ユニットケア研修施設における職場環境イメージについて

－ 職員の視点から見た高齢者介護施設の環境評価に関する研究 その1 －

IMAGES OF WORKPLACE BY STAFFS TRAINED FOR THE UNIT-CARE

－ A study on the evaluation by staff in nursing home 1 －

朴 宣 河*, 大原 一 興**, 佐 藤 哲***

Sunha PARK, Kazuoki OHARA and Satoshi SATO

This paper aims to make clear conditions of a comfortable workplace for the staff in nursing home. The method utilized was a questionnaire survey with the photograph language; four different types staffs took photographs related “scenes which feels worth doing” and “places to be relieved at” and wrote about the reason. The results are as follows: 1) scenes which feels worth doing; Many staffs felt worth doing related with the elderly. Some staffs evaluated care that they performed. 2) places to be relieved at; The place apart from the work place or the place and time to be alone are important as its conditions. Tatami, carpet and sofa etc. are suggested as the physical conditions because staffs can sit down. The space where nature is felt is desirable. 3) differences of different types of staffs; Staffs who cared directly felt worth doing related with the elderly. When staffs have own desk, they recognized it as the place where one can be oneself. On the other hand, staffs who cared directly and have not so much experience in the nursing home had little use of various spaces and a lot of used unit space for the elderly.

Keywords : *nursing-home, work palce, on the staff side, photo language*

高齢者介護施設, 仕事の間, 職員の視点, 写真言語

1 はじめに

高齢者介護施設は近年、社会福祉基礎構造改革や介護保険制度の導入で大きく変革し、利用者主体のサービスの向上が優先課題となっている。そこで、多くの施設では、利用者がその人らしく暮らせる個室や共用室の整備へと、また、個人のニーズに対応した個別ケアへと変容しつつある。更に、急速な少子高齢化により、福祉サービスは多様化し、需要も増加している。福祉サービスの量的、質的向上を目指すに当たっては、介護の担い手である介護・看護職員の果たす役割が非常に大きい。しかし、介護現場において、「ヒューマンサービス」の職業病といわれているバーンアウト（燃え尽き症候群）やストレスなど精神的健康問題は深刻であり^①、このことを一因として転・離職によるマンパワー不足が発生している。このようなマンパワーの不足は、ケアの質の低下にもつながり、今後質の高いサービスの提供を確保するにも彼らが働きやすい職場環境を作ることが重要である。

一方で、これまでの大規模かつ集団管理的な施設環境は、生活単位を小規模化したより家庭に近い生活環境へと変化してきた。つまり、施設を利用者の「生活の間」として捉え、利用者のQOLの向上に焦点をおいた環境整備が行われるようになってきた。しかし、

高齢者介護施設には、利用者の「生活の間」としてのニーズのみならず、介護・看護職員など働く職員の「仕事の間」としてのニーズが共存する。したがって、利用者にとって暮らしやすい環境を追求するのと同時に、職員の負担をできるだけ軽減できるようなバランスの整った環境整備が求められている。そのためには職員の視点からも職場としての環境を再考することが必要である。

2 研究の概要

2.1 本研究の位置づけと目的

「仕事の間」に関する研究は、工場やオフィスを中心に物理的作業条件と効率の関連性や満足度とパフォーマンスの関連性などに焦点が置かれ、主に経営的な観点からみたオフィス論や宣伝効果を狙った提案などが多く見られてきた^①。そして、近年、ようやく労働者の立場で研究を進めるようになり、労働者の精神的な健康に焦点をおいた、プライバシーやアメニティ面を重視した研究が見られるようになった^{②~④}。最近の研究からは、作業場のみならず、休憩室などのセカンダリースペースが環境満足度と関連があることが示されている^⑤。

一方、保健・医療・福祉分野においては、職場の構造や人間関係

* 横浜国立大学大学院 博士課程後期

** 横浜国立大学大学院工学研究院 教授・工博

*** 横浜国立大学ベンチャー・ビジネス・ラボラトリー
講師・工博

Graduate Student, Faculty of Engineering, Yokohama National University

Prof., Faculty of Engineering, Yokohama National University, Dr. Eng.

Lecturer, Venture Business Laboratory, Yokohama National University, Dr. Eng.

などによるバーンアウトやストレスなどが指摘されている^{6～9)}。バーンアウトは個人だけの問題として捉えるのではなく、ヒューマンサービス従事者に起こりやすい職業病とも言われ、勤務条件の整備・改善や職場内の人間関係の中で円滑なコミュニケーションを図るなど、職場環境や職場の雰囲気や改善・調整することがバーンアウトの防止・軽減につながり、介護職員のメンタルヘルスにとって重要であると示されている^{7～8)}。さらに、ストレス解消策を探るために行われた研究では、「休暇の充実」「職員の増員」「給与の見直し」「勤務体制・内容の見直し」など職場の管理運営上の問題の改善に加え、リラクゼーションのための休憩室などの充実を望む意見も見受けられるようになった⁹⁾。

しかし、このような諸問題が指摘されている中で、高齢者介護施設は、高齢者のQOLを優先にした環境整備が進められているのが現状である。施設環境評価尺度を用いた近年の研究では、高齢者が快適に生活できる環境は、職員の職場としても快適であるということが示されているが¹⁰⁾、職場環境評価尺度の項目において、主に職員の身体的な負担に焦点が置かれ、アメニティ面を考慮していない点でその限界が見られる。

そこで、本研究においては、高齢者介護施設において、これまで利用者中心であった施設環境整備を職員の視点から再評価するものとして、職場としての介護施設の物理的環境要素についての知見を得ることを目的とする。

2.2 研究の方法

本研究では、施設を職員の「仕事の間」として捉え、職員の視点で現状の施設を評価する。その際、職員が行っている利用者へのケアは、職場環境形成と緊密な関係性をもつものと考え、職員らが仕事をする上で重視していることと、物理的な施設環境の関係を把握する。具体的な調査方法としては、写真投影法の応用¹²⁾として、職員に「やりがいを感じる場面」「ほっとできる場所」を撮影してもらい、その理由についてコメントをしてもらう形で行っている¹³⁾。写真は、手持ちのものまたは新たに撮影したものから選ぶことを可能にしておき、撮影する場所は施設内外を問わない。また、「やりがいを感じない」「ほっとできない」など否定的な内容についても含んでいる。分析においては、職員に撮影された写真とコメントの内容を中心に、職種による意識の差や共通点を明らかにする。

調査の対象としては、「ユニットケア研修受け入れ施設¹⁴⁾」の45施設を対象に写真を用いたアンケート調査（実施期間：H20年10月～11月）を依頼し、32施設から回答を得た（回答率71.1%）。アンケートの回答は、各施設の「管理者」「ユニットリーダー」「その他の職員（以下、一般職員）」「指導者¹⁵⁾」の4職種各々1人ずつに求めている。但し、その他の職員については、施設内で最も若い職員、または新人職員から選出することを指定している。

3 調査結果

今回の調査では、45施設のうち32施設において、管理者27人、ユニットリーダー33人、一般職員29人、指導者32人から回答を得た（表1）。一つのテーマに複数の写真を提出する場合もあり、「仕事中にやりがいを感じる場面」125枚（コメントのみ2枚）、「勤務時間や休憩時間中にほっとできる場所」130枚（コメントのみ1枚）

表1 回答者数と写真数

テーマ	やりがいを感じる場面					ほっとできる場所				
	管理者	ユニットリーダー	一般職員	指導員	合計	管理者	ユニットリーダー	一般職員	指導員	合計
回答者	26	32	28	32	118	27	33	28	31	119
写真	26	36	28	35	125	30	35	31	34	130
コメントのみ	1			1	2		1			1

単位：回答者・コメントのみ（人）、写真（枚）

表2 対象施設の概要

施設種別による分類		入所定員数による分類		
特別養護老人ホーム	老人保健施設	50人以下	～100人未満	100人以上
28	4	9	12	11

単位：ヶ所

表3 基本属性

基本属性		管理者	ユニットリーダー	一般職員	指導員	小計
性別	女性（人）	8	25	19	20	72
	男性（人）	19	8	10	12	49
	小計（人）	27	33	29	32	121
	平均年齢（才）	50.2	32.7	23.7	38.3	36.2
平均勤務日数（ヶ月）		71.4	57.8	17.0	74.1	55.1
他施設での勤務経験	有（人）	19	20	5	22	66
	無（人）	7	13	24	10	54
	無回答（人）	1				1
	小計（人）	27	33	29	32	121
	* 特養（ユニット型）	2	1	2	3	8
	特養（従来型）	9	10	3	14	36
	老健・療養（ユニット型）		1	1		2
	老健・療養（従来型）	6	4	1	6	17
	短期入居施設		1		2	3
	グループホーム	2				2
	ケアハウス	3			1	4
	その他	7	2		4	13
小計		29	19	7	30	85

* 勤務施設の形態については、複数回答である

の写真とコメントを収集した。また、調査対象となった施設は、特別養護老人ホームが28施設、老人保健施設が4施設で、入所定員数が50人以下の小規模施設が9ヶ所、51人～100人未満の中規模施設が12ヶ所、100人以上の大規模施設が11ヶ所である（表2）。

職員の性別をみると、管理者以外は男性に比べ女性が多い（表3）。当該施設での平均勤務期間は、一般職員が2年未満で最も短く、他の役職は5年から6年程度である。他施設での勤務経験の有無をみると、一般職員以外は他施設で勤務経験をした職員が多い。一般職員の場合、施設内で最も若い職員、または新人職員が回答することを指定しているため、当該施設での勤務期間が短く、他施設での経験者が少ないと考えられる。また、勤務経験をした施設の形態は、従来型の特養や老健・療養など、従来型が多い。

3.1 やりがいを感じる場面

3.1.1 写真の分析

「仕事中にやりがいを感じる場面」（全125枚）を撮影した写真は、「やりがいを感じる」様子を撮影した写真が殆どで、「やりがいを感じない」様子を撮影した写真は1枚のみであった。これらの写真は、人物が写っているもの（114枚、91.2%）と人物が写っていないもの（11枚、8.8%）に分けられる（図1）。人物が写っているものには、施設での生活の様子を撮影したもの（86枚、68.8%）、施設外での外出や行事などの様子を撮影したもの（20枚、16.0%）、職員が仕事をしている様子を撮影したもの（8枚、6.4%）がある。また、人物が写っていないものには、家具などの設えを撮影したもの（8枚、6.4%）、利用者の嗜好品や仕事関連物などを撮影したもの（3枚、2.4%）がある。これらの写真には、「人

とのかかわりが写っているもの」が9割以上あり、殆どの職員が人とのかかわりの中で「やりがいを感じている」事が伺える。中でも、ケアに直接かかわるユニットリーダーや一般職員、指導者の場合、施設内での生活や施設外での行事において利用者とのかかわりの中で「やりがいを感じる」割合が高い（管理者15.2%、ユニットリーダー25.6%、一般職員20.8%、指導者23.2%）。一方で、少数ではあるが、設えや物を通して「やりがいを感じる」職員も見られる。

図1 「やりがいを感じる場面」写真の分類

表4 「やりがいを感じる場面」コメントの分類

分類		管理者		ユニットリーダー		一般職員		指導者		合 計			
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%		
日常生活の様子	利用者	笑顔・言葉	3 (1)	10.8	9	20.9	14	42.4	7	15.6	34	21.5	
		症状の改善	1	2.7	1	2.3			1	2.2	3	1.9	
		様子の変化	1	2.7	2	4.7			1	2.2	4	2.5	
		自分らしさ	1 (2)	8.1					1	2.2	4	2.5	
	利用者と家族	その他			1	2.3			1	2.2	2	1.3	
		笑顔・言葉	2	5.4	3	7.0			3	6.7	8	5.1	
	家族	交流							1	2.2	1	0.6	
		笑顔・言葉	2 (2)	10.8							4	2.5	
	利用者と職員	様子の変化	1	2.7							1	0.6	
		笑顔・言葉	2	5.4	1	2.3					3	1.9	
		交流			2	4.7	3	9.1	2	4.4	7	4.4	
	職員	その他	1	2.7					1	2.2	2	1.3	
		笑顔・言葉			1	2.3			1	2.2	2	1.3	
		仕事の評価	4 (1)	13.5	1	2.3			10	22.2	16	10.1	
	その他	1	2.7	1	2.3			1	2.2	3	1.9		
	その他	1*	2.7	1	2.3	1*	3.0	1*	2.2	4	2.5		
	小 計	26	70.3	23	53.5	18	54.5	31	68.9	98	62.0		
非日常生活の様子	利用者	笑顔・言葉			6	14.0	3	9.1	2	4.4	11	7.0	
		様子の変化			1	2.3	3	9.1			4	2.5	
		その他					1	3.0	1	2.2	2	2.5	
	利用者と家族	笑顔・言葉	1	2.7	3	7.0			1	2.2	5	3.2	
	家族	笑顔・言葉			1	2.3					1	0.6	
	利用者と職員	笑顔・言葉							1	2.2	1	0.6	
		交流	1	2.7	2	4.7	2	6.1	1	2.2	6	3.8	
	職員	笑顔・言葉	1	2.7	1	2.3					2	1.3	
		仕事の評価			4	9.3	4	12.1	3	6.7	11	7.0	
		その他	1	2.7					1	2.2	2	1.3	
		小 計	4	10.8	18	41.9	13	39.4	10	22.2	45	28.5	
	設え行為	利用者	笑顔・言葉	1	2.7					1	2.2	2	1.3
			様子の変化	1	2.7	1	2.3			1	2.2	3	1.9
		利用者と家族	笑顔・言葉	1	2.7							1	0.6
利用者と職員		笑顔・言葉	1	2.7							1	0.6	
		様子の変化			1	2.3	1	3.0			2	1.3	
職員		仕事の評価	2	5.4					1	2.2	3	1.9	
		小 計	6	16.2	2	4.7	1	3.0	3	6.7	12	7.6	
	物	1	2.7			1	3.0	1	2.2	3	1.9		
	合 計	37	100	43	100	33	100	45	100	158	100		

() : 重度の利用者や看取りに関するもの * : やりがいを感じない 網掛け : 利用者とのかかわりの中でやりがいを感じる

表5 性別にみる「やりがいを感じる場面」

分類	日常生活の様子	非日常生活の様子	設え行為	物	合計
女性 (%)	67.5	30.0	1.3	1.3	100
男性 (%)	60.9	19.6	15.2	4.3	100

3.1.2 コメントの分析

表4は、コメントの内容を分類したものである。図2の写真3のように、一つの場面を撮影したものでも「利用者の笑顔・言葉」と「職員の仕事の評価」のように「やりがいを感じる」対象として複数を含むものがあつたため、写真の枚数より数が多くなっている（158件）。中には、コメントのみのもの（2件）や「やりがいを感じる場面」と「やりがいを感じない場面」が同時に記入されたものもある（3件）。これらのコメントの内容は、「日常生活の様子」（98件、62.0%）「外出や行事など非日常生活の様子」（45件、28.5%）「設え行為」（12件、7.6%）「物」（3件、1.9%）に分けることができるが、日常生活や非日常生活において利用者にケアを提供する際、利用者やその家族に見られる笑顔や感謝の言葉、普段見られない光景に接することでやりがいを感じる職員が多い。また、一緒にケアを提供している他の職員の仕事振りや笑顔などをみて励まされることでやりがいを感じるなど、コメントの内容においても写真と同様に、多くの職員が人とのかかわりの中でやりがいを感じていることが伺えた。中でも、利用者の「笑顔・言葉」や「症状の改善」「様子の変化」「自分らしさ」など、日常・非日常の生活において利用者とかかわりをもつことでやりがいを感じる人が多い（64件、40.5%）。職員と関連した項目においても、利用者の意思を尊重し、利用者に望ましいケアを提供できたことにやりがいを感じる人が多い。また、「やりがいを感じる場面」においては、ヒューマンサービス（対人専門職）という職業の特徴が伺えた。

職種別にみると、管理者の場合、他の職員に比べ、利用者に直接かかわることが少ないため、職員に対する仕事の評価など職員とかかわりや設えなど間接的なケアを通してやりがいを感じる人が比較的多い。また、少数ではあるが、重度の利用者のケアや看取りなど、施設の運営方針とも言えることにやりがいを感じる人もいる。管理者以外の職員の場合、利用者とかかわりの中でやりがいを感じる傾向が強いが、指導者の場合、一般職員などを指導する立場でもあることから、利用者とかかわりに加え、職員への評価など職員とかかわりの中でやりがいを感じる人が比較的多い。また、外出や行事など非日常生活においては、利用者を引率するなど直接かかわることが多いユニットリーダーや一般職員が比較的多い。この場合、職員が利用者の意思を汲み取り、その実現に向けて努め、それが実現されたとき、普段見られない顔を見ることが出来ることで一層やりがいを感じるものとして記憶に残りやすいものと考えられる。一方で、大工仕事など力を要することが多い「設え行為」においては、男性の割合が高くなっており、性別による差も若干見られた（表5）。

3.1.3 写真とコメントによる分析

写真とコメントの内容を合わせて詳しく見てみると、各職員が「やりがいを感じる場面」の要素が具体的に見えてくる（図2）。利用者の様子を撮影したものでも、日常生活において見られるもの（写真1・8）か外出など非日常生活において見られるもの（写真3・4）かによって評価の内容が異なってくる。仕事の評価においても同様なことが言えるが、利用者に直接ケアを提供することだけでなく、設えを行うことで見られる変化を評価するなど間接的なケアの重要性についても認識していることが伺える（写真5・6）。

特に、自分の仕事に対する評価だけではなく、同じ立場である他の職員の仕事の様子をみて励まされるなど、職員同士の仕事の評価もやりがいにつながっている。また、コメントの内容からは、自分の意志がうまく伝えられない介護度が高い利用者へのケアに対する意識（写真1・3）や各個人の生活リズムに合わせたケアの重要性に対する認識（写真4）などやりがいを感じる要素のみならず、ケアに対する考え方など、職員自身がケアを行う上で重視していることを読み取ることができるが、いずれも利用者個人のことを尊重したケアを提供することを心がけており、利用者のQOLの向上がやりがいにつながっていると捉えることができる。さらに、このことは、今回の対象施設が個別ケアへの理解が深くその実践に力を入れているユニットケア研修受け入れ施設であったために得られた意識であり、今後の高齢者介護施設の方向性にとって示唆的な結果であると考えられる。

3.2 『ほっ』とできる場所

3.2.1 写真の分析

「勤務時間、休憩時間中に『ほっ』とできる場所」（全130枚）を撮影した写真は、「ほっとできる」場所を撮影した写真が殆どで、「ほっとできない」場所を撮影した写真は3枚のみであった。これらの写真は、利用者や職員など人が写っている写真（56枚、43.1%）と人が写っていない写真（74枚、56.9%）に分類できる（図3）。人が写っていない写真は、施設内の空間を撮影したもの（46枚、35.4%）、外部の空間や自然を撮影したもの（14枚、10.8%）、利用者の作品や動物など物を撮影したもの（14枚、10.8%）に分けられる。今回の調査では、「『ほっ』とできる場所」を撮影してもらうようにするために「場所」と書いたにもかかわらず、4割以上の職員が人を撮影していることが特徴で、特にケアに直接かかわる

図2 「やりがいを感じる場面」写真とコメント

職員でその傾向が強く見られる。

3.2.2 コメントの分析

表6は、コメントの内容を分類したものであるが、125件のコメントが得られた。写真と同様に1枚の写真に複数の内容を含むものもあったものの、複数の写真に一つのコメントのみを記入したものが複数あったため、写真の枚数より少なくなっている。但し、中には、コメントのみのもの（1件）もある。これらのコメントは、「場所（53件、42.4%）」と「場所と人（22件、17.6%）」「人（30件、24%）」「時（5件、4%）」「場所と時（5件、4%）」「物（10件、8%）」に分類することができる。分類については、例えば、「場所と人」の場合、場所のみならずその場所と一緒に過ごしている人の存在も意味をもつと判断し、「場所」と「人」と区別して使っている。「場所と時」の場合も同様に、同じ場所でも時間帯によって持つ意味が異なるものと判断し、「場所」と「時」と区別して使っている。コメントの内容についてみると、大分類における『場所』『場所と人』で施設内外の場所が6割以上を占めており、写真のみで判断した時より場所の占める割合が高くなっている。一方で、2割以上の職員は場所ではなく大分類でいう『人』を挙げており、中でも利用者の占める割合が高い。この結果からは、利用者とのかかわり方が職員の働き方や職場環境形成に影響を与えるものと考えられる。また、「ほっとできる場所」として挙げられた空

図3 「ほっとできる場所」写真の分類

表6 「ほっとできる場所」コメントの分類

分類				管理者		ユニットリーダー		一般職員		指導者		合計	
				件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
場所	施設内	職員用の空間	休憩室	2	6.9	6	18.2	2	6.7	2	6.1	12	9.6
			事務所	5	17.2	3	9.1			1	3.0	9	7.2
		利用者の生活空間	フロア内	1	3.4	2	6.1	3	10.0	1	3.0	7	5.6
			共用施設	3	10.3					1	3.0	4	3.2
		その他(ほっとできない)		2	6.9							2	1.6
	施設外	ベランダ・屋上・中庭等		3	10.3	4	12.1	1	3.3	4	12.1	12	9.6
		その他		2	6.9	4	12.1			1	3.0	7	5.6
	小 計				18	62.1	19	57.6	6	20.0	10	30.3	53
場所と人	利用者	施設内	フロア内	1	3.4	1	3.0	1	3.3	2	6.1	5	4.0
		施設外	ベランダ・テラス・屋上等			1	3.0	1	3.3			2	1.6
	その他						1	3.3			1	0.8	
	職員	施設内	職員用の空間			2	6.1	4	13.3			6	4.8
			事務所						3	9.1	3	2.4	
		その他				1	3.0					1	0.8
		共用施設				2	6.1	1	3.3	1	3.0	4	3.2
	小 計				1	3.4	7	21.2	8	26.7	6	18.2	22
人	利用者		1	3.4	3	9.1	8	26.7	7	21.2	19	15.2	
	利用者と職員				1	3.0			2	6.1	3	2.4	
	職員		1	3.4			3	10.0	2	6.1	6	4.8	
	その他		1	3.4	1	3.0					2	1.6	
	小 計		3	10.3	5	15.2	11	36.7	11	33.3	30	24.0	
時				1	3.4	2	6.1	1	3.3	1	3.0	5	4.0
場所と時								2	6.7	3	9.1	5	4.0
物				6	20.7			2	6.7	2	6.1	10	8.0
合 計				29	100	33	100	30	100	33	100	125	100

間^(注6)は、休憩室や事務所など職員用の空間に加え、ベランダや屋上のような外部空間、フロア内の空間や共用施設のような利用者の生活空間など多様である。

職種による違いも若干見られた。「場所」と「場所と人」の項目をみると、一般職員の場合、自分のデスクを持つことが少ないため、事務所を挙げている人は見当たらない。また、当該施設での勤務期間が短いことから、休憩室や利用者の生活空間など限られた空間のみが利用されていると考えられる。

表7は、施設規模による差を表したものである。「場所」の項目をみると、50人以下の小規模施設では「ほっとできる場所」として外部の空間を挙げる人が多く、施設規模が大きいくほど職員用の空間を挙げる人が比較的多い。施設規模が小さい場合、職員用の空間や共用施設などを設けるのに制約を受けやすいことがその理由として考えられる。また、空間の利用において、性別の差による違いも見られた(表8)。女性の場合は外部の空間を、男性の場合は職員用の空間を好んで利用していた。

3.2.3 写真とコメントによる分析

写真に合わせてコメントの内容をさらに詳しく見てみると、同じような場面を撮影したものでも、各職員が特にどの部分を評価しているかの違いと、その内容が具体的に見えてくる(図4)。写真1は、利用者を撮影したものであるが、「『ほっ』とできる場所」として、利用者そのものではなく、その場所を捉えており、コメントと写真にギャップが見える。コメントの内容としては、同じフロア内でも、ユニットと少し離れた「いつもと違う空間」と親しみのある「畳」に座って休めることを評価している。写真2は、休憩室の

様子を撮影したものであるが、ユニットから離れた休憩室のみならず、休憩時間が同じになった職員とユニット中では話せないプライベートの話ができることを評価している。写真3から5は、トイレや喫煙所、休憩室を撮影したものであるが、いずれも「一人になれる」ことを評価している。但し、トイレの場合、トイレそのものを評価するより、「一人になれる」場所がトイレしかないため、それを選んでいことが分かる。写真6は、事務所の自分のデスクを撮影したものであるが、このように自分のデスクは、仕事に限らず、仕事の合間に少し休める場所でもあり、職員の居場所として重要であると捉えられる。さらに、写真7は、コメントのみであるが、休憩時には、仕事場を離れることでリフレッシュを図っており、休憩の場として、施設内外の空間のみならず、地域資源の活用も可能であることが伺える。一方で、写真8は、「『ほっ』とできない場所」を撮影したものである。休憩場所として利用している所が、直接ユニットの廊下に面しており、食事などをする際に落ち着かない様子を捉えている。以上、これらの写真とコメントからは、写真3と8のコメントに見られるような課題も見えてきたが、その一方で職員らが休憩をする際、仕事現場と離れた場所で休むことを望んでいることが伺えた。また、一人になれることを重視している職員がいる反面、他の職員との交流を重視している職員もいることが分かった。特に、休憩という行為は、身体のリフレッシュのみならず精神的な休憩という意味も持っており、職場環境形成において精神的にも休める空間を確保することが重要であると考えられる。なお、同じ場面の写真でも、「行為」の内容や「場所」の特徴の違いが見られた。

図5は、写真とコメントの分類から「場所」と「場所と人」、そして、「人」の内容を中心に、空間と人との関係をみたものである。横軸は、職員を中心に利用者との距離関係を表しており、縦軸は、職員用の空間や利用者の生活空間など空間の関係を表している。この図からも、多くの職員が利用者とのコミュニケーションを重視しており、「ほっとできる場所」として利用者の生活空間を

表7 「ほっとできる場所」のコメント(施設規模による違い)

分類		小規模施設		中規模施設		大規模施設		合計	
		件	%	件	%	件	%	件	%
場所	施設内								
	職員用の空間	2	5.4	9	20.9	11	24.4	22	17.6
	利用者の生活空間	1	2.7	2	4.7	4	8.9	7	5.6
	共用施設			1	2.3	3	6.7	4	3.2
場所と人	施設外	9	24.3	5	11.6	6	13.3	20	16.0
	小計	12	32.4	17	39.5	24	53.3	53	42.4
	利用者	1	2.7	2	4.7	2	4.4	5	4.0
	施設外	1	2.7			1	2.2	2	1.6
人	職員								
	施設内								
	職員用の空間	4	10.8	2	4.7	5	11.1	11	8.8
	共用施設	2	5.4	1	2.3	1	2.2	4	3.2
人	小計	8	21.6	5	11.6	9	20.0	22	17.6
	利用者	7	18.9	9	20.9	3	6.7	19	15.2
	利用者との職員	1	2.7			2	4.4	3	2.4
	職員	3	8.1	2	4.7	1	2.2	6	4.8
人	その他			1	2.3	1	2.2	2	1.6
	小計	11	29.7	12	27.9	7	15.6	30	24.0
	時	3	8.1	1	2.3	1	2.2	5	4.0
	場所と時	1	2.7	2	4.7	2	4.4	5	4.0
人	物	2	5.4	6	14.0	2	4.4	10	8.0
	合計	37	100	43	100	45	100	125	100

表8 「ほっとできる場所」のコメント(性別による違い)

分類	場所				場所と人				人				場所と時				合計
	施設内	施設外	共用施設	その他	利用者	職員	利用者との職員	その他	利用者	職員	利用者との職員	その他	施設内	施設外	共用施設	その他	
女性	5.3	6.7	2.7	5.3	2.7	18.7	1.3	2.7	10.7	16.0	4.0	6.7	1.3	5.3	2.7	1.3	6.7
男性	13.0	8.0	6.0	4.0	12.0	8.0	6.0	8.0	14.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	10.0	10.0

単位: %

図4 「ほっとできる場所」写真とコメント

好んでいることが分かる。また、職員用の空間においても、職員同士のコミュニケーションが重視されていることが分かる。ユニット型施設の場合、人員不足などで日中は一人で勤務することも多く、職員同士のコミュニケーションが不足しがちであるが、このように職員同士のコミュニケーションを図ることは悩みの解決や情報収集などにつながり心理的な安心感を与えてくれるものと考えられる。その反面、人とのコミュニケーションより自分一人になれることを好んでいる職員も多数いることが分かる。仕事をする上で一人になれる空間や時間は、職員に仕事から離れ気分転換を図ることを可能にしてくれるという意味で貴重であり、外部の空間などその他の空間は、一人になりやすく、施設で生活をする利用者にのみならず、職員にも重要な空間であると考えられる。

3.2.4 「ほっ」とできる場所の物理的な特徴と行為の内容

図6は、「『ほっ』とできる場所」の物理的な特徴を把握するために、写真およびコメントの内容から、撮影されている空間要素とその物理的な特徴について記述された内容をすべて書き出し、分類した

図5 人と空間の距離からみた「『ほっ』とできる場所」

ものである。また、職員によってはこれらの場所で過ごすことによって得られた効果についても記述したのももあったが、それらの内容を仕事に与える影響としてまとめている。休憩室の物理的特徴についてみると、長時間立ちっぱなしの仕事が多いことから、横になることや足を伸ばして座ることができる畳やカーペットが望まれている。その位置としては、ユニットからは離れ、仕事を忘れてゆっくり休むことができる場所が望まれるが、ユニット内やユニットと同じフロア内にある場合でも、カーテンなどで利用者の視線が仕切られるなど、ある程度利用者と距離がおける仕組みが望ましい。休憩室の場合、多くの施設で職員の主な休憩の場として設けられるが、他の職員とかかわることで仕事の話になりやすく仕事の延長になってしまうので休憩室があるにもかかわらず使っていないという職員の指摘もあったように、休憩室以外に職員が選択できる場所の確保が必要であると考えられる。そして、事務所や事務所内の自分のデスクは、植木鉢や家族の写真を飾るなど自分の空間として自由に演出することが可能な空間で、仕事のみならず休憩の場としても利用されているが、一般職員の利用は見受けられない。リビングや廊下など利用者の生活空間では、ケアに直接かかわる管理者以外の職員が利用者と一緒に座ってお話をしながら休むことが想定されるが、そのために一緒に座ることができるソファや椅子などが望まれる。その一方で、休憩室と同様に、休憩室などで休むことができない職員が気楽に過ごせるための仕組みも望まれる。また、ベランダや屋上などの外部空間は、外気に触れながら自然を感じることを可能にしてくれるなど、普段の仕事場と異なる雰囲気を提供してくれるという点で評価されるが、仕事が忙しくて外に出られない職員が多い介護施設では、内部空間からもこのような自然の要素が感じられる仕組みが望まれる。

これらの場所で過ごすことは仕事にも影響を与えられ、これらの場所では精神的にも休息できることから『仕事への意欲がわく』『午後からも頑張ろうという気持ちになる』『気分を変

図6 「『ほっ』とできる」場所の構成要素

えて勤務に戻る』などと、肯定的に評価している。特に、介護に直接かかわる職員の場合、職員用の空間に加え多様な空間においてこのような必要性の指摘をしている。この結果から、このように身も心も休める場所は、対人サービスを仕事にしている介護職員にとって重要な意味を持っており、今後の施設計画においてこのような場所を配慮することが必要であることが確認できた。

3.3 「やりがいを感じる」場面と「ほっとできる」場所のかかわり

表9は、「やりがいを感じる場面」と「ほっとできる場所」のコメントの分類からその関係性をみたものである。ここでは、やりがいを感じる対象物と空間の関係性を見るために、対象物の行為の内容は考慮せず、対象物と空間のみについて分析している。やりがいを感じる対象として「利用者・家族」を選んだ職員でも、ほっとできる場所としては「職員用の空間」や「施設外」など利用者の生活空間と離れた空間を選んだ人が比較的多い。この結果から、職場環境形成において、利用者と適切な距離がおけるような空間の確保が必要であることが確認できた。但し、「やりがいを感じる場面」のコメントの分析において、「笑顔・言葉」や「交流」など、人とのかかわりと関連した内容が多く見られたように、「『ほっ』とできる場所」においても、「場所と人」や「人」の項目で同様な内容が見られるなど、「やりがいを感じる場面」と「『ほっ』とできる場所」において、その関連性が確認できた。

4. まとめ

本研究では、高齢者介護施設で働く職員が快適に働くための職場環境の要素を明らかにするために、ユニットケア研修受け入れ施設

の職員を対象に調査を実施し、以下の知見が得られた。

1) 「やりがいを感じる」場面：職員が「やりがいを感じる」要素としては、日常的な介助や非日常的な行事等において、利用者の「笑顔」や「症状の改善」など利用者に関連したものが比較的多くあった。また、介護度が低い利用者のみならず、介護度が高い利用者の意思を尊重したケアや看取り等、職員が行う仕事に対する評価も見られた。職種による違いをみると、介護に直接かかわる職員の場合、利用者とのかかわりの中でやりがいを感じる事が多く、非日常生活でのイベントなどにおいては、利用者と一緒に出かけるなど、利用者の望みを汲み取り、実践に向けて行動を行うことが多いユニットリーダーや一般職員が比較的多くあった。また、職員を指導する立場である管理者や指導者の場合は、職員に対する評価など職員とのかかわりの中でやりがいを感じる人が比較的多く見られた。

2) 「『ほっ』とできる」場所：職員が「『ほっ』とできる場所」においては、「一人になれる」「仕事場・利用者と離れる」など、休憩と仕事にメリハリをつける事を可能にしてくれるものが求められていることが確認できた。しかし、このような場所がトイレしかないと答えた職員も見られるなど、一部の施設では職員が快適に過ごせる場所が十分でないという課題も見えてきた。一方で、「一人になりたい」こととは相反する話ではあるが、職員同士の交流を重視している職員も見られた。仕事の相談や悩みなどを自分と同じ立場の職員と共有する事で、安心感を求めていると考えられるが、このようなことができるためには、ケアに対する理念が共有できる職員の存在や相談しやすい雰囲気を作ることが前提とされる。このような結果から、職場において職員との関係性も重要である反面、仕事から離れ一人になれる時間や空間も重要であることが示唆される。

物理的な要素については、長時間立ちっぱなしの仕事が多いことから、「畳」や「カーペット」「ソファ」など、足を伸ばして休むことができるものが望まれていた。さらに、室内の空間においても自然が感じられるような空間の構成が、また、外部の空間においては、自然や外気に触れることができるなど、五感を楽しめる空間の演出が望まれていた。職種による違いをみると、管理者や指導者など、自分のデスクがある職員の場合は、「ほっとできる場所」として自分のデスクを挙げる事が比較的に多くあったが、自分のデスクを持つことが少ない一般職員の場合、休憩室や利用者の生活空間などを挙げる割合が高かった。また、利用者や職員とのかかわりの中で「ほっとできる」と感じることも多く、他の職員に比べて限られた場所の利用が見られた。

3) 以上の結果から、職場環境として、高齢者介護施設ならではの特徴も見られた。一般企業と高齢者介護施設に共通して見られたのは、業務や人間関係のストレスから休憩の際には「一人になりたい」と思う人が多くあったことである。しかし、一般企業の場合、上司や同僚など職員同士の人間関係が中心になる反面^{2~3)}、高齢者介護施設では職員同士の人間関係に加え、利用者との人間関係が重要となり、それが場所の選択などにも影響を与えていた。それで、休憩をする際には職員のみならず利用者からも離れ仕事を忘れて気分転換ができる場所が望まれている。しかし、職員によっては仕事の悩みなどが相談できる上司や同僚と会話ができる場所を望んでいる職員も見られた。但し、この場合でも利用者とは距離がおける場所が望まれていた。また、一般企業の場合、殆どの職員が個人のス

表9 「やりがいを感じる」場面と「ほっとできる」場所のかかわり

やりがいを感じるもの ほっとできる 場所		場所				場所と人				人				時	物	無回答	合計	
						利用者		職員										
		施設内		施設外	生活空間 (施設内)	施設外	施設内		利用者・家族	職員	利用者・職員	その他						
		職員用空間	生活空間 その他				職員用空間	その他										
管理者	人	利用者・家族	4	1	1	4				1	1		1		4		17	
		職員	1		1	1								1		4		
		利用者・職員	1	2	1										4		4	
		その他	1		1											2		
	物												1			1		
	無回答													1		1		
	小 計	7	1	5	5	1				1	1		1	1	6		29	
ユニットリーダー	人	利用者・家族	7	1		7	1	1	1	2	2		1	1	2		26	
		職員	1						1		1						3	
		利用者・職員				1			1								2	
		その他	1														1	
	無回答		1													1		
	小 計	9	2		8	1	1	3	2	3		1	1	2		33		
一般職員	人	利用者・家族	3	2		1	2	1	3	1	7	2			1	1	3	27
		職員		1								1				1	3	
		利用者・職員							1								1	
		その他									1						1	
	無回答	1														1		
	小 計	4	3		1	2	1	4	1	8	3			1	2	3	33	
指導者	人	利用者・家族	2		1	4	2		2	1	3	2				2	1	20
		職員	1	1		2			1		2		2			1	10	
		利用者・職員			1						2						3	
		物												1			1	
	小 計	3	1	2	6	2		3	1	7	2	2		1	3	1	34	
合 計		23	7	7	20	6	2	10	4	19	6	3	2	5	11	4	129	

単位：件

ペースである自分のデスクで一人で休憩をすることも多く、個人のスペースがもつ意味合いが強かったが^{2～3)}、高齢者介護施設の場合、自分のデスクを持たない職員も多くあるため、個人のスペースの利用においても異なる要求があることが確認できた。物理的な要素においても、仕事中に立ちっぱなしの仕事が多い介護職員からは、足を伸ばして休むことができる畳やカーペットなどが望まれているなど、職業の特徴が影響を与えていた。

5. 今後の課題

快適な職場環境の要素を明らかにするために、写真によって職員のイメージを表し、その構成要素を具体的に示すことができたことは一つの成果と言える。しかし、写真とコメントの内容が一致しないものや場所の特徴を明らかにするために場所を指定しているにもかかわらず、人や自然の様子を撮影しているものがあるなど、手法として、限界も見られた。また、快適な職場環境の要素を提示することはできたものの、現状の課題を明らかにすることまでは至っていない。今後、職場環境として、施設で抱えている諸問題など、施設の現状を明らかにすることが必要である。さらに、今回は、個別ケアに関する意識の高いユニットケア研修受け入れ施設を対象にしたため、「やりがいを感じる」場面において利用者とかかわりに関連したものが多く見られ、今後の高齢者介護施設における示唆的な結果が得られた。その中では、休憩をする際は利用者とする程度距離がおける空間が望まれていたことなど、一般の施設にも適用可能な具体的な配慮点を抽出することができた。さらに一般化に向けて、今後、高齢者施設全般においての調査を進める予定である。

*本研究は、認知症介護研究・研修東京センターとの共同研究であり、住宅総合研究財団助成研究「福祉施設における『ふつうの暮らし』の環境的条件に関する研究、ユニバーサル財団研究助成「職員の視点からみた高齢者介護施設の設計指針に関する研究」によるものである。

謝辞

今回の調査においては、ユニットケア研修受け入れ施設の方々ならびに認知症介護研究・研修東京センターからのご協力いただき、深く感謝しております。

注

注1) 参考文献6。バーンアウトの問題については、看護職で早くから関心をもたれ研究が進められてきているが、近年ではバーンアウトの原因は個人に求められるのではなく、社会環境や職場構造、機能などに問題があると認識されてきて、職場環境と関連した研究が進められている。

注2) 本稿で用いた写真調査手法は、参考文献11の写真投影法を応用したもので、「やりがいを感じる場面」「ほっとできる場所」と感じる様子を職員自身に撮影してもらい、その様に感じた理由をコメントで記入してもらう形で行っている。写真を用いた調査手法はワークショップでは多様されているが、あるテーマに従って写真撮影をしてもらいその被写体を分析する写真投影法、環境の「よい、悪い、気になる」などの評価にもとづく写真を撮影しコメントをつけるキャプション評価法、それを環境改善に応用したPEAPなどに応用される。本調査手法は、抽象概念を提示した場合に撮影された写真の内容を分析することにより撮影者の保持するイメージを考察する研究手法で、文12で最初に試みたものである。

注3) 今回の調査では、「あなたが仕事中に『やりがいを感じる』場面」と

「あなたが勤務時間、休憩時間中に『ほっ』とできる場所」の2つの言葉のイメージを把握している。具体的なイメージを捉えるために、与えられた「言葉」ごとに各職員が思い浮かぶ場面（シーン）の写真を手持ちのもの（または新たに撮影したもの）から選び、その場面が、その「言葉」を表していると考え理由などを記入してもらう形で行っている。写真を撮影する場所は、施設内外を問わず、自由に撮ってもらうように設定している。さらに、写真は複数枚で経過が分かるようなものや一つの設問に複数の回答をすることも可能であり、「やりがいを感じない」場面や「ほっとできない」場所でも可能であるとしている。また、それぞれの「言葉」に対しての回答は、施設としての意見ではなく、各個人の意見として記入するようにしている。なお、写真への掲載については、調査時に公開許可を得ているもののみをここでは掲載している。

注4) H17年度より、ユニットケア施設の管理者や職員に対して、ユニットケアに関する研修（管理者・ユニットリーダー研修）を受けることが義務づけられている。事業の実施主体は、都道府県及び指定都市で、その事業は認知症介護研究・研修東京センターに委託・実施されている。但し、ユニットリーダー研修を地域の実情により社会福祉法人などに委託して行うなどの方法により実施する事が認められ、それがユニットケア研修受け入れ施設となっている。

注5) 指導者は、ユニットケアの研修を行う際、職員の指導を行う職員で、普段は、介護職員として業務を行っている。

注6) 質問としては「場所」を聞いたが、分析に当たっては「空間」の形態で分類している。

参考文献

- 1) 黒川正流：仕事の場の心理学，西村書店，pp. 1-85，1992
- 2) 乾 正雄，中村芳樹ほか：オフィス環境の快適性評価に関する研究，日本建築学会計画系論文報告集 第399号，pp. 29-26，1985. 5
- 3) 亀山 憲，平山朋史ほか：オフィス環境におけるプライバシーとコミュニケーションの評価，日本建築学会計画系論文集 第484号，pp. 97-104，1996. 6
- 4) 大山熊永，森川泰成ほか：オフィスワーカーのリフレッシュの現状について，日本建築学会技術報告集 第17号，pp. 269-274，2003. 6
- 5) ナジ ガボール，舟橋國男ほか：An Exploratory study on the use of and satisfaction with 'Secondary space' in office environments（オフィス環境における「セカンダリースペース」の利用と満足度に関する調査研究，日本建築学会計画系論文集 第577号，pp. 79-87，2004. 3
- 6) 義本純子，富岡和久：介護老人福祉施設における職員のバーンアウト傾向とストレス要因の関係について，北陸学院短期大学紀要 第39号，pp. 161-173，2007
- 7) 井村弘子：介護職員のメンタルヘルスー職場環境とバーンアウトの関連，沖縄大学人文学部紀要 第6号，pp. 79-88，2005
- 8) 石川久展：介護保険サービス事業所職員の仕事満足度とその関連要因に関する研究，ルーテル学院研究紀要 No. 40，pp. 9-17，2006
- 9) 高橋美岐子，藤沢緑子ほか：介護職員のストレスの現状と課題ー特別養護老人ホーム介護職員のストレス要因体験頻度の分析から，日本赤十字秋田短期大学紀要 Vol. 6，pp. 61-68，2002. 3
- 10) 潮谷有二，児玉桂子ほか：特別養護老人ホームの職場環境と痴呆性高齢者に対する環境配慮の関連性に関する研究ー九州県内の特別養護老人ホームを中心として，純心現代福祉研究 Vol. 7 pp. 69-93，2002. 7
- 11) 野田正彰：漂白される子供たち，情報センター，1988
- 12) 「痴呆性高齢者グループホームの日常生活支援に対する概念の構築事業」研究報告書，全国認知症グループホーム協会，2004

(2009年4月8日原稿受理，2009年9月18日採用決定)