

サービス提供責任者の離職意向に関する因果モデル

—事業所の組織風土が職務ストレス、職務満足、離職意向に与える影響—

○ 目白大学 須加美明 (1790)

サービス提供責任者、組織風土、離職意向

1. 研究目的

施設介護職の離職意向については、ある程度、研究されているが、サービス提供責任者（以下サ責）の離職意向の要因を調べた研究はほとんどない。離職意向には職務満足感が影響することは知られており、ストレスや組織風土が、離職に影響するという知見もあるが、組織風土、職務ストレス、職務満足感が離職意向にどのように影響するかを調べた研究は多くない。本研究の目的は、訪問介護事業所の組織風土が、サ責のストレスと職務満足感と離職意向にどう影響するのかを明らかにすることである。

2. 研究の視点および方法

1) 調査の対象と方法

2011年12月1日付けでWam Net上の東京23区の訪問介護事業所2,054件から1000を等間隔系統抽出し、2012年1月に1事業所あたり2通の調査票を送付した。管理者に配布を依頼し、回答者から直接郵送で、614件を回収(31%)し、有効回答547件を分析対象にした。

2) ストレッサーと離職意向の因果関係の仮説

サ責は、コーディネイターであるが、会社によっては、ヘルパー訪問を優先させ、本来業務ができていない(ダイヤ高齢社会研究財団 2009)。また関係機関と連絡をとり合う時間を保証する事業所はコーディネート実践度が高い(鳥海 2003)ので、事業所の組織風土及び連絡時間の保証の違いは、サ責のストレスに影響すると思われる。ストレスは職務満足感に影響し離職意向を左右する。よって組織風土と連絡時間の保証の有無は、サ責のストレスに影響し、職務満足感を介して離職意向に影響するという因果モデルを考えた。

3) 変数と尺度

離職意向は、Koesek(1993)の4項目(佐藤ゆかり 2003)を用い、そう思う～そう思わない(4件法)で回答を求めた。職務満足感には田中美由紀(1998)の能力発揮への満足感3項目を用い、はい～いいえ(5件法)で調べた。組織風土は前田洋光ら(2007)の強制性4項目、活発性4項目を用い、そう思う～そう思わない(4件法)で調べた。連絡時間の保証は、ある、ないを選択肢にした。サ責のストレスは、須加(2010)の尺度から知識技術の因子を除いた5因子15項目を用い、非常にあてはまる～全くあてはまらない(4件法)で回答を求めた。

4) 分析の方法

組織風土（強制性、活発性）及び連絡時間の保証を外生変数とし、この3変数がサ責スト

レスサーに影響し、職務満足感を介して離職意向に影響するという多重指標モデルを作り、変数間の影響力を調べた。モデルの適合度には GFI,AGFI,CFI,RMSEA を用いた。統計解析は spss19 と Amos19 を用いた。

3. 倫理的配慮

調査票は、回答者が密封して研究班に返送することにより、内容が事業所に知られることはないこと、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

1) 回答者の属性

女性 78%,男性 22%。年齢幅は 22~75,平均 46.1(SD=11.4)歳であった。経験年数の幅は、0~13,平均 4.5(SD=2.7)年で、2 年未満が 26%であった。

2) 離職意思と職務満足感

いまの職場をやめ、他の職場で働きたいと思いますかの設問に、そう思う 14%,どちらかといえばそう思う 20%,あまりそう思わない 36%,そう思わない 30%で、やめたい側とそう思わない側が 34 対 66 であった。「いまの仕事は自分の技能や能力を活かすことができ満足している」では、ハイとハイに近いの計 51%,どちらでもない 30%,イエとイエに近いの計 19%で、約半数は満足していた。

3) 因果モデルの結果

分析の結果、有意な推定値が得られ、仮説の因果モデルは成立した。モデルの適合度は GFI=.853,AGFI=.827,CFI=.871,RMSEA=.068 であった。組織風土(活発性)からレスサーへのパス係数は-.67 で、強制性からの有意な影響はなかった。連絡時間の保証のパス係数は.17 であった。組織風土と連絡時間の保証の 2 変数によってレスサーの約 6 割(.57)が説明された。レスサーから職務満足感への係数は-.71,職務満足感から離職意向への係数は-.63 であった。

5. 考察

職員のアイデアや個性が活かされる組織風土をもつ事業所ではレスサーは大きく減り、連絡時間の保証がない場合には、レスサーを強めていた。レスサーは、職務満足感の半分(.51)を説明し、職務満足感は、離職意向の 4 割を説明していた。サ責のレスサーは、5 因子(利用者との関係,ケアマネとの関係,ヘルパーとの関係,上司との関係,仕事の忙しさ)で表されるので、本結果は、つぎのように解釈できる。会社がサ責の意見を取り上げようとせず(組織風土),ヘルパー訪問を優先するならば、関係機関と連絡をとり合う時間はなくなり、利用者とケアマネの間にはさまれたサ責の役割葛藤は増大する。また利用者への対応やヘルパー指導の時間がとれない仕事の忙しさは、職務満足感を低下させる。このような組織風土の会社では、上司との関係も良くならず、職務満足感は低下し、離職意向を強めることになる。コーディネイターとしての本来の役割が活かせるような組織をつくるのが、サ責の離職を防ぐことにつながると思われる。