

令和元年6月20日現在

機関番号：34602

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2018

課題番号：16K04234

研究課題名(和文)介護人材の離職ストップのための支援ツールの開発-ストレスマネジメントの観点から-

研究課題名(英文) Study on the Development of a Support Tool for Stopping retirement at aging-persons caring professionals - From the perspective of stress management-

研究代表者

松田 美智子 (Matsuda, Michiko)

天理大学・人間学部・教授

研究者番号：90269746

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,400,000円

研究成果の概要(和文)：2016年には697名を対象にアンケート調査を実施した。(有効回収率79.1%・有効回答率97.5%)「共感疲労・レジリエンス因子となる要因」について、ライカート式5段階評価尺度法を用いて回答を得た。因子分析の結果、各5項目が抽出できた。支援者の離職を防止し、質の高い支援を利用者に還元することを目指す「支援者支援(職務ストレス・レジリエンスセルフチェック)ツール」を2018年に作成した。2017年には600名の調査協力を得てツールの有効性を検証し偏差値換算表を作成した。ツールの作成経過と詳細な内容および具体的な活用方法については、天理大学リポジトリにて公開している。

研究成果の学術的意義や社会的意義

高齢者介護福祉施設や事業所の協力を得て、介護職員や相談員・看護師ら対人援助職の離職を防止し、キャリア形成を促進するための具体策について、『支援ツールの作成』を目的に調査研究を進めた。ストレス源の特定に留まらず、レジリエンスを高める観点からメンタルヘルスを適正に維持する具体策について解明した先駆的な研究である。

支援ツールを活用することで、当該分野従事者のストレスを軽減しレジリエンスを高める一助となる。また当該領域で従事する専門職のメンタルヘルスを適正に維持することで離職を防止し、ケアの質の向上につながり、より良い対人援助サービスを利用者に還元するという社会的な意義がある。

研究成果の概要(英文)：In 2016, a questionnaire survey was conducted on 697 people. (Effective recovery rate 79.1%, Effective response rate 97.5%) Responses were obtained using the Likert five-point rating scale method for “factors that become compassion fatigue and resilience factors”. Five items were extracted as a result of factor analysis. The “supporter support (job stress / resilience self-check) tool” has been created, which aims to prevent the retirement of support workers and return high-quality support to aging-persons.

In 2017, with the cooperation of 600 people at aging-persons caring professionals, we verified the effectiveness of the tool and created a deviation score conversion table. About the tool creation process and detailed contents and concrete usage published in Tenri University Repository (<https://opac.tenri-u.ac.jp/opac/repository/metadata/>) “User’s Guide about self-check tool of stress management for aging-persons caring professionals”.

研究分野：高齢者福祉

キーワード：支援者支援 感情労働 離職防止 サポートシステム ストレスチェック レジリエンスチェック 自己理解 ストレスマネジメント

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19、CK - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

(1) わが国では急速な人口の高齢化が進行し、高齢者介護の担い手(対人援助職・介護人材)の確保は、重要な課題となっている。介護保険制度の施行後、介護の社会化や質の向上のための政策が実行されてきているが、介護人材の離職率が高い。対人援助職者のメンタルヘルスの危機や介護うつ・高齢者介護福祉従事者による虐待等が社会問題となっている。また、人材確保ができずに施設や事業所の新規開設ができない、事業の縮小や閉鎖といった事態も頻発している。さらに、介護サービスの提供には利用者やその家族・関係者とのコミュニケーションが不可欠であり、そこにはホックシールド(1983 = 2000)が提唱する感情労働が存在する。

(2) 介護職の離職防止策は勤務体系や給与など労働条件の改善に主眼がおかれてきた。対人援助職に固有の感情労働によるストレスや共感疲労などの側面に焦点があてられた対応策は少ない。介護労働安定センターが実施した『平成 26 年度介護労働実態調査』によると、介護職の 1 年間の離職率は 16.5%で、退職理由のトップは「職場の人間関係(26.6%)」とされている。感情労働や感情労働尺度の作成に関する調査研究は、教師や看護師などの職域では多くの先行研究があるが、高齢者介護福祉分野では希少である。また、高齢者介護福祉分野の対人援助職のキャリア形成においては、専門職養成教育とともに現任教育や支援者支援(支援者のサポート)が重要である。専門職養成教育方法や対人援助職者がバーンアウトに至る共感疲労尺度の開発に関する先行研究は数多い。しかし、高齢者介護福祉施設での対人援助職者のメンタルヘルスを適正に維持し、支援者のキャリア形成を促進させるための現任教育や支援者へのサポートシステムに関する研究は未だ充分とはいえない現状にあり、高齢者介護の担い手への物心両面からの対応策が求められている。

(3) 平成 27 年度に、松田・南が実施した高齢者介護福祉施設でのインタビュー調査から、共感疲労が蓄積してもレジリエンス要因を高めることでバーンアウトに陥らず、共感満足やワーク・エンゲイジメントにつながり就労継続へのモチベーションが高まるとの仮説を得た。レジリエンスを高めるための支援ツールを開発することで、当該分野で従事する介護人材の休職や離職を防止することにつながる。介護人材のメンタルヘルスが適正に維持されキャリア形成が促進されることで、介護サービス利用者へは質の高いケアの提供が可能となる。超高齢社会における介護人材の確保とキャリア形成は社会的課題であり、その解決策につながる本研究の社会的意義は大きい。

2. 研究の目的

本研究の目的は、高齢者介護福祉分野で従事する相談員・介護職員・看護師など対人援助職者らに対して、ストレスマネジメントの観点から離職防止に資するための支援ツールを開発・活用し、支援者支援を行うことである。高齢者介護福祉分野で従事する対人援助職の共感疲労尺度・レジリエンス尺度を策定し、共感疲労の観点からバーンアウトやメンタルヘルスの不調を予防するのみならず、共感満足(ワーク・エンゲイジメント)の観点からレジリエンス尺度を策定し、レジリエンス(困難な状況に向き合い・克服し・専門職としての成長に導く能力)を高めるための支援ツールを開発する。開発した支援ツールの応用により、家族介護者や幅広い対人援助職者へのサポートツールとして発展させることが可能になると考える。

3. 研究の方法

(1) 松田・南が平成 27 年度に実施したプレ調査から、「援助者・職業人としてのストレスが共感疲労につながるが、個人的な対処法・職場のサポート・自己覚知による学びと自己理解を深めることで共感疲労やストレスを回避し、仕事の喜びや就労継続への意欲を向上させる共感満足やワーク・エンゲイジメントに至る」との仮説を得た。共感疲労を共感満足に変える要因がレジリエンスに相当すると考えられる。就労継続へのモチベーションを維持するためには、レジリエンスを支持する支援ツールが有効である。質の高い介護サービスの提供や、共感疲労の蓄積による支援者のメンタルヘルスの危機・バーンアウトや離職を防ぐための支援ツールを開発・活用し、その効果測定を実施することで有効性を検証する。

(2) 平成 28 年度には、対人援助職に関する隣接諸領域における既存の感情労働尺度・メンタルヘルス研究文献のレビューを行い、共感疲労(職務ストレス)・レジリエンス要因を特定するためのアンケート調査の枠組みを確定する。「共感疲労・レジリエンス因子となる要因」を各 25 項目抽出しアンケート調査票を作成する。調査実施に際しては、倫理的配慮を適正に行う。研究協力者らの協力を得て、高齢者介護福祉分野で就業する 700 名を対象としてアンケート調査を実施する。調査データの確認と入力、集計と分析作業を行う。

(3) 平成 29 年度には、28 年度アンケート調査結果から高齢者介護福祉分野で従事する対人援助職者の共感疲労尺度・レジリエンス尺度を策定する。ストレスを低減しレジリエンスを高める要因を分析・検証したうえで、チェックリストと手引きを作成する。高齢者福祉分野で従事する対人援助職者のメンタルヘルスの維持と就労意欲の継続・向上に向けた支援ツールを開発する。

平成 30 年度には、支援ツールの活用と提供を高齢者介護福祉分野で従事する対人援助職 600 名に実施し、効果を検証する。現任教育やスーパービジョンの場面で活用し、支援ツール活用前後の変化をアンケート調査する。自己チェックリスト(職務ストレス・レジリエンス)への回答データをもとに標準偏差および偏差値を析出し、支援ツール活用ガイドに反映する。

4. 研究成果

(1) 平成 28 年度に実施したアンケート調査は、既存の尺度や先行研究を参考に、共感疲労とレジリエンスについて問う下位項目を各 25 項目作成し、ライカート式 5 段階評定尺度法を用いて「全くあてはまらない」「あてはまらない」「どちらともいえない」「ややあてはまる」「あてはまる」に 1~5 点を配点して因子分析を行った。調査対象者の属性は、性別・年齢・職種・経験年数について問い、さらに「仕事をしていて職場を辞めようと思ったこと」の有無と、自由記述 3 項目「退職しようと思ったのはどのような時か」「その時辞めなくて頑張ろうと判断した理由は何か」「仕事をしていて楽しいと感じるのはどのような時か」を尋ねた。(天理大学研究倫理審査委員会において承認番号 H28-002 を受けている)調査は留め置き法で、調査対象者の総数(質問紙配布数)697 名・回収した調査票 551 部(有効回収率 79.1%)で、データクリーニングとチェックを行った結果、有効回答数は 537、無効回答数は 14 であった(有効回答率 97.5%)。

(2) 統計解析には SPSS Ver23 を使い、探索的因子分析(一般化最小二乗法、カイザーの正規化を伴うプロマックス法)を行った結果、スクリープロットの現状や、因子間行列、解釈可能性等を考慮して、5 因子解を最適解として採用した。共通性 0.29 以下、因子負荷量 0.33 以下の項目を除外し、再分析を繰り返し、23 項目 5 因子解を適当と判断した。共感疲労については「精神的消耗感」「援助者としての規範意識へのとらわれ」「利用者との対応場面でのストレス」「援助者としての感情管理」「心身のストレス反応」の 5 因子、レジリエンスについては「前向きな気持ちへの切りかえ」「人的サポート」「自己肯定感」「職場のサポート」「困難への対処法」の 5 因子が抽出された。さらに、各 5 因子の因子得点と回答者の性別・仕事を辞めたいと思ったことの有無別で T 検定により検討を行った結果、共感疲労の得点が高い者は退職意向を有する傾向(1%水準の高い有意差)があった。共感疲労については男性よりも女性の方が高い傾向にあり、レジリエンスが高い人は職場に踏みとどまろうとする傾向にあることもうかがえた。

(3) 退職意向(職場を辞めようと思ったことがあるか否か)については、辞めようと思ったことがある者(313 人・58.3%)、ない者(207 人・38.5%)であった。自由記述欄への回答があったのは 551 名で、自由記述欄への回答カード数は 1,492 枚あった。退職意向が「ある」と回答した 313 名が、どのような時に辞めようと思ったのかについての自由記述は 450 枚あった。その時、辞めなくて頑張ろうと判断した理由についての自由記述は 397 枚あった。また仕事をしていて楽しいと感じるのはどのような時かについての自由記述は 645 枚(そのうち退職意向あり 373 枚・退職意向無 272 枚)あった。以上 1,492 枚のカードについて、カード分類法によってカテゴライズし、小項目・中項目・大項目に島どりし、全体を俯瞰しつつ研究会チームで相互検証を繰り返し、客観性を担保しながらカードを分類した。分析の結果、共感疲労を補強し退職意向を補強する 4 要因([職場内コミュニケーション][ワーク・ライフ・バランスとの兼ね合い][仕事への評価][利用者との対応によるストレス])、退職意向を躊躇させる 2 要因([現実逃避・合理化][現実重視・何処も同じ])、仕事継続への意欲を高めレジリエンスを補強する 3 要因([利用者による支え][職場の支えや理解者の存在][仕事からの学びや発見・自己の成長を実感])を抽出した。退職意向の強化あるいは退職のストップへと至るプロセスについては、図 1 に整理した。

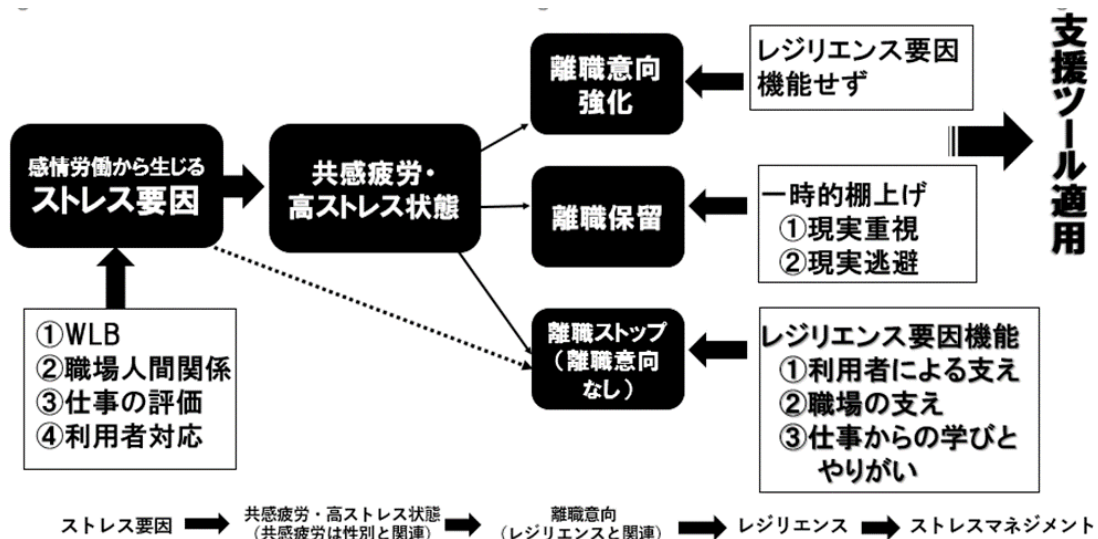


図 1 ストレス～共感疲労～退職意向強化/ストップに至るプロセス

(4) 前項の内容に加え、平成 28 年度に実施した調査で得られた 1,492 枚の自由記述データを用いて、高齢者介護福祉従事者のキャリア形成支援の視点と課題について検討を行った。分析方法は KH Coder(Ver.2.0)による計量テキスト分析を採用し、前項でふれたカード分類法の結果に基づき「共感疲労を補強し離職意向につながる要因」を「キャリア形成を阻害する要因」と捉え、「離職を躊躇させる要因」「仕事継続への意欲を高めレジリエンスを補強する要因」は「キャリア形成を支持・促進する要因」と捉え、3 つのカテゴリーに属する各項目の記述内容に基づいてコーディングルールを作成し、性別・年齢・職種・経験年数の 4 項目の基本属性とのクロス集計を行った。いずれの基本属性でも職場内コミュニケーションの問題が大きかった。人間関係の問題は同僚に関する記述と上司に関する記述に分かれた。性別でみた特徴として、男性には「不当な扱い」に関する記述が多かった。澤田有希子(2007)は介護従事者について女性と比較して男性の方が強い昇進意思をもつ傾向があると指摘している。女性の特徴として家庭の問題に関する記述が多く、「ワーク・ファミリー・コンフリクト」(金井 2002: 12)が生じていることが危惧された。年齢別では、20 歳代以下と 50 歳代以上が利用者からのサポートを多く得ている。40 歳代は「中期キャリアの危機」(金井 2002: 6)にあることが示唆された。職種別では、介護職と看護職は利用者からのサポートが大きい。相談員は利用者によるサポートが相対的に少なく、上司とのコミュニケーション不全もみられた。看護職については介護職との間での葛藤関係が推察された。事務職では、「やりがいがない」という回答が特徴的にみられた。職種間の調整や管理職用・多職種連携用の支援ツールの開発が望まれる。また、キャリアパスなどを明確化することで、職業的アイデンティティの確立へつなげていく必要がある。経験年数別では、5 年未満の新人職員は、利用者からのサポートを多く受けている一方で、利用者との接触場面(直接介護)でトラウマとなる様な体験をしていることもうかがえた。「10 年以上 15 年未満」の人に「心身の疲れ」に関する記述が多くみられた。要点を、図 2 に整理した。



図 2 基本属性性別にみたキャリア形成支援に関する特徴と課題

(5) 共感疲労について得られた 5 因子とレジリエンスについて得られた 5 因子について、それぞれ設問項目を 6 問(共感疲労とレジリエンスに関する設問をそれぞれ計 30 項目)設定し、セルフチェックリストの原型を作成した。平成 29 年度には、関西を中心とする 8 つの社会福祉法人で合計 600 名の高齢者介護福祉施設の従事者の調査協力を得て、ツールの有効性を検証した(天理大学研究倫理審査委員会による承認・承認番号 H28-002)。調査協力者には、支援ツールを配布した際に記入方法を説明し、自分自身で記入していただいた。得られたデータから設問項目ごとに標準偏差を析出し偏差値換算表を作成し、「ストレス」「レジリエンス」の良好レベル・平均的レベル・要注意レベルが自己チェックできるようにした。このチェックリストをツールとして活用していくことで、自分自身の共感疲労やレジリエンスの度合いを自己覚知し、共感疲労を低減しレジリエンスを高める対応策を講じ、その結果、自分自身の職業継続へのモチベーションをあげるとともにキャリア形成を深化させていける。本ツールの活用により、支援者自身がサポートされ、質の高い支援をサービス利用者に還元できると考える。「支援者支援(職務ストレス・レジリエンスセルフチェック)ツール」の作成経過と詳細な内容および具体的な活用方法については、天理大学リポジトリ(<https://opac.tenri-u.ac.jp/opac/repository/metadata/>)『支援者支援ツール活用ガイド』にて公開している。

(6) 平成 29 年度の検証作業で用いた支援ツールは複写式になっており、各質問項目に対する回答結果・基本属性・自由記述(感想)欄の内容が複写された用紙を、調査協力者の記入後にその場で回収した。最終的に回収された調査票は 600 部であった。この自由記述欄に記入された

198 件の記述内容を用いて KH Coder (ver. 2.0) による計量テキスト分析を行った。感想の中で頻出していた上位 20 位までの用語について検討した結果、支援ツールを活用することで、ポジティブ(67%) / ネガティブ(33%) 両面の自己認識が促進されることが示された。さらに 8 割を超える使用者から本支援ツールに対して良好な反応が得られた。

本研究で開発した支援ツールは、ストレス状態に加え、レジリエンスの状態も把握できるものである。ポジティブなアウトカムや組織の強みを可視化することも可能である。セルフチェックを実施することを通して、多くの使用者にとって「ポジティブな面(強み・プラス面)」と「ネガティブな面(弱み・マイナス面)」の両面を含む自己認識が促進された。これは個人レベルで本支援ツールを用いることによってストレスやレジリエンスを認識でき、自覚していない人にとっては新たな発見や気づきにつながり、ストレスを軽減・解消するための対策や、レジリエンスを保持・強化するための方策につなげていくことができると考える。反対に、普段から自分自身のストレスやレジリエンス(強み)を自覚している人にとっては、それらを再認識する機会になる。この点は組織レベルでも同様で、それぞれの組織の強みと弱点の両方を把握し、それらへの対応(職場環境の整備)を具体的に検討していくことにつなげることができるだろう。さらに、高齢者介護福祉施設・事業所の管理者においては、支援ツールを活用し、働く人々のストレスやレジリエンスの度合いを把握し、過度のストレスを低減すると同時に、レジリエンスを高める対策へとつなげることで介護人材の離職防止に資することができる。高齢者介護福祉現場で従事する介護人材が、自分自身の就業継続へのモチベーションを高めると同時にキャリア形成を進化させ、支援者である自分自身もサポートを得ながら質の高いサポートをサービス利用者に還元していくことにつながると考える。

<引用文献>

- Hochschild, A.L. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Univ. of California Press. (=2000, 石川 准・室伏亜希訳 『管理される心 感情が商品になるとき』世界思想社)
- 金井篤子(2002)「キャリア発達と節目ストレス」Finansurance 通巻 40 号、Vol.10 No.4 4 - 14
- 澤田有希子(2007)「介護職のキャリア意識にみるジェンダー構造 高齢者福祉施設調査を通して」『関西学院大学 人権研究』第 11 号、27-37

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 7 件)

- 北垣智基・松田美智子・南 彩子、高齢者介護福祉施設で従事する対人援助職者への支援者支援ツール活用の効果 支援者支援ツール使用者の感想に基づく検証、天理大学社会福祉学研究室紀要、査読無、第 21 号、2019、17-28
- 松田美智子・南 彩子・北垣智基、高齢者介護福祉施設における共感疲労及びレジリエンスの構造 —自由記述結果の質的分析より—、天理大学社会福祉学研究室紀要、査読無、第 20 号、2018、13-27
- 松田美智子・南 彩子・北垣智基、高齢者福祉施設における介護人材の共感疲労およびレジリエンスの構造、厚生指針、査読無、8 月号、2018、9-14
- 鴻上圭太・松田美智子、訪問介護事業所におけるサービス担当責任者の就業上のストレス要因の構造と対策、天理大学社会福祉学研究室紀要、査読無、第 19 号、2017、35-44
- 北垣智基、松田美智子、南 彩子、高齢者福祉施設における介護人材の共感疲労及びレジリエンス要因の分析、天理大学社会福祉学研究室紀要、査読無、第 19 号、2017、23-34
- 鴻上圭太、松田美智子、磯野 博、藤本文朗、畢 麗傑、介護職の人材養成に関する今日的課題について、大阪健康福祉短期大学紀要・創発、査読有、第 15・16 号、2017、67-79
- 松田美智子、南 彩子、高齢者福祉施設で従事する対人援助職者が共感疲労に陥らないためのサポートシステムの解明、天理大学学報、査読有、第 68 巻、第 1 号、(通巻 第 243 輯)、2016、79-105

〔学会発表〕(計 6 件)

- 北垣智基、松田美智子、介護人材の離職防止のための支援ツールの開発 ~キャリア形成支援の視点からの考察~、第 26 回日本介護福祉学会大会、2018
- 松田美智子、南彩子、三田村知子、北垣智基、高齢者福祉施設における介護人材の共感疲労およびレジリエンスの構造(2) 自由記述結果の質的分析より、日本社会福祉学会第 65 回秋季大会、2017
- 北垣智基、松田美智子、南彩子、三田村知子、高齢者福祉施設における介護人材の共感疲労およびレジリエンスの構造(1) 量的データの因子分析結果より、日本社会福祉学会第 65 回秋季大会、2017
- 鴻上圭太、松田美智子、訪問介護事業所におけるサービス担当責任者の就業上のストレス要因の構造と対策、第 25 回・日本介護福祉学会大会、2017
- 松田美智子、南彩子、高齢者福祉施設における社会福祉・介護福祉従事者の共感疲労から共感満足へ インタビュー調査結果の質的分析より、日本社会福祉学会・第 64 回秋季

大会、2016
松田美智子、感情労働としての社会福祉・介護福祉従事者のメンタルヘルス対策と支援 -
インタビュー調査結果の質的分析から 支援者支援の必要性 -、日本科学者会議 第21回
総合学術研究集会・分科会 B、2016

〔図書〕(計 1件)

松田美智子、北垣智基、南彩子、鴻上圭太、藤本文郎、介護福祉学概論-地域包括ケアの構築に向けて-、クリエイツかもがわ、2018、208

〔その他〕

ホームページ等

<https://opac.tenri-u.ac.jp/opac/repository/metadata/>(天理大学リポジトリ)にて『支援者支援ツール活用ガイド』公開

6. 研究組織

(1)研究分担者

研究分担者氏名：南 彩子
ローマ字氏名：Ayako Minami
所属研究機関名：天理大学
部局名：人間学部
職名：教授
研究者番号(8桁)：90258187

研究分担者氏名：北垣 智基
ローマ字氏名：Tomoki Kitagaki
所属研究機関名：大阪健康福祉短期大学
部局名：介護福祉学科
職名：准教授
研究者番号(8桁)：60769842

研究分担者氏名：三田村 知子
ローマ字氏名：Tomoko Mitamura
所属研究機関名：関西福祉科学大学
部局名：社会福祉学部
職名：講師
研究者番号(8桁)：70624964

研究分担者氏名：片山 千佳
ローマ字氏名：Chika Katayama
所属研究機関名：羽衣国際大学
部局名：人間生活学部
職名：講師
研究者番号(8桁)：60706985

(2)研究協力者

研究協力者氏名：三代 修
ローマ字氏名：Osamu Mishiro

研究協力者氏名：中尾 昭子
ローマ字氏名：Akiko Nakao

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。