

**高齢者福祉施設における介護人材の共感疲労およびレジリエンスの構造 (2)****—自由記述結果の質的分析より—**

○松田 美智子 (天理大学・2423)

南 彩子 (天理大学・1178), 三田村 知子 (関西福祉科学大学・8727), 北垣 智基 (大阪健康福祉短期大学・9018)

【キーワード】 共感疲労・レジリエンス・テキストマイニング

**1. 研究目的**

日本では介護現場における人材確保は喫緊の社会的課題であり、政府でも人材確保に向けた政策的対応が議論されているが、ハード面からの介護人材整備に加えて、ソフト面に関わる介護人材サポート対策や支援についても検討する必要がある。介護現場で従事する人々が、できる限りストレスなく業務に取り組み、介護人材の離職を少しでも防ぐことができるような対策を講じる必要がある。須加(2007, 2010, 2011, 2012, 2016)や鴻上・松田(2017)は訪問介護サービスにおけるサービス提供責任者に限定して、そのストレス要因や業務満足度・離職意向等について先行研究を行っているが、高齢者介護福祉施設における介護人材についての共感疲労やレジリエンスについての先行研究は少ない。

筆者らは高齢者介護福祉施設の協力を得て、697名の職員を対象として上記の問題意識に基づくアンケート調査を実施した。この調査から得られた結果を踏まえ、ここでは共感疲労およびレジリエンスを構成する要因を、自由記述より得られたコメントをカード分類法およびテキストマイニングによって分析し、高齢者福祉施設における介護人材の共感疲労およびレジリエンスの構造について明確化することを目的とする。

**2. 研究の視点および方法**

アンケート調査の質問紙および調査対象者については、「高齢者福祉施設における共感疲労およびレジリエンスの構造(1)」と同じである。ここでは、先の報告で言及しなかった自由記述3項目、「離職しようと思ったのはどの様な時か」、「その時辞めないで頑張ろうと判断した理由は何か」、「仕事をしていて楽しいと感じるのはどの様な時か」について、カード分類法およびテキストマイニング(KH Coder Ver. 2.00)によって分析した結果について報告する。

**3. 倫理的配慮**

「高齢者福祉施設における共感疲労およびレジリエンスの構造(1)」と同様の倫理的配慮を行った。また本調査研究に関しては、天理大学研究倫理審査委員会による承認(承認番号H28-002)を受けている。

**4. 研究結果****(1) カード分類法による自由記述項目の分析結果**

自由記述欄への回答があったのは551名で、自由記述欄への総カード数は1492枚あった。離職意向がある313名が、どのような時に辞めようと思ったのかについての自由記述は450枚あった。その時、辞めないで頑張ろうと判断した理由についての自由記述は397枚あった。また仕事をしていて楽しいと感じるのはどのような時かについての自由記述は645枚(その内離職意向あり373枚・離職意向無272枚)あった。

1492枚のカードについて川喜田二郎により開発されたKJ法を参考に、研究会チームで相互検証を繰り返し、客観性を担保しながらカードを分類した。その結果、『共感疲労を補強し離職意向に繋がる4要因』と『離職を躊躇させる2要因』および『仕事継続への意欲を高めレジリ

エンスを補強する3要因』が抽出された（結果の詳細と図表については当日提示する）。

## (2) テキストマイニングによる分析結果

上記のカード分類法による分析結果に基づき、KH Coder (Ver. 2.00) を用いて各要因と基本属性とのクロス集計を行った。その結果、年齢別のクロス集計において1%水準で統計的な有意性が確認されたのが『共感疲労を補強し離職意向につながる要因』の「自分や家庭の事情」であり、20歳代以下から40歳代の職員が自分や家庭の事情(特に「やりがいがない仕事」)を理由に離職意向を有する傾向にあることが示唆された。

また、『仕事継続への意欲を高めレジリエンスを補強する要因』の「利用者による支え」においても、20歳代以下と50歳代以上の職員が利用者との対応場面で仕事継続への意欲が高まる傾向にあることが示唆された。同じく年齢別クロス集計において5%水準で有意性が確認されたのが『共感疲労を補強し離職意向につながる要因』の「労務管理」であり、40歳代の職員が労務管理上の問題(特に「同僚の問題」「上司の問題」)によって離職意向を有する傾向にあることが示唆された。また、経験年数別のクロス集計において5%水準で統計的な有意性がみられたのが『共感疲労を補強し離職意向につながる要因』の「労働条件」であった。経験年数10年以上15年未満の職員が、労働条件の問題(特に「心身の疲れ」)に伴って離職意向を有する傾向にあることが示唆された。

## 5. 考察

以上の調査結果から、『共感疲労を補強し離職意向に繋がると思われる要因』には「自身の事情」「労働条件」「労務管理」「利用者との対応によるストレス」という4つのストレス要因が確認された。ストレス要因の内、最大なのは「自身の事情」で具体的には自身の能力や健康の問題を指している。自分にはこの仕事は向いていない、やりがいがない、子育てや家族の介護が大変で仕事とのバランスが上手くとれない。健康問題には、現在うつ病で通院中や皮膚疾患の症状が消えない等もあった。やりがいがないというのは本人の感じ方ではあるが、仕事を続けても達成感が無くきりが無い、つまらない、私生活にも支障を来す、よって就労意欲が低下するといった Work Life Balance (以下 WLB) が上手くとれずに離職意向を感じたという回答が目立った。WLB からの十分な考察が求められる。介護の大変さとは、本来の職務の対象である利用者との関わりのみならず、共に働く人や制度・労働条件の問題が大きく、政策的なハード面からの支援策が必要であることは言うまでもない。しかしながら同時に、高齢者介護福祉施設で従事する介護職員の職場環境を改善し、介護労働者自身の職業生活と個人の生活のバランスを適正に保つようなサポートシステムを提示することで、離職防止策に繋がるのではないかとと思われる。長寿化により、人生におけるライフコースのあり方も多様化している。20歳代で祖父母や親・子の介護を引き受けざるをえなくなったり、30歳～40歳代で乳幼児の育児にあたる、50歳～60歳代でも生計中心者としての重責を負いながら親の介護問題に直面する人は少なくない。ライフコースにおける WLB を損ないかねないリスクは分散化・多発化している。今後、今回抽出された要因を手掛かりとしながら、介護職の離職傾向を防止するための「介護現場で働く人材の離職防止のためのマニュアル」の作成に繋げていくことができるのではないかと考える。

本研究は「平成28～30年度科学研究費補助金基盤研究C 課題番号16K04234」による研究助成を受けて実施された研究成果の一部です。