

〈研究論文〉

新人介護職員に対応する 教育研修プログラムの提案

—— インタビュー調査を中心にして ——

村 上 逸 人
野 田 由佳里

1. はじめに

(1) 背景

1987年5月に『社会福祉士及び介護福祉士法』が成立してから27年が経過している。当初、介護福祉士に求められていたのは、食事、排せつ、入浴等の定義に留まり、介護を効率的にこなすことだけだったように思い返される。

それに対し、2007年の法改正では、定義が【心身の状況に応じた介護】へ変わり、[尊厳の保持]や[自立支援] [認知症の介護][関係者との連携][自己研鑽]等の「資質向上の責務」が付け加えられ、身体介護を行う者から利用者に対する社会的、心理的な支援を行い、自らの知識と技術の向上も求められる者になってきた。

さらに、2012年の法改正後、生活支援に必要な一部医療行為が業として求められるようになった。筆者自身は、介護福祉士の業務の幅が広がったことで、職業としての介護の専門性が社会の中で、より認知される一つのきっかけになればと思っている。

いま介護は、残念なことであるが若者から敬遠される職業のひとつとしてあ

げられるようになった。一般にそう理解されている理由は、他職種に比べ高いと言われる離職率の問題や、給与の低さだとの指摘もある。給与だけでなくさらに低い職種も挙げられるが、介護の仕事のマイナスイメージや、離職率の問題はすぐに改善できるものでもない。それを代弁するかのように高校の進路指導教諭からは、「飲食業であれば、将来の独立やカリスマシェフ等の夢があり、保育士であれば、先生と呼ばれるプライドがある。夢もプライドもないのが介護の職場だ」と言われた経験もある。養成校に進学するにあたっては保護者や教員の理解や応援が欠かせない。

今後、団塊の世代の介護が待っている。要介護者の増加が推測され多くの介護福祉士が必要なことは明らかであるが、現実には多くの養成校の、入学者の定員割れが多くニーズに見合う輩出が困難である。様々な社会ニーズにより考案された介護保険制度の施行は、介護の社会化をめざして成立したものである。あらためて利用者の身体状況の重度化や、認知症への対応、医療的行為の導入など、介護福祉士に求められるその役割と範囲は広がってきている。

(2) 研究の目的

前述したが、介護福祉士に求められるものが多いのにも関わらず、新人介護職員の教育研修は、各組織により独自に行われている。そのため、新人介護職員は、いつ頃までにどの程度、どのような技術を習得し、どの程度の業務が実践できればよいかが、各施設において異なっていることが予想された。筆者を中心とした研究グループが2013年6月、特別養護老人ホームで働く介護職員指導担当者に対して、新人介護職員に関する質問紙調査を行った結果、理念・技術などのプログラム実施の実態は分かったが、研修意図が不明確であった。その後、質問紙調査の回答者で了解を得られた人に対して、新人介護職員の教育研修についてインタビュー調査を行い、新人介護職員の教育研修に関する時期、到達目標、効果検証、内容、頻度などの共通性

や独自の考えを得ることを目的とした。

2. 先行研究調査の検討

介護福祉分野における人材不足に関して、花岡（2009）は、賃金と離職行動に関して多職種や同職種と比較し、「賃金の上昇が離職率を低下」させ、「教育訓練や職場環境も離職率を低下させる」¹⁾と述べている。また宮本（2011）は、「雇用管理の取り組みが介護職員の勤続年数に影響を与えている」²⁾と分析している。黒田・張（2011）は、離職率が「賃金や研修機会の確保」³⁾との関連を指摘し、股ら（2014）は、「資格の取得と賃金には強い相関がある」⁴⁾としている。社会保障審議会介護保険部会(2013)は、「離職率の二極化」と、「事業所の規模が大きくなるほど離職率が若干低くなる傾向が見られる」⁵⁾ことを指摘している。藤井（2011）は、「かつて看護師の仕事も今の介護と同じようなことが言われていた」⁶⁾といい、介護福祉士の地位が高まる可能性があることを指摘している。

先行研究を概観すると、介護職員の人材不足に関して、賃金やキャリアアップのしくみに関するもの、職場環境の整備（特に腰痛等の対策）に関するもの、学校教育の場におけるインターンシップをはじめとした介護の重要性に関する理解の促進に関するものに大別される。

背景でも述べたが、介護福祉分野は労働集約的で量的にも質的にも人材確保が必要な特徴的業界である。そして介護福祉分野では女性が多いのも特徴の一つである。

しかし量的人材確保の問題においては、毎年着目されている介護労働安定センターの介護労働実態調査（2012）⁷⁾では、直前の介護の仕事をやめた理由（複数回答）の設問では、「職場の人間関係に問題があったため」24.5%、「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」24.3%が1位、2位であり「収入が少なかったため」16.9%より多

くなっている。現在の仕事を選んだ理由（複数回答）の設問では、「働きがいのある仕事だと思ったから」54.9%、「資格・技能が活かせるから」37.2%、「人や社会の役に立ちたいから」34.6%であった。意識を持って就職したが、介護福祉現場から早期に離職してしまう。

筆者らは、「介護職員の職業継続に関する研究」（2012）⁸⁾「特別養護老人ホームにおける認知症ケアの実態—介護職のケアの質に関する調査報告を通して—」（2012）⁹⁾「介護職員の就労継続に関する報告—A施設の取り組みと課題—」（2013）¹⁰⁾「新人介護職員の研修に関する研究」（2013）¹¹⁾「新人介護職員の教育研修に関するインタビュー調査」（2014）¹²⁾「介護現場との協働による介護職員を対象としたリフレクシオン力育成プログラムの構築」（2014）¹³⁾等の研究を通して、現状のままでは介護職員の流動性が高まることは、教育研修や訓練が不十分なままの職員が勤務することになり、サービスの質が低下することになるのではないかと危惧している。

3. 研究方法

(1) 対象

2013年5月末現在、WAM-NETに登録しているA県・B県に所在する介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）579施設に勤務している教育・研修担当者に対して行った郵送法による自記式質問紙調査を実施し、85名。

(2) 調査方法

インタビューガイドを用いた半構造化面接

(3) 分析方法

インタビューを録音し、逐語録を作成し、そのデータを質的記述的に分析

する。

(4) 倫理的配慮

インタビューの最初に、研究の主旨、いつでも中止できること等の説明を行い、研究協力者の発言に対する匿名性を確保し、研究協力に同意を得て個人情報保護に配慮して行う。その他、倫理委員会の承認条件を遵守して実施した（聖隷クリストファー大学倫理委員会 承認番号13077）

4. 結果

(1) 調査期間

2013年8月6日～8月27日

(2) 対象者の概要

調査協力者のうち、インタビュー調査に承諾を得られた7名が対象である。対象者の概要について以下の表1で紹介する。

表1 対象者の概要

| | |
|--------|-----------------------------------|
| 性別 | 男性4名・女性3名 |
| 年代 | 30代3名、40代2名・50代2名 |
| 所属事業所数 | 7事業所に所属 |
| 基礎資格 | 介護福祉士3名、看護師1名 社会福祉士1名、社会福祉主事2名 |
| 雇用形態 | 正規雇用7名 |

現在の仕事の継続意思について全員が、現在の仕事に対して「辞めると言われるまで働きたい」など、強い継続意思を表明した。給与については、

「少ない」と回答した一人を除き、「満足感」を表明した。また、福利厚生については、「不満足」がうかがえる回答を全員がした。新人介護職員の求人依頼先は、「養成校」より「ハローワーク（公共職業安定所）」が多い結果であった。この結果から介護職以外の職種から介護現場に入る場合が高いと予測された。離転職者の中には、新卒の未経験者と離転職の経験者が混在していることが言える。それがわかるように調査結果からは「新卒者と経験者」に対する2つのプログラムを実施する研修形態であった。

筆者らの行なった先行調査との違いは、新人介護職員のオリエンテーション期間である。先行調査では「3日以内」が（36.5%）で多く、つぎに（11.8%）が「3ヶ月」の回答から、即戦力としての人材を求めざるをえない状況がうかがえた。それに対して、6か月から12か月以上の幅のある回答や、出身学校や本人の能力に応じて期間を柔軟に決めている例がみられた。新人介護職員に対する教育指導体制について質問した結果、教育を担当する職員の他に「マニュアル」「プリセプター」等、複数の方法を準備している他に、介護職員相互のコミュニケーションを重視していた。

(3) 分析過程

① 逐語録の作成

ICレコーダーで録音したデータ（7名分全てのインタビュー）の逐語録を作成した。一部を表2で紹介する。

表2 逐語録の例

介護職員だとシフト勤務でなかなか私いつも新人の人が入ると同期のつながり、同期の人を大事にしなさいよと、いうことで、同じ仲間というかそういうことで横のつながりといいますか、なにかあったときに相談する相手ていうのが、上司でもないし 今の人は横のつながりのほうが強いので、横のつながりがなかなか変則勤務だと職場で会わないとか

なにかあったときに相談する相手がいないというのが原因の一つなのかなというところが原因の一つではないかと考えます。プライベートも仕事でも相談相手がいない。何かあったら相談してねと言ってもなかなか此方からアプローチしないと向こうからくることはまずないと思います。（入職してくると）明るい子がくると雰囲気も変わりますし、お年寄りが落ち着かれる。職員によって、認知症の方だと職員のかかわり方によってだいぶ差があるので、やっぱり暗い方が接するとお年寄りも敏感に感じられますし、職場全体の雰囲気が明るくなるという曖昧なんですけど、新しい子がくるとそれなりにやろうという気持ちが表れると言いますか、利用者に表れる、と思うんですけど。目標とか仕事に対する意欲があるかという、そういった意欲のある方は残っていくとは思いますが、あと意欲がないというか、意欲を表に出せない人をどれだけ現場、職場が引き出したりというか、その子の能力を表に出させてあげる努力が必要なのかなという風には思います。そういう子は続いていくと思います。

②コーディング

逐語録の内容を意味のある語句に整理し、コーディングを行った。コーディングした内容のカードを作成した所、カードの総数は198枚となった。コーディングした内容をカードに記述したものを以下、ラベルとする。コーディングしたラベルの一部を表3で紹介する。

表3 ラベルの例

| |
|-----------------------------|
| 継続の意思はあります。 |
| 給与は人、それぞれだと思いますが、満足です |
| 新人は権利の主張をはっきりするところがいいところですね |

| |
|-------------------------------------|
| 仕事を継続させるのは仲間に恵まれることが大切です |
| 新人が来ると、最初交換日記をその日ついた職員とやります |
| キャリアパス評価や、キャリアビジョン（個人目標）を実施している |
| 指導してみて課題と覚めることは経験者の場合、その経験が邪魔な時もある |
| OJTのなかで、人間関係に悩むところがある |
| 新人は辞めないですがすぐ辞めるのは、中途採用の人ですね |
| 仕事とプライベートの区別が大切だと思います |
| 交換日記をすることで意識が変わりました |
| キャリアビジョン（個人目標）を実施することで目標や意欲が増すと思います |

③カテゴリー化

198枚のラベルを質的記述的方法によりカテゴリー化の作業を行ったところ、サブカテゴリーが24個に分類された。

表4 サブカテゴリー

| | |
|----------------|----------------|
| 知識もある即戦力 | 社会慣れしていない |
| 問題意識の低い有資格者 | 生活力がない |
| 介護への関心がある者 | 親に依存的 |
| 異業種からの転職者 | フレンドリーさの誤解 |
| 発想力がある | 権利主張が強い |
| 新しいものへの柔軟性 | 頑張れない・踏ん張れない |
| 文書力の低下 | 新人オリエンテーション |
| コミュニケーション能力の低下 | チューター・プリセプター制度 |
| OJTによる利用者理解 | 難しい囑託職員への研修 |

新人介護職員に対応する教育研修プログラムの提案

| | |
|----------------|--------------|
| 各種団体主催研修参加 | フルタイムパートへの依存 |
| 介護力向上研修などの取り組み | 短時間パートとの業務格差 |
| 研修対象となる常勤職員 | 人事考課・評価・検証 |

さらに24個のサブカテゴリーから、質的記述的分析を用いて以下のまとめを行った。

介護福祉士の養成校の卒業生は<知識もある即戦力>である一方、<問題意識の低い有資格者>という側面もある。他方、介護人材は<介護への関心がある者>なら良いが安易に就職し、離職する<異業種からの転職者>の存在も否めない。

今どきの若者は<発想力がある>ことや<新しいものへの柔軟性>があるので刺激を受ける面もあるが、それ以上に<文書力の低下><コミュニケーション能力の低下><社会慣れしていない><生活力がない>など組織の一員として必要な基礎力の低下が顕著である。また一般的には介護職を志望する若者も<親に依存的>であり、上下関係が意識できない<フレンドリーさの誤解>があり、目の前の問題に対して<頑張れない・踏ん張れない>上に<権利主張が強い>というマイナス面が目立つ傾向にある。

そのような若い介護人材に対して、介護現場は新人職員研修のプログラムとして独自に<新人オリエンテーション><OJTによる利用者理解>を設定し、可能であれば<各種団体主催研修参加>補助金事業などを利用し<介護力向上研修などの取り組み>も行っている。

但し現実的には<研修対象となる常勤職員>か<難しい嘱託職員への研修>への議論はなされているが、研修を受けていない<フルタイムパートへの依存>や<短時間パートとの業務格差>などもあり、ケアの標準化が出来ていない現実がある。

また単に研修を実施するのではなく、研修を支えるものとして<チューター・プリセプター制度>など日々の支援体制と共に<人事考課・評価・検

証>など定期的な組織としての支援体制の確保が研修の効果をあげるものとして考える研修担当職員が多いことも明らかになった。

これらを踏まえ、次の5つのカテゴリ【介護を目指す人材】【弱点も多いが育て甲斐のある貴重な働き手】【研修プログラム】【雇用形態】【研修を支える制度】が抽出された。

また先行研究などを踏まえ、研修には【現場に必要な働く力】を養う時期と【継続できる働く力】の二つの棲み分けと、研修の前提条件には【研修の重要性】【研修要素】【研修の中身】など検討され参加者が認識していることも挙げられた。

5. 考察

新人介護職員の教育研修は、筆者らが行なった介護施設における先行調査事例では、新人職員には、約3カ月にわたり、介護福祉現場を舞台に先輩職員や上司がついて指導する。内容は介護技術だけでなく、施設における各種行事の企画立案や社会人としての、マナーや職場におけるルールなどを含め、実施していた。多方面にわたる内容を先輩職員や上司がOJTを行なって通して行なっている。その後は、3年目以後の職員が経験する中堅職員研修やリーダー研修を行っていく。入職して3年目あたりを区切りとして、職務により研修内容が変わっていくこともある。

インタビューの対象になった施設は、退職者が3年間10%以下で、それらから入職時の新人教育研修などを行っている受け入れ体制がよい、人手不足とは対極にある印象の施設であった。それを裏付けるように転職者を含め、新人介護職員の教育指導体制については、先輩職員、マニュアル、プリセプター制を採用しているところが、ほとんどである。さらに日頃の対話を重視しており、大変な仕事ではあるが、周囲には精神的な支えとなる心地良い仲間がいる職場環境だと感じられる風土づくりに力を注いでいることがわかっ

た。心理サポート体制のある職場環境と新人職員に対するキャリアレディネスとともに教育研修システムの構築が重要である。

介護福祉教育を受け卒業した今どきの若者は、介護の仕事に真剣に取り組む、日々思い悩みながら苦闘していることや、社会人としての基礎的な力である「文書力の低下」や「コミュニケーション能力の低下」がみられる。

「社会慣れしていない」ことや「生活力がない」部分などは、「親に依存的」で自分にまだ何ができるかわからないままきてしまっているため、当然の帰結といえる。

介護施設の共助の担い手としての若者は、年齢や地位が上だからというだけでは敬意を払わない「フレンドリーさの誤解」もしている部分がある。そうした部分を考慮にいれ、新人介護職員に対して、改めて介護職員としての基礎的な技術や、仕事の魅力を伝えていくことも大事な研修としての課題であるといえる。また、すべての入職者が、介護の基礎知識を有している人ばかりではないため、職場における対象者の状態を理解し、何が必要とされているか、利用者のニーズを見極めることも重要な要素となる。介護の職務は、対象者が人間であるため身体や精神の状況が変化するため、利用者に沿った業務のマニュアル化がしづらい部分がある。情報の共有や優秀な介護職員の経験値を見える形にしていくと共に、各自が工夫をすることで全体的な底上げが図られると考えられる。

結果から得られたカテゴリーから研修についてまとめた概念図が図1である。この概念図からもわかるように、職員研修においては、職員の意欲の向上が最重要課題であるといえる。意欲を引き出すことができれば、波及効果として自主的主体的な研修参加が期待できる。研修の過程でコミュニケーションの活発化や職場のチームワークの向上し、効果的な研修になっている。

また同様に結果から得られたカテゴリーから新人が入職してから継続就労する過程の時系列と研修の関係についてまとめた概念図が図2である。こう

してみると若い世代に共通する部分もみられるが、目の前の新人職員の状況を把握するが必要である。OJTのトレーナーである職員は、教えることが専門ではないため、自分の仕事もこなさなければならない。新人職員を貴重な働き手として育てるために、その一方で、新人職員の観察が重要となる。トレーナーである職員には、彼らの不安要素を確認し、研修の見通しをつけることが望まれる。その上で、さまざまな性格の新人職員が一人ひとり学習状況など事情が異なることをOJTトレーナーは理解しておく必要がある。自分自身が不安であった過去を振り返りつつ、経験値を言語化して語ることが、新人職員の不安要素の溶解につながる。

図1と図2を合わせ、インタビューを行った結果をさらに概念化したものが図3である。

図3を俯瞰すると、OJTトレーナー自身も通常の業務もあるため、一人では指導しがたい。そのため、新人職員を育てるネットワーク環境を整えることの必要性がみえる。各種の段階で、多くの人との接点を用意することが大切である。新人職員のキャリアは、研修制度とそこに関わる人々が左右する。研修制度を検討することで、新人職員に対する教育の機会だけでなく、教える側にとっては、自己の省察機会であり、成長の確認につながり、将来の幹部職員としての指導力を培う機会となる。

若者がこの仕事を目指すためには、介護の必要性の理解と、その魅力として成長する喜びを体感できることや、専門性の確保や処遇改善も求められる。さらに介護の職場の重要性を保護者や教員らへ広報することも必要であろう。

プロフェッショナルとしての処遇を得るために、前述した藤井は、専門性を高め「サイエンス（分析力）にベースを置く専門職」として「展望がある」ことを述べている。¹⁴⁾

地方自治体の中には、独自の施策で処遇改善やキャリアアップのしくみに取り組んでいる。その一例として埼玉県では、「介護職員しっかり応援プロ

ジェクト」¹⁵⁾を実施している。処遇改善に関しては、経験や資格に応じたモデルを示し、事業所の処遇改善を促すなど、公認会計士を派遣し個別指導を行っている。言い換えるならば優秀な介護職員や離職率の低い事業所を表彰する評価システムを用意しているとも言える。このことは介護職員の職場定着と職員教育や職員の意欲と向上心を促す期待につながる。

6. 結論

本調査を通して明らかになったことは、仕事の継続意思について全員が、強い継続意思を表明している点である。給与については、一人を除き満足感を表明した、一方で福利厚生については、全員が不満足を表明していた。新人介護職員の求人依頼先は、「養成校」より「ハローワーク（公共職業安定所）」が多いこともあり、研修支援体制として新卒者と経験者に対応する2つの教育研修プログラムを実施していた。教育研修プログラムの実施期間については、6か月から12か月以上の幅持たせ、出身学校や本人の能力に応じて期間を柔軟に決めていた。介護職員相互のコミュニケーションを重視した職場環境構築を図っていた。

現状の介護の仕事は、流入がたいへんしやすい状況ではあるが、ミスマッチも起きやすい。人が相手で、幅が広く、経験が成長につながる職場であるため、対人ストレスやルーチンワークの部分もあり、精神的、肉体的プレッシャーがある。「知識もあり即戦力」として送り出された卒業生と「誰でもできる仕事」と思い、生活のために他業界から来た人との差を埋め、対人サービスとしての介護の価値を理解してもらうためにも、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ている。田島（2010）は、「仕事の標準化、効率化を進める」とともに、介護業務の「バラツキ」を低減させる」ことで、「効率化と標準化が組織内に定着していなければならない」¹⁶⁾と述べている。そのため、新人介護職員に対して、介護施設の道案内と

して、教育研修プログラムが重要となる。介護サービス提供のためには、職員の特性に応じた新人研修と人材育成をしていくことが重要であるといえる。

今後の課題は図4に示した通りである。

多くの職員が働きやすく、職業を継続していきやすいことで、介護施設の持続性を担保するための、各種研修の第一歩である「ビギナー研修」が、人材育成と施設における技術継承の鍵となる。その意味で、新人職員の能力と、その状況に合わせた研修の実践と効果測定が重要となる。適切な効果測定により、適材適所の人員配置と人事考課が可能となる。今後、教育研修プログラムを実践して、不十分な点の確認と検討を行い、よりよい新人職員の教育研修プログラムを、検討していきたいと考えている。

謝辞

本稿は、筆者と聖隷クリストファー大学野田由佳里准教授の協力と助言を得てまとめたものである。研究にあたり、インタビュー調査にご協力いただきました施設職員の方に感謝申し上げます。本研究に関してご指導ご鞭撻を頂きました京都文教大学岡本浄実准教授、奈良佐保短期大学水野尚美講師に心から感謝致します。ありがとうございました。

引用文献など

- 1) 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』Vol.45, No.3
- 2) 宮本恭子 (2011) 「介護職員の勤続年数に影響する規定要因の実証分析」『介護経営』6,1
- 3) 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及び離職率に関する研究」『社会問題研究』60

- 4) 殷 婷・川田 恵介・許 召元 (2014) 「介護労働者の賃金関数の推定—学歴プレミアムと資格プレミアム」独立行政法人経済産業研究所 (RIETI) RIETI Discussion Paper Series 14-J-033
- 5) 厚生労働省(2014.4.29). 「社会保障審議会介護保険部会2013年6月6日資料4 「介護人材の確保関係」 Retrieved 2014.8.1. from http://www.mhlw.go.jp/file.jsp?id=146268&name=2r98520000033t98_1.pdf
- 6) 藤井賢一郎 (2001) 「介護人材の確保と専門性—散住地域における外国籍等児童の現状と支援に関する研究」 『社会事業研究』 17 - 31
- 7) 介護労働安定センター (2013.8.16) 『平成24年度 介護労働実態調査結果について』 Retrieved 2014.8.16. from <http://www.kaigo-center.or.jp/report/>
- 8) 村上逸人 (2012) 「介護職員の職業継続に関する研究」 日本生活支援学会
- 9) 岡本浄実・村上逸人・水野尚美 (2012) 「特別養護老人ホームにおける認知症ケアの実態—介護職のケアの質に関する調査報告を通して—」 日本認知症ケア学会東海地域大会
- 10) 村上逸人 (2013) 「介護職員の就労継続に関する報告—A施設の取り組みと課題—」 『同朋福祉』 27 - 46
- 11) 村上逸人 (2013) 「新人介護職員の研修に関する研究」 日本介護福祉学会大会
- 12) 村上逸人(2014) 「新人介護職員の教育研修に関するインタビュー調査」 日本生活支援学会
- 13) 野田由佳里・村上逸人・岡本浄実・水野尚美 (2014) 「介護現場との協働による介護職員を対象としたリフレクシオン力育成プログラムの構築」 聖隷クリストファー大学学内研究助成共同研究
- 14) 藤井賢一郎 (2001) 「介護人材の確保と専門性—散住地域における外

- 国籍等児童の現状と支援に関する研究」『社会事業研究』17 - 31,
- 15) 埼玉県 (2014.7.3) 『介護職員しっかり応援プロジェクト』 Retrieved
2014.8.16. from <http://www.pref.saitama.lg.jp/page/shikkari-ouen.html>
- 16) 田島誠一(2011)「介護人材の確保・定着・育成の課題」『介護福祉』
39 - 52

図1 研修の実際

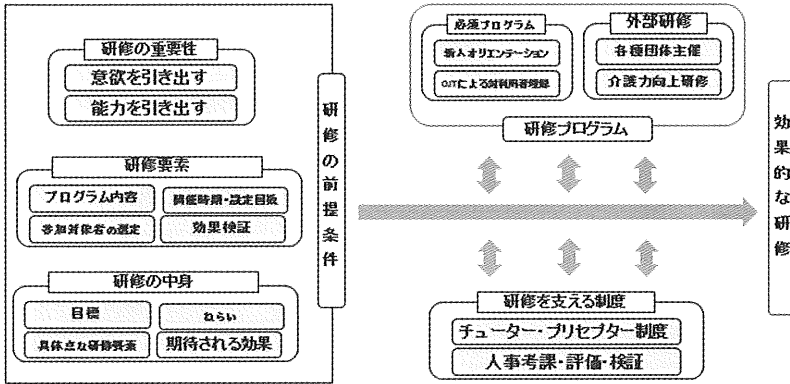


図2 継続就労を促す研修の枠組み

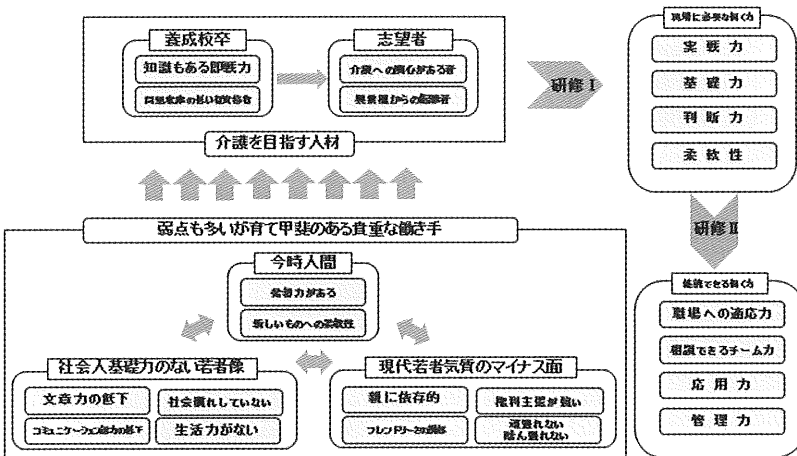


図3 新人職員研修と現任研修の関係

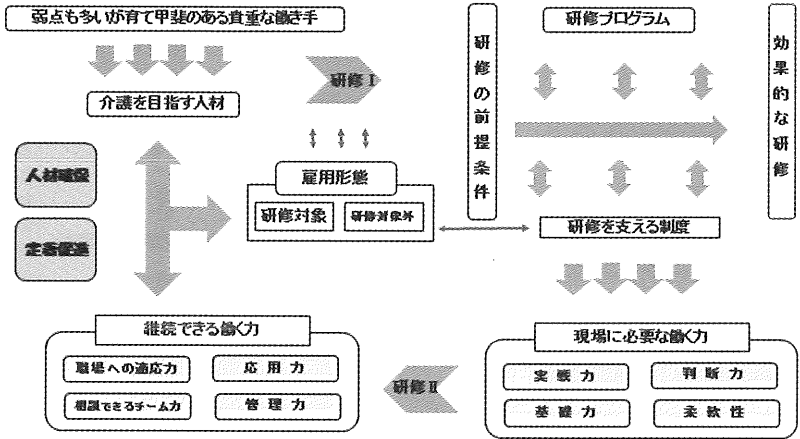


図4 ビギナー研修の提案

