

新入介護福祉士の受け入れに関する現状と課題 —介護管理者・スタッフを対象にしたアンケート調査結果を基に—

介護福祉士キャリア教育研究会

横山 孝子・相藤 絹代・阿南 幸代・江口 リサ・佐伯 文代・
坂田千賀子・高橋 政敏・田嶋アサミ・中川雄一郎・福田紀美代・
松永 佳子・森山真理子・水上 昭徳・藪亀 智子・弓削ヒトミ

はじめに

今日の介護をめぐる労働問題は、従来からの介護職の低賃金や離職率の高さ等にとどまらず、新たな様相を呈している。それは、社会背景にある失業対策と介護人材不足を結びつけた政策により、介護現場に多様な教育歴・職歴を有する人たちが登場することとなり、結果、介護を担う人材が多様化してきていることである。このことは、介護人材のレベルやサービスの質のばらつき等、介護現場の新たな課題を生み出している。

そのような状況下で、福祉介護従事者が採用時に研修を受けた割合をみると、正・非社員ともに約半数に過ぎない。またその受講期間は半日から2～3日程度の短期間であったとする新入職員が5割強を占めている¹⁾。更に、研修担当者のいなかった職場が4割を超えている。一方、福祉の仕事を選択した人の職業選択理由をみると、「働きがいのある仕事」が5割強で最も高く、「資格・技能が活かせる」、「人や社会の役に立ちたい」3割強と続いている²⁾。この結果から、福祉や介護の仕事に従事する人の高い職業意識を見てとれる。が、果たしてその意識を人材養成へと繋げることができているのだろうか。

現代におけるOJT（On the Job Training）は、「単に仕事に必要な知識・技術・態度の習得、伝承にとどまらず、従事者が自立・成長・巣立ちを図っ

ていくもの」³⁾として位置づけられている。つまり、プログラム化されたキャリア教育の観点から指導、育成することが求められる。

このような視座から、介護福祉士のキャリア教育プログラムの開発をめざし、その前段階として「新入職員受け入れ対応」はどのような状況にあるのか、その実態把握を試みた。

1. 研究目的

介護福祉士が新入職員として入職する場合の実態を把握し、介護福祉士のキャリア教育における今後の課題を明らかにする。

2. 研究方法

1) 介護管理者を対象にしたアンケート調査

- (1) 期間：平成21年4月時点での現状把握を意図し、平成21年5月7日～31日までとした。
- (2) 方法：郵送法によるアンケート調査。
- (3) 対象：県下の入居型福祉施設221施設の介護管理者（介護老人福祉施設115、介護老人保健施設83、障害児・者施設19、その他4施設）。
- (4) 回収率：221施設中135施設より回答があり、回収率は61.1%であった。
- (5) 調査内容：
 - ① 基本属性として、ア.入居者定員、イ.入居部門の介護職員数、ウ.介護職員数に占める介護福祉士数、を問うた。
 - ② 新入職員受け入れに関する事項として、
 - ア. 今年度の新入介護職員数
 - イ. 今年度採用の新卒介護福祉士数
 - ウ. 新入職員受け入れ対応の名称
 - エ. 新入職員受け入れ対応の期間
 - オ. 受け入れ対応時使用の媒体
 - カ. 新入職員受け入れにおいて最も重きをおいていること

- キ. 受け入れ対応における個別背景の配慮
- ク. 受け入れ対応の企画者
- ケ. 受け入れ対応の担当者
- コ. 受け入れ対応における実施内容
- サ. 実施内容の配布物の有無
- シ. 新入職員の達成状況の評価方法
- ス. 達成状況評価の時期
- セ. 継続的な評価の有無
- ソ. 新入職員の夜勤勤務の開始時期
- タ. 受け入れ対応に関する特記事項
- チ. 受け入れ対応に関する現在の悩み・困りごと、等を設定した。
- ③ 新入職員の別を問わず実施している施設内研修の内容
- ④ 実務経験年数別に期待する能力として、
 - ア. 3年未満で身につけて欲しい能力
 - イ. 3～5年で身につけて欲しい能力
 - ウ. 5～7年で身につけて欲しい能力
 - エ. 7年以上で身につけて欲しい能力、について選択方式で問うた。

2) 介護スタッフを対象にしたアンケート調査

- (1) 期間：平成21年12月5日～平成22年1月上旬までとした。
- (2) 方法：郵送法によるアンケート調査（個別回収）。
- (3) 対象：上記、介護管理者対象の調査において、記名回答のあった施設より更に10名以上の介護福祉士が在職する30施設（介護老人福祉施設15、介護老人保健施設15）を抽出し、1施設につき介護福祉士資格取得者10名の回答を依頼した。
- (4) 回収率：300名中199名の回答があり、回収率は66.3%であった。
- (5) 調査内容：
 - ① 基本属性として、ア.性別、イ.年齢、ウ.介護福祉士資格取得後の実

務経験、エ．資格取得ルート、を問うた。

- ② 新入職員受け入れ対応に関する事項として、
- ア．介護職入職時に最も重きをおいていたこと
 - イ．入職時オリエンテーションの希望内容
 - ウ．勤務状況の評価に関する希望方法
 - エ．勤務状況の評価の希望時期
 - オ．望ましい夜勤勤務の開始時期
 - カ．新入職員の頃の悩み及び相談相手
 - キ．入職時オリエンテーションに関する管理者への意見・希望、等を設定した。
- ③ 実務経験年数別に目標とする能力として、
- ア．3年未満で身につけたい能力
 - イ．3～5年で身につけたい能力
 - ウ．5～7年で身につけたい能力
 - エ．7年以上で身につけたい能力、について選択方式で問うた。

3. 研究結果

1) 介護管理者を対象にしたアンケート調査結果

まず基本属性をみると、入居者定員数では「50人以下」の施設が49施設で37%と最も高く、約4割を占めている（表1-1）。

表1-1. 入居者定員

	人 (%)
50人以下	49 (37)
51～70人	33 (25)
71～90人	30 (22)
91～110人	14 (10)
111～130人	7 (5)
131～150人	0 (0)
151人以上	2 (1)
計	135 (100)

また、入居部門の介護職員数では（表1-2-①）、「21～30人」が41％であり、介護職員数に占める介護福祉士数においては（表1-2-②）、「6～10人」及び「11～15人」が28％、次いで「16～20人」が17％となっている。

次に新入職員受け入れに関する事項をみると、21年度の新入介護職員数は「1人」が25.2％で最も高く、新卒介護福祉士数においては「0人」が67.4％と圧倒的に高くなっており、次いで「1人」というように、その人数が増えるにつれて採用施設数は減少している（表1-3）。

受け入れ対応の期間は、「2～3日」（19％）、「4～5日」（19％）、「6～7日」（17％）で実施している施設が多く、概ね2～7日間がその期間と言える（表1-4）。また、受け入れ対応時の媒体については、「業務マニュアル」（81.5％）

表1-2-①. 入居部門の介護職員数
人 (%)

10人以下	2 (1)
11～20人	36 (27)
21～30人	55 (41)
31～40人	27 (20)
41～50人	4 (3)
51人以上	11 (8)
計	135 (100)

表1-2-②. 介護職員数に占める介護福祉士数
人 (%)

5人以下	17 (5)
6～10人	37 (28)
11～15人	38 (28)
16～20人	23 (17)
21～25人	11 (8)
26～30人	3 (2)
31～35人	0 (0)
36～40人	2 (2)
41人以上	2 (2)
計	133 (100)

表1-3. 21年度の新入介護職員数及び新卒介護福祉士採用人数 (%)

21年度の新入介護職員数		21年度採用の新卒介護福祉士数	
0人	26 (19.3)	0人	91 (67.4)
1人	34 (25.2)	1人	22 (16.3)
2人	28 (20.7)	2人	12 (8.9)
3人	17 (12.6)	3人	3 (2.2)
4人	13 (9.6)	5人	3 (2.2)
5人	4 (3.0)	6人	1 (0.7)
6人	5 (3.7)	7人	1 (0.7)
7人	3 (2.2)	無回答	2 (1.5)
8人	1 (0.7)	—	—
10人	1 (0.7)		
15人	1 (0.7)		
16人	1 (0.7)		
無回答	1 (0.7)		
計	135 (100)	計	135 (100)

や「施設のパンフレット」(53.3%)といったものが多く、「実技」も60.7%と6割がその媒体として取り入れている(表1-5)。

表1-4. 新入職員受け入れ対応の期間
人 (%)

1日	16 (12)
2-3日	27 (19)
4-5日	26 (19)
6-7日	23 (17)
8-10日	3 (2)
11-14日	4 (3)
15-30日以内	24 (18)
その他	14 (10)
計	137 (100)

表1-5. 新入職員受け入れ対応時の
媒体(複数回答)

施設のパンフレット	72 (53.3)
業務マニュアル	110 (81.5)
パワーポイント	25 (18.5)
外部講師による講話	8 (5.9)
実技	82 (60.7)
新入職員要項	64 (47.4)
その他	20 (14.8)

n = 135

管理者が、新入職員の受け入れにおいて最も重きをおいていることは、「職業人としての心構えをつくる」(64%) ことであり、次いで「早く業務を覚える」(22%) ことであった(表1-6)。その実施内容については、「施設の理念」89.6%、「接遇」85.9%、「必要な介護技術」80%の順となっている(表1-7)。

受け入れ対応における個別背景への配慮としては、研修を「介護福祉士資格の実務経験年数で分ける」「介護福祉士資格の有無で分ける」「養成施設卒業生とそれ以外で分ける」などの選択肢を設けたが、「特に分けていない」施設が76%と大多数であった（表1-8）。

表1-6. 新入職員受け入れで最も重きをおいていること
人（%）

早く業務を覚える	30 (22)
スタッフとの人間関係をつくる	11 (8)
職業人としての心構えをつくる	90 (64)
自分を見つめる	1 (1)
その他	7 (5)
計	139 (100)

表1-7. 新入職員受け入れ対応の実施内容（複数回答）
人（%）

必要な介護技術	108 (80.0)
施設の沿革・組織	104 (77.0)
施設の理念	121 (89.6)
介護チームの理念	51 (37.8)
リーダーシップ・メンバーシップ	25 (18.5)
介護福祉士の役割と責任	43 (31.9)
介護福祉士の倫理	27 (20.0)
緊急時の対応	94 (69.6)
接遇	116 (85.9)
必要な法制度	47 (34.8)
その他	17 (12.6)

n=135

表1-8. 新入職員受け入れ対応時の個別背景への配慮
人（%）

介護福祉士資格の有・無で分ける	12 (9)
介護福祉士としての実務経験年数で分ける	6 (19)
養成施設（専門学校・短大・大学）卒業者と、そうでない人で分ける	10 (7)
特に分けていない	101 (76)
その他	5 (4)
計	134 (100)

新入職員受け入れ対応の企画者については、「介護・看護部長」が47.4%と最も高いのに対し（表1-9-①）、直接の実施担当者については「介護主任」が55.2%で高値を占めている（表1-9-②）。

表1-9-①. 新入職員受け入れ対応
の企画者（複数回答）
人（%）

介護・看護部長	64 (47.4)
介護主任	43 (31.9)
看護主任	9 (6.7)
教育（研修）委員	25 (18.5)
2-3年目スタッフ	7 (5.2)
その他	30 (22.2)

n=135

表1-9-②. 新入職員受け入れ対応
の実施担当者（複数回答）
人（%）

介護・看護部長	41 (30.6)
介護主任	74 (55.2)
看護主任	20 (14.9)
教育（研修）委員	21 (15.7)
2-3年目スタッフ	17 (12.7)
その他	29 (21.6)

n=134

受け入れ対応後の達成状況把握の方法については、新入職員の「勤務状態の観察」が59%と最も高く、次いで「スタッフからの聞き取り」が55.2%となっており、多くの施設で複数の方法を用いて把握をしているが、「特に方法を設けていない」施設も3%見られる（表1-10-①）。その達成状況把握の時期を見ると、「3ヶ月」が62.1%と半数以上を占めており、次いで「1ヶ月」（30.3%）と「6ヶ月」（30%）がほぼ同数である（表1-10-②）。またそうした達成状況把握の継続性については、「継続的に行っている」が80%を占め、

表1-10-①. 新入職員の達成状況の
把握方法（複数回答）
人（%）

レポートを課す	54 (40.3)
個人面接	59 (44.0)
スタッフからの聞き取り	74 (55.2)
勤務状態の観察	79 (59.0)
特に方法を設けていない	4 (3.0)
その他	16 (11.9)

n=134

表1-10-②. 新入職員の達成状況把握
の時期（複数回答）
人（%）

1ヶ月	40 (30.3)
3ヶ月	82 (62.1)
6ヶ月	39 (30.0)
1年	17 (12.9)
その他	13 (9.8)

n=132

「行っていない」が20%で多くの施設で継続的に行われている。

新入職員の夜勤開始の時期については、3ヶ月後が41施設29%で最も高く、次いで1ヶ月後（24%）、2ヶ月後（16%）と続いている（表1-11）。

表1-11. 新入職員の夜勤勤務開始の時期
人（%）

14日以内	3 (2)
14-21日	9 (7)
21-28日	5 (4)
1ヶ月後	32 (24)
2ヶ月後	21 (16)
3ヶ月後	41 (29)
その他	24 (18)
計	135 (100)

次に、管理者の『新入職員受け入れ対応に関する悩みや困りごと』について自由記述式で回答を求めた結果、延べ79件みられた（表1-12）。またそれらの回答を、意味の類似性により7つに分類することができた。回答の特徴として、“種々の個人差が大きい”、“基礎のレベルが新卒、経験あり、有資格等まちまちなのでやりづらい”といった「多様な背景」や“挨拶ができない”等の「基本的マナー」、 “人前で話せない”、“人の話を傾聴できることに欠けている”といった「コミュニケーション能力」、 “職業人としての意識の低さ”などの「職業に対する意識」といった新入職員個人に属する悩みと、“十分指導する時間が取れない”、“管理者のリーダーシップに左右される”といった「受け入れ体制」、 “新人職員を教育指導する担当職員の能力にやや不安” “十分に指導できない”等の「指導者の育成」、そして“応募がない”、“職員が少なく研修に費やす時間がつくりにくい”といった「人材不足」等の組織上の課題に大別される（表1-13）。なかでも、「多様な背景」は、19%と最も高い悩みとなっていた。

因みに、実務経験年数別の教育（研修）計画を見ると、存在しない施設が66%、存在する施設が34%という現状であった。

表1-12. 受け入れ対応に関する管理者の悩み

分類	内容
職業に対する意識	・プリセプター制度を導入しているがプリセプターがなかなか育ってくれていない現状がある。 ・社会人としての意識の低さ、基礎的能力の必要性。 ・職業人としての意識の低さ。 ・職業人としての教育に時間を要する。 ・中途半端な考えの職員が多く、すぐに離職してしまう。
多様な背景	・基本ができていない。 ・養成校卒新人職員の技術が実践力に結びついていない。 ・新入職員の基礎のレベルが（例：新卒、経験有、有資格etc）、まちまちなのでやりづらい。 ・新入職員といってもさまざまな経験があり、どのように研修を進めていけばよいか。 ・養成校卒業であっても専門的知識の不足、技術については個別的で即戦力としては期待できない。 ・格差が大きく教育が困難、期待者が離職。 ・理解度に格差が大きくどう教育すべきか。 ・種々の個人差が大きい。 ・能力の差、文章能力の差がケアプラン作成へ影響、接遇。 ・文章能力の個人差があり、ケアプラン作成が難しい。 ・前職がバラバラで教育に焦点がしぼり難い。 ・マンツウマンでの実技ができずしっかりした基本ができていない。 ・必ずしも経験者ではないため基礎からの出発であり、能力の差もあり、目標達成まで時間を要する。 ・年齢に拘わらずコミュニケーション能力の違いから、理解に大きな差があり、同期入職者でも指導内容の進み方が違い指導スタッフにも混乱が出てしまう。
指導者の育成	・施設で経験後資格を取ったスタッフは基礎教育がきちんとできていない人が多く、その施設流介護で、正しい知識・技術を身につけていない。そのようなスタッフが新人を教育する。 ・新人職員を教育指導する担当職員の能力にやや不安。 ・プリセプターの対応不十分。 ・当方は大切に育てているつもりだが、4～5年間で資格を取得したら辞めて都会に出る。 ・チューターの人材の育成、チューターを育成する人材。 ・悪い先輩を見習ってしまう。 ・十分に指導できない。 ・十分に指導できない場面が多い。 ・フォローアップも不十分である。 ・新人から職員に積極的に質問をして理解を深め、確実に自分のものにしてほしい。

人材不足	・職場の職員が不足している為、研修に費やす時間がつくりにくい。 ・募集をしてもなかなか来ない。 ・人が（資格を持った）少ないために選べないのが現状である。 ・応募がない。 ・新卒の応募がない。 ・資格取得者の新人を募集しているが応募がない。新卒者を受け入れ教育して育てていきたい。 ・新人、特に介護職が定着しないこと。
基本的マナー	・現在の若い子達はとにかく礼儀ができていない。挨拶も上手に出来ないのでチームワークもうまく取れない。 ・社会人・人間としての欠如。 ・挨拶ができない、コミュニケーション能力が不十分で指導に苦慮。 ・接遇面の欠落 ・若い人の接遇面の欠落。 ・社会人としてまたは人間としての根本的なところが欠如している人が多く、指導教育が必要、しかし直せない。 ・以前より常識的なこと、人間関係についての指導が必要。 ・介護の知識や技術の習得の前に、職業人や社会人としての一般常識についての教育に時間が取られる。 ・社会人としての心構えについてのトレーニングがされている教務とそうでない所の差が激しい。
受け入れ体制	・新入職員の研修担当職員も1日の業務の中での対応となるため、余裕ある時間の中での対応（研修）が難しい。 ・対応できる職員の時間のなさ。 ・十分指導する時間が取れない。 ・受け入れ対応の職員が継続して指導できれば良いが、勤務体制的に無理であって、統一した指導・教育が出来づらい。新人職員も困惑する場合がある。 ・管理者のリーダーシップに左右される。 ・現場がバタバタしているため、なかなか職員教育ができないこと。 ・プリセプター制の勤務表困難。 ・プリセプターをつけても交代勤務等で十分対応できない（2）。 ・新人教育の考え方が違う面で戸惑うこともある。 ・組織全体の質を向上できるか、中間管理職者のリーダーシップが発揮できているのかを感じる。
コミュニケーション能力	・人前で話すことができない、コミュニケーション能力が低い。 ・コミュニケーション能力の低さ。 ・傾聴にかける、コミュニケーション教育に時間がかかる、面接が受験手段化。 ・人前で話せない等、コミュニケーション能力の低い人が多い。 ・人の話を傾聴できることに欠けている新人が多くみられる。 ・言葉の使い方ができない（接遇）、方言が多い。 ・コミュニケーション能力から教育となると時間がかかりすぎるため、学校教育の問題ではないか。

表1-13. 管理者の悩みの分類

分類	項目	度数 (%)
新入職員個人に属する悩み	多様な背景	15 (19.0)
	基本的マナー	13 (16.5)
	コミュニケーション能力	7 (8.9)
	職業に対する意識	4 (5.1)
	小計	39 (49.4)
組織上の課題	受け入れ体制	11 (13.9)
	指導者の育成	9 (11.4)
	人材不足	7 (8.9)
	小計	27 (34.2)
その他	その他	13 (16.5)
合計		79 (100)

更に、管理者が実務経験年数別に期待する能力について望むことを、19ヶの選択肢から3つ選択してもらった。その結果のそれぞれ上位3項目をみていくと、まず3年未満で特に身につけてほしい能力は「基本的な介護技術」81.5%、「利用者とのコミュニケーション技術」73.8%、「記録・報告技術」27.7%であり、3～5年では、「認知症ケア」35.9%、「記録・報告技術」26.7%、「家族との関係づくり」25.2%となっている（表1-14）。5～7年では「後輩の指導」45%、「リーダーシップ・メンバーシップ」41.1%、「介護過程の展開」と「研究方法」が24%であり、7年以上になると、最上位が「組織管理」69.8%で、次いで「後輩の指導」、「研究方法」が31%、「リーダーシップ・メンバーシップ」、「法制度の理解」30.2%と続いている。

2) 介護スタッフを対象にしたアンケート調査結果

まず基本属性として、性別は69%と圧倒的に「女性」が多く、「男性」は30%だった。年齢では「20代」が42.2%、「30代」が30.7%で全体の7割以上を占めていた（表2-1-①）。

資格取得後の実務経験年数では、「1～3年未満」が23.7%、「10年以上」が21.7%、「3～5年未満」が19.2%で（表2-1-②）、資格取得ルートでは「実務経験ルート」56%と最も多く、次いで「養成課程2年卒」29%、「高校福

表 1-14. 実務経験年数別に期待する能力

項目	3 年未満	3 - 5 年未満	5 - 7 年未満	7 年以上
パートナーシップ	16 (12.3)	17 (13.0)	9 (7.0)	2 (1.6)
利用者とのコミュニケーション技術	96 (73.8)	15 (11.5)	2 (1.6)	1 (0.8)
基本的な医学知識	27 (20.8)	30 (22.9)	12 (9.3)	3 (2.3)
認知症ケア	16 (12.3)	47 (35.9)	23 (17.8)	4 (3.1)
リーダーシップ・メンバーシップ	5 (3.8)	21 (16.0)	53 (41.1)	39 (30.2)
介護福祉士の倫理	8 (6.2)	19 (14.5)	7 (5.4)	3 (2.3)
法制度の理解	4 (3.1)	15 (11.5)	29 (22.5)	39 (30.2)
基本的な介護技術	106 (81.5)	7 (5.3)	0 (0)	0 (0)
家族との関係づくり	9 (6.9)	33 (25.2)	29 (22.5)	22 (17.1)
表現能力（口頭発表・文章化）	6 (4.6)	21 (16.0)	23 (17.8)	19 (14.7)
レクリエーション技術	7 (5.4)	16 (12.2)	5 (3.9)	0 (0)
看取りケア	0 (0)	6 (4.6)	20 (15.5)	21 (16.3)
記録・報告技術	36 (27.7)	35 (26.7)	13 (10.1)	2 (1.6)
介護過程の展開技術	5 (3.8)	32 (24.4)	31 (24.0)	17 (13.2)
研究方法	0 (0)	3 (2.3)	31 (24.0)	40 (31.0)
後輩の指導	2 (1.5)	31 (23.7)	58 (45.0)	40 (31.0)
自己管理	18 (13.8)	8 (6.1)	5 (3.9)	4 (3.1)
組織管理	0 (0)	2 (1.5)	4 (0.8)	90 (69.8)
その他	3 (2.3)	1 (0.8)	1 (0.3)	14 (10.9)
	n=130	n=131	n=129	n=129

表2-1-①. 年齢

人(%)

10代	1 (0.5)
20代	84 (42.2)
30代	61 (30.7)
40代	28 (14.1)
50代	24 (12.1)
60代以上	1 (0.5)
計	199 (100)

表2-1-②. 資格取得後の実務経験年数

人(%)

1 年未満	21 (10.6)
1 - 3 年未満	47 (23.7)
3 - 5 年未満	38 (19.2)
5 - 7 年未満	20 (10.1)
7 -10年未満	29 (14.6)
10年以上	43 (21.7)
計	198 (100)

祉科卒」 7 %であった（表2-1-③）。

新入職員受け入れ対応に関する事項で、スタッフが入職時最も重きをおいていたことは、「早く業務を覚える」が85%で高率を占めていた（表2-2-①）。

入職時のオリエンテーション（研修）の希望内容では、「必要な介護技術」が75.9%、「緊急時の対応」が67.8%、「接遇」が61.3%となっている（表2-2-②）。

表2-1-③. 資格取得ルート
人(%)

養成課程2年卒	58 (29)
養成課程4年卒	12 (6)
高校福祉科卒	15 (7)
実務経験ルート	111 (56)
その他	3 (2)
計	199 (100)

表2-2-①. 入職時、最も重きをおいていた
こと
人(%)

早く業務を覚える	170 (85)
スタッフとの人間関係をつくる	7 (4)
職業人としての心構えをつくる	11 (6)
自分を見つめる	5 (2)
その他	6 (3)
計	199 (100)

表2-2-②. オリエンテーション(研修)の希望内容(複数回答)
人(%)

必要な介護技術	151 (75.9)
施設の沿革・組織	60 (30.2)
施設の理念	104 (52.3)
介護チームの理念	75 (37.7)
リーダーシップ・メンバーシップ	28 (14.1)
介護福祉士の役割と責任	117 (58.8)
介護福祉士の理念	34 (17.1)
緊急時の対応	135 (67.8)
接遇	122 (61.3)
必要な法制度	24 (12.1)
その他	3 (1.5)

n=199

勤務状況の評価方法に関する希望では「勤務状態の観察」が68.5%、「個人面接」が29.9%であった(表2-3-①)。勤務状況の評価の希望時期に関しては、「6ヶ月」が42%、「1年」が28%、「3ヶ月」が26%である(表2-3-②)。

望ましい夜勤勤務の開始時期は「3ヶ月後」が51%、「2ヶ月後」が19%、「1ヶ月後」が15%みられた(表2-3-③)。

自由記述による介護スタッフの新人の頃の悩みは、「対自己」「対スタッフ」「対利用者」の3つに大別でき、「対自己」による悩みが85名(42.1%)と最も多く、次いで「対スタッフ」74名(36.6%)、「対利用者」43名(21.2%)と続く(表2-4-①)。具体的な内容をみると、対自己では、“業務内容がなかなか覚えられない”や“業務の内容や仕方を上手く理解できない”などの「業

表2-3-①. 勤務状況の評価方法に関する希望（複数回答）

	人(%)
レポートを課す	1 (0.5)
個人面接	59 (29.9)
スタッフからの聞き取り	9 (4.6)
勤務状態の観察	135 (68.5)

n=197

表2-3-②. 勤務状況の評価希望時期

	人(%)
1ヶ月	3 (2)
3ヶ月	50 (26)
6ヶ月	85 (42)
1年	55 (28)
その他	3 (2)
計	196 (100)

表2-3-③. 望ましい夜勤勤務の開始時期
人(%)

14日以内	1 (1)
14-21日	1 (1)
21-28日	3 (2)
1ヶ月	30 (15)
2ヶ月	39 (19)
3ヶ月	102 (51)
その他	22 (11)
計	198 (100)

務内容の理解」に関する悩みが29.4%、“本当に介護の仕事があっているのか、他にあう仕事があるのではないかな”などの「職業への適応」に関する悩みが25.9%である。

対スタッフでは“スタッフとの人間関係が上手くいくか”や“上司から一方的に注意され理由があるがいえなかった”などの「人間関係」に関する悩みが77%と最も多く、次いで“忙しく働いており職員に声をかけづらい”や“すぐ近くに質問できる先輩がいなかった”などの「新人への指導体制」に関する悩みが13.5%であった。

対利用者では、“利用者を尊重したケアをしようと思うが、なかなか全てを受け入れ対応することが難しい”などの「対応の仕方」に関する悩みが27.9%、“介護技術について”や“各自にあったケアがどれくらいできるか”などの「ケアの方法」に関する悩みが25.6%、“利用者とのコミュニケーションの難しさ”など「コミュニケーション」に関する悩みが20.9%である。

表2-4-①. 介護スタッフの新人の頃の悩み

分類	項目	度数 (%)	計 (%)
対自己	業務内容の理解	25 (29.4)	85 (42.1)
	職業への適応	22 (25.9)	
	イメージとの違い	3 (3.5)	
	理想とのギャップ	7 (8.2)	
	専門職としての未熟さ	5 (5.9)	
	ストレスへの対応	2 (2.4)	
	社会人としての意識	2 (2.4)	
	その他	19 (22.4)	
対スタッフ	人間関係	57 (77.0)	74 (36.6)
	新人への指導体制	10 (13.5)	
	その他	7 (9.5)	
対利用者	対応の仕方	12 (27.9)	43 (21.2)
	ケアの方法	11 (25.6)	
	コミュニケーション	9 (20.9)	
	緊急時の対応	6 (14.0)	
	関わり方	3 (7.0)	
	認知症ケア	2 (4.7)	
合計		202 (100)	

このようなスタッフの悩みの相談相手として、「職場の先輩・上司」(34.4%)、「同僚」(34.4%)が多く、同時に「家族・友人等」(25.6%)を挙げている。逆に、「誰も相談相手がいなかった」としたのは、13.1%であった(表2-4-②)。

次に、実務経験年数別に目標とする能力についてみると、3年未満では「基本的な介護技術」70.2%、「利用者とのコミュニケーション」69.6%、と突出しており、まず技術を身につけたいという思いが見て取れる(表2-5)。3

表2-4-②. スタッフの悩みの相談相手(複数回答)

相談相手	度数 (%)
同僚	55 (34.4)
職場の先輩・上司	55 (34.4)
家族・友人等	41 (25.6)
誰もいなかった	21 (13.1)

n=160

表2-5. 実務経験年数別に目標とする能力

(%)

項目	3 年未満	3 - 5 年未満	5 - 7 年未満	7 年以上
パートナーシップ	10 (5.2)	23 (12.2)	17 (9.0)	12 (6.6)
利用者とのコミュニケーション技術	133 (69.6)	16 (8.5)	1 (0.5)	1 (0.5)
基本的な医学知識	72 (37.7)	59 (31.4)	10 (5.3)	5 (2.7)
認知症ケア	30 (15.7)	73 (38.8)	43 (23.0)	12 (6.6)
リーダーシップ・メンバーシップ	1 (0.5)	34 (18.1)	68 (36.2)	69 (37.9)
介護福祉士の倫理	24 (12.6)	14 (7.4)	12 (6.4)	8 (4.4)
法制度の理解	5 (2.6)	18 (9.6)	44 (23.5)	53 (29.1)
基本的な介護技術	134 (70.2)	9 (4.8)	4 (2.1)	0 (0)
家族との関係づくり	27 (14.1)	52 (27.7)	30 (16.0)	13 (7.1)
表現能力 (口頭発表・文章化)	12 (6.3)	27 (14.4)	43 (23.0)	33 (18.1)
レクリエーション技術	20 (10.5)	34 (18.1)	11 (5.9)	2 (1.1)
看取りケア	4 (2.1)	31 (16.5)	53 (28.3)	48 (26.4)
記録・報告技術	57 (29.8)	52 (27.7)	22 (11.8)	5 (2.7)
介護過程の展開技術	11 (5.8)	37 (19.7)	49 (26.2)	34 (18.7)
研究方法	1 (0.5)	12 (6.4)	39 (20.9)	47 (25.8)
後輩の指導	4 (2.1)	55 (29.3)	73 (39.0)	66 (36.3)
自己管理	27 (14.1)	12 (6.4)	15 (8.0)	13 (7.1)
組織管理	0 (0)	6 (3.2)	14 (7.5)	114 (62.6)
その他	1 (0.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	3 (1.6)
	n=191	n=188	n=187	n=182

年以上 5 年未満では「認知症ケア」38.8%、「基本的な医学知識」31.4%、「後輩の指導」29.3%と、全ての項目において起伏のゆるいものとなっている。5 年以上 7 年未満では、「後輩の指導」が39%、「リーダーシップ・メンバーシップ」36.2%、7 年以上では「組織管理」62.6%、「リーダーシップ・メンバーシップ」37.9%、「後輩の指導」36.3%となっている。

3) 介護管理者・スタッフを対象にした調査結果の対比

介護管理者および介護スタッフを対象とした「新入職員受け入れに関するアンケート調査」結果から、次のようなことが見えてきた。まず、介護スタッフの実務経験年数ごとに介護管理者が求めている能力と介護スタッフ自身の

目指している能力とはほぼ一致してくるが、新入職員受け入れ対応段階においては、両者の認識にズレのあることが明らかになった（図1）。

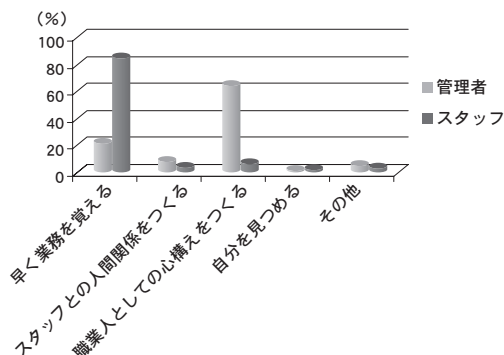


図1. 入職時に重きをおいていること

新入職員の受け入れにおいて、介護管理者がもっとも重きをおいていることは、「職業人としての心構えをつくる」64%であるのに対し、介護スタッフは6%に過ぎない。他方、介護スタッフの85%は「早く業務を覚える」に重きをおいており、介護管理者は22%となっている。

新入職員の受け入れ対応の実施内容と介護スタッフが希望する研修内容では、89.6%の施設が「施設の理念」についての研修を実施している。次いで85.9%の施設が「接遇」、80%の施設が「必要な介護技術」、77%の施設が「施設の沿革・組織」を実施していた。一方、介護スタッフの希望は、第1に「必要な介護技術」(75.9%)、次いで「緊急時の対応」67.8%、「接遇」61.3%となっている（図2）。

次に、新入職員研修後の達成状況の把握方法をみると、介護管理者、介護スタッフ双方が「勤務状態の観察」による把握方法を第1に挙げている（図3）。しかし、「スタッフからの聞き取り」に依る方法は介護管理者が55.2%であるのに対し、介護スタッフは4.6%に過ぎない。また新入職員研修後の達成状況把握の時期では、介護管理者が「3ヶ月」(62.1%)を目途にしているのに対し、介護スタッフは「6ヶ月」(42%)を希望している（図4）。

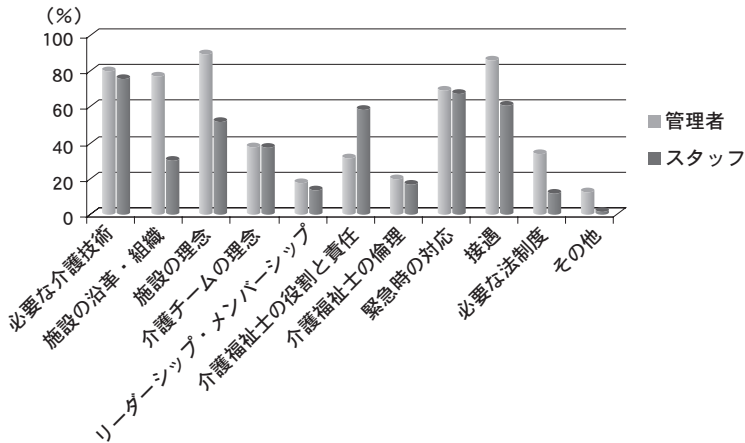


図 2. 受け入れ対応時の研修内容

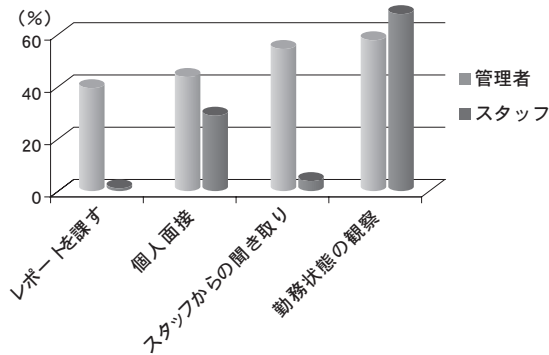


図 3. 達成状況の把握方法

自由記述による新入職員受け入れ対応に関する介護管理者の悩みや困りごとをみると、その内容を7つのカテゴリーに分類することができた。また、7つのカテゴリーは「新入職員個人に属する悩み」(49.4%)と「組織上の課題」(34.2%)とに大別される(表3)。

「新入職員個人に属する悩み」では、“種々の個人差が大きい”“能力の差もあり目標達成まで時間を要する”“理解度に格差が大きい”という記述にみ

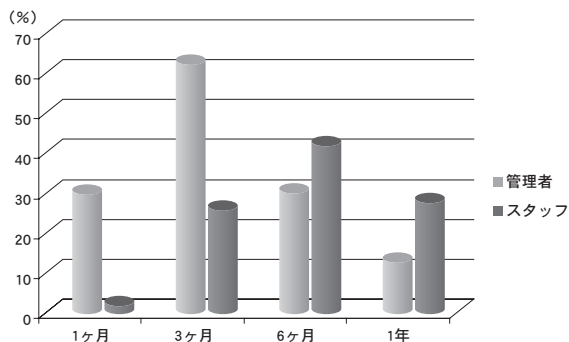


図4. 達成状況把握の時期

表3. 受け入れに関する管理者・スタッフの悩み

管理者			スタッフ			
分類	項目	度数 (%)	分類	項目	度数 (%)	計(%)
新入職員個人に属する悩み	多様な背景	15 (19.0)	対自己	業務内容の理解	25(29.4)	85 (42.1)
	基本的マナー	13 (16.5)		職業への適応	22 (25.9)	
				イメージとの違い	3 (3.5)	
				理想とのギャップ	7 (8.2)	
	コミュニケーション能力	7 (8.9)		専門職としての未熟さ	5 (5.9)	
	職業に対する意識	4 (5.1)		ストレスへの対応	2 (2.4)	
社会人としての意識				2 (2.4)		
	小計	39 (49.4)		その他	19 (22.4)	
組織上の課題	受け入れ体制	11 (13.9)	対スタッフ	人間関係	57 (77.0)	74 (36.6)
	指導者の育成	9 (11.4)		新人への指導体制	10 (13.5)	
	人材不足	7 (8.9)	その他	7 (9.5)	43 (21.2)	
			対利用者	対応の仕方		12 (27.9)
	ケアの方法	11 (25.6)				
コミュニケーション	9 (20.9)					
緊急時の対応	6 (14.0)					
その他	その他	13 (16.5)	関わり方	3 (7.0)		
			認知症ケア	2 (4.7)		
合計		79 (100)	合計 202 (100)			

られる新入職員の「多様な背景」についての悩みが19%と最も多く、次いで“敬語が使えない”“接遇面の欠落”など「基本的マナー」について16.5%、“コミュニケーション能力の低さ”や“人前で話せない”というような「コミュ

ニケーション能力」についてが8.9%となっている。

他方、自由記述による介護スタッフの新入職員の頃の悩みは、「対自己」、「対スタッフ」、「対利用者」の3つに大別することができた。42.1%の介護スタッフが「対自己」についての悩みをあげ、次いで36.6%が「対スタッフ」、21.2%が「対利用者」の悩みとなっていた（表3参照）。

「対自己」では“仕事がなかなか覚えられない”、“業務の内容や仕方を上手く理解できない”など「業務内容の理解」に関する悩みを持っていた介護スタッフが最も多く29.4%である。

「対スタッフ」では“人間関係”や“年配の職員との関係をうまくするにはどうすればいいか”、“周囲にとけ込めるか”など「人間関係」に関する悩みを持っていた介護スタッフが77%であった。

続いて、介護管理者が実務経験年数別に介護スタッフに求める能力と介護スタッフ自身が目指す能力とを比較した。

実務経験3年未満で、介護管理者が一番に求めているのが「基本的な介護技術」（81.5%）で、次いで「利用者とのコミュニケーション技術」（73.8%）となっている。介護スタッフも介護管理者と同様に、第1に「基本的な介護技術」（70.2%）、次いで「利用者とのコミュニケーション技術」（69.6%）の習得を目指していた（図5）。

実務経験3年以上5年未満では、双方とも「認知症ケア」（管理者35.9%・スタッフ38.8%）、「家族との関係づくり」（管理者25.2%・スタッフ27.7%）「記録・報告技術」（管理者26.7%・スタッフ27.7%）の能力を求めており、この時期は介護管理者の求める能力と介護スタッフが目指す能力とは、ほぼ一致している（図6）。

実務経験5年以上7年未満では、双方とも第1に「後輩の指導」（管理者45.0%・スタッフ39.0%）、第2に「リーダーシップ・メンバーシップ」（管理者41.1%・スタッフ36.2%）を挙げている（図7）。

実務経験7年以上では、「組織管理」（管理者69.8%・スタッフ62.6%）、「後輩の指導」（管理者31.0%・スタッフ36.3%）、「リーダーシップ・メンバーシッ

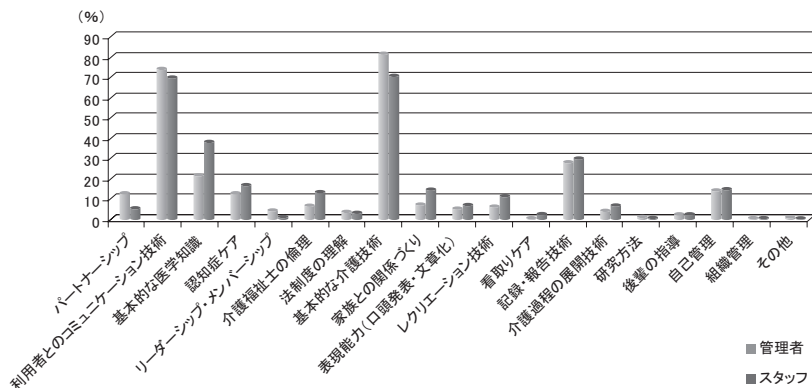


図 5. 実務経験 3 年未満で求める／めざす能力

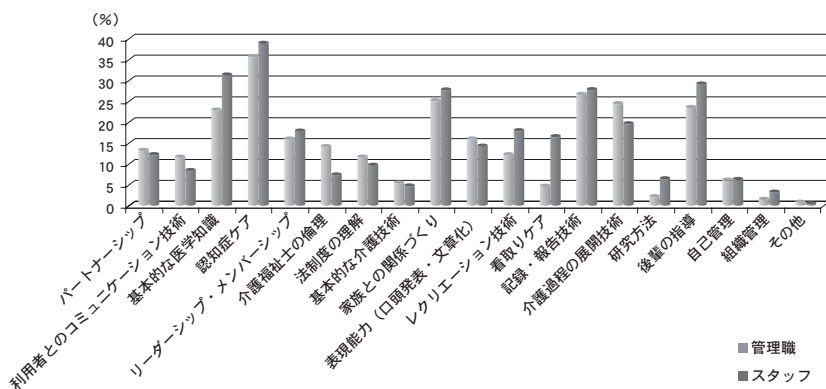


図 6. 3 ～ 5 年未満で求める／めざす能力

「利用者とのコミュニケーション技術」(管理職30.2%・スタッフ37.9%)、「法制度の理解」(管理職30.2%・スタッフ29.1%)の能力を双方とも求めている(図8)。

このように、介護スタッフの実務経験年数別にみると、介護管理者が介護スタッフに求める能力と介護スタッフが目指す能力は、ほぼ一致することがわかった。

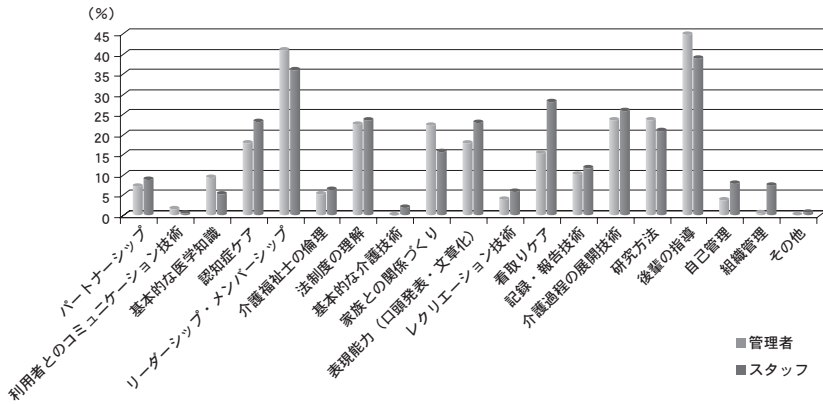


図 7. 5 ～ 7 年未満で求める／めざす能力

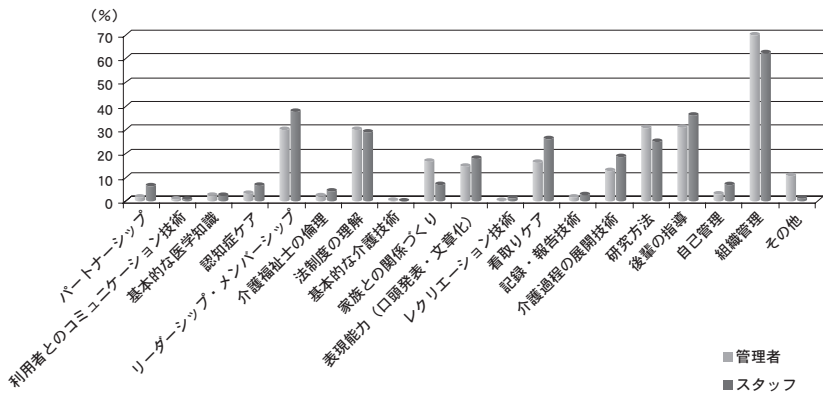


図 8. 7 年以上で求める／めざす能力

4. 考察

1) 介護管理者を対象にしたアンケート調査結果について

以上のような、管理者を対象とした新入職員受け入れ対応に関するアンケート調査の結果から、次のことが考えられる。

(1)まず一点目は、入居型福祉施設で21年度4月時点で採用された介護職員は1施設に1名程度であり、その内の新卒の介護福祉士の採用人数は0名である。その背景には、現在、社会問題化している介護人材不足の影響が見て

とれる。

(2)2点目に、受け入れ対応において管理者が重きをおいていることは「職業人としての心構えをつくる」ことだが、この背景には、新入職員の「基本的マナー」や「コミュニケーション能力」などに関する指導に時間を費やさざるを得ない現状にあることが、悩みや困りごとの内容から読み取れる。つまり、「職業人としての心構え」と言いながらも、その中身は「社会人としての意識づくり」であることが推察される。しかし本来は、人材不足という状況下で、即戦力を重視したいといった管理者のジレンマも窺える。

(3)3点目では、新入職員の夜勤開始時期と達成状況把握時期はどちらも3ヶ月を目処に行われており、これは、スタッフに対し管理者が目安とする「独り立ち」の時期を表していると解される。

(4)4点目として、管理者は、実務経験年数別にステップアップしていくスタッフのイメージ像を抱いているが、そのスタート地点となる受け入れ段階においては、新入職員の多様な個別背景に悩みつつも、それを配慮した対応はできていない現状にある。また、そのイメージ像を現実化していくための教育（研修）計画は、7割近くが存在しない現状であることから、人材育成という観点からの受け入れ対応に到っていないと考えられる。

このような、管理者が悩んでいる「多様な背景」を有するスタッフの状態は、新入職員のみならず、実務経験年数を重ね指導的立場にあるスタッフもまた同様であり、そのことは、職場の指導体制作りにも影響していると解される。

2) 介護スタッフを対象にしたアンケート調査結果について

(1)介護スタッフの基本属性より、介護職の多様な背景が読み取れる。しかし、8割強のスタッフが入職時には「早く業務を覚える」ことに重きをおいていることから、スタッフは業務を早く覚えることでチームの一員として認められるという考えが背景にあり、介護技術の習得を目指していると解される。その考えは、入職時の研修希望内容の「必要な介護技術」が高率を占め

ていることにも表れている。また実務経験ルートによる資格取得者が多いことから、即実践に繋がる教育を求めているとも考えられる。

(2)勤務状況の評価に関して、「勤務状態の観察」が高率を占めていることは、自分の勤務評価に対して他人を介せず直接上司に評価・面談をしてもらいたいという思いと、養成課程を経っていない実務経験者が多く知識不足を実践力でカバーしようとする傾向があるのではないかと推察できる。これらから、職場での人間関係の構築ができていない状態での他者評価に不安を抱いている様子が見て取れる。さらに、勤務状態の評価の希望時期については6ヶ月が最も多く、夜勤の勤務開始時期を3ヶ月と回答していることから、夜勤業務を覚え落ち着いた時期の評価を望んでおり、夜勤をクリアして初めて一人前になれると考えていることが窺える。

(3)スタッフの新人の頃の悩みは、「対自己」の悩みより、新入職員が自信喪失と共に、理想と現実とのギャップに悩んでいる姿が見えてきた。また「対スタッフ」の悩みより、役割モデルとしての責務を果たす先輩がいない、十分な新入職員の受け入れ体制ができていない等の現状が窺える。さらに「対利用者」の悩みより、新入職員が自分自身の技術の未熟さを感じ自分に自信が持てないという姿がここでも見えてきた。

このような状況下で、新人スタッフの悩みを相談している相手が「同僚」や「職場の先輩・上司」であることは、将来に希望がもてる結果と解される。それは、“チームの一員として認められたい”という思いの新入職員は、悩みの相談という方法でチームスタッフへのアプローチを試みているとも推測されるためである。そのアプローチの際に、自分を受け止めてもらっているという実感や安心感が得られる対応の場合、悩みを乗り越える新人スタッフの力が育まれるものと考えられる。

(4)実務経験年数別に目標とする能力は、3年未満では「基本的な介護技術」、「利用者とのコミュニケーション」が突出していることから、先ず技術を身につけたいという思いの表れであると解される。と同時に、一人前となりチームメンバーとして認められるためにも、技術・知識の獲得が最優先さ

れるという考えのあることを推察できる。3年以上5年未満では、全ての項目において満遍なく学びたいと思っていることが窺える。基本的な介護技術を習得し、業務に対しても自信をつけてきている時期であり、自己成長に目覚め、スキルアップの機会を求めていると考えられる。また5年以上7年未満と7年以上の結果に注目すると、ほぼ同じ傾向で推移していることから、理想像では5年を経過すると介護福祉士として一定のレベルに達するものと考えられる。これは、経験を積み、組織の中での自分の立ち位置が自ずと理解できてくることで、リーダーとしての自覚につながっていることの表れと解される。さらに7年以上では、「組織管理」の項目が突出していることから、リーダーとしての自覚が芽生えてくると組織の一員として管理的な視点で大局的に見る眼が育ち、キャリアアップをはかる意識を持っていると推測される。

3) 介護管理者・スタッフを対象にした調査結果の対比から

以上、介護管理者および介護スタッフに対する新入職員受け入れに関しての調査結果の対比から、新入職員受け入れ対応段階での両者の認識にズレがあることが明らかになった。

介護管理者は、「多様な背景」をもち、「基本的マナー」ができておらず、「コミュニケーション能力」が乏しく、「職業に対する意識」が低いと捉えている新入職員に対し、「職業人としての心構えをつくる」ことを望みつつも、実態としては“社会人としての意識をつくる”という認識で臨んでいることがみてとれる。

一方、新入職員は「早く業務を覚えること」が“チームメンバーとして認められること”につながるという認識で臨んでいることが窺える。それは、「対自己」・「対スタッフ」の悩みの内容からも読み取ることができる。と同時に、「対スタッフ」の悩みは、他のスタッフからの聞き取りという評価方法は望んでいない、という結果にも反映されている。さらに、新入職員の評価時期に関しても両者に3ヶ月のずれがみられたことは、新入職員受け入れ

対応段階での認識の違いが関係していると解される。つまり、介護管理者は新入職員に対し社会人としての意識づくりを行う、言い換えると社会人としての独り立ちには3ヶ月必要だと考えており、他方、介護スタッフは業務内容を理解し、他のスタッフにチームメンバーとして認められるという実感に到るためには、6ヶ月は必要という認識に立っていることを推察できる。

このような介護管理者・介護スタッフという立場の違いによる認識のずれをきたさないためには、「達成目標は何か」、「いつまでに目標を達成するのか」、「達成についての評価方法は何か」を介護管理者、新入職員間で共有できる形にすることが必要である。また達成目標は新入職員が具体的なモデル像を描きやすく、成功体験が可能な内容レベルから設定し、達成感や自己肯定感を持てるよう考慮することが求められる。

5. まとめ

介護福祉士の新入職員受け入れ対応は、介護管理者のやりたい対応とやらざるを得ない対応との間で、「職業人としての意識づくり」の次の段階として求められる「専門職としての意識づくり」には到らないまま、技術力が先行している現状であることが明らかになった。

このような受け入れ対応により、新入職員個々の多様性の上に実務経験を積むこととなり、結果的に指導者としても育ち得ないという悪循環に陥っていることが、新入職員受け入れ対応の課題として挙げられる。

まずは、新入職員の受け入れ体制づくりとして、技術的に“一人前”から、介護の理念や倫理に基づく“専門職”としての一步を踏み出せるよう段階的な教育を進めていくことが重要である。

謝辞

今回の調査にご協力いただきました介護管理者及び介護スタッフの皆様へ、心より感謝申し上げます。

引用文献

- 1) 財団法人介護労働安定センター『平成19年度介護労働実態調査』2008.
- 2) 國眼眞理子「福祉経営塾新入職員の育成①」『月刊福祉』3月号、p.69、2009.
- 3) 永田理香「教育環境としての社会福祉施設-[カリキュラム]の視点から従事者の人材育成を考える-」『月刊福祉』8月号、p.40、2009.

The Present Situation and Problems on the Employment of Nursing Care Workers

– Based on the Information from Questionnaires Filled in by Employers and Employees of Nursing Homes –

**TaKaKo YOKOYAMA · KiNuYo AITOU · YuKiYo ANANN · RiSa EGUTI ·
HuMiYo SAEKI · ChiKaKo SAKATA · MaSaToSi TAKAHASI · ASaMi TASIMA ·
YuuIChiRou NAKAGAWA · KiMiYo HUKUDA · YoSiKo MATUNAGA ·
MaRiKo MORIYAMA · AKiNoRi MIZUKAMI · ToMoKo YABUKI · HiToMi YUGE**

The employers of a nursing home who are responsible for its management regard as a problem the fact that newly-employed nursing care workers' backgrounds are different from each other in recent years. In order to learn how they train their new employees and what kind of programs the nursing homes prepare for them, we asked the employers, new employees and experienced employees both of whom work as a nursing care worker, to fill in our questionnaire.

According to the information collected from the questionnaires, the management hope that newly-employed nursing care workers will acquire a sense of duty as a worker by the time when their first few months are over, despite the problematic fact that the background of the newly employed is different from person to person and though they find it very difficult to accept the fact willingly. The management has not yet set the goal that the new employees ought to work as specialists now that they are employed. We have clarified these matters as a result of this survey.

The present situation which we see as a problem is remarkably

reflected on how the management deal with the newly-employed nursing care workers in their first training course.

① The first priority of the employers is that the newly employed people ought to have a positive attitude as a worker, whereas the new employees want to acquire practical skills as soon as possible needed to do their job.

② Concerning the time when an evaluation should be made of the new employees, the employers consider that they can make a judgment about them three months later, while all the employees consider that they ought to wait for at least six months before making the evaluation.

③ Regarding the means of evaluation of the new members, the employers intend to ask the employees to give their opinions about them because they think that is enough to judge them, though all the employees don't want it at all.