

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 27 年 5 月 22 日現在

機関番号：25301

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2012～2014

課題番号：24530711

研究課題名(和文) 中堅介護職員における相談対応力向上のための支援プログラムの開発

研究課題名(英文) Development of the consultation program for mid-career professional caregivers

## 研究代表者

谷口 敏代 (TANIGUCHI, TOSHIYO)

岡山県立大学・保健福祉学部・教授

研究者番号：10310830

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,200,000円

研究成果の概要(和文)：中堅介護職が同僚や上司との関係構築に必要な相談対応力として、「問題解決力」「共感と傾聴力」「自己統制力」「社交性」「気づく力」が必要であることを明らかにした。介入的アプローチを行った結果、中堅介護職の同僚やスタッフの疲労感や睡眠の質に効果が認められた。しかし、中堅介護職はスタッフに比べて心理的緊張が高いまりリーダーの役割を担っており、精神的緊張が緩和できるプログラムを加える必要が示唆された。

研究成果の概要(英文)：The structure of consultation for mid-career professional caregivers indicated five factors such as “problem solving skills.” “empathic understanding and active listening.” “mental and behavioral self-control.” “sociability” and “awareness.” We conducted an interventional approach for mid-career professional caregivers. The feelings of fatigue were significantly decreased and quality of sleep among colleagues and subordinates of the mid-career professional caregivers significantly decreased and increased respectively after the intervention. However, the mid-career professional caregivers were working with a higher psychological strain than their colleagues and subordinates. Our findings suggest that it is necessary to intervene to reduce the psychological strain of mid-career professional caregivers.

研究分野：介護福祉学

キーワード：中堅介護福祉職 相談対応力 介入プログラム

## 1. 研究開始当初の背景

介護職員の就業継続意向に影響する要因には、仕事のやりがい、賃金、人事評価、職場の環境、職場の人間関係、コミュニケーション、施設に対する価値観(谷口他2010)が指摘されている。介護福祉施設では一人の利用者にチームを組んでケアにあたらなければならない、その中核となる中堅介護職員の役割は大きい。しかし、介護チームスタッフ間の対人関係の調整や相談対応力に悩んでいる中堅介護職員が多い。良好な人間関係の構築と上司による支援体制の構築が求められているものの、具体的な方法は示されていない。そこで、介護チームが一体となってケアの質向上のために、その中核を担う中堅介護職員における傾聴及び相談力向上のための支援プログラムを開発する必要性があると考え研究に取り組んだ。

## 2. 研究の目的

本研究の目的は、中堅介護職の相談対応力を調査によって明らかにし、中堅介護職のための離職防止及びキャリアアップのための相談対応力向上のための支援プログラムを開発することにある。

## 3. 研究の方法

調査方法は、平成24年度には中堅介護職への面接調査、平成25年度は質問紙調査、平成26年度には介入調査を行った。

### (1)面接調査

スノーボール・サンプリング方式で対象施設を募集した中堅介護職を対象にフォーカスグループインタビューを実施した。インタビューでは、施設長から推薦を受けた中堅介護職に対し、「介護チームメンバーへの対応に関して、介護チームメンバーへの対応における困難事例、困難事例時の具体的な対応、介護チームの中堅として具体的な働きかけ、介護チームの中堅として、コミュニケーション時に注意(意識)していること、自身のコミュニケーション力で不足していると思われること、同僚及び部下からの相談時に求められる力として、どのような力が必要だと思うか」の内容をインタビューした。内容分析から中堅介護職の困難感や部下や同僚への相談対応に求められる項目を抽出した。

### (2)質問紙調査

相談力向上のための支援プログラム作成のために、某県内の介護保険施設で従事する介護職、相談業務を軸としている生活相談員に質問紙調査を実施した。調査票は施設宛に郵送し、施設責任者から依頼された担当者が調査票を配布し、記入済みの調査票は対象者個人用封筒に各自が密封し、各自で返送することを依頼した。質問紙調査の項目は、個人特性(年齢・性別・婚姻状況・最終学歴・資格・職位・雇用形態・就業経験年数)、Work

Engagement 尺度(Utrecht Work Engagement Scale; 日本語版 UWES 短縮版, 島津邦訳)短縮版(9項目)(Schaufeli W.B et al 2006)、Moorman(1991)が開発した組織的公正尺度の修正版の日本語版(手続き的公正尺度(7項目)と対人的公正尺度(6項目))(Inoue A et al, 2009)、貢献感尺度(Takki et al 2014)(7項目)、筆者らが作成した相談力尺度(21項目)、三島ら(2000)が開発したALAS(Active Listening Attitude Scale)(20項目)、土肥ら(2004)が開発した共同性・作動性尺度(CAS: Communion-Agency Scale(24項目))で構成した。

### (3)介入調査

平成25年度に得られた成果及び先行研究から相談対応力向上プログラムを作成し、研修を実施し、効果評価を測定した。

研修内容は、中堅介護職の役割として相談対応力が求められていることを認識し、部下や同僚からの相談に対する自信をつける。

相談対応や日頃のコミュニケーション活性化のために「相談対応」の態度や技術を習得することを目的とし、講義と演習形式で90分設定した。プログラムの具体的な内容は「相談しやすい上司」「相談しづらい上司」のロールプレイングや中堅介護職自身の相談力のチェックや、さまざまなスタッフとの対応時、緊張をほぐすための呼吸法などのリラクゼーション実習や相談力を構成する内容について事例を用いて説明するといった内容で構成されている。相談対応力向上プログラムの介入調査の効果評価には、相談対応力向上のための支援プログラム実践前後の調査項目として、Job Content Questionnaire(JCQ)22項目(Karasek RA, 1985, Kawakami N et al 1996)、ワーカホリズム尺度(Dutch Workaholism Scale)(Schaufeli W.B et al 2009)、ワーク・エンゲイジメント尺度(Utrecht Work Engagement Scale)、精神的健康度(K6)(古川他2002)、離職意向尺度(鄭他2003)、貢献感尺度、組織公正尺度、個人特性等を測定し、中堅介護職には、相談対応力尺度、Job Content Questionnaire(JCQ)22項目、ワーカホリズム尺度(Dutch Workaholism Scale)、ワーク・エンゲイジメント尺度(Utrecht Work Engagement Scale)、精神的健康度(K6)、離職意向尺度、貢献感尺度、個人特性を使用した。

## 4. 研究成果

### (1)面接調査

中堅管理職の立場にある介護職の上司・同僚・部下との対人関係における困難感を面接で得られた逐語録から「介護に対する経験がまったくない職員への指導」「職員間同士、性格が合わない理由で、介護に取り組もうとしない」「指導しても「そんなのできない」と取り組もうとしない」等、53の質問項目を

抽出できた。この質問項目の体験を全然なかったからよくあった、その体験に対し、「全然いやでない」から「非常にいやだ」の4段階で質問し、体験頻度およびその体験に対する感じ方の相関を求め、53項目中32項目に有意な相関が認められた( $p<.05$ )。体験項目の特徴を明らかにするために、質問項目の類似性に着目して分類し、意味・内容を損なわないように要約しカテゴリ化した。〈感情が先行する職員との対応〉〈介護職員間の人間関係調整〉〈他部署と介護職員との板挟み〉〈丁寧に説明しても内容が伝わらない〉〈指導内容に対し反発される〉〈介護の視点に立てない職員とのかかわり〉〈年上や主婦層の職員に対する対応〉〈感覚や常識の捉え方が異なる職員への対応〉と〈忙しいのでゆとりを持って、新人と向き合うことができない〉に分類できた。介護職チームの良い人間関係や仕事の充実感・モチベーションアップには介護リーダーの存在や役割は大きいことは報告されている。リーダーの役割を担っている中堅介護職は介護チームメンバーへの対応にさまざまな困難感を抱いていることがわかった。

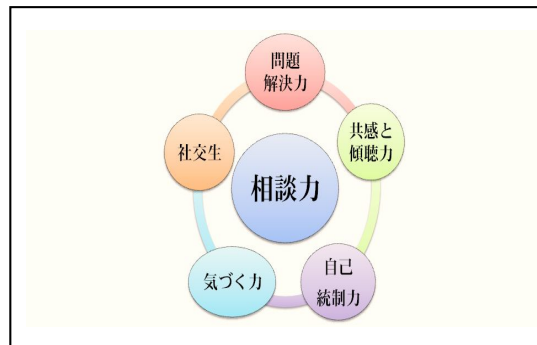
#### (2)相談対応力を構成する因子

質問紙調査をもとに同僚との関係構築に必要な相談対応力尺度の開発と妥当性・信頼性の検証を行った。尺度作成の手順として、平成24年度の面接調査で得られた9のカテゴリから抽出できた53項目から、現役の中堅介護職員、相談業務に従事している通所介護の生活相談員により、同僚や部下との関係構築に必要な相談対応力を測定できる質問項目になっているかを確認した。分析手順として、抽出した53項目の各項目について項目分析を行い天井効果およびフロア効果の確認後、探索的因子分析、確認的因子分析、基準関連妥当性、信頼性の確認を行った。中堅介護職464票配布中280票回収(60.3%)、生活相談員772票配布中341票(44.1%)が回収された。すべての項目に欠損値のない中堅介護職252(男性70人、女性182人)、生活相談員295(男性131人、女性161人)を対象とした。同僚や上司との関係構築に必要な相談対応力として5因子が抽出され、第1因子は「問題解決力」第2因子は「共感と傾聴力」、第3因子は「自己統制力」、第4因子は「社交性」、第5因子は「気づく力」と命名した。内的一貫性をみるために係数を算出したところ、問題解決力があるが.874、共感と傾聴力が.872、自己統制力が.811、社交性.808、気づく力が.790であり、高い内的一貫性が示された。因子構造および項目の選定について確認するために、探索的因子分析の結果に基づく21項目5因子モデルによる確認的因子分析を実施した。2値=623.533、df=242、CFI=0.942、GFI=0.911、AGFI=0.890、RMSEA=0.054で、5因子モデルの適合度は良好であった。問題解決力、共感と傾聴力、自

己統制力、社交性、気づく力共に、傾聴態度、聴き方、肯定的作動性と肯定的共同性に有意な正の相関係数を示した。否定的共同性、否定的作動性とは有意な負の相関があった。

#### (3)相談対応力向上のための研修プログラム

得られた結果を基に、「中堅介護職員のための同僚との関係構築に必要な相談対応力」と題したパンフレットを作成した。



研修目的として、部下や同僚からの相談に対する自信をつけることとし、相談対応や日頃のコミュニケーション活性化のために「相談対応」の態度や技術を習得することとした。上司として不快や当惑を感じる日常の業務で遭遇しやすい事例を基にロールプレイング、及びアサーショントレーニングを実施した。その後、相談力を構成する問題解決力、共感と傾聴力、自己統制力、気づく力、社交性に関する講義で構成されるプログラムを構築した。

#### (4)介入調査の効果評価

研究プログラムはA県の1カ所の老人保健施設、B県の2カ所の介護老人福祉施設で実施した。中堅介護職は「入職後3~5年程度で、担当業務の独力遂行が可能なレベルの職員」とし、施設長に中堅介護職の選出を依頼した。研修プログラムの実施日程は施設業務に支障のない時間帯に行う事とした。研修プログラムの実施前後3週間には中堅介護職の同僚・部下(スタッフ)に記名式の質問紙調査を求め、調査票を回収できた2施設を分析対象とした。2回共調査票に記入し全ての項目に欠損値のない中堅介護職員36名、スタッフ75名を対象とした。中堅介護職員の平均年齢は33.9歳(SD10.0)、スタッフ36.8歳(SD11.3)で中堅介護職員の方が若い( $p=0.016$ )。平均就業年数は中堅介護職員8.8年(SD6.0)、スタッフ6.5年(SD5.5)で、中堅介護職員の方が長い傾向であった( $p=0.056$ )。また、中堅介護職員は高デマンド、低コントロールの高ストレーン群が41.7%であり、スタッフより心理的緊張度が高かった。

研修後に変化が認められたのは、ワーク・エンゲイジメント( $p=0.02$ )、疲労感( $p=0.00$ )であった。ワーク・エンゲイジメントは2回目の得点は低くなっていた。疲労感は2回目

の方が緩和していた。有意傾向であるが、睡眠の質 (p=0.09)、精神的状況 (p=0.08) は有意な変化傾向が認められた。つまり睡眠の質や精神的健康状況は良くなっている傾向が認められた。

	中堅介護職		スタッフ	
	n	%	n	%
疲労感				
健常	20	55.6	87	55.4
やや疲労	12	33.3	30	19.1
疲労感強い	2	5.6	5	3.2
無記名	2	5.6	35	22.3
睡眠の質				
悪い	1	2.8	6	3.8
やや悪い	4	11.1	54	34.4
健常	31	86.1	69	44.0
無記名	0	0.0	28	17.8
職業性ストレス				
アクティブ	19	52.8	62	39.5
高ストイ	15	41.7	61	38.9
無記名	2	5.6	34	21.7
精神的健康				
健康	18	50.0	107	68.2
やや気分低下	18	50.0	44	28.0
うつ気分高い	0	0.0	6	3.8
自覚症状数				
0	0	38.9	58	36.9
1	1	16.7	32	20.4
2	2	19.4	20	12.7
3	3	13.9	16	10.2
4	4	0.0	14	8.9
5	5	5.6	8	5.1
6	6	2.8	6	3.8
8	8	2.8	2	1.3
9	9	0.0	1	0.6

変数	n	1回目		2回目		p
		平均	S D	平均	S D	
ワーク・エンゲイジメント	62	23.4	12.8	20.7	11.3	0.02
ワークホリズム	62	20.3	5.7	20.5	5.9	0.90
離職意向	65	11.3	4.8	11.7	5.1	0.88
仕事の要求度	62	32.1	4.8	32.4	4.7	0.49
仕事のコントロール	62	65.4	7.9	65.5	6.9	0.75
上司の支援	64	11.4	2.5	11.4	2.9	0.78
同僚の支援	64	12.2	1.9	12.1	1.9	0.69
ストレイン指数	60	0.5	0.1	0.5	0.1	0.51
睡眠の質	64	8.6	2.4	8.9	2.5	0.09
疲労感	61	12.1	7.6	10.2	6.6	0.00
精神的健康状況 (k6)	64	4.7	4.7	5.4	4.7	0.08
手続き的公正	62	21.9	5.2	21.9	5.2	0.78
対人校正	64	21.3	5.4	21.3	5.7	0.89

研修は90分で1回のみ実施したが、上司として求められる、共感と傾聴力、自己統制力、気づく力、社交性に関しては一定の効果が得られたと考えられる。しかし、仕事に関連するポジティブで充実した心理状態を示すワーク・エンゲイジメント得点は低くなっていた。介護福祉の現場は人員配置に余裕がない上に、心理的緊張度が高いまま、リーダーの役割を担わなければならない実状もあ

る。今後は今回の研修プログラムに、介護福祉に関する問題解決が裕を持って発揮出来るように精神的緊張が緩和できるプログラムも加える必要が示唆された。

## 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 1 件)

谷口敏代・合田衣里・廣川空美・高木二郎・時實亮・原野かおり・趙敏廷、介護福祉職員における部下や同僚との関係構築に必要な相談対応力構造の検討。International nursing care research, 2014; 13(3), 1-10.

〔学会発表〕(計 5 件)

谷口敏代・趙敏廷・原野かおり、中堅介護職員と上司・同僚・部下との対人関係における困難感、第 21 回日本介護福祉学会大会

谷口敏代・高木二郎・廣川空美・藤井保人、介護保険施設で従事する介護福祉士における離職意向とワーク・エンゲイジメントとの関連、第 72 回日本公衆衛生学会総会

時實亮・谷口敏代、介護保険施設に勤務する介護福祉士の職業性ストレスとワーク・エンゲイジメントが精神的健康に及ぼす影響、第 87 回日本産業衛生学会

谷口敏代、健康でいきいきと働くために職場のメンタルヘルスのこれまでとこれから 介護保険施設における看護職・介護職のワーク・エンゲイジメント、第 87 回日本産業衛生学会

谷口敏代・合田衣里・時實亮・趙敏廷・原野かおり、中堅介護職員における部下や同僚との関係構築に必要な相談対応力構造の検討、第 22 回日本介護福祉学会

ホームページ：

URL:<http://tanigutilab.fhw.oka-pu.ac.jp>

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者

谷口 敏代 (TANIGUCHI Toshiyo)  
岡山県立大学・保健福祉学部・教授  
研究者番号：10310830

(2) 研究分担者

趙 敏廷 (CHO Mynjeong)  
岡山県立大学・保健福祉学部・講師  
研究者番号：10352585

廣川 空美 (HIROKAWA Kumi)  
梅花女子大学・看護学部・教授  
研究者番号：54324299

高木 二郎 (TAKAKI Jiro)  
三重大学・医学系研究科・講師  
研究者番号：50384847