

《論文》

# 障害者施設職員の肯定的仕事観に関する研究

—自由回答に基づく分析—

中山 慎吾

# 障害者施設職員の肯定的仕事観に関する研究 —自由回答に基づく分析—

中山 慎吾

和文抄録：社会福祉従事者が仕事を続けていくうえで、職場での人間関係や忙しさ、待遇といった職場環境の側面とともに、仕事のやりがいといった側面も重要な意味をもつ。本研究では後者の側面に注目し、現在の仕事から得られるものややりがいに関わる“肯定的仕事観”の具体的内容を質的データ分析に基づき明らかにすることを研究の目的とした。その際、障害者施設職員に対して行った質問紙調査から得られた223名の自由記述を用いた。肯定的仕事観以外の記述も含めた全ての記述を分析した結果、5つのコアカテゴリーに分類された。これらのうち、肯定的仕事観を多く含むコアカテゴリーは「利用者との関わりの楽しさ等」「自己成長等」であった。「利用者との関わりの楽しさ等」は「利用者との関わりの難しさ等」と合わせて記されることも多く見られた。本研究では、以上の3つのコアカテゴリーに含まれる記述内容の検討を中心とし、合わせてそれ以外のコアカテゴリーに含まれる肯定的仕事観についても検討した。

キーワード：障がい児者施設職員、肯定的仕事観、質的分析

## 1. 研究の背景と研究目的

社会福祉従事者が仕事を続けていくうえで、職場での人間関係や忙しさ、待遇といった職場環境の側面とともに、仕事のやりがいといった側面も重要な意味をもつ。障害者施設職員の仕事に関する先行研究としては、例えば、仕事の特性と心身の健康（黄・山崎2002、黄ほか2007）、仕事への満足度や仕事の継続・転職意識（三原2008、三原ほか2008）、職員のバーンアウトの関連要因（長谷部・中村2009）、職員のモチベーションを高める方法（西川・中島2013）、職員が感じる否定的感情に対する対処（北原2017）、職員の専門性及び養成研修のあり方（田中2012）など、様々な観点から研究がなされている。

また、利用者への支援のあり方に焦点を合わせた研究も、障害者施設の職員の仕事に関連する。利用者の自己決定の尊重などを念頭に置きつつ、支援のあり方について研究している例としては、利用者とのコミュニケーション（福永2007）、利用者への生活支援（植田2008）、適切な介入レベルの判断における困難感（樽井ほか2009）、困難を感じるケア（古賀ほか1997）、施設ケアから地域ケアへの移行（樽井ほか2006）、利用者の主観的需要についての職員の意識のあり方（永野2009）に関する研究などがある。

三原ら（2008）は、知的障害者施設職員を対象とする調査を行い、現在の仕事への満足度や継続意識、転職の希望等について調べている。三原らによれば、仕事の満足度に影響を及ぼす理由に関して、重回帰分析を行った結果、いくつかの理由が見出された。標準偏回帰係数の値から判断すると、「利用者との触れ合い」が満足度に最も大きな影響を与えている。その一方、福祉職以外への転職意欲に影響を及ぼす理由に関して、同様の分

析を行った結果、「給与が安い」という理由が転職意欲に影響を与えていることが示された。

この結果に基づいて判断すると、福祉の仕事をやめるかどうかには直接的に大きな影響を与えうるのは、「利用者との触れ合い」といった仕事の内容よりも、待遇等の職務環境である。その一方、仕事の満足度は、むしろ利用者との関わりといった仕事内容から影響を受ける。「利用者との触れ合い」といった仕事内容は、転職行動に直接的な影響を必ずしも与えないとしても、仕事の満足度を増やし、仕事の継続を後押しする要因となりうるのではなかろうか。

このような考察は、経営学者ハーズバーグによる「動機づけの二要因説」とも親和的である。それは、やりがいなどの仕事の中身は仕事の満足を増やすことに関係し、待遇などの周辺条件は仕事の不満を増やすことに関係する、といった理論である。ハーズバーグ（1966=1968：85）によれば、職務満足の決定要因としてあげられるのは、「達成」「承認」「仕事そのもの」「責任」「昇進」といった要因であり、職務への不満の主要な要因は、「会社の政策と経営」「監督」「給与」「対人関係」「作業条件」といった要因である。

福祉の仕事について考える際には、待遇などの職場環境と仕事のやりがいなどの仕事内容のいずれの側面も重要だが、ここで注目したいのは、仕事の内容、やりがいといった側面である。本研究では、現在の仕事から得られるものややりがいに関わる“肯定的仕事観”の具体的内容について、質的データ分析に基づいて明らかにすることを目的とする。その際、障害者施設職員に対して行った質問紙調査から得られた自由記述を用いる。なお、本研究では、「肯定的仕事観」とは、「仕事のやりがいや楽しさ、仕事から得られる満足など、自らの仕事についての肯定的なイメージあるいは観念」と定義した。「障害者施設」には入所施設のみでなく在宅サービスを行う施設も含み、利用者としては成人の障害者のみでなく障害児を対象とする施設も含むものとした。

## 2. 研究方法

### 2.1 調査方法

A県が公表している平成27年度の保健福祉施設一覧を用いて、同一住所で行っている障害児者サービスの合計利用者数が20人以上の施設から233施設を選び、職員数の多さを考慮して78施設には5通、95施設には3通、60施設には2通ずつ調査票を同封し、職員への記入依頼をお願いした（計795通）。そのうち、調査票の返送があったのは446名の職員からであった。主な質問内容は、現在の仕事から得られるもの、仕事への意欲や継続意識、満足感、回答者の基本的属性などである。

質問は問1から問15までで構成されるが、本研究で主に扱うのは、自由回答を求めた問2である。問1では、福祉の仕事から得られるものについて、21項目を示して、各項目に関して「絶対そう思う」から「絶対そう思わない」までの7つの選択肢から1つを選んでもらった<sup>1)</sup>。そして問2では、次のような質問文で自由記述の回答をしてもらった。「現在の仕事のやりがい、あるいは現在の仕事などについて、あなたがお感じになっていることを、もしもよろしければ教えてくださいませんか。（問1の項目にないがこういうことにやりがいを感じる、仕事の難しさ等、どんなことでもかまいません。）」本論文で分析の対象とするのは、この問2に対する回答として得られた自由記述である。

### 2.2 倫理的配慮

調査への協力に関して、研究の趣旨、プライバシーへの配慮、調査結果の活用方法などについて質問紙に明記した。質問紙は、回答者が封筒に入れて密封し、郵便により返送してもらった。質問紙の返送により、調査協力への同意が得られたものと判断した。データの入力と分析においては、個人や事業所が特定されないよう配慮した。なお、本調査は2017年に鹿児島国際大学教育研究倫理審査委員会からの承認を得たうえで実施した。

### 2.3 分析方法

佐藤（2008）による質的データ分析法を参考に、コーディング作業を行った。自由記述を繰り返し読み、意

味のまとまりごとに1つの文が1つの意味を示すように区分した。各記述を照らし合わせ、各記述部分を示す意味に沿って類似する記述を分類し、コードを付していった。その作業に基づき見出されたコードをサブカテゴリーとした。そして、サブカテゴリー間の類似性を検討して、複数のサブカテゴリーを包括するカテゴリーを特定した。さらに複数のカテゴリー間の類似性の検討を行い、複数のカテゴリーを包括するコアカテゴリーを特定した。

## 2.4 調査対象者の概要

自由記述を求める問2に関しては、223名から回答があった。回答者の基本的属性の特徴について示すと、次の通りである（無回答を除いて集計）。性別は女性54.1%、男性45.9%であった（ $n=222$ ）。学歴は高校25.3%、短大・専門学校34.4%、大学37.6%、その他2.7%であった（ $n=221$ ）。年齢は平均38.0歳（最小値19歳、最大値76歳、中央値35歳、 $n=222$ ）、福祉の仕事の通算経年数は平均8.8年（最小値1か月、最大値35年、中央値6.0年、 $n=221$ ）であった。現在の仕事で主に関わる利用者は、知的障がい59.4%、身体障がい17.9%、精神障がい15.6%、重度重複障がい6.1%、その他0.9%であった（ $n=212$ ）。職場における位置づけは、一般職レベル64.7%、主任レベル（リーダー・主任等）19.9%、管理職レベル10.0%、その他5.4%であった（ $n=221$ ）。現在の職種で多かったのは、生活支援員57.9%、サービス管理責任者12.5%、作業支援員5.1%、相談支援員4.6%、就労支援員3.7%であった（ $n=216$ ）。現在最も関わっている仕事で多かったのは、生活介護52.4%、就労継続支援B型20.3%、児童発達支援4.7%、相談支援3.8%であった（ $n=212$ ）。職場の組織形態は、社会福祉法人81.4%、非営利活動法人9.1%、医療法人4.1%、企業等2.7%、その他2.7%であった（ $n=220$ ）。

## 3. 結果

自由記述の内容を1つの文が1つの意味を示すように分けると、607件の記述に分けることができた。その内容を吟味し、サブカテゴリーを見出していった。サブカテゴリーを整理してカテゴリーに分け、さらにコアカテゴリーに分類した。その結果、「利用者との関わりの楽しさ等」「利用者との関わりの難しさ等」「自己成長等」「職場・待遇等」「その他」の5つのコアカテゴリーにまとめられた。

これらのうち、肯定的仕事観を多く含むコアカテゴリーは「利用者との関わりの楽しさ等」「自己成長等」であった。また、「利用者との関わりの楽しさ等」は「利用者との関わりの難しさ等」と合わせて記されることも多く見られた。本稿では、以上の3つのコアカテゴリーに含まれる肯定的仕事観等の検討を中心とし、合わせてそれ以外のコアカテゴリーに含まれる肯定的仕事観についても検討する。

### 3.1 「利用者との関わりの楽しさ等」に含まれる記述内容

表1に示したように、コアカテゴリー「利用者との関わりの楽しさ」には3つのカテゴリーが含まれる<sup>2)</sup>。このうち、「利用者との関わりの楽しさ」「利用者の成長等」は、利用者との関わりの中で感じられるやりがいなどを示している。また、「家族との関わりの楽しさ等」は、家族との関わりの中で感じられるやりがいなどを示している。

表1 利用者との関わりの楽しさ等

カテゴリー	サブカテゴリー	記述例
利用者との関わりの楽しさ (91)	利用者の笑顔等 (33)	利用者と向き合い、利用者さんの笑顔や楽しそうな表情を見れる事は、やりがいや楽しさ、嬉しさを感じる。 / 人と人との関わりを通して、その人が楽しく過ごしていっているのを見て、単純にうれしく思います。 / 利用者さんの笑顔、裏表のない性格にいやされる。 / 利用者様がたくさん話しかけて下さり、笑顔がみられる事。 / 日々の厳しい業務の中でも、利用者の笑顔を見ることが何よりも嬉しく感じられる。これがこの仕事の1番のやりがいであると考えます。 / 帰りの送迎車の中で「とても楽しかった」と満面の笑みをうかべている姿を見ると、「福祉」という仕事に対してのやりがい、生きがいを感じます。
	利用者からの感謝 (8)	いつもどおりの支援をしている時に、利用者様から「いつもありがとうね」と感謝された時にやりがいを感じた。 / 利用者様から頼まれた事に対して遂行すると、ありがとうと喜ばれる。
	利用者との信頼関係 (14)	この仕事に携わることで、利用者に関わりを持つことで励まされたり、助けたり、助けられたりと感じています。 / 利用者さんが何回も名前を呼んで話しをしてくれたり、私に少しずつ歩みよってきてくれていると感じた時などは、とてもホッとする瞬間である。 / 名前を覚えていただけた時や名指しで「支援してほしい」と頼まれた時、(中略) やりがいや仕事の楽しさを感じた。 / 利用者さんが少しずつ心を開いてくれるようになったときは、喜びを感じる。(意志疎通)
	関わりの難しさの克服 (6)	[言語(発語)のない利用者さんの] 意思を行動や小さなサインでくみとり、意志疎通が図れた時は嬉しいです。 / [様々な特性をもつ利用者との意志の疎通に難しさを感じますが、] 初めて利用者と同じ合えた時の喜びは今の自分の糧となっています。
	利用者との関わりの楽しさ(その他) (30)	利用者様と心が通じ合うとやりがいがあります。彼らの為に頑張ろうと思います。 / 利用者の方々に毎日接していると、少しでも反応があった時に喜びを感じます。 / 利用者の方と関わっている時間は楽しく、やりがいも感じます。 / 利用者様によりそいながら仕事をできることにやりがいを感じる。 / デスクワークでは得られないような日々の楽しさを感じる。(利用者の方の、思いもしない行動に爆笑する時など)
利用者の成長等 (34)	利用者の成長 (23)	利用者と一緒に作業する中で、できたことに対しての喜び[やできなかったときにどうしたらできるようになるのか考える]のが楽しい。 / 私の職場は自立を支援する場所なので、利用者が少しずつ作業およびふだんの生活・スキルが上がって行くところを見るのが楽しみです。 / 仕事のやりがいとして、利用者の生活に付き添う中で細やかな成長に気付くことができるのが1番です。 / 子どもたちの成長を近くで見守ることができ、子どもたちから元気をもらうことができています!
	利用者の生活向上 (6)	利用者の方にとって、過ごしやすい生活を支援していくことが、簡単なことではありませんが、仕事のやりがいと考えています。 / 福祉サービスを利用し、利用者の生活環境が改善され、社会復帰されることにやりがいを感じます。 / 一般就労で定着している人もいるので、その場面にいたこともうれしく思う。
	利用者の人生に関わる (5)	人の人生に大きな関わりを持てる。 / 利用者[やご家族の] 人生の節目をともに喜べることは、仕事のやりがいにつながっていると思います。 / 利用者様の人生の一部にスタッフとして携わることができることは、私は誇らしく感じます。
家族との関わりの楽しさ等 (11)	家族との関わりの楽しさ (8)	[利用者様や] ご家族様から「ありがとう」と言われた時に、すごくやりがいを感じます。 / [利用者や] ご家族の人生の節目をともに喜べることは、仕事のやりがいにつながっていると思います。
	家族のみに言及 (+) (3)	利用者のご家族から直接、感謝の言葉をかけてもらえたり[できなかったことが様々な支援をすることでできるようになったときなどに、やりがいを感じます。]

### 3.1.1 利用者との関わりの楽しさ

「利用者の笑顔等」は、利用者の姿を「笑顔」「喜び」「楽しく」といった言葉で表現し、利用者の笑顔や喜ぶ姿に接することのできる楽しさを示す記述である。例えば、「利用者の方の嬉しそうな笑顔や楽しそうな姿が見れることもこの仕事の魅力だと思います」といった記述である。次の記述のように、利用者の笑顔等に接する

ことが仕事への意欲に結びつくという記述も見られる。

利用者様の笑っている顔を見ると、頑張ろうと言う意欲がわいてきます。

日々、利用者さんと共に笑顔が見られるように支援していくこと、過ごしていくことがやりがいで、毎日が楽しいです。(中略) 笑顔が見れた時、頑張って良かった!! また頑張ろう!! と思えます。

利用者との直接的な接触が、職員の側の肯定的な感情を強く喚起することを、これらの記述は示している。カテゴリー「利用者との関わりの楽しさ」に含まれる他のサブカテゴリーも、同様のはたらきをすると考えられる。

「利用者からの感謝」は、利用者から感謝されることがやりがいにつながるといった記述などが含まれる。例えば「利用者様〔やご家族様〕から『ありがとう』と言われた時に、すごくやりがいを感じます」といった記述である。利用者が感じる楽しさやうれしさが職員への感謝に結びつくことが多いと考えられるため、「利用者からの感謝」は「利用者の笑顔等」に近い内容だと思われる。

「利用者との信頼関係」には、「利用者との一定の持続的な関係が形成される」「信頼関係が形成されていることがやりがいにつながる」といったことを示す記述が含まれる。例えば、「利用者と一緒に協力しよう」「利用者から信頼される」「助けを求められる」「好かれている」といった記述をこのサブカテゴリーに分類した。これらの記述が示す持続的な関係の形成は、「利用者の笑顔等」や「利用者からの感謝」の記述とはやや異なると判断し、独立したサブカテゴリーに位置づけた。

「関わりの難しさの克服」には、利用者との関わりの難しさを克服できた際に感じるやりがいなどを含めている。6件とも、意思疎通の難しい利用者などに関わる中で、小さな反応が見られたり、意思疎通がうまくできたりしたことに言及している。そのうちの2件は、対処が難しい行動にうまく対応できたことのうれしさにも言及している。

このサブカテゴリーは、難しかった意志疎通がうまくできたり、難しい行動への対応がうまくできたりした際の利用者との触れ合いそのものから得られる喜びを示すものだが、それとともに、必ずしも明示的ではないとしても、関わりの難しさを解決するための方法を考え、試行錯誤して解決したことへの達成感の側面を含む場合が多いと考えられる。後者の側面は、後に見るコアカテゴリー「自己成長等」のサブカテゴリー「仕事の工夫等」の内容と近いものと理解する。

次の記述は、意志疎通がうまくできたことの喜びと、利用者の難しい行動への対応がうまくできたことの喜びの双方が含まれている。

利用者さんとの関わりの中で〔意志を伝えるのが困難な方(自閉症)との〕意志疎通ができた時に喜びと嬉しさと“やっててよかったな”と感ずることがある。

利用者さんがパニックを起こしたり、問題行動を起こす際に何度も壁につきあたるが、解決した時〔や現場の職員と統一した支援をし、利用者さんがパニックをしなくなった時に〕“対応は難しかったがやりがいがあったな”と感ずる。

「利用者との関わりの楽しさ(その他)」は、抽象的あるいは一般的な表現で“利用者との関わりがやりがいにつながる”ことを示す記述などが含まれる。例えば“利用者と一緒に”“コミュニケーションをとる”“心が通い合う”といった表現である。これらの記述において、実際には「利用者の笑顔等」「利用者からの感謝」「利用者との信頼関係」などが回答者の念頭にあるかもしれないが、記述からは明確な判断が困難であったため、「利用者との関わりの楽しさ(その他)」に分類した。

### 3.1.2 利用者の成長等

カテゴリー「利用者の成長等」のサブカテゴリーの概要は次の通りである。

「利用者の成長」には、“利用者の成長が喜びややりがいになる”といった記述などが含まれる。このサブカテゴリーに含めた記述をさらに分類するとすれば、「スキルの向上等」「態度の変化」「成長一般」の3つに区分できる。「スキルの向上等」としては“できなかったことができるようになる”“スキルが向上する”“作業を覚え知識を身につける”といった記述が見られる（9件）。「態度の変化」としては、“利用者が手を抜くことなく作業ができるようになる”“作業を通じて自分に自信をもつ”といった記述が見られる（5件）。「成長一般」としては、より抽象的あるいは一般的な“利用者の成長”“変化”などの記述が見られる（9件）。なお、「スキルの向上等」のうち3件、「態度の変化」のうち2件では「作業」という言葉が使われている。また、「成長一般」のうち3件では「子どもたち」という言葉が使われている。「利用者の成長」に分類した記述のうち、「スキルの向上等」「態度の変化」「成長一般」の区分に対応する記述を1つずつ示しておく。

作業する際に、[その作業のコツ等を教え、] スムーズに作業をこなしている利用者を見ると、やりがいを感じる。

利用者の方が、手を抜くことなく作業をしている姿を見ると、“私もがんばろう”と気持ちを改めることができたり、休みがちだった利用者の方が、1ヶ月休まずに出勤した時は、一緒に喜んだりする時は、やりがいや喜びを感じることができます。

小学生～高校生までの児童の成長に携わり、日々子ども達の成長を実感することができる。

「利用者の生活向上」には、“利用者の生活の改善やよりよい生活に役立っていることがやりがいになる”といった記述などが含まれる。“就労の定着”“有意義な生活が送れる”“生活環境の改善”といった記述もこのサブカテゴリーに分類した。これらの記述は、利用者のスキルの向上や成長をも含んでいるかどうかは明確ではなく、どちらかといえば環境面の改善という意味合いのほうが強いと考えられる。「利用者の生活向上」に分類した記述は例えば次のようなものである。

現在、精神科GHの世話人をしています。調子が悪くなり、再入院される方もいらっしゃいますが、就労などを通してステップアップされる方をみると、支援していて良かったなと思うことがあります。

「利用者の人生に関われる」には、“利用者の人生に関わることが仕事のやりがいとなっている”といった記述が含まれる。“人生の重要な局面に関わる”“人生の節目をともに喜べる”という表現も見られた。なお、次に示す記述のうち、2つめの記述では、“利用者の人生に関われることは、仕事のやりがいばかりではなく、責任や仕事の難しさも伴う”との認識が示されている。

利用者（人）の人生に関わる事が出来る。いい時も。悪い時も。

利用者の方の人生に大に関わっている実感を感じることがやりがいを感じる[面、責任感も感じて、不安になることも多いのに、難しさを感じる。]（原文のまま：引用者注）

### 3.1.3 家族との関わり楽しさ等

サブカテゴリー「家族との関わり楽しさ」は、“利用者や家族との関わりが楽しい”というように、利用者とともに言及されている記述を含む。例えば、「福祉の世界に入りまだ7か月と日は浅いですが、[利用者、] ご

家族との関わり等、大変やりがいを感じています」という記述は、「家族との関わりの楽しさ」とともにサブカテゴリ「利用者との関わりの楽しさ（その他）」の内容をも含む記述となっている。

「家族のみに言及（+）」は、家族のみに言及している記述のうち肯定的な内容を示している。例えば、次のような記述である。

現在利用していただいている利用者様の大半が施設がある周辺（同じ町内等）や近場から来ていて、送迎の際、必ずご家族より温かい言葉をかけていただいております、やりがいを感じる。

### 3.2 利用者との関わりの難しさ等

表2に示したように、コアカテゴリ「利用者との関わりの難しさ等」は、「利用者との関わりの難しさ」と「家族との関わりの難しさ等」の2つのカテゴリからなる。

表2 利用者との関わりの難しさ等

カテゴリー	サブカテゴリ	記述例
利用者との関わりの難しさ(91)	利用者間の違いによる難しさ(16)	利用者の障がい程度の差があり、その人に合わせた支援統一にむずかしさを感じる。 / 様々な状態の方へ対応しなければならず、多くの知識が要求される。難しさもある[が、やりがいも感じる。] / 障がいをもっている方々も1人1人違い、大変に思えることも多々ある[が、たくさん勉強もさせてもらい、自分の肥やしになります。]
	日々の状態変化による難しさ(6)	人と人との関わりなので、同じ日はなく、良い日、悪い日（利用者様の体調、心の問題での）あります[が、理解できるように日々、勉強になる職場です。] / 支援についてのマニュアルはありますが、その日の利用者様の状態で臨機応変の対応が求められます。
	理解の難しさ(13)	利用者さんとのコミュニケーションをとりながら、状態確認等が難しい。とくに表情から読み取ることができない。 / 利用者の本音をちゃんと聞いているのか不安です。 / ご利用者の出来ること、出来るけどやらないこと、本当にできないことの見極めの難しさ。ご利用者の苦しみを理解し、それに対して支援を行う難しさ。（ご利用者が本当に思っていることを理解すること）
	伝える難しさ(8)	福祉の仕事をして2年目に入り、利用者との日常の会話は大丈夫ですが、仕事内容を教える時に、分かりやすく言葉で伝えるのが難しい。 / 利用者さんに作業方法を伝えるが、うまく伝わっていなかったり、忘れてしまったりと、どのように伝えれば伝わるのかが難しい。 / 支援者という立場上、肯定だけしていれば良いわけではなく、いかにうまく相手に真意を伝えられるかという部分について、自分自身力不足を感じている。
	きめ細かな支援の難しさ(11)	利用者様一人一人ちゃんと見れていない。 / [1人あたり対応する件数が多く、] きめこまかな対応はできない。 / [まだ力不足で、資料作成など、デスクワークに追われることも多いので、] もっと細かいところまで、利用者に関わることができたら…とどこかしさを感じる場面も多いです。
	利用者の行動への対応の難しさ(13)	たくさんの利用者さんに関わっていくなかで、きれやすい体質の方との関わりがとても難しく感じます。 / 尿失禁や便失禁があった際に利用者さんを傷つけないようにフォローをいれ支援したり、こだわりの強い利用者様の支援をする時に難しさを感じる。
	利用者への関わりの難しさ(その他)(24)	人に対する仕事なので、接することの難しさなど感じることもある。 / 支援者としてだけでなく、一人の人として、利用者様と関わることに、難しさ[と同時にやりがいを感じる]。
家族との関わりの難しさ等(7)	家族との関わりの難しさ(1)	[利用者、] その家族、[支援者やまわりの環境など] を含め、利用者のためにできることを探し、実行する難しさ[と、それを課題として、解決に向けて自身のスキル不足などを感じる。]
	家族のみに言及(－)(6)	利用者の家族との関係づくりが難しい。（相談していただけるようになるために） / 利用者の方ではなく、その方の家族のサポートがすごく難しいと思う。 / 家族と話しができる機会がほしいです。家族にも理解してもらって支援できるようにしたい、協力してほしいです。



### 3.2.1 利用者との関わりの難しさ

カテゴリー「利用者との関わりの難しさ」は、利用者との関わりの難しさについての9つのサブカテゴリーからなる。

サブカテゴリー「利用者間の違いによる難しさ」は、障がいのあり方など、利用者間の違いのために難しさがあると記述しているものである。利用者間の違いとして多く言及されているのは、障がいの程度や種類と、それに伴う対応や支援の仕方の違いである。言及数は少ないものの、利用者の個性や考え方の違いや、就労支援において一般就労を目指すか否かなどの違いへの言及もある。

次の記述は、利用者間の違いによる難しさが、利用者との関わりの楽しさ等とも結びついていることを示すものである。[ ]の部分、それぞれ、「利用者との関わりの楽しさ（その他）」「利用者の成長」「利用者の笑顔等」の記述となっている。

利用者一人一人、対応の仕方が違い大変なときもある [が、それがまた楽しかったりする。]

病気（症状）も人それぞれによって違うため、いろいろな支援の仕方があり、その人に合わせた支援を見つけて行うことが大変だ [が、自分の支援で少しでも利用者さんがいい方向に変わると嬉しい、やりがいを感じる。]

一人一人、個性が違い、その方に合わせた接し方は難しい [が、その分、話しの中で、利用者様の笑顔が見られたら、この仕事をして良かったと思うことが出来る。]

「日々の状態変化による難しさ」は、その日ごとの状態の違いなどに関わる難しさを示すものである。利用者の体調や心の状態などに関して同じ日がないという記述が多いが、日内変動への言及も1件あった。

「理解の難しさ」と「伝える難しさ」は、ともに利用者とのコミュニケーションの難しさに関するものである。「理解の難しさ」は、利用者の言葉や状態などを理解することの難しさを示すものである。「理解の難しさ」で比較的多いのは、明確な言葉を発することができない、あるいは明確な言葉が少ない利用者を理解することの難しさへの言及である。そのほか、本音を聞いているか不安だとの記述は、言葉を発することができる利用者を念頭に置いている場合もあると思われる。

次の2つの記述のうち、1つめの記述は言葉が発することが難しい利用者に関するものだが、2つめの記述は必ずしもそうではなく、理解の難しさの多様性を示している。

[お一人お一人、障害の状態がちがうため、日々勉強だと、強く感じる。] 特に、発語のない方など、どんな想いをして、どんな気持ちでいらっしゃるのか、心の声を聞いてみたいと常に思っている。[本当に今の仕方でいいのか…、考えてしまう。]

[就労訓練施設に勤めていますが、みんなが一般就労を目指しているわけではないし、年齢によっても直面する問題は変わってきて、] 話す言葉どおりではないので、本音を聞き出すことは難しいなと思います。困っていることに全然気づかなくて、後で申し訳なかったと思うことが、たまにあります。

「伝える難しさ」は、利用者に伝えて理解してもらうことの難しさに関わるものである。「伝える難しさ」に分類された記述の多くにおいては、作業の仕方などを伝える、あるいは指示することの難しさに言及している。言葉を理解するのが難しい利用者よりも、言葉を理解することに大きな問題がない利用者を念頭に置いた記述が多いと考えられる。

次の記述のうち、1つめは子どもの生活習慣の教育に関わり、2つめは作業の仕方を伝えることに関わって

いる。

6歳～18歳の子どもの生活支援をしています。様々な理由で施設入所をしているため、一般的にできる事やする事ができない子が多いです。そのため、関わる職員の素質が問われると感じています。(食事の仕方、洗濯物のたたみ方など)

作業所内で利用者の皆様に組立の作業をしていただいています。取引先様との納品期限等があり、時間内に出荷をするため、ある程度時間を区切り、作業をここまでは終了しないといけないというのを理解していただくために説明をしています。なかなか理解しづらい面が多く、どのようにしていくかというのが、今の課題といえば課題です。

「きめ細かな支援の難しさ」は、「きめ細かな対応ができない」「1人1人に目を向けることが難しい」「利用者の関わりの時間が少ない」といった記述を含むものである。きめ細かな支援が難しい事情としては、サービス管理責任者などの管理業務的な仕事をしている、人材が足りない、1人あたりの対応件数が多いことなどへの言及が見られる。

「利用者の行動への対応の難しさ」は、対処が難しい行動への対応に関する記述などを含むものである。例えば、利用者における“かんしゃくを起こす”“こだわりが強い”“パニックを起こす”といった行動への対応の難しさに関する記述である。それらの行動には、障がいに関連する行動と、障がいとは必ずしも関連しない利用者の個性に関連する行動が含まれる。例えば“利用者がスタッフに歯に衣着せぬ言葉をぶつける”という行動は、後者に該当する場合があるかもしれない。

このサブカテゴリーに含まれる記述においては、次の記述のように、職員の側の精神的負担と結びつくかたちで言及されている場合が見られる。

[自分も1人の人間として、]利用者から言われたり、何かされたり[したことに対してイライラしたり、頭にきたりすることがある。]絶対に手をあげたり、暴力にでたりはしませんが、態度が冷たくなったり、言葉使いが荒くなったりして、「このままじゃだめだ」と思う瞬間があります。そんな時はいつも仕事の難しさを感じます。

様々な相談、苦情を受ける事実がある。長年やっていると上手く対応できるが、[若い人材には重くのしかかることでもある。]

[感謝される事は嬉しく励みでもあるが、]全てにおいて「ありがとう」と言われることはない。仕事を今後される方は「感謝される仕事」とは思わないで臨んでほしい。自分で良いと思ってしたことが、逆に苦情になることもある。

「利用者との関わりの難しさ(その他)」には、利用者への関わりの難しさについての言及はあるが、以上のサブカテゴリーに含めるとの判断が困難な記述と、「利用者への関わりが難しい」といった抽象的あるいは一般的な記述が含まれる。前者は例えば、「個性を受け入れるのに時間を要する」「利用者スタッフの思いの違いがある」「努力を忘れた利用者への支援に困難を感じる」といった記述である。後者は例えば、「関わることや接すること、コミュニケーションが難しい」「人間相手の仕事なので難しさもある」といった記述である。

### 3.2.2 家族との関わりの難しさ等

カテゴリー「家族との関わりの難しさ等」のうち、サブカテゴリー「家族との関わりの難しさ」には、「利用者や家族との関わりが難しい」というように、利用者などと並列的に言及されている記述を含めた。

「家族のみに言及（－）」は、家族のみに言及している記述の否定的内容（－）を示している。ただし、次の記述は利用者の悩む姿にも触れているが、家族の側の態度に焦点が合わされており、利用者への関わりと家族への関わりの難しさが異なると考えられるため、「利用者との関わりの難しさ（その他）」とともに「家族のみに言及（－）」に分類した。

〔本人の意志尊重と、〕周りの意志（主治医や家族）との違いで、支援の方向性が見出せず、〔本人さんが悩み続ける姿を見ると、難しさを感じます。〕

例）本人→家に帰りたい。

家族→同居は無理。先生に相談して。

主治医→家族のOKが出ればいいけど。家族と話し合って。

### 3.3 「自己成長等」に含まれる記述内容

表3に示したようにコアカテゴリー「自己成長等」に含まれるカテゴリーは、「自己成長」「仕事での工夫等」である。これらのカテゴリーに含まれる記述は、例えば“支援者自身が成長できる”“仕事で自分なりに工夫できることにやりがいを感じる”、といったものである。

表3 自己成長等

カテゴリー	サブカテゴリー	記述例
自己成長 (41)	気づき・発見 (10)	私自身勤めて8年目となりますが、今でも毎日が発見の連続であつたりします。 / 利用者様の好きな物や好きな話題やいろいろな面を知れて面白く感じたり、〔進学した友人に仕事のことを聞かれ、自分が思っていた以上にやりがいや楽しが多かったことなどにやりがいや仕事の楽しさを感じた。〕
	知識・技術の高まり (17)	病気や障がいの種類について学ぶことができる。 / 支援に対する根拠、自信などが、日々の支援の中でより確かなものになっていくことが実感できる時に、やりがいを感じます。 / 〔対人サービスには、利用者の数以上にやり方があり、〔その人〕の〔その時〕によって対応方法が異なり、〕様々なケースをこなしていくことで、自分の技術、知識、幅を広げることができている。 / 〔毎日ご利用者さんの変化もあり、日々成長できますし〕先輩方を見習いスキルアップできる。
	人としての成長 (14)	人として本当に成長できる仕事だと思ひます。この仕事に関わることができて良かったです。 / 相手の立場になって物事を考える力が身につく。 / 〔言葉で伝えられない利用者のちょっとした変化に「気づく」ことのできる介護福祉士を目指すことに終わりはないので、〕「思いやり」や「笑顔」…等、常に意識して人間的にも成長できる仕事だと思ひます。
仕事での工夫等 (12)	仕事での工夫等 (12)	自分の特技とすることを活動に取り入れてくださって大変感謝しております。 / 仕事のやりがい：(中略) 自分のやりたいことを意見することが自由で、それが形となって現れるところ。 / 行事等で自分の考えた事や工夫を活かす事ができ、それで利用者様が喜んでくださった時、(中略) やりがいを感じた。

#### 3.3.1 自己成長等

カテゴリー「自己成長」には、「気づき・発見」「知識・技術の高まり」「人としての成長」の3つのサブカテゴリーが含まれる。

「気づき・発見」は、日々の支援の中で気づきや発見があつたりするという内容の記述を含む。それらの記述には、“～を感じることができた”“発見”“気づく”などの言葉が多く用いられている。それらの記述は、次に示すサブカテゴリー「知識・技術の高まり」と類似する面もあるが、その場で何かを感じ気づくことや何らかの洞察を得ることの喜びといった面が強調されており、「知識・技術の高まり」とは異なるサブカテゴリーとして位置づけた。例えば次のような記述である。

利用者さんとの会話で、[人柄や生活環境や状況などを深く知り、障害を抱えた方の考え、悩みなど…その人らしさ、その人の良さ…など、多く学ぶ事ができ、] 互いに考えなど想いを語ることで障害を抱える人の問題を知り、感じる事ができた。

- ・利用者様との会話の中で、新しい発見が多くあるのが、とても楽しいと思う。
- ・利用者様はとても純粋で、思っていることを口に出されるため、自分の間違い等、気づくことができる。

「知識・技術の高まり」は、“支援のための知識や技術が身につく”といった記述を含む。それらの記述では、“勉強になる”“1つ1つが勉強”など、勉強という言葉が多く用いられている。そのほか、“学ぶ”“知識や技術の幅を広げる”“経験を得る”“スキルアップできる”といった表現も見られる。

なお、「知識・技術の高まり」に分類した記述の中には、カテゴリー「利用者との対応の難しさ等」に関わる言及を含むものもある。例えば、次の記述の[ ]に部分には、それぞれ、サブカテゴリー「利用者の行動への対応の難しさ」「利用者との関わりの難しさ（その他）」に関する記述が含まれる。

[時折利用者の対応（かんしゃくを起こした際、言葉かけが通らない際）が上手くいかないことに悩むこともあります、] 1つ1つが勉強であるように感じており、それらも仕事のやりがいにつながっているように感じます。

[日常生活の支援、療育活動を通し利用者に関わる中で自分の知識不足や技術面で上手くいかず難しいと感じることもあります、先輩方のご指導を受け、] たくさんのことを学びながら成長していける仕事だと思います。

「人としての成長」は、「人間が成長する上で、とても勉強になります」など、自分自身の人間としての成長に役立つという内容の記述を含む。それらの記述は、「知識・技術の高まり」と類似する面もあるが、人間としての成長、態度や人格の成熟といった面が強調されており、「知識・技術の高まり」とは異なるサブカテゴリーとして位置づけた。

次の記述は、自分自身の「人としての成長」とともに、多様な記述内容を含むものである。

初めは利用者の個性を受け入れるのに時間を要しました[が、関わり合うにつれて、お互いを認め合うことへとつながりました。] 私は、認め合うまでに要した関わりの時間に、とてもやりがいを感じました。[障害特性とは…、この言動の背景には何が…等と考えてアプローチすることが楽しく、時には失敗も重ねながら、] 共に成長することができました。[福祉の世界は「つらい」イメージが付きがちです。でもそれは、間違っていないと思います。確かに「つらい」ことも多いですが、その分、] 自分の身になることが多くあり、少し大げさかもしれませんが、世界観が変わるような気すらします。

この記述のうち、例えば“お互いを認め合う”は「利用者との信頼関係」、「言動の背景には何が…等と考えてアプローチする」は「仕事での工夫等」に関する記述である。また、“共に成長することができた”の部分は、「利用者の成長」にも分類した<sup>3)</sup>。この記述には、自分自身の変化・成長と利用者の変化・成長とが重なり合っているとの認識が示されている。

### 3.3.2 仕事での工夫等

カテゴリー「仕事での工夫等」に含まれるサブカテゴリーは、「仕事での工夫等」のみである。「仕事での工

夫等」は、「仕事において自分自身の工夫や特技、専門性を活かすことができる」といったものである。このサブカテゴリーに該当する記述数はそれほど多くはなかった。ただし、「利用者との関わりの難しさ」などのカテゴリーに含まれる記述の中にも、明示的な表現ではないにしても、実際には自分自身が工夫することを楽しさを感じるといった例が含まれていると推測される。

### 3.4 「職場・待遇等」に含まれる肯定的仕事観等

コアカテゴリー「職場・待遇等」は、職場の人間関係などに関する「職員間の関係等」、仕事の量や負担、待遇などに関する「仕事負担・待遇」<sup>4)</sup>という2つのカテゴリーからなる。カテゴリー「職員間の関係等」には、職場における協力的関係や人間関係の問題等に関する記述が含まれる。「職員間の関係等」に含まれるサブカテゴリーとしては、「職員間の協力」「職員間の問題」「上司の協力」「上司の問題」「経営面を重視」がある。これらのうち、ここでは「職員間の協力」の記述の内容について主に示すことにする。

「職員間の協力」に含めた記述は19件あったが、そのうち職員間の協力関係にやりがいや楽しさ等を感じていることを示すものは8件あった。そのうち2件では入職して間もないことへの言及があり、1件では経験を後輩に伝えることへの言及があり、それら以外の記述では先輩や後輩といった表現は見られず、同僚との協力という意味で理解しうる。それぞれに対応する記述を次に示す。

入職して間もないですが、職員の方〔、利用者の方〕みなさん優しくて、〔不安になることもありますが、〕楽しく仕事ができるようになってきました。

〔若いころは利用者と向き合い、どのようにしたら楽しい時間をすごせるのだろうと考え、実践し笑顔を引き出せることにやりがいを感じていた。〕現在は若いころに経験したことや学んだことを後輩に伝え、悩みを解決しながら実践に取り組んでもらえることにやりがいを感じるが多い。〔もちろん自分自身で実践していく喜びは現在もありますが〕

やりがいを感じる時は、チームケアができた時。〔たとえば、何年もひきこもりの人生を送ってきた方が作業を通じて自分に自信をもち、できあがった作品をバザー等の店頭で販売し、それが売れた時の喜びの顔を見ることができた時など。〕

なお、サブカテゴリー「職員間の協力」には、職員間の協力関係そのものにやりがいや楽しさを見出していることを示してはいない記述が含まれる。ただしそれらの記述には、「職員間の協力が利用者への関わりの難しさの克服に関連する」ことを示す記述や、「職員間の協力が知識・技術の高まりまたは人としての成長に関連する」ことを示す記述も見られる。

### 3.5 「その他」に含まれる肯定的仕事観等

コアカテゴリー「その他」には、これまで見てきたカテゴリーに当てはまらない記述を含めた。このコアカテゴリーは、「仕事への満足・心構え等」「社会や制度の問題」「その他」の3つカテゴリーに区分された<sup>5)</sup>。ここでは、「仕事への満足・心構え等」のサブカテゴリーである「仕事のやりがい・満足等」と「仕事の難しさ」に関して検討を行う<sup>6)</sup>。

サブカテゴリー「仕事のやりがい・満足等」に分類した28件のうち17件は、仕事のやりがいに関してこれまでに設定したサブカテゴリーに分類しにくい記述である。そのほかには、以上に見てきたサブカテゴリーにあてはまらない記述のうち、どちらかと言えば仕事や職場への満足等の肯定的内容を示す記述をこのサブカテゴリーに含めている。

このサブカテゴリーに含めた記述で仕事のやりがいに関わる17件のうち、1件はやや特殊で、関係機関との

連携がやりがいとなっていることを示す記述である。他の16件は“今の仕事にやりがいを感じている”のように、仕事のやりがいについての一般的あるいは抽象的な記述等である。次に示す記述の1つめが前者、2つめ以降が後者の記述の例である。

今現在の我々の職場は、生活訓練事業所であり、ここ最近の行政の動きから見て地域移行が促進されている中で長期入院者や在宅生活や地域社会での生活を目標とする何らかの障がいを持つ対象者への病院から地域への架け橋として重要な役割を担っており、そこにやりがいを感じる[と共に、支援員の能力や知識により対象者への選択の幅が定められてくる事があり、仕事を行なううえでも日々、最新の情報の入手と知識を学んでいく事が必要とされる。又福祉のみでなく医療機関との連携体制などを日頃から密にしておくことも必要である]。

自分としては、この仕事は「難しいが、」働きがいはある。働かせていただけるまで働きたいと思っています。

仕事としてはやりがいがある良い仕事だと感じる[が、社会での理解がまだまだ追いついていないと感じる]。

上記のうち、後半の2つの記述は、仕事の難しさや社会の理解の問題等の面にも言及されている。3つめの記述と同様の表現としては、例えば、仕事のやりがいはあるが、給与に関してやや不満がある、残業がある、といった待遇面での不満への言及のある記述もあった。

なお、現在の仕事や職場への満足等の肯定的内容を示す記述例を次に示しておく。

この仕事、職場は大好きで、なぜか辞めたいと思ったことは一度もありません。

仕事へのやりがいと言うよりも、性格的に合っている気はする。

仕事がしやすい環境が保たれている。

サブカテゴリー「仕事の難しさ」には、仕事の難しさに関してこれまでに設定したサブカテゴリーに分類しにくい記述を含めている。みそ作りや野菜の栽培などでの作業の難しさや支援計画作成の難しさ等に関する記述のほか、仕事の難しさについての一般的あるいは抽象的な記述等が含まれる。それらの記述においては、仕事の難しさとともに、仕事のやりがいや何らかの肯定的な側面への言及も見られる。このサブカテゴリーに含まれる例をいくつか示しておく。

1人1人の利用者がその人らしく、地域で生きていく支援は難しいです[が、ご家族や本人と一緒に向き合うことで、私自身もたくさんの経験を得られています。]

仕事に関しては、自分の思ったようにいかない場面がある[が、逆にやりがいがあるという面では、大変あると思います。いろいろ考えさせられることが多く、一日一日が勉強で変化があり、]むずかしいところがあります[が、答えは一通りでなく何通りもあり、やりがいはあると思います。]

#### 4. 考察

本研究における記述数から判断すると、利用者との関わりやすさや利用者の成長といった、“利用者との関わり”が障害者施設職員の肯定的仕事観の最も主要な構成要素である。利用者の笑顔や喜び、利用者から感謝されることが、仕事のやりがいとなっていることを、多くの人々の記述が示している。

このことは、先行研究が示す結果と符合する。例えば、黄ら（2007）によると、知的障害者施設職員を対象とする日韓比較調査を行った結果、「今の仕事に就いて良かったこと」に関して、韓国では「利用者の社会的自立及び改善」という回答が最も多かったが、日本では「利用者との良い関係」という回答を選ぶ人が際立って多かった。

西川（2013）は、重症心身障害児（者）施設の職員に対して、仕事へのモチベーション等に関する自由回答を含む質問紙調査を行っている。西川によれば、生活支援職員の多くが、モチベーションに関連することとして、「利用者の笑顔を見るとモチベーションが上がる」「利用者からのありがとうの声」など、利用者との直接の関わりがモチベーションを高めると回答している。

西川の調査においては、比較的重度の障害児者施設の職員を対象としていることが調査結果に影響していると考えられる。本研究における調査でも、例えば在宅の障害児者のための支援計画を作成するといった仕事を行う職員は調査対象者にはかなり少なく、直接的な支援業務を行う職員が比較的多く含まれており、そのことが調査の結果に反映している可能性がある。

また、黄らの日韓比較研究において見出された差異を参考にすると、本研究において見られた傾向は、日本社会における福祉従事者の特質の反映という面もあるのではないかと考えられる。例えば、“障害児者福祉の父”と呼ばれることもある糸賀一雄（1968）が、ある講演において強調している“ミット・レーベン（共に生きる）”という概念は、本研究において見られた肯定的仕事観の特徴と符合するようにも思われる。この概念には、“利用者とともに職員も成長していく”という意味合いも含まれると考えられ、本論文の「自己成長」、とくに「人としての成長」というサブカテゴリーとも親和的である。

なお、「利用者との関わりやすさ等」や「自己成長等」等のサブカテゴリーのいわば肯定的な記述とともに、「利用者との関わりやすさの難しさ等」などのいわば否定的な記述が合わせて書かれている自由回答も多く見出される。このことは、高齢者福祉研究において家族介護者に関して広瀬（2010）が示したような、介護に対して家族介護者が同時に肯定的評価と否定的評価を抱くという“アンビバレント”な状態と類似するものである。本論文の研究結果からも、このような両面性は、福祉従事者の仕事観を探究してゆくうえでも、重要な観点であると言える。

本論文で見出された肯定的仕事観に関しては、今後さらに追加調査を企画し行うとともに、本調査の基本的属性等のデータと肯定的仕事観のサブカテゴリーとを対応させて、数量的な分析を行っていくことに意味があると考えられる。例えば、現在の仕事で主に関わる利用者の種類によって、肯定的仕事観等の記述の分布に違いがあるか、といった点に関する集計である。

ソーシャルワークを直接的支援と間接的支援などに区分する場合、本論文で見出された肯定的仕事観の大半は、直接的支援に関するものであり、間接的支援を明示するような記述は少なかった。この点についても、調査方法等について改めて再検討を行い、間接的支援に関わる肯定的仕事観を探究することも、今後の課題として考えられる。例えば、支援計画を作成するような仕事を行う職員に焦点をあてた調査も意味がある。また、高齢者関係施設の職員の肯定的仕事観は、本研究で見られた傾向とは異なるか、といった観点も重要であろう。

#### 5. 結論

本論文では、障害者施設職員の肯定的仕事観について、質的データ分析に基づいて研究を行った。自由回答

データの質的分析の結果、5つのコアカテゴリーが見出された。それらのうち、肯定的仕事観を多く含むコアカテゴリーは「利用者との関わりの楽しさ等」「自己成長等」である。コアカテゴリー「利用者との関わりの楽しさ等」には「利用者との関わりの楽しさ」「利用者の成長等」「家族との関わりの楽しさ等」の3つのカテゴリーが含まれ、コアカテゴリー「自己成長等」には「自己成長」「仕事での工夫等」の2つのカテゴリーが含まれる。

なお、「利用者との関わりの楽しさ等」や「自己成長等」における肯定的仕事観の記述とともに、「利用者との関わりの難しさ等」などの記述も合わせてなされている自由回答も多く見られた。このような両面性は、福祉従事者の仕事観を考えてゆく上で、重要な観点であると言える。

自由回答の記述数から判断すると、利用者との関わりの楽しさや利用者の成長といった“利用者との関わり”が、障害者施設職員の肯定的仕事観の最も主要な構成要素である。このことは、1つには直接的支援業務を行う職員が本調査に比較的多く含まれていることの反映でありう一方、糸賀一雄の“ミット・レーベン”という概念と符合するような日本福祉従事者の特質あるいは日本文化の特質の反映である可能性も考えられる。これらの点に留意しつつ研究を進めていくことが今後の課題である。

## 謝辞

本研究において、質問紙の回答者の調整及び回答にお忙しい中ご協力くださいました障害者施設職員の皆様方に、心より感謝を申し上げます。

## 【注】

- 1) 問1の質問文は以下の通りある。「仕事から得られるものは、人によって異なります。現在の仕事を思い浮かべて、あなた自身がどのくらいと思うか、①～④の各項目について、あてはまる数字を1つずつ選び○で囲んでください。」
- 2) 表に示した記述例に関して、[ ] という記号を付した箇所は、記述のうち他のサブカテゴリーに該当する部分である。/ という記号は、回答者ごとの記述を区別するための記号である。施設等が特定される可能性のある記述に関しては、意味内容を変えないかたちで記述を修正した箇所がある。
- 3) 本研究では1つの記述に対して1つのサブカテゴリーを割り合っているが、このか所では例外的に2つのサブカテゴリーを割り合っている。
- 4) カテゴリー「仕事負担・待遇」に含まれるサブカテゴリーは、「仕事量の多さ」「人手不足」「ワークライフバランス」「給与の問題」「身体的負担」「精神的負担」である。
- 5) カテゴリー「仕事への満足・心構え等」は、「仕事のやりがい・満足等」「仕事の難しさ」「仕事の不満・疑問等」「仕事の心構え（支援）」「仕事の心構え（スキル）」の5つのサブカテゴリーに区分される。カテゴリー「社会や制度の問題」は、「社会の理解不足」と「制度への疑問」の2つのサブカテゴリーに区分される。カテゴリー「その他」に含めたのは以上にも当てはまらない記述であり、その多くは、調査票の質問への自分の回答の仕方について説明するものだった。
- 6) なお、同じ「仕事への満足・心構え等」に含まれるサブカテゴリー「仕事の心構え（支援）」と「仕事の心構え（スキル）」は、仕事に関する記述ではあるが、やりがいとは異なる観点からの記述となっている。この2つサブカテゴリーのいずれも、仕事への心構えを示すような、“～が大切である” “～を心がけている” “～を目標にしている” “～するよう努力している” “～していけたらと思う” といった表現がとられている記述を含むものである。

## 【文献】

- 福永良逸 (2007) 「障害者施設職員のコミュニケーションに関する一考察」『九州大谷研究紀要』33, 212-195.
- 長谷部慶章, 中村真理 (2009) 「知的障害施設職員のバーンアウト関連要因の因果モデル」『特殊教育学研究』47 (3), 147-153.
- Herzberg, Frederick (1966) *Work and The Nature of Man*, Cleveland and New York: The World Publishing Company. = 1968フレデリック・ハーズバーグ (北野利信訳) 『仕事と人間性－動機付け－衛生理論の新展開』東洋経済新報社.
- 黄京性, 岡部和夫, 金龍澤 (2007) 「社会福祉施設従事者における仕事特性及び健康に関する日韓比較－知的障害者施設従事者を対象に」『名寄市立大学紀要』1, 49-60.
- 黄京性, 山崎喜比古 (2002) 「韓国の福祉施設従事者における『内的適応』と心身の健康－年齢層別の比較から」『日本保健福祉学会誌』9 (1), 3-14.
- 広瀬美千代 (2010) 『家族介護者のアンビバレントな世界－エビデンスとナラティブからのアプローチ』ミネルヴァ書房.
- 糸賀一雄 (1968) 「皆成学園 S43.1 糸賀先生講演他」(皆成学園での「昭和43年1月18日糸賀先生講演会」の録音資料、鳥取県立図書館所蔵).
- 北原可奈子 (2017) 「障害者支援施設職員の感情への対処に関する研究－対人援助職の“触れられない感情”に着目して」『山梨英知大学心理臨床センター紀要』(12), 20-32.
- 古賀義, 久田則夫, 亀山光子 (1997) 「重症心身障害児施設における援助のあり方に関する職員への意識調査」『幼児教育』13, 50-64.



- 三原博光, 松本耕二, 豊山大和 (2008) 「知的障害者施設職員の職業意識の実情と課題」『厚生指標』55 (8), 17-22.
- 三原博光 (2008) 「知的障害者施設職員の職業意識について－アンケート調査を通して」『川崎医療福祉学会誌』17 (2), 449-453.
- 永野典詞 (2009) 「身体障害者療護施設利用者と施設職員の主観的ニーズ認識に関する研究－主観的ニーズに関するアンケート調査の分析から」『社会福祉学』49 (4), 92-103.
- 西川圭子, 中島三由美 (2013) 「看護師と生活支援職員の仕事へのモチベーションとモチベーションを高める方法の比較－重症心身障害児(者)施設に勤務する病棟職員の比較について」『日本看護学会論文集 看護総合』43, 175-178.
- 佐藤郁哉 (2008) 『質的データ分析法－原理・方法・実践』新曜社.
- 田中清 (2012) 「知的障害のある人に係る社会福祉専門職の研究－施設職員の専門性に関する先行研究を通して」『新潟青陵学会誌』5 (1), 29-36.
- 樽井康彦, 岡田進一, 白澤政和 (2006) 「知的障害者施設職員における脱施設化志向のパターンと援助内容との関連」『生活科学研究誌』5, 139-149.
- 樽井康彦, 岡田進一, 白澤政和 (2009) 「知的障害者施設職員において職員が経験する困難感と葛藤－社会福祉士に対するインタビューデータのM-GTAによる分析」『介護福祉学』16 (1), 66-76.
- 植田章 (2008) 「障害者自立支援法による福祉実践の専門性の解体－知的障害者入所更生施設における業務調査から」『佛教大学社会福祉学部論集』(4), 1-17.

# Positive Work Concepts in Personnel Facilitating Children and Persons with Disability: A Qualitative Analysis of Free Answers

Shingo NAKAYAMA

Two aspects are considered vital in the duties discharged by personnel who assist people with disabilities. The first facet concerns the work environment including human relationships and the treatment received in the workplace. The second feature involves subjective rewards attained by the facilitators from the work. This paper attends to the latter aspect and examines features of specific positive work concepts articulated by the personnel with regard to what rewards they gain from their current responsibilities. The free answers obtained from a questionnaire survey administered to 223 members facilitating children or persons with disability were utilized for qualitative analysis. The results of the evaluation of the descriptions were classified into five core categories. Statements on positive work concepts as well as assertions on work concepts that were not constructive were included in the analysis. The core categories incorporated many types of positive opinions on work, including the pleasure attained from the relationship with users and the personnel's self-growth. The pleasure gained from the relationship with users was often described as difficulties. This paper examines the statements included in the aforementioned three core categories and on the assertions of positive work concepts included in the other two core categories.

**Key Words:** positive work concepts, staff assisting children and persons with disability, qualitative analysis