

福祉施設職員の服装に関する意識調査

大 塩 まゆみ

はじめに

社会福祉施設職員が着用する服装（以下、「職員服」と略す）は、施設職員や利用者にとどのように考えられているのだろうか。“生活の場”である福祉施設を家庭的な雰囲気近づけるため、私服(自由服)を着用する施設がある一方で、ジャージ¹⁾を制服とする施設も多い。介護保険や社会福祉基礎構造改革により、福祉サービスの質向上や経営努力が求められている現在、福祉施設の職員服を再考する必要があるのではないかと。なぜなら、職員服は、サービスの一部と考えられるからである。すでに拙文²⁾にて論じたように、福祉施設のサービスの質向上のためには、ハード面・ソフト面を含めた総合的な刷新が必要である。

職員服は、着用する本人の気持ちに影響するだけでなく、利用者とのコミュニケーションの媒介項となり、利用者や外部の人からみた福祉施設のイメージ・評価にも影響を与える。高齢者福祉施設に対して実施された評価事業で、職員服についてコメントされる施設もあり、服装の見栄え・外観・素材が施設のイメージや着る人の気持ちに及ぼす影響力は看過できない。職員の気分を一新して職業意識を高められる新しい職員服が開発できれば、福祉施設の雰囲気を変え、サービスの質向上の一助とすることも考えられる。これからの福祉施設の職員服は、単に「着る側」の機能性(活動性等)からだけではなく、施設全体の文化的環境や経営理念の象徴という視点からの検討が必要である。少子高齢社会での福祉施設の役割は大きく、職員服に関してもマーケティングリサーチにより、利用者本位の社会福祉理念を反映した製品開発が、施設のサービスの質向上に寄与する可能性はあると考えられる。

さらに、人口規模の小さい福井県においては、地域振興・産業活性化への社会的関心・ニーズが高い。繊維業を地場産業とする福井県で、福祉施設の希望する職員服を生地からデザインまでオーダーメイドで製造することができるなら、福祉施設と産業界の共存共栄の可能性が期待できるのではないかと、という考えが本研究の実践的な誘因としてある。衣類の大量生産の工場が人件費の低いアジア諸国に多く移転している昨今、国内で多品種少量生産の質の良い製品を開発・販売することができれば、福井県の繊維業の振興に少しでも寄与できるのではないかと。このような意図から福祉施設職員服の調査研究を立案したが、これまでも、福祉施設の職員服については、介護職を対象にした調査研究が若干ある³⁾。しかし、福祉施設の全職種について調査した先行研究は、わずかしかなかった⁴⁾。

受理日 2003.12.19

所 属 福井県立大学看護福祉学部社会福祉学科

そこで、施設長を含めた全職種を対象として、福祉施設従事者がどのように職員服を捉えているのかを把握し、福井県の福祉施設の職員服刷新に資するために調査研究を行った。

1. 調査研究の目的と方法

(1) 研究全体の枠組みと本論の位置づけ

福祉施設を取りまく社会的背景と政策動向をふまえ、本研究では、「福祉サービス」、「職員の職業意識」、「福祉施設イメージ」というキーワードを「職員服」を規定する条件としてとらえる。すなわち職員服の刷新を通じて、①利用者に対する福祉サービスの質向上、②着用する職員にとって職業意識の発揮・高揚、③福祉施設全体に対するイメージアップに寄与できるという仮説をたてた。このことを検証するための意識調査として、対象を着用当事者である職員を基本に、施設マネジメントの立場にある施設長、および福祉サービスの受け手である利用者に対して実施した。施設長・職員・利用者の三者のうち施設長は管理経営の立場にあり、職員はサービス供給の現場の立場にあり、この両者の意識の近似・乖離状況の把握をしておくことは今後の展開にとり重要な条件である。また、利用者の意識の把握は、措置から契約に移行する時代にあって供給サイドが把握する重要性が高まってきている。

しかし、利用者調査については、通常のユーザー調査とは異なり調査方法上の制約があることを認識しておく必要がある。すなわち、現在、特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）・介護老人保健施設の利用者の9割以上に痴呆症状がみられ、6～7割が寝たきりであり、その重複者も多い⁵⁾。そのため、利用者に対する質問紙調査は、職員により承諾が得られる限定した人に質問項目を軽減して実施せざるを得なかった。

本研究全体の枠組みとしては、第1に、福祉施設の職員服の現状、職員・利用者からみた評価、服装に対する希望(ニーズ)等の意識・意向の把握を行なうこととした。第2に、新しい福祉施設の職員服の開発をめざし望ましい職員服の試作品(素材開発を含む)を製作すること、第3に、制作した試作品を施設において一定期間試着しその評価を行うこと、その上で原案の改良をはかることを目標とした。

このための研究体制としては、産官学の連携、すなわち、工業技術センターおよび民間企業との共同研究体制をとった⁶⁾。生地の開発研究については、民間企業が（財）福井県産業支援センター技術研究開発助成金の交付を受けて行い、試作品開発は、調査結果を踏まえて民間企業が試作品の開発を進め、複数の福祉施設において試着を実施してきた。調査・分析については、筆者らが担当した⁷⁾。

本論では、上記の研究枠組みのうち、福祉施設の職員服の現状や職員・施設長・利用者の職員服に関する意識調査結果の一部について報告する。

福祉施設職員の服装に関する意識調査

(2) 調査方法

調査方法は、前述したような趣旨から、まず施設に対するヒアリング調査を実施し、次に質問紙調査を行なった。また、試作品製作にあたっては、デザイン等に関して施設職員と具体的な相談・打ち合わせを行い、一定の試着期間後に試作品評価のための調査を実施した。

ヒアリング調査の対象施設は、上記趣旨の研究計画への理解・協力を一定期間中に求め、施設長から承諾が得られた福井県下の福祉施設である。施設数は、質問紙調査の対象に特別養護老人ホーム1ヶ所を加えた15法人25施設である。調査時期は、2001年10月～2002年2月である。

質問紙調査の調査対象・期間・方法は以下のとおりである。

1) 調査対象施設

福井県下の14法人24施設の施設長・職員・利用者（高齢者福祉施設17ヶ所、障害者福祉施設7ヶ所。内訳は、特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）14ヶ所、養護老人ホーム2ヶ所、介護老人保健施設1ヶ所、重度身体障害者更生援護施設1ヶ所、身体障害者療護施設2ヶ所、重度身体障害者授産施設1ヶ所、身体障害者授産施設1ヶ所、知的障害者授産施設2ヶ所）。

2) 調査期間

2001年10月～2002年2月

3) 調査方法

留置自記式

4) 調査対象者数と回収率

調査対象者数と回収数・回収率については、表1のとおりである。

表1 調査対象者数と回収率

調査対象者	配表数	回収数	回収率(%)	備 考
職 員	940	789	83.9	配布数については、全職種を含むことを条件に各施設に委ねた。
施設長	23	23	100.0	1施設については、施設長に配表していないので合計23になる。
利用者	872	569	65.3	利用者のうち、回答可能な方を対象にした。

本論では、最初に施設長(または担当職員)に対するヒアリング調査を簡単にまとめ、その後、質問紙調査の結果を分析する。

2. ヒアリング調査結果の概要

表2に示したように、ヒアリング調査により、職員服に対する意向が、人や立場・職種等により多様であることがわかった。どのような職員服が望ましいかについても、職員各人や施設長により異なり、実際の職員服の決定（変更）過程も施設により異なる⁸⁾。中には、既製品の制服から自由服に切り替えた後、制服をオーダーメイドし再導入した施設もある。現在、オリジナルの制服を特注している施設もあるが、経費を考慮し多くの施設は、既製品をカタログで選んでいる。スポーツ洋品店等からトレーニングウェアを購入している施設もある。いずれにせよ、希望にみあう商品が少なく、妥協して採用し職員から不満が続出したり、外部から不評を被ることもある。したがってより良い職員服への期待は大きい。

表2 職員服のとらえ方

立 場		職 員 服 へ の 意 向 ・ 期 待
職員	精神面	仕事への切り替え・気分の引き締め、勤労意欲増進、職業人としての自覚高揚、職場への忠誠心・連帯意識増強、利用者に対して柔らかに優しい印象、信頼感・安心感を寄せられる印象
	実用面	動きやすい、着心地が良い、介護時の安全・感触が良い、痴呆症の利用者も制服で職員だと認識できる、経済的、服装選びの労力が少ない、洗濯・乾燥しやすい、保管しやすい
施 設 長		施設の印象（イメージ）・雰囲気・宣伝効果向上、職員の連帯意識・職業意識高揚、福祉の仕事への誇りとプライドをもてる服が望ましい
利 用 者 (家族を含む)		介護されて安全、施設の雰囲気向上、職員かどうかの区別がつく（職員による代弁）

3. 質問紙調査結果の概要

ここでは、職員向け調査（「職員調査」）を中心に、職員服に関する意識面の調査結果を報告する。以下で、「二者比較」とは、各調査結果における施設長と職員又は利用者との比較をいい、また「三者比較」とは、この二者に加えて利用者を含めた三者の比較をいう。

1) 職員調査の回答者の属性

職員調査の回答者の55.9%が介護職であり、生活指導（相談）員は10%である。性別については、全体の81%が女性である。看護職・栄養師に女性が多く（9割以上）、生活指導（相談）員と事務職に男性がそれぞれ約4割と比較的多い。年齢構成は、20歳代と40歳代が共に28.9%で、次が50歳代で20.2%である（図1）。勤続年数については、5年以上が全体では44.7%であるが、生活指導（相談）員に関しては77.2%と突出している（図2）。

福祉施設職員の服装に関する意識調査

図1 年齢構成

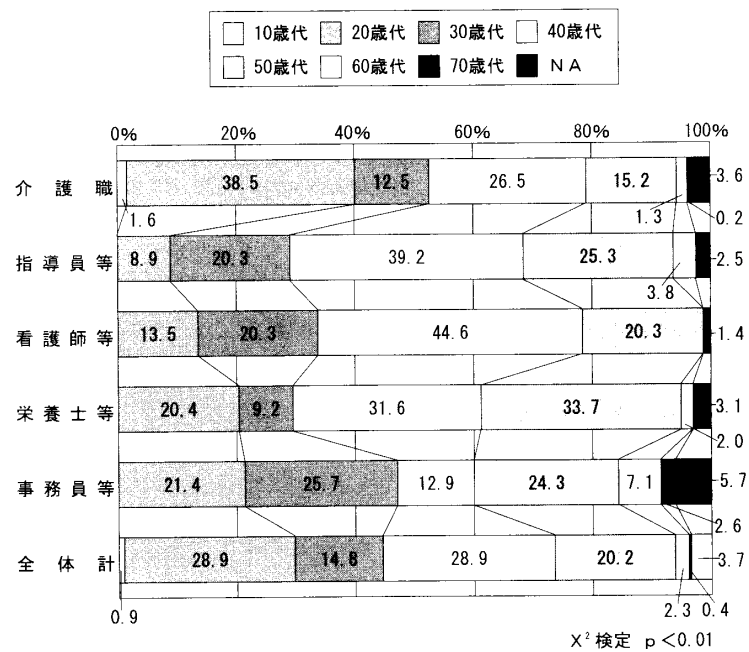
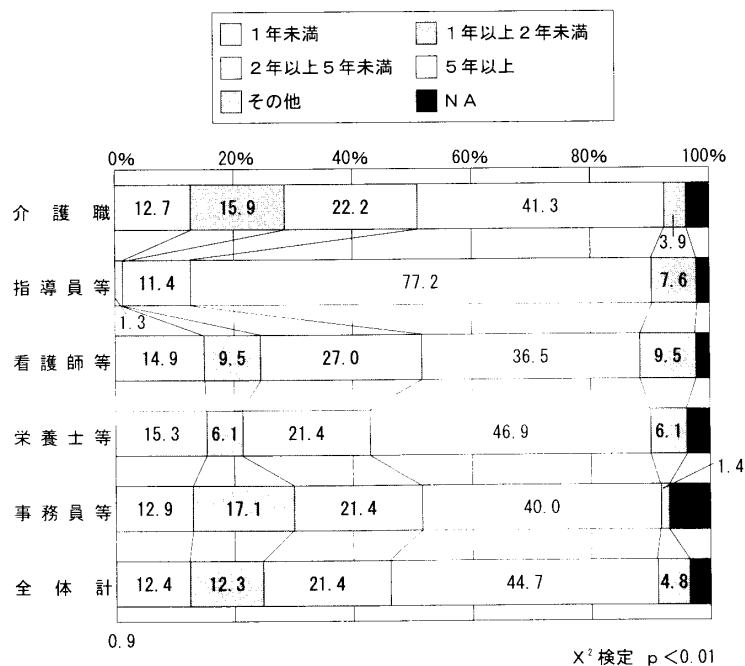


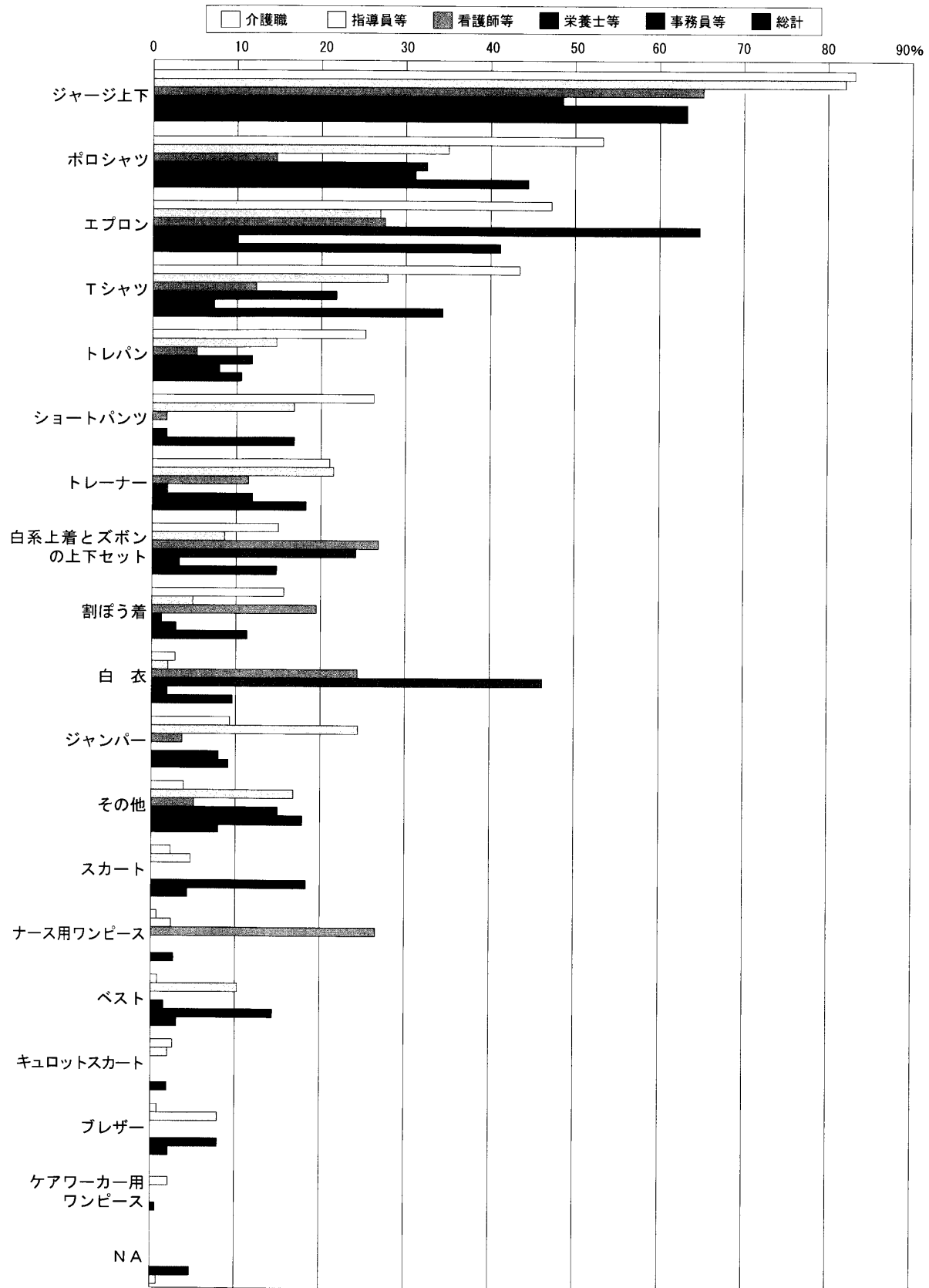
図2 現職場における勤務年数(単一回答)



2) 職員服の実態(職員)

図3のように、調査対象施設の職員の大多数が、ジャージ上下を職員服として着用している。職種別に見ると、介護職については、それ以外に、ポロシャツ・Tシャツ、エプロンが多い。栄養士等は、エプロン、白衣や白系上着とズボンの上下セットやポロシャツとトレパンを着ている施設が多く、看護師は、ジャージ以外に、ナース用ワンピースや白系上着とズボン

図3 現在の職員服の種類(複数回答)



福祉施設職員の服装に関する意識調査

ボンの上下セット・白衣が多い。また、事務員については、「スカート」「ベスト」を着ている施設もあるが、2割以下と少数であり、6割以上の事務員がジャージを着ている。

施設種別による差は少ないが、特別養護老人ホームに関しては、ジャージ上下は、他施設より少なく、ポロシャツ・Tシャツ・エプロンのほか、白っぽい色の上下セットの衣類やショートパンツ等多様性が見られる。

また、8割以上の施設が、職員服を常時着用することを求めている。一人当たりの常用職員服支給数については、2着が多いが(49.5%)、必要だと考えられているのは3着が48.4%と多く、現実、希望する枚数より少ない(図4、5)。

図4 一人あたりの常用職員服支給率

(単一回答)

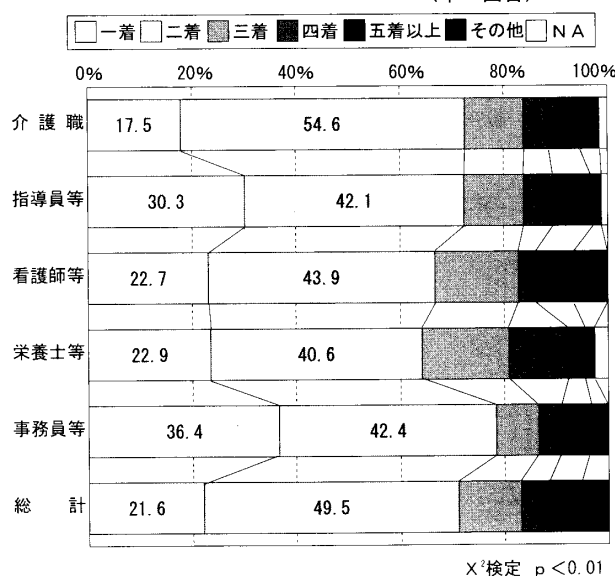
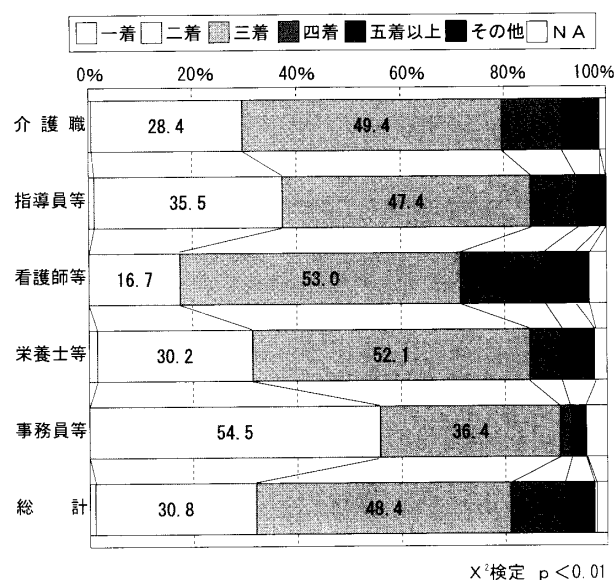


図5 一人あたりの常用職員服必要率

(単一回答)



3) 洗濯方法 (職員)

福祉施設の仕事は、特に介護職では汚れることや汗ばむことが多い。数少ない服を常用するには、頻回に洗濯しなければならず、洗濯が簡便で乾燥しやすい素材が求められる。また、衛生面を考慮すると、殺菌消毒することと職場での処理が求められる。しかし、現状の洗濯方法は、図6のように、自宅の洗濯機で洗濯している施設が77.6%である。それに対して、職場での殺菌消毒を望む人が、全体では35.3%と多く、特に、看護・介護職にその希望が多い(図6、7)。自宅の洗濯機での洗濯を希望する人は、全体として38.6%で、現在自宅で洗濯している人に比べ半減する。

特別養護老人ホームの入所者は、近年、介護が重度化しており、衛生管理がこれまで以上に求められる。そのような観点から、職員服についても殺菌消毒することが必要であり、またそれができる生地が求められる⁹⁾。

図6 現在の洗濯方法(複数回答)

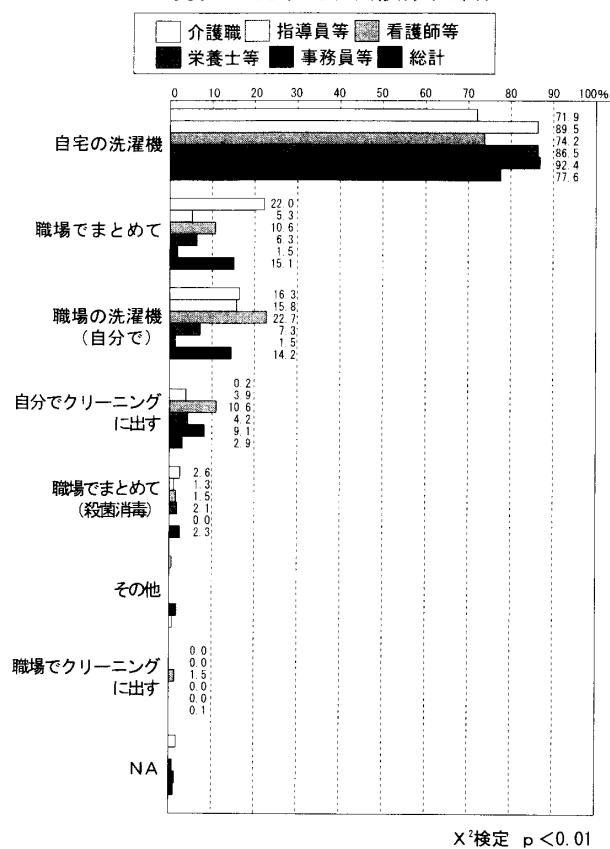
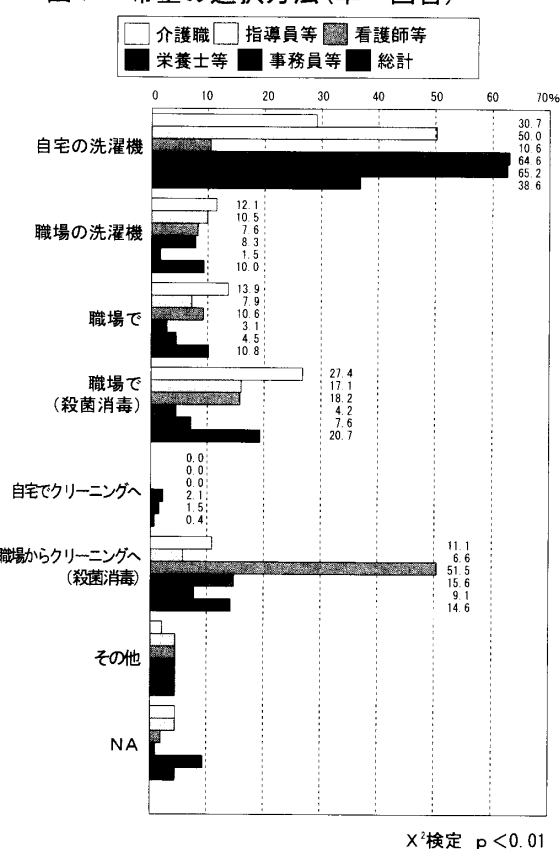


図7 希望の選択方法(単一回答)



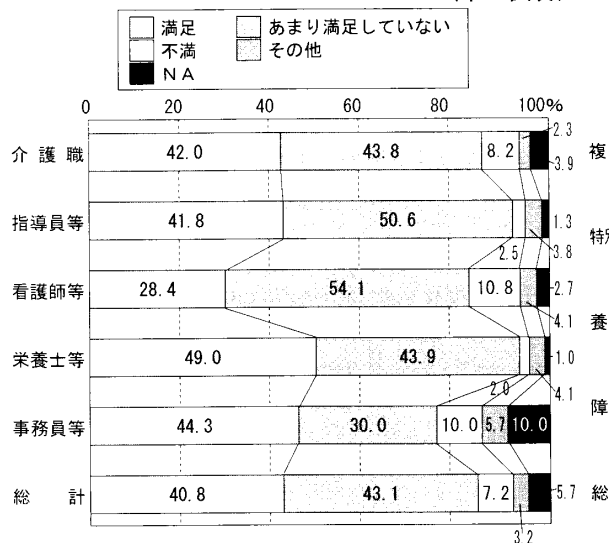
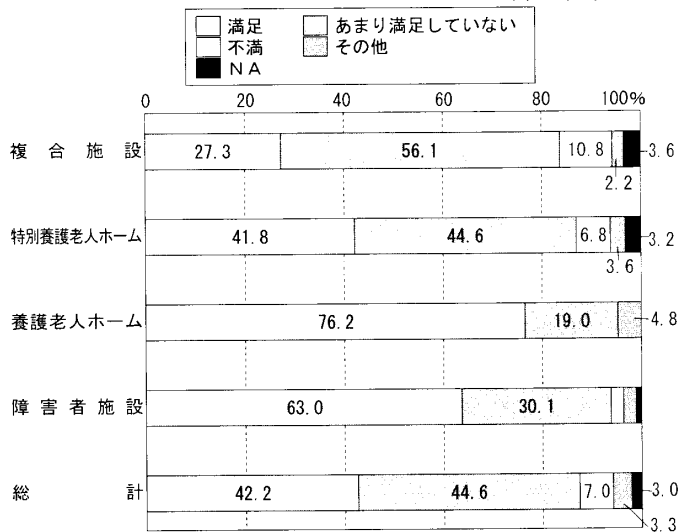
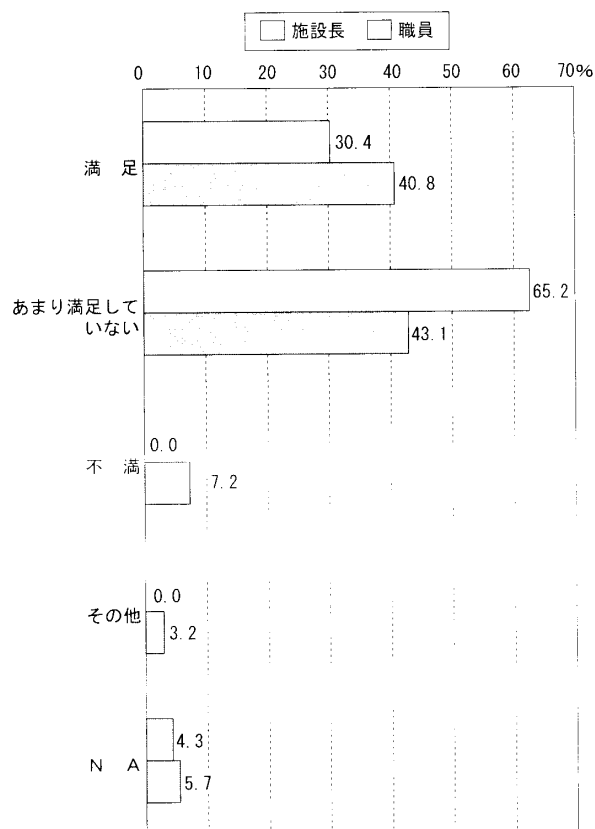
4) 現在の職員服の満足度(職員)

現状の職員服に対する満足度は、全体として、満足している職員が40.8%に対し、あまり満足していない職員が43.1%、不満が7.2%で、過半数が満足していない(図8)。これを施設種別ごとに見ると、特別養護老人ホーム、複合施設では「不満」「あまり満足していない」の回答が多い(図9)。

5) 職員の現行職員服の満足度(二者比較)

また、職員服の満足度に関して、職員と施設長の回答を比較すると、職員よりも施設長のほうが、職員が「あまり満足していないだろう」と思っている。しかし、施設長は明らかに不満を感じている職員は、いないと思っているが、調査では、はっきり「不満」と表明した職員が7.2%いる(図10)。

福祉施設職員の服装に関する意識調査

図8 現在の職員服の満足度(職種別比較)
(単一回答)図9 現在の職員服の満足度(施設種別比較)
(単一回答)図10 現在の職員服の満足度(二者比較)
(単一回答)6) 現在の職員服の気になる点・改良点
(職員)

現在の職員服の気になる点・改良点については、職種によって回答が異なっている。回答が集中したのは、白っぽい職員服を着ている栄養士等の「汚れが目立つ」(41.7%)であった。看護職では「数が少なく頻繁に着替えられない」(33.3%)、「通気性がなくむれる」(27.3%)、「汚れが目立つ」(18.2%)が多く、労働量の多い介護職では、「通気性がむれる」(28.1%)、「いかにも福祉施設という感じ」(22.2%)が多かった。

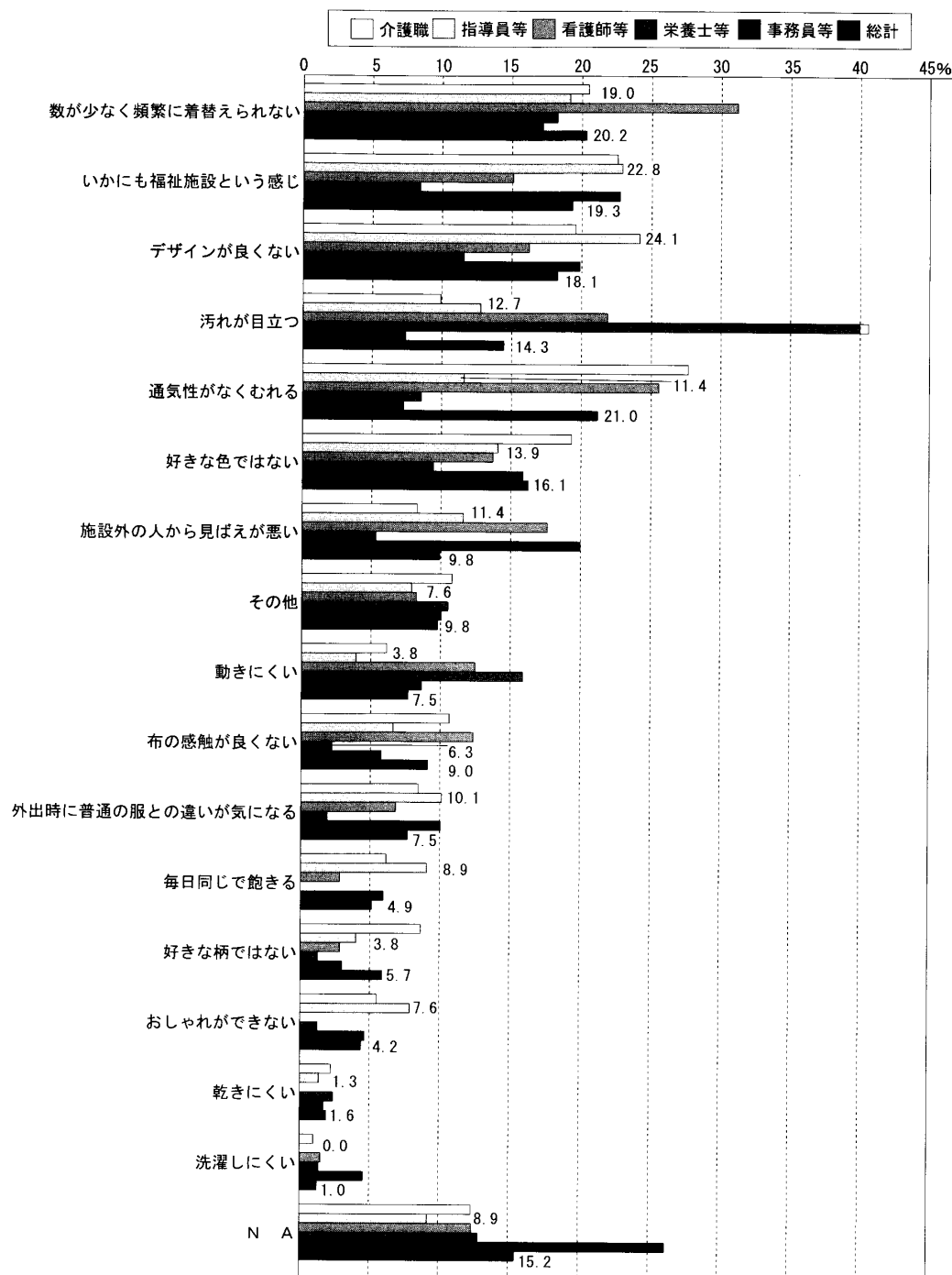
外部との接触が多い生活指導(相談)員も「デザインが良くない」、「いかにも福祉施設という感じ」(共に22.4%)と思っ

ている人が多い。同様に外出の機会が多い事務職では、「いかにも福祉施設という感じ」(22.7%)に加え、「デザインが良くない」(19.7%)、「施設外の人からの見覚えが悪い」(19.7%)と思っている人が多く、福祉施設のイメージを一新する職員服が求められている(図11)。

7) 現在の職員服の気になる点・改良点(二者比較)

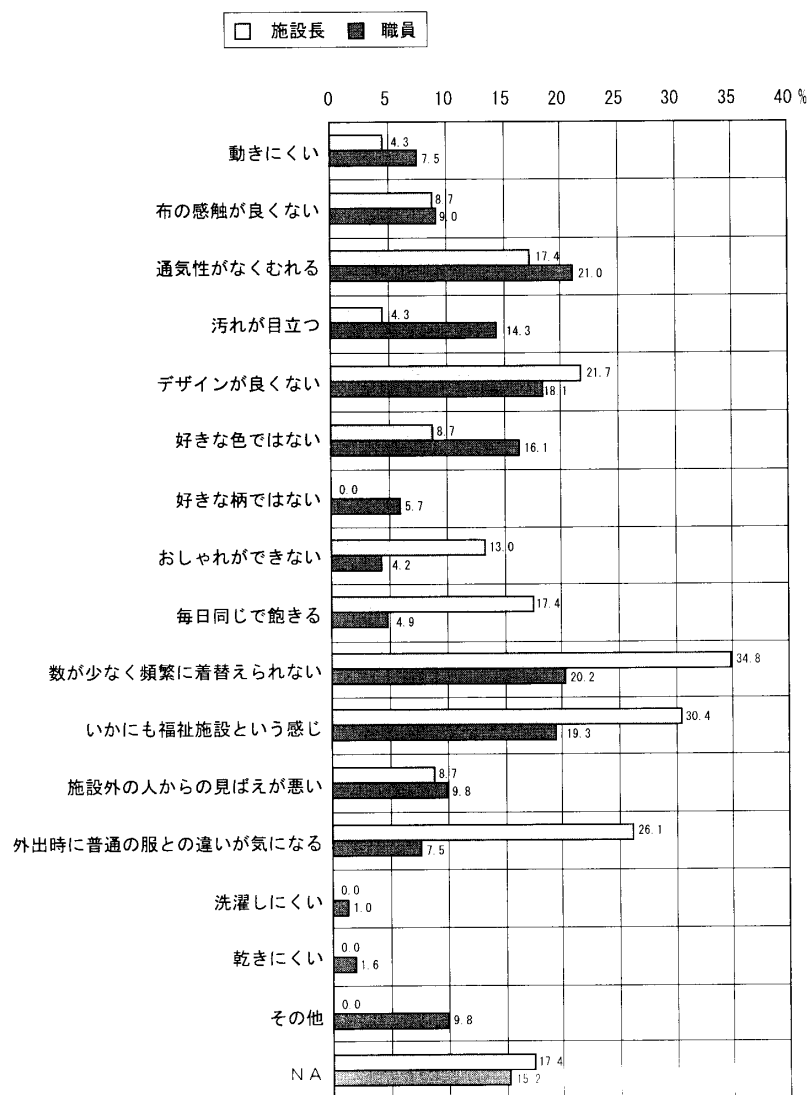
次に職員服の気になる点・改良点について、職員調査と施設長調査を比較する。職員調査では、介護職の回答数が多いので、着る立場から通気性や数の少なさへの回答が多いが、施設長は、「いかにも福祉施設という感じ」が30.4%とどの職種よりも多く、「外出の時に普通の服との違いが気になる」と思っている人も26.1%と多い(図12)。

図11 現在の職員服の気になる点・改良点(職種別比較)(複数回答)



福祉施設職員の服装に関する意識調査

図12 現在の職員服の気になる点・改良点(二者比較)(複数回答)

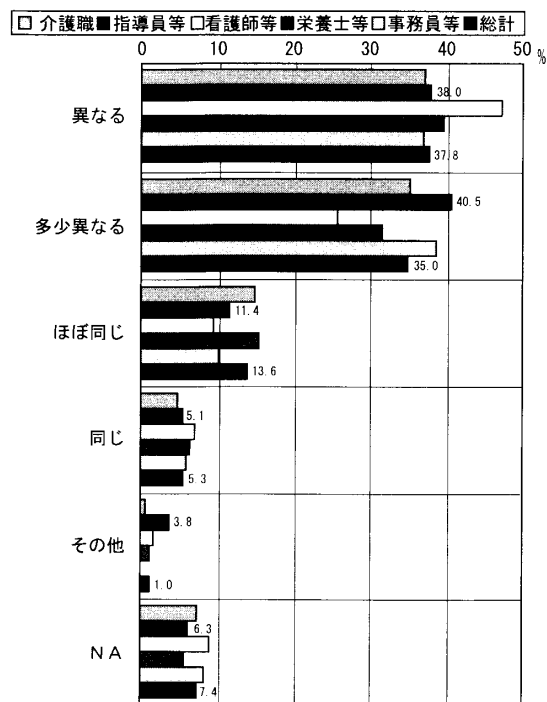
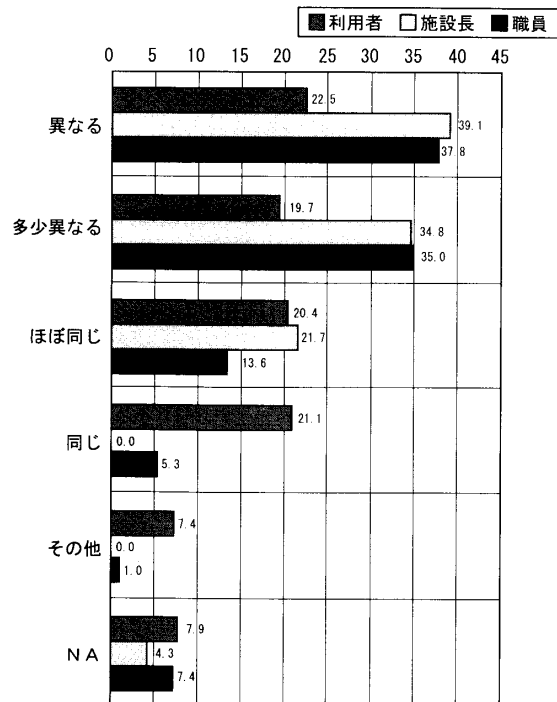


8) 一般社会の服装と比べた外観(職員)

現在の福祉施設で多いジャージの職員服について、一般社会の服装との隔たりを質問したところ、「異なる」(37.8%)、「多少異なる」(35.0%)と回答した職員は、あわせると72.8%になる(図13)。職員のほとんどが一般社会と異なる服装を着ていると認識している。

9) 一般社会の服装と比べた外観(三者比較)

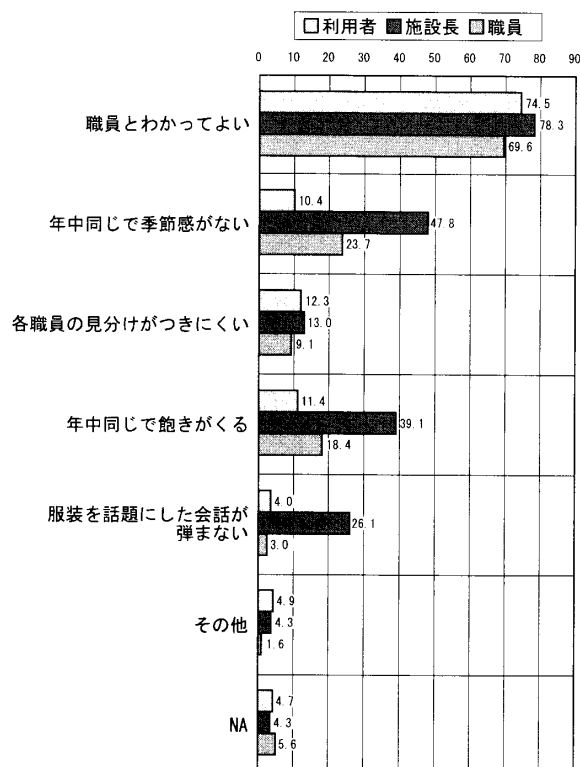
一般社会の服装との違いについて、職員・施設長・利用者の回答を比べると、「異なる」「多少異なる」との回答は、施設長・職員に多く、利用者は、職員や施設長よりも少ない、という結果が出た(図14)。

図13 一般社会の服装と比べた外観(職種別比較)
(単一回答)図14 一般社会の服装と比べた外観(三者比較)
(単一回答)

10) 常時同一服装着用の評価(三者比較)

職員が常時同じ職員服を着ていることについては、「職員とわかってよい」と肯定的にみている人は、施設長で78.3%、次が利用者で74.5%、職員は69.6%であった。「年中同じで季節感がない」「年中同じで飽きがくる」「服装を話題にした会話が弾まない」の回答も、他の対象者よりも施設長に多い(図15)。

図15 常用同一服着用の評価(三者比較)(複数回答)



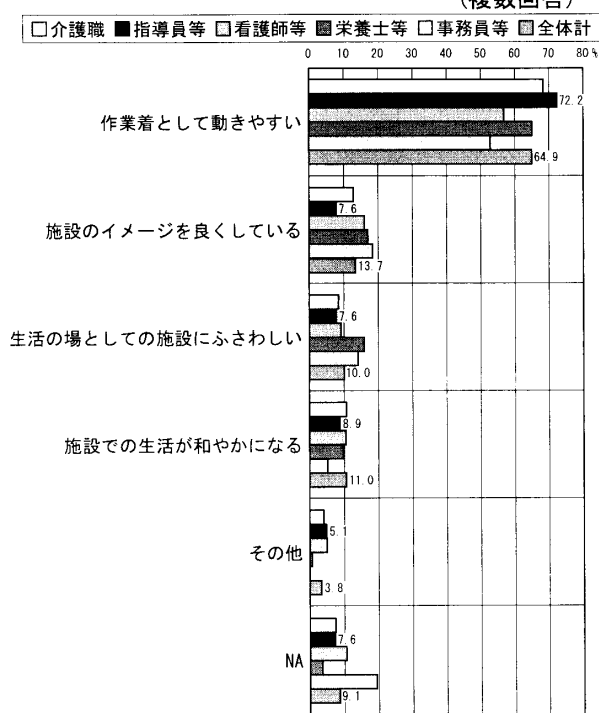
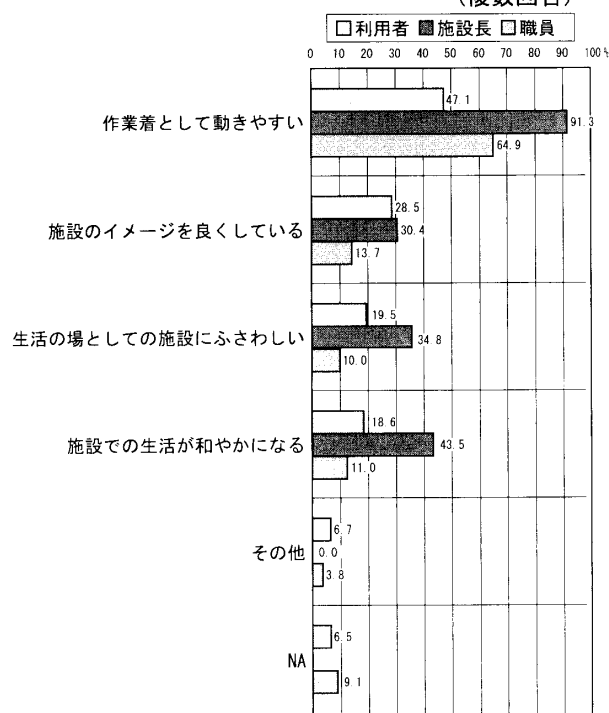
11) 職員服が利用者に与える印象(職員)

職員服が利用者に与えている印象については、「作業着として動きやすい印象を与えている」とみる人が、職員の64.9%で多数であった。「福祉施設のイメージが良くなるような印象」「福祉施設での生活がなごやかな雰囲気」「生活の場としての福祉施設にふさわしい印象」を与えていると感じている人は、どれも少なく、特に、生活指導(相談)員等に、それらの回答をした人が少かった(図16)。

福祉施設職員の服装に関する意識調査

12) 職員服が利用者に与える印象（三者比較）

同じ質問を施設長・利用者と比較してみると、「作業着として動きやすい」とみる施設長が91.3%と、職員や利用者よりも高率である。また、「福祉施設のイメージが良くなるような印象」「福祉施設での生活がなごやかな雰囲気」「生活の場としての福祉施設にふさわしい印象」との回答も施設長に多く、施設長と職員との意識のズレが見られる(図17)。

図16 職員服が利用者に与える印象(職種比較)
(複数回答)図17 職員服が利用者に与える印象(三者比較)
(複数回答)

13) 職員服の利点（職員）

次に、職員服の良さは、どういう点にあるかを複数回答で尋ねた。全体的な傾向としては、「動きやすい」ことが何よりも利点として考えられている。介護職では63.3%が、生活指導（相談）員では62.0%がこの回答をしている。看護職では、「動きやすい」と回答した人が47.3%であるため、全体では59.2%になっている。また、「仕事をする意欲が高まる」は、看護職にやや高く17.6%であるが、介護職では9.8%、生活指導（相談）員では8.9%と低く、看護職の約半分である。これは、看護職に着用の多いナースウェアが、看護師のシンボリック存在であり、専門職としての自覚を高める効果があるのではないかと考えられる。逆に、「施設職員の一体感をあらわす」との回答については、全体では43.9%であるが、看護職の回答がもっと低く35.1%であった。

「服装に気を使わなくてもよい」との回答も比較的多く、全体では42.5%である。回答が少なかったのは、「福祉の仕事のイメージアップをしている」で7.9%、「利用者に好感を与

えている」は13.2%で少数であった（図18）。図18 職員服の利点（職種別比較）（複数回答）

14) 職員服有無に対する評価（職員）

制服としての職員服があるほうが良いかどうかの質問に対しては、「あるほうが良い」が全体で57.5%と多数で、栄養士等・介護職に特に多かった。外出機会の多い生活指導（相談）員や事務職は、「あるほうが良い」の回答は半数以下であり、「職種によっては、あるほうが良い」「あっても良いが自由な服も認めるほうが良い」と思う人が他職種よりもやや多い（図19）。

15) 職員服有無に対する評価（三者比較）

職員服有無に対する利用者・施設長の回答は、職員服が「あるほうが良い」と

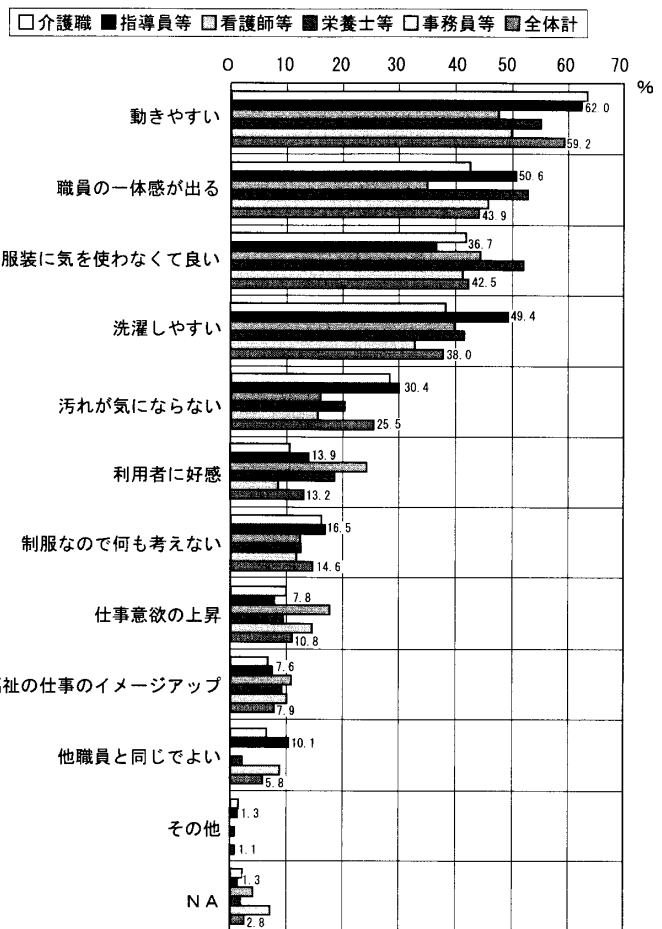


図19 職員服有無に対する評価（職種別比較）（単一回答）

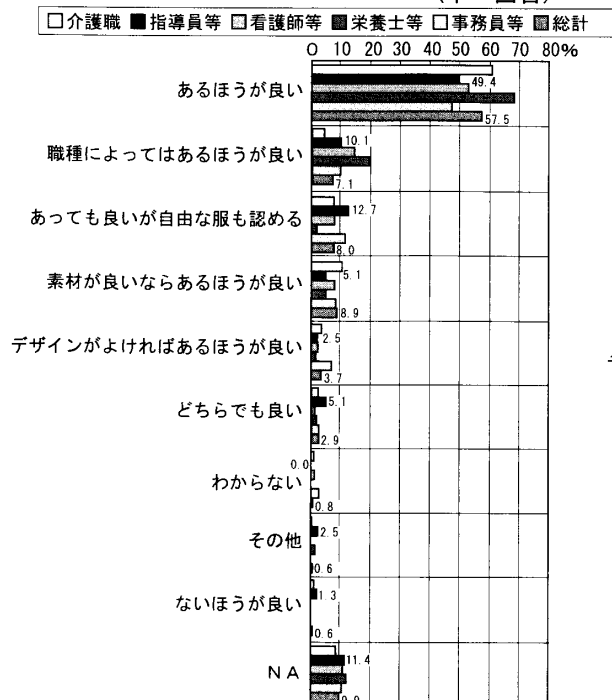
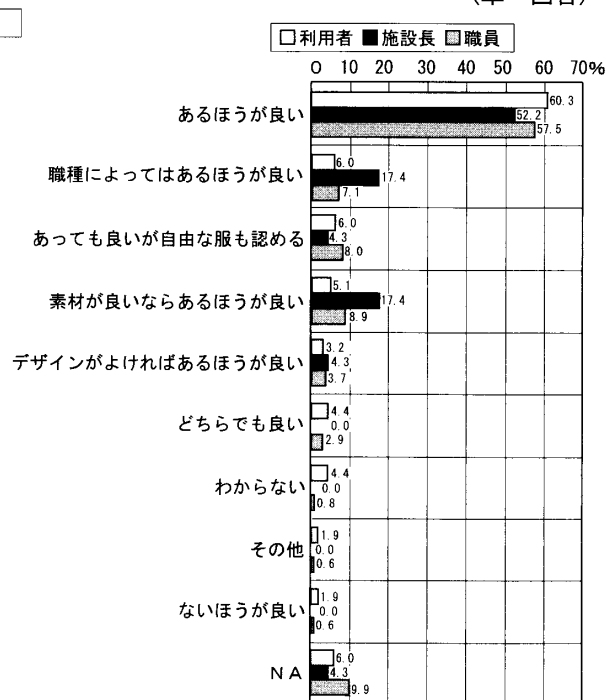


図20 職員服有無に対する評価（三者比較）（単一回答）



福祉施設職員の服装に関する意識調査

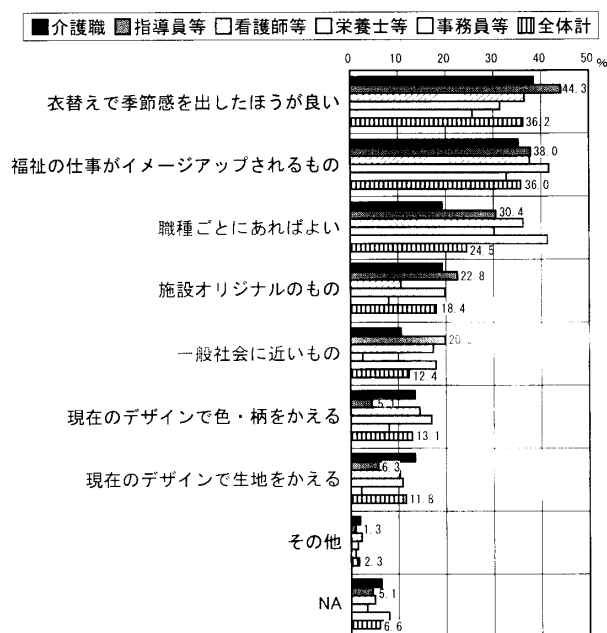
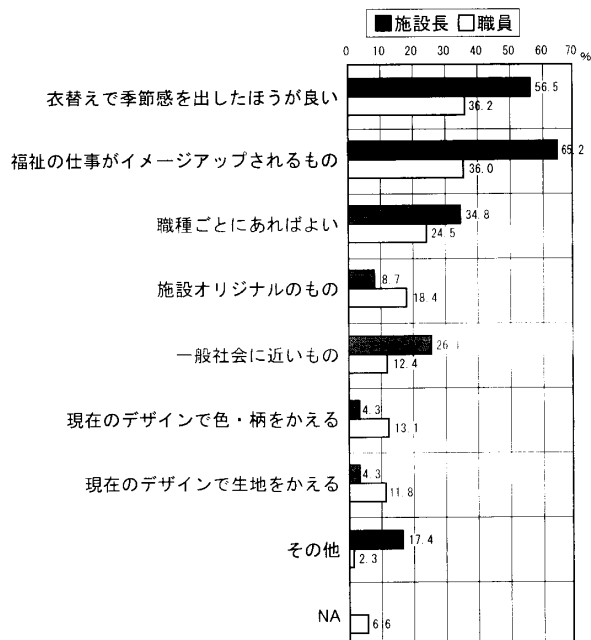
答えた人が、利用者では60.3%、施設長では52.2%である。「職種によってはあるほうがよい」「素材が良いならあるほうが良い」との条件付きであるほうが良いとの回答は、施設長のほうが他の二者よりも高率である（図20）。

16) 新職員服に対する希望（職員）

職員服が新調され自分が着るとしたらどのような服装が良いかを尋ねた質問には、「福祉の仕事がイメージアップされるもの」が全体として36.0%で「衣替えをして季節感を出したほうが良い」（36.2%）と並んで多い。後者の回答は、生活指導（相談）員に特に多い（44.3%）。「職種ごとにあれば良い」と思っているのは、看護師等と事務員等に多い。「一般社会に近いもの」を選んだ人が比較的多いのは、生活指導（相談）員と事務員等である（図21）。

17) 新職員服に対する希望（二者比較）

同じ質問を職員と施設長で比較すると、「福祉の仕事がイメージアップされるもの」と答えた人は、施設長のほうが職員よりも高率で65.2%ある。「職種ごとにあればよい」「一般社会に近いもの」と思っている人も施設長のほうが職員よりも高率である（図22）。

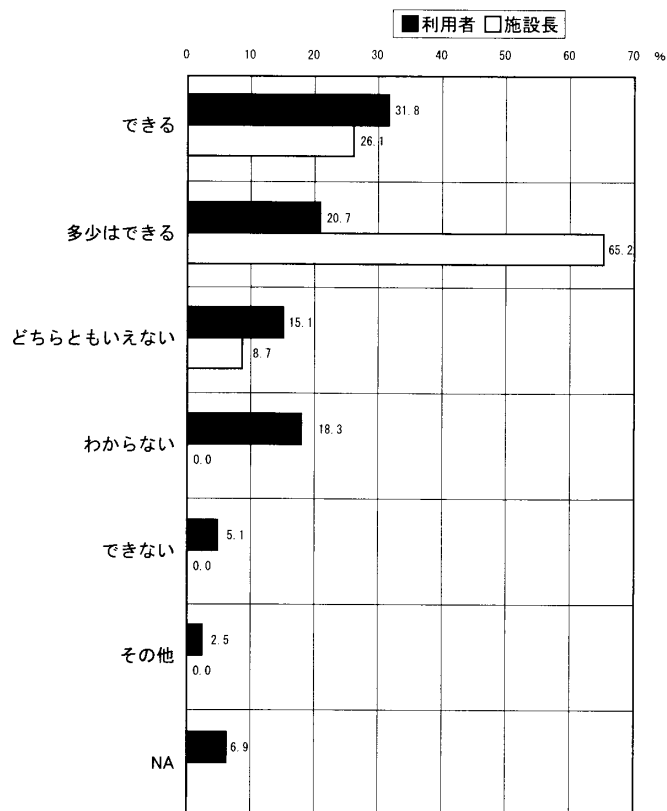
図21 新職員服に対する希望（職種別比較）
（複数回答）図22 新職員服に対する希望（二者比較）
（複数回答）

18) 職員服刷新によるイメージアップの可能性（二者比較）

職員服を新しくすることによって、施設のイメージをアップできるかどうかを施設長と利用者に尋ねたところ、「多少できる」「できる」をあわせると、約9割の施設長がイメージアップできると肯定的にみている。利用者は、「わからない」「どちらともいえない」が約3割あ

るが、過半数がイメージアップができるとみている（図23）。

図23 職員服刷新によるイメージアップの可能性
(二者比較)(単一回答)



4. 調査結果の考察

以上のように、本論では、職員調査結果の職種別分析を基本に、一部の項目については、施設長・利用者向け調査結果と比較した。ただし、紙面の都合上、施設長・利用者調査結果を含めた二者比較・三者比較は、必要のあるものに限定した。本来、福祉施設が利用者へのサービスを目的としていることを重視するなら、利用者の視点に立ち、利用者調査を軸に比較検討することが望ましい。しかし前述したように、大多数の利用者に何らかの心身の障害があり介護が必要で、意志表示や回答用紙への記入が困難であるため、利用者向け調査では回答する負担を考慮し、調査項目を減らすなど調査票設計上の工夫をした。また、回答者も調査時点で限定されており、回収された回答が利用者全体の意向を表しているとはいいがたい。こうした事情から、利用者向け調査の結果は参考とし、職員対象の調査に焦点をあてて考察する。

1) 多くの職員が現状に不満足

まず、現在の福祉施設の職員服に対しては、過半数の職員が満足してない。その一因となっている「むれる」という素材の通気性・吸放湿性については、生地改良が求められる。従

福祉施設職員の服装に関する意識調査

来の素材では、通気性の良い木綿・麻は弾力性・耐久性がなく、弾力性・耐久性のある化学繊維では吸放湿性が低く、むれやすかった。現在は、裏が天然繊維・表が化学繊維の素材やその逆も開発されており、そのような生地さらなる改良と低価格での販売が必要である。

また不満足の他の要因が、「いかにも福祉施設という感じ」「デザインが良くない」「好きな色でない」であり、福祉施設のイメージを一新させる斬新なデザインや染色の職員服が求められる。一般的に、仕事服として求められる要素は、①清潔感、②着心地、③TPOといわれている¹⁰⁾。仕事着の外観は職場のイメージを形成する一要因となるので、福祉施設ユニフォームにも審美性が求められる。

さらに所有数については、衛生上や清潔感の観点から週に複数回着替えられるくらいの数が必要である。制服としては、1種類だけよりも、違った種類の服装を所持し、着替えをするほうが、職員の気分転換や目先の変化には良いだろう。また、制服はあるほうが良いとの回答が、職員も施設長も利用者も過半数を超えているが、季節や職種に応じた職員服を採用することが望まれる。

2) 立場・職種による差異あり

職員服に関する意識は、施設長と職員間といった立場上の乖離（ズレ）、また職種による差異がある。それは、次のような点で特徴的である。

まず、現在の職員服が利用者に与えている印象についての意識が、職員と施設長では異なる。特に、職員は、「施設のイメージを良くしている」「生活の場としてふさわしい」「施設での生活が和やかになる」と感じている人は、それぞれ1割程度であるのに対し、施設長では、それぞれ3割以上で施設長のほうが過大評価、もしくは楽観的評価をしている。

また、職種による意識の差は、職員服の利点について顕著である。特に、看護職では、職員服を着ることが仕事への意欲を高める効果を発揮しているのに対して、介護職や生活指導（相談）員では、この数値は低い（図18）。前述したように、回答者の大多数である介護職が現在常用している職員服の多くがジャージであるが、これが仕事への意欲を高めるものとはなっていない。ヒアリング調査の中で、一番印象に残ったのは、ある施設長の次のような言葉である。「看護職は、利用者から『看護婦さん』と呼ばれる。けれども、介護職は、利用者から『ねえちゃん』と呼ばれる。それは、親しみやすいからだと思えることもできるが、介護職には、専門職としての責任感と使命感をもってほしい。専門職の服装から仕事へのアイデンティティや誇り、要するにプロの仕事としての自覚がもてるのではないか」。

調査結果では、独自の制服のある看護職は、職員服の利点に対して「仕事をする意欲が高まる」の回答が他の職種より多かった。各資格ごとの専門性・独自性を重視するのならば、別々の職員服を着用することも一案である。各職種ごとに異なる職員服の開発・着用により、

各専門職の自覚や意欲を高める可能性があると考えられる。

3) 外勤の多い職種の服装は外観重視に

福祉施設では、介護職は施設内の仕事が多い。そのため、介護職の服装には、動きやすさ等の機能性や吸放湿性等の生地のパフォーマンスが重視される。対象者の介護をする時に、触った感触の良い生地や、動きやすく、ひっかかったり傷つけたりしない安全なデザインが求められる。

しかし、生活指導（相談）員やケアマネージャー・事務職は、外勤が多い。したがって、これらの職種では、外観重視型の服装、あるいは一般社会の服装に近い衣類が好まれる。現在の職員服の気になる点・改良点に関しても、介護職に多かった「通気性がなくむれる」という回答は、生活指導（相談）員では11.4%で少ない。むしろ多いのは、デザインや色、「いかにも福祉施設という感じ」、施設外の人からの見えや普通の服との違いなどの外観である。したがって今後は、外出機会の多い生活指導（相談）員や事務職の職員服を再検討する必要がある。

特に、施設の生活指導（相談）員は、ソーシャルワーカーであるが、その職務が他の職種ほど明確に認識されていない。また、介護保険で新しく導入されたケアマネージャー（介護支援専門員）も、利用者にもっとその存在感を認知されるべきである。このような社会に充分知名度を得ていない職種の認知度を上げるためにも、特徴的な衣類がその役割を果たす可能性はあるのではないかと考えられる。

4) 福祉施設とジャージ

現在、外出の多い生活指導（相談）員や事務職も、介護職と同じジャージを着ている施設が福井県では多い。そのため、ジャージのもつイージーなイメージが、「いかにも福祉施設という感じ」との回答になって現われていると考えられる。一般社会の服装と比べた外観についても、大多数の職員が、「異なる」「多少異なる」と回答しており、福祉施設の職員服の現状は、一般社会の衣類とは違和感があるといえる。ジャージは、運動着なので動きやすく、比較的やわらかく伸縮性がある。また、素材はポリエステル等の化学繊維で、洗濯に強く、乾きやすい。また、アイロンをかけたり、しわにならないよう気を使う必要はなく、取り扱いが簡便である。

しかし、色やデザインについて、一般社会の服装との差が顕著である施設もある。一般社会では、ジャージを着て街の中を歩いているビジネスマンは皆無である。にもかかわらず、福祉施設ではジャージが通用している。ヒアリング調査では、事務職や生活指導（相談）員は、ジャージで銀行や役所に出向き、恥ずかしい思いをしたとの声も聞かれた。一方では、ビジネスマンの着る肩の張ったスーツ（背広）やカッターシャツは堅苦しいので、楽なスタ

福祉施設職員の服装に関する意識調査

イルで働ける福祉施設に就職したという意見もあった。しかし、特に男性の場合、鮮やかな色のジャージ上下に抵抗感も感じられた。

また福祉施設では、家庭的雰囲気が重んじられる。宅老所等では、普段着で職場に通い、着替えをせず公私を区分しないことによって日常的なケアができるとの見解もある¹¹⁾。しかし、宅老所は、ボランティアが主となってケアしているのに対し、福祉施設では職員は専門職として働く。福祉施設は、利用者にとっては、「生活の場」であるが、職員にとっては職場であり、より良いケアをすることを使命とする。専門職の自覚を促し、プロ意識を高めるためには職業を意識した衣類が必要だと考えられる。

さらに、家庭でもジャージを着て家事をする主婦は少ない。にもかかわらず、なぜ福祉施設はジャージを着るのだろうか。それは、適切なユニフォームがないから代用しているにすぎないのではないか。ジャージはむれやすく、デザイン面でも利用者に安全で着心地が良いとはいえない。一般に、服装は用途によって選ばれる。ジャージは、スポーツや肉体労働をするための作業着として使われる。それは汗やその他の原因で汚れても良い服装という印象を与え、利用者に接することが汚れ仕事だと捉えていることになる。

一般社会では、TPOにふさわしい服装を着る文化がある。また服装は、自分の用途やおしゃれのためだけではなく、相手への配慮や礼節をも表す。そのような服装がもつメッセージ性を考慮すべきではないだろうか。

5 結 論

1) 制服とサービス精神

「ユニフォーム意識調査」によると、職場での制服着用率の高い業種は、製造業が約8割で最多であり、次は、サービス業・商業で6～7割、公務員が約6割弱である¹²⁾。また、業種別ユニフォーム種別については、製造業では、ワーキングウェアが大多数であるが、商業・サービス業では、女子はオフィスウェアが多く、サービス業ではサービスウェアや白衣が多い。ユニフォームの必要性としては、「コーポレート・アイデンティティの具現化」「着用していることによる帰属意識の高まり」「プライベートと仕事との精神的な区分け」「作業性・安全性・セキュリティを高めるなどの実用性」が挙げられている¹³⁾。

現在、ジャージを制服とする福祉施設が多いのは、着る職員と利用者両方の安全性や職員の作業性、経費の経済性等が重視されているからだと思われる。しかし、昨今の社会福祉政策の動向から見ると、今後は、むしろ「コーポレート・アイデンティティの具現化」「着用していることによる帰属意識や職業意識の高まり」「プライベートと仕事との精神的な区分け」という効果が得られる職員服を採用すべきだと筆者は考える。

具体的に、どのような服装がそのような目的を達成できるのかの回答を出すには、試行錯誤が必要である。それは、各施設がどのような理念をもっているかによること、そしてそれをどのように服装で表現するかという課題があるからである。

職業意識高揚に関しては、看護職のナースウェアが、その目的をもっているといえるが、問題がないわけではない。看護職のシンボルとなっているナースウェアについては、現在、多様な製品が出回っているが、すべてが着心地が良く、利用者に安心感を与えているかという点、必ずしもそうではない。外観のイメージは、清潔そうに見えるが、白や薄い寒色は冷たい印象を与え、障害者に恐怖心を連想させるという声もヒアリング調査で聞かれた。また弾力性がなかったり、透ける生地もあり、スカートは動きにくいという声もあり、看護師もジャージに変えた施設もある。

また、最近増えている私服（自由服）を着用する場合は、選択の幅が広すぎて人により差が開き、奇抜な服装やだらしない服装になることもある。あるいは結局、毎日の服装選びが面倒で、今までの習慣からジャージやそれに近い洗濯に強く汚れても良い衣類になる事が多い。また私服（自由服）は、職員の経済的負担が増えるという意見もある。

2) “ワーキング・ウェア” から “サービス・ウェア” へ

本研究では、高齢者福祉施設と障害者福祉施設を対象としたが、今後、高齢者福祉施設の職員服は、“ワーキング・ウェア” 的イメージの服装から “サービス・ウェア” に衣更えする必要があると考える。“サービス・ウェア” を提案するのは、介護保険導入後、利用者の権利意識や施設への期待が強くなっており、社会福祉法でもサービスの質向上が規定され、サービスの質改善は重要課題となっているからである。有料老人ホームが指定基準を満たせば介護保険給付の適用施設となり、社会福祉法人は、営利企業やNPO法人等との競争にさらされている。社会福祉サービスは、営利目的のサービス産業や商売ではない。しかし、これまでの措置制度による福祉が恩恵的・管理的だとしたら、接客業から学ぶことも必要である。利他性を重視した「もてなし」やサービス精神は、経営主体にかかわらず求められる。つまり、利用者を大切にします、というメッセージが福祉施設の職員服にも表れることが必要である。“愛他精神” は、社会福祉の基本であるからである。

他方、障害者の授産施設では、職員も作業を共にするので、ワーキング・ウェア的服装のほうが動きやすく、働く雰囲気や意欲が高まるという見方もできる。しかし、指導員は作業員としてではなく、作業を指導する立場で働くので、指導者としての自覚が持てる服装のほうが好ましいとも考えられる。

さらに、質問紙調査では、制服として職員服があるほうが良いとの回答が多く、それは、職員が誰かがわかるという理由が大きかった。なぜ職員の区別が必要かという点、そのほう

福祉施設職員の服装に関する意識調査

が利用者が何かを頼みたい時、相談したい時に、声をかけやすいからである。多くの人が出入りする福祉施設の中では、あるいは外出行事の時には、誰が職員かをすぐに見分けられることが必要となる。つまり、利用者からの安心・信頼を象徴し、かつ職員自身は、信頼される専門職としての自覚やプロ意識・仕事への誇りやアイデンティティをもてる服装が望まれる。「安心」「信頼」は、福祉施設の職員服のコンセプトと考えることができる。さらに、各施設の理念を表すオリジナルな職員服が、職員のアイデンティティやサービスの質を高め、外部からの福祉施設のイメージを向上できると考えられる。

本論では、職員服調査の一部を報告し、色・柄・生地・デザイン、費用についての調査結果は、紙面の都合上、割愛した。また、職員向け調査では、施設の種別ごとのクロス集計等を行ったが、そのごく一部の結果しか記載していない。

今後、今回対象としていない有料老人ホーム、グループホーム等を含め、老人保健福祉施設を施設の種別ごとに比較すると差が出ると予想される。有料老人ホームでは、職員はホテル風の衣類を着ている施設が多く、老人保健施設では、病院風の衣類が多い。今回の調査研究では、社会福祉施設のイメージやサービスの質を向上することをねらいとしているので、対象施設は、すべて社会福祉法人にしたが、NPO法人や医療法人、営利法人等を含め経営主体ごとに分析すると違いが出るだろう。職員服にも施設経営の思想・ポリシーやセンスが現われると考えられるからである。

また、前述したように職員服には施設の経営理念や方針が反映されるので、職員服を再考することが、すなわち、その施設の経営理念を再検討することにつながる。したがって服装は、決して表面を着飾るだけの“メッキ”ではない。

ナポレオンは、「人々は、その制服どおりの人間になる」と制服を重視した。服装と共に、福祉職のアイデンティティや使命感を身につけることができれば、やがて行動や意識が変わるだろう。このような服装の効果を意識して、福祉施設の職員服を刷新することが必要である。

ご協力いただいた福祉施設・共同研究者に深く謝辞を表したい。

- 1) ジャージは、正確には「ジャージー(jersey)」と表記する。ニット生地およびその製品の総称で、伸縮性にとんでいるのが特徴である(田中千代『新・田中千代服飾事典』同文書院、1991年、p.452参照)。もともとは、イギリス海峡のジャージー島の魚夫用衣料に用いられており、メリヤス地の総称で、スポーツ競技などのユニフォームにもなっている(日本大辞典刊行会編『日本国語大辞典』第十巻、1974年、p.131参照)。
- 2) 拙文「介護老人福祉施設のサービスの質と評価—福井県の介護老人福祉施設の質向上に向けて—」『福井県立大学論集』第22号、2003年、pp.22～45。

- 3) 介護職に関する先行研究は以下のとおり。田岡洋子「施設介護に携わる介護者のためのユニフォームについてー特別養護老人ホーム・老人保健施設・療養型病床群の比較ー」、第9回日本介護福祉学会大会(2001年)、『同プログラム・抄録集』p. 284～285、濱田梨絵、横山正博「特別養護老人ホームにおける介護職員のユニフォームに関する研究」、第9回日本介護福祉学会大会(2001年)、『同プログラム・抄録集』p.284～285。福村愛美「介護ユニフォームに関する考察とデザイン提案」『月刊福祉』2001年10月号、p.28～31。
- 4) 三浦研「ユニフォームの着用・非着用の実態調査に基く家庭的で機能的なケアユニフォームに関する研究」『The Uniform』No.434、435、2002年参照。
- 5) 厚生労働省大臣官房統計情報部「平成13年介護サービス施設・事業所の概況」
[http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service01/index.html\(2003,12,13\)](http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service01/index.html(2003,12,13)).
- 6) 福井県健康福祉用具産業化研究会(通称「BF研」)を介して共同研究参加企業を決めた。
- 7) 本文については、共同研究者の了解のもとに筆者が単独で報告しており、文責は筆者にある。
- 8) 施設長(理事長)がトップダウンで決める施設、職員の話し合いにまかせる施設等がある。職員各自が好きな既製品をカタログから選ぶ施設もある。既製品の問題点としては、在庫がなくなると同じ製品が入手できなくなり、職員が増えた時に同じものを貸与できず、不ぞろいになること等である。
- 9) また価格面については、抗菌加工等をすると高くなるので、安価で良質な生地が求められる。
- 10) 「私たちは何を着て仕事をするの」(財)日本ユニフォームセンター、NUC研究企画部資料、2003年、p. 1。
- 11) 三浦研「ユニフォームの着用・非着用の実態調査に基く家庭的で機能的なケアユニフォームに関する研究」『The Uniform』No.434、2002年、p. 8。
- 12) <http://www.uniform.co.jp/navi/question/No3/page2.html> (2001,11,27)。
- 13) <http://www.uniform.co.jp/navi/feature/QAno7.html>(2001,11,27)。