

特別養護老人ホームにおける
「介護職員の業務に関する意識調査」
報告書

平成 19 年 2 月

調査主催 社会福祉法人大阪府社会福祉協議会 老人施設部会(会長 三上了道)
調査・研究担当 黒田研二(大阪府立大学人間社会学部・教授)
張允楨(大阪府立大学大学院生)

はじめに

介護保険制度の導入後、施設サービス利用者が年々増えている状況のなか、介護職員は質の高いケアを提供することを求められている。ところが、実際現場では、介護職員が職能を高めていく途中で離職することが多く、新たな未経験人材の採用というリセットが繰り返されている状況である。「介護労働安定センター」（厚生労働省の関連団体）の調査によると、介護労働者の年間離職率は21%で、全産業の平均16%に比べて高く、離職者の勤続年数は約8割が3年未満であることが明らかになった。このような状況では、介護職員の資質を高めるどころか、拡大する介護事業に必要な人材の確保さえ危うくなる可能性がある。

こうした状況を受け、本調査では日々介護業務に携わっている介護職員の働く意欲を高めるとともに、介護職員が「やりがい」「生きがい」を持って業務を継続していくためにどのような条件整備が必要であるかを検討した。なお、今回の調査によって得られた結果が、厚生労働省への政策提言や各施設運営の一助となることを期待する。

調査の報告書は、「第1章 調査の概要」、「第2章 調査結果の全体像」、「第3章 介護否定感および介護肯定感」、「第4章 小規模ケア実施有無別の比較」、「第5章 離職率3区分別の比較」という5つの領域からまとめた。

◆ 目次 ◆

第1章 調査の概要

1. 調査の目的
2. 調査対象および方法
3. 調査内容

第2章 調査結果の全体像

1. 介護職員の基本属性および雇用・労働実態
2. 各領域（施設、介護職員、人間関係、仕事・職場に対する意識）別の状況

第3章 介護否定感および介護肯定感

1. 介護否定感および介護肯定感の分布と平均値
2. 介護否定感・介護肯定感と基本属性および雇用・労働実態との関連
3. 介護否定感・介護肯定感と各領域（施設、利用者、介護職員、人間関係、職場に対する意識）との関連

第4章 小規模ケアの実施有無別の比較

1. 小規模ケアの導入状況
2. 施設運営・環境整備への取り組み
3. 小規模ケア実施有無別にみた基本属性および雇用・労働実態の比較
4. 小規模ケアの実施有無別にみた各領域（施設、介護職員、人間関係、仕事・職場に対する意識）の比較

第5章 離職率3区分の比較

1. 離職別にみた基本属性および雇用・労働実態の比較
2. 離職率と各領域（施設、介護職員、人間関係、仕事・職場に対する意識）との関連

資料(調査票等)

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は日々介護業務に携わっている介護職員の働く意欲を高めるとともに、介護の仕事を自ら一生の仕事として続けるためにはどのような条件整備が必要であるかを検討することを目的とした。とくに、現場の職員は介護の仕事や職場環境についてどのように感じているか、さらにどのような条件で自分の仕事を否定的もしくは肯定的に認識するかについて検討した。なお、介護職員の諸特性やおかれた状況と小規模ケアの導入および離職率との関連を調べた。

2. 調査対象および方法

今回の調査は、大阪府に所在する特別養護老人ホームの介護職員を対象とした。まず、大阪府社会福祉協議会老人施設部会に加入している特別養護老人ホーム 292 施設すべてに調査協力を依頼した結果、101 施設から協力可能との回答を得ることができた。今回の調査は、各施設の介護職員（常勤・非常勤）全員を対象としており、調査票は 3919 人に配布された。調査は、郵送法による自記式質問紙調査で 2006 年 8 月に実施し、有効回収率は 73%（2859 人）であった。

3. 調査内容

調査票は 2 種類あり、調査票 A は施設全体に関するもので、施設全体の状況を把握している職員に記入してもらった。また、調査票 B は 1 人ひとりの介護職員を対象にしたものである。

まず、調査票 A には、施設の基本属性と小規模ケア導入状況に関する内容が盛り込まれている。施設の基本属性については ①施設開所日、②施設の定員、③入所者数および要介護度の分布、④介護職員の数、⑤利用者対職員の比率、⑥常勤介護職員の離職者数などを取り上げた。また、小規模ケア導入状況については、①施設運営および環境整備への取り組み、②ユニットケア実施状況、③ユニットケアの導入期間、④ユニットの数、⑤1 ユニットあたりの利用者数を取り上げた。

一方、調査票 B には、介護職員の基本属性および雇用・労働の実態をはじめ、介護職員の諸特性およびおかれた状況を構成する 5 つの要素 ①施設、②利用者、③介護職員、④人間関係、⑤仕事・職場に対する意識を取り上げた。具体的内容を図 1 に示す。

図1 調査内容

調査票A

● 施設の基本情報

1. 施設開所日
2. 施設の定員
3. 入所者数および要介護度分
4. 介護職員の数
5. 利用者対職員の比率
6. 常勤介護職員の離職者数

● 小規模ケア導入状況

1. 施設運営および環境整備への取り組み
2. ユニットケア実施状況
3. ユニットケアの導入期間
4. ユニットの数
5. 1ユニットあたりの利用者数

調査票B

基本属性 雇用・労働の実態	・性別、年齢、資格 ・経験年数、雇用形態、研修会への参加 ・夜勤の回数、利用者の数(職員一人当たり)
1. 施設	・職員の待遇 ・職場環境 ・上司・同僚のサポート ・サービスの内容(利用者中心介護)
2. 利用者	・身体的状況 ・認知症利用者の周辺症状
3. 介護職員	・利用者の情報把握 ・ケアの自己評価
4. 人間関係	・利用者との関係 ・上司および同僚との関係
5. 仕事・職場に対する意識	・介護否定感および介護肯定感 ・職場への所属意識 ・仕事継続の要件

第2章 調査結果の全体像

1. 介護職員の基本属性および雇用・労働の実態

- 年齢では「20歳代以下」が47.9%と最も多く、比較的若い年齢層の職員が多い。
- 経験年数「3年未満」の介護職員が4割を超えている。
- 資格は、主に介護福祉士（50.9%）、またはヘルパー2級（52.3%）を保有している。
- 雇用形態では正規職員が65.9%を占め、7割に至らない。
- 昨年1年間、半数以上の職員は施設外での研修会に参加したことがない。

表1-1 介護職員の基本属性（n=2859）

		人数(%)
性別	男	742(26.3)
	女	2079(73.7)
年齢	20歳代以下	1351(47.9)
	30歳代	687(24.4)
	40歳代	412(14.6)
	50歳代以上	370(13.1)
経験年数	1年未満	416(14.8)
	1年以上3年未満	823(29.4)
	3年以上5年未満	624(22.3)
	5年以上10年未満	678(24.2)
	10年以上	262(9.3)
資格 (複数回答)	介護福祉士	1373(50.9)
	ホームヘルパー1級	73(2.7)
	ホームヘルパー2級	1411(52.3)
	社会福祉士	107(4.0)
	社会福祉主事	424(15.7)
	その他	352(13.0)

注)上記の%は有効パーセントを示したものである。

介護職員の基本属性については表1-1に示した。回答者の性別は、「女性」が7割以上を占めた。年齢においては「20歳代以下」が47.9%と最も多く、続いて「30歳代」が24.4%を占め、30歳代以下の職員が約8割近くであった。経験年数では「1年未満」が14.8%、「1年以上3年未満」が29.4%を占め、4割以上が経験年数3年未満の職員であった。そのほか、「3年以上5年未満」が22.3%、「5年以上10年未満」が24.2%を占めた。資格に関しては複数回答を求めた結果、「ホームヘルパー2級」が52.3%、「介護福祉士」が50.9%

で、ほとんどの職員はヘルパー2級、または介護福祉士の資格を持って仕事していることが分かった。

表1-2 雇用・労働の実態 (n=2859)

		人数(%)
雇用形態	パート・アルバイト	598(21.3)
	非正規・常勤	360(12.8)
	正規職員	1852(65.9)
転職の経験	なし	1939(69.0)
	1回	457(16.3)
	2回以上	415(14.8)
役職	ついていない	2259(80.4)
	ついている	552(19.6)
夜勤の回数(月)	4回以下	1439(54.2)
	5回以上	1216(45.8)
研修会 (勧められて参加)	0回	1524(55.5)
	1・2回	858(31.2)
	3回以上	366(13.3)
研修会 (自主的に参加)	0回	1902(71.3)
	1・2回	558(20.9)
	3回以上	207(7.8)

注)上記の%は有効パーセントを示したものである。

次に、介護職員の雇用・労働の実態について調べた(表1-2)。雇用形態においては、「正規職員」が65.9%、「パート・アルバイト」が21.3%、「非正規・常勤」の職員が12.8%であった。介護職として転職の経験については、約7割の人が「なし」と答えた。また、回答者の8割は役職(主任、リーダー、フロア長など)に「ついていない」と答えた。次に、1か月の間の夜勤回数は「4回以下」が54.2%、「5回以上」が45.8%を占めた。なお、昨年1年間参加した施設外での研修会についてその回数を尋ねたところ、施設から勧められて参加した研修会では、「0回」が55.5%を占めた。一方、自主的に参加した研修会では、「0回」が71.3%を占め、半数以上の職員は昨年1年間研修会に参加したことがないということが明らかになった。

2. 各領域(施設、介護職員、人間関係、職場への所属意識、仕事の継続要件)別の状況

Part①【施設】:職員の待遇、職場環境、上司・同僚のサポート、サービスの内容

- 職員の待遇：賃金に関しては、7割近くの人が不満に思っていた。
- 職場環境：「仕事の裁量権」すなわち、自分の仕事における決定権限や能力を活用する機会の確保について比較的低い評価をしていた。
- 上司・同僚のサポート：7割以上の職員は、仕事上の問題や過度な仕事の負担に対して上司や同僚がサポートしてくれると答えた。
- サービスの内容（利用者中心介護）：8割以上の職員が、利用者は希望する時間に食事や入浴をすることができないと答えた。

表1-3 職員の待遇に関する満足(職員待遇)(n=2859)

項目	不満	やや不満	まあ満足	非常に満足	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
1.賃金	833(30.0)	1033(37.2)	842(30.3)	72(2.6)	2.06	0.84
2.福利厚生	455(17.0)	859(32.1)	1265(47.3)	95(3.6)	2.37	0.80
3.休暇の取得	736(26.7)	769(27.9)	1064(38.6)	187(6.8)	2.25	0.83
4.職級・役職	253(9.6)	615(23.4)	1589(60.4)	175(6.6)	2.64	0.75
5.勤務体制	617(22.3)	1044(37.8)	1009(36.5)	92(3.3)	2.21	0.82
6.雇用形態(常勤・非常勤など)	340(12.5)	605(22.2)	1476(54.2)	300(11.0)	2.64	0.84

注)上記の%は有効パーセントを示したものである。

職員の待遇に関しては、6つの項目についてその満足度を聞いた(表1-3)。その結果、「福利厚生」、「職級・役職」、「雇用形態」については半数以上の人々が満足していると答えた。ところが、「賃金」、「休暇の取得」、「勤務体制」については、それぞれ67.2%、54.6%、60.1%の人が不満に思っていることが分かった。特に、賃金に関しては6つの項目のうち最も不満の割合が高かった。

表1-4 仕事上における職場の環境(職場環境) (n=2859)

	ほとんど あてはまらない	あまり あてはまらない	ほぼ あてはまる	非常に あてはまる	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
資質向上への支援					2.34	0.69
1. 私の職場では、専門資格取得を具体的に・積極的に支援している	389(14.2)	948(34.6)	1099(40.2)	300(11.0)	2.48	0.87
2. 私の職場では、職員の研修を個々の力量に応じ体系的・計画的に行っている	512(18.7)	1053(38.5)	1022(37.4)	149(5.4)	2.30	0.83
3. 私の職場では、研修成果の評価を行うとともに次の研修計画に反映させている	517(19.1)	1115(41.2)	952(35.2)	121(4.2)	2.25	0.81
4. 私の職場では、客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を実施している	559(20.8)	940(35.0)	945(35.2)	240(8.9)	2.32	0.90
施設運営への参加					2.51	0.70
5. 私の職場では、職員が各計画の策定に参加する機会がある	284(10.5)	799(29.7)	1338(49.7)	271(10.1)	2.59	0.81
6. 私の職場では、職員が各計画の実施状況を把握するとともに、評価・見直しに参加する機会がある	308(11.4)	866(32.1)	1278(47.4)	243(9.0)	2.54	0.81
7. 私の職場では、職員の意見が集約され、計画に反映される	386(14.3)	1024(37.9)	1124(41.6)	170(6.3)	2.40	0.81
役割の明確性					2.51	0.60
8. 仕事上における私の役割は明確である	177(6.5)	785(28.7)	1507(55.2)	262(9.6)	2.68	0.73
9. 組織内において、仕事をどのように進めていくべきかが明確である	228(8.4)	947(34.8)	1348(49.6)	195(7.2)	2.56	0.75
10. 仕事上、どこまでが自分の責任であるかが明確である	232(8.1)	994(36.3)	1313(47.9)	201(7.3)	2.54	0.75
11. 仕事上、上司から期待されていることが明確である	407(15.0)	1250(46.0)	963(35.5)	95(3.5)	2.27	0.75
仕事の裁量権					2.26	0.60
12. 仕事のペースを自分で調整できる	483(17.6)	1144(41.6)	991(36.1)	130(4.7)	2.28	0.80
13. 自分の仕事に関することは、自分で決めることができる	498(18.2)	1285(47.1)	948(34.1)	98(3.6)	2.20	0.77
14. 一日の介護スケジュールを必要に応じて柔軟に変えられる	371(13.6)	1046(38.4)	1152(42.3)	156(5.7)	2.40	0.79
15. 利用者の介護のために自分の裁量で自由に使える時間がある	724(26.6)	1324(48.8)	622(22.8)	54(2.0)	2.00	0.76
16. 自分が必要と感じたら、仕事の手順や方法を変えることができる	331(12.1)	1048(38.2)	1227(44.7)	138(5.0)	2.43	0.77

注) 上記の%は有効パーセントを示したものである。

仕事上における職場環境については、4つの下位尺度に分けて質問を行った(表1-4)。各領域別に得点の平均値を見てみると、「施設運営への参加」、「役割の明確性」はそれぞれ2.51、「資質向上への支援」は2.34、「仕事の裁量権」は2.26を示した。つまり、回答者の半数以上の方は施設運営に参加する機会があり、仕事上における自分の役割も明確であると評価した。一方、職員の資質を向上させるための施設の支援や、自分の仕事における決定権限および能力を活用する機会については、半数以上の方が否定的な評価をした。特に、「仕事の裁量権」は4つの領域のなかで最も低い評価をしていた。以下は、回答者の5割以上の方があてはまると答えた項目である。

回答者の半数以上が「ほぼ・非常にあてはまる」と評価した項目

●資質向上への支援

「1. 私の職場では、専門資格取得を具体的に・積極的に支援している（51.2%）」

●施設運営への参加

「5. 私の職場では、職員が各計画の策定に参加する機会がある（59.8%）」

「6. 私の職場では、職員が各計画の実施状況を把握するとともに、評価・見直しに参加する機会がある（56.4%）」

●役割の明確性

「8. 仕事上における私の役割は明確である（64.8%）」

「9. 組織内において、仕事をどのように進めていくべきかが明確である（56.8%）」

「10. 仕事上、どこまでが自分の責任であるかが明確である（55.2%）」

表1-5 仕事上における上司や同僚のサポート(上司・同僚のサポート)(n=2859)

	ほとんど あてはまらない	あまり あてはまらない	ほぼ あてはまる	非常に あてはまる	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
1. 仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる	304(11.0)	713(25.7)	1370(49.4)	388(13.9)	2.66	0.85
2. 仕事上の問題に困っているとき、どうすればいいか相談のってくれる	197(7.1)	543(19.5)	1521(54.5)	529(19.0)	2.85	0.80
3. 仕事の負担が非常に大きいとき、仕事を手伝ってくれる	231(8.3)	587(21.0)	1524(54.6)	447(16.0)	2.78	0.81
4. 仕事のやり方やコツを教えてくれる	226(8.1)	718(25.7)	1389(49.7)	459(16.4)	2.75	0.83
5. 問題解決のための専門知識に関する情報を提供してくれる	238(8.5)	844(30.3)	1346(48.3)	360(12.9)	2.66	0.81
6. 行われた仕事に関して、正しく評価してくれる	333(12.0)	914(32.8)	1255(45.2)	278(9.9)	2.53	0.83

注) 上記の数字は有効パーセントを示したものである。

仕事上における上司・同僚のサポートに関する評価では、6つの項目すべてにおいて5割以上の職員が肯定的な評価をした。具体的には、「2. 仕事上の問題について相談のってくれる」「3. 仕事の負担が大きいとき、仕事を手伝ってくれる」は7割以上、「1. 仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる」、「4. 仕事のやり方やコツを教えてくれる」、「5. 問題解決のための専門知識に関する情報を提供してくれる」は6割以上、「6. 行われた仕事に関して、正しく評価してくれる」は5割以上の職員が肯定的に評価した。

表1-6 利用者中心介護はどの程度行っているか(利用者中心介護)

(n=2859)

	不十分	やや不十分	ややできている	十分できている	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
1. 食事は利用者の生活単位(ユニットまたは棟)で提供している	343(12.5)	471(17.2)	1034(37.7)	895(32.6)	2.90	0.99
2. 利用者は、自分で選んだ時間に食事をとることができる	1574(57.2)	798(29.0)	310(11.3)	72(2.6)	1.59	0.79
3. マンツーマン入浴(入浴の声掛けから着衣まで一人の職員が対応)を実施している	1254(46.0)	595(21.8)	457(16.8)	420(15.4)	2.02	1.12
4. 利用者は自分で選んだ時間に入浴ができる	1971(72.4)	565(20.7)	160(5.9)	28(1.0)	1.36	0.64
5. 利用者は、排泄チェック表を利用して排泄の自立を促すようにケアされる	599(21.9)	1013(37.1)	854(31.3)	268(9.7)	2.29	0.92
6. 利用者は個々の趣味や好みによって余暇活動(アクティビティ)や生きがいづくりが行えるように支援されている	763(27.9)	1187(43.4)	703(25.7)	81(3.0)	2.04	0.81
7. 利用者が希望すれば、外出ができるように支援している	591(21.5)	892(32.5)	1016(37.0)	248(9.0)	2.34	0.91

注)上記の%は有効パーセントを示したものである。

食事、入浴、排泄、余暇活動、外出は、どの程度利用者中心に行われているかを調べたところ、半数以上の職員が「できている」と答えた項目は「1. 食事は利用者の生活単位で提供」のみで 70.3%を占めた。ほかの項目に関してはすべて半数以上の人「不十分」と評価しており、とくに「2. 利用者は自分が選んだ時間に食事をとることができる」、「4. 利用者は自分で選んだ時間に入浴ができる」は 8 割以上の人「不十分」と答えた。以上の結果からみると、ほとんどの施設で利用者は希望する時間に食事や入浴をすることができない状況といえる(表 1-6)。

Part②【介護職員】:利用者の情報把握、ケアの自己評価

- 利用者の情報把握：利用者に関しては、入所した後の情報については比較的多くの職員が把握していたが、入所前の情報「利用者の入所までの経緯（34.6%）」、「利用者の入所前の生活環境（31.4%）」などについては把握している職員の割合が比較的低かった。
- ケアの自己評価：14項目すべてにおいて、半数以上の人々が「できている」と答えたが、利用者の特徴や変化の記録、利用者の要望や苦情への対応については4割以上の人が「不十分」と答え、ほかの項目に比べて否定的評価をした職員が多かった。

表1-7 担当している利用者のことをどの程度把握しているのか(利用者の情報把握) (n=2859)

	ほとんど 把握していない	あまり 把握していない	まあ 把握している	十分 把握している	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
1. 利用者の年齢	139(5.0)	794(28.8)	1620(58.4)	219(7.9)	2.69	0.69
2. 利用者の家族構成	318(11.5)	1182(42.7)	1159(41.8)	112(4.0)	2.38	0.74
3. 利用者の入所までの経緯	451(16.3)	1357(49.1)	873(31.8)	82(3.0)	2.21	0.74
4. 利用者の入所前の生活環境	502(18.1)	1396(50.5)	818(29.6)	51(1.8)	2.15	0.73
5. 利用者の人柄(性格)	51(1.8)	275(9.8)	2098(75.7)	348(12.6)	2.89	0.55
6. 利用者の病歴	199(7.2)	1050(37.8)	1385(50.0)	137(4.9)	2.53	0.70
7. 身体状態(日常生活において何ができるか・何ができないのか)	28(1.0)	200(7.2)	1911(69.0)	630(22.8)	3.14	0.57
8. 利用者の介護に対する具体的な意向	89(3.2)	852(30.9)	1579(57.3)	235(8.5)	2.71	0.66
9. 利用者の趣味・特技	130(4.7)	1040(37.6)	1441(52.1)	154(5.6)	2.59	0.67
10. 利用者の食べ物の好み	113(4.1)	856(30.9)	1608(58.1)	190(6.9)	2.68	0.66
11. 利用者同士の付き合い	82(3.0)	488(17.6)	1882(68.0)	316(11.4)	2.88	0.63

注)上記の%は有効パーセントを示したものである。

自分が担当している利用者の情報については11項目を取り上げ、どの程度把握しているかを調べた。以下は、比較的高い割合を占めた項目と、比較的低い割合を占めた項目である。

比較的多くの職員が把握している項目

「5. 利用者の人柄 (88.3%)」

「7. 身体の状態 (91.8%)」

「11. 利用者同士の付き合い (79.4%)」

比較的小さい職員が把握している項目

「2. 利用者の家族構成 (45.8%)」

「3. 利用者の入所までの経緯 (34.6%)」

「4. 利用者の入所前の生活環境 (31.4%)」

表1-8 利用者「ケア」についてどの程度できているか(ケアの自己評価)

(n=2859)

	不十分	やや不十分	ややできている	十分できている	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
1. 親切で明るい態度で接する	43(1.5)	498(17.8)	1812(64.7)	448(16.0)	2.95	0.63
2. 利用者の質問にわかりやすい説明をする	59(2.1)	767(27.5)	1717(61.5)	251(9.0)	2.77	0.63
3. 利用者の会話能力に応じた質問方法を用いる	47(1.7)	621(22.3)	1771(63.5)	348(12.5)	2.87	0.63
4. プライバシーに配慮する (利用者の個人的な情報は、他に漏らさないようにするなど)	19(0.7)	277(9.9)	1384(49.6)	1108(39.7)	3.28	0.67
5. 利用者が「できること、できそうなこと」については、できるだけやってもらう	25(0.9)	463(16.6)	1750(62.7)	552(19.8)	3.01	0.63
6. 言葉かけや態度はゆったりしており、利用者が自分のペースを保ちながら行動するように支援する	76(2.7)	893(32.0)	1501(53.8)	320(11.5)	2.74	0.69
7. 利用者が自分で決めたり希望を表したりすることを促す取り組みを行う (選んでもらう場面をつくる、選ぶのを待つ)	118(4.2)	982(35.4)	1437(51.7)	240(8.6)	2.65	0.70
8. 利用者一人ひとりの特徴や変化を具体的に記録する	148(5.3)	1058(38.2)	1317(47.5)	249(9.0)	2.60	0.73
9. 利用者の要望および苦情に対して、的確・迅速に対応する	133(4.8)	1112(40.0)	1310(47.1)	224(8.1)	2.58	0.71
10. 障害・病状に応じて、食べやすく安全な姿勢を考慮しながら援助する	26(0.9)	400(14.5)	1775(64.2)	555(20.4)	3.04	0.62
11. 利用者の身体能力に応じた排泄介助(ポータブルトイレによる介助、差込便器や尿器を用いた介助、トイレの誘導)を行う	31(1.1)	297(10.8)	1684(61.0)	750(27.2)	3.14	0.64
12. 入浴・手浴・足浴の時、身体状態に応じた安全な体位の確保や適切な洗い方をする	47(1.7)	422(15.4)	1660(60.6)	610(22.3)	3.03	0.67
13. 利用者の負担を軽くし、けが・事故防止に配慮した移動・移乗を行う	21(0.8)	326(11.8)	1727(62.3)	598(25.2)	3.12	0.62
14. 利用者が認知症の周辺症状(攻撃・不安・徘徊など)を示した場合、その理由を考えながら対応する	66(2.4)	780(28.1)	1565(56.3)	368(13.2)	2.80	0.69

(注)上記の%は有効パーセントを示したものである。

利用者の「ケア」については、14項目を取り上げ、自分が行ったケアの内容に関して職員みずからの評価を求めた。その結果、14項目すべてにおいて、半数以上の人「できている」と答えた。ただし、「8. 利用者一人ひとりの特徴や変化を具体的に記録する」、「9. 利用者の要望および苦情に対して、的確・迅速に対応する」については4割以上の人「不十分」と答え、ほかの項目に比べて否定的評価をした職員が多かった。以下の項目に関しては、8割以上の人「やや・十分できている」と回答した。

「4. プライバシーに配慮する」(89.3%)

「11. 利用者の身体能力に応じた排泄を行う」(88.2%)

「13. 利用者の負担を軽くし、けが・事故防止に配慮した移動・移乗を行う」(87.5%)

「10. 障害・病状に応じて、食べやすく安全な姿勢を考慮しながら援助する」(84.6%)

「12. 入浴・手浴・足浴の時、身体状態に応じた安全な体位の確保や適切な洗い方をする」(82.9%)

「5. 利用者ができること、できそうなこと」については、できるだけやってもらう (82.5%)

Part③【人間関係】

- 回答者のうち、「同僚との関係が良い」と答えた人は 80.6%、「利用者との関係がよい」と答えた人は 78.3%、「上司との関係が良い」と答えた人は 63.0%であった。

表1-9 利用者および上司・同僚との関係

(n=2859)

	ほとんど あてはまらない	あまり あてはまらない	ほぼ あてはまる	非常に あてはまる	平均値	標準偏差
	人数(%)	人数(%)	人数(%)	人数(%)		
利用者との関係					2.64	0.50
1. 利用者や利用者の家族は、私に要望を気軽にいうことができる	207(7.5)	961(35.0)	1445(52.6)	133(4.8)	2.55	0.70
2. 私は、利用者から信頼されている	118(4.3)	982(35.9)	1563(57.1)	72(2.6)	2.58	0.62
3. 私と利用者との関係はよいと思う	60(2.2)	539(19.5)	2032(73.7)	127(4.6)	2.81	0.54
上司・同僚との関係					2.73	0.51
1. 私と上司との間には、信頼関係が成り立っている	280(10.1)	1039(37.3)	1359(48.8)	105(3.8)	2.46	0.72
2. 上司は仕事について適切な指導監督をしてくれる	314(11.2)	833(29.8)	1371(49.1)	275(9.8)	2.58	0.82
3. 私と上司との関係は良いと思う	226(8.1)	804(28.9)	1598(57.4)	156(5.6)	2.60	0.72
4. 同僚は仕事上、協力的である	68(2.4)	355(12.7)	1795(64.3)	574(20.6)	3.03	0.66
5. 私と同僚との間には、信頼関係が成り立っている	77(2.8)	651(23.4)	1714(61.6)	340(12.2)	2.83	0.66
6. 私と同僚との関係は良いと思う	67(2.4)	472(16.9)	1880(67.4)	369(13.2)	2.91	0.63
7. 職場のチームワークは良いと思う	149(5.3)	761(27.2)	1572(56.2)	317(11.3)	2.73	0.73

注) 上記の%は有効パーセントを示したものである。

職場での人間関係については、利用者との関係について 3 項目、上司・同僚との関係について 7 項目の質問を行った。その結果、すべての項目において半数以上の職員が肯定的評価をした。なお、利用者との関係は 2.64、上司・同僚との関係は 2.73 の平均値を示して利用者との関係より、上司・同僚との関係に対してより高い平均値を示した。回答者のうち、「利用者との関係がよい」と答えた人は 78.3%、「上司との関係が良い」と答えた人は 63.0%、「同僚との関係が良い」と答えた人は 80.6%であった。