

令和 2 年 5 月 13 日現在

機関番号：32517
 研究種目：基盤研究(C) (一般)
 研究期間：2017～2019
 課題番号：17K04245
 研究課題名(和文) 認知症ケアにおける介護職員のストレスに関する研究

研究課題名(英文) Study on stress of caregivers in dementia care

研究代表者

高尾 公矢 (TAKAO, Kimiya)

聖徳大学・心理・福祉学部・教授

研究者番号：50167483

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,800,000円

研究成果の概要(和文)：認知症ケアにおいて、介護職員と利用者とのコンフリクトと心理的ストレス反応の相関関係を明らかにし、ストレス軽減の方法を見出すために、介護職員のソーシャルサポート及びソーシャルスキルが、自覚する職場ストレスや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討を行った。その結果、職場の上司が部下の抱えている問題や職場の問題について把握し、職員個々のソーシャルスキルを高めることが重要であることが示唆された。介護職員のストレス軽減のためには、上司が部下の抱えている問題や職場の問題について把握し、解決につながる支援を行うことで職場のストレスを軽減することが重要であると考えられる。

研究成果の学術的意義や社会的意義

介護施設の現状は、人材の定着率が悪く、慢性的な人材不足のために無資格者を雇用せざるを得ず、良質な介護人材が確保できないという状況に陥っている。認知症高齢者が増加する中において介護職員のストレスが就労継続と関連していることは明らかであるが、認知症ケアにおける介護職員のストレスと就労継続との関連性についてはこれまで十分な学術的解明は行われてこなかった。いわば謎の部分であった。

本研究において、認知症ケアにおける介護職員が受けるストレスと就労継続の意思との関連性を解明し、職場に定着するための職場環境づくりを創造することは、ストレス軽減による介護職員の離職防止策を検討することにつながる。

研究成果の概要(英文)：In dementia care, in order to clarify the correlation between "conflict with the user" and psychological stress reaction, and to find a way to reduce stress, social support and social skills of caregivers have to be aware of workplace stressor and psychological stress. The effect on the condition was examined. As a result, it is important for the boss of the workplace to understand the problems that the subordinates have and the problems of the workplace, enhance the social skills of each employee, enhance the responsiveness to users and the management ability of the work. In order to reduce the stress on care staff, it is important for the boss to understand the problems that his subordinates have and the problems in the workplace, and to reduce the stressor in the workplace by providing specific support.

研究分野：福祉社会学

キーワード：認知症ケア 介護労働 介護人材 介護拒否 心理的ストレス反応 暴言・暴行

1. 研究開始当初の背景

わが国では、認知症高齢者数は増加の一途を辿っている。認知症疾患は様々な行動・心理症状(BPSD)を呈するため、介護が困難になることが多い疾患である。

BPSDは不適切な対応によって発生することもあるため、認知症高齢者を介護する施設職員の提供するケアの質を高めていくことが喫緊の課題となっている。

ところが、介護労働実態調査(2017)によると、介護施設の66%以上で人材不足に陥っており、介護サービスを提供するうえでの問題点として「良質な人材の確保が難しい」と回答した施設が半数を超えている。さらに介護職員の離職率は16.2%と高く、実に7割以上が3年以内に離職するという実態がある。

介護人材不足の原因に関する研究も数多く蓄積されてきた。ところが、先行研究の多くは介護職員のストレス、転職の経験、転職理由、転職の意思などについての事実を解明することに主眼が置かれたために、就業継続意向がどのような要因と関連しているのかは追究されていない。

2. 研究の目的

介護の質や介護職員のストレス、離職意向に影響する要因の一つとして、介護サービス利用者やその家族(以下、利用者等と略記)からの暴言・暴力があげられる。先行研究では、利用者からの暴力的行為を受けた介護職員は受けてない者より、バーンアウトの情緒的消耗感や脱人格化の得点が高いことや暴力的行為をストレスと感じる者の割合が多いことが示されている。

先行研究では、認知症ケアにおける介護職員のストレスと就労継続との関連性についての学術的解明は十分には行われてこなかった。

本研究では、予備的調査の知見等を踏まえ介護職員のメンタルヘルスに焦点を当て介護職員のストレスと就労意志との関連について調査・分析を行い、ストレスの予防・軽減への手がかりを把握するだけでなく、介護職員を取り巻く職場環境づくりに関する提言を行う。

3. 研究の方法

本研究は【研究1】【研究2】から構成されている。

【研究1】では、認知症ケアにおける介護職員が受けるストレスを解明するために高齢者介護施設の介護職員を対象として、ストレス反応尺度、コーピング尺度を作成するとともに利用者等からの暴言・暴力による心理的ストレスと離職意向との関連性を把握するための質問紙調査を実施し、データを基に分析を行った。

【研究2】では、認知症高齢者からの利用者等からの暴言・暴力を受けたことがある職員を対象にインタビュー調査を実施し、その内容の分析を行った。

【研究1】

(1) 調査期日と調査・分析対象者

調査期日は2017年7月～2017年8月。調査・分析対象者は全国を8地域に区分して「特別養護老人ホーム施設」「介護老人保健施設」「介護訪問事業所」の介護職員を対象に質問紙調査を実施し、666名から回答を得た。有効回収率は67.0%であった。

(2) 調査票

調査票は、介護職員のストレッサー尺度、職場ストレススケール短縮版のコーピング(ストレス対処方略)尺度及びソーシャルスキル尺度及び利用者等からの暴言・暴力に関する項目、仕事におけるストレス軽減に関する自由記述、就業継続意志、個人属性に関する項目から構成された。

(3) 分析方法

介護職員のソーシャルサポート及びソーシャルスキルが、自覚する職場ストレッサーや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討を行った。次に認知症ケアにおいて、利用者等からの介護拒否や暴言・暴力を経験した際にどのようなストレス反応が引き起こされるのかを解明するための検討を行った。

【研究2】

介護職員が介護する場面において認知症の症状である「拒絶」「暴言」「暴力」といった症状を伴う経験をした場合に、どのような心理的ストレス反応が引き起こされるのかを明らかにするために、インタビュー調査を実施した。

4. 研究成果

【研究1】

(1) 職場とストレスとの関連

介護施設職員のソーシャルサポートとソーシャルスキルが、自覚する職場ストレッサーや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討するため、各尺度間の相関係数を算出した。そして、ソーシャルサポート及びソーシャルスキルを独立変数、ストレッサーを従属変数とする重回帰

分析（強制投入法） ソーシャルサポート及びソーシャルスキル、ストレッサーを独立変数、心理的ストレス反応と身体愁訴を従属変数とする階層的重回帰分析（強制投入法）を繰り返し行うことで、パス係数を求めた。結果を図のパス図にまとめた。

結果より、ソーシャルサポートのストレスへの効果に関しては、上司からのサポートは、すべてのストレッサーの低減に効果をもつとともに、体的なストレス反応を直接低減する効果をもつこと、同僚からのサポートは、同僚とのコンフリクトの低減を介して心理的・身体的なストレス反応の低減につながることを示唆された。

上司からのサポートは、介護職員の多様なストレッサー生起を防ぐ重要な要因であることが指摘できる。また、同僚からのサポートは、上司からのサポートに比べるとストレスに対する効果が限定的であるものの、ストレス反応に影響するストレス要因の一つである「同僚とのコンフリクト」の生起に影響する点から必要な要因であることが指摘できる。

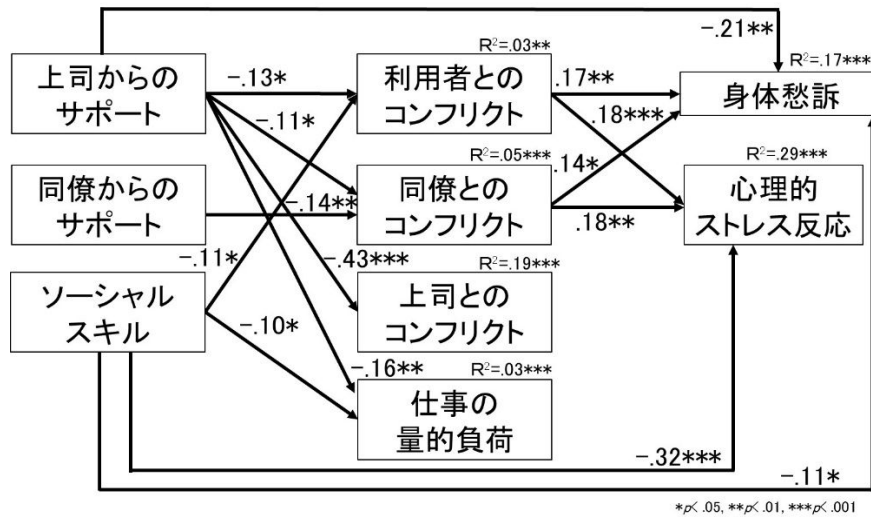


図 ソーシャルサポートとソーシャルスキル、ストレッサー、ストレス反応の影響を示すパス図

(2)利用者等から暴言・暴力を受けた経験による介護職員ストレッサー及びストレス反応の違い
有効回答者の内、利用者やその家族からの暴言・暴力の有無に関しては、「受けたことがある」は53.0%であった。内容は、「利用者から殴られた・叩かれた」「利用者からの暴言」「利用者からつねられた」「利用者から蹴られた」等であった。次に、暴言・暴力の生起に影響する介護職員の要因として、「介護職員の性・年齢・ソーシャルスキル・コーピング」を想定し、暴言・暴力を受けたことがある者と受けたことがない者でこれらの要因に違いがあるのかについて検討を行った。結果より、暴言・暴力の生起は、介護職員の性や年齢、対人関係のスキルや問題対処の上手さといったケアの質等に関連する個人的要因に起因するものではないことが示唆された。さらに、暴言・暴力の経験が介護職員のストレスに与える影響について検討するためt検定を行った。結果より(表1)、暴言・暴力の経験が介護の負担感を高め、活気を失い心身のストレスを高めることが示唆された。暴言・暴力の生起において介護職員の個人的責任や対応を問うのではなく、組織的に暴言・暴力の対応策や予防策、暴言・暴力を経験した職員に対するストレスケアを検討する必要があるという。

表1. 利用者・家族からの暴言・暴力の経験による介護ストレス及びストレス反応の違い

	利用者やその家族からの暴言・暴力						t値	有意確率
	受けたことがある			受けたことがない				
	N	平均値	標準偏差	N	平均値	標準偏差		
介護ストレス	269	79.3	(18.01)	231	67.0	(18.78)	7.48	***
活気	333	6.0	(2.37)	293	6.4	(2.42)	-2.21	*
イライラ感	335	7.1	(2.45)	295	6.7	(2.47)	2.32	*
疲労感	333	8.1	(2.52)	291	7.5	(2.66)	2.80	**
不安感	335	6.7	(2.38)	292	6.3	(2.41)	1.65	.10
抑うつ感	331	11.7	(4.47)	290	10.8	(4.09)	2.73	**
身体愁訴	327	21.5	(6.96)	284	20.3	(6.88)	2.03	*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(3) 暴言・暴力の経験が介護職員のストレスに与える影響

利用者等からの暴言・暴力の経験が介護職員のストレスに与える影響について検討を行った。介護職員のストレスとしては、ストレスの原因である“ ストレッサー ”と、ストレッサーから引き起こされる心身の状態である“ ストレス反応 ”を用い、利用者等からの暴言・暴力の経験の有無によるストレッサーの負担度及びストレス反応の違いを t 検定によって分析した。結果を表 2 に示した。

表 2 暴言・暴力の経験が介護職員のストレスに与える影響

	利用者やその家族からの暴言・暴力						t値	有意 確率	
	経験あり			経験なし					
	N	平均値	標準 偏差	N	平均値	標準 偏差			
介護ストレス	利用者とのコンフリクト	293	30.1	(7.07)	254	24.4	(7.53)	9.11	***
	上司とのコンフリクト	321	15.8	(5.77)	280	14.0	(4.92)	4.14	***
	仕事の量的負荷	329	15.4	(4.89)	287	13.4	(4.79)	5.08	***
	同僚とのコンフリクト	330	11.2	(3.13)	290	9.7	(2.86)	6.09	***
ストレス反応	活気*	333	6.0	(2.37)	293	6.4	(2.42)	-2.21	*
	イライラ感	335	7.1	(2.45)	295	6.7	(2.47)	2.32	*
	疲労感	333	8.1	(2.52)	291	7.5	(2.66)	2.80	**
	不安感	335	6.7	(2.38)	292	6.3	(2.41)	1.65	.10
	抑うつ感	331	11.7	(4.47)	290	10.8	(4.09)	2.73	**
	身体愁訴	327	21.5	(6.96)	284	20.3	(6.88)	2.03	*

* : ストレス反応の活気は逆転尺度である

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

結果より(表 2)、利用者等からの暴言・暴力の経験がある者はない者よりも全ての介護ストレスが有意に高く、不安感を除くすべてのストレス反応が有意に高いことが示された。利用者等からの暴言・暴力の経験は、介護職員のストレスにもストレス反応にも影響を与える要因であるといえる。

ストレッサーに関しては、暴言・暴力の経験者は、利用者に関連するストレッサーだけでなく、上司や同僚との関係や仕事の量に関するすべてのストレッサーが高いことが示された。この結果は、暴言・暴力の経験による心理的負担感が、職場内の人間関係や業務への負担感にも影響を与えている可能性を示唆する。暴言・暴力を受け、ケアの未熟さを感じ自責感を高めることで、業務全体や人間関係全般に対する自信が低下し、“できていない意識”が負担感につながっているのかもしれない。先行研究では、暴力的行為を症状と捉えることでストレスを感じない職員が多いことが示されている。利用者等からの暴言・暴力を自己帰責化して個人で抱えるのではなく、多様な視点から柔軟に捉えることで、負担感の低減につながる可能性が指摘できる。また、上司や同僚からのサポートが介護職員の能力の発揮・成長による有能感を高めることから、職場内の支援体制の重要性が改めて指摘できる。

【研究】…質的研究

(1) 目的

質的調査の目的は、認知症ケアにおいて、介護職員が利用者等から暴言や暴行を受けた際に生じる心理的ストレス反応とそれへの対処方法について明らかにしようとするものである。

(2) 方法

参与観察及びインタビュー調査を実施した。参与観察は、認知症ケアの現場に参与観察者として参加し、ケア場面の観察内容を記録した。インタビュー調査では、参与観察によって得られたケア場面の記録を基に質問内容を精査して、半構造化インタビューを各 60 分から 90 分にわたって実施した。インタビューにあたっては、勤務時間後、休憩時間に対話を中心に行い、すべて IC レコーダーで録音を行い、逐語録に起こし、それを基に分析を行った。

調査期日は、2018 年 9 月～2019 年 6 月から地域を全国 8 地域に区分して「特別養護老人ホーム施設」「介護老人保健施設」「介護訪問事業所」の介護職員を対象にインタビュー調査を実施し、40 名から回答を得た。

(3) 結果

インタビューの分析結果より、利用者等からの暴言・暴力が介護職員に与える影響は混乱・怒り・恐怖・自己嫌悪・ケアへの自信喪失・諦めなどが心理的影響として表れた。その結果は先行研究とほぼ一致する。また介護施設の認知症ケア担当の職員は他の部署で働く職員よりも不安、不機嫌、怒りなどの情動的ストレスを強く感じている。

利用者等から暴言・暴行を「受けたことがある」介護職員数は 30 名中 26 名(87%)であった。

その内容は、回答率の高い順に「利用者から殴られた・叩かれた」「利用者からの暴言」「利用者からつねられた」「利用者から蹴られた」等であった。暴言や暴行を受けたとする職員の割合は想像を上回る多さであり、暴行の内容も治療を要するものや歯が折れるといったものまであった。暴言は利用者のみならず家族から投げかけられるものもあり、職員のプライドを著しく棄損するものであった。暴言・暴力の経験が介護の負担感を高め、活気を失い心身のストレスを高めることが示唆された。

ストレスと就業継続意志との関連では、暴言や暴力といった利用者等の行為に対して、その行為を理解することができず、また職場で職員の気持ちが理解されていないという不満が心理的ストレス反応を生んでいることが示唆された。また認知症高齢者等からの暴言・暴力によって生じた利用者等との緊張関係を余儀なくされるストレスフルな状況が離職意向を引き起こしていることが示唆された。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 宇佐美尋子、赤羽克子、高尾公矢	4. 巻 第29号
2. 論文標題 介護施設職員のストレスに対するソーシャルサポート・ソーシャルスキルの効果	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 聖徳大学研究紀要	6. 最初と最後の頁 1-6
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 高尾公矢、赤羽克子、宇佐美尋子
2. 発表標題 利用者やその家族による介護職員への暴言・暴力と職員のストレス
3. 学会等名 第26回日本介護福祉学会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	赤羽 克子 (AKABA Katsuko) (90369398)	聖徳大学・心理・福祉学部・教授 (32517)	
研究分担者	宇佐美 尋子 (USAMI Hiroko) (30581962)	聖徳大学・心理・福祉学部・准教授 (32517)	
研究分担者	佐藤 可奈 (SATO Kana) (90595894)	聖徳大学・心理・福祉学部・講師 (32517)	