

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年6月7日現在

機関番号：33908

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2010～2012

課題番号：22730477

研究課題名（和文） 新人看護師の職務への適応による対人ストレス緩衝効果の研究

研究課題名（英文） A study on the buffer effect of job adaptation on interpersonal stresses among new nurses

研究代表者

松本 友一郎（MATSUMOTO TOMOICHIRO）

中京大学・心理学部・講師

研究者番号：30513147

研究成果の概要（和文）：本研究は、看護師の精神的健康を良好な状態で維持するための対策を明らかにすることを目的としていた。特に新人看護師に焦点を当て、看護師同士の人間関係から生じる心理的なストレスに職務への適応が及ぼす効果を検討した。質問紙調査の結果、多重業務のように判断に迷う場面での対応が看護師同士のストレスサーに影響している可能性が示された。また、そのような場面への対応に関する新人研修を実施して効果及び課題を確認した。

研究成果の概要（英文）：This research sought to determine countermeasures to maintain the mental health of nurses. Effects of job adaptation on psychological stress from relationships among nurses were examined, particularly for new nurses. The results of questionnaires indicated that dealing with tough decisions as multiple tasks could influence stressors among nurses. Additionally, new nurses were trained to deal with tough decisions, and training effects and problems were tested.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	500,000	150,000	650,000
2011年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012年度	800,000	240,000	1,040,000
総計	2,300,000	690,000	2,990,000

研究分野：組織心理学

科研費の分科・細目：心理学、社会心理学

キーワード：産業・組織

### 1. 研究開始当初の背景

日本看護協会が毎年実施している調査によれば、看護職員の離職率は2004年に11.6%でその後もほぼ同様の値で推移し、2009年になっても11.9%と変化がない（日本看護協会、2010）。その中で入職後1年の新卒看護職員だけを見ても、2004年に9.3%であった離職率はやはり同様の値で推移を続け、2009年になっても8.9%と減少する様子はほとんどない。

ただし、入職後1年の新卒看護職員とそれ以上の経験を持つ看護師では離職理由が異なる。看護職員の離職経験がある者を対象に厚生労働省（2011）が実施した調査によれば、離職理由について、「その他」以外では「出産・育児のため」（22.1%）、「結婚のため」（17.7%）、「他施設への興味」（15.1%）という項目が上位を占め、その後に「人間関係がよくないから」（12.8%）、「超過勤務が多いため」（10.5%）というようなストレス

サーが続いていた(18項目から3つまで選択可能な複数回答)。

しかし、新卒看護職員については、入職して職務及び職場に慣れないうちから上記の上位3項目のような理由で離職する可能性は低く、上位3項目に続くストレスが原因で離職する可能性の方が高いと考えられる。「人間関係がよくないから」という理由は主に精神的健康と関連し、「超過勤務が多いため」という理由は主に身体的健康に関連すると考えられるが、中央ナースセンター(2005)が2004年に全国の病院を対象に新卒看護職員について実施した調査によれば、離職理由として身体的健康が増加傾向にあると回答した病院は6.2%であったのに対し、精神的健康が増加傾向にあると回答した病院は29.1%であった。

以上より、職場の人間関係と精神的健康について検討することは喫緊の課題であるといえる。看護師の職場における人間関係についてはバーンアウトの要因という観点から注目されてきた(e.g., 稲岡, 1995; 田尾・久保, 1996)。たとえば、荻野(2004)はLeiter & Maslach (1988)のバーンアウトプロセスモデルについて検討し、バーンアウトを構成する概念の一つである情緒的消耗感に職場の人間関係と労働過多な状態が影響していることを明らかにした。しかし、職場のストレスに関する心理学の研究は多くの要因を同時に扱うことも多く、個々の要因に焦点を当てて検討することは少なかった。そのため、人間関係がストレスに関する重要な要因であることは明らかにされながら、人間関係がストレスに影響を及ぼすまでの具体的な過程について不明確な部分が残っていた。そこで、以下の研究を実施した。

## 2. 研究の目的

本研究では、新人看護師の職務への適応が周囲の看護師との間に感じる対人ストレスに及ぼす効果を検討した。具体的には、以下の2点を明らかにすることを目的としていた。

(1) 現場における多重業務等への対処の困難(以下、職務への不適応)および周囲の看護師との人間関係に関する困難(以下、職場への不適応)が看護師のストレスに及ぼす影響を検討する。

(2) 実際に職務への適応を促す研修を実施し、その効果を検討する。また、研修の2次的な効果として、新人が感じる周囲の看護師との間に感じる対人ストレスへの効果を検討する。

## 3. 研究の方法

本研究は、(1)質問紙調査、(2)新人への研修による効果の検討という2部で構成されていた。

(1)複数の業務が一度に重なるなどのような職務の遂行が困難な状況(以下、職務葛藤場面)でとる対処によって人間関係による心理的なストレスがどのように異なるのか、場面想定法を用いた質問紙調査で検討した。また、同じ調査で、心理的なストレスは日常レベルの簡単な行動におけるミスの傾向を高めてさらに悪循環を生むという仮説についても検討した。

職務葛藤場面は、この研究より前に実施した面接調査のデータ及び石田・吉田(2001)の調査で用いられた葛藤場面を参考に作成した。この職務葛藤場面に対してとる対応について、回答者が理想だと思う対応と現実自分がとる対応を回答するよう求めた。

その他に、心理的なストレスの指標として、以前の研究で用いた主観的な労働量に関する尺度、看護師間の人間関係における対人ストレスの尺度、バーンアウト尺度を用いた。また、日常レベルの簡単な行動におけるミスの傾向について、認知的失敗に関する尺度を用いた。なお、自由記述以外はすべて0~3で回答するリッカート法を用いた。

調査は2010年9月に開催された看護師を対象とした講習会で許可を得て実施した。この講習会は、その地方の病院から1名ずつ参加するというものであったため、病院の文化や規範などによる影響を排除することが可能となった。

(2)新しく配属された看護師の職務への適応を促す研修としてグループワークと観察を組み合わせたシャドウ研修を実施して効果及び課題を確認した。シャドウ研修は先輩看護師の後に新入看護師がついて仕事の運び方を観察するというものであった。

具体的には、新入看護師自身が普段つまづく点について話し合う事前学習、自分達がよくつまづくポイントを観察するシャドウイング、観察した内容を持ち寄って話し合う事後学習の3部で構成されていた。効果については、本研究でこれまで用いてきた尺度をベースとした質問紙を用いて、研修の前後比較及び半年後の追跡調査を実施した。対人ストレス、バーンアウト等の量的データ及び研修で話し合われた内容や研修の感想などの質的データを集めて検討した。

このシャドウ研修の効果の検討は2つの病院で実施した。1つ目の病院は病院全体で実施したが、2つ目の病院は規模が大きかったため1部署(手術室)でのみ実施した。

#### 4. 研究成果

質問紙調査及びシャドウ研修による効果の検討から以下の3点が示された。(1) と(2)は質問紙調査から示唆され、(3)は主にシャドウ研修による効果の検討から示唆された。

(1) 職務葛藤場面に対する対応のしかたと主観的労働量、対人ストレス、バーンアウトとの関連について以下の2点が示された。

① 職務葛藤場面に対する対応について、理想の対応と現実の対応でギャップがあると主観的労働量の得点が高いことが示された(図1)。また、ギャップがある回答者の主観的労働量は平均値が2.81であり、最大が3.00までしかない今回の調査においては極めて高い数値であるといえる。これまでの調査で職務葛藤場面においてとるべき対応が個人の中で不明確である場合にバーンアウトの下位尺度である「情緒的消耗感」が高まることが示されていたのであるが、この調査結果から、たとえ対処行動が個人の中で明確であっても、実際にその行動をとれなければ「主観的労働量」が高まることが示唆された。

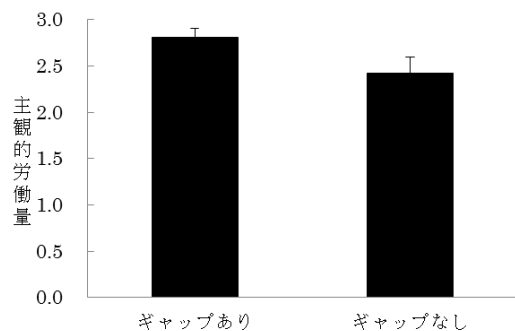


図1 ギャップの有無による主観的労働量の違い

本研究より以前に実施した研究において、主観的労働量は「情緒的消耗感」を高めることが示されていた。この結果と本研究の結果を統合すると、職務葛藤場面に対する対応における理想と現実のギャップは主観的労働量を媒介して間接的に「情緒的消耗感」を高め、結果としては対処行動が不明確であるのと同じことになってしまう可能性が示唆された。

② 両立できない業務が重なった場合どちらでも自分でやってしまうことと対人ストレスの下位尺度である「スタッフの無理解」には関連があることが示された。したがって、周囲に任せられることをきっぱり任せ

てしまわずに、すべてを個人で完結するという形で対応すると主観的に「スタッフの無理解」という認識につながりやすい可能性がある。

ただし、「スタッフの無理解」得点は全体的に低いと、すべてを個人で完結することに問題があるというよりは周囲に任せられることをきっぱり任せてしまう方がより望ましい対応であるとも考えられる。また、因果が逆で、少しでもスタッフに理解を得られていないと感じることがあると、職務葛藤場面においてどちらかを他の看護師に任せるといった選択がとれないという可能性もある。

(2) 主観的労働量、対人ストレス、バーンアウトが失敗傾向に及ぼす影響について検討した。その結果、バーンアウトの下位尺度である「情緒的消耗感」により、「人の名前を思い出せない」といった記憶関連の失敗傾向が増加することが示された。また、同じくバーンアウトの下位尺度である「脱人格化」により、「呼ばれて気が付かない」といった注意が散漫になっている状態による失敗傾向が増加することが示された。

Leiter & Maslach (1988) が示したバーンアウトのプロセスによれば、「情緒的消耗感」が「脱人格化」を進行させる方に影響するとされている。したがって、本研究の結果はバーンアウトの影響過程に伴って増加する失敗傾向が異なる可能性を示している。

(3) 1つ目の病院における研修の効果測定の結果、人間関係や忙しさというストレスの要因及びそれに対して感じる消耗感等には効果がないが、自分がしている仕事やそれに伴う行動を見直して失敗傾向が減少し、少しずつ達成感を得られるようになってくることが示唆された。また、職務葛藤場面への対応について、本研究におけるこれまでの調査で見られた「わからない」という回答がほとんどなく、ほぼ必ず何かしらの判断を下していた。

しかし、研修で参加者に実施してもらった観察及びコミュニケーション行動は普段の行動に取り入れられていなかった。そのため、仕事や行動を見直すことによる効果は見られたが、消耗感等を低下させるほどの効果には至らなかったと考えられる。

2つ目の病院における研修の効果測定の結果、全体的にポジティブにもネガティブにも変化しなかった。研修前の段階からどの尺度も概ね平均値が低かったため、研修前の良い状態を維持できたといえる。ただし、バーンアウトの下位尺度である「情緒的消耗感」と「脱人格化」は6ヶ月目に上がる傾向が示されたため、注意が必要といえる。

また、バーンアウトの下位尺度である「個

人的達成感の低下」のみ、研修前から平均値が 2.21 と高い値を示しており、その後も値に変化がなかった。したがって、シャドウ研修はこれを改善する効果はなかったといえる。「個人的達成感の低下」は、人と関わる仕事の中で能力及び達成を感じていないことを示すものである。尺度は、「今の仕事に、心から喜びを感じることもある」、「仕事が好きで、知らないうちに時間が過ぎることがある」、「仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある」等の 6 項目で構成されている。分析では、これらへの回答により得られた得点を逆転させ、値が低いほどポジティブな状態を示すように計算した。つまり、上記の平均値 2.21 はポジティブな状態から遠いことを示している。したがって、ネガティブな状態を防ぐだけでなく、達成感のようなポジティブな状態を向上させるという観点が課題となる。

最後に、シャドウ研修において研修参加者が何に注目していたのか検討するために、2 つ目の手術室のシャドウ研修において、観察後に研修参加者本人がまとめた観察内容をテキストマイニングのソフトを用いて分析した。記述パターンに基づく分析の結果、観察内容は概ね 4 つの観点到に集約できることが示された。1 つ目は、被観察者が術野のどこを見て、それをどう動きにつなげているのかという観点であった。2 つ目は、どうすると他者に動いてもらいやすいのかという観点であった。3 つ目は、術中から終了に向けてどういう行動をとっているのかという観点であった。4 つ目は、特に「タイミング」という単語が特徴的なキーワードとなっており、そこに研修参加者が難しさを感じていることが示された。

## 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 4 件)

- ① 松本友一郎 2012 看護師の対人ストレスラーに関する質的研究. 大阪大学大学院人間科学研究科紀要, Vol. 38, 155-170. 査読無
- ② 松本友一郎・臼井伸之介 2012 職場の対人関係が新人看護師の精神的健康に影響を及ぼす過程に関する質的検討. 産業・組織心理学研究, Vol. 25, No. 2, 135-146. 査読有
- ③ 松本友一郎・臼井伸之介 2012 看護師の葛藤対処行動が日常の認知的失敗傾向に及ぼす間接的影響—媒介要因としてのストレスラー及びバーンアウトの効果—. 産業・組織心理学研究, Vol. 25,

No. 2, 121-133. 査読有

- ④ 松本友一郎・臼井伸之介 2010 医師及び他の看護師との関係における対人ストレスラーが看護師のバーンアウトに及ぼす影響. 応用心理学研究, Vol. 36, No. 1, 1-12. 査読有

[学会発表] (計 5 件)

- ① T. MATSUMOTO 2012. 1. 26 Influences of Stressors and Job Burnout on Tendency of Daily Failures among Nurses in Japan. The 13th Annual Meeting of the Society for Personality and Social Psychology, San Diego, California, the United States of America.
- ② 松本友一郎 2011 年 9 月 18 日 看護師の職務葛藤場面における対処行動とストレスラーの関連. 日本社会心理学会第 52 回大会, 名古屋大学 (愛知県)
- ③ 松本友一郎 2011 年 9 月 4 日 看護師のバーンアウトが失敗傾向に及ぼす影響 (2). 産業・組織心理学会第 27 回大会, 中村学園大学 (福岡県)
- ④ 松本友一郎・臼井伸之介 2010 年 9 月 12 日 看護師の職務葛藤場面における対処方略の違いが対人ストレスラー及びバーンアウトに及ぼす影響. 日本応用心理学会第 77 回大会, 京都大学 (京都府)
- ⑤ T. MATSUMOTO & S. USUI 2010. 7. 11-16 Influences of Career as a Nurse and Status in a Clinical Unit on Interpersonal Stressors of Japanese Hospital Nurses. 27th International Congress of Applied Psychology, Melbourne, Australia.

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

松本 友一郎 (MATSUMOTO TOMOICHIRO)  
中京大学・心理学部・講師  
研究者番号: 30513147

### (2) 研究分担者

なし

### (3) 連携研究者

なし