

《論文》

障害者施設職員における
職務環境の認識に関する研究

—自由回答に基づく分析—

中山 慎吾

障害者施設職員における 職務環境の認識に関する研究 —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に携わるうえで、職場での人間関係や忙しさ、待遇といった職務環境の側面と、仕事から得られるものや仕事のやりがいといった側面は、ともに重要な意味をもつ。本研究では前者の側面に注目し、障害者施設職員が自らの職務環境等をどう認識しているかについて、質的データ分析を通じて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る。職務環境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が、職務環境に関する記述は主にコアカテゴリー「職場・待遇等」に含まれている。なお、このコアカテゴリーには、職員の身体的・精神的負担に関する記述内容も含まれる。本研究では主に、このコアカテゴリーに含まれる記述内容を検討した。併せて、本研究では、コアカテゴリー「その他」に含まれる仕事への疑問・不満や仕事の心構えなどの記述内容についても検討した。

キーワード：障がい児者施設職員、職務環境、質的分析

1. 研究目的と先行研究

障害者サービスの利用者にとって、職員の存在は、重要な位置づけをもつ場合が多い。ヘイスティングス(2010)は、知的障害者にサービスを提供する施設の職員が、利用者の友人関係における中心的存在でさえありうることに言及している。その一方で、職員のストレスが利用者へのサービスに否定的な影響を及ぼしうることの重要性を指摘している。

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、待遇といった職務環境の側面と、仕事のやりがいといった側面は、ともに重要な意味をもつ。福祉の仕事について考える際には、いずれの側面も重要だが、本研究では前者の側面に注目し、現在の職場における職員間の関係や待遇、負担などについて職員がどう認識しているか、その具体的内容を明らかにすることを研究の目的とする。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¹⁾。

障害者施設における職務環境についての先行研究としては、1つには、職場内の人間関係や組織のあり方についての研究がある。榎井ら(2009)によれば、職員が経験する困難感には、「施設長のリーダーシップ」「職業集団の多様な価値観」「慢性的な人手不足」などの「援助システムの構築の困難性」が含まれる。そのほか、職員間の情報共有(手島2011)、職員に求められる資質・条件(中村ほか2003)、非正規職員の増加や業務の長時間化(中野・田中2010)に関する研究もある。

仕事のあり方が、職員の心身の疲れを生じさせているとの指摘もある。黄ら(2007)の調査では、知的障害

者施設において仕事と関連した身体的な疲れを感じる職員、精神的な疲れを感じる職員は、ともに約9割見られた。職員の身体面の疲れや問題に関しては、とくに身体障害者や重症心身障害児（者）の施設等における身体的負担の指摘が多く見られる（中田・吉田1989、飯田2009など）。また、利用者や職員の高齢化、長期の介護や看取りを伴う身体的負担に関する調査研究もある（張・石野2012、石野・張2013、きょうされん居住支援部会2016）。

職員の心理面の疲れや問題としては、バーンアウト傾向やストレスに着目した研究が多く見られる（長谷部・中村2005、2009、2010、丸谷2016、丸谷・田中2016）。例えば長谷部・中村（2005）は、バーンアウト傾向に対して、「組織の運営管理」「職員間の関係」「多忙さ」などのストレスがどのように影響を及ぼしているかに着目した研究を行っている。また、辛さや苛立ちといった否定的感情への対処（北原2017）、モチベーションを高めるための方法（西川・中島2013）に関する研究もある。北原（2017：22）の研究では、利用者支援で抱いた否定的な感情を同僚に受け止めてもらうことで、自分自身の感情のコントロールが可能となっていることなどが指摘されている。

なお、本研究では、「職務環境」とは、「職場での人間関係や組織のあり方などの人的環境や物理的環境のほか、仕事の忙しさなどの業務のあり方や、休暇や給与などの待遇面を含む概念」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 調査方法及び対象者の概要

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。質問は問1から問15までで構成され、問2では自由回答を求めた²⁾。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223名から得られた自由記述である。

自由記述への回答者223名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したため、以下の各項目の比率の母数は異なっている（212名～222名）。性別は女性54.1%、男性45.9%、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。年齢は平均38.0歳（最小値19歳、最大値76歳、中央値35歳）、福祉の仕事の通算経験年数は平均8.8年（最小値1か月、最大値35年、中央値6.0年）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。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。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。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。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。

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調査票に明記した。調査票は、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。調査票の返送により、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、各記述部分が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。

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、表1に示したように、「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。

職務環境に関する記述は、主にコアカテゴリー「職場・待遇等」に含まれている。なお、このコアカテゴリーには、職員の身体的・精神的負担に関する記述内容も含まれる。本研究では主にこのコアカテゴリーに含まれる記述内容を検討する。併せて、本研究では、コアカテゴリー「その他」に含まれる仕事への疑問・不満や仕事の心構えなどの記述内容の検討も行う。

表1 コアカテゴリー・カテゴリー・サブカテゴリーの一覧

コアカテゴリー	カテゴリー	サブカテゴリー
利用者との関わりの楽しさ等	利用者との関わりの楽しさ	利用者の笑顔等 / 利用者からの感謝 / 利用者との信頼関係 / 関わりの難しさの克服 / 利用者との関わりの楽しさ (その他)
	利用者の成長等	利用者の成長 / 利用者の生活向上 / 利用者の人生に関わる
	家族との関わりの楽しさ等	家族との関わりの楽しさ / 家族のみに言及 (+)
利用者との関わりの難しさ等	利用者との関わりの難しさ	利用者間の違いによる難しさ / 日々の状態変化による難しさ // 理解の難しさ / 伝える難しさ / きめ細かな支援の難しさ / 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)
	家族との関わりの難しさ等	家族との関わりの難しさ / 家族のみに言及 (-)
自己成長等	自己成長	気づき・発見 / 知識・技術の高まり / 人としての成長
	仕事での工夫等	仕事での工夫等
職場・待遇等	職員間の関係等	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
	仕事負担・待遇	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
その他	仕事への満足・心構え等	仕事のやりがい・満足等 / 仕事の難しさ / 仕事的不满・疑問等 / 仕事の心構え (支援) / 仕事の心構え (スキル)
	社会や制度の問題	制度への疑問 / 社会の理解不足
	その他	その他

3.1 「職場・待遇等」に含まれる記述内容

コアカテゴリー「職場・待遇等」は、職場内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」という2つのカテゴリーからなる。

表2 カテゴリー「職員間の関係等」に含まれる記述例

サブカテゴリー	記述例
職員間の協力(19)	同じ課の職員と情報共有（小さな変化や支援方法を実践してみてもの効果など）したり、相談する中で、具体的に次に何をしたら良いか案が出てくる。その試行錯誤したのちの結果までにやりがいを感じる。 / 一緒に頑張っている同期や身近な先輩などがいてくれるので何とか気合いを入れて頑張っています。 / 職場の人もやさしく、相談しやすく、働きやすい職場です。 / [日を重ねるごとに、] 職員同士で問題を解決していくなど、連携を取り合い、[人付き合い等のことを学べる場でもあり、人生の一部として向き合っている自分を感じられる場だと思います。]
職員間の問題(26)	最初に入職した頃と違い、「利用者」ではなく「職場の人間」を見ながら仕事をしているのを感じます。原因はいろいろとありますが、それを解決しようとしてもできていないのが現状です。 / 情報の共有がしっかりしていない面があり、バタバタする時が全体的に職場に感じられ、事前準備の足りなさに、不信感があります。 / 開設時からの基本的なことを今の若い人たちにどのように伝えていけばいいのか、意識の持ち方が違うことなど、問題が多いように感じている。基本的なことを教えていると思うのだが、それが押しつけになっているのでは、とか悩んでしまう。 / 職場じたいの空気は以前に比べ悪くなり、全体的に働きづらくなっているため、利用者様のためにも、自分たちの環境を整えていく必要性が感じられます。
上司の協力(4)	(前略) 上司の方がとても理解のある職場なので、安心して働くことができ、嬉しく思います。 / [うまくいかないこともあります、] 職場の上司の方などの助言をもらい、[利用者の生活がよりよいものになるよう支援してあげたらと思います。]
上司の問題(10)	上司の機嫌でその日が左右される。 / 利用者に対して、現場で働いている側と管理者との考えの違いがあり、なかなか上手くいかないことが多い。 / [職員間でも、質問した答えが全部同じとはかぎらず、] 上司と意見があわないこともしばしばあります。時には、私が甘すぎる支援をするからこうだったんだと言われることもあります。 / 小さな施設ですので、管理者が職員やご利用者に寄り添ってコミュニケーションを取ってもらいたいです。
経営面を重視(5)	福祉の仕事といっても経営などが優先されることがあるようにも感じる。

3.1.1 職員間の関係等

カテゴリー「職員間の関係等」は、表2に示したように、5つのサブカテゴリーによって構成される³⁾。サブカテゴリー「職員間の協力」及び「職員間の問題」は、同じ立場の職員同士の協力や問題のほか、先輩や後輩との関係に関する記述も含む。なお、「職員間の協力」には、職員間の協力関係が仕事のやりがいや楽しさに結びついていることを示す記述も含まれていた⁴⁾。「上司の協力」「上司の問題」は、上司との関係における協力や問題に関する記述を含む。「経営面を重視」に含めた記述は、施設の運営方針として経営面を重視することへの疑問が表明されているものであり、必ずしも職員間の関係のみに限られないが、施設のトップの姿勢とも考えられるため、職員間の関係のサブカテゴリーに位置づけることとした。

サブカテゴリー「職員間の問題」には、様々な内容の記述が含まれる。例えば、職員間の差異に関して、「職員の温度差、モチベーションが上がらない」、「「福祉」というものに関心のある人、ない人の差が大きいと感じます」、「個人（職員）の価値観の違いから、統一ケアが徹底できない」などの記述が見られた。

「先輩」「同僚」「後輩」などの職員間の関係も多様である。以下の記述での、「言うべきことを言う」、「教育」、「伝えていく」といった表現には、自分のほうからの能動的なコミュニケーションにおける困難を示している点で、共通性がある。2つめと3つめの記述では、新人や後輩を指導・教育するうえでの困難に言及している。

チームワークで支援しているが、他の支援者[や利用者]に対して言うべきところをしっかりととて言えない自分がある。[そういう自分を感じるとき、この仕事は自分に課題を与えてくれていると感じる。]

[精神障害者やADHDの利用者様に対する支援は、日内変動、状態把握があり、とても難しいと感じる。] 専門職でも難しいと感じているが、福祉の勉強をせずに入職しているスタッフへの教育もまた難しいと感

じる。

[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。機材や、参考書通りに行かないことで、様々なことを想定し、思い通りにことが進んだ時や、新たな発見につながったときに、仕事のやりがいを感じる。] そういった部分に、気づいてもらえるように後輩へと伝えていくこと、同僚の思いや、進むべき方向を一つにしていくことに対して難しさを感じている。

また、管理的な立場や事務職の職員が、施設の方針と現場職員との板挟みになったり、現場職員との関係に困難を感じたりすることに言及する記述も見られた。他方、ある程度の経験をもつ職員が他の職員に対して、パワーハラスメントと判断しうるような行動をとっているとする記述も見られた。また、次の記述では、「ベテラングループ」が、人間関係の問題などのために離職する場合があることを示している。

対人交流、人間関係がうまくできず辞めていく職員が何人かいました。新人ではなく、ベテラングループに見られます。仕事に対する自分の目標を見失うことから、人間関係の悪化へとつながっているように見受けられます。転勤等、定期的実施したほうが、対人関係の改善へつながるのか、検討中です。

「上司の協力」には、上司からの助言、上司の理解があるといった記述が含まれる。次の記述はサービス管理責任者となって仕事の内容に変化が生じ、それに対応するうえで、上司と話したりすることに言及されている。

[サビ管を本格的にやりはじめて今までは作業中心に重きをおいてきたような気がします。サビ管の仕事をはじめ、今まで以上に細かな所まで考えていかななくてはならないことや、利用者の方をより見るようになり、] 上司 [、同僚] とも話をする機会が増えてきたと思います (原文のまま)。

「上司の問題」に含まれる記述には、例えば「現場と上司との考え方に“ズレ”が生まれていて、介護方法等で意見の食い違いがある」、「上司が現場の状況を見に来ないことが不満です。現状をしっかりと理解してほしいです」のように、現場の職員と上司の間の考え方の違いや乖離を示す記述が含まれていた。また、「上司が人間的に尊敬できない。(挨拶をしても不機嫌な顔でボソッと返される。)」のように、上司が他の職員に示す態度の問題を示す記述も見られた。

「経営面を重視」に含まれる記述においては、「営業」や「利益」を重視する施設運営についての言及があった。経営面を重視しすぎることで、「支援」が二の次になったり、「理念」が単なる建前となってしまいがちであることが示されている。次の記述では、経営面を重視することが、人手不足や職員へのサポートの不足に影響することを示している。

[現場は大事と言いつつも、人手不足、やる気のある職員サポートはされておらず、常に職員は使い捨て感がある。] (中略) 目標がすでに利用者ではなく「営業」の面が設定されており、支援者としての方向性が定まっていない。(例) 重度と軽度では重度を入れたがる [が、日常支援において人手不足となり、動きがとれない。]

3.1.2 仕事負担・待遇

カテゴリー「仕事負担・待遇」は、表3に示したように、6つのサブカテゴリーからなる。なお、身体的負担及び精神的負担は、本研究で定義した“職務環境”には含まれないが、仕事量の多さや人手不足などと併せて言及される場合も多く、それらに関連していると判断されるため、同じカテゴリーの中に位置づけた。

表3 カテゴリー「仕事負担・待遇」に含まれる記述例

サブカテゴリー	記述例
仕事量の多さ(18)	仕事量が多い。 / 日中の実践以外に、記録など事務的な仕事もある [ため、定時で帰宅できない毎日が続いている。人手不足。] / (前略) 兼務しており、どちらも中途半端で仕事をきちんとできていない感があり (実際にできていない)、やってもやっても仕事が終わらず [、少々疲れきっています]。 / 管理者とサービス管理責任者をしているため、仕事がいそがしく、[利用者様とあまりかかわれない時がある(コミュニケーションの不足)]。
人手不足(14)	人手不足の現状がある。 / 人材不足。人材が足りない [ため、利用者1人1人に目を向ける機会が少ない。] / 新人職員の職場定着が難しい。福祉経験者が少ない。 / スタッフ不足 [で心に余裕がない]。 / [限られた時間で個別支援というのが難しく思う。チームワークも大事だが、] 最小限の人数でシフトするのも個人の差異があり、満足しづらい。
ワークライフバランス(10)	なかなか定時には帰れない時や、休日出てくる時もあり、自分の時間を持つのが難しい場合もある。[気分転換が上手な方が長続きするように思います。] / ここ最近、[仕事量が多く、身体的にも疲れることが多く、] プライベートの時間も少ないです。 / 休みが自由にとれない。
給与の問題(21)	[仕事の大変さからみると] 給料が少なく感じます。 / 主任手当が付くが、日勤にすることを多くするようにとのことで、夜勤の回数が減り、他のスタッフのほうが給料は多い。 / [福祉の仕事は、やりがいがありますが、] 資格等(介護福祉士等) 持っているが、もう少し、給与に反映されれば良いと思います。
身体的負担(12)	体力に自信がなく、今の状況での仕事は難しいと思う。 / 入所利用者の高齢化に伴い、介助頻度が増し、特に宿直時、自分の体力の限界を時々感じる。 / 私は力が無いほうなので、一人移乗のときなど“大変”だなど感じる場面が多くあります。 / [利用者さまの障がいの度合いの差が大きいので精神的な大変さ] 体力的な大変さが1人ずつ違い、[その面で職員の人員不足を感じます。そのサポートがもっと必要]。
精神的負担(35)	福祉の仕事は好きですが、ストレスを多く感じる職種だと思います。 / [スタッフ不足で] 心に余裕がない。 / 全体的に見ればやはりストレスを感じることの方が多いです。 / [利用者の方の人生に大いに関わっている実感を感じることがやりがいに感じる面]、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)。 / [利用者との関わりの中で、] ストレスに感じてしまうことも多いです [が、利用者が良い方向に改善したとき、やりがいを感じ、自分自身も成長できたと感じます]。 / [(前略) 話しを、思いがけぬ悪い方へとられていたり、話す単語に注意はしているが、] これといった明確な改善策がないだけに、落胆することが多い。 / [直接人と関わることのできる、すばらしい職業だと思います。その反面、] 責任も大きく [身体的にも] 精神的にも負担が大きい職業とも言えます。

「仕事量の多さ」の記述では、「人手不足」のために仕事量が多いという記述のほか、サービス管理責任者などであるために資料作成や記録、個別支援計画などの事務的な仕事等が増えている、といった記述も複数見られた。「様々な仕事に追われ」という表現は、事務的な仕事を含むと考えられる。なお、「仕事量の多さ」の記述とともに言及されるものとして、サブカテゴリー「きめ細かな支援の難しさ」や後に見るサブカテゴリー「ワークライフバランス」に関する記述がそれぞれ複数見られた。

「人手不足」に関する記述では、「人手不足」のほかに“人材不足”といった言葉も複数の記述に見られた。“人材”に関しては、“人材が育たない”“人材育成”といった表現もなされており、教育を通じて職員の力を高めることの重要性にも言及されている。また、「人手不足」とともに「きめ細かな支援の難しさ」に言及している場合が複数見られた。

「ワークライフバランス」には、定時で帰れず残業が多い、休暇がとりにくい、休日出勤が多いといった記述や、子育てやプライベートの時間が十分にとれないなど、仕事と家庭の両立の難しさについての記述が含まれる。残業の多さについては、例えば、飲食の営業などの現場での仕事のため、事務的な仕事が昼間にできないことが残業に関係していることを示す記述が見られた。休暇に関する記述の中には、上司との関係のあり方によって休暇の取りやすさが違っていることを示す記述も見られた。

「給与の問題」には、“給料”や“手当”の不十分さに関する記述が含まれる。明確に区分しにくいものもあ

るが、それぞれの記述をどちらかに区分すると、「給料」についてが15件、「手当」についてが5件あった。そのほかに、「待遇には不満がある」という記述1件を、主に給与の問題を意味していると考え、このサブカテゴリーに分類した。手当等については、実際に直接的な支援をしているもののそれに対応する手当がもらえないといった公平性の問題や、資格や専門性に見合う手当等が不十分であることへの言及も見られた。

「身体的負担」に分類した記述の中には、利用者の高齢化や身体的介護の必要性に関連して身体的負担が大きいといった記述が5件見られた。また、入所系施設での夜勤などの身体的負担にも言及されている。それぞれの例を以下に示す。

平均年齢が65歳以上という高齢の方が多くなり、日々の業務の中で介護度が増してきています。支援するスタッフも体力が必要です。[またコミュニケーション能力の高さも求められています。]

入所施設なので、夜勤や早出、遅出等の不規則勤務が多く、身体への負担や体調管理が難しい。特に夜勤は、年をとるごとにキツくなっている。

これらのうち、1つめの記述では、「体力」という言葉が使われているが、他の記述でも「体力に自信がなく」「力が無い」と自身の体力のあり方への言及が見られた。2つめの記述では、職員自身の加齢と身体的負担の関連に言及しているが、同様の記述がほかにも1件見られた。

「精神的負担」に分類した記述には、“ストレスを感じる”“プレッシャーもある”といった抽象的あるいは一般的な表現の記述も、深刻な精神的負担を述べる記述も含まれる。抽象的あるいは一般的な表現の記述においては、肯定的内容とともに言及する場合が複数見られた。例えば次のような記述である。

[人と対する仕事なので、接することの難しさなど感じることもある。]心が折れそうになる時もある[けど、利用者と共に毎日、笑って過ごせて、「ここに来て良かった」と言われると、苦勞も苦勞とは思えなくなる。]

精神的負担が生じる事情にふれた記述としては、サブカテゴリー「利用者の行動への対応の難しさ」にも言及している記述が6件あった。例えば次のような記述である。

支援する上で、今一番難しく、ままたまらないのが自分の感情のコントロールです。[(中略)利用者の方からの歯に衣着せぬ言葉、感情をぶつけられる]ことにストレスを感じます。

精神的負担が生じる事情としては、ほかに、サービス管理責任者であること、「人手不足」、「きめ細かな支援の難しさ」などへの言及がある。サービス管理責任者であることに言及した記述(3件)では、「仕事量の多さ」や「職員間の問題」(上司と現場の板挟みなど)にもふれられている。

3.2 「その他」に含まれる記述内容

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が分類されている。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つのカテゴリーに区分された。そのうちカテゴリー「その他」に含めた記述の多くは、質問紙の質問への自身の回答の仕方について説明するものだった。

3.2.1 仕事への満足・心構え等

カテゴリー「仕事への満足・心構え」は、表4に示したように、「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からなる⁵⁾。

表4 カテゴリー「仕事への満足・心構え等」に含まれる記述例

サブカテゴリー	記述例
仕事のやりがい・満足等 (28)	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。 / 仕事したいには、やりがいをすごく感じます。人の命を預かっている大切な仕事です。
仕事の難しさ (16)	農産担当として、作物を作る事の難しさ、[利用者の方にどのように指示を出せば能率的に作業をこなせるか、試行錯誤の楽しさや難しさを感じることができる。] / 今みそ作りも手がけているのですが、みそ作りに関して、難しいなと感じるところで、失敗したりと大変なところがいっぱい、次はうまく作ると思いつながら、ヒヤヒヤしながら何とか作っているところです(水かげんなど)。 / 自立訓練の難しさを感じています。
仕事の不満・疑問等 (23)	今行っている支援で、利用者さんにとって自分が何ができているのかが分からず、支援に自信が持てないことや疑問を感じることもあります。 / 市役所と上手くいっていない(各支所、本庁で言うことが違う)。保健所と連携がとれない(連絡しても折り返しがない。その後の連絡がない。) / 皆さん高齢になり足腰も弱くなり、先の不安のある利用者も多く、「ここに死ぬまでいたくない」と訴える利用者もあり、「家に帰りたい」と言う利用者もあり、どこまでかなえられる事があるのか考えます。 / 利用者を特別扱い(お客様扱い)しすぎて、同じ職場で働く同士としての感覚が乏しく、また利用者も仕事に対する責任感が生じにくく、成長や社会性等が向上しにくい(原文のまま)。 / 仕事をする以上、働かないといけなのは分かるが、障害をもっている方に多少の無理をさせている気がする時が見受けられる。 / 小さい事業所だと知識・技術を深めるためのお手本になるスタッフが限られるため、視野が狭くなりがちと感じる。
仕事の心構え(支援) (33)	福祉の仕事は、人とのコミュニケーションの取り方が大事だと思っていて、話し方や聴き方などには気をつけるようにしている。 / 利用者が楽しく快適に過ごすことができるように、常に考えて支援していくことが大切だと思う。 / 利用者さんが楽しく過ごしていただけるよう支援することを目標にして働かせていただいています。 / 人間さまざまな考えを持っており、否定しないことを心がけている。 / 入職してから間もないため、人間関係、信頼関係を築いていくことの大切さを身にしみて感じています。 / 職員同士の情報共有が重要だと感じます。 / 保護者と直接関わる機会が多く、発する言葉に責任を持つ必要があると常々思います。
仕事の心構え(スキル) (12)	支援する者が多くの研修をし、いろいろな情報をキャッチし、常に初心を忘れずに支援することが大事と思っています。 / 知識不足を感じることも多いため、知識を増やして、様々な問題に対応できるようにしたい。 / 長い時間をかけ経験を積んでいきたいという意欲はある。日々の業務を熟しつつ、知識の向上のための情報収集に努める。広い視野を持つ支援員を今後目指していきたい(原文のまま)。

「仕事のやりがい・満足等」には、他のサブカテゴリーにあてはまらない記述のうち、仕事のやりがいや仕事への満足感などの肯定的内容を示す記述が含まれる。「仕事の難しさ」は、利用者や家族との関わりの難しさには分類できない仕事の難しさのほか、“今の仕事は難しいと思う”のように、仕事の難しさについての一般的あるいは抽象的な記述が含まれる。

「仕事の不満・疑問等」には、他のサブカテゴリーにあてはまらない記述のうち、現在の仕事や利用者の態度などへの疑問、あるいは不満などに関する記述が含まれる。例えば、利用者の安全や就労を重視しすぎること、あるいは利用者をお客様扱いすることが、利用者にとって充実した環境や生き方に必ずしも肯定的な影響を与えないのではないか、といった疑問への言及が見られた。また、高齢化してきた利用者に十分な支援ができるかの心配、連携する他機関の側の態度への不満などへの言及もあった。

「仕事の心構え（支援）」及び「仕事の心構え（スキル）」は、仕事に関する記述ではあるが、仕事のやりがいとは異なる観点からの記述となっている。その記述においては、“～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。それらの記述を、支援に関する心構えと、知識や技術の向上などに関する心構えの2つのサブカテゴリーに区分した。

「仕事の心構え（支援）」で比較的多いのは、利用者等との関わりについての心構えの記述であった。例えば、「1人1人に合った支援を見つけていきたい」のように、利用者の個別性に合わせた支援に言及した記述があった。これは、サブカテゴリー「きめ細かな支援の難しさ」に対応するような心構えだと言える。また、「日々の生活の中で、少しでも利用者のできることが増えるよう支援しています」のように、サブカテゴリー「利用者の成長」に対応するような心構えについての記述もあった。

サブカテゴリー「利用者の笑顔等」と関連しうる、職員の側の笑顔などの心構えとしては、「日々の業務の中で利用者様に対しての思いやりの気持ち、笑顔を大切にしています」といった記述が見られた。“支援は真心が必要”だとする記述も、職員の側の態度を示す点で類似している。また、「昔の家庭では疎外されていた事を考えると、利用者の内面を良く、正しく理解するように努力しなければならない」のように、利用者の“生きづらさ”や“疎外”に言及した記述もあった。

家族との関わりに関連する心構えの記述も2例見られた。次に示す例では、職員側と家族の見方との違いによる難しさがある中で、家族の意見を受け止めることの大切さに言及している。

[知的障害者事業をさせてもらっています。判断力が難しい職場と思うことが多くあります。利用者のためにとって支援したことが、親の目には厳しすぎるとの意見があったりしています。]でも、意見が出ることは今後の支援に生かすことになりますので、大切に受け入れています。

また、利用者にとって過ごしやすい環境を形成していくといったことを含むと思われる記述も多かった。例えば「利用者の生活がよりよいものになるよう支援していけたらと思います」といった記述である。そのような記述は、サブカテゴリー「利用者の生活向上」に対応するような心構えだと言える。また、次の記述のうち、1つめは抽象的な記述だが、「普通の生活」という表現にはノーマライゼーションの概念と重なるイメージが含まれる。2つめの記述は、安全性の確保に関する心構えである。

[利用者さんとコミュニケーションをとったりと関わる事は、とても楽しいです。ですが、]もっと利用者さんが楽しんでいただけるようにしたいのです[が、どうしても、こういった施設では、リスクを考え、閉鎖的になってしまっていると感じます。中には全くそういった施設ではないところもあると思いますが、]もっともっと障がいがある方が、何不自由なく、普通の生活により近づけていけるようにと、常々感じます。

利用者の方々がその日、1日事故なく、自分自身も仕事にミスなく無事に1日が終えることができたらいなと思います。その1日、1日を積み重ねて毎日安全であることが当たり前になっていけたらと思い、1日、1日を頑張っています。

職員間の関係などについての心構えの記述も複数見られた。例えば、職員間の連携、協力、信頼関係、情報共有の大切さなどに関する心構えである。それらは、「職員間の協力」や「職員間の問題」と対応するような心構えだと言える。そのほか、他機関との連携や、家庭との両立についての心構えの記述もあった。

「仕事の心構え（スキル）」は、情報を得る、知識を増やす、仕事から多くのことを学ぶ、自分のスキルを高める、といった記述を含むものである。その多くは情報の入手や収集、知識を増やすことのように、職員の「知識・技術の高まり」に対応するような心構えだが、「利用者のちょっとした変化に『気づく』ことができる」ことや「利用者様と一緒に成長していきたい」など、職員の側の「気づき・発見」や「人としての成長」に対応するような心構えも、このサブカテゴリーに含めた。例えば、次のような記述である。

[つい、イラついてしまうこともあるが、今までを振り返ってみると、楽しいことや利用者様のいいところ

のほうが多く思い出せている。] これからも、利用者様と一緒に成長していきたい。

なお、「勉強を積み重ね」る、「経験を積んで」いきたい、といった言葉は、知識や技術を高めることを意味するとともに、人としての成長をも意味しうる多義的な言葉だとも考えられる。知識を得る手段としては、研修を受けることに言及した記述もあるが、現場経験を通じて勉強したり知識を増やしたりすることにふれる記述もある。そのほか、「今後は資格取得にも取り組んでいきたい」といった記述もあった。

3.2.2 社会や制度の問題

カテゴリー「社会や制度の問題」では、表5に示したように、「制度への疑問」と「社会の理解不足」をサブカテゴリーとして設定した。

表5 カテゴリー「社会や制度の問題」に含まれる記述例

サブカテゴリー	記述例
制度への疑問(7)	人員配置基準がおかしい部分があり[、1人1人負担が大きいと感じることがあります。] / [なかなか人材が育たなく、] もう少し政府も、[福祉のお給料などを] まだまだ見直していただけると、ありがたいと思います。 / 請求と仕事がわりにあってないと思う(相談支援)。
社会の理解不足(7)	[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。 / 精神の方々を理解してもらい、企業に受け入れてほしいです。

「制度への疑問」に関する記述としては、福祉分野における給与についての政府の側での見直しの必要性、人員配置基準の問題、相談支援が仕事内容に見合った報酬設定になっていない、など多様な記述が見られた。

「社会の理解不足」に関しては、福祉の仕事に関する社会的なイメージの改善を望む記述が多く見られた。例えば、次の記述は、社会的なイメージと現実の仕事内容とのギャップに言及するものとなっている。なお、障害者を受け入れる企業側の理解のあり方にふれた記述も見られた。

福祉の仕事が3Kであるイメージを社会的になくしてほしいと感じます。[非常にやりがいがあり、今後もずっと必要とされる仕事です。] 福祉という世界にもっと踏み込みやすくなればいいなと感じています。

4. 考察

三原らの調査(三原ほか2008、三原2008)によれば、知的障害者施設職員が現在の仕事に満足していない場合、その理由として回答が多かったのは、「地位(給与など)の不安定さ」「休みが取れない」「上司との人間関係の難しさ」であった。また、転職を希望する場合、その理由として回答が多かったのは、「給与が安い」「長期休暇などの休みが取れない」などであった。三原らの調査は、給与や休暇の取りやすさ、人間関係の難しさなどの要因が、仕事への不満や転職意欲に関連していることを示している。また、夜勤や交代制勤務(長谷部・中村2006)、多忙さ(長谷部・中村2005)などの要因が、職員の身体面や精神面、あるいは支援のあり方に関連していることを示した研究もある。

先行研究で示されているそれらの諸要因の多くが、本研究で行った自由回答の分析においても、職務環境に関するサブカテゴリーとして見出された。職員間の関係の記述としては、協力よりも関係における問題についての記述のほうが多い傾向にあった。職員間の協力が仕事のやりがいに結びついている記述が見られる一方、職員間の問題に関しては精神的負担と関連づける記述があり、ハラスメントと見なしうる状況への言及も見られる。協力よりも関係上の問題についての記述のほうが多いという傾向は、上司との関係の記述でより明確であるように思われる。なお、「先輩」という言葉を含む記述は「職員間の協力」に分類したが、「先輩」は「上

司」と一部重なりがあると考えられる。

職員を示す言葉としては、「同僚」「上司」「先輩」「後輩」「部下」「新人」などの言葉がある。記述する側が先輩あるいは上司にあたる場合、後輩や部下、新人に対してどう伝えるか悩む様子が見受けられる記述もあった。また、職員間の考え方や教育的背景の差異を「温度差」などの言葉で表現している記述も見られる。障害者支援に関する専門的な教育を受けていない人やモチベーションの高くない人が入職してくる状況から苦勞が生じていることが示唆される。

勤務のあり方に関して、仕事量の多さ、人手不足、休暇の取りにくさや残業などへの言及があった。これらが相互に関連することを示す記述も見られた。また、休暇の取りにくさといった問題には、職場内の管理者や上司の判断も関係しているとの記述が見られた。そのほか、給与の問題などの背景に制度的な問題があるとの認識を示す記述も、複数見られた。

身体的及び精神的負担に関しては、深刻さは様々であるものの、精神的負担についての記述の数が多かった。精神的負担について興味深いのは、サービス管理責任者や管理者など、管理職レベルなどの職員の側の精神的負担が、事務的な業務を含む仕事量の多さ等とともに言及される例が複数見られたことである。

知的障害者施設職員のバーンアウト傾向についての丸谷（2016：25）の研究結果は、この点と符合するようと思われる。丸谷の研究では、バーンアウト尺度の下位尺度である「個人的達成感」は勤続年数と相関があり、勤続年数が高くなるほど「個人的達成感」が低下する傾向が見られる。この傾向について丸谷は、「年代が上がることで職場内で責任ある立場となり、利用者への対応に加えて運営や管理などの業務も加わり業務の質的な負担が増える」ことが理由ではないか、と述べている。

上司からのスーパービジョンなどが職員のストレスの軽減や利用者への不適切な関わりの減少に影響するとの先行研究もある（長谷部・中村2006、2009）。しかし、「上司」の側の職員の身体的・精神的負担にも目を向ける必要があると考えられる。本研究における記述からは、上司や先輩の側が部下や後輩、新人に対して経験を伝えたり、アドバイスをしたりすることに苦勞している場合があることが示唆される。

職務環境以外の記述としては、「仕事への心構え」に関する記述も多かった。このことは、障害者支援の仕事に対する責任感、意欲、あるいは目標、理想などについての意識を強くもっている職員が多く存在していることを示唆していると思われる。その一方で、職員間の“温度差”という問題もある。「仕事への心構え」の共有を図るための、職員間のコミュニケーションの工夫も、障害者支援の職場において重要であると考えられる。

5. 結論

本論文では、障害者施設職員の現在の職場における職員間の関係や待遇、仕事の負担などについて、職員がどう認識しているか、その具体的内容について、質的データ分析に基づいて研究を行った。自由回答の分析の結果見出された5つのコアカテゴリーのうち、本研究では、職務環境に関する記述を含むコアカテゴリー「職場・待遇等」の記述内容を検討し、併せてコアカテゴリー「その他」に含まれる仕事への疑問・不満や仕事の心構えなどの記述内容の検討を行った。

コアカテゴリー「職場・待遇等」には、「職員間の関係等」と「仕事負担・待遇」の2つのカテゴリーが含まれていた。職務環境を構成する要素が、身体的負担や精神的負担に関連していることを示す記述も多かった。管理職レベルなどの職員は、「上司の問題」として否定的な影響を与える存在と見られる一面がある。しかし、本研究における自由記述の検討からは、一般職レベルの職員が経験する様々な困難とともに、管理職レベルや主任レベルにおける困難にも注意を向ける必要があることが示唆された。

コアカテゴリー「その他」には、「仕事への満足・心構え等」「社会や制度の問題」「その他」の3つのカテゴリーが含まれていた。支援のあり方への疑問についての記述が見られる一方、仕事への心構えに関する記述が多いことから、職員の多くにおける障害者支援の仕事への責任感や理想などの意識の強さが示唆される。職員間の差異や“温度差”がある中で、仕事への心構えを職員間で共有を図る工夫も重要だと考えられる。

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) 「3. 結果」で示すように、自由回答の分析の結果、5つのコアカテゴリーが見出された。それらのうち、「利用者との関わり楽しさ等」「利用者との関わり難しさ等」「自己成長等」の3つのコアカテゴリーの検討結果に関しては中山(2019)で報告を行った。本論文では、「職場・待遇等」及び「その他」という2つのコアカテゴリーに含まれる記述の検討を行っている。以上の事情のため、本論文における調査方法と対象者の概要など、「2. 研究方法」の部分は、中山(2019)と同様の内容となっている。
- 2) 問2の質問文は次のようなものであった。「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いただけますか。(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。)」なお、問1の質問文は次のようなものであった。「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そう思うか、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。」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、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。
- 3) 表や本文中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。
- 4) 「職員間の協力」の記述内容については、中山(2019)において、とくに職員間の協力を仕事のやりがいと結びつけて述べている記述を中心に検討を行った。
- 5) 「仕事のやりがい・満足等」と「仕事の難しさ」の記述内容については、中山(2019)において、仕事のやりがいや難しさについての記述を中心に検討を行った。

【文献】

- 張貞京, 石野美也子 (2012) 「知的障害者施設における介護と看取りの意味－施設職員の語りから」『京都文教短期大学研究紀要』51, 41-51.
- 長谷部慶章, 中村真理 (2005) 「知的障害施設職員のバーンアウト傾向とその関連要因」『特殊教育学研究』43 (4), 267-277.
- 長谷部慶章, 中村真理 (2006) 「知的障害関係施設職員の利用者に対する不適切な関わり－職場ストレスとスーパービジョンからの検討」『障害者問題研究』34 (1), 73-39.
- 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.
- 長谷部慶章, 中村真理 (2010) 「知的障害施設職員のメンタルヘルスが利用者支援に及ぼす影響」『福祉心理学研究』6 (1), 43-51.
- Hastings, R. P. (2010) Support Staff Working in Intellectual Disability Services: The Importance of Relationships and Positive Experiences, *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 35 (3), 207-210.
- 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」『名古屋市立大学紀要』1, 49-60.
- 飯田茂 (2009) 「重症心身障害児(者)通園施設職員の労働と諸問題」『医療労働』(509), 46-48.
- 石野美也子, 張貞京 (2013) 「入所施設における知的障害者の高齢化の課題－アンケート調査から」『京都文教短期大学研究紀要』52, 25-34.
- 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」『山梨英和大学心理臨床センター紀要』(12), 20-32.
- 小南早苗 (2015) 「障害者支援施設における人材育成の一考察－自己成長シートによる施設職員の目標提起の手法の探求」『ソーシャルワーカー』(14), 51-58.
- きょうされん居住支援部会 (2016) 「会員ホームにおける基本調査2015報告書」きょうされん.
- 丸谷充子 (2016) 「知的障害者支援施設職員のバーンアウトとストレス・コーピングについて」『地域福祉サイエンス』(3), 17-28.
- 丸谷充子, 田中康雄 (2016) 「知的障害者支援施設職員の職業性ストレスの状況とQOL(生活の質)との関係」『社会福祉科学研究』5, 11-25.
- 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.
- 中村幸子, 島末憲子, 山内弥子, 石川豹 (2003) 「障害者の介護に求められるもの－障害者に対する介護労働に関する調査研究より」『厚生指標』50 (13), 1-7.
- 中野加奈子, 田中智子 (2010) 「知的障害者のグループホームにおける職員の業務に関する考察」『厚生指標』57 (13), 8-13.
- 中田雅子, 吉田正樹 (1989) 「身体障害者療護施設職員に多発する腰痛への産業医学的アプローチ」『神戸大学医療技術短期大学部紀要』5, 99-106.
- 中山慎吾 (2019) 「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」『鹿児島国際大学福祉社会学部論集』38 (1), 42-58.
- 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.

- 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.
- 手島みゆき (2011) 「施設職員間の情報共有 - 重症心身障害児施設における実践から」『山口県立大学学術情報』(4), 79-85.

Research on the Recognition of the Work Environment of Personnel Facilitating Children and Persons with Disabilities: A Qualitative Analysis of Free Answers

Shingo NAKAYAMA

Two aspects are considered vital for the accomplishment of the duties of personnel who assist persons with disabilities: the first aspect concerns their work environment, including human relationships and the treatment these personnel receive at their workplace, and the second aspect involves the subjective rewards attained by the facilitators from the work they perform. This paper aims to focus on the former aspect and examines the features pertaining to the perceptions of the personnel regarding their work environment. A qualitative analysis was conducted on the basis of free answers obtained from a questionnaire survey administered to 223 participants facilitating children or persons with disabilities. The results of the evaluation of the descriptions provided by the participants were classified into five core categories. Statements on the work environment and also on matters external to the workplace milieu were included in this analysis. Participants' insights on their work environment were incorporated in the core category, "the workplace and the treatment received in the workplace." This core category also encompassed assertions about the physical and mental burden borne by these personnel. This paper primarily reports on the results of the examination conducted on statements included in this core category. Moreover, the present study additionally evaluated the contents relating to the core category that included the participants' doubts and dissatisfaction with their jobs and their attitudes toward work.

Key Words: staff assisting children and persons with disabilities, work environment, qualitative analysis