

平成 22 年 6 月 15 日現在

研究種目：若手研究 (B)  
 研究期間：2008 ～ 2009  
 課題番号：20730383  
 研究課題名 (和文) 福祉職におけるリアリティ・ショックに関する研究  
 研究課題名 (英文) A study of reality shock of newly graduated staff at social welfare facilities  
 研究代表者  
 高木 邦子 (TAKAGI KUNIKO)  
 聖隷クリストファー大学 社会福祉学部 准教授  
 研究者番号：00447864

研究成果の概要 (和文)：新卒者のリアリティ・ショック軽減や離職防止のために、就職先となる福祉現場と福祉職養成機関がそれぞれ取り得る方策を提案した。結果、福祉現場にはソーシャル・サポートの提供が、教育機関には、社会的スキル教育、職業への動機づけ促進が求められることが示唆された。さらに現場と教育機関が連携し、福祉職志望者や内定者に対する現場経験の促進・提供が必要であることが示唆された。

研究成果の概要 (英文)：On the basis of a study of newly graduated staff at social welfare facilities and university students majoring in social welfare, I suggest ways to prevent job resignations by newly graduated staff at social welfare facilities. These are as follows: (1) social welfare facilities ought to provide social support to their newly graduated staff, (2) universities ought to train students in social skills and motivate them for the job, (3) social welfare facilities and universities, jointly, ought to provide job experience opportunities both to the students who had been promised employment and those who hope to work in those facilities.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	700,000	210,000	910,000
2009年度	700,000	210,000	910,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,400,000	420,000	1820,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：社会福祉教育・実習、リアリティ・ショック

## 1. 研究開始当初の背景

現在、自立支援法導入による現場の苦境や福祉職の待遇の悪さなどから、福祉および介護の現場では職離れと人材不足が大きな問題となっている。2009年度から行われた介護報酬の引き上げは介護職員の待遇改善を

意図したものであるが、福祉現場への人材定着のためには、こうした制度面からの取り組みに頼るだけでなく、事業所内や教育機関側からの人材育成・支援なども含む多側面からの取り組みも必要であると考えられる。

新卒専門職者の離職原因のひとつに、しば

しば「リアリティ・ショック」が挙げられる。リアリティ・ショックとは、「新卒の専門職者が、数年間の専門教育を受け、実際に職場で仕事を始めるようになって、予期しなかった苦痛や不快感を伴う、しばしば耐えがたい現実の場面に出会ったときに生じる困惑の状態(福田ら,2004)」を指す。このリアリティ・ショック(以下RS)は、これまで主に看護職において注目されてきた現象だが、専門職教育機関で学び、実習や教育を経て就職したにもかかわらず、仕事を始めてみると思い描いていた職業とは異なる現実と直面して熱意を失うことは、看護職にかかわらずあらゆる専門職において見られることである。しかしながら現在のところ看護職以外の専門職におけるRS研究は少ない。看護現場ではすでに多くの先行研究にもとづき新人看護師のRS対策が進んでいるが、福祉・介護職(以下「福祉」の語に「介護」を内包するものとする)ではその対策は未開拓に近いといえる。

## 2. 研究の目的

ある職業に適応する職業的社会化の過程を、「職業による社会化」と「職業への社会化」の二段階に分ける立場がある(橋本,1979)。「職業による社会化」とは、実際に就職してから現場での経験を重ねて適性を身につけてゆく過程であるが、「職業による社会化」は、就職に至るまでの間にその職を目指して学ぶ過程に必要な適性を身に付けていくことである。この場合、「職業への社会化」は専門職教育機関での教育および現場実習の経験を通して、福祉職に求められる行動・態度を身につけてゆくことと考えられる。特に福祉現場での実習経験は、福祉現場に学生が実際に触れる重要な機会であり、職業の疑似体験でもある。したがって仕事に対するショックや喜びの経験から職業への社会化にも大きな影響を与えることが予想される。すなわち、福祉職のRSをはじめとする職業不適応の軽減や予防には、職場側である福祉現場だけでなく、専門職教育機関における対策も求められる。

以上から研究1では、福祉施設に就職した新卒職員を対象とし、福祉職におけるリアリティ・ショック(RS)の実態と関連要因を把握するための調査を実施した〔研究1〕。

さらに、研究2では研究1の結果を受けて、専門職養成機関から新卒者離職抑制および職場適応の促進のために取り得る対処を探索的に検討した〔研究2〕。

## 3. 研究1

### (1)方法

RSは就職後3~6カ月あたりから徐々に見られるようになるとされることから、2008

年採用者が就職後5ヶ月目となる8月に、福祉施設の新卒職員を対象として、質問紙調査を実施した。調査は、静岡県内にある福祉法人4箇所を中心に調査目的および内容の説明と実施の承諾を得たうえで行った。実施の承諾を得られたうち、ひとつの法人では新卒2年以内の職員を対象とする研修の場での調査用紙セット配布を依頼し、他の3法人については新卒2年以内の職員数分の調査用紙セットを法人代表者や施設代表者を通じて各施設の調査対象者に配布するよう依頼した。

調査用紙セットは(1)調査依頼文および返信の手続き説明書、(2)調査用紙、(3)返信用封筒、から成った。なお、記入後の調査用紙は、受取人払い用の返信用封筒により調査者へ返送された。調査用紙の内容を以下に示す。

### ①RSの有無と内容

RSの現状を把握するため、「仕事に就いてから、“想像と違う、こんなはずではなかった”など、ギャップを感じてショックを受けるような出来事がありましたか？」という問いに対して、先行研究をもとに設定した「利用者」、「施設」、「仕事内容」、「他の職員」、「自身の技術や能力」、という5側面についてそれぞれ「あった」「なかった」どちらかの選択を求めた。さらに、「あった」と回答された内容については、それがどのような出来事であったのか自由記述を求めた。

### ②職場への適応状況

職場への適応状況の指標として、(a)仕事に対する自身の適性評価として「この仕事に向いていると思う」「向いているかどうかわからない」「向いていないと思う」「その他」から選択を求めた。また(b)将来の職業継続の意思として、「この仕事をずっと続けてゆけると思う」から「しばらくは続けるが、将来的には辞めようと思っている」など8つの選択肢からひとつ選択するよう求めた。

### ③RSおよび職場適応との関連要因

(a)卒業校の種別・資格・現場経験 専門資格の性質上、福祉現場には専門職養成機関以外の卒業生が就職することもある。そこで、卒業校の種別と専攻および所持している福祉資格について選択式で回答を得た。また、福祉現場での実習やボランティア経験の有無と施設の種類の回答を得た。

(b)職業選択理由 人材不足の福祉現場においては、職業選択理由は必ずしも第一希望のものばかりではないことが予想できる。消去法の結果就職した場合、希望して就職した場合とでは、適応の様子やショック経験などが異なる可能性がある。そこで、職業選択理由について「この職場(施設)で働きたかった」、「この仕事(職種)を希望していた」などに「その他」を加えた8つの選択肢からもっとも近いものをひとつ選ぶよう求めた。

(2)研究成果

調査用紙は 135 名分を配布し、有効回答回収数は 89 部、回収率は 65.9%であった。

就職後何らかの RS を感じた新卒者は 85% と多く、特に「自身の能力や技術の無さ」についてのショックの報告が顕著であった(図 1)。その他「仕事内容」「対職員関係」「対利用者関係」「施設の設備・方針」などについての記述もそれぞれ平均 40%前後の回答者が報告しており、ショックの側面の多様さがうかがえる(表 1)。

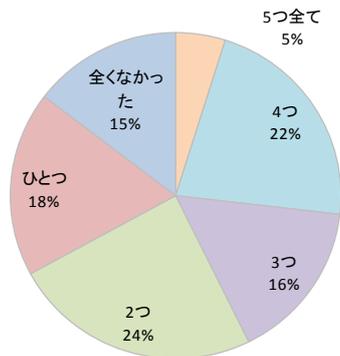


図1 RSが「あった」個数 (5側面中)(N=84)

表1 リアリティ・ショック経験の有無

	あった	なかった
①利用者さんについて・利用者さんとの関係について	37 (42.5%)	50 (57.5%)
②施設について(設備、方針など)	36 (41.9%)	50 (58.1%)
③仕事内容について	41 (47.1%)	46 (52.9%)
④施設の他の職員について・他の職員との関係について	33 (37.9%)	54 (62.1%)
⑤自身の技術や能力について	56 (65.9%)	29 (34.1%)

一方、「この仕事に就いて良かった」と感じた経験は 90%の回答者で「ある」と報告され、ショック経験ばかりでなく仕事を通した喜びの経験もまた多いようである。仕事への喜びの内容として顕著であったのは、利用者や家族からの感謝の言葉や笑顔、良好な関係の形成など、「対利用者関係における経験」であった。そのほか、「充実感・達成感」「職場内の関係」「待遇」などが仕事を通して喜びを感じた経験として挙げられた。したがって、「対利用者関係」「自身の能力や技術」「職場内の関係」は、いずれも新卒者の RS 要因であるのと同時に、仕事の喜びを感じる側面でもあるといえる。ただし、仕事を通した喜びの経験は高い比率で得られているにもかかわらず、将来の仕事の継続意思が低い者や、自身の適性を低く評価する者がいることを踏まえると、喜びの経験が必ずしも直接的に仕事の継続に結びつくとはいえず、またショック経験が多くても、それが即座に離職に繋がるわけでもなさそうである。仕事を通した経験と離職との間にはさまざまな媒介要因

が存在し、複雑に関係していることがうかがえる。

その他、RS 経験や職業適性の自己評価、将来的な仕事継続の意思などの職場適応との間に有意な関係が示された変数について以下に述べる。

第一に挙げられるのは、福祉現場の経験と知識の差である。福祉専攻の教育機関を卒業した職員は、非福祉専攻機関を卒業した職員よりも、利用者との関係におけるショック経験が少なく、ヘルパーや介護士資格を持つ職員は資格を持たない職員に比べ利用者との関係においてショックを感じる経験は少ないことが示された。さらに、障害児・者施設職員については、勤務先と同種の施設での実習機関が長い職員ほど対利用者関係でのショック経験が少なく、またその職における自身の職業適性を高く評価していた。継続的ボランティア経験と職場適応との関係もまた示された。すなわち、高齢者施設職員でも勤務先と同種の施設で継続的なボランティア経験がある職員ほど対利用者関係でのショック経験が少なく、障害児・者施設職員については、同種類の施設での継続的ボランティア経験がある職員ほど、自身の能力や技術についてのショック経験が少なかった。

以上から、ある程度長期間での実習経験やボランティア経験がある者ほど職場適応が比較的良好であることがうかがえる。

第二に挙げられる関連要因は、職業選択動機の違いである。当初からその職種または職場を志望していた職員と比べ、「別の職を目指すステップとして」「周囲の勧め」「第一希望の職には就けなかったため」「条件が希望と一致したので」といった消極的理由による職業選択を行った者は、仕事内容についてのショック経験を多く報告した。

4. 研究 2

(1)方法

研究 1 で示されたリアリティ・ショックの要因のうち、「職業選択動機」に対して福祉専門職者の養成を担う教育機関が取り得る役割を検討した。社会福祉現場実習に参加した学生が経験したショックの実態とその緩和要因、それと同時に「職業への動機づけ」の一環である「職業志向」の促進要因を明らかにすることを目的として、四年制大学社会福祉学部 3 年生を対象に調査を実施した。社会福祉士国家試験の受験資格に必須である社会福祉援助技術現場実習(社会福祉士受験資格の為の 180 時間以上の実習)の前(4 月)と後(10 月)に縦断調査を実施した。調査用紙は実習指導担当教員より手渡され、任意回答ののち指定の場所へ提出を求めた。

実習前調査では、(1) 調査時点での福祉職希望の程度(100 ポイント中何ポイントかを

記入)について解答を得た。また実習後調査では(1)実習振り返り項目(独自に作成した23項目、5件法)、(2)実習中のソーシャル・サポート評定(実習仲間、家族、など6カテゴリーについてサポートを受けた程度を5件法で評定)、(3)実習先での職業モデルの有無とどんな人かの自由記述、(4)福祉職希望の程度(100ポイント中何ポイントかを記入)、について解答を得た。これらのデータをもとに、実習でのショックの実態、実習経験やショックへのサポート、職業モデルの有無などの要因が福祉職希望に及ぼす影響を検討した。

## (2)研究成果

### ①調査結果の概要

2度の縦断調査に協力した60名について以下の検討を行った。

(a)ショックの側面 実習振り返り項目のうち、もっとも高得点であった項目は「(8)自身の知識や技術の不足を痛感した(5点満点のうち平均4.39点)であり、次いで「(22)自分の不勉強を反省した(4.22点)」、「(12)実習経験によって将来の進路をあらためて考えた(4.19点)」、「(20)介護や相談の技術がもっとほしいと思う(4.12点)」と続いた。一方、対人関係についての項目については、実習先の職員との関係(3.73)、利用者との関係(3.98)、実習生同士の関係(4.09)と比較的高得点であった。なお、実習生との立場からか、仕事内容にかかわる振り返り(役に立てた・仕事に向いている・指示されたことがこなせなかった・学んできたことが発揮できた)などは中央値の3点前後を示しており、特に大きな偏りがあったとは言えなかった。その他、「悪い意味でのギャップを感じた経験(3.24)」よりも「良い意味でのギャップを感じた経験(3.57)」の方がやや高得点であったことから、実習においては比較的肯定的な側面を見ることが多いことがうかがえる。

(b)ソーシャル・サポート資源 実習中のサポート資源とそれぞれの利用程度の平均得点を図2に示す。「大学の先生」がもっとも大きな支えとなっており、次いで実習生仲間、友人、と続いたが、実習先の職員の得点は高くはなかった。教員のサポートが大きいというこの結果は大学生の立場で経験される現場実習と正規の職員という立場の違いを大きく反映しているといえる。

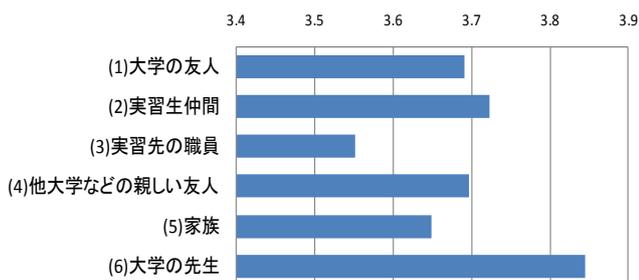


図2 実習中のサポート資源

肯定的なものであり、全体として実習後の福祉職志望得点平均が高まった。なお、実習前の非志望者34名のうち実習後に志望者に移行したものは10名(29.4%)、実習前の志望者23名のうち非志望者に移行した者が3名(13.0%)と、移行パターン的人数比率からも実習後に福祉職志望が高まった者が多いことが示された。

(d)職業志望への影響要因 福祉職志望の程度の変化量を目的変数に、因子分析で得られた実習振り返り項目の「充実:実習経験を“辛いが為になった”など前向きに受け止める項目」、「直面:辛い経験としての比較的ネガティブに受け止める項目」の各因子得点、各ソーシャル・サポート資源からのサポート、職業モデルの有無(無=1,有=2)、実習前の福祉職志望の程度を説明変数として階層的重回帰分析を実施した。結果、「充実」と「直面」、家族のサポートが高いほど、実習後に福祉職志望動機が増加していた。さらに「こんな職員になりたい」という職業モデルが存在する場合に実習振り返りの「充実」が高まり、存在しない場合に「直面」が高まることもまた示された。以上の結果から、福祉職志望動機は、(1)実習振り返りでの「充実」と「直面」が高いこと、(2)家族からのサポートが高いこと、(3)職業モデルの獲得、が福祉職志望動機を高めることが示唆された。福祉職志望動機を高め、職業への社会化を進めるためには、実習経験の内容だけでなく、実習時の家族からの支援や実習モデルとなるスタッフとの出会いなど、多方面からの協力が必要とされるといえる。

### ②新卒者と実習生のショック比較

新卒者のショック側面には「自身の能力・知識の無さ」、次いで「仕事内容」、利用者や職員などとの「人間関係」などが挙げられていたが、実習生では自身の能力・知識についてのショックが大きく新卒者の報告と一致した部分がある一方で、対人関係の苦労はそれほど現れていなかった。また、ショックについても良い意味でのショックの報告が目立つことから、短期間である現場実習経験は肯定的に受け止められる面も多いことがうかがえる。

実習中のサポート資源についても両者の差が見られた。実習生では大学教員がもっとも高得点であり、実習先の職員がもっとも低得点であった。こうしたサポートにより実習を乗り切った学生が、就職後に職場内でサポート資源を確保できるのかについては検討の余地がある。今後を見通すならば、職場での適切なサポート確保のスキルは必要であるといえる。

職業的社会化の視点に立つと、就職後は、職場ならではの文化風土を身につける「職業による社会化」が求められる。この場合、卒

業後もあまりに大学の教員を頼りにして母校に戻ってばかりでは、職場適応は困難となる可能性もある。もちろん、得られるサポートの質によっては職場適応を促進するものもあると考えられる。したがって、教育機関が就職後も卒業生支援を行う場合、サポート内容は情緒的サポートや情理的サポートなのか、道具的サポートなのか、などサポートのあり方については慎重な議論が必要である。

## 5. 総合考察

研究1および研究2の知見を踏まえると、新卒職員の職場適応を促進するための方策として以下のものが挙げられる。

### (1)実践的な職業適性の育成

卒業校の専攻や、長期の実習が課される介護系資格の有無、実習経験やボランティア経験と職場適応指標との関係から、RSの大半は現場経験の不足に起因することが推測される。新卒職員の現場経験が浅いのは仕方ないことであるが、いったん就職すると利用者とのコミュニケーションの不備や関係形成の問題などは特に利用者にとって「新人だから仕方ない」では済まされず、一人前の職員としてさまざまな要求に対応しなくてはならない。そのため新卒職員は自身の能力・技術不足を自覚しショックを受けることが予想される。したがって、職員としての責任を担う立場になる前に実習やボランティアなど何らかの形で就職先と同種の現場である程度の長期間にわたる経験を積む機会が与えられることが円滑な職業移行にはのぞましいと考えられる。

福祉系教育機関の中には、課せられる実習時間が多い介護福祉士の養成機関もあれば、比較的短期間の実習による社会福祉士の養成機関もある<sup>1</sup>。また、社会福祉士国家試験の受験資格となる現場実習では、社会福祉協議会や福祉事務所など、介護現場からは離れた現場で実習を行う者も多い。しかし、現実には最終的に社会福祉士として相談業務にあたるとして採用されても、採用後しばらくは福祉現場の職務にあたるケースも多く、新卒職員に訊ねた「卒業した学校で学んでおきたかったこと」としても「実践的な介護技術」がもっとも多く挙げられている<sup>2</sup>。したがって、福祉専門職養成機関を卒業した新卒者に対しても、就職先によっては介護技術および知識のフォローが必要となると考えられる。

非福祉系専攻を卒業して福祉施設に就職する新卒者についてはなおさら、現場経験の

機会を与える必要があるといえる。教育機関としてそうしたシステムがないならば、就職が決まった段階で施設側が何らかの方法を提示する方法も考案すべきかもしれない。

人材育成の立場からは、実践的な人材とするためには最終的に各施設で教育される事柄の方が当然多い。特に具体的な介護技術は経験を積むことが重要である。しかしながら「理解する前に業務をやらねばならない」「よくわからないままひとり立ちした」といったショック経験の報告があることを踏まえると、就職後の職員研修にあたる教育をじっくり行うことが困難な施設も存在することがうかがえる。新卒者はそもそも、経験の浅さから不安を感じるものである。そうした不安を緩和するためにも、就職決定後にこそ職場に繋げるような実践的なキャリア教育が必要であろう。そしてこの場合、施設側が教育機関に人材のどこまでの教育を求めるのか、そして教育機関がどのような人材を育成するのか、といった職場と教育機関との連携を踏まえた教育機関と福祉現場双方からのサポートが必須となる。

### (2)ソーシャル・サポートの提供

看護現場においては、RSの抑制策としてプリセプター制、メンター制などと呼ばれる取り組みがある。職場ストレスのもっとも大きな緩和要因はソーシャル・サポートであるとされているように、RSをはじめとした職場での不適応状態に至る前に技術面、精神面ともにサポートしてくれる、プリセプターやメンターなどの先輩職員の存在は新卒者にとって大きな支えとなる。福祉現場同様、人手不足が叫ばれる看護の現場において行われてきたこうした取り組みは、福祉現場での新卒者サポートにおいても十分に参考となると考えられる。近年の学生は、わからないことは聞くように伝えれば考えることなく全て尋ねたり、逆にわからなくとも全く質問をしなかったりするとの声が教育現場や職場からも挙がっている。考えてから質問するスキルの獲得は、教育機関で鍛えるべきことかもしれない。

実習生にとっては職員がソーシャル・サポートになることは少なく、大学教員や友人、家族などのサポートの方が顕著であり、特に家族のサポートは職業志向を高めることも示された。一方で、実習先に「こんな職員になりたい」と感じるような職業モデルが存在するほど職業志向が高まることが示されている。こうした職員の存在は、たとえ具体的なサポートを得なかったとしても、実習生にとっては職業への社会化を進めるためのひとつの支援とはなっているとみえる。

### (3)職業志向の強化

<sup>1</sup> 本調査協力者の卒業時(2006,2007)では介護福祉士450時間、社会福祉士180時間以上。

<sup>2</sup> 未発表データ

本調査結果より、消極的理由により職業を選択・就職した新卒者のショック経験が多いことが示唆された。動機づけが低い仕事を継続することは困難なことである。そのため職業選択に至るまでの職業志向の強化もまた、RS 抑制や職場適応の促進に作用すると考えられる。

福祉現場での実習経験は、福祉職を志望する実習生にとっては「自身はその仕事でやってゆけるか判断する」という“職業への社会化”と「現場での仕事内容を覚える」などの“職業による社会化”の両者の意義を持つが、職業未決定の実習生にとっては、「さまざまな体験を通して自身の適性を知りたい」という“職業への社会化”の意義にとどまるようである(高木,2008)。こうしたことから実習の振り返りを含め、具体的な技術の教育だけでなく、職業志向の確立、動機づけを高め維持する援助などを目的としたキャリア教育もまた、教育機関に求められる役割である。

#### (4)社会的スキルの強化

利用者やその家族とのコミュニケーションは RS 要因であるのと同時に仕事の中での喜びの経験としても多く報告される側面であった。対人サービス業に就く者へのコミュニケーション教育は重視されているが、近年の若者のコミュニケーション・スキル不足は盛んに指摘されている。そのレベルは自発的に話しかけられないものから適切な言葉遣いができないものまで多様であるが、いずれにせよ対人関係を円滑に営む技術、すなわち社会的スキルの未熟さは、職場適応に影響するであろう利用者や家族との関係、職員同士の関係にネガティブな影響を及ぼすと考えられる。

また、就職先の施設職員からは福祉系教育機関に対して「介護技術や必要な知識をしっかり教えてほしい」との要望がある半面、「学校教育が堅固にしみついていると、臨機応変さがなく指導しにくい」との声も出た。RS 経験にもしばしば「理想と現実のギャップ」「学校で習ったことと現実のギャップの大きさ」といった趣旨の記述が得られている。こうした現実と想像とのギャップにショックを受けつつも、臨機応変に折り合いをつける技術もまた、ひとつの社会的スキルであり人材育成の過程で身につけることが期待される点であろう。社会的スキルは経験により上達するものと考えられており、教育機関や就職先といった区別なく、たえず訓練が必要なものである。誤ったスキルに対して教育的な指導がなされる風土が教育機関および職場の両者に求められるといえる。

#### 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 1 件)

1) 高木邦子 2010 専門職養成課程の職業的社会化における現場実習経験の効果 2 — 自尊感情および他者軽視傾向との関連について— 聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要, 8, 83-96.

〔学会発表〕(計 1 件)

1) 高木邦子 2010 社会福祉現場実習経験による職業志望の変化 日本ヒューマン・ケア心理学会学術集会 第 12 回大会 日本赤十字看護大学 (広尾キャンパス) 2010 年 7 月 18 日 (発表予定)

#### 6. 研究組織

##### (1)研究代表者

高木 邦子 (TAKAGI KUNIKO)

聖隷クリストファー大学・社会福祉学部・准教授

研究者番号 : 00447864