

平成 21 年 6 月 20 日現在

研究種目：若手研究 (B)
 研究期間：2007～2008
 課題番号：19700573
 研究課題名 (和文) グループワーキング手法を取り入れた介護労働従事者の負担軽減に関する研究
 研究課題名 (英文) The study on reduction of workload for care workers through introducing a method of group working
 研究代表者
 松田 文子 (MATSUDA FUMIKO)
 財団法人 労働科学研究所・研究部・特別研究員
 研究者番号：40399340

研究成果の概要：

グループワーキングアプローチにより、より快適に働ける作業手順・労働環境を、その自らの職業経験から取りまとめ、改善実践していく方法の有効性について検証を行った。対象は、複合高齢者介護施設の従事者であった。現状視察、ヒアリングを経て、日常業務での課題事項の抽出を行った。グループワーキング時には、対象者の健康状態、勤務上の蓄積的疲労状況を質問紙調査により実施し、全プロジェクトの前後には、介護労働意識調査票を用い、その意識の変容の様子を把握した。対象者の多くは、日頃、取り組めなかった事柄、改善事項を解決できたことへの充実感を得ており、本手法の一定の有効性および課題が確認された。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007年度	1,300,000	0	1,300,000
2008年度	1,900,000	570,000	2,470,000
年度			
年度			
年度			
総計	3,200,000	570,000	3,770,000

研究分野：人間工学 労働科学

科研費の分科・細目：生活科学・生活科学一般

キーワード：人間工学、介護労働、作業負担、職場改善、グループワーク、負担軽減、参加型改善

1. 研究開始当初の背景

介護サービス業界・団体・組織は、規模や雇用形態などの点で横のつながりを持ちにくく、介護者労働従事者間の情報交換の場が少ない。このことは、良い事例や取り組みを具体的に得たり、検討し合ったりする機会に恵まれないことにも繋がる。これらの実態や後述の経験を踏まえ、グループワーキング手法を本研究の大きな柱に据えた。

職場改善に小集団やグループワーキングを用いる手法は、これまでも製造業などの

ハード産業分野ではよく用いられ、品質向上や作業環境改善などで高成果を挙げていることが知られている。

筆者の経験では、これまで医療看護師の専門教育に関わった際に、医療看護の初学者に対してグループワーキングの手法を用い、医療過誤事故の事例分析とその改善のための方策検討を行うプログラムを導入した経験を持つ。そこでの成果は、いまだ経験が浅い、または未就業の受講者であっても、グループとしての討論と問題点のとりまとめ、改善策

の提示などを行うことで、理解と自己意識の中での職業価値観などの形成が醸成され、高い教育効果を得ることができた。

本研究では、同業人でありながら、日頃、まとまって課題を討議する場の少ない経験豊富介護労働従事者らにこうした機会を設け、その中でスキルの確認、その標準化、改善対処の方法などを情報交換するとともに、そのグループワーキングアプローチの有効性を検証していきたい。

2. 研究の目的

介護労働従事者らを対象に、改善を目的としたプロジェクトに実験的参加してもらい、その実践性効果の検証を行うことを目的とする。具体的には、グループワーキングアプローチにより、介護者同士のスキルの確認、その標準化、改善対処の方法について情報交換を行う機会に参加してもらうことと同時に、より快適に働ける作業手順・労働環境を、その自らの職業経験から取りまとめ、改善実践していく方法の有効性について検証を行う。

3. 研究の方法

(1) 面接調査の結果を踏まえた介護労働意識調査票の開発

事前に行った面接法から得られた知見を基にして、質問紙を作成し、関東地区の介護労働従事者 26 名を対象に実施した。これらと、事前の面接法で得られたデータを比較し、試行を繰り返し、質問紙法として簡易に実施でき、同様の意識把握ができる簡易調査票を開発した。併せて、介護職場における職務の選好から 8 つの職務評価特性（「身体的負担」「難易度」「時間の長短」「スキル」「作業編成の変化」「リスク」「利用者とのコミュニケーション」「やりがいと満足」）を抽出した。

(2) グループワーキングの実施

対象として参加を求めたのは、富山県にある 3 か所の老健・特養・デイサービスを併設する複合高齢者介護施設の従事者 22 名である（表 1）。

表 1. プロジェクト参加者の概要

施設	参加人数	平均年齢	平均勤続年数
A	10名 (男性: 3名, 女性: 7名)	29.9 歳	9.7 年 * 未記入者 1 名除く
B	6名 (1名, 5名)	25.8 歳	4.3 年
C	6名 (3名, 3名)	29.8 歳 * 未記入者 2 名除く	6.3 年 * 未記入者 3 名除く

プロジェクトのスケジュールとしては表

表 2. プロジェクトの進行スケジュール

訪問回	内容
事前	施設見学
初回	ヒアリング
2 回目	チェックリスト GW による課題抽出 * 改善を要する課題の写真画像を撮影→検討材料
3 回目	撮影画像の検討 GW、改善重点項目の抽出 * 改善対策として期限 1 か月、費用 1 万円以内を条件とした改善を実施
4 回目	改善効果の検討、最終ヒアリング

2 にまとめたように、訪問により現状視察、対象者らへのヒアリングを経て、日常業務での課題事項の抽出を行った。各回のグループワーキング（以下、GW）では、対象者、ならびにそれ以外の施設内介護従事者らに健康調査票（THI-wp）による健康状態把握、勤務上の蓄積的疲労状況を把握する調査票（CFSI）、そして全プロジェクトの前後に、これまでに介護労働従事者の作業負担感に関する調査を通じて独自に開発した介護労働意識調査票を用い、その意識の変容の様子を把握した。

今回の報告では、各回の GW 参加者のうち、調査票の記載が有効回答を満たした 11 名についてのデータを基に分析を行った。分析対象者ら 11 名の内訳・縮約属性は、男性 2 名、女性 9 名、平均年齢が 27.4 歳、平均勤続年数が 6.5 年であった。

健康調査票 THI-wp の出力結果（12 の健康尺度得点を算出）を基に、身体的健康尺度として「多愁訴、呼吸器、目と皮膚、口と肛門、消化器」の 5 項目、精神的健康尺度として「直情径行性、虚構性、情緒不安定性、抑うつ性、攻撃性、神経質、生活不規則性」の 7 項目をとりまとめ、それぞれの得点を平均した値を基準に 4 つの健康度グループに分類した（表 3）。

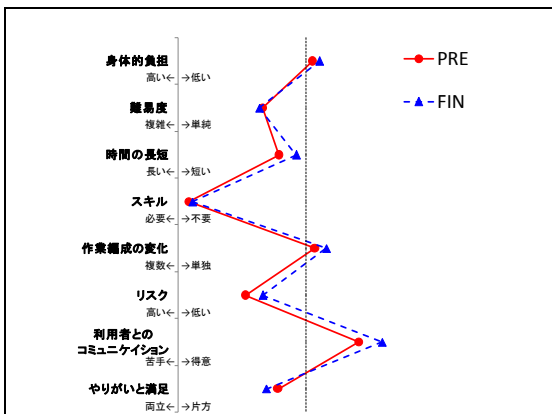
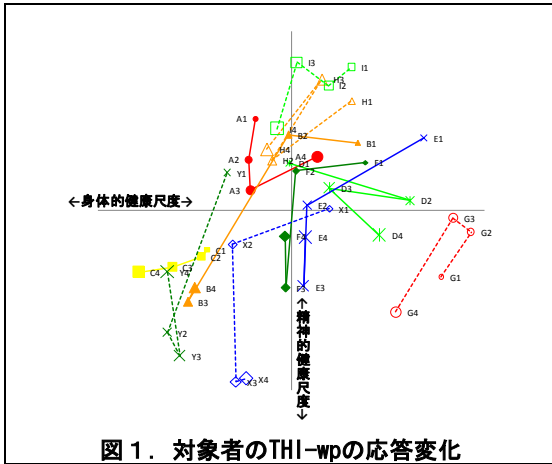
それぞれ、プロジェクトの 5 か月全体で、①身体的健康尺度、精神的健康尺度ともに平均以上のグループ、以下②身体的尺度のみ平均以上、③精神的尺度のみ平均以上、④ともに平均以下、といった分類に基づく。

表 3. 健康度グループの内訳

グループ	人数	平均年齢	平均勤続年数
①身↑精↑	3名	23.3 歳	3.3 年
②身↑精↓	3名	29.0 歳	6.3 年
③身↓精↑	1名	29.0 歳	8.0 年
④身↓精↓	4名	28.8 歳	8.8 年

4. 研究成果

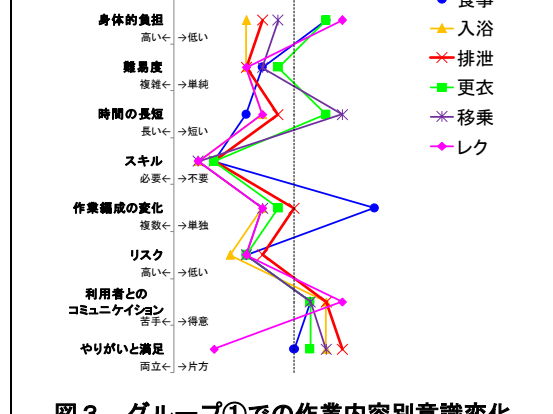
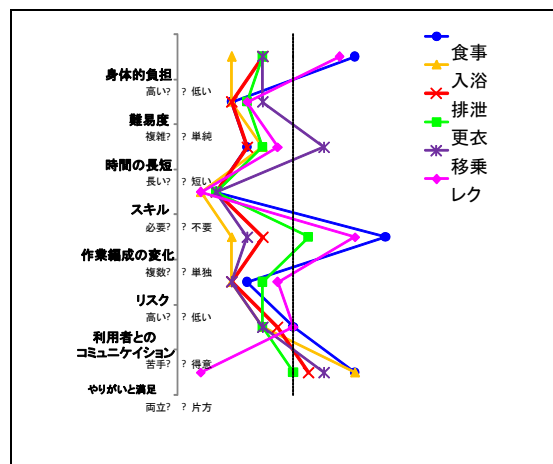
(1) 健康状態と介護意識との関連



健康水準の変化も個人差や季節影響を無視できないが、全体的には身体健康尺度での変動の大きさが目立った (図1)。全体的な労働意識の傾向として、「身体的負担」, 「時間の長短」, 「作業編成の変化」の項目については、負担意識は過不足なく、中間の位置づけにあるが、「スキル」, 「リスク」, 「難易度」, 「やりがいと満足」の項目では、負担が大きいとの回答が多かった。

唯一、「利用者とのコミュニケーション」の項目で負担が少ないとの回答が多かった。利用者が高齢者であること、その介護の内容も生活全般にわたることから、人生経験豊富な相手への尊敬と配慮、尊厳を維持した上でのダーティワークを執り行うというスキルの特殊性、生理的には体力の弱まりからちょっとしたことでも事故・疾病の原因を招きかねないという意味でのリスクの重要性がよく認識されている結果といえる。そうした仕事の内容理解がそのままに「難易度」の認知に繋がり、「やりがいと満足」では自己の従事する介護職に対する高い職業意識の維持の根幹をなしていることが見てとれる結果であった。

また、労働意識の変化については、8項目中3項目 (1:利用者とのコミュニケーション, 2:リスク, 3:時間の長短) で負担を



軽減する方向に顕著 (5%以上の変化率) であった (図2)。具体的な作業内容に関しての意識変化では、更衣で時間の長短 (短縮), 食事で作業編成 (単独), 移乗でリスク (低い), 食事と入浴で利用者とのコミュニケーション (得意), 排泄でやりがいと満足 (片方) が負担減の方向へ、移乗で時間の長短 (延長), 食事でやりがいと満足 (両立) が負担増の方向で変化していた。利用者種別では、認知症有・重度の利用者に対して難易度 (単純化), 認知症有・軽度でリスク (低い) と利用者とのコミュニケーション (得意) で負担減の一方、同じく認知症有・軽度がやりがいと満足 (両立) では負担増の方向で変化していた。

食事・更衣・移乗など、利用者とのコミュニケーションを密にすることで、自立的にできることは利用者にも担ってもらい、過剰な義務意識 (何もかも背負いすぎてバーンアウトしてしまう) を持たずに、「いい意味での『手の抜き方』」ができるようになることは、介護職で長く勤めるプロフェッショナルとなるためには重要な智慧であると考えられる。

具体的な作業内容に関しての意識変化では、「レクリエーション」における身体的負担の軽減, 「更衣介助」での時間の短縮, 「食事介助」での作業編成が単独対処可能になる、

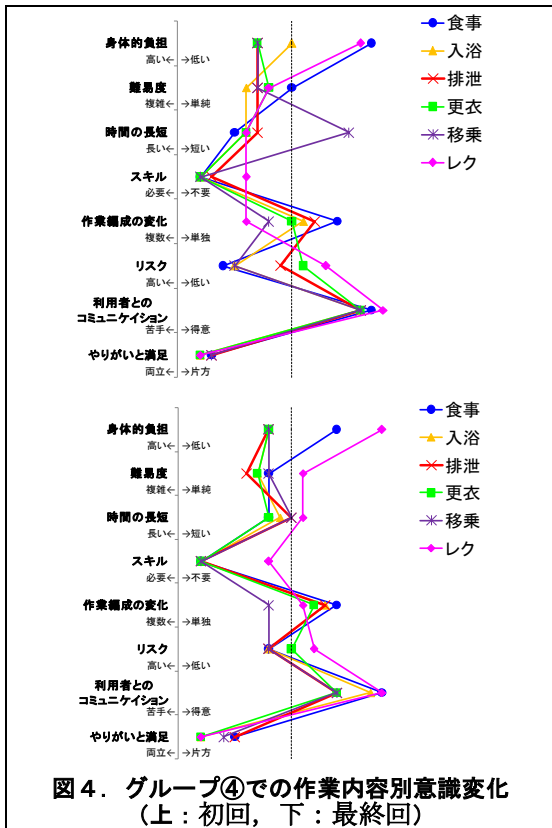


図4. グループ④での作業内容別意識変化 (上: 初回, 下: 最終回)

「移乗介助」「入浴介助」においてリスク評価が低減する、といった傾向が伺えた。

また、介護利用者の種別にみると、認知症の有無に関わらず重度利用者への時間的対応が短縮される、経度利用者へのリスク評価が低減する、軽度・重度を問わず、利用者へのコミュニケーションが得意となる、といった傾向が伺えた。

続いて、健康度に従ったグループ別にみると、その両極で特徴的な傾向が伺えた。身体的・精神的にともに平均以上の水準であったグループ①では、全体的な傾向と同様に更衣介助での時間短縮、複数人にかかる作業編成の綿密さ向上、レクレーションも複数対応、リスク認識はどの作業でも等しく高く収斂し、食事と入浴では手間がかかってもやりがい上昇するといったメリハリのついた傾向が見られた(図3)。

一方、平均水準以下のグループ④では、レクレーションが多くの場合に負担軽減方向に推移した他は、排泄介助のリスク評価が高まる、更衣、移乗介助でのコミュニケーションが低減するなどの傾向はあるものの、それほど目立った変化は見られなかった(図4)。

こうした違いは、利用者種別にみた場合にさらに顕著で、グループ①では軽度者への対応難易度が単純化しているほか、リスク評価も軽度者については緩やかになり、コミュニケーションを高めて利用者の自立性にゆだねる傾向がある一方、重度な利用者には高いリスク評価で臨むという、利用者特性を見据

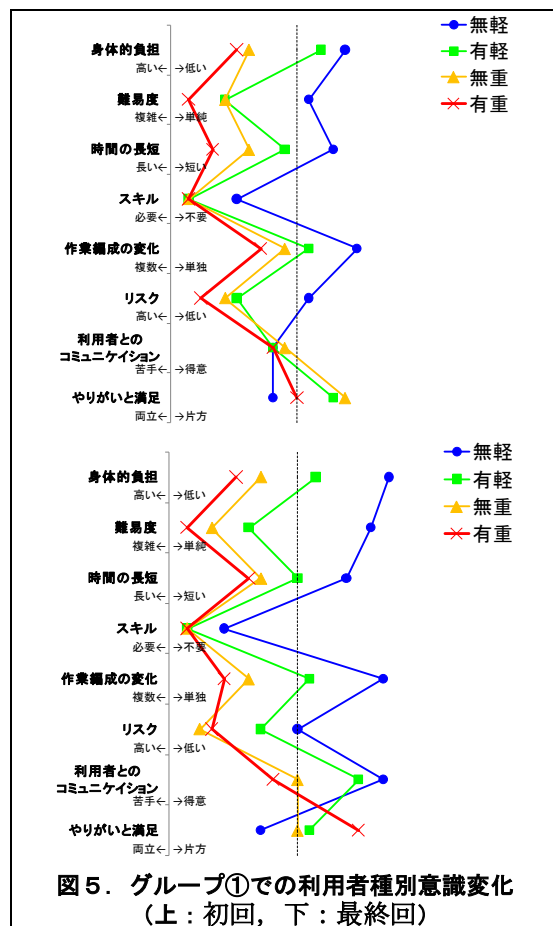


図5. グループ①での利用者種別意識変化 (上: 初回, 下: 最終回)

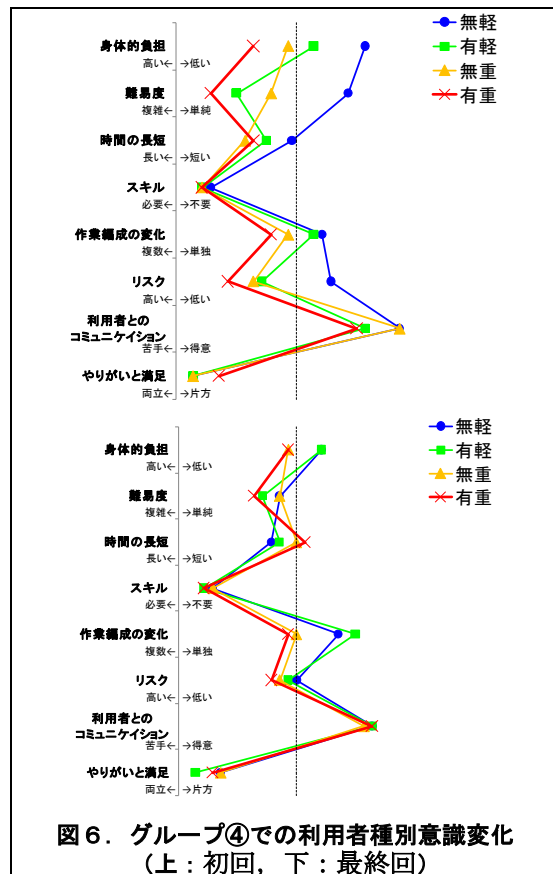


図6. グループ④での利用者種別意識変化 (上: 初回, 下: 最終回)

えた対応変化が生じていた(図5)。ところがグループ④ではプロジェクトの前後で利用者の属性種別への対応に差が無い方向に収斂していく傾向が顕著であった(図6)。

これらは介護者自身の健康状態の良・不良が、その対応する体力・気力を周囲への配慮に向かせられる余裕の有無と密接に関連していると考えられる。

(2)GWに用いたチェックリストおよび改善の方向性

今回、GWにおいて改善課題を抽出するためにアクションチェックリストを用いた。介護職場における職務の選好から抽出された8つの職務評価特性に関連した設問項目を、医療看護における職場環境改善チェックリストを中心に、様々な職種業種向けに開発された複数のチェックリストを参照して、選定し、今回の介護職場向けにアレンジしたもので、全部で16項目から成る。

各GWチームは1施設あたり5名ないしは6名で、1施設のみ参加者が10名を数えたため、2チームとし、計4チームにそれぞれモデレーター(司会進行)とサポーター(GWの進行記録)を1名ずつ配して1回あたり約2時間の討議を行う形式を採った。

初回のチェックリストGWでは、まずチェック項目に従い、その要不要と改善の優先順位を決めてもらい、グループ全体での優先度の高い項目の抽出を行った。結果、グループごとにその主たる課題とすべき項目にばらつきが伺えた。全体的には「疲労、作業時間」「悩み・トラブルのサポート体制」「緊急時対応」「案内標示と習得」といった事柄に関心が高かった。項目の抽出に伴い、それらにまつわる過去の経験や改善の方向性に関するアイデアを列挙してもらい、ブレインストーミング形式で討議の上で次回GWに向けて、その実態把握の「資料」を画像に写しこむことを課題として提示した。

続くGWでは実際に改善課題とするべきと判断された画像資料を基に検討会を行った。改善に取り組みやすいと判断された事柄の多くは、「利用者の安全」「作業域(施設通路)の確保」「整理整頓」といった設備関連の画像であったが、一部、申し渡し資料の煩雑さ、会議報告の多さ、資料の無駄や通達確認の欠如など、可視化しにくい運営上の事柄についても作成レポートやPCデータベースの入力画面などを提示することによって、その改善要求の意図を示すといった工夫も見られ、正規職員の作業範囲と作業拘束時間の不確定さ、そのサポート体制や待遇評価の不備を指摘する声の強さを改めて認識した。

最終的なGW作業としては、最終回までの「1カ月で1万円」という具体的な条件のもと、改善への取り組みを課題として提示した。

そして最終的なGWでは、期間の短さや費用の限界もあり、取り組みやすい「整理整頓」型の改善が多くなされたことが報告された。

その中で特筆すべきGW参加者の意識の変容としては、①利用者の家族や来客といった外部からの、職場の内輪意識を客観視する視点からの現状見直し意識の醸成、②利用者との対話による共同解決の方向性発見、③施設内他エリア担当者との業務報告(利用者の健康管理・生活情報の共有)以外の横断的情報交換の有用性が挙げられる。

(3)まとめ

プロジェクトの過程で、参加者からはGWでの改善実践の課題自体が負担になる、との声もいくつか聞かれた。しかし、総じて多くは、日頃、思ってはいてもできなかった事柄、改善事項を解決できたことへの充実感を示してもらえた。日常業務で疲弊している状況下での改善取り組みには、意識としては高まりをみせても、実態として身体的・精神的健康が維持できていない場合には、それが逆効果となることが考えられる。

介護労働従事者の健康維持、増進が前提としてあってこそ、さらなる良好な職場改善を導入する意欲を喚起できることが明らかとなった以上、継続的改善との相乗効果のためには、現状の悪循環を断つ必要がある。

また主として事業体組織の取り組みについて、未解決の課題が残された。「参加型KAIZEN」を掲げたアプローチを試みて、具体的改善が及ばなかった領域は、①パート(非正規)職員との業務連携の不具合、②利用者と直接的に関わる業務以外の管理業務、③業務量に対する適正評価といった事柄であった。

組織改革のための「参加」には、事前の「参加型KAIZEN」への目的の明確化、そして成員への「参加」への意思統一とともに、その範囲として現場末端だけではなく、事業所の存続方向性を決定付ける権限を有した上層管理部門の「参加」も求められるものと思われる。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計1件)

- ①松田文子, 竹内由利子, 池上徹, 水野有希, 吉川徹, 酒井一博, 高感度差異抽出法を用いた介護者の作業選好の傾向と作業負担感の関連—経験年数による傾向の比較—, 労働科学, 83(2), 81-86, 2007. 査読有

〔学会発表〕(計3件)

- ①松田文子, 竹内由利子, 池上徹, 水野有希, 吉川徹, 酒井一博, 高感度差異抽出法による介護者の作業選好と負担感との関連—作業負担感のイメージマッピング—, 日本

人間工学会東海支部 2007 年研究大会、
2007.10.20、愛知

②松田文子、竹内由利子、池上徹、水野有希、
吉川徹、酒井一博、高感度差異抽出法による
介護者の作業選好と負担感との関連(2)
－健康調査票（THI-wp）による健康度水準
の違いからみた作業負担感－、第 49 回日
本人間工学会全国大会、2008.6.14、東京

③松田文子、竹内由利子、池上徹、水野有希、
吉川徹、酒井一博、介護における作業負担
感およびその選好に関する簡便調査票の
検討、第 43 回人類働態学会全国大会、
2008.6.22、沖縄

6. 研究組織

(1) 研究代表者

松田 文子 (MATSUDA FUMIKO)

(財) 労働科学研究所・研究部・特別研究員
研究者番号：40399340

(2) 研究分担者

(3) 連携研究者