

平成 21 年 5 月 11 日現在

研究種目：基盤研究(C)
 研究期間：2006～2008
 課題番号：18530487
 研究課題名（和文） 女性介護職のワークストレスに関する行動科学的研究
 研究課題名（英文） A behavioral scientific approach to researching female caregivers' workstress
 研究代表者
 横山博司(YOKOYAMA HIROSHI)
 下関市立大学・経済学部・教授
 研究者番号：80158378

研究成果の概要：平成 18 年 4 月に行われた介護保険制度の改正が、介護支援専門員の労働環境に与えた影響の検討と女性労働環境の国際比較が、本研究の目的であった。法改正は、介護支援専門員の労働環境に悪影響を与えており、仕事の負担感や苦慮の増大、事務処理負担感の増大や利用者との関係継続への支障が見られた。さらにスウェーデンと比較して、わが国では、女性労働者が、自分のライフサイクルに沿って多様な労働環境を選択することが不可能であり、そのことが、介護支援専門員のストレスの増加に繋がっていることがわかった。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2006 年度	2,500,000	0	2,500,000
2007 年度	500,000	150,000	650,000
2008 年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	3,500,000	300,000	3,800,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：心理学・社会心理学

キーワード：介護保険制度、介護支援専門員、ワークストレス、バーンアウト、対処方略、労働環境の変化

1. 研究開始当初の背景

近年、国や自治体の行政は、ニュー・パブリック・マネジメントを取り入れ、公共サービスの効率化、市場からの代替サービスの拡大、財政規模に適合させるための公共経済の縮小と市場経済の拡大を促すための施策を実施している。そのため、公共的活動に従事する勤労者は、その社会的立場から、勤務時間、勤務形態、賃金などの処遇が大幅に変化している。この政策的変化は、公共事業に従事する勤労者の処遇に大きな問題を生じさせている。とりわけ、高齢化社会を迎えた

わが国において、高齢者介護の充実を図るために導入された介護支援専門員は強いワークストレスに曝され、前述した影響を受けている可能性が高い。介護支援専門員への処遇が不十分であると、介護保険を利用する高齢者の処遇の低下にも直結しかねないという問題が生じる。財政的な問題から、公共サービスの効率化を図る必要があるにしても、少なくともサービス事業者のワークストレスの解消策を検討し、社会基盤の安定化を図っていく必要性がある。

2. 研究の目的

職場環境や家庭生活・私的生活のストレス知覚に影響する制度的労働条件を抽出すること及びワークストレスが影響する公共サービスの質的内容について明らかにし、次いで、公共サービスの質に影響を与えるワークストレスに対し、抑制策として、個人的プログラムの開発や制度的な対応策の検討を実施することを目的とした。

具体的には、

(1) 介護保険制度の見直しに伴う介護支援専門員のワークストレスの内容・程度の変化を検討し、制度内容の変化を独立変数として、政策的には変容すると予想されるワークストレスの内容・程度を検討する。平成 18 年の介護保険制度の改正前後のバーンアウト・ストレスレベル・対処方略のほか、家庭生活での負担や労働環境の変化について検討する。

(2) 介護支援専門員のストレスが介護保険サービス事業に与える影響について検討する。平成 18 年の介護保険制度の改正による就業制度の変更が、介護支援専門員のパフォーマンスに与える影響について検討する。法改正によって、介護保険サービス事業がどの様に変化したかを検討する。

(3) わが国における女性のワークストレスの原因や特徴を調べるために、女性の就業環境が整い、多くの女性が就業しているスウェーデンやオランダの労働環境と比較する。

3. 研究の方法

(1) 平成 16 年度の調査では、介護支援専門員のワークストレス因子として、「職務役割の曖昧さ」、「職場の支援体制の不備」、「利用者対応の困難さ」の 3 点が認められた。即ち、業務範囲が制度的に定まっていなかったため、あるいは報酬の低さから生じる他の職との兼任待遇のために引き起こされる加重負担や責任の拡大、経験者が乏しいことから生じる支援のための資源の乏しさ、利用者介護支援専門員に関する知識が不足していたり、専門員自身の知識・技量の少なさから生じるトラブルの発生などが、ストレスサーとして強く意識されていた。これらの問題が、平成 18 年の介護保険制度の見直しにより、介護支援専門員のワークストレスの内容に変化があったか否かを、ワークストレスの因子構造や尺度得点の水準から評価する。

(2) 平成 16 年度の調査では、介護支援専門員のストレス対処に関して、問題焦点型対処、情動焦点型対処、一時的回避・逃避、依存の 4 つの方略を用いていることが明らかになった。この中で、問題焦点型対処は、就業意欲を向上させる一方で、情緒的な消耗感を増大させ、必ずしもストレス対処に有効に機能していないことが見出された。情動焦点型対処

はストレスの低減とは結びついてはいないが、就業意欲を向上させていることがわかった。他の対処はむしろストレスの増大に寄与しており、個人的な対処は、ストレス低減と直接的には結びつかない可能性が示唆された。介護支援専門員からは、労働報酬の増加や業務範囲の設定のほか、相談・教育支援機関の設置が求められており、そのような機関の介在とストレス対処の併用により、ストレス低減が期待できるのか、また、家庭生活での支援と負担が、介護支援専門員のワークストレスに与える影響について、調査法を用いて検討する。

(3) 介護支援専門員のストレスが介護保険サービス事業に与える影響について検討するために、平成 18 年の介護保険制度の改正の前後において、介護支援専門員のパフォーマンスにどのような影響を与えているのか、介護保険サービスを利用する高齢者の処遇に及ぼす影響、介護保険サービス事業がどの様に変化したかを検討する。

(4) スウェーデンとオランダは、女性のパートタイム労働が多いという点では共通しているが、スウェーデンでは、男女が育児休業制度など様々な休暇制度を利用しての一時的なパートタイムであるのに対して、オランダでは、男性のパートタイマーが増加しているとはいえ、女性に家族的責任が多くかかっているといわれる。具体的には、スウェーデン・オランダの女性就業とそれを取り巻く制度・政策・社会経済的条件に関する資料を収集し、わが国における女性のワークストレスの原因や特徴を探るための基礎資料とする。

4. 研究成果

(1) 平成 18 年の介護保険制度の改正は、労働環境にマイナスの影響を与えていた。制度改正前の調査では、転職希望者が 33%であったが、制度改正後の今回の調査では、42%に達しており、転職希望者の増加は、介護支援専門員の労働環境の悪化を端的に示していると考えられる。バーンアウトについてみると、「情緒的消耗感」と「脱人格化」の平均得点が前回の調査と比べて上昇しており、バーンアウトが危惧される人が増加しており、バーンアウトを防ぐための早急な対策の必要性が示唆された。

(2) 制度改正後の労働環境変化については、書類の様式等が異なる新予防給付の導入による書類作成の煩雑さの増加や書類の不備に対する報酬減算が強化されたことによる影響で、事務処理のための負担感が増加していた。さらには、制度改正前からの利用者が必要支援の認定結果がでると、支給限度が大幅に引き下げられ利用可能なサービスも少なくなる。本来、利用者への説明責任は保険者

にあったが、実際には介護支援専門員が説明し、理解を得ていかねばならない。このような利用者や家族への説明の負担が増加しているし、この様な変更点についての利用者・家族からの苦情も増加しており、苦情対応に忙殺されていることがわかった。

(3) 介護支援専門員は、サービスや資源の不足を強く感じていることがわかった。その背景には、要支援者となった場合に利用可能なサービスが大幅に制限されることや、サービスの偏在により、介護支援専門員が必要性を感じていても、実際に使えるサービスがない場合があることに由来していることがわかった。

(4) 介護支援専門員の労働環境に関する因子としては、「職務役割の曖昧さ」「支援体制の不備」「利用者対応の困難さ」「社会的地位・理解の低さ」の4因子が抽出された。これらの因子に関して、若い世代ほど、実務年数が短いほど得点は高かった。そして、介護支援専門員としての経験年数が長いほど、支援体制の不備を感じていることがわかった。

(5) 女性介護支援専門員は、家事負担についてのストレスが高く、職場においては、女性的気遣いを強く要求されることが多く、その点について、強いストレスを感じていることがわかった。

(6) スウェーデンと日本の介護保障サービスのあり方は、全く異なっており、介護労働者のおかれている労働条件も異なっている。スウェーデンでは、公的部門が中心になって介護サービスを担っており、介護労働者の多くは公務員である。そのため労働条件も整備されていた。スウェーデンにおいて、介護労働者のストレスに焦点をあてた調査は、現時点では見あたらない。もちろん、介護労働者にストレスがないことを意味しないが、介護労働者である前に、労働者としてライフサイクルに応じた多様な働き方が可能であること、労働条件が保障されていることがわかった。

(7) 介護支援員への支援策・負担軽減策の提言

①組織内でのサポート機能を高めるための研修と仕組みの整備を、都道府県及び保険者の責任で実施していくこと。

介護支援専門員に関わる研修体系が更新制度の導入に伴い整備され、介護支援専門員個人に対する研修は確保されたが、研修で学んだことを各事業所へ戻って日常業務に反映させ、継続的に質の向上を図るためには、事業所の仕組みの整備が不可欠である。介護支援専門員を対象とした支援体制整備は基本的には都道府県の責任であるが、より身近な保険者もその一端を担って具体的に推進していくことを提案したい。

②介護支援専門員業務の限界を踏まえた

地域包括ケアシステムの構築と保険者の責任の明確化。

ケアマネジメントにおいて、資源のマネジメントやゲートキーパーの役割が重視される中、介護支援専門員を対象とした研修等においては、ソーシャルワークの知識や技法を活かしてニーズに対応していくことの重要性が強調されるが、多くの介護支援専門員は、利用者の生活全体を視野に入れて公的介護保険利用のみに限定されないコーディネーション機能を発揮すべきか、公的介護保険の限度内でのサービスの組み合わせを行うべきかという葛藤状態に曝されている。ケアマネジメントを営利事業者も含めたサービス提供機関に担わせていることのもつ問題点と限界を、国はもとより、都道府県、そして保険者が十分に認識し、ケアマネジメントが適切に実施できるよう仕組みの整備を行う必要がある。それぞれの事業所、機関、そして地域包括ケアシステムを構築していくことを各保険者単位で進めていくことを提案したい。そのことが、介護支援専門員のワークストレスの減少に結びつくものと考えられる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計 5 件)

①横山博司・森邦恵 介護職員の介護実行度と推測された介護施設利用者のストレスに関する研究, 下関市立大学論集, **51**(1/2/3), pp. 63-69, 2008. (査読無)

②横山博司・田中裕美子 女性介護支援専門員のワークストレスに関する研究—ジェンダーストレスとの関係について—, 下関市立大学論集, **52**(1/2), pp. 67-73, 2008.

(査読無)

③越智あゆみ・金子努 介護保険制度改正後の介護支援専門員の労働環境—バーンアウト調査にもとづく検討—, 総合福祉研究, **32**, pp. 109-119, 2008. (査読付)

[学会発表] (計 12 件)

①横山博司・岩永誠・細羽竜也 女性介護支援専門員のワークストレスに関する研究, 日本心理学会第72回大会, 北海道大学, 2008.9.21.

②横山博司・杉野寿子・桑本美由紀・岩永誠

女性介護支援専門員のワークストレスに関する研究 (2) —介護保険法改正がワークストレスに及ぼす影響について—, 日本健康心理学会第21回大会, 桜美林大学,
2008.9.12.

③金子努・細羽竜也・越智あゆみ・横山博司
介護支援専門員のワークストレス状況—平成19年度分析—, 第8回ケアマネジメント広島大会, 2008.10.18.

6. 研究組織

(1) 研究代表者

横山 博司 (YOKOYAMA HIROSHI)
下関市立大学・経済学部・教授
研究者番号 : 80158378

(2) 研究分担者

(3) 連携研究者

中谷 隆 (NAKAYA TAKASHI)
県立広島大学・保健福祉学部・教授
研究者番号 : 40155875

金子 努 (KANEKO TUTOMU)
県立広島大学・保健福祉学部・教授
研究者番号 : 70316131

細羽 竜也 (HOSOBA TATUYA)
県立広島大学・保健福祉学部・准教授
研究者番号 : 40336912

越智あゆみ (OTI AYUMI)
県立広島大学・保健福祉学部・助教
研究者番号 : 60445096

岩永 誠 (IWANAGA MAKOTO)
広島大学大学院・総合科学研究科・教授
研究者番号 : 40203393

田中裕美子 (TANAKA YUMIKO)
下関市立大学・経済学部・准教授
研究者番号 : 7030579