

ソーシャルワーク学習経験のある介護職員の不安や否定的感情の変容 ー就職1年目と2年目の二度にわたる介護職員へのインタビュー調査からー

人間社会学部コミュニティ福祉学科 岡 部 真智子

1. 研究の背景と目的

1. 研究の背景

一般社団法人日本社会福祉教育学校連盟が行った「社会福祉系大学等における卒後進路の検証に関する研究ー中間報告ー」によれば、福祉系の四年制大学を卒業した学生の職業別進路状況は、「介護」に就職する学生が39.2%と一番多く、続いて「相談援助」(36.7%)となっている(日本社会福祉教育学校連盟2014)。この調査は、2013年3月に卒業生したものを対象とし、回答者のほとんどが新カリキュラム下で社会福祉士養成教育を受けた者である。同じ調査は毎年行われ、旧カリキュラム下で学習した2012年3月卒業者の進路状況も、「介護」が44.8%、「相談援助」が28.8%と「介護」が多い。旧カリキュラム下の学生よりも新カリキュラムを学んだ者の方が、「相談援助」業務に従事する者が8ポイントほど高くなったが、それでもまだ「介護」業務に従事する者が最も多いことには変わりはない。

社会福祉士養成教育を受けた後に介護業務に従事する理由は、「福祉現場の介護職員募集は多いが、相談援助を専門とする職種の募集が少ない。(中略)そのため、まずは介護職として福祉現場に就職して、相談援助職の空き待ち」(日本社会福祉教育学校連盟2014)という認識や実態があるためである。

「福祉人材確保対策検討会」(2014)では、「介護人材は働く人が足りないが、社会福祉士は働く場が足りておらず、問題の本質が異なることに留意し、対策を講じるべき」という意見が挙がっている。毎年1万人を超える社会福祉士が誕生し、そのうち半数を30歳以下が占める。ソーシャルワークを学び初めて就職する若者の中には、社会福祉士資格を持ちながら介護業務に従事する者が一定数存在する。

2. 研究の目的

筆者はこれまで、複数の先行研究からソーシャルワークとケアワークの関係を整理した上で¹⁾、ソーシャルワーク学習経験のある新人介護職員が抱える不安や否定的感情の要因の構造について明らかにした(岡部2014)。

卒業後ケアワークをすることになったソーシャルワーク学習経験者が、いつまで介護業務を続けるのか、いつか相談援助職につけるかどうかは、施設側の判断によるところが大きい。その間、彼らが学習の中で身につけたソーシャルワークの知識や技術、価値などは忘却されるのか、それとも

介護業務をする中でより強化されるかは明らかになっていない。また、ソーシャルワーク学習経験から生まれた新人期の不安や否定的感情が、介護職員としての経験を積むに従い、どのように変化するのも明らかになっていない。

そこで、本研究ではソーシャルワーク学習経験のある新人介護職員が抱えた不安や否定的感情が2年目になりどのように変容するのかについて明らかにする。

II. 研究の方法

1. 調査対象と調査方法

本研究の調査対象は、大学でソーシャルワークを学び、2012年3月に社会福祉士国家試験受験資格を取得、あるいは社会福祉士資格を取得し、卒業後に介護職として働く5名である。

入職後3か月が経過した時期に1回目の調査（以下、1年目調査）を、1年3か月後が経過した時期に2回目の調査（以下、2年目調査）を行った。いずれの調査でも調査対象者が一堂に集まるのが困難であったため、グループインタビュー形式で2回ずつ行っている。1年目調査は、既報の通り（岡部2014）であり、変容を把握するために2年目調査も同じ調査項目とした²⁾。1年目調査は、A氏、B氏を対象とした調査①、C氏、D氏、E氏を対象とした調査②からなるが、2年目調査では、調査⑦がB氏、C氏、E氏の3名、調査④がA氏とD氏の2名の組合せとなっている。調査時間は、調査⑦が2時間14分、調査④が1時間53分である。

倫理的配慮として、インタビュー内容を録音し、研究者と逐語記録を取るもの以外には聞かせないこと、すべて匿名で行うこと、研究が終了した後、録音は消去することを記したインタビュー同意書を配布し、説明した。その後同意書に署名を得て、調査を開始した。本研究は静岡英和学院大学及び静岡英和学院大学短期大学部研究倫理規定に則って行った。

2. 分析の手法

2年目調査も1年目調査と同様に、インタビュー調査で得た音声データを逐語化し、SCAT (Steps for Coding and Theorization) 法³⁾により分析した。SCAT法とは大谷（2007）が考案した分析法であり、「一つだけのケースのデータやアンケートの自由記述欄などの、比較的小規模の質的データの分析にも有効」（大谷2011）とされている。

III. 結果

1. 調査対象者の概要

調査対象者5名のうち、A氏、C氏、D氏は高校時代に介護福祉士資格を取得し、B氏とE氏は大学入学後から社会福祉学を学んだ。A氏とE氏は大学卒業時に社会福祉士資格を取得し、B氏は就職後に取得した。残りの2名は卒業時に社会福祉士国家試験受験資格を取得している。

B氏を除く4名は、特別養護老人ホームで介護職に従事しているが、2年目にC氏は重度者のいるユニットに、D氏は短期入所部門に異動した。B氏は重度障害児（者）生活訓練ホームから障害者支援施設に異動し、職種が生活支援員に変わった。A氏とE氏は1年目と同じ部署で仕事をしている。日々の業務内容は、1年目の時から増えたものもあれば、部署が変わったことにより行わなくなった業務もある。詳細は、表1の通りである。

表1 調査対象者の概要

	性別 年齢	2年目調査時 保有資格	2年目調査時 職場・職種	1年目業務内容		2年目業務内容	
				直接的介護	間接的介護	直接的介護	間接的介護
A氏	女性 20代	社会福祉士 介護福祉士	特養 介護職員	起床介助、入浴介助、排泄介助、食事介助、体位交換、体調管理、たんの吸引、看護師の指示に基づいた薬の塗布、口腔ケア	他職種との連携、申し送り、カンファレンスへの出席、記録、家族対応、レクリエーションの企画立案、	起床介助、入浴介助、排泄介助、食事介助、体位交換、体調管理、たんの吸引、看護師の指示に基づいた薬の塗布、口腔ケア	委員会活動、研修の企画、他職種との連携、申し送り、カンファレンスへの出席、記録、家族対応、レクリエーションの企画立案、
B氏	男性 20代	社会福祉士	障害者支援施設 (異動) 生活支援員	食事介助、排泄介助、移動介助、レクリエーション運営	他職種との連携、車の運転、記録、家族対応、レクリエーション企画立案、 <u>利用者の送迎補助、系列施設での宿直</u>	療の吸引、服薬の支援、入浴・ <u>離床・臥床・外出支援、受診の支援</u> 、食事介助、排泄介助、移動介助、レクリエーション運営	ケアプラン作成の支援、他職種との連携、車の運転、記録、家族対応、レクリエーション企画立案
C氏	女性 20代	社会福祉士 受験資格 介護福祉士	特養 (<u>別ユニット異動</u>) 介護職員	起床介助、入浴介助、排泄介助、食事介助、体調管理、移動介助、レクリエーション運営、見守り、 <u>外出時の金銭管理、外出の付き添い</u>	洗濯、清掃、リネン交換、配膳、他職種との連携、レクリエーション企画立案、記録、家族対応、担当者会議、買い物、栄養・食事に関するモニタリング、ケアプランのモニタリング <u>委員会活動</u> 、	起床介助、入浴介助、排泄介助、食事介助、体調管理、移動介助、レクリエーション運営、見守り	洗濯、清掃、リネン交換、配膳、他職種との連携、レクリエーション企画立案、記録、家族対応、担当者会議、買い物、栄養・食事に関するモニタリング、ケアプランのモニタリング
D氏	女性 20代	社会福祉士 受験資格 介護福祉士	特養 (<u>短期入所に異動</u>) 介護職員	起床介助、入浴介助、排泄介助、食事介助、体調管理、移動介助、レクリエーション運営、外出時の金銭管理、見守り	洗濯、清掃、リネン交換、配膳、他職種との連携、委員会活動、レクリエーション企画立案、記録、家族対応、担当者会議、 <u>買い物</u>	起床介助、入浴介助、排泄介助、食事介助、体調管理、移動介助、レクリエーション運営、外出時の金銭管理、見守り	<u>入退所者の受け入れ、他施設の職員との情報交換、入浴管理、施設内他部署との連携</u> 、洗濯、清掃、リネン交換、配膳、他職種との連携、委員会活動、レクリエーション企画立案、記録、家族対応、担当者会議
E氏	女性 20代	社会福祉士	特養 介護職員	起床介助、排泄介助、食事介助、整容、薬配布、レクリエーションの運営、看護師の指示に基づいた薬の塗布、口腔ケア、体調管理	記録、申し送り・カンファレンスに出席、家族対応、義歯の清掃、ショートステイ利用者の持ち物管理、清掃、配膳、防災訓練、受診手続き	起床介助、排泄介助、食事介助、整容、薬配布、レクリエーションの運営、看護師の指示に基づいた薬の塗布、口腔ケア、体調管理	<u>カンファレンス資料の作成、施設ケアプランの内容確認</u> 、記録、申し送り・カンファレンスに出席、家族対応、義歯の清掃、ショートステイ利用者の持ち物管理、清掃、配膳、防災訓練、受診手続き

※下線部は2年目になくなったもの、2年目に新たに加わったものを指す

2. 1年目調査の分析結果

1年目調査の結果は、既報の通りである（岡部2014）。2年目調査と比較するために、5人の統合したストーリー・ラインから作成した図1を再掲する。

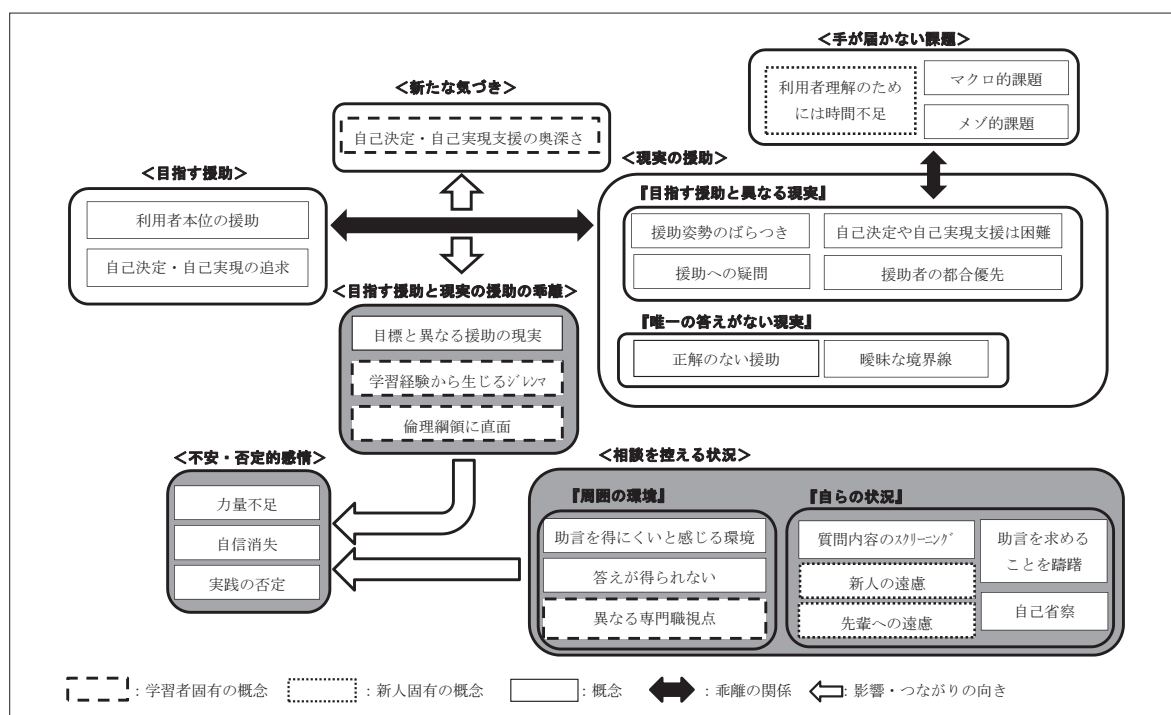


図1 新人介護職員の不安や否定的感情が生じる要因

(出典：岡部2014)

3. 2年目調査の分析結果

1年目調査と同様に、調査⑦、調査④で得た逐語記録を調査対象者別にわけ、SCATの4ステップコーディングを行った。4ステップコーディングの過程については、紙幅の都合でA氏の4ステップコーディングの一部のみ、表2に示す。

表2 A氏の4ステップコーディング（一部抜粋）

発話者	テキスト	<1>テキスト内の注目すべき語句	<2>テキスト内の語句の言い換え	<3>左を説明するようなテキスト外の内容	<4>テーマ・構成概念（前後や全体の文脈を考慮し）
A	見えてきたからこそ、忙しいし、Dさん言ってみたみたいに、待っててとか、今、みたいなのが感じることも増えちゃったかなって。	待っててとか、今、みたいなのが感じることも増えちゃったかなって。	2年目になるとやるべきことがみえてきたので、利用者に対して待っていてということが増えた	やらなければならないことと利用者をはかりにかけける	利用者以外を優先
A	そう。本当後悔する。Dさん言ってみたみたいに、ちょっと言った後とか、あーって、すごいへこんで、謝りたいとか。結構。	言った後とか、あーって、すごいへこんで、謝りたいとか。結構。	言った後には、後悔して謝りたいと思う。	利用者に対する後悔	自己嫌悪
A	自分間違っていないんだ、みたいな確認を取ったりとか。	自分間違っていないんだ、みたいな確認を取ったり	意見を聞くことで自分が間違っているわけではないと確認をする	仲間を通して自分を振り返る	仲間の存在
A	冷めているっていうか、なんか、そう、情熱がないっていうか、目標がない、ビジョンがない。こうしたっていう思いがないから。	情熱がないっていうか、目標がない、ビジョンがない。こうしたっていう思いがない	周りの人には、目標やビジョンがない	向上心のない周囲	共通意識を持ってない

各人の4ステップコーディングからストーリー・ラインを導いた。「」は4ステップコーディングの<4>テーマ・構成概念（以下、概念）を指し、『』は概念をまとめた小カテゴリー、<>は概念や小カテゴリーをまとめたカテゴリーを表す。

1) A氏ストーリー・ライン

A氏の<2年目の状況>は、視野が広がったこともあり（「2年目の余裕」）、「多忙な2年目」を過ごしている（『経験を積んだ2年目』）。利用者とともに過ごす時間が長くなる中で、「利用者本位

の援助」をしたいという気持ちが強まっている（＜目指す援助＞）。

しかし＜現実の援助＞では、1年目同様『目指す援助と異なる現実』に直面している。具体的には、職員間に「援助姿勢のばらつき」があること、効率や利益優先のため「援助者の都合優先」となっている等である。また、他の職員が不適切と思われる援助を行っていてもそれを修正することができないため、利用者の「権利擁護できない」とも感じている。A氏自身は、利用者に「ちょっと待っていて」と声を掛ける回数が増えたと自覚し、「利用者以外を優先」することがあるとも感じている。こうした＜目指す援助と現実の援助の乖離＞により、A氏はこれまでの学びを否定したり、学びをいかせていないことに腹を立てるという「学習経験から生じるジレンマ」を感じている。他にも、学びをいかした援助を行いたいと思っはいるものの、時間の経過により学んだ内容を忘れてしまっているのではないかと、「学習内容の遺却」に不安を感じている。

A氏は、職場で『他の職員との関係』に悩んでいる。学んだことを実践にいかそうとするA氏を、周囲は「面白くない存在」と感じ、A氏も他の職員の援助方法に納得していない（「共通意識をもてない」）。A氏は他の職員に対し、経験年数が長いからといって必ずしもよい実践ができているわけではない（「経験だけでは評価できない」）と思っている。＜周囲との距離＞を感じ、A氏は「味方不在」だと感じている。また、上司や先輩に意見を伝えても、上司から「未だ新人」扱いされ（『経験浅い2年目』）、「発言軽視」されることもあり、反発する気持ちがある（「上司への反発」）。職場での不適切なケアの実態を外部に訴えようと思ったこともあったが、「他職員への配慮」もあり伝えることはできなかった（『自らの状況』）。

こうしたA氏を支えるもの（＜自らの実践を支えるもの＞）は、同じ考えを持つ「仲間の存在」であり、ソーシャルワーク学習経験者と共有できる「学習者固有の価値」や、ソーシャルワーク学習経験が無くても価値を共有できる同僚の「人間性」である。また「利用者の評価」もA氏の大きな支えになっている。A氏は、自らの援助にはこれまでの学習経験が大きく影響していると感じ、「学習経験への信頼」を抱いている。またA氏は自らの実践を振り返る「自己省察」を大事にしている。その一方で、思い描く援助ができないため、こんなはずではなかったと「むなしさ」を感じ、「自己嫌悪」に陥ることもある。テレビで見た福祉施設の取組みと自施設の取組みを比較して「自信消失」し、あえてそうしたテレビは見ないと「現実逃避」することもある。こうした悩みの中、A氏は職場と距離をとることも（「退職希望」）考えている（＜不安・否定的感情＞）。

2) B氏ストーリー・ライン

2年目になったB氏は、関わる利用者の数が増えたため「多忙な2年目」を過ごしている。B氏は利用者のストレングスを重視した援助を行いたいと考えている。その背景には、大学での学びが影響している（「学習経験への信頼」＜自らの実践を支えるもの＞）。

B氏は「利用者本位の援助」を目指しているものの（＜目指す援助＞）、＜現実の援助＞では、他の職員がリスク回避を重視した「援助者の都合優先」の援助を行うため、利用者の「自己決定や自己実現支援は困難」な場合があると感じている。危機管理を優先する施設の考えに、疑問を感じ

ているものの（「援助への疑問」、『目指す援助と異なる援助』）、B氏自身、ケアワークにおいては「安全第一」だと考えている。

B氏は利用者の自己決定を実現することと施設ができることの間には、「曖昧な境界線」があり、この線をどこに引くかは援助者に委ねられていると考えている（『唯一の答えがない現実』）。

3) C氏ストーリー・ライン

C氏は、「利用者本位の援助」をしたいと思っているが（＜目指す援助＞）、＜現実の援助＞は、準ユニットの特性を生かせない援助（「個別性無視」）であり、「援助者の都合優先」となっていると感じている（＜目指す援助と現実の援助の乖離＞）。

また、職員間に「援助姿勢のばらつき」があり、他の利用者との公平性を強く優先（「利用者以外を優先」）したり、「援助者の都合優先」となることが多いため、C氏は「自己決定や自己実現支援は困難」だと感じている（『目指す援助と異なる現実』）。一方、重度の入所者は自己決定を尊重するよりも安全を優先（「安全第一」）した方がよいと考え、自己決定の尊重はできていないと受け止めている（『唯一の答えがない現実』）。また、人手不足が原因で個別性を尊重したケアができない（＜手が届かない課題＞）とも思っている（「メゾ的課題」）。

C氏は職員の中で年齢が最も低いため、周囲の職員からは「未だ新人」と見られ、「先輩への遠慮」もあり（『自らの状況』）、考えをはっきりと伝えることができない（『経験の浅い2年目』）。一方、2年目になりそれまでの実践を通して身につけたことも多いので、「経験は財産」だと思っている。ただ、福祉を学ばなかった人でも2年目になれば介護技術が身についてくるため、資格を持つ自分と無資格者を比べて、「無資格者への負い目」を感じている（＜2年目の状況＞）。

4) D氏ストーリー・ライン

D氏は、「余裕のない1年目」には、大学で学んだことを意識して一生懸命に仕事をしていて、2年目になると非正規職員に指示を出すなど忙しくなり（「多忙な2年目」）、一人で対応することも増え、「責任感」を強く感じながら仕事をするようになった。そして利用者の様子からすぐに対応が必要か否かを見極められるようになった（「2年目の余裕」『経験を積んだ2年目』）。

D氏は、「利用者本位の援助」（＜目指す援助＞）を目指す以上、利用者のことで悩むのは当然だと考えている。ただ、＜現実の援助＞には、職員間に「援助姿勢のばらつき」があり、上司が稼働率やコスト削減を重視するため「援助者の都合優先」となったり、先輩が「個別性無視」した援助を提案するため「利用者以外を優先」した援助になっていると感じている（『目指す援助と異なる現実』）。

こうした周囲の職員に対し、D氏は「共通意識をもてない」と感じ、状況の改善を図ろうと問題点を指摘するが、解決策までは示せないため、周りから「発言軽視」され、「面白くない存在」だと思われている。D氏からみると長く働く人が必ずしも良い援助をしているわけではないため、「経験だけでは評価できない」と思っている。だが「先輩への遠慮」もあり、それは口にすること

はない。D氏は利用者を中心に置く援助を提案するが、上司から「発言軽視」されることもあり、「上司への反発」心を抱いている。D氏にとって職場は「味方不在」の場である（『他の職員との関係』）。周りの職員の中には、社会福祉を学んだ人がいるものの、D氏と同じ価値観を持って仕事をしていないため、D氏は時間が経つと習ったことを忘れてしまうのか、自分もいずれそうになってしまうのではないかと危惧している（『学習内容の遺却』）。

D氏は、「利用者の評価」に支えられていると感じている。施設に寄せられたクレームが、自分のことではないかと振り返ることもある（『自己省察』＜自らの実践を支えるもの＞）。

しかし時には、多忙を理由に利用者を後回しにしてしまうことがあるため、「自己嫌悪」に陥ることがある。テレビで取り上げられた優れた実践と自分を比較し「自信消失」するが、そうした実践はテレビに映っている時だけ行われているのではないかとも思っている。ただ、そう考えてしまう自分を嫌だとも感じている（『自己嫌悪』）。

5) E氏ストーリー・ライン

E氏は、経験を積んだことで自信を持ち（『経験による自信』）、「経験は財産」だと思っている（『経験を積んだ2年目』）。考えの合わない上司に腹を立てることもあるが、自らを「未だ新人」と考え、意見を伝えることはない（『経験浅い2年目』）。

＜現実の援助＞では、職員間に「援助姿勢のばらつき」があり、施設の都合が本人の希望よりも優先される（『援助者の都合優先』）場合があることに気が付いた。「個別性尊重」や「利用者本位の援助」をしたいと考えるが（＜目指す援助＞）、＜現実の援助＞では「自己決定や自己実現支援は困難」な時がある。またケアワークは「正解のない援助」のため、いまだに判断に迷うことがある（『唯一の答えがない現実』）。

同じ職場で働く「ケアワーク現場を知らない相談員」が、現場の状況を理解せずに短期入所の利用者を受け入れる様子を見て、「援助への疑問」を感じている（『相談員の評価』）。ゆくゆくは相談職に就きたいと考えているE氏は、そのような相談員のやり方を見て、相談員として仕事をするにはケアワーク現場を知らなければつとまらない（『ケアワーク現場を知る相談員』）と強く感じるようになった。E氏は大学での学びは意味がある（『学習経験への信頼』）と感じているが、ソーシャルワークの視点は、ケアワークの視点と異なるため「ソーシャルワーク学習経験でケアワークはカバーできない」とも思っている。

利用者を名字ではなく名前で呼ぶなど、利用者にとってよいと思う声掛けでも、上司から認められないため納得がいかず、「上司への反発」を感じている（『他の職員との関係』＜周囲との距離＞）。

普段の援助の中で、利用者を受容したいと思っててもできないことがある。そのため自らの「実践の否定」をするときがある。また、利用者を不快にさせてしまうケアに「自己嫌悪」し、知識がないために適切な援助ができていないと「力量不足」を感じている（＜不安・否定的感情＞）。

6) 5人の統合したストーリー・ライン：2年目介護職員の不安や否定的感情が生じる要因

2年目になると自分で判断できることも増え、「2年目の余裕」を持つようになる。視野が広がり、仕事量も増え（「多忙な2年目」）、経験を積んだことで自信（「経験による自信」）や「責任感」を持つようになる。「経験は財産」だと思うものの、無資格者も2年目になり介護技術を身につけてくると自らが持つ資格や学習経験の優位性を感じなくなる（「無資格者への負い目」）（『経験を積んだ2年目』）。一方で、周囲からは「未だ新人」と扱われたり、自分自身でも「未だ新人」と思うこともある（『経験浅い2年目』）。

2年目になっても「利用者本位の援助」や「権利擁護」を大事にした援助、「個別性尊重」した援助を行いたいと考えるが（＜目指す援助＞）、＜現実の援助＞では、「自己決定や自己実現支援は困難」だと思ふことがある。それは職員間に「援助姿勢のばらつき」があり、職場には「利用者以外を優先」する援助、「援助者の都合優先」の援助、「個別性無視」をした援助があり、自らが「権利擁護できない」ことがあるためである。また他の職員に対し、「援助への疑問」を感じることもある（『目指す援助と異なる現実』）。2年目介護職員は「正解のない援助」や「曖昧な境界線」に対し、どのようにすればよいか悩む。施設が安全を最優先する方針をとれば、利用者の自己決定が後回しになることもあり、『唯一の答えがない援助』だと感じている。そして、「ケアワーク現場を知らない相談員」を見て、自分は「ケアワークの現場を知る相談員」になろうと考える者もいる（『相談員の評価』）。

こうした＜目指す援助と現実の援助の乖離＞の中で、2年目介護職員は「学習経験から生じるジレンマ」を感じ、時間が経つにつれて学んできたことを忘れてしまうのではないかと危惧している（「学習内容の遺却」）。また、ソーシャルワーカーとケアワーカーは視点が違うと考え、「ソーシャルワーク学習経験でケアワークはカバーできない」とも思っている。その一方で、「仲間の存在」や「利用者の評価」、同じ価値観を持つ同僚の「人間性」は、＜自らの実践を支えるもの＞となっている。これまでの学びは、自分の援助を支えていると感じ（「学習経験への信頼」）、学習者に共通する価値観（「学習者固有の価値」）も自らの支えになっていると思っている。そして、施設へのクレームから自身の援助内容を振り返るといった「自己省察」も行っている。

2年目介護職員は、効率を優先する他の職員に「共通意識をもてない」と感じ、職場は「味方不在」だと思っている。また、周囲から「面白くない存在」だと思われているとも感じている。上司に意見を伝えても「発言軽視」されるため、「上司への反発」心を抱いている（『他の職員との関係』）。一方で、「他職員への配慮」や「先輩職員への遠慮」があるため、言いたいことが言えないでいる（『自らの状況』＜周囲との距離＞）。

2年目介護職員は、＜目指す援助と現実の援助の乖離＞の中で「自信消失」し、「実践の否定」をしたり、「力量不足」を感じる者もいる。また、＜周囲との距離＞があることから「むなしさ」や「自己嫌悪」に陥る者もいる。テレビで優れた実践が取り上げられていると、自分や職場と比較し、その取組みを疑ったり、見たくないと思っている（「現実逃避」）。その一方で、そう思う自分が嫌だとも感じている（「自己嫌悪」）。2年目介護職員の中には、職場と距離を置いたほうが

よいかもしれないと考える（「退職希望」）者もある（＜不安・否定的感情＞）。

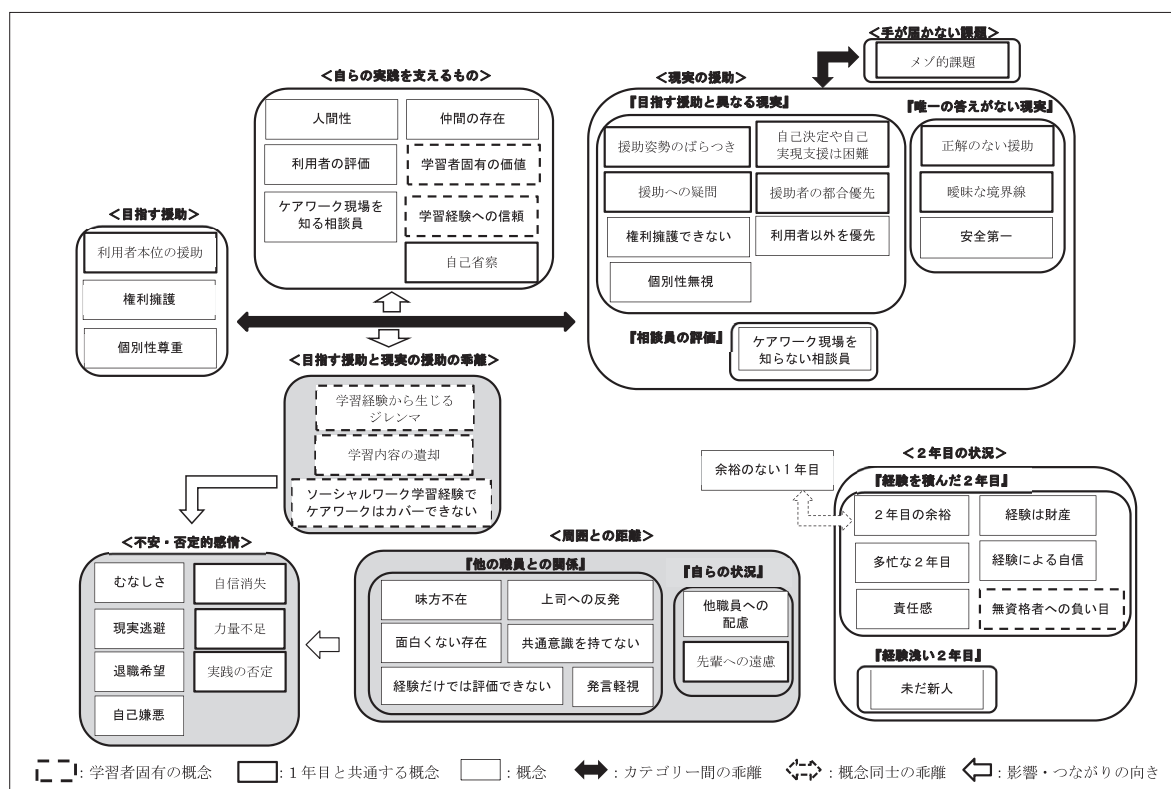


図2 2年目介護職員の不安や否定的感情が生じる要因

IV. 考察

1) 2年目介護職員不安や否定的感情が生じる要因

1年目と異なる2年目介護職員が抱える不安や否定的感情が生じる要因には、以下の2つがあると考えられる。

①不安・否定的感情をもたらす他の職員との関係

2年目介護職員は、利用者本位の援助や個別性を尊重した援助をしようと、それまでに学んだ事柄を踏まえて実践しようとするものの、効率性を優先し個別性を無視する職員や、意見を言っても聞いてもらえない上司がいるため、他の職員と共通意識を持つことができていない。周りの職員からみても、こうした2年目介護職員は面白くない存在であり、その状況は2年目介護職員にとって味方不在の状況を生んでいる。そうした中、2年目介護職員には、自らの実践が誤っているのではと自信を失ったり、むなしさを感じる者もあらわれている。他の職員と同じ方向を向いて利用者の援助ができないことが、2年目介護職員に不安や否定的感情をもたらしている。

②学習内容の遺却という不安

福祉を学んで仕事に就いたにもかかわらず習ったことを踏まえずに仕事をする他の職員を見て、2年目介護職員は、学んだことを忘れてしまうのか、自分もいずれそうになってしまうのかと危惧し

ている。2年目は1年目と違って周囲に確認しなくても仕事ができるようになり、視野を広く持てるようになってきた。だが、仕事が多忙なために、利用者に「ちょっと待っていて」と声を掛けることが増えたことも自覚している。経験が自信につながってはいるものの、そうした声掛けをしてしまう自分に気が付くと、これまでに身につけた学習内容を遺却しているのではないかと不安を感じている。

2) 新人介護職員と2年目介護職員の不安や否定的感情が生じる要因の比較

新人介護職員の不安や否定的感情が生じる要因(図1)と2年目介護職員の不安や否定的感情が生じる要因(図2)を比較すると、「学習経験から生じるジレンマ」は共通しているものの、「援助者が持つ価値」の面で変化していることがわかる。

新人介護職員の頃は、大学までに学んだ内容を踏まえて援助ができているか、倫理綱領を遵守できているかといった意識が働き、それを実践できない場合に力量不足を感じ、自信消失をしている。だが、2年目になると他の職員の様子を見る余裕が生まれるためか、他の職員が何を大事に考えて仕事をしているかに関心が向くようになる。共通の価値を持つ職員に対しては仲間意識が働くが、そうではない職員には、距離を置いている。周りの職員との間に距離ができ、自らが目指す援助は実現ができないと思うことで、2年目介護職員は孤立を感じ、退職を考えることにもつながっていることがわかった。

V. 本研究の意義と今後の課題

本研究から、自らが目指す援助とは異なる方向性を持つ他の職員との間に生じるずれ(「周囲との距離」)や、大学で学んだことを忘れてしまうのではないかという「学習内容の遺却」が、2年目介護職員に不安や否定的感情をもたらす要因になることが明らかになった。大学で学んだソーシャルワークは、利用者の権利を擁護することを重視し、利用者本位の援助を目指すことに価値を置く。だが他の職員には、必ずしもこうした学びの経験がなかったり、経験があったとしても多忙等を理由に、利用者本位を追求しない者もいる。援助に対する職員の意識が同じ方向を向いていないこと、また自分も同様になってしまうのではないかという気持ちだが、2年目介護職員に不安や否定的感情をもたらしている。以上の点が明らかにできたことは、本研究の意義といえる。

今後は、援助者としての価値を共有し、実践できる職場内での職員研修のあり方を検討したり、こうした不安や否定的感情を受け止める職場のあり方にも目を向けていきたい。

本研究におきまして、調査協力を頂いた皆様に深謝致します。なお、本研究は静岡英和学院大学共同研究費の助成によって実施されたものである。

注

- 1) ソーシャルワークとケアワークの関係を論考したものは多数あり、中村（2007）は「分理論」、「統合論」、「一部重複論」に整理している。中村（2007）が「ソーシャルワークとケアワークの関係については理論的・実践的な定置を探り当てていない事実を論証した」と述べるように、ソーシャルワークとケアワークの関係は明確化されておらず、中村が整理した以降に発表された論文をみても、同様である。
- 2) 調査項目は、①現在の仕事内容、②ケアワークをする中でいかされている大学で学んだソーシャルワークの知識や技術、③ケアワークをする中でいかされている大学で学んだソーシャルワークの価値、④ケアワークをする中でソーシャルワークを学んだからこそ感じる葛藤、の4つである。
- 3) SCAT法とは、「マトリクスの中にセグメント化したデータを記述し、そのそれぞれに＜1＞データの中の着目すべき語句、＜2＞それを言いかえるためのデータ外の語句、＜3＞それを説明するための語句、＜4＞そこから浮き上がるテーマ・構成概念、の順にコードを付していく4ステップのコーディングと、＜4＞のテーマ・構成概念を紡いでストーリー・ラインを記述し、そこから理論を記述する手続きとからなる分析手法」である（大谷2011）。

引用・参考文献

- 福祉人材確保対策検討会（2014）『介護人材確保の方向性について－中間整理メモー 平成26年8月26日』（http://www.jassw.jp/data_room/course/course_201404_03.pdf,2014.11.20）
- 一般社団法人 日本社会福祉教育学校連盟（2013）『社会福祉系学部・学科卒業生の進路等調査報告書 2012年3月卒業生対象』（http://www.jassw.jp/data_room/course/course_201408.pdf,2014.11.20）
- 一般社団法人 日本社会福祉教育学校連盟（2014）『社会福祉系大学等における卒後進路の検証に関する研究－中間報告－平成26年3月』（http://www.jassw.jp/data_room/course/course_201404_03.pdf,2014.11.20）
- 笠原幸子（2000）「介護福祉におけるソーシャルワークの役割」一番ヶ瀬康子監修日本介護福祉学会編『新・介護福祉学とは何か』ミネルヴァ書房、155-164.
- 中村敏秀（2007）「社会福祉援助技術の位相－ソーシャルワークとケアワークの関係を巡って－」『田園調布学園大学紀要』2、1-13.
- 岡部真智子（2014）「ソーシャルワーク学習経験のある新人介護職員が抱える不安や否定的感情の発生要因に関する研究－入職後3か月の新人介護職員へのインタビュー調査から－」『日本社会福祉教育学会誌』11、61-71.
- 大谷尚（2007）「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCATの提案－着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要（教育科学）』54(2)、27-44.
- 大谷尚（2011）「SCAT: Steps for Coding and Theorization－明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」『感性工学』Vol.10 No.3、155-160.

