様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２６ 年　 ６ 月 １８ 日現在

機関番号：１３６０１
研究種目：挑戦的萌芽研究
研究期間：2011～2013
課題番号：２３６５０４４４

研究課題名（和文）介護職員のコーピングとエンパワーメント支援

研究課題名（英文）Coping with professional caregivers' stress and their empowerment

研究代表者
松岡　英子（MATSUOKA, Eiko）

信州大学・教育学部・教授

研究者番号：２０１２６７０９

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　2,300,000円、（間接経費）　690,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、老人福祉施設で働く介護職員のストレスとコーピングの状況を２種類の調査から把握し、ストレスに影響する要因を明らかにした。分析の結果、介護職員のストレスに有意な影響を与えていたのは「年齢」「健康状態」「職場での対人関係」「働きやすさ評価」「介護能力向上のための研修」であった。介護職員が頻繁に行っているコーピングは、「心理的調整」であり、介護者のストレスに有意な影響を与えているコーピングは「問題の再認識」「回避・諦め」であった。さらに、介護職員のエンパワーメント支援を目的としたコンテンツを開発し、実用化を目指している。

研究成果の概要（英文）：In our study, we discuss the levels of stress and coping with stress among professional caregivers working in nursing homes with two surveys. We conclude in our analysis that five variables were significantly affect the stress of professional caregivers: "age", "health", "interpersonal relationships in the workplace", "evaluation of the work environment" and "training to improve the care capability". Through further analysis, we find out that many professional caregivers frequently use the coping of " mental adjustment", and the copings of "re-recognition of the problem" and " avoidance and resignation" have significant effects on the stress of professional caregivers. In addition, we have developed the content for the purpose of empowerment support of professional caregivers, and we are aiming at the practical uses.

研究分野：家族関係学・老年社会学

科研費の分科・細目：生活科学・生活科学一般

キーワード：介護職員　ストレス　バーンアウト　コーピング

１．研究開始当初の背景

（１）人口の高齢化と共に要介護認定高齢者が増加しており、2000 年には高齢人口の 10.1%(218 万人)であったが、2010 年には 16.8%(487 万人)に増え、施設への入居希望者は増加傾向にある。介護保険利用者は発足当初の約３倍に増加し、特別養護老人ホームの入居待機者が 42 万人を超えるなど国民の介護ニーズは高く、多種多様な施設や介護サービスが取り入れられている。これに対して、現在、約 124 万人いる介護職員は、15 年後には 212 万～255 万人が必要になると推計されており、介護人材の確保が喫緊の課題になっている。このような状況において、介護職員には質の高いサービスの提供が求められるが、質のよいサービスを提供しようとするほど、介護職員の負担も大きくなることは否定できない。過重労働、人手不足、低賃金、利用者との人間関係など介護職員が抱えるストレスは大きい。また、介護職員の離職率は全産業と比較して高い傾向にある（介護労働安定センター「介護労働者のストレスに関する調査」）。このような現状を打開するために、介護職員を支援していく体制づくりが急務となっている。

（２）介護職員が働きがいを持って、良質なサービスを提供しつつ、仕事を続けていくためには、ストレスとそれによって引き起こされるバーンアウトを回避することが必要である。近年介護職員のストレスやバーンアウトに関する研究は増加しているが、分析のための理論構成が遅れていること、分析結果が現場に反映されていないことなどの問題がある。

（３）職場環境整備によってストレスやバーンアウトがどの程度軽減できるのか、介護職員のストレスやバーンアウトを引き起こす要因は何か、それらを回避・軽減させる方法を探ることが急務である。本研究は松岡がこれまで在宅介護者の研究で用いてきたストレス理論を介護職員研究に援用するものである。特に、ストレス理論で重要な概念である「コーピング」(対処)に注目して介護職員のコーピングスタイルの類型を導き、介護職員のエンパワーメントを支援する現実的なシステムが必要である。

２．研究の目的

（１）ストレス理論を適用して高齢者を施設で介護している介護職員の介護ストレスや負担感、バーンアウトなどの職場ストレスの実態とその影響要因を明らかにし、職場環境整備のための知見を得る。

（２）介護職員のコーピングの様態と類型を解明し、ストレスに影響を与えている各自のコーピング行動や意識を解明し、ストレスとコーピングの関係を明らかにする。

（３）以上の調査分析結果を基に、介護職員のエンパワーメント支援に関するメカニズムを析出し、介護職員支援のための実践的なコンテンツを開発し、Web システムの基礎をつくる。

本研究は、近年問題となっている介護職員のバーンアウトの低減に大きく貢献するものである。

３．研究の方法

（１）介護職員の介護ストレスや負担感に関する内外の研究成果をレビューし、影響要因を探ると共に、コーピングの類型やコーピングの効果をまとめる。

（２）インターネットの介護職員向けサイトにおける相談やアドバイスの内容を収集し、研究知見との突き合わせを行う。

（３）以上の結果をベースにして、介護職員のストレス、コーピングに関する実態調査を実施する。２種類の配票調査を実施し、ひとつは介護職員のバーンアウトに関する調査、もうひとつはストレスとコーピングに関する調査である。また、介護職員に対して１～２時間のインタビュー調査を実施する。

（４）実態調査（配票調査とインタビュー調査）のデータ解析結果を基に介護職員のエンパワーメント支援のためのコンテンツを開発し、開発したシステムを何人かの介護職員に使用してもらい、評価・改良して、Web システムの基礎をつくる。

４．研究成果

（１）介護職員のストレスと影響要因

長野県内を拠点として、多くの施設を運営している社会福祉法人に勤務する介護・看護職員 686 名を対象とした配票調査の結果は次のとおりである。

①回収数 545 のうち記入に不備のあった 31 を除いた 514（74.9%）を分析対象とした。対象者は男性 23.6%、女性 76.4%であり、20 歳代が最も多く 28.2%、次いで 50 歳代 24.4%、40 歳代 21.4%であり、20～30 歳代が 47.0%、40～50 歳代が 45.8%である。正規職員は 77.0%、有配偶者は 51.8%、最終学歴は義務教育・高等学校卒が 36.2%で最も多い。正規職員はパート・嘱託・非常勤職員よりも高学歴である（p<.oo1）。健康状態は「良好」33.7%、「まあ良好」48.4%であり、「やや不調」「不調」を合わせて 15.2%である。

②ストレス尺度は、松岡が作成し使用実績があり、妥当性が確認されている項目と MBI（久保・田尾 1994）を基にした 20 項目を用いた。因子分析（主因子法、プロマックス回転）の結果、「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」「心理的負担感」の 4 因子が抽出さ

れた。第１因子の心理的負担感は「むなしいと感じる」「イライラすることがある」など５項目、第２因子の情緒的消耗感は「体も気持ちも疲れ果てたと思う」「こんな仕事やめたいと思う」など５項目、第３因子の脱人格化は「今の仕事は私にとってあまり意味がないと感じる」「同僚や利用者の顔を見るのも嫌になる」など５項目、第４因子の個人的達成感は「我を忘れるほど仕事に熱中する」「今の仕事に心から喜びを感じる」など５項目である。20 項目それぞれに１～4 点を与え、合計得点をストレス得点とした。レンジ 20-60、平均 37.4、α=.90 である。

③影響要因として基本属性の他、就業特性、事業所特性、職場環境評価、サポート資源を設定した。ストレス得点を従属変数、性別、年齢、学歴、配偶者の有無、家族構成、健康状態など基本属性 10 変数を独立変数とする一元配置分散分析の結果、4 変数が影響を与えていた。さらに、これら４変数を一括投入する多元配置分散分析を行った。４変数のうち年齢(df=4，F=8.11，p<.001)と健康状態(df=2，F=26.11，p<.001)の影響が明らかになり、若年者ほど、また健康でないほどストレス傾向がみられた。就業特性については、勤務形態、職種、経験年数、収入、夜勤日数など 20 変数を独立変数とする一元配置分散分析の結果、６変数が影響を与えていた。さらに、これらを一括投入する多元配置分散分析を行った。６変数のうち勤務形態(df=1，F=4.03，p<.05)と夜勤日数(df=1，F=8.37，p<.05)の影響が明らかになった。事業所特性については、施設の種類、夜勤時職員数、認知症の割合、要介護４以上の割合、ターミナルケアなど７変数を独立変数とする一元配置分散分析の結果、２変数が影響を与えていた。さらに、２変数を一括投入した分析の結果、施設の種類(df=2，F=3.40，p<.05)が有意な影響を与えていた。職場環境評価については、労働条件の評価、職場での対人関係評価、利用者との関係満足度、職場の総括的評価（働きやすさ）など 12 変数を独立変数とする一元配置分散分析の結果、６変数が影響を与えていた。さらに、６変数を一括投入する分析の結果、職場での対人関係評価(df=1，F=15.55，p<.001)と働きやすさ評価(df=3，F=12.19，p<.001)が有意な影響を与えていた。サポート資源については、介護能力向上のための研修体制、相談する人数、相談相手(上司、同僚、家族など)など 10 変数を独立変数とする一元配置分散分析の結果、４変数が影響を与えていた。さらに、４変数を一括投入する分析の結果、介護能力向上のための研修(df=1，F=10.62，p<.01）のみに影響がみられた。

以上のように、各要因内の変数を独立変数とした分析では、「年齢」「健康状態」「勤務形態」「夜勤日数」「施設の種類」「職場での対人関係」「働きやすさ」「介護能力を向上させる取り組み」の８変数が有意な影響を与えていたので、さらにこれら８変数を一括投入する分散共分散分析を行った。その結果は表１のとおりである。

表１　ストレスを規定する変数

変数	df	F
年齢	4	6.59***
健康状態	2	11.41***
勤務形態	1	.58
夜勤日数	1	2.47
施設の種類	2	1.42
職場での対人関係評価	1	23.37***
働きやすさ評価	3	7.45***
介護能力向上のための研修	1	7.20**

**p<.01　***p<.001　R^2=.452

表１に示すように、「年齢」「健康状態」「職場での対人関係」「働きやすさ」「介護能力を向上させる取り組み」の５変数が有意な影響を与えていた。

④高齢者介護施設における介護職員のストレスを低減し、バーンアウトに陥らないような職場環境整備のポイントとして、職員の健康状態を良好に保つこと、職場での同僚や上司との対人関係に不満を感じないこと、働きやすい職場であると感じられること、介護能力を向上させる取り組みがあることが重要であるといえる。また、若年者ほどバーンアウトしやすいことにも注意が必要である。給与水準の低さを問題にする回答が多く寄せられたが、ストレスの要因としては有意ではなかったことから、職員間での格差是正ではなく、全体の底上げが離職率を押さえるためにも必要であろう。利用者満足が重要な課題になるが、その前提には介護職員の満足実現が不可欠であることを忘れてはならない。

（２）介護職員のストレスとコーピング

長野県内の社会福祉法人に勤務する介護職員 375 名を対象とした配票調査の結果は次のとおりである。

①有効回収数 315（84.0%）を分析対象とした。対象者は男性 10.8%、女性 82.2%であり、年齢は 30 歳代、40 歳代、50 歳代が同程度でこれらを合わせると全体の７割強を占めている。正規職員は 50.5%、有配偶者は 60.0%である。現施設での平均経験年数は 74.7 ヶ月(最小１ヶ月、最大 360 ヶ月)、他施設も含めた通算経験月数は 120 ヶ月(最小１ヶ月、最大 415 ヶ月)である。月の夜勤日数(最小０、最大６)は平均３日であり、平均年収は 265 万円(最小 75 万円、最大 650 万円）である。

②ストレス尺度は（１）の調査と同様の尺度を用いた。因子分析の結果、脱人格化(α=.91)、情緒的消耗感(α=.85)、個人的達成感(α=.73)、心理的負担感(α=.86)の４因子から構成されて（主因子法，プロマックス回転）おり、（１）の結果と同様である。

③コーピングの「頻度」と「効果」については、各 20 項目を用いた。頻度については「いつもある」「しばしばある」「時々ある」「まれにある」「ない」の回答に５～１点を与え、平均点を比較したところ、頻度が高いのは「くよくよしないように心がける」(3.55 点)、「仕事以外の楽しいことを考える」(3.51 点)、「物事を良い方向に考えようとする」(3.48 点)「睡眠を十分にとる」(3.47 点)、「さまざまな情報を参考にする」(3.43 点)である。反対に頻度が低いのは「職場外の専門家に相談する」(1.29 点)、「問題を避け、忘れようとする」(2.39 点)、「難しい問題は後回しにする」(2.40 点)、「上司に相談する」(2.41 点)、「同僚に相談する」(2.60 点)である。コーピング頻度について 20 項目を因子分析したところ、次の５因子が抽出された(α＝.66 以上)。

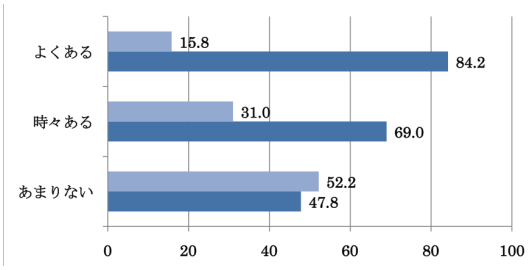
・問題の再確認（α＝.82）
　他にやり方がないか工夫する、問題点の見直し 等
・心理的調整（α＝.70）
　くよくよしないよう心がける、物事を良い方向に考える 等
・気晴らし（α＝.68）
　買物やカラオケを楽しむ、趣味やスポーツに熱中する 等
・相談（α＝.66）
　家族に相談、同僚・上司に相談、友人に相談 等
・回避・諦め（α＝.66）
　問題を避け・忘れる、問題の後回し、諦め・我慢 等

これらコーピング５類型のうち、日常的に頻度が高いのはくよくよしない、割り切るなどの「心理的調整」であった。また、５類型には分類できなかったが、睡眠を十分にとるコーピングが多く行われていた。反対に頻度が低かったのは相談や問題回避型のコーピングであることが明らかになった。

コーピングの効果については、「睡眠を十分にとる」が最も高得点であり、次いで「趣味やスポーツに熱中する」「職場以外の友人に話を聞いてもらう」であった。「気晴らし」や「相談」が効果的だとされているが、相談は職場内の人や専門家への相談ではなく、職場外であることが注目される。効果がないとされたのは「諦め、じっと我慢し耐える」「難しい問題は後回しにする」などの「回避・諦め」であった。

介護職員が現実に行っているコーピング頻度と介護職員が考えているコーピングの効果の関係については、20 項目中 16 項目で図１-Ａ（過ぎたことの反省を踏まえ、次にすべきことを考える）に示すように、頻度と効果には正の相関がみられ、自身のコーピングを肯定的に捉えている。しかし、４項目については、図１-Ｂ（諦め、じっと我慢し堪える）のように頻度と効果には関係がみられなかった。

Ａ 過ぎたことの反省を踏まえて、次にすべきことを考える



Ｂ 諦め、じっと我慢し耐える

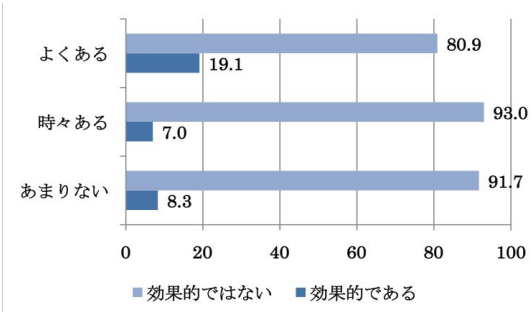


図１コーピング頻度別コーピングの効果

④ストレスとコーピングの関係

ストレス得点、および脱人格化、個人的達成感、情緒的消耗感の３因子得点をそれぞれ従属変数とする重回帰分析の結果は表２のとおりである。ストレス得点に影響を与えているのは、「問題の再確認」と「回避・諦め」であった。ストレス高得点者は問題状況から逃避するコーピングが多く、問題の根本的解決に向き合わない傾向がある。反対にストレス低得点者は解決方法を探ったり、見直したり、工夫するというコーピンが多くみられたことから、問題に向き合うコーピングが有効であることが示唆された。さらに因子別に分析すると、脱人格化に影響を与えているコーピングは「気晴らし」や「回避・諦め」、個人的達成感に影響を与えているコーピングは「問題の再確認」(他にやり方がないか仕事を工夫する等)、情緒的消耗感に影響を与えているコーピングは「相談」「回避・諦め」であった。

表２　ストレスとコーピング
（因子別重回帰分析）

	バーンアウト	脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感
問題の再認識	-.194**	-.097	.360***	-.026
心理的調整	-.073	-.075	.053	-.021
気晴らし	.120	.147**	-.006	.097
相談	.013	.002	.053	.133*
回避・諦め	.220**	.261***	-.071	.149*
R	.320	.345	.388	.273

*p<.05　**p<.01　***p<.001

（３）介護職員のエンパワーメント支援
　介護者のエンパワーメント支援のためのコンテンツを開発し、iPad に搭載した。具体的な内容は、介護者自身のストレス度チェック、自身のコーピングの振り返り、ストレスを軽減させるいろいろな方法を知る、コーピングに有用な Web の紹介、である。iPad のコンテンツを介護職員に使用してもらい、使い勝手などを評価してもらった。介護職員の指摘に従い、改良を加えて Web システムの基礎をつくった。今後、さらに内容を洗練して実用化を目指す。

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）

〔学会発表〕（計６件）
①松岡英子、日中両国における高齢者観とジェンダー意識、日本家政学会中部支部第 58 回大会、2013 年９月７日、名古屋女子大学
②松岡英子、松岡樂、中学生と大学生の認知症イメージ、第 55 回日本老年社会科学会、2013 年６月６日、大阪国際会議場
③松岡英子、松岡樂、介護職員のバーンアウトとコーピング、第 54 回日本老年社会科学会、2012 年６月９日、佐久大学
④松岡英子、高齢者介護職員のバーンアウトに関する要因、日本家政学会第 64 回大会、2012 年５月 13 日、大阪市立大学
⑤松岡英子、松岡樂、高齢者介護施設における介護・看護職のストレスとバーンアウト、第 53 回日本老年社会科学会、2011 年６月 16 日、ハイアットリージェンシー東京
⑥松岡英子、家族介護者のストレスとコーピングの効果、日本家政学会第 63 回大会、2011 年５月 28 日、和洋女子大学

〔図書〕（計１件）
①松岡英子　他、信州教育出版社、生活を考え創る、2013、195（2-16）

６．研究組織
(1)研究代表者
　松岡　英子（MATSUOKA, Eiko）
　信州大学・教育学部・教授
　研究者番号：２０１２６７０９

(2)研究分担者
　松岡　樂（MATSUOKA, Yasushi）
　信州大学・教育学部・教授
　研究者番号：５０１３５１１７