

## ケアサービス提供従事者の離職意向の影響要因の分析

Ji, Eun Gu<啓明大 学校 社会福祉学科 教授/BK21+地域社会統合人材養成事業団 団長>

Kim, Min Joo<啓明大 学校 社会福祉学科 BK21+地域社会統合人材養成事業団 責任研究員>

Lee, YoungKwang<啓明大 学校 社会福祉学科 BK21+地域社会統合人材養成事業団 参与大学院 研究員>

キーワード：ケアサービス、ケアサービス提供従事者、離職意向、労働特性

### 1. 研究目的

ケア労働を研究する学者は、ケアサービス提供従事者の労働条件が悪ければ、サービスの質にも悪影響を及ぼすのみならず、長期的にケアサービス提供従事者の不足をもたらせると懸念しており（ハンギョレ新聞、2013）、韓国労働研究院(2012)は、ケアサービス提供従事者とサービス利用者の長期的関係がサービスの質を高める重要な要素であると報告した。

ケアサービス提供従事者に対する研究は、1980年代西欧で始まり、韓国においても1980年代以後、家族扶養に関する研究が持続的に行われてきた。今までケアサービス提供従事者に対する先行研究をみると、ケアサービス提供従事者の職務満足研究（金，2011；大和三重，2010；由井・加茂，2009；Delp et al., 2010）、ケアサービス提供従事者の職場環境の質を強調した研究（ユンほか，2011；チャン，2012）、ケアサービス提供従事者と利用者との関係と提供従事者の社会的認識に関する研究（福崎ほか，2011；蘇ほか，2006）、ケアサービス提供従事者の職務継続と離職意図に関する研究（キム・ジ，2013；チョン・イム，2013；イ・パク，2013；加藤・尾峰，2010；福崎ほか，2011；Harris et al, 2005；Banijamali, 2012；Brannon et al, 2007）などがある。

上記の研究は、ケアサービス提供従事者の職務満足、職場環境の質、職務継続と離職意向等のケアサービス提供従事者を研究対象とし、サービスの質を向上させようとする共通の目標達成に近づけようと努力していた。しかし、療養サービスと障害者活動支援サービスは、大きな枠組みからみると、韓国の主要政策議題である社会サービス領域として分類されるが、サービスの目的や提供従事者の役割は、互いに相違する。すなわち、障害者活動支援サービスは、障害の問題を個人の先天的欠陥ではなく、個人と環境間の相互作用の結果として理解され、障害者に自立生活の理念と社会活動の参加を強調する反面、療養サービスは、医療的部分にもっと重みを置き、個人の欠陥や損傷に焦点をあて、個人能力の向上を目指した構造化された介入を強調するほうである（キムほか 2011）。したがって、本研究では、ケアサービス提供従事者の中、療養保護士（日本のホームヘルパーにあたる）と障害者活動補助人（日本の介助者にあたる）の労働特性を考察し、彼らが離職せず、職務を継続できるようにする要因を比較分析し、ケアサービス提供従事者の職務継続に対する対策方案を検討すると同時にケアサービスの質的向上の方案を模索することを目的とする。

### 2. 研究の視点および方法

本研究の調査期間は、2013年9月17日～11月21日であった。調査対象については、療養保護士290名、障害者活動補助人240名を無作為抽出し、質問紙調査を実施し、有効回答であった療養保護士191票、障害者活動補助人196票を分析に用いた。収集されたデータは、SPSS 18.0を用いて分析し、分析方法は、t-test とロジスティック回帰分析（Logistic regression analysis）を行った。

### 3. 倫理的配慮

日本社会福祉学会の「研究倫理方針」に基づいて配慮した。

### 4. 研究結果

主な分析結果は、次のようである。

一つ目に、療養保護士と障害者活動補助人の集団による労働特性要因として、月あたりの所得、勤務時間、利用者との関係、提供機関との関係、感情労働遂行程度要因において有意な差がみられた。二つ目に、療養保護士の離職意向に影響を及ぼす要因として、報酬の適切さ、利用者との関係、感情労働遂行程度が有意であると分析された。すなわち、報酬が適切ではないと認識するほど、利用者との関係が良くないほど、感情労働遂行程度が高いほど、離職意向に大きな影響を与えることがうかがえた。三つ目に、障害者活動補助人の離職意向に影響を及ぼす要因として、月あたりの所得、勤務時間、報酬の適切さ、労働強度、感情労働遂行程度が有意であると分析された。すなわち、月あたりの所得が低いほど、勤務時間が低いほど、ケアサービスに対する報酬が適切ではないと認識するほど、ケアサービスの提供により肉体的に疲れるほど、提供機関との関係が良くないほど、感情労働遂行程度が高いほど、離職意向に大きな影響を与えることがうかがえた。

### 5. 考察

前述した結果をもとに、ケアサービス領域で勤務するケアサービス提供従事者の離職意向を改善するため、次のように考察する。一つ目に、ケアサービス提供従事者の労働報酬を現実的な水準まで引き上げること、利用者の重症度や機能状態により労働強度が変わることと、それに伴って利用者に提供されるサービスの水準を反映して報酬に差をつける方を考慮すべきである。

二つ目に、障害者活動補助人の場合、提供機関との関係が離職意向に影響を与える要因であったが、これは、障害者活動補助サービスを提供する機関は、老人療養機関に比べ、相対的に少なく、地域による利用者および、サービス提供領域が明確に区分され、提供機関の決定権がより強いために現れる特性であると考えられる。よって、政府は、提供機関が提供従事者に提供する労働条件等を含む提供機関に対する管理をより徹底的に行わなければならないことを意味する。

三つ目に、療養保護士の場合、利用者との関係が離職意向に影響を与える要因であることが明らかになったが、これは、療養サービスが障害者活動補助サービスより相対的に民間部門に開放され、民間機関が多く、利用者の決定権が強いため現れる特徴であると考えられる。よって、提供従事者と利用者がお互いに理解できる関係を維持できるように教育指針とマニュアルを作成し、提供従事者には毎年利用者の立場が理解できるように教育を定例化しなければならない。同じく、利用者や利用者の家族にも提供従事者との絆を形成できるような教育をサービス提供前と提供期間中に持続的に行わなければならない。

四つ目に、障害者活動補助人と療養保護士両者ともに感情労働遂行程度が離職意向に影響を与える要因であった。このような結果は、すでにケアサービス提供従事者が現代家族の中に深く染み込み、単純にサービスを提供するサービス提供従事者としてではなく、強い情緒的絆を共有する第2の家族であるという側面へ認識を転換する努力が必要であることを表す。すなわち、ヒューマンサービスであるケアサービスが提供従事者の個人的レベルで持続的に自分の感情を隠し、感情労働を遂行することが難しいという側面から提供従事者と利用者の関係の属性が強化される両者間の教育を体系化し、提供すると同時に、提供従事者の感情労働に対する考慮が必ず必要である。ケアサービス領域は、今後持続的に拡大発展していかなければならない領域であり、サービスを提供する提供従事者に対する教育、また適切な支援および管理体系が必須である。