

# 介護職員のインタビューによる 高齢者介護職の資質 求人広告との比較

坂井敬子 *SAKAI Keiko*

佐藤龍子 *SATO Ryuko*    須藤    智 *SUTO Satoru*

- 
- 1 ——— 問題と目的
  - 2 ——— 方法
  - 3 ——— 結果と考察
  - 4 ——— 総合的考察

【Abstract】 This study classifies and summarizes competencies of elder care workers according to interview responses with the care workers themselves, and compares this information with the content of job advertisements for these professional positions. By classifying interview data gathered from 30 full-time care workers, 22 categories of competencies for elder care workers were determined. A cluster analysis of categories extracted the following five clusters; interpersonal strength, consisting of ‘commitment to the elder users’ and ‘controlling own emotions’; interpersonal attention, consisting of ‘kindness’ and ‘observation’; comprehensive care work, consisting of ‘extraversion’ and ‘teamwork’; enthusiasm and adaptability for the work, consisting of ‘ambition’ and ‘flexibility’; and interpersonal cheerfulness, consisting of ‘amiability’, and ‘joviality’. Chi-squared tests and Fisher’s combined probability tests revealed that ‘controlling own emotions’, ‘observation’, and ‘extraversion’ appeared in job advertisements less frequently than it was discussed in interviews with care workers; conversely, ‘amiability’ and ‘teamwork’ both appeared in advertisements more frequently than care workers brought up these competencies in interviews. These results suggest the way to advance appropriate knowledge for elder care work.

## 1 ——— 問題と目的

今日の高齢化社会において職業としての介護ニーズが増加している。有効求人倍率では、2016年度の数字で全職業が1.15に対し、介護サービスの職業は2.53である（総務省統計局，2017a）。ところが、現場では多様な手段で職員募集を続けながらも反応が乏しく、国家資格である介護福祉士の養成校では深刻な定員割れが続いているなど、人員不足が叫ばれている（日本経済新聞，2017）。その背景には、報道でも指摘されるように、賃金の低さと（全産業304.0千円、福祉施設介護員215.2千円；総務省統計局，2017b）、離職率の高さ

(全産業 11.3%, 介護職員 24.6%; 厚生労働省, 2013) がある。

日本の行政では、質の高い介護従事者の育成のため、より水準の高い介護資格を設置しようと施策が進んでいるが、求職者のすそ野を広げることが急務であると考えられる (坂井・佐藤・須藤, 2015)。しかし、内閣府 (2012) の「介護保険制度に関する世論調査」(2010 年実施) を概観すると、一般の人々における介護職イメージは必ずしもよいとはいえない (坂井他, 2015)。質の高い介護と求職者のすそ野の拡大を両立するには、介護職に対する適正な理解を促していくことが重要であると考えられる。例えば、保育職については、「保育は子どもの日常的ケアを行う職業」という単純なイメージで進路を選択することは不十分であり (坂井・山本, 2015)、学校だけでなく、地域の行政や産業界、進路選択者の保護者を巻き込んだキャリア教育、職業にまつわる情報を共有できる場が重要であると指摘される (山本, 2014)。単純なイメージがつきまとうのは介護職についても同様であろう。介護職に関し、地域の関連諸団体が連携して情報提供を行う例には、静岡県が主催する「ふじのくにケアフェスタ」(静岡県健康福祉部福祉長寿局介護保険課, 2017) が挙げられる (2012 年より開催)。介護職では、経験の有無を問わず中途採用も多く行われており、中途求職者に情報を与えるには、このようなイベントの他に、求人広告の役割も期待されるところである。

高齢者介護は大きく、施設型と在宅型に分かれる (山口, 2006)。それぞれは独自の特性を持ち、働く環境も異なることが示唆されている (宮本, 2012)。前出の内閣府 (2012) の調査では、家族と自分自身に介護が必要になった場合のいずれについても、施設型の介護を希望する者が半数に上る。行政では在宅介護が推し進められてはいるが (山口, 2006)、上記に述べた一般的なニーズの高さから、本研究では施設における介護職に焦点を当てる。

そもそも、介護労働とは、「一人もしくはそれ以上の人々に対して、身体的、情緒的および発達上の必要を満たす労働」<sup>1)</sup> (Standing, 2001, p.17) である。さらには、介護特有の技能だけでなく、社会的スキル、情緒的投資、ストレスなどを含めた定式化がなされている (Standing, 2001)。具体的業務内容については (特に日本の特別養護老人ホームにおいて)、清潔、更衣、排泄、食事、移動、コミュニケーション、社会生活、環境、水分補給、安全・安楽、記録・打ち合わせ、巡視、その他に分類がなされている (栗木・佐藤・西浦・松原, 2003)。

これらを見ても、介護職に必要なのは、専門知識・技術そのものに限らないことが明らかであり、介護職を理解するには、「一定の意欲・関心・態度・能力・知識・技術等の資質」(白石, 2015, p.164) を基にするのが有効だと考えられる。行政等では、「求められる介護福祉士像」(厚生労働省, 2006) や「日本介護福祉士会倫理綱領」(公益社団法人日本介護福祉士会, 1995) が明文化されているが、未経験者を想定した、現場の具体的な業務に根ざした資質の体系化は充分に行われていない。介護求職者の拡大を念頭に置けば、その資質の体系化を進めることが必要である。情報提供者は、現場で業務にあたる介護職員がふさわしいだろう。

そこで、本研究では、現場の視点に基づいて介護職の資質を体系化し、その特徴を明ら

かにすることを目的とする。具体的には、介護職員の現任者へのインタビューデータにより、介護職に求められる資質について質的・量的な分類を施し、体系化を行う。併せて、介護職に関する求人広告の特徴を把握するために、介護職員インタビューで得られた資質について、求人広告における出現比率との比較を行う。

## 2 ― 方法

### インタビュー対象者 (情報提供者)

特別養護老人ホームの介護職員 (正職員) 30 名をインタビュー対象とした (男 13、女 17、平均年齢 28.2 歳、SD7.3 歳、range 18-47)。このうち、介護関連の資格を有した者は 27 名 (うち国家資格の介護福祉士の取得者 20 名) であり、平均介護経験は 6.5 年 (SD3.8 年、range 4 か月-18 年) であった。

### インタビュー手続き

A 県内の特別養護老人ホームの責任者に対し、研究趣旨を説明し協力を募った。承諾を得た 8 施設のそれぞれで、1~6 名の介護職員にインタビューを実施した。対象者毎にインフォームドコンセントを行い同意書を得た後、介護職の志望動機や業務などに関する半構造化面接を行った。実施期間は 2014 年 8 月~2015 年 2 月、実施時間は 1 名につき 20~60 分程度であった。本研究において分析対象としたのは、「ご自分のどこがこのお仕事に向いていると思いますか」「介護職に向いている人の特徴は何だと思いますか」「介護職が続かない人の特徴は何だと思いますか」の質問に対する回答であった。

### 求人広告の抽出

求人広告 B 社の求人サイトより、2015 年 X 月と Y 月の 2 時点において、A 県の特別養護老人ホームによる介護職募集に該当した 19 件を分析対象とした。派遣会社による求人や社名非公開求人については、求める資質や職場特徴についての記述が広告内にほとんどなかったことから分析対象から外した。

分析対象とした内容は、職場情報、仕事内容、PR ポイントの各欄を中心に記載された資質に加え、当該施設の特徴、職員の働きぶりなどに関する記述であった。よって、「……な人を求めます」のような直接的な資質を表す文言・文章ばかりではなく、施設や職場に関するアピール文言・文章も含まれた。

## 3 ― 結果と考察

### 職員インタビューにおける介護職資質のカテゴリー分類とクラスター分析

分析対象となった語り箇所について、1 つの意味内容を表すまで切片に分割した後、内

容の類似したものごとにカテゴリー分類を行い、命名を行った。全部で22のカテゴリーが得られ、それらは2つの大カテゴリーに集約することが可能であると判断された。これらの分類は第一著者が行った。第二著者との一致率を算出したところ、 $\kappa=.84$  とかなり高い数値が得られた。以下、大カテゴリーを【 】で示し、それぞれに属するカテゴリーを「 」で示す。【対自己・キャリア】に関しては、「向上心」「やりがいを持てる」「柔軟性」「ギャップ受容」「介護選択動機」「手早さ」「客観性」「臨機応変」「忍耐力」の各カテゴリーが得られた。それぞれのカテゴリー定義と典型的発話例はTable1に示した通りである。【対他者】に関しては、「優しさ」「積極的関わり」「感情制御」「観察力」「人や高齢者が好き」「愛想」「快活さ」「世話好き」「鷹揚さ」「チームワーク」「個の尊重」「指摘への耐性」「指示受けの的確さ」の各カテゴリーが得られた。それぞれのカテゴリー定義と典型的発話例はTable2に示した通りである。

カテゴリー同士の関連性を量的に検討するため、出現頻度2名以上のカテゴリーについて、情報提供者30名での出現有無によるクラスター分析を行った。得られたデンドログラムをFigure1に示す。このデンドログラムについて、解釈のしやすさから5つのクラスターを抽出し、それぞれに命名を行った。

Table1 【対自己・キャリア】におけるカテゴリー

カテゴリー	最上段：定義 下段：情報提供者における典型的発話例（情報提供者の年代と性別）
向上心 (8)	現在の状況に満足せず改善策を考えられる、あるいは成長意欲を持てること 「心構えですね、もう向上心とか」(20代男性)
やりがいを持てる (6)	やりがいや誇り、情熱、使命感を持てること、見つけられること 「仕事のやりがいとか、さっき言った誇りみたいなのを感じて大事にしようっていう人は辞めにくいのかなっていうのは思います」(20代男性)
柔軟性 (6)	変化に対して柔軟に対応・適応できること 「過去にやっぱり介護の仕事をしていたとか、方がいらっしやいまして。やっぱり今まで、他の、他の所での介護の仕事とここの介護のやり方が、やっぱり違うとか、流れが、やっぱり身に、今までの仕事の方が身に付いていて、こっちの仕事の方が、やっぱりなかなか身に付けられないっていうので、辞めてった方もいらっしやいますし」(20代女性)
ギャップ受容 (5)	人の嫌がるような作業や、イメージとは異なる部分も、介護の仕事として受け止められること 「利用者さんと話すだけの、介護だって思っちゃう子もいたりして、そうじゃないんだよ。やっぱり現実と、やっぱり、自分が思ってることはやっぱり違ったりはするので、はい。現実を受け止められる人ですかね」(20代女性)
介護選択動機 (3)	安定や雇用可能性の高さなどの消極的な動機（だけ）で介護職を選んではないこと 「適当に入った、介護なら面接来ても落とされないとかって考えを持っている人。今、介護っていうのは、どこの施設にしても欲しいじゃないですか、人材が。そういう、どこでも探ってくれるっていう考えの人は、多分向かないんじゃないですかね」(20代男性)
手早さ (2)	作業をてきぱきとこなせること 「手早く作業するっていうのも大事っていうか、そういう仕事もかなりたくさんあるので、そういうところはやっぱり主婦経験の長い方とか」(20代男性)
客観性 (1)	自分や事態を客観化できること 「すごく自分を客観視して見られる」(40代男性)
臨機応変 (1)	マニュアル通りというのではなく、状況や人に応じて対応を変えられること 「自分なりに動けるっていうか、臨機応変な対応ができれば多分いいんじゃないかなと思います」(20代女性)
忍耐力 (1)	辛いことにも耐えられること 「本当に忍耐力ももちろんこの仕事必要だと思うし、我慢する力だったり」(20代男性)

注) カテゴリー名の下部に( )で示された数値は、インタビューにおける出現頻度（言及人数）を表す。

以下、クラスター名を〔 〕で示し、発話例<sup>2)</sup>を基にして、それぞれの特徴を考察する。

〔対人的しなやかさ〕は、「積極的関わり」と「感情制御」からなるクラスターであった。出現頻度はそれぞれ14名(46.7%)、12名(40.0%)といずれも多かった。両方に言及した情報提供者の語りの例は以下の通りである。

Table2 【対他者】におけるカテゴリー

カテゴリー	最上段：定義 下段：情報提供者における典型的発話例（情報提供者の年代と性別）
優しさ (15)	人を思う優しさ・思いやりがあること 「あの人には言えるんだよねっていうのを入居者の口から聞くと、ああ、この子はいいケアしてるんだなって私は思います。(作業的な)仕事ができなくても、人として入居者に信頼関係ができてたり、優しさ、思いやりがあるから」(20代女性)
積極的関わり (14)	声掛けや会話、働きかけなど、人との関わりを持つことに積極的であること 「仕事の業務よりも、やっぱり利用者さまとの関わりが一番大事だと思っているので、利用者さまとのコミュニケーション」(20代女性)
感情制御 (12)	自分のネガティブな感情を制御、割り切れることができ、他者には見せないこと 「やっぱり認知症の方とかが主になってくるので、そういったところで、やっぱり同じことを利用者さまが言うじゃないですか、繰り返し。そういうところで、もう、すぐイライラしたり、何かもうしかめっ面になったりとか、そういう人には向かないかな」(20代女性)
観察力 (11)	注意深く人を観察し、その人の変化やニーズに敏感になれること 「気遣いじゃないですかね。ちょっとしたところにも目が行って、その人のためにどう改善できるかっていうところが」(20代男性)
人や高齢者が好き (7)	人が好き、高齢者が好きであること。愛情を持って接することができること 「お年寄りが好きっていうか、接することが今までに結構あったりとか、うちにおじいちゃん・おばあちゃんがいるよとか、そういう方がまあ多いのかなとは思いますが。やっぱりそうですね。人が好きというか、そういう方は向いているのかなと」(40代男性)
愛想 (5)	にこやか、おだやか、笑顔でいられること 「優しく見えるんですかね。愛想が良くてとか、人間的に友達がたくさんいる人とか」(20代男性)
快活さ (5)	明るく元気のあること 「はきはきしている方が。気が強いというのは、ちょっと言い過ぎかもしれないんですけど(…略…) もじもじしてても伝わらないし、優しいだけじゃ、ちょっと足りないものとかも」(20代女性)
世話好き (5)	人の世話をする、尽くす、頼られることに喜びを感じられること 「例えば何か困っている人とかを見てると行きたくなるっていうか、放っとけない」(10代女性)
鷹揚さ (4)	人を受け入れるおおらかさがあること 「何かあまりちょっとしたことで腹を立てないとか、ちょっとしたことならすぐ許せるとか」(20代男性)
チームワーク (4)	他の職員と協働できること、うまくやっていくこと 「チームワークでこの仕事はやっているの、チームワークをしっかりとれる人、乱さない人とか」(30代女性)
個の尊重 (3)	他者を一人の人間として尊重できること 「人として人を尊敬できる人。私がよく言うんですけど、一人の職員のことをみんなで尊敬できる環境になればいいなって言うんです。人を尊敬できる、職員同士を尊敬できるってことは、入居者のこともできるっていうところがあるので」(20代女性)
指摘への耐性 (3)	人から指摘を受けることに抵抗がない、受け入れられること 「『危ないでしょう』ということを何度も何度も言われて、ストレスがたまって、怒られ慣れていない人は辞めていくと思います」(40代男性)
指示受けの的確さ (2)	人からの指示を適切に受けられること 「つまり人とは、こちらの説明を聞いていないっていうか、指示があんまり通っていない」(20代女性)

注) カテゴリー名の下部に( )で示された数値は、インタビューにおける出現頻度(言及人数)を表す。

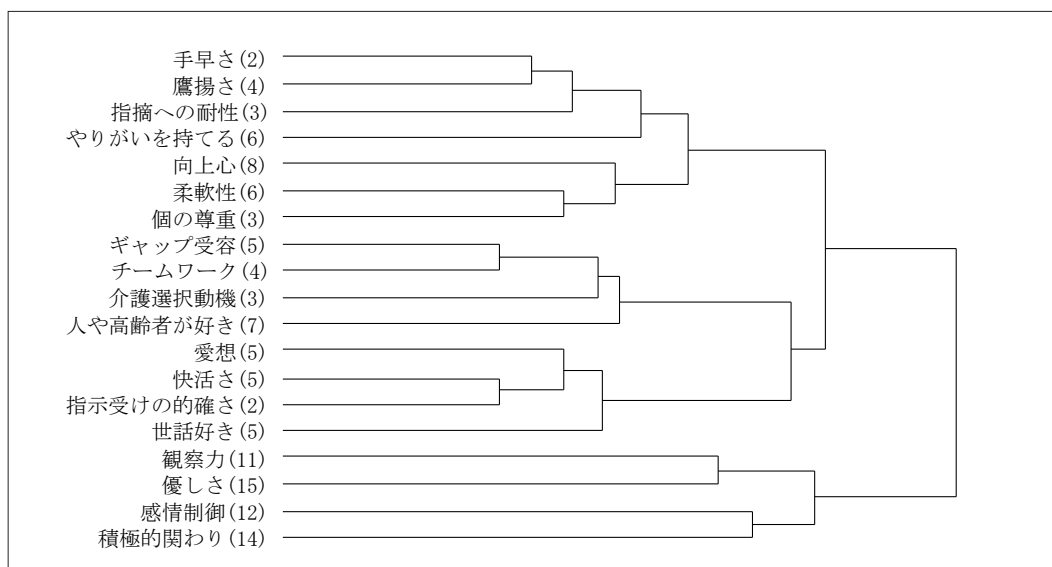
情報提供者 A (20 代男性) : コミュニケーションも、は、すごい一番 (大切) に思うし、(略) 利用者に関わることで何だろう、目的を持つていうか、何かを探るとか、その相手を知りたいからコミュニケーションを取るとか、(略) 職場に入っちゃえば (嫌な気持ち) がコロッと変われ、変わるんですけど、割り切る、利用者を見た時に、「あ、仕事しよう」って思います。

介護職では、Table2「積極的関わり」の典型的発話例にもみられるように、利用者とのコミュニケーションをとることが非常に重視される。上記の情報提供者 A も非常に重視し、利用者との関わりを持つためには、ネガティブな気持ちを抑えることが欠かせないと示唆する。利用者に関わるには、不適切な感情を抑える感情労働がつきものであると示唆される。

〔対人的こまやかさ〕は、「優しさ」と「観察力」からなるものであった。出現頻度はそれぞれ 15 名 (50.0%)、11 名 (36.7%) と多かった。

情報提供者 B (20 代男性) : みんな、他人に対して優しいです。(インタビュアー：それは何か物腰が柔らかいっていうか。) ていうこともありますし、一見きつそうでも、何か、なんて言ったらいいんですかね、行動を見ていれば、ああ、人のために動いてんっていうのがわかるというか。(インタビュアー：やっぱり対人のお仕事だから、何て言うんでしょう、人に対して敏感ということなんですかね。) そうですね、やっぱりそういうことだと思います。(インタビュアー：ちょっと逆にお伺いしたいんですけども、残念ながら

Figure1 介護職資質カテゴリーのデンドログラム



注) カテゴリー名横の ( ) 内は出現頻度



早く辞められる方もいらっしゃると思うんです。その方の特徴って、逆にどうですか。) そうですね、やっぱり鈍感ですね。

上記の発話例では、インタビュアーによる補足や言い換えも多いが、「優しさ」は「観察力」に基づくものであるという両者の関連性を示すと考えられる。

〔対人的ほらかさ〕は、「世話好き」「指示受けの的確さ」「快活さ」「愛想」から構成された。出現頻度が2名(6.7%)と少なかった「指示受けの的確さ」を除けば、全て出現頻度は5名(16.7%)であり中程度に重視されているといえる。このカテゴリーにおいて、出現頻度が中程度であった「世話好き」「快活さ」「愛想」の3カテゴリーが共起した情報提供者の語りは以下の通りである。

情報提供者C(20代男性):この仕事に向いて(いるのは)、やっぱり、働くことをそんなに苦とは思わないっていうか、ボランティア精神がないと(この仕事はやれない)、(略)よく施設長も言うんですけど、お風呂とか排泄、食事とかって、究極のサービス業だって、(略)本当に単純に、笑顔とあいさつと礼儀とかが、ここの施設の基本理念でもあるんですけど、そういう部分、やっぱ仕事、この仕事していくうえで、やっぱ大事なことだと思うもので、(略)とにかく元気よく日々楽しめる人がいいのかなっていうふうに思いますけどね。

この語りでは、施設長や施設理念が引き合いに出されつつ、介護職の理想が論じられている。「笑顔」や「元気」はケアワークの現場で強く求められる(上月・榎田, 2011)。ところが、本研究の情報提供者では、これらに対応する「愛想」や「快活さ」が重視される程度は中程度に過ぎない。それは、以下の語りにみられるように、笑顔が演技ならば、利用者に好まれないためだと考えられる。

情報提供者D(20代女性):認知症の人ってすごい敏感で、作り笑顔とか愛想笑いとかって、結構見抜くんですよ。だから、うその表現っていうのはあんまり使ってほしくなくて。

〔介護職への理解〕は、「人や高齢者が好き」「介護選択動機」「チームワーク」「ギャップ受容」からなった。「人や高齢者が好き」は、出現頻度が7名(23.3%)と高く重視されているといえる。他のカテゴリーの出現頻度は3~5名(10.0~16.7%)であり、重視される程度は概ね中程度であるといえる。4つ全てのカテゴリーに言及した情報提供者の語りは以下のようのものであった。

情報提供者E(20代男性):職員(に)もそうなんですけど、お年寄りと話していると

き、人見知りであっちゃダメなん（です）、自分からいかないと相手は心を開いてくれないもんで。（略）おじいちゃんおばあちゃんが好き、多分好きじゃなきゃできないと思います、この仕事、本当に。ただとりあえず、安定してるから（という理由で）、ここに、介護に就職してきたっていう人は、たぶんそうは長続きしないのかなって。（略）こんなはずじゃなかった、こんな大変な仕事じゃない、じゃないと思ってたっていう（人は）、そのギャップで（早く辞める）。

語りでは、対人的志向性が強調されている。そして、仕事で生じる困難を克服できるのは、その対人志向性、介護職を安定性だけで選んでいないこと、介護職について理想と現実のイメージギャップを受容できることであるという。

〔仕事への積極性・適応性〕は、「個の尊重」「柔軟性」「向上心」「やりがいを持てる」「指摘への耐性」「鷹揚さ」「手早さ」からなるクラスターであった。出現頻度については、「向上心」8名（26.7%）、「やりがいを持てる」と「柔軟性」がともに6名（20.0%）と高く、次いで、「個の尊重」「指摘への耐性」「鷹揚さ」が3～4名（10.0～13.3%）と中程度であり、「手早さ」が2名（6.7%）と低かった。出現率が比較的高かった3カテゴリーに加えて、中程度であった「指摘への耐性」についても言及した情報提供者は、介護職が続かない人の特徴を以下のように述べる。

情報提供者F（40代男性）：変革しようとする、それまで自分のペースでやってきた人、で、それが確立しちゃっている人は何人かもう（施設から）いなくなっているんですよね。だから、そこから伸びようとしらない人がね、多分辞めちゃうんだと思います。（略）自我が強すぎて。（略）こういう仕事は、（指導などのとき）どうしても言い方がきつくなるんですよね。（略）何度も何度も（きつく）言われて、ストレスが溜まって、怒られ慣れてない人は辞めていくと思います。（略）介護の仕事って本当に奥が深いので、やりがいをちょっと見つければ、本当にそこからぐっと伸びていくんですよね。（略）（そういうのを）見つけられないと、やっぱり去っていく。

ここで示された各特徴は、比較的多くの職種に通じると考えられる。また、この発話例では言及されなかった「個の尊重」「鷹揚さ」「手早さ」は、対人援助労働を円滑にする特徴と考えられる。特に「個の尊重」は介護の基本的理念の一つで、介護職の特性を反映しているといえる。

#### 求人広告における情報の分類と出現比率の分析

求人広告19件において、介護職員のインタビューで得られた22のカテゴリーにあてはまる記述を抜粋し、出現頻度を算出した。その結果と記載例はTable3に示す。これらの分類は第一著者が行った。第二著者との一致率を算出したところ、 $\kappa = .71$ と高い数値が得ら



れた。次いで、介護職員へのインタビューでの発話人数と求人広告での記載件数における比率の差異を、 $\chi^2$ 検定あるいは Fisher の直接確率法によって検定した。この分析における各カテゴリーの出現頻度と検定結果を Table4 に示す。

両者に有意な差が得られ、かつ、介護職員のインタビューでより出現率が大きかったのは、「感情制御」( $p=.001$ ,  $\phi=.45$ )、「観察力」( $p=.02$ ,  $\phi=.36$ ) であった。これらのカテゴリーは、職員の約 4 割が言及し、22 カテゴリーの中でも重要度の高い資質であると考えられるため、求人広告での表現の可能性を議論することが必要であろう。逆に、求人広告での出現率がより大きかったのは、「愛想」( $\chi^2=5.49$ ,  $p<.05$ )、「チームワーク」( $\chi^2=5.23$ ,  $p<.05$ ) であった。対人援助職であり協働性が求められる介護職の特徴を表すカテゴリーである。特に「愛想」は、前述のように演技とみなされれば利用者には好まれない。求人広告での過度な使用について慎重になる必要があるだろう。

Table3 介護職の資質22カテゴリー別にみた求人広告の記載例

【対人的しなやかさ】	
積極的関わり (11)	「利用者様とお話したり、レクリエーションを楽しんだりするのもお仕事です」 「入居者と共に語らい」「日々のご利用者との関わりの中で」「利用者に寄り添う」
感情制御 (0)	該当なし
【対人的こまやかさ】	
優しさ (6)	「あなたの温かい思い」「相手の立場・気持ちになって」 「身内・家族と思いサービスを提供しよう」「私自身が優しい気持ちにさせられている」
観察力 (1)	「スタッフのきめ細やかなケア」
【対人的ほがらかさ】	
愛想 (10)	「笑顔を忘れずに」「あなたの笑顔をお待ちしています」「いつも笑顔の絶えないスタッフ」
快活さ (2)	「元気を忘れずに」
世話好き (3)	「安心して笑顔で生活が送っていただけるよう努力していきたい」「真心のこもったサービス」
指示受けの的確さ (0)	該当なし
【介護職への理解】	
人や高齢者が好き (3)	「人と話すのが好きな方」「人と触れ合う事が好きだから」
ギャップ受容 (0)	該当なし
チームワーク (9)	「チームワークでサービスを提供しよう」「スタッフが一丸となって」 「…を合言葉にスタッフ一同、毎日頑張っています」
介護選択動機 (0)	該当なし
【仕事への積極性・適応性】	
向上心 (10)	「持っていて欲しいことは『向上心がある』『刺激し互いに高め合える関係なんです！』 「毎日成長を感じるこの仕事が好き」「ご利用者様から様々なことを学ばせていただき」
やりがいを持てる (5)	「とてもやりがいを感じます」「やりがいのある職場で」 「きっとやりがいを感じられる仕事ですよ」
柔軟性 (0)	該当なし
鷹揚さ (0)	該当なし
個の尊重 (6)	「個別ニーズに対応できる介護技術」「利用者の尊厳保持を援助の基本に据え」
指摘への耐性 (1)	「上下関係もなく、言いたいことはしっかり言い合える！」
手早さ (0)	該当なし
その他	
客観性 (0)	該当なし
臨機応変 (0)	該当なし
忍耐力 (3)	「これまで、くじけそうになった事もありますが、利用者さんやそのご家族の方々とのふれ合いの中で、そんなやりがいを感じられたと思っています」

注) 各カテゴリー名の横 ( ) 内は、求人広告における出現頻度 (広告件数) を表す。  
カテゴリーの提示順序は、介護職インタビューでの出現頻度に基づく。

## 4——総合的考察

本研究の目的は、介護職員へのインタビューを基に、介護職に求められる資質を体系化し、その特徴を明らかにすること、ならびに、求人広告における情報の頻度との差異を検討することであった。

発話内容の分類の結果、介護職に求められる資質として22のカテゴリーを得た。出現頻度が1名であった3カテゴリー（「客観性」「臨機応変」「忍耐力」）を除いてクラスター分析を行った結果、「積極的関わり」と「感情制御」からなる「対人的しなやかさ」、「優しさ」と「観察力」からなる「対人的こまやかさ」、「世話好き」「指示受けの的確さ」「快活さ」「愛想」からなる「対人的ほがらかさ」、「人や高齢者が好き」「介護選択動機」「チームワーク」「ギャップ受容」からなる「介護職への理解」、「個の尊重」「柔軟性」「向上心」「やりがいを持てる」「指摘への耐性」「鷹揚さ」「手早さ」からなる「仕事への積極性・適応性」の5クラスターが得られた。

また、求人広告に記述された情報を検討した結果、「感情制御」「観察力」の2カテゴリーについて、介護職員のインタビューでの出現頻度が求人広告より高かったこと、逆に、「愛

Table4 各カテゴリーの出現頻度（比率）と比較の検定結果

	介護職員インタビュー	求人広告	検定結果	
〔対人的しなやかさ〕				
積極的関わり	14 名 (46.7%)	11 件 (57.9%)	$\chi^2=0.22$	
感情制御	12 名 (40.0%)	0 件 (0%)	$p=.001^{**}$ ,	$\phi=.45$
〔対人的こまやかさ〕				
優しさ	15 名 (50.0%)	6 件 (31.6%)	$\chi^2=0.95$	
観察力	11 名 (36.7%)	1 件 (5.3%)	$p=.02^{*}$ ,	$\phi=.36$
〔対人的ほがらかさ〕				
愛想	5 名 (16.7%)	10 件 (52.6%)	$\chi^2=5.49^{*}$	
快活さ	5 名 (16.7%)	2 件 (10.5%)	$p=.69$ ,	$\phi=.09$
世話好き	5 名 (16.7%)	3 件 (15.8%)	$p=1.00$ ,	$\phi=.04$
指示受けの的確さ	2 名 (6.7%)	0 件 (0%)	$p=.52$ ,	$\phi=.16$
〔介護職への理解〕				
人や高齢者が好き	7 名 (23.3%)	3 件 (15.8%)	$p=.72$ ,	$\phi=.09$
ギャップ受容	5 名 (16.6%)	0 件 (0%)	$p=.14$ ,	$\phi=.27$
チームワーク	4 名 (13.3%)	9 件 (47.4%)	$\chi^2=5.23^{*}$	
介護選択動機	3 名 (10.0%)	0 件 (0%)	$p=.27$ ,	$\phi=.20$
〔仕事への積極性・適応性〕				
向上心	8 名 (26.7%)	10 件 (52.6%)	$\chi^2=2.35$	
やりがいを持てる	6 名 (20.0%)	5 件 (26.3%)	$p=.73$ ,	$\phi=.07$
柔軟性	6 名 (20.0%)	0 件 (0%)	$p=.07$ ,	$\phi=.30$
鷹揚さ	4 名 (13.3%)	0 件 (0%)	$p=.15$ ,	$\phi=.24$
個の尊重	3 名 (10.0%)	6 件 (31.6%)	$p=.07$ ,	$\phi=.27$
指摘への耐性	3 名 (10.0%)	1 件 (5.3%)	$p=1.00$ ,	$\phi=.08$
手早さ	2 名 (6.7%)	0 件 (0%)	$p=.52$ ,	$\phi=.16$
その他				
客観性	1 名 (3.3%)	0 件 (0%)	$p=1.00$ ,	$\phi=.12$
臨機応変	1 名 (3.3%)	0 件 (0%)	$p=1.00$ ,	$\phi=.12$
忍耐力	1 名 (3.3%)	3 件 (15.8%)	$p=.29$ ,	$\phi=.22$

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$

想」と「チームワーク」の2 カテゴリーについては、求人広告での出現頻度が高かったことが示された。

以下では、各クラスターにみられる介護職の資質の特徴と、それを求職者に伝える求人広告の役割について考察を行う。

最も重視されていたクラスターは、「対人的こまやかさ」ならびに「対人的しなやかさ」の両者であり、介護職の資質の中核をなすといえよう。

「対人的こまやかさ」は、利用者に対する「観察力」と、それを基礎とした利用者への「優しさ」からなるクラスターである。「観察力」については、求人広告での出現率が低く、唯一の使用事例は「スタッフのきめ細やかなケア」というものであった。観察眼は、介護職員初任者研修でも重要なキーワードである（ニチイ学館介護職員初任者研修テキスト編集委員会、2015）。この「観察力」は、求人広告においてよりアピールされてもよいだろう。今回のインタビューでは、利用者の表情、振る舞い、体などが普段と違うことに気づきやすいことが「観察力」の例として挙げられており、広告の表現としても充分に応用可能であろう。

「対人的しなやかさ」は、利用者への「積極的関わり」と、ネガティブな感情を利用者に見せない「感情制御」によるまとまりである。利用者の心身の状態を把握したり張り合いを与えたりするために積極的に関わるには、その場には不適切で利用者に不快感を与える表情や振る舞いを抑制する感情労働がつきものであるということである。感情労働は、労働者の健康を阻害する一因であるといわれるが（武井、2006）、むしろ、キャリアを積み重ねることで巧みになるという指摘もある（神谷、2011）。求人広告では「感情制御」を表す情報は皆無であった。しかし、キャリア発達の一側面としてそれを捉えれば、広告での表現方法に工夫の余地が生まれるように考えられる。

「介護職への理解」は、利用者などに愛情を持って接することができる「人や高齢者が好き」、安定性といった理由だけで介護職を選んだのではない「介護選択動機」、他の職員とうまくやっていく「チームワーク」、どのような業務も受け入れられる「ギャップ受容」からなるまとまりである。介護職としての対人志向性、介護業務で生じる困難を克服できる職業動機と受容性を表す。本稿の冒頭では、介護職への適切な理解が必要と述べた。現実的な厳しさを疎かにし、ポジティブ情報の提供ばかりに偏ることは、入職後の幻滅体験を招き、離職につながりやすいとの指摘もある（若松、1995）。求人広告は、仕事の困難さを表しがたい媒体であるが、長期的な職業・職場継続を促しうる情報として重要であるだろう。

「仕事への積極性・適応性」は、成長意欲を持てる「向上心」、誇りや情熱を見出せる「やりがいを持てる」、変化にも対応できる「柔軟性」、他者を重んじられる「個の尊重」、他者からの厳しい指摘にも耐えられる「指摘への耐性」、おおらかさを意味する「鷹揚さ」、作業をてきぱきこなせる「手早さ」からなるクラスターである。比較的多くの職種、特に対人援助職に通じる要素が多いといえる。特に「個の尊重」は介護の基本的理念の一つで、

介護職の特性を反映する。いずれのカテゴリーも、職員インタビューと求人広告での出現率に差は見られなかったものの、「向上心」と「個の尊重」は52.6%、31.6%と、求人広告で特に好まれていた。いずれも、介護職の専門性において重視される事柄であり（ニチイ学館介護職員初任者研修テキスト編集委員会，2015）、求人広告は一つの教育機会として機能しうることが示唆される。

〔対人的ほがらかさ〕は、笑顔に代表される「愛想」、明るく元気である「快活さ」、人に尽くせる「世話好き」、人からの指示を適切に受けられる「指示受けの的確さ」からなるまとまりである。職員インタビューでの出現率は中程度もしくは低かったのに対して、求人広告では、とりわけ「愛想」が52.6%と大変好まれていた。笑顔や元気はケアワークの現場で強く求められるものであるが（上月・榎田，2011）、演技とみなされれば、相手に好まれないだけでなく、長期的な関係性における信頼関係を阻害する恐れがあるとも指摘される（西平，2013）。

ただ、人が集まり語らう場では、笑いは必然的に起こるものともいえる。介護施設に集う高齢者に対する聞き書きを行う六車（2015）の書籍では、様々な背景や病歴を持った高齢者の語りや六車との会話において、高齢者自身の「ははは」「うふふ」が頻繁に登場し、職員が大笑いする場面もよく描写されている。今回の求人広告データでも、「ご利用者様の笑顔や言葉に励まされてきました」のように、高齢者の笑顔を示す事例は存在した。こうした高齢者の「笑顔」や「笑い」が、介護職の魅力として訴求力を持つのではないだろうか。介護する側／される側を超えたところにコミュニケーションが生まれ、その相互性によって喜びややりがいを感じられるということである。

しかし、求人広告では、「あなたの笑顔をお待ちしています」のように、職員の笑顔は専ら提供すべきものとして表現されがちである。ケアワークでは、対象への「受容性」の表れとして、笑顔が欠かせないとされるためであろう。そこで重要なのは、即効性を求めるより、笑顔をもたらすポジティブな経験の積み重ねを促す教育であることが指摘されている（上月・榎田，2011）。

なお、クラスター分析には用いられなかったが、「忍耐力」について、求人広告での出現率が中程度であったことに着目しておきたい。広告では、挫折しそうになったが仕事で喜びを得て乗り越えたという介護職自身の体験ストーリーとして提示されていた。前述のように、長期的な職務継続を促したいならば、現実的な厳しさに関しても情報提供は重要である。体験ストーリーの提示は、間接的ではあるが、求人広告においてネガティブな情報も提示できる可能性を示唆した。

本研究では、介護職員へのインタビューにより、介護職の資質を示す22のカテゴリーと、それらを体系化した5つのクラスターを得ることができた。職業の適正な理解にとって、このような体系的構造が提供されることは有効であろう。加えて、情報提供・教育の機会にもなる求人広告の可能性について論じることができた。その一方で、分析の対象となった職員や広告の数は少なく、得られた結果は仮説の域を出ない。今後は、仮説を検証す

るための大規模調査が必要である。また、今回は介護職員の視点による資質を検討したが、施設運営者、利用者やその家族の考えもまた重要と考えられる。このように、異なる視点からの検討も求められるだろう。

#### 《注》

- 1) この定義では、「ケアワーク」を、育児を含めた広いものとして捉えているために「発達上」という言葉が含まれる(上野, 2011)。
- 2) 情報提供者のそれぞれに付されたアルファベットは、本文中に登場する順序に従った便宜上のものである。また、引用された語りの中で、( ) の引用符で示されるのは筆者の補足である。

#### 《引用文献》

- 神谷 哲司 (2011). 保育者の感情労働とキャリア発達に関する一考察——「保育士アンケート調査」を手がかりに—— 諏訪きぬ (監修) 保育における感情労働——保育者の専門性を考える視点として—— (pp.185-194) 北大路書房
- 公益社団法人日本介護福祉士会 (1995). 日本介護福祉士会倫理綱領  
<http://www.jaccw.or.jp/about/rinri.php> (2017 年 11 月 3 日)
- 上月 智晴・榎田 二三子 (2011). 実習生が求められる「笑顔で明るい態度」をどうとらえるか 諏訪きぬ (監修) 保育における感情労働——保育者の専門性を考える視点として—— (pp.175-179) 北大路書房
- 厚生労働省 (2006). 「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会」報告書  
<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2006/07/s0705-6.html> (2017 年 11 月 3 日)
- 厚生労働省 (2013). 社会保障審議会 介護保険部会第 45 回資料 4 介護人材の確保関係  
[http://www.mhlw.go.jp/file.jsp?id=146268&name=2r98520000033t98\\_1.pdf](http://www.mhlw.go.jp/file.jsp?id=146268&name=2r98520000033t98_1.pdf) (2017 年 11 月 3 日)
- 栗木 薫子・佐藤 芳子・西浦 功・松原 日出子 (2003). 特別養護老人ホームにおける介護職の業務実態と負担感 (調査報告) 人間福祉研究, 6, 101-119.
- 宮本 恭子 (2012). 介護現場における資質の確保と定着——持続可能性の高い施策をめざして—— 学術出版会
- 六車 由実 (2015). 介護民俗学へようこそ! ——「すまいるほーむ」の物語—— 新潮社
- 内閣府 (2012). 介護保険制度に関する世論調査  
<http://survey.gov-online.go.jp/h22/h22-kaigohoken/index.html> (2017 年 11 月 3 日)
- ニチイ学館介護職員初任者研修テキスト編集委員会 (2015). 介護職員初任者研修テキスト 1~5 ニチイ学館
- 日本経済新聞 (2017). 介護人材足りず、現場は悲鳴 争点の社会保障、どう充実? 日本経済新聞 10 月 19 日 Web 記事  
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO22461330Z11C17A0CC1000/> (2017 年 11 月 3 日)
- 西平 直 (2013). ケアと云わないケアの思想——ケア論が私たちに突きつけた問い—— 西平 直 (編) ケアと人間——心理・教育・宗教—— (pp.1-23) ミネルヴァ書房
- 坂井 敬子・山本 睦 (2015). 公立保育園の園長経験者からみた保育者のキャリアと退職 心理科学, 36 (2), 44-55.
- 坂井 敬子・佐藤 龍子・須藤 智 (2015). 介護職の専門性, 離職, 人材開発に関する知見の概観 静岡大学教育研究, 11, 147-161.
- 白石 崇人 (2015). 保育者の専門性とは何か 改訂版 社会評論社

静岡県健康福祉部福祉長寿局介護保険課 (2017). ふじのくにケアフェスタ 2017

<http://www.carefesta.net/> (2017 年 11 月 7 日)

総務省統計局 (2017a). 一般職業紹介状況 (職業安定業務統計)

<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&tstat=000001020327&cycle=1&tclass1=000001034110&second2=1> (2018 年 1 月 29 日)

総務省統計局 (2017b). 平成 28 年賃金構造基本統計調査

<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&toukei=00450091&tstat=000001011429> (2018 年 1 月 29 日)

Standing, G. (2001). Care Work: Overcoming Insecurity and Neglect. In M.Daly(Ed.), *Care Work: The Quest for Security*. (pp.15-32), Geneva: International Labor Office.

武井 麻子 (2006). ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか——感情労働の時代—— 大和書房

上野 千鶴子 (2011). ケアの社会学——当事者主権の福祉社会へ—— 太田出版

若松 養亮 (1995). 大卒就職者の初期適応過程に関する要因探索的研究——本学部卒業生の事例データからの考察—— 東北大学教育学部研究年報, 43, 193-208.

山口 道宏 (2006). 男性ヘルパーという仕事——高齢・在宅・介護を支える—— 現代書館

山本 睦 (2014). 創造性研究からみたキャリア教育の問題点 山本 睦・前田 晶子・古屋 恵太 (編) 教師を支える研修読本——就学前から教員養成まで—— (pp.37-51) ナカニシヤ出版

付記:本研究は、株式会社アルバイトタイムスからの委託を受けた受託研究 (2014～2015 年度、静岡大学) の一環である。

---

\_\_\_\_\_ [さかい けいこ・和光大学現代人間学部心理教育学科准教授]

\_\_\_\_\_ [さとう りゅうこ・龍谷大学農学部食料農業システム学科教授]

\_\_\_\_\_ [すとう さとる・静岡大学大学教育センター准教授]