

平成 21 年 6 月 1 日現在

研究種目：若手スタートアップ
研究期間：2007～2008
課題番号：19830124
研究課題名（和文）包括型地域生活支援プログラムのサービスの質の管理とモニタリングシステムの構築
研究課題名（英文）Managing service quality in assertive community treatment programs and construction of the monitoring system
研究代表者
前田 恵子 (MAEDA KEIKO)
国立精神・神経センター・精神保健研究所社会復帰相談部・外来研究員
研究者番号：50455408

研究成果の概要：

職場・業務特性と精神的健康度、職務満足との関連を調べるため、質問紙調査を行った。その結果、緊急時の対応が必要な勤務体制であるほど情緒的消耗度が高いという関連が認められ、それは年齢が若いほど顕著であった。職務満足度については、男性よりも女性の方が高く、年齢による変化は見られなかった。スタッフの技能習得や臨床経験、サポート体制など、バーンアウトを防止する要因についてさらなる検討が必要である。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007 年度	1,230,000	0	1,230,000
2008 年度	1,170,000	351,000	1,521,000
年度			
年度			
年度			
総計	2,400,000	351,000	2,751,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会福祉

キーワード：精神医療、福祉、人的資源管理

1. 研究開始当初の背景

わが国の精神保健福祉政策が、「病院から地域へ」のスローガンをもとに改革を推進める中、平成 14 年の社会保障審議会障害者部会精神障害者分会の報告書によれば、受け入れ条

件が整えば退院可能な精神病床入院患者の数は 72000 人とされており、在宅・地域医療のシステムの更なる整備が社会的に要求されている。包括型地域生活支援プログラム (Assertive

Community Treatment)は、医療・保健・福祉サービスを包括的に提供する訪問型プログラムである。精神障害者の地域での受け皿として、欧米ではその効果が実証されている。その後、サービスニーズの高まりに対応すべく、全国で同様の臨床サービスプログラムが開発されつつある。

既の実証研究の蓄積のある欧米においては、プログラムを効果的に普及させるためには、(1)標準化したモデルに忠実であること、(2)財源の確保が重要であると報告されている。(1)については、サービスの質を維持するために、モニタリングの必要性が指摘されている。スタッフの構成やチームアプローチのあり方など、様々な面で標準化したモデルから逸脱度の高いプログラムほど、入院サービスの利用などのアウトカムで、期待された効果を出していないことが、McGrew, JH. et. al, (1994)らの研究で明らかにされている。(2)については、国や県からの助成金が減額の一途をたどる中、限られた資源で、より質の高いサービスを提供できるシステムを作ることは、重要な課題となる。包括型地域生活支援プログラムは、high load, high return のプログラムである。欧米とは医療システムも福祉サービスも異なるわが国において、プログラムを有効に

運用するためには、明確なビジョンを持ち、それに沿った効率的で効果的なサービスを提供するためのシステム作りが必要である。しかし、これまでわが国の医療・福祉の場面では、このようなサービスのマネジメント技法は、未開発の分野であった。

2. 研究の目的

プログラムマネジメントには多面的な視点でのバランスのとれたマネジメントが欠かせない。経営学的な手法であるバランス・スコアカード

(Kaplan and Norton, Harvard Business Review, 1992)は、マネジメントのベースとなる、視点や考え方の枠組みを提供するものであり、プログラムマネジメントの戦略形成、実行、モニタリング、プログラム改善といったサイクルを進め、事業の実行度を高める方法論として、最適であると考えられる。訪問型サービスの質は、その提供者であるスタッフの技量による部分が多い。その為、いかに人材を管理し、パフォーマンスを引き出すかということが、サービスの質の維持・向上させる上で鍵となる。中でもスタッフのメンタルヘルスは、患者の満足度やインシデントの減少に寄与されると考えられ、特に重要である。しかし、これまで医療・福祉の分野では、職場・業務特性のどのような側面がストレス反応やバーンアウトを引き起こしているか、また職務満足につながるのかについて、その関連を調べた先行研究は少ない。本研究では、バランス・スコアカードの“職員の学習・成長の視点”に基づき、訪問型サービスを実践するスタッフを対象に、職場・業務特性とストレス反応、職務満足との関連を明らかにすることを目的とした。

3. 研究の方法

2007年度は、バランス・スコアカードによる職員の学習・成長の視点から、サービスの質を検討するための準備として、以下を実施した。

(1) 業務特性の抽出

文献データベースを用い、過去10年年間に発表された論文を対象に「訪問型サービス」、「モチベーション」、「ストレス」に関連する語で、統制語検索を実施した。対象文献よりスタッフのストレス反応及び、モチベーションに関連する要因を探索したところ23項目が得られた。さらに実際に包括型地域生活支援プログラムに従事するスタッフを対象に、職務上ストレスに感じる事、及びモチベーションについてインタビューを行い、修正意見等を踏まえ項目の削除・追加・修正を行い、最終的32項目追加補充し、合計55項目を収集した。

(2) 業務特性の仮質問票の作成

KJ法を用いて項目の集約を行い、「利用者の支援」「チーム内での連携」「他期間との連携」「勤務体制」「雇用条件」の5つのカテゴリーに分類し、それぞれの下位項目として、合計30項目の仮質問票が作成した。

最終年度は、上記の職場・業務特性と精神的健康度、バーンアウト、職務満足との関連を調べるため、全国で包括型地域生活支援プログラ

ムを実践するスタッフを対象に質問紙調査を行った。

(3) 使用データ: 調査対象は、全国で包括型地域生活支援プログラムを実践する7ヶ所に勤務するスタッフ48名である。各施設を訪問し、調査の説明、同意を得られた者のみに調査票を手渡し、後日、回答者が直接、無記名郵送で、期日までに返信することとした。返送のあった調査票のうち、年齢、性別など個人の背景情報の未記入等を除外し、回答を得られたのは29名であり、有効回答数は、60.4%となった。調査実施時期は、2008年12月～2009年1月である。

(4) 主な変数と尺度:

① 個人属性: 対象者の基本属性として、年齢、性別、婚姻状況、雇用形態、勤務年数、保有資格、学歴、職位、週平均勤務時間数、週平均残業時間数、月収額、プライマリーとして関わる患者の疾患ごとの人数を把握した。

② 職場・業務の特性: 職場環境や業務の特性を把握する項目として、「利用者の支援」「チーム内での連携」「他期間との連携」「勤務体制」「雇用条件」について質問紙を作成した。(2007年度)

③ ストレス反応尺度: ストレス反応として、まずバーンアウトの状況を把握した。バーンアウト尺度

(The Maslach Burnout Inventory-General

Survey (日本語版)):「疲弊感」、「シニシズム」、
「職務効力感」という下位項目が設けられてい
る。

④職務満足度:仕事に対する満足度を把握する
項目として、NIOSH(職務ストレス尺度)の職務満
足の項目を利用した。

4. 研究成果

上記の変数を基に、バーンアウトの全体尺度
得点及び各下位尺度得点と、性別、年齢、勤務
形態、職位、職場・業務特性、職務満足度に関
する項目間で相関を検討したところ、情緒的消
耗感×年齢は $r = -0.23$ 、バーンアウト×年齢は
 $r = -0.28$ の各々弱い負の相関がみられた。

また、職場・業務特性のうち、夜間の対応など、
緊急時の対応が必要な勤務体制について、バ
ーンアウトの情緒的消耗感との正の相関が見ら
れた $r = 0.9$ 。年齢が若いほど顕著であった。職
務満足度については、男性よりも女性の方が高く、
年齢による変化は見られなかった ($p < .05$)。
今後は、今後はスタッフの技能習得や臨床経験、
サポート体制など、バーンアウトを防止する要因
についてさらなる検討が必要であると考えられ
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0件)
[学会発表] (計0件)
[図書] (計0件)
[産業財産権]
○出願状況 (計0件)
○取得状況 (計0件)
[その他]

6. 研究組織

(1) 研究代表者

前田 恵子 (MAEDA KEIKO)

国立精神・神経センター・精神保健研究所

社会復帰相談部・外来研究員

研究者番号 : 50455408

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし