条件や職場環境の整備が不可欠としている。離職を防止するためには仕事への適切な評価、自己研鑽のための資格取得や個人の成長が、やりがいや達成感などの動機づけ要因に働きかけていくことが重要であると述べている。介護の専門性と社会的地位の向上が、介護職の処遇改善や職務満足度を向上させ離職防止につながるとしている。宮本⁵⁾ (2011) は、介護職員の定着を促進させるためには、事業所の規模にかかわらず夜勤負担の軽減や、「介護保険制度や関係法令の改正情報の周知」、「職員のモラル向上に向けた研修」等の職場環境の充実と職員研修を行うことが、介護職員の勤続年数に影響を与えるという結果を述べている。村上⁶⁾ は、介護の仕事について強い継続性を示していることを明らかにするとともに、介護の専門性とその重要性に対する評価の向上が求められると述べている。そのためには新人介護職員の特性に応じた研修の必要性と、能力と状況に合わせた介護実践について適切な効果測定が重要と報告している。

先行研究から介護職員に対する研修は、人材育成自体が明確な成果と方

向性を見出しているとは言えない部分がみられる。養成施設で学ぶような標準的な部分は、明確に研修が可能であるが、さまざまなルートから移入した職員に対しての研修や各施設にある理念や方針に基づくようなものや不文律は、指導しにくい。介護職員に対してはそのようなものも含めて、学卒者や転職者の状況に合わせて、学びの状況を確認してから、現場での研修に入ることが求められる。多忙さが常態化した職場では、単なる技術指導のみならず、アンガーマネジメントやメンタルヘルス等の研修も望まれる。そうしたことも加味し介護職員に対する研修は、中期や長期の視点で計画立てて取り組む必要があるといえる。人手として急ぐあまり研修が不十分な状態で現場に配置すると、本人の資質にもよるが時間をかけて研修してもらえないことから、経験的なものや我流の理解からくる不適切な介護になることが見込まれる。介護の現場は、職場ストレスにあふれているとみられているが、介護に携わる職員だけでなく、利用者の側も思い通りに体を動かせず施設空間に閉じ込められたような状況にあることからイラだったりする。そのような気持ちがささくれた状況下での介護は虐待に結びつきやすいといえる。そうしたことから研修の企画や実践においては参加者の状況に合わせることによって、利用者が単なる利用者、認知症者から、技術や能力を持っていた人などへ見方が変わることが見込まれる。利用者への接し方や見方が変われば、現場にフィードバックすることができ、介護業務のやりがいや尊厳に配慮した介護にもつながると思慮され、研修の効用や学びに対する成果になると見込まれる。

3. 調査目的

一七 介護職員の離職に端を発して以後、その要因についてさまざまな先達が行ってきた研究についてみると、制度や政策に関するもの、仕事に対する満足度から検討を加えたものがみられる。

政策においては、「地域における医療及び介護の総合的な確保を推進す

るための関係法律の整備等に関する法律」により、新たな介護人材の確保と介護人材が長く働き続けられるよう定着に関する取り組みが安定的に継続できるよう施設経営者、国及び地方公共団体が人材確保のため取り組みを見直しが始まった。平成 27 年度の介護報酬改定では、一人月額 3 万円の賃金改善やキャリア・アップの研修受講費用の負担軽減、代替要員の確保等の対策が施された。その後「地域における公的介護施設等の計画的な整備等の促進に関する法律」の改正により消費税基金を活用した基金を都道府県に設け、都道府県が定める計画に基づいて介護従事者確保の取り組みに活用できるようになったほか、平成 2017 年度には臨時に介護報酬改定を行い、介護職員の職場定着とキャリア・アップを促している。さらに 2018 年 9 月の厚生労働省介護給付費分科会では、経験や技能のある職員に対して月額 8 万円相当の処遇改善のため一千億円程度投じることなどの報酬改定が検討されている。

介護職員のモチベーション向上と介護技術の向上のための取り組みとして、福祉系の高校や県、介護福祉士会主催の介護技術コンテストや、先に挙げた 2012 年度から内閣府のキャリア・アップ戦略によってすすめられ 2015 年度から厚生労働省に移管した「介護職員資質向上促進事業」として実施されているキャリア段位制度がある。これは、介護職員の現場における知識と実践力を 7 段階でレベル認定がされるものである。さらに一般社団法人 認定介護福祉士認証・認定機構』が 2015 年 12 月から開始した介護福祉士の上位資格としてはじまった認定介護福祉士もある。

政府による介護職員の定着促進に向けてキャリアパス制度の導入や各施設経営者による人事評価の運用が思うように進展しない中、キャリアパスによって介護施設が求める人物像を具体的に職員に明らかにし、施設理念に合わせて必要な人材になるための教育方針を職員に示すことは、先行研究からも職員の定着に対しての必要性は明らかである。そのため、将来に向けて介護の仕事にやりがいと職業人としての喜びの未来像を描くことが重要である。介護職員も介護施設も両者が共に成長できる研修を考えると

き、本人の語りを焦点化し、その語りの中から介護職員の生き方や思いを読み解いていくことを試みたい。本稿では、A県介護福祉士会主催のファーストステップ研修参加者が抱く研修に対する意識を分析することで、研修参加者が自ら思考する多様な介護や研修への思いや姿を提示することを目的としている。

4. 調査方法

(1) 調査対象及び期間

調査期間 2015年8月16日

調査対象者 ファーストステップ研修の受講経験がある介護職員3名

(2) 調査方法 自由に語って頂く半構造化インタビュー調査を実施する。研究対象者のインタビューの語りを逐語録に起こしたものを考察する。

(3) 倫理的配慮

調査対象者に研究の主旨を説明し、本調査に対する協力の承諾を得た。

調査対象者に対して、調査協力は①自由意志であること、②研究協力承諾後であっても自由意思で中断しても不利益がないこと、③調査協力をしなくても不利益はないこと、④プライバシーへの配慮をすること、⑤データは匿名化されること、⑥調査結果は公表予定であることを口頭と書面でもって説明し、同意書に署名をいただいた。

5. 調査対象者の語り

表1 研究対象者の背景

対象者	A	B	C
年代	50	50	40
性別	女	女	男
職場	通所リハビリテーション	居宅介護支援事業所	デイサービス
役職	マネージャー	管理者	管理者兼生活相談員

調査対象者のAさんは、50代の女性である。通所リハビリテーション事業所マネージャーの職にある。職場が、通所リハビリテーションであるため、リハビリ関係職者や、介護職者が入りまじったなかで、職場の運営管理を行っている。介護福祉士の資格は、整形外科病院で看護助手をしているときに、老人保健施設で働きながら実務経験で介護福祉士の資格を取得した。介護は対象者の多くが高齢者であるため、対象者の変化がわかりづらく客観視できないという。現場で働いていると不安があり、体系的に学んでいなかったこともあり、「ファーストステップ研修が必要と感じた」という。職場の人の出入りが、ものすごく激しかったため、途中でくじけそうになった。ファーストステップ研修の内容が学んでないことがたくさんあり、ここに挑み、とても楽しかったと述べている。Aさんは、「ヘルパーの勉強と受験対策しかしていなかったので、学んでないと思うことがあって、すごく楽しくて。事前課題、事後課題も、勉強に向き合ったことがなくすごく新鮮で、学ぶ楽しさに触れ、問題解決の思考法、ブレインストーミングとか、納得した。」と講習会であった先達の言葉に触れ、「自分が（その知識が）欲しくて行ったから、とってもよかった」ことに気づいた。「欲しい勉強ってすごいんだと初めて気がついた。」とその喜びを語っている。勤務先の施設という枠の中だけでいると、そこだけの知識になってしまう。Aさんは研修受講という機会をとらえて、「座る席が同じで、グループワークになるので連帯感も生まれて。1～2年はその6人でその人たちの職場見学」をするなど学びを継続していた。Aさんは研修について「勉強することが楽しかった。何字で文章を書く、ということが初めてで。形になる。それが楽しかったですね。」と振り返っている。その後、職場でマネージャーの職についたときには、「ジャッジを求められる立場に常について、判断はどうすればいいのかと思っていたが少し整理できるようになった。「傾聴」が基本。未熟な自分を1つ上げてくれた。」と階段を一段上った自分とそれまでの自分を比較していた。その後、自分の成長を振り返り、職場内で、「ジュニア、ミドル、マスター、シニア。現場で何

年目かをリンクさせて」キャリアパスをつくりチーム力の向上につなげていった。さらに、自分が先輩から時間をかけて教えられる機会がなかったことを振り返り、「きちんと根拠を持って伝えたり」することをしてチームケアを目指している。

調査対象者のBさんは、50代の女性である。居宅介護支援事業所管理者の職にある。介護福祉士資格は、ヘルパー勤務をしながら実務経験を積んだ後に取得している。その後に、ケアマネジャー資格を取得し、管理者であるサービス責任者になっている。Bさんは、認知症実践者研修の受講を事業所として資格を取得することになったことから、受講している。受講後は、人前で発表する機会が非常に多く、研修を通して、苦手意識を克服できたことが一番大きなメリットと感想を述べている。Bさんは、「自分が職場で果たすべき役割、立ち位置を客観的に捉えるきっかけ」なると、自身を振り返っている。その後に、ケアマネジャーのスーパーバイザー研修に定期的に参加したことで、多様な研修メニューに触れる機会を持ったことで、「勉強しようという気持ちを持ち続けるきっかけ」となり、現在に至っている。現在では研修の重要性に視線を向け、「管理者はスーパーバイズの勉強は常にすべき」と考えるようになっている。そうしたことをきっかけに、管理者としての意識が向上している。職場が長期持続的に価値を向上させるために「5年先、10年先の職員育成に非常に問題を感じている」など、「人材育成が本当に問題」感じ、職員が働くことを通して成長を実感していけるよう人材育成に目を向けている。人材需要が高まっていく中その不足解消に向け、「子育て中のお母さんたちを積極的に採用」するなかで未来の「戦力に少しでも育てたい」と意欲的になっている。研修後に、人材育成など管理的な部分にも目を向けるようになり、「ケアマネだけが頑張ってもだめ」と、チーム力、連携の力に視線を向けるようになった。Aさんと同様にBさんも、研修で「一緒になったメンバー仲良」くなり、「何名かは定期的に会ったり。仕事のつながりが」できているという。研修で行った「グループワークを通して、その人のひととなりがわ

か」り、自分の「職場じゃないことで本音が言える」ことや、「情報交換ができたり」するなど新鮮な気持ちを味わっている。「自分のところの常識が通用しない」。ことがわかり、研修を「受けたことで人脈が広がってよかった。」と感じている。「私の人生の中でこれを受けたことは有意義だったなと心から思っ」ているという。「ここで知り合った人たちは皆さん状況が変わってきていて、その辺でも情報が共有できたり、相談できたり。きっかけをつくってもらえたということでもよかった。」と感じ、横のつながりと介護の仕事で働くことを通して成長が実感できているとみられる。

調査対象者のCさんは、40代の男性である。デイサービスセンター管理者と生活相談員を兼任している。Cさんは有料老人ホームで実務経験積んだ後、介護福祉士資格を取得している。その後に、ケアマネジャーの資格を取得している。Cさんは旅行業界に身を置き、その後に有料老人ホームへ転職している。研修受講のきっかけは、有料老人ホームの施設長から「行きなさい」との命によるものである。研修は「初めてだった」という。研修の受講により、「自分の方向性が見つけられた」ことがよかったと話している。「漠然と介護職をやって」「方向性が定まら」ない生活を続けていて、しかし「介護自体は辞めるつもりもなく」いた自分が、「行く道はどこなのかと模索」していた時に施設長からの言葉が背中を押した格好になっている。受講していてその後の自分の歩む道がおぼろげながら見えてきたように感じ「講師のほうに行きたいと思えた」と研修受講時に感じている。さらに職場においては、「井の中のかわず」との気持ちが離れず、「ずっと同じ職場で10年以上やっているとややもやしてくる」、「本当にこれでいいのか、人間関係も馴れ合いになったり」と職業を通じて自身の成長を実感できずにいた。職場内では、「指導者としてリーダーとはどういうものか」と悩みを抱えながら「ちょうどもややしていた時期」に研修を受講し広がりを感じている。そんな時に、Cさんは、県の介護福祉士会の出前講座をやって、それには何回か行かせていただいて。きちんと計画をして、こういうことを覚えていってもらいたいとか」準備をして出かけ

ていた。有料老人ホームでの営業や、相談員の経験など「対外的に話をするため、保険の法律のこと、介護保険の改正についても知っていないと話せないということも経験」するとともに、「初対面でも話せるような人は営業だった、という人が多いかなというのは感じて」と、語っている。職場においてのチーム力は、「きちんと役職として」ものを語り、「自分がいなくてもチームとして動く」ことではないかと述べている。研修については、「今後、自分はどのような方向性に行きたいかという道しるべ的」なものと考え、自身の経験からも人事制度や学びに関する職場環境についてさまざまな取り組みをしていきたいと考えるきっかけや、「一定の基準をクリアした人でないとリーダーになれない」仕組みや、「組織的に基準を落とさないシステムは必要」と考え、職業を通じて成長や喜びと安心を得て、働き続ける人材育成に目を向けている。

6. まとめ

今回の調査対象者は、日本介護福祉士会が行っている生涯研修制度に沿った各種研修のうち、介護福祉士ファーストステップ研修に参加した経験のある人物である。

3名が参加したファーストステップ研修は、外部で行われた集合研修である。通常の施設内研修に比べて費用等の問題が発生する。外部講師によって得られる施設の常識に当てはまらない新たな刺激は研修の満足度を高めるに違いない。さらに知識を得るだけでなく、その活用方法を現場での例を実践につなげていく問題解決型研修へと発展させることも期待される。3名ともに、外部の研修に出たことで、「グループワークから連帯感が生まれ」学ぶにあたっての励ましあいと「情報交換…人脈が広がった」などの肯定的なコメントを述べていた。

Aさんは、学ぶことに喜びを感じ、知識を得ることに渴望していたことや知識がほしくて行動したことが学びの意欲につながっている。Bさんは、

ボリュームの多い課題に驚きながらも、チームワークでディスカッションすることを苦手としていたが、結果として苦手を克服できたことに喜びを見出している。Cさんは、旅行業界から転職で入り、「自分の行く道は、どこなのかと模索」していた時、今回の研修を通じて「自分の方向性を見出せたことが良かった」と述べている。3人ともにそれぞれの気持ちを率直にインタビューに答えながら研修の様子を振り返り、それぞれが持つ学びに対する渴望感を強く感じた。「何のために今まで介護をしてきたのか」を考える時に、仕事も多忙であったりしながら勤務をやりくりして無理な状況を言い訳せずに取り組んできたことが、業務が大変な状況であっても研修継続に向けて、打開に向けた強さを3人は持ち続け、道を開いていった。そのことが結果として「欲しい勉強ってすごいんだ」との気づきと研修による学びの成果につなげていくことができたのではないかと考える。介護の資格だけでなく、現場での実践力としての介護スキルと意欲の向上結びつき「実際にそれが別の研修を受講するきっかけになったり、業務改善になったり、研究会の参加になっていたり、さまざまなところに結びついている」ことで自らの成長の確認とサービスの質向上につながる。「勉強と受験対策」だけの学びから「欲しくて行ったから、とってもよかった」ことで「未熟な自分を一つ上げて」いくことができている。「無我夢中で（仕事を）しようとした中で、「介護過程に初めて触れて、へえーと。」「自分の介護が我流だったことに気がついて、きちんと根拠を持ってやるというのはこういうことだね、介護過程は絶対に必須だ、勉強に行かなきゃと思いました。」との語りに表れているように、専門職として学び続け「勉強は常にすべき」だとの考えと横断的な情報共有や相談のきっかけになっている。そうしたことは、施設における「介護福祉士のキャリアパスシステムも大切ですし、研修の仕組みも、この2～3年はこういう研修があるので計画的に取ってってください」と施設としての「一定の基準」を設け「組織的に基準を落とさないシステム」の必要性にも言及している。

7. 考察

介護現場で働く職員の多くは、介護福祉の専門家であっても、研修のプロではないため各種の研修の効果が表れるまでには、時間と費用がかかるものである。一朝一夕に解決できる問題ではないが、ここに登場した3名の方たちは、職能団体が主催した集合研修へ参加している。

Aさんのように「現場の知恵」だけでなく研修の中から学びの喜びを見出したりできるようになれば、能力と意欲をより向上させていくことができるなど、研修参加者の意識や考えの持ち方によってその成果に差が生まれる。研修に際しては、何よりも知識を欲して出かけた学びの中にこそ、勤務先施設の中だけで学ぶ「井の中」から一步踏み出し、「大海」があることに気づくことができ、施設に持ち帰り、教え合い学び合うケアチームになり得るきっかけをつかむことにつながっている。

Bさんは、研修に参加したことで継続して学ぶことの重要性和研修を通して持続的に人間的成長ができることをつかんでいる。利用者だけに目をむけていた自分からマネジメントへも視線を向け、チームの力と連携の重要性に気づくとともに介護の仕事を通じて成長を実感している。このことは先に述べたキャリア段位制度にもある生涯を通じて知識と介護における実践力向上により、介護における自信と誇りを持つことにつながるとともに研修がもたらす効能のひとつともいえる。

Cさんは旅行業界からの転職者である。漠然と介護職を行っていたCさんが、研修をきっかけにして自身の人生の地図を描くこととなった。その地図には職業を通しての成長や喜びと安心を得て働き続ける自身の姿がある。

3人の変容のきっかけは、研修であった。この研修で学んだのは、知識をどのように咀嚼したら、職業人として役立つかということであろう。実践においては、専門職としての自覚と、向上心を持って継続して知識と技

術の研鑽をする姿を、研修に参加したことで学んだことがうかがえる。継続して研修を受講することで、介護の質の向上につながるといえる。

つまり研修に参加することで、日ごろの介護に対する振り返りと、学びに対する意欲の向上が図られ、こうした研修を通じて、利用者に対して向ける観察の方向性をはじめ、職場環境など多方面に目を向け、利用者ではなく自らを変容させるきっかけをつくりことになるのではと考える。

引用・参考文献

- 1) 全国老人福祉施設協議会「特集平成 22 年度キャリアパス・人材育成セミナー 現場で働くすべての介護職員が希望を持ち、専門性を高め、高品質介護の担い手となるために」月刊老施協 6 月号、1 - 12 (2010)
- 2) 永田理香「福祉の独自性における人材育成と「職場研修」導入の限界性についての検討」立教大学コミュニティ福祉学部紀要第 6 号 17 - 30 (2004)
- 3) 黒田研二、張允楨「特別養護老人ホームにおける介護職員の離職意向及び離職率に関する研究」社会問題研究、15 - 25 (2011)
- 4) 松本佳代「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、85 - 105 (2011)
- 5) 宮本恭子「介護職員の勤続年数に影響する限定要因の実証分析」、2 - 15 (2011)
- 6) 村上逸人、野田由佳里「新人介護職員の対応する教育研修プログラムの提案—インタビュー調査を中心として—」同朋福祉 第 22 号 (44) 177 - 194 (2016)