

社会福祉施設における組織風土に関する研究

—社会福祉援助技術現場実習で学生が感じた“働きやすさ”から—

共栄大学国際経営学部/院前期2003年卒 村田 美由紀

I. 研究背景

現代社会における生活課題の多様化、複雑化、多文化化により、利用者本人ならびに家族の生活の質を高めるために社会福祉サービスを提供する各専門職の役割はますます期待されているところである。このような期待にこたえるために、社会福祉士・介護福祉士法改正による養成課程見直しにより高度な専門職養成を行うとともに、社会福祉施設では、「人材確保と育成に関する現況と提言」(東社協.2007)にまとめられているように人材の確保とサービスとしての成長を図るための重要課題として人的資源管理に取り組んでいるところである。

しかし、養成校の定員割れ、低賃金・人間関係・情緒面の問題などネガティブキャンペーンの影響により、新卒学生は一般企業へ流れ、福祉現場での離職率は17.0%((財)介護働安定センター.2013)と依然高く、慢性的人材不足は続いている。また、「介護福祉士等現況把握調査」(厚生労働省.2008)によると、「資格を有していながら福祉・介護分野で働いていない潜在的有資格者」は約23%、「仕事を行う上での不満や悩み」としては、『給与・諸手当が低い、業務の負担や責任が重すぎる、社会的な評価が低い』、「福祉・介護分野の仕事を辞めた理由」としては、『給与等の労働条件が悪い、仕事内容がきつい、職員間の人間関係が良くない』との結果が出ている。

このような現状において、社会福祉専門職の仕事継続に関する研究としては、「介護職員の仕事の有能感に関連する要因」(蘇ら.2007)、「医療・福祉従事者のストレス対処とSOC」(中島.2008)、

「介護福祉職の仕事継続の肯定的要因」(原野ら.2009)、「ケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因」(小木曾ら.2010)、「介護労働者の職務満足度が就業継続意向に与える影響」(大和.2010)、「生活相談員の職務満足度」(井上ら.2011)など現在従事している者についての研究はみられる。しかし、これから職業選択を行う養成課程の学生がどのような社会福祉施設などに職場としての魅力、すなわち“働きやすさ”を感じ、就職を考えるようになるのかという、いわば「魅力的な組織風土」についての研究は見当たらない。

そこで、本研究においては、実際に社会福祉援助技術現場実習指導(以下、実習指導)および社会福祉援助技術現場実習(以下、現場実習)を行った学生が実習先施設で感じた“働きやすさ”、すなわち『職場としての魅力』とともに、対人援助サービスを提供する“組織”についての学びを明らかにすることを目的とする。さらに、社会福祉現場への就労意欲が高まるような今後の効果的な実習指導方法についても提言していきたい。

II. 研究方法

1. 調査対象者

共栄大学国際経営学部・福祉経営コースに所属し、コース修了要件および社会福祉士国家試験受験資格取得のための必修・選択講義科目を履修しており、社会福祉援助技術現場実習指導・社会福祉援助技術現場実習を終了した学生のうち、調査に快諾してくれた社会福祉現場への就職を希望している3名に対して実施した。なお、対象学生

は旧カリキュラム該当者である。

2. 調査実施日

第1回目：実習Ⅰ終了後の2010年10月28日

第2回目：実習Ⅱ終了後の2011年4月28日

の計2回

3. 調査方法

第1回目、第2回目ともグループインタビュー調査を行った。

インタビュー内容は、実習Ⅰ終了後は「実習先で感じた働きやすさ」、実習Ⅱ終了後は「施設運営理念・基本方針を実現するために、実際に職員はどのように業務に取り組んでいるのか」「実習先で感じた働きやすさ」についてインタビューガイドに基づいて実施した。

実施後、インタビュー内容を録音したテープから逐語録を作成し、KJ法の手法を参考にしながらカテゴリー化、分析を行った。

Ⅲ. 福祉経営コースにおける社会福祉援助技術現場実習等の状況

筆者の勤務先である共栄大学国際経営学部における年間の実習・実習指導計画は、2年次から4年次前半までを実習指導の期間とし、実際の現場配属実習を「2施設・2週間ずつの分散実習」の実習形態で、実習Ⅰを3年次・夏季休暇中、実習Ⅱを3年次・春季休暇中に実施している。

具体的な実習先としては、①特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）などの入所型施設、②高齢者デイサービスセンター（通所介護）や知的障害者通所授産施設などの通所型施設、または③社会福祉協議会、の内の2施設としている。

Ⅳ. インタビュー結果と考察

ここでは、今回のインタビュー結果と考察についてまとめる。

1. 1回目のインタビュー

インタビューの内容要素からデータを抽出し、分析した結果、働きやすさとして『実習のしやすさ（しにくさ）』というカテゴリーでとらえていることがわかった。

<実習のしやすさ>

「和気あいあいとした雰囲気であった。」

「職員の方から経験談を伺うことが出来たので、実習がやりやすかった。」

「分からないことに対して、丁寧に説明、助けてもらった。」

上記の『実習のしやすさ』に対して、「実習内容についてももう少し説明が欲しかった。」「入浴介助の方法がフロアごとに違っていたので少しとまどってしまった。」「介護現場では時間に追われていた。」ということ『実習しにくかったこと＝働きにくさ』としてあげていた。

2. 2回目のインタビュー

インタビューの内容要素からデータを抽出し、分析した結果、(1)施設運営理念・基本方針を実現するための職員の取り組みとして、『利用者主体と利用者への責任』、『職場内・外での連携』、(2)働きやすさとして、『対人援助専門職としての視点』というカテゴリーが抽出された。

(1) 施設運営理念・基本方針を実現するための職員の取り組み

<利用者主体と利用者への責任>

「知的障がい者施設では、職員が利用者の方に対して、まずは、“働くことの責任”をもてるように支援していた。」

「知的障がい者施設では、具体的には、利用者が仕事と自由時間のメリハリをつけられるように思いやりと厳しさをもって接していた。」

「利用者の全体像を理解し、利用者が夢を実現できるよう、その都度ケアプランの目標を見直していた。」

「利用者が自信を持ち、楽しいと感じていただけることを第一に援助を行っていた。」

「職員が1つ1つの事業の役割と真意を理解し、相談に来た方に対して丁寧に説明をしていた。」

「家族に対しても、相手の納得がいくまで説明を行っていた。」

<職場内・外での連携>

「目標達成のためには、自分たちだけの力では不可能であることを理解し、専門職・非専門職間

わず、率先して人脈を広げていく努力、すなわちネットワークづくりをしていた。」

「経営理念の達成に向けて多職種で意見交換を行っていた。」

(2) 働きやすさ

<対人援助専門職としての視点>

「職員の方が実習生からも客観的に学ぼうとしている姿勢について尊敬できた。」

「忙しい中で、職員同士、実習生とも多くのコミュニケーションをとっていた。」

「気軽に話しかけやすい雰囲気であった。」

「相談、介護、看護などそれぞれの専門分野の知識および情報が豊富であった。」

「他職種との連携がとれていた。」

「人間関係の上下、仕事のオンオフの切り替えがしっかりしていた。」

上記の結果から、1回目の現場実習に向けての実習指導では、施設の概要・役割、施設サービスの理解、利用者のニーズ把握、コミュニケーション、実習記録の書き方などを中心に授業を行い、学生にとっては初めての実習ということで期待とともに不安と緊張もあったことから、『実習のしやすさ・しにくさ』という主観的判断にとどまったのではないかと考えられる。

そして、2回目の現場実習に向けての実習指導では、「福祉経営コース」所属学生であることから、まずは必修の経営学系科目の授業でもすでに学んでおり、新・社会福祉士養成講座テキスト：「福祉サービスの組織と経営」を参考に抽出した重要と思われる「福祉経営に関するキーワード」についての再確認を行った。次に、社会福祉施設のような非営利組織も営利組織同様、『それぞれが明確なミッション(使命)をもっており、その実現のために何らかの事業活動を行う組織である』(田尾.2009)ということを踏まえ、実習先施設での事前オリエンテーションの際、施設運営(経営)理念及び職員組織を確認するように指導した。

その結果、対人援助専門職としての価値観、豊富な知識、援助技術力の高さなど利用者に対する倫理責任、実践現場における倫理責任といった

“倫理綱領の視点”、および“社会福祉施設＝組織という視点”から、客観的判断が出来るようになったと考えられる

V. まとめと課題

実習指導および現場実習の目標については、「社会福祉士養成施設等における授業科目の目標及び内容」(平成14年4月1日社授発第0401015号)のとおりである。それに加え、福祉経営コース所属学生という観点から、組織マネジメント能力の涵養も到達目標としている。

そこで、本研究では、人材確保・定着難と言われている社会福祉施設という1つの組織への就職を考えるようになるために、社会福祉施設などにおいて現場実習を体験した学生が感じた“職場としての魅力”を明確にすること、そして、実際の職場において対人援助専門職として仕事を継続したいと思える職場づくりに取り組む視点を学ぶための実習指導方法を考察することを目的とした。

田尾(2007)は、組織とは人の集まりであり、その組織の中の人間行動を規定する要因として、社会化、キャリア、モチベーション、組織ストレス、コミュニケーション、グループダイナミクス、リーダーシップなどをあげている。今回は、あくまでも学生側からとらえた“職場の魅力”ということにはなるが、上記要因と照らし合わせてみると、まずは学生が『『実習先施設から受け入れられた』と感じた。』ということ、そして、前述したように「知的障がい者施設では、具体的には、利用者が仕事と自由時間のメリハリをつけられるように職員は思いやりと厳しさをもって接していた。」「職員が1つ1つの事業の役割と真意を理解し、相談に来た方に対して丁寧に説明をしていた。」としている点などは、自らの役割が期待されその期待に応えるように事業を遂行しているという意味で、『実習先施設職員のモチベーションが高い』と考えることができる。

次に、「経営理念の達成に向けて多職種で意見交換を行っていた。」「忙しい中で職員同士、実習生とも多くのコミュニケーションをとっていた。」

「気軽に話しかけやすい雰囲気であった。」としている点は、『施設内(外)で活発にコミュニケーションがとられている』と考えることができる。また、これらの重要な点を魅力としてとらえられたことは、学生自身の『組織マネジメントに対する学び』として評価できるのではないだろうか。

最後に、今回は事例研究的な要素が強く、人間行動というミクロの視点にとどまってしまうため、今後は実習先施設との連携により客観的な判断ができるような指標などを開発、実習指導方法についても検討していきたい。

注)

今回の調査対象である学生が該当する旧カリキュラムでは、「社会福祉援助技術現場実習」180時間・「社会福祉援助技術現場実習指導」90時間であるが、現行の新カリキュラムでは、「相談援助実習」180時間・「相談援助現場実習指導」90時間となっている。

参考文献

原野かおり、桐野匡史、藤井保人、谷口敏代(2009):「介護福祉職が仕事を継続する肯定的要因」『介護福祉学』Vol.16-2pp163-168 日本介護福祉学会
井上祐子、黒木保博(2011):「Deci理論を基礎とする高齢者福祉施設の生活相談員の職務満足度に関する検討」『社会福祉学』Vol.51-4(No.96)pp91-103 日本

社会福祉学会

村田美由紀(2013):「社会福祉法人の概要と三幸会」『非営利組織におけるマネジメント研究 - 社会福祉法人三幸会 - 報告書』pp37-49 非営利組織における有効なマネジメント研究会
中島朱美(2008):「医療・福祉従事者のストレス対処とSOCの関連」『介護福祉学』Vol.15-2 pp172-181 日本介護福祉学会
小木曾加奈子、阿部隆春、安藤巴恵、平澤泰子(2010):「介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因」『社会福祉学』Vol.51-3(No.95) pp103-118 日本社会福祉学会
蘇 珍伊、岡田進一、白澤政和(2007):「特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事の有能感に関連する要因」『社会福祉学』Vol.47-4(No.80) pp124-135 日本社会福祉学会
大和三重(2010):「介護労働者の職務満足度が就業継続意向に与える影響」『介護福祉学』Vol.17-1pp16-23 日本介護福祉学会
社会福祉事業の経営基盤と人材確保に関する調査研究委員会(2007):『社会福祉施設における人材確保と育成に関する現況と提言』社団法人東京都社会福祉協議会
田尾雅夫(2007):『組織の心理学 [新版]』有斐閣
田尾雅夫・吉田忠彦(2009):『非営利組織論』有斐閣
(財)介護労働安定センター(2013):「平成24年度介護労働実態調査」