

介護労働者の介護労働に対する価値理解の現状

篠 崎 良 勝

目 次

1. はじめに
 - (1) 人はなぜ働くのか
 - (2) モチベーションとインセンティブ
 - (3) 介護労働者の就労環境の整備状況
 - (4) F. ハーズバーグの二要因理論
 - (5) 欲求充足ラインという新たな考え
2. 本研究の目的
3. 調査方法
4. 結果と考察
5. まとめ

1. はじめに

(1) 人はなぜ働くのか

「人はなぜ働くのか」、という問いに対して我々の回答は大きく分けて以下の5つに分類できる。

- ①収入（生計維持）のため
- ②良い人間関係構築のため
- ③仕事を通じて自己実現や自己成長のため（キャリアパス）
- ④成果を挙げることが昇進につながるため（組織内キャリア）
- ⑤会社のため（会社が良くなることが自分が良くなることと同じため）

後述するF. ハーズバーグの二要因理論を用いて①から⑤を分類すると、①、②は衛生要因（動物的欲求）となり、③から⑤は動機づけ要因（人間的欲求）となる。

(2) モチベーションとインセンティブ

内的刺激であるモチベーションは、「動機づけ」や「やる気」と呼ばれることもある。モチベーションとは人が一定の方向や目標に向かって行動し、それを維持する働きのことであり、「意欲の源」ともいわれている。つまり、このモチベーションがあることによって人は意欲が沸くことになる。一方、インセンティブとは外的刺激といわれ、人の外部に存在する動機づけである。このインセンティブという要因は、人に内在している意欲を刺激するためのものであり、その結果意欲が沸くのである。また、インセンティブを設ける際、そのインセンティブを設定した側の明確なターゲットや目的、政策誘導などが背景にあることが少なくない。

このモチベーションとインセンティブは、相互に影響しあうことで人の行動に影響を与えてお

り、強烈なモチベーションがあれば、インセンティブがなくても意欲は沸くが、逆にいくらインセンティブがあっても、モチベーションが生じなければ意欲は沸かず、行動は起きないのである。以上のようなことは介護という職務に従事する介護労働者においても例外ではない。

介護労働者が就労する枠組みである介護保険制度をみると、2009年4月1日に介護報酬が改定された。そこで提示された介護報酬は、おおむねプラス改定ではあったが、その多くは、加算措置という上乗せ方式となっている。この加算措置はインセンティブにあたり、そしてこのインセンティブの背景には、わが国の少子高齢社会を見据えた介護保険制度の枠組みを担う厚生労働省の政策誘導が背景にあることは明らかである。しかし、先述のとおり、外的刺激であるインセンティブだけでは介護労働者側の意欲を長期的に持続させることは困難である。だからといって、モチベーションという介護労働者の内的刺激だけに頼ることも、人の心理状況に支配されるリスクが大きいため、積極的な就労意欲を持続させることは難しい。

これらのことからモチベーション（内的刺激）とインセンティブ（外的刺激）を計画的に織り交ぜていくことが必要となる。

（３）介護労働者の就労環境の整備状況

昨今において、介護労働者の定着率の問題と介護労働に従事する新規労働者の少なさが指摘されている。定着率の向上、および新規労働者の獲得を考えた場合、介護労働者の就労意欲、そして就労意欲の持続は、不可欠なものとなる。

介護労働者の雇用形態の特徴として、まず正規職員の割合よりも非正規職員の割合が高いということがある。図１は、雇用形態ごとに各項目の待遇や福利厚生の有無や必要度に関して尋ねた結果である。これをみると、非正規職員の賞与、通勤手当、家族・扶養手当、資格手当、退職金制度、有給休暇、育児休暇などの労働環境は正規職員に比べて未整備である現状がわかる。また、保険関連に関する加入状況も非正規職員は正規社員に比べて低い（図２）。

さらに、ヘルスケア総合政策研究所（2002）が行った調査では、非正規職員の組織に対する帰属意識は、正規職員よりも低いことが指摘されており、非正規職員と正規職員は、同じ組織の構成員であるにもかかわらず、それぞれで実現しようとしている目標、および労働に対する価値理解にずれが生じていることが推察される。

介護労働者の介護労働に対する価値理解の現状

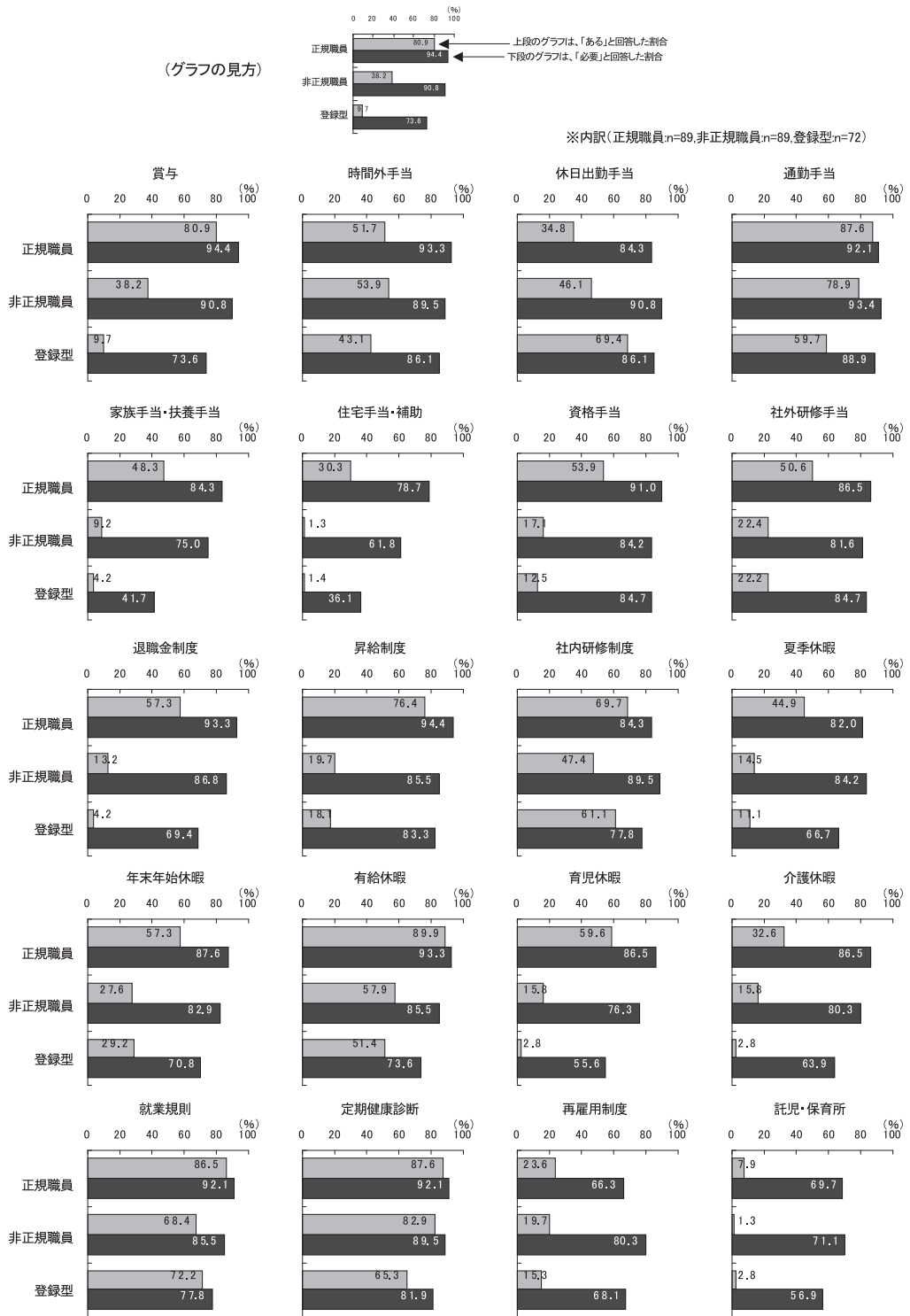


図1 雇用形態ごとにみた就労環境の状況と必要度

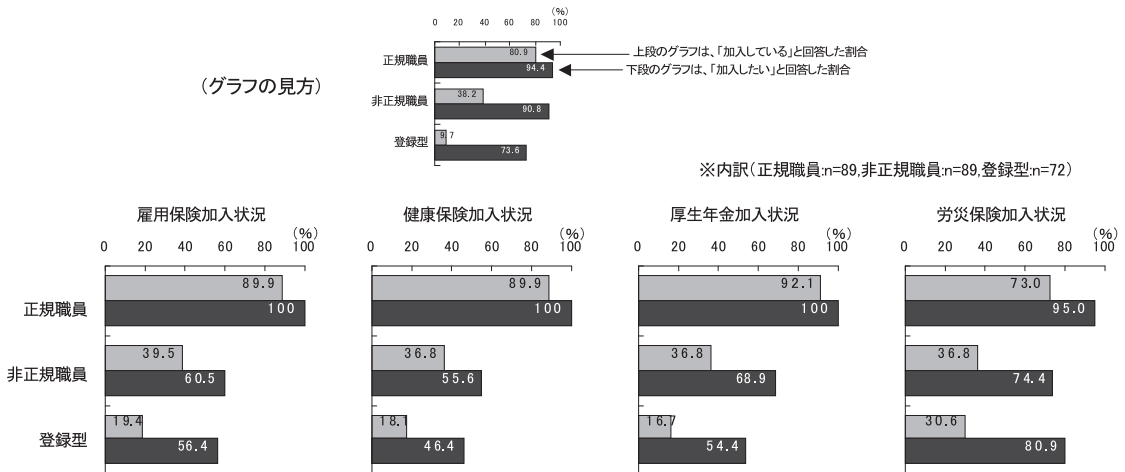


図2 雇用形態ごとにみた保険加入状況と必要度

(4) F. ハーズバーグの二要因理論

F. ハーズバーグの二要因理論は、わが国では社員のモチベーションの向上、離職防止のセミナーや講演会で多用されている理論である。この二要因理論では、職務に関する満足要因と不満要因を明らかにしている。まず、職務内容、職務の達成、達成の評価、責任を通じての成長を満足要因（以下、動機づけ要因）とした。これらを得ることで労働者は職務に満足を感じるとしている。一方、作業条件（福利厚生）、給与、方針、人間関係を不満要因（以下、衛生要因）とし、これらを労働者に与えても満足を高めることはできないが、なければ仕事に不満を感じるものとしている。つまり、この二要因理論は、職務への満足につながる要因と仕事への不満につながる要因は別物で、仕事への満足と仕事への不満は表裏の関係にはないということを指摘した理論である。

(5) 欲求充足ラインという新たな考え

岡本ら（2005）は、現代的組織の構成員のモチベーションを高めるための研究でF.ハーズバーグの二要因理論に対して次のような二つの問題点を指摘している。一つめの問題点としては、F.ハーズバーグが二要因理論を唱える基礎となった調査は1950年代に実施されたものであり、現代にも汎用できるかといえるのかという検証の必要性である。二つめは、調査対象がエンジニアと経理担当者200名であり、限られたサンプルとなっているという偏った職業群の調査となっている点である。

この二つの問題点の指摘と同時に、岡本らは、「ハーズバーグの二要因理論は、調査対象によっては動機付け要因が不満につながる、または衛生要因が満足につながることもあり得るのではないか」との仮説を立て、アンケート調査を行い検証している。その結果、F.ハーズバーグが動機づけ要因と定義していたものも不満につながっていること、また衛生要因と定義していた人間関係などについても満足につながり、モチベーションを上げる要因になるとし、「F.ハーズバーグの二要因理論は、調査対象によっては動機付け要因が不満につながる、または衛生要因が満足につながることもあり得る」と結論づけた。

さらに、二要因理論を発展させた新しいモチベーションについてのモデルとして欲求充足ラインモデルを提唱している（図3）。

この欲求充足ラインとは、「衛生要因は一定の充足ラインを超すまでは、衛生要因も刺激すれば満足要因となるが、充足ラインを超してしまえば、それ以上衛生要因を刺激しても、大きな満足につながることはない。それに対し、動機付け要因は充足レベルの上限がないため、刺激が大きくなるほど、満足につながる」という考えに基づいている。

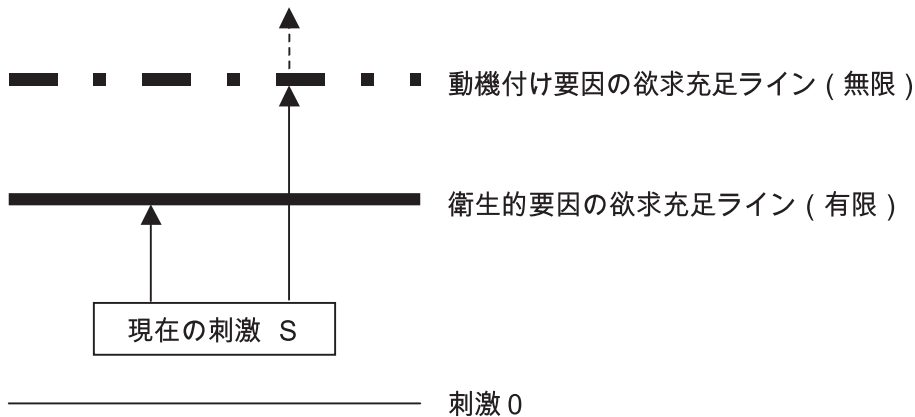


図3 欲求充足ラインを用いた欲求の刺激-反応レベル（岡本ら,2005）

2. 本研究の目的

近年の介護労働者の人手不足、および他の職種と比べての離職率の高さは、マスメディアでも報道されている。そこで、わが国は介護職員のなり手不足の原因の一つである「仕事（重労働）のわりに賃金が低い」ということに焦点を当て、介護職員処遇改善交付金を設けるなどして、労働に見合った所得増加への取り組みを行っている。

それにもかかわらず、人手不足や離職率の高さは依然として改善されていない現状がある。それは、本来であれば「仕事（重労働）のわりに賃金が低い」という介護労働者の言葉の背景を丁寧に読み解いていく中で、真の原因を掴み、改善策を練る必要がある。しかしながら、「仕事（重労働）のわりに賃金が低い」という表層部分を見聞きして、それを真の原因とみなしてしまい、将来の介護労働者の展望を描くことなく、その場しのぎ的に対策をとってしまっているために、介護労働者の本来のニーズを十分に汲み取ることができず、結果として介護労働者の人手不足の解消、定着率の向上ができていないのである。

以上のことから、以下の主題をもとに調査を進めていくことにした。

「介護労働者は、なぜ介護という仕事に就いているのか。また、介護という仕事にどのような刺激（動機づけ要因、衛生的要因）を感じているのか。そして、この刺激をどのような価値として理解し、位置づけているのかを明らかにする手法として、先述の田中らの「欲求充足ラインを用いた欲求の刺激-反応レベル」を用いて、介護労働者の介護労働に対する価値理解に関する意識を把握し、積極的な就労持続意欲を導き出すためのフローチャートを構築することとした。

3. 調査方法

①調査対象者と手続き

今回の調査対象となったのは、八戸市地域在宅福祉サービス事業所協議会に加盟する事業所に勤務する介護労働者236名であった。そのうち109名から回答を得た（回収率は46.2%）。調査期間は2009年5月1日から2009年5月13日であった。

対象者の性別は、女性が72.5%、男性が27.5%であり、平均就労年数は7年6ヶ月、雇用形態は、正社員が57.8%、パート・アルバイトが38.5%、登録型が3.6%、であり、筆者が講演会の機会を得た際に、事前に回答を依頼した。

今回の調査対象者は実際に介護労働に就いている者であるため、介護労働の価値に対して何らかの意味づけを行っている者と考えることができる。

対象者に調査の意義について説明をした後で質問紙調査を行い、その後「リーダーが理解しておくこと」、「現場が期待していること」についての講演を行った。この講演は対象者である介護労働者のモチベーションの維持、向上に関して共通理解をもつことを目的に行われたものであり、この種の研究のフォローアップ（事後指導）として欠くことはできない。なお、本調査は反応の歪みを最小限に抑えるために無記名で行われた。

②使用した質問紙（図4）

介護労働者の介護労働に対する価値を調べるため、「労働価値理解シート（①介護労働者を続けるメリット、②介護労働者を続けるデメリット、③介護労働者を辞めるメリット、④介護労働者を辞めるデメリット）」の4領域において、自由記述で回答を求めた。また、特に思い当たるものがない場合は「なし」と明確に記入してもらうことを求めた。

分析に際しては、この4領域を次のように置き換えることとした。

①介護労働者を続けるメリットは、「介護労働を続けることで得られるもの」とした。②介護労働者を続けるデメリットは、「介護労働を続けることで失われるもの」とした。③介護労働者を辞めるメリットは、「介護労働から離れることで得られるもの」とした。④介護労働者を辞めるデメリットは、「介護労働から離れることで失うもの」とした。また、この4領域を「介護労働で得る価値群」と「介護労働で失う価値群」の2領域に集約することで、介護労働に対する価値の独創性（オリジナリティ）及び、介護労働者の介護労働に対する価値理解の現状を把握することとした（図5）。

介護職員の方の意識(介護職を続けるメリット・デメリット、介護職を辞めるメリット・デメリット)

問1 あなたの性別をお答えください。

1 女性 2 男性

問2 あなたの年齢をご記入ください。

歳

問3 現在のあなたご自身は、次の中のどれにあたりますか。
(○は1つだけ)

1 独身(親と同居:20代・30代)
 2 独身(親と別居:20代・30代)
 3 独身(40～64歳)
 4 子どものいない夫婦(20代・30代)
 5 子どものいる夫婦(一番上の子どもが小学校入学前)
 6 子どものいる夫婦(一番上の子どもが小学生)
 7 子どものいる夫婦(一番上の子どもが高校・大学生)
 8 子どものいる夫婦(一番上の子どもが独立:学校卒業、就職、結婚など)
 9 子どものいる夫婦(子ども全員が独立:学校卒業、就職、結婚など)
 10 子ども夫婦と同居(男性65歳以上・女性65歳以上)
 11 子ども夫婦と別居(男性65歳以上・女性65歳以上)
 12 高齢者のみ(男性65歳以上・女性65歳以上)
 13 その他()

問4 あなたの介護職としての職歴をご記入ください。

年 ヶ月

問5 あなたが介護に従事する場所は、主にどちらですか。(○は1つだけ)

1 在宅系 2 施設系 3 通所系

問6 あなたの勤務はどのような形態ですか。(○は1つだけ)

1 正社員 2 パート・アルバイト 3 登録型 4 その他()

問7 あなたは職場で主にどのような立場ですか。(○は1つだけ)

1 経営者 2 管理者 3 現場のスタッフ 4 その他()

問8 下記の枠にあなたご自身が考える内容をご記入ください。思いつくものがなければ、「なし」とご記入ください。

【あなたが介護職を続けるメリットをご記入ください】

.....

.....

.....

.....

.....

【あなたが介護職を辞めるメリットをご記入ください】

.....

.....

.....

.....

.....

【あなたが介護職を続けるデメリットをご記入ください】

.....

.....

.....

.....

.....

【あなたが介護職を辞めるデメリットをご記入ください】

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力、本当にありがとうございました。結果に関しましては、5月15日に開催される平成21年度八戸地域在宅福祉サービス事業所協議会の研修会でご報告させていただきます。

図4 使用した質問紙

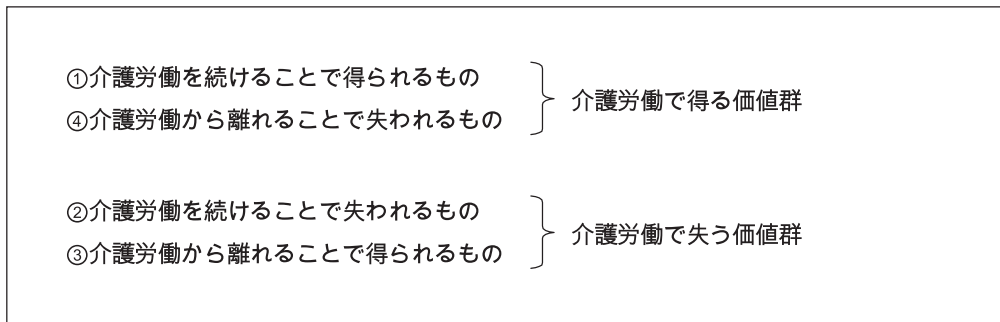


図5 領域ごとの介護労働に対する価値の位置付け

4. 結果と考察

図6は、介護労働の価値理解シートの各領域において対象者が記入した割合（価値あり）と「なし」と記入した割合（価値なし）を示したものである。「①介護労働を続けることで得られるもの」（以下、①とする）では、対象者の96.6%が記入していることから、介護労働者の大半が介護労働から何らかの価値を得ていることがわかる。その一方で「④介護労働から離れることで失われるもの」（以下、④とする）では、対象者の6割程度（59.6%）しか記入されておらず、40.4%の対象者が「なし」と回答している結果となった。

この①と④は共に介護という職務を続けることで得られた価値を尋ねた項目であり（図5参照）、ここの項目で「なし」と回答した対象者は、介護労働に対する価値の理解がなく、介護労働に就労していくことに対して意欲の保持・持続が乏しい群（以下、就労意欲低下・就労意欲保持困難群）と位置づけられる。つまり、この就労意欲低下・就労意欲保持困難群は、介護労働に対する内的刺激のモチベーションや外的刺激のインセンティブが極めて弱い中で介護労働に従事しており、このまま刺激を与えない状況が続けば転職・離職予備群へと移行し、最終的には強く転職・離職を希望する群（積極的転職・離職群）となる可能性がある。

もちろん、見方を変えれば、就労意欲低下・就労意欲保持困難群に就労持続のための強いモチベーションやインセンティブが作用すれば、介護労働に対する何らかの価値を理解して就労意欲持続予備群や積極的就労意欲持続群へ移行する可能性もあると考えられる。

次に、「②介護労働を続けることで失われるもの」（以下、②とする）、「③介護労働から離れることで得られるもの」（以下、③とする）について回答をみると、まず「記入あり」の割合では、②では72.5%、③では56.9%となった。この②、③に記入をした対象者は、何らかの不満、不安を抱きながら就労を持続しているケースと考えられる。また、②、③に「なし」と記入した対象者（②：27.5%、③：43.1%）は、就労持続予備群と考えられ、これらの対象者が①や④に具体的な記入をしている場合、さらに強い就労持続意欲をもった積極的就労意欲持続群となり得る。その一方で、①、および④に記入し、かつ②、および③にも記入している対象者の場合は、介護労働そのものには強い価値理解をしているが、何らかの不満や不安を併せ持っている状況にある者と位置づけられる。

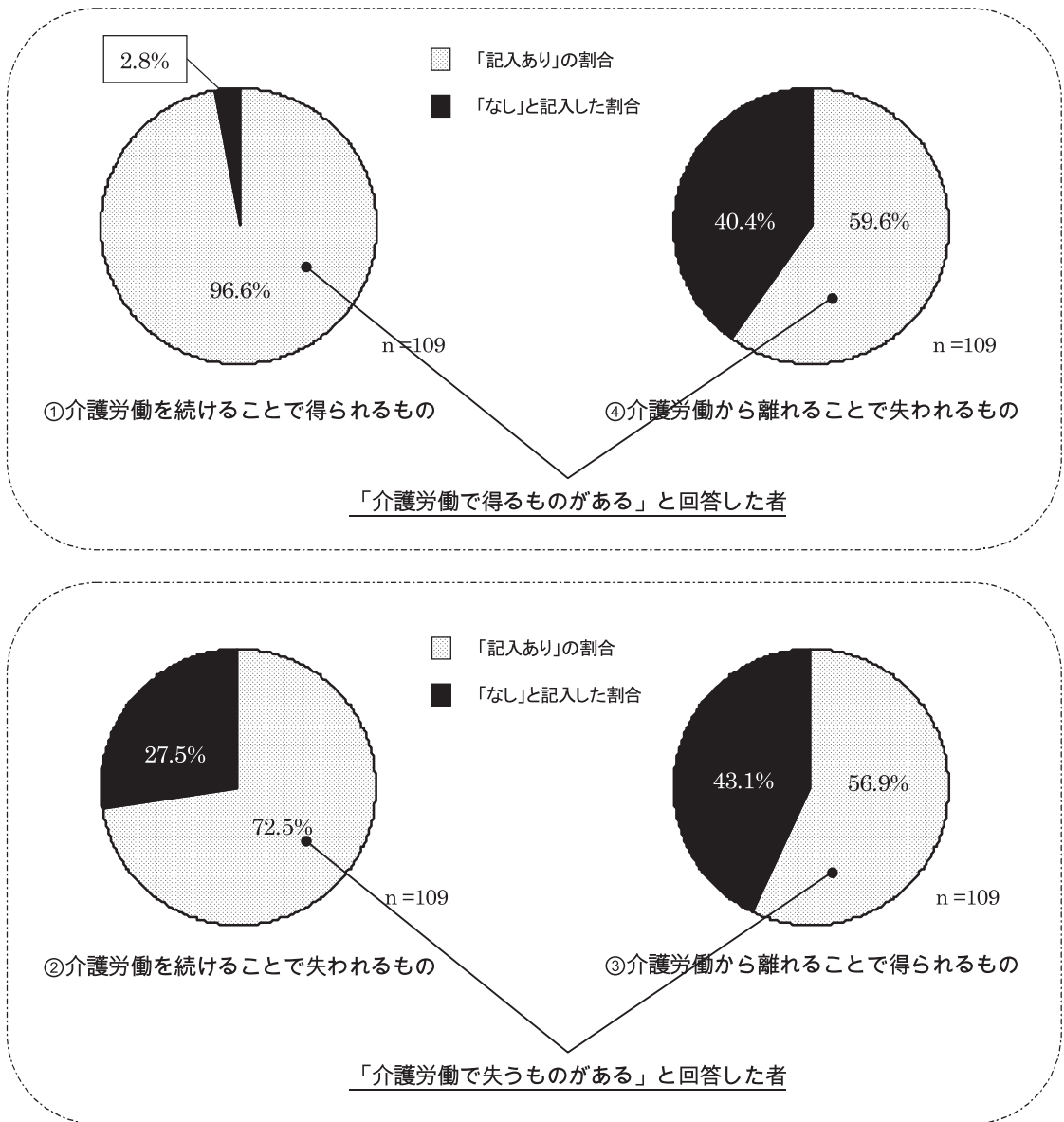


図6 領域ごとに記入された介護労働の価値の状況

次に表1では、労働価値理解シートの①から④のそれぞれの項目で、具体的に記入された内容を分類した結果である。一人の対象者が複数の記入をしている場合があるために、割合の合計が100%にならないことがある。この結果からは、介護労働者の介護労働に対する価値理解がどのような内容かがみえてくる。また、図7は、A. マズローの五段階欲求説を介護労働に当てはめ、かつF. ハーズバーグの動機づけ要因（人間的欲求）と衛生的要因（動物的欲求）に分類したものであるが、この図7を参考に表1の①から④の項目を再分類すると図8の結果となる。

この図8で注目すべき点は、介護労働者が介護労働の価値としてみているものは①では利用者

や世の中からの認知や評価、および自己成長という人間的欲求（動機づけ要因が背景に内在）が圧倒的に多いが、④では収入、就職先（雇用の安定・保障）といった五段階欲求説でいうところの生理的欲求や安全欲求、つまり動物的欲求（衛生要因が背景に内在）の割合が39.5%、人間的欲求（25.0%）を上回っている、ということである。この結果は、人が職場で就労持続意欲を持ち続けるには、人間的欲求だけでは不十分であり、また転職・離職をさせない、あるいは考えさせないためには、動物的欲求を充足ラインに近づけることが極めて重要であることを示唆している。換言すれば、介護労働者は、人間的欲求の項目を自らが労働の価値として理解していても、動物的欲求に満足していなければ就労意欲は低下し、転職・離職の意向を高めていくものと考えられる。したがって、ここで明らかになったことは、人間的欲求は動物的欲求と同時進行的に満たされていくものではなく、動物的欲求が満たされた後で、段階的に満たされていくものであるということである。

また、図8の①では、人間的欲求が83.2%となっているが、④では、人間的欲求は25.0%にとどまり、一方で「なし」との回答が35.5%となっている。これは、①で挙げられた83.2%の人間的欲求を満たしている価値が介護労働独自の強固な労働価値とはなっていない、あるいは介護労働者に魅力的な価値と認識されていないことを示しているものと考えられる。

次に、図8の②および③の記述内容を見ると、動物的欲求が人間的欲求よりも多いことがわかる。つまり、介護労働を続けることで動物的欲求が満たされないという不満や不安を感じると同時に、介護労働から離れることで動物的欲求を満たしたいと望んでいることがわかる。つまり、動物的欲求が満たされていない現状に介護労働者が置かれていることが推測される。

先述した岡本らの唱える欲求充足ラインをもとに介護労働者の介護労働に対する価値理解を分析すると、介護労働者の動物的欲求は充足ラインには達しておらず、その結果、無限に高めることのできる人間的欲求を満たすことを介護労働の価値としてみなすことができる心理状況に置かれていないと言えよう。したがって、人間的欲求としての介護労働独自の価値を介護労働者に明確に意識付けしてもらうためにも、介護労働の価値理解に重点を置いた養成教育、職場内（外）研修、啓発活動ばかりでなく、動物的欲求の整備が重要なものとなってくると考えられる。

わが国の介護労働者の労働環境改善の取り組みに目を向けると、介護労働者の動物的欲求を満たす施策として、加算措置というインセンティブを設定することで賃金の改善を狙っている。また、人間的欲求を満たす方策としては、介護福祉士の資格取得に向けた改革（国家試験必須化、カリキュラム改革）や専門職としてのキャリアパスの導入で介護の質の向上、専門的技術の向上を狙っている。しかし、国が介護労働者の動物的欲求を満たすために打ち出した刺激は、介護労働者の労働意欲を刺激するまでのものとはなっていないため、介護労働者には『動物的欲求が満たされていない』という不満が依然として内在しているのである。その結果、介護労働者の人間的欲求を満たすための施策も介護労働者には強い魅力と映らないのである。

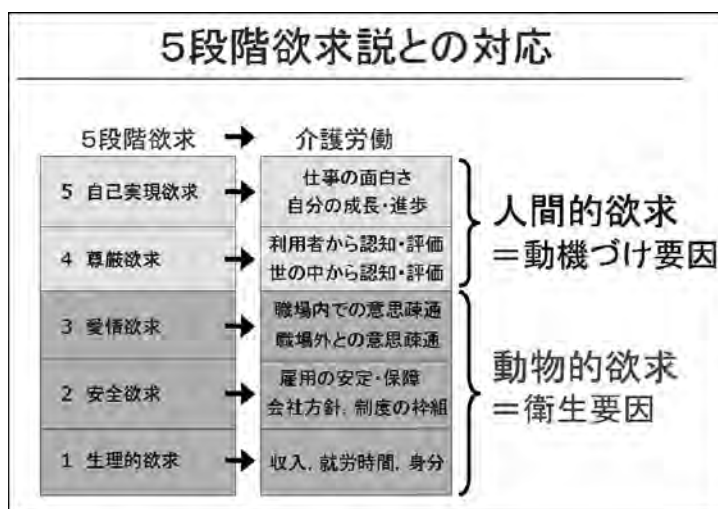


図7 5段階欲求説との対応

①介護労働を続けることで得られる価値

n=109

利用者とのかわり、感謝の言葉	44 件	40.4%
専門職としてのキャリアアップ	32 件	29.4%
人間的成長・人生勉強	29 件	26.6%
安定した職業	13 件	11.9%
将来、家族等に活かせる介護知識の獲得	11 件	10.1%
やりたい仕事に就いている満足感	10 件	9.2%
収入	9 件	8.3%
専門職としての地位・誇り	4 件	3.7%
社会貢献	4 件	3.7%
同じ業界なら転職しやすいこと	2 件	1.8%
なし	3 件	2.8%
その他	1 件	0.9%

③介護労働から離れることで得られる価値

n=109

なし	47 件	43.1%
精神的・身体的な安定	32 件	29.4%
休日が規則的になる、とりやすくなる	18 件	16.5%
他の職業に就くチャンスが増える	9 件	8.3%
その他	3 件	2.8%

②介護労働を続けることで失われる価値

n=109

精神的・身体的な安定	72 件	66.1%
休日が不規則になる、とりにくい	36 件	33.0%
なし	30 件	27.5%
職務内容に見合った収入	28 件	25.7%
人間関係	5 件	4.6%
夢・希望	4 件	3.7%
その他	2 件	1.8%

④介護労働から離れることで失われる価値

n=109

なし	44 件	40.4%
収入	30 件	27.5%
就職先	19 件	17.4%
社会との関係	12 件	11.0%
利用者とのかわり	10 件	9.2%
資格を活かす機会	9 件	8.3%
その他	3 件	2.8%

表1 領域ごとにみた介護労働者の抱く具体的な介護労働に対する価値

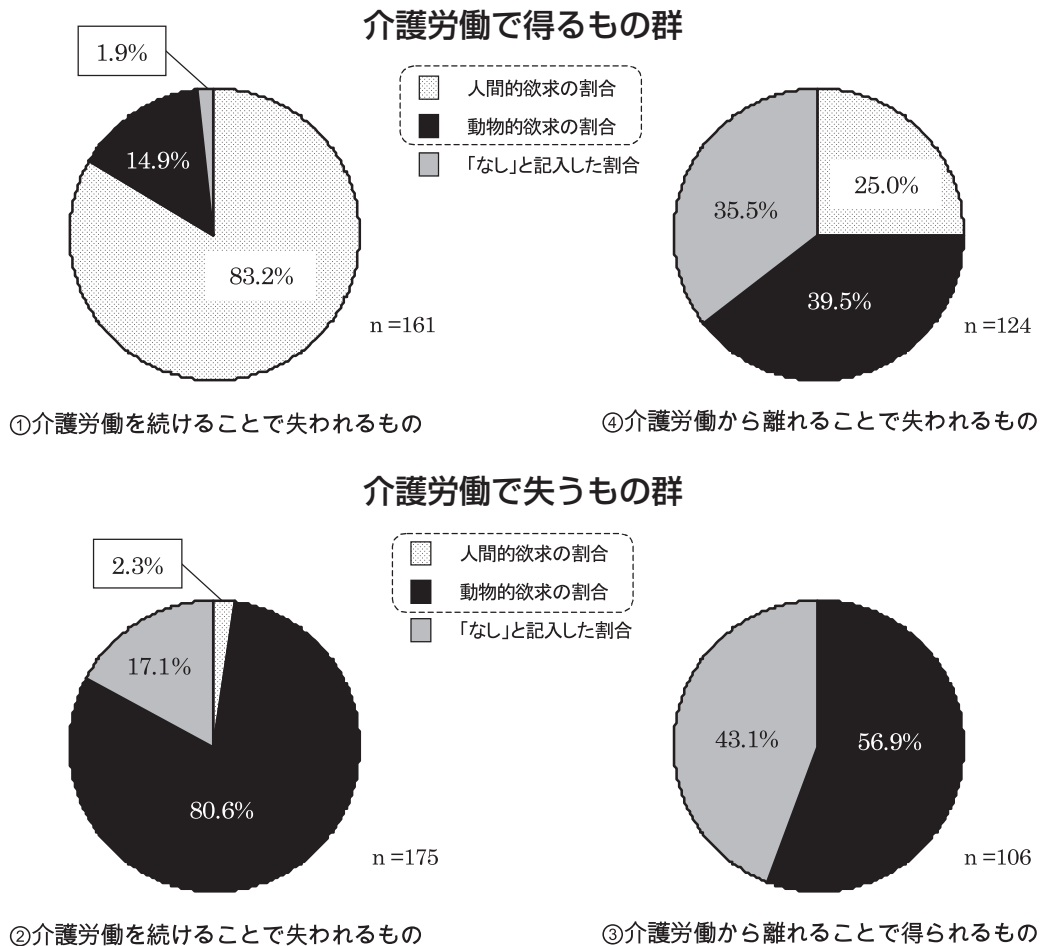


図8 領域ごとにみた介護労働者の抱く介護労働に対する価値領域

5. まとめ

本研究は介護労働者の介護労働に対する価値理解の現状を明らかにするとともに、調査結果を踏まえて、積極的な就労持続意欲を導き出すためのフローチャートの構築が目的にある。本研究の質問紙調査で明らかになったことは、介護労働者は人間的欲求の労働価値が職場にあったとしても、動物欲求が満たされていない職場環境下では、その人間的欲求の労働価値を価値として理解するための心理的・身体的余裕がないために、理解できなかったり、受け入れることができないということである。

また、一つ一つの職務に対する労働価値の理解は、介護労働者を養成する段階や職場で明確にしておかなければ、介護労働者がその労働の価値を見落としてしまう可能性もある。例えば、施設における入所者の衣類の「洗濯」という職務を考えた場合、「毎日、利用者の衣類の洗濯が仕事で、これを国家資格の介護福祉士がするのか」と捉えるのか、「毎日の利用者の衣類の洗濯は、利用者の生活保持の基本であり、この洗濯は利用者の快適な生活の継続、生きていることの実感に

は欠かせない業務であり、介護福祉士としての誇りある仕事である」と捉えるのかでは、同じ「洗濯」という労働でも、労働価値に対する理解には大きな差が出てくる。このように労働の価値を認識させることで就労意欲を回復させることも必要である。

最後に、本調査の結果を踏まえて、介護労働者の就労意欲はどのように保持・持続されていくのか、あるいは転職・離職意欲が形成されていくのか、または、就労意欲が低下したり、保持が困難となった場合に、どのようなプロセスを経て再び就労意欲が回復するのか（あるいは転職・離職意欲が形成されていくのか）を示したフローチャートが図9である。今後は、このフローチャートの検証に関する調査をしていきたい。

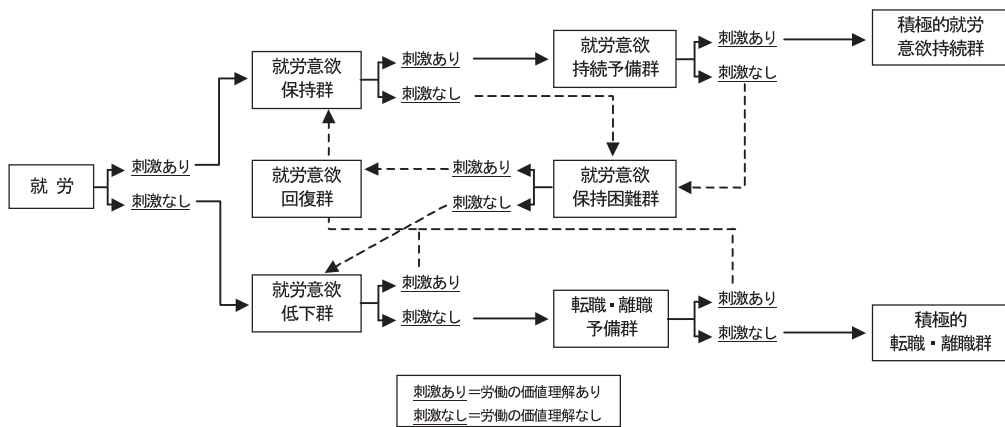


図9 就労後の労働に対する価値理解と就労意欲の流れ（篠崎作成）

参考文献

- 1) Frederick Herzberg (1959) The Motivation to Work. Wiley. p.141- p.147.
- 2) 岡本彩・金坂剛嗣・貴家毅・柘植美里・長坂亮子・舟木真也（2005）現代的組織のモチベーションについて. 早稲田大学商学部井上達彦ゼミナール第2期研究報告書.
- 3) 田尾雅夫（1991）組織の心理学. 有斐閣.
- 4) 今城周造編著（1995）社会心理学. 北大路書房.
- 5) ヘルスケア総合政策研究所（2002）介護の現実と再構築. 日本医療企画.
- 6) 篠崎良勝（2007）介護の質向上のための調査8. 八戸大学篠崎研究室.
- 7) 太田肇（2004）ホンネで動かす組織論. ちくま新書.
- 8) 茂木健一郎（2006）意識とは何か－＜私＞を生成する脳. ちくま新書.
- 9) 城繁幸（2006）若者はなぜ3年で辞めるのか？－年功序列が奪う日本の未来. 光文社新書.

