

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 28 年 6 月 7 日現在

機関番号：32414

研究種目：基盤研究(B) (一般)

研究期間：2013～2015

課題番号：25285168

研究課題名(和文) 訪問介護の満足度の違いを探る因果モデル 満足度に影響する事業所要因の解明

研究課題名(英文) A Causal Model of Home Help Service user satisfaction

研究代表者

須加 美明 (Suga, Yoshiaki)

目白大学・人間学部・教授

研究者番号：40271457

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 5,000,000円

研究成果の概要(和文)：訪問介護のサービス提供責任者は、本来の調整業務が満足にできないと、職務満足感の低下につながり離職意向を強めるという仮説の検証を目的に、質問紙調査を行った。管理者のリーダーシップが組織風土の活発性に影響し、組織風土の活発性と連絡時間の保証は、調整業務の水準に影響する。調整業務は職務満足感とバーンアウトを介して離職意向に影響するという因果関係を検討した。分析の結果、因果モデルの適合度は許容範囲であったので、サービス提供責任者に連絡調整の時間を保証せず、組織風土の活発性が低い事業所は、調整業務の達成度が下がるため、職務満足感の低下とバーンアウトの危険を高め、離職意向が増えることが示唆された。

研究成果の概要(英文)：The aim of the study is to verify the hypothesis that if a home help service coordinator cannot fulfill the coordination tasks that she was originally employed for, loss of job satisfaction and subsequent burnout would reinforce their intention to quit. A questionnaire survey was conducted.

Leadership affects activeness of an organization. Ensuring activeness and communication time affects the level of coordination tasks, which in turn affects intention to quit, via reduced job satisfaction and burnout. Structural equation modeling yielded a statistically significant estimate with the good fit indexes, suggesting the model is within the accepted range. The study suggested that those service operators who fail to guarantee the time for communication and coordination for the service coordinators would suffer a lower achievement level in coordinating tasks, thus in turn reducing the coordinators' job satisfaction and increasing the risk of burn-out, reinforcing their intention to quit.

研究分野：老年社会科学

キーワード：訪問介護 サービス提供責任者 離職意向 組織風土 職務満足感 バーンアウト コーディネイト業務

## 1. 研究開始当初の背景

本研究は、当初、訪問介護の利用者満足度の違いに影響を与える事業所要因の解明を目的にしていたが、この場合に前提となる個々の訪問介護員を特定して利用者の評価を得る調査法について、倫理的に疑問があることが分かり、他のアプローチで訪問介護の質把握することにした。訪問介護の質を事業所ごとに2つの利用者満足度尺度(須加:老年社会科学 25(3):2003,同 30(3)2008)で測ると「ヘルパーとの関係」の満足度よりも、「事業所の対応」満足度の方が事業所ごとのばらつきが大きいこと、また離職率が高い事業所のサービスの質は低くなると考えられることから、離職及び離職意向から訪問介護の質に影響する事業所要因を探ることにした。

## 2. 研究の目的

訪問介護のサービス提供責任者が定着せず、離職の多いことが問題になっているが、その背景には国が人員配置基準において訪問介護員は常勤換算で2.5人、常勤であるサ責は1人で可としたため、営利事業者の多くは介護報酬で算定されない調整(コーディネイト)業務より、ヘルパーとして稼働することを優先させ、本来業務ができていない現状がある。利用者とヘルパーとケアマネジャーの3者の間に立ってサービスを調整する本来の役割ができなければ、職務満足度は低下しバーンアウトにつながる可能性もある。サービス提供責任者は、本来の調整業務が満足にできないと、職務満足度の低下とバーンアウトにつながり離職意向を強めるという仮説の検証を目的にした。

## 3. 研究の方法

### 対象とデータ

2014年9月現在で厚生労働省の介護サービス情報公開システムに登録されている訪問介護事業所から無作為に5000件を抽出して調査への協力を依頼し、協力の回答を得た

375事業所にサ責の人数分904の調査票と返信用封筒を同年10月に送付した。管理者に配布を依頼し、無記名の回答者から直接郵送で、674件を回収(74%)し、有効回答582件を分析対象にした。

回答者(分析対象)は女性が89%、平均年齢は47.7歳(±9.7)、年齢範囲は23~78歳、年齢構成は40歳未満21%、40~50歳代69%、60歳以上10%であった。サ責の経験年数の平均は4.7年(±3.8)であった。介護福祉士が84%、正規職員が75%であった。

### 研究仮説

先行研究からつぎの7つの仮説を設定した。

仮説1 調整業務の達成状況が低いサービス提供責任者は、職務満足度が低い。

仮説2 職務満足度が低いサービス提供責任者は、離職意向が強い。

仮説3 情緒的消耗感が高いサービス提供責任者は、離職意向が強い。

仮説4 調整業務の達成状況が低いサービス提供責任者は、情緒的消耗感が高い。

仮説5 関係機関と連絡をとり合う時間の保証が無いサービス提供責任者は、調整業務の達成状況が低い。

仮説6 事業所の経営者によるリーダーシップの課題行動及び関係行動が低いと、組織風土の活発性が低い。

仮説7 組織風土の活発性が低い事業所は、サービス提供責任者による調整業務の達成状況が低い。

仮説1から仮説7を因果関係として関連させると、つぎの命題になる。訪問介護事業所の経営者によるリーダーシップの違いは、組織風土の活発性に影響し、サ責の調整業務の達成状況を左右する。そして調整業務の達成状況は、職務満足度に影響すると同時に、情緒的消耗感にも影響し、離職意向を規定する。この因果関係を共分散構造分析を用いたモデルに設定し、本研究は、この因果モデルの検証を目的にした。

#### 4. 研究成果

##### (1) 仮説の検討結果

統計解析の結果、設定した7つの仮説が成立した。すなわち 調整業務の達成状況が低いサービス提供責任者は職務満足感が低い、

職務満足感が低いサービス提供責任者は離職意向が強い、情緒的消耗感が高いサービス提供責任者は離職意向が強い、調整業務の達成状況が低いサービス提供責任者は情緒的消耗感が高い、関係機関と連絡をとり合う時間の保証の無いサービス提供責任者は調整業務の達成状況が低い、事業所の経営者によるリーダーシップの課題行動及び関係行動が低いと組織風土の活発性が低い、組織風土の活発性が低い事業所はサービス提供責任者による調整業務の達成状況が低い、が成り立つことが分かった。

##### (2) 因果モデルの検討結果

共分散構造分析を用いてモデルを分析した結果、適合度は悪くなく、モデルは許容範囲と思われた。因果関係を変数間のパス係数で見ると、リーダーシップの課題行動から組織風土の活発性へは.23、リーダーシップの関係行動から組織風土の活発性へは.47、組織風土の活発性から調整業務へは.63であった。連絡時間の保証から調整業務への係数は.25であり、組織風土の活発性と連絡時間の保証の有無により調整業務は大きく影響されていた。組織風土の活発性と連絡時間の保証によって説明された調整業務の分散は54%であった。

調整業務の違いは、職務満足感及び情緒的消耗感を介して離職意向に影響するという2つの因果関係の流れをパス係数で見ると、まず調整業務から職務満足感へは.77、職務満足感から離職意向へは-.20であった。次に調整業務から情緒的消耗感へのパス係数は-.66、情緒的消耗感から離職意向へは.71であった。職務満足感と情緒的消耗感によって離職意向の分散の70%が説明されたので、調整業務

の達成状況の違いは、職務満足感と情緒的消耗感を介して離職意向を左右しているといっていると思われる。

##### (3) 先行研究との関連での考察

リーダーシップの課題行動および関係行動は、組織風土の活発性を高めることが示されたが、これは前田（対人社会心理学研究,7:2007）の研究結果と一致している。サービス提供責任者やヘルパーなど事業所の職員が活発に仕事するためには、社内の人間関係が円滑であることが求められるので、人間関係に配慮するリーダーシップは、組織風土の活発性を高めると考えられる。また職員が日々の仕事を遂行することによって事業所の組織が活発に動くことになるので、課題の達成を促すリーダーシップも組織風土の活発性を高めると言える。リーダーシップの課題行動と関係行動が高いと（組織風土の活発性を介して）サービス提供責任者の調整業務の達成の高さにつながるという本研究の結果は、リーダーシップを目標達成 P と集団維持 M の機能に分け、P も M も高い場合に職場の業績が最も高くなるという三隅（リーダーシップ行動の科学 1984）の知見と対応している。

実際の離職行動に直接影響する変数は、離職意向だけであるといわれ、離職意向に関連する要因が分析されてきたという研究の経過を踏まえると、離職意向に影響する調整業務をサービス提供責任者が遂行できるようにする組織運営が重要になる。本研究の因果モデルが許容範囲にあることにより、サービス提供責任者に本来の調整業務やヘルパー指導の時間を確保せず、ヘルパーとしての稼働を優先させる事業所は、そうでない事業所と比べて、職務満足感の低下とバーンアウトの危険が高く、離職意向の増大につながることを示唆された。

#### 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計1件)

須加美明：サービス提供責任者の調整業務と  
離職意向の因果モデル.老年社会科学 38(1)  
:21-31,2016.査読あり

〔学会発表〕(計2件)

須加美明：サービス提供責任者の調整業務と  
離職意向の因果モデル～事業所の組織運営  
の違いが、調整業務に及ぼす影響と離職意向  
の関連.老年社会科学会,2013年6月6日,大  
阪国際会議場(大阪府大阪市)

須加美明：サービス提供責任者のメンタリン  
グ行動がヘルパーの仕事観と離職意向に与  
える影響.日本地域福祉学会,2015年6月21  
日,東北福祉大学(宮城県仙台市)

〔図書〕(1件)

須加美明：訪問介護の評価と専門性.日本評論  
社,2013,355

〔産業財産権〕なし

〔その他〕なし

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

須加 美明 (SUGA YOSHIAKI) 目白大学, 人間  
学部教授

研究者番号：40271457

### (2) 研究分担者 なし

### (3) 連携研究者 なし