

## <教育と調査>

# 介護施設利用者と職員間のコミュニケーション調査報告

● 田 中 浩 史

### 1. はじめに

世界でも高齢化が最も速く進行している日本社会では、これから将来にわたって、介護施設で暮らす高齢者が増えるものと予想されている。そこで懸念されるのは、高齢者の多くが利用する介護施設における利用者と介護職員間のコミュニケーションの問題である。高齢者の中には、介護職員とのコミュニケーションを生きる支えとしている人も多くおり、一方で介護施設に働く介護職員の中には、利用者との人間関係に悩んだりコミュニケーションのとり方に行き詰ったりして、自暴自棄や離職などに追い込まれる人も多い。こうした現状から考えると、介護施設での利用者と介護職員の間でどのようなコミュニケーションが行われているのかの実態を明らかにしその問題の所在を考察することは、現代社会のコミュニケーション研究にとって極めて重要なテーマである。

本稿は、2013年度（平成25年度）に跡見学園女子大学の田中浩史ゼミナールで実施した、「被介護者（以下「利用者」と表記）と施設の介護職員間で交わされているコミュニケーションの実態」に関するアンケート調査の結果を分析・報告し、現在の介護施設におけるコミュニケーションの問題について考察する試みである。

### 2. 調査方法について

本調査を実施するにあたっては、調査に協力してもらえる介護施設が不可欠であるため、調査実施の1年ほど前から東京都内の主な介護施設に打診と協力をお願いを行い、最終的に、東京都世田谷区にある株式会社やさしい手 の施設の一つ「ゆめてらす」から全面的な御協力を得ることとなった。そして、「ゆめてらす」施設の責任者との打合せで、次のような調査方法でアンケートを行うこととした。以下に概要を記す。

**調査目的** 日本の介護施設に暮らす高齢者と介護職員と間で交わされるコミュニケーションの実態を明らかにし、現在の介護コミュニケーションのどこに問題があるのかを明らかにする。調査結果については、協力をお願いした介護施設など一般に公表して、今後の介護施設におけるコミュニケーション状況改善のために役立てていただく

**調査主体** 跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科田中浩史ゼミ所属の学生43人による介護施設利用者および介護職員に対するアンケート調査

**調査場所** 株式会社やさしい手 ショートステイ介護施設「ゆめてらす」（東京・世田谷区内）

**調査時期** 2013年8月下旬～9月中旬

**調査対象** 株式会社やさしい手「ゆめてらす」の介護施設利用者50人程度（60代以上）および株式会社「ゆめてらす」の介護職員 50人程度

\*いずれも、アンケートを行う前に本人またはご家族のご了解をいただく

- 調査方法 ①利用者の皆様 訪問面接法（聞き取り）によるアンケート方式  
ご協力いただける利用者（被介護者）に対して、跡見学園女子大学田中ゼミ学生が質問し、聞き取った内容を学生が回答用紙に記入する
- ②介護職員の皆様 留置調査法によるアンケート回収方式  
介護職員の皆様に質問調査票を配布し、自由時間に回答を記入していただき、後日（1週間後くらい）田中ゼミの学生が回収させていただく
- （注）基本的に、回答者の氏名などについては無記名で調査を行うが、年齢・性別・家族の有無・住所地・入所月数などの統計処理上の属性に関しては質問項目に含める

#### 調査結果の公表

- ・跡見学園女子大学学園祭（紫祭：11月上旬）に資料での調査結果公表
- ・跡見学園女子大学オープンキャンパス 展示資料（随時）
- ・文学部コミュニケーション文化学科 田中ゼミ HP
- ・株式会社やさしい手（ホームページ、チラシほか）

#### 調査結果の管理

アンケートの調査結果については、跡見学園女子大学田中ゼミで集計・整理した上で、株式会社やさしい手 にご報告し、訂正および修正を加えた上で USB（記憶媒体）にデータを収録。跡見学園女子大学田中ゼミおよび株式会社やさしい手で最終報告書として保管、管理する。今回得られたデータや個人情報は、本調査の目的以外には使用しない。

### 3. アンケートの質問項目

今回のアンケートに関しては、協力してくださった介護施設の立場などもあり、実態が明らかになることによって介護施設側に不都合な状況を招いてしまうような質問を加えることはなかなか難しい状況であったが、アンケートの目的や調査の原則に立ち返り、ゼミ内での議論の繰り返しと介護施設側との相談・交渉によって、踏み込んだ質問項目も用意できたと自負している。

また、利用者へのアンケートは対面での訪問質問法で実施したため、できるだけ堅苦しい書き言葉の質問の仕方はせずに、普段の話しことばでコミュニケーションをとりながら回答を引き出すように努めた。さらに、学生たちにとって他人事のような調査にならないように、質問の中に学生たちを含む若い世代の参考になるような答えが予想される項目を含ませた。利用者への質問と介護職員への質問に分けて、質問項目を整理しておく。

#### （1）利用者（被介護者）への質問項目

- 問1 介護施設を利用することで「嬉しかった」と感じたことは何ですか？
- 問2 介護職員からかけてもらった言葉で「嬉しかった言葉」は何ですか？
- 問3 施設を利用することで「嫌だな」と感じることは何ですか？
- 問4 介護職員からかけてもらった言葉で「不愉快だな」と感じた言葉は何ですか？
- 問5 介護職員に「助けてほしい」と思うときは、どのようなときですか？
- 問6 印象に残っている介護職員との思い出はありますか？
- 問7 介護職員にふさわしい人は、どのような人だと思えますか？
- 問8 介護施設の印象を教えてください
- 問9 介護施設を利用することで、ご家族の中で何か変化はありましたか？
- 問10 介護施設を利用する立場になって、若い世代に何か言いたいことはありますか？

## (2) 介護職員への質問項目

- 問1 あなたが介護職を目指した理由は何ですか？
- 問2 現在の仕事での「魅力」や「充実感」は、どのようなことだと思いますか？
- 問3 介護職員として働く上で「大変だったこと」は、どのようなことですか？
- 問4 現在の仕事に対して「不満を感じる」のは、どのようなことですか？
- 問5 利用者（被介護者）から頂いた言葉で「やりがい」を感じたことはありますか？
- 問6 利用者（被介護者）から頂いた言葉で「不愉快」を感じた事がありますか？
- 問7 仕事上での「不愉快」や「ストレス」には、どのように対処していますか？
- 問8 あなたが介護職を続けていきたいと考える理由を教えてください。
- 問9 あなたが、いま考えているキャリアアップ計画や人生設計があれば教えてください。
- 問10 若い世代（大学生等）に介護職の魅力を一言で伝えるとしたら何ですか？

## 4. 「介護コミュニケーション」アンケートの方法と分析・考察

今回の介護コミュニケーションに関するアンケートには、利用者と介護職員に対する2種類がある。まず介護施設利用者に対するアンケートは、対象者が主に高齢者のため、自筆で質問用紙に回答を記入できない場合が想定されるため、跡見学園女子大学田中ゼミ生によるインタビュー形式での聞き取り調査をすることとした。また介護職員に対するアンケートは、職員の勤務上の問題もあるので、施設内に回収ポストを置かせていただき、職員ご本人による自筆のアンケート回答用紙を回収する方法をとらせていただいた。共に実施時期は、調査場所の介護施設「ゆめてらす」のご協力をいただいた2013年8月初旬～9月中旬の6日間であった。調査結果の詳細は、後掲の参考資料「介護コミュニケーション・アンケートの基礎資料<sup>1)</sup>」をご覧ください。ここに、利用者に対するアンケートと介護職員に対するアンケートに分けて、いくつかの項目についての分析と考察を記す。

### <利用者アンケートの分析と考察>

#### (1) 利用者が介護施設で嬉しかったことは「日常会話」

介護施設を利用することで「嬉しかった」と感じたことについて尋ねた質問では、「介護職員や知り合いとの日常会話」と回答した利用者が圧倒的に多く、また具体的に「嬉しかった言葉は何か」という質問にも、「普段の会話」「話しかけてくれること自体」「挨拶」という回答をした利用者が多かった。これを見ると、利用者は介護職員からの特別な言葉掛けや配慮を期待しているのではなく、日常生活の中で交わされる普段の会話が最も嬉しいと感じていることが伺えた。さらにその理由を深く尋ねると、「部屋に1人きりにならないことが一番嬉しかった」「海外の施設にもいたが、個人のプライバシーは保たれていても触れ合いがなかった」などという回答もあり、「孤独」や「孤立」を感じさせない日常生活と同様のコミュニケーションこそが、介護施設利用者が求めるコミュニケーションではないかと考えられる。

#### (2) コミュニケーションの壁をつくる要因は「子ども扱い」と「職員の忙しさ」

介護施設を利用して「嫌だな」「不愉快だな」と感じたことについての質問では、「特にな

- 1) 資料（後掲）【表1】【表2】「介護コミュニケーションの実態に関する調査研究」（跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科田中浩史ゼミナール4年・3年合同アンケート調査結果基礎資料（学生代表：渡邊麻紀）
- 2) 2013年度田中ゼミ HP ([http://www.geocities.jp/atomiuniv\\_comicul\\_tanakazemi/index.html](http://www.geocities.jp/atomiuniv_comicul_tanakazemi/index.html))

い」という回答が最も多かったが、インタビューを重ねていく中で出てきた答えに「子ども扱いされると不愉快」「介護職員が忙しそうで声を掛けられない」というものがあった。若い介護職員からすると「高齢者は耳が遠いので聞こえないかもしれない」と思い込みやすく、まるで赤ちゃんに話すような「赤ちゃん言葉」や「猫なで声」で話すことがある。これは高齢者からすると、「馬鹿にされたようで不愉快」と表情を曇らせることにもなる。また高齢の利用者の中には「介護職員との会話」を楽しみにしている人も多く、作業に追われて走り回っている介護職員を見ると、話しかけるのを遠慮してしまう場合があるようだ。介護職員が多忙なことはよく知られているが、業務の中に意識的にでも「利用者との会話の時間」を設けて、「多忙さ」を理由にコミュニケーションのチャンネルを閉じないようにする工夫が必要と思われる。

### (3) 介護職員にふさわしい人は「ひたむき」で「コミュニケーション能力」のある人

「介護職員にふさわしい人はどんな人だと思いますか？」という質問に対しては、「優しい人」「気遣える人」「コミュニケーション能力のある人」という回答が上位を占めたが、そのほかに「明るい人」「元気な人」「一生懸命な人」などという答えもあり、総合すると、介護職という仕事に「ひたむき」で、明るく元気なコミュニケーションの取れる人を、利用者は介護職にふさわしい人として見ているようである。ただ利用者の中には「小物作りや手芸などで懇切丁寧に教えてくれる人」というように、自分と向き合ってくれる人を求める人もおり、一般的な会話だけでなく、何か特技や趣味を持っていて楽しさを与えてくれる介護職員は貴重な存在になっていると思われる。

### (4) 介護施設の利用で見てきた、家族と自分の「プラス」と「マイナス」

介護施設を利用することによって、家族の中のコミュニケーション関係がどのように変化したかを調査しようとした質問は、「介護施設を利用することによって、ご家族の中で何か変化はありましたか？」というものであった。利用者からの回答で、介護施設の利用は、家族と自分のそれぞれにとって「プラス」と「マイナス」があることが判明した。まず、利用者が考える家族にとってのプラスには、「家族みんなに余裕ができた」「家族が自分に気兼ねなく旅行に行けるようになった」「家族が安心感をもって生活ができるようになった」ことなどがある。自分にとってのプラス面は、「家族に対する心無い言葉が減った」「家族が自分のことを考えてくれるようになった」などで、介護施設を利用することによって生まれた物理的、時間的な距離が、近すぎることによって引き起こされる家族内での不孝な関係を減らす役割を果たしているようである。逆にマイナス面は、「家族と一緒に過ごす時間が減って寂しい」など、家族から自分だけが引き離されたような感覚（疎外感）が起きてしまうことで、また今回の回答には少なかったものの、介護施設の利用には費用面での負担が家族にかかることもマイナス面としてあるようだ。このような、家族と自分のそれぞれに起きる「プラス」と「マイナス」の両面をコミュニケーションの側面から考えると、介護施設の利用は、それぞれの家族内における「コミュニケーションの濃淡」に大きな変化をもたらすことが考えられる。

## <介護職員アンケートの分析と考察>

### (1) 介護職を目指したきっかけは「社会貢献」「家族」「ステップアップ」

介護職員への質問の第1は、「介護職」を目指したきっかけについてであった。回答はいくつかにまとめられた。多くを占めたのが「社会貢献派」とでもいえる意識の高い人たちである。「学生時代にボランティアをして介護の意義を知った」「社会で必要とされる職業だから」など、社会の役に立ちたいと思う気持ちから介護職を目指したと回答をする人が多かった。もう一つは、

家族や身内に介護を受けているまたは受けることになるであろう人がいることで、実生活の中で「介護職」の存在を意識した人たちである。「母親」「家族」「祖父・祖母」の介護をするという日々の生活の中から生まれてきた職業選択の流れが見える。三つ目には、必ずしも介護職を最終就職先と考えて選択しているわけではない人たちがいることである。「教員を目指しているがよい経験になるから」「自分が成長できるようなサービス業に就きたいから」「やがて起業したいので勉強のため」など、いわば今後のビジネスや自己のステップアップの一つとして「介護職」を考えている回答がいくつか見られ、そこには悲壮感や義務感、使命感のようなものはほとんど感じられなかった。

## (2) 介護職の魅力や充実感は、利用者の「笑顔」「感謝」「人の役に立つこと」

「介護職員の仕事から感じる「魅力」や「充実感」はどのようなことか？」という質問に対しては、ほぼ同様の回答が返ってきた。「利用者の笑顔」という回答が最も多く、あわせて「ありがとう」という感謝のこぼれを受けたときなどにも、この仕事をやってよかったと感じる介護職員が多いことが分かった。次に多かったのは、利用者の家族から「助かっています」「あなたのおかげです」などとねぎらいのこぼれをもらったときにも、やりがいを感じるようである。具体的なこぼれや行動ではないものの、自分の仕事によって利用者が毎日の生活をいきいきと送っている様子を見ているときにも「他の人の役に立っている」と充実感を覚えるという回答があった。そのほかに、「人と人とのコミュニケーション自体が楽しい」「チームとして高齢者の生活を援助しているという現実」という人もいた。今回のアンケートから浮かび上がってきた介護職員に共通の「幸福感」は、「利用者（高齢者やその家族）の幸せな様子や笑顔を見ること」のようである。

## (3) 大変なことは利用者の「健康と安全の確保」「認知症」「個性」と「過介護問題」

介護職員にとって大変なことについての回答は多岐に渡ったが、やはり第1に挙げられたのは、利用者の「健康と安全の確保」であった。高齢者の介護という仕事では、いつどのようなときに生命の危険に陥るか予測しきれず、常に緊張感の中で作業を続けているという訴えが多かった。したがって、精神的な疲労感を訴える職員も少なからずいた。次に、高齢の利用者に多い「認知症」への対応の問題である。「認知症の利用者であっても1人の“人間”として向き合いたいと思うが、意思疎通がなかなかうまくいかない」「何度も同じ説明を求められると、頭では理解しているがどうしてもイライラして“大声”になってしまう」という。これらの回答から、介護職員には、数々の経験を重ねながら対応の仕方を少しずつ学び取っていくという地道な努力が求められていることが読み取れる。3つ目には、やや専門的になるが「適切な介護と“過介護”との境で判断を迷う」という回答をした職員がいた。介護施設の多くは「自立支援」を促す介護を目標として行っているが、利用者の「自立」を促すためには介護職員は、利用者が自分でできると思われることは自分でさせる必要があり、何でも職員が手を出してよいわけではない。利用者自身の訴え方や自立への意志の違いなどによって判断に迷うことも多いのだろうと想像できる。このことは、利用者一人ひとりの個性や要望に向き合ってケアをすることの難しさや大変さにもつながっている。

## (4) 介護職に対する不満は、「給料」「健康・体調」「社会的認知」「介護に答えがない」

介護職に対する不満のトップは「給料の安さ」である。今回のアンケートの結果が、自分の雇用者側（会社）に知られるであろうことを承知の上でこうした回答をする背景には、仕事の“きつき”に比較して、賃金が見合っていないことを強く指摘したい気持ちがあるのだろうと思われる。アンケートに協力をしてくださった企業だけの問題としてではなく、高齢化先進国日本の国

全体で取り組まなければならないのが、この介護職の待遇改善の問題である。第2には、不満というよりは「不安」という言葉のほうが適切な表現かもしれないが、「健康や体調の維持の難しさ」の問題がある。労働時間の長さ、夜勤、シフト制、不定期な休日など、それぞれに不満を抱え、自身の健康の維持と体調の管理の難しさをアンケート用紙に書き込んでいる職員が目立った。第3には、「社会的認知が足りない」ことへの不満である。「世間的に良いイメージがない」「社会的にもっと認められる存在になってもよいと思う」という回答に見られるように、高齢化社会での介護職の意義が盛んに言われる割には、自分たちに向けられる社会的評価はさほど高くない、という介護職員たちの実感を回答した結果であると考えられる。最後に、「介護という職種にはこれが正解だというものがなく自分が擦り切れてしまう」という不満があった。これは、「自分の所属が株式会社なので利益を優先しなければならない面もあり、気持ちと営利との間でイラダチに似た感覚を感じる」という回答と合わせて、「介護とは何か」「どこまでが介護か」という根本的な問いにも通じる“答えのない不安”にもなっているようである。

#### (5) 利用者の言葉で“不愉快な気持ち”になった経験がある介護職員は「6割」

いつも「笑顔」と「優しさ」と「適切な介護」を求められる介護職員であっても、やはり人間なのでいつも平静でいられるわけではないはずである。「利用者の言葉で不愉快になった経験があるかどうか」を尋ねる質問に対して、回答してくれた20人の介護職員のうち12人が「ある」と答えている。実に6割もの職員が、利用者の言葉で「不愉快な気持ち」になっているのである。では、どのような言葉で「不愉快」を感じたのであろうか？ アンケートからいくつか回答例を挙げてみる。

「おまえ、頭、おかしいんじゃないの？」

「いいから、家に帰りたいよ」

「おまえの代わりの人間はいないのか！」

「痛いよ、痛い！って……わかんねえのか？」

「声なんか掛けなくていいから、ほっとけ……」

こうした介護職員にとっての“暴言”や“拒否の態度”に対しては反論や口答えはなかなかしにくく、介護職員側がじっと我慢してしまうことが多いという。介護職員の中には、「この人は病気のせいでこんな言い方しかできないのだ」と自分に言い聞かせてその場をしのいでいる人もいようだ。また、回答の中には具体的な言葉が書かれていないものの、「性的なこと」「セクハラ発言」という記述も複数あった。恐らくは、言われた具体的な言葉をこうしたアンケートに記述するのも憚られるか、嫌悪感を覚えるような表現だったのかもしれないと推察できる。気になったのは、アンケート回答用紙に、不愉快な気持ちになったことが「ある」とは回答したものの、その具体的な言葉や表現が書かれていなかった職員が極めて多かったことである。「嫌な思い出は書かずに忘れてしまおう」または「無視しよう」というのか、あるいは「あまりに酷い言葉・表現」なので、アンケートの回答にはとても書けないということなのか、更なる深い調査が必要であると考えられる。

#### (6) 仕事でのストレスの発散は「趣味」「友人との会話」

「仕事で感じる不愉快やストレスをどのように発散しているか」についての質問で、最も多かった回答は「趣味や自分の好きなことをして忘れる」というもので、回答数の半数以上にのぼった。次に多かった回答は「友人と会って食事をしたり話をしたりする」というもので、回答数の1/3であった。介護職員のストレスは、趣味や友人との会話やコミュニケーションの中で発散されている実情が見える。もう1人の自分を探したり、信頼できる友人とのコミュニケーション

をとったりすることで職場モードを一旦 OFF にし、別のコミュニケーション状況に身をおくように工夫していることが伺える。こうした場面によるコミュニケーション状況の切り替えこそが、介護職員の厳しい日々の業務を支える発散法であり、思考回路にもなっていると考えられる。

## 5. 介護施設におけるコミュニケーションの今後に向けて

今回の介護施設での利用者と介護職員間のコミュニケーションに関する調査結果は、高齢化社会の日本の介護施設が目指すべきコミュニケーション状況について、多くの示唆を含んでいるものとする。例えば、次のような諸点である。

- ・介護施設の利用者の多くは、介護を通しての「コミュニケーション」に関しては、何か特別なものを求めてわけではなく、普段家庭で交わしているような「日常会話」のようなコミュニケーションを求めている。今後の介護施設では、そのことを念頭に置いた介護サービスが求められるのではないかとと思われる。
- ・高齢の利用者にとっては、「子ども扱いの言葉遣い」や「職員の多忙さ」が円滑なコミュニケーションを阻害する要因になっている可能性がある。介護施設を運営していく上で、今後は、人格を尊重したコミュニケーションのとり方を職員に徹底することや、コミュニケーションをとる時間を介護業務の一つとして意識的に設定することなどの工夫が必要ではないかと考える。
- ・介護職員に求められる「資質」は、利用者側も介護職員自身も、介護職の専門性以外に、「仕事に対するひたむきさ」と「コミュニケーション能力」であると考えていることが見えた。きつい、汚い、給料が安いというイメージが強く、若い人たちから就業先として敬遠されがちな介護職場は、待遇や環境の改善に努めると共に、今まで以上にコミュニケーション能力の向上に努めなければならないと思われる。
- ・利用者が介護施設を利用することが増えることによって懸念されるコミュニケーション問題の一つは、高齢者と家族間のコミュニケーション関係の問題である。介護施設を利用する高齢者が家族から疎外された感覚をもったりコミュニケーションの断絶を生じさせたりするような利用の仕方は、家族内での良好なコミュニケーション状況を危うくするとともに、介護施設でのコミュニケーション問題をさらに複雑にするものとする。したがって、今後の介護コミュニケーションでは、利用者の家族や地域をも巻き込んだ方法を模索する必要がある。
- ・介護職員のモチベーションの維持や職種意識の向上をはかるには、精神面での指導や教育訓練の繰り返しだけでなく、日々のストレスを発散できるようなコミュニケーション状況の切り替えが可能な体制や制度を構築することが課題と思われる。現在は介護職員個人によって「自己管理」の一部として行われているコミュニケーション状況の切り替えや生活上の ON/OFF スイッチの入切では、早晚行き詰まると考えられる。職種意識やモラルの向上のためには、もっと組織的な取り組みがあってよいと考える。

## 6. おわりに

今回の調査では、現在の都市部の介護施設における介護コミュニケーションの実情と問題点がかなり鮮明に浮かび上がってきたと考える。同時に、学生たちにとっても将来の参考になる多くの示唆にとんだお話を利用者や介護職員の皆さんから得ることができた。今後の研究や実生活の中で役立てていきたいと考える。本調査を実施するにあたって、多忙な中を本学学生を受け入れアンケート調査にご協力くださった株式会社やさしい手の人事部中村正平氏、「ゆめてらす三軒茶屋」の豊田恵巳支配人両氏、および介護職員の皆様に、紙面を借りて感謝の意を表したい。

<資料> コミュニケーションの実態に関する調査研究の結果

跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科田中浩史ゼミナール  
4年・3年合同アンケート調査結果基礎資料（学生代表：渡邊麻紀）

【表1】利用者（被介護者）へのアンケート結果

対象利用者 80人（ご自身で回答が出来る要支援および軽・中度の要介護利用者）  
回答者 50人（1問でも回答してくれた利用者数）  
回答率 62.5%

問1 介護施設を利用することで「嬉しかった」と感じたこと何ですか？	
介護職員や利用者との会話	21人
行事やイベントがある	10人
介護職員が親切	4人
サービスがよくて居心地がいい	4人
部屋にこもり切りにならない	1人
利用者に個性が合って面白い	1人
何でも頼みをきいてくれる	1人
個室なのでプライバシーが守られる	1人
わからない・無回答	8人
問2 介護職員からかけてもらった言葉で「嬉しかった言葉」は何ですか？	
普段の会話・話しかけてくれること自体	12人
「おはよう」などの挨拶をしてくれること	8人
長生きしてくださいね	1人
傷つけるような言葉を言われない	1人
わからない・無回答	28人
問3 施設を利用することで「嫌だな」と感じることは何ですか？	
特にない	6人
色んな人がいて人間関係が面倒	3人
介護職員の方と話す機会が少ない	2人
ペースメーカーを入れているので近くに携帯があるのは不安	1人
先まで予約がいっぱいでなかなか来られない	1人
介護職員の方が忙しそうで話しかけづらい	1人
予約がなかなかとれない	1人
愛犬と会えない	1人
わからない・無回答	34人
問4 介護職員からかけてもらった言葉で「不愉快だな」と感じた言葉は何ですか？	
特にない	5人
時々子供扱いされているような言葉遣いをされる	1人
わからない・無回答	44人
問5 介護職員に「助けてほしい」と思うときは、どのようなときですか？	
立ったり座ったりするとき	2人
言う前に手伝ってくれる	1人
小物など作っているときに手伝ってくれる	1人



介護全般・わからない・無回答	46人
問6 印象に残っている介護職員との思い出はありますか？	
小物作りを丁寧に教えてくれる	4人
いつも優しい	3人
特になし	2人
食事等への気配りがある	1人
怪我をしているとき手厚く対応してくれた	1人
わからない・無回答	39人
問7 介護職員にふさわしい人は、どのような人だと思いますか？	
優しい人	9人
気遣える人	6人
コミュニケーション能力がある人	3人
笑顔が素敵な人	1人
明るい人	1人
分け隔てが無い人	1人
なつてから努力すべきなので初めからふさわしい人はいない	1人
その他	7人
わからない・無回答	21人
問8 介護施設の印象を教えてください	
季節ごとの行事やイベント	8人
介護職員や利用者仲間との会話が楽しい	6人
ドライブ	1人
みんなでカラオケ	1人
手芸（趣味になった）	1人
体操がよかった	1人
眺めがいい	1人
きれいな施設	1人
毎日変化が思い出さない	1人
施設やスタッフがすばらしい	1人
家にいるより楽しい	1人
ずっと介護施設にいたい	1人
わからない・無回答	26人
問9 介護施設を利用することで、ご家族の中で何か変化はありましたか？	
家族内の変化が「あった」	34人
家族が自分のことを考えてくれるようになった	1人
家族にも自分にも余裕ができた	1人
お互いに安心できる	1人
心無い言葉がへった	1人
一緒に過ごす時間が減った	1人
やっぱり家族といたい	1人
その他	
家族内の変化は「ない」	16人

問10 介護施設を利用する立場になって、若い世代に何か言いたいことはありますか？	
勉強が出来ることは幸せですよ	4人
健康第一	4人
若いうちにいろいろな国に行って沢山のことを吸収してください	3人
いい人を見つけて恋をして幸せになってね	3人
好きのことを好きなだけしてください	1人
戦争のない平和な時代にして	1人
いまは幸せな時代だと感じ取ってね	1人
高齢者をばかにしないで対等に扱ってください	1人
親孝行をいっぱいしてください	1人
若い世代が高齢者にいろいろ教えてね	1人
その他 ・特にない・無回答	30人

### 【表2】介護職員へのアンケート結果

対象者 (株)やさしい手ショートステイ介護施設「ゆめてらす」介護職員70人

回答者 21人 (留置回収法)

回答率 29.0%

問1 貴方が介護職を目指したきっかけや理由は何か？ (複数回答可)	
家族の介護経験などで身近に感じていたから	6人
知り合いや友人の紹介で興味が湧いたから	3人
これからは常に必要な仕事で人手不だから	3人
ボランティア活動などで興味を持ったから	3人
人の役に立つ仕事だから	2人
人と関われる仕事がしたかったから	2人
人生のステップアップ	2人
福祉や介護の仕事を目指したかったから	1人
自分や家族の将来のため	1人
その他・無回答	4人
問2 介護の仕事での「魅力」や「充実」を感じるのはどのようなときですか？	
利用者から頼りにされ支えている実感をもてたとき	4人
利用者の笑顔を見られたとき	4人
利用者やご家族から感謝の言葉をかけられたとき	3人
いろいろな方とコミュニケーションが交わるとき	3人
利用者の元気な姿を見られるようになったとき	2人
人間的に成長していけること	1人
今までお世話になっていた先輩達に恩返しをしていると思えること	1人
その他	2人
無回答	1人
問3 介護職員として働く上で「大変だったこと」は、どのようなことですか？	
大変だったことは「あった」	19人
利用者の健康と安全を守ること	5人
認知症の利用者との接し方・意思疎通	4人
個々の利用者とのコミュニケーションと要望に答えること	4人

時には「死」と向き合う現実のプレッシャー	2人
自身の精神面・健康面と体力	2人
「自立支援」と「過介護」の判断と区別	2人
シフト制で業務をすること	1人
大変だったことは「特にない」	2人
問4 現在の仕事に対して「不満を感じる」のは、どのようなことですか？	
「不満アリ」	17人
勤務条件への不満	7人
・給与が少ない	
・シフト制で個人的生活の予定が組めない	
・休みが不定期	
・夜勤で体内リズムが崩れる	
・長時間勤務がある	
・事務作業が多い  など	
介護に関する根本的な問いに答えが見えない	3人
・本当の介護サービスとは何かかわからない	
・介護方法に正解がない	
・営利事業と介護の問題に悩む	
スタッフ内のコミュニケーション不足（チームワークの形成不足）	2人
世間的にあまり良いイメージや評価がない	2人
その他	3人
「特に不満はない」・無回答	3人
問5 利用者（被介護者）から頂いた言葉で「やりがい」を感じたことはありますか？	
「ありがとう」	11人
・ありがとう、ありがとう（何度も）	
・（手を握って）ありがとう	
・良くしてくれてありがとう	
「あなたの～」	7人
・あなたのおかげで～	
・あなたに ～ をお願いしたい	
・あなたに会えてよかった	
・あなたの元気な顔を見られてうれしい	
・あなたと話していると元気が出る	
・あなたの笑い声でいつも救われているわ	
・あなたの名前を覚えたよ	
「また ～ 」	2人
・また来たよ！	
・またお願いするね	
「ここ来ると元気になれる」	1人
わからない・無回答	16人
問6 利用者（被介護者）から頂いた言葉で「不愉快」を感じた事がありますか？	
不愉快を感じたことが「ある」	12人
暴言・セクハラ・コミュニケーション拒否	5人
・おまえ、頭おかしいんじゃないの	

・代わりの人間はいないのか	
・もう、家に帰りたい	
・痛い！痛い！	
・声かけしても「話したくない」「1人にしてくれ」	
不愉快な言葉はあるが、内容は控える	4人
セクハラ的行為や発言	3人
「特にない」	6人
その他・無回答	3人
問7 仕事での「不愉快」や「ストレス」にはどのように対処していますか？	
趣味	8人
友人などと会って話す	7人
睡眠をとる	3人
とにかく忘れる	1人
プライベートを充実させる	1人
特に何もしない・その他（含複数回答）	3人
問8 貴方が介護職を続けていきたいと考える理由を教えてください。（複数回答可）	
社会の役に立ち必要な仕事だから	6人
介護の仕事は楽しいから	3人
笑顔に会えるから	3人
やりがいがあるから	3人
ふれあいや出会いのある仕事だから	3人
家族のためやステップアップのため	2人
他に仕事もないし特に理由はない	2人
介護職を続けていくつもりはない	2人
問9 貴方が今考えているキャリアアップ計画や人生設計があれば、教えて下さい。	
現職での介護能力・スキルアップ（指導者）	5人
介護福祉士資格	4人
ケアマネージャー資格	3人
独立して開業する	1人
他職（転職）	1人
特に何も考えていない	2人
その他・無回答	5人
問10 若い世代（大学生等）に介護職の魅力を伝えるとしたら何を伝えますか？	
笑顔や「ありがとう」という感謝の言葉を頂ける	7人
他の方の人生を支え社会の役に立つ存在になる	3人
自分のためや人間的成長が出来る	3人
ご自分で探してください。宝探しです！	2人
介護は案外楽しいですよ	2人
究極の接客業です	1人
人生と何か？人とは何か？哲学が出来ます	1人
無回答	2人

## 参考文献

- ・『介護予防の視点に立った効果的関わりに関する事例研究』（伊藤愛、牛尾裕子 兵庫県立大学看護学部・地域ケア開発研究所紀要15、135—147、2008—03）
- ・『介護福祉の概念とその本質』（本名靖 東海大学健康科学部紀要 1、107—115、1995）
- ・『広報誌を用いたストレス解消法の提供・共有～介護職員が行っているストレスマネジメントの工夫に関する調査より～』（第6回山口県介護福祉士会 介護セミナー発表会2013年5月）
- ・『住み慣れた家で安心して老いる』（香取真恵子監修、大和出版 2002年4月）