

## 書評

大和三重著

## 『介護人材の定着促進に向けて—職務満足度の影響を探る』

A5判／188頁／定価3,024円／関西学院大学出版会，2014年

増田 和高

早稲田大学人間科学学術院

本書は博士論文として取り組まれた「介護人材の定着促進」をテーマとする一連の研究成果をまとめたものであり、制度政策の変遷に伴う社会情勢を踏まえた問題提起から、実態に関する詳細な調査分析、政策的な提言へと展開される構成となっている。本書において、取り上げられる「介護人材」とは、「介護労働者」として本文にも触れられている「施設勤務の介護職員」、「在宅サービス中心の訪問介護員」、「看護職員」、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」、「生活相談員」等として就業する者を指す語であり、本書ではこの中でも「介護老人福祉施設に勤務する介護職員」、「居宅介護支援事業所の介護支援専門員」、「地域包括支援センター職員」に焦点を絞り議論が進められている。本書の目的は、主に上記三職種の「就業継続意向」に対して、日々の職務に対する満足度や雇用管理面での取り組み等がどのように影響しているのかということをはっきりと示すことで、今後の介護人材の職場定着促進に向けて求められる示唆を得ようとするものである。介護労働については、漠然とした「厳しい労働条件」、「低賃金で雇用されるために離職率が高い」等のイメージが持たれやすい。こうしたイメージもあってか、先行研究においても「賃金」に関する議論に終始するものが少なくない現状において、「実際にどのようなことに満足していれば仕事を続けたいという意思につながるのか」という「現場の声」に耳を

傾け、賃金以外の要素を含めた多角的な視座から真摯に実態把握に努めているという点において、非常に意義深いものであった。また、今まで漠然と捉えられがちであった介護労働環境について実証的研究手法を用いて切り込むことで、本書を手にとった幅広い読者が介護労働の実際について根拠に基づいて議論を進めることができるようになった。

本書は、補章を含む全七章から構成されており、全体の構成および各章の要約については「はじめに」の部分で丁寧に触れられ、読者の理解を助ける役割を十分に果たしているが、ここでも簡単に内容について触れておくこととする。

第1章「介護保険制度と介護人材」では、介護保険制度発足に至るまでの経緯、導入後の変遷について概観するとともに、「介護人材」の必要性について「介護労働者」の離職率等を示し、施設介護職員および居宅介護支援事業所で働く介護支援専門員の職場定着が大きな課題となっていることを挙げることで次章以降への問題提起を行なっている。

第2章「介護人材の定着促進要因の検討」では、老人福祉施設新任職員研修参加者を対象に、QWL（職業生活の質）測定尺度を参考にした「職務満足度」および「就業継続」に関する内容についてアンケート調査を実施した結果が示されている。具体的には、現在の勤務先で就業を続けるた

めの条件を尋ねた「自由記述」部分について質的内容分析を行ない、職場での人間関係、賃金、休日・勤務体制、適切な評価、上司の存在が「就業継続意向」に影響を与える主要因として探索的に抽出された結果が示されている。また、回答者の属性によって違いは見られるものの、「利用者との人間関係」や「雇用の安定性」、「仕事の内容・やりがい」等には概ね満足している傾向が見られた。一方で、「就業継続意向」に影響を与えると考えられる「賃金」や「昇進の機会」については調査対象の半数以上が満足していない実態が示された。本章の内容は後段に続く調査研究および議論の前提となる基礎資料としての位置づけだけでなく、具体的な自由記述の要約抜粋等も紹介されており、読者の関心を惹き付ける役目も担っている。

第3章「施設で働く介護職員の定着促進要因」では、先行研究および前章での定着促進要因の検討において用いられた「職務満足度」を測る項目等が、施設で働く介護職員の「就業継続意向」に与える影響について、アンケート調査を行った結果得られたデータを基にロジスティック回帰分析を用いて明らかにしている。解析結果から、「賃金」や「仕事の内容・やりがい」、「人事評価・処遇のあり方」、「職場の人間関係」、「教育訓練・能力開発のあり方」等に関する満足度が就業継続意向につながる事が析出され、前章の調査を支持する結果が示されていた。また、ロジスティック回帰分析においては被説明変数に説明変数が影響を与える度合の指標としてオッズ比が算出され、そのオッズ比から「賃金」に対する満足以上に「仕事の内容・やりがい」、「教育訓練・能力開発のあり方」、「人事評価・処遇」に対する満足の度合が「就業継続意向」に強い影響を及ぼすことが示された。

第4章「介護老人福祉施設における介護職員の離職要因」では、施設介護職員の定着促進についてこれまでの「就業継続意向」という側面ではなく、「離職」に焦点をあて「賃金」および「採用時研修」、「採用後の教育・研修」、「OJT」からなる要

因が施設の「離職率」にどのように影響を与えているのかということが検討されている。分析の結果、「採用後に教育・研修を実施している」という事業所の方が、職員の離職率は低いことが明らかにされた。また、人材育成の一環として身近に展開されるOJTについては、OJTが実施されている施設ほど離職率が高まってしまうという結果が示されたことから、OJTが適切な方法・手続きで実施されておらず効果がネガティブに出ている可能性があることが推察されている。

第5章「在宅サービスを調整するケアマネジャーの定着促進要因」では、在宅サービスにおける介護労働者として介護支援専門員を調査対象に取り上げ、「職務満足度」が「就業継続意向」に与える影響を第3章と同様の手法で分析されている。分析の結果からは、「仕事の内容・やりがい」や「人事評価・処遇のあり方」、「職場の人間関係、コミュニケーション」の満足度が「就業継続意向」に正の影響を及ぼしていたことが示された。また施設介護職員に見られた「賃金」に対する満足度については、介護支援専門員の場合「就業継続意向」に影響を与えていなかったことが明らかとなった。

第6章「地域包括支援センター職員の定着促進要因」では、第5章で行われた研究を地域包括支援センターに配置されている職員を対象として実施した結果が示されている。結果として仕事の内容・やりがいに満足している者、人事評価・処遇のあり方や職場の人間関係およびコミュニケーションに満足している者は就業継続意向に正の影響を及ぼしていることが明らかとなった。また、特筆すべき点として、他の調査では触れられなかった「社会的な評価」を分析に投入した結果、適切な社会的評価が受けられていると感じることが継続意向を高めるということが示されていた。

補章「介護職員の定着に向けての取り組み事例」においては、施設における介護職員の「就業継続意向」に影響を与える要因として第2章・第3章および第4章の分析結果から得られた「教育訓

練・能力開発」という部分に着目し、介護保険施設において実務に携わる介護職員を対象とした研修の実施と、実施後のフォローアップ調査を実施した結果が示されている。フォローアップ調査の結果からは、研修が知識的な研鑽にとどまらず、その後の職務上における連携体制の基礎を成していたという効果が明らかにされ、仕事内容ややりがいでの満足度を増進させるための一助となることが提言されている。

また、本書のまとめとして、「おわりに」の部分ではこれまでの研究結果を総括するとともに、研究結果をもとに「政策的含意」として「労働環境の整備の促進」、「キャリアアップの仕組みの構築」、「ケアプラン指導の仕組みの構築や研修内容及び方法の再検討」について提言がなされている。

以上、ここまで本書の内容を紹介してきたが、以後は本書全体の内容を概括したうえでその評価を示していきたいと考える。

まず、本書を読み返して気づいた点について述べたい。著者は本書の中で「施設介護職員」を「施設サービス」、「介護支援専門員」、「地域包括支援センター職員」を「在宅サービス」として分類することで、「施設と在宅の両方の介護人材の定着促進要因を明らかにする」としているが、これらは「直接介護に関わる業務」と「非直接介護業務」にも分類できるものと考えられる。「賃金」に対する満足度が「施設介護職員」以外の「介護支援専門員」、「地域包括支援センター職員」の「就業継続意向」について影響を与えていなかった点について言及された部分でも、「施設系と在宅系のサービスを提供する職員の違いが見られたと言える」と表現されているが、「施設」と「在宅」の違いとして論じ切るためには、もう少し詳細の言及がなされてもよかったのではないかと考える。また、「地域包括支援センター職員」を対象とした調査において、定着促進に向けた新しい知見として示された「社会的評価」について、当該要因の影響が析出された意義を理解しつつも、評者としては

この「社会的評価」に「職務満足」における「賃金」や「人事評価・処遇のあり方」といった労働条件的要素がクロスオーバーしているのではないかと疑問を持った。この点を踏まえて、説明変数として投入された変数間の関連等についても検討、言及があればさらに読者の理解を助けたのではないかと考える。しかしながら、これらの指摘については、「二次分析」であることの限界として既に本書内でも触れられているように、本書の本質的な内容に対する指摘としては逸脱したものになるのかもしれない。ただ、今回の分析を行ない、現場の声に真摯に耳を傾け続けた著者だからこそ見えてきたものがあるのではないかと期待から指摘させていただいた。

繰り返しになるが、本書の貢献として最も大きなものはこれまで漠然と捉えられてきた介護人材の「就業継続意向」と「就業満足度」との関連について統計的な手法を用いて実証的かつ多角的に明確にしたことで、介護人材が置かれる実態を印象論ではなく、数値的根拠に基づいて正しく読み解く視点を読者に与えたことにあると考える。中でも、「就業継続意向」に影響を与える要因として先行研究によって重要視されてきた「賃金」以外にも、「仕事の内容・やりがい」、「教育訓練・能力開発のあり方」、「人事評価・処遇のあり方」といった側面に満足していることが「仕事を続けたい」という思いにつながることを示し、実効性のある政策・労働環境整備として反映させるべき新たな知見を明らかにしたことは意義深い。本書が示す内容は介護人材の定着促進に向けてこれまでに取り組まれてきた事案を顧みる一定の指標となり、また今後の取り組みに対する具体的な方向性を示すうえで非常に有効な道標になり得るものである。

本書では量的調査結果を中心に議論が進められるが、補足説明もしっかりなされており、大変わかりやすく記述されている。また、先行研究のレビューや内容に対する補足的資料が充実しており、国内外や近接領域での研究動向を知る上でも

貴重な書となっている。本書が広く読まれることで、現場職員、事業所、社会が具体性を持った議論を展開し、「時代が求める人材がなぜ仕事を続けることができないのか」ということに対して真摯に向き合うことで、「介護人材の定着促進」に向けて一歩ずつ歩みをすすめていくことを強く期待したい。

## リプライ

### 介護人材の定着促進に向けて 一職務満足度の影響を探る

関西学院大学人間福祉学部 大和 三重

この度は早稲田大学人間科学学術院の増田和高氏に拙著『介護人材の定着促進に向けて：職務満足度の影響を探る』の書評を執筆していただき感謝申し上げます。また、拙著を書評の対象として取り上げて下さり、リプライの機会を与えて下さった関係各位に心よりお礼申し上げます。

拙著は介護人材不足が社会問題化して久しく、将来がさらに深刻になることが懸念されている現状にありながら抜本的な対策が講じられず、人手不足が常態化していることに対して、何等かの改善の糸口を探りたいという想いで執筆したものである。増田氏にはその意図を十分に汲取っていただき、拙著が研究者だけでなく現場職員を始め、上司となる中間管理職や施設長、さらには政策立案者まで広く読まれることを期待した点も理解して下さったことに深く感謝する。書評のなかで増田氏は、各章の内容を丁寧に分かりやすく要約された上で以下の2点についてご指摘下さった。まずはそれらにお答えすることから始めたい。

1点目は、「施設介護職員」を「施設サービス」、「介護支援専門員」と「地域包括支援センター職員」を「在宅サービス」と分類することについて、「施設」と「在宅」という切り口だけでなく介護に直

接関わる業務かどうかという切り口でも分類できるのではないかという点である。そして、前者の分類で分析するならば、「施設」と「在宅」の違いとして論じきるにはもう少し詳細な言及が必要であったというご指摘である。増田氏のこの指摘は非常に的確であり、「施設」と「在宅」の差異として論じるにはさらなる解説が必要である。つまり、増田氏が指摘する通り、「施設」と「在宅」を対比して論じるならば、「施設介護職員」と「訪問介護員」を比較することがより適切であったと思われる。しかしながら、賃金や教育・研修といった要因を分析するには正規職員を対象とせざるを得ず、非正規職員が多くを占める「訪問介護員」を比較対象とすることができなかったことが理由にある。また、本年度に厚生労働省が設けた「福祉人材確保対策検討会」が介護人材を含む福祉人材の確保対策の在り方を検討しているが、そこでは介護職員にのみ焦点を当てており、介護に直接かかわらない労働者については言及していない。それと同様に人材確保の喫緊の課題として介護職員に注目するのであれば、直接介護に関わる業務であるか否かの違いとして分類することの方がより妥当であったかもしれない。しかし、筆者は介護人材を非正規雇用の職場として容認するのではなく、あえて正規職員として雇用されている立場にありながら定着しない現状を明らかにする必要があると考えた。また、介護人材のなかには一般に思い浮かぶ直接介護にあたる介護職員だけでなく、介護以外の業務を担う労働者がいること、彼らもまた非常に大事な介護人材であることを周知させたいと考えたことも理由の一つである。介護が必要になってもその人らしい生活を継続することができるように、本人や家族の相談に乗り、可能な限り自立支援を目指して、ニーズに沿った適切な介護サービスの計画を立てモニタリングする介護支援専門員の介護における役割は大きい。また地域包括支援センターには介護予防に重点を置き、地域でできるだけ長く暮らせるように包括的なケアを行う職員がいる。彼らもまた介護保険制

度の中で働く介護人材であり、定着率の低さから本来の役割が十分に果たせていないという問題があることを認識する必要がある。そこで、拙著では「施設」と「在宅」として対比させつつも、直接介護に関わるか否かではなく、直接介護職員とその他の相談業務を含むすべての介護に関わる労働者として「介護支援専門員」と「地域包括支援センター職員」を取り上げ、その働く場を「在宅」の位置づけとした。

2点目は地域包括支援センターを対象とした調査において、定着促進に向けて「社会的評価」の必要性を示したが、この「社会的評価」には職務満足度における「賃金」や「人事評価・処遇のあり方」等の労働条件の要素がクロスオーバーしているのではないかとという点である。増田氏の指摘にあるように説明変数同士の関係については詳細に記述していなかったため、変数間の関連についてより丁寧な説明を加えるべきであったと思われる。

まず、地域包括支援センターの職員を対象とした本調査は、拙著の他章で行った二次分析とは異なり、地域包括センター966か所を全国の市町村から抽出し、郵送によるアンケートを実施して得たデータを分析したものである。したがって、介護に関わる業務では「社会的評価」が燃え尽きや離職に関連することが先行研究から示唆されたため、調査項目に加えている。確かに「賃金」や「処遇のあり方」は「社会的評価」の高低によって影響を受けるという可能性は十分にある。つまり増田氏の指摘する労働条件と関連しているのではないかとこの仮説は想定された。そこで変数間の関連について調べてみると、説明変数同士の相関が高い場合は多重共線性が疑われるが、共線性の統計量であるVIFをみると「賃金」1.78、「労働時間・休日等の労働条件」2.16、「勤務体制」2.34、「人事評価・処遇のあり方」2.05、「仕事への社会的評価」1.24といずれも低かった。すなわち懸念された説明変数間の高い相関はなく、重回帰分析の結果に問題がないことが明らかになっている。

地域包括支援センターは2005年の介護保険法改正によって2006年4月から新しく設置された機関であり、地域での包括的ケアを担う中核的拠点とされ、業務内容も多岐にわたっている。専門職として主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師等が配置されているが、未だに地域住民に広く知られた存在であるとは言えない状況も見られる。したがって、地域の最前線の拠点で総合的に地域住民の保健医療福祉の増進を支援している専門職にもかかわらず、その働きや役割に対する社会の理解や評価が不十分だと感じる事が仕事への定着意欲に影響するのではないかと考えられ、労働条件もさることながら地域住民に直接かかわる職種であるからこそ、社会的評価を敏感に感じ取るのではないかとと思われる。

最後に、ようやく介護人材の定着に向けて本格的に動き出した対策の一つとして「福祉人材確保対策検討会」について述べておきたい。本年6月から始まった検討会は8月に介護人材確保の方向性について中間整理メモ<sup>1)</sup>を公表した。この検討会では介護職員が対象であるが、介護人材の確保について、賃金水準の問題だけでなく、より総合的・中長期的な視点で取り組むことが肝要として、「参入促進」「資質の向上」「労働環境・処遇の改善」の視点から対策を総合的に講じる必要性を述べている。その中で「資質の向上」では、介護福祉士の専門性と社会的評価の向上を今後の方向性として打ち出している。これは拙著における介護人材の定着促進への提言に合致するものである。検討会は「社会的評価の向上」「待遇の向上」「切磋琢磨」「定着率の向上」によって介護人材の量的確保および質的確保を行うこと、それを可能にする環境整備による三位一体の取組みが必要であると指摘している。厚生労働省によれば2025年に237~249万人の人材が必要との推計で、現在より70~80万人増えなければ達成できないことになる。新規参入は勿論のこと、現在介護分野で働く人材の無益な流出を防ぐことが何よりも重要である。そのための対策が講じられ、社会全体

として介護に関わる仕事への適切な評価を共有し、今後確実に介護人材の定着が促進することを切に期待したい。

#### 注

- 1) 福祉人材確保対策検討会「介護人材確保の方向性について～中間整理メモ～」平成26年8月26日  
第5回福祉人材確保対策検討会（H26.9.2）参考資料1