

介護労働者の早期離職に関わる要因

—リアリティ・ショックの視点から—

大竹 恵子

あらまし

近年、高齢化の進展にともなって、日本における介護労働の需要は増加の一途をたどっている。一方で、介護労働者はその職務内容や労働環境、過酷なイメージなどから、多くの問題を抱えている。その中でも、介護労働者への今後のさらなる需要の高まりを考慮する上で、早期離職率の高さは特に憂慮すべき課題である。

そこで、本論文では、介護労働者における早期離職に関して、1年未満での離職率が高いという特徴について既存の統計調査を基に言及した上で、早期離職の要因として、賃金に関する問題と、入職者のリアリティ・ショックに関する問題を取り上げている。賃金の問題に関しては、先行研究などから、介護労働の早期離職への影響については部分的であり、それだけでは早期離職、特に1年未満での離職の十分な改善にはつながらない可能性を示唆している。そして、リアリティ・ショックの問題に関しては、先行研究などの文献をレビューした上で、介護労働者における今後の研究課題について考察している。その結果、研究課題として、以下の四点を挙げた。第一に、介護労働者が直面するリアリティ・ショックの対象や構造に関する検討、第二に、実際に就業経験を持つ、あるいは継続して就業している労働者を対象とした実証研究の蓄積、第三に、介護労働におけるリアリティ・ショックのポジティブな効果についての検討、そして第四に、以上の課題の検討結果を踏まえての、介護労働におけるリアリティ・ショックへの組織的な対応策や周囲からのサポートのあり方についての検討である。

1. はじめに

近年、日本においては、人口の高齢化の進展にともない、介護労働者への需要が増加している。国立社会保障・人口問題研究所（2013）の推計によれば、世帯主が65歳以上の世帯数は、2010年の約1,620万世帯から、2025年には約2,015万世帯、2035年には約2,022万世帯へと増加し、一般世帯に占める割合も2010年の31.2%から、2025年には38.4%、2035年には40.8%へと増加する傾向にあるとされている。さらに、内閣官房（2011）の推計によれば、介護労働者におけるマンパワーの必要量は2011年時点で140万人であるのに対し、現状の利用状況が続いた場合、2015年には161～169万人、2025年には213～224万人へと、増加していくとされている。

このように、今後もその必要性が高まっていくと予想される一方で、介護労働者は3K（小さい、きたない、きつい）もしくは4K（+危険）、5K（+金にならない）などとも呼ばれ、過酷な職業の一つとして認知されている（木村，2009）。そのため、介護労働の現場には人材の確保・定着や労働者のストレス問題など、多くの課題が存在するといわれている。本論文では、それらの問題の中でも、今後の介護労働者の需要の高まりを考慮する上で緊急性が高いと考えられる早期離職の問題に関して、既存の統計調査や先行研究を基に概観し、今後の研究課題について考察することを目的とする。

2. 問題の把握

本章では、介護労働の特徴や、介護労働者に

における早期離職率の高さとその特徴について、既存の統計調査を基に整理した上で、それを引き起こす要因について検討する。

2.1 介護労働の特徴

介護労働は、人が人に対して直接サービスを提供する、ヒューマンサービス職の一種である。介護サービスの基本的性格は、人間同士のふれあいによって十分な満足感を得られるものだという点である(厚生労働省, 2008)。西川(2008)はケアワーク(介護労働)について、「身体上の課題のみならず、心の課題への対応が要求される」とした上で、「他者の行動や感情、思考傾向からその生命活動(生活)上の不具合に気づき、その自己感を理解したうえで、よりよく生きていこうとする力を支えていく労働」だと定義している。さらに、家高ら(2012)は、質の高い介護福祉士養成のためには、利用者との良好な関係を形成したり、生きる意欲を引き出したりするような対人援助スキルの習得が必要だと指摘している。

このように、介護労働者には身体的な援助スキルのみならず、精神的な面でも利用者を支援するスキルが求められる。そして、そのようなスキルは、働き始めてから実際の現場で学び獲得していく部分も非常に大きいのではないかと考えられる。

2.2 介護労働者における早期離職率の高さとその特徴

介護労働の現場においては、離職率の高さが問題となっており、人材の確保・定着が課題になっている。介護労働安定センター(2012a)の「介護労働実態調査」によると、従業員の過不足状況について、不足感を持っている(「大いに不足」+「不足」+「やや不足」)事業所の割合は、全体の53.1%に上る。そのような人材の不足や、今後の需要の高まりを見据え、厚生労働省は、福祉・介護人材が将来にわたって安定して確保されるよう、1993年に策定した「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」を2007年に見直し、人材確保のための取り組みを整理した。その指針においては、人材確保のための視点として、次の五つが

挙げられている。①就職期の若年層からの評価向上や、従事者の定着促進を図るための「労働環境の整備の推進」、②増大する福祉・介護ニーズへの対応や質の高いサービス確保、従事者の資質向上のための「キャリアアップの仕組みの構築」、③国民の、福祉・介護労働が働きがいのある仕事であることへの理解や、福祉・介護サービス分野への積極的参入・参画促進のための「福祉・介護サービスの周知・理解」、④福祉・介護の有資格者等の有効活用、潜在的有資格者等の掘り起しといった「潜在的有資格者等の参入の促進」、⑤福祉・介護労働において新たな人材として期待される、他分野で活躍する人材、高齢者等に関しての「多様な人材の参入・参画の促進」の五点である(厚生労働省, 2007)。このように、介護労働者における離職率の高さに対して、厚生労働省は新規人材の獲得(若年層や他分野、高齢者)や、介護従事者の定着、潜在的人材の発掘、国民の介護労働への理解などを中心に対応していく方針のようである。

このような対策の中でも、若年層等の新規人材の獲得や、介護従事者の定着は、今後の介護サービス分野のニーズ拡大に長期的に対応するために、特に重要だと考えられる。しかしその一方で、現状としては、介護労働者の離職率の高さの中でも、特に早期離職率の高さが目立っているようである。

ここでまず、早期離職の具体的な定義について整理する。厚生労働省は、若者雇用関連データに関して、「新規学卒者の離職状況に関する資料一覧」(厚生労働省, 2012a)として、「新規学卒就職者の在職期間別離職率の推移」と「新規学卒者の事業所規模別・産業別離職状況」を公開しており、そこにおいて、就職後3年目までの離職者数を扱っている。労働政策研究・研修機構(2007)においても、若年者の早期離職を問題意識として掲げた上で、アンケート調査の結果において、「仕事満足度」などの要因と早期離職との関連に関して、「勤続3年未満」の割合を用いている。そして、労働者の早期離職に焦点をあてたいくつかの先行研究(石井, 2005; 寺畑, 2009; 井口, 2010; 吉村, 2011)においては、就職して3年以内に離職することを早期離職として扱っている場合が多くみられる。このように早期離職に関しては、一般的に、職に就いてから3年というのが一つの区切りだ

と捉えられているようである。そこで、本論文においては、その区切りである3年間を勤め上げることなく離職するという、勤続年数3年未満での離職を早期離職と考え、議論を進める。

それでは、介護労働者の早期離職の実態について、既存の統計調査を基に考察する。まず、厚生労働省（2012a）の「新規学卒者の離職状況に関する資料一覧」によると、大学卒業者（平成21年3月）のうち3年目までに離職した労働者の割合は、産業全体では28.8%であるのに対し、「医療・福祉」では38.6%とその割合を上回る。同じく高校卒業者（平成21年3月）のうち3年目までに離職した者の割合は、産業全体では35.7%であるのに対し、「医療・福祉」では47.2%とそれを上回る。この調査においては、医療分野と同じ項目に含まれてはいるが、産業全体の平均と比較して、3年目までの離職率は高い傾向が窺える。

次に、厚生労働省（2012b）の「平成23年雇用動向調査」によると、勤続期間別離職者数に関して、2年未満（「6か月未満」+「6か月～1年未満」+「1年～2年未満」）の、離職者全体における割合は、産業全体では48.9%であるのに対し、「社会保険・社会福祉・介護事業」では55.2%と半数を上回る（表1）。詳細に見てみると、「6か月未満」に関しては、産業全体では22.0%、「社会保険・社会福祉・介護事業」

では21.1%とそれほど差は見られないが、「6か月～1年未満」では産業全体は12.8%、「社会保険・社会福祉・介護事業」は15.7%、「1年～2年未満」では産業全体は14.1%、「社会保険・社会福祉・介護事業」は18.5%というように、僅かだが差が見られる。この調査では、早期離職の一つの基準と考えられる3年未満という区切りでのデータはないが、早期離職に含まれる勤続期間「6か月以上1年未満」と「1年以上2年未満」に関して、離職者全体に占める割合は、産業全体と比較して、若干高いようである。

このように、介護労働者における勤務年数3年未満の早期離職者の割合は、産業全体の平均と比較して、高い傾向がみられる。ここから、さらに、介護労働者の早期離職に関して、同じヒューマンサービス職であり人材不足が懸念されている看護職と比較しながら、その特徴について検討する。

介護労働安定センター（2012b）によると、訪問介護員と介護職員の2職種合計における、1年間（平成22年10月1日～平成23年9月30日）の離職者全体のうち、勤務年数「1年未満」が占める割合は40.9%、「1年以上3年未満」が占める割合は35.2%、それらを合わせた、勤務年数3年未満の労働者が占める割合は76.1%にも上る（表2）。

表1 勤続期間別離職者数

(単位：千人)

| | 合計 | 6か月未満 | 6か月～1年未満 | 1年～2年未満 | 2年～5年未満 | 5年～10年未満 | 10年以上 |
|--------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| 産業計 | 6413.8 (100%) | 1409.3 (22.0%) | 821.6 (12.8%) | 905.5 (14.1%) | 1430.3 (22.3%) | 757 (11.8%) | 1076.9 (16.8%) |
| 社会保険・社会福祉・ 介護事業 | 422.2 (100%) | 89.0 (21.1%) | 66.2 (15.7%) | 77.9 (18.5%) | 100.5 (23.8%) | 48.1 (11.4%) | 39.2 (9.3%) |

出所：厚生労働省，2012a

表2 1年間の離職者の勤務年数

| | 離職者数 | 1年未満 (%) | 1年～3年 (%) | 3年未満 (%) |
|------------|--------|----------|-----------|----------|
| 2職種合計 | 15,211 | 40.9 | 35.2 | 76.1 |
| 訪問介護員（正規） | 842 | 43.7 | 40.1 | 83.8 |
| 介護職員（正規） | 5,954 | 31.4 | 37.3 | 68.7 |
| 訪問介護員（非正規） | 2,755 | 41.2 | 37.1 | 78.3 |
| 介護職員（非正規） | 5,660 | 50.4 | 31.4 | 81.8 |

出所：介護労働安定センター，2012b

この調査結果において注目すべき点は、早期離職者の中でも、特に勤務年数「1年未満」の割合が高いということである。これらのデータと、介護労働安定センター（2012a）における「1年間の採用者数」、「1年間の離職者数」、全体での「離職率」のデータから、勤務年数1年未満の労働者のみの離職率を算出すると、31.3%になる。

一方、日本看護協会（2013）によると、「病院における看護職員需給状況調査」において、2011年度の新卒看護職員の離職率は7.5%である。同年度の常勤看護職員離職率は10.9%であり、新卒看護職員の離職率の方が下回っている。異なる調査のため、そのまま比較することはできないが、それでも、介護労働者の勤務年数1年未満での離職率である31.3%は、看護職の7.5%と比べて大きく上回っているといえる。先ほども述べたように、同じヒューマンサービス職であり人材の不足が課題となっている看護職と比較しても、やはり、介護労働者の早期離職に関しては、特に1年未満での離職率が高いようである。

このように、介護労働者に関しては、産業全体と比較して早期離職率が高く、中でも特に勤務年数1年未満での離職率が高いという特徴がみられる。前節で述べたように、介護労働には身体的な援助スキルとともに精神的な援助スキルも求められる。そして、その両者、特に後者に関しては、実際の労働の現場でさらに育成されうるものだと考えられるが、それが十分には達成されないままに人材が離れてしまう早期離職の問題は、介護労働の現場において、重要かつ早急な課題だといえよう。

2.3 早期離職の要因に関する考察～賃金について

それでは、介護労働者の早期離職の傾向には、どのような要因があると考えられるだろうか。まず考えられるのは、賃金の問題である。厳しい労働環境であるにも関わらず、給与水準が低いことが早期離職の大きな要因と考えられるということである（日経BP社，2012）。介護労働の賃金については、重労働であるにも関わらず、それに報われるものになっていないという声も強いようである（北浦，2002）。

厚生労働省（2013）の「平成24年賃金構造基本統計調査」によると、2012年の賃金（「き

まって支給する現金給与額」）の平均は、産業全体では325,600円（平均勤続年数11.8年）であるのに対し、介護支援専門員では260,400円（平均勤続年数7.0年）、ホームヘルパーでは208,500円（平均勤続年数5.1年）、福祉施設介護員では218,400円（平均勤続年数5.5年）と、介護分野における労働者の平均はいずれも、産業全体の平均を下回っている。職種によって平均勤続年数が異なり、賃金が勤続年数の影響を受けることは十分に考えられるため、単純な比較はできないが、確かに介護労働者における賃金は相対的に高いとはいえないだろう。そこで、介護労働者における賃金の問題を扱った先行研究について、離職全体との関連、さらには早期離職との関連に分けて整理する。

賃金の問題に焦点をあてた先行研究としては、花岡（2009a；2009b；2011）の一連の研究が挙げられる。これらは、他職種と比較した相対賃金が介護労働者の離職行動に与える影響について検証したものである。まずこれらについて、賃金と離職全体との関連に着目して整理すると、花岡（2009a）では、離職率が相対的に高い事業所と低い事業所との比較では、高い事業所の方が、相対賃金が離職に与える影響が大きいことが指摘されている。そして、花岡（2009b）では、特別区・特甲地など都市部の介護職員正社員に関して、相対賃金が離職率を有意に低下させることが示されている。

このように、介護労働者の賃金が離職全体に何らかの影響を与えている可能性が示唆されているが、一方で、花岡（2009b）が、一部の就業形態では介護労働者の相対賃金が事業所離職率に与える影響が非弾力的であると述べているように、その影響があくまでも一部においてであることも指摘されている。

次に、賃金と早期離職との関連に着目すると、花岡（2011）では、職種別、就業形態別に「施設系正規職」、「訪問系正規職」、「施設系非正規職」、「訪問系非正規職」の四種類に分け、それぞれにおいて「勤続1年未満離職者数」、「勤続1年以上3年未満離職者数」への他職種との相対賃金の影響をみている。その結果、「施設系正規職」のみにおいて、「勤続1年未満離職者数」への有意な影響が確認された。「施設系正規職」のみで相対賃金の影響がみられたことについて、花岡（2011）では、「施設系正規職」に男

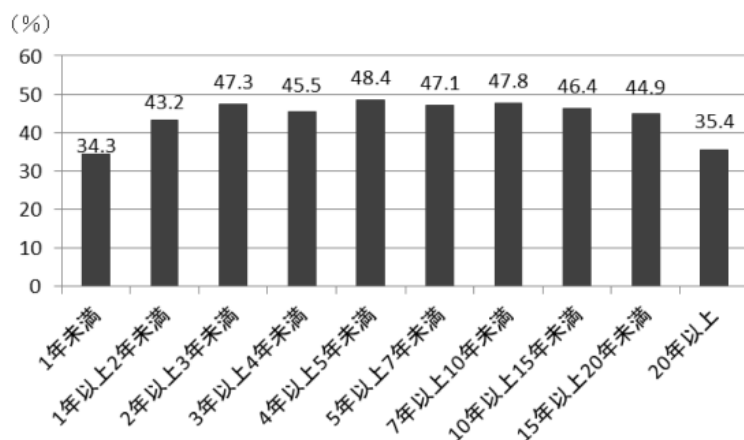


図1 勤続年数別の「仕事内容のわりに賃金が低い」と答えている割合

出所：介護労働安定センター，2012c

性労働者が多いため賃金が離職に敏感に反応した可能性があるとして解釈している。男女での離職原因の違いについては、介護労働者の転職希望理由に関して、男性施設系介護労働者では他産業と比較して「収入の少なさ」が高いのに対し、女性施設系介護労働者では他産業と比較すると「時間的・肉体的負担の高さ」が高い傾向がみられるという指摘がある（山田・石井，2009）。そして、花岡（2011）に関して、その他の職種や就業形態においては、賃金の早期離職者数への影響が認められなかったことから、賃金と早期離職との関連についても、その影響は部分的なものではないかと推察される。

さらにここで、介護労働者の早期離職の特徴である1年未満での離職について、賃金の影響を検討するために、介護労働安定センター（2012c）の調査における、「労働条件等の悩み、不安、不満等」という質問の、「仕事内容のわりに賃金が低い」という項目について見てみる。「仕事内容のわりに賃金が低い」と答えている割合を勤続年数別にみると、「1年未満」では34.3%なのに対し、「1年以上2年未満」では43.2%、「2年以上3年未満」では47.3%と、「1年未満」での割合は3年未満の区分の中で最も低く、すべての勤続年数区分の中でも最も低い（図1）。

この調査結果から、賃金の離職への直接的な影響が確認できるわけではないが、勤続年数1年未満の介護労働者に関して、他の勤続年数区分の労働者よりも賃金への不満を抱えている割合が少ない傾向が窺える。

先ほど述べた先行研究の結果から、介護労働

者における、賃金の、離職全体あるいは早期離職への影響に関しては部分的に確認されており、介護労働者全体の離職を防ぐためにはその改善が求められる。しかし、勤続年数1年未満の介護労働者に関しては、賃金への不満を抱えている割合が、1年以上の介護労働者より低い傾向にあるにも関わらず、離職率の高さが顕著なことから、離職を防ぐためにはその他の要因についても検討する必要があると考えられる。

2.4 早期離職とリアリティ・ショックとの関連

それでは、1年未満での離職率が高いという特徴を持つ介護労働者の早期離職に関して、その他にどのような要因が考えられるだろうか。北浦（2002）は、介護労働における従業員の定着状況に関して、「若年層のなかには、福祉分野に希望を持って就職したものの、現実の労働の厳しさと想像していた世界との落差を感じ、途中で挫折して退職してしまうケースも少なくない」と指摘している。そして、小坂ら（2008）は、介護労働の継続条件に関して、施設への提言の一つとして、「教育・研修体制（新人のリアリティ・ショックに対する経験の乏しい職員支援、先輩社員による継続的な支援教育システム）」を挙げている。

さらに小池（2010）は、介護現場の新規入職者に関して、初めての体験や新しい環境を一気に体験することによりパニックに陥り、リアリティ・ショックを経験しがちであると述べている。さら

に、学校の教育だけでは専門職として必要な責任や自立、自分への自信が表現しにくくストレスにつながるとしている（小池，2010）。

このように、介護労働の分野において、入職者のリアリティ・ショックに関しては課題として認識され、その対策が求められているようである。

3. リアリティ・ショックに関する先行研究

リアリティ・ショック（reality shock）とは、個人が仕事に就く際にみられる特徴で、Hughesによって言及されたものと言われる（Van Maanen, 1977；Schein, 1978；Louis, 1980；Dean et al, 1988）。Hughes（1958）は、医師（physician）を志す人たちに関して、医師の仕事や役割、歩むべきキャリアについてのまとまった考えを持ってはいるが、それが現実よりもいくらか単純であることを想定し、そこからどのような段階を踏んでいくかは、現実を教えてくれる教育者や同僚が支援的であるかどうかによって大きく異なるであろうと述べている。さらに、Van Maanen（1976；1977）は、リアリティ・ショックに関して、新人は組織に入る際その組織がどのようなものか想定し、他の人も同様の想定を持っていると疑わないが、上司などの重要な他者がそれを共有していないと気付いた時にショックを受けることや、ショック反応が新人の組織社会化（organizational socialization）の成果に影響を与える程度はその個人が組織への期待をいかに正しく想定していたかの程度に

よって変化することなどを指摘している。

労働者のリアリティ・ショックに関する先行研究については、経営学における、組織行動論の研究領域である組織社会化（organizational socialization）に関連する現象としての研究の蓄積（尾形，2012a）と、対象を看護職に特化しその特色を踏まえた上での研究の蓄積という、看護学の領域におけるものとの、大きな二つの流れが存在すると考えられる。そこで本章では、それぞれの先行研究の流れについて、特にリアリティ・ショックの定義の仕方に着目して概観し、さらに、近年の国内における介護・福祉分野での先行研究についてレビューする。

3.1 経営学（組織社会化論）の領域における先行研究

組織社会化論におけるリアリティ・ショックの研究は、その定義や、新人に与える影響、発生のメカニズムなどに関するものが多くみられる。ここでまず、組織社会化とは、ある組織や社会、集団に新しく入るメンバーが、その組織の価値構造や規範、要求される行動パターンについて学び、それに適合していく過程のことである（Schein, 1968）。組織社会化における初期適応課題がリアリティ・ショックであり、それを克服することによって、円滑な組織への社会化が達成される（尾形，2012a）。

尾形（2012a）によれば、リアリティ・ショックの定義と、新人に与える影響については、いくつもの捉え方が試みられている（表3）。

表3 リアリティ・ショックの定義と新人に与える影響

| 研究者 | 定義 | 与える影響 |
|---------------------------------|---|--|
| Hall（1976） | 高い期待と実際の職務での失望させるような経験との衝突 | 未使用の潜在能力症候群 ¹ を引き起こす |
| Schein（1978） | 個人が仕事に就く際の期待・現実感のギャップ | ・可能性の高い新人の辞職 ・モチベーションの喪失と自己満足の学習・キャリア初期に能力不足な部分を発見しそこなう ・キャリア後期に必要なものと違う価値および態度の学習 |
| Dean（1983） | 組織に参加する前に形成された期待と正式な組織構成員となった後の個人の認識の間の相違 | コミットメントの変化 |
| Dean, Ferris and Konstans（1988） | 個人の組織構成員になる前の期待と組織の構成員になったあとに形成された期待の間に生じる不一致 | ・社会化過程の失敗 ・コミットメントの低下 |

出所：尾形，2012a

¹「未使用の潜在能力症候群」とは、“the syndrome of unused potential”のことで、「自身の潜在能力を発揮できないことにもなる症状」と考えられる。具体的には、自己イメージや態度、目標、モチベーションにおけるネガティブな影響をもたらすものである。

Hall (1976) は、リアリティ・ショックを「高い期待と、失望するような職務経験との間の衝突」であるとし、キャリア初期における自己イメージや態度、目標、モチベーションに関して、ネガティブな方向への大きな変化をもたらすとしている。

Schein (1978) は、リアリティ・ショックに関して、大部分の職業において初めて仕事に就く際に生じる特徴で、期待と現実との間のギャップの様々な面に由来するとしている。そして、事前の仕事に関する説明や見習いとしての経験があっても、自身の期待や夢と、組織への所属や仕事が実際にどのようなものかということの間のギャップに初めて出会うことは衝撃的だと述べられている (Schein, 1978)。さらに、その否定的結果として、Schein (1978) は、組織の観点からは、「①可能性の多い新従業員の辞職」、「②モチベーションの喪失と自己満足の学習」、「③キャリアの初期に無能を発見し損なうこと」、「④キャリア後期に必要なものと違う価値および態度の学習」の四点を、個人の視点からは、「自分自身をテストし自分に何ができるかを明らかにするチャンスがないこと」という点を挙げている。

Dean (1983) は、リアリティ・ショックを「組織に加わる前に確立された個人の期待と、組織の一員となった後の個人の認知や理解との間の相違や不一致」であると定義し、個人の組織に対するコミットメントはリアリティ・ショックの程度に反比例するとした。さらに、Dean et al. (1988) は、職業的リアリティ・ショック (occupational reality shock) と呼び、Dean (1983) と同様に定義づけた。

尾形 (2012a) は、これらの定義を踏まえ、リアリティ・ショックを「組織参入前に形成された期待やイメージが組織参入後の現実と異なっていた場合に生じる心理現象で、新人の組織コミットメントや組織社会化にネガティブな影響を与え、早期離職を促進するもの」と捉えることができるとしている。

このように、経営学における先行研究では、リアリティ・ショックの定義について、個人の期待と現実との間に不一致やギャップが存在した時に生じる現象であるという点が共通した認識といえるだろう。そして、その「個人の期待」を形成する主な要因として、Dean (1983) は、

①社会的固定観念 (societal stereotypes)、②幼少期の経験 (childhood experiences)、③職業的訓練 (professional training)、④組織への参入 (organisational entry) の四点を挙げている。「④組織への参入」に関しては、採用活動の過程における「期待」への影響を意味している。このうち、「①社会的固定観念」と「②幼少期の経験」に関しては個人のそれまでの経験に大きく左右される要因であるが、「③職業的訓練」と「④組織への参入」については、その職業や組織と直接的に関わる要因であるため、リアリティ・ショック軽減のためには重要な要因だと考えられる。

経営学の領域におけるリアリティ・ショックに関する実証研究については、以下のようなのが見られる。小川 (2005) は、フルタイムで就労中の若年者 (31歳以下) を対象としたアンケート調査から、リアリティ・ショックが組織コミットメントや上司への信頼感を低下させることを示している。尾形 (2012b) では、リアリティ・ショックが若年就業者の組織適応に与える影響について、ホワイトカラーと看護師との職種間比較を行っている。この研究においては、リアリティ・ショックの種類に関して、因子分析から、ホワイトカラーには①仕事ショック、②対人関係ショック、③他者能力ショック、④評価ショックの4つ、看護師には①仕事ショック、②同僚ショック、③組織ショックの3つがあることが示された上で、それぞれの、情緒的コミットメント、組織社会化、離職意思への影響が検証されている (尾形, 2012b)。その結果、離職意思に着目すると、ホワイトカラーについては②他者能力ショックと④評価ショックが、看護師については①仕事ショックと③組織ショックが、それぞれ有意な正の影響を与えていることが確認された (尾形, 2012b)。

このように、近年の実証研究においては、初期の先行研究において指摘されてきたリアリティ・ショックのコミットメントや離職意思などへのネガティブな影響について、支持する知見が得られている。しかし、その研究の蓄積はまだ十分とは言えず、特に、次節で述べる看護職以外の職種においては、先行研究がそれほど多くない。そのため、職種の違いに着目したさらなる研究の展開の必要性も指摘されている

(尾形, 2012a)。

3.2 看護学の領域における先行研究

看護学の領域においては、リアリティ・ショックについて非常に多くの視点から研究がなされており、その蓄積量は経営学の領域よりも多いという指摘もある(尾形, 2012a)。

看護学の研究領域において、最初にリアリティ・ショックという現象を取り上げた研究が、Kramer (1974) だといわれる。Kramer (1974) は、リアリティ・ショックに関して、新しく働き始めた労働者が、その仕事のために数年準備してきたと思っていたにもかかわらず、実際の職場でその準備が十分ではなかったと気付く時に生じるショック反応を表現する言葉であるとして、新人看護職の事例を分析しながら、看護職におけるリアリティ・ショックについて言及している。日本においては、宗像・及川 (1986) が、Kramer (1974) を踏まえた、看護職のリアリティ・ショックについての先駆的な研究として知られている。宗像・及川 (1986) は、新卒の専門職者が実習を含めた数年間の専門教育を受けて職務への準備をしてきたにも関わらず、実際に働き始めてから予期していなかった苦痛や不快さをともなう現実に直面し様々なショック症状を表すことが少なくないという状況を踏まえ、リアリティ・ショックを若い看護職の「燃えつき状態」などの背景にあるものとして捉え、精神衛生的視点から検証を行っている。看護職のリアリティ・ショックに関しては、臨床現場の厳しい現実を学生時代に経験しているために、「期待と現実のギャップ」だけがその要因とは言えず、予想していた現象より厳しい体験や予想していなかった経験に直面することによって生じるという指摘もある(勝原ら, 2004)。このように、看護学の領域において取り上げられるリアリティ・ショックの特徴としては、単に「期待と現実のギャップ」のみに焦点をあてるのではなく、その前提としての数年間の専門教育や臨床現場における体験の存在が重要視されている点が挙げられる。実際に、近年の国内における看護学でのリアリティ・ショックに関する先行研究では、リアリティ・ショックの定義について、「数年間の専門教育」や「現場での実践活動への準備」を前提として

いるものが多くみられる(水田, 2004a; 水田, 2004b; 花岡ら, 2006; 糸嶺ら, 2006; 佐居ら, 2007)。

実証研究の内容においても、教育プログラムに焦点をあてリアリティ・ショックを軽減するために看護基礎教育課程に求められる要因(「複数・多重課題に対処する演習」、「与薬技術の実践経験」、「多様な看護場面の経験」、「基本的マナーの習得」等)を抽出したもの(佐居ら, 2007)や、看護基礎教育課程の種類(専門学校、短期大学、大学)とリアリティ・ショックとの関連について検証したもの(花岡ら, 2006)などがみられる。

その他に看護学におけるリアリティ・ショックに関する実証研究には、リアリティ・ショックからの回復に焦点をあて、ソーシャルサポートの存在を知覚することが回復に効果を持つことや「不安感」などの不安定さが回復を妨げる要因であることを示唆するもの(水田, 2004a; 2004b)や、リアリティ・ショックと「職場を変えたい」、「全く別の仕事に就きたい」などの回避的反応との間に関連があることを明らかにしたもの(糸嶺ら, 2006)、リアリティ・ショックと仕事負担感との間に関連が見られることを示したもの(光本ら, 2008)などがある。さらに、花岡ら (2006) は、初期職場適応を「新卒の看護職者が、病院に就職した初期に先輩看護師や職場環境に馴染んでいる状態」と定義した上で、リアリティ・ショックと初期職場適応との間に比較的強い有意な負の相関を確認し、早期離職の予防にはリアリティ・ショックを防ぐのに加え、初期職場適応を促す支援を行う必要性を示唆している。このように、看護学においてもリアリティ・ショックのネガティブな影響に関する実証研究が行われており、特にリアリティ・ショックの軽減やそこからの回復等に焦点をあてた実践的含意の大きな研究が中心のようである。

3.3 介護・福祉分野を対象とした先行研究

介護分野におけるリアリティ・ショックに関する先行研究はそれほど多くはみられない。しかし、その中でも、介護学生の介護実習におけるリアリティ・ショックを対象とした研究がいくつかみられる。上田 (2005) は介護福祉士養

成課程における第1段階実習終了後の学生を対象としたインタビュー調査から、「思い描いていた介護」と「仕事としての介護」とのギャップが「無力感」につながり、「自信喪失」や「適性疑問」を持たせる結果となったとしている。伊藤（2007）は大学の介護福祉課程において介護実習Ⅰを終えた学生を対象としたグループインタビューから、共通の傾向として職員員の言動を通して受けるショックが大きいことを示唆した上で、それらを消化することで自己評価の向上につながるといった効果をもたらす可能性もあるとしている。このように、介護実習におけるリアリティ・ショックがモチベーションの低下に直結するわけでないならば、ヒューマンサービスの専門職として実際に働いてから受けるリアリティ・ショックとは様相が異なると考えられることも指摘されている（伊藤, 2007）。

さらに学生ではなく労働者を対象とした研究に関しては、平野（2008）が挙げられる。平野（2008）は、高校福祉科を卒業後してから調査時まで継続して福祉系職場に勤めている労働者に対してのアンケート調査から、全体の7割以上が就職時に何らかのギャップを感じたことや、就職時に「利用者とのコミュニケーションがむずかしかった」と感じたことと直近1年以内の困難・苦労として「利用者との関わり」を挙げていることに有意に相関があることを示唆している。ここから、実際に福祉の職に就いてから現実とのギャップを感じる労働者が多いことや、就職時に感じたギャップがその後も解消されずに困難や苦労として労働者に感じられていることが窺える。これらの先行研究から、改めて、介護労働者においてもリアリティ・ショックの問題は今後さらに検討されるべき課題であると考えられる。

しかし、介護・福祉分野を対象とした先行研究については、経営学や看護学での先行研究と比較して、リアリティ・ショックそのものの定義についての詳細な議論が少ない点が指摘できる。上田（2005）や伊藤（2007）においては、リアリティ・ショックの定義について、介護実習において体験した「実習前に思い描いていたこと」との「違和感」や「ズレ」、「戸惑い」という表現が使われている。経営学における先行研究で指摘されたような「期待」の形成に影響を与える要因についてや、介護・福祉分野と

じく専門職である看護職を対象とした先行研究でみられたような、それまでの専門教育の存在については、特に言及されていない。介護労働者が、看護職と同じように、専門的知識の習得を前提とした職種であることを踏まえると、その専門教育とリアリティ・ショックとの関連について考慮することは重要だと考えられる。

4. 求められる研究課題に関する考察

本章では、前章でのリアリティ・ショックに関する先行研究のレビューを基に、介護労働者におけるリアリティ・ショックの問題に関して、今後検討が必要であろう課題について考察する。

第一に、介護労働者が直面するリアリティ・ショックの対象や構造に関する検討である。尾形（2012b）は若年ホワイトカラーと若年看護師との比較において、リアリティ・ショックの対象やその因子構造に多様性があることを明らかにしている。これは、入職前の学校教育や訓練、仕事に関する情報の質や情報源などや、入職後の職務内容、職務特性、組織構造、マネジメント手法などの相違から、感受するリアリティ・ショックの対象や因子構造に多様性が生じたものと考えられる（尾形, 2012b）。さらに、Dean（1983）の指摘のように、職業的訓練はリアリティ・ショックの有無や程度に大きく関わるであろう「個人の期待」の形成に影響を及ぼす要因となり得る。介護労働者に関しては、入職前の教育や訓練、入職後の職務内容や職務特性などについて、その特殊性は高いと考えられるため、直面するリアリティ・ショックの対象や構造についても検討する必要があるだろう。

第二に、調査対象に関して、実際に就業経験を持つ、あるいは継続して就業している労働者を対象とした実証研究のさらなる蓄積である。介護・福祉分野を対象としたリアリティ・ショックの先行研究については、前章でみた通り、介護学生の介護実習におけるリアリティ・ショックを対象としたものが中心である。就業後のリアリティ・ショックを防ぐためにも、教育段階での実習や、そこにおけるリアリティ・ショックの様相について検討することは重要である

う。しかし、実習の段階だけでは、実際に働き始めてから感じる職務の困難や職場環境の詳細について十分に知ることはできないかもしれない。これは、伊藤（2007）が指摘している、介護実習におけるリアリティ・ショックと、ヒューマンサービスの専門職として実際に働いてから受けるリアリティ・ショックとは様相が異なる可能性があるという点からも、そのように考えられる。

第三に、介護労働におけるリアリティ・ショックのポジティブな効果についての検討である。リアリティ・ショックのポジティブ効果については、近年注目され始めており検討の必要性があるという指摘もある（尾形，2012a）。さらに先述のとおり、伊藤（2007）は介護実習におけるリアリティ・ショックについて、それを消化することで自己評価の向上につながるというポジティブな効果をもたらす可能性もあるとしている。伊藤（2007）はその点に、介護実習と実際の介護労働におけるリアリティ・ショックの様相の違いを示唆しているが、先に述べた第一の研究課題のように、リアリティ・ショックの対象や構造に多様性があるとするならば、実際の介護労働においても部分的にリアリティ・ショックのポジティブな効果がみられる可能性は考えられるのではないだろうか。その点についても検討が必要であろう。

そして第四に、以上の課題の検討結果を踏まえての、介護労働者におけるリアリティ・ショックへの組織的な対応策や周囲からのサポートのあり方についての検討である。看護学における先行研究でもリアリティ・ショックからの回復についてソーシャルサポートの存在を知覚することが効果を持つという指摘（水田，2004a）があることは先述のとおりであり、さらに、介護労働の初期におけるリアリティ・ショックを最小限に抑え、職場への適応がスムーズに行えるように、専門職としての自覚と責任を持って働くことを支援するアドバイザーの導入が求められるという指摘もある（小池，2010）。

以上の四点が、介護労働者におけるリアリティ・ショックの問題に関して、今後検討が求められる課題である。

介護労働者の早期離職に関しては、様々な要因が関連していると考えられる。その中でも、

本論文の第二章でも取り上げた賃金の問題については、介護労働者における賃金の現状を踏まえると、その改善が求められるのは先に述べた通りである。しかし、賃金問題の改善のみで、介護労働者の早期離職の特徴である1年未満での離職に歯止めがかかるか否かに疑問が残る点や、その他の要因として入職者のリアリティ・ショックが問題として認識されている点、介護労働者のリアリティ・ショックに関して検討の余地がある点などから、今後、先ほど述べた四点の課題を中心に、さらなる研究を進めていく意義は十分にあるだろうと考えられる。

参考文献

- Dean, R. A., Reality Shock: The Link Between Socialisation and Organisational Commitment, *Journal of Management Development*, Vol.2, No.3, 1983, pp.55-65.
- Dean, R. A., Ferris, K. R. and Konstans, C., Occupational reality shock and organizational commitment: Evidence from the accounting profession, *Accounting Organizations and Society*, Vol.13, No.3, 1988, pp.235-250.
- Hall, D. T., *Careers in Organizations*, Goodyear Publishing, 1976.
- 花岡智恵「介護労働の離職：他職種との賃金格差が離職に与える影響」『労働政策研究報告書 No.113 介護分野における労働者の確保等に関する研究』，2009年 a, 149-168 ページ。
- 花岡智恵「賃金格差と介護従事者の離職」『季刊・社会保障研究』第45巻第3号，2009年 b, 269-286 ページ。
- 花岡智恵「介護労働者の離職要因：賃金が勤続年数別の離職に与える影響」『医療経済研究』第23巻第1号，2011年，39-57 ページ。
- 花岡澄代・福田敦子・津田紀子・矢田眞美子・中村美優・鶴田早苗・大島敏子・松浦正子・伊藤佳代子・古城門靖子・喜多淳子「病院に就職した新卒看護職者の初期職場適応に関する検討—初期職場適応の潜在構造とリアリティショックとの関連から—」『神戸大学大学院保健学研究科紀要』第22巻，2006年，1-11 ページ。
- 平野和弘「就職時のリアリティ・ショックと現在の困難・苦勞—高校福祉科卒業生アンケート調査から—」『福祉教育・ボランティア学習研究年報』第13号，2008年，35-44 ページ。
- Hughes, E. C., *Men and their Work*, Glencoe, Ill: Free Press, 1958.
- 家高将明・三田村知子・清水香織・宗清芳美「介護福祉士養成教育における対人援助スキル習得に関する研究」『総合福祉科学研究』第3号，2012年，219-227 ページ。
- 井口衡「自己概念の変化が早期離職行動に及ぼす影響について：インタビュー調査を通じて」『経営行動科学学会年次大会発表論文集』第13号，2010年，72-77 ページ。

- 石井久子「新規大卒者のジョブサーチと早期離職」『高崎経済大学論集』第47巻第4号, 2005年, 89-99ページ。
- 糸嶺一郎・鈴木英子・叶谷由佳・佐藤千史「大学病院に勤務した新卒看護職者のリアリティ・ショックに関与する要因」『日本看護研究学会雑誌』第29巻第4号, 2006年, 63-70ページ。
- 伊藤健次「介護実習におけるリアリティショック—その様相と肯定的側面について—」『山梨県立大学人間福祉学部紀要』第2号, 2007年, 11-18ページ。
- 介護労働安定センター「平成23年度介護労働実態調査[事業所における介護労働実態調査]」2012年a。
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h23_chousa_jigyousho_toukeihyo.pdf (2013年4月1日閲覧)
- 介護労働安定センター「介護労働の現状について 平成23年度介護労働実態調査」2012年b。
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h23_roudou_genjyou_r1.pdf (2013年4月1日閲覧)
- 介護労働安定センター「平成23年度介護労働実態調査[介護労働者の就業実態と就業意識調査]」2012年c。
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h23_chousa_roudousha_toukeihyo.pdf (2013年4月5日閲覧)
- 勝原裕美子・ウィリアムソン彰子・尾形真実哉「専門職のキャリア発達に影響を与えるリアリティショックの実態—看護学生から看護師への移行プロセスにおけるプロフェッション・フッドの変容に焦点を当てて—」『経営行動科学学会年次大会発表論文集』第7号, 2004年, 40-47ページ。
- 木村淳也「介護観に関する考察(1)—介護福祉士養成施設における学生のレポートから—」『医療福祉研究』第5号, 2009年, 13-24ページ。
- 北浦正行『介護サービス労働の現状と課題』全国勤労者福祉振興協会, 2002年。
- 小池妙子「介護専門職のストレスを減らす」『現代のエスプリ』第519号, 2010年, 170-180ページ。
- 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」2013年。
http://www.ipss.go.jp/pp-ajsetai/j/HPRJ2013/gaiyo_20130115.pdf (2013年4月1日閲覧)
- 小坂淳子・今岡洋二・杉原久仁子・藤原和美「介護労働の実態とその継続条件を考える」『創発:大阪健康福祉短期大学紀要』第7号, 2008年, 111-123ページ。
- 厚生労働省「[社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針]の見直しについて」2007年。
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/dl/fukusijinzei.pdf> (2013年4月1日閲覧)
- 厚生労働省「介護労働者の確保・定着等に関する研究会【中間取りまとめ】」2008年。
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2008/07/dl/h0729-2b.pdf> (2013年4月1日閲覧)
- 厚生労働省「新規学卒者の離職状況に関する資料一覧」2012年a。「新規大学卒業就職者の産業別離職状況」
<http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/dl/24-18.pdf> (2013年4月1日閲覧)
- 「新規高校卒業就職者の産業別離職状況」
<http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/dl/24-08.pdf> (2013年4月1日閲覧)
- 厚生労働省「平成23年雇用動向調査」2012年b。
http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_&listID=000001108116&disp=Other&requestSender=dsearch (2013年4月1日閲覧)
- 厚生労働省「平成24年賃金構造基本統計調査」2013年
<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001011429> (2013年4月9日閲覧)
- Kramer, M., *Reality Shock: why nurses leave nursing*, C. V. Mosby, 1974.
- Louis, M. R., *Surprise and Sense Making: What Newcomers Experience in Entering Unfamiliar Organizational Settings*, *Administrative Science Quarterly*, Vol.25, 1980, pp.226-251.
- 光本いづみ・松下年子・大浦ゆう子「訪問看護師の仕事負担感や就業継続意思と業務特性との関連」『産業医科大学雑誌』第30巻第2号, 2008年, 185-196ページ。
- 水田真由美「新卒看護師の職場適応に関する研究—リアリティ・ショックと回復に影響する要因」『日本看護研究学会雑誌』第27巻第1号, 2004年a, 91-99ページ。
- 水田真由美「新卒看護師の職場適応に関する研究—リアリティ・ショックからの回復過程と回復を妨げる要因—」『日本看護科学会誌』第23巻第4号, 2004年b, 41-50ページ。
- 宗像恒次・及川尚美「リアリティ・ショック—精神衛生学の視点から—」『看護展望』第11巻第6号, 1986年, 562-567ページ。
- 内閣官房「医療・介護に係る長期推計(主にサービス提供体制改革に係る改革について)」2011年。
<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/syakaihoushou/syutyukento/dai10/siryou1-2.pdf> (2013年4月1日閲覧)
- 日本看護協会「2012年 病院における看護職員需給状況調査速報」, 2013年
http://www.nurse.or.jp/up_pdf/20130307163239_f.pdf (2013年4月5日閲覧)
- 日経BP社「全体動向 早期離職の主因「不安」「迷い」「失望」が生まれる理由(特集 離職ストップ! : 入職3年目の危機を乗り越える)」『日経ヘルスケア』第278号, 2012年, 32-35ページ。
- 西川真規子『ケアワーク 支える力をどう育むか: スキル習得の仕組みとワークライフバランス』, 日本経済新聞出版社, 2008年。
- 尾形真実哉「リアリティ・ショック (reality shock) の概念整理」『甲南経営研究』第53巻第1号, 2012年a, 85-126ページ。
- 尾形真実哉「リアリティ・ショックが若年就業者の組織適応に与える影響の実証研究—若年ホワイトカラーと若年看護師の比較分析—」『組織科学』第45巻第3号, 2012年b, 49-66ページ。
- 小川憲彦「リアリティ・ショックが若年者の就業意識に及ぼす影響」『経営行動科学』第18巻第1号, 2005年, 31-44ページ。
- 労働政策研究・研修機構「若年者の離職理由と職場定着に関する調査」, 2007年
- 佐居由美・松谷美和子・平林優子・松崎直子・村上好恵・桃井雅子・

- 高屋尚子・飯田正子・寺田麻子・西野理英・佐藤エキ子・井部俊子「新卒看護師のリアリテイションの構造と教育プログラムのあり方」『聖路加看護学会誌』第11巻第1号, 2007年, 100-108 ページ.
- Schein, E. H., Organizational Socialization and the Profession of Management. *Industrial Management Review*, Vol.9, No.2, 1968, pp.1-16.
- Schein, E. H., *Career Dynamics: Matching Individual and Organizational Needs*, Addison-Wesley, 1978. (二村敏子・三善勝代訳『キャリア・ダイナミクス』白桃書房, 1991年.)
- 寺畑正英「若年層における継続就業の要因」『経営論集』(東洋大学)第74号, 2009年, 213-229 ページ.
- 上田智子「介護学生のリアリテイションの様相」『岡崎短期大学研究紀要』第38号, 2005年, 35-43 ページ.
- Van Maanen, J., Breaking In: Socialization to Work, In Dubin, R. (Ed.), *Handbook of Work, Organization, and Society*, Chicago: Rand McNally, 1976, pp.67-130.
- Van Maanen, J., Experiencing Organization: Notes on the Meaning of Careers and Socialization, In Van Maanen, J. (Ed.), *Organizational Careers: Some New Perspectives*, John Wiley & Sons, 1977, pp.15-45.
- 山田篤裕・石井加代子「介護労働者の賃金決定要因と離職意向—他産業・他職種からみた介護労働者の特徴—」『季刊・社会保障研究』第45巻第3号, 2009年, 229-248 ページ.
- 吉村大吾「若者の早期離職と企業経営に関する研究」『追手門経済論集』第46巻第2号, 2011年, 94-116 ページ.