

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 8 月 29 日現在

機関番号：32689

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2013～2016

課題番号：25590146

研究課題名(和文)介護職員の就業動機と業務ストレス分析；新しい人材管理の開発

研究課題名(英文) Analysis of vocational motivations and work stress of care workers ; development of new management strategy of personnel in nursing homes

研究代表者

加瀬 裕子 (Kase, Hiroko)

早稲田大学・人間科学学術院・教授

研究者番号：30296404

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,300,000円

研究成果の概要(和文)：(目的)本研究は、介護職員の定着促進のための方策について示唆を得ることを目的とした。(方法と結果)介護職員178人に質問紙調査を実施分析した結果、「対人志向」の就業動機とストレスに有意な関連が確かめられた。さらに介護職の離職ゼロを達成した施設長5名にインタビュー調査を実施し分析したところ、<介護体制マネジメント><職場におけるコミュニケーション>による[思考と理念に基づく介護]の促進が確認された。

(結論)介護職員は、就業動機により業務ストレスに曝される割合が異なるが、根拠を考えながらの業務確立を指向した、コミュニケーションとシステム作りを、入職時から行う人材管理の有効性が示唆された。

研究成果の概要(英文)：[Purpose] The purpose of this research is to examine the relationship with work stress and vocational motivation of staff in nursing homes to explore the new management strategy. [Method] A questionnaire survey was conducted to 178 care workers and a qualitative study among the directors of nursing homes which had zero turnover rates during last 3 years was conducted. [Results] We were extracted on a vocational motivation model of three factors and a work stress model of four factors. The results showed that care workers with 'human relationship' motivation have a significant positive coefficient to work stress. We confirmed the directors were focusing on management of 'care systems' and 'communication among staff' towards performing 'thinking-based care'. [Conclusion] Vocational motivation and work stress of nursing home staff was revealed. To improve their motivation, the management of towards performing 'thinking-based care', has been considerable.

研究分野：社会福祉学

キーワード：介護職員 職務ストレス 就業動機 雇用管理マネジメント

1. 研究開始当初の背景

(1) 社会的背景

介護保険サービスの利用者は 633 万人 (2016 年 4 月) と過去最多になり、高齢者介護のための人的資源の確保・専門人材育成の声が高まっている。一方、介護労働者の離職率は 16.1% で、2004 年以降で最低を記録してはいるが、依然として高い水準で必要とされる人材確保には程遠い状況である。

(2) 学術的背景

労働者の雇用定着研究の結果として、外的要因としては「賃金」「労働時間」などの待遇や厳しい労働条件などが、内的要因としては「バーンアウト」や「ストレス」があげられており (Kahn, R., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R., 1964, A. Kahn, R1978, 久保1998), それらの軽減や解決策を検討した研究が多数みられる。離職の外的要因である「賃金」については、相対賃金が高いほど離職率にマイナスの影響を与えるという報告がある。しかし、その一方で、給与や労働条件は、仕事に対する不満の予防にはなるが、仕事継続の動機づけにはならないことが指摘されている (Herzberg, F., Maunasner, B., Snyderman, B.B., 1959)。

介護職のストレスに関する研究は、主に介護保険の施行を基準として区切ることができる。1990 年代は、利用者本位の介護方針がとられているか、相談や指導を受けられる体制になっているか、教育や訓練の機会が十分か、意見を言える機会は十分か、仕事の内容やスケジュールにおける介護職の自由裁量の程度 (矢富直美, 中谷陽明, 巻田ふき 1991), 施設長または中心的管理職者のリーダーシップ (宇良千秋, 矢富直美, 中谷陽明, 巻田ふき 1995) などの介護施設の組織特性を取り上げた研究が多かった。一方 2000 年以降は、介護保険導入に伴うサービス提供体制の変化に合わせ、職務の満足感 (笠原幸子 2001), 継続性能力向上に向けた研修 (岸本麻里

2002), 組織整備, 個別相談・指導 (堀田聡子, 佐藤博樹 2005), 教育・指導あるいは給与などに反映する能力評価 (堀田和司, 奥野純子, 戸村成男, 柳久子 2009) など、雇用者のマネジメント能力の必要性を述べた研究が目立つ。

2. 研究の目的

本研究は、これまでの先行研究の蓄積を踏まえて、介護労働者の現状と就業特性および各介護職特有のストレスとの関係性の分析、介護人材の確保と定着に対して、新入介護職員や介護職への転職希望者の介護職への理解と定着促進とともに雇用管理のあり方の把握を軸として、包括的に上記の主題に迫ることを目的とする。

この目的を達成するため、本研究では研究 (量的調査) と、その結果を確認するための研究 (質的調査) を行った。

3. 研究の方法

(1) 研究 調査対象と調査方法

調査対象者は、介護老人福祉施設に勤務し、主に介護業務を担当する非・正規雇用の介護職員とした。調査に際しては、2013 年 7 月 31 日から 8 月 31 日にかけて東京近郊の A 市, B 市, C 市にある介護老人施設とデイサービスセンターの計 4 施設に調査協力を依頼し、計 316 部の自記式質問用紙を配布した。無記名による回答を求め調査票は施設を通さず、各回答者から直接返送してもらうように依頼した。

(2) 研究 調査項目

1) 回答者の個人属性と勤務形態

基本的属性 (性別, 年齢, 婚姻状況, 最終学歴) に加え, 就労属性 (介護職経験年数, 雇用形態) のほか, 勤務形態として夜勤勤務の有無について尋ねた。

2) 介護職就業動機尺度

「介護職就業動機」については, 安達の「就業動機尺度」を用いた。本尺度は, 大学生を対象に就業時の動機において, 内的欲求の測定を尺度化したもので, 統計的に信頼性が検

証されている。

本研究では、介護職員の「就業動機」を測るうえで、質問冒頭の「将来の職業」の用語を「介護の仕事」に置き換えた。また、各項目においては、より内的欲求をはかれるように「私は、～と思った(した)」という過去形に変更し、エキスパートレビューによる内容的妥当性を確認した。

3) 介護職員のストレス評価尺度

本研究では、矢富・中谷の「ストレッサー評価尺度」45項目を用い、最近1ヶ月ぐらいの間にどの程度の頻度で経験したかを「よくあった」、「ときどきあった」、「たまにあった」、「なかった」の4段階評価を採用し、得点が高いほど仕事のストレスが高くなるようにした。

4) 現在仕事への満足感

現在、介護業務に対する主観的評価を図るため、「業務に対する満足感」を項目に採用し、4件法で得点が高まるほど仕事への満足感が高くなるように設定した。

(3) 研究 分析方法

1) 各尺度の因子の選定方法

ストレス尺度45項目と就業動機尺度41項目を用いて、介護職のストレッサーと就業動機の因子構造を検証した。因子分析は、主因子法(プロマックス回転)により因子を確定し、各因子の負荷量を比較した。また、絶対値の最も大きい項目をその因子への割り当てとして因子を構成した。

また、各尺度の構成概念妥当性を確認するために、構造方程式モデルによる確認的因子分析を行った。

2) 介護職のストレスに及ぼす変数の影響

介護職のストレスに影響を及ぼすと考えられる変数間の関連性を検証するために階層的重回帰分析を行った。

変数投入は、Step1, Step2, Step3には独立変数を徐々に加えて最適な式を導き出すために、変数増減法を用いた。

以上の各Stepにおいては、決定係数 R^2 の変化量に対して、F値が有意である場合に、投入項は有意であると判断した。

分析には統計パッケージはIBM SPSS Statistics22.0, Amos 22.0を用いた。

さらに、本研究では、量的調査(研究)の成果の有効性を確認するために、実際に行われ効果を発揮している人材管理のマネジメントについて質的調査(研究)を行った。研究の方法の方法は以下のとおりである。

(4) 研究 調査対象と調査方法

本研究の調査協力施設の選出においては、複数の事業所を運営すること、介護業務に携わる介護職員の3年以内の離職率がゼロであることを選定基準とし、選定基準を満たした東京近郊の5か所の介護福祉施設を対象にした。調査方法は、調査協力者の自由な発言と主観を促すために質問を設けず、「職員の離職率を抑制するために気にしていることは何か」という主たる質問により、回答者の答えに基づいて自由に質問を構成する非構造化インタビューを行った。

(5) 研究 分析方法

修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(以下、M-GTA)を用いて分析を行った。

4. 研究の結果

研究では、回収できた718名の回答から、以下のような結果が得られた。

(1) 尺度構成概念の妥当性

1) 介護職の就業動機尺度

現介護職員は、介護職に就く前から、すでに介護職への理解や役割に関して情報を習得し備えている「プロフェッショナル志向」と、人との交流から仕事の満足感を求める「対人志向」を主な就業動機としていることが明らかになった。また、同時に「キャリア上昇志向」の就業動機も存在し、価値ある仕事をする事への評価として、社会的な地位や名声を求める傾向がみられた。(図1)

2) 介護職のストレッサー要因の特徴

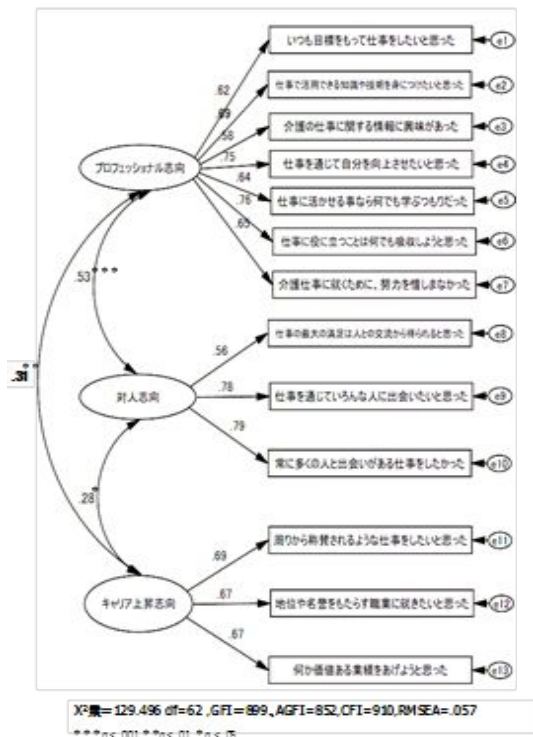


図1.介護職の就業動機モデル

さらに、図2の構成概念間の関係を見ると、各因子間に高い相関関係を示され、介護職員のストレスは、ある一方の問題ではなく、それぞれとの間で生じる葛藤が相互に影響し

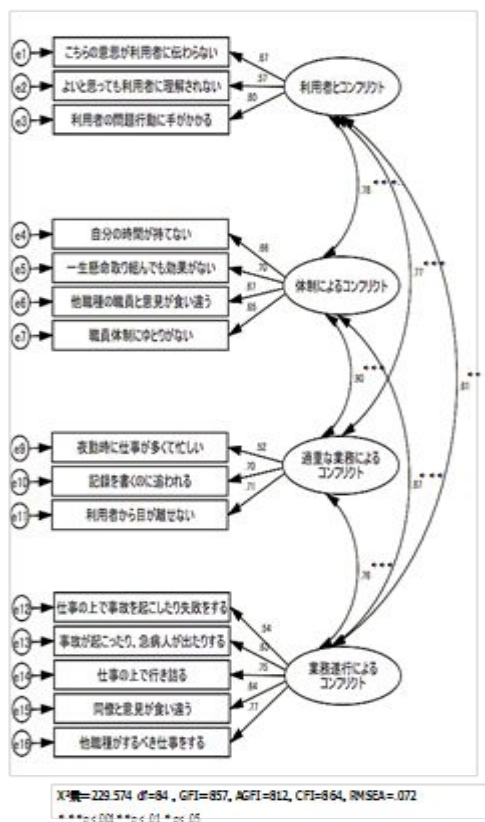


図2.介護職のストレスモデル

ていることが推測できる。例えば、利用者の対応において、効果がないことに他職員との意見の衝突など体制の葛藤が生じ、体制の葛藤は、過重な業務を発生させるなど、問題の連鎖が生じている可能性が示唆された。

(2) 就業動機と業務ストレスとの関係

介護職員の就業動機の「対人志向」と業務ストレスの全ての因子間で、有効な交互作用が認められた。(表1)

表1.介護職のストレスに関連する要因

独立変数	カテゴリコード	利用者のコンフリクト						体制によるコンフリクト			
		△標準化回帰係数			△標準化回帰係数			R²	F	p	
		Step1	Step2	Step3	Step1	Step2	Step3				
基本属性											
性別	(0:男性 1:女性)	-0.05	-0.05	-0.05	-0.03	-0.04	0.01				
年齢		-0.00	-0.05	-0.03	-0.04	-0.01	0.01				
勤務年数	(0:3年未満 1:3年以上)	-0.01	-0.07	-0.03	0.05**	0.05*	0.05*				
性別	(0:未婚 1:既婚)	0.05	0.00	0.04	0.03	0.01	0.07				
雇用形態	(0:パート・嘱託 1:正社員)	0.04	0.03	-0.03	0.03	0.03	0.03				
勤務時間		-0.00	-0.02	-0.11	0.00	0.02	0.04				
夜勤勤務有無	(0:なし 1:あり)	0.07**	0.09*	0.00	0.08	0.04	0.09*				
仕事への満足度											
業務負担感	(高負担感 2:その程度が高い)				-0.02**	-0.01	-0.03***	-0.03***			
就業動機											
プロフェッショナル志向	(高志向 2:その程度が高い)				0.05		0.05				0.03
対人志向	(高志向 2:その程度が高い)				0.07***		0.07***				0.05***
キャリア上昇志向	(高志向 2:その程度が高い)				0.05		0.05				0.00
R		0.00	0.06	0.05	0.05	0.05	0.05				0.00
R²		0.00	0.01	0.06	0.06	0.06	0.06				0.00
調整済みR²		0.01	0.00	0.04	0.07	0.07	0.07				0.01
F変化量		2.285	3.305*	6.401***	2.714*	3.361***	14.94***				

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

「利用者とのコンフリクト」と「過重な業務によるコンフリクト」では、全ての Step において、R² 値の有意な変化がみられており、「対人志向」に有意な交互作用が認められた。特に、「夜勤勤務」の場合、「過重な業務への負荷」においては、就業動機の「対人志向」とともに大きく影響していることが示された。夜勤勤務では、介護を必要とする複数のシーンが同時に発生することがある。また、「介護業務」とともに記録の整理など「事務的仕事」も多いにもかかわらず、少人数で行われているのが実情である。特に、認知症高齢者には、昼夜逆転・夜間徘徊など周辺症

状が発生する可能性もあり，利用者の対応により熟練した対人スキルと専門的知識を求められている．このような過重な業務が就業動機である利用者とのかかわりを重視する対人志向群に影響していると考えられる．

本来，介護という対人サービスにおいては，「対人志向」は不可欠な動機とも思われる．本研究結果の就業動機モデル（図2）においても「プロフェッショナル志向」との相関関係（ $r=.53, p<.001$ ）が示され，専門的な知識や経験が伴わない「人との出会い」のみを重視する「対人志向」群は，利用者への対応や過重な業務をストレスとして感じやすいことが示唆された．

「体制によるコンフリクト」と「業務遂行によるコンフリクト」においても、全 Step に R^2 値の有意な増分がみられ，性別，勤務年数，「対人志向」に有意な交互効果が示された．

表1 (続き)

独立変数	カテゴリーステップ	過重な業務への負荷			業務遂行によるコンフリクト		
		β (標準誤差)			β (標準誤差)		
		Step1	Step2	Step3	Step1	Step2	Step3
基本属性							
性別	(0:男性 1:女性)	-.067	-.069	-.017	-.070	-.021	-.085
年齢		.021	.003	.076	-.022	-.240**	-.167*
勤続年数		.147	.029	.076	.291**	.179	.104
施設	(0:介護 1:医療)	-.109	-.019	-.070	.000	-.000	.000
雇用形態	(0:パート・嘱託 1:正社員)	.129	.094	.091	.187	.019	.094
最高学歴		.007	.060	.085	-.070	-.046	-.019
就業動機	(0:なし 1:あり)	.044**	.264***	.110	.117	.066	-.019
仕事への満足度							
業務満足度	(業務満足度の性質が高い)		-.214***	-.031		-.000***	-.166**
就業動機							
プロフェッショナル志向	(業務満足度の性質が高い)			.096			.019
対人志向	(業務満足度の性質が高い)			.067***			.046**
キャリア上昇志向	(業務満足度の性質が高い)			-.022			.000
F		4.619	4.619	6.657	4.619	5.16	7.81
df		1.64	.207	4.06	1.64	.209	3.92
調整済みR ²		.129	.169	.429	.127	.209	.359
F変化量		6.741**	5.261***	15.591***	6.570***	7.529***	24.491**

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

「体制によるコンフリクト」では，長期勤続群と「対人志向」群がよりストレスを感じている傾向がみられた．このような傾向は従来の研究からもみられ，介護現場のゆとりない勤務体制や職場内意志疎通の必要などの労働環境条件改善などが指摘されてきた．本

研究の結果でも，援助者としての資質向上や人材育成の一つに職場環境改善や組織コミットメントの必要性が示唆された．

「業務遂行によるコンフリクト」では，仕事を通して人との交流や出会いに仕事の満足を得ようとする「対人志向」の就業動機をもっている若い介護職において，強い影響を受けていることが分かった．

介護現場では，利用者の要求とすべてを受け入れられない現実の間の両立困難から役割葛藤などが予想される．佐藤らは，このような介護職の役割の葛藤と曖昧性が役割ストレスを引き起こし，職務における情緒的緊張の要因になる可能性を示唆している．研究

の結果は，職業に対する理解や経験の未熟さおよび，曖昧な役割が，仕事上の失敗や行き詰まりなど業務遂行上の負荷になることが示されており，佐藤らの示唆を裏付ける結果となった．

(3) 研究 結果（生成した概念は【】，サブ カテゴリーは[]，カテゴリーは<>で示す．)

離職率が少ない施設の人材管理のプロセスの中心には，<介護体制マネジメント><職場におけるコミュニケーション>を通じて[思考と理念に基づく介護]を目指す傾向が存在した．

<介護体制マネジメント>では，【ケアのスキルの向上より，理念の共感に取り組む】【考えや理念が共有できる場を提供】に取り組む，共有した【介護仕事の価値とモチベーションを重視】し，【ケア行動に意識的に根拠を求める】こと，【ケアにマニュアルより職員の考えや行動を重視】しつつ【集団ケアより，個別ケアを促す】介護体制を進めていた．また，【職員の発見・意見の共有できる仕組み】を設けて，【日頃の改善をねぎらう】【トップの責任姿勢明確に示す】【法人のすべての情報をストレートに伝え，共有】【納得できるフィードバックをする】工夫をして

いた。

<職場のコミュニケーション>においては、【伝えることより、傾聴することを優先する】、問題を【その場での解決より、理解まで繰り返しを重視】し、【個別の気づきから合意を導く】ことで【現場課題の可視化】を行うなど、施設側が【現場の人間関係のファシリテーション】を行った。

また、<職員の人事評価と処遇>が存在し、【職員の資質と特性を活かすアセスメント】による【客観的な職員評価基準を保有】することで具体的な【独自のキャリアステップを提示】する。同時に、【新人のフォローアップ研修をする】、また、保育所や勤務短縮制など【女性が働きやすい勤務環境整備】や夜勤専従制の投入など【夜勤体制の負担を軽減する】職員の個別ニーズや特性に対応する<雇用管理>の工夫が行われていた。

(4) 研究全体の考察

厚労省の発表によると、65歳以上人口の10人に1人が認知症を患って、その中89万人が介護施設で生活をしているのが現状である。本調査においても「利用者とのコンフリクト」は、介護職員の意思が利用者に理解されない・伝わらない、問題行動に手がかかるなどの項目に構成され、介護施設の中で認知症利用者の行動・心理症状などへの対応が介護職員のストレスになっていることがうかがえる。

研究では、「対人志向」の就業動機をもつ職員に象徴される、職業に対する理解や認知症を含む知識・経験の未熟さ、および、曖昧な役割が、業務ストレスにつながるという結論が得られた。

一方、離職率の少ない施設の人材管理について行った研究の結果、[思考と理念に基づく介護]を目標として、体制やコミュニケーションを工夫する人材管理のモデルが示された。つまり、職員に対して入職時から、「考えや理念の共有」を行い「職員の考えや行動

を重視」して、「その場での解決」より、認知症の利用者の問題など、問題を理解するまで対話を行い、「理念」や「根拠」を持った業務態度への変容を目指すという人材マネジメントである。この方法は、研究の結論である業務ストレス発生プロセスに対応するマネジメントと解釈することが可能であろう。

研究と研究を通じて、曖昧な就業動機とストレス発生への対応策として、今後検証に値する人材管理モデルの示唆が得られた。

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)

〔著書〕(計 1 件)

加瀬裕子, 2016 認知症ケアマネジメント
ワールドプランニング社

〔雑誌論文〕(計 1 件)

李泰俊, 加瀬裕子, 2013 介護職員の就業動機の構造、介護福祉学 20(1):5-14(査読有)

〔学会発表〕(計 2 件)

Kase H. & Yan W, Social Care for Older Adults in Japan, Asia Oceania Regional Conference on Social Work, Education and Social 2015 in Bangkok

李泰俊, 加瀬裕子, 2013 施設介護職員の就業とストレスの関係, 日本在宅ケア学会

6. 研究組織

(1) 研究代表者

加瀬 裕子 (KASE, Hiroko)

早稲田大学・人間科学学術院・教授

研究者番号: 30296404

(2) 連携研究者

扇原 淳 (OGIHARA, Atsushi)

早稲田大学・人間科学学術院・教授

研究者番号: 20329072

(3) 研究協力者

李 泰俊 (LEE, Taejun)

早稲田大学・人間科学総合研究センター
招聘研究員