

高齡者施設・事業所で従事する管理職者のストレス構造の解明**－管理職者のサポート体制の構築に向けて－**

○ 天理大学 松田 美智子 (2423)

北垣 智基 (天理大学・9018)

キーワード：管理職者のストレス，管理職者のサポート体制，経験からの学びとレジリエンス

1. 研究目的

筆者らは2015年度から2018年度にかけて高齡者介護福祉現場の従事者を対象とした支援者支援の研究に取り組み、支援者支援ツールを開発した。その過程で、介護福祉現場のマネジメント業務を統括する管理職者には部下を介して業務を進め部下を教育・支持する立場であることへの負担、部下への伝え方や助言の仕方などについての自信の無さ、プレイングマネージャとして多忙を極め孤独感や孤立感を感じるといった固有のストレスや課題があることが確認された。介護職員の人材育成やキャリアパスの構築・離職防止と職務満足に関する先行研究は多数見られる(田家 2017:66)が、高齡者福祉領域での管理職者のストレス構造や育成・支援に焦点を当てた研究はまだ少ない。そこで本研究では、高齡者福祉施設・事業所で従事する管理職者を対象としたインタビュー調査を通じて、そのストレスに関する要素及びその構造を明らかにすることを目的とする。

2. 研究の視点および方法

インタビュー調査の対象者は近畿圏内の高齡者福祉分野で20年以上の職歴を有し、かつ施設・事業所の管理者・管理職を経験した10名である。近畿圏内で条件に該当する対象者へ本研究の趣旨・目的・倫理的配慮に関する内容を説明し、同意が得られた人を対象とした。インタビューでは、過去に筆者ら行った調査における管理職経験者の発話・記述データに基づいてインタビューガイドを作成し、管理職就任後に感じているストレスの内容を中心に聞き取りを行った。インタビュー終了後は録音データから逐語録を作成し、逐語録の発話内容からインタビューガイドに関係する発話内容を執筆者相互で確認しながら抽出・カード化した。作成された発話カードの総数は648枚であった。分析方法はカード分類法を採用し、発話カードの内容に基づいてグループ化を行い、各グループの表札を作成した上で、各グループ間の関係性を検討し図式化を行った。

3. 倫理的配慮

本調査研究は日本社会福祉学会の研究倫理規程及び研究ガイドラインを遵守するとともに、天理大学研究倫理審査(承認番号21-003)の承認を得た上で実施している。

4. 研究結果

分析の結果、最も大きなカテゴリーとして『管理職になって辛いこと』(227枚)、『管理職になって学んだこと』(217枚)、『周辺の事情・状況』(142枚)、『サポート』(62枚)の4つが生成された。『管理職になって辛いこと』には特に職務上の関係者対応に伴う辛い経験に関する内容が含まれており、部下のみならず上席者との狭間でも苦悩している状況が推

察された。この項目に含まれる内容は管理職者の職務上のストレスやストレス状態そのものを示していると解釈した。次に多い『管理職になって学んだこと』には、管理職経験を通して新たな自己の発見や職務上の課題の認識ができたこと等に関する内容が含まれている。これらは比較的辛い体験から学びえたと考えられる語りが多く『管理職になって辛いこと』と表裏一体との捉え方もできる。すなわち、ストレスと向き合い取り組む中で得られる学びを示す内容である。またこのような学びが、ストレスへ対処する能力の向上へとつながってゆく循環関係にあると解釈することができる。3番目に多かった『周辺の事情・状況』には就労を継続していく上での法人の体制(法人の理念や人間関係)や自身のワーク・ライフ・バランス(仕事と私生活とのバランス)との兼ね合いに関する内容が含まれている。職場環境の如何によっては就労継続へのインセンティブになると同時に、離職意向を喚起する要因ともなり得ることを示唆する語りが多くみられた。以上の点から、この項目に含まれる内容は管理職者のストレス/ストレス状態の低減や増加に影響を及ぼす要因であると解釈した。管理職者が感じている『サポート』の内容を概観すると、管理職者は多くのストレスに晒されつつも、同じ職場の仲間や異なる職場で働く人とのつながりの中でも一定のサポートを受けていること、またそれが管理職としての職務遂行の支えとなっていることが示唆される語りがみられた。すなわち、多様なサポートはストレスやストレス状態に直面する管理職者を支え、学びや発見へと転換していく要素になっていると解釈した(分析結果の詳細および図式化の結果については当日提示する)。

5. 考察

分析結果から、管理職者は関係者への対応を中心に様々なストレスや苦悩を抱えつつも、自らに課せられた職務や役割として、一人一人の利用者や職員と向き合い、またチーム及び組織の発展に向けて取り組んでいることが示唆される。そうした職務遂行にあたっては、管理職者としての経験を通じた学びなどの強み(ストレングス)を獲得すること、それらを有効に活用していくことが重要であると考えられる。また、そこに影響を及ぼすのが『周辺の状況』や『サポート』である。このことから管理職者のストレスの低減やサポートを検討する上で、個人資源としてのソーシャルスキルの獲得や社会資源としてのソーシャルサポートの充実が重要になることが推察される。一方、ストレス源については管理職経験年数別等でさらに立ち入って検討する必要がある。また本研究の結果は10人の調査協力者によるインタビュー調査を通して得られた探索的な知見である。今後はさらに調査対象を拡大し統計的に検証していくことも課題として挙げられる。なお本研究は「令和3年度天理大学学術・研究・教育活動助成」の交付を受けて実施されたものである。

参考文献

- ・田家英二(2017)「介護職員の人材育成に関する文献的考察」『鶴見大学紀要』第54号第3部, 65-71.