原　著

高齢者介護施設における職員満足に関する要因の構造分析

A structural analysis of employees satisfaction in welfare facilities

山路　学[1)]，大浦絢子[2)]，扇原　淳[3)]

Manabu Yamaji[1)]，Ayako Oura[2)]，Atsushi Ogihara[3)]

1）早稲田大学　人間総合研究センター
2）早稲田大学大学院　人間科学研究科
3）早稲田大学　人間科学学術院

1）Advanced Research Center for Human Sciences, Waseda University
2）Graduate School of Human Sciences, Waseda University
3）Faculty of Human Sciences, Waseda University

要　旨

高齢者介護施設では，職員の確保，定着が大きな問題となっている．職員の確保，定着には様々な要因が検討されてきているが，特に職員満足に関連する要因を検討したものはあまりない．また，職員満足は管理職の理解が影響するといわれているが，管理職と職員の職員満足を構成する要因について理解することによって，職員の離職防止と定着促進につなげることができると思われる．

そこで本研究では，高齢者介護施設の管理者および職員が考える職員満足に関連する要因についてその関連構造を明らかにすることを目的に，質問紙調査を実施した．質問紙は，職場における環境に関する 24 項目で構成されている．対象は，埼玉県内の介護老人福祉施設 267 件および老人保健施設 147 件，計 414 件の施設の施設管理者と職員とし，返送施設数は 124 件（30%）であった．施設管理者に関する質問紙は 104 件，職員は 320 件が回収された．

得られた評価を統計解析（因子分析，共分散構造分析）した結果，施設管理者の考える職員満足は，介護技術，情報共有，評価が直接高めており，職員の考える職員満足は，シフトの自由度，会議での発言に関係する職場環境が直接高めていることが明らかとなった．さらに，施設管理者が職員の考える職員満足の構造を理解した施設運営をすることによって，職員満足の向上と離職防止につながる可能性を指摘した．

Abstract:

The quality of service provided in elderly care facilities is drawing special attention after the enforcement of the Long-term Care Insurance Act in 2000. The quality of services has come into question as differences in the concept of and approach toward quality are affecting facilities' performance. The facility directors must examine employee satisfaction for securing and training but the right people, but the factors affecting employee satisfaction are unclear.

The purpose of this study is to identify the factors contributing to employee satisfaction. We developed a questionnaire of 24 questions regarding the work environment at welfare facilities. This research targeted the managers and care staff at welfare facilities in Saitama. Questionnaires filled out by 104 managers and 320 staff members were collected from 124 facilities (collection rate: 30%).

We evaluated employee satisfaction using structure equation model analysis qualitatively. The results indicate that, from the directors' perspective, the factors affecting employee satisfaction are care skills, information

sharing, and evaluations; whereas, according to the staffs, they are flexible shifts and remarks in the meeting. We proposed that the directors can improve employee satisfaction and reduce turnover by implementing welfare facility management system that includes the staff-proposed factors affecting employee satisfaction.

キーワード：職員満足，福祉施設，サービスの質
Key words：Employee satisfaction, Welfare faculty, Quality of service

1．はじめに

高齢者介護施設で働く職員は，2000 年から 2010 年の 10 年間で約 3 倍の 133 万人と急速に増加している[1]．その一方で，2010 年における高齢者介護施設職員の勤続年数は，5 年以下の人が約 57% を占めており，10 年以上勤続している人は約 15%[2]，平均勤続年数は 5.4 年となっている．これは，一般労働者の平均勤続年数の 11.7 年を大きく下回っている．特に，介護職員の常勤労働者において離職率が高くなっている．このことにより，職員間における知識，技能の伝達がうまくいかなくなり，経験を積んだ熟練職員が減少し，将来に向けて施設の主たる職員となる人材の育成が難しくなっている可能性がある．

製造業では非正規雇用者が増加していることで同様の問題が起きている．そのため，より効率の良い人材育成に関する研究がなされている[3, 4]．福祉業界でも，離職者が増えてくると同時に新規採用も増え，日常業務において新人教育が頻繁に入ることになることで，教育，研修のための時間やコストが余計にかかることとなる．解雇規制が生産性を向上させる研究で示されている[5, 6]ように，離職は施設や企業にとって重要な課題である．

福祉職の離職の要因[7]は待遇への不満や人間関係，施設運営への不満などが代表的であるが，教育訓練や職場環境の重要性も指摘されている[8]．離職は，介護職員の満足度を高めることで軽減されることが報告されており[9]，本研究ではこの職員満足に着目した．

そもそも，福祉サービスを経営する施設管理者の立場から考えると，安定した施設経営のためには高い収益性の維持および，利用者満足（顧客満足），職員満足（従業員満足，職務満足）の追求が不可欠であり，福祉サービス提供の目的を組織全体に浸透させることが重要であるのは言うまでもない．

この職員満足は，企業業績に寄与すること[10]が示唆されている．さらに，職員のメンタルヘルスの向上に対しても有効[11]であるとされている．また，サービス業や事務業務において，教育訓練や職場環境を含めた職員満足を高めることにより，生産性が上がることが示されている[12, 13]．

これまでに，介護現場の職員満足を報告した研究はいくつかみられる．呉[14]は，介護施設における職員満足に影響する組織管理要因を検討し，リーダーシップ，チームワークが影響することを報告している．さらにこの職員満足がサービスの質に影響していることを示した．大和[15]は，仕事のやりがい，賃金，評価，職場環境，人間関係が影響するとしている．また，介護職員の職務満足の調査によれば，日常的に指揮監督する上司に不満を持つ傾向[16]が示されているが，その詳しい要因については言及されていない．

このように，職員満足に影響する要因は，上司との人間関係を含めて多岐にわたることが考えられるが，施設管理者と職員自身が考える職員満足に関連する要因を構造的に明確にした先行研究は報告されていない．これを明らかにすることが上司への不満の解消や両者のギャップの認識とその解消によって職員満足の向上が期待できると考えた．

そこで本研究では，高齢者介護施設における職員満足モデルについて，施設管理者が考える職員満足と職員自身が考える職員満足に関連する要因について構造的なモデルを検討し，関連構造を明確にすることを研究目的とした．

2．対象・方法

2011 年 10 月 10 日時点で，独立行政法人福祉医療機構の運営する「WAMNET」[17]に登録されている，埼玉県内の介護老人福祉施設 267 件および老人保健施設 147 件，計 414 件の施設を対象とし，郵送法による質問紙調査を行った．調査対象は，1 施設につき，施設管理者（施設経営に携わる者）1 名と職員 3 名の計 4 名，アンケート形式は 7 件法による選択式であり，それぞれの設問に自由記述欄を設けた．

2009 年 10 月 1 日時点での埼玉県における平均要介護度は介護老人福祉施設で 3.71，介護老人保健施設で 3.18，全国平均はそれぞれ 3.86，3.31 であるため，比

較的介護度の低い地域であるといえる．

回答における倫理的配慮として，施設管理者，職員が互いの回答内容を閲覧できないよう，アンケート用紙 4 部（施設管理者用 1 部，職員用 3 部）それぞれに封筒を加え，回答後封をした状態で回収できるようにした．

基本属性は，年齢，現施設の勤務年数，福祉職としての経験年数，所有資格とした．

職員満足を調査するための調査項目を，筆者らの行った調査結果[18]をもとに策定した．この調査は，全国の高齢者介護施設を対象として，現在施設の抱える経営課題について，各施設管理者に自由記述による回答を得たものである．この回答をもとに調査項目を作成したのが表 1 である．これら項目を「1．全くできていない」から，「7．十分にできている」までの 7 段階評価としての回答欄，さらにその理由を自由記述としての回答欄を設けた．

表 1　調査項目

項目
利用者とコミュニケーションが取れているか（利用者コミュ）
家族とコミュニケーションが取れているか（家族コミュ）
部署内で情報共有ができているか（部署内情報共有）
部署間で情報共有ができているか（部署間情報共有）
他施設との情報共有ができているか（他施設情報共有）
クレームに対応できているか（クレーム対応）
安全で安心な介護ができているか（安心安全介護）
介護に必要な技術力は習得できているか（技術力習得）
問題解決改善能力は習得できているか（問題解決能力習得）
利用者を考えた対応ができているか（利用者対応）
利用者への迅速な対応ができているか（迅速対応）
事務業務の対応ができているか（事務業務）
設備は充実しているか（設備充実）
施設は清潔であるか（清潔さ）
地域との交流はできているか（地域交流）
専門技術の習得できているか（専門技術習得）
適切な評価はされているか（適切評価）
給与に満足しているか（給与）
会議で発言できているか（会議発言）
シフトは自由に決められているか（シフト）
利用者のニーズに応えられているか（利用者ニーズ）
働きやすい環境か（働きやすい環境）
意欲を持って仕事ができているか（意欲）
この施設で働くことに満足しているか（満足度）

回答データは，単純集計および SPSS による統計解析（因子分析，共分散構造分析）を行った．共分散構造分析で用いる潜在変数を探るために，調査項目を用いて因子分析（主成分分析，Kaiser の正規化を伴うバリマックス回転法）を行った．因子分析の際，項目削除のための因子負荷量の目安は 0.6 以下とし，因子負荷量と全分散率及び因子の解釈可能性を考慮したうえ，各因子内の変数の内容的妥当性を確認した．さらに Cronbach の α 係数を算出し，信頼性の検証を行った．

次に，質問項目を簡略化し，共分散構造分析を用いて最適モデルを探った．モデル適合度の採択基準は，GFI を 0.80 以上，RMSEA を 0.09 以下とした．

パス係数の統計学的有意性は検定統計量 Critical Ratio（以下 C.R）の絶対値を 1.96（5% 有意水準）以上とした。解析には，SPSS20.0 と AMOS20.0 for Windows を用いた．

3. 結　果

本研究における返送施設数は 124 件（30%）であった．施設管理者に関する質問票は 104 件，職員は 320 件が回収された．

施設管理者の回答者の男女比率は，男性 70%，女性 30% であった．平均年齢は 56.3 歳であった．職員の回答者の男女比率は，男性 37%，女性 63% であった．また，平均年齢は 40.7 歳であった．回答者の基本属性を表 2 に示す．

表 2　回答者の基本属性

	施設長	N=104	職 員	N=320
年齢	**人数**	**%**	**人数**	**%**
20 代	0	0	90	28
30 代	13	13	111	35
40 代	18	17	61	19
50 代	28	27	48	15
60 代	30	29	7	2
70 代	12	12	0	0
80 代	3	3	0	0
未回答	0	0	3	1
施設在職期間				
1 年未満	5	5	22	7
1 年以上 3 年未満	13	13	73	23
3 年以上 5 年未満	21	20	67	21
5 年以上 7 年未満	23	22	75	23
7 年以上 10 年未満	4	4	23	7
10 年以上 15 年未満	15	14	40	13
15 年以上 20 年未満	13	13	15	5
20 年以上	10	10	5	2
福祉業界在職期間				
1 年未満	2	2	8	3
1 年以上 3 年未満	9	9	38	12
3 年以上 5 年未満	16	15	39	12
5 年以上 7 年未満	15	14	79	25
7 年以上 10 年未満	6	6	35	11
10 年以上 15 年未満	23	22	77	24
15 年以上 20 年未満	18	17	30	9
20 年以上	15	14	13	4
未回答	0	0	1	0
取得資格				
介護福祉士	20	19	170	53
介護支援専門員	30	29	69	22
訪問介護員	3	3	63	20
看護師	4	4	20	6
社会福祉士	9	9	21	7
社会福祉主事任用資格	15	14	37	12
医師	14	13	0	0

筆者らが作成した職員満足調査の 24 項目を用いて探索的因子分析を行った．その結果，施設管理者が職員に満足を与える要因として 4 因子抽出され，累積寄与率は 62.2% であった（表 3）．

表 3　探索的因子分析（施設管理者）

調査項目	因子			
	1	2	3	4
他施設情報共有	.769	.148	-.024	.123
部署間情報共有	.696	.143	.240	-.021
会議発言	.616	.253	.278	.198
家族コミュ	.610	.482	.102	.188
問題解決改善能力習得	.609	.198	.508	.154
部署内情報共有	.581	.322	.229	.041
専門職	.526	.134	.506	.292
利用者コミュ	.358	.784	.018	.188
迅速対応	.057	.708	.255	.239
利用者対応	.323	.632	.358	.139
安全安心介護	.181	.604	.519	.018
クレーム対応	.366	.531	.241	.094
技術力習得	.474	.511	.445	.118
事務業務	.393	.450	.421	.004
設備充実	.126	.075	.777	.113
清潔さ	.139	.266	.699	.024
意欲	.494	.402	.553	.163
働きやすい環境	.398	.473	.544	.095
利用者ニーズ	.385	.365	.477	.452
シフト	.096	.253	.445	.425
給与	-.114	.246	.024	.748
適切評価	.223	.168	.039	.735
地域交流	.383	-.284	.252	.611

第 1 因子は 5 項目で構成されており，他施設との情報共有や部署間の情報共有，利用者家族とのコミュニケーションなど情報のやり取りについての項目が高い負荷量を示しているため，情報共有と命名した．第 2 因子は，4 項目で構成されており，利用者とのコミュニケーションや利用者への迅速な対応などの介護の対応に関する項目が高い負荷量を示しているため介護技術と命名した．

第 3 因子は，2 項目で構成されており，設備の充実さや施設の清潔さの項目があるため，職場環境と命名した．第 4 因子は，3 項目で構成されており，給与や仕事に対する評価の項目があるため，評価と命名した．各因子の Cronbach の α 係数は，第 1 因子は 0.83，第 2 因子は 0.83，第 3 因子は 0.65，第 4 因子は 0.61 となった．

一方，職員が満足を感じる要因では，5 因子が抽出され，累積寄与率は 58.2% であった（表 4）．

第 1 因子は 7 項目で構成されており，利用者への迅速な対応や利用者のニーズに応えられているかなどの介護の対応に関する項目が高い負荷量を示しているため介護技術と命名した．

第 2 因子は，2 項目で構成されており，シフトの自由度や会議での発言のしやすさの項目があるため，職場環境と命名した．

第 3 因子は，2 項目で構成されており，給与や他施設との情報共有の項目があるため，評価と命名した．

第 4 因子は，2 項目で構成されており，クレーム対応や部署間の情報共有など情報のやり取りについての項目があるため，情報共有と命名した．第 5 因子は，1 項目となり，地域交流とした．

各因子の Cronbach の α 係数は，第 1 因子は 0.87，第 2 因子は 0.57，第 3 因子は 0.38，第 4 因子は 0.39 となった．

表 4　探索的因子分析（職員）

調査項目	因子				
	1	2	3	4	5
迅速対応	.778	.226	.025	.089	.031
利用者ニーズ	.742	.290	.168	-.006	.019
利用者対応	.674	.147	-.137	.348	.227
清潔さ	.661	.079	.340	.108	.162
専門職	.654	.147	.116	-.040	.347
安全安心介護	.615	-.020	.072	.459	.188
技術力習得	.603	.028	.036	.183	.337
設備充実	.576	.016	.457	.103	.077
問題解決改善能力習得	.572	-.132	.198	.184	.153
適切評価	.533	.199	.496	.150	.011
事務業務	.490	.233	.020	.287	-.021
利用者コミュ	.426	.390	-.179	.053	.420
シフト	.118	.731	.211	-.120	.062
会議発言	.126	.706	.073	.345	.049
働きやすい環境	.392	.471	.421	.073	.134
給与	.134	.168	.652	.110	-.017
他施設情報共有	-.052	.062	.626	.197	.375
クレーム対応	.218	.115	.174	.755	-.009
部署間情報共有	.163	.064	.261	.683	.312
地域交流	.224	.007	.304	-.020	.713
家族コミュ	.048	.483	.078	.283	.548
部署内情報共有	.351	.072	-.031	.317	.500

それぞれの満足度を構成する諸要因を検討するため，得られた因子を用いて共分散構造分析を行い，修正を繰り返し最も高い適合度のモデルを探った．施設管理者のモデル（図 1）では，適合度が GFI= 0.821，AGFI=0.771，RMSEA=0.088 となるモデルを採択し，職員のモデル（図 2）では GFI=0.888，AGFI=0.858，RMSEA=0.071 となるモデルを採択した．

施設管理者のモデルでは，満足度に直接効果をもたらす内生潜在変数は，介護技術，情報共有，評価であった．職場環境は評価を介しての間接効果が示された．満足度に対する介護技術からの直接効果を示す標準化推定値は 0.52 であり，情報共有からの直接効果は 0.2，評価からの直接効果は 0.1 であった．職場環境からの間接効果は 0.017 であった．満足度の決定係数は 56%

であった．

職員のモデルでは，満足度に直接効果をもたらす内生潜在変数は，職場環境であった．満足度に対する職場環境からの直接効果を示す標準化推定値は 0.69 であった．介護技術からの間接効果は 0.29，評価からの間接効果は 0.41 を示した．満足度の決定係数は 48% であった．

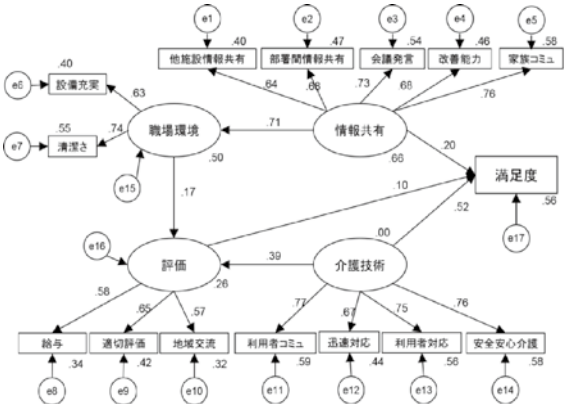

図 1　職員満足に関連する要因モデル（施設長）

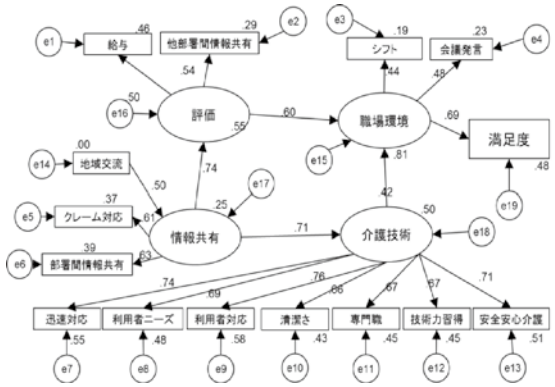

図 2　職員満足に関連する要因モデル（職員）

4. 考　察

4.1. 施設管理者の考える職員満足の要因

施設管理者の考える職員満足は，介護技術，情報共有，評価が直接高めていることが分かった．介護技術を構成する因子が，利用者とのコミュニケーション，迅速な対応，利用者への適切な対応，安全で安心な介護であることから，施設長は職員が利用者のことを考えた介護ができることが職員の満足につながると考えているようである．それを実現するためには，施設長は，職員に介護職としての専門性や技術力の習得を求めていると考えられる．

情報共有に関しても利用者により良い介護ができるようにコミュニケーションを重視していると考えられる．評価に関しては，やはりサービスを行うのは人であるため，また人件費の課題[2]も近年大きく取り上げられてきているため要因として挙げられている．

4.2. 職員の考える職員満足の要因

職員の考える職員満足は，シフトの自由度，会議での発言に関係する職場環境が直接高めていた．この場合の職場環境は，他の職員に対して自分の意見の通りやすさや人間関係に依存しているものと考えられる．シフトの自由度には，仕事の大変さから休養をうまくとりたいという希望もあると考えられる．これは，職員の離職率が低い施設は，職員が休暇の取得に関して満足度が高いと示された研究[19]を支持するものと考えられる．

介護技術や評価は，職場環境を介した間接効果が認められた．満足度には直接効果はなかったが，職場環境には直接効果があるため，軽視できない要因であると考えられる．これらの結果は，サービス業従事者の満足度には，同僚や上司からのポジティブな扱いが影響をすることを示した研究[20]や介護現場での職員満足にはチームワークが影響するという研究[15]が報告されているが，今回の研究でも同様の結果が得られた．個人の技術向上も必要であるが，それを適切に評価され，発揮できる環境があることが職員の満足につながると考えられる．

4.3. 施設管理者と職員の考える職員満足要因の比較

職場の環境に関する因子を比較すると，施設管理者は，設備や清潔さといった施設の充実が職員に満足を与えると考え，職員は，シフトや会議での十分な発言など自身の職場での地位確保を重要視していることが分かった．さらに，施設管理者は，改善能力や家族とのコミュニケーションの重要性が表れているが，職員には表れていない．

医師や看護師の満足度に関する要因調査[21]では，職務内容の充実の次に給与などの環境要因が重要であるとしており，介護福祉職の離職理由として給与が挙げられている[22]．今回の結果で，施設管理者は給与に関して満足度への直接効果が見られたが，こうした調査結果を知識として持っていることが影響しているのか，離職者に対する自身のヒアリングの影響かどうかは不明である．

一方，職員モデルでは，給与は満足度には間接効果

であるため，給与の影響は無視できないものであるが，高い影響力のある要因とは言いにくい．厚生労働省の調査[23]によれば，介護職の平均給与は，約 26 万円であり，他のサービス業（宿泊，飲食：約 27 万円，生活，娯楽：約 28 万円，その他：約 26 万円）と比較しても大きな違いはないが，製造業（約 32 万円）とは差があるといえる．そのため，比較対象や現在の生活水準により満足度への影響が変化すると考えられる．

また，職員の会議での発言が満足度への影響力が高いことは，上司への相談の機会が離職の予防になるとした研究結果[24]を支持するものと考えられる．会議で発言ができるということは，その発言者の職場での立場が安定しているからこそできる結果とも言え，そのことが満足度に影響しているとも考えられる．

総じて，施設管理者は利用者視点の考え方をしており，職員は自身の環境について考えていることが分かった．

5. まとめと今後の課題

本研究では，高齢者介護施設における職員満足の要因を環境提供側である施設管理者と環境を利用する側である職員の両方の立場から検討した．その結果，施設管理者は，設備や清潔さといった施設の充実が職員に満足を与えると考え，職員は，シフトや会議での十分な発言など自身の職場での地位確保を重要視していることが分かった．

今回，埼玉県の施設を対象に返信のあった施設の回答結果をもとに解析を行っているが，回答については施設管理者と職員本人の自由意思に基づくため，対象者の偏りがあることは否めない．したがって，今後は対象者の選出方法を統一し，より規模の大きい調査や，異なる地域の施設の対象者に調査を行った場合に，本研究成果の内的外的妥当性を明確にすることが，研究課題である．

今後さらに，個々の施設における施設管理者と職員の満足度に対する考え方の差異を評価し，診断できる評価軸の作成が求められる．

参考文献

1）厚生労働省．介護サービス施設・事業所調査，厚生労働省．2012.
2）厚生労働省．賃金構造基本統計調査報告．厚生労働省．2010.
3）Sakai H., Amasaka K.. Proposal and Demonstration of V-MICS-EM by Digital Engineering: Robot Operation and Maintenance by Utilizing Visual Manual. International Journal of Manufacturing Technology and Management. 2009；18（4）：344–355.
4）Sakai H., Amasaka K.. Human Intelligence Diagnosis Method utilizing Advanced TPS. Journal of Advanced Manufacturing Systems. 2007；6（1）：77–95.
5）Nickell S., Layard R.. Labor Market Institutions and Economic Performance. Handbook of Labor Economics, Edition 1. 1999；3：3029–3084.
6）Belot M., Boone J., van Ours J.. Welfare-Improving Employment Protection, Economica. 2007；74（295）：381–396.
7）介護労働安定センター．平成 24 年度介護労働実態調査結果について．［online］，事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査．［2014 年 3 月 11 日検索］インターネット〈URL：http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_chousa_kekka.pdf〉
8）花岡智恵．賃金格差と介護従事者の離職．社会保障研究．2009；45（3）：269–286.
9）小木曽加奈子，阿部隆春，安藤邑恵，平澤泰子．介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因：職務における 9 つの領域別満足度との関連を中心に．社会福祉学．2010；51（3）：103–118.
10）木村亨．従業員の職務満足と企業業績．労働科学．2011；87（4）：157–168.
11）Faragher EB., Cass, M., Cooper CL.. The relationship between job satisfaction and health:a metaanalysis. Occupational and Environmental Medicine. 2005；62（2）：105–112.
12）Grant A., Christianson M., Price R.. Happiness, health, or relationships? Managerial practices and employee well-being tradeoffs. Academy of Management Perspectives. 2007；21（3）：51–63.
13）Grant A.. The significance of task significance: Job performance effects, relational mechanisms, and boundary conditions. Journal of Applied Psychology. 2008；93（1）：108–124.
14）呉世雄．介護施設における組織管理要因が職員の

職務満足およびサービスの自己評価に及ぼす影響．社会福祉学．2013；53（4）：109–122.
15）大和三重．介護労働者の職務満足度が就業継続意向に与える影響．介護福祉学．2010；17（1）：16–23.
16）中野隆之，福渡靖．介護職員の職務満足と生活満足：高齢者保健・福祉施設を中心に．日本保健福祉学会誌．2000；6（2）：7–19.
17）独立行政法人福祉医療機構．WAMNET.［online］，独立行政法人福祉医療機構．［2011 年 10 月 10 日検索］インターネット〈URL：http://www.wam.go.jp/〉
18）扇原淳，武藤充，山路学．テキストマイニングによる特別養護老人ホームにおける総合的品質経営の課題に関する探索的分析. 介護経営. 2009;4(1)：45–58.
19）張允楨，黒田研二．特別養護老人ホームにおける介護職員の離職率に関する研究．厚生の指標．2008；55（15）：16–23.
20）Grant A., Campbell E.. Doing good, doing harm, being well and burning out. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 2007；80：665–691.
21）飯尾祐加．産科に携わる医療職の職務満足度に影響する要因．産婦人科医師，助産師，看護師の比較．母性衛生．2012；53（2）：296–302.
22）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―．社会保障研究．2009；45（3）：229–248.
23）厚生労働省．平成 24 年度賃金構造基本統計調査，［online］，厚生労働省．［2014 年 5 月 315 日検索］インターネット〈URL：http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/chingin/kouzou/z2012/〉
24）矢野美和，榎本雪絵．離職問題から見た介護老人福祉施設で働く介護従事者の職場環境．自立支援介護学．2011；5（1）：24–31.