



Recruit Works Institute

Works Discussion Paper Series

No.56

介護を担う正社員が経験するワーク・アイデンティティの危機とその対処プロセス

大嶋 寧子

介護を担う正社員が経験するワーク・アイデンティティの危機とその対処プロセス

大嶋寧子（リクルートワークス研究所）

2022年12月14日

要旨

本研究は、フルタイムで働く正社員が介護によってどのようなワーク・アイデンティティの危機に直面し、その危機にどう対処しているのかのプロセスを解明することを目的とした。週40時間以上就業し、週介護時間が15時間以上の12名の正社員に対する半構造化インタビューのデータを、データに密着した分析及びそれに基づくプロセスの解明に強みを持つ修正版グラウンデッド・セオリーに基づいて質的に分析した。

その結果、介護の精神的負担が正社員にとっての仕事の価値を高めること、介護による仕事への支障の発生や介護について会社に頼れない状況が、仕事やキャリアに悪影響が生じる懸念を高め、キャリアのリスクとなる会社の支援の利用を回避する行動につながっていた。介護による負担の蓄積やこのままでは立ち行かないと認識することが、本人にこれまでのやり方の見直しを迫っており、なかでも仕事で人に頼ることを受け入れ、相互支援的な関係づくりや周囲と共に仕事を回す体制づくりを行うことは、正社員が新たな役割を発見することにつながっていた。

キーワード 仕事と介護の両立, ワーク・アイデンティティ, ダイバーシティ

本ディスカッションペーパーの内容や意見は、全て執筆者の個人的見解であり、所属する組織およびリクルートワークス研究所の見解を示すものではありません。

1. 問題意識および研究目的

高齢化の進行により、介護保険制度における要支援・要介護認定を受けた人の数は2011年度の515万人から、2021年度の687万人へと拡大した（厚生労働省「介護事業状況報告」）。人口に占める後期高齢者の割合は今後も上昇が予測されていること、人口のうち要支援・要介護認定者の割合は75歳以上で上昇することから、介護を必要とする人の増加は今後も続くと思込まれる。

仕事と介護を両立する働き方の整備を企業に義務付ける育児・介護休業法は、1995年の制定当初、要介護状態発生直後の緊急対応と初期の介護体制構築を可能にすることが念頭に置かれていたが、2000年に介護保険制度が施行されて以降も就業者が日常的な介護を担う実態や、介護の長期化により介護の担い手の就業継続が困難になる実情などの解明を受けて、近年はできるだけ仕事の時間を確保しながら働き続けられることを目的とし、働き方の柔軟性を高めることを主眼に置く制度改正が行われてきている（池田, 2021a）¹。

このように、介護をしながら働き続けるための制度の充実が進む一方、企業における支援制度の運用には課題が残されている。育児と異なり、介護は時間的経過や経済的負担の見通しを立てにくく、さらに負担が時間と共に逡増する傾向にあるほか、遠距離介護かどうかや家族・親族との分担が可能かなどリスク要因の多様性がある（西久保, 2015）。このような多様性により、仕事と介護の両立においては企業が上から一律の支援を提供するというより、従業員が自らの事情を踏まえた要望を企業に伝え、上司や同僚との対話を通じて両立を可能にしていく主体性が求められること、企業は対話を通じて引き出した一人ひとりの要望を踏まえた個別管理を行うことが重要であることが指摘されている（池田, 2021a）。

つまり介護をしながら働く上では、従業員と企業が個別の状況や要望を踏まえてコミュニケーションを密に行い、その時々に必要な支援や働き方を利用することが重要であるが、実際には介護をする従業員のうち介護休業や介護休暇、短時間勤務などの両立支援制度の支援制度を利用する割合は低く、介護を行っている事実を会社に開示しない者も多いことが明らかにされている。このことは企業と従業員が介護を巡って適切にコミュニケーションが出来ていないことを意味しており、それが、従業員にとっては持続可能な形で働き続けること、企業にとっては介護を抱える従業員が健康的に働き、組織に貢献し続けることを難しくしていると言える。

従業員が仕事と介護の両立に関わる支援制度を利用しなかったり、介護を行う事実を会社に開示しない理由として、従業員から見て支援制度の利用や介護の開示が、従業員本人が抱える問題の解決に寄与していないことが考えられる。その場合、介護を巡り企業と従業員が適切にコミュニケーションを行えるようにするためには、従業員が介護を担うことでどのような問題に直面し、その問題にいかに対応しているのかのプロセスを解明することが、まず重要である。

以上を踏まえ本研究では、相対的に労働時間が長く介護の両立に困難を抱えやすい働き方として、フルタイムで働く正社員に着目し、彼ら彼女らが介護による働く時間の制約によってどのような葛藤に直面し、それにいかに対処しているのかのプロセスを明らかにすることを目的とした分析を行う。

2. 先行研究とリサーチクエスチョン

企業で雇用されながら家族や親族の介護を担うことは、介護のための離職（西本・七條, 2004; 西本, 2006; 池田, 2010 など）や、介護による疲労（池田, 2010; 池田, 2013）、介護疲労の結果としての生産性低下やプレゼンティーズムを引き起こす（池田, 2013; 林, 2021 など）とされている。そのため、仕事と介護の両立に関わる多くの先行研究が、介護離職や介護疲労に関わる要因の解明に取り組んできた。介護離職や介護疲労に関わる要因としては、認知症の有無など要介護者の状況（池田, 2010; 黒澤, 2020）や本人のジェンダー、介護サービスの利用や主たる介護者かどうか、家族・親族間での分担が可能かどうかといった介護体制（西本, 2006; 濱島・宮川, 2008; 池田, 2010 など）に加えて、働く時間や時間帯、場所の選択を柔軟に行えることや、介護に支援的な職場風土、上司のマネジメントといった職場要因の重要性が指摘されている（朝井・武石, 2014; 矢島, 2015 など）。

ところで介護と育児は、家族のケアという点は共通であっても、仕事との両立という点では大きく状況が異なる（大嶋, 2013）。例えば育児は、一般に子供の成長に伴い負担が軽減し、ケアに関わる期間もある程度予測が可能であるが、介護は時間の経過とともに負担が拡大することに加え、ケアが必要な期間の予測も困難である（西久保, 2015）。また、育児に比べて、介護は要介護者の状態（要介護度や認知症の有無）、介護サービスの利用、家族との分担、労働者と要介護者の居住関係（同居の有無、遠距離介護の必要性など）、介護に関わる意識（松本他, 2012; 池田, 2021b）によって、担う人の負担が大きく異なる。さらに、仕事と介護を両立のバランスは要介護者の状態変化によって容易に崩れることが指摘されるように（久保川他, 2010）、その時々状況に応じて柔軟に両立体制を見直していくことも必要である。このような介護の多様性や可変性から、仕事と介護の両立においては、全員一律の集団管理より、従業員一人ひとりが自身にとって必要な支援は何かを主体的に考えることや、企業がそのような従業員の要望を引き出すことの重要性が指摘されている（池田, 2021a）。

このように従業員が自ら自分に必要な支援を考えたり、企業が個人の多様な要望を引き出したりするためには、多様で変化する介護の状況について企業と個人が対話し、今本当に必要な支援や働き方に関わる調整を行うことが不可欠である。しかし先行研究や調査結果は、このような会社と従業員の対話や調整が十分行われていないことを示している。例えば厚生労働省の調査²によれば、介護開始以降の勤務先の支援制度の利用状況として最も多い回答は「利用していない」であり、その割合は正社員で43%、有期契約労働者で69%であった。また介護について上司や同僚に話したり、相談したりできる雰囲気があるかと

という質問で「はい」と回答した人の割合は、現在正社員で 35%、現在有期契約労働者で 22% に止まった。このような状況に対し池田(2010)は、勤務先の介護休業制度が就業継続と有意な関係を持っていないとして、制度があっても利用できない運用面での問題を指摘している。また松原(2016)も、勤め先の介護休業制度の有無が介護を行う管理職に与える影響に着目した分析で、介護開始当初の環境整備が仕事と介護の両立状況に対して有意にマイナスであることを踏まえ、介護のための環境整備が業務の円滑な実施に寄与していないと指摘している。

介護を巡る会社と従業員の対話や調整が低調である背景として考えられるのは、従業員の仕事の負担を軽減するような会社の支援が、従業員が抱える問題の解決に必ずしもつながらない可能性である。仕事と家庭の役割葛藤は、職業における自分らしさとしてのワーク・アイデンティティに対する危機となりうる(児玉・深田, 2010)が、このような危機が存在する状況では、従業員の介護を支援する会社支援の利用やそれに関わる上司の働きかけは、従業員にとって自分らしい仕事やキャリアが一層脅かされることにつながりかねない。しかしそのために、介護を行う従業員が会社の支援制度の利用を避けることが続けば、従業員が仕事も介護も抱え込むことで心身の疲労を蓄積したり、介護を行う従業員の存在が可視化されずにいつまでも職場で特別扱いされたり、会社が問題を正確に把握できず、適切な支援を講じられないなどの問題を生じさせかねない。

このような複雑な状況を紐解く第一歩は、介護に直面した従業員がワーク・アイデンティティを巡るどのような危機に直面し、上司や同僚との相互作用を通じて、その危機にどう対処しているのかを解明することにあると言えよう。しかし、この点に関連した先行研究は少なく、児玉・深田(2010)が育児中の正社員のデータを用いて、家庭領域から仕事領域に影響するワーク・ファミリー・コンフリクトが職業的アイデンティティの確立に負の影響を及ぼすことを確認しているが、定量的な分析であるために影響のプロセスが明らかではないほか、前述したような育児と介護の違いを踏まえると、その結論を介護が職業アイデンティティに及ぼす影響に援用することは難しい。介護とアイデンティティの関わりについては、岡本(1996)が、介護が中年期の個人にアイデンティティの危機を引き起こしうることを指摘しているほか、福間・針塚(2015)が介護をする側とされる側の関係性が、介護を通じたアイデンティティの再構築と関連すると指摘しているものの、いずれも職業における自分らしさとしてのワーク・アイデンティティを直接扱ったものではない。

以上を踏まえて本研究は、フルタイムで働く 40~50 代の正社員が介護によってどのようなワーク・アイデンティティの危機に直面し、上司や同僚との相互作用を通じて、その危機にどう対処しているのかのプロセスを解明することを目的とする。そこで以下のリサーチクエスチョン(以下、RQ)を設定した。

RQ1.介護を担うことが正社員のワーク・アイデンティティに影響を与えるプロセスとはどのようなものか

RQ2.介護がワークアイデンティティに及ぼす影響に正社員が対処するプロセスとはどのようなものか

3. 研究方法

3.1. データ収集方法

上記の RQ を解明するために、65 歳以上の家族・親族の介護をしている 40～50 代の正社員を対象にインタビューを行った。介護に関わる状況は多様であることを踏まえ、自由度の高い聞き取りを行うことが必要であると判断し、半構造化インタビューとした。

依頼にあたり、インターネット調査会社を介して介護に携わる時間がおよそ週 5 時間以上の正社員を対象とするアンケートを実施し、インタビュー参加への同意と希望があった者に、電話で年齢、週就業時間、週あたり平均的な介護時間、インタビューへの参加意向について再度確認を行った上で、筆者が聞き取りを行った。インタビュー対象者の選定にあたっては、介護に携わる時間がおよそ週 15 時間以上の者を優先的に選択した。

インタビューは、対象者が仕事と介護の両立で多忙であるために、対面で行う場合には参加者の負担が過大となる可能性や、インタビュー対象者に偏りが生じる懸念があることから、オンラインで行った。インタビューには調査会社の担当者が同席したが、インタビュー内容に係る発言は行わなかった。倫理上の配慮として、インタビュー対象者に対して、任意参加の原則や事前・途中・事後の回答拒否の自由とそれによる不利益がないこと、個人情報の扱いなどを依頼状で説明し、同意書にて同意を確認した。また同じ内容をそれぞれのインタビュー冒頭で口頭にて説明したほか、インタビュー内容の録音および、インタビュー内容の書き起こしの一部について個人情報を特定できない形で、論文などで引用する可能性を説明し、それぞれ同意を得た。インタビュー後、専門の業者を通じて逐語録を作成し、筆者が内容を確認して逐語録を繰り返し読み、内容と流れを把握した。調査期間は 2022 年 3 月であった。

3.2. 研究対象者

インタビューは合計 20 名に対して行ったが、仕事と介護の間に葛藤が生じている者に対象を限定する目的から、週就業時間が 40 時間以上かつ週あたり介護時間が 15 時間以上の 12 名を分析対象とした。表 1 に分析対象者の主な属性や介護の状況を整理した。研究対象者の年齢は 43 歳から 59 歳であり、40 代が 4 名、50 代が 8 名であった。また管理職は 4 名、非管理職は 8 名であった。

表 1 分析対象者の概要

| | 性別 | 年齢 | 週就業時間 | 週介護時間 | 介護体制 | 役職 | 職種 |
|---|----|----|----------|-----------|-----------------|---------------|------------|
| A | 男性 | 47 | 週60時間以上 | 15～20時間未満 | 自分が主になっている | 部長クラスの管理職 | 管理職 |
| B | 男性 | 57 | 週40～49時間 | 20～30時間未満 | 自分と家族で同等にしている | 役職にはついていない | 専門・技術的職業 |
| C | 男性 | 52 | 週50～59時間 | 15～20時間未満 | 自分がすべてしている | 課長クラスの管理職 | 管理職 |
| D | 男性 | 48 | 週40～49時間 | 20～30時間未満 | 自分以外の家族が主になっている | 課長クラスと同待遇の専門職 | 専門・技術的職業 |
| E | 女性 | 45 | 週60時間以上 | 30時間以上 | 自分が主になっている | 役職にはついていない | 事務系職種 |
| F | 男性 | 51 | 週40～49時間 | 20～30時間未満 | 自分がすべてしている | 役職にはついていない | 輸送・機械運転従事者 |
| G | 女性 | 58 | 週50～59時間 | 30時間以上 | 自分と家族で同等にしている | 課長クラスの管理職 | 管理職 |
| H | 女性 | 59 | 週40～49時間 | 30時間以上 | 自分以外の家族が主になっている | 役職にはついていない | 専門・技術的職業 |
| I | 男性 | 58 | 週40～49時間 | 20～30時間未満 | 自分がすべてしている | 部長クラスの管理職 | 管理職 |
| J | 女性 | 58 | 週40～49時間 | 15～20時間未満 | 自分がすべてしている | 役職にはついていない | 事務系職種 |
| K | 女性 | 43 | 週40～49時間 | 15～20時間未満 | 自分がすべてしている | 課長クラスと同待遇の専門職 | 事務系職種 |
| L | 男性 | 57 | 週40～49時間 | 15～20時間未満 | 自分が主になっている | 役職にはついていない | 事務系職種 |

3.3. 分析方法

分析にあたり修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下、M-GTA）を採用して分析を行った。第2節で述べた通り、本研究の目的は、フルタイムで働く正社員が介護によってどのようなワーク・アイデンティティの危機に直面しているのか、上司や同僚との相互関係を通じて、その危機にどう対処しているのかを把握することである。M-GTAはインタビューデータに密着した分析に強みを持ち、人と人との相互作用を含むプロセスの解明に適している（木下，2020）ことから、本研究の手法として適切であると判断した。

分析にあたり、分析上の視点を固定する分析焦点者を「フルタイムで働きながら、介護にも責任を負う正社員」とし、分析の軸となる分析テーマは「介護の経験を通じて中高年正社員が経験するワーク・アイデンティティの危機とその対処プロセス」とした。分析方法は木下（2007、2020）を参照し、分析テーマの軸に沿って、分析焦点者の視点から逐語録を読み込み、分析テーマに関わる部分に着目して、定義と概念名の生成を行い、その上で他の具体例（バリエーション）や対極例を確認しながら、概念としての成立を検討した。それと並行して概念同士の関係性を検討しながらカテゴリー生成とカテゴリー間の関係の検討を行い、最終的にストーリーラインを確定した。研究プロセスにおいては、質的研究に心得のある研究者2名から指導を受け、概念名やその解釈、カテゴリー間の関係に関わる示唆を踏まえて分析を精緻化した。

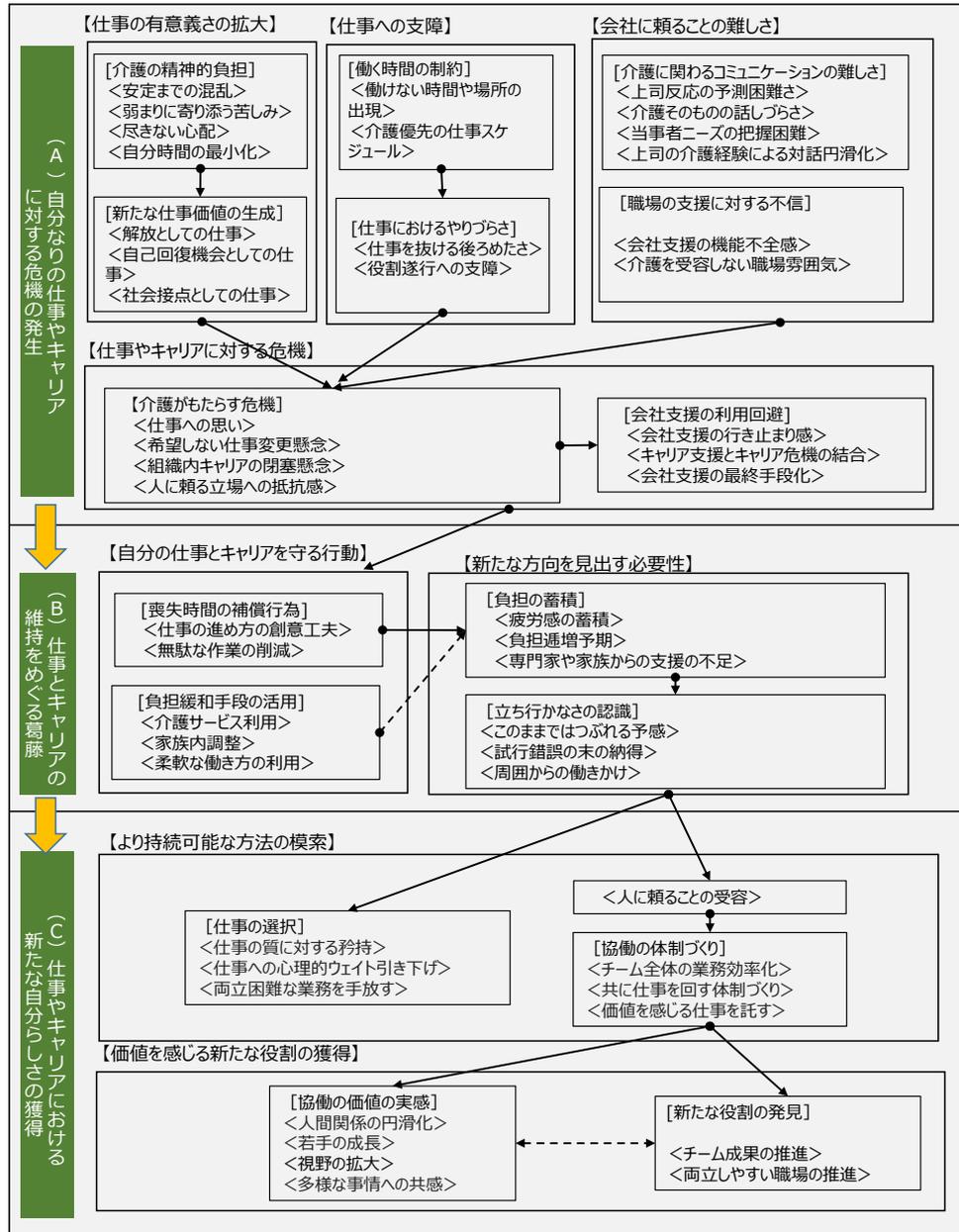
4. 分析結果

4.1. 結果の概要

分析の結果、「介護の経験を通じて中高年正社員が経験する職業アイデンティティの危機とその対処プロセス」の構造として、(A) 自分なりの仕事やキャリアに対する危機の発生、(C) 仕事とキャリアの維持をめぐる葛藤、(B) 仕事やキャリアにおける新たな自分らしさの獲得の3つのプロセス、8つの大カテゴリー、16のサブカテゴリー、49の概念を生成し、

それぞれの概念に関わる定義を設定した。さらにカテゴリー間の相互関係を表す概念関係図を作成し図1に示した。以下、大カテゴリーを【】、サブカテゴリーを[]、概念を<>、対象者の代表的な語りを「」内に斜体で示す。なお、生成された概念と定義を示した表は、以下の3つのプロセスごとの説明において順次示していくこととする。

図1 介護の経験を通じて中高年正社員が経験するワーク・アイデンティティの危機とその対処プロセスに関わる分析の結果図



●→ 促進する影響
 ●--- 抑制する影響
 <---> 相互に影響しあう関係
 ■ プロセス
 【】 大カテゴリー
 [] サブカテゴリー
 <> 概念

結果図のおおまかな流れは下記の通りである。まず、自分なりの仕事やキャリアに対する危機の発生局面で、正社員は介護による【仕事への支障】【会社に頼ることの難しさ】に直面するほか、介護から解放される機会などとして【仕事の有意義さの拡大】を経験する。しかし仕事への支障や会社に頼れないことに加え、自分にとって仕事の価値が高まることは、介護を理由に仕事やキャリアが脅かされる【仕事やキャリアに対する危機】を強化することにつながっている。

そのような危機に対し、新たな仕事のやり方や介護サービスの利用などにより【自分の仕事とキャリアを守る行動】をとるが、介護による[負担の蓄積]やこのままでは[立ち行かなさへの気づき]を経て【新たな方向を見出す必要】の認識に至る。その結果、【より持続可能な方法の模索】として、両立困難な仕事を手放す[仕事の選択]や、人に頼ることの受容を通じて職場やチームで仕事を分担する[協働の体制づくり]が行われている。

そのような協働の体制づくりは、職場の人間関係の円滑化や若手の成長をはじめとする[協働の価値の実感]を通じ、正社員が【新たな役割の発見】を実現することを促している。

4.2 プロセスごとの結果

以下では3つのプロセスごとに結果と考察を記述する。

(A) 自分なりの仕事やキャリアに対する危機の発生

このプロセスには【仕事の有意義さの拡大】【仕事への支障】【会社に頼ることの難しさ】【仕事やキャリアに対する危機】の4つのカテゴリーグループが含まれる(表2)。

このうち【仕事の有意義さの拡大】で正社員は、介護発生直後の<安定までの混乱>を経たあとも、要介護者の<弱まりを見守る苦しみ>や、懸念や不安が心を離れない<尽きない心配>を抱える一方で、心身の負担の解消に関わる時間を確保できない<自分時間の最小化>による[介護の精神的負担]を感じている。しかしそうした負担は、介護から自由になる時間として<解放としての仕事>の価値や、本来の自分を取り戻す<自己回復機会としての仕事>、社会とつながる<社会接点としての仕事>という[新たな仕事価値の生成]を通じて、従業員が仕事に新しい価値を見出すことにつながっている。

「逆に介護が始まってから、仕事の大切さが身に染みたっていうんですかね。強く感じています。逃げ場のない介護から自分が自分でいられる場所は仕事だって思ってます。」(<解放としての仕事>、H氏)

表2 (A) 自分なりの仕事やキャリアに対する危機の発生プロセスに関わるカテゴリーと概念、定義

| 大カテゴリー | サブカテゴリー | 概念 | 定義 |
|---------------------|---------------------------|------------------|---|
| 【仕事の有意義 さの拡大】 | [介護の精神的負担] | 安定までの混乱 | 介護発生後、両立体制が安定するまで、介護の心理的な受容や介護サービスの検討、家族内の分担の調整のために、手探りの苦しい時期が続くこと |
| | | 弱まりに寄り添う苦しみ | 要介護者に出来ないが増えたり、人格的に変化する様子を見守り、付き添うことによる精神的な負担 |
| | | 尽きない心配 | 要介護者への心配や介護に関わる不安、帰宅後の介護のストレスなどが常に心から離れないこと |
| | [新たな仕事価値の生成] | 自分時間の最小化 | 介護で時間を取られることによって、介護による心身の疲労やストレスを解消する時間を持つことが難しいこと |
| | | 解放としての仕事 | 介護によるストレスや心配事から解放される場として、仕事に新たな値を感じるようになること |
| | | 自己回復機会としての仕事 | 仕事を、介護を離れて自分の価値を発揮したり、本来の自分を取り戻す大切な機会と感ずるようになること |
| 【仕事への支 障】 | [働く時間の制約] | 社会接点としての仕事 | 仕事を、自分と要介護者だけの生活になることを避け、社会で様々な人とつながり続ける機会と感ずるようになること |
| | | 働けない時間や場所の出現 | 介護のために働けない時間帯ができた、出張や転勤などの場所を移動しての就業が難しくなること |
| | [仕事におけるやりづ らさ] | 介護優先の仕事スケジュール | 通院や要介護者の体調変化などによって、突発的に休んだり繁忙期に抜けたりするなど、介護中心で仕事のスケジュールを組むようになること |
| | | 仕事を抜ける後ろめたさ | 介護のために周囲より早く帰宅したり、繁忙期に仕事を抜けて同僚に負担をかけることに、後ろめたさや心苦しさを感ずること |
| | | 役割遂行への支障 | 以前のように自分の意思で仕事の時間を決めて、仕事をする事が出来ないことによる苦しさ |
| | | 上司反応の予測困難さ | 上司が仕事と介護の両立に理解があるか分からないことや、理解があっても希望に合わない配慮を行う可能性があることから、相談をしにくいこと |
| 【会社に頼ること の難しさ] | [介護に関わるコミュニ ケーションの難しさ] | 介護そのものの話しづらさ | 本人に介護を隠したい気持ちがあることや、介護について未経験者の理解が難しいことなどから、職場で介護について気軽に話せないこと |
| | | 当事者二重の把握困難 | 介護に関わる状況が多様で可変性があること、それに対する本人の希望も様々であることにより、介護をする社員の希望を掴みづらいこと |
| | | 上司の介護経験による対話円滑化 | 上司に介護経験がある場合、介護を相談した際に理解や共感が示されやすく、相談した側も安心感を得やすいこと |
| | [職場の支援に対する 不信] | 会社支援の機能不全感 | 介護に関わる会社の支援について、利用者がいないことや受け入れる職場の雰囲気がないことなどにより、実際には機能していないと感ずられること |
| | | 介護を受容しない職場雰囲気 | 介護をしながら働く人がいなかったり、特別視されたりすることにより、介護が職場で受容されないと感ずられること |
| | | 仕事への思い | これまで蓄積してきた専門性や、やりがいを感じる仕事を誇りに思ったり、大切にしている気持ち |
| 【仕事やキャリア に対する危機] | [介護がもたらす危機] | 希望しない仕事変更懸念 | 会社から介護を理由に、自分の希望しない形で仕事を取り上げられたり、異動を命じられることへの懸念 |
| | | 組織内キャリアの閉塞懸念 | 介護を理由に仕事を休んだり、働く時間が短くなることにより、今後の昇進などに悪影響が生じることへの懸念 |
| | | 人に頼る立場への抵抗感 | 介護という私的な問題で人に頼ることや、気を遣わせる立場になることに抵抗感やプライドとの抵触を感じ、出来るだけ避けたいと考えること |
| | [会社支援の利用回 避] | 会社支援の行き止まり感 | 介護期間の予測しにくさや働き方を変えたことによる気力低下のため、介護休業や短時間勤務などを取得すると、元の働き方に戻す見通しを持っていないこと |
| | | キャリア支援とキャリア危機の結合 | 介護のために仕事上の負担を軽減するような会社の支援制度の利用が仕事やキャリアへの悪影響と結びつくことと感ずられることで、支援の利用に高い精神的なハードルが存在すること |
| | | 会社支援の最終手段化 | 介護のために仕事上の負担を軽減するような会社の支援制度の利用を最終的な手段と捉え、本当に深刻な状況になるまで利用を先延ばしすべきと考えること |

また【仕事への支障】で従業員は、介護のために＜働けない時間や場所の出現＞や通院や要介護者の体調変化への対応が優先され＜介護優先の仕事スケジュール＞を組むことを余儀なくされるなど[働く時間の制約]に直面する結果、＜仕事を抜ける後ろめたさ＞やこれまで担ってきた＜役割遂行への支障＞など[仕事におけるやりづらさ]を経験している。

さらに【会社に頼ることの難しさ】として、介護について相談した時の＜上司反応の予測困難さ＞や、＜介護そのものの話しづらさ＞、介護に関わる状況が多様で可変性を持つことや本人の希望の複雑さによる＜当事者ニーズの把握困難＞さが [介護に関わるコミュニケーションの難しさ]を生んでいるほか、介護に関わる＜会社支援の機能不全感＞や＜介護を受容しない職場雰囲気＞などによる[職場の支援に対する不信]を経験している。ただし上司が介護を経験している場合に状況の理解や安心の醸成を行いやすくなる＜上司の介護経験による対話円滑化の状況＞がみられた。

「介護休暇を取るってことは人事申請出すわけですから、やっぱりラインの上に対しても、この人はこういう都合で仕事休むんだっていうレッテル貼られるじゃないですけども、そのときに、自分自身が今後さらに上に上がっていくときに、やっぱり比較対象の、判断材料の一つになるわけですよ。」（＜会社支援の機能不全感＞、A氏）

正社員はこれまでの仕事や経験を大切に思う＜仕事への思い＞を持つが、介護による仕事への支障やその解決に向けて会社に頼れないこと、介護を通じて仕事に新たな価値を見出していることが、介護による＜希望しない仕事変更懸念＞や、＜組織内キャリアの閉塞懸念＞、周囲から配慮や支援を受ける＜人に頼る立場への抵抗感＞などの[介護がもたらす危機]を強化している。介護のために仕事の負荷を軽減するような会社の支援は、利用後に元の働き方に戻れない＜会社支援の行き止まり感＞や、利用によってキャリアが大きく損なわれるとの予想による＜キャリア支援とキャリア危機の結合＞により、本当に深刻な状況になるまで避けるべき手段として位置づけられる＜会社支援の最終手段化＞により、従業員は＜会社支援の利用回避＞を選択している。

このプロセスでは、介護が希望しない形での仕事を変えられたり、組織内キャリアに悪影響が生じたり、これまでと異なる支援される立場になる懸念という形で、従業員のワーク・アイデンティティに対する危機を生じていることが分かった。その危機が生じる背景として働く時間の制約による仕事への支障だけでなく、会社に支援を求められない感覚や、介護の精神的な負担を通じた仕事の価値の高まりが関わっていることが確認された。

(B) 仕事とキャリアの維持を巡る葛藤

このプロセスには【自分の仕事とキャリアを守る行動】と【新たな方向を見出す必要性】の2つのカテゴリーグループが含まれる。

表3 (B) 仕事とキャリアの維持を巡る葛藤プロセスに関わるカテゴリーと概念、定義

| 大カテゴリー | サブカテゴリー | 概念 | 定義 |
|-------------------|----------------|--|--|
| 【自分の仕事とキャリアを守る行動】 | [喪失時間の補償行為] | 仕事の進め方の創意工夫 | 限られた時間の中で極力これまで通りの成果を出すために、仕事のやり方を変えたり、これまで働いていなかった時間を就業時間に充てるなどの創意工夫を行うこと |
| | | 無駄な作業の削減 | これまでやってきた仕事の無駄な部分を洗い出して省略することなどにより、より短い時間で成果を出せるように工夫すること |
| | [負担緩和手段の活用] | 家族内調整 | 家族内で介護を分担したり、仕事を休むと支障が生じる際に介護を家族に託すことにより、介護による仕事への影響を抑制すること |
| | | 介護サービス利用 | 介護サービスの活用により日常的な介護の負担軽減を図ったり、今後の介護施設の利用を想定することでこの先を乗り切ろうとすること |
| 【新たな方向を見出す必要性】 | [負担の蓄積] | 柔軟な働き方の利用 | 在宅勤務を利用して通勤や手待ち時間を有効活用し、介護の時間を確保すること |
| | | 疲労感の蓄積 | 睡眠不足や精神的負担が続いていることや、その解消の機会が持てないことにより、心身の疲労が蓄積していると感じること |
| | 負担増増予期 | これから要介護者の状態がさらに悪化し、介護の負担や働き方の制約が一層増えていくことを予想すること | |
| | 専門家や家族からの支援の不足 | 要介護者が介護サービスを忌避したり、家族内で介護を分担できない事情がある場合に、介護の負担を軽減することができないこと | |
| | このままではつぶれる予感 | 仕事も介護も自分の中に抱え込んだままの状態を続けると、将来的に心身に深刻な影響が生じることを予感し、会社に相談することや仕事のやり方、周囲との協力の仕方を見直す必要を感じる | |
| | [立ち行かなさの認識] | 試行錯誤の末の納得 | 自分なりに仕事や介護を両立するための試行錯誤を続けてきた結果として、これまでの仕事のやり方を根本的に変えざるを得ないと納得すること |
| 周囲からの働きかけ | | 上司や同僚、医療従事者などから状況を抱え込まず共有することの重要性について働きかけを受けたり話したりすることで、次第に考えが変わること | |

このうち【自分の仕事とキャリアを守る行動】では、介護による労働時間の減少を補う[喪失時間の補償行為]として、限られた時間の中でより効率的な仕事のやり方を模索したり、深夜や早朝などを就業時間に充てる<仕事の進め方の創意工夫>や、これまでの非効率な作業を洗い出して省略する<無駄な作業の削減>が行われていた。一方、家族内で介護の分担を見直す<家族内調整>や<介護サービスの利用>、在宅勤務をはじめとする<柔軟な働き方の利用>など、[負担緩和手段の活用]も行われている。しかしながら、このような状態は従業員が仕事と介護の双方を抱え続けていることを意味しており、<疲労感の蓄積>や介護の負担が今後増えることに関わる予想である<負担増増予期>、様々な事情により介護の負担軽減策を利用できない<専門家や家族からの支援の不足>が[負担の蓄積]をもたらしている。こうしたなか、この先心身に深刻な影響が生じかねないと感じる<このままではつぶれる予感>や、自分なりに試行錯誤を続けた結果として新たな活路を見出す必要を感じる<試行錯誤の末の納得>、上司や同僚、医療従事者などからの働きかけを通じて徐々に納得する<周囲からの働きかけ>によって[立ち行かなさの認識]が生じることは、これまでのやり方を大きく見直す【新たな方向を見出す必要性】の実感につながっている。

このプロセスでは、介護による仕事とキャリアに対する危機に対し、従業員が仕事の進め方の創意工夫や介護の負担の軽減に関わる手段の活用によって対処していること、一方で、このような対処は仕事と介護の双方を抱え続けることであり、それによる負担の蓄積に対

して心身への深刻な影響が生じるリスクを感じることや、様々な手段を試した結果として新たな方向性を試す必要を感じることに、周囲からの働きかけが葛藤を抜け出すきっかけになっていることが確認された。

(C) 仕事やキャリアにおける新たな自分らしさの獲得

このプロセスには、【より持続的な方法の模索】と【価値を感じる新たな役割の獲得】の2つのカテゴリーグループが含まれる。仕事の質を大きく落とすことは避けたいという＜仕事の質に対する矜持＞を持ちつつ、より持続可能な形で働き続ける方法として、仕事に対する一生懸命さや熱心さを抑制する＜仕事への心理的ウェイトの引き下げ＞や介護との両立が難しい仕事を極力避けたり、そのような業務に関わる配慮を会社に求めて免除される＜両立困難な業務を手放す＞ことを行っている。

その一方で、自分一人では仕事を回せないこと、仕事を遂行するために周囲に頼ることを心理的に受け入れる＜人に頼ることの受容＞を経て、周囲と[協働の体制づくり]も行われている。具体的には、周囲との協力や仕事の割り振りを行いやすくするために、周囲との日常的な会話を増やしたり、出来るだけ手出すけするなど＜相互支援の関係づくり＞、チームで成果を出せるよう情報共有や仕事の割り振りを積極的に行う＜共に仕事を回す体制づくり＞、チームや同僚を巻き込んで業務の効率化を行う＜チーム全体の業務効率化＞、介護だけでなく育成の観点も持ち、自分の担ってきた役割の一部や価値を感じる仕事を部下や後輩に任せていく＜価値を感じる仕事を託す＞などが行われている。

「僕よりも、逆に言うと若い子をやっぱ行かせてあげなきゃいけないなとも思うので、そういう意味でもうちの部下の子に行ってもらったりっていう、もう任せるっていうふうにして行ってもらったりするようにしてますね。」（＜価値を感じる仕事を託す＞、D氏）

このような協働体制づくりは、＜人間関係の円滑化＞や仕事を任された若手が自律的に行動したり仕事の幅を広げる＜若手の成長＞の実感、過去に自分が仕事を抱え込んできたことや個人としての成果にこだわってきたことを振り返りつつ、同僚と協働で成果を出すことに価値を感じる＜視野の拡大＞など、[協働の価値の実感]をもたらしていた。そのような価値の実感や介護と仕事を両立するための様々な模索は、協働して成果を出し、その中で若手が育つよう＜チーム成果の推進＞、仕事と家庭を両立しやすい職場環境に何らかの形で関わろうとする＜両立しやすい職場の推進＞といった新たな役割の獲得につながっていた。

表4 (C) 仕事とキャリアの維持を巡る葛藤プロセスに関わるカテゴリーと概念、定義

| 大カテゴリー | サブカテゴリー | 概念 | 定義 |
|------------------|-------------|---|---|
| 【より持続可能な方法の模索】 | [仕事の選択] | 仕事の質に対する矜持 | 働く時間の減少やそれを受けた業務の効率化を行う場合であっても、仕事に支障がでるほど質を低下させることはしたくないという思い |
| | | 仕事への心理的ウェイトの引き下げ | 介護にエネルギーを割くために、仕事に対する一生懸命さや熱心さを抑制すること |
| | | 両立困難な業務を手放す | 転勤や深夜早朝、休日にかかる仕事など、介護との両立が難しい仕事を極力避けたり、会社に配慮を求めて免除されること |
| | [協働の体制づくり] | 人に頼ることの受容 | 自分一人では仕事を回せないこと、仕事を遂行するために周囲の人に頼ることを心理的に受け入れ、そのための行動を取ろうとすること |
| | | 相互支援の関係づくり | 周囲との協力や仕事の割り振りを円滑に行えるよう、普段から日常会話を増やしたり、自分も助ける側に回るなど、相互に支援しあえる人間関係作りを行うこと |
| | | チーム全体の業務効率化 | 介護のために仕事を効率化することを自分一人にとどめず、同僚やチーム全体での業務効率向上や負荷軽減にもつなげようとする |
| 【価値を感じる新たな役割の獲得】 | [協働の価値の実感] | 共に仕事を回す体制づくり | 一人で成果を出すのではなく、チームで成果を出せるよう、ネガティブなものも含めた情報共有や仕事の割り振りを積極的に行うこと |
| | | 価値を感じる仕事を託す | 自分の介護だけでなく育成の観点からも、自分の役割に関わる仕事や有意義さを感じる仕事を、部下や後輩に任せていくこと |
| | | 人間関係の円滑化 | 周囲との協力関係を作るために、普段から日常会話や助け合いの機会を増やしたり、弱みも含めて情報を共有するなど人の関わり方を変えることにより、同僚との人間関係がより円滑になったと感じること |
| | [新たな役割の発見] | 若手の成長 | 困りごとを共有したり、抱え込んできた仕事を託すことにより、若手が自律的に考えたり、仕事の幅を広げるなどの成長を遂げていることを目の当たりにし、そのような組織への貢献の仕方もあると理解すること |
| | | 視界の拡大 | 過去に自分が仕事を抱え込んできたことを反省し、個人として競争し成果を上げることよりも、同僚と協力しながら成果を出すことの必然性や価値を感じるようになること |
| | | 多様な事情への共感 | 自分が仕事と介護を両立する経験を通じて、介護だけでなく育児や病気など多様な事情を抱えて働く人に共感したり、お互いに協力しあう必要性を認識すること |
| [新たな役割の発見] | チーム成果の推進 | 協働して成果を出し、その中で若手が育つような関係や体制を作ることと自分の役割と考えること | |
| | 両立しやすい職場の推進 | 介護についての自身の経験や職場への問題意識を踏まえて、介護や育児などを行う人への配慮や助言、会社への働きかけなど、出来る形で働きやすい職場づくりに関わろうと考えること | |

あと具体的に仕事のやり方を変えたときに、さっき言ってた後輩たちの成長ぶりを実感して、あ、何かこの人たちに言われたことしかやらないと思ってたけど、実は自分が一歩引いてみたら意外にみんな考えてやるんだみたい。ほんとは最終的にはこの人たちの成長のためには、こっちのほうが自分としてはこの組織にも貢献できてるのではないかなって、ちょっとそういうふうになるようになって。だから全部自分でやらなくてもいい、全部自分で頑張らなくても、仕事のやり方としてもそういうやり方とか育て方ってあるんだなっていうのを分かったかなって思っている (＜若手の成長＞、E氏)。

このプロセスでは、仕事と介護をより持続可能な形で続けるために、仕事への心理的ウェイトを下げたり、両立困難な業務を手放す行動のほかに、周囲と協働して仕事を回す体制づくりのために相互支援的な人間関係づくりや、協働的なチーム体制の構築、価値を感じる仕事を託すなど周囲との関係性の再構築に関わる行動が行われていた。仕事を手放す行動と関わる変化は確認できなかった半面、周囲との相互支援的な関係の構築は、協働することの価値の実感を通じて、新たな役割の発見につながる場合があることが確認された。

5. 結論と考察

5.1 RQに対する結果の検討

本研究では、介護が正社員のワーク・アイデンティティに影響するプロセス、介護による仕事とキャリアへの影響に正社員が対処するプロセスの2つをRQとした。RQ1では、介護が、仕事の価値の高まり、仕事への支障、会社に頼れない状況を通じて、正社員の仕事とキャリアに対する危機を強化するプロセスが明らかになった。RQ2では、仕事やキャリアを維持するために仕事の進め方の創意工夫や残業の削減など介護で失われた時間を補償する行動や両立困難な仕事の削減のほかに、同僚との相互支援関係の構築や共に仕事を回す体制づくりなど、協働体制の構築を行うことが、新たな役割の獲得につながるようになった。

5.2 考察

本研究の貢献を検討する。1つ目は、介護を担うことが正社員のワーク・アイデンティティに影響を与えるプロセスを、その背景とともに構造的に明らかにしたことである。先行研究では介護が職業アイデンティティの危機になりうるということが指摘されてきたが、そのプロセスは明らかにされてこなかった。本研究では、介護によるワーク・アイデンティティの危機が、介護による仕事の価値の拡大、介護による仕事への支障、会社の支援への不信感など複合的な要因によって強化されることを明らかにした。

2つ目は、介護に直面した正社員がこれまでの仕事やキャリアを維持しようとしたり、仕事やキャリアにおける新たな自分らしさを獲得したりするプロセスにおいて、介護による労働時間の減少を補う行動（[喪失時間の補償行為]）や、両立できない仕事の回避（[仕事の回避]）、同僚との協働的な関係の構築（[協働の体制づくり]）といった主体的な行動が行われていることを明らかにしたことである。

Baltes & Baltes (1990) は、加齢に伴う心身の機能低下に際し、個人が選択（目標の選択や絞り込み）、最適化（資源配分の見直しなど）、補償（努力や周囲の助けを借りるなど）を行うことで、望ましい結果を獲得しようとする補償を伴う選択最適化論を提唱している。また Wrzesniewski & Dutton (2001) は、仕事をコントロールすることや仕事の意味を解明すること、ポジティブな自己イメージを持つことなどへの欲求に基づいて、労働者が自らの意思で仕事や人間関係を物理的・認知的に変更するジョブクラフティングを提唱しており、この領域の研究の発展を通じて近年は Wrzesniewski and Dutton (2001) らが示した①仕事の物理的な境界を変えるタスククラフティング、②仕事における関係性を変える関係性クラフティング、③仕事に関わる認知を変える認知クラフティング以外に、自分に合わない仕事や関係を避ける回避ジョブクラフティングや、他者と関りながら仕事の境界線を変える共同ジョブクラフティングなども提唱されている。

本研究で見出した[喪失時間の補償行為][仕事の選択][協働の体制づくり]は、補償を伴

う選択的最適化論における最適化、選択、補償に相当すると考えられる。また本研究で見出された概念の中には、＜仕事の進め方の創意工夫＞＜無駄な作業の削減＞などタスククラフティングに相当すると推察されるもの、＜相互支援の関係づくり＞＜人に頼ることの受容＞など関係性クラフティングに相当すると推察されるもの、＜仕事への心理的ウェイト引き下げ＞＜両立困難な仕事を手放す＞など回避クラフティングに相当すると推察されるものが存在する。そのような主体的な行動の中でも、同僚との協働的な関係の構築がその価値の実感を通じて、新たな役割の獲得につながっていたことは有益な示唆を与えてくれる。

次に、本研究の実践的含意を述べる。本研究では、介護が様々な形で正社員のワーク・アイデンティティの危機へとつながるプロセスが示された。このようなプロセスを維持したまま、会社が従業員の仕事の負担を減らすような支援をいくら充実しても、従業員がその制度を円滑に利用することや、会社に介護を行っている事実を積極的に開示し、必要な支援について対話することは難しいだろう。介護について会社に頼ることが難しい現状を改善するためには、仕事と介護の両立経験のある上司や同僚と対話する機会を設けること、組織として介護を行う従業員を支える姿勢を明確にすること、介護をする従業員にとっての仕事の価値やキャリアの希望に丁寧に向き合い、介護の時間や従業員の休息時間を確保しながら、同時に仕事の責任を果たせる方法を共に検討していくことなどが有益であると考えられる。

最後に本研究の課題を述べる。第 1 に、本研究では、介護開始後も仕事を続けている正社員へのインタビューに基づいた分析を行ったが、役職別や職種別の違いは考慮されていないため、分析結果をどのように一般的に活用できるかについては慎重な検討が必要である。第 2 に、今回の分析対象者には介護のために離職した人が含まれておらず、介護のために離職した人と就業継続する人でどのようなプロセスの差が生じているのかが明らかになっていない。今後はこれらの課題に取り組むことで、仕事と介護を担う従業員が直面する問題のさらなる解明を行う必要がある。

[参考文献]

- 朝井友紀子・武石恵美子 (2014) 「介護不安を軽減するための職場マネジメント」佐藤博樹・武石恵美子編『ワーク・ライフ・バランス支援の課題』東京大学出版会
- 岡本祐子 (1994) 『成人期における自我同一性の発達過程とその要因に関する研究』風間書房
- 岡本祐子 (1996) 「中高年女性の危機と発達—アイデンティティの揺らぎと再確立—」『教育と医学』(44)、pp.901-907
- 池田心豪 (2010) 「介護期の退職と介護休業—連続休暇の必要性と退職の規定要因」『日本労働研究雑誌』No.597、pp.88-103.
- 池田心豪 (2013) 『仕事と介護の両立支援の新たな課題—介護疲労への対応を』JILPT Discussion Paper13-01
- 池田心豪 (2021a) 『仕事と介護の両立』中央経済社
- 池田心豪 (2021b) 「介護サービスの供給制約と短時間勤務の必要性—介護の再家族化と自立重視的介護—」『社会保障研究』6.1、pp.45-58.
- 内田佳見・松岡広子 (2016) 「仕事をしている女性が主介護者として在宅介護を担う体験—両立の困難さと生活安定のための工夫」『愛知県立大学看護学部紀要』22、pp.27-35.
- 大嶋寧子 (2013) 「介護と仕事の両立支援の課題」みずほ情報インサイト
- 木下 康仁 (2007) 『ライブ講義 M-GTA—実践的質的研究法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて』弘文堂
- 木下 康仁 (2020) 『定本 M-GTA :実践の理論化をめざす質的研究方法論』医学書院
- 黒澤直子 (2020) 「認知症家族介護者の仕事と介護の両立に関する検討」『北翔大学生涯スポーツ学部研究紀要』Vol.11、pp.119-126.
- 児玉真樹子・深田博己 (2005a) 「キャリア段階別に見た、企業就業者の職業的アイデンティティの形成に及ぼすメンタリングの効果」『産業ストレス研究』12、pp.221-231.
- 児玉真樹子・深田博己 (2005b) 「企業就業者の職業的アイデンティティの危機に関する研究」『広島大学大学院教育学研究科紀要』第三部 (54)、pp.265-273.
- 児玉真樹子・深田博己 (2010) 「育児中の女性正社員の就業継続意思に及ぼすメンタリングの効果: ワーク・ファミリー・コンフリクトと職業的アイデンティティに着目して」『社会心理学研究』26(1)、pp.1-12.
- 西久保浩二 (2015) 『介護クライシス—日本企業は人材喪失リスクにいかに対応するか』旬報社
- 西本真弓 (2006) 「介護が就業形態の選択に与える影響」『季刊家計経済研究』No.70、pp.53-61.
- 西本真弓・七條達弘 (2004) 「親との同居と介護が既婚女性の就業に及ぼす影響」『季刊家計経済研究』No.61、pp.62-72.

- 濱島淑恵・宮川雅充 (2008) 「家族介護者の介護負担感と各種生活行動に対する主観的評価の関連: 就労している家族介護者への支援制度の検討」『人間関係学研究』Vol.15(1)、pp.1-12.
- 林邦彦 (2021) 「仕事と介護の両立における介護疲労やストレスが就労に及ぼす影響について—離職の可能性とプレゼンティーズムに着目して」『日本労働研究雑誌』No.727、pp.101-109.
- 福間里美・針塚進 (2005) 「在宅高齢者介護における介護者のアイデンティティ再構築について」『九州大学心理学研究』(6)、pp.199-206.
- 松原光代 (2016) 「介護に従事する管理職の仕事と介護の両立状況—介護がモチベーションと仕事効率性へ与える影響」『学習院大学経済論集』53.1、pp.21-30.
- 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』No.658、pp.47-65.
- 労働政策研究・研修機構 (2020) 「調査シリーズ No.200 家族の介護と就業に関する調査」
- Marsiske, M., Lang, F. B., Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1995). Selective optimization with compensation: Life-span perspectives on successful human development.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of management review*, 26(2), pp.179-201.

¹ 例えば 2016 年の改正育児・介護休業法では、対象家族 1 人ごとに要介護状態に至るごとに 1 回通算 93 日まで取得可能であった介護休業を最大 3 回まで分割取得可能としたほか、1 日単位で年 5 日まで取得可能であった介護休暇の半日単位での取得可能化 (2020 年改正により時間単位の取得可能化)、介護休業と合計で 93 日まで利用可能であった介護のための所定労働時間の短縮措置等の措置の拡充 (介護休業と切り離し、利用開始から 93 日まで最大 2 回取得可能化)、対象家族 1 人について介護終了まで利用できる所定外労働の導入などの制度改正が行われた。従業員の仕事と介護の両立を促す目的から、法定以上の取り組みを行う企業も現れている。

² 厚生労働省「仕事と介護の両立等に関する実態把握のための調査研究事業」労働者調査結果概要による。