

介護施設の新人職員に対する効果的支援方法の探求

ー新人職員指導者へのインタビュー調査からー

○ 相山女学園大学 孫 希叔 (006969)

キーワード：離職者数が少ない介護施設・新人職員指導者・支援内容

1. 研究目的

介護サービスに対する需要の増大や多様化が見込まれる一方、介護従事者の離職率の高さが社会的問題として取り上げられ、介護現場における人材確保と人材育成が課題となっている。平成30年度介護労働実態調査によると、介護従事者の離職率は15.4%と経年比較で減少傾向にあるものの、依然として離職者の中で入職3年未満の経験の浅い職員が占める割合は高い。入職後3年未満の職員の離職理由や背景に関しては、基礎教育終了時点の能力と現場で求められる能力とのギャップが大きいこと、現場の職員が新卒職員に仕事の中で教える時間がない状況が報告され（古川：2010）、他にも新卒職員の実践能力の不足、精神的な落ち込み、またリアリティショックと職場内の人間関係が離職理由として明らかにされている（土井：2018）。それに対して多くの介護施設は、専門職として育ててきた職員を可能な限り定着させたいという姿勢で臨んでおり、特に新人職員へのその期待は大きい。しかし、一方では職員の数を確保することで精一杯の事業所も多く、職員の質の確保までは手が回らない状態（東京都：2020）である。

そこで本研究では、新人職員の離職者数が少ない介護施設の新人教育に携わる指導者へのインタビュー調査を行い、新人職員の育成・支援に有効な支援方法を明らかにすることを目的とする。

2. 研究の視点および方法

本研究では、人材育成の入口ともいえる新人研修に焦点をしばって、新人職員が新しい環境下で職場適応していくために必要な支援方法を明らかにすることを分析視点とした。対象介護施設は機縁法により選出した事業所を対象に、新人離職率を確認した上で研究協力を依頼した。協力を得られた介護施設において、新人職員の教育・研修に携わっている指導者、あるいは管理者を対象に半構造化インタビューを行った。インタビュー調査は、2020年7月から9月までに行われ、平均インタビュー時間は79分であった。インタビュー内容は対象者の同意を得てICレコーダーに録音し、逐語録を作成して質的帰納的に分析した。分析方法は、意味ある単位ごとに内容を切片化し、それらにコード名をつけ、共通したコード名を抽出して分類化した。それらにサブカテゴリー名をつけ、それらのサブカテゴリーから共通するものをさらに分類化、カテゴリー名をつけて抽象度を高めていった。全過程を通じて、質的研究の分析に習熟したスーパーバイザーに教示を受けた。

3. 倫理的配慮

調査協力者に対し、調査目的、協力は自由意思によるものであること、匿名性、個人情報保護、調査終了後のデータの破棄などについての説明を行い、合意を得た。分析データはすべて個人が特定できないようコード化し、録音した音声情報は、報告者が逐語化した後、速やかに消去した。なお、本研究は人を対象とする研究であり、人間関係学部研究倫理審査委員会（椙山女学園大学）の承認を得て実施した（令和2年No.2）。

4. 研究結果

調査対象は、特別養護老人ホーム8か所、介護老人保健施設2か所、グループホーム2か所の計12施設であった。対象者の職位は介護主任4名、介護部長3名、教育担当者等4名であった。分析の結果、新人職員が実践現場に適応するために指導者がとる支援方法として6つのカテゴリー、18のサブカテゴリーが見出された。具体的な支援方法として【新人の状況把握】では、＜新人の対処方法の把握＞＜ありのままの新人の理解＞＜新人の能力の把握＞をしていることが確認できた。また【体制の柔軟性を高めるための工夫】では、＜キャリアアップ体制の編成強化＞＜先輩・同僚関係のコーディネーション＞が行われ、【学習育成への支援】では、＜新人の育成への直接的支援＞＜指導者による新人教育の見直しや工夫＞＜教育スタッフへのサポート＞をしていた。さらに新人職員の【専門職としての成長に向けた方向づけ】として＜ロールモデルとしての指導者＞＜専門職への方向付け＞＜新人の主体的な成長の見守り＞＜教育担当者としての責任＞が語られており、人材育成における研修の成果やスタッフの成長過程、教育担当者が人材育成の姿勢として長期的観点をもつての教育や、共に育つ教育を大事にしていることが示された。ほかに【働く環境への工夫】として＜働きやすい勤務体制づくり＞＜チームの構築＞＜業務負担を軽減するための工夫＞が抽出された。最後に【不安や職場不適応とメンタルヘルスサポート】として＜職員を交えた息抜きをする＞＜居心地の良い関係づくり＞などが抽出され、新人育成を目的とした多面的な支援方法が示された。

5. 考察

介護現場の人材不足が社会的な課題となり、介護従事者の量的拡大に大きな関心が寄せられているが、あわせて介護サービスの質の向上も急務である。介護サービスの質の確保には人材育成が不可欠である。新人職員が新しい環境下で職場適応していくために必要な支援方法や環境整備は介護サービスの質の向上のためにも急務である。本調査では、離職率の低い事業所の新人職員指導者は状況に合わせた対応を組織的な取り組みとして取り入れ、新人を育てていることが示された。これを手がかりに、新人職員の職場適応に有効な支援体制への検討を行い、介護現場における共有化を図ることが今後の課題といえる。

古川和稔（2010）「介護福祉士の早期離職に関する質的研究」『自立支援介護学』3(2)、78-85.

野津智子訳（2021）『恐れのない組織—「心理的安全性」が学習・イノベーション・成長をもたらす—』英治出版

桜井茂男監訳（2019）『人を伸ばす力—内発と自律のすすめ—』新曜社