

特別養護老人ホーム介護職員のストレスと仕事満足度

—Sense of Coherenceの視点に注目した質的研究—

Stress and job satisfaction of nursing home care staff

—Qualitative research focusing on the perspective of Sense of Coherence—

廣野正子*

Masako Hirono

I analyzed how the Sense of Coherence (SOC) was involved in the stress tolerance of nursing home care staff and the degree of job satisfaction using qualitative research methods. As a result, SOC was able to suppress the excessive increase in stress, and it was suggested that it was possible to increase the work satisfaction, and to indicate the SOC as a factor to regulate the work satisfaction level. In addition, the “Pride as a care staff” and “work of the care necessary for a good staff relation” included in the meaningful feeling of SOC were considered to be important as a factor which might increase SOC.

I. はじめに

1. 研究の背景

近年、我が国の高齢社会を反映し、高齢者の入所施設とりわけ特別養護老人ホーム（以下、特養とする）の需要が高まっている。国も地域社会における重要な拠点として位置付けている¹⁾。しかしながら、実際に高齢者に接する介護職員の離職率は他の職種に比べて著しく高いという問題が生じている。たとえば労働者健康状況調査によると、一般の労働者が仕事や職業生活に関して強い不安や悩み、ストレスを感じている割合は58.0%²⁾であるのに対して、介護職員においては85.5%と極めて高いという³⁾。またアンケート調査では、できるだけ仕事を継続したいと考えている職員が多いにもかかわらず実際には介護職員の離職率が高いという現状があり、その人材の確保は社会問題となりつつある⁴⁾。

厚生労働省(2008)⁵⁾によれば、介護職員の仕事を辞めた理由として「給与等の労働条件が悪い」「仕事の内容がきついため」「体調を崩したため」「職員間の人間関係が良くないため」などが報告されており、労働条件の厳しさに加えて介護職特有の精神的ストレスが存在すると考えられる。特に施設介護においては密度の濃い人間関係が要求されるため、そのことが過大なストレスに繋がるという指摘もある⁶⁾。これらのことから労働条件の改善等が強く求め

* 人間生活学科

られるところであるが、その取組は進んでいないのが現状である⁷⁾。そこで、介護職員の賃金を補填し、人材不足や離職率の高さといった労働環境の改善のための政策として介護職員改善加算が実施された。しかし実施された後も給料には反映されないという状況があり⁸⁾、平成29年度から改正され加算が拡充される⁹⁾ことから今後に期待したい。

一方で、労働条件を整えても介護職員のストレスの訴えは軽減されない¹⁰⁾という指摘もある。このような場合には、個人のストレス対処や認知の歪みなどに関する問題解決の手法が必要となるであろう。久住(2008)¹¹⁾は、ストレス耐性を高めることで、ストレスと感じてしまう認知を修正することや、ストレスの原因に対して過剰反応する生体をコントロールすることが可能となることを論じている。さらに、離職に直接結びつきやすい仕事満足度は、「抑うつ」「不安」などの心理的ストレス反応が大きいほど低下しやすくなるという¹²⁾。その一方で安次富(2011)¹³⁾は、職務共感度、すなわち仕事への満足度や仕事継続意識が強い場合には、同じような職場環境下においてもストレスの訴えは少ないことを報告している。したがって、介護職員の離職を防止するためには、仕事満足度を高めるといふ何らかの手段が有効に機能する可能性がある。

介護職員以外の種々の職種における仕事満足度について調査した望月(2011)¹⁴⁾は、ストレス対処能力として注目されるSense of Coherence(以下SOCとする)が高いと、仕事のやりがいや継続意欲は比較的高い水準で維持され、バーンアウト予防にも繋がることを報告している。また、介護職員を対象に量的研究法で調査した廣野ら(2015)¹⁵⁾は、同様にSOCが仕事満足度を高めて離職を防止する可能性を示した。しかしながら、その因果関係までは明らかとなっていない。

2. SOCについての先行研究

SOCとは、同じストレスを受けても健康を害する人と、健康を保つときにはストレスを健康の糧にさえしてしまう対処能力、健康保持能力を測る尺度として保健医療社会学者のAntonovsky¹⁶⁾により開発された概念である。SOCは次の3つの下位概念から構成される。①自分の置かれている、あるいは置かれるであろう状況がある程度予測でき、または理解できるという把握可能感(sense of comprehensibility)②何とかなる、何とかやっていると処理可能感(sense of manageability)③ストレスへの対処のしがいも含め、日々の営みにやりがいや生きる意味が感じられるという有意味感(meaningfulness)である¹⁷⁾。

ストレスフルな生活出来事があっても、SOCが高い場合には精神健康は良好に保たれる。たとえば、日常業務の疲弊感が強い状況でも、SOCが高いと精神健康状態の安定に繋がることが報告されている¹⁴⁾¹⁸⁾。さらに、訪問看護師は一般に精神的健康状態が低いとされるが、SOCが高い場合には精神的健康も比較的良好に保たれることが確認されている¹⁹⁾。また、

SOCが高いとストレスへの対処方法も積極的である。たとえば、直面する課題の原因を検討し、どのようにしていくべきかを考える「計画立案」能力を発揮することにつながり、誰かに話を聞いてもらって冷静さを取り戻す等の「カタルシス」効果によって回復したり、今後はよいこともあるだろうと考える「肯定的解釈」によってストレスに対処方略する²⁰⁾。

一方SOCが低い場合には、問題から回避する傾向がみられ、ストレス状況に対して放棄や諦め、責任転嫁などをもって対応する様子が多く観察されている²¹⁾。また、どのように個人が努力をしてもストレスが過度に高い場合にはそれに圧倒され、精神的に不健康な状態に陥る場合もあるが、SOCが高いとQOLは比較的高い状態に保たれる²²⁾。さらに、ストレス状況下でのセルフコントロールのあり方も、SOCと関連している。SOCが高い場合には、直面したストレス状況に対応する努力を試みると同時に、コントロールが難しいと判断した場合には、気晴らし等の回避行動をとってストレスを調整することができる。これに対してSOCが低い場合には、ストレスに対する対処方略のバリエーションが少なく、ストレス状況に対して関与も回避もするわけではなく、慢性ストレス状態を作り出しやすいとされている²³⁾。

このように、労働条件等の環境要因と介護職員が訴えるストレスを媒介する変数としてSOCが想定され、環境要因の改善に多少の問題があったとしても、SOCが高い職員はストレスをコントロールすることができ、結果として望月(2011)¹⁴⁾や廣野ら(2015)¹⁵⁾の報告にあるように仕事満足度の維持・向上をもたらす可能性がある。

II. 研究の目的

一般に、質的研究は人の内面を言語化し可視化する手段の一つであるが、SOCは人の内面に存在する資源動員力であるため、質的研究の対象として興味深いものがある²⁴⁾。特にSOCの概念をより具体的にすることで、SOCを高める介入方法を検討するうえで役立つことが期待される。そこで本研究は、訪問介護員に比べて離職率がより高い施設系の特養介護職員⁴⁾に注目し、ストレスと仕事満足度にSOCがどのように関わっているのかを質的研究法を用いて詳細に分析することを目的とした。

III. 研究の方法

本研究ではトライアングレーション(Triangulation)の手法により研究をすすめた。特養の介護職員でSOCと仕事満足度の尺度を用いて高い数値の3名を選出し、その対象者にストレス調査と半構造化インタビュー調査を2012年11月8日から11月26日に行い、その後、KJ法を参考に分析をする。KJ法は、1つの課題に対して多くの周辺情報やデータを幅広く集め、

複数人により類似性や共通性のあるものごとにカテゴリー化し、これを繰り返すことで解決すべき問題について明確にする方法である²⁵⁾。

1. SOCと仕事満足度の高得点者

1) SOCの測定

SOC29を山崎ほか(2005)²⁶⁾によって和訳された短縮版である、SOC-13(表1)を使用した。13項目にそれぞれの得点を加算して13点から91点の間に分布する。SOC-13のクロンバックの α 係数は、0.83であり、信頼性および妥当性は担保された。

2) 仕事満足度の測定

「介護労働者のストレスに関する調査報告書」³⁾で使われた、仕事に対する満足度の質問項目(表1)を使用した。質問紙の構造を整えるため、「とてもあてはまる」から「全くあてはまらない」の7件法にして得点を加算した。この仕事満足度のクロンバックの α 係数は、0.87であり、信頼性と妥当性は担保された。

表1 SOC-13と仕事満足度の質問項目

SOC-13	仕事満足度
1. あなたは、自分のまわりで起こっていることがどうでもいい、という気持ちになることがありますか(まったくない) 1-7(とてもよくある)	1. 介護の仕事を通じて自分に自信を持てた(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
2. あなたは、これまでのに、よく知っていると思っていた人の、思わぬ行動に驚かされたことがありますか(まったくなかった) 1-7(いつもそうだった)	2. 介護の仕事を通じて人間的に成長した(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
3. あなたは、あてにしていた人ががっかりさせられたことがありますか(まったくなかった) 1-7(いつもそうだった)	3. 自分のケアで入居者がよい方向へ変わった(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
4. 今まで、あなたの人生は明確な目標や目的が、(まったくなかった) 1-7(あった)	4. 入居者が自分を必要としてくれる(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
5. あなたは、不当な扱いを受けているという気持ちになることがありますか(よくある) 1-7(まったくない)	5. 入居者の笑顔に喜びを感じる(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
6. あなたは、不慣れな状況にいると感じ、どうすればよいかわからないと感じることはありますか(とてもよくある) 1-7(まったくない)	6. 仕事楽しい、おもしろいと感じる(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
7. あなたが毎日していることは、(喜びと満足を与えてくれる) 1-7(つらく退屈である)	7. 日々の仕事に発見や学習の機会がある(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
8. あなたは、気持ちや考えが非常に混乱することがありますか(とてもよくある) 1-7(まったくない)	8. 自分の考え方や工夫を提案することができる(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
9. あなたは、本当なら感じたくないような感情を抱いてしまうことはありますか(とてもよくある) 1-7(まったくない)	9. 専門職として社会的に認められていると感じる(とてもあてはまる) 1-7(全くあてはまらない)
10. どんなに強い人でさえ、ときには「自分はだめな人間だ」と感じるものがあるものです。あなたは、これまで「自分はダメな人間だ」と感じたことがありますか(まったくなかった) 1-7(よくあった)	
11. 何か起きたとき、ふつう、あなたは、(そのことを過大に評価したり、過小に評価してきた) 1-7(適切な見方をしてきた)	
12. あなたは、日々の生活で行っていることにほとんど意味がないと感じることがありますか(よくある) 1-7(まったくない)	
13. あなたは、自制心を保つ自信がなくなることはありますか(よくある) 1-7(まったくない)	

3) 対象者の選定

廣野ら (2015)¹⁵⁾ による特養の介護職員180名を対象に実施された調査では、SOC-13の平均値は55.6±11.1で、最小値および最大値がそれぞれ21と79であった。同様に仕事満足度得点の平均値は53.6±10.4で、最小値および最大値がそれぞれ11と77であった。本研究では、6施設の介護職員10名からSOCと仕事満足度の測定を行い、これらの平均値より高い数値を示した女性2名(A氏、B氏)と男性1名(C氏)を調査対象者とした(表2)。なお対象者の勤務する特養はすべて異なる。

表2 調査対象者

氏名	性別	年齢	経験年数	職位	仕事満足度	SOC
A	女	44	1	一般	72 (67.69)	74 (66.57)
B	女	30	8	一般	68 (63.84)	66 (59.36)
C	男	39	16	管理	55 (51.34)	62 (55.76)

注) ()内は廣野ら (2015) の報告を基に算出したTスコアを示す。

2. ストレス調査およびインタビュー調査

1) ストレス調査

「職業性ストレス簡易調査票」²⁷⁾を用いた。この調査にはつぎの3つの特徴がある。①仕事のストレス要因、ストレス反応、ストレス支援の3つから構成される。②あらゆる業種に使用できる。③項目数が57項目と少なく、簡便に使用できる。本論文ではストレスの程度を明らかにするために、心身のストレス要因やストレス反応が測定できる46項目の質問を抜粋し調査した(表3)。

2) インタビュー調査

①日常感じているストレスと、ストレスを感じたときにどのような対処をしているのか、②仕事の満足感につながる要因は何か、③退職を考えると、高いストレスにどのように対処したか。また、考えたことがない場合、同僚が辞めるというときにその人に何があれば仕事を継続できたか、について半構造化インタビューを行い、ICレコーダーで録音をして、逐語録として文字化した。そのデータをKJ法を参考に分析した。

3) 妥当性・信頼性の確保

分析結果の妥当性と信頼性を高めるため、複数の研究者によるさまざまな角度の視点から現象を解釈し収束する点を検索する方法を用いた。そして、意味単位と概念の整合性、さらにラベルとサブカテゴリーの内容について3名の研究者(社会福祉学、介護福祉学、健康心理学)の解釈が一致するまで繰り返し議論した。

特別養護老人ホーム介護職員のストレスと仕事満足度

表3 職業性簡易ストレス調査票(46項目)

質問：あなたの仕事についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください

	そうだ	まあそうだ	ややちがう	ちがう
1. 非常にたくさん仕事をしなければならない	1	2	3	4
2. 時間内に仕事が処理しきれない	1	2	3	4
3. 一生懸命働かなければならない	1	2	3	4
4. かなり注意を集中する必要がある	1	2	3	4
5. 高度の知識や技術が必要なむずかしい仕事だ	1	2	3	4
6. 勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければならない	1	2	3	4
7. からだを大変よく使う仕事だ	1	2	3	4
8. 自分のペースで仕事ができる	1	2	3	4
9. 自分で仕事の順番・やり方を決めることができる	1	2	3	4
10. 職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる	1	2	3	4
11. 自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない	1	2	3	4
12. 私の部署内で意見のくい違いがある	1	2	3	4
13. 私の部署と他の部署とはうまが合わない	1	2	3	4
14. 私の職場の雰囲気は友好的である	1	2	3	4
15. 私の職場の作業環境(騒音、照明、温度、換気など)はよくない	1	2	3	4
16. 仕事の内容は自分にあっている	1	2	3	4
17. 働きがいのある仕事だ	1	2	3	4

質問：最近1か月間のあなたの状態についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください

	ほとんど なかった	ときどき あった	しばしば あった	ほとんど いつもあった
1. 活気がわいてくる	1	2	3	4
2. 元気がいっぱいだ	1	2	3	4
3. 生き生きする	1	2	3	4
4. 怒りを感じる	1	2	3	4
5. 内心腹立たしい	1	2	3	4
6. イライラしている	1	2	3	4
7. ひどく疲れた	1	2	3	4
8. へとへとだ	1	2	3	4
9. だるい	1	2	3	4
10. 気がはりつめている	1	2	3	4
11. 不安だ	1	2	3	4
12. 落ち着かない	1	2	3	4
13. ゆうつだ	1	2	3	4
14. 何をするのも面倒だ	1	2	3	4
15. 物事に集中できない	1	2	3	4
16. 気分が晴れない	1	2	3	4
17. 仕事が手につかない	1	2	3	4
18. 悲しいと感じる	1	2	3	4
19. めまいがする	1	2	3	4
20. 体のふしぶしが痛む	1	2	3	4
21. 頭が重かったり頭痛がする	1	2	3	4
22. 首筋や肩がこる	1	2	3	4
23. 腰が痛い	1	2	3	4
24. 目が疲れる	1	2	3	4
25. 動悸や息切れがする	1	2	3	4
26. 胃腸の具合が悪い	1	2	3	4
27. 食欲がない	1	2	3	4
28. 便秘や下痢をする	1	2	3	4
29. よく眠れない	1	2	3	4

3. 倫理的配慮

本研究は東洋大学倫理審査の承認を経て行われた。具体的には、調査対象者に対して文書と口頭とで事前に調査目的と方法、調査協力の任意性と撤回の自由、個人情報の確保、データの保管と処分、調査結果の発表に際しては匿名性を確保することを説明し同意を得た。実際に回収された質問紙および録音データとそのテキストデータは、第三者に見られないようただちに封筒に入れて封をした。また、その保管に当たっては鍵のかかる場所に入れるなど、十分にプライバシーへの配慮を行った。

IV. 結果

1. ストレス程度

対象者3名の回答から男性・女性素点換算表を基に、対象者のA、B、Cについて職業性ストレス得点判定結果を一覧表にした(表4)。

3名のストレスの原因と考えられる因子として、「やや高い」から「高い」に示された項目には「心理的な仕事の負担(質)」「自覚的な身体的負担度」「職場の対人関係でのストレス」「職場環境によるストレス」であった。これに反してポジティブ反応として、「あなたの技能の活用度」「あなたが感じている仕事の適性度」「働きがい」に高い得点が得られた。

下村(2005)²⁷⁾の報告では、ストレス反応について最も高いストレスレベルでみられる症状は「抑うつ感」であり、ついで「不安感」、次に「身体愁訴」や「イライラ感」や「疲労感」であり、比較的低いストレスレベルが「活気の低下」と報告されている。これらのことと比較すると、対象者の3名は「抑うつ感」は「普通」から「低い」の得点であり、ほかのストレスを表す項目においても同様の状況であることから、3名ともに高いストレスレベルではないことがわかる。

特別養護老人ホーム介護職員のストレスと仕事満足度

表4 職業性ストレス得点判定結果

【ストレス原因と考えられる因子】	低い	やや低い	普通	やや高い	高い
心理的な仕事の負担(量)		A(5)	B(8)C(7)		
心理的な仕事の負担(質)				A(9)B(10) C(4)	
自覚的な身体的負担度				A(3)B(3)	C(1)
職場の対人関係でのストレス			C(9)	A(7)B(7)	
職場環境によるストレス		A(2)	B(3)	C(2)	
仕事のコントロール度◆			A(9)B(7) C(8)		
あなな自身の技能の活用度◆			A(2)	B(3)C(4)	
あなたが感じている仕事の適性度◆			A(3)		B(4)C(1)
働きがい◆			A(3)		B(4)C(1)
【ストレスによる心身の反応】	低い	やや低い	普通	やや高い	高い
活気◆					A(11)B(11) C(12)
イライラ度		B(4)	A(6)C(6)		
疲労感	B(3)	A(4)	C(6)		
不安感		B(3)	A(6)C(6)		
抑うつ感	C(6)	A(6)	B(9)		
身体愁訴		C(15)	A(17)B(20)		

◆：ポジティブ反応。

※（）内は素点

2. インタビューよりカテゴリーの生成

3名の逐語録を前後の文脈から意味単位を切片化し384のコードづくりを行い、類似したコードのもつ意味を省察し、37のサブカテゴリー、15のカテゴリーを抽出できた(表5)。以下、本文中の表記はコードを『 』、サブカテゴリーを〈 〉、カテゴリーを【 】とし説明する。

〈利用者の行動が精神的な負担になること〉〈心身の負担になる仕事量〉〈心身の負担になる夜間の仕事〉〈心身の負担になる職員関係〉〈仕事を思いだしストレスになること〉は、介護の仕事に関連する心身の負担であることから【ストレスとなる介護の仕事】とした。

娯楽費の負担や結婚願望についての、仕事以外の〈プライベートにおけるストレス〉から【プライベートのストレス】にした。

〈特養での仕事で成長する職員〉〈達成感がある特養の仕事〉〈利用者の看取り〉〈社会に求められている特養の仕事〉では、仕事を通して成長することや、看取りでも精一杯関わることが

できたという達成感が得られていた。これらを【達成感のある介護の仕事】にまとめた。

〈利用者との関わりが負担にならない自分〉〈精神的な負担にならない職員関係〉〈心身の負担を軽減する職員配置〉〈楽しい介護施設の仕事〉は、利用者や職員関係など負担と感じない、また、仕事は楽しいと感じていることから【快適な介護の仕事】とした。

特養の職員は対人援助の専門職でプロであり、利用者を慈しむ職員が存在することで感動するなどから〈介護職員として誇りを持つこと〉とし、【介護職員としての誇り】とした。

〈多様な内容の特養の仕事〉は、チームワークが必要となる〈良好な職員関係が必要な介護施設の仕事〉であることから【介護の仕事に必要なこと】とした。

〈香の良い物で気分転換〉〈気持ちを話すことでストレスにしないこと〉や外で〈ストレス発散をして気分転換をすること〉〈気持ちの切り替えができる通勤時間〉などストレスに対して気分転換の必要性を考え、実践していることから【気分転換の必要性】とした。

〈仕事を理解することで負担にしないこと〉〈対応可能な仕事量を知る自分〉〈周りの人の多様な価値観を認める自分〉〈利用者との家族的な関係〉は、これらを実践することでストレスにならないことから【ストレスとならないための実践】とした。

その時々でやれることや役割があるという考えから〈今やるべきことをやりたいと思う自分〉とし、【今できることを遂行すること】とした。

〈特養の仕事を始めたきっかけ〉は様々であり、これを【特養の仕事の動機】とした。

職場では〈職員の悩みを共有する管理職〉と〈仕事で自分を支えてくれる職員の存在〉があり、家庭では〈大切な家族が支えになること〉と、支えてくれる人があることから【職員の心身を支える人の大切さ】とした。

日々の出来事を割り切ることや忘れるなど〈考え方を変えてストレスにしないこと〉や、〈何事もポジティブに考える自分〉であることから【ストレスとならない考え方】とした。

自身の貯蓄、体力、死に方と〈将来の自分を考えること〉から【将来の自分】とした。

経営が安定している、待遇がよければまんがができる、待遇が仕事満足に繋がるなどから〈仕事の意欲に繋がる職員の待遇〉とし、【意欲に繋がる職員の待遇】とした。

〈ネガティブな過去の自分〉〈一般企業での大変な経験〉〈過去の特養での経験〉から【過去の経験】とした。

特別養護老人ホーム介護職員のストレスと仕事満足度

表5 ストレス対処と仕事満足度に関するカテゴリー

カテゴリー (15)	サブカテゴリー (37)	コード (384) の抜粋
ストレスとなる介護の仕事	利用者の行動が精神的な負担になること	利用者の転倒がストレスになる／勤務時間内に仕事が終わらずストレスになる／一人で仕事をやる夜勤／職員関係に悩む職員の存在／仕事での臭いを思いだし忘れた自分
	心身の負担になる仕事量	
	心身の負担になる夜間の仕事	
	心身の負担になる介護施設の職員関係	
プライベートのストレス	仕事を思い出シストレスになること	仕事より結婚についての悩みがある自分／特養は異性との出会いがない
	プライベートにおけるストレス	
達成感のある介護の仕事	特養での仕事で成長する職員	介護以外のことも経験できる特養の仕事／仕事に達成感を感じる自分／社会に求められ将来性がある特養／看取りの利用者に感謝
	達成感がある特養の仕事	
	利用者の看取り	
	社会に求められている特養の仕事	
快適な介護の仕事	利用者との関わりが負担にならない自分	利用者と関わる時が一番楽しい／人柄の良さがある特養の職員／夜間に看護師を配置している／特養の仕事は楽しいと思う自分
	精神的な負担にならない職員関係	
	心身の負担を軽減する職員配置	
	楽しい介護施設の仕事	
介護職員としての誇り	介護職員としての誇りを持つこと	介護の仕事に誇りを持つ自分／利用者をいづくしむ職員
介護の仕事に必要なこと	多様な内容の特養の仕事	仕事の中に異なる内容の業務が存在する特養／職員の連携で行う特養の仕事
	良好な職員関係が必要な介護施設の仕事	
気分転換の必要性	香の良い物で気分転換	香の良い飲み物を揃えた自分／楽しむ時に楽しまない精神的にまいる自分／気持ちを吐き捨てると楽な自分／通勤時間で気持ちを換える
	ストレス発散をして気分転換をすること	
	気持ちを話すことでストレスにしないこと	
	気持ちの切り替えができる通勤時間	
ストレスとならないための実践	仕事を理解することで負担にしないこと	仕事を覚えればストレスはなくなる／自分のできる範囲を見極めて仕事をする／仕事の価値観が職員により異なる／利用者を家族と思える
	対応可能な仕事量を知る自分	
	周りの人の多様な価値観を認める自分	
	利用者との家族的な関係	
今できることを遂行すること	今やるべきことをやりたいと思う自分	いまできることを一生懸命やる私／今しか出来ない事をやりたい自分
特養の仕事の動機	特養の仕事を始めたくっかけ	介護の仕事をする理由はひと其々
職員の心身を支える人の大切さ	職員の悩みを共有する管理職	職員の悩みを共有する管理職／仕事で自分を支えてくれる職員の存在／大切な家族が支えになること
	仕事で自分を支えてくれる職員の存在	
	大切な家族が支えになること	
ストレスとならない考え方	考え方を覚えてストレスにしないこと	考え方を覚えてストレスにしないこと／悩んでも何も変えられないからプラスに考える
	何事もポジティブに考える自分	
将来の自分	将来の自分を考えること	自分の将来のことを考える自分
意欲に繋がる職員の待遇	仕事の意欲に繋がる職員の待遇	仕事の待遇が良ければ良いほど満足／待遇が仕事満足度に繋がると思う自分
過去の経験	ネガティブな過去の自分	外では明るく家ではネガティブな過去の自分／仕事の効率を重視する一般企業／特養の立ち上げを経験
	一般企業での大変な経験	
	過去の特養での経験	

V. 考察

SOCの先行研究は量的研究が多くを占め、国立情報学研究所学術情報ナビゲーター CiNiiで、「SOC」「質的研究」のキーワードで検索したところ(2017年9月現在)、大学生運動部員を対象にした遠藤ら(2013)²⁸⁾によるもの1件であり、介護職員を対象とした質的研究のものは見当たらない。

本研究の介護職員はいずれもSOCが高いため、その概念からSOCの有意味感、処理可能感、把握可能感について分類することができた。さらにストレス、仕事満足度を含め図解化した(図1)。

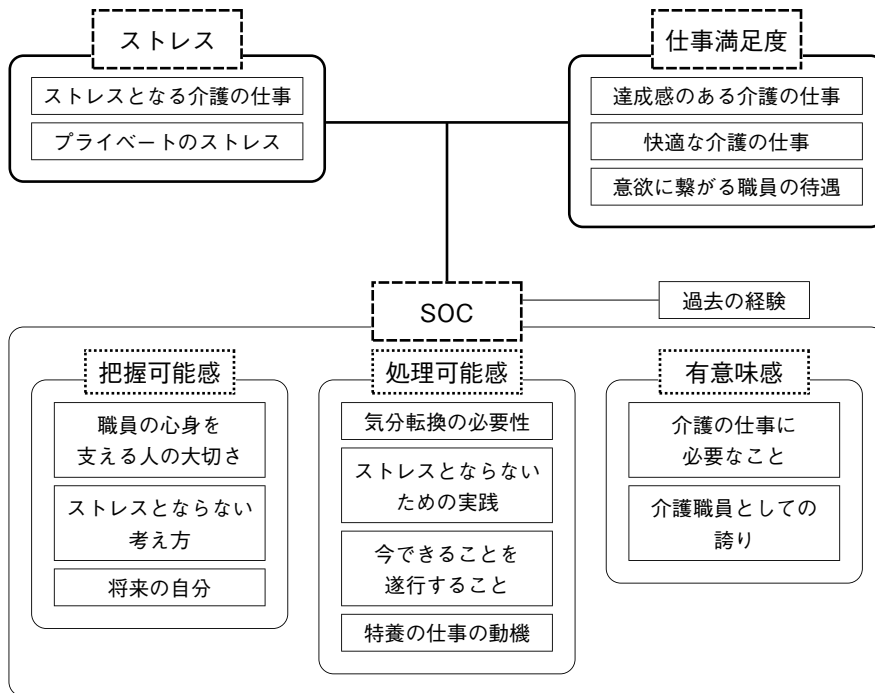


図1 特別養護老人ホーム介護職員のSOCとストレスと仕事満足度 (図解化)

1. SOCの把握可能感 (理解できるか)

【職員の心身を支える人の大切さ】には〈職員の悩みを共有する管理職〉〈仕事で自分を支えてくれる職員の存在〉〈大切な家族が支えになること〉が含まれ、共通しているところは、自身の負担を把握しそれを軽減するために、管理職や同僚または家族に頼ることができていることである。そして、【ストレスとならない考え方】は、〈考え方を変えてストレスにしないこと〉で、その都度、自分が置かれている状況を理解し柔軟に考えを変えていることがわかる。

さらに〈何事もポジティブに考える自分〉では、『悩んでも何も変えられないからプラスに考える』など、現状を把握することで表出した考え方である。

【将来の自分】は、自分の置かれる状況がある程度予測が可能であることから〈将来の自分を考えること〉に繋がり、これは把握可能感と同様と考えられる。

2. SOCの処理可能感(処理できるか)

【気分転換の必要性】は自身が抱えるストレスを処理できると考え、様々な方法で気分転換を実践している。さらに、【ストレスとならないための実践】は、仕事がうまくいかないことに対してその原因を考え、仕事を理解することで何とかやっていると感じている。また、今しかできないことをやりたいと思う考えが常に存在し、仕事においても【今できることを遂行すること】と、処理できると考えたことを実践している。

また、〈特養の仕事を始めたいきっかけ〉は様々であるが、介護の仕事何とかやっていると考え介護の仕事に就いていることから、【特養の仕事の動機】は処理可能感に含まれる。

3. SOCの有意味感(やりがいや生きる意味が感じられるか)

【介護の仕事に必要なこと】に、職員同士が協力をしないと一日の仕事をこなせないことから〈良好な職員関係が必要な介護施設の仕事〉であるという認識がある。さらに〈多様な内容の特養の仕事〉は介護の仕事として当たり前に行われることであり、それを行っている介護職員はすごく難しい仕事を実践していると【介護職員としての誇り】を感じ有意味感を持ちながら、仕事をしているということが推察できる。

Antonovsky (2010)²⁹⁾によると、3要素のうち動機づけの要素である有意味感是最も重要であり、これがないと把握可能感や処理可能感が高くても、一時的なものになりがちであるとされる。【介護の仕事に必要なこと】を理解し、【介護職員としての誇り】を持つことで、前述の把握可能感、処理可能感が高められると推測される。

4. ストレス

労働者のストレス原因には、人間関係の問題、仕事の質の問題、仕事の量の問題があり²⁾、【ストレスとなる介護の仕事】では人間関係と仕事量がストレスに含まれた。さらに【プライベートのストレス】も原因は私的なものであるが、ストレスという分類に属されると判断した。

5. 仕事満足度

【達成感のある介護の仕事】では〈利用者の看取り〉は辛い経験でも同時に〈社会に求められている特養の仕事〉〈達成感がある特養の仕事〉とやりがいを感じ、〈特養での仕事で成長す

る職員)と介護の仕事に達成感を持っていることが伺える。

【快適な介護の仕事】では、〈利用者との関わりが負担にならない自分〉〈精神的な負担にならない職員関係〉と、利用者、職員の人間関係を負担とはせず、〈楽しい介護施設の仕事〉と感じている。さらに『夜間に看護師を配置している』ことから〈心身の負担を軽減する職員配置〉となり、緊急時の対応が軽減され夜勤の仕事を快適と感じられている。これらのことから仕事への満足度に繋げていることが推察できる。

【意欲に繋がる職員の待遇】では、『仕事の待遇が良ければ良いほど満足』『待遇が仕事満足度に繋がると思う自分』など矢羽田ほか(2007)³⁰⁾により給与などは職員の満足度に関係するとされていることから仕事満足度に含まれる。

6. 過去の経験

【過去の経験】はSOCと関係している。それは、〈ネガティブな過去の自分〉〈一般企業での大変な経験〉〈過去の特養での経験〉からSOCの把握可能感の【ストレスとならない考え方】が実践されている。その考え方は相手に考え方や行動を変えることを望むのではなく、客観的に事実を受け止め自分自身の〈考え方を改めてストレスにしないこと〉で〈何事もポジティブに考える自分〉で対応している。さらに、経験を重ねる中で、問題解決能力も増しSOCがさらに高まる³¹⁾ことがわかっている。

7. SOC、ストレス、仕事満足度の関係

ストレスの【ストレスとなる介護の仕事】の〈利用者の行動が精神的負担になること〉〈心身の負担になる介護施設の職員関係〉と仕事満足度の【快適な介護の仕事】の〈利用者との関わりが負担にならない自分〉〈精神的な負担にならない自分〉では利用者対職員の関係から生じることで、ストレスにもなり仕事の満足にもなる項目である。ストレスになる利用者対職員の関係にSOCが関与することで【快適な介護の仕事】に移行し、ひいてはストレスが軽減され仕事満足度に繋がることが予測できる。具体的には、利用者対職員関係のストレスに、〈良好な職員関係が必要な介護施設の仕事〉(有意味感)と理解し、把握可能感の〈職員の悩みを共有する管理職〉〈仕事で自分を支えてくれる職員〉の存在を認識することができたり、【ストレスとならない考え方】を基に、処理可能感の【ストレスとならないための実践】により、仕事満足度の【快適な介護の仕事】を高めると考えられる。

VI. 結論

本研究は特別養護老人ホーム介護職員において、ストレス耐性としてのSOCと仕事満足度

について、SOCがストレスの過度の高まりを抑え、ひいては仕事満足度を高めている可能性が示唆され、仕事満足度を規定する要因としてのSOCを示すことができた。さらに、SOCの有意味感、処理可能感、把握可能感について具体的な内容を示し、なかでも【介護職員としての誇り】と【良好な職員関係が必要な介護の仕事】が含まれる有意味感は、SOCを高める可能性のある要因として重要と考えられた。

介護職員の有意味感は負担の多い職務であっても他の職員との良好な関係の中で役割を果たし続ける中に、介護職員としての誇りを見いだすことであった。そこには、対人援助を専門とし、極めて困難な仕事に従事するプロとしての自覚がうかがわれる。利用者への共感的な対応も、このような自身への肯定的な感情 (self-esteem) をもとに可能になったと思われる。このようにSOC は、質の高い介護の実践と、介護者自身の仕事満足度の維持・向上において重要であると考えられる。

また本研究では、SOCが高い介護職員はストレスも低いことから、SOCがストレスの過度の高まりを抑え、加えて仕事満足度を高めている可能性も示唆された。しかし同時に、ストレスが高い場合にはSOCも低下することが堀田ら (2007)³²⁾により指摘されている。従って、介護職従事者のストレスや離職を介護職員個人のSOCに安易に帰着させるべきではなく、介護職員が働く職場の条件改善も極めて重要な課題であることを明記すべきであろう。

しかし、これらの結果は調査対象者が3名と限られた人数で仮説を生成したことに限界があり、今後は量的研究により検証することが必要である。

謝辞

本研究をまとめるにあたり的確な助言ご指導を頂きました、立教大学の大石和夫教授、田園調布学園大学の和秀俊講師、中央大学の遠藤伸太郎助教には心から深く感謝を申し上げます。また、調査にあたりご多忙のなか快くご協力頂いた特養の職員の皆様に、御礼を申し上げます。

引用文献

- 1) 「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料 平成26年2月25日」厚生労働省 <http://www.pref.fukushi.lg.jp/uploaded/attachment/49669.pdf>, 2014.7.20
- 2) 平成23年度雇用動向調査の概況 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/12-2/kekka.html> 2014年
- 3) 「介護労働者のストレスに関する調査報告」介護労働安定センター、pp10-12、2005年
- 4) 「平成24年度介護労働実態調査の結果」介護労働安定センター、2013年
- 5) 厚生労働省 介護サービス施設・事業省調査 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service>

11/dl/kekka-gaiyou_03.pdf

- 6) 「高齢者福祉施設における専門職の労働と健康」東京都立労働研究所編. pp 3-108、2000年
- 7) 「介護分野における労働者の確保等に関する研究」労働政策研究pp 1-12、2009年
- 8) 「平成29年介護職員処遇改善加算について解説」介護保険制度のやさしいガイド2017年<https://www.iryohoken.club/kaigokiso/kaizenkasan.html>
- 9) 「平成29年度介護報酬改定による介護職員改善加算の拡充について」Vol.580、平成29年1月30日厚生労働省老健局振興課・老人保健課 <http://www.pref.saitama.lg.jp/a0609/kaigo-net/documents/580.pdf>
- 10) 矢富直美・中谷陽明・巻田ふき「老人介護スタッフにおける職場の組織特性のストレス緩和効果」『老年社会科学』14、pp82-91
- 11) 久住眞理『ストレスと健康』人間総合科学大学pp10-43、2008年
- 12) 松井美帆「痴呆性高齢者グループホームの職員におけるストレス」『日本痴呆ケア学会誌』3(1)、pp21-29
- 13) 安次富都哉「介護保険施設介護職員の心身健康」『沖縄国際大学人間福祉研究』9(1)、pp 1-20、2011年
- 14) 望月宗一郎「地域包括支援センターの専門職にみられる職業性ストレスの実態」『山梨看護学会』9(2)、pp33-40、2011年
- 15) 廣野正子・遠藤伸太郎・大石和男「特別養護老人ホーム介護職員のSense of Coherence (SOC) と仕事満足の関係」『地域福祉研究』pp70-77、2015年
- 16) Antonovsky研究会「ストレス対処能力を測定」『心の健康』
- 17) 山崎喜比古・戸ヶ里泰典・坂野純子『ストレス対処能力SOC』有信堂、2008年
- 18) 高山智子・浅野祐子・山崎喜比古ほか「ストレスフルな生活出来事が首尾一貫感覚(Sense of Coherence : SOC) と精神健康に及ぼす影響」『日本公衆衛生雑誌』46(11)、pp965-976、1999年
- 19) 小林裕美・乗越千枝「訪問看護師のストレスに関する研究—訪問看護に伴う負担と精神健康状態(GHQ) および首尾一貫感覚(SOC) との関連について」『保健の科学』48(5) pp391-397、2006年
- 20) 高阪悠二・戸ヶ里泰典・山崎喜比古「中高年期における首尾一貫感覚(SOC) と健康行動特性・ストレス対処方略・主観的健康管理能力の関連」『日本健康教育学会誌』12、pp186-187、2004年
- 21) 江上千代美「看護学生の首尾一貫感覚と精神健康度との関係」『心身健康科学』4(2)、pp111-116、2008年
- 22) 畑山知子・本城薫子・平野裕子ほか「農村地域住民の精神的健康度と首尾一貫感覚」『厚生学の指標』55(8)、pp29-34、2008年
- 23) 榎本智子・佐久間佐織・越本貴子ほか「看護短大生の首尾一貫感覚(Sense of Coherence : SOC) とTAC-24を用いたストレスコーピング方略に関する検討」『愛知きわみ看護短期大学紀要』4、pp101-106、2008年
- 24) 山崎喜比古・戸ヶ里泰典「SOC (Sense of Coherence) を高める介入方略の開発に向けて」『看護研究』43(2)、pp161-172、2010年
- 25) 川喜多二郎『発想法創造性開発のために』中央公論新社、1995年
- 26) 戸ヶ里泰典・山崎喜比古「13項目5件法版 Sense of Coherence Scaleの信頼性と因子的妥当性の検討」『民族衛生』71(4)、pp168-182、2005年

- 27) 下村輝一「職場環境等の改善によるメンタルヘルス対策に関する研究」厚生労働科学研究費補助金労働安全衛生総合研究 pp93-133、2005年
- 28) 遠藤伸太郎・和秀俊・大石和男「Sense of Coherence (SOC) の高い大学生運動部員のスポーツ活動に伴う困難への対処：SOCの低い運動部員との比較に注目して」体育研究58(1) pp19-33、2013年
- 29) アーロン・アントノフスキー『健康の謎を解くーストレス対処と健康保持メカニズムー』山崎喜比古・吉井清子(監訳) 有信堂、2010年
- 30) 矢羽田明美・椎名知づる・田畑寿史ほか「介護老人福祉施設に勤務する職員を対象とした職務満足度の研究ー看護職を対象としたStampsらの質問紙の介護職への応用ー」『信州短期大学紀要』18、pp44-48、2007年
- 31) 新谷奈苗・高尾文子・中村百合子ほか「快適職場づくりのための生活・仕事上の要因；ストレス心身反応およびストレス対処能力への影響」『広島国際大学医療福祉学科紀要』4、pp111-121、2008年
- 32) 堀田聡子「介護職員のストレス・バーンアウトと雇用管理ー魅力ある職場づくりに向けてー」『介護福祉』69、pp9-31、2008年