

**立教大学学術推進特別重点資金（立教 S F R）**  
**大学院生研究**  
**2004年度研究成果報告書**

<b>研究科名</b>	立教大学大学院	コミュニティ福祉学研究科	人間関係学 専攻
<b>指導教員</b>	所属・職名	氏 名	
	コミュニティ福祉学部教授	箕口 雅博 印	
<b>自然・人文の別</b>	自然 ・ 人文	<b>個人・共同の別</b>	個人 ・ 共同 1名
<b>研究課題</b>	高齢者施設における施設職員の介護感の分析		
<b>研究代表者</b>	在籍研究科・専攻・学年	氏 名	
	コミュニティ福祉学研究科 人間関係学専攻 修士課程2年	堀内 理沙 印	
<b>研究組織</b>	在籍研究科・専攻・学年	氏 名	
	コミュニティ福祉学研究科 人間関係学専攻 修士課程2年	堀内 理沙	
<b>研究期間</b>	2004	年度	
<b>研究経費</b>	200	千円	

**研究の概要** (200～300字で記入、図・グラフ等は使用しないこと。)

本研究は、4名の新人介護職員に対し、過去の介護場面で戸惑った場面などについて、自分ではうまくいった場面について、それぞれどう対応し、どんなことを感じたかという内的意味づけについて検討することを目的とした。結果は、「介護者としての能力不足を感じる」「業務に追われる」「仕事に対するやりがい」「利用者本位の対応をしたい」「周囲からのサポートが必要だ」の5グループが抽出され、5グループの構造は次のようにまとめられた。「介護者としての能力不足を感じる」という挫折感は、①介護者が、日常「業務に追われ」、利用者との「悪循環のループ」との板ばさみになることで、精神的に疲弊してしまい、自らのケアの無力感に苛まれてしまうことによって増幅されやすいこと、その結果、②「利用者本位の対応をしたい」というケア倫理を持つ介護者は、疲弊感や無力感によって、専門職としてのアイデンティティを揺るがすことになること、そしてそれを避けるために、③利用者をラベリングしてしまうこと、しかし、④「利用者にやさしくできない」自分に気づき、この気づきとケア倫理の間で葛藤が生じること、さらには、⑤「仕事に対するやりがい」が、「介護者としての不安全感」から解放する理論であること、と同時に、⑥精神的疲弊を介護に付随する<特典>として解釈され、労働環境整備の遅れ、感情労働に対するコスト換算化の隠蔽の一因となりうるということが明らかとなった。また、①～④で生じる挫折感を低減させるために、⑦同僚や上司との連携によって、利用者との関係を「パッチング」していくことが重要であることを提示した。

キーワード (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

[フォーカス・グループ・インタビュー] [新人介護職員] [内的意味づけ]

**研究成果の概要** (図・グラフ等は使用しないこと。)**【目的】**

本研究では、新人の介護職員が、過去の介護場面で①戸惑った場面、理屈と現実とのギャップを感じた場面、葛藤を感じた場面について、②自分ではうまくいった場面について、どう対応し、どんなことを感じたかという内的意味づけについて、質的に明らかにするためにフォーカス・グループ・インタビュー（以下、グループインタビューと記す）という方法を用いて、調査を行い、新人職員が①、②の場面において、どう意味づけをしているのかということをは明らかにすることを目的とした。

**【結果・考察】**

KJ法を用いて分析した結果、169エピソード、47要素、15カテゴリー、5グループが産出され、それぞれのグループの関連性について検討した。

新人職員が利用者との関係において、とりわけ葛藤した場面、うまくいった場面に見られる利用者との相互行為の構造は、次のようにまとめられる。「介護者としての能力不足を感じる」という挫折感は、①介護者が、日常業務に追われ、利用者との「悪循環のループ」の板ばさみになることで、精神的に疲弊してしまい、自らのケアの無力感に苛まれてしまうことによって増幅されやすいこと、その結果、②「利用者本位の対応をしたい」というケア倫理を持つ介護者は、疲弊感や無力感によって、専門職としてのアイデンティティを揺るがすことになること、そしてそれを避けるために、③利用者をラベリングしてしまうこと、しかし、④「利用者にやさしくできない」自分に気づき、この気づきとケア倫理の間で葛藤が生じること、さらには、⑤「仕事に対するやりがい」が、「介護者としての不全感」から解放する理論であること、と同時に、⑥精神的疲弊を介護に付随する特典として解釈され、労働環境整備の遅れ、感情労働に対するコスト換算化の隠蔽の一因となりうるということが明らかとなった。また、①～④で生じる挫折感を低減させるために、⑦同僚や上司との連携によって、利用者との関係を「パッチング」していくことが重要であることを提示した。したがって、過酷ともいえる介護という労働を継続し、利用者本位のケアの実現を目指すためには、利用者主体の「生活」を支える介護者の感情労働に目を向け、感情労働の負の部分の一部を一人で背負い込まないようにするための労働環境の整備が急務であるといえる。仮にこうした環境が提供できない場合、介護者は「ネガティブな自己イメージを抱えたまま『仕事を辞める』か、『バーンアウトする』か、割り切った末の『心の通わない』ケアをするか、『利用者を物化し対等な他者として向き合わない』業務型ケアに戻るか」であり、いずれにしても利用者本位のケアとは程遠いものになっていくだろう(春日、2003)。利用者本位のケアを志向することは、彼/女らを支える介護者の感情労働に対してケアをしていくことに他ならないのである。

**【今後の課題と展望】**

本研究は、インタビューデータを基に、KJ法を用いて質的な分析を試みたため、調査対象者が4名と少ない。したがって、本研究で得られた内容は、多くの示唆に富み、介護者が陥りやすい精神的疲弊などの心理的危機について言及したが、これをそのまま他の介護者に一般化することは難しい。それは、家族介護者やホームヘルパーなどの場合、施設で介護する場合と諸条件(利用者の住宅なのか施設なのか、利用者との血縁関係があるのかなど)がまったく異なるからであり、こうした諸条件が介護場面での意味づけを決定する一因であるといえるからである。したがって、介護場面における意味づけの検討には、こうした諸条件がことなる他の介護者についても調査し、検討される必要がある。また、新人職員だけではなく、中堅職員やベテラン職員と呼ばれる人たちを対象にした検討なども行われ、多角的に介護場面における意味づけについて検討される必要がある。それは今後、ユニットケアの導入などによってケア倫理の高度化が要求され、質の高いケアが目指されたときに、介護者が一方的な感情供給によって枯渇しないためにも、それによって利用者

## 研究成果の概要 つづき

本位の対応が困難にならないためにも、感情労働もいえる介護場面における意味づけについて、さらなる研究が必要であると考えます。

また、これまで「高齢者介護に関する諸問題」については、主に社会福祉学、医学、看護学、政治学、社会学、経済学などの文脈で語られることが多かった。しかし、こうした感情労働、ケア倫理、ケアの質といったことが重視され、利用者や介護者の心理に注目した研究が多くなされることによって、高齢者の領域に「心理学」が参入する契機となり、それにより、これからの介護に関する諸問題について新しい視座を提供しうると考えられる。さらには、介護者からの研究・調査だけではなく、当事者である高齢者の声を丁寧に聞き取っていくといった研究がなされることによって、これまでの介護のあり方を解体し、再構築していくためにも必要なことであるといえる。こうした研究の積み重ねは、今後の介護にまつわる諸問題に対する一助となり、その意義は大きいものであるといえる。