

令和元年6月2日現在

機関番号：32663

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2016～2018

課題番号：16K17275

研究課題名(和文)介護保険施設における勤務継続意欲の高い介護職員の介護肯定感に関する研究

研究課題名(英文) A Study on Positive Feelings on Nursing Care Held by Care Staff Highly Motivated to Continue Working at Facilities Covered by Long-Term Care Insurance

研究代表者

小野内 智子 (Tomoko, Onouchi)

東洋大学・ライフデザイン学部・助教

研究者番号：90635533

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 700,000円

研究成果の概要(和文)：研究目的は、介護職員がいきいきと働くためにはどのような要因が必要か、介護職員がポジティブに仕事をするための示唆を得ることである。3年以上勤務している介護職員に質問紙調査、インタビュー調査を行った。結果、ワーク・エンゲイジメントの高い介護職員は、今の職場環境を肯定的に捉えることができ、仕事の負担感もエネルギーに変えて、働くことができていることが分かった。職場環境認識がワーク・エンゲイジメントを高め、介護肯定感も高める方向に働くことが示された。職場環境認識が勤務継続意向への影響が大きいことが明らかとなった。仕事の負担感の認識をどのような方策で低減できるかということが重要であることが示唆された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

介護職員の6割が3年未満に離職している一方で、勤務継続している介護職員の存在がある。本研究の3年以上勤務している介護職員の質問紙調査結果は、勤務継続意向を向上するために必要な観点を検討する示唆が得られたと考える。

研究成果の概要(英文)：The objective of this study was to obtain some suggestions regarding what factors are needed for care staff to work energetically so that they can work with a positive attitude. We conducted a questionnaire survey and an interview survey among care staff with three or more years of experience. The results showed that care staff with a high level of work engagement were able to take a positive view of their current work environment and turn their sense of work burden into energy when they work. It was shown that awareness of the workplace environment helps to increase work engagement and positive feelings on nursing care. We found that awareness of the workplace environment greatly affects the intention of care staff to continue their work. Our study suggested that it is important to identify the measures that can reduce the sense of work burden care staff are aware of.

研究分野：介護福祉学

キーワード：介護職員 ワーク・エンゲイジメント 介護肯定感

## 01. 研究開始当初の背景

近年、日本において、少子高齢化が進行し、特に後期高齢者人口の増加が見込まれる。今後、さらに要介護状態になる可能性が高くなる高齢者が増加することになり、介護サービスの需要も見込まれる。世帯構成の変化から、生活の場を在宅以外の場に求めざるを得ない人の増加も推測され、施設介護サービスの需要も増加するだろう。しかし、介護サービスの担い手である介護職員の社会的意義・役割の必要性は誰もが認める状況であるにもかかわらず、介護職員が集まらない現実がある。介護サービスの担い手である介護職員の不足から、いつも介護職員の育成・確保が取り上げられ、社会問題の1つとなっている。介護職員の人材確保対策として、現在まで待遇改善などの取り組みが積極的に行われるようになってきているが、今もなお介護職員不足が続いている現状を先行研究から推察すると、介護職員が勤務継続するために必要な観点がまだ十分に検討されていないのではないかと考えた。介護職員の人員不足が依然解消されない状況が続いているなかで、「介護は面白い」「やりがいがある」と仕事に対して前向きでポジティブな介護職員や長期にわたって勤務継続している介護職員がいる。いきいきと働く介護職員の原動力は何か、介護の仕事をどう捉えているのかを明らかにしたいと考えた。いきいきと働くことができる要因はどのようなものか、介護職員がポジティブに仕事をするための支援の検討が求められていると考え、本研究を開始した。

## 2. 研究の目的

本研究の目的は、介護保険施設（介護老人福祉施設と介護老人保健施設）における介護職員を対象として、3年以上勤務継続している介護職員の特性と介護肯定感、勤務継続意向に焦点をあてた研究である。介護職員がいきいきと働くためにはどのような要因が必要か、介護職員がポジティブに仕事をするための示唆を得ることである。

## 3. 研究の方法

### (1) 調査方法

本研究は、無記名自記式質問紙調査とインタビュー調査を実施した。

### (2) 調査対象

調査対象者は、関東地域（東京都・埼玉県・神奈川県）の開設3年以上で離職率の低い72施設（介護老人福祉施設44施設、介護老人保健施設28施設）に勤務する、経験年数3年以上の介護職員357名とした。調査協力者の選出方法は、次のとおりである。介護サービス情報公表システムのデータ（2016年10月1日現在）を、関東地域（東京都・埼玉県・神奈川県）の介護老人福祉施設1,204施設、介護老人保健施設543施設を再分析し、開設3年以上であり、離職率の低い600施設（各100施設）を選出した。離職率は、公表されている情報に限りがあるため、本研究では下記の方法で、離職率を算出し、便宜的に離職率とした。

#### 【離職率の算出方法】

$$\left( \text{前年度の(常勤職員)退職者数} + \text{調査日現在の(常勤職員)在職者数} \right) \div \text{前年度の(常勤職員)退職者数} \times 100$$

離職率の低い順に並べ、東京都・埼玉県・神奈川県別、施設種別ごとに上から100施設選出し、調査対象とした。抽出した計600施設に研究協力検討用の研究協力依頼文と質問紙1部、承諾用の返信用はがきを郵送し、研究協力を依頼した。その結果、研究協力の承諾を得られた73施設（介護老人福祉施設45施設、介護老人保健施設28施設）のうち、介護老人福祉施設1施設が開設3年未満だったため除外し、72施設（介護老人福祉施設44施設、介護老人保健施設

設 28 施設)を対象とした。施設代表者に、実務経験 3 年以上の介護職員を各施設 5 名の選出を依頼した。なお、調査票の配布数の指定があった 2 施設(介護老人福祉施設 1 施設 3 名、介護老人保健施設 1 施設 4 名)があり、357 名の介護職員を調査協力者とした。

### (3) データ収集期間

2017 年 3 月から 4 月に実施(質問紙調査)

2018 年 9 月から 10 月に実施(インタビュー調査)

### (4) 本研究で用いる理論背景 ワーク・エンゲイジメント

本研究では、ワーク・エンゲイジメント(Work Engagement)という概念に着目した。ワーク・エンゲイジメントは、仕事に誇りをもち、仕事にエネルギーを注ぎ、仕事から活力を得ていきいきしている状態(島津 2014:8)である。仕事に対してポジティブな状態を表す。つまり、仕事にいきいきと取り組んでいるかを評価する概念である。ワーク・エンゲイジメントの高い従業員は、長期的に見ても、仕事に満足し、組織への愛着が高く、仕事を辞めにくい(島津 2014:51)とされる。

### (5) 質問紙調査内容

#### a. ワーク・エンゲイジメント(尺度: UWES-J 短縮版)

日本語版ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度短縮版(UWES-J 短縮版)を用いた。この尺度では、得点が高い人ほど、仕事にエンゲイジし、熱心に、エネルギーに働いている(Schaufeli & Dijkstra=2012:32)ことを意味する。

#### b. パーソナリティ傾向(尺度: TIPI-J)

個人の資源として、小塩ら(2012)の「日本語版 Ten Item Personality Inventory (TIPI-J)」を用いた。「外向性」「協調性」「勤勉性」「神経症傾向」「開放性」という 5 つの次元でパーソナリティ全体像を捉えるモデルである。

#### c. 勤務継続意向(尺度: 看護師の定着可能度分析尺度)

平井ら(2003)が作成した「看護師の定着可能度分析尺度」参考に、「病院」を「施設」に置き換えて用いた。

#### d. 介護職員の認識する職場環境(尺度: 新職業性ストレス調査票短縮版)

川上ら(2012a)の「新職業性ストレス調査票短縮版」を本研究の目的に沿って、32 尺度 48 問を使用した。

#### e. 介護職員の介護肯定感

文献検討において、日本における高齢者介護施設の介護職員の先行文献から、「やりがい」「職務満足」等、肯定的に記述されているキーワードなどを抽出した。その際、得られた項目のうち、複数の意味合いを含む項目を切断し、重複した内容の項目を削除した。その中から、利用者との介護場面から得られると思われる肯定的な要因として、27 項目を設定した。仕事を続けている中で、利用者の役に立った、意味あるケアを提供できたと思う頻度が、どのくらいあるかを「1=全くない」から「7=いつもある」の 7 件法で尋ね、頻度が多いほど得点が高くなるように設定した。

### (6) 分析方法

統計処理には、IBM SPSS Statistics ver. 23 for Windows ならびに IBM SPSS Amos ver. 23 を使用した。統計学的検定の有意水準は 5%以下を有意とした。

### (7) 倫理的配慮

本研究は、質問紙調査は東洋大学大学院研究倫理審査委員会、インタビュー調査は東洋大学ライフデザイン学部等研究倫理委員会の審査を受け、承認を得て実施した。

#### 4. 研究成果

##### (1) 回収率と有効回答率

357名分発送し、回収数は302名(回収率84.5%)であった。分析対象は、回答の多くが欠損値であったもの、経験年数が3年を満たない者は除外し、最終的に259名(有効回答率72.5%)を分析対象とした。

##### (2) 調査協力者の特性

個人属性は、女性が146名(56.4%)、年齢範囲は21~63歳、平均年齢は39.45(±10.31)歳であった。介護福祉士が86.5%だった。所属施設は、介護老人福祉施設が59.1%、介護老人保健施設が40.9%で、正規職員が95.8%を占めていた。現在の施設での勤務年数は平均8年10ヶ月(±4年10ヶ月)、介護職員としての通算経験年数は10年8ヶ月(±5年1ヶ月)であった。転職回数は、0.59(±1.16)回であった。

ワーク・エンゲイジメントが低い状態の介護職員が6割弱と多く存在した。自分の仕事をあまり楽しんではいない状態で、仕事に関心がない(Schaufeli & Dijkstra=2012:32)可能性がある。Schaufeliら(Schaufeli & Dijkstra=2012:32)の基準に基づき、調査協力者を3群に分類した結果、低群145名(55.9%)、平均群64名(24.7%)、高群50名(19.4%)であった。介護労働市場は、流動性が高い市場であるといわれているが、調査協力者は転職経験もなく、勤務継続をしていた。しかし、介護職員の勤務継続意向とワーク・エンゲイジメント3群のクロス集計結果から、4割程度が勤務継続を迷っていることが明らかとなった。介護職員のワーク・エンゲイジメントと個人属性の重回帰分析の結果、介護職員のワーク・エンゲイジメントに年齢の影響が明らかになった。また、パーソナリティ傾向5因子のうち、外向性、勤勉性の影響が明らかになった。ワーク・エンゲイジメントが低い介護職員は、他の介護職員と比較すると外向性、勤勉性が低かった。分析結果から、ワーク・エンゲイジメントが低い介護職員は、自分自身を肯定できていないことが示された。

##### (3) 介護職員の職場環境認識

介護職員は、職場環境をどのように捉えているのかを把握するために、介護職員自身が認識している職場環境と勤労者一般との比較を行った。結果、介護の現場は仕事の負担感が高い職場であるとされているが、勤労者一般よりも仕事の負担を感じていなかった。介護職員の方が職場環境を肯定的に認識しているということが明らかになった。

介護職員の職場環境認識の因子構造を確認するために、探索的因子分析を行い、介護職員の職場環境認識として5因子を抽出した。「上司からの評価」「尊重される環境」「仕事の負担感」「仕事の有意義感」「情緒的サポート」で構成され、構成概念妥当性ならびに、内的整合性が統計学的に支持された。職場環境認識について、ワーク・エンゲイジメント得点2群間比較のワーク・エンゲイジメントと職場環境認識との関連について、共分散構造分析を用いて検討した。結果、『職場環境認識』と『ワーク・エンゲイジメント』との関連性に違いが認められた。ワーク・エンゲイジメント平均以上群は、「上司からの評価」「尊重される環境」「仕事の有意義感」の得点が高い傾向が明らかになった。一方で、「仕事の負担感」も『ワーク・エンゲイジメント』が低い状態の介護職員よりも得点が高いことが示された。ワーク・エンゲイジメント低群の介護職員は、『職場環境認識』と『ワーク・エンゲイジメント』の関連が強いことが明らかになった。この結果は、ワーク・エンゲイジメント平均群以上の介護職員にとっては、職場環境認識が変化しても、ワーク・エンゲイジメントには大きな影響をせず、ワーク・エンゲイジメントは低くなることはない。一方で、ワーク・エンゲイジメント低群の介護職員は、職場環境認識の変化がワーク・エンゲイジメントの変化につながる。職場環境がよくないと認識したら、ワ

ーク・エンゲイジメントも低下する可能性も考えられた。

また、「仕事の負担感」の影響の違いも明らかとなった。ワーク・エンゲイジメント平均以上群の介護職員は、「仕事の負担感」が『職場環境認識』に影響をしていなかった。ワーク・エンゲイジメント平均以上の介護職員は、今の職場環境を肯定的に捉えることができていることが分かった。一方で、ワーク・エンゲイジメント低群の介護職員にとっては、「仕事の負担感」が『職場環境認識』へ及ぼす影響力が強かった。仕事の負担感を感じている介護職員は、職場環境認識について働きにくい職場と認識すると、ワーク・エンゲイジメントも低下させる可能性があることが明らかとなった。

この結果は、ワーク・エンゲイジメント低群の介護職員にとって、「仕事の負担感」の認識をどのような方策で低減できるかということが重要であることが示唆された。

#### (4) 介護職員の介護肯定感

本研究では、介護職員の介護肯定感の測定尺度を開発した。統計学的な許容水準をやや下回り、今後さらに検討が必要であるが、介護職員の介護肯定感は、「利用者との信頼関係の深まり」「利用者の状態改善の手ごたえ」「介護職員自身の成長」の3因子構造であることを確認した。介護肯定感とワーク・エンゲイジメントの関連について共分散構造分析を用いて検討した結果、ワーク・エンゲイジメントの高まりは、介護肯定感も高める方向に働くことが示された。ワーク・エンゲイジメント低群と平均以上群との比較において、大きな違いはなかった。介護職員は、介護肯定感を感じていることが示された。

アンケート調査時にインタビュー調査の協力意思があった介護職員のなかで、ワーク・エンゲイジメント得点の高い介護職員にインタビュー調査を依頼し、承諾をいただいた介護職員5名を調査協力者とした。結果、『職場環境認識』が『ワーク・エンゲイジメント』を高め、『介護肯定感』を高める方向に働くことが示された。職場環境について働きやすいと認識している介護職員は、ワーク・エンゲイジメントも高まり、日常的な介護業務においても介護肯定感をより感じることができる。インタビュー調査協力者は、ワーク・エンゲイジメントの高い介護職員であり、職場環境について働きやすいと感じており、介護肯定感、介護職員自身の成長を感じていることがわかった。エンゲイジしている介護職員は、業務として介護サービスの提供をこなすのではなく、サービス提供場面から介護の手ごたえや自分自身の成長をより感じている。先行研究において、ワーク・エンゲイジメントが高い看護師は、患者中心のケア行動を行う傾向が高いこと (Abdelhadi et al.2011) 部署のケアの質の向上 (Wong et al.2010) が報告されている。介護職員も同じように、ワーク・エンゲイジメントが高まることは、より利用者中心の介護サービスの提供を行い、介護サービスの質の向上の可能性もある。介護職員自身の肯定的な職場環境認識が、ワーク・エンゲイジメントを高め、介護職員はますます職場や仕事そのものに対して強く関与し、積極的に取り組む姿勢をもつようになり、介護サービスのケアの質も向上するという好循環が生まれると考えられた。介護職員が職場環境をどう肯定的に捉えることができるかが重要であることが示唆された。

本調査の質問紙調査は縦断的調査ではなく、横断的調査である。ある一時の介護職員の主観的評価による調査であり、時間的変化から分析することを行っていない。勤務継続期間によって介護職員の主観的評価が変化していく可能性があり、今後は縦断的調査による分析を行っていききたい。

#### 引用文献

Abdelhadi N, and Drach-Zahavy A. (2011) Promoting patient care: work engagement as a

mediator between ward service climate and patient-centred care,*Journal of Advanced Nursing*, 68(6),1276-1287.

平井さよ子・大原まゆみ・木下昌紀・ほか(2003)「中小民間病院の看護職員確保に関する相談支援の事例研究(2)定着可能性分析を用いた看護組織診断」『看護展望』28(13),1504-1510.

川上憲人・下光輝人・原谷隆史・ほか(2012)「新職業性ストレス簡易調査票の完成 厚生労働省厚生労働科学研究費補助金 労働安全衛生総合研究事業 労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究 平成23年度総括・分担研究報告書」266-316.

小塩真司・阿部晋吾・カトローニ ピノ(2012)「日本語版 Ten Personality Inventory(TIPI-J)作成の試み」『パーソナリティ研究』21(1),40-52.

Schaufeli, W.B. and Dijkstra, P. (2010) *Bevlogen aan het werk.*,THEMA. (=2012, 島津明人・佐藤美奈子訳『ワーク・エンゲイジメント入門』星和書店.)

島津明人(2014)『ワーク・エンゲイジメント ポジティブ・メンタルヘルスで活力ある毎日を』労働調査会.

Wong,C.A.,Laschinger,H.K.S.and Cummings,G.G. (2010) Authentic Leadership and Nurses' Voice Behavior and Perceptions of care Quality,*Journal of Nursing Management*,18,889-900.

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 2 件)

小野内智子、介護老人福祉施設と介護老人保健施設に勤務する介護職員のワーク・エンゲイジメントを高める職場環境の分析 「仕事の要求」と「仕事の資源」に焦点をあてて、社会福祉学、査読有、59(4) 2019、41-53

小野内智子、介護職員の勤務継続意欲に影響をあたえる要因に関する予備的調査 - ワーク・エンゲイジメントと介護肯定感の測定、東洋大学大学院紀要、査読有、54、2017、303-317

〔学会発表〕(計 1 件)

小野内智子、介護職員の勤務継続意向とワーク・エンゲイジメントとの関連性、第25回日本介護福祉学会、2017年10月1日、岩手県立大学