

令和 4 年 5 月 19 日現在

機関番号：26401

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2021

課題番号：17K04699

研究課題名(和文) 中堅介護職員の循環型経験学習を促すメンタリングの様相

研究課題名(英文) Aspects of Mentoring That Promote Circular Experiential Learning in Mid-career Caregivers

研究代表者

宮上 多加子 (MIYAUE, takako)

高知県立大学・社会福祉学部・教授

研究者番号：90259656

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,900,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、人が仕事を通じた経験から学んでいく過程を経験学習ととらえ、職場における経験学習に影響する職員間の相互作用や職場環境について探求する。

調査対象は、高齢者介護施設と訪問介護事業所の介護職員とし、インタビュー調査およびアンケート調査を実施した。施設系の中堅介護職員は、指導的立場の職員から段階的・意図的に支援を受け、経験学習プロセスを経て職務遂行能力や介護に関する意識を高めていた。訪問系では入職する人材の極端な不足と職員の高齢化という背景に加えて、助言指導を行う関係の曖昧さや勤務体制の特徴から、職場学習を促す体制を構築しにくい環境があった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

超高齢社会となった我が国において、介護人材の確保と介護の質向上は喫緊の課題である。近年、介護現場へ多様な人材が入職できる体制が整備される一方、入職後の職務能力向上に向けた支援や職場の中核的人材の育成体制はまだ不十分である。

本研究では、介護現場において小集団のマネジメントを行い、新人を指導する立場にある中堅介護職員に着目し、経験学習や職場学習という観点から調査研究を行った。高齢者介護施設に比較して、訪問介護事業所では職員に対する職場学習の支援体制は未整備であったが、ICT導入により周辺業務時間の改善や、能力向上のための振り返りの機会が確保できる可能性が示唆された。

研究成果の概要(英文)：In the present study, the process of learning from work experience was considered as experiential learning and the effect of work environment and interactions among employees on workplace experiential learning were examined. Interviews and questionnaires were used to evaluate caregivers at elderly care facilities and home-visit care businesses. Facility mid-career caregivers received incremental and deliberate instruction from leading staff, and through the experiential learning process, their working capability and nursing awareness increased. In the case of home-visit care, the ambiguity of mentorship relationships and the nature of the work structure resulted in an environment where creating a system that promotes workplace learning was difficult.

研究分野：介護福祉分野における人材育成

キーワード：経験学習 職場学習 中堅介護職員 サービス提供責任者 ホームヘルパー 人材育成 ICT活用

1. 研究開始当初の背景

超高齢社会において、介護従事者確保とケアの質向上は喫緊の課題となっている。介護を担う人材の不足や流動化が常態化する現状の中で、継続的に人材を育成しつつ介護職員の資質向上に取り組んでいくためには、組織の中で介護業務の中核を担い、同時に新人職員を指導する立場にある中堅介護職員の育成を推進していくことが重要となる。

介護現場に就職する際には、介護福祉士のような国家資格は必須ではないため、多様な教育歴・職業歴をもった人材が入職している。従って、就職後の OJT や研修によって必要な知識・技術を習得している職員が多いと推察できる。人が経験からどのように学んでいくのかについての研究は経験学習論としてまとめられており、Kolb の経験学習論のモデルを参考とした実証研究が多く公表されている。また、中原(2010)は、従来の個人の内的発達を取り扱うことを中心とした経験学習に加えて、職場における上司・同僚・部下等からの支援的コミュニケーションを含めた職場学習を概念的に整理している。また、これと関係して職場における人材育成には経験軸と職場軸の2つが必要であると述べている(中原 2012)。

本研究が扱う範囲は、中原(2010)の定義による職場学習であり、利用者に対する介護業務に加えて、職場におけるマネジメントや後輩の指導を担うようになった中堅介護職員を対象として、中堅職員自身の経験学習および職場における相互支援関係をメンタリングという概念を用いてとらえるものである。

2. 研究の目的

介護職員が職務を行う中での経験と、そこからの学びの繰り返しを循環型経験学習としてとらえ、職場内外の個人と支援的な関係を結んでいる実態とその支援内容、またそれらの支援を通じた職務遂行能力の発達と職場環境との関係を明らかにすることを目的とする。

具体的な研究課題は、下記の4項目である。

- (1)中堅介護職員は、介護現場における職務経験から何を学び、職務を遂行する能力を高めているのか。
- (2)中堅介護職員は、誰からどのような支援を受けて、現場のマネジメントや職務遂行を行う能力を高めているのか。
- (3)中堅介護職員として期待される現場のマネジメントや指導を行う能力のコンテンツは何か。
- (4)中堅介護職員の経験学習を促す職場環境として、施設系と訪問系ではどのような違いがあるのか。

3. 研究の方法

研究対象者は、人材の多様化、流動化が起こっている介護現場で、ケアの中核的な役割を担う中堅職員とする。さらに、中堅介護職員の経験学習をメンタリングという概念を用いてとらえるため、若手職員の育成を担う指導的立場の職員や同僚などとの関係性も視野に入れる。職場環境と介護を行う状況の違いから、入所施設系と小規模訪問系に二分し、各領域ごとに中堅介護職員20人程度、指導的立場の職員20人程度に対して、個別インタビュー調査を実施してデータを収集する。また、介護職員を対象とした集合的研修の場においても参与観察を実施し、データの多様性を確保する。得られたデータは、逐語録として、質的分析ソフト MAXqda を用いて分析し、データの解釈や統合化の段階で研究分担者・研究協力者との協議の場を設定し、結果の確証性を高める。また、COVID-19の影響により対面調査が実施できない場合には、代替方法を検討する。

4. 研究成果

(1)高齢者介護施設に勤務する中堅介護職員と指導的立場の職員についての調査

目的：中堅介護職員は、介護現場における経験から何を学び、また職場でどのような支援を受けて職務遂行能力を高めているのかを明らかにする。同時に、指導的職員は中堅職員に対してどのような支援を行っているのか、両者の関係はどのようなものなのかを明らかにする。

方法：質的帰納的なアプローチを用いた。調査対象者は、介護実践の中核的な役割を担う中堅職員および指導的立場の職員とし、職務の内容とそれを遂行するために必要と考える能力や、職務能力が向上したと考える経験について個別インタビュー調査を実施した。さらに、職場における経験学習をとらえるため、同僚や上司との関係性も視野に入れて聞き取りを行った。

結果：調査実施期間は、2017年9月～2018年3月であった。5府県8施設の中堅介護職員15人および指導的立場の職員9人に対して個別インタビュー調査を実施した。逐語録をもとに、中堅介護職員は66コードから14のカテゴリーを生成した。指導的立場の職員は、48コードから13カテゴリーを生成した(表1)。

結論：カテゴリー相互の関係および中堅介護職員と指導的立場の職員との関係性を検討した結果、以下の5項目をまとめた。

・高齢者介護施設に勤務する中堅介護職員は、自身の役割について、グループのマネジメントと後輩への教育指導と認識しており、これらの役割を含めた職務を経る中で経験学習を行っている。

- ・中堅介護職員は、指導的立場にある上司からの支援を含め、同僚や利用者等の多様な人からの支援を意識しており、特に心理・社会的機能を感じていた。
- ・指導職員は、介護現場の多様な人材に対して育成支援を行う必要があり、マネジメント方法を工夫しながら職員の特徴に応じた指導方法を工夫していた。また、業務や介護技術の指導だけでなく、職員相互の関係性やつながりを意識した支援を行っていた。
- ・指導職員が他職員へ育成指導を行う際には、指導職員自身の試行錯誤の経緯があり、この内容は指導職員の経験学習として解釈できた。
- ・中堅介護職員は、経験学習を経ることにより、自分の価値観や信念が形成され、それは利用者へのケア向上と自身の職務能力向上という2方向のベクトルを生じていた。

また、指導的立場の職員と中堅職員との良好な支援関係の特徴について検討した結果、指導的立場の職員は中堅職員に具体的な役割を与え、その課題を遂げられるようにサポートしていること、中堅介護職員にとって指導的立場の職員はロールモデルであり、介護職員として目指す存在であること、中堅介護職員の特長を見極め、良いところを認めて成長を促していることが明らかになった。

なお、本調査は宮上ら(2019)、田中ら(2019)、河内ら(2021)として公表した。

表1 高齢者介護施設の中堅介護職員と指導的職員のカテゴリー

中堅介護職員	指導的立場の職員
中堅として日々の業務をマネジメントする 新人やスタッフへの指導を担う 職務を遂行することで困難と挫折を経験する 経験を踏まえて内省をする 自分なりの信念や見方が固まる 自身の考え方や価値観に基づき実践する 指導者は尊敬と信頼を寄せるロールモデル 指導者は安心感を与えてくれる存在 指導者から成長を促す支援を受ける 運営管理について教わり視野が広がる 周囲からの様々な支援を得る 業務を改善していく意識を持つ 自分の職務能力を高めたい 利用者へのケアの質を高めたい	ユニットという職場環境 身体的負担の多い業務 人材確保の難しさ 入職者の多様性 若手職員の気質の変化 求められるケアの質のレベルアップ 小規模単位に対応した職員体制および育成 職員評価・昇進基準を設定して運用 職員の特徴に対応した指導方法 中堅職員が育て育てられる関係 新しいマネジメント方法の工夫 リーダーとして必要な資質 指導職員の経験学習

(2)訪問介護事業所における中堅ホームヘルパーとサービス提供責任者についての調査

目的：ホームヘルパーは、介護現場における経験から何を学び、職務遂行能力を高めているのか、また、サービス提供責任者をはじめ職場内外の人とどのような支援関係を結び、職務遂行能力を高めているのかについて明らかにする。

方法：質的帰納的なアプローチを用いた。調査対象者は、訪問介護の実務を担う中堅のホームヘルパーおよび訪問介護事業所における中核的な役割を担うサービス提供責任者とし、業務内容および業務を遂行するために必要と考える能力や、自身の能力が向上したと考える経験、また職務遂行能力の自己評価について個別インタビュー調査を実施した。さらに、職場における経験学習をとらえるため、同僚や上司との関係性も視野に入れて聞き取りを行った。

結果：調査実施期間は、2018年8月～2018年12月であった。個別インタビューを実施した事業所は2県の8事業所であり、ホームヘルパーは14人、サービス提供責任者は14人であった。逐語録をもとに、ホームヘルパーは68コードから19カテゴリー、サービス提供責任者は67コードから15カテゴリーを生成した(表2)。

考察：人材確保が困難を極めている訪問介護の分野において、サービス提供責任者はヘルパーの就業継続と提供するケアの質確保の双方に留意しながら、ヘルパーの特徴に応じた指導方法を工夫していた。また、サービス提供責任者は、事業所における介護業務のマネジメントとヘルパーへの管理指導を行う際に、職場内外の人と支援的な関係を結んでいた。また、ホームヘルパーは利用者への思いを重要な価値と位置づけていた。一方で、ホームヘルパーは利用者からの「洗礼」などの葛藤を経験していた。また、勤務形態が直行直帰であるため、他者からの支援が得られにくい実態が明らかになった。すなわち、訪問介護事業所における支援関係の構築は、構成員が集合することを前提としていないため課題が多いと考えられた。

なお、本調査は宮上ら(2020)、河内ら(2020)として公表した。

表2 中堅ホームヘルパーとサービス提供責任者のカテゴリー

中堅ホームヘルパー	サービス提供責任者
訪問介護を希望した理由 ヘルパー業務の特徴 業務内での線引きの難しさと時間的制約	介護保険制度の制約の中での業務 訪問介護分野の人材不足は特に厳しい 多様な勤務形態の職員で行う体制

表2 (つづき)

中堅ホームヘルパー	サービス提供責任者
家事援助の工夫 情報伝達の重要性和困難さ チームとしての介護 利用者への個別支援 利用者との信頼関係と洗礼を受けた経験 対応時の心がけ 高齢なので働き方を調整 満足感とやりがい 能力向上 職場内研修と同僚への指導 仕事上の相談相手 愚痴や悩みを言う相手 個人情報なので外では話さない モデルとなる人 医療職やケアマネとの関係 家族や地域住民との関係	理念としての自立支援の具体化は困難 高齢者とは異なる障害者への支援 職員間の情報伝達はツールを介して一方向 介護チームとしてのマネジメントを実施 ヘルパーへの指導は対話中心で自尊心を尊重 ヘルパーと利用者との関係に留意 高齢ヘルパーへの配慮と活用 サービス提供責任者としての役割と責任 利用者の評価や専門性向上がやりがい サービス提供責任者としての力量向上 職場内外の相談や愚痴を言う相手 他職種との連携の必要性

(3)訪問介護事業所の中堅サービス提供責任者と管理者についての調査

目的：サービス提供責任者は訪問介護事業所における業務に関して、どのような経験により職務遂行能力を向上させているのか、職場内外の人とどのような支援関係を結び、職務遂行能力を高めているのか、さらにサービス提供責任者が訪問介護事業所において行う職場学習の特徴は何かについて明らかにする。

方法：質的帰納的方法を用いた。調査対象者は、中堅のサービス提供責任者を主とし、サービス提供責任者の指導的立場にある管理者等に対しても、インタビューガイドを用いた半構造化インタビュー調査を実施した。また、本研究における職務遂行能力12項目について、自記式調査票を用いて、サービス提供責任者としての業務開始時と現在の能力について、自己評価を記入してもらった。

結果：調査実施期間は、2018年8月～12月と2019年11月～2020年2月であった。5県内にある15事業所のサービス提供責任者13人、管理者または指導的立場の職員17人に対してインタビュー調査を実施した。逐語録をもとに、サービス提供責任者は60コードから11カテゴリー、管理者または指導的立場の職員からは62のコードから15カテゴリーを生成した(表3)。

表3 中堅サービス提供責任者と管理者等のカテゴリー

中堅サービス提供責任者	管理者または指導的立場の職員
訪問業務とリーダーの両方を担うサ責の位置づけの不明瞭さ 利用者ヘルパーをつなぐサ責独自の役割 サ責から各々のヘルパーへの放射状の伝達 ヘルパーの自尊心を尊重し、特性に応じた指導をする 利用者ヘルパーの間の距離感に留意して調整 訪問介護をチームで行うために意識と技術を統一 利用者から得られる満足感とやりがい サ責業務を経ることによる自己成長感 同僚や同業者の中にいる助言指導者 守秘義務のために職場外で相談する人は限定される サ責として事業所外の専門職との連携が必要	利用者主体の理念を阻む体制の厳しさ 新規参加者に対する柔軟な育成方針 ヘルパーとしてのキャリアアップが示しにくい現状 在宅介護の経験を通して得たやりがいと信念 事業所内や同業者の中にいる助言指導者 職員の資質向上への取り組み 情報共有と柔軟な対応ができる雰囲気 一律の基準ではないサ責を任せる条件 利用者に対する観察力と根拠を持った判断力が必要 周囲と柔軟な関係を結ぶことができる特質が必要 利用者ヘルパーの関係を統制するための工夫 チームとして信頼関係を作るために必要なヘルパーの心理的サポート ヘルパーへの指導は特性に応じて自尊心を尊重した方法で行う 対話を通してサ責を勇気づけ支援する サ責の内省を促し力をつけるような段階的指導を工夫

考察：サービス提供責任者はヘルパーに対する指導管理と事業所におけるチーム運営に留意しながら、経験を経ることによる職務遂行能力の向上を自覚していた。多くのサービス提供責任者はプレイングマネージャーとして動いており、多忙でストレスが高くなることから、身近に何で

も相談できる場が必須である。そのためには事業所内の信頼関係の醸成が必要であり、これは職場学習を促す要因でもあったと考えられた。また、訪問介護事業所の職場学習においては、サービス提供責任者に対する「業務支援」と「精神支援」を行うための職場環境に配慮していたが、「内省支援」については実施している内容や頻度が相対的に少ないことが推測された。

なお、本調査は宮上ら(2021)、宮上ら(2022)として公表した。

(4)訪問介護事業所におけるICT活用と職場学習についての調査

目的：近年、訪問介護分野においても、業務の効率化と生産性向上を目的としたICT導入が推奨されている。しかし、入職する人材の不足と職員の高齢化が重複している訪問介護分野においては、ICT活用はあまり進んでいない。本調査では、ICT活用の現状と課題は何か、また、職場における人材育成という観点からICT導入がもたらす業務と職場学習の変化について明らかにすることを目的とした。

方法：先駆的にICTを導入している3県の11訪問介護事業所のホームヘルパーとサービス提供責任者を対象として、郵送によるアンケート調査を実施した。9事業所の職員合計127人より回答を得た。調査実施期間は、2021年8月～9月であった。

結果：導入しているソフトウェアは事業所によって相違があり、職員の端末機器使用状況についても多様であった。職員からは、介護サービスそのものよりも、サービスに付随する介護記録作成、申し送りやスタッフとのコミュニケーション、多職種等との連携に対してはICT導入が有効であるとの回答が多かった。また、ICT導入による効果を感じているのは、ホームヘルパーよりもサービス実施に付随する業務が多いサービス提供責任者であった。加えて、サービス提供責任者からは、職務能力向上につながる振り返りの機会が増加したとの回答が多かった。

なお、本調査結果は、2022年度中の公表を予定して分析を進めている。

引用文献

中原淳(2010)『職場学習論 仕事の学びを科学する』東京大学出版会。

中原淳(2012)『経営学習論 人材育成を科学する』東京大学出版会。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計7件（うち査読付論文 7件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 7件）

1. 著者名 宮上多加子・辻真美・河内康文・荒川泰士	4. 巻 71
2. 論文標題 訪問介護事業所における人材育成の現状と課題 職場学習論に基づく分析 -	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 1-18
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 宮上多加子・辻真美・笹村聡	4. 巻 第70巻
2. 論文標題 訪問介護事業所におけるサービス提供責任者の職場学習	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 1-16
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 河内康文・宮上多加子・田中真希・笹村聡	4. 巻 第8号
2. 論文標題 中堅介護職員のコンピテンシーと職業経験の関連性	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 中国・四国社会福祉研究	6. 最初と最後の頁 15-27
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 宮上多加子・河内康文・荒川泰士	4. 巻 69
2. 論文標題 サービス提供責任者の経験を通じた学びと訪問介護事業所における支援関係	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 31-43
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 河内康文・宮上多加子・辻真美・荒川泰士	4. 巻 69
2. 論文標題 ホームヘルパーの経験による学びと職場における支援関係	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 69-83
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 宮上多加子・田中真希	4. 巻 68
2. 論文標題 中堅介護職員の経験を通じた学びと職場における支援関係	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 1-13
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 田中真希・宮上多加子・西岡睦子	4. 巻 68
2. 論文標題 介護保険施設における人材育成の現状 中堅介護職員と指導職員への聞き取り調査に基づく分析 -	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 41-53
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件(うち招待講演 0件/うち国際学会 0件)

1. 発表者名 辻真美・宮上多加子・河内康文
2. 発表標題 ホームヘルパーの業務に対する意識と職場の支援関係に関する一考察
3. 学会等名 日本社会福祉学会中国・四国ブロック大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 田中眞希・宮上多加子・河内康文
2. 発表標題 高齢者福祉施設における人材育成の特徴 施設管理者および指導的職員へのインタビュー調査から
3. 学会等名 第26回日本介護福祉学会大会
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	河内 康文 (KOUCHI yasufumi) (20723448)	高知県立大学・社会福祉学部・准教授 (26401)	
研究分担者	田中 眞希 (TANAKA maki) (60368850)	高知県立大学・社会福祉学部・助教 (26401)	

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究協力者	辻 真美 (TUJI mami)	高知県立大学・社会福祉学部・講師 (26401)	
研究協力者	荒川 泰士 (ARAKAWA taishi)		

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------