

【ポスター発表】

介護業務における「バーンアウト」の改善に向けた調査研究：第2報

—特別養護老人ホームの介護職員・施設長に対する調査から見えた課題—

○ 立花 直樹（関西福祉科学大学・007093） 、 九十九 綾子（神戸学院大学・005736）

キーワード3つ：介護職員、バーンアウト、やりがい

1. 研究目的

現在の日本では、高齢者の増加に伴い、要介護高齢者が増加し、特別養護老人ホーム数も増加している。今後も高齢化が進むと予測される日本では、要介護高齢者や特別養護老人ホーム等の増加が予測されており、従事する介護職員も増加するものと予測されている。

しかしながら、昨今、新聞やテレビ等のマスコミが、介護職員の否定的側面（「労働負担」「疲労・怪我」「低賃金」「離職率」）等を中心に報道してきたため、介護現場は「3K労働（きつい、汚い、経済収入が安価）」といわれ、失業率が高い世の中にあっても就業することを敬遠され、人材不足が中々解消できない状況である。このような状況に対応する為、国は「介護職員処遇改善交付金」を制度化し、2009年度～2011年度まで実施されてきたが、賃金構造基本統計調査によると、2007年度は勿論、交付金導入後の2011年度において、介護職は全労働者の平均のみならず、同じ対人サービス業である看護師、准看護師、保育士と比べても、所定内給与月額や年間賞与額も明らかに低かった。このような状況から、厚生労働省は、2012年度から「介護職員処遇改善交付金」を廃止し、「処遇改善加算」を導入し介護職員の給与改善を進めることを決定した。

これまでの先行研究では、介護職員に関する「身体的負担」「ストレス」「バーンアウト」等の否定的側面を析出する研究が中心で、「やりがい」「働きがい」等の肯定的側面を抽出し分析・考察した研究は非常に少なかった。そこで、本研究では、第1に介護職員の「ストレス」（否定的側面）と「やりがい」（肯定的側面）の関係に焦点を当てながら、介護職員が特別養護老人ホームでの就労継続が可能となる要因について明らかにすることを目的として調査・分析を行った。第2に、介護現場の第一線で活躍する介護職員と労務管理責任者である施設長の考え方などに、どのような差異があるのかを明らかにすることを目的として調査・分析を行った。

*なお、本研究は大阪ガスグループ福祉財団の助成を得て実施した

2. 研究の視点および方法

1) 調査内容：大阪府社会福祉協議会老人施設部会の承諾と協力を得て、大阪府内の特別養護老人ホームを対象に、無作為層化抽出法を用いて161施設を抽出した。介護職員644人（各施設4人ずつ）と161人の施設長を対象に、「基本項目（性別、勤務年数、取得資格等）」「バーンアウト尺度」「QWLSCL測定尺度」等で構成される質問紙調査を用いた郵送調査を実施した。分析は χ^2 検定並びにT検定を行い、要因が複数予測されたものについては、要因間の分散分析を行い、一元配置分散分析を実施した場合はF統計量を用いた多重比較を併用した。

2) 調査期間：2010年9月10日～11月14日

3. 倫理的配慮

調査の協力は任意で、調査票の記入は無記名とし、回答後の返送時も個別に別納返信用封筒（無記名）を用いて、研究室へ直接返送してもらう形で実施した。回収した調査票は、集計・分析の際、厳重に取り扱い、確認後はシュレッダーにて廃棄した。また、調査結果については「報告書」を作成し、大阪府社会福祉協議会老人施設部会の会員施設である特別養護老人ホームに直接郵送の上、施設長並びに介護職員への情報共有を依頼した。

4. 研究結果

1) 介護職員：介護職員は、161施設（644人）の内、451人より調査票の返送があった（回収率：70.0%）。介護職員の性別の構成については、女性が2/3を占めていた。

2) 施設長：施設長は、161施設（161人）の内、75人から調査票の返送があった（回収率：46.6%）。施設長の性別構成については、男性が約8割近くを占めていた。

3) バーンアウト得点の比較：

- ①「性別」と「職場内における相談相手の有無」について2要因の分散分析を行った結果、職場内における相談相手の有無に主効果がみられたが、性差と交互作用はみられなかった（ $F=3.12$ 、 $p<.05$ ）。多重比較の結果、職場内で気軽に相談ができる相手が「たくさんいる」と「ほとんどいない」との間に有意差がみられた（ $p<.05$ ）。
- ②「性別」と「職場外における相談相手の有無」について2要因の分散分析を行った結果、性別と職場外における相談相手の有無に主効果がみられ、交互作用はみられなかった（性別： $F=17.60$ 、 $p<.001$ 、職場外の相談相手の有無： $F=11.48$ 、 $p<.001$ ）。多重比較の結果、職場外で気軽に相談ができる相手が「たくさんいる」と「多少いる」・「ほとんどいない」、「多少いる」と「ほとんどいない」との間に有意差がみられた（ $p<.05$ ）。
- ③「性別」と「職場の雰囲気：職場における職員間の人間関係（良いと思う群と悪いと思う群）」について2要因の分散分析を行った結果、職員間の人間関係に主効果がみられたが、性差と交互作用はみられなかった（ $F=9.50$ 、 $p<.01$ ）。
- ④「性別」と「介護職員自身の同僚との人間関係（良いと思う群と悪いと思う群）」について2要因の分散分析を行った結果、同僚との人間関係に主効果がみられたが、性差と交互作用はみられなかった（ $F=11.99$ 、 $p<.01$ ）。
- ⑤「性別」と「介護職員自身の上司との人間関係」について2要因の分散分析を行った結果、性別と上司との人間関係に主効果がみられ、交互作用はみられなかった（性別： $F=8.60$ 、 $p<.01$ 、上司との人間関係： $F=25.50$ 、 $p<.001$ ）。
- ⑥「性別」と「介護職員自身の利用者との人間関係」について2要因の分散分析を行った結果、利用者との人間関係に主効果がみられ、性差と交互作用はみられなかった（ $F=9.23$ 、 $p<.01$ ）。

4) 就労継続に向けた重要要因

- ①仕事のやりがい：「性別」と「介護職員自らの仕事のやりがい（ある群と無い群）」について2要因の分散分析を行った結果、仕事のやりがいに主効果がみられたが、性差と交互作用はみられなかった（ $F=11.83$ 、 $p<.01$ ）。男女共に、仕事のやりがいがあると思う群は、無いと思う群よりもバーンアウト得点が低かった。
- ②介護職を長く続けるために職場で重要なこと：介護職が仕事を長く継続する上で最も大切なことと考えられる項目について、1位から3位まで順位づけをする質問に対して、介護職員の回答は「1位：給与待遇（26.1%）,同僚との良好な人間関係（26.1%）」「3位：仕事のやりがい感（13.4%）」「職場の雰囲気（12.9%）」が続いた。一方、施設長の回答は「1位：仕事のやりがい感（40.0%）」「2位：同僚との良好な人間関係（22.7%）」「3位：職場の雰囲気（16.0%）」が続いた。施設長と介護職員の意識には差が生じていた。

5. 考察

- ①職場内・外に相談相手がいる場合の方が、いない場合に比べて、バーンアウト得点が有意に低かった。このことは、メンタルケアやストレスマネジメントのために、職場内・外で、介護職員の悩みを相談できる相手や場所・機会を提供できる等のサポートやシステム構築が求められていることを示唆している。
- ②「職場内の雰囲気（職場内の人間関係）」「同僚との良好な人間関係」「上司との良好な人間関係」「利用者との人間関係」の良し悪しにより、バーンアウト得点が有意に異なる状況が明らかになったことから、様々な人間関係が上手くいくことが、就労継続できるか退職してしまうかの分岐点になっている可能性が高い。そのため、介護職員の就労継続のためには、「個別性に配慮した面談」や「対人関係構築に関するトレーニング受講の機会」などが、必要であるといえる。
- ③介護職員や施設長が、重要要因として挙げる「仕事のやりがい感」とは、「仕事の期待値」「任せられる役割」「力を発揮できる場面」「適切なインセンティブ」等が揃って高まるが、介護職員の「不十分なインセンティブ」を適切かつ早急に改善すべきである。