

介護福祉人材の養成確保について

一介護福祉職の自由記述文を対象とした KH コーダーによる分析から一

鈴木絵美 岩館亜沙美 赤羽卓朗

要 旨

2021 年度に実施した、介護老人福祉施設に勤務する介護職員に対する質問紙調査における自由記載欄に記入された「夜勤中に仮眠や休憩を取れない理由」及び「介護人材の養成確保についての意見」について、KH コーダーによる分析を行った。夜勤においては、ナースコールとそれに伴う排泄介助の負担が大きく、ユニット型施設では負担を感じる傾向が高いと考えられた。人材確保意見については、介護職員は自らの業務について価値は認めつつ、否定的な感情を併せ持つ一種のアンビバレントな状況にあることが推測された。今後、職員の負担軽減のための介護機器の導入や人間らしく働ける職場づくりへの一層の取り組みが必要と考えられた。

キーワード：介護人材 介護人材養成確保 KH コーダー

I はじめに

超高齢社会となっている我が国において、介護人材の養成確保は重要な社会課題となっている。国においても介護職員の処遇改善、介護福祉士養成校在籍者への奨学金の支給、事業所の ICT 化の推進など、多様な取り組みを進めている。

一方で、介護の仕事に対する社会全体のイメージは、「給料が低い」「身体的にきつい」「精神的にきつい」といったネガティブなイメージがあり、若者の進路選択や求職者の職業選択に影響を及ぼしている可能性も否定できないと考えられる。

こうしたことから、我々は、青森県八戸市及び隣接する町に所在する介護老人福祉施設の介護職員を対象に、業務についての満足度、賃金などの待遇、職場に対する評価、業務の負担状況などに関する質問紙法による調査を、2021 年に実施した¹⁾。

その結果、賃金については地域の水準とほぼ同水準と回答した者の割合が最も大きかったが、自分自身の業務内容と比較すると給与の水準は低いと回答している者の割合が最も大きかった。また、勤務の状況については、夜勤の負担が大きく、超過勤務による負担もみられた。負担の要因としては、通常の介護業務や記録作成等の業務が多く、こうした面については IT や先端介護機器を活用した業務改善が必要と考えられた。業務満足度については、全般に満足度が低くなっているが、現在の職場に継続して勤務する意思がある者では満足度が高い傾向があった。人員の不足については、回答者の 8 割近くが「不足」としている。職場の状況評価については、理事長や施設長などの経営層に対する評価が低い傾向が認められ、経営層が、介護職員の状況を確認して課題を把握するとともに、業務改善の取り組みを進めることが必要と思料された。

また、この調査では、一部項目について自由記載で回答する質問も設定しており、本論文では、その内、記述回答した者が多い「夜勤中に仮眠や休憩をとれない理由」についての自由記載及び「介護人材の養成確保についての意見」についての自由記載について、KH Coder 3.Beta.03²⁾を使用して分析した結果とその考察をもとに、介護職員の業務の困難性や人材確保について関する介護職員からみた見方や方向性などについて報告する。

II 方法

1 分析対象調査

分析対象とした調査は「青森県八戸地域の介護老人福祉施設に勤務する介護職員の勤務状況等に関する調査」¹⁾であり、その概要は以下の通りである。

(1) 調査対象

八戸市及びその周辺の町に所在する介護老人福祉施設 13 ヶ所の介護職員を対象とした。

(2) 調査方法及び調査実施時期

調査は質問紙法により、無記名調査として実施した。調査について事前に協力が得られた介護老人福祉施設に調査票を配布し、記入後に回収ボックスに調査票を入れていただき、配布後 1 週間から 2 週間後に回収した。

所属する施設名を含め、個人情報明らかとならないように配慮した。

調査に実施にあたり、「八戸学院大学・八戸学院大学短期大学部倫理委員会」の審査を受け、2021 年 6 月 28 日付で承認されている。

(3) 回収状況

有効な回答としたのは 307 件であり、回収率は 61.2%であった。

(4) 主な調査項目

- ・ 対象者の属性（年齢、性別、配偶者の有無、家計の主たる維持者かどうか、最終学歴、所持している福祉関係の公的資格、雇用形態、勤務経験など）
- ・ 現在の職場に対する満足度
- ・ 賃金などの待遇（賃金の額、地域の水準と比較してどうか、業務の内容と比較してどうか）
- ・ 働き方（夜勤の状況、年次有給休暇の取得、今後も継続して勤務したいかなど）
- ・ 職場について（業務の負担度、介護職員の不足状況、IT の導入状況など）
- ・ 疲労度や勤務の状況（自覚症状、時間外労働や不規則勤務、業務の負担度など）
- ・ 介護人材の養成確保に関する意見

2 分析対象とした資料について

「夜勤を行っている場合に、仮眠や休憩をとることができない理由について」（以下「夜勤自由記載」）及び「介護人材の養成確保に関する意見について」（以下「介護人材養成確保意見」）の質問項目に対する自由記載を今回の分析対象とした。これらの項目を分析対象としたのは、介護職員の勤務においては夜勤の負担度が大きいと想定していたこと、人材の養成確保についての意見から、介護職員の勤務に関する本音、職場の在り方への意見、養成校に対する希望等が述べられている可能性が高いと想定していたことによる。

3 自由記載への記載数及び記載割合

(1) 「夜勤自由記載」について

307 名の回答者のうち、夜勤を行なっていると回答した者は 197 (64.2%) 人であった。このうち、「夜勤を行っている場合に、仮眠や休憩をとることができない理由について」の自由記載欄に記載があったのは、88 人であり、記載者の割合は 44.7%であった。

(2) 「介護人材養成確保意見」について

307 名の回答者のうち、「介護人材の養成確保に関する意見について」の質問項目（自由記載）に記載があったのは、103 人であり、記載割合は 33.6%であった。

4 分析方法

テキストマイニング用フリーソフトである、KH Coder 3.Beta.03i を使用してデータ分析をおこなった。分析にあたっては、テキストファイルの各行に 1 件ずつ入力された自由記述を読み込み、テキストから自動的に語を取り出し、頻出語を確認した上で、それらの語の共起関係を探った。

Ⅲ 結果

1 「夜勤自由記載」について

(1) 語の抽出と頻出語の確認

「夜勤自由記載」に記載があった 88 件の自由記述データを対象とし、KH Coder を用いて分析をおこなった。前処理を実行し、文書の単純集計を行った結果、89 の段落、118 の文が確認された。また、総抽出語数（分析対象ファイルに含まれているすべての語の延べ数）は 1,453、異なり語数（何種類の語が含まれていたかを示す数）は、286 であった。さらに助詞や助動詞など、どのような文章にでもあらわれる一般的な語を除外した。これらの頻出語の内の上位 30 語とその出現度は表 1 の通りである。

表 1 「夜勤自由記載」について頻出語

| 順位 | 語 | 頻度 | 順位 | 語 | 頻度 | 順位 | 語 | 頻度 |
|----|------|----|----|----|----|----|-----|----|
| 1 | 対応 | 28 | 11 | 利用 | 11 | 21 | 排泄 | 5 |
| 2 | コール | 25 | 12 | 職員 | 10 | 22 | ケア | 4 |
| 3 | ユニット | 25 | 13 | 入居 | 8 | 23 | 介助 | 4 |
| 4 | ナース | 24 | 14 | 記録 | 7 | 24 | 休める | 4 |
| 5 | 業務 | 19 | 15 | 行う | 7 | 25 | 勤務 | 4 |
| 6 | 夜勤 | 19 | 16 | 見る | 6 | 26 | 寝る | 4 |
| 7 | 休憩 | 16 | 17 | 仕事 | 6 | 27 | 頻る | 4 |
| 8 | 多い | 15 | 18 | 人 | 6 | 28 | 夜間 | 4 |
| 9 | トイレ | 13 | 19 | 交代 | 5 | 29 | 現場 | 3 |
| 10 | 仮眠 | 13 | 20 | 自分 | 5 | 30 | 交換 | 3 |

表 1 で頻度が多かった、「対応」についてと「コール」が同時に出現している記述を文書検索すると、ヒット数は 18 件で、「コール」はすべて「ナースコール」という単語の中で用いられている。「夜勤を行っている場合に、仮眠や休憩をとることができない理由について」については、「ナースコールへの対応」が大きな比重を占めていることが推測される。

原文(一部)を参照すると表 2 のとおりとなり、多くの場合「対応」はナースコールに連続して記載されている。

表 2 「対応」という言葉が用いられている自由記載文の例(一部)

| | |
|---|---|
| 1 | 20 人を 1 人でみるためコール対応や排泄介助、雑務をしているうちに時間が過ぎてしまう。(9 時間勤務) |
| 2 | 入居者のナースコール対応を 1 人でやっているので無理。 |
| 3 | 利用者のコール対応、不穏な利用者への対応、30 分ごとの見回りが必要な利用者がいればまとまった休憩。 |
| 4 | ユニット勤務しているため。1 人で現場に入るため。入居者のナースコール対応のため。日中帯にできなかった自分の仕事に取り組んでいるから。 |
| 5 | コールが頻回になる人の対応。トイレ利用が重なる。眠れなくて起きてくる方への対応、1 人夜勤だから。1 階と 2 階にわかれているため仮眠・休憩がとれない。 |
| 6 | ユニット型のためユニットを 1 人で見ている。コール対応に追われ仮眠をとることができない。交代する職員がいないため休憩をとることができない。 |
| 7 | 1 人で 20 人をみている。1 人夜勤のため、夜間のコール対応、寝ない方の対応のため。 |
| 8 | 30 分ごとの巡回やナースコールの対応がある。 |
| 9 | ナースコールの対応や記録整理。担当している入居者様のまとめや委員会の仕事などを行っている。 |

| | |
|----|--|
| 10 | 1 時間ごとの巡回や体位交換、排泄介助、コール 対応 が不定期にあるため。 |
| 11 | ナースコール 対応 、仮眠する場所がない。行事記録の記入やモニタリングをやらなければならない。 |
| 12 | ユニット 20 人を 1 名の夜勤業務で行い、コール 対応 しなければならないため、まとまった休憩はとれない。 |
| 13 | 1 時間ごとの巡回や体位交換、排泄介助、コール 対応 が不定期にあるため。 |
| 14 | 1 ユニット 1 人体制なので合間を見て休んでいるがコールがなると 対応 しなければならないためほとんど取れない。 |
| 15 | 行事記録の記入やモニタリングをやらなければならない。ナースコールの 対応 をしないといけない。 |
| 16 | ナースコールの 対応 をしないではいけない。ケアプラン作成などの業務がある。 |
| 17 | ケアプラン作成などの業務がある。ナースコールの 対応 や見守りを強化しているため。 |
| 18 | ケアプランや会議録の作成、ナースコール 対応 。ユニットを朝まで 1 人で見ている。 |

岩館等¹⁾では、夜勤を行っている場合に、仮眠や休憩をとることができるかについて、ユニット型施設勤務者とユニット型施設以外勤務者について比較しており、ユニット型施設勤務者はユニット以外施設勤務者に比べて仮眠や休憩をとることができないと回答した割合が有意に高くなっている (p<0.01) (図 1)。このような結果をもとに、「ユニット」が出現する原文をみると (表 3)、「ユニットに一人体制のため離れることができない」「2 ユニットの 1 人でみており、代替者がいない」といった趣旨の記述が多くなっており、ユニット体制の夜勤において、一人体制で担当しているために、仮眠や休憩をとれないという記載が多くみられる (表 3)。

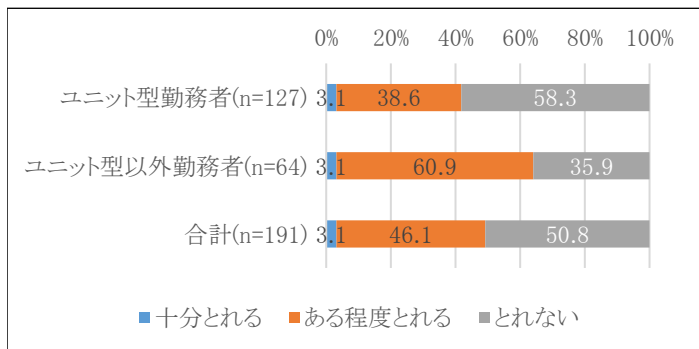


図 1 夜勤を行っている場合に、仮眠や休憩をとることができるか(施設形態別)(岩館等¹⁾)

表 3 「ユニット」という言葉が用いられている自由記載文の例 (一部)

| | |
|----|--|
| 1 | ユニット 1 人体制のため現場を離れることができない。 |
| 2 | ユニット 1 人体制のため現場を離れることができない。 ユニット 2 つに対して職員が 1 人だけのため。 |
| 3 | 1 つの ユニット に 1 人の夜勤、常に動いている。 |
| 4 | ユニット を 1 人で見ているため休憩をとる時間はない。 |
| 5 | 1 人で ユニット 勤務をしているから。 |
| 6 | ユニット は 20 名を 1 人の夜勤業務で行い、コール 対応 しなければならない。 |
| 7 | 2 ユニット を 1 名の夜勤者だけで 対応 するため。 |
| 8 | 2 ユニット を 1 名で行っているため状態のため。 |
| 9 | 1 階と 2 階に分かれているため仮眠・休憩をとると ユニット 内の職員が不在となる。 |
| 10 | 21 時から 7 時の夜勤だが ユニット 入居者のトイレ 対応 が多すぎて寝ることができない。 |
| 11 | ユニット 型のため ユニット を 1 人で見ている。 |
| 12 | ユニット 型施設で 2 ユニット に 1 人で勤務している。他の ユニット スタッフと交代で休憩はとりにくい。 |

| | |
|----|--|
| 13 | 他のユニットの人が自分のユニットに入れない。 |
| 14 | ユニット内に自分しかいない。 |
| 15 | 1ユニット1人体制なので合間を見て休んでいるがコールがなると対応しなければならない。 |
| 16 | ユニットを朝まで1人で見ている。 |
| 17 | 2ユニットを1人で見ている。 |
| 18 | ユニット1人夜勤のため。 |
| 19 | ユニット型で夜勤1名のため現場対応している。 |

(2) 対応分析

ユニット型施設とユニット型以外の施設に分けて対応分析を行うと、図2のとおりとなり(出現数3個以上)、二つの施設形態のどちらにも、「ナースコール対応」は共通しているが、具体的な介護業務に関係する単語は、ユニット型施設と関連して使用されている傾向が高いことがうかがえる。

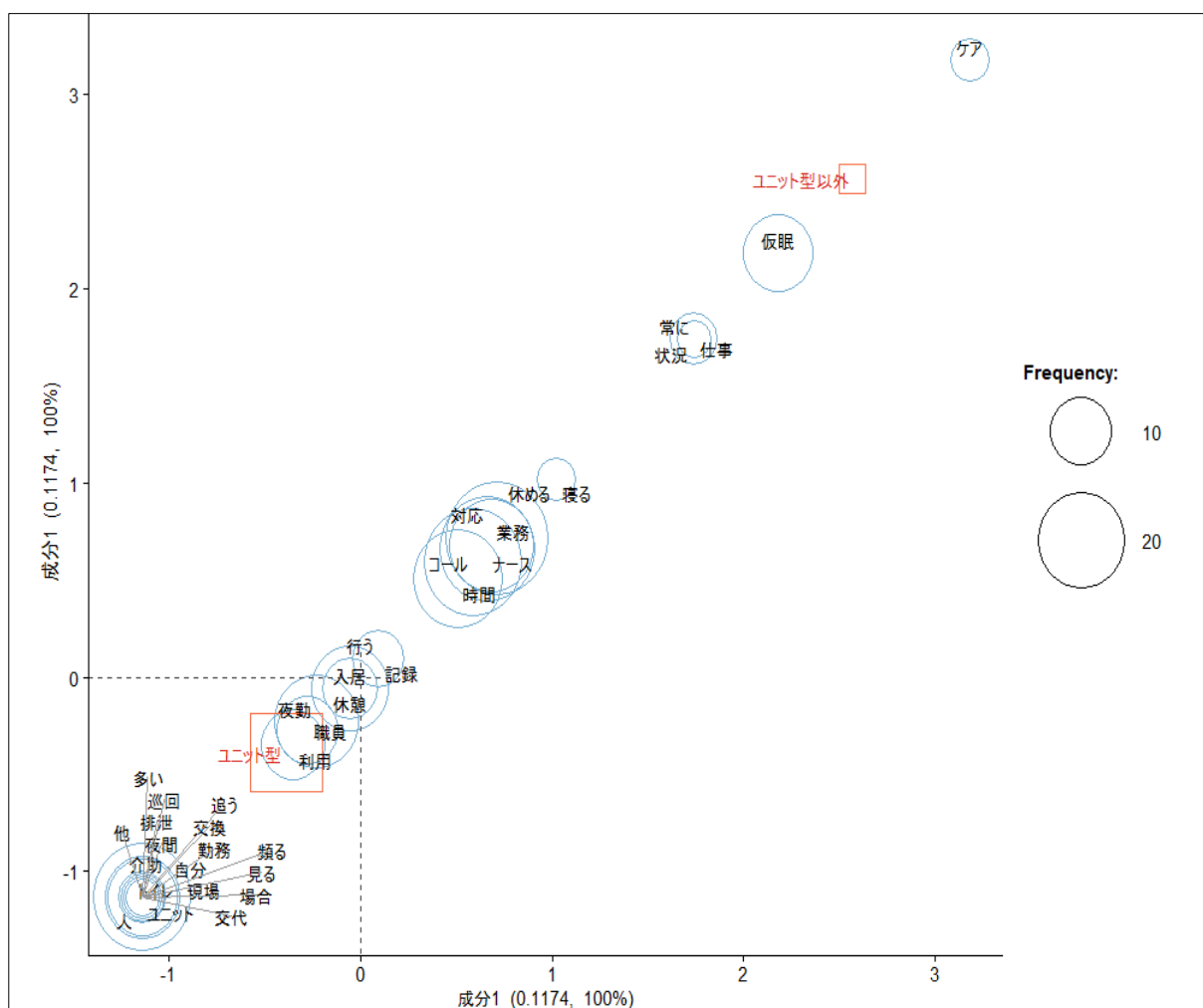


図2 ユニット型施設とユニット型以外の施設に分けた対応分析(出現数3以上)

(3) クラスタ分析

また、全ての記述を対象にしたクラスタ分析によるデンドログラム(樹状図)(図3)をみると、①ナースコール対応に関係する語群、②入浴や記録業務に関係する語群、③排泄に関連すると考えられる語群、④職員交代に関連する語群、⑤ユニットや夜勤業務に関連する考えられる語群の5つを指摘できる。

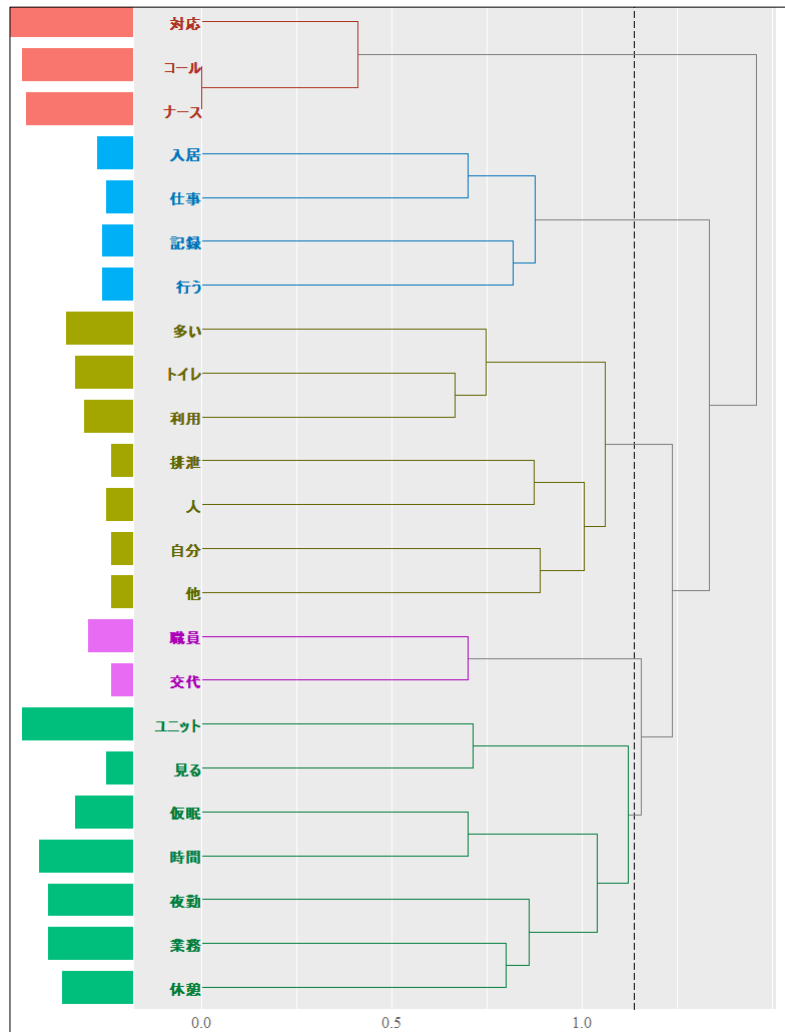


図3 クラスタ分析によるデンドグラム

(4) 共起ネットワーク

共起ネットワークは図4のとおりである。最小出現数は5としている。

この共起ネットワーク図からは、以下の①から⑤までの、5つの要素が見いだせると考えられる。

①のグループは、ピンクで示されている「対応」「ナース」「コール」「排泄」からなるグループであり、それぞれが太い線で結ばれている。「排泄におけるナースコールへの対応」が夜勤業務の中心となっていることをうかがわせる。

②のグループは、黄色で示されている「多い」「利用」「トイレ」などからなるグループであり、排泄にかかる業務が多いことをうかがわせる。

③のグループは、水色で示されている「ユニット」「夜勤」「業務」「休憩」「時間」「仮眠」などからなるグループである。

④のグループは、紫色で示されている「入居」「仕事」「行う」「記録」などのグループであり、夜勤中に入居者に関する記録などの業務がなされていることをうかがわせる。

以上から、共起ネットワーク図をみると、夜勤中のナースコールコール対応とそれに伴う排泄介助が業務の負担となっていると考えられる。また、こうした具体的な介助業務に加えて、記録等の業務の実施も併せて負担となっていることがうかがわれる。

こうした夜勤中の業務の負担により、夜勤中に仮眠や休憩がとれないことが推測される。

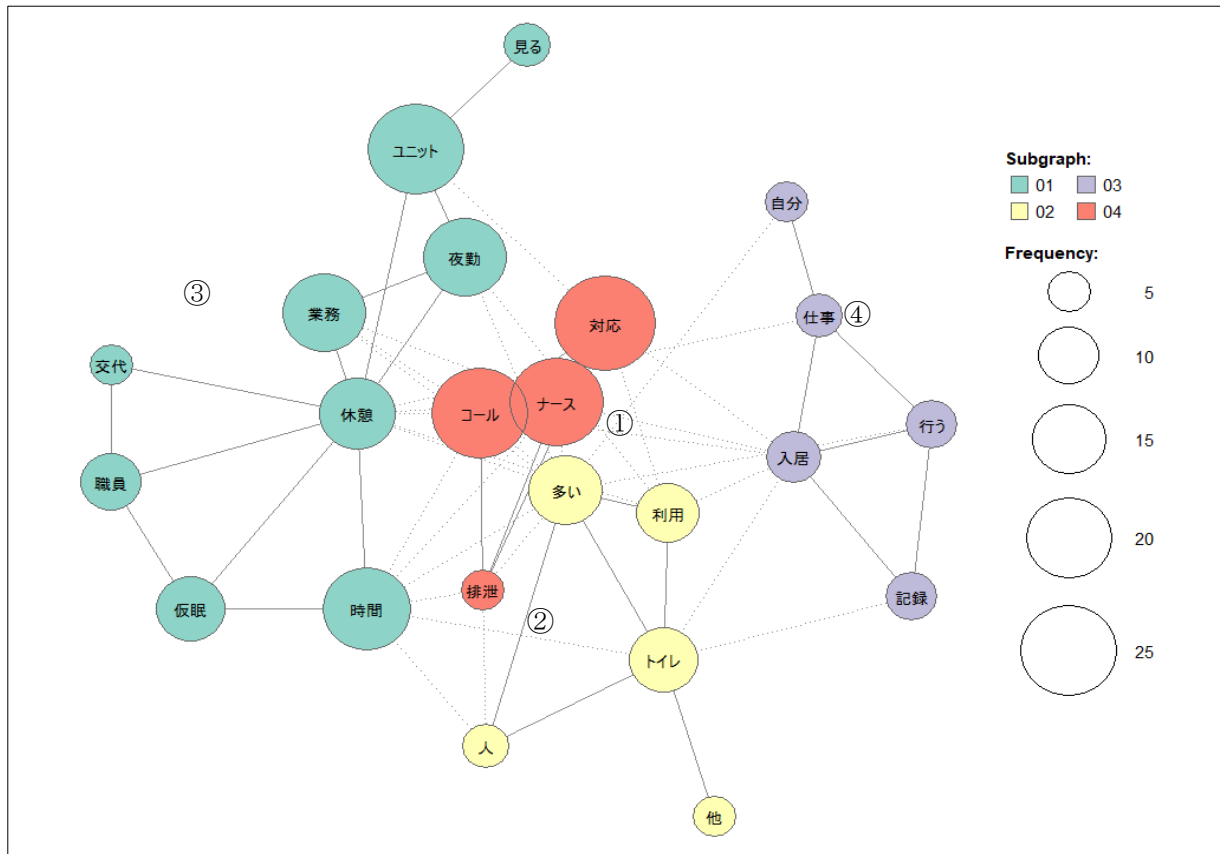


図4 「夜勤自由記載」の共起ネットワーク

2 「介護人材養成確保意見」

(1) 語の抽出と頻出語の確認

介護職員から得られた103件の自由記述データを分析対象とした。KH Coder を用いて前処理を実行し、文書の単純集計を行った結果、63の段落、188の文が確認された。また、総抽出語数（分析対象ファイルに含まれているすべての語の延べ数）は4,414、異なり語数（何種類の語が含まれていたかを示す数）は、913であった。さらに助詞や助動詞など、どのような文章にでもあらわれる一般的な語を除外した。これらの頻出語の内の上位30語とその出現度は表4のとおりである。

表4 「介護人材の養成確保に関する意見について」の自由記述における頻出語

| 順位 | 語 | 頻度 | 順位 | 語 | 頻度 | 順位 | 語 | 頻度 |
|----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|
| 1 | 思う | 81 | 11 | 働く | 14 | 21 | 見る | 8 |
| 2 | 介護 | 63 | 12 | 大変 | 13 | 22 | 考える | 8 |
| 3 | 仕事 | 54 | 13 | 負担 | 13 | 23 | 実習 | 8 |
| 4 | 人 | 37 | 14 | 感じる | 11 | 24 | 職場 | 8 |
| 5 | 若い | 17 | 15 | 福祉 | 11 | 25 | 増える | 8 |
| 6 | 職員 | 17 | 16 | 確保 | 10 | 26 | 利用 | 8 |
| 7 | 必要 | 17 | 17 | 改善 | 9 | 27 | 楽しい | 7 |
| 8 | 給料 | 16 | 18 | 現場 | 9 | 28 | 持つ | 7 |
| 9 | 多い | 16 | 19 | 自分 | 9 | 29 | 辞める | 7 |
| 10 | 施設 | 15 | 20 | 良い | 9 | 30 | 社会 | 7 |

質問内容が「介護人材の養成確保に関する意見」を伺っていること、頻出語の第2位であることから「介護」という単語についてKWIC コンコーダンスにより確認をした。その結果、「介護」という言

葉が用いられている文は全部で 42 となった。記述の内容を見ると、①労働条件に関するもの(労働の内容に比して給料水準が低く休日が少ないなど)、②介護の仕事に対する社会的評価が低すぎること、③学生に対する教育に関する意見、④介護の仕事の意義ややりがいに関する意見などが述べられている。

これらの記述の一部であるが、表 5 に示す。なお、「介護人材の養成確保に関する意見について」の自由記述の全体については、岩館¹⁾に掲載している。

表 5 「介護」という言葉が用いられている自由記載文の例(一部)

| | |
|----|--|
| 1 | 人の役に立つ仕事であることは十分感じているがやはり人手不足で 介護 職員 1 人 1 人にかかる負担の大きさと責任の重さ、身体への負担(腰痛や夜勤で休憩できない)を考えると自分も長くは続けたくないと思うし管理職が山ほど仕事を抱えているのを見るとキャリアアップも考えられない業界だと思う。 |
| 2 | とにかく 3K のイメージをなくしないと魅力ある職場(職業)とは言えない。実際介護の仕事は大変で身体的にも精神的にも苦勞が多い、ゆとりを感じられない現状。現代の若者に 介護 に興味をもってもらうのは難しい時代だと思う。 |
| 3 | 国の 介護 報酬金額をアップして配置職員人数を多くして現場の大変な状況を緩和したいが人員配置基準が増員になっても人材確保ができないと思うので負の連鎖が起こってしまう。 |
| 4 | 介護 施設は民間企業と違って閉鎖的。事業所の施設長の考え方 1 つで現場が振り回されることも多い。理想論ばかりで現場の状況をきちんと把握していない施設長・上司も多い。 |
| 5 | 介護 職員全体の給与・賞与が上がっても良いのではと感じる(休みも少ない)。高卒・大卒であろうと仕事内容は変わりなく大卒だから働きぶりが良いとは言えないため基本給から考えなおせば少しでも人材は減らないと感じることもある。 |
| 6 | 介護 業界は仕事の内容に対して世間一般の評価が低いと思われる。 介護 の仕事に対する各個人の「おもい」はあっても施設に対しての愛情がないと思う。このことから「ここがだめなら違うところで働こう」と思い退職者が多いと思う。私自身は 15 年異動が続いてあちこちまわったが退職には至っていない。私は施設の理念にとっても感銘を受けて辞めない決意をしている。理念もとても重要で伝えていくことが大切だと思う。 |
| 7 | 介護 福祉の仕事はとても楽しくやりがいもあるが不規則な勤務、休憩がしっかり取れないなどの身体の負担が多く長続きしないのかなと思う。またアマチュアでも出来る仕事というイメージも強い。専門性を発揮できるような取組み、研修が必要だと思う。 |
| 8 | 介護 の現状についてもっと詳細に学生時に知っておく必要がある。理想と現実の違いを理解したつもりで 介護 の仕事をしてはいけない。実習の機会をもっと有効に使った方がいい。自ら動く必要はないがある程度行動する必要がある。本気で 介護 をしたいなら実習だけではなくボランティア、アルバイトで 介護 を 1 度やるべきだと思う。実習生ではなく同じ立場として扱われた時自分がどう思ったかを大切にしてほしい。 |
| 9 | 介護 職員を目指す若い方に人間性も指導してほしい。 |
| 10 | 介護 の辛さばかりではなく入居者と過ごすことへの楽しさを広めるべきだと思う。私はこの仕事をしていてとても楽しいし、本当に誇りをもって働いているので 1 回も飽きたことがない。入居者と日々大爆笑して過ごしている。みなさんの一生に関わる仕事できて幸せ。 |

参考までに「介護」という言葉が用いられている自由記載文のみで作成した樹形図(デンドログラム)は図 5 のとおりとなる。

オレンジ色で表示されている「持つ」「実習」「ほしい」は、介護福祉士養成にかかわる記述と関連し、水色で表示されている「必要」「仕事」「ない」「介護」「思う」は介護福祉の仕事に関連する「思

い」や「考え」を述べた記述と関連し、モスグリーンで表示されている「職員」から「人」までと赤紫で表示されている「大変」から「多い」までは介護福祉の実務上の困難性や勤務条件にかかわる記述と関連し、ライトグリーンで表示されている「福祉」から「感じる」までは介護福祉のあり方や意味などにかかわる記述に関連すると考えられる。

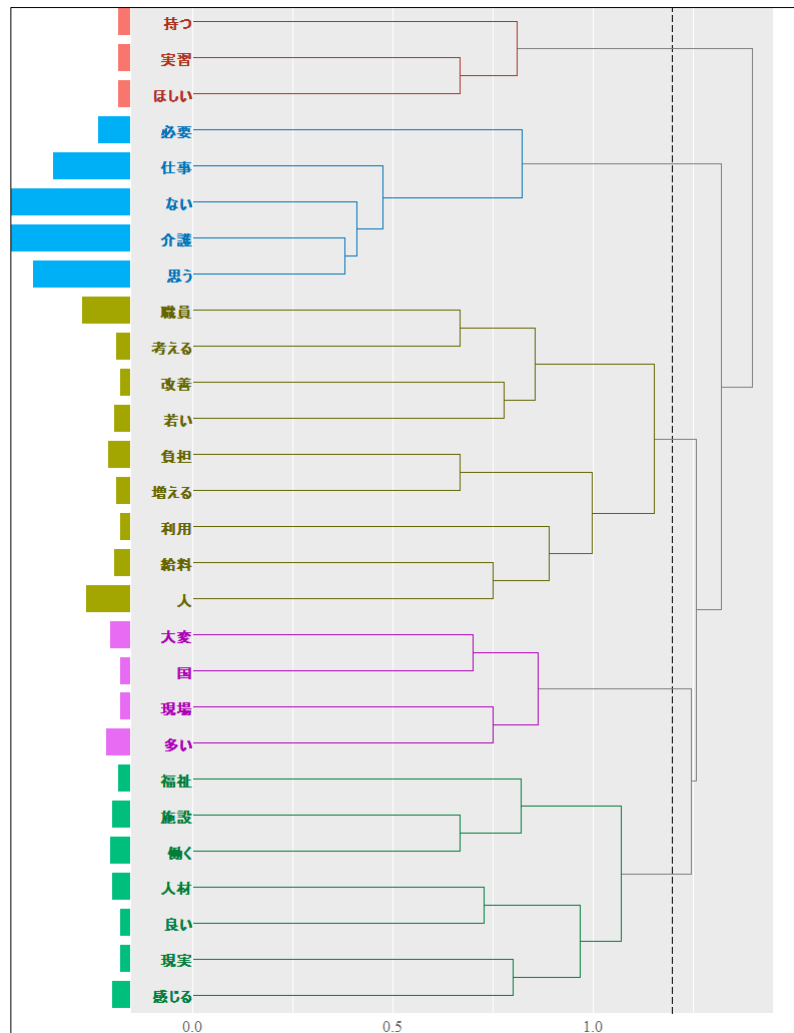


図5 「介護」という言葉が用いられている自由記載文の樹形図(デンドグラム)

(2) 「ない」について

図5を見ると、表4には現れていないが、「ない」(以下、「なく」などを含む。)という言葉の出現がみられる。表4の作成においては、助詞や助動詞などのどのような文章にでもあらわれる一般的な語を含めなかったことから「ない」という言葉は除外されたと考えられる。

分析対象とした全103の記述について「ない」を指定して抽出検索すると、「ない」は否定助動詞として89回、形容詞Bとして20回、形容詞(「少ない」)として7回の計116回出現している。また、「ない」を含む文は計75文抽出できた。表4での最頻出語は「思う」の81回であったから、「ない」はそれを上回って出現していることとなる。

「ない」は一般に否定を表す助動詞や形容詞であり、介護福祉の仕事に対する介護職員の見方(否定的味方)を示している可能性がある。「ない」という言葉が含まれる文を一部抽出すると表6のとおりとなる(表5の文は表6の文と一部重複している)。これらを見ると、表6の「1」のように誇りを感じて仕事していることを示す記述がある一方で、身体的な負担が大きいこと(「5」)、施設長等の現状認識に問題を感じること(「8」)、業務内容に見合った待遇がないこと(「10」)、現状のまま改善の見通しを

感じていないこと(「12」)などを指摘している記述がみられる。

一方で、3K イメージの改善の必要性(「7」)、負の部分の改善の必要性(「11」)、給与などの勤務条件の改善の必要性(「18」「19」)のように人材確保に必要な条件整備について指摘している記述もある。

表6 「ない」を含む文の例

| | |
|----|---|
| 1 | 本当に誇りをもって働いているので1回も飽きたことがない。 |
| 2 | 介護は本当に好きでなければできない仕事だと思う。 |
| 3 | 個々に合ったケアをしなければならなため自身の思いとは別に相手を尊重しなければならなため忍耐も必要となってくる。 |
| 4 | 養成施設に通い資格取得、就職したが国がお金を出して人材確保しなければならなくらい誰もやりたがらな仕事なのだということが働いてみてよくわかった。 |
| 5 | 人にかかる負担の大きさと責任の重さ、身体への負担(腰痛や夜勤で休憩できない)を考えると自分も長くは続けたくないと思う。 |
| 6 | 実際介護の仕事は大変で身体的にも精神的にも苦労が多い、ゆとりを感じられない現状。 |
| 7 | とにかく3Kのイメージをなくさないと魅力ある職場(職業)とは言えない。 |
| 8 | 理想論ばかりで現場の状況をきちんと把握してない施設長・上司も多い。 |
| 9 | 給料を上げないと人材確保は難しいと思う。 |
| 10 | 給料が低いと割に合わずモチベーションも保たれないと思う。 |
| 11 | この仕事の負の部分(昔からのやり方)を変えられるような空気になれば辞めなくていい職場づくりが出来ると思う。 |
| 12 | 介護職員の給料、福利等があがらな限り人材確保は絶対に難しいと思う。 |
| 13 | ハラスメントがなくならなと利用者にも気を遣うのはもちろん上司にも気を使いながら仕事をするのは苦痛。 |
| 14 | 20名1人だと仮眠も取れないし休憩もろくに取れないのもかわいそう。 |
| 15 | 金銭面の部分の充実、サービス残業が当たり前になっている部分を隠している等改善されないと若い人材の定着が難しいのではないかと考える。 |
| 16 | 介護福祉の仕事はとても楽しくやりがいもあるが不規則な勤務、休憩がしっかり取れないなどの身体の負担が多く長続きしないのかなと思う。 |
| 17 | 介護人材の不足、待遇について今後改善に向かうことはないとと思う。 |
| 18 | 給料に見合った仕事量であれば介護の仕事をする人も増えるのではないかと思う。 |
| 19 | 記録や書類などをもっと少なく簡潔にする必要がある無駄な書類をなくす) そうしないと介護業界に人が集まらないと思う。 |

(3) 階層的クラスター分析

103の自由記載文について、階層的クラスター分析を行った結果が、図6のとおりである。

介護の仕事に対する思いや大変さに関連すると考えられるオレンジ色で表示されている①「思う」「介護」「人」などの言葉のグループ、職員の負担に関連すると考えられる空色で表示されている②「職員」「負担」などの言葉のグループ、人材確保や給与条件に関連すると考えられるモスグリーンで表示される③「人材」「確保」「給与」などの言葉のグループ、④「福祉」「とても」からなる紫のグループ、若い人材の必要性に関連すると考えられる緑色で表示される⑤「ほしい」「若い」「必要」などの言葉の集まりの計5つの言葉群を指摘できると考えられる。

なお、(2)で抽出した「ない」という言葉は、介護の仕事への思いや大変さに関連すると考えられる言葉群(否定助動詞としての「ない」と人材確保や給与条件に関連すると考えられる言葉群(形容詞としての「ない」)に出現している。

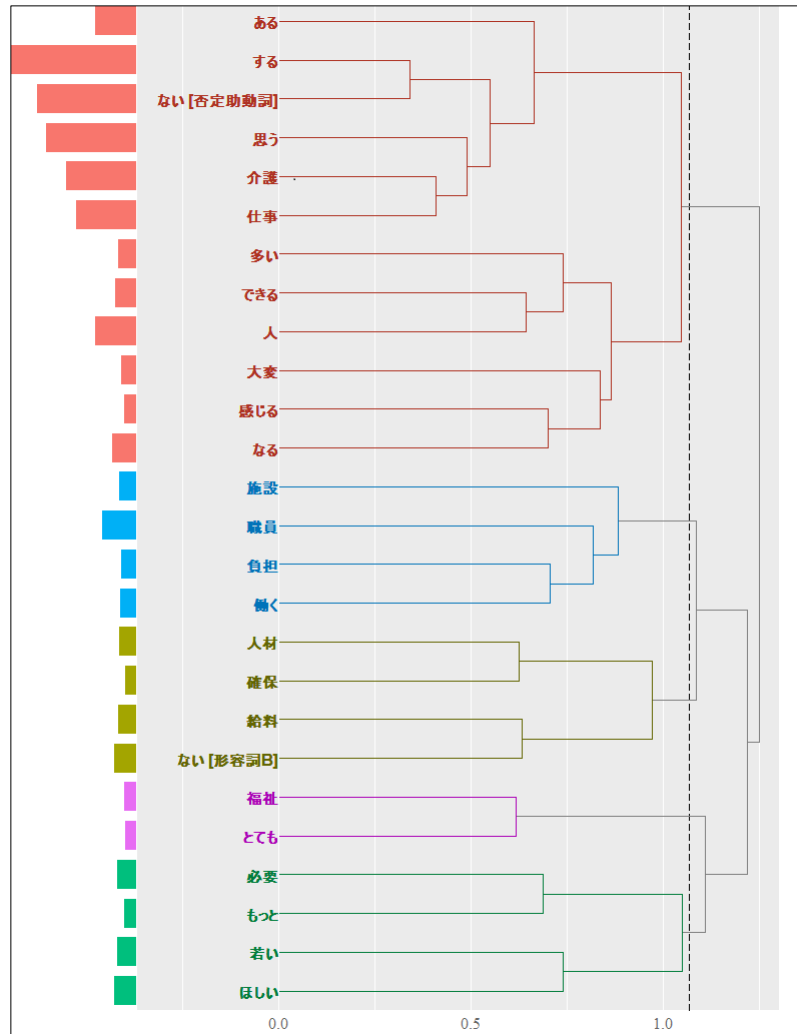


図6 介護人材養成確保意見の樹形図（デンドグラム）

(4) 共起ネットワーク

共起ネットワークは図7のとおりであり、出現数上位60語を対象に作成している。円の大きさが出現数を、円と円を結ぶ線（点線、細い実線、やや太い実線）が共起度の高さを表している。

この図では7のグループを指摘できるが、語数が多く含まれるグループについて検討すると、先ず、①のグループは、紫で示されている出現数が最も多い言葉のグループとなっており、介護の仕事に関する思いや提案などと関連する語群が含まれていると考えられる。

②のグループは、緑で示されている出現数が比較的少ない言葉のグループであるが、「負担」—「大きい」、「負担」—「増える」、「確保」—「難しい」、「負担」—「増える」などの言葉のつながり（共起）がみられ、介護の仕事の負担の大きさや人材確保の困難性を表していると考えられる。

③のグループは、黄色で示されている。①のグループ及び②のグループよりも含まれる語の出現数は小さいグループであるが、「学生」「知る」「実習」「社会」などの言葉が共起しており、学生が実習などを通じて習得すべき経験内容などに関係するグループと考えられる。

なお、「ない」という言葉を含めた共起ネットワーク図を作成すると、「ない」という言葉は、①のグループに重なるような形となっている。なお、出現数が10以上、Jaccard係数0.3以上の言葉を対象に共起ネットワーク図を作成している（図8）。

「ない」は助動詞もしくは形容詞として使用されているが、助動詞の「ない」は、介護の仕事に関する思いや提案などと関連する語群と共起している傾向にある。また、形容詞の「ない」は、「給料」

及び「働く」と共起している。

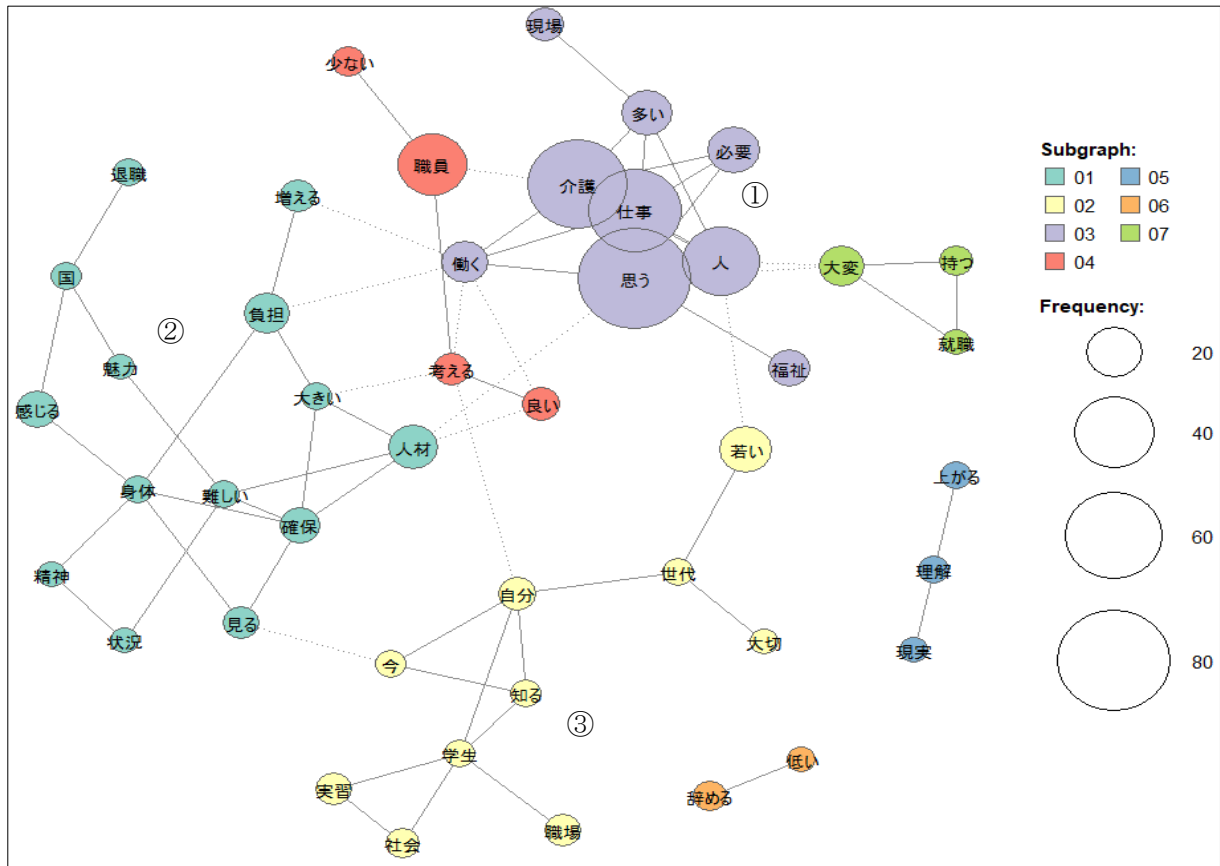


図7 「介護人材養成確保意見」の共起ネットワーク

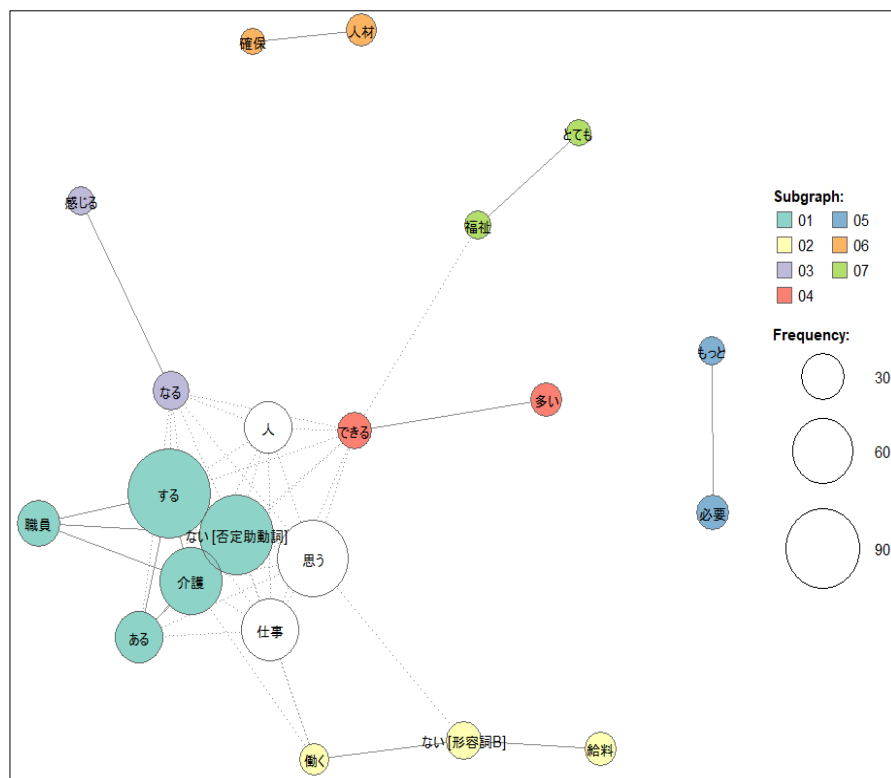


図8 「ない」を含む記述の共起ネットワーク

IV 考察

1 記載者数(記載割合)について

307名の回答者のうち、夜勤を行なっていると回答したのは191名(64.2%)であったが、このうち、「夜勤自由記載」に記載があったのは、88名(44.7%)であり、記載者の割合は44.7%であった。また、「介護人材養成確保意見」については、307名の回答者のうち、103名(33.6%)が記載している。自由記載欄への記載者の割合は、調査方法や設問設定などにより変化すると考えられ、記載の割合が大きいか小さいかについて一概に判断することはできないと考えられる。一方で、多忙な業務の中で、回答者の多くの方々に記載していただいたことは事実であり、多くの介護職員が、夜勤や介護人材の養成確保について意見や問題意識を有していることの表れと考えられる。

このような意見や問題意識を職場全体の中で受け止め、業務改善に反映していくことが重要であると考えられる。個々の職員が課題や問題と考えていることを、当該職員の心の中で未消化のまま放置するのではなく、職場内で共有して改善のシーズ(種)として活かしていくことが必要であろう。

もともと、今回の分析で取り上げた自由記述には、介護報酬やそれに伴う人員配置など、事業所レベルでは解決困難な、国レベルでの対応が求められる課題も数多くみられる。国レベルの課題として放置するのではなく、地域の課題として集約し、自治体などとも連携していくことも求められるであろう。

2 「夜勤自由記載」について

(1) 夜勤業務の負担について

共起ネットワーク図などから、夜勤中の排泄介助が業務の負担となっており、それに加えて、記録等の業務も併せて実施していることがうかがわれる。こうした業務の負担により、夜勤中に仮眠や休憩がとれないことが推測される。

特にユニット型施設においては、夜勤を1人で担当するため、利用者対応に気を抜くことができず精神的に余裕がないといえる。また、他職員と連携した業務分担を行うことができないおそれもあり肉体的にも負担の大きいものといえる。そのような夜勤において休憩をとることができないとなると介護職員の心身には相当の負担がかかると考えられる。夜勤業務を担当する介護職員の心身の負担を図るためには人材確保と平行して夜勤にかかる業務の負担そのものを減らすことが重要である。

(2) 夜勤業務の負担軽減のために—介護ロボットや ICT の導入

近年、ロボット技術を活用した「介護ロボット」によって、介護の質と生産性の向上が期待されており、利用者の自立支援や介護者の負担軽減を図るための重要な手段となりつつある。夜勤業務の負担軽減においても、有効な手段の一つと考えられる。

例えば、排泄支援においては、排泄物の処理にロボット技術を用いた設置位置調節可能やトイレ、ロボット技術を用いて排泄を予測し、的確なタイミングでトイレへ誘導する機器、トイレ内の下衣の着脱等の排泄一連の動作を支援する機器があげられる。また、ロボット技術を用いて、見守り移動支援、排泄支援をはじめとする介護業務に伴う情報を収集し、それを基に高齢者等の必要な支援に活用することを可能とする機器も開発されてきている³⁾。

近年、厚生労働省において、ICT の導入による介護分野の労働生産性向上の取り組みについての情報が発信されており⁴⁾、導入に向けた介護事業所を対象とする支援の制度⁵⁾も用意されており、ICT 導入支援事業で導入した介護サービスの事業所から、ICT 導入の効果として、「間接業務の時間が削減された」「業務管理が効率化された」という生産性向上・業務効率化の効果とともに、「業務上の単純ミスが減った」という業務の質の効果も挙げられている。また情報共有について「事業所内の情報共有が円滑になった」と回答した事業所、記録業務について「記録が充実した」「記録に要する時間が削減された」と回答した事業所もそれぞれ7割程度であった⁶⁾。

ICT 機器・ソフトウェアの導入により、業務効率および業務の質が向上したという実際の声が多い

ことから、ICT 機器・ソフトウェアの導入や生産性向上のための有効な方法の一つであることが示唆される。しかし、導入する上で、職員によって習熟度が異なるため、職員の啓発・研修の仕組みづくりが必要であり、サポート体制、セキュリティ上のルール作り等の課題の検討も必要であると考えられる。

(3) 夜勤業務の負担軽減のために一機器の導入だけに頼らない取り組みの必要性

2021 年度の年度介護報酬改定において、見守り機器等を活用した夜間の人員配置基準の見直しを行うこととなり、一定の条件をクリアした場合には、夜間の配置基準が緩和されることとなっている。ICT の導入がなされた場合に、ICT を活用した業務負担の軽減は、業務を効率化することで介護職員の心身の負担軽減や安心して働ける職場づくりや利用者の安全のための環境づくりとして活用されることはもちろん重要であり、誰もが働きやすい環境づくりは働き方改革を推進し多様な人材を呼び込むうえでも有効であると考ええる。

一方、機器の導入にも一定の限界は存在し、機器の導入に伴い人員配置基準が緩和され、緩和された基準で夜勤を行う場合に、業務の負担や困難さ自体は低減しないでしまう可能性も否定はできない。夜勤を行う現場では、ユニットリーダーや上司等が実際に夜勤を行う職員の意見を尊重しつつ、必要に応じて取組方法の改善を図っていくことが不可欠であると感じる。夜勤を行う職員が、ストレスや体調不安等、心身の負担が増えていないか、負担が過度に増えている夜勤時間帯がないかどうか、休憩時間及び時間外勤務等がないかどうか等、夜勤を行う職員の負担の軽減及び勤務状況への配慮を行う仕組みづくりによって、処遇改善が図られていくと考える。

3 「介護人材養成確保意見」について

自由記載として、①労働条件に関するもの(労働の内容に比して給料水準が低く休日が少ないなど)、②介護の仕事に対する社会的評価が低すぎること、③学生に対する教育に関する意見、④介護の仕事の意義ややりがいに関する意見などが述べられている。

また、「ない」という言葉の出現が多く、介護の仕事や介護人材の確保について否定的な見方をしている傾向が強いことがうかがわれる。

小檜山(2010)の研究によれば、介護は、利用者の感情に合わせて自分の感情をコントロールしていかななくてはならないことから、職場において相談できる管理者や相談窓口が存在していれば、仕事の満足度を向上させ、離職意向を減少させる効果があると報告している⁷⁾。自らの職業に否定的な見方をしていることは、徒労感を増大させたり、職業意識を低下させたりする可能性があり、岩館等¹⁾の、各調査項目に対する回答における、「どちらでもない」や「わからない」という回答の多さは、介護人材の不足や勤務条件への不満を背景とした、現状に否定的でどうしようもないという閉塞感に似た感情を表しているとも考えられる。仲間や先輩、上司からの支援が介護技術や知識のみならず、施設からのメンタル面での支えがあることが離職防止のシステムとして動いていると考えられる。

一方、否定的な記述がある中で、介護の仕事への「誇り」や「やりがい」を述べている記述もあり、介護職員の心の中には、否定と誇りが同時に存在する一種の両義的な感情が存在している可能性もあると考えられる。

V まとめ

介護の職場では、人材不足を背景に、業務負担を低減させるための機器や ICT の導入が進められようとしている。このような取り組みはもちろん重要であり、今後も進められる必要があることに異論はない。しかし、最も優先すべきことは、個々の職員がどのような感情と意識を持ちながら業務にあたっているかを職場組織として共有し、そのことを経営陣が理解し必要な対応を確実に進めていくことであると考えられる。

今回分析した記述からは、現場人としての介護職員が個々人としての努力の限界を感じながら、困

難な条件下で業務にあたっている姿が見えてくる。「ディーセントワークの欠損の解消」が叫ばれて長い時間が経過しているが、次世代から選べられる仕事としての介護福祉職の働き方を今一度検討していく必要があるのではないかと考える。

〈謝辞〉

2021 年度に実施した介護老人福祉施設に勤務する介護職員に対する調査研究の実施にあたり、ご多用の中、ご協力をいただいた施設及び介護職員の皆様、また、ご後援いただいた青森県老人福祉協会に対し心からの謝意を表する。

〈引用文献〉

- 1) 岩館亜沙美、鈴木絵美、赤羽卓朗：「青森県八戸地域の介護老人福祉施設に勤務する介護職員の勤務状況等に関する調査研究」、八戸学院大学短期大学部紀要(54)、31-93、2022. 3. 25
- 2) 樋口耕一、中村康則、周景龍：「動かして学ぶ！はじめてのテキストマイニング」—フリー・ソフトウェアを用いた自由記述の計量テキスト分析— 株式会社ナカニシヤ出版 2022
- 3) 厚生労働省：「介護ロボットの導入・活用支援策」2021. 7
- 4) 厚生労働省ホームページ：「介護現場における ICT の利用促進」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-ict.html>
- 5) 厚生労働省ホームページ：「介護ロボットの開発・普及の促進」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000209634.html>
- 6) 厚生労働省 老健局高齢者支援課 介護業務効率化・生産性向上推進室：「介護分野の生産性向上にむけた ICT のさらなる導入促進に関する調査研究報告書」株式会社三菱総合研究所 2022. 3
- 7) 小檜山希：「介護職の仕事の満足度と離職意向—介護福祉士資格とサービス類型に着目して」『季刊社会保障研究』2010 pp444-457

〈参考文献〉

- ・ 牛澤賢二：「やってみようテキストマイニング増訂版」—自由回答のアンケート分析に挑戦— 株式会社朝倉書店 2021
- ・ 樋口耕一：「社会調査のための計量テキスト分析 第2版」内容分析の継承と発展を目指して 株式会社ナカニシヤ出版 2020

執筆者紹介（所属）

| | | |
|-------|-------------------|----|
| 鈴木絵美 | 八戸学院大学短期大学部介護福祉学科 | 講師 |
| 岩館亜沙美 | 八戸学院大学短期大学部介護福祉学科 | 講師 |
| 赤羽卓朗 | 八戸学院大学短期大学部介護福祉学科 | 教授 |