

訪問介護員の業務ストレス尺度の開発

- 困難な利用者への対応での「仕事のあいまいさ」によるバーンアウトの違い -

目白大学 須加美明 (1790)

ホームヘルパー、ストレス尺度、困難事例

1. 研究目的

施設介護職のストレス尺度は開発され、多くの研究が蓄積されているが、ヘルパー業務のストレスを尺度にした研究は少なく、増田(1997)と小川・長田(2007)のみである。増田は4因子23項目の尺度を作成しているが、当時の福祉公社の協会員を標本にした時代的制約があること、小川らは6因子36項目の尺度を作成しているが、施設介護職の尺度と並行して作成したため、ヘルパー独自の項目による因子がないこと、両者とも1回の調査をもとに探索的因子分析で尺度を作成しており信頼性と妥当性が十分に検討されているとは言えない。また現時点でストレス尺度を考える場合、ヘルパーの訪問活動と業務が重なるサービス提供責任者のストレス尺度とある部分では共通の構成概念にすることが必要と思われる。次に訪問介護において困難な利用者への対応は以前から課題となっているが、実証的な研究はほとんど行われていない。困難な利用者への対応は、ストレスになるが、利用者に原因を帰するのではなく、サービス提供のなかで何がヘルパーの負担を増幅させているかを解明する必要がある。ストレス尺度の開発によって、ヘルパーがストレスと感じる要因を整理できるならば、困難な利用者の対応においてストレスを増幅する要因の解明につながる。本研究の目的は、第一にヘルパーの業務ストレス尺度を開発することであり、第二にその尺度を用いて、困難な利用者への対応においてバーンアウトを増幅または緩和する要因を明らかにすることである。

2. 研究の方法

1) 調査対象と構成概念

東京都内2市において訪問介護事業所に属する週1回以上働くヘルパーを対象に調査を行い、調査1(2010年4月)から271件(回収率50%)、調査2(2010年9月)から515件(回収率68%)を分析対象にした。先行研究、須加(2010)のサービス提供責任者のストレス尺度及び聞き取り調査をもとに構成概念を考えた。ヘルパーの業務ストレスは、利用者との関係、上司との関係、仕事の忙しさ、知識技術、仕事のあいまいさの5因子から成るという構成概念を考え、16項目の尺度案を作った。調査1をもとに16項目で探索的因子分析を行い、尺度の簡素化のため1項目を削除し、15項目を尺度案とした。構成概念にもとづき5因子各3項目の測定モデルを設定し、探索的及び確認的因子分析により交差妥当性と構成概念妥当性を検討した。

2) 尺度との関連を調べる外的基準及び信頼性・妥当性の検討

外的基準には、日本版バーンアウト尺度、困難な利用者の経験 10 項目の合計点、上司の支援 15 項目の合計点、職務満足感 1 項目の 4 つを用いた。これらとの相関を調べ基準関連妥当性を検討し、信頼性は内的整合性の観点から検討した。

3) 困難な利用者への対応でのバーンアウト要因の分析方法

困難な利用者の経験得点を H 群 L 群に区分し、ストレッサー 5 因子それぞれの因子内項目の合計を H 群 L 群に区分し、この組合せを用いて困難な利用者の経験が高い場合と低い場合において、どのストレッサーがバーンアウトに影響するかを調べた。バーンアウト緩衝効果を調べるため、困難な利用者の経験の高低、ストレッサーの高低及びこの交互作用を独立変数、バーンアウトを従属変数とし、年齢を共変量とした共分散分析を行った。

3. 倫理的配慮

調査票は、回答者が封筒で研究班に返送することにより内容が事業所に知られないこと、結果は統計的に処理され個人が特定されないことを要請文に明記した。

4. 研究結果と考察

2 回の調査データによる探索的因子分析の結果、仮説どおりの 5 因子が抽出された。確認的因子分析によるモデルの適合度は(括弧は調査 2)、CFI=.967(.976)、TLI=.954(.968)、RMS EA=.050(.046)であった。外的基準との相関は、バーンアウトと .54(.49)、困難な利用者の経験と .50(.47)、上司の支援と -.57(-.56)、職務満足感と -.45(-.40)で有意な相関を示した($p<.01$)。以上から本尺度にはある程度の交差妥当性、構成概念妥当性、基準関連妥当性があると思われる。5 つの下位尺度の Cronbach の α は、2 調査を通じて .72 ~ .90 の値であった。ここから本尺度にある程度の信頼性を認めてもよいと思われる。

困難な利用者の経験の高低、各ストレッサーの高低及びこの交互作用を独立変数、バーンアウトを従属変数とした共分散分析の結果、交互作用が、調査 1、調査 2 とともに統計的に有意であったのは、仕事のあいまいさのみであった。仕事のあいまいさが高い人は、困難な利用者の経験が低い場合のバーンアウトは 3.57、経験が高い場合は 4.93 で、1.36 増えているのに対し、仕事のあいまいさが低い人では、困難な利用者の経験が低い場合は 3.19、経験が高い場合でも 3.48 であり、0.29 しか増えていない。仕事のあいまいさは、困難な利用者の経験が低い場合には、0.38 の差しかもたらさないが、困難な利用者の経験が高くなった場合には 1.45 の差になって現れる。仕事のあいまいさが低い人は、高い人と比べて困難な利用者の経験が高くなった場合でもバーンアウトが小さく抑えられていた。「仕事をする上で自分がどれぐらい権限をもっているかが分からない」など、ヘルパーが感じる仕事のあいまいさを低くすることによって、困難な利用者への対応でのバーンアウトをより低く抑えられる可能性が示唆された。本尺度は、2 回の調査によって信頼性と妥当性がある程度確かめられたが、2 地域は東京都内であることから、都市部に限定された知見とも言える。他の地域においても同様の結果が得られるかは今後の課題になる。