

特別養護老人ホームケアスタッフの職務意識に対する
ソーシャルサポートの効果
— ユニット型と既存型の比較から —

鈴木 聖子

The Influence of Social Support on Awareness of Work Among the Care Staff
of Special Elderly Nursing Homes: a Comparison Between Unit-type and
Conventional Institutions

Seiko SUZUKI

本研究は、職場環境の異なる特別養護老人ホームのケアスタッフに対するソーシャルサポートの効果に関する研究である。ソーシャルサポートがケアスタッフの仕事継続意識とストレスにどのような影響を及ぼしているのか、サポート源とサポートの種類を特定し、ケアスタッフ支援の新たな視点を提案する事を目的とした。対象は、東北地域A県のユニット型120名・既存型206名である。結果は、ユニット型・既存型ともに上司のサポートは有効に機能しており、両者ともに情緒的サポートよりも道具的サポートの有効性が明らかになった。また、ユニット型では、ストレスに対する先輩のサポートの効果は見られなかったが、既存型の先輩の道具的サポートは、仕事コントロールに効果的に関与していることが示された。

キーワード: 特別養護老人ホーム、ケアスタッフ、ソーシャルサポート、職務意識

This study aims to compare the influence of social support on the care staff of special elderly nursing homes with different environments. It was investigated how social support affected the desire to continue working and alleviated the stress among the care staff. In addition, the aim of this study is to propose a new vision of supporting them. Providers and types of social support were listed and the influence of social support was compared among the care staff of unit-type and conventional institutions. Examined were 120 care staff members of unit-type institutions and 206 of conventional institutions in A Prefecture of Tohoku region. The results are that support by supervisors was effective for the care staff of both unit-type and conventional institutions, and that support through provision of appropriate instrumental was more effective than emotional support. The instrumental support by senior colleagues was effective for establishing job control in the work environment of the care staff of conventional institutions, but not in the work environment of the unit-type institutions. The support by senior colleagues had a beneficial effect on the desire to continue working among the care staff of unit-type institutions, but not among those of conventional institutions.

Keywords: special elderly nursing home; care staff; social support; awareness of work

はじめに

2000年以降、厚生労働省は、特別養護老人ホーム利用者の生活の質を高めることを目的に、新規施設の場合には全個室、ユニットケアを原則とした(石原 2004)。それ以降ユニット型施設は増加し続け、2008年度には全特別養護老人ホームの19.5% (1116施設) (厚生労働省 2008) を占め、今後も増加することが予測される。それに伴って介護の質の向上や、新しいケアシステムの導入が求められ、ユニットリーダーの育成など種々の研修事業も行なわれている。しかし、ユニットリーダー等の人材育成やユニット型に対応できるケアシステムの開発等課題は多い。

高齢者施設ケアに関する実証研究として田邊ら(2005a)は、既存型からユニット型への環境移行後にケアスタッフのストレスが増加することを示しており、特別養護老人ホーム職員の精神的健康面におけるユニット型の課題を示した。さらにユニット型の場合、仕事の経験が少ない職員は、多い職員よりも利用者とのコンフリクトが高いという報告も見られ(鈴木 2007)、ユニット型の新設によりこれまでは見えなかった新たな知見や課題が見えてきた。また、高齢者施設の場合、ソーシャルサポート(以下サポートとする)を多く得ている職員は、個人的達成感が高いという結果(鈴木 2005)や、介護職員の能力の発揮・成長は上司等からのサポートを受けているほど高く(蘇ら 2007)、さらに女性介護職員の場合、上司のサポートがバーンアウトの低減に有効であるという報告もみられる(澤田 2007)。

このように、高齢者施設における介護職員のストレス反応に対するサポート効果についての実証研究はみられるが、実践の場に即したアプローチ研究は見当たらない。たとえばサポート源とサポートの種類に視点においた場合、介護職員にとって身近である同僚、先輩、上司は、直接的な技術等の指導者、あるいは人間関係の中でサポート源として重要な存在である。島内ら(2005)は、情緒的サポートとは、サポートが必要な人の情緒面に働きかけ、自ら積極的にその問題解決に当たられるような状態に戻す働きかけを、道具的サポートは必要な資源を与えたり、資源を手に入れることができるような情報を与える働きかけをさすと述べている。また、サポートの種類についての統一した見解は得られていないが、浦(1992)によれば、各研究者間の定義にはある程度の共通性があること、大別すれば情緒的と道具的の2因子に分類可能であることについての

意見は一致しており職場のサポート研究においても使用されている(Fenlason 1994)。

一方、介護職員が離職にいたる理由は種々あげられているが、職場環境としての上司や先輩等のサポートの影響も考えられ、人材育成や職場環境等多角的な視点からの分析や実証研究が求められている。

さらに、全労働者の入職率16.0%、離職率16.2%(厚生労働省 2006)であるのに対し、介護職員の入職率は28.2%、離職率20.2%である。(2004年から2005年)そのうちのおよそ50%が1年未満の離職である(介護労働安定センター 2006)ことは深刻な課題である。

また、職場の人間関係についての研究は多く見られるもののソーシャルサポートと職務ストレスについての研究は少ない(金井 1993; 矢富ら 1990)。

以上より本研究では、特別養護老人ホーム既存型とユニット型のケアスタッフの仕事継続意識と職務ストレスに対して、サポートはどのような影響を及ぼすのか、サポート源(上司・先輩・同僚を想定)およびサポートの種類(道具的サポート・情緒的サポート)からその効果を検討し、ケアスタッフ支援の視点を提案する事を目的とする。

I. 対象と方法

1. 調査の対象 (表1)

表1 対象のプロフィール

項目	特養ユニット型(120人)		特養既存型(206人)	
	人数(%)	平均値(SD)	人数(%)	平均値(SD)
性別	男性 28(23.3) 女性 92(76.7)		46(22.3) 160(77.7)	
年齢		31.90(8.42)		33.46(9.87)
19歳	0		3(1.5)	
20歳代	65(54.2)		90(43.6)	
30歳代	27(22.5)		58(28.2)	
40歳代	25(20.8)		39(18.9)	
50歳代	3(2.5)		16(7.8)	
仕事上の資格				
資格なし	2(1.7)		12(5.8)	
介護福祉士	115(95.8)		155(75.3)	
ヘルパー1級	1(0.8)		4(1.9)	
ヘルパー2級	2(1.7)		35(17.0)	
勤務形態				
常勤	86(71.7)		172(83.5)	
非常勤	28(23.3)		25(12.1)	
その他	6(5.0)		9(4.4)	
勤務年数				
本施設		4年		8年
通算(福祉職)		6年		9年
仕事を続けたい できればやめたい 今すぐ仕事をやめたい	97(80.8) 22(18.4) 1(0.8)		157(76.2) 42(20.4) 7(3.4)	
勤務職場数		2.17(1.38)		1.84(1.27)
1カ所	52(43.3)		116(56.3)	
2カ所	29(24.2)		42(20.4)	
3カ所以上	39(32.5)		48(23.3)	

調査は質問紙調査であり、郵送配布郵送回収とし、平成20年6月から7月に実施した。

データは、東北地域 A 県全域における特別養護老人ホーム職員を対象に、1施設6名程度の職員（定員50人の場合30%程度）を依頼し、回答が得られた結果を使用した。その内訳は、特別養護老人ホーム96施設、576人を対象とし、326人（ユニット型120人、既存型206人）から回答が得られた（回収率56.6%）。

平均年齢はユニット型31.90歳（SD=8.42）、既存型33.46歳（SD=9.87）、福祉職通算経験年数はユニット型6年、既存型9年、勤務職場数、ユニット型2.17箇所（SD=1.38）、既存型1.84箇所（SD=1.27）であった。また仕事上の資格は、ユニット型では殆どが介護福祉士115人（95.8%）であった。既存型は介護福祉士155人（75.3%）、次いでヘルパー2級35人（17.0%）であった。勤務形態はユニット型常勤86人（71.1%）、既存型172人（83.5%）であり、常勤の割合は既存型が高かった。

仕事の継続意識については、仕事を続けたいと回答したケアスタッフは、ユニット型97人（80.8%）、既存型157人（76.2%）と殆ど違いは見られなかったが、両者ともにおよそ20%が、できれば仕事をやめたいと思っていることがわかった。また、これまでの勤務施設については、同じ職場で働き続けているケアスタッフはユニット型が52人（43.3%）、既存型が116人（56.3%）であり、どちらも半数程度は、職場変更はなかった。

2. 調査の内容

基本的属性は、性別、年齢、保有資格、勤務形態、勤務年数、仕事継続の意識、経験職場数を質問した。用いた尺度は、①本研究の目的である仕事領域のサポートを質問項目とする、小牧作成のソーシャルサポート尺度（小牧1994）を用いた²⁾。上司、先輩は情緒的サポート8項目、道具的サポート6項目の計14項目、同僚のサポートは、内容を考慮し、道具的サポート6項目から3項目（9.知識や情報提供、10.仕事のやり方やコツを教える、11.信頼できるアドバイス）を除いた11項目とした。「そう思う」から「そう思わない」までの5件法とし、そう思う方から5-1を配点した。②ケアスタッフの職場の中で求められる能力として臨機応変さがあげられる。そのためには、自分で仕事をコントロールできることが要求されることから職務上の裁量度（仕事コントロール）（巻田1997）を使用することにした。「全くあてはまらない」から「よくあてはまる」までの

4件法とし、よくあてはまる方から3-0を配点した。つぎに、バーンアウトを起こす要因、すなわちケアスタッフの職務状態に影響を及ぼす要因と位置づけられ、ストレス内容を測ることのできる③ストレッサー尺度28項目を用い、「なかった」から「よくあった」の4件法でストレスの高い方から3-0を配点した（巻田1997）。④精神的健康状態は、バーンアウトMaslach&Jackson（1981）版（Maslach Burnout Inventory:以下MBIと略記）を邦訳・改訂した田尾・久保（1996）の尺度17項目を用いた。MBIは、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感減退の3つの下位尺度からなり、最近6ヵ月位の間にどの程度経験したかを、「ない」から「いつもある」の5件法で求め、バーンアウト傾向の強いほうから5-1点とした。⑤仕事継続意識は、現在の仕事の部署・現在の施設・介護の仕事の3点について「仕事を続けたい・できればやめたい・いますぐやめたい」の設問に対して、はい、いいえで回答を求めた。

3. 倫理面への配慮

質問紙依頼の際、結果の公表を説明し、質問紙の提出により了解は得られたものとした。無記名により匿名性の保持、提出の自由を保障した。

II. 結果

1. 各尺度のユニット型と既存型の比較

各尺度の平均値は、表2の通りであり、それぞれの尺度の信頼係数を求めた結果、0.75から0.92の間にあり尺度としての内部一貫性は示されていた。サポートと仕事特性の各尺度の平均値は、すべてユニット型が高く、ストレッサーとバーンアウトの各尺度の平均値は既存型が高かった（個人的達成感は逆転項目）。つぎに、ユニット型と既存型の平均値の差の検定を行った結果、サポートについては、上司情緒的・道具的サポートともにユニット型が有意に高く、先輩道具的サポート、同僚道具的サポートについてもユニット型が有意に高いという結果だった。また、仕事コントロールもユニット型が有意に高かった。しかし、ストレッサーについては、利用者とのコンフリクトを除く、上司とのコンフリクト、介護の仕事の負荷、事務的仕事の負荷、同僚とのコンフリクトが既存型で有意に高い結果を示していた。さらに、情緒的消耗感も既存型が有意に高かった。

表2 各尺度のユニット型と既存型の比較

尺度 (α信頼係数)	項目数(得点)	ユニット型(120人) 平均値(SD)	既存型(206人) 平均値(SD)	t値
サポート	上司情緒的サポート(.88)	25.41(8.85)	23.03(7.86)	2.51*
	上司道具的サポート(.89)	20.41(6.77)	17.69(6.45)	3.59***
	先輩情緒的サポート(.92)	28.10(6.58)	26.76(6.87)	1.72
	先輩道具的サポート(.91)	22.32(5.07)	20.94(5.13)	2.34*
	同僚情緒的サポート(.91)	30.12(5.57)	28.75(6.44)	1.93
	同僚道具的サポート(.86)	12.00(2.11)	11.27(2.75)	2.51*
仕事特性	仕事コントロール(.84)	16.66(4.70)	14.76(4.68)	3.52***
ストレス	上司とのコンフリクト(.88)	3.40(3.85)	4.36(4.25)	-2.04*
	介護的仕事の負荷(.76)	10.73(4.60)	12.23(4.83)	-2.74**
	利用者とのコンフリクト(.83)	5.56(3.01)	5.99(3.23)	-1.18
	事務的仕事の負荷(.75)	4.40(2.52)	5.16(2.63)	-2.58*
	同僚とのコンフリクト(.81)	4.67(3.18)	5.89(3.62)	-3.05**
バーンアウト	情緒的消耗感(.81)	15.10(4.68)	16.42(4.89)	-2.37*
	脱人格化(.83)	11.61(4.69)	12.68(4.86)	-1.96
	個人的達成感(.78)	16.10(4.43)	15.23(4.46)	1.71

*= $p<.05$

2. ユニット型施設のケアスタッフ経験年数の比較

(表3)

ユニット型120人のケアスタッフの経験年数1年以下12人、2~3年18人、10年以上21人を対象に各尺度の比較を行った。サポート6項目中、同僚の道具的サポートを除く5項目が2~3年のケアスタッフの平均値が最も高かった。次に、各経験年数における1元配置の分散分析、多重比較を行なったが、経験年数によるサポートの有意な差は見られなかった(以下差の検定は一元配置の分散分析・多重比較はボンフェローニの検定による)。

仕事特性についても2~3年のケアスタッフの平均値が最も高く、さらに検定を行なった結果、2~3年お

よび、10年以上のケアスタッフは1年以下に比較し、有意に高い結果を示していた($F=4.39, p<.05$)。ストレスは、上司とのコンフリクトが1年以下との比較では10年以上が有意に高く($F=4.88, p<.05$)、同僚とのコンフリクトについても2~3年に比較して10年以上が高い結果だった($F=6.94, p<.05$)。また、バーンアウトについても10年以上が1年以下、2~3年に比較して有意に高かった($F=7.06, p<.05$)。以上から、ユニット型の場合、経験が多いほどストレスやバーンアウトを多く感じていることが明らかになった。その内容は、上司や同僚とのコンフリクトであり、特に10年以上の経験者に職場の人間関係におけるストレスを多く感じていることが示唆された。

表3 ユニット型経験年数による比較(一元配置の分散分析)

尺度	経験1年以下(12人)	経験2~3年(18人)	経験10年以上(21人)	F値	多重比較	
	平均値(SD) ①	平均値(SD) ②	平均値(SD) ③			
サポート	上司情緒的サポート	21.25(6.41)	26.88(9.38)	22.61(8.26)	2.02	
	上司道具的サポート	19.5(4.98)	21.88(6.54)	17.8(7.02)	1.95	
	先輩情緒的サポート	25.58(7.36)	30.33(6.25)	25.9(7.55)	2.41	
	先輩道具的サポート	22.50(4.33)	24.16(6.18)	20.61(6.23)	1.79	
	同僚情緒的サポート	30.16(5.78)	31.05(5.86)	28.66(5.68)	0.85	
	同僚道具的サポート	12.83(1.26)	12.66(2.54)	12.00(1.84)	0.83	
仕事特性	仕事コントロール	11.58(5.72)	16.27(4.44)*	16.14(4.32)*	4.39	①<②、①<③
ストレス	上司とのコンフリクト	1.50(1.06)	2.77(3.52)	5.33(4.30)*	4.88	①<③
	介護的仕事の負荷	10.75(5.49)	10.11(4.47)	11.66(5.27)	0.46	
	利用者とのコンフリクト	6.33(2.83)	5.05(2.77)	6.47(4.34)	0.88	
	事務的仕事の負荷	3.66(2.01)	3.72(2.58)	5.19(2.52)	2.31	
	同僚とのコンフリクト	4.00(2.95)	2.72(1.87)	6.04(3.33)*	6.94	②<③
バーンアウト	情緒的消耗感	13.75(4.35)	12.88(3.78)	18.04(5.19)*	7.06	①<③、②<③
	脱人格化	10.41(4.18)	10.22(3.99)	13.71(5.38)	3.31	
	個人的達成感	16.50(5.35)	15.77(3.71)	15.42(5.06)	0.19	

*= $p<.05$

3. 既存型施設のケアスタッフ経験年数の比較 (表 4)

次に、既存型 206 人のケアスタッフの経験年数 1 年以下 16 人、2~3 年 22 人、10 年以上 76 人を対象に各尺度の比較を行った。既存型の場合、サポートは 1 年以下がサポート 6 項目全てについて平均値がもっとも高かった。特に上司の道具的サポートが 10 年以上よりも 1 年以下が有意に高く ($F=7.39, p<.05$)、先輩の道具的サポートについても同様に 10 年以上よりも 1 年以下が有意に高い結果だった ($F=4.13, p<.05$)。ストレスナーについては、事務的仕事の負荷が 1 年以下と比較

して 10 年以上が有意に高く ($F=3.29, p<.05$)、同僚とのコンフリクトも同様の結果だった ($F=6.07, p<.05$)。既存型の場合にも経験が多いほどストレスナーを感じているがその内容は事務的仕事の負荷と同僚とのコンフリクトであり、上司との関係におけるストレスナーの有意な差は見られなかった。

また、ユニット型にみられない既存型の特性として 1 年以下は上司と先輩の道具的サポートを多く感じていることが明らかになった。

表4 既存型の経験年数による比較 (一元配置の分散分析)

尺度		経験1年以下(16人) 平均値(SD) ①	経験2~3年(22人) 平均値(SD) ②	経験10年以上(76人) 平均値(SD) ③	F値	多重比較
サポート	上司情緒的サポート	26.75(6.96)	23.22(8.05)	21.61(8.66)	2.60	
	上司道具的サポート	22.50(4.84)*	19.90(7.01)	16.02(6.55)	7.39	③<①
	先輩情緒的サポート	29.56(6.08)	27.54(7.67)	26.01(7.18)	1.84	
	先輩道具的サポート	23.62(4.61)*	22.18(5.83)	20.03(4.89)	4.13	③<①
	同僚情緒的サポート	30.50(5.31)	29.59(5.89)	27.94(6.99)	1.28	
	同僚道具的サポート	12.56(1.99)	11.22(3.11)	10.76(2.92)	2.64	
仕事特性	仕事コントロール	14.43(4.21)	13.77(4.60)	15.35(5.26)	0.87	
ストレスナー	上司とのコンフリクト	1.87(1.18)	4.36(3.87)	4.14(4.31)	2.11	
	介護的仕事の負荷	10.18(4.21)	11.18(3.82)	11.80(5.16)	0.74	
	利用者とのコンフリクト	5.12(3.53)	6.36(2.66)	5.69(3.46)	0.66	
	事務的仕事の負荷	3.43(1.99)	4.81(2.46)	5.28(2.76)*	3.29	①<③
	同僚とのコンフリクト	3.12(2.91)	5.04(3.31)	6.43(3.69)*	6.07	①<③
バーンアウト	情緒的消耗感	14.12(4.19)	16.31(5.36)	15.85(5.61)	0.85	
	脱人格化	10.68(4.19)	11.77(4.81)	12.89(5.32)	1.34	
	個人的達成感	14.87(3.38)	16.59(4.10)	15.02(4.82)	1.08	

*= $p<.05$

4. 上司のイメージについて

サポートとストレスの設問への回答に際して、最も多くイメージした上司について回答を求めた。サポートの設問でもっとも多くイメージした上司はユニット型、介護主任 71 人 (59.2%)、既存型、介護主任 125 人 (60.0%) と、どちらも介護主任であった。また、ストレスの設問についても、最も多くイメージした上司に介護主任をあげておりユニット型 63 人 (52.5%)、既存型 128 人 (62.1%) とサポート、ストレスの設問ともに介護主任を多くイメージしていることがわかった。しかし、ユニット型と既存型の顕著な違いは、サポートの設問への回答において、ユニット型は生活相談員のイメージが 2 人 (1.7%)、であるのに対し、既存型は 23 人 (11.2%) であること、ユニット型はユニットリーダーを 22 人 (18.3%) のケアスタッフがイメージしてい

た。同様にストレスの設問においてもユニット型は生活相談員が 4 人 (3.3%) であるのに対し、既存型は、23 人 (11.2%) であった。このことは、介護主任に対するイメージはユニット型、既存型ともに殆ど違いはないが、ユニット型の場合、生活相談員の存在がユニットリーダーに大きくシフトしつつあることが示唆される。今後、ケアスタッフにとってのユニットリーダーの存在意義が問われることになるであろう。また、各スタッフのイメージする上司は多岐にわたっていることも特別養護老人ホームの特性とも言える。

5. 各尺度とサポートとの関係 (表 5・6)

各尺度とサポートの関連をみるために次の分析を行った。

ユニット型および既存型のケアスタッフについて、

上司・先輩・同僚の情緒的・道具的サポートの多群(得点上位)少群(得点下位)を形成し(表5・6参照)各尺度について対応のないt検定を行った。その結果、上司情緒的サポート少群は、上司とのコンフリクト($t=4.21, p=.00$)、介護的仕事の負荷($t=2.07, p=.04$)、同僚とのコンフリクト($t=2.00, p=.04$)の3項目について、サポート多群より有意に高かった。仕事コントロールは、上司の情緒的サポート多群が有意に高かった($t=2.96, p=.00$)。また、上司道具的サポートも同様に上司とのコンフリクト($t=4.22, p=.00$)、介護的仕事の負荷($t=2.83, p=.00$)、同僚とのコンフリクト($t=2.83, p=.00$)が有意に高く、さらにバーンアウト($t=3.70, p=.00$)についても有意に高い結果であったが仕事コントロールの有意な差は見られなかった。先輩の場合には、唯一情緒的サポート多群の仕事コントロール($t=-2.93, p=.00$)が有意に高かった。同僚はすべての項目において有意な差は認められなかった。次に既存型についてもユニット型と同様の手続きを行い対応のないt検定を行った。その結果、上司情緒的サポート少群は、上司とのコンフリクト($t=4.06, p=.00$)、同僚とのコンフリクト($t=2.77, p=.00$)の2項目が多群よりも有意に高く、仕事コントロールはサポート多群が有意に高かった。次に上司の道具的サポートは、事務的仕事の負荷を除く5項目について、サポート少群が有意に高い結果を示していたく上司とのコンフリクト($t=5.35, p=.00$)、介

護的仕事の負荷($t=2.85, p=.00$)、利用者とのコンフリクト($t=2.38, p=.02$)、同僚とのコンフリクト($t=3.68, p=.00$)、バーンアウト($t=2.64, p=.00$)。また、仕事コントロールは($t=-4.09, p=.00$)、上司の道具的サポート多群が有意に高かった。次に先輩の情緒的サポートであるが、サポート少群は、同僚とのコンフリクト($t=2.34, p=.02$)が有意に高く、仕事コントロール($t=2.90, p=.00$)はサポート多群が有意に高い結果であった。先輩の道具的サポートは、上司とのコンフリクト($t=2.85, p=.00$)、利用者とのコンフリクト($t=2.53, p=.01$)同僚とのコンフリクト($t=3.68, p=.00$)の3項目についてサポート少群が有意に高かった。仕事コントロールについては($t=-2.90, p=.00$)サポート多群が有意に高かった。同僚の情緒的サポートの場合には、仕事コントロール($t=-2.13, p=.03$)においてサポート多群が有意に高い結果だった。以上よりユニット型の場合、上司の情緒的・道具的サポートともに、上司や同僚とのコンフリクト、介護的仕事の負荷、仕事コントロール等、広範囲に有効に機能していることが明らかになった。一方既存型における上司サポートは、情緒的・道具的ともに、上司・同僚のコンフリクト、および仕事コントロールに有効であり、さらに道具的サポートは、介護的仕事の負荷、利用者とのコンフリクト、バーンアウトというように、広範囲のストレスについて有効に関わっていることがわかった。また、先輩の情緒的・道具

表5 各尺度とサポートの効果(ユニット型)

項目	上司情緒多	上司情緒少	上司道具多	上司道具少	先輩情緒多	先輩情緒少	先輩道具多	先輩道具少	同僚情緒多	同僚情緒少	同僚道具多	同僚道具少
上司とのコンフリクト	1.73(2.1)	5.02(4.5)**	1.83(2.2)	5.15(4.5)**	3.39(3.9)	3.97(3.7)	2.63(3.6)	4.13(3.9)	3.85(4.7)	3.80(3.6)	3.53(3.9)	4.66(4.4)
介護的仕事の負荷	9.78(3.9)	11.87(4.9)**	9.16(4.0)	11.89(4.6)**	10.27(4.3)	11.97(4.9)	10.94(4.3)	11.72(4.6)	10.53(4.8)	11.97(4.7)	10.87(4.5)	1180(4.5)
利用者とのコンフリクト	5.00(2.4)	6.36(3.7)	5.23(2.5)	6.15(3.7)	5.27(3.2)	6.22(3.3)	5.92(3.4)	5.66(2.9)	5.51(3.3)	5.90(3.2)	6.25(3.7)	5.30(2.8)
事務的仕事の負荷	4.12(2.4)	4.46(2.9)	3.95(2.5)	4.71(2.4)	4.15(2.8)	4.88(2.8)	3.89(2.4)	4.83(2.6)	4.39(2.6)	4.75(2.7)	4.12(2.2)	5.03(2.6)
同僚とのコンフリクト	4.07(2.9)	5.53(3.5)**	3.81(2.9)	5.89(3.6)**	4.72(3.8)	5.22(3.5)	4.05(3.1)	5.13(3.4)	5.46(3.7)	4.51(3.0)	4.46(3.5)	5.36(3.7)
バーンアウト	41.02(6.3)	44.34(9.1)	39.88(5.9)	45.84(8.4)**	42.33(8.3)	43.41(9.0)	43.23(8.0)	44.50(8.5)	42.34(7.7)	43.51(8.8)	43.09(9.1)	44.30(8.6)
仕事コントロール	17.78(4.1)**	14.70(5.2)	17.74(3.8)	16.36(5.2)	17.90(4.5)**	14.55(4.9)	17.15(4.4)	15.52(5.4)	16.97(4.8)	14.95(4.7)	16.93(5.0)	16.80(4.7)

* $p<.05$ ** $p<.01$

上司の情緒的サポート(多群:41名,30点-72点)(少群:41名,8点-21点)

先輩の情緒的サポート(多群:33名,33点-40点)(少群:36名,12点-24点)

同僚の情緒的サポート(多群:41名,34点-40点)(少群:41名,15点-28点)

上司の道具的サポート(多群:38名,24点-56点)(少群:43名,6点-17点)

先輩の道具的サポート(多群:38名,25点-30点)(少群:36名,7点-20点)

同僚の道具的サポート(多群:32名,14点-15点)(少群:30名,6点-10点)

表6 各尺度とサポートの効果(既存型)

項目	上司情緒多	上司情緒少	上司道具多	上司道具少	先輩情緒多	先輩情緒少	先輩道具多	先輩道具少	同僚情緒多	同僚情緒少	同僚道具多	同僚道具少
上司とのコンフリクト	2.86(3.3)	5.72(4.9)**	2.65(3.1)	6.27(4.8)**	3.72(3.8)	5.09(4.5)	3.36(3.6)	5.60(4.5)**	4.21(4.1)	4.83(4.4)	3.94(4.1)	5.18(4.3)
介護的仕事の負荷	11.23(4.6)	12.75(4.9)	10.76(4.5)	12.98(4.8)**	11.51(4.7)	12.87(5.0)	12.30(4.6)	12.76(5.1)	12.12(4.7)	12.68(5.3)	12.51(4.8)	12.32(4.9)
利用者とのコンフリクト	5.43(2.9)	6.12(3.5)	5.26(2.9)	6.56(3.6)**	5.52(3.1)	6.33(3.3)	5.30(3.2)	6.90(3.4)**	5.37(3.1)	6.21(3.3)	5.74(3.1)	6.47(3.4)
事務的仕事の負荷	5.00(2.4)	5.34(2.8)	4.84(2.4)	5.50(2.6)	5.33(2.5)	5.04(2.7)	5.11(2.6)	5.09(2.7)	5.56(2.5)	4.80(2.8)	5.39(2.7)	5.47(2.8)
同僚とのコンフリクト	5.00(3.3)	6.68(3.8)**	4.76(3.3)	6.95(3.8)**	5.16(3.5)	6.59(3.6)**	4.69(3.4)	7.11(3.5)**	5.87(3.6)	6.06(3.7)	5.86(3.5)	6.85(3.8)
バーンアウト	42.97(8.3)	44.98(9.4)	42.12(8.5)	46.16(9.9)**	44.32(8.0)	44.69(9.1)	44.09(8.1)	45.60(9.2)	43.92(8.0)	44.60(10.1)	44.34(8.1)	46.07(9.2)
仕事コントロール	16.42(4.1)**	13.30(5.1)	16.36(3.8)**	13.32(5.0)	16.29(4.4)**	13.22(4.6)	15.96(4.3)**	13.36(5.1)	15.71(4.9)**	13.88(4.5)	15.30(4.6)	14.32(5.1)

* $p<.05$ ** $p<.01$

上司の情緒的サポート(多群:73名,28点-40点)(少群:66名,8点-19点)

先輩の情緒的サポート(多群:68名,31点-40点)(少群:71名,8点-24点)

同僚の情緒的サポート(多群:64名,33点-40点)(少群:60名,8点-25点)

上司の道具的サポート(多群:73名,22点-30点)(少群:74名,6点-15点)

先輩の道具的サポート(多群:52名,25点-30点)(少群:63名,8点-24点)

同僚の道具的サポート(多群:66名,13点-15点)(少群:60名,3点-10点)

的サポートともに人間関係に関連するコンフリクト、仕事コントロールに関わっており、ユニット型とは異なる結果であった。

6. サポートと仕事継続意識について (表 7)

上記5と同様の、上司・先輩の情緒的・道具的サポートの多群と少群を形成した。そして、ユニット型・既存型それぞれについて、2×3のクロス表を作成し、 χ^2 検定を行い、サポートとケアスタッフの仕事継続

意識との関連を見た。その結果、ユニット型・既存型ともに上司の情緒的サポートと仕事継続意識の関連は見られなかった。また、上司の道具的サポートについては、ユニット型において、サポート多群が有意に高かったが既存型に有意性はなかった。先輩については、ユニット型は情緒・道具ともにサポート多群が有意に高かったが、既存型においての関連は見られなかった。

表7 ケアスタッフの仕事継続意識とサポートの関係

網掛け:有意差あり

ユニット型仕事継続意識と上司の情緒的サポート n=82				既存型仕事継続意識と上司の情緒的サポート n=139			
	上司の情緒的サポート		合計		上司の情緒的サポート		合計
	少ない	多い			少ない	多い	
仕事を続けたい	29	36	65	仕事を続けたい	48	62	110
できればやめたい	11	5	16	できればやめたい	14	9	23
今すぐ仕事をやめたい	1	0	1	今すぐ仕事をやめたい	4	2	6
合計	41	41	82	合計	66	73	139
$\chi^2=5.75$				$\chi^2=3.19$			
ユニット型仕事継続意識と上司の道具的サポート n=81				既存型仕事継続意識と上司の道具的サポート n=147			
	上司の道具的サポート		合計		上司の道具的サポート		合計
	少群	多群			少群	多群	
仕事を続けたい	25	41	66	仕事を続けたい	57	61	118
できればやめたい	12	2	14	できればやめたい	12	10	22
今すぐ仕事をやめたい	1	0	1	今すぐ仕事をやめたい	5	2	7
合計	38	43	81	合計	74	73	147
$\chi^2=11.75$ p<.01				$\chi^2=1.59$			
ユニット型仕事継続意識と先輩の情緒的サポート n=69				既存型仕事継続意識と先輩の情緒的サポート n=139			
	先輩の情緒的サポート		合計		先輩の情緒的サポート		合計
	少群	多群			少群	多群	
仕事を続けたい	24	30	54	仕事を続けたい	52	54	106
できればやめたい	12	3	15	できればやめたい	17	12	29
今すぐ仕事をやめたい	0	0	0	今すぐ仕事をやめたい	2	2	4
合計	36	33	69	合計	71	68	139
$\chi^2=5.94$ p<.05				$\chi^2=0.83$			
ユニット型仕事継続意識と先輩の道具的サポート n=74				既存型仕事継続意識と先輩の道具的サポート n=115			
	先輩の道具的サポート		合計		先輩の道具的サポート		合計
	少群	多群			少群	多群	
仕事を続けたい	24	35	59	仕事を続けたい	50	38	88
できればやめたい	11	3	14	できればやめたい	10	11	21
今すぐ仕事をやめたい	1	0	1	今すぐ仕事をやめたい	3	3	6
合計	36	38	74	合計	63	52	115
$\chi^2=7.57$ p<.05				$\chi^2=0.63$			

Ⅲ. 考察

1. ユニット型と既存型ケアスタッフの相違点について

ユニット型と既存型の各尺度の比較では、サポート、仕事特性ともにユニット型が有意に高く、ストレス、バーンアウトについては既存型が有意に高いという結果であった。このことは、ユニット型の場合、上司のサポートや仕事特性が、ストレスの緩和的要因として既存型よりも多く関わっていることを示唆している。特に、ユニットリーダーを上司ととらえているケアスタッフもいることから、既存型とは異なる身近な指導者としてのユニットリーダーの存在は今後大きな意義をもつものと思われる。

さらに、ユニット型の場合、経験が多いほどストレスやバーンアウトを多く感じているが、その内容は、上司や同僚とのコンフリクトであり、特に10年以上に職場の人間関係におけるストレスを感じていることが示唆された。このことは、ユニットという施設の特徴から小人数での常に同じメンバー同士で仕事を行なう仕事上の場の制約という背景も無視することはできず、状況に応じてユニットの移動を考える必要があるだろう。既存型の場合にも経験が多いほどストレスを感じているがその内容は事務的仕事の負荷と同僚とのコンフリクトであり、経験年数からくる仕事量や仕事上の責務との関連も考えられ、上司の有効なサポートが求められる。

ユニット型の場合、経験年数によるサポートの有意な差は見られなかったが、既存型の場合には、上司および先輩の道具的サポートが10年以上に比較して1年未満が有意に高い結果を示していた。既存型の場合には、ともに介護を実施するというケアシステムが多く、新採用者にとってのサポートを受けやすい職場環境としてのありようが効果的に働いているのではないかと考えられる。

2. 介護職員の職務意識とサポートとの関係について

職場内におけるサポートの効果については多くの研究報告がなされているが、本研究では、ユニット型、既存型ともに上司のサポートの有効性が確認された。しかし今回、サポートの設問、ストレスの設問ともに同程度の割合で上司をイメージしていた。このことは人間関係が良好であればサポート源になるが、そうでない時はストレス源にもなりうるという報告（高見沢

ら1994)にもあるように、職場における人間関係の良否がサポートの効果左右する場合もあるということも考慮する必要がある。

職場におけるサポートは、介護の現場でともに働いている上司や先輩、同僚との支持的な人間関係を指すが、ユニット型の場合には、上司、同僚とのコンフリクト、既存型においても上司、利用者、同僚とのコンフリクトの低減に関わっていた。サポートが多いほど職場ストレスは少ないという報告(Beer 1995)も見られるように、特別養護老人ホームにおける上司のサポート効果は職場の人間関係において大きな意味をもつものと捉えることができる。

今回、情緒的サポートと道具的サポートの効果を測定したが、ユニット型・既存型ともに情緒的サポートよりも道具的サポートがケアスタッフの遭遇するストレスに対して広範囲に有効に関わっていることが示唆された。職場において上司自身がストレス源になる場合でも、ケアスタッフにとっては、仕事についての道具的サポートという資源の情報(仕事のやり方やコツ、アドバイスなど)を指導されることによりその仕事についての重要性が理解でき、そのことがサポートとしての効果をもつのではないかと考えられる。

また、既存型の場合には、先輩の情緒的・道具的サポートの両方がケアスタッフのストレス低減に関与していた。先輩は上司との間ほど心理的に距離はなく、同僚ほど横並びの位置にいないという、いわゆる職場の中でナナメ関係にあるといわれており(小牧1994)職場においては重要な役割を果たしているといえる。しかし、ユニット型における先輩のサポートの効果はほとんど見られなかった。この結果は、ユニット型と既存型の大きな相違点と捉えることができる。利用者中心のユニットケアという限られた小人数中心のケアはユニット型のメリットではある。しかし、ユニット型という場の問題、ユニットケアというシステムの特性を考えると、先輩からの有効なサポートを得ることの困難性が示唆され、事実ユニット内でスタッフ同士の人間関係構築の苦労などの報告がみられる(田邊ら2005b)。ケアスタッフにとっては、利用者を目の前にした時の個別的な介護の方法や仕事のコツなど、その場、その場において、サポートを得ることが困難という環境上の限界が考えられる。まさにナナメ関係にある先輩との関係の重要性をふまえたユニット間での積極的な人的交流が望まれる。

仕事継続意識とサポートの関係を見ると、既存型の場合には、上司・先輩両者の情緒的・道具的サポートとも関係は見られなかった。しかし、ユニット型においては、上司の道具的サポートおよび先輩の情緒的・道具的サポートが関与していた。この結果は、ユニット型における上司や先輩の存在が、ケアスタッフの身近な相談者として位置づけられているものと考えられる。ユニット型の場合には、日々の業務に関する先輩のサポートの関与は見られなかった。しかし、ユニットという職場環境が仕事の継続意識に影響を及ぼしており（土江ら1993）、上司のサポートだけではなく、先輩のサポートも、仕事継続意識に関与していた。同じユニットで、ともに仕事を行なっているという身近な上司や先輩はケアスタッフにとって安心して相談ができる存在であろう。

上記のようにユニット型では、実践場面における個別的なケアについての先輩の有効なサポートは困難である。しかし、身近な存在として先輩は、仕事の継続意識との関連では有効なサポートを得ていることが示された。このことは、ユニット型におけるサポートの特性とも考えられ、個別的なケア場面においては環境上の限界があるものの、相談者としての先輩の存在意義が示唆された。

まとめ

本研究の結果から、ユニット型・既存型ともに上司のサポートは有効に機能しており、両者ともに情緒的サポートよりも道具的サポートの有効性が明らかになった。また、ユニット型では、ストレスに対する先輩のサポートの効果は見られなかったが、既存型における先輩の道具的サポートは、仕事コントロールに効果的に作用していることが示された。しかし、仕事継続意識については、ユニット型の場合、先輩のサポートの効果的な関与が示唆されたが、既存型では見られなかった。

今後の課題として、今回の研究は、サポートの増加がストレス反応を低減するという因果関係を想定しすすめてきた。しかし、ストレス反応の増加がサポートを減少させるという逆の因果関係の成立も否定できない。今後、縦断的調査を行うことで実証していきたい。

注)

情緒的サポート

1. 仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる

2. 軽い話からカタイ話まで話し相手になってくれる
3. 仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのってくれる
4. 個人的な心配事や不安があるとき、どうすればいいか親身になってくれる
5. おりあるごとに声をかけてくれる
6. 仕事があまくやれたときは正しく評価してくれる
7. あなた自身のことをかかってくれたり高く評価してくれる
8. あなたの実力を評価し認めてくれる

道具的サポート

9. 仕事にいかせる知識や情報を提供してくれる
10. 仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えてくれる
11. 仕事に関して信頼できるアドバイスをしてくれる
12. 一人ではできない仕事があったとき快く手伝ってくれる
13. あなたに時間がないとき、済まさなければならぬ仕事をしてくれる
14. 仕事の負担が非常に大きいときに仕事を手伝ってくれる

文 献

- Beehr, T.A. (1995) Social Support as a form of treatment. In T.A. Beehr (Ed.), *Psychological stress in the workplace: People and organizations*. London: Routledge. 182-207.
- Fenlason, K.J., & Beehr, T.A. [1994] Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 157-175.
- 石原美和 (2004) 「厚生労働省発進化するユニットケア-既存施設へのユニットケアの導入」『痴呆介護』5 (2)、13-18.
- 金井篤子 (1993) 「働く女性のキャリア・ストレス研究」『社会心理学研究』8 (1)、21-32.
- 小牧一裕 (1994) 「職務ストレスとメンタルヘルスへのソーシャルサポートの効果」『The Japanese Journal of Health Psychology』、7 (2)、10.
- 厚生労働省 (2005) 介護サービス施設事業所調査平成17年度調査結果厚生労働統計一覧
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/gaiyo/k->

- roujin.html
- 厚生労働省大臣官房統計情報部:雇用動向調査(2006).
巻田ふき(1997)「病院における老人介護職員のワーク
ストレスに関する調査」『(本間昭代表)短期プロジ
ェクト研究報告、老人ケアスタッフのストレスと
心身の健康』、東京都老人総合研究所、72-74.
- 澤田有希子(2007)「高齢者福祉施設介護職員のバー
ンアウト因果モデルに関する実証的研究」『社会福
祉学』47(4)、136-148.
- 島内晶・佐藤真一(2005)「百寿者をめぐるソーシャル・
サポートの三者モデル」『高齢者のケアと行動科
学』10(2)、48-52.
- 蘇珍伊・岡田進一・白澤政和(2007)「特別養護老人
ホームにおける介護職員の仕事の有能感に関連す
る要因」『社会福祉学』47(4)、124-135.
- 鈴木聖子(2005)「ユニット型特別養護老人ホームに
おけるケアスタッフの適応過程」『老年社会科学』
26(4)、401-411.
- 鈴木聖子(2007)「環境条件からみた特別養護老人ホ
ームケアスタッフの職場内教育における課題-ユ
ニット型と既存型の比較から-」『社会福祉学』48
(1)、81-91.
- 高見沢英美子・宗像恒次・川野雅資(1994)「老人福祉・
医療施設職員のメンタルヘルス」
宗像恒次・川野雅資編『高齢社会のメンタルヘルス』金
剛出版、155-80.
- 田邊毅彦・足立啓・田中千歳ほか(2005a)「特別養護老
人ホームにおけるユニットケア環境移行が介護ス
タッフの心身に与える影響-バーンアウトとスト
レス対処調査-」『日本認知症ケア学会』4(1)、17-
23.
- 田邊毅彦・足立啓・大久保幸積(2005b)「特別養護老人
ホーム介護スタッフのユニットケア環境移行後の
バーンアウトの検討」『老年社会科学』27(3)、339-
344.
- 田尾雅夫・久保真人(1996)『バーンアウトの理論と実
際』誠信書房 第1版、169-171.
- 土江淳子・中村弥生(1993)「看護婦の職務意識、バー
ンアウトと社会的支持の関係」『第24回看護管理』
日本看護協会、143-145.
- 浦光博(1992)『支えあう人と人-ソーシャルサポートの
社会心理学-』サイエンス社 第1版、58-59.
- 矢富直美・新名理恵・坂田成輝(1009)「ソーシャルサ
ポートのワーク・ストレス緩衝効果」『第6回日本
ストレス学会学術総会抄録集』61.
- 財団法人介護労働安定センター(2006)『平成18年6
月事業所における介護労働の実態調査結果報告
書』、112-119.
- 本研究は、平成20年度科学研究費補助金基盤研究C
(課題番号20530511)の助成を受けて行った研究成果の
一部である。