

〈論 文〉

地域福祉専門職における職務環境に関する一考察Ⅱ

—徳島県内社会福祉協議会職員意向調査を通して—

岡部 和夫, 黄 京性, 千葉 安代

An examination of working conditions among community welfare experts -Based on an opinion survey of Tokushima Social Welfare councillors-

Kazuo OKABE, Kyeong Sung HWANG, Yasuyo CHIBA

Community care has become a major concern of social welfare. We attempted to clarify the working conditions of community care workers, who are said to be the core agents of advancement in social welfare. We sought also to ascertain the degree to which they find value and personal reward in their work. Continuing a discussion first begun in volume 38 of the Bulletin of Nayoro City College (June 2005), we herein consider results of an opinion survey made in cooperation with the Tokushima Council for Social welfare.

Through an analysis of this survey data, we identified the following factors as contributing to a heightened estimation of job worth: active involvement in one's work, the application of one's expertise, and good relationships with colleagues and superiors.

地域福祉が社会福祉のメインストリームとなってきた。地域福祉推進の中核的担い手といわれる福祉現場従事者がどのような職務環境におかれているのか、その状況を探るとともに従事者の仕事の価値ややりがい等を明らかにしようとした。今回は徳島県内社会福祉協議会の協力のもとに職員の意向調査を通じて考察を試みた。分析の結果、職務環境を踏まえて職員の仕事の価値を高めるには 職員の積極的な意欲、専門性の発揮、上司、同僚との人間関係を大切にすること等が強調されている。

はじめに

わが国の社会福祉従事者数は、2005年に170万人を超えた。10年前には97万人であったことから考えると急速な勢いで増加したことが伺える。2008年には200万人を超えるであろうと推測されている。しかしながら社会福祉の専門職といわれる社会福祉士は、2005年現在7万人を僅か超えた程度で介護福祉士の46万人と合わせても53万人(全従事者数の31.2%)である。一方、社会福祉士会に加入している2万2千人(社会福祉士資格者の31.4%)の就労先(福祉現場)は社会福祉施設(41.0%)がトップを占める。続いて社会福祉協議会(14.0%)、医療機関(11.1%)、行政機関(8.3%)、その他(24.3%)などとなっている。また、社会福祉協議会に従事する市区町村職員は全国に11万2484人おり、その内福祉活動専門員は2857人、社会福祉主事1万5664人、社会福祉士は2763人、介護福祉士等介護職員は8万3527人となっている¹⁾。

そこで、社会福祉基礎構造改革以来、新しい社会福祉の創造としての地域福祉がメインストリームになってきているが、「地域福祉の推進」(社会福祉法)を図る地域福祉現場職員はどのような状況にあるのか、特に社会福祉協議会職員が職務環境や仕事への価値等をどのようにとらえているのかその諸要素を把握したい。本研究は、福祉サービスの利用者 と 提供者がともに満足できる環境づくりのための基礎的な資料を得るため、徳島県内社会福祉協議会職員連絡協議会の会員に協力いただき意向調査を実施した。全県下市町村社会福祉協議会の事務職員、介護従事者、児童福祉従事者等からアンケートで回答を求め、考察を試みたものである。

研究概要

1. 研究目的

地域福祉の推進の担い手であり、地域福祉専門職(社会福祉協議会職員を対象)の職務環境や利用者へのかかわり、仕事への価値とやりがいなど諸要素を明らかにし、福祉サービスの利用者 と 提供者が共に満足できる環境づくりのための基礎資料を得ることを目的とした。

2. 調査の方法

- 1) 調査対象 徳島県内市町村社会福祉協議会職員 1, 191名
- 2) 調査の時期 平成17年12月
- 3) 調査の方法 ・徳島県内市町村社会福祉協議会職員へアンケート用紙を郵送により配布、
・回答用紙は、各市町村社協が未開封のまま纏めて県社協へ送付、回収
- 4) 調査の内容 以下の5項目を中心に58の設問となっている。
職員の所属、雇用形態、経験年数、就職動機
社会福祉関係資格の背景・評価、仕事の悩み・不安、良い経験・悪い経験、
職務環境の満足度
職場の人間関係、業務に対する認識、いきがい・自負心
市町村合併の影響
社会福祉協議会活性化へ向けた当面の課題

3. 結果

1) 対象者の基本属性(表1, 図1)

本調査では1191名のうち731名から回答が得られ回収率は61.4%であり、概略は次のとおりである。表1の通り、男女区分で見ると男性が17.0%、女性が82.9%であり圧倒的に女性の比率が高い職場となっている。年齢層別では、40歳代と50歳代がそれぞれ30.0%を占め、続いて30歳代が22.7%を占めていた。これは働く年齢構成上から見ると最も安定した構成と言えよう。20歳代の比率が少ないのは介護職等職務上或いは勤務条件等に関係しているのかもしれない。最終学歴を見ると、高等学校卒業とする者が42.7%を占め、次いで専門学校・短期大学卒業者が32.4%を示した。大学・大学院卒とするものは僅か14.2%に過ぎず、高卒、専門・短大層で7割5分を占めていた。通算勤務年数をみると10年以上の者が34.2%でトップを占めた。続いて5年以上～10年未満の者が28.6%、3年未満のものが24.1%である。5年未満の者は36.7%で10年以上の者とほぼ拮抗している。このことは10年以上の経験豊富な職員が3人に1人いることが分かり、最も充実した職場と見られるが、一方で経験値とマンネリ傾向が裏腹にあることを考えると今後注目するところである。

社会福祉協議会の職務内容は、図1の通り多岐にわたり業務の多様性、専門性が伺える。回答者559名から57の職種が明らかになった。徳島県下の特性も含めてみると、最も多かった職業(業務)は、ホームヘルパー(28.3%)、次いで介護員(9.7%)、ケアマネジャー(8.2%)、児童厚生員(5.7%)の順に多い職種となっていた。中には環境レンジャー、配食員という職務があり、また同種の職務であっても名称に違いがあることが伺われた。

2) 職員の雇用形態ならびに社会福祉関連資格(表2)

職員に採用された時の内容として新規採用 中途採用 定年後採用の3区分で尋ねたところ、中途採用が半数以上(53.7%)を占めた。新規は30.1%、定年後採用は4.6%であった。新規に比して中途採用が圧倒的に多く定年後採用を含めると実に6割以上になっている。雇用形態を見ると、常勤職員が54.9%を占め、続いてパート職員が14.4%、常勤臨時職員(嘱託含む)13.8%、非常勤登録職員12.2%の順となっている。これは「臨時」あるいは「非常勤」という形態の被雇用者が半数近くを占め、不安定な雇用状況にあるといえる。特に不安定な身分、賃金の中で対人福祉サービスが行われている状況が伺える。

社会福祉関連資格の有無を見ると、一番多かったのはホームヘルパー2級資格で31.1%の方が有していた。次いで介護福祉士(23.4%)、社会福祉主事(18.6%)、そしてケアマネジャー(17.9%)の順であった。注目していた社会福祉士は3.1%(23人)であり、精神保健福祉士は0%であった。社会福祉士等の国家資格制度が出来て18年になるが有資格者が定着していないことが伺える。また社会福祉関連資格者の平均資格数は1.6であったが、資格を取得した理由・背景をみると、職務上必要とした者が46.0%で第1位であった。次に将来に活かせるという考え方で39.6%を占めた。このことは採用に有利であるという目先のことより、将来に活かすことや職務上の責任感から取得したことが伺える。しかし有資格者になって処遇状況が変化したか、有資格後の昇進、昇給、給与、身分等の評価を見ると、大変良くなった・まあ良くなったと評価した

者は合わせても **8.6%** であり、資格と処遇等の関係性は不透明であった。一方全く変わらない・分からない等と答えたものは **9** 割を超えていた。福祉サービス提供者の質が問われている中で有資格の重要性と価値、評価が分かれていることが伺える。さらに資格を持たない者の理由や意見を見ると、努力中というものが **29.0%**、資格を必要としないという者が **22.6%** を占めた。取得しても評価されない・その気になれないというものが **24.2%** の傾向を示した。前向きに資格を取得しようとする者、資格を不必要としている者、その気になれないとする者の三様に分かれた。福祉従事者の苦悩が感じられ国家資格制度のあり方そのものが問われているようにもみえる。

3) 職員の健康・仕事の不安等(表 3)

現在の職員の健康状態をみると、表 3 の通り健康であると認識している者が **73%** であった。一方病気がち、入・通院している、あるいは精神的肉体的に疲れている等の者が **24.7%** であった。非健康と思われる者がおよそ **4** 人に **1** 人の割合である。仕事や職場と関連して職員自身の不安、悩みは **65.5%** の者が持っているとの肯定的に答えている。不安・悩みはないと否定した者は **22.3%** であった。不安や悩みの大きな原因の第 1 は、仕事の質・量の問題を指摘 (**30.2%**) し、第 2 に仕事の適正化 (**16.8%**)、第 3 に職場の人間関係 (**15.5%**) と続いている。昇進、昇給、転職等の問題も大きく影響していることが伺える。現在の仕事から移りたいか、意向を伺うと肯定的に「ある」とした者は **42%** であった。「ない」と答えたものは **54.7%** で若干転職(異動)を好まない者が多かった。配置転換や転職(異動)を持つものの理由や背景には「職場は好きだがやりたいことが出来ない」が **4** 人に **1** 人 (**25.4%**) おり、「処遇や職場環境が悪い」が **23.9%**、つづいて「仕事が合わない」(**20.7%**)、「職場の人間関係が悪い」(**17.9%**) となっており、これは職場の異動を期待する者の **4** 大原因になっている。

一方「異動を期待しない」者の意見は **200** 人から自由な回答を得たがその傾向をさぐると、今の仕事が自分に向いている。適職であるというものが **18.5%**(**37** 人)、やりがいがある、仕事に満足している。好きだから。楽しい。生きがいを感じる。誇りを持っているという者が **45.5%**(**91** 人)とおおよそ半数に近い。

職場の人間関係が良い。職務環境が適切。慣れてきたからというものが **13.5%**(**27** 人)。自分を高めたい。利用者が自分を必要としているからと、自らの向上心や利用者関係を重視した意見が伺えた。年齢的に無理。定年間近。転職しても自信がない。未熟だから。将来に保証がないという若干悲観的と思われる意見が **15%**(**30** 人)であった。その他、今のままが良い、家が近いから、他に資格がないから、他にやる事が無い、子育てのためにという理由や背景が目立った。

4) 仕事を充実させる職場環境(表 4)

現在の仕事内容及び勤務環境など総合的に捉えた時の満足度は、肯定的に捉えている者は **66.3%** であった。逆に否定的に捉えたものは **28.7%** であり、**2** 対 **1** の割合で満足している者が多かった。仕事を充実させるために最も必要としていること(複数回答)は、「仕事に対する積極的な意欲」(**54.4%**)であり、「地域住民に接し専門性を発揮すること」(**50.1%**)が半数以上を占めた。また「自分の技能や技術」(**36.9%**)、「上司、同僚との人間関係」(**32.9%**)、「報告、相談、連絡の徹底」(**31.2%**)、「給与・設備・勤務時間等の職場環境」(**30.7%**)、「自分の達成課題(使命感)を持つこと」(**30.1%**)等と **3** 割を超えている。

5) 職務環境の認識・評価(表 5)

職場環境の認識をみると、設備は十分とするものが **78.7%**、職場で十分休みが取れているとする者が **71.5%** と評価している。また仕事の時間やスケジュールに余裕があるとしている者が **61.1%** 概ね高い評価がなされているが、反面、それぞれの設備、休憩、スケジュール環境には **2~3** 割の者が不十分であるという認識に立っている。職場にマンパワーがいるという認識も **67.4%** 肯定しており、高い評価を受けているものと思われる。さらに相談や助言を受けられる上司や同僚がいるという認識は **71.7%** に及んでおり、概ねよりよい職場環境にあるといえる。しかし、職場のストレスが無いとするものは **3** 人に **1** 人であり、ストレスを感じる、あるいはあるとする者が **63.9%** の及んでおり、**3** 人に **2** 人はストレスを抱えていることになる。仕事の疲れがほぐれる環境としては意見が二分されており、それぞれに **48%** の数値をしめした。

6) 福祉サービス利用者との関係(表 6)

福祉サービス利用者との関係を見ると、「利用者の理解度」は**75.6%**あり高得点を示しているが、「関心がない」者も約2割おり、注目される場所である。利用者の親密度は**76.2%**と、利用者への配慮や優先意識が高いことを示している。利用者の尊厳やその人らしい生き方をいつも考えている者が**87%**余の数値を示し、利用者への強い関心と意識がうかがえる。「利用者が満足しているか否か」について職員の意見は自信を持っているあるいはある程度合格点とする者が**61.7%**、自信がないとする者が**31.5%**あるものの、全く自信無いという者は**6人(0.8%)**のみであった。利用者との関係は、まず利用者を知ることや関心を持つことから始まる。コミュニケーションスキルや相談援助技術は欠かすことができない職員の資質である。自信がないという意識を放置してはいけない。研修やトレーニングの必要性が求められるであろう。

7) 仕事(業務)に対する自己認識(表7)

自己による職場の役割認識を見ると、「果たしている」というものが**87.3%**と高い。反対に「果たしていない」というものは1割未満の数値である。仕事の知識、技術は「ある」とする者が**67.3%**を占め、「あまりない」とする者が**3割**近くいる。これは知識や技術は無いけれど仕事はしているというものが**3割**いるということであろうか。前項の自信がない者が**3割**いることと連動することが伺える。

仕事のペースは、マイペース型か、熱中型か、同僚との連携型かをみると、マイペース型で進めているものが**82.2%**、熱中型は**51.7%**、連携型は(積極的と時々実施を含めて)約**8割**であった。職員の多くは連携しながらマイペースで実施していることが伺えるが、熱中することなく、さめた姿勢で仕事を進めているものが**43.9%**いることに注目したい。

職場の企画・実施に関する自分の意見・発言をみると、積極的である者が**16.1%**、時々述べる者が**44.7%**、あまり無い者**34.3%**を占めている。仕事に対する積極性や提案する意欲が低いことが気にかかる。また仕事のリーダーシップの積極性は**9.3%**と低い。「時々やっている」者が**32.6%**で、あわせても**4割**弱である。「余りやっていない」という者も**5割**を超えている。このことは職務環境の問題性をはらんでいる。

8) 生きがい・自負心(表8)

仕事に対する生きがい・自負心を探ると、仕事に対して「楽しさ」を感じている者は**61%**を占めている。これに対して「そう思わない」者が**36.5%**を占めている。仕事のやりがいを「感じている」者は**81.3%**、「感じていない」者は**16.5%**で大きな開きがある。今の仕事が「自分の適性に合っている」とする者は**73.2%**を占めているが、「合わない」とする者が**24.2%**を占めている。仕事の自負心は**64.5%**がもっており、**27.9%**が持っていない。総じて仕事の楽しさややりがいを感している職員は多いことが伺える。しかも今の仕事を適職と考えており、プライドも自負心も高い傾向がうかがえる。

一方、楽しく思えない感じ方をしている者も少なくない。また自負心を持ってない者も**3割**近くおり、仕事が合わないと感じていることと関連して、その背景を探る必要がある。このことを明らかにしていくことが今後の組織や人材の活性化に繋がると考えられる。

9) 給与や待遇(表9)

現在の身分・処遇、社会福祉資格等から客観的に判断して、行政職員との比較、他の民間組織との比較、同僚との比較を見ると、行政職員との比較では、高いと感じている人は**1.5%**で、殆どの職員は高いという意識を持っていないことを伺わせた。「どちらともいえない」ものが**24.4%**、「低いと思っている」者が**47.1%**を占めており、あわせて**71.5%**となっている。おそらく「分からない」を含めると**9割**強の者が行政職より低い処遇条件で働いていると感じていることが伺われる。民間事業所職員と比較では、「高いと思う」者は**9.2%**を占めた。「どちらともいえない」という者は**36.9%**、「低い」と感じている者は**19.3%**で、職員の意識には「どちらともいえない」考え方に集中している傾向が伺える。同僚との比較では、**12.2%**が「高い」という感じ方をしている者がおり、「低い」と思っている者は**19.3%**を占め、「どちらともいえない」という者は**33.9%**で、「分からない」という者は**3割**を占めた。総じて行政職との比較は給与表の公表から比較できたが、民間や同僚との比較は共通の判断材料を持ち合わせていない事情をうかがわせた。

10) 市町村合併に関する意見(表10)

近時、地方分権推進と相俟って市町村合併は避けられない状況だが、社会福祉協議会においても法制上か

ら無関心ではいられない課題である。合併結果の評価は厳しい意見が多い。合併を「良かった」とする者は7%に過ぎず、「良くなかった」とする意見は半数近くを占めた。「どちらともいえない」という意見は31.6%であった。合併に伴う効果は、「有効に働いた」とする者が4.1%、「どちらかといえばプラス」という者が17.6%、「どちらともいえない」という者が42.8%を占めた。「有効に働いていない」とする者は11.9%、「全く無い」と厳しい意見を持ったものが23.6%をしめており、今後合併に伴う混乱は避けられない課題になるう。

11) 今の仕事に就いて最も良かったこと

仕事を通して感動や感銘を受けた状況はしばしば職務の継続を保証する。また仕事のやりがいを生み出す。職務上の性格からも対人サービスをより豊かなものにし、サービス提供者の質を高めるものである。こうした体験が今後の仕事に大きく影響を及ぼすと思われる。その体験の記述をみると、その特徴が見出せる。

その1には、利用者から感謝の気持ちを心から表現された場合である。ありがとう。まっとう。またきてよ。ようお世話になったなあ。笑顔で喜んでくれた時。お世話が感謝になり喜んでくれた時。訪問を心待ちに待っていてくれた時。お弁当の配達でうれしいといわれた時。寝たきりの方の爪切りをして声を出せないので涙を流して喜んでくれた時。認知症の方が閉じこもりがちだったが、デイへ誘い、笑顔も増え、症状も安定し、「良かった」といってくださったとき。最後を看取り家族に感謝された時などで、特に高齢者介護、訪問サービス等で様々な利用者に出会い、人間関係が出来、周りから感謝の言葉をいただいた時、信頼関係がわかったときに、仕事の達成感ややりがいを見出している。

2つ目は、職場の仲間との出会い、悩みを語り合え、人間関係が深まった時。仲間や上司に励まされ仕事がスムーズに進んだ時。新しい仕事を覚えた時。職場に溶け込むことができた時。よき友に出会えた時。親の介護、入院などの時職場の人に励まされ安心してみて上げることができた時など職場の人間関係が円滑に進んだ時を挙げている。

3つめは、地域に住民と触れ合うことが出来、色々学んだ時。地域の人たちと知り合うことができた時。役に立てた時。生活資金を利用していたお子さんが卒業し、就職し、償還を済ませた時。地域住民と共同事業をし、上手く行ったとき。町民との関係が身近になった時。地域で普段から声掛けられたとき。地域住民とネットワークをつくり広がった時などで、地域福祉の担い手として地域住民とふれあい、連帯と協働が出来た実感や体験した時などである。4つ目は様々な利用者に出会い自分を見直したとき。住民の方や障害者の方に教わった時。福祉の勉強を教わり知識が広がった時など、自己の振り返りや自分の知らないことを知った喜び等である。

12) 今の仕事に就いて最も嫌だったこと

「最も嫌な経験」を自由意見から抽出してみると、職場内の上司や同僚に向けた意見、利用者との関係、役所関係の意見が多くみられた。職場の上司・同僚関係では、上司の無理解、いじめ、セクハラ、差別・偏見にあったとき。聞く耳を持たない上司。自己本位の上司と感じたとき。給与に差別があったとき。給与を下げられた時。職員との人間関係。しごとの誤解を受けたとき。公私混同している上司、性格が嫌。定年退職した人が上司になってくるが、職場のマナー、接客、役割等社会人としてマナーに欠けるため皆が振り回されていること。仕事以外でも監視されていること。介護員の同僚が他の介護職場に変わった時。しごとで報告・連絡・相談するマナーは常識と考えているが何もしない職員、指導しない上司がいること。上司に相談したつもりが他の人に漏らした時。一生懸命やればやるほど職場の人間関係が悪くなったこと。同僚同士のいざこざなどである。

利用者との関係では、ヘルパーをお手伝いさんとしか見ないこと、家政婦扱いを受けること。見下している利用者などホームヘルパーの仕事をわかっていない利用者が多いこと。介護職が世間に理解されなかった時。利用者が買い物でかつてに誤解していること。利用者に試されたとき。認めてもらえないとき。帰れといわれたとき。家族と利用者の板ばさみにあったとき。わがままをいわれたとき。訪問している利用者が亡くなったとき。打ち解けず信用されない時。他の介護員の悪口を言われた時。吐血、下血の介護に言った時。年末に入院したはずの一人暮らしだった方が、自分で退院し、年始に訪ねたら亡くなられていたこと。コミュニケーションが十分取れなかったとき。

役所との関係では、役場職員から社会福祉協議会は我々の下請けと思われること。地域の人に公務員と間違われ嫌味を言われること。行政側から社会福祉協議会に対する評価の低さ。町職員からさげすまされている感じがしたこと。

4. 考察

1) 基本的属性

回答者の基本属性をみると、**8対2**の割合で女性の回答が多かった。これは調査対象とした社会福祉協議会の業務が主に在宅福祉サービスを中心とするホームヘルプ事業、デイサービス事業、子育て支援事業等と女性の活動分野が多い職場である。したがって介護員やホームヘルパー等の回答が多数を占めているといえよう。年齢的には**40歳から50歳代**が中心となり学歴においても高卒・専門・短大の方々が中核的な担い手として活躍している。経験年数も**5年未満の者が36.7%**、**10年以上の者が34.2%**でほぼ拮抗している。

2) 職務環境：雇用形態と関連資格

職員の採用時の形態をみると、新規**30.1%**、中途**56.1%**、定年後**4.6%**の割合で中途採用者が目立っている。雇用形態も常勤職員が半数いるが、パート職員、臨時職員、登録職員など臨時あるいは非常勤職員が半数占めている。したがって不安定な身分や賃金の中で対人福祉サービスが行われている状況である。社会福祉法成立以来地域福祉の推進が重視され、在宅福祉サービスの担い手の勤務環境としては処遇や身分等厳しい状況に置かれていることがわかる。

社会福祉関連資格においては、ホームヘルパー**2級**資格者が**3割**、介護福祉士が**2割強**、社会福祉士資格者においては**3%**であり、精神福祉士は皆無であった。専門職資格制度が出来て**18年**になるがその状況から推測すると制度の浸透度が疑わしい。また身分や処遇と資格の関係について資格後の処遇等の変化は全く変わらない、分からないという回答が**9割**に達し、資格を取得しても何ら好遇につながらないことが分かる。こうしたことは今後の資格取得の推進について「その気になれない」「必要としない」という回答者が**46.8%**もいることを考えると職員の士気、高揚に悪影響を与えていると思われる。

3) 職員の健康と仕事の不安

職員が健康であるという認識は**7割強**あるが、病気がち、精神的肉体的に疲れているという職員がおおよそ**4人に1人**おり、非健康状態にある。また職員が仕事や職場の中で不安や悩みを持っているものは**3人に2人**の割合である。不安や悩みの原因として主なものは仕事の質・量の問題、仕事の適正化、職場の人間関係を指摘している。職場の異動意向を聞くと「移りたい」とする職員は**42%**で「移りたくない」とする者は**54.7%**であった。他の職場に移る希望や期待を持つ者の理由や背景をうかがうと、職場は好きだがやりたいことが出来ない 処遇や職場環境が悪い 仕事が合わない 職場の人間関係が悪いという**4大原因**が浮かび上がってきた。一方職場の異動を期待しない職員の意見は 自分に向いている(適職) やりがいがある。仕事に満足している 職場の人間関係が良い 自分を高めたい、利用者が必要としているから 年齢的に無理、定年間近、転職しても自信がないという回答であった。これは共通して職務環境が自分に仕事があっていること、人間関係がよい状態にあること、自分の仕事にミッションがあることなどに集約される。職場環境を整えるヒントを指摘しているものと思われる。

4) 職務環境の条件

職務環境の満足度は**3人に2人**が満足している結果が出た。仕事を充実させる最も必要なことは「仕事に対する積極的な意欲」を持つこと。地域住民に接し専門性を発揮すること、自分の技能や技術、さらに上司、同僚との人間関係等となっている。しかし、一方には「仕事に就いて最も嫌だったこと」に指摘されているように上司の無理解、いじめ、セクハラ、差別・偏見等職員に対する上司の態度や姿勢が職務環境を大きく左右していることがうかがえる。職員と上司の信頼関係が特に大切な条件といえる。職員が専門性を発揮したい、資格を取りたいという意欲を持って上司や同僚の励ましや資格取得後の配慮が無ければやる気も出ないと思われる。介護職員やホームヘルパーなど地域の第一線で活躍する職員は、利用者に気遣い、地域住民に思いやり、職場の上司、同僚との関係に気配りしながら職務を全うしようと懸命である。職場の

人間関係を最も重要視し、職員が「最も嫌なこと」で体験した事項を謙虚に受け止め、研修事項に取り上げ自己研鑽することが求められよう。

5) 利用者との関係

職員の利用者に対する理解度は7割強持っていることを示されたが、2割は関心がないとしていた。また「利用者への配慮や優先する心」は高い結果が出ており、「利用者への尊厳やその人らしい生き方をいつも考えている」職員は87%に上っている。一方「利用者の満足度」を推し量ると3割の職員は自信を持っていない。この3割には「仕事に就いて最も嫌だったこと」に現れているのかもしれない。利用者が見る職員像には「家政婦扱いである」とか、「お手伝いさん」と言った認識や見下す姿勢や態度などがあり誤解していることを思わせる。利用者と職員の関係はより良い信頼関係の構築が前提である。双方向の信頼関係によって仕事の評価やサービスの質が一層高められることを示唆している。

6) 仕事に対する自己認識と自負心

自己による職場の役割認識は約9割が果たしていると考えている。仕事の知識と技術を十分持ってリーダーシップをとっていると自覚している者は67%で3分の2である。仕事の適職感では天職であるとする者が6%程度だが、適正な仕事と感じているものは67%であった。仕事の自負心は強く持っているものは6%程度と若干低いが、普通に持っているものは約6割いる。総じて仕事に対する楽しさややりがいを感じているものは大変多いことがうかがわれる。しかし一方で自負心をもてない者も約3割いることに注目する必要がある。今の仕事が合わないと感じる職員の背景をさぐり、仕事環境を整備する中で貴重な人材を活性化していく必要があろう。

追記

地域福祉を推進する中核的な社会福祉協議会は今後一層地域住民のニーズが期待され、住民とともに新しい福祉を創り出す要になっていくと思われる。その担い手である地域福祉専門職員のあり様は今後とも注目されるであろう。調査にご協力いただいた徳島県内社会福祉協議会職員の方々にはアンケートを通して率直な意見を頂戴し、多くの示唆を受けた。また今後の社会福祉協議会の職務環境がどのような方向性を持って進めばよいかその一端を指摘いただいた。紙面を借りて感謝を申し上げたい。

参考文献

- 1) 社団法人日本社会福祉養成協会：社会福祉制度の概要と現状，2006年度全国社会福祉教育セミナー資料，社団法人日本社会福祉士養成協会，79-86，2006
- 2) 全国社会福祉協議会：平成16年度社会福祉協議会基本調査報告書，全国社会福祉協議会，220-225，2005
- 3) 全国社会福祉協議会・新版社会福祉学習双書：地域福祉論，226-234
- 4) 岡部和夫：社会福祉士養成講座7・地域福祉論，中央法規，219-242，2007
- 5) 岡部和夫：地域福祉専門職における職務評価に関する考察，市立名寄短期大学紀要第38号，33-43，2006
- 6) 全国社会福祉協議会：福祉専門職の倫理と責務，月間福祉，86(11)12-42，2003(9)
- 7) 全国社会福祉協議会：今，福祉現場に求められる専門性，月間福祉89(7)10-51，2006(6)
- 8) 黄京性：韓国の福祉従事者における「内的適応と心身の健康」，日本保健福祉学会誌，9(1)，3-14，2002

表1 基本属性

表1-①性別

区分	回答数	比率
1. 男性	124	17.0%
2. 女性	606	82.9%
NA	1	0.1%
合計	731	100.0%

表1-②年齢

区分	回答数	比率
1. 20歳代	67	9.2%
2. 30歳代	166	22.7%
3. 40歳代	219	30.0%
4. 50歳代	219	30.0%
5. 60歳代	58	7.9%
NA	2	0.3%
合計	731	100.0%

表1-③最終学歴

区分	回答数	比率
1. 中学校卒(小卒含む)	42	5.7%
2. 高等学校卒	312	42.7%
3. 短大・専門学校卒	237	32.4%
4. 大学・大学院卒	104	14.2%
回答しない	10	1.4%
NA	26	3.6%
合計	731	100.0%

表1-④経験年数

区分	回答数	比率
1. 3年未満	176	24.1%
2. 3年～5年未満	92	12.6%
3. 5～10年未満	209	28.6%
4. 10年以上	250	34.2%
無回答	4	0.5%
合計	731	100.0%

図1 職種(別途)

表2-①～⑥

表2-①採用時区分

区分	回答数	比率
1. 新規採用	220	30.1%
2. 中途採用	410	53.7%
3. 定年後採用	34	4.6%
4. 無回答	67	9.2%
合計	731	100.0%

表2-②雇用形態の状況

区分	回答数	比率
1. 常勤正職員	401	54.9%
2. 常勤臨時職員(嘱託含)	101	13.8%
3. パート	105	14.4%
4. 非常勤嘱託	8	1.1%
5. 非常勤登録職員	89	12.2%
その他	18	2.5%
無回答	9	1.2%
合計	731	100.0%

表2-③社会福祉関連資格の状況

区分	回答延数	比率%	回答者数比率
介護福祉士	171	14.9	23.4%
社会福祉士	23	2	3.1%
ホームヘルパー	65	5.7	8.9%
ホームヘルパー1級	90	7.9	12.3%
ホームヘルパー2級	227	19.8	31.1%
ホームヘルパー3級	42	3.7	5.7%
精神保健福祉士	0	0	0.0%
社会福祉主事	136	11.9	18.6%
ケア・マネジャー	131	11.4	17.9%
その他	182	15.9	24.9%
無回答	78	6.8	10.7%
合計	1,145	100	100%(731)

地域福祉専門職における職務環境に関する一考察Ⅱ

—徳島県内社会福祉協議会職員意向調査を通して—

表2-④資格を取得した理由・背景

区分	回答数	比率%
1. 職務上必要である	307	46.0
2. 採用条件にあった	23	3.4
3. 将来に活かせる	264	39.6
4. 採用に有利	14	2.1
5. その他	59	8.8
合計	667	100

表2-⑤有資格者の処遇状況 表2-⑤

区分	回答数	比率%
1. 大変良くなった	7	1.2
2. まあ良くなった	44	7.4
3. 全く変わらない	388	65.0
4. 悪くなった	17	2.8
5. 分からない	141	23.6
合計	597	100.0

表2-⑥資格を持たない者の意見

区分	回答数	比率%
1. 取得に努力中	36	29.0
2. 取得しても評価されない	19	15.3
3. 取得する気になれない	11	8.9
4. 業務上取得する必要なし	28	22.6
5. 取得する自信がない	10	8.1
6. 挑戦するも結果でない	3	2.4
7. その他	17	13.7
合計	124	100.0

表3-①～④

表3-①職員の健康状況

区分	回答数	比率%
1. 心身ともに健康	222	29.1
2. どちらかといえば健康	336	43.9
3. 病気がち	18	2.4
4. 入・通院中	40	5.2
5. 精神的に疲れている	77	10.1
6. 肉体的に疲れている	54	7.1
7. 分からない	12	1.6
NA	5	0.5
合計	764	100.0

表3-②-1 仕事・職場の不安や悩み

区分	回答数	比率%
1. あり	479	65.5
2. なし	163	22.3
3. NA	89	12.2
合計	731	100.0

表3-②-2 不安や悩みの原因

区分	回答数	比率%
1. 仕事の質・量の問題	173	30.2
2. 仕事への適正の問題	96	16.8
3. 職場の人間関係	89	15.5
4. 昇進・昇給の問題	54	9.4
5. 配置転換の問題	32	5.6
6. 離職転職の問題	44	7.7
7. 定年後・老後の問題	35	6.1
8. 全くない	6	1.0
9. その他	44	7.7
合計	573	100.0

表3-③現業務から異動意思の有無

区分	回答数	比率%
1. 良くある	77	10.5
2. 時々ある	230	31.5
3. あまりない	259	35.4
4. 全くない	141	19.3
5. NA	24	3.3
合計	731	100

表3-④現業務から異動意思の理由、背景

区分	回答数	比率%	理由・背景
仕事があわない	58	20.7	3位
他の職員に劣等感を感じる	22	7.9	5位
処遇や職場環境が悪い	67	23.9	2位
利用者と合わない	12	1.6	6位
職場の人間関係が悪い	50	17.9	4位
職場は好きだがやりたいこと出来ない	71	25.4	1位
合計	280	100	

表4-①～②

表4-①現在の仕事、勤務環境の満足度

区分	回答数	比率%
1.とても満足	47	6.4
2.まあまあ満足	438	59.9
3.あまり満足していない	183	25.0
4.全く満足していない	27	3.7
NA	36	4.9
合計	731	100.0

表4-②仕事を充実させるために必要なこと（複数回答）

区分	回答数	回答者比率
仕事に対する積極的な意欲	329	54.4
自分の技能や技術	223	36.9
自分の達成課題（使命感）を持つこと	182	30.1
上司・同僚の対人関係	199	32.9
職場の報告・連絡・相談の徹底	189	31.2
職場のマナー	44	7.3
上司の明確な指示	78	12.9
職場環境（給料・設備・勤務時間等）	186	30.7
利用者とのより良い関係	0	0
地域住民と接し専門性を発揮する	303	50.1
その他	70	11.6
NA	13	2.1
合計	1816	

表5 職場環境の認識

1. 設備は十分である。	十分	78.70%
	不十分	16.10%
2. 職場の休息	十分	71.50%
	不十分	25.30%
3. 利用者のためのマンパワー	十分ある	67.40%
	不十分	22.80%
4. 仕事の時間やスケジュール	十分ある	61.10%
	不十分	36.10%
5. 相談や助言を受けられる	上司・同僚	
	いる	71.70%
	いない	24.10%
6. 職場のストレス	ない	33.40%
	ある・感じる	63.90%
7. 仕事の疲れがほぐれる環境	そう思う	48.40%
	思わない	48.00%

表6 利用者との関係意識

テーマ	回答区分	回答数	比率
1. 利用者の理解度	知っている方である	553	75.60%
	知らない・関心ない	143	19.60%
2. 利用者との親密度	感じている	557	76.20%
	感じていない	129	17.60%
3. 常に利用者を優先	考えている	622	85.10%
	考えていない	68	9.30%
4. 利用者の尊厳	考えている	641	87.70%
	考えていない	46	6.30%
5. 利用者の満足感	自信を持っている	33	4.50%
	まあ合格点か	418	57.20%
	あまり自信がない	230	31.50%
	全く自信がない	6	0.80%

表7-①~⑦

表7-①職場での自分の役割

区分	回答数	比率%
1. 果たしていると思う	638	87.3
2. 果たしていないと思う	72	9.8
3. NA	21	2.9
合計	731	100.0

表7-②仕事の知識と技術

区分	回答数	比率%
1. 十分・まあもっている	492	67.3
2. あまりない	214	29.3
3. NA	25	3.4
合計	731	100.0

表7-③仕事・自分のペース

区分	回答数	比率%
1. 十分・まあやっている	600	82.2
2. 思うように行かない	214	14.1
3. NA	28	3.8
合計	731	100.0

表7-④仕事に熱中すること

区分	回答数	比率%
1. よく(ときどき)ある	378	51.7
2. ない	321	43.9
3. NA	32	4.4
合計	731	100.0

表7-⑤仕事・同僚との連携

区分	回答数	比率%
1. 積極的	250	34.2
2. 時々やっている	334	45.7
3. あまりない	111	15.2
4. NA	36	3.24539814
合計	731	100.0

表7-⑥職場の企画・実施に対する自分の意見

区分	回答数	比率%
1. 積極的である	118	16.1
2. 時々述べている	327	44.7
3. あまりない	251	34.3
4. NA	35	4.8
合計	731	100.0

表7-⑦仕事のリーダーシップ

区分	回答数	比率%
1. 積極的にやっている	68	9.3
2. 時々やっている	238	32.6
3. あまりやっていない	385	52.7
4. NA	40	5.5
合計	731	100.0

表8-①~④

表8-①仕事の楽しさ

区分	回答数	比率%
1. いつも楽しい	90	12.3
2. まあ楽しい	356	48.7
3. 楽しくない	267	36.5
4. NA	18	2.5
合計	731	100.0

表8-②仕事のやりがい

区分	回答数	比率%
1. いつも感じている	173	23.7
2. 時々感じている	421	57.6
3. あまり感じない	107	14.6
4. 全く感じない	14	1.9
5. NA	16	2.2
合計	731	100.0

表8-③仕事の適正

区分	回答数	比率%
1. 天職と思う	45	6.2
2. 適正であると思う	490	67.0
3. 合わない気がする	163	22.3
4. 全く合わない	14	1.9
5. NA	19	2.6
合計	731	100.0

表8-④仕事の自負心

区分	回答数	比率%
1. 強く持っている	44	6.0
2. 持っている	428	58.5
3. あまり持っていない	193	26.4
4. 全くない	11	1.5
5. NA	55	7.5
合計	731	100.0

表9-①~③

表9-①給与：行政職と比較

区分	回答数	比率%
1. 高いと思う	11	1.5
2. どちらともいえない	178	24.4
3. 低い	344	47.1
4. わからない	164	22.4
NA	34	4.7
合計	731	100.0

表9-②民間事業所職員と比較

区分	回答数	比率%
1. 高いと思う	67	9.2
2. どちらともいえない	263	36
3. 低い	176	24.1
4. わからない	194	26.5
5. NA	31	4.2
合計	731	100.0

表9-③同僚と比較

区分	回答数	比率%
1. 高いと思う	89	12.2
2. どちらともいえない	248	33.9
3. 低い	141	19.3
4. わからない	219	30.0
5. NA	34	4.7
合計	731	100.0

表10-①～③

表10-①合併進捗状況の理解

区分	回答数	比率%
①合併した	206	28.2
②進行中である	235	32.1
③今のところ合併しない	152	20.8
④わからない	79	10.8
⑤無回答	59	8.1
合計	731	100.0

表10-②合併に対する評価

区分	回答数	比率%
1. 良かった	17	7.0
2. どちらともいえない	77	31.6
3. 良くない	119	48.8
4. わからない	31	12.7
合計	244	100.0

表10-③合併に伴う雇用効果の状況

区分	回答数	比率%
1. 有効に働いた	13	4.1
2. どちらかといえばプラス	56	17.6
3. どちらともいえない	136	42.8
4. 有効に働いたといえない	38	11.9
5. 全くない	75	23.6
合計	318	100

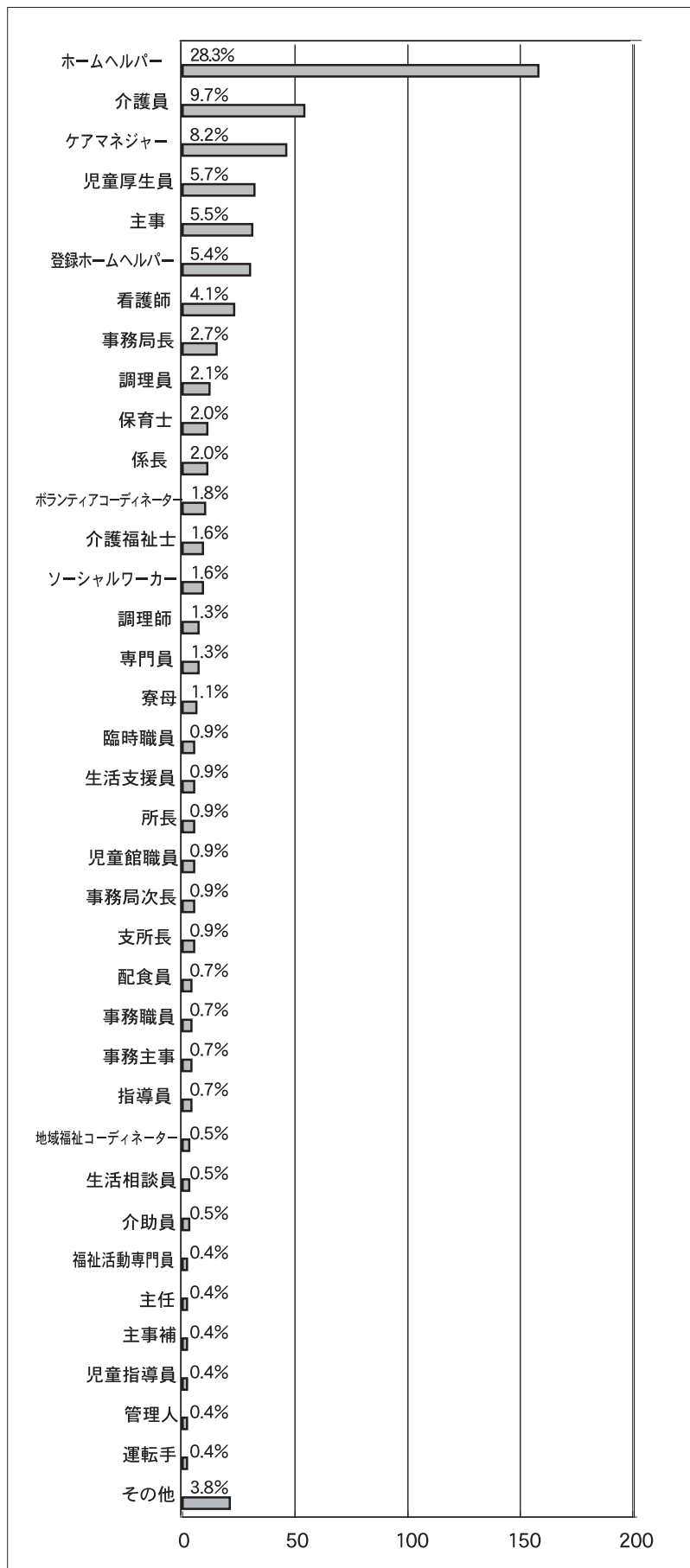


図1 基本属性(職種)