

福祉分野におけるキャリア形成支援ツール開発に 関する研究 その2

Research on Career Development Support Tool in Care Work Field Part 2

根本 曜子 川村 博子 古川 繁子 漆澤 恭子

高等教育分野において、コミュニケーションや対人関係に困難のある学生が増えているが、その特性に即した教育方法は未確立であることから、教育プログラムの開発を目的とした研究に取り組むこととした。平成25～26年度にかけて知的障害者等の介護に係わる聞き取り調査、就労実態のアンケート調査を行った結果、知的障害を伴わない発達障害者が多数就労しており、就労の現場ではコミュニケーション、対人関係の構築のための技術が必要とされていることが明らかになった。このため福祉分野において必要とされるコミュニケーション力を養成するためのキャリア形成支援ツールとしてビデオ教材を試行開発するとともに最終的成果物として、現場で実際に指導に苦慮している指導者向けのテキスト作成を行った。

キーワード：キャリア形成支援、コミュニケーション力、教育方法、発達障害

1. はじめに

高等教育分野において、コミュニケーションや対人関係に困難のある学生が増えているが、その特性に即した教育方法は未確立である。

また、介護現場の全体の離職率は16.5%と他の産業に比べてもそれほど高くはないが、1年未満では40.1%、1年以上3年未満で33.8%と高く3年以内の職場定着支援が重要となっている。離職理由は職場の人間関係が最も高い。このような状況下、本研究では4年間にわたり介護現場におけるコミュニケーションや対人関係に困難を持つ者の就労実態調査・支援方法等を研究し職場定着支援のためのテキストを開発することとした。

これまでの研究報告と今後の課題について報告する。

2. 研究方法

初年度は就労実態のアンケート調査を行った。各事例からは介護分野への就労の可能性とそれぞれの課題が明らかになり、アンケート結果から、全国的

に見ても知的障害を伴わない発達障害者が多数就労している実態が把握できた。2年目は実際に就労している現場、支援している専門機関等にヒアリング調査を行った結果、就労の現場ではコミュニケーション、対人関係の構築のための技術が必要とされていることが明らかになった。これらの結果から、現場ではコミュニケーション、対人関係に困難を持つ者が多くいること、その支援方法の構築が必要とされていることが明らかになった。その後、福祉分野において必要とされるコミュニケーション力を養成するためのキャリア形成支援ツールとしてビデオ教材を試行開発するとともにコミュニケーション・対人関係の課題に関するアンケート調査を実施した。さらに事例を選び先行研究を参考に支援方法の検討を行った。

3. 倫理的配慮

本学研究倫理基準に則り、実施した。

4. 文献研究

発達障害者の特性とその理解にかかわる研究を参考にしたのは、コミュニケーションが苦手だったり、対人関係を構築することに困難を感じたりしている、介護を学ぶ学生たちを研究対象としたときに、近似性があると考えたからである。

実際に先行研究では、大人の発達障害に関する参考文献では、生き辛さや他と違うのではと悩んでいた者が、大人になってから発達障害と診断されて納得し、自分に適した関係作りや、環境への提示の仕方を工夫するというで問題解決していける事例が多かった。

また、近年の知見である脳科学や脳科学的知識に基づいたアセスメントツールなどが発達障害を個性として輝かせていくことにつながっていたことに気づかされた。

さらに、本研究に先立ち実施した「介護分野における知的・発達障害者等への教育プログラムの開発に関する調査研究（その1）」の研究において筆者らは「ユニバーサル就労」の現場（段階的就労形態及び細やかな面接指導・その人にあった仕事の切り出し等を工夫した）を訪問し、実態を聞き取った。生活困窮者を対象とする厚労省提案の「中間的就労」のモデルとなった社会福祉法人生活クラブ風の村が実践していた「ユニバーサル就労」についてきめ細やかな仕事の切り出しが、不適応を示していた成人にも就労を可能にすることを感じた。

ユニバーサル就労とは具体的に「無償コミューター」→「有償コミューター」→「最低賃金（最賃）保障」→「一般就労」がされている段階別就労形態を経ていく。

しかし現場では、無償コミューターの時期は親切に仕事を教えていたパートの人たちが、有償コミューターを経て最賃や一般就労になっていくと、逆にいじめるというような現状も分かった。職場から理解されるためには工夫が必要であることがわかった。

さらに、欧米の障害者分野ではコミュニケーションや対人関係に困難があっても、権利は擁護されその人らしい能力を引き出す支援の研究が先駆的になされ、実践されている。それらの文献を探索すると、権利擁護やエンパワメントなどは近年の福祉理

念というよりは社会理念となりうるものであることが分かる。それらの先行研究から学ぶものは多いと考えられる。

4-1 大人の発達障害者の特性とその理解に係る研究

1) 高山他(2014)¹⁷⁾は社会人になってからアメリカの大学院で学び、自身がADHDとLDであることを知り、それまで、苦しんでいた理由を脳科学的に理解でき、ほっとした。その経験から「ありのままの自分を受け入れることができたとき、あなたもまわりの人もきっと幸せになれる」。そのために必要な脳科学的知識に基づいたチェックリストなどを多用して、ADHDあるいはLDの人やその傾向にある人がありのままに自分を受け入れ本当の幸せを探す手伝いになる一冊を記している。

2) 権田(2014)⁶⁾はアスペルガー症候群の当事者である。「あなたの職場にもいるかもしれない（空気が読めない、冗談が通じない、人の話が聞けない、同じミスを繰り返す、他人との距離感がつかめないなどの）『ちょっと変わったヤツ』』といている。自閉症の中でも知的発達の遅れがないので見過ごされてしまいがちであるが、当事者の著者が楽しい話も苦しい話も交えてつづっている。アスペルガー症候群に対する誤解や偏見を解くきっかけになると思われる。

3) 佐々木・梅永(2009)¹⁴⁾はアスペルガー症候群の特性が生かせる仕事や、支援現場や当事者からの実践的なアドバイスを、大きな字やイラストや写真を交えて紹介している。

4) 春日井他(2016)¹⁰⁾はひきこもる人の思いは多様でとらえがたいという印象さえある、不登校ひきこもり体験者の一人一人の思いに耳を傾けて、その人たちの歩んできた道筋をたどると、自分らしく生きたい。でもそれが思うように実現しないという葛藤がひしひしと感じられると筆者の一人は解説している。しかし、何らかの転機が訪れ、人とつながり、他の若者たちと社会的な場を共有することがある。そこには様々な若者支援の現場の取り組みがあり、支援者の心が豊かになるという成長も見られた。不登校・ひきこもりの若者に付き添い聞き取りをし、支援の方法を考える。それを支援者・研究者として若者支援の政策動向や、社会的・歴史的背景

なども網羅されて、支援の在り方を検討している

5) レスリー・ミルナー他 (2009)¹³⁾ は明治学院大学から研究助成を受けた「知的障害者のセルフアドボカシーに関する研究」の成果の一部としてハンドブックを記している。翻訳者は「セルフアドボカシー研究会」のメンバーである。「セルフアドボカシー研究会」は、本著が刊行される5年ほど前から研究活動をしてきた。はじめは、日本で目覚ましい勢いで広がりつつある「本人活動」をどのように考えていくのか、どのように支援していくのかということがテーマだった。そのために英国の障害者アドボカシー・グループのテキストやその他のテキストの翻訳を手掛けていたが、「本人の意見」に耳を傾けることの意義や「本人参加」は具体的にどのような展開をしていくのか、サービスシステムの全体の中でどのような位置づけになるのかなどについて本書は一つの示唆を与えてくれる。この本に書かれている方法は、英国ブリストル大学にあるノラ・フライ研究所で開発されたもので、内容は、「サービスをよくする活動 (Quality Action)」についての具体的なガイドラインを示したうえで、サービス利用者の視点に立ち、サービスの質を考え、改善していく具体的な方法について書かれている。自分の人生全体を自己管理していく力をつけていくなどのセルフ・アドボカシー活動でもありエンパワメントでもあると解説されている。

4-2 発達障害者等の就労支援に係る研究

1) 就労状況に関する調査研究

厚生労働省は昭和39年から雇用労働力の流動状況を明らかにするため、「雇用動向調査」¹²⁾ を上半期 (1月～6月)、下半期 (7月～12月) に分けて年2回実施している。我が国における労働力需要の実態を明らかにするために昭和44年から実施していた「求人等実態調査」を、昭和50年から「雇用動向調査附帯調査」として「雇用動向調査」と併せて実施してきたが、平成11年から「雇用動向調査」に統合した。

介護労働の実態及び介護労働者の就業の実態等については、(財) 介護労働安定センター「介護労働実態調査」²¹⁾ が詳しい。介護事業所における介護労働の実態及び介護労働者の就業の実態等を把握

し、明らかにすることによって、介護労働者の働く環境の改善と、より質の高い介護サービス提供の基礎資料とすることを目的とし毎年実施している。

調査は「事業所における介護労働実態調査」と「介護労働者の就業実態と就業意識調査」からなり、「事業所における介護労働実態調査」は介護事業所を対象に「介護事業所で働く労働者の雇用管理の状況、賃金制度・賃金管理の状況、福利厚生状況及び賃金の状況」について、「介護労働者の就業実態と就業意識調査」は介護労働者を対象に「就労の状況、労働条件の状況及び就業意識の状況」について、アンケート調査を実施している。

2) 福祉分野における人材育成研究

平成25年2月に関係団体の協力を得て実施した専門力・実践力・人間力に関する葉書アンケート及びヒアリング調査を参考として、平成26年2月本学2年生を対象とした職業能力評価アンケート調査を実施した。この学生達が卒業後の平成26年6月に同じアンケートを実施した。その結果、コミュニケーション力、ストレスコントロール力、専門力に不安を感じている者に対するフォローアップを行い、職場定着支援を行った (植草学園短期大学紀要第15号「福祉分野における人材育成に関する産業界ニーズ調査研究」) (2014)¹⁹⁾。

3) 介護分野における知的・発達障害者等の就労実態調査研究

教育分野において、学習やコミュニケーションに困難のある学生が増えているが、その特性に即した教育方法は未確立であることから、教育プログラムの開発を目的とした研究に取り組むこととした。初年度の研究として知的障害者等の介護分野における就労先進的好事例の聞き取り調査、就労実態のアンケート調査を行い、知的障害を伴わない発達障害者が多数就労している実態が把握できた。2年目は実際に就労している現場、支援している専門機関等に聞き取り調査を行った結果、就労の現場ではコミュニケーション、対人関係の構築のための技術が必要とされていることが明らかになった (植草学園短期大学紀要第15・16号「介護分野における知的・発達障害者等への教育プログラムの開発に関する調査研究 (その1) (その2)」) (2014・2015)¹⁸⁾。

4) 介護分野におけるキャリア形成支援ツール開発に関する研究

昨今の大学・短大等においてはコミュニケーションに困難のある学生が増えているが、その特性に即した教育方法は未確立である。平成25～26年度にかけて知的障害者等の介護分野に係るヒアリング調査、就労実態アンケート調査を行った結果、知的障害を伴わない発達障害者が多数就労しており、就労の現場ではコミュニケーション、対人関係の構築のための技術が必要とされていることが明らかになった。このため福祉分野において必要とされるコミュニケーション力を養成するためのキャリア形成支援ツールとしてビデオ教材を試行開発するとともにコミュニケーション・対人関係の課題に関するアンケート調査を実施した（植草学園短期大学紀要第17号「福祉分野におけるキャリア形成支援ツール開発に関する研究 その1」）（2016）²⁰⁾。

5) 発達障害者の就労支援に係る研究

発達障害者支援法の成立（平成17年4月1日施行）等を背景として、発達障害者の自立及び社会参加の促進を目的とした企業就労に向けた意識が高まったことから厚生労働省は「発達障害のある人の雇用管理マニュアル」（2006）¹¹⁾により、企業等における発達障害者の障害特性の理解を促している。

発達障害者は、その行動の特性から、職業生活において様々な困難を抱えていることが多くある。独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」（2015）²⁾は、発達障害者の就労支援に携わる支援者の方々向けに、発達障害者の様々な職業生活上の課題に対して、支援者が取ることのできる対応策を示している。発達障害と言っても特性の現れ方は多様であるため、個々人に合った支援が必要となる。

このため、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下、「機構」という。）の調査研究報告書、資料等、文献及び地域障害者職業センターを対象とするアンケート調査及び文献調査により、実際の就労支援の場面で実施されている支援策の実例について、情報収集を行い、就労支援の場面で現れる発達障害者の職業生活上の課題に注目し、それぞれの課題に対して支援者が取ることのできる複数の支

援策を示している。このレファレンスブックをテキスト作成に当り本書を構成するキーワードの参考とした。

また、発達障害の特性や、わかりやすい作業指示の出し方、コミュニケーション上の留意事項等のノウハウについて読みやすく、理解しやすいコミック形式で事例を紹介したマニュアルである機構の障害者雇用マニュアル「発達障害者と働く」（2012）³⁾は求職活動から採用、職場定着にいたるまでを取り上げるとともに、実際の職場における作業面やコミュニケーション面などの課題を取り上げ、効果的なサポートのあり方について解説している。

職場の基本的なルールに関する知識の獲得並びに行動化における課題の把握を目的に作成された機構の「リハビリテーションのためのワーク・チャレンジ・プログラム（試案）」（2008年）⁴⁾は、職場の基本的なルールを明示的に示した「規則」、プログラム対象者の場面理解の背景にある考え方などについて検討するための「ワークシート」、学習された知識の行動化を確認するための「作業遂行場面」等によって構成されており、有効なツールと考えられる。

同機構が開発した「幕張ストレス・疲労アセスメントシート MSFASの活用のために」（2010年）⁵⁾は、発達障害者等に効果的な支援に繋げる為のMSFASの活かし方を紹介している。

当事者の経験、意見を学ぶためには、発達凸凹サポート共同企業体「発達凸凹活用マニュアル2」（2014）⁷⁾が役立つ。本書は、一般の企業における発達障がい者の特性への理解を広げる為、「発達凸凹100人会議」（仕事に従事している発達凸凹の当事者100人からなる）から得られた、事例や意見を基に作成された小冊子である（ダウンロード可能）。ここでは「発達凸凹」「発達障害」と区別している。「発達凸凹」とは認知の能力の高い部分と低い部分の差が大きい人のことを言い、この「発達凸凹」に適応障害が加わることで狭義の「発達障害」となるとしている。

本書では、「ルール・時間の管理」から「雑談・飲み会」まで、公私に渡る13の苦手や、やりにくさのタイプ別に「トラブル」と「発達凸凹当事者の工夫・改善」が対比して示されている。当事者自身に

よる工夫には、これまで思い及ばなかったことも多かった。我々教育の現場にいる者は障害についての知識から改善方法を考えることが多いが、それが当事者の思いと必ずしも一致していないことを改めて感じた。それぞれの苦手な設けられている「職場へのアドバイス」からは、当事者の「工夫・改善」が活きるために必要な、周りの理解と支援の具体例を得ることができた。個への配慮が当たり前だった学校生活から、理解の進み具合も様々な社会へ、彼らが滑らかに移行できるためにはどうしたらいいか考えさせられた。

また、当事者支援を考えるためには、ジアース教育新社「みてわかるビジネスマナー集」編集企画プロジェクト編著や「知的障害や自閉症の人たちのための見てわかる ビジネスマナー集」(2016)⁸⁾が参考になる。

本書は「就労を継続させていく支援として、社会人としての基本的なビジネスマナーを身につけるための、知的障害や自閉症の子どもたちへのわかりやすいマニュアルを」という趣旨で作成されている。第1章ビジネスマナー集では、リクルート時のマナーに始まり、職場における基本的なマナー、ワンステップ上のマナーまで見開きで32項目が挙げられている。読者に配慮して、「正しい行動」「これはマナー違反です」「こんなとき相手はどう感じてしまうでしょう」「チェックポイント」という4パターンの構成になっている。またイラストや吹き出しを駆使して、端的でわかりやすい内容である。第2章では、支援者を対象として、知的障害や自閉症の人たちにビジネスマナーを身につけてもらうための方法や、想定外の事態が起こったときの対応について記されている。さらに就業にあたり知っておく必要のある制度、学校と職場との連携のための個別支援計画等、就業にあたって雇用者が知っておくべき制度や内容について整理することができた。さらに今回、職場のリーダー向けの本を発刊するにあたり、構成の参考とすることができた。

また、ジアース教育新社 中尾佑次作・画「まんが版 ビジネスマナー集 鉄太就職物語」(2015)⁹⁾は、「見てわかるビジネスマナー集」(ジアース教育新社)を原点として制作されたマンガ版のビジネスマナー集である。主人公の鈴木鉄太の職場でのエピソードが、失敗、周りの人達の支え、そこから学んだことによって描かれている。当事者向けの本だが、シチュエーションごとに「ワンポイントセミナー」が設けられており、指導者にも支援方法の解説書としてお勧めする。作・画家、企画・執筆者が当事者と身近に接している為かストーリーも絵も明るく温かく、鉄太の言動が容易に想像できながらこの種の本にありがちな理屈っぽいところがない。鉄太の職場が介護現場だったらどういう展開であったらうか、と考えながら執筆の構想をした。

ソードが、失敗、周りの人達の支え、そこから学んだことによって描かれている。当事者向けの本だが、シチュエーションごとに「ワンポイントセミナー」が設けられており、指導者にも支援方法の解説書としてお勧めする。作・画家、企画・執筆者が当事者と身近に接している為かストーリーも絵も明るく温かく、鉄太の言動が容易に想像できながらこの種の本にありがちな理屈っぽいところがない。鉄太の職場が介護現場だったらどういう展開であったらうか、と考えながら執筆の構想をした。

4-3 ユニバーサル就労について

1) 社会福祉法人生活クラブ(2014)の報告書¹⁵⁾によると平成24年度に制定され、平成27年度から実施された生活困窮者自立支援法において、就労支援事業である『中間的就労』は重要な役割を果たすと予想される。平成19年から取り組みが開始された社会福祉法人生活クラブ風の村の「ユニバーサル就労」は多様な就労困難者を対象にした中間的就労の先駆的な事例である。本報告書はユニバーサル就労の中でステップアップの要因を検討することを目的に実施された調査結果である。

千葉県社会福祉協議会(2013)¹⁾は平成24年に制定された「生活困窮者自立支援法」の事業の中で、社会福祉法人の役割に対する期待が大きい「中間的就労」の実践に向けて、平成25年度に、既に実施している県内の会員法人を構成員として、その具体的な手順を示した「手引書」を、全国社会福祉法人経営者協議会のモデル事業として作成したものである。平成26年度には、本手引書を活用して、法人内に配置を必要とする『就労支援担当者』の養成研修を予定して刊行された。

5. 結果

5-1 ツール開発の対象者変更

試作ビデオを介護現場管理職等に視聴してもらい、検討を重ねた結果ビデオはコミュニケーション、対人関係に困難のある学生向けではなく、これらの指導に苦慮している現場指導者に必要な視点であることが指摘された。そこで対象を現場指導者と変更した。

5-2 ビデオ教材から書籍テキスト教材へ変更

当初対象者を当該学生と考えていたためわかりやすい映像資料としたが、対象を指導者に変更したため書籍テキスト変更した。

5-3 取り上げる事例の選定と精査

ヒアリング結果からコミュニケーション、対人関係に困難のある事例の就労支援方法について先行研究（参考文献²⁾）を参考に検討を重ね、その結果を踏まえ、分かりやすく指導しやすい教材開発を行った。

5-4 新人教育を踏まえた内容

介護現場の新人指導をするリーダー向けの書籍とした。全体を3部構成にし、コミュニケーション、対人関係の側面に焦点を当てて技術的側面は除いて事例を選定・記述した。特に現場のリーダーが指導に苦慮している点を分かりやすく記述することとして事例の類型化を行い、マナー・ルール編（①挨拶②言葉遣い③新人の心得④暗黙の了解⑤休憩）行動面の課題編（①業務の優先順位②業務の段取り③曖昧な言葉が苦手④集中することが苦手）自己理解や精神面の課題編に分けた。困難に直面する特性については「こんな人いませんか」と事例の特徴点を明示し、指導に苦慮する場面を取り上げ、どのような指導と配慮が有効かを解説した。

6. 考察

本研究から介護現場には個々の利用者に応じた適切なコミュニケーションや多忙な業務への機敏な対応が困難なため対人関係に支障を来し離職する者が多く見られることが分かった。一方、周囲に彼らの特性を理解し支援してくれる上司がいる場合には職場の適切な配慮を得て就労継続していることも明らかになった。コミュニケーション、対人関係に困難を持つ発達障害の可能性のある者等については本人にロールプレイング等で社会性を身に付けることも大切ではあるが、それ以上に周囲が本人の特性を理解し支援することが大切となる。このため、これらの困難を抱える者への支援のために指導者向けのテキスト教材を開発し職場定着支援に繋がることを期待する。

厚労省が導入しようとしている、外国人労働者についても単にマンパワーを補う理由だけで、それらのコミュニケーションや対人関係に困難を感じる人材を介護の現場に送り出すだけでは離職率が高まるばかりである。コミュニケーションや対人関係のどこに困難を抱えているかのアセスメントツールの開発と働き方の支援並びに抱えるストレスマネジメントが必要なことが分かった。今回のテキスト事例では、その一部の事例を取り上げたに過ぎないが、指導者向けテキストの開発の第一歩として意義あるものとする。今後さらなる改善を工夫して、多様な介護職人材開発に資していきたい。

7. 終わりに

4年間の研究の成果を今回は指導者向けテキストとして草上した。その結果

- ①アセスメントツールの開発
- ②職場理解のための方策
- ③職場にきめ細やかな対応ができるように人事に関する、あるいは仕事の切り分け作業やストレスマネジメントカウンセラーの配備などの働きかけ方。
- ④③を担当するリーダーの養成

等が課題として見いだされたが、これらにどのように関わって行くかは今後の検討課題である。

本研究で取り上げた事例の参考として貴重な見学の機会やアドバイスをいただいた高齢者支援施設・障害者就労支援関係機関の方々等、多くの専門家の方々から心からの感謝を申し上げます。なお本研究は植草学園短期大学の共同研究の助成を得て行われた。

参考文献

- 1) 千葉県社会福祉法人経営者協議会「社会福祉法人に期待される中間的就労の実践に向けて手引書」千葉県社会福祉法人協議会モデル事業 2013.
- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」2015.
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者雇用マニュアル「発達障害者と働く」2012.
- 4) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「職業リハビリテーションのためのワーク・チャレンジ・プログラム（試案）」2008年.
- 5) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「幕張ストレス・疲労アセスメントシート MSFASの活用のために」.

- 6) 権田真吾著「ぼくはアスペルガー症候群」彩図社, 2014.
- 7) 発達凸凹サポート共同企業体「発達凸凹活用マニュアル2」2014.
- 8) ジアース教育新社「知的障害や自閉症の人たちのための『見てわかる ビジネスマナー集』」2016年.
- 9) ジアース教育新社「まんが版 ビジネスマナー集 鉄太就職物語」2015.
- 10) 春日井敏行・櫻谷眞理子・竹中哲夫・藤本文朗編「ひきこもる子ども・若者の思いと支援——自分を生きるために」三学出版, 2016.
- 11) 厚生労働省「発達障害のある人の雇用管理マニュアル」2006.
- 12) 厚生労働省「雇用動向調査」.
- 13) レスリー・ミルナー、アンジー・アッシュ、ビート・リッチー著, 中野敏子訳者代表「知的障害をもつ人のサービス支援をよくするハンドブック」大揚社, 1999.
- 14) 佐々木正美・梅永雄二著「アスペルガー症候群 就労支援」講談社, 2009.
- 15) 社会福祉法人 生活クラブ「平成25年セーフティネット支援対策事業費補助金 社会福祉推進事業 中間的就労におけるステップアップ事例調査研究報告書」2014.
- 16) 社会保障審議会介護保険部会（第39回）参考資料2016.
- 17) 高山恵子・平田信也著「ありのままの自分で人生を変える——挫折を生かす心理学」本の種出版, 2014.
- 18) 植草学園短期大学紀要第15, 16号「介護分野における知的・発達障害者等への教育プログラムの開発に関する調査研究（その1）（その2）」2014・2015.
- 19) 植草学園短期大学紀要第15号「福祉分野における人材育成に関する産業界ニーズ調査研究」2014.
- 20) 植草学園短期大学紀要第17号「福祉分野におけるキャリア形成支援ツール開発に関する研究 その1」2016.
- 21) (財) 介護労働安定センター「介護労働実態調査」2014, 2015.

