

ケアワーカーのインナー・ワーク・ライフに 関する研究

安 留 孝 子

はじめに

本研究は、2011年6月から2年間の予定で実施している「介護現場における“働くこと”に関するプロジェクト」(共同研究者：流通経済大学・関宏幸)の一部をまとめたものである。

このプロジェクトの目的は、ケアワーカーの仕事へのモチベーションを高めることと、介護事故の低減を目指すことにある。方法として、ケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」(inner work life：個人的職務体験)に着目することが本研究の特徴である。

「インナー・ワーク・ライフ」とは、アマビール (Teresa M. Amabile) らによって「職場で起こった出来事に反応し、それを理解するなかで人々が体験する認識、感情、モチベーションであり、また仕事のパフォーマンスへの影響」〔テレサ・M・アマビール, 2009: 97〕と定義されている。筆者らは、アマビールらの研究¹⁾にヒントを得て、介護現場で起こる日々の出来事にケアワーカーがどのように反応しているのか、その体験する出来事への認識、感情、モチベーション、それらの相互作用、さらには、介護の仕事への影響をとらえたいと考えている。出来事への認識には、ケアワーカーがその出来事をどう意味づけするのか、個人的な価値観、介護観、人間観、介護の経験年数や学習歴などが反映されると考えられる。そうしたケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」の把握を通して、ケアワーカーのモチベーションを高める、または低下させる要因、よりよいケアを実現するための取り組みなどを導き出したい。また、真に介護現場に役立つ研究をするために、この結果をケアワーカー自身にフィードバックし、研修などにより情報を共有することで、ワーカー自身の意識の変化、牽いては、組織の改善運動を促すことがねらいである。これが本プロジェクトで筆者らが最も大切にしている研究姿勢でもある。最終的には、介護現場における「職場組織改善手法」を開発することが本プロジェクトの目的である。このプロジェクトの成果によっては、他分野の職場への応用も可能ではないかと考えている。

そこで本稿では、まず、本プロジェクトの全体像を示した上で、これまで把握できたケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」から、ケアワーカーの仕事に対する認識を検討することとしたい。つまり、ケアワーカーがどういう姿勢で仕事に臨み、日々の仕事から何を感じ取っ

ているのか、またどんなことにやりがいを感じているのかなどである。そこからモチベーションの維持や高まりにつながる要因のヒントが見出せるのではないだろうか。さらに、介護という仕事の特徴も明らかになるのではないかと考えている。

I. 「介護現場における“働くこと”に関するプロジェクト」について

I-1. プロジェクトの始まり—介護現場の要請と研究者の関心

本プロジェクトは、筆者が10年来、介護の研究等²⁾で関わりをもっているNPO法人・Aの介護事業代表者との日常的な会話のやりとりから始まったものである。つまり、研究者側が一方的に介護現場に提案し、調査協力を依頼して始まった研究ではなく、研究者の関心と介護現場からの要請が合わさった形で生まれたプロジェクトと言える。

筆者らは、介護事業代表者との会話の中から、当法人が「バーンアウトしてしまう職員への対応」や「介護事故への組織的対応」、「知識や技術などの介護の力量の個人差が大きいこと」などの課題があることを知った。「バーンアウト」とは、「燃え尽き症候群」とも言われ、ヒューマンサービス従事者の職務ストレスとして注目されている。ケアワーカーの仕事の特性のひとつとして「感情労働」があげられ、ケアワーカーの過度に抑制された感情や利用者に深くかかわろうとするひたむきさが、バーンアウトにつながることも指摘されている〔久保, 2007〕。

筆者らの従来からの関心は、「“働く人たち”がそれぞれの持つ能力を最大限に発揮して、生き生きと働き続ける職場環境づくりには何が必要か」という大きなテーマであった。特に筆者は、自らも介護職の経験がある（介護福祉士でもある）ため、「介護職が誇りを持って働くことができ、（職業としての）介護が社会的に有用で、価値のある仕事として認知されるために必要なことは何か」を念頭に置きながら研究活動を行ってきた。

そこで、これまでの筆者らの関心をもとに、NPO法人・Aが直面している課題に対して、第三者的に研究者が現場に「介入」する方法はないか、検討を始めた。

筆者らは、これまでの自分の研究姿勢を振り返り、それは「研究のための研究」の域を出なかったのではないかと反省した。研究者の関心に基づき、現場で質問紙によるアンケートやインタビューなどの協力を依頼し、それに現場が協力する。研究結果を協力してくださった現場に対し、書類や研修などで報告したとしても、それがその現場の「よい変化」に結び付いたかどうかにはあまり注意を払わない。自らもっと厳しい言い方をすれば、「現場に役立つような研究をすること」よりも、「学会や論文で発表すること」の方に重点が置かれていたのではないだろうか。もちろん、前者と後者は、矛盾することではないが、研究者として成果を現場に伝え、それを生かしてもらえるようにする努力が不十分であったのではないだろうか。

筆者自身もかつて介護現場で働き、研究者による何回かの調査に協力したことがある。しかし、その後、協力した者に対してその結果がフィードバックされたことはなかったし、まして

や、研究に協力したことで、自分の所属する介護現場やもっと広く社会の中の介護をめぐる問題の解決に寄与したと実感することも全くなかった。もっといえば、研究に協力したことすら記憶に残らないくらいであった。

今、自分が研究者の立場になり、自らの研究姿勢やこれまで協力者としての立場で感じたことを振り返り、真に介護現場に役に立つような研究をする必要があると考えた。

I-2. NPO法人・Aについて

NPO法人・Aは、千葉県I市に拠点を置き、新興住宅地と歴史ある住宅との混在する市街地の中にある。法人の設立は2001年1月であり、現在まで約11年間、地域に密着した家庭的なケアを自宅に近い環境で行うことを志向し、介護事業を展開している。

介護事業代表者は、精神科看護師として病院に長く勤務した経験があり、その人らしさを失ってしまった認知症高齢者の姿を多く見てきた。そこで、高齢者が住み慣れた地域の中で、尊厳を守られながら、その人らしく暮らしていくことを支えるケアが実現できないかと考えた。

NPO法人・Aでは、在宅で援助が必要な高齢者やその家族、その他の手助けを必要とする人々に対して、住民参加とたすけあいの精神のもとに、地域に根ざした介護サービスを提供し、すべての人々が穏やかに暮らせる地域社会づくりと福祉の増進に寄与することを目的としている。高齢者と障害者のケアの縦割りを廃し、双方の日常的な交流を生かした「一体型ケア」や「共生型グループホーム」の取り組みなど、新しいケアに積極的にチャレンジしている。

具体的実施している事業は、認知症高齢者を対象としたグループホーム2か所、小規模多機能型居宅介護、デイサービス（認知症高齢者・知的障害者が利用）、知的障害者ケアホーム、居宅介護支援である。今回のプロジェクトの対象となるのは、直接ケアに携わる職員（ケアワーカー）であり、常勤、非常勤職員を合わせて54名である。

I-3. インナー・ワーク・ライフに着目したアプローチ

先述したように、介護事業代表者の関心事は、「バーンアウトしてしまった職員への対応」、「介護事故を未然に防ぐこと」であり、その解決が急務だととらえていた。人の生命と生活をあずかる場所であり、労働集約的な職場である介護現場をまとめる管理職としては当然の関心事である。

NPO法人・Aでは、すでに職員の満足・不満足、職務上の悩みなどについて管理職がアンケートをとり、人間関係の問題やバーンアウトにつながるような兆候のある職員に対して管理職が面接を行うなどの対応をしていた。しかし、組織が大きくなるにつれ、介護事業代表者一人がすべてのケアワーカーの細かい悩みなどに対応するのは難しいと代表者本人も認識していた。もちろん、法人が運営する各事業所の責任者（管理者）が対応する場面もあるが、そうした中間管理職自身のマネジメント能力の向上も当法人の課題でもあった。

また、介護事故への取り組みとしても、日頃から事故に結び付くような、ひやり、ハッとした経験の報告（いわゆる「ひやりハット報告」）の義務づけとその報告をもとにした改善方法の検討を行っていた。それは、事故を未然に防ぎ、同じようなエラーを起こさないためには有効な手段のひとつである。しかし、それだけでは根本的な問題の解決にはつながらないように思われた。

そこで筆者らは、バーンアウトや介護事故に対して直接的にアプローチする方法の検討の重要性は理解しつつも、介護事業代表者に対し、現在「顕在化している問題」への対処とともに、ケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」から、「潜在化している問題」を抽出することで、問題が起こる前に対処をする方法を提案した。バーンアウトの大きな要因だと考えられる「感情」に対し、ケアワーカー本人が気づくことの重要性、ケアワーカー個人やそのまとまりとしてのチームの力量を上げていくこと、特に「事故などのさまざまな事態を予測する力」、「気づきの力」を上げていくための取り組みである。しかし、これは一回限りの研修や一朝一夕では身につかない力ではないかと考えた。

また、問題ばかりではなく、ケアワーカー個人やチームの（本人たちがまだ気づいていない未知の力も含め）よい取り組みや視点を引き出して、伸ばすことも必要ではないかと提案した。仕事上のどんな出来事や感情が仕事へのモチベーションの高低に影響を及ぼしているのかをケアワーカー本人はもちろん、管理職も知ること、そしてそれを参考に、モチベーションが高まるような職場をつくっていくことが、結果として、バーンアウトや介護事故を起こさない職場につながるのではないかと考えた。

I-4. プロジェクトの具体的な進め方

ケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」に着目し、日々職務上体験する「出来事」と「感情」の動きを通して、ケアワーカーの「認識-対処行動」をとらえることとする。さらに、本人にフィードバックすることで、①限定された第三者（研究者）に対して感情の表出・共感によるストレス蓄積回避、②「出来事」報告をもとにした研修会などによる「良い視点・気づき」や「インシデント」の共有を通じたリスクマネジメント・事故低減を主な目的として、組織改善・業務改善活動を実施する。

詳細は以下の通りである。

(1) プロジェクト参加職員

NPO法人・Aの実施している地域密着型事業所5か所の職員、計54名とする。その内訳は、以下の通りである。

認知症高齢者グループホームB（10名）

認知症高齢者グループホームC（10名）

小規模多機能型居宅介護事業所（15名）

認知症高齢者・知的障害者の一体型デイサービス（12名）

知的障害者ケアホーム（7名）

（2）期間

2011年6月30日～2011年7月11日（予備調査）

2011年7月12日から2年間（本調査）

（3）方法

1）プロジェクトについての説明会の実施

プロジェクトの目的や進め方、期待される成果などについて説明するとともに、意見を求め、主体的な参加を促す。

2）ケアワーカーの「勤務日振り返りシート」への記入

ケアワーカーが1日の勤務終了時に「勤務日振り返りシート」に記入する。研究者のみが開封する条件で記名式で実施し、研究者が直接回収する（1ヶ月に1回程度）。

「勤務日振り返りシート」に記入された内容が、「インナー・ワーク・ライフ」にあたる。

「勤務日振り返りシート」は、短時間（A4用紙1枚）で記述できるように配慮し、次の5項目からなる。

- ①その勤務日で最も印象に残った出来事（記述）
- ②その時の感情（記述）
- ③その出来事によるモチベーションの変化の自己評価
- ④その日一日のモチベーションの自己評価
- ⑤感情状態（POMS短縮版を使用）

3）ケアワーカー個人へのフィードバック

「勤務日振り返りシート」に記述された事柄に対し、研究者がコメントを記入して返却する（1ヶ月に1回程度）。コメントする際には、非審判的態度で臨み、ケアワーカーの「気づき」を促すことができるように配慮する。具体的には、出来事として取り上げたこと、つまり認識、行動、感情についてケアワーカー自身が深く掘り下げて考え、「意味づけ」をできるように助ける役割を担う。

4）ケアワーカー個人へのインタビュー

プロジェクトそのものや「勤務日振り返りシート」に記述された内容について、ケアワーカー

の考えを聞き、ケアワーカーと研究者との信頼関係を築く機会とする（3ヶ月に1回程度）。特に、「勤務日振り返りシート」に記述された内容を深く掘り下げ、ケアワーカーの「気づき」を促とともに、その記述内容、研究者のコメント内容について、双方が記述の意図することを確認する機会とする。

（4）倫理的配慮について

プロジェクトの内容については、介護事業代表者との検討を重ね、ケアワーカーに対しては、2回の説明会を実施して意見を求めるとともに、参加の自由を保障した上で、参加協力を促した。

プロジェクトを通して知り得た情報は、プロジェクトの目的以外には使用しないこと、個人が特定されることのないようプライバシー保護に関して十分に配慮すること、業務に支障のない範囲で行うこと、研究者が所属する大学の研究倫理規定を厳守して進めることを介護事業代表者及びケアワーカー個人に対し、書面及び口頭で誓約した。また書面及び口頭で同意を得た。

（5）期待される成果

成果は、以下の事柄が期待できると考える。

- ①個人へのフィードバックによる気分や感情の変化などの傾向や自己覚知、ストレス蓄積回避
- ②「気づき」の促進効果による「良い視点」や「インシデント」に対する認知の向上
- ③利用者対応・記録のスキルアップ
- ④リスク低下や事故防止
- ⑤モチベーションの維持・向上

Ⅱ. プロジェクトの中間報告

本プロジェクトはまだ始まったばかりであるが、取り組みの中間結果として、これまで把握できたケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」から、ケアワーカーの仕事に対する認識を検討することにしたい。

Ⅱ-1. 今回検討する「インナー・ワーク・ライフ」

小規模多機能型居宅介護事業所で働くケアワーカー15名分の1ヶ月間（2011年6月30日～7月31日）の「勤務日振り返りシート」175枚分について、分析する。この1ヶ月間に、個人へのフィードバック、インタビューを1回ずつ行った。インタビューについては、「勤務日振り返りシートの記入に取り組んだ感想・気づいた点」、「フィードバックされたコメントを読んだ感想・気づいた点」の2点を中心に、ケアワーカー1名に対し、研究者2名で行った。

「勤務日振り返りシート」の分析の方法は、「印象に残った出来事」として取り上げられた

内容について、次の視点から分類する。

- ①取り上げられている場面（食事、入浴、排泄、送迎、余暇活動など）
- ②焦点を当てている対象・事柄（例えば、利用者、他の職員、チーム、自分の介護の力量など）
- ③出来事に対して抱いた感情（肯定的か否定的か）
- ④事故につながる事柄、あるいは事故について取り上げている内容
- ⑤今後の介護や業務改善につながる可能性のある「気づき」の視点がみられる内容

Ⅱ－２．NPO法人・Aの小規模多機能型居宅介護事業所について

小規模多機能型居宅介護とは、「通い」を中心として、要介護者の様態や希望に応じ、随時「宿泊」や「訪問」を組み合わせてサービスを提供することで、介護の必要度が中重度となっても在宅での生活が継続できるように支援する地域密着型のサービスである。

NPO法人・Aでは、小規模多機能型居宅介護事業を2008年9月より開始し、「地域でその人らしくありのままに過ごせるようなケア」を実践している。

登録利用者24名である（2011年8月現在）。登録利用者の内訳は、独居4名、夫婦5名、子世帯同居15名である。要支援・要介護状態は、要支援1が1名、要支援2が3名、要介護1、要介護2、要介護3がそれぞれ4名ずつ、要介護4が6名、要介護5が2名である。1日の利用者は、「通い」が平均14.2名、「宿泊」が平均3.5名、「訪問」が平均2.7名となっている。

職員の業務内容は、送迎、健康チェック（看護師）、食事作り、入浴、排泄、食事介助、余暇活動の支援などである。交代勤務で、日勤（当日のリーダー業務含む）4名、早番1名、遅番1名、夜勤1名でシフトを組んでいる。

15名の職員は、年齢層は20代～50代まで、男性4名、女性11名である。介護の経験年数（NPO法人・A以外の経験も含む）は、1年未満の者から10年以上の者までいる。

Ⅱ－３．「勤務日振り返りシート」の分析結果

（１）取り上げられている場面

「勤務日振り返りシート」（175枚）に取り上げられていた内容は多岐にわたった。それを介護場面ごとに分類した。

- ①レクリエーションなど余暇活動：36件（20.6%）
- ②入浴：22件（12.6%）
- ③食事：21件（12.0%）
- ④排泄：14件（8.0%）
- ⑤就寝・起床：13件（7.4%）
- ⑥送迎：10件（5.7%）
- ⑦その他：59件（33.7%）

(2) 焦点を当てている対象・事柄

- ①利用者：145件 (82.9%)
- ②自分の介護技術・力量：15件 (8.6%)
- ③チームの動き・他の職員との関係：6件 (3.4%)
- ④その日一日の仕事全体がうまくいったかどうか：5件 (2.9%)
- ⑤リスクや事故に関係する内容：2 (1.1%)
- ⑥その他：2 (1.1%)

(3) 出来事に関して抱いた感情

- ①肯定的な感情：138件 (78.9%)
(うれしかった、楽しかった、よかった、(いい意味で)驚いたなど)
- ②否定的な感情：29件 (16.6%)
(悲しかった、悔しかった、困った、申し訳なく思った、イラっとしたなど)
- ③どちらともいえない感情：8件 (4.6%)

(4) 利用者に焦点を当てている内容の分析

1) ケアワーカーが肯定的な感情を抱いた出来事

「利用者に焦点を当てている内容」(145件)のうち、ケアワーカーが肯定的な感情を抱いた出来事124件 (85.5%) の特徴をまとめた。

- ①利用者の行動や態度から、自分に対する感謝や親しみ、信頼の気持ちが感じられた、あるいは具体的に言葉をもらった：27件 (16.7%)

具体的な記述として、「目が合ったとき、利用者がニコッと笑ってくれた」「久しぶりに会った利用者に『あなたに会えてよかったよ』と言われた」「『今日の泊まりはあなただから安心だ』と言われてうれしかった」「今日は食事担当だったが、『美味しかった』と言って残さず食べてもらえて、うれしかった」などがあつた。

- ②自分の働きかけにより、利用者の喜びが引き出せたなど、よい効果があつた：31件 (25%)

具体的な記述として、「いつも入浴を嫌がる利用者の誘導を担当したが、今日は嫌がる様子を見せずに『気持ちよかった』と喜んでくれた」「食事をしないでいた利用者(途中でやめてしまう、好き嫌いが多い)が、『私と一緒に食べよう』と誘うと『そうかい』と全量摂取する」「利用者が何となくトイレに行きたい様子なので、一緒にトイレに行くとすぐに自らズボンを下ろし、排尿する。失禁もなく、さっぱりされた様子でうれしかった」「風鈴作り、細かな作業なので、2名の利用者は途中で嫌になってしまったが、励ましながら、作り上げた」などがあつた。

あった。

- ③利用者の様子を観察してその行動や態度から、喜びの気持ちが感じられた、あるいは具体的に笑顔や喜びの言葉を引き出した。また、利用者がよく眠れている様子、清潔が保たれさっぱりできた様子、楽しんでいる様子を見ることができた：47件（37.9%）

具体的な記述として、『『美味しいね』と言いながら食事をしている利用者の声が聞こえてきてうれしかった』『利用者（保育園の）子どもたちと触れ合い、うれしそうにしていたこと』『利用者が合唱を楽しそうにしている姿を見て、自分もうれしくなった』『利用者がぐっすり眠れている様子を見て、安心した』『利用者が薬に頼らず、自然に近い形での排便ができて気持ち良かっただろうと考えるとうれしくなった』などがあつた。

- ④利用者の新たな一面や「できること」「得意なこと」を発見した：16件（12.9%）

具体的な記述として、「食事介助必要な利用者が頑張って口元まで食事を運び、とても感動した」「利用者が上手に糸通しをして、糸を小さな穴に通していた。93才なのにすごい」「利用者が習字をしていて、何を書くかとても真剣に考えていて、『なでしこ』『葉月』と素晴らしい筆使いで驚いた。要介護4の利用者が、得意なことをする時は、生き生きとされている」「利用者が、テーブルの上にあつた赤ちゃん人形を見て『あらぼうや』と言ってやさしく抱き上げた。本能だなぁ、いつまでも母親を忘れずに、『心は生きている』と改めて感じた」などがあつた。

- ⑤その他：3件（2.4%）

「最近、料理やおしゃれも楽しむようになって、元気になった利用者のことを娘さんがとても喜んでいらっしゃるそうで、私も何か幸せな気分になった」「利用者（と近所の図書館で一緒に本を選ぶことができて、『一緒に生活している』という気持ちになれた）」というものがあつた。

2) ケアワーカーが否定的な感情を抱いた出来事

「利用者（に焦点を当てている内容）」（145件）のうち、ケアワーカーが否定的な感情を抱いた出来事17件（11.7%）の特徴をまとめた。

- ①利用者の行動や態度から、自分に対する否定的な感情が感じられた：3件（17.6%）

具体的な記述としては、「料理が『美味しくないと』言われて悲しかった」「普段、おとなしい利用者が急に乱暴になって戸惑った」などがあつた。

- ②利用者の行動や態度から、他の利用者に対する否定的な感情が感じられた：8件（47.0%）

具体的な記述としては、「ある利用者が他の利用者に対して、きつい口調で悪口を言ってお

り、イラっとした」「ある利用者が歩行している際、足を出して前に行かせないようにしていた利用者がいたのを見て驚いたし、悲しかった」などがあった。

同時期に、複数のケアワーカーが同じ利用者の行動（他の利用者に対する発言や危険な行為）について取り上げていた。

③自分の働きかけがうまくいかなかった（すべて入浴に関する内容）：6件（35.3%）

具体的な記述としては、「お風呂にお誘いしても、なかなか入浴していただかず、困惑した」「熱心にはたらきかけても、入浴していただかず、どうしたらよいのか悩んだ」などの記述があった。

（5）事故につながる事柄や事故について取り上げている内容

2件（1.1%）とりあげられていたが、ともに送迎時の出来事であった。具体的な記述として、「利用者の自宅がわからなくなってしまい、動揺しているときに、利用者に『私、自分で降りて帰りますから・・・』と言われて、ますます動揺してしまった」「利用者がすべったこと」があげられていた。

事故につながる危険性のある事柄や事故について取り上げている内容については、本人の名前を伏せた上で、記述内容について管理職（介護事業代表者）に報告した。また、インタビューの際に、記述された出来事について、ケアワーカーがどのように認識し、対処したかを丁寧に聞き取った。さらに、「事故報告書」「ひやり・ハット報告書」への記載と責任者（各事業所の管理者）への報告などがなされたかどうかを確認した。

（6）今後の介護や業務改善につながる可能性のある「気づき」の視点がみられる内容

利用者に焦点を当てた内容から、「利用者がリハビリを続けていくうちに肘つき椅子に手について立ち上がろうとしている様子が見られる。リハビリの効果や利用者のやる気をうれしいと思うと同時に、見守りが必要だと身が引き締まる思いがした」があった。

また、チームの動きに焦点を当てた内容から、「スタッフ同士の連絡がうまくいかず、利用者が椅子に座ってただ黙っていたこと。スタッフも、利用者に声をかけず、パタパタ動き回っているだけだったのが、とても不自然だった」「入浴が難しい利用者が入浴日ではないのに、スタッフが自ら誘い入浴をさせてくれた。入浴日じゃないのに、本人の状態をみて誘ってくれて、うれしかった」などがあった。

Ⅱ-4. ケアワーカー及び介護事業代表者へのインタビュー結果

（1）「勤務日振り返りシート」の記入に取り組んだ感想

- ・最初は記入に時間がかかったが、徐々に早く書けるようになった。

- ・一日の仕事の中で、気づくことが多くなった。
- ・印象に残ったことがあると、「今日はこれを書こう」と振り返りシートのことを考えて、余計にひとつひとつの出来事が印象に残るような気がする。
- ・自分の一日の仕事や感情を振り返る機会ことの重要性に気づいた。
- ・印象に残ることがたくさんありすぎて、何を書いてよいのかわからない時がある。
- ・仕事が忙しかったり忘れてしまったりして、書いていない時がある。

(2) フィードバックされたコメントを読んだ感想

- ・客観的にコメントもらえることはこれまでなかったので勉強になる。
- ・外部の人に入ってもらって評価を受けることは必要である。
- ・自分の良いところを見つけてくれてコメントしてくれている。
- ・現場の様子をわかってくれているように思う。
- ・書面でのやりとりだけだと、返されるコメントがきつく感じたり、こちらが意図したこととは別の解釈を研究者がしてしまったという問題も今後起こるのではないか。

(3) 介護事業代表者からの感想

最初は、記録を苦手とする職員から負担が増えることへの不満の声もあったが、1週間くらい取り組んだところで、時間をかけずに記入できるようになってきているようである。また、コメントが返されることから、「こんなに丁寧なコメントをくれるのだったら、一生懸命書こう」「コメントが返ってくるのが楽しみになった」などの感想も聞かれるようになった。

Ⅲ. 考察とまとめ

ケアワーカーの仕事は、対人援助であるため、印象に残る出来事の8割以上が「対利用者」であることは当然の結果とも言えるだろう。出来事に対する感情も、「うれしかった」「安心した」などの肯定的なものが約8割を占めた。これをそのまま読み取れば、この介護現場では、利用者との関わりの中に日々喜びを見出しているケアワーカーが多いといえる。しかし、振り返りシートの導入後1ヶ月という時期を考えると、ケアワーカーはまだシートの記入に不慣れであることに加え、調査対象者であるケアワーカーと調査者である研究者との間に、十分な信頼関係が醸成されていない段階であるとも読み取れる。このような状況にあるために、正直に内面をさらけ出すというよりも、「無難な内容」である「利用者との関係」、なおかつ「肯定的な感情」を報告したのではないかと推測できる。

しかしながら、少数ではあるが、事故につながる可能性のある事柄、あるいは事故について取り上げている内容、利用者の行為（他の利用者に対する否定的な言動など）に対してケアワー

カーが抱いた否定的な感情を示す内容もあり、徐々にではあるが信頼関係が醸成されつつあるとも考えられる。これは、1回限りのアンケート調査やただ単にシートを回収しただけでは築けない関係であり、フィードバックやインタビューなどの効果が表れたと言える。

今回検討した「インナー・ワーク・ライフ」から、職務上ケアワーカーが喜びを感じる場面や事柄として、「自分に対して、利用者からの親しみ、信頼の気持ちを感じられた時」「自分の力が必要とされていると実感できた時」「自分の働きかけに対して、利用者により変化があったり、肯定的な感情・行動を示してもらったりした時」「利用者の『できること』『得意なこと』を発見した時（うれしい驚きと尊敬の気持ちを抱く）」があげられる。また、Ⅱ-3の結果(4)-1)-③及び④の具体的な記述を見ると、ケアワーカーの感じ方の特徴として、「利用者が喜んでいる姿を見ることがケアワーカー自身の喜びにつながっている」こともわかった。こうしたことが介護の仕事のやりがいやモチベーションの維持・向上につながっていると考えられる。

今回取り上げられていた場面は、日常生活のケアの多岐にわたっていた。その中で、食事、入浴、排泄に関しては、それぞれ似ている内容のものが多くみられた。例えば食事は、誰が担当したのか（作ったのか）が明確であり、「美味しかった」「美味しくなかった」という利用者からの評価が言葉や態度（食べ残しの有無など）で具体的に表され、またケアワーカーに直接的に向けられるものであると言える。そのため、「うれしかった」「残念だった」という感情がケアワーカーの印象に残りやすいのではないかと考えられた。

入浴については、「普段、入浴しながら利用者働きかけた」結果、「気持ちよく入っていただけた」、あるいは「入っていただけなくて残念だった、困った」といった内容が目立った。また、同じケアワーカーの記述の中に、「前はうまくいかなかったけれど、今日はうまくいった」という記述がみられ、介護は生活の支援であるため、日々同じことの繰り返しのように見えて、実は、その日の利用者の状況により、「(相手の気持ちが動くような)働きかけ方を工夫する」という大変創造的な仕事であるという特徴が表れていた。

排泄については、「排泄のサインを見逃さないように」気を配って対応している内容が見受けられ、「観察力」が求められることも改めて確認できた。

利用者の中には、認知症の者も多く、入浴や排泄の場面に見られるように、ケアワーカーには、「相手の世界に入り、相手の気持ちが（例えば、入浴したいというように）動くようなストーリーを考えて声をかける」「自分で尿意や便意を伝えられない利用者の示すサインを見逃さずに、タイミングよく誘導する」などの対応が求められる。こうした認知症に関する専門的な知識・技術にさらに経験が加味された対応は、ただ単にマニュアルだけでは対応できないものであり、認知症ケアの難しさを表している。繰り返しになるが、そうしたケアの難しさは、「利用者（のその日の状況）に合わせたケアを考えて働きかける」という介護が大変創造的な仕事であることにもつながっているように思われる。

具体的な場面での出来事を記述した内容以外に、決して数は多くはないが、リーダーや夜勤業務の際に、その日全体を通してうまく仕事が運んだことや何事もなく無事に一日の業務が終わったことの喜びや安堵感が書かれているものがあった。具体的な出来事が書いていないからといって印象に残ったことがないわけではなく、この記述こそがケアワーカーの素直な気持ち、また介護という仕事の特徴も表れているように感じた。人の生命と生活をあずかるという大変責任のある仕事であり、特に夜勤は一人で対応しなければならないという緊張感も伴う。その日一日、事故なく、安全に、安心して利用者に過ごしてもらえたという安堵感は、特に日勤時のリーダーや夜勤者に見られる特徴ではないかと考えられる。

同じ職場で同じ仕事をしていても、ケアワーカーの経験や感性などにより、出来事のとらえ方、感じ方、また記述の仕方（表現の仕方）が大変バラエティに富んでいた。今後の介護や業務改善につながる可能性のある「気づき」の視点がみられる内容を取り上げているケアワーカーもいた。常に予測の介護を心がけ、自らの行った行為や感情だけではなく、チームの動きにも目を配ることができ、課題を考えることができていた。こうした「気づき」の力をケアワーカーそれぞれが身につけ、チーム全体としての底力を上げていくことができれば利用者への介護の質の向上にもつながっていくと考える。

おわりに

本稿では、プロジェクトの全体像を示すとともに、これまで把握できたケアワーカーの「インナー・ワーク・ライフ」の中から、仕事に対する認識を把握し、さらには介護という仕事の特徴もいくつか見出すことができた。

今後の課題として、次の点があげられる。現在は、ケアワーカー個人の振り返りと、研究者のコメントによるフィードバックという「ケアワーカー個人と研究者のやりとり」が中心であるが、今後は「勤務日振り返りシート」に記入された、「良い視点・取り組み」についてケアワーカー同士が共有し、チームで学び合うことができる機会を作りたいと考える。また、これまで集められた「インナー・ワーク・ライフ」について、インタビューなどで把握できたケアワーカーの個人データ（年齢、介護職の経験年数、介護に関する学習歴、資格など）を加えた詳細な分析を行うことである。

このプロジェクトはまだ始まったばかりであるが、今後、日々の「振り返り」や「気づき」を促す効果を把握するための評価方法の検討やそのデータを示すことも課題である。

この2年間のプロジェクトを通して、参加するケアワーカーがより主体的に自らの力量を高めよう、チーム・職場を良くしていこうと、「変化」にチャレンジできるように、その「プロセス」を重視しながら、進めていきたいと考えている。そのことが結果として、ケアワーカーのモチベーションの維持・向上、事故の低減、利用者への介護の質の向上につながっていく取

り組みになるように思う。

注)

- 1) アマビールらは、3年間にわたり、企業の知識労働者238人の協力を得て、調査を行っている。具体的には、メンバー一人ひとりに日誌を毎日つけてもらい、そのデータを集めるという方法である。テレサ・M・アマビール（2009）pp.97-99参照。
- 2) 筆者は、これまでNPO法人・Aが実施している新しいケアの取り組みである、高齢者と障害者の共生ケアの実態調査などを実施している。安留（2006a）（2006b）参照。

文 献

- 五十嵐透子（2007）「ヘルスケア・ワーカーのためのこころのエネルギーを高める対人関係情動論 “わかる” から“できる”へ」医歯薬出版
- 岩下清子他（2006）『「小規模多機能」の意味論』雲母書房
- 植田寿之（2010）「対人援助職の燃え尽きを防ぐ」創元社
- 岡田耕一郎他（2008）「だから職員が辞めていく—施設介護マネジメントの失敗に学ぶ」環境新聞社
- 久保真人（2007）「バーンアウト（燃え尽き症候群）—ヒューマンサービス職のストレス」『日本労働研究雑誌』558, 54-64
- 武井麻子（2001）「感情と看護一人とのかかわりを職業とすることの意味」医学書院
- 筒井真優美編（2010）「研究と実践をつなぐアクションリサーチ入門」ライフサポート社
- テレサ・M・アマビール（2009）「知識労働者のモチベーション心理学」, DIAMOND ハーバード・ビジネス・レビュー編集部編訳『動機づける力—モチベーションの理論と実践』ダイヤモンド社, 64-99
- 安留孝子（2006a）「一体型ケアの効果と今後の課題」『流通経済大学社会学部論叢』16(2). 83-101
- （2006b）「認知症高齢者と知的障害者が共に暮らす『共生型グループホーム』について」『流通経済大学社会学部論叢』17(1). 69-88
- 矢守克也（2010）「アクションリサーチ—実践する人間科学」新曜社
- 横山和仁（2006）「POMS短縮版手引と事例解説」金子書房

A Study of the Inner Work Life of Care Workers

Takako Yasutome

Abstract

This study aimed to examine individual experiences of care workers during their professional duties (inner work life) to identify how they react to their everyday tasks and determine their emotions and perceptions towards these tasks. In other words, this study attempted to determine the types of attitude with which care workers approach their work, the emotions which they experience in the course of their everyday work and also the work which they perceive as worth doing.

To understand the inner work life of care workers, participants in the study were provided with a specially designed 'reflection sheet'. When their work duties were complete, participants would record the tasks of the day that left an impression on them, along with the emotions they experienced at the time of performing those tasks. Once a month, the researcher would leave positive comments and personal feedback for the care workers. One notable feature of this study was that rather than merely conducting a simple survey, the researcher also acted as a third party who actively participated in the research and intervened at the workplace.

Results of the examination of the care workers' inner work life revealed that they experienced joy in the following circumstances and incidents that they experienced: 'When I feel intimacy and trust from a person under my care', 'When I can really feel that the patient needs me for what I can do', 'When my patient reacts to my work with a positive emotional response or action' and 'When patients discover what they can do and what they're good at (and the happy surprise and respect they feel)'. The results also clarified that the care workers' happiness is tied strongly to seeing the happiness of their patients. For care workers, it is these instances that maintain and increase their motivation and the understanding that care-giving is a worthwhile job.

Keywords : care workers, inner work life, motivation