

# 仕事と介護の両立支援に関する新たな可能性と課題

## －介護離職防止に向けた支援のあり方－

宮本 知典

キーワード：介護離職、仕事と介護の両立支援、ワーク・ファミリー・コンフリクト、AHP、SCAT、質的調査

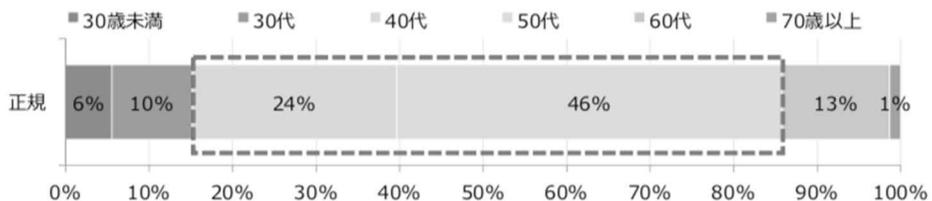
### 1. はじめに

石橋(2019)<sup>1)</sup>によると、現在、介護をしている雇用者の年齢階級別分布(2017年10月現在)では、介護をしている正規労働者の7割が40代～50代となっており、そのうち4人に1人は単独世帯となっている。また、2017年(平成29年)就業構造基本調査<sup>2)</sup>によると、2016年10月～2017年9月の1年間に、「介護・看護」のために前職を離職した人は、9万9千人で、うち男性が2万4千人、女性が7万5千人となっている。本稿で用いる介護離職については、①家族の介護を理由とした離職、②介護職が家族の介護を理由とした離職、③介護職の離職の3つが想定されるが、①、②つまり、家族の介護を理由とした離職を介護離職とする。

介護離職を時間という観点で見ると、継続就業者「仕事ありの日」の介護にかかる時間は、男性で1,2時間、女性で1,9時間、介護離職者の離職前「仕事ありの日」の介護にかかる時間は、男性で2,6時間、女性で2,2時間となり、継続して就業を続ける労働者との介護にかかる時間の差は、男性で1,4時間、女性で0,3時間<sup>3)</sup>になっている。これを前提に考えると、介護離職する場合とそうでない場合では、かかる時間の差は、1,5時間程度であり、仕事がある日に、2時間以上介護に費やす状況になると、仕事と介護等かけられる時間が欠乏し、離職意向が高まることが推察される。

時間、資力、スキルなど、ある制約の中で、いかにやるべきこと、やりたいこと、求められることを一致させられるかが、仕事と介護の両立支援を考える上では重要であり、2025年に団塊の世代<sup>a</sup>が75歳以上の後期高齢者となり、国民全体の約5人に1人が後期高齢者になることで、介護を求める高齢者が急増することが予想され、今までの視座、視点を変え、仕事と介護の両立を通じて、介護離職防止のあり方を検討することは急務と考える。

(図表 1-1) 介護をしている雇用者の年齢階級別分布 (2017年10月1日現在)



(出所) 総務省「平成29年就業構造基本調査」より大和総研作成

出典：石橋未来(2019)「介護離職の現状と課題」, 『大和総研』P.7。

## 2. 仕事と介護の両立支援に関する先行研究

### 2-1. 先行研究レビュー

#### 2-1-1. ワーク・ファミリー・コンフリクト

金井(2006)<sup>4)</sup>、陳ら(2017)<sup>5)</sup>は、ワーク・ファミリー・コンフリクトについて、「個人の仕事と家庭からの役割要請が、いくつかの観点で互いに両立しないような役割間葛藤の一形態」と定義し、Greenhaus&Beutell(1985)<sup>b)</sup>が提唱した3領域をもとに、①時間に基づく葛藤、②ストレインに基づく葛藤、③行動に基づく葛藤および①家庭領域から仕事領域への葛藤、②仕事領域から家庭領域への葛藤の2方向からなることを整理した。また、川口(2016)<sup>6)</sup>は、長時間の労働や介護の状況に置かれ、疲弊していく「介護疲労」と呼ぶべき在宅介護者がかなり存在することを指摘している。その他、矢島(2015)<sup>7)</sup>は、労働時間が長い人は、親の介護が十分できていないと感じており、労働時間の短い人は、やりたい仕事できていない、周囲に負担をかけていると感じていることを指摘しており、やりたいこととできることのバランスを欠くと身体的、心理的葛藤が大きくなるこ

<sup>a</sup> 第一次ベビーブームが起きた1947年～1949年に生まれた戦後世代

<sup>b</sup> 「Source of Conflict Between Work and Family Roles」, 1985

とが推察される。その他、正社員の就業継続が難しかった理由（図表 2-1）として、体力的に両立が難しかった、介護は先が読めず両立の見通しが困難だったなど、身体的、心理的葛藤が就業継続を困難にさせる要因になっている。

### 2-1-2. 仕事と介護の両立と公的介護サービス

矢島（2015）<sup>7)</sup>、清水（2012）<sup>8)</sup>、斎藤ら（2014）<sup>9)</sup>、松浦ら（2015）<sup>10)</sup>、池田（2010）<sup>11)</sup>は、公的介護サービスの利用が重要であり、介護離職を防止する上では、効果的な方策の一つとしている。

### 2-1-3. 仕事と介護の両立と介護支援者以外の参画者

2014年にダイヤ財団と明治安田生活福祉研究所が行なった「仕事と介護の両立と介護離職」に関する共同調査<sup>3)</sup>によると、介護離職のきっかけは、「自分以外に親を介護する人がいない」とする人が2割以上で最大となっている。また、青木ら（2015）<sup>12)</sup>は、介護離職が深刻化する理由の一つとして、未婚率の上昇や兄弟姉妹数の減少により、家庭内の介護の分担の難化を挙げており、池田（2010）<sup>11)</sup>も、同居家族の介護援助がない労働者は、勤務先を退職して非就業になる確率が高くなることを指摘している。一方、矢島（2015）<sup>7)</sup>は、本人のみで介護するより、親族や事業者が加わった方が仕事との両立ができていく実感が高まるとしている。

### 2-1-4. 離職に至る時間的閾値

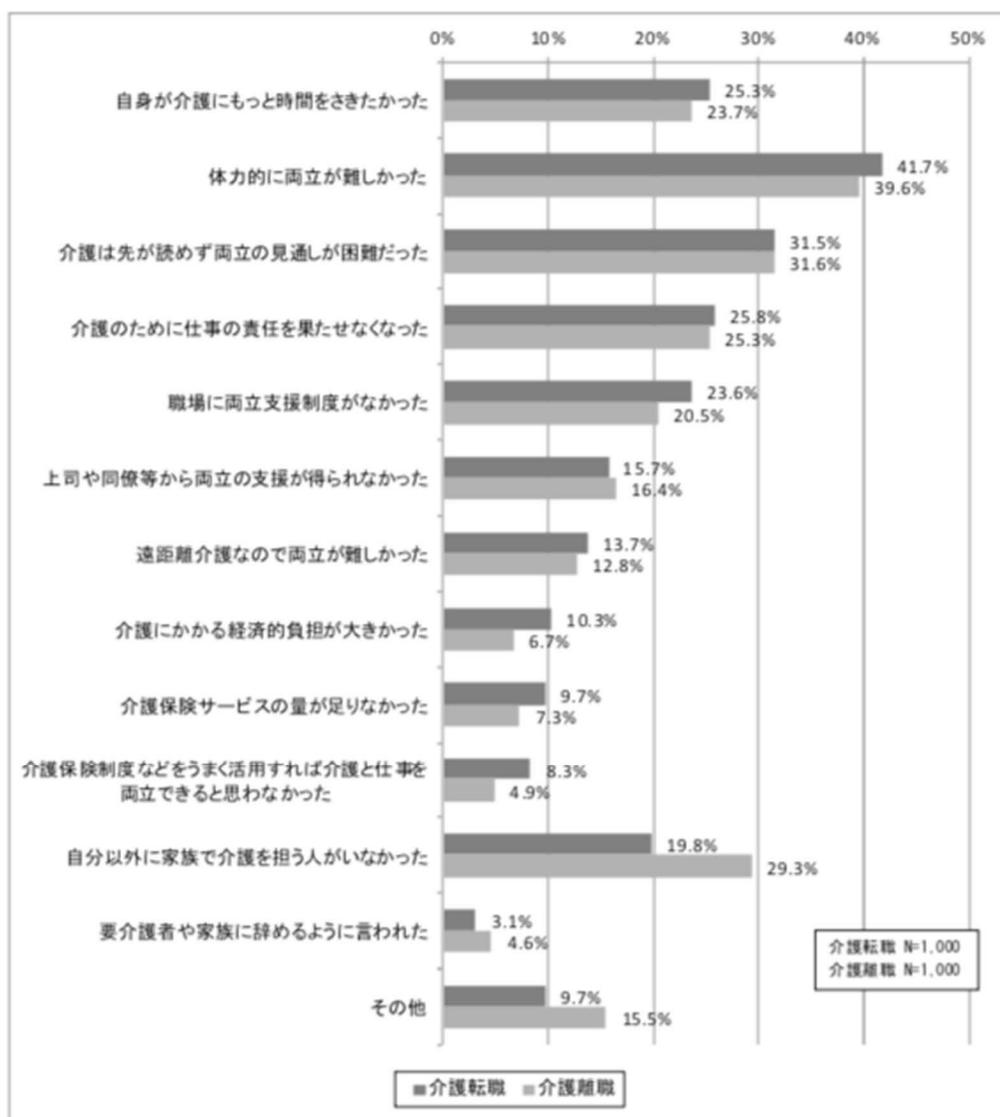
桐野ら（2018）<sup>13)</sup>は、家族介護者の多くは、仕事役割と介護役割のどちらかを選択しなければいけないほどに時間が欠乏し、調和が保てない状況に陥った場合、介護役割を優先する心理が働きやすいことを考察している。また、1でも触れたように、ダイヤ財団ら（2014）<sup>3)</sup>によると、介護に費やされる時間について、継続就労者と仕事を辞めた介護専念者（離職前）を比較し、「仕事ありの日」の2時間程度が、介護開始前と同一の職場で働き方を変えずに仕事を続けられるボーダラインという見方を示している。

### 2-1-5. 仕事と介護の両立とソーシャルサポート

松浦ら（2015）<sup>10)</sup>は、調査を行なったケアマネジャーの4割以上が、拡充すべきサービスとして、「介護者の家事支援」を希望し、従業員の4割が「家事支援サービスの拡充」を希望しており、矢島（2015）<sup>7)</sup>と同様に、上司・同僚の理解が仕事と介護の両立支援をする上で、大きな要因になっていると考察している。また、陳ら（2017）<sup>5)</sup>によると、上司や同僚からのサポートなど、ソーシャルサポートは、ワーク・ファミリー・コンフリクトを緩和する効果があるとしている。

介護において主に行なっていること（図表 2-2）は、「要介護者の見守り」、「家事、生活支援」が男女ともに高くなっており、身体介護とともに、家族介護の主たる活動となっている。

（図表 2-1）正社員の就業継続が難しかった理由



出典:みずほ情報総研株式会社(2017)「介護と仕事の両立を実現するための効果的な在宅サービスのケアの体制（介護サービスモデル）に関する調査研究」, P. 16。

(図表 2-2) 介護において主に行なっていること

	就業継続			介護転職			介護離職		
	男 (N=782)	女 (N=218)	差 (男-女)	男 (N=734)	女 (N=266)	差 (男-女)	男 (N=612)	女 (N=388)	差 (男-女)
要介護者の励まし	27.0%	29.4%	▲2.4	31.5%	40.2%	▲8.8	25.3%	37.9%	▲12.6
要介護者の見守り	39.1%	46.8%	▲7.7	44.0%	53.4%	▲9.4	45.3%	49.0%	▲3.7
要介護者の身体介護(入浴、着替え、トイレ、移動、食事等)	22.0%	28.9%	▲6.9	32.0%	40.6%	▲8.6	33.5%	40.7%	▲7.2
要介護者の看護	13.0%	11.0%	2.0	20.8%	26.3%	▲5.5	18.3%	23.7%	▲5.4
家事、生活支援	31.3%	42.7%	▲11.3	36.9%	47.4%	▲10.4	44.0%	47.9%	▲4.0
通院等の外出支援	34.8%	37.6%	▲2.8	32.8%	42.9%	▲10.0	39.7%	42.0%	▲2.3
他の家族介護者の休養、息抜き	15.0%	11.9%	3.0	12.5%	22.6%	▲10.0	13.6%	17.8%	▲4.2
自治体、介護・医療機関との調整、手続き	20.1%	25.2%	▲5.2	20.8%	35.0%	▲14.1	26.3%	34.3%	▲8.0
ケアマネジャーとの調整	23.3%	25.7%	▲2.4	22.9%	34.2%	▲11.3	27.8%	30.2%	▲2.4
要介護者の金銭管理	18.8%	18.8%	▲0.0	17.2%	28.9%	▲11.8	26.1%	26.0%	0.1
経済的支援	22.1%	16.1%	6.1	23.0%	19.5%	3.5	17.6%	18.6%	▲0.9
その他	4.2%	3.2%	1.0	5.6%	5.6%	▲0.1	7.5%	5.4%	2.1
いずれも行っていない	24.3%	23.9%	0.4	13.5%	12.4%	1.1	21.7%	21.6%	0.1

出典:みずほ情報総研株式会社(2017)「介護と仕事の両立を実現するための効果的な在宅サービスのケアの体制(介護サービスモデル)に関する調査研究」, P. 25。

### 3. 介護離職が起きるメカニズム

#### 3-1. 介護離職メカニズム

介護離職が起きるメカニズム(図表 3-1)については、2 で整理した先行研究者の意見を投影し、筆者が全体像として統合させて作成している。

まず、親の介護、自分の仕事、自分の用事のうち、何らかの内的、外的要因で、要求度が個別単体、もしくは、同時複合的に高まることから始まる。要求の高まりによって、各個人の時間や行動の対応許容範囲に余裕がなくなり、2つ以上の行為が同時に重なる頻度が増えることで、身体的負担や時間的制約が高まる。また、個人の時

間や能力の資源である「できること」と「やりたいこと」にズレが生じることで、相互のバランスが崩れ、心理的葛藤が拡大する2側面の役割間葛藤により、ワーク・ファミリー・コンフリクトが起こる(2-1-1 参照)。その対処策として、家族以外が対応する場合と、家族が対応する場合に分けられる。

#### ① 家族以外が対応する場合

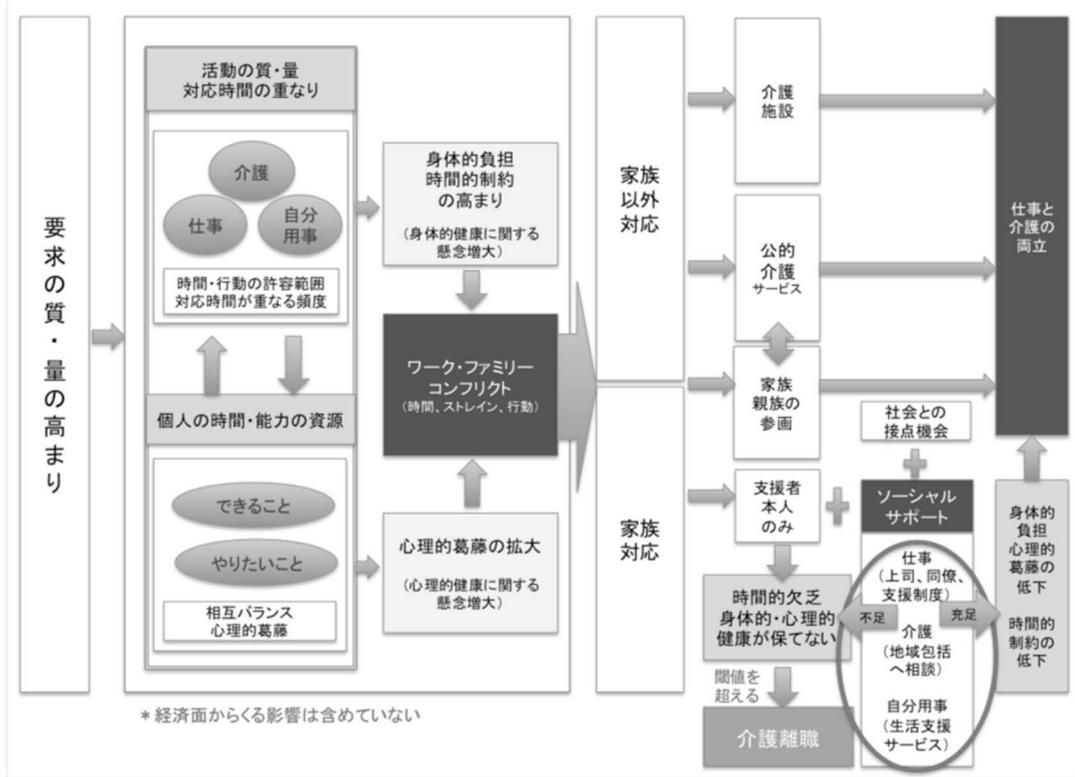
介護施設への入居含め、公的介護サービスの利用については、仕事と介護の両立につながる。(2-1-2 参照)また、家族以外、親族等の参画者がいることで、仕事と介護の両立ができる可能性が高まる。(2-1-3 参照)

#### ② 家族で対応する場合

介護支援者のみで家族介護する場合、何らサポートがない場合は、時間的欠乏、身体的、心理的限界により、健康を保つことができないことで離職につながる。(2-1-4 参照)ただし、ソーシャルサポート機能、具体的には、上司や同僚の理解、介護の相談支援、介護支援者自身の生活支援サービスの提供体制(2-1-5 参照)が整うことで、身体的、心理的葛藤、時間的制約を低下させ、時間的対応許容範囲が閾値内に収まることで、仕事と介護の両立が継続される。また、今回調査は行わないものの、社会との接点機会も、介護支援者の気分転換になるなど、介護離職を防止する上でポイントになる。

上記の中でも、特に、理解ある上司や同僚とは、どのような人物なのか、他者の支援を受けるサービスを選択する場合、具体的にどのようなサービスが、他者の支援を受けたいと思うサービスや重要項目なのか、サービスを受けたい事業者とは、どのような事業者なのか、後ほど5で質的調査を行う。

(図表 3-1) 介護離職が起きるメカニズム



(筆者作成)

### 3-2. 介護離職に関するポジショニングマップ

#### 3-2-1. 親の介護へのスタンス

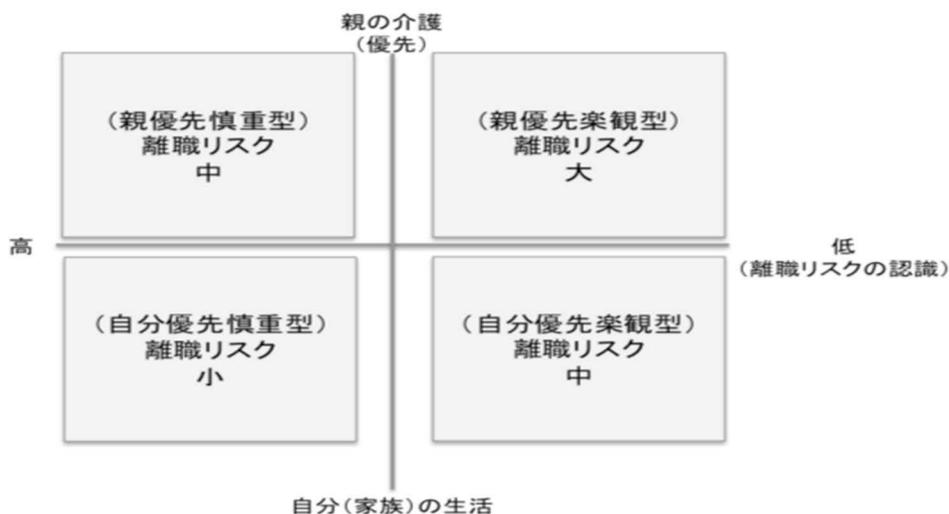
親の介護を優先するか、自分（家族）の生活を優先するかを縦軸と離職リスクの認識の横軸をもとに4象限で整理した。

親の介護を優先するかどうかについては、介護支援者とその親である要介護者との関係性や他人が世話をすることへの懸念などを踏まえた親の対人許容度も影響すると想定した上で、整理した。

離職リスクの認識については、三菱UFJ&コンサルティング(2013)<sup>14)</sup>の調査で、介護の手助・介護を機に仕事を辞めてから再就職した時までの期間は、男性離職者の4割弱が1年以上かかっており、中長期の視点がなく、近視眼的な問題解決等により離職していることが推察される。ダイヤ財団ら(2014)<sup>3)</sup>は、①年収が多いと男性の離職は抑制される、②現金や預貯金は、離職のハードルを下げるという調査結果をまとめている。また、和氣(2016)<sup>15)</sup>は、「いったん辞めてもこれまでのキャリアがあればすぐ

に再就職できるだろう」介護離職者の多くがこういう考えを持ちがちだと指摘しており、離職後に直面するリスクに対し、自己評価と社会の評価にギャップがあり、楽観的な場合は、介護離職するハードルが低く設定される。

(図表 3-2) 親の介護時の対応に関する行動特性 (親の介護のスタンス)

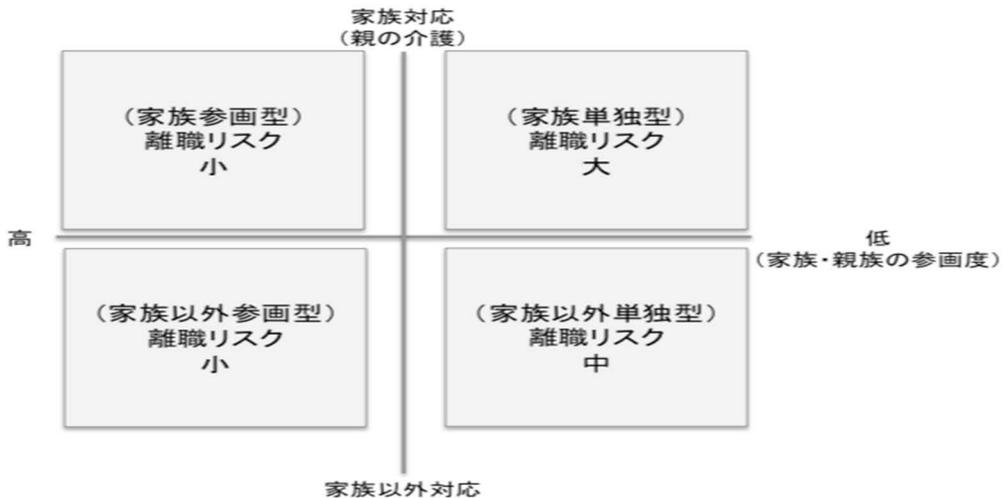


(筆者作成)

### 3-2-2. 他者の参画による介護分担

親の介護の対応を家族で行うか、施設等、家族以外で対応するかの縦軸と、家族・親族の参画度の横軸、つまり、2-1-3でも整理したように、一人で抱えこみ、家族、親族等の参画がない状況での介護は、離職リスクが高くなると想定した。

(図表 3-3) 親の介護時の対応に関する行動特性 (他者の参画による介護分担)



(筆者作成)

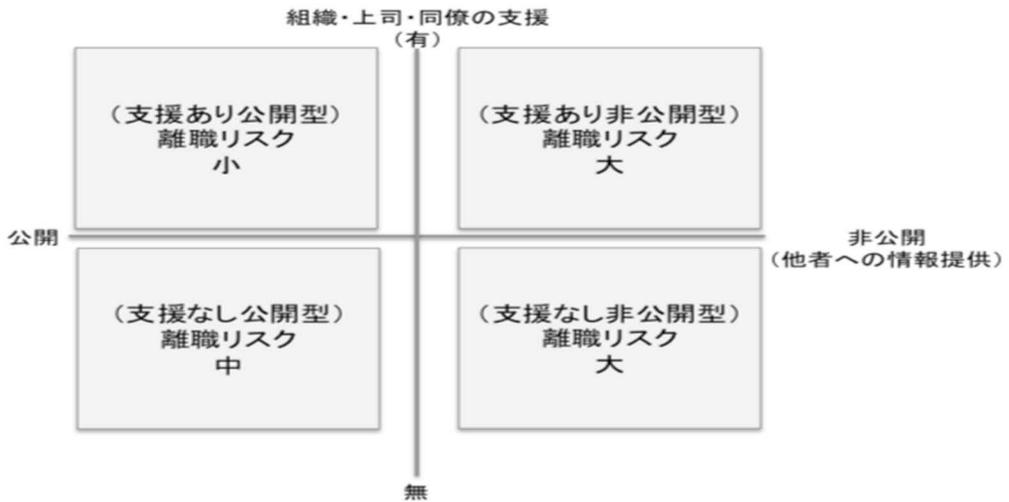
### 3-2-3. 情報提供スタンスと上司・同僚の理解

組織・上司・同僚の支援の有無の縦軸と、親の介護に直面している状況を他者に公開するのか、非公開にするのかの横軸をもとに、4象限で整理した。

和氣 (2016)<sup>15)</sup>は、「今の仕事から外されて閑職に飛ばされるかも」等を考え、介護していることを隠す「隠れ介護」の人が相当数いるのではないかと危惧しており、「会社に報告する」ことが仕事との両立では大切としている。三菱UFJ&コンサルティング (2013)<sup>14)</sup>の調査でも、上司や同僚に手助・介護に直面したことを知られることへの抵抗感との問いに、仕事と介護の両立に関して不安を感じる人は、4割以上の方が抵抗が「ある」、もしくは「ややある」と回答している。

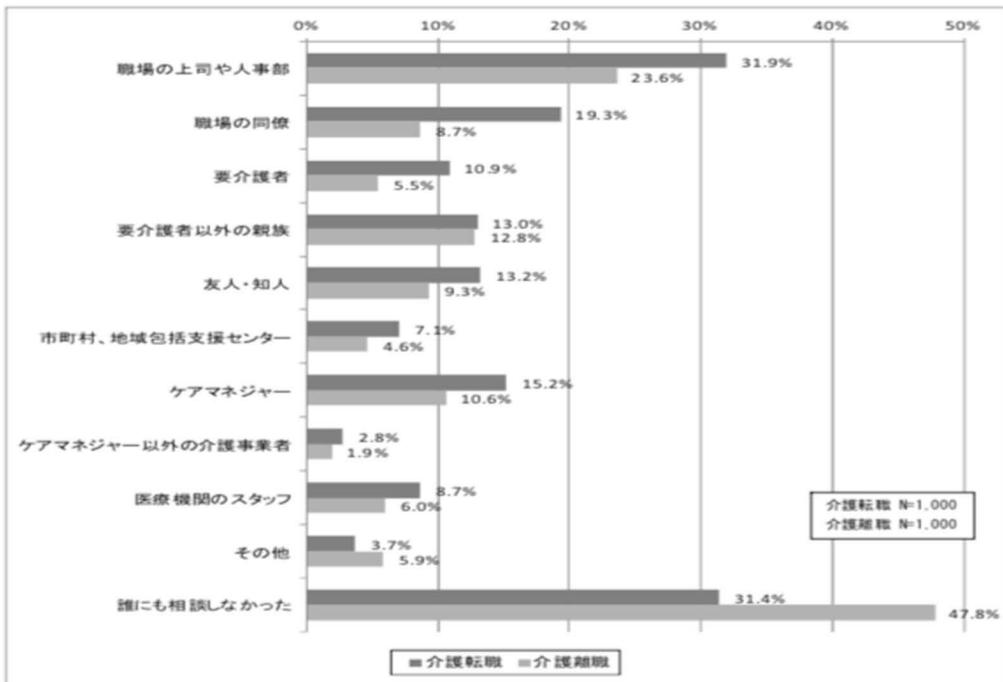
その他、転職・離職する直前の相談相手 (図表 3-5) としては、職場の上司、人事部が多くなっている一方、誰にも相談しなかったが一番多くなっており、親の介護を他者に知らせることへの心的抵抗感が大きいことが推察される。

(図表 3-4) 親の介護時の対応に関する行動特性 (親の介護情報の提供と上司・同僚の理解)



(筆者作成)

(図表 3-5) 転職・離職する直前の相談先



出典:みずほ情報総研株式会社(2017)「介護と仕事の両立を実現するための効果的な在宅サービスのケアの体制 (介護サービスモデル) に関する調査研究」, P. 14。

## 4. 本稿の目的と方法

本稿の目的は、より効果的な仕事と介護の両立支援を行うことで、介護離職防止につながる新たな可能性と課題を検討することにある。前提として、一人で介護する主たる介護者の介護離職（類型3）の割合が5割を超える<sup>16)</sup>（図表4-1）<sup>15)</sup>ことから、本稿が想定している介護離職者とは、「遠距離介護（宿泊を伴う）が必要な状況を除いた同居、近居、別居状態、かつ、親族、配偶者の有無にかかわらず、一人で親の介護を行う状況にある人」を主な研究対象として検討を進める。これにより、今まで介護休業や介護休暇など、要介護者の支援の環境整備という側面が多かった両立支援策に、介護支援者自身の負荷低減という新たな視点を取り入れることで、介護支援者が直面する時間的欠乏、心理的葛藤を緩和し、介護離職につながる可能性を抑止することができるのではないかと考えた。また、新たな試みとして、親の介護時の対応に関して、行動特性別や離職リスク別に分類し、介護支援者の支援方法を整理する。

2では、仕事と介護の両立支援に関連する先行研究をまとめ、3で先行研究を投影・統合した介護離職メカニズムとそれに付随する3つのポジショニングマップを整理する。その上で4にて、本稿の目的と方法を定め、5の中で、3で立てた仮説に基づき、質的調査を通じて、検証していく。そして、最後に6で全体的考察とまとめを行うことにする。

質的調査に際しては、介護離職者の年齢層を考慮しつつ、対象10名をランダムに選定した。調査、分析にあたっては、AHP(階層意思決定法)<sup>d)</sup>での分析とSCAT(Step For Coding and Theorization)<sup>e)</sup>手法を活用し、フォーカス・グループインタビュー<sup>f)</sup>で得られた質的データの分析を行った。また、本稿については、倫理的配慮として兵庫県立大学大学院経営研究科倫理審査委員会の審査を受審した。(2019-0015)

---

<sup>c)</sup> 類型-1 就業継続 「介護期間中に介護を理由とした転職・離職はしなかった」に該当、類型-2 介護転職「介護期間中に介護を理由として転職した」に該当し、類型-3 は非該当、類型-3 介護離職「介護期間中に介護を理由として離職した」に該当

<sup>d)</sup> ピッツバーグ大学 Thomas L. Saaty が提唱した問題解決型の意味決定法。

<sup>e)</sup> 名古屋大学大学院 大谷尚教授が考案した質的データ分析手法<sup>15,16)</sup>

<sup>f)</sup> 少人数が1箇所に集まり、特定のテーマについてインタビューされる手法

(図表 4-1) 介護の分担

特化係数(左側)及び構成比(右側)	類型-1 就業継続	類型-2 介護転職	類型-3 介護離職	類型-1 就業継続	類型-2 介護転職	類型-3 介護離職
主たる介護者(一人で介護)	0.756	1.416	1.769	8.8%	32.3%	56.3%
主たる介護者(分担者あり)	1.734	1.265	1.138	29.8%	42.5%	27.1%
従たる介護者(自分もかなり分担)	1.901	1.061	1.143	22.8%	15.0%	9.4%
従たる介護者(自分は少し分担)	1.581	0.825	0.880	35.1%	8.7%	6.3%
従たる介護者(自分はほとんど介護をしない)	0.300	0.179	0.231	3.5%	0.8%	1.0%
いずれともいえない	0.000	0.054	0.000	—	0.8%	—
N数	57	127	96	100.0%	100.0%	100.0%

出典：みずほ情報総研株式会社(2017)「介護と仕事の両立を実現するための効果的な在宅サービスのケアの体制（介護サービスモデル）に関する調査研究」, P. 32。

## 5. 介護離職防止のあり方検討に向けた質的調査

### 5-1. 研究・調査方法①

#### 5-1-1. 調査目的

介護離職のメカニズム(図表 3-1)をもとに、介護支援者が、ソーシャルサポートを決める上で、「どのような意思決定を行うのか」明らかにすることを目的に質的調査を実施する。

また、この調査を通じて、介護事業者に親の介護を任せる傾向や介護支援者自身の支援を求める傾向とともに、各支援内容に基づき、選択時の選好の差がどのように出るかを明らかにする。

#### 5-1-2. 調査対象

介護離職につながる世代である45歳以上に注目し、30代～60代の男性8名(30代1名、40代3名、50代3名、60代1名)、女性2名(20代1名、30代1名)を対象とした。調査は、5名ずつ2グループに分けて行い、①グループ：A(40代男性)、B(60代男性)、C(50代男性)、D(50代男性)の5名と2グループ：E(50代男性)、F(40代男性)、G(30代女性)、H(30代男性)、I(20代女性)、J(40代男性)の5名で実施した。

#### 5-1-3. 調査方法

本稿では、階層意思決定法：AHP (Analytic Hierarchy Process) を活用し、調査する。調査にあたっては、八巻直一氏らが作成したAHPソフト「どうする」<sup>17</sup>を使用する。

他者の支援を受けることが仕事と介護の両立する上で重要になるという先行研究を踏まえ、従来の親の介護の支援というだけでなく、介護支援者自身の支援という観点を盛り込み、階層図(図表 5-2)を作成した上で、AHP ソフト「どうする」<sup>16</sup>(図表 5-1)を使って、一対比較による調査を実施した。

調査にあたっては、自分の時間の確保、費用、信頼性<sup>g</sup>、柔軟性<sup>h</sup>という 4 つの評価項目に対し、身体介護など、9 つの代替案を設定することで、親の介護で他者の支援を受けるサービスの決定の意思決定がスムーズに行えるようにした。

また、図表 3-2, 図表 3-3, 図表 3-4 について、被験者 10 名の主観に基づく自己評価を整理・分析(図表 5-7, 5-8, 5-9)する。

(図表 5-1) AHP ソフト「どうする」

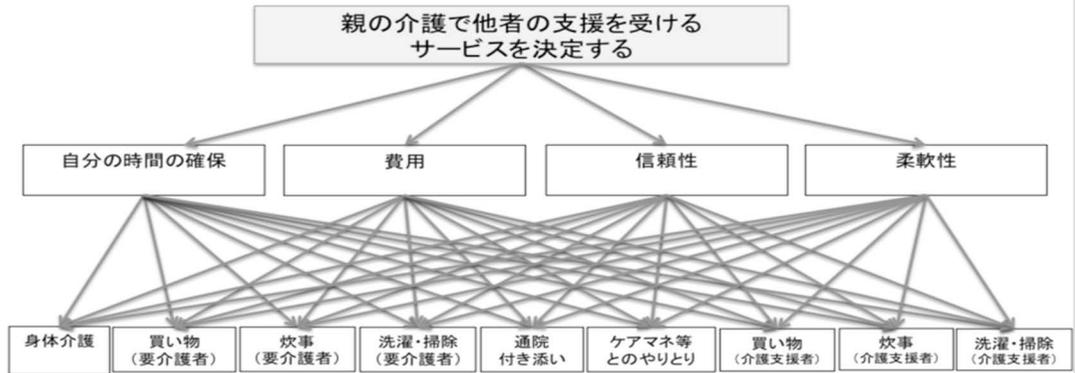


出典 八巻直一、高井英造(2006)『問題解決のための AHP 入門』, 付属 CD-ROM:AHP アドインツール「どうする」。

<sup>g</sup> 自分自身や親に対する支援サービスを受ける介護支援者が、サービス提供側に対して、「与えられた条件、期間内に、要求する役割を果たすことができる能力、対応力を有する」という評価。

<sup>h</sup> 自分自身や親に対する支援サービスを受ける介護支援者が、サービス提供側に対して、「適宜変化する条件、期間を踏まえ、対応する質・量を臨機応変に変化させ、要求する役割を果たす能力、対応力を有する」という評価。

(図表 5-2) 介護支援を受けるサービス決定階層図



(筆者作成)

#### 5-1-4. 調査結果

親の介護で他社の支援を受けるサービスを決定する上で、重要な項目(重要度)は、①グループでは、「信頼性」「自分の時間の確保」「費用」「柔軟性」の順であり、特に「信頼性」の数値が高く、臨機応変に対応してもらう「柔軟性」が低くなっている。(図表 5-3) ②グループでは、「信頼性」「費用」「柔軟性」「自分の時間」の順で、重要な項目(重要度)が高く、①グループ同様に、「信頼性」の数値が最も高くなっている。(図表 5-5)

また、代替案であるソーシャルサポートについては、両グループともに「身体介護」が最も高く、①グループでは、「通院の付き添い」「要介護者の炊事」「ケアマネ等とのやりとり」の順で高いウェイトになった。②グループでは、「要介護者の買い物」「ケアマネ等とのやりとり」「要介護者の炊事」の順になっている。

被験者10名の個別結果を見ると、①グループの5名では、被験者A、Eの2名については、介護支援者自身の支援を選択する意思に関して、ある程度ウェイトが高かったものの、その他3名については、ほとんど支援を受ける意思は見受けられなかった。被験者Aについては、他の4名に比べると、身体介護について、他者の支援を受けるウェイトが低く、炊事など、比較的負荷のかからないサービスのウェイトが高くなっている。

②グループの5名では、被験者Fは、身体介護を重視しつつ、ケアマネ等とのやりとりのウェイトが高い傾向がある。一方、被験者H、Jは、身体介護とともに、通院付き添いのウェイトが高くなっている。買い物等、介護支援者自身の支援は、①グループ同様、低い傾向にあるが、被験者5名の中ではGが、比較的高くなっている。

(図表 5-3) AHP を使った調査結果①-1 (①グループ)

対象			
A	親の介護で他者の支援を受けるサービスを決定する	→	自分の時間の確保
B		1.00	0.22
C		→	費用
D			0.22
E		→	信頼性
			0.41
		→	柔軟性
			0.15

代替案	ウェイト
身体介護	0.27
買い物(要介護者)	0.10
炊事(要介護者)	0.13
洗濯・掃除(要介護者)	0.09
通院付き添い	0.17
ケアマネ等とのやりとり	0.12
買い物(介護支援者)	0.04
炊事(介護支援者)	0.04
洗濯・掃除(介護支援者)	0.04

(AHP ソフト「どうする」を使って筆者作成)

(図表 5-4) AHP を使った調査結果①-2 (①グループ)

	連結チェック					C.I.(整合度)									
	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
親の介護で他者の支援を受けるサービスを決定する	OK	OK	OK	OK	OK		0.169	0.214	0.190	0.349	0.393				
自分の時間の確保	OK	OK	OK	OK	OK		0.314	0.185	0.115	0.138	0.038				
費用	OK	OK	OK	OK	OK		0.652	0.185	0.118	0.263	0.159				
信頼性	OK	OK	OK	OK	OK		0.367	0.298	0.107	0.207	0.102				
柔軟性	OK	OK	OK	OK	OK		0.263	0.374	0.136	0.183	0.065				

	ウェイト					
	A	B	C	D	E	
身体介護		0.21	0.43	0.31	0.38	0.37
買い物(要介護者)		0.06	0.08	0.11	0.11	0.11
炊事(要介護者)		0.16	0.08	0.11	0.08	0.06
洗濯・掃除(要介護者)		0.04	0.08	0.12	0.11	0.05
通院付き添い		0.19	0.17	0.21	0.19	0.05
ケアマネ等とのやりとり		0.11	0.12	0.08	0.09	0.12
買い物(介護支援者)		0.05	0.01	0.02	0.01	0.09
炊事(介護支援者)		0.09	0.01	0.02	0.01	0.08
洗濯・掃除(介護支援者)		0.09	0.01	0.02	0.01	0.08

(AHP ソフト「どうする」を使って筆者作成)

(図表 5-5) AHP を使った調査結果②-1 (②グループ)

F	親の介護で他者の支援を受けるサービスを決定する 1.00	→ 自分の時間の確保	0.15
G		→ 費用	0.24
H		→ 信頼性	0.44
I		→ 柔軟性	0.17
J			

代替案	ウエイト
身体介護	0.36
買い物(要介護者)	0.13
炊事(要介護者)	0.10
洗濯・掃除(要介護者)	0.08
通院付き添い	0.08
ケアマネ等とのやりとり	0.13
買い物(介護支援者)	0.05
炊事(介護支援者)	0.04
洗濯・掃除(介護支援者)	0.03

(AHP ソフト「どうする」を使って筆者作成)

(図表 5-5) AHP を使った調査結果②-2 (②グループ)

	連結チェック					C.I.(整合度)				
	F	G	H	I	J	F	G	H	I	J
親の介護で他者の支援を受けるサービスを決定する	OK	OK	OK	OK	OK	0.159	0.103	0.112	0.158	0.194
自分の時間の確保	OK	OK	OK	OK	OK	0.439	0.294	0.417	0.123	0.442
費用	OK	OK	OK	OK	OK	0.556	0.183	0.417	0.303	0.248
信頼性	OK	OK	OK	OK	OK	0.447	0.227	1.171	0.374	0.354
柔軟性	OK	OK	OK	OK	OK	0.404	0.126	0.416	0.163	0.266

	ウエイト				
	F	G	H	I	J
身体介護	0.37	0.39	0.23	0.35	0.38
買い物(要介護者)	0.09	0.06	0.13	0.11	0.05
炊事(要介護者)	0.09	0.14	0.12	0.12	0.07
洗濯・掃除(要介護者)	0.09	0.12	0.13	0.12	0.06
通院付き添い	0.06	0.05	0.23	0.14	0.24
ケアマネ等とのやりとり	0.24	0.06	0.08	0.09	0.16
買い物(介護支援者)	0.03	0.04	0.03	0.02	0.01
炊事(介護支援者)	0.02	0.07	0.02	0.02	0.01
洗濯・掃除(介護支援者)	0.01	0.07	0.02	0.02	0.01

(AHP ソフト「どうする」を使って筆者作成)

### 5-1-5. AHP を使った質的調査からの考察

親の介護で他者の支援を受けるサービスを決定する上で、「身体介護」や「通院の付き添い」など、親の面倒を他者に依頼する場合は、費用等より、依頼をする事業者、支援者への「信頼性」を重視する傾向があることがわかった。また、被験者 10 名の結果から考察すると、「身体介護」が最もウェイトが高く「通院付き添い」、「親の炊事」など、比較的時間的、身体的負担感が大きい項目を、他者の支援を受けるサービスとして選択している。②グループでは、「ケアマネ等とのやりとり」のウェイトが高い傾向も見えるなど、(図表 3-2) の下の部分にあたる自分(家族)の生活を優先する特性を持った被験者が多いことが推察される。

個別の結果を見ても、①グループ 5 名の比較では、被験者 A は「身体介護」を他者に支援を依頼する割合が低く、一方、介護支援者である自分自身の支援を求める傾向が高くなっていることから、親の介護を自分で行いやすい傾向があるものの、介護支援者である自分自身のことを他者に支援してもらおう意思を持っているため、全体としては、介護離職の確率は低いと考えた。

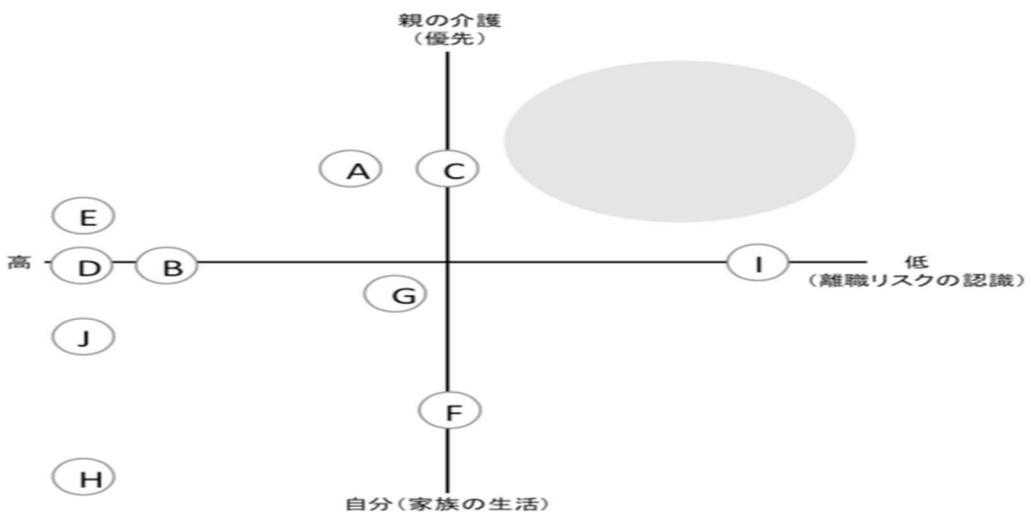
他の 4 名については、「身体介護」のウェイトが高く、自分(家族)の生活を優先する傾向にあるため、基本的には、介護離職しづらいと考えた。ただし、信頼できる介護サービス等が見つからない場合、外部に依頼できず、親の介護を優先する特性にシフトする可能性もあり、その場合、介護支援者である自分自身の支援を求める傾向が弱い場合、一気に介護離職へつながるリスクがあると考えた。被験者 A については、他の 4 名と異なり、親の炊事の支援を比較的強く求める傾向があるが、親の食事の好み「自分が気に入らないメニューや味付けだと食べない」などに苦勞し、介護事業者の支援を期待したことが推察される。いずれにしても、被験者 5 名は、介護離職のリスクは低いと考えられる。

2 グループの 5 名の比較では、被験者 H は「身体介護」を他者に支援を依頼するウェイトが低いものの、その分、要介護者への支援サービスを選択するウェイトが分散して高く、特に「通院付き添い」が「身体介護」と同じウェイトになっている。②グループの 5 名では、G を除き、介護支援者自身の支援を求める傾向が低く、①グループの A 以外の 4 名同様、信頼できる介護サービスが見つからない場合、一気に介護離職へつながるリスクがあると考えた。とはいえ、5 名ともに要介護者の支援を外部事業者へ依頼したい傾向が高く、①グループでは見受けられなかった「ケアマネ等とのやりとり」について、外部の事業者へ支援を受けたい傾向が高いため、①グループ同様、介護離職のリスクは低いと考えられる。

### 5-2-6. 親の介護時の対応に関する行動特性に関する質的調査

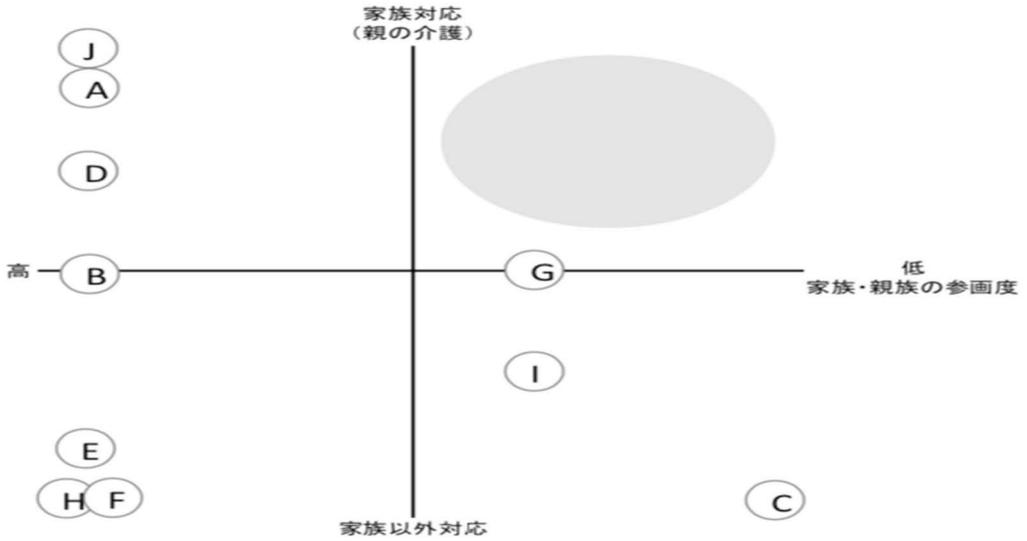
(図表 3-2, 3-3, 3-4) で整理した親の介護に対する行動特性をもとに、被験者 10 名の主観をもとに、ポジショニングマップ上、どこに位置付けられるのかヒアリングを行った。その結果、5-2-5 で想定した通り、(図表 5-7, 5-8) の丸で囲っている介護離職のリスクが高いゾーンに、該当する対象者はいなかった。また、(図表 5-9) の丸で囲っている介護離職のリスクが高いゾーンに C, D, F が該当しているものの、親の介護より自分の生活を重視し、家族以外の対応で、親の介護を対応するという意思があるため、介護離職のリスクは低いと考えた。サンプル数が少ないため、断定的なことは言えないが、本調査から見ると、年齢による差については、見受けられず、あくまで家庭環境や個人の価値観が離職傾向に影響すると推察した。

(図表 5-7) 親の介護に対する行動特性に関する質的調査① (親の介護のスタンス)



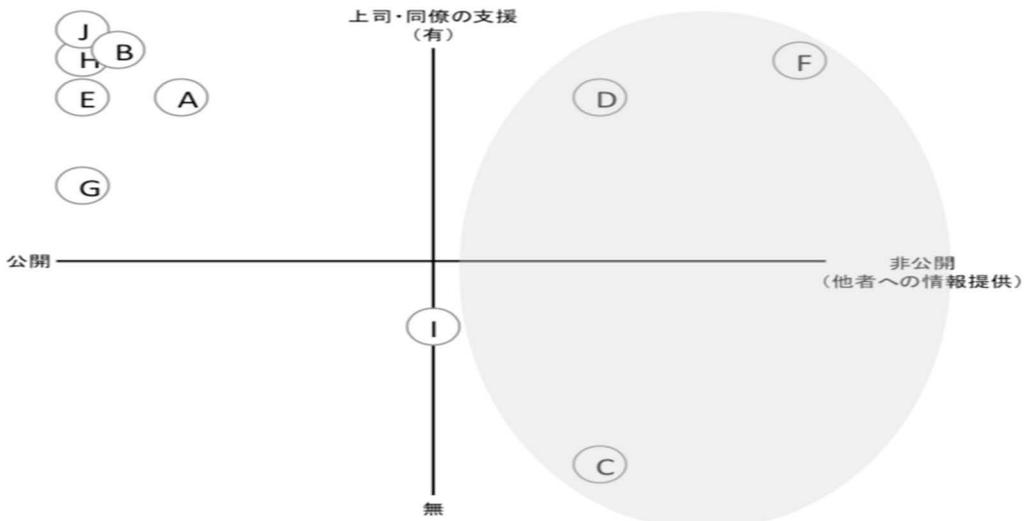
(筆者作成)

(図表 5-8) 親の介護に対する行動特性に関する質的調査①  
 (他者の参画による介護分担)



(筆者作成)

(図表 5-9) 親の介護に対する行動特性に関する質的調査①  
 (親の介護情報の提供と上司・同僚の理解)



(筆者作成)

## 5-2. 研究・調査方法②

### 5-2-1. 調査目的

5-1 で行った AHP を使った質的調査結果を踏まえ、「信頼性」というキーワードの背景にどのようなイメージや期待が含まれるのか、質的調査（フォーカス・グループインタビュー）を通じて、「信頼性」の言葉のイメージと期待する対応レベルを可視化し、ソーシャルサポートの活用促進を通じて介護離職防止につながる新たな方策を調査・分析する。

### 5-2-2. 調査対象

5-1 の対象のうち、(図表 5-8, 5-9) で親の介護を家族対応で行う傾向が強く、他者への情報提供が非公開に近い被験者 5 名 (A, C, D, F, J) を対象にフォーカス・グループインタビューを行う。

### 5-2-3. 調査方法

5-1 で行った AHP を使った質的調査結果を踏まえ、「信頼性」というキーワードに着目し、以下 2 点に関して、フォーカス・グループインタビューを行い、調査・分析する。尚、フォーカス・グループインタビューを通じて得られた質的データを分析する上では、名古屋大学大学院の大谷尚教授が考案した手法「SCAT (Step For Coding and Theorization)」<sup>18,19</sup> を活用する。

- ① 家族介護を相談したくなる「信頼」できる上司、同僚像
- ② 親の介護や自分自身の生活支援を依頼したくなる「信頼」できる事業者像

### 5-2-4. 調査結果

「信頼できる上司・同僚とはどんなイメージがあるのか」については、秘密を守る、裏表がない、嘘をつかないなど、実直な姿勢、情報を漏らさないことが信頼性につながるという意見が多かった。また、人間味がある、自分との温度感が同じ、自分ごとで考えてくれるなど、自分と上司・同僚の距離感や相手に対する情の部分も重視することも意見として出た。全体としては、一方的な意見を押し付けるのではなく、「どうしたい」という確認と「こうしよう」という提案をしてくれることが信頼性を高めることがわかった。

「信頼できる事業者とはどんなイメージがあるのか」については、上記と異なる部分として、専門知識、ロコミという、自分自身の不足スキルの解決のための意見が出てきた。また、できることとできないことを正直に言ってくれる「嘘をつかない正直

さ」も信頼性につながるキーワードとして出てきた。その他は、表現の違いはあるものの、自分との温度感が同じ、聞き手になってくれる等のキーワードが出てきており、自分では気づかない専門的な部分や考えておかなければいけない留意点などを、丁寧な確認と提案を通じて、求める方向へ導いてくれるヒアリングスキルがあることが信頼性を高めることがわかった。

(図表 5-10) SCAT を使った「信頼性」に関する質的調査 (上司・同僚)

番号	発話者	テキスト	①テキスト中の注目すべき箇所	②テキスト中の箇句の言い換え	③左を説明するようなテキスト外の概念	④テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	⑤展開・関係
1	聞き手	信頼できる上司、同僚とは、どのような人々をイメージしますか？					
2	F	裏表がない、距離が近い(接する頻度が多い)ダメなことはダメだと言ってくれる、感情で動かない人、人の悪口を言わないことが信頼につながる。	裏表がない ダメなことはダメ 人の悪口を言わない	正直 実直	不快にさせない	誠実な姿勢	
3	A	秘密を守ってもらえる。他者から自分のこの情報が漏れているのを感じない。	秘密を守る 情報が漏れていない	口が堅い	秘密保持	約束を守る	
4	C	他人のこと、自分のこと、口数多く話さない、虚偽の内容を話さない。押し通して話さずどうか、上司、同僚の評判、口が軽いかどうかが大事だと思う。	口が堅いかどうか 虚偽の内容を話さない	うそをつかない 口が堅い	秘密保持	嘘偽りがない	
5	D	仕事の価値観が同じが一番、黙っていても、仕事が進む安心感がある。一番大事な仕事の価値観は、責任感、役割意識の高さ、主体性。	仕事の価値観が同じ 責任感	考え方が同じ	共通認識	考え方が近い	
6	J	優しい人、ペラペラ喋らない、人間味が大事、一から十まで読み取ってくれる。詞の呼称でやりとりできる。任しとけという姿勢。	人間味が大事 詞の呼称 任しとけという姿勢	情に厚い 無言の同調 積極的関与	意をくむ姿勢	人間味ある対応	自分の考え優先の関わりでも信頼性が高まるのか
7	聞き手	任しとけという姿勢とは、「がっつり関わってくれる」ほうがいいという感じですか？					
8	J	どちらかというと、寄り添ってくれる、自分ごとで考えられること。	寄り添ってくれる 自分ごとで考えられる	相手中心の思考	思いやりある対応	自分ごとで関わってくれる	
9	A	自分ごとで考えられる。話の内容だけでなく、表情、表現(話のトーン)の影響も大きい。	自分ごとで考えられる 話のトーンの影響も大きい	言い方、話し方も大事	表情・表現方法	表情・表現方法	
10	D	温度感が同じ人。支援と支援者の考え方のバランス、察してくれる人。一方、空気読めない人は信頼できないし、相談しない。	温度感が同じ 空気読めない人は、 信頼できない	状況認識が同じ 察する力	洞察力、協調性	同じ立ち位置で、 状況判断	
11	聞き手	「どうしたい」と質問してくれる上司等と「こうしたい」と提案してくれる上司等、どちらが相談したくなる信頼感がありますか？					
12	全員	うーん、どちらも大事。	どちらも大事				
13	全員	「どうしたい」「こうしよう」という、確認、提案がセットになった対応が信頼を高めると思う。	確認、提案がセット				
番号	発話者	テキスト	①テキスト中の注目すべき箇所	②テキスト中の箇句の言い換え	③左を説明するようなテキスト外の概念	④テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	⑤展開・関係
	ストーリーライン	信頼できる上司、同僚とは、誠実な姿勢で向き合い、約束を守るなど、嘘偽りがない姿勢で対応してくれる人を指す。自分自身と考え方が近く、機械的なやり取りではなく、人間味あふれる対応が信頼性を高める。また、他人のことでも積極的に自分ごとでかかわってくれるとともに、言葉一つその表情、表現方法にも気を使い、同じ立ち位置で状況判断してくれる。対応する際は、「どうしたい」と質問するだけでなく、「こうしよう」と提案してくれるなど、確認、提案がセットになった対応をしてもらえることが信頼性につながる。					
	理論的記述	秘密の開示は、その秘密を守れるかが信頼の前提となる。あくまで自分を大切に聞き手の姿勢で状況把握とそれに対する対応の指示ではなく、提案という、相手に受け入れる自由を持たせた対応が重要。					
	さらに述べてほしい課題	信頼できる提案のポイントを明らかにする					

SCAT(Steps for Coding and Theorization)を使った質的データ分析

(名古屋大学大学院大谷尚教授による SCAT のための EXCEL フォームを使用し筆者作成)

(図表 5-11) SCAT を使った「信頼性」に関する質的調査 (事業者)

番号	発話者	テキスト	①テキスト中の注目すべき箇所	②テキスト中の箇句の言いかえ	③左を説明するようなテキスト外の概念	④テーマ・構成概念 (前後や全文の文脈を考慮して)	⑤疑問・課題
1	聞き手	親の介護を任せたい信頼できる事業者というのはどのようなイメージがありますか？					
2	F	できないことはできないと正直に言ってくれる。聞き手になってくれる。代替案の提示もあればうれしい。スピード対応。親の状況に合わせて対応してくれる。介護のことをよく知っている。聞き手に回れる。押し方。ちよっとしたこと(手を添えるなど)の細かい対応が丁寧な事業者がいい。	正直に言ってくれる 介護のことをよく知っている。 聞き手に回れる	率直な話し方 専門知識 聞き役に徹する	専門性 ヒアリング力	専門知識	
3	J	対応がいい(システムチックじゃない)。向き合う感がある。「どうしました?」とこちらの立場で聞いてくれる。	向き合う感 こちらの立場で聞いてくれる	寄り添う姿勢	相手に寄り添う	相手の立場で考える	
4	A	口コミは参考になる情報。会社としての姿勢、考え方 (HP等で確認) がしっかりしているところがいい。	口コミは参考になる	過去の体験事例	他者の評価情報	外部の客観的評価	
5	C	HPは、いくらでもいいこと書ける。地域を限らず複数から介護事業者の評判を聞く。創業年数が長いことも大事。会社名が変わっていかないか。理事等がコロコロ変わっていいかも信頼する上ではポイント。	複数から評判を聞く 会社名が変わっていない	多様な情報源 事業継続期間	多角的な視点 会社の安定性	組織の信用情報	
6	D	知人の口コミ。親の状況に関して報道相をこまめにしてくれる。温度感が同じであることが大事。そうすれば、期待と実際の状況とのギャップが少なくなると思う。	報道相をこまめにする 温度感が同じ	丁寧なやりとり 状況認識が同じ	密な連絡 洞察力	丁寧な コミュニケーション	
7	聞き手	温度感とは、どんなイメージですか？					
8	D	ヒアリングスキルがあることが重要なポイント (自分の言いたいことを引き出してくれる)	ヒアリングスキル	聴く力	導く力	ニーズ探索力	
9	聞き手	解決したいこと、言いたいことを汲み取って、確認と提案をうまく組み合わせることで、自分たちを導いてくれる、気づきを与えてくれるというイメージですか？					
10	全員	それは信頼する上で、とても大事。					

ストーリーライン	親の介護を任せたい事業者は、専門知識を持ち、相手の要望を聞き取るヒアリング力を兼ね備えた事業者であり、相手の立場で考えてくれることを望む。信頼できる事業者を選定するには、他者の評価情報である口コミも重要で、多角的視点で情報を収集し、会社の安定性があるかどうかでも大切なポイントになる。丁寧なコミュニケーションを通じて、相手のニーズを探索していくヒアリング力がある事業者が信頼性というイメージに近い。
理論記述	相談者にとって知識、経験の薄い介護というテーマにおいては、特に専門知識と相手のニーズをくみ取るヒアリング力がポイント。
さらに追究すべき点・課題	優れたヒアリングを行うポイント

SCAT(Steps for Coding and Theorization)を使った質的データ分析

(名古屋大学大学院大谷尚教授による SCAT のための EXCEI フォームを使用し筆者作成)

### 5-2-5. フォーカス・グループインタビューによる質的調査からの考察

上司・同僚と外部事業者という2つの観点で「信頼性」について、インタビューを行ったが、全体としては、両者ともに共通のキーワードである「被験者ひとりひとりに寄り添い、質問、提案してくれるヒアリング力」が重要であることがわかった。上司・同僚では、他者に口外しないという「秘密を漏らさない」ところが重要視され、外部事業者では、上記以外に「介護の専門性、口コミ情報」が重視されるところがある。池田 (2012) <sup>20)</sup> の調査結果であるように、「情報の非対称性」つまり、介護は、専門性が高く「情報の偏在」や「利用者の評価能力の限界」があるため、客観的情報だけでは、サービス比較ができない場合も多く、口コミ等の信頼できる情報源からの情

報に頼る傾向が高くなる。この潜在化、顕在化されたニーズや不安を解消してくれる支援者の「寄り添う姿勢とあるべき方向への導く力」を通じて、ラポール<sup>i</sup>を形成することが「信頼性」に繋がっていると考察した。

## 6. 考察

### 6-1. 考察の全体像

考察する上では、組織マネジメントの視点を取り入れ、経営者の方針に基づいた組織文化・風土形成を中心に、本稿で検討した介護離職を防ぐために提案できたことと、介護離職防止に向けた施策への懸念を一体的に捉えることにする。これにより、理念、方針、具体的支援をバラバラに捉えるのではなく、各機能が相互に結びつくことを前提に、タイプ別に介護支援者への支援方法を検討する。

### 6-2. 経営者としてやるべきこと

介護離職を防止する上で、経営者としてやるべきことを整理する。

2018年に経団連<sup>j</sup>が行なった調査<sup>21)</sup>によると、仕事と介護の両立に関して、経営トップからメッセージを発信している割合はおよそ3割にとどまっている。仕事と介護の両立を含めたワーク・ライフ・バランスについて、どういう考えを持ち、どういう組織文化・風土を形成したいのか、企業としての方針と方向性を熱意と決意を持って示すことが重要、且つ、やるべきことだと考える。また、従業員の働き方を変えるとともに、業績を高めるという両輪をバランスよく回す経営をどう展開するのかという視点も大切である。

介護休業期間について、法律を上回る期間に拡充することよりも、自社内に、高業績に支えられ、人員配置や心理的、対外的に「余裕がある」状況を持続的に形成することで、従業員の他者への寛容度が高まり、親の介護に直面した従業員が各種の支援策を活用しやすい状況が生まれる。一見すると関係ないように見えて、企業の業績が好調に推移することは、多忙なあまり離職につながるリスクはあるものの、仕事と介護の両立支援を積極的に推進する上で、経営者として取り組むべき最も重要なポイントである。

---

<sup>i</sup> 相互の信頼関係

<sup>j</sup> 一般社団法人 日本経済団体連合会

### 6-3. 介護離職を防ぐために提案できたこと

本研究を通じて介護離職を防止するために、具体的に何を提案できたかについて、3つの視点で整理する。

- ① 仕事と介護の両立支援等に関する先行研究を整理、統合することで、介護離職に至るメカニズムを明らかにした。
- ② 介護離職メカニズムをもとに、3つの行動特性をポジショニングマップに整理し、介護離職を一つに括って考えるのではなく、各個人のタイプ別に分類し、親の介護に向き合う姿勢や離職リスクを把握できるようにした。
- ③ 質的調査を実施し、他者の支援を受けるサービスを決定する上で、「信頼性」が重要になることを明らかにするとともに、信頼性を想起させるためには、秘密を守り、「どうしたい」という確認と「こうしよう」という提案ができる自分ごとで相手に寄り添いながらヒアリングする能力が求められることを明らかにした。

### 6-4. 介護離職防止に向けた施策への懸念

介護離職防止に向けた4つの施策①相談窓口の設置場所、②介護人材の確保、③介護休業、介護休暇、④介護離職施策の前提について、筆者の懸念を整理する。

#### ① 相談窓口の設置場所

(図表 5-10) で信頼できる上司・同僚のイメージを整理したように、距離が近い、接する頻度が多いことが「信頼性」につながるが、介護の総合的な相談の機関として、2006年に地域包括支援センターが制度化し、企業においては、人事部が介護に関する相談窓口になっているが、接点機会の少ない中で、なかなか気軽に相談するという状況は生まれにくい。また、地域包括支援センターは、介護の総合的な相談には応じられても、人事・組織マネジメントの相談には応じることはできない。一方、企業の人事部には、介護の専門性が高い人材はほとんどいない。③で触れる部分も考慮し、アクセス容易性を高める ICT 等を活用した「機密性、完全性、可用性」<sup>k</sup>のある相談窓口の設置が望まれる。

#### ② 介護人材の確保

介護人材を確保することは、もちろん大切なものの、外国人技能実習生等に頼らなければ介護人材を確保できない現状を考えると、確保困難な介護人材の確保のみに注力するのではなく、一例だが「65歳年金暮らし、でも元気で働きたい意欲はある」高齢者を積極的に活用し、見守り、買い物、掃除等の生活援助サービスを専門

<sup>k</sup> 情報セキュリティの3つの要素

に担ってもらうことも一つである。それにより、介護支援者の負担軽減につながるサポート機能を充実させることも、高齢者の就労機会の提供と介護支援者の支援につながると思う。

### ③ 介護休業、介護休暇

介護休業含め、家族介護の時間や費用の支援をしようとするが、「具体的な対応方法、時間の確保、スケジュールの調整、コンフリクトの解消」という仕事と介護の両立をする上での計画、選択、調整等は、すべて自分で行わなければいけない。本来は、要介護者だけでなく、介護支援者の仕事と介護の両立を行うためのケアプランづくり、つまり仕事と介護両方の総合支援プランを「ヒアリングとプランニング」により、トータルコーディネートする人材の育成と確保が必要になると考える。特に、管理職については、その人でないとできない専門性の高い業務がある場合が多いと推測され、コア業務に集中させるなどの支援により、かわりにできる人がいないために離職することを防ぐことが大切である。

### ④ 介護離職施策の前提

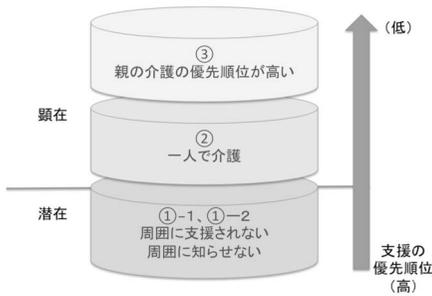
今まで国や企業が仕事と介護の両立支援や介護離職の防止策を考える上では、想定パターンが一つ、つまり、本稿の(図表 3-2、3-3、3-4)で示した個人の行動特性のような分類をせず、施策が検討されてきた。そのため、平均的もしくはイメージしやすい介護離職者像を前提に、個別に検討してきたため、体系的に整理できておらず、実際に施策を活用した対象者も限定的になっていた。これが介護離職が減らない要因の一つであり、「Who What How」の「Who」がない状態ということになる。本来は、介護離職者の行動特性、環境特性をもとに、タイプ別に介護離職のメカニズムが解明されていて、それに対する対策、施策があるはずであり、それがあれば、介護離職を防止する効果が飛躍的に向上する可能性を秘めている。

## 6-5. 介護支援者への支援方法

介護支援者への支援方法については、6-2、6-3、6-4 を前提にした上で、(図表 3-2、3-3、3-4)のポジショニングマップの類型をもとに離職リスク大、中に絞った上で、整理する。3つのポジショニングマップは、バラバラで議論されるものではなく、重なり合う3次元の関係性で考えるのが妥当だと考える。また、それぞれ同じ立ち位置で考えるのではなく、(図表 6-1)の下から重層的に影響が起ころ。それは、他者や社会に親の介護をしている事実を知らせることをせず、介護に直面し、突然離職するリスクがある①-1、周囲に知らせるものの、支援するという反応が得られない①-2 は、

最も支援が必要な優先順位、深刻度が高く、一人介護で負担を抱える②、親の介護の優先順位が高く、現実や将来の困難さを実際より軽く評価してしまう傾向を持つ③という順で、支援を検討する上で優先順位があると考察した。

(図表 6-1) 介護離職の優先順位を決める重層構造



(筆者作成)

① -1. 支援あり非公開型、支援なし非公開型

(リスク大) (リスク大)

① -2. 支援なし公開型

(リスク中)

①-1と①-2は、コミュニケーションスキルの問題を抱えているという点では、同じ枠組みに分類されるが、①-1は、自ら情報開示をしないことで他者の関与を求めない方法を取り、①-2は、自らは情報提供しているものの、上司・同僚など、周囲が支援をしようとしなないという違いがある。

会社に支援を求める意識が低い、もしくは支援を求める人がいない状況では、家族・親族の参画を促し、介護施設や介護事業者などの家族以外の対応を積極的に活用するためにも、自分(家族)の生活を優先して考えることが重要である。

② 家族単独型、家族以外単独型

(リスク大) (リスク中)

一人介護に直面する状況では、自分(家族)の生活を優先するとともに、介護離職し、社会との接点機会が減少する状況を作らないように、自らの状況を周囲にも開示し、会社や上司・同僚の支援を受けやすい状況作りが重要である。

③ 親優先楽観型、親優先慎重型、自分優先楽観型

(リスク大) (リスク中) (リスク中)

親の介護を優先する、もしくは、ある一定の年齢以上になると、転職することがいかに難しいことなのかについて、認識が低い状況では、家族のみで親の介護を抱えず、介護事業者等、家族以外が介護を対応するとともに、上司・同僚に親の介護をしていることを公開することで、両立に向けた支援を受けることが重要である。

## 6-6. 今後の課題

本稿を通じて、各個人が持っている「時間的許容範囲」を範囲内に収めるという概念とその範囲に収めるための方策として、介護支援者の生活支援を通じて、時間の確保を行うことを仮説として立てたものの、その支援を求めるニーズを明らかにすることができなかった。ただし、みずほ情報総研（2017）<sup>16)</sup>の調査に回答した自由記述の内容には、「介護者が病気になることが多いので介護支援体制を介護者まで広げてほしい」、「看護人を増やして一人当たりの負担を低減する」など、今後の需要につながるニーズは確認できている。一方、介護と仕事を両立するために、自分自身が生活支援サービスを活用するというのは、まだ一般的な概念として形成されておらず、現状の認識では、家庭内で内製（内部対応）しており、手軽に外注できるサービスもあまり開発されていないため、無消費状態にある。ハーバード・ビジネス・スクール教授のクレイトン・M・クリステンセンが提唱している『『ジョブ理論』<sup>22)</sup>の定義』<sup>1)</sup>や、著書『繁栄のパラドクス』<sup>23)</sup>の中で説明している市場創造型イノベーション<sup>2)</sup>の考え方を適用し、新たな市場を創造できる可能性があると考え、その研究・検証については、今後の課題としたい。

また、今回の研究では検討しないが、目の前の親の介護に疲弊し、身体的、心理的葛藤を解消しようとするばかり、介護離職するという近い未来の問題解決を優先し、長期的な生活基盤の維持につながる就業継続をやめることは、行動経済学における「選好の逆転」<sup>3)</sup>が起きている可能性があると考えられる。

その他、親の介護をしていることを誰にも開示しないまま介護離職した潜在離職者に何ら手が打っていない、実体すらわからない事実に向き合う必要がある。また、行動特性タイプ別に分類された介護離職メカニズムの解明とそれに呼応した離職防止施策の構築は急務である。本稿では、先行研究をもとに介護離職メカニズムを整理した

---

<sup>1)</sup> 顧客はある特定の商品を購入するのではなく、進歩するために、それらを生活に引き入れ、この「進歩」のことを、顧客が片付けるべき「ジョブ」と呼び、ジョブを解決するために顧客は商品を「雇用」する。『ジョブ理論』P. 58から引用。

<sup>2)</sup> それまでプロダクトが存在しなかった、あるいは存在していたが高価すぎて買えなかったか、何らかの理由で入手できずにいた人々を対象とした新規の市場を指す。『繁栄のパラドクス』, P. 50から引用。

<sup>3)</sup> 目先の価値に目を取られ、不合理な選択をしてしまうこと。

ため、どういう対象に適用できる介護離職メカニズムなのかが不明瞭のままになっているが、HRM<sup>o</sup>の分野で新たな示唆を提示することは、優れた経営戦略を立てる上でも、必要不可欠なことであり、今後の課題として考察していきたい。

## 7. 結論

家族介護は、いつまで、どこまでやればいいのかわからないなどの不安が付きまとい、特に認知症がある場合、要介護者本人でも何をするか、なぜするかわからない不確実性と向き合うことに直面する。

家族介護に直面する人は、自分自身を育ててくれた親への特別な感情、仕事への責任感、職場に迷惑をかけたくないなどの気持ちがある一方、公的介護サービスを活用する、企業の介護休業・休暇制度を活用するなど、「合法的・合理的」な仕事と介護の両立支援策を「知らない、使えない、使わない」ジレンマの中、どこの、誰に相談すればいいか、そもそも何を相談すればいいかに苦慮し、自分で抱え込んだまま介護離職に至る場合がある。

本稿では、山本（1983）<sup>24)</sup>も指摘しているように、目に見えない地域や職場の「空気」<sup>p</sup>という存在により、介護休業・休暇制度等を「使えない」状況が起きることも前提としながら、介護離職をワーク・ファミリー・コンフリクトという観点で捉え、仕事や介護に費やせる時間の総量を各個人の対応許容範囲内に収めるという、仕事と介護の両立支援に関する新たな可能性を検討した。

その結果、介護支援者の支援が介護離職防止につながる方策かどうかについては、その効果性は明らかにならなかったものの、介護事業者等、家族介護を行う個人の支援者の「信頼性」を高めることが、介護離職を防止する支援サービスを活用する動機を高めることがわかった。介護離職の背景は多種多様で、本研究がすべての状況に対応できるとは限らず、また、質的調査での被験者の偏りやサンプル数の少なさについては、今後の課題となるが、「一人で抱え込まなくても済む」信頼できる他者の関与を通じて、誰もが介護離職しない社会へと繋げていきたいと考える。

---

<sup>o</sup> Human Resource Management（人的資源管理）

<sup>p</sup> 空気とは、非常に強固でほぼ絶対的な支配力を持つ「判断基準」。

## 謝辞

本稿の作成にあたり、兵庫県立大学大学院経営研究科 小山秀夫名誉教授、筒井孝子教授、貝瀬徹教授、木下隆志先生から、熱心なご指導を賜りましたことに感謝の意を表します。また、兵庫県立大学大学院経営研究科 介護マネジメントコースでご指導を賜りました鳥邊晋司教授、藤江哲也教授に感謝するとともに同期の皆様には多くの刺激と支援をいただきました。重ねて御礼申し上げます。

## 参考文献（引用文献を含む）

- 1) 石橋未来(2019)「介護離職の現状と課題」,『大和総研』。
- 2) 総務省統計局(2018)「平成 29 年就業構造基本調査 結果概要」。
- 3) 明治安田生命生活福祉研究所、ダイヤ財団(2014)「仕事と介護の両立」。
- 4) 金井篤子(2006)「ワーク・ファミリー・コンフリクトの視点からのワーク・ライフ・バランス考察」,『季刊家計経済研究』。
- 5) 陳迪、金井篤子(2017)「労働者のワーク・ファミリー・コンフリクト/ファシリテーションに関する研究動向」。
- 6) 川口克郎(2016)「介護保障抑制下における在宅介護者の実態」。
- 7) 矢島洋子(2015)「仕事と介護における「両立の形」と企業に求められる両立支援」,『日本労働研究雑誌』。
- 8) 清水美代子(2012)「介護家族のあり方に関する一考察」,『現代社会研究科研究報告』。
- 9) 斎藤真緒ほか(2014)「介護と仕事の両立をめぐる課題」,『立命館産業社会論集』。
- 10) 松浦民恵ほか(2015)「ケアマネジャーによる仕事と介護の両立支援の現状」,『日本労働研究雑誌』。
- 11) 池田心豪(2010)「介護期の退職と介護休業」,『日本労働研究雑誌』。
- 12) 青木成美ほか(2015)「介護離職者の減少を目指して」,『日本政策学生会議「政策フォーラム 2015」 発表論文』。
- 13) 桐野匡史ら(2018)「家族介護者を対象とした仕事と介護の役割間葛藤と離職意向の関連性」,『社会医学研究第 35 号巻 2 号』。
- 14) 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング(2013)「平成 24 年度仕事と介護の両立に関する実態把握のための調査研究事業報告書」。
- 15) 和氣美枝(2016)『介護離職しない、させない』,毎日新聞出版。
- 16) みずほ情報総研株式会社(2017)「介護と仕事の両立を実現するための効果的な

在宅サービスのケアの体制（介護サービスモデル）に関する調査研究」。

- 17) 八巻直一、高井英造(2006)『問題解決のための AHP 入門』, 付属 CD-ROM: AHP アドインツール「どうする」。
- 18) 大谷尚(2007)「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案-着手しやすく小規模データにも適用可能な理論家の手続き-」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要（教育科学）』。
- 19) 大谷尚(2011)「SCAT: Step for Coding and Theorization-明示の手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」, 『感性工学 Vol. 10 No. 3』。
- 20) 池田幸代(2012)「介護事業利用者の介護サービス選択に関する調査研究」, 『東京情報大学研究論叢集 Vol15 No2 pp. 53-67』。
- 21) 一般社団法人 日本経済団体連合会 (2018)「介護離職予防の取り組みに関するアンケート調査結果」。
- 22) クレイトン・M・クリステンセン(2017)『ジョブ理論』ハーパーコリンズ・ジャパン。
- 23) クレイトン・M・クリステンセン(2019)『繁栄のパラドクス』ハーパーコリンズ・ジャパン。
- 24) 山本七平(1983)『「空気」の研究』文芸春秋。
- 25) 松浦晋也(2017)『母さん、ごめん。』日経 BP 社。
- 26) 山村基毅(2014)『ルポ 介護独身』, 新潮社。
- 27) 酒井穰(2018)『ビジネスパーソンが介護離職をしてはいけないこれだけの理由』, ディスカヴァー・トゥエンティワン。
- 28) 橋中今日子(2017)『がんばらない介護』, ダイヤモンド社。
- 29) 厚生労働省(2016)「企業における仕事と介護の両立支援実践マニュアル」。
- 30) 労働政策研究・研究機構(2015)「仕事と介護の両立」, 『労働政策研究報告書 NO. 170』。
- 31) 株式会社インターリスク総研(2018)「第2回仕事介護の両立に関する企業実態調査報告書」。

参考ホームページ

- [1] 大谷尚(名古屋大学大学院教育発達科学研究科)「SCAT Steps for Coding and Theorization 質的データの分析手法」。

- <http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/>  
(2019年8月15日最終アクセス)
- 【2】厚生労働省「育児・介護休業法のあらまし 05 育児・介護休業法の概要」。  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11909000/000355358.pdf>  
(2019年8月15日最終アクセス)
- 【3】厚生労働省「平成29年度介護給付費等実態調査の概況 受給者一人当たり費用額」。  
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/kyufu/17/dl/03.pdf>  
(2019年8月15日最終アクセス)
- 【4】厚生労働省「令和元年版 高齢社会白書（全体版）」。  
[https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2019/zenbun/01pdf\\_index.html](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2019/zenbun/01pdf_index.html)  
(2019年8月15日最終アクセス)
- 【5】厚生労働省 「介護離職ゼロポータルサイト」。  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000112622.html>  
(2019年8月16日最終アクセス)
- 【6】首相官邸「ニッポン一億総活躍プラン（概要）」。  
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/ichiokusoukatsuyaku/pdf/gaiyou1.pdf>  
(2019年8月15日最終アクセス)
- 【7】内閣府共同参画局「男女共同参画白書 平成30年度版」。  
[http://www.gender.go.jp/about\\_danjo/whitepaper/h30/zentai/index.html](http://www.gender.go.jp/about_danjo/whitepaper/h30/zentai/index.html)  
(2019年8月15日最終アクセス)
- 【8】内閣府「平成30年度版 少子化社会対策白書 全体版」。  
<https://www8.cao.go.jp/shoushi/shoushika/whitepaper/measures/w-2018/30pdfhonpen/30honpen.html>  
(2019年8月15日最終アクセス)