

介護老人保健施設の看護・介護職が認識する 職場の働きやすさ

清水みどり¹⁾・緒方 泰子²⁾・吉本 照子³⁾

1) 新潟青陵大学看護福祉心理学部看護学科 2) 3) 千葉大学大学院看護学研究科

Nurses and care workers' job satisfaction about care practice environment at Geriatric Health Services Facilities.

Midori Shimizu¹⁾, Yasuko Ogata²⁾, Teruko Yoshimoto³⁾

1) NIIGATA SEIRYO UNIVERSITY DEPARTMENT OF NURSING

2) 3) GRADUATE SCHOOL OF NURSING, CHIBA UNIVERSITY

キーワード

介護老人保健施設, 看護職, 介護職, 職場, 働きやすさ

要旨

【目的】介護老人保健施設（老健）の看護・介護職が認識している職場の働きやすさを、個人属性、仕事や職場に求める魅力・やりがいとの関連から明らかにする。【方法】調査対象は、老健1施設の准看護師1名、看護師1名、看護主任1名、看護師長1名、介護助手2名、介護福祉士6名、介護主任3名で、調査内容は「職場の働きやすさ（働きにくさ）職場の魅力、仕事のやりがい」について半構成的面接を行い、逐語録を作成し内容分析した。【結果および考察】老健に勤務する看護・介護職が職場に求める働きやすさは、職種、年齢、性別、仕事や職場に求める魅力・やりがい、によって異なっていた。良いケアを提供し、業務改善や人材育成にやりがいを感じる職員の働きやすさは、看護・介護職の協力体制、適切な業務分担などだったが、介護職だけが人手不足による負担感と看護職の非協力を感じていた。管理者は職員の個人属性や、やりがいのタイプ別に働きやすさを捉え、職場環境を整えていくことが重要であることが示唆された。

Key words

Geriatric Health Services Facilities , nurses , care workers , care practice environment , job satisfaction

Abstract

Aim : The aim of this study was to evaluate the job satisfaction of nurses and care worker staff in relation to the care practice environment at Geriatric Health Services Facilities.

Methods : We conducted semi-structured interviews involving two nurses, two head nurses, eight care workers and three head care workers, who work at a Geriatric Health Services Facility. The interview audiotapes were transcribed verbatim and the transcriptions were analyzed using interpretive data.

Results : We found a correlation between job satisfaction and workers' recognition what is the rewarding and attractive job as well as the type of job, age, and sex of the staff person. Care staff believe that in order to provide high quality care for the elderly as well as the best services and staff training, it is important to have a strong and cooperative environment between the nursing staff and the care workers. The care workers believe that they have additional job stress due to a lack of cooperation from nurses. There is a disparity in views between the nurses and care worker staff regarding the level of cooperation and work sharing that occurs.

Conclusions : In order to provide a positive work environment that is rewarding and attractive to staff members, nurse executives must recognize the different concerns and needs of the employees.

I. はじめに

厚生労働省職業安定局によると、2006年の介護関連職種の有効求人倍率はパートタイム労働者を含む全体で1.74倍、全職業における有効求人倍率1.02倍を0.72ポイント上回っており、特に都市部での介護職不足が深刻といわれている。また同年の介護関係職種の離職率は21.6%¹で、全業種の平均離職率16.2%をやや上回っている。こうした介護関係職種の離職は、特に介護職において生計を維持できない給与水準が背景のひとつにあるといわれている。これに対して平成19年に厚生労働省の「福祉人材確保指針」が改正され、平成20年には「介護従事者処遇改善法」が成立し、国は処遇面の改善に着手しつつある。しかしながら、高齢者介護施設における介護職員の給与以外の離職要因に関し、国内ではまだ報告が少ない。

一方、米国では比較的多くの報告がなされており、Castelらの離職発生モデルでは、施設の組織特性（職員配置、管理職の離職、利用者の介護度、ケアサービスの質、メディケイド受給者割合、設置主体、チェーン施設であること、定員の8因子）が仕事特性（作業負担、職種間のコミュニケーション、施設への忠誠心、人間関係、仕事に対する誇り、報酬、職員の自律性の7因子）を介して仕事満足度に影響し、最終的に離職に寄与することを示しており、岡村が33の英文献をレビューした結果では、Castelらの離職発生モデルの要因とほぼ一致していた。また米国では、看護職不足に陥っていた1980年代に、看護職員を引きつけ雇用維持に成功している病院、いわゆるマグネットホスピタルに関する調査^{4 5}が行われた。マグネットホスピタルの特性として、「適切な看護人員配置」「参加型・支援型の管理方式」「柔軟な勤務スケジュール」「看護職員の専門職としての自律性や責任感を重んじる」「看護職員のキャリア開発や継続教育支援⁶」について看護師の主観に基づいて、その認識を測定するNWIやNWI-Rといった職場環境の測定用具が開発され、病院組織の看護実践環境の評価に活用されている。

しかし、組織や職場の環境等に対する認識が離職等に影響するという先行研究の知見を、対象職種の専門性、施設特性、個人・組織の社会・文化的な価値観を含めた差異が大きいわが国の介護老人保健施設（老健）に勤務する看護・介護職にそのまま適用できるかは明らかでない。そこで、本研究では、老健の看護・介護職が認識する職場の働きやすさに着目し、個人の属性、仕事や職場に求める魅力・やりがいとの関連を明らかにすることを目的とした。

II. 研究方法

調査対象；関東地域にある老健1施設に勤務する看護職、看護主任、看護師長、介護助手、介護福祉士、介護主任、計15名。

調査方法およびデータの分析方法；半構成的面接を行い内容分析した。インタビューガイドは看護管理を専門とする研究者3名で作成し、面接はそのうち老健の看護管理の研究者1名がおこなった。調査項目は「個人属性、職場の働きやすさ（働きにくさ）、職場の魅力、仕事のやりがい」とした。面接内容は許可を得て録音し逐語録を作成した。分析は前述の研究者3名で行った。まず、逐語録から各調査項目に対する回答部分を切り出し意味内容

を損わないように注意しながら要約しデータとした。次に、各々の対象が何に魅力ややりがいを感じているか、またそれらの要因が同じタイプの人、何を働きやすさとして感じているか、という視点から、第一段階として、対象が認識する「働きやすさ」を示すデータを、類似性をもとにカテゴリー化し、その中心的意味を考慮してカテゴリー名をつけ「働きやすさ」の要因とした。次にカテゴリーによってグループ化された対象の職種、年齢、性別を要約した。第二段階として対象が認識する「職場の魅力・仕事のやりがい」に関するデータを類似性をもとにカテゴリー化し、その中心的意味を考慮してカテゴリー名をつけ、対象毎に付与されたカテゴリー名の重なりを整理し、それを「職場や仕事に求める魅力・やりがい」のタイプとした。さらに対象のタイプ毎に第一段階で抽出された、「働きやすさ」の要因を整理した。なお、本研究では、対象者が認識している職場の魅力のうち、通勤の利便性（時間・距離・交通手段）、勤務形態（病院より夜勤が少ない等）、施設の特徴（施設機能・規模・福利厚生等）など、管理者の取り組みでも変更不可能な、もしくは容易に変更できない項目を削除して分析した。また、管理者とは看護・介護職を統括する管理者を、中間管理者とは各療養棟を統括する看護師長、看護・介護主任を指し、中間管理者層とは中間管理者に中間管理者昇格予定者を含めた者を指す。調査期間は平成20年度3月。倫理的配慮；施設長および看護・介護職を統括する管理者に調査協力について書面で依頼し承諾を得た。調査対象者の選抜は看護・介護職を総括する管理者に依頼し、そのさい管理者から対象者に調査協力は任意であり、辞退しても対象者の評価等に不利益を被らないことを口頭で説明してもらった。対象者への調査依頼書および同意書に調査参加に関する任意性の保証、特に辞退しても対象者の評価等に不利益を被らないこと、プライバシー、匿名性、個人情報の保護を明記し、面談時に書面および口頭で再度確認し、署名を持って承諾を得た。

施設の概要

設置主体は医療法人、入所定員数150人、平成10年開設の施設。併設する居宅サービスは通所リハビリテーション、短期入所療養介護（ショートステイ）、居宅介護支援、および介護予防に関するサービス等。介護報酬加算の取得項目数は15項目。

療養棟の平均稼働率92%、平成19年の在宅復帰率5%、入所者の平均入所日数は136.3日。

入所者の特性を表1に示す。療養棟の組織構成は、看護師長または看護主任が看護・介護職を統括し、その下に介護主任2～3名が介護職を管理する。

平成19年の離職率は看護職33.3%（うち1年未満4.8%）、介護助手44.8%（同20.7%）、介護福祉士24.0%（同4.0%）、職員のうち5年以上勤務する者の比率は看護職21.1%、介護助手26.1%、介護福祉士20.8%。中核となる5年以上勤務する職員は一定数いるが、離職率が全国平均より高いため、改善のための取り組みを管理者が始めたばかりの施設である。

表1 入所者の特性

入所者特性		%
年齢	40～64歳	4
	65～69歳	6
	70～74歳	18
	75～79歳	8
	80～84歳	16
	85～89歳	16
	90歳～	31
障害老人自立度	ランクJ	7
	ランクA	23
	ランクB	54
	ランクC	17
認知症老人自立度	ランク	21
	ランク	29
	ランク	38
	ランク	11

Ⅲ. 結果

1. 対象者の概要

対象者の属性を表2に示す。性別は男性6名、女性9名。年齢は25歳未満3名、25～29歳3名、30～34歳4名、35～39歳4名、40～44歳1名。勤続年数は1～3年未満2名、3～5年未満3名、5～10年未満7名、10年以上3名。職種は准看護師1名、看護師1名、看護主任1名、看護師長1名、介護助手2名、介護福祉士6名（介護主任昇格予定者3名を含む）、介護主任3名。

表2 対象者の属性

	職種	年齢	勤続年数	性別
A	介護福祉士	35～39歳	5年	男性
B	介護福祉士	25歳未満	3年	女性
C	介護福祉士（主任昇格予定）	30～34歳	6.5年	男性
D	介護主任	30～34歳	10年	女性
E	看護師長	35～39歳	5年	女性
F	介護助手	25歳未満	2年	女性
G	介護福祉士（主任昇格予定）	30～34歳	8年	女性
H	介護福祉士（主任昇格予定）	25～30歳	8年	男性
I	介護主任	40～44歳	10年	女性
J	看護師	25～29歳	2年	女性
K	介護助手	35～39歳	7年	男性
L	介護福祉士	25～29歳	3年	男性
M	介護主任	35～39歳	9年	女性
N	准看護師	25歳未満	4年	女性
O	看護主任	30～34歳	11年	男性

2. 個人属性と職場の働きやすさ（働きにくさ）

対象別働きやすさ（働きにくさ）のデータ一覧を表3に示す。表中の記号の意味は、F3-10は対象者Fの逐語録3頁10行目のデータを示す。イニシャルのみの記載は事前調査票に記入された内容を示す。その結果、11カテゴリー；「上司や先輩のサポート」、「看護・介護職の協力体制」、「適切な職員配置」、「女性が多い職場」、「生計維持可能な給与」、「家事・育児の両立」、「職員の間関係の良さ」、「職員間の利用者情報の共有、上司や先輩のサポート」、「看護・介護職間の利用者のケア目標の共有」、「看護・介護中間管理者間の情報・目標の共有」、「適切な業務分担」が抽出され、そのうち職種、年齢、性別が関連していたのは6カテゴリーで、職種と年齢が関連していたのは「上司や先輩のサポート」、「看護・介護職の協力体制」、「適切な職員配置」、性別が関連していたのは「女性が多い職場」、「生計維持可能な給与」、「家事・育児の両立」だった。以下にカテゴリー名と個人属性との関連を示す。

1) 「上司や先輩のサポート」

看護・介護職ともに働きやすさに関連していたが、若年者と中間管理者層では期待するサポート内容が異なっていた。若年者は入職当初の教育的・心理的サポートを、中間管理者層は職務遂行に必要な権限委譲も含めた上司のサポートを求めている。

介護老人保健施設の看護・介護職が認識する職場の働きやすさ

表3 対象別職場の働きやすさ

対象者	働き易さ	働きにくさ
A 介護福祉士 (男性) 35～39歳	A3-5 A3-7 スタッフの仲がよい A6-15 A7-1 介護計画ノートを活用することで利用者の情報漏れがなくなり働きやすくなった	A2-3 介護の人手が少なく負担が大きい A2-9 女性主体の職場で、女性は感情的な面が多い A2-10 女性とは考え方の違いを感じる A給料が安い A人手不足 A女性の職場で上司が女性
B 介護福祉士 (女性) 25歳未満	B4-9 介護職の人間関係が良い B5-1 相談しやすい職場 B5-9 入職当時に主任が「最初はできなくてあたりまえだから」と声を掛けてくれた B6-4 B6-6 入職当時に業務マニュアルをもらった B9-9 介護計画ノートを活用することで利用者の情報が共有できるようになった	B5-5 職場の雰囲気が悪くなると職員同士のコミュニケーションが悪くなる(現在なし) B2-4 B2-5 入職して業務に慣れない上に半月で夜勤が入ったこと
C 介護福祉士 (主任昇格予定者) (男性) 30～34歳		C3-4 C3-5 人間関係(合わないスタッフ) 上司のやり方への不満、給料への不満 C4-3 女性が多い職場なので男性が女性に合わせざるを得ない C4-4 女性は感情的 C4-10 時間通りにあがれない日がある C4-12 C4-13 C5-1 人手不足で仕事をやり終えるまで帰れない雰囲気がある C8-4 利用者の情報が管理者からスタッフに伝わりにくい C8-5 管理者からの提案が多く反対しづらい C9-3 スタッフの話を書く姿勢がない上司 C12-2 看護職と介護職の壁がある C12-5 看護業務と介護業務の完全な分離 C待遇面への不満 C何のために仕事をしているのかわからない(ケア方針) C人間関係の悪さ
D 介護主任 (女性) 30～34歳	D4-3 フロアの人間関係が良い D4-3 主任や看護職が資格取得をサポートしてくれた D11-4 D11-5 スタッフや同僚、上司に相談しやすい D12-1 介護・看護中間管理職間の情報共有	D給料面、長期の休みが取れない D2-5 D2-6 D2-8 D2-9 家庭を持ったら家庭生活を中心にできる仕事につきたい
E 看護師長 (女性) 35～39歳	E10-3 フロアの人間関係が良い E10-2 上司は話を聞いてくれる	E1-4 E1-5 介護主体の施設で介護職との関係性が難しい、病院での看護と同じやり方はできないこと E1-10 E2-2 E2-5 E2-8 利用者ケアについて介護職と目的を共有することが困難なこと(介護職は業務をこなすことに価値を置く) E12-6 E12-7 E13-2 E13-3 E14-1 ケアの質向上のための取り組みに関して介護主任の理解と協力が得られないこと E14-1 スタッフが積極的に学べる職場風土がないこと
F 介護助手 (女性) 25歳未満	F3-10 頼れる先輩がいて安心できること(夜勤時、急変時) F6-7 F6-12 スタッフとプライベートも含めて仲が良いこと	F5-10 人手不足による負担感(夜勤回数増、長時間勤務) F8-3 F8-4 F8-6 F8-9 リーダー業務で上手く業務分担できないとき(依存するCW、上司への仕事の頼みにくさ) F8-10 F8-12 看護職に業務を手伝って貰えないこと F9-7 F9-8 主任が分担した業務を行わないとき F3-3 F3-5 F3-6 (辞める理由を仮定すると)出産、育児 F4-4 F4-5 F4-6 仕事が覚えられない、スタッフと上手く解けられない(入職3ヶ月未満)
G 介護福祉士 (主任昇格予定者) (女性) 30～34歳	G7-6 利用者のためという共通の目的で介護と看護と一緒に仕事ができること	G4-2 タオルやリネン業者が入っていない(以前勤めた施設) G5-11 スタッフ不足で業務に追われがちなこと G7-6 看護職が職場の中心的存在 G8-6 G8-7 看護職と介護職が非協力的 G8-8 利用者の情報が共有できていない G9-12 看護師長の権限が強くスタッフが意見を言えない職場 G10-2 介護職は産休(1年間)が取れないこと G2-11 人間関係の悪さと人の入れ替わりの激しさ(以前の職場) G3-1 (以前の職場で)中間管理職としてスタッフの人間関係を調整できなかった
H 介護福祉士 (主任昇格予定者) (男性) 25～29歳	H10-4 同じフロアに長く勤務することで職員同士コミュニケーションが取りやすい H7-7 同じフロアに長く勤務することで職員同士の仕事の呼吸が掴みやすく連携が取りやすい H10-3 H10-4 同じフロアに長く勤務することで1日の仕事の流れを把握しやすく組み立てやすい 同じフロアに長く勤務することで利用者と話しやすい	女性の地位が上の職場であること H8-2 女性の職場のため男性はものを言いづらい H8-5 とらえ方の違いから男性の意見を女性は受け入れ難い H9-7 威圧感のある看護職にはものを頼みづらい H10-7 人手不足 H5-7 現在の給料で生活できなくなるときの(予測) H6-8 希望しないフロア移動が頻回でヘルプ扱いされていると感じたとき
I 介護主任(女性) 40～44歳		I2-2 人手不足で余裕がなく負担感が大きい
J 看護師 (女性) 25～29歳	J看護・介護でコミュニケーションが取れること J3-7 J4-2 J4-3 介護リーダーと看護リーダーが利用者の情報を共有している	J2-6 J2-7 黙々と業務をこなすスタッフ間の会話が少ない J7-3 J7-4 J7-5 J7-6 J7-7 ルーチンワークしかせず常勤看護職に協力しないパート看護職がいること J4-14 J5-3 J5-4 J5-8 結婚後は家庭優先で仕事は生活の足し程度にしたい
K 介護助手(男性) 35～39歳	K4-3 K4-4 K4-6 K4-7 利用者の情報のやりとりなど職員間のコミュニケーションが良く取れている	K2-4 女性の職場なので言葉使いや表情に非常に気を遣う K10-10 看護職が上位、介護職が下位に位置づけられ双方のコミュニケーションが取れないこと(前のフロア)
L 介護福祉士 (男性) 25～29歳	L看護・介護・リハビリ等専門職種が連携可能なこと L職員が多く情報の共有ができること	L6-1 L6-4 L6-5 L6-9 同じ志(利用者中心の利用者のための介護実践)を持つスタッフが少ないこと L5-3 女性職員との人間関係が面倒 L2-10 経済的な不安 L6-12 目標になる人がいない L利用者数が多く一人の利用者に関わる時間が持てない
M 介護主任(女性) 35～39歳	M6-7 M6-9 介護・看護中間管理者間の情報共有 M9-7 M9-8 上司と悪感をこぼし合う	M9-8 M9-11 M10-1 フロア管理の困難さに対する上司の理解がない M人間関係
N 准看護師 (女性) 25歳未満	N3-5 フロアの人間関係が良い N3-6 入職当時、上司が過度に期待せず長い目で見守ってくれた N3-7 N3-11 入職当時、仕事について聞きやすく何でも教えて貰えた N3-11 介護職と看護職の関係がそれほど悪くない N7-1 忙しいとき上司は声を掛けながら手伝ってくれる N7-7 上司は精神的にも支えてくれる(話を聞いてくれる)	N4-8 N4-9 N4-10 介護職と看護職の間の報告・確認などの連携が不十分なこと
O 看護主任 (男性) 30～34歳	O4-3 O4-5 O4-6 O4-7 O4-8 介護・看護中間管理者間の情報共有 O9-1 9-2 看護と介護の協力体制 O9-12 O9-13 上司は相談ののってくれる	O4-3 O3-5 O4-7 人間関係の悪さ、看護と介護が情報共有できないこと O11-4 女性との人間関係が難しい O11-5 男性の管理職がいなかったこと O2-7 O2-10 給料が安いこと(夜勤が少ない)

若年者

頼れる先輩がいて安心できること(夜勤時、急変時)(F介護助手・女性・25歳未満)

入職当時に主任が「最初はできなくてあたりまえだから」と声を掛けてくれた(B介護福祉士・女性・25歳未満)

入職当時、上司が過度に期待せず長い目で見守ってくれた、忙しいとき上司は声を掛けながら手伝ってくれる(N准看護師・女性・25歳未満)

中間管理者層

看護師長の権限が強くスタッフが意見を言えない職場(G介護福祉士(主任昇格予定)・女性・30~34歳)

スタッフの話を聞く姿勢がない上司(C介護福祉士(主任昇格予定)・男性・30~34歳)

スタッフや同僚、上司に相談しやすい、主任が資格取得をサポートしてくれた(D介護主任・女性・30~34歳)

フロア管理の困難さに対する上司の理解がない(M介護主任・女性・35~39歳)

上司は相談にのってくれる(O看護主任・男性・30~34歳)

2) 「看護・介護職の協力体制」

看護・介護職ともに協力体制の有無が働きやすさに関連していたが、特に介護職が看護職に対し非協力を感じていた。

協力体制なし

看護職に業務を手伝って貰えないこと(F介護助手・女性・25歳未満)

看護職が上位、介護職が下位に位置づけられ双方のコミュニケーションが取れないこと(K介護助手・男性・35~39歳)

看護職と介護職の壁がある(C介護福祉士(主任昇格予定)・男性・30~34歳)

看護職と介護職が非協力的(G介護福祉士(主任昇格予定)・女性・30~34歳)

同じフロアに長く勤務することで職員同士の仕事の呼吸が掴みやすく連携が取りやすい、威圧感のある看護職にはものを頼みづらい(H介護福祉士(主任昇格予定)・男性・25~30歳)

介護主体の施設で介護職との関係性が難しい(E看護師長・女性・35~39歳)

協力体制あり

看護師が医療面の勉強を教えてくれる(D介護主任・女性・30~34歳)

看護・介護でコミュニケーションが取れること(J看護師・女性・25~29歳)

介護職と看護職の関係がそれほど悪くない(N准看護師・女性・25歳未満)

看護と介護の協力体制がある(O看護主任・男性・30~34歳)

3) 「適切な職員配置」

看護・介護職ともに働きやすさに関連していたが、特に介護職が顕著な人手不足を感じていた。

人手不足による負担感(夜勤回数増、長時間勤務)(F介護助手・女性・25歳未満)

介護の人手が少なく負担が大きい(A介護福祉士・男性・35~39歳)

人手不足で仕事をやり終えるまで帰れない雰囲気がある(C介護福祉士(主任昇格予定)・男性・30~34歳)

スタッフ不足で業務に追われがちなこと（G介護福祉士（主任昇格予定）・女性・30～34歳）

人手不足（H介護福祉士（主任昇格予定）・男性・25～30歳）

人手不足で余裕がなく負担感が大きい（I介護主任・女性・40～44歳）

4) 「女性が多い職場（女性が上司）」

ほぼ全員の男性職員が、女性が多い職場で女性が上司であることに働きにくさを感じていた。

女性主体の職場で、女性は感情的な面が多い（A介護福祉士・男性・35～39歳）

女性が多い職場なので男性が女性に合わせざるを得ない（C介護福祉士（主任昇格予定）・男性・30～34歳）

女性の職場のため男性はものを言いづらい（H介護福祉士（主任昇格予定）・男性・25～30歳）

女性の職場なので言葉使いや表情に非常に気を遣う（K介護助手・男性・35～39歳）

女性職員との人間関係が面倒（L介護福祉士・男性・25～29歳）

女性との人間関係が難しい（O看護主任・男性・30～34歳）

5) 「生計維持可能な給与」

おもに男性職員が生計維持できない給与に働きにくさを感じていた。

給料が安い（A介護福祉士・男性・35～39歳）

給料への不満（C介護福祉士（主任昇格予定）・男性・30～34歳）

現在の給料で生活できなくなるとき（H介護福祉士（主任昇格予定）・男性・25～30歳）

経済的な不安（L介護福祉士・男性・25～29歳）

給料面（D介護主任・女性・30～34歳）

給料が安いこと（O看護主任・男性・30～34歳）

6) 「家事・育児との両立」

女性職員は仕事と家庭生活との両立の困難さに働きにくさを感じていた。

（辞める理由を仮定すると）出産、育児（F介護助手・女性・25歳未満）

介護職は産休（1年間）が取れないこと（G介護福祉士（主任昇格予定）・女性・30～34歳）

結婚後は家庭優先で仕事は生活の足し程度にしたい（J看護師・女性・25～29歳）

家庭を持ったら家庭生活を中心にできる仕事につきたい（D介護主任・女性・30～34歳）

3. 仕事や職場に求める魅力・やりがいと職場の働きやすさ

全ての職員が共通して、利用者と関わることで笑顔がみられることや感謝されることに魅力ややりがいを感じていることがわかった。これをベースとなるタイプ 利用者との関わり・有用感 とした。タイプ の中には、自らの意図的・継続的な関わりによって利用者に良い変化をもたらすことに満足を感じる職員がおり、これをタイプ 良いケアを提供すること とした。最後にタイプ の中には、利用者に対するケアだけでなく、業務改善や人材育成、施設作りなどにも魅力ややりがいを感じている職員がおり、これをタイプ 業務改善・人材育成・施設作り とした。タイプ毎に分類された対象について、彼らが認識する「働きやすさ」の要因を整理した。その結果を表4に示す。

表4 仕事や職場に求める魅力・やりがいと職場の働きやすさ

対象	タイプ	仕事や職場に求める魅力・やりがい	職場の人間関係	利用者情報の共有	適切な職員配置	上司・先輩のサポート	看護・介護職間の協力	適切な業務分担	看護・介護職間での利用者ケア目的の共有	中間管理層間の情報・目標共有
A 介護福祉士・男性	利用者との関わり・情報共有	A3-12 利用者の反応があったとき	A3-5 A3-7 スタッフの仲がよい	A6-15 A7-1 介護計画ノートを活用することで利用者情報の流れがなくなり動きやすくなった	A3-10 人手不足で迷惑がなかった	B5-9 入退室時に主任が「最初はできてなくてあたりまえだから」と声を掛けてくれた				
		A4-2 利用者のADLがあがったとき	B4-9 介護の人間関係がよい	B9-9 介護計画ノートを活用することで利用者情報の共有ができるようになった	F5-10 人手不足による負担感があつたとき	F3-10 頼れる先輩がいて安心して働くことができたとき(夜勤時、急患時)	F8-10 F8-12 看護職に業務を手伝って貰えないこと業務を行わないとき			
B 介護福祉士・女性	利用者との関わり・情報共有	B3-9 利用者から「ありがとう」といわれると嬉しい	F5-7 F5-12 スタッフとセラピストの仲がよい	F5-9 介護計画ノートを活用することで利用者情報の共有ができるようになった						
		F6-8 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき	F5-7 F5-12 スタッフとセラピストの仲がよい	F5-9 介護計画ノートを活用することで利用者情報の共有ができるようになった						
F 介護助手・女性	利用者との関わり・情報共有	F6-8 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき	F5-7 F5-12 スタッフとセラピストの仲がよい	F5-9 介護計画ノートを活用することで利用者情報の共有ができるようになった						
		F7-3 責任ある仕事を任されたとき(リレー業務)								
I 介護主任・女性	利用者との関わり・情報共有	I3-1 利用者との信頼関係が築けたとき	I2-6 I2-7 職々と業務をこなすスタッフの割合が少ない	I3-7 I4-2 I4-3 介護リーダーが利用者情報の共有をしている	I3-2 人手不足で余裕がなく負担感があつたとき					
		I2-6 利用者の体調の変化に気づき対応できたとき	I2-6 I2-7 職々と業務をこなすスタッフの割合が少ない	I3-7 I4-2 I4-3 介護リーダーが利用者情報の共有をしている						
J 看護師・女性	利用者との関わり・情報共有	J6-2 利用者の体調状態が改善したとき	J6-2 利用者の体調状態が改善したとき	J6-2 利用者の体調状態が改善したとき						
		J6-4 利用者の健康状態が改善したとき	J6-2 利用者の体調状態が改善したとき	J6-2 利用者の体調状態が改善したとき						
K 介護助手・男性	利用者との関わり・情報共有	K3-2 K3-8 利用者に感謝されること、喜んで貰えること	K4-3 K4-4 K4-8 K4-7 利用者情報のやりとりなど、職員間のコミュニケーションが良く取れている	K4-3 K4-4 K4-8 K4-7 利用者情報のやりとりなど、職員間のコミュニケーションが良く取れている						
		K4-3 K4-4 K4-8 K4-7 利用者情報のやりとりなど、職員間のコミュニケーションが良く取れている	K4-3 K4-4 K4-8 K4-7 利用者情報のやりとりなど、職員間のコミュニケーションが良く取れている	K4-3 K4-4 K4-8 K4-7 利用者情報のやりとりなど、職員間のコミュニケーションが良く取れている						
L 介護福祉士・男性	利用者との関わり・情報共有	L4-1 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき	L4-1 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき	L4-1 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき						
		L4-1 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき	L4-1 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき	L4-1 利用者や仲間と過ごすとき、利用者に名前を覚えてもらったり、利用者に感謝されたとき						
N 准看護師・女性	利用者との関わり・情報共有	N5-10 利用者の健康が改善したとき(感動、喜び)、利用者の身体状態が改善したとき(痛、喜び)	N6-5 フロアの人間関係がよい	N6-5 フロアの人間関係がよい						
		N5-10 利用者の健康が改善したとき(感動、喜び)、利用者の身体状態が改善したとき(痛、喜び)	N6-5 フロアの人間関係がよい	N6-5 フロアの人間関係がよい						
C 介護福祉士・男性 主任資格予定	利用者との関わり・情報共有	C5-3 利用者や仲間と過ごすとき(楽しい)	C5-3 利用者や仲間と過ごすとき(楽しい)	C5-3 利用者や仲間と過ごすとき(楽しい)						
		C5-3 利用者や仲間と過ごすとき(楽しい)	C5-3 利用者や仲間と過ごすとき(楽しい)	C5-3 利用者や仲間と過ごすとき(楽しい)						
D 介護主任・女性	利用者との関わり・情報共有	D10-8 認知症利用者に対して適切な対応ができたとき	D4-3 フロアの人間関係がよい	D4-3 フロアの人間関係がよい						
		D10-8 認知症利用者に対して適切な対応ができたとき	D4-3 フロアの人間関係がよい	D4-3 フロアの人間関係がよい						
E 看護師・女性	利用者との関わり・情報共有	E5-6 上司の褒め、叱責を受けるなど責任ある役割を果たせたとき	E10-3 フロアの人間関係がよい	E10-3 フロアの人間関係がよい						
		E5-6 上司の褒め、叱責を受けるなど責任ある役割を果たせたとき	E10-3 フロアの人間関係がよい	E10-3 フロアの人間関係がよい						
G 介護福祉士・女性 主任資格予定	利用者との関わり・情報共有	G6-15 G7-1 G7-2 G8-1 利用者や仲間と過ごすとき(利用者から「ありがとう」といわれると嬉しい)	G8-8 利用者情報の共有ができていない	G8-8 利用者情報の共有ができていない						
		G6-15 G7-1 G7-2 G8-1 利用者や仲間と過ごすとき(利用者から「ありがとう」といわれると嬉しい)	G8-8 利用者情報の共有ができていない	G8-8 利用者情報の共有ができていない						
H 介護福祉士・男性 主任資格予定	利用者との関わり・情報共有	H1-3 みんなで話し合っていて決まらなかったとき(みんなで話し合っていて決まらなかったとき)	H10-4 同じフロアに長く勤務していること(コミュニケーションが取りやすい)	H10-9 介護職と看護職の情報の共有がよい						
		H1-3 みんなで話し合っていて決まらなかったとき(みんなで話し合っていて決まらなかったとき)	H10-4 同じフロアに長く勤務していること(コミュニケーションが取りやすい)	H10-9 介護職と看護職の情報の共有がよい						
M 介護主任・女性	利用者との関わり・情報共有	M6-10 利用者や仲間と過ごすとき	M6-7 M9-9 同僚と感度を共有すること	M6-7 M9-9 同僚と感度を共有すること						
		M6-10 利用者や仲間と過ごすとき	M6-7 M9-9 同僚と感度を共有すること	M6-7 M9-9 同僚と感度を共有すること						
O 看護主任・男性	利用者との関わり・情報共有	O3-9 利用者や仲間と過ごすとき(利用者から「ありがとう」といわれると嬉しい)	O4-3 O3-5 O4-7 人間関係の悪さ、看護と介護の情報共有ができていないこと	O4-3 O3-5 O4-7 人間関係の悪さ、看護と介護の情報共有ができていないこと						
		O3-9 利用者や仲間と過ごすとき(利用者から「ありがとう」といわれると嬉しい)	O4-3 O3-5 O4-7 人間関係の悪さ、看護と介護の情報共有ができていないこと	O4-3 O3-5 O4-7 人間関係の悪さ、看護と介護の情報共有ができていないこと						

まず 利用者との関わり・有用感 を求めるタイプに分類されたのは、利用者に関わることで感謝されたり、笑顔がみられたりすることに魅力ややりがいを感じている職員で、介護職に多かった。このタイプに分類した基準は、利用者に関わること自体に満足を感じており、関わりを意図的・継続的なものとして語らず、その結果も評価していないこと、とした。「利用者の笑顔がみられること」を例に挙げると、次の で述べるような自らの意図的で継続的な関わり（＝ケア）の結果として利用者に良い変化をもたらす（＝笑顔がみられる）ことに満足を感じているものとは区別した。彼らの仕事や職場の働きやすさに関連していたのは、「職員の間関係の良さ」、「職員間の利用者情報の共有」、「上司や先輩のサポート」、「適切な職員配置」だった。【介護助手F、介護福祉士A、B、介護主任I】

次に 利用者との関わり・有用感 に加えて 良いケアを提供すること を求めるタイプに分類されたのは、スタッフとして働く職員に多かった。先ほども述べたようにこのタイプへの分類は、自らの意図的で継続的なケア提供によって利用者のADLや心身の健康レベルを維持・向上させることに魅力ややりがいを感じているかどうかを基準とした。彼らの働きやすさに関連していたのは、前述の3要因に加えて「看護・介護職の協力体制」だった。【介護助手K、介護福祉士L、准看護師N、看護師J】

さらに 利用者との関わり・有用感 と 良いケアを提供すること に加えて 業務改善、人材育成、施設作り に魅力ややりがいを求めるタイプがあり、彼らの属性は中間管理者層だった。このタイプの職員の働きやすさは、前述の4要因に加えて「看護・介護職間の利用者のケア目標の共有」、「看護・介護中間管理者間の情報・目標の共有」、「適切な業務分担」が関連していた。【介護福祉士C、G、H、介護主任D、M、看護主任O、看護師長E】

IV. 考察

今回の調査対象者は、全国平均と比較して看護・介護職の離職率が高い老健において、比較的定着しているとみなせた（勤続年数3年以上の者が86.7%）。離職率の低い老健では、労働環境がよく管理されているために看護・介護職が働きやすさ・働きにくさを認識しにくい状況が考えられるが、調査対象施設は、離職率の低い老健と比較して、組織あるいは職場の環境に関して課題が多いと予測され、働きやすさおよび働きにくさの要因をより導きうると予測した。

まず職員が求める働きやすさを個人属性との関連からみると、性別、年齢、職種により差異があることがわかり、管理者はそれらを踏まえて管理していくことが重要であることが示唆された。

一方で今回の結果からは、離職率の比較的高い老健においても、看護・介護職が職場に求める働きやすさは、職種、個人属性に共通して、「職員の間関係の良さ」、「職員間の利用者情報の共有」、「上司や先輩のサポート」、「適切な職員配置」、「看護・介護職の協力体制」、「看護・介護職間の利用者のケア目標の共有」、「看護・介護中間管理者間の情報・目標の共有」、「適切な業務分担」であることが明らかになった。さらに、彼らが仕事や職場に求める魅力ややりがい、によって異なりうる可能性が示唆された。

まず、「職員の間関係の良さ」、「職員間の利用者情報の共有」、「上司や先輩のサポート」、

「適切な職員配置」は全ての看護・介護職が求めるベースとなる働きやすさであることがわかった。調査対象者のほぼ全員が職場の人間関係の良さに満足し、利用者情報共有の取り組みについて評価していた反面、介護職の多くが人手不足を訴え、一部の間接管理者層は利用者ケアに必要なマンパワーの確保や、自身が行使できる権限以上のパワーを必要とするときの管理者のサポート欠如を、若年者は入職当初の指導体制の不整備を指摘していたことから、管理者はスタッフや間接管理者層が円滑に役割遂行できるようマンパワーを確保すると共に、適切な権限委譲を行い、若年の新規採用者にはプリセプター制度を始めとする新人教育の体制を整える必要があることが示唆された。

次に、利用者に良いケアを提供することにやりがいを感じる職員は、前述の4つの働きやすさに加え、「看護・介護職の協力体制」を求めていた。これは利用者ケアに最も長く且つ直接関わる介護職の情報提供と協力なしには、看護業務の中心である利用者の身体管理が成り立たず、逆もまたしかりであることが関係していると推察された。さらに看護・介護職関係の難しさを感じているのは看護職より介護職に多かったこと、介護職員が人手不足と看護職の非協力を感じており、看護職はそれほどでもなかったことから、看護・介護職間でこれらの認識にズレがある可能性があり、したがって管理者は、看護・介護職の専門性に基づいた適切な役割分担を明確にするとともに、職種間で情報を効果的に共有する仕組みを作ること、また一部の職員、特に介護職に過剰な業務負担がかからないようマンパワーの補充を含めた配慮を行う必要があることが示唆された。

さらに、業務改善や人材育成にやりがいを感じる間接管理者層は、先に述べた5つに加え、「看護・介護職間の利用者のケア目標の共有」、「看護・介護中間管理者間の情報・目標の共有」、「適切な業務分担」が働きやすさに関連していることがわかった。

にもかかわらず、先ほども述べたように介護職だけが人手不足による負担感と看護職の非協力を感じていたこと、看護職は介護職の問題解決スキルの低さから派生する利用者のケア目標や管理目標の共有に困難さを感じていたことから、管理者は、看護・介護職の間接管理者間で情報や目標を共有する仕組みづくりを行い、介護職の問題解決スキルを育成するために継続教育を支援していくことが必要であることが示唆された。

今後、離職率の低い老健の調査結果を加えることにより、一般化に向けた検討を行いたい。

引用文献

- 1) 介護労働安定センター。「平成18年度 介護労働実態調査」
http://www.kaigo-center.or.jp/report/h18_chousa_01.html 2008.12.16
- 2) Castle N. G., Engberg J. Organizational Characteristics Associated With Staff Turnover in Nursing Homes. *The Gerontologist*. 2006. 46 (1) . 62-73.
- 3) 岡村裕：高齢者介護施設における介護職員の離職発生モデルに関する検討．杏林社会科学研究2007. 23 (3) . 35-54.
- 4) Kramer M. Schmalenberg C.: Magnet Hospitals; Part Institutions of excellence. *Journal of Nursing Administration*, 1988, 18 (1) ,13-24.
- 5) Kramer M. Schmalenberg C.: Magnet Hospitals; Part Institutions of excellence. *Journal of Nursing Administration*, 1988, 18 (2) .11-19.

- 6) Task Force on Nursing Practice in Hospitals : Magnet Hospital; Attraction and Retention Professional Nurses. Kansas City. The American Academy of nursing. 1983.
(アメリカ看護アカデミー , 前田マスヨ監訳 : マグネットホスピタル - 魅力的な病院づくりと看護管理 - . 東京 . メヂカルフレンド社 . 1985 .)
- 7) Aiken L. H. : Measuring Organizational Traits of Hospitals; The Revised Nursing Work Index. Nursing Research. 2000. 49 (3) . 146-153.
- 8) 小林美亜他 : 日本語版NWI-Rの開発 - 看護の専門性を発揮できる職場環境の評価のために - . 看護管理2006. 16 (11) . 929-933.

