

高齢者介護における組織的な職業性ストレス対策の試みとその評価

The Practice and Evaluation of a Systematic Measure against Occupation-Related Stress in Elderly Care

横山 さつき
Satsuki YOKOYAMA

抄録：

介護職者の職業性ストレスの実態に基づいた具体的で実行可能な組織的・予防的な職場のメンタルヘルス対策を考案するために、まず、G県内の5施設において就業している介護職者258名を対象として、職場環境における職場ストレスを多面的に評価し、環境改善の必要性や改善の方向性を明らかにするための質問紙調査を行った。その結果、介護職者のストレス反応や職場ストレス、および、修飾要因（ストレス関連要因）について施設間に大きな違いがみられ、施設単位でのメンタルヘルス対策を講じることの緊要性が示唆された。

そのため、次に、施設単位での組織的なストレス対策を考案・実施し、評価を行った。その1例として、最もストレス反応の表出が高く、「職務・役割の曖昧さ」と「上司からのサポート」が影響因子として抽出された、D介護老人保健施設での取り組みを紹介する。加えて、取り組みの効果測定を実施した結果、一定の成果が確認されたのでその経緯を報告する。

キーワード：介護職者、高齢者介護、職業性ストレス、組織的ストレス対策

I はじめに

介護職者が高い心理的ストレスに曝されていることは、広く一般にも知られているところである。財団法人介護労働安定センターが実施した、「介護労働者のストレスに関する調査（2005年）」では、介護労働者の85.5%が職場や仕事においてストレスを強く感じていることが報告されている。

しかし、介護職者の職業性ストレスに関する研究は、実態調査に基づいたストレス対策の提言にとどまっており、実践には直結していない現状にある。そのため、具体的で実践可能なストレス対処方略の提議が不十分であり、組織的な方略に基づいた取り組みとその評価の蓄積がなされていない。

そこで、介護職者の職業性ストレスの実態に基づいた具体的で実行可能な組織的・予防的な職場のメンタルヘルス対策を考案するために、まず、職場環境における職場ストレスを多面的に評価し、環境改善の必要性や改善の方向性を明らかにするための調査を行った。次に、調査結果に基づいて組織的なストレス対策を考案・実施し、その評価を行ったので報告する。

なお、用語の定義として、ストレス状態を起こす要因となるものを「ストレス」、これを受けて生体に起きた歪みを「ストレス反応」、その両方を総合したものを「ストレス」と称する。

II 介護職者の職業性ストレスについての調査

1. 目的

職場ストレス、および修飾要因を多面的に検討し、介護職者の心理的ストレス反応の表出に影響を与えている因子、および、介入の方向性を明らかにすることを目的として質問紙調査を行った。

2. 方法

1) 対象者

日本介護福祉社会G支部を経由して本調査への協力施設を募り、応募のあったG県内の5施設（特別養護老人ホーム2施設、介護老人保健施設2施設、養護老人ホーム1施設）において就業している介護職者258名を対象者とした。

2) 調査票の構成項目と測定尺度

包括的な職業性ストレスモデルである、NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) 職業性ストレスモデル¹⁾に基づいて調査票を作成した。具体的には、①職場の一般的な職場ストレス、ストレス反応、修飾要因を測定する多面的尺度としての「職業性ストレス簡易調査票」^{2,3)} 57項目に、②より包括的に職場ストレスを測定するための尺度として、職場の組織面でのストレスを測定できる、「働く女性の職場組織ストレス尺度」⁴⁾ 32項目と、③介護労働に関わる個人要因8項目（基本属性：年齢、性別、主な職務内容、介護職歴、現所属施設での勤続年数、取得

資格の有無・種類、雇用形態、月の平均夜勤回数、所属施設)を加えた、4領域23因子84項目で構成した(図1)。

なお、NIOSH職業性ストレスモデルは、従来の職業性ストレス研究、および理論を整理・統合した上で提唱された包括的な職業性ストレスモデルであり、慢性型の職場ストレスの同定に力点を置いている。このモデルでは、「職場ストレス」が急性のストレス反応を生起し、「ストレス反応」が持続した結果、「疾病」を導くプロセスが想定されている。また、職場ストレスとストレス反応間の関連を強めたり弱めたりする修飾要因が想定されている。

このNIOSH職業性ストレスモデルに従って作成されたNIOSH職業性ストレス調査票の日本語版に基づいて開発された調査票が、職業性ストレス簡易調査票である。この調査票は、「職場ストレス」(9因子17項目)、「ストレス反応」(心理的ストレス反応:5因子18項目、身体的ストレス反応:1因子11項目)、「修飾要因」(社会的支援:3因子9項目、満足度:1因子2項目)を構成要素とした、57項目(19因子)から成る自記式質問紙票であり、労働者の職業性ストレスを包括的に評価できるだけでなく、回答時間が10分程度で簡便性を備えている点において優れた調査票であり、2000年より産業現場におけるメンタルヘルス評価に広く活用されている。

働く女性の職場組織ストレス尺度は、働く女性の職場ストレスに関する、「拘束的な職場風土」(4項目)、「職務・役割の曖昧さ」(5項目)、「仕事による精神的報酬」(4項目)、「職場内の人間関係トラブル」(5項目)の4下位尺度18項目から成る自記式質問紙票である。

前者は4件法で1~4点までを、後者は5件法で1~5点までを配点している。

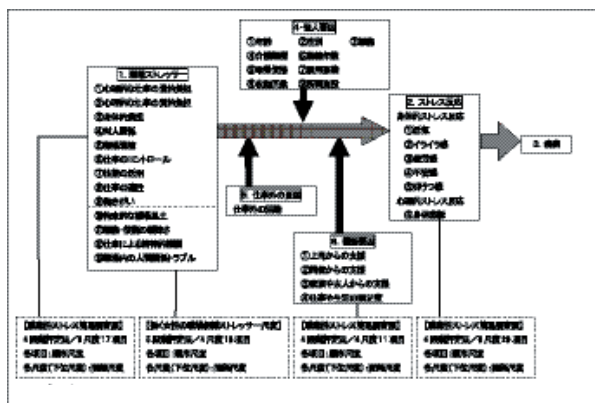


図 1. 概念モデルと測定尺度

3) データ収集

2009年5月に無記名自記式質問紙を配布し、6月末までに施設設置の回収用ボックスに投函してもらった。

4) データ処理

(1) 介護職員のストレス反応や職場ストレス、修

飾要因の特徴を明らかにするために、標準集団(全国の労働者約2万5千人)との比較や、基本属性間での比較を、t検定や一元配置分散分析、多重比較、および「仕事のストレス判定図」⁵⁾を用いて行った。

(2) 介護職員のストレス反応に影響を与えている要因を明らかにするために、ストレス反応と職場ストレス、および修飾要因との相関関係を相関係数を用いて分析するとともに、ストレス反応を従属変数とし、職場ストレスや修飾要因を独立変数とする重回帰分析を行って因果関係の推測をした。

仕事のストレス判定図は、広く知られている仕事の要求度-コントロール-社会的支援モデル⁶⁾に基づいて作成されたツールであり、労働者の職場ストレスを職場集団単位で評価でき、得られた職場集団の職業性ストレスの水準から予測される健康障害の発生危険度を、標準集団(本邦労働者約1万人のデータ)を100とした場合の相対危険度(健康リスク)として推定できる。この仕事のストレス判定図は、職業性ストレス簡易調査票の、仕事の要求度(量的負担)、仕事のコントロール、上司の支援、同僚の支援の4つの下位尺度12項目からなる質問紙を利用して職場ストレスの水準を評価できるため、非常に簡便で被験者への負担がかかりにくい点に大きなメリットがある。

なお、「仕事の要求度」(量的負担)については、ポイントが高いほど仕事の量的負荷や責任が大きく、ストレスサ度が高いことを示す。そして、「仕事のコントロール」については、ポイントが高いほど仕事の自由度や裁量権があり、ストレスサ度が低いことを示す。また、「上司の支援」と「同僚の支援」については、ポイントが高いほど各々からの支援があり、ストレスサ度が低いことを示す。

3. 倫理的配慮

調査への参加が個々の任意となるよう、研究内容や研究成果の活用方法に関する説明と、自由な意思決定による研究参加に関する説明からなる研究協力依頼の文書を質問紙とともに個人に配布した。そして、研究参加を自己決定した者のみに投函による質問紙の提出を求めた。また、調査開始にあたっては、日本介護福祉士会G支部理事会の承認を得た。

4. 結果と考察

欠損値が1項目もない110標本、内訳が女性91名、男性19名、平均年齢 37.1 ± 11.5 歳を分析対象とし、回収率69.4%、有効回答率42.6%、であった。

1) 分析に使用した尺度とその各下位尺度の尺度構成上の信頼性(クロンバックの α 信頼性係数)は、概ね満足のいく内的整合性が得られた(表1)。

2) 仕事のストレス判定図より、介護職者(女性)の心理的ストレスに関する健康リスクが全国の労働者(女性)

よりも20%近く高く、介護職者（女性）の仕事の量的負担やコントロールの低さによるストレス反応を職場の社会的支援（上司や同僚との人間関係や組織によるサポート）が代償し、健康リスクを低減していることが推察された（図2）。

3) T検定、およびWelchの検定の結果、男性は女性に比べ「対人関係」や「職務・役割の曖昧さ」に起因するストレス刺激を有意に強く受容していた（表2）。

4) また、介護関連の有資格者は無資格者に比べ「心理的ストレス反応」の表出が有意に強かった（表3）。

5) さらに、常勤者は非常勤者に比べ「仕事の量的負担」を有意に強く受容しているが、有意に「精神的報酬」を得ており、仕事を通じて能力発揮できたり新しい知識が獲得できるなど、精神的な糧となる仕事による報酬を得ていると感じていた（表4）。

6) 多重比較の結果、介護職歴が10年以上の者は5年未満の者に比べ「仕事の量的負担」と「質的負担」を有意に強く受容しており、「心理的ストレス反応」の表出が

有意に強かった（表5）。

7) また、現所属施設での勤続年数が3年～5年未満の者は3年未満の者に比べ「心理的ストレス反応」の表出が有意に強かった（表6）。

8) さらに、施設集団によって、健康リスクの基準値である100を大きく上回る施設もあれば、下回る施設もあり（表7）、また、複数の因子において施設間に有意な差がみられ（表8）、心理的ストレス反応の表出に影響を与えている因子や心理的ストレス反応表出の程度に大きな違いがみられた。

9) 年齢、主な職務内容、月の平均夜勤回数によっての違いはみられなかった。

10) 単回帰分析（相関係数）の結果（表9）、ストレス反応と「仕事の量的負担」、「職場内の人間関係トラブル」との間にやや強い有意な相関が、同じくストレス反応と

表1 尺度の信頼性

| | 項目数 | α係数 |
|---------------------|-----|------|
| ①職業性ストレス簡易調査票 | | |
| 職場ストレスサー（仕事のストレス要因） | 17 | 0.60 |
| 修飾要因 | 11 | 0.83 |
| 社会的支援 | 9 | 0.83 |
| 仕事や生活の満足度 | 2 | 0.39 |
| ストレス反応 | 29 | 0.93 |
| 身体的ストレス反応 | 11 | 0.87 |
| 心理的ストレス反応 | 18 | 0.92 |
| ②働く女性の職場組織ストレス尺度 | 18 | 0.85 |
| 拘束的な職場風土 | 4 | 0.73 |
| 職務・役割の曖昧さ | 5 | 0.76 |
| 仕事による精神的報酬 | 4 | 0.56 |
| 職場内の人間関係トラブル | 5 | 0.72 |

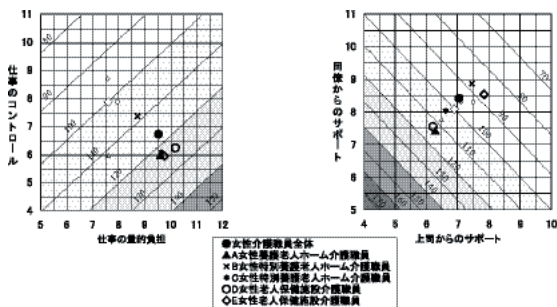


図2 仕事のストレス判定図～女性介護職員～

表2 介護職員の性別間比較（t検定またはWelchの検定）

| | 女性介護職員 | | | 男性介護職員 | | | 自由度 | t 値 |
|--------------|--------|------|------|--------|------|-----|-----|---------|
| | N | 平均 | SD | N | 平均 | SD | | |
| 職場ストレスサー | | | | | | | | |
| 量的負担 | 91 | 9.5 | 1.8 | 19 | 10.1 | 1.7 | 108 | 1.46 |
| 質的負担 | 91 | 9.8 | 1.5 | 19 | 10.1 | 1.2 | 108 | 0.81 |
| 身体的負担 | 91 | 3.4 | 0.7 | 19 | 3.4 | 0.8 | 108 | 0.03 |
| 仕事のコントロール | 91 | 8.3 | 1.8 | 19 | 7.6 | 1.8 | 108 | 1.58 |
| 技能活用 | 91 | 2.0 | 0.7 | 19 | 2.2 | 0.7 | 108 | 1.17 |
| 対人関係 | 91 | 6.6 | 1.5 | 19 | 7.6 | 2.1 | 21 | 2.08 * |
| 職場環境 | 91 | 2.1 | 0.8 | 19 | 2.3 | 0.7 | 108 | 1.05 |
| 仕事の適性 | 91 | 2.9 | 0.7 | 19 | 3.0 | 0.7 | 108 | 0.39 |
| 働きがい | 91 | 3.2 | 0.6 | 19 | 3.3 | 0.7 | 108 | 0.86 |
| 拘束的な職場風土 | 91 | 11.1 | 3.2 | 19 | 11.2 | 3.3 | 108 | 0.12 |
| 職務・役割の曖昧さ | 91 | 12.4 | 3.2 | 19 | 15.0 | 4.0 | 108 | 2.97 ** |
| 仕事による精神的報酬 | 91 | 11.9 | 2.5 | 19 | 11.3 | 1.7 | 108 | 1.00 |
| 職場内の人間関係トラブル | 91 | 11.0 | 3.1 | 19 | 11.9 | 4.1 | 22 | 1.02 |
| 修飾要因 | | | | | | | | |
| 上司からのサポート | 91 | 7.9 | 2.3 | 19 | 7.2 | 2.3 | 108 | 1.20 |
| 同僚からのサポート | 91 | 6.6 | 2.1 | 19 | 6.9 | 2.1 | 108 | 0.56 |
| 家族・友人からのサポート | 91 | 5.7 | 2.1 | 19 | 5.8 | 2.5 | 108 | 0.35 |
| 仕事や生活の満足度 | 91 | 4.5 | 1.3 | 19 | 4.6 | 1.1 | 108 | 0.20 |
| ストレス反応 | | | | | | | | |
| 身体的ストレス反応 | 91 | 23.2 | 7.3 | 19 | 22.4 | 8.0 | 108 | 0.43 |
| 心理的ストレス反応 | 91 | 41.6 | 11.2 | 19 | 40.3 | 7.4 | 108 | 0.46 |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

高値ほど、強いストレス刺激を受容、もしくは、強いストレス反応を表出していることを示す。

「上司からのサポート」との間にやや弱い有意な相関がみられた。そして、重回帰分析の結果(表10)、「仕事の量的負担」が最も介護職者の心理的ストレス反応に有意に影響を及ぼし、その他「職場内の人間関係トラブル」や「上司からのサポート」が影響因子となっていることが示された。これらを照合すると、仕事の量的負担や人間関係によるトラブルを強く受容し、上司からのサポー

トが少ないほど精神的不調感が強くなることが確認され、介護職全体としては、仕事の量的負担や職場内の人間関係トラブルに起因するストレス刺激の低減と、上司-部下間のソーシャルサポート授受の円滑化に焦点を当てた対策を講じることが、介護職者のメンタルヘルスを効果的・効率的に向上させることに結びつくことが推察された。

表3 介護職員の福祉領域の資格の有無間比較 (t検定または Welch の検定)

| | 資格あり | | | 資格なし | | | 自由度 | t 値 |
|---------------|------|------|------|------|------|-----|-----|--------|
| | N | 平均 | SD | N | 平均 | SD | | |
| 職場ストレス | | | | | | | | |
| 量的負担 | 94 | 9.7 | 1.8 | 16 | 9.1 | 1.8 | 108 | 1.31 |
| 質的負担 | 94 | 9.8 | 1.5 | 16 | 9.7 | 1.3 | 108 | 0.33 |
| 身体的負担 | 94 | 3.3 | 0.7 | 16 | 3.6 | 0.6 | 108 | 1.57 |
| 仕事のコントロール | 94 | 8.2 | 1.7 | 16 | 7.6 | 2.1 | 108 | 1.30 |
| 技能活用 | 94 | 2.0 | 0.7 | 16 | 2.3 | 0.6 | 108 | 1.30 |
| 対人関係 | 94 | 6.8 | 1.7 | 16 | 6.4 | 1.3 | 108 | 0.86 |
| 職場環境 | 94 | 2.1 | 0.8 | 16 | 2.1 | 0.8 | 108 | 0.16 |
| 仕事の適性 | 94 | 3.0 | 0.7 | 16 | 2.9 | 0.7 | 108 | 0.05 |
| 働きがい | 94 | 3.2 | 0.6 | 16 | 3.1 | 0.7 | 108 | 0.92 |
| 拘束的な職場風土 | 94 | 11.2 | 3.2 | 16 | 10.6 | 3.6 | 108 | 0.76 |
| 職務・役割の曖昧さ | 94 | 13.0 | 3.5 | 16 | 12.3 | 3.3 | 108 | 0.75 |
| 仕事による精神的報酬 | 94 | 11.7 | 2.2 | 16 | 11.8 | 3.3 | 108 | 0.11 |
| 職場内の人間関係トラブル | 94 | 11.5 | 3.3 | 16 | 9.7 | 2.9 | 108 | 1.99 |
| 修飾要因 | | | | | | | | |
| 上司からのサポート | 94 | 7.7 | 2.3 | 16 | 7.9 | 2.2 | 108 | 0.28 |
| 同僚からのサポート | 94 | 6.6 | 2.1 | 16 | 6.9 | 2.1 | 108 | 0.46 |
| 家族・友人からのサポート | 94 | 5.8 | 2.3 | 16 | 5.0 | 1.5 | 28 | 1.80 |
| 仕事や生活の満足度 | 94 | 4.6 | 1.2 | 16 | 4.3 | 1.2 | 108 | 0.75 |
| ストレス反応 | | | | | | | | |
| 身体的ストレス反応 | 94 | 23.1 | 7.4 | 16 | 22.5 | 7.5 | 108 | 0.31 |
| 心理的ストレス反応 | 94 | 42.0 | 11.1 | 16 | 37.3 | 6.3 | 108 | 2.43 * |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

高値ほど、強いストレス刺激を受容、もしくは、強いストレス反応を表出していることを示す。

表4 介護職員の雇用形態間比較 (t検定または Welch の検定)

| | 常 勤 | | | 常勤以外(非常勤・パート) | | | 自由度 | t 値 |
|---------------|-----|------|------|---------------|------|-----|-----|---------|
| | N | 平均 | SD | N | 平均 | SD | | |
| 職場ストレス | | | | | | | | |
| 量的負担 | 80 | 9.9 | 1.7 | 30 | 8.7 | 1.8 | 108 | 3.24 ** |
| 質的負担 | 80 | 9.9 | 1.5 | 30 | 9.6 | 1.4 | 108 | 1.01 |
| 身体的負担 | 80 | 3.4 | 0.7 | 30 | 3.3 | 0.7 | 108 | 0.56 |
| 仕事のコントロール | 80 | 8.0 | 1.8 | 30 | 8.4 | 1.6 | 108 | 1.07 |
| 技能活用 | 80 | 2.0 | 0.7 | 30 | 2.1 | 0.7 | 108 | 0.87 |
| 対人関係 | 80 | 6.8 | 1.8 | 30 | 6.7 | 1.2 | 76 | 0.45 |
| 職場環境 | 80 | 2.1 | 0.8 | 30 | 2.1 | 0.7 | 108 | 0.20 |
| 仕事の適性 | 80 | 3.0 | 0.7 | 30 | 2.9 | 0.7 | 108 | 0.75 |
| 働きがい | 80 | 3.2 | 0.7 | 30 | 3.2 | 0.6 | 108 | 0.00 |
| 拘束的な職場風土 | 80 | 11.2 | 3.3 | 30 | 11.0 | 3.0 | 108 | 0.32 |
| 職務・役割の曖昧さ | 80 | 13.0 | 3.8 | 30 | 12.4 | 2.7 | 108 | 0.77 |
| 仕事による精神的報酬 | 80 | 11.5 | 2.3 | 30 | 12.6 | 2.3 | 108 | 2.25 * |
| 職場内の人間関係トラブル | 80 | 11.3 | 3.5 | 30 | 11.0 | 2.7 | 69 | 0.35 |
| 修飾要因 | | | | | | | | |
| 上司からのサポート | 80 | 7.5 | 2.2 | 30 | 8.3 | 2.3 | 108 | 1.62 |
| 同僚からのサポート | 80 | 6.4 | 2.0 | 30 | 7.2 | 2.2 | 108 | 1.82 |
| 家族・友人からのサポート | 80 | 5.6 | 2.2 | 30 | 6.0 | 2.2 | 108 | 1.03 |
| 仕事や生活の満足度 | 80 | 4.5 | 1.2 | 30 | 4.5 | 1.3 | 108 | 0.14 |
| ストレス反応 | | | | | | | | |
| 身体的ストレス反応 | 80 | 22.8 | 7.2 | 30 | 23.7 | 7.8 | 108 | 0.55 |
| 心理的ストレス反応 | 80 | 41.9 | 10.9 | 30 | 39.8 | 9.9 | 108 | 0.95 |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

高値ほど、強いストレス刺激を受容、もしくは、強いストレス反応を表出していることを示す。

しかし、本項の3)~8)に示したように、ストレス反応の表出に影響を与えている因子やストレス反応表出の程度に、性、介護関連の資格の有無、雇用形態、介護職歴、現所属施設における勤続年数、所属施設による違い

が確認されたことから、介護職者を単に一括して捉えた対処方略を講じるのではなく、介護職者の属性による特徴を考慮したうえでの対処方略の考案が肝要であると考ええる。

表5 介護職員の介護職歴間比較 (多重比較)

| 介護職歴 | N | 量的負担 | 質的負担 | 拘束的な職場風土 | 心理的ストレス反応 |
|----------|----|----------|----------|----------|-----------|
| 5年未満 | 39 | 9.0±1.9 | 9.3±1.5 | 10.1±3.1 | 38.7± 9.9 |
| 5年~10年未満 | 40 | 9.7±1.8 | 9.8±1.5 | 11.5±2.9 | 41.0±10.2 |
| 10年以上 | 31 | 10.3±1.6 | 10.4±1.2 | 11.9±3.5 | 41.4±11.4 |

*p<.05

分散分析において有意差の認められた下位尺度について多重比較した。

上記表の値は、平均値と標準偏差を表す。

有意に強いストレス刺激を受容、もしくは、有意に強いストレス反応を表出しているグループの値を矢印で示した。

表6 介護職員の現職場での勤務年数間比較 (多重比較)

| 介護職歴 | N | 心理的ストレス反応 |
|----------|----|-----------|
| 3年未満 | 39 | 37.4± 8.4 |
| 3年~5年未満 | 31 | 46.1±12.8 |
| 5年~10年未満 | 29 | 40.6± 8.7 |
| 10年以上 | 11 | 44.0±10.9 |

*p<.05

分散分析において有意差の認められた下位尺度について多重比較した。

上記表の値は、平均値と標準偏差を表す。

有意に強いストレス刺激を受容、もしくは、有意に強いストレス反応を表出しているグループの値を矢印で示した。

表7 施設別の仕事のストレス判定図得点

| 職場名 | N | 量的負担 | コントロール | 上司の支援 | 同僚の支援 | 健康リスク | | |
|-------------|----|-------|--------|-------|-------|---------|-------|-----|
| | | | | | | 量コントロール | 職場の支援 | 総合 |
| A 養護老人ホーム | 7 | 9.57 | 6 | 6.29 | 7.43 | 122 | 113 | 137 |
| B 特別養護老人ホーム | 29 | 8.72 | 7.45 | 7.48 | 8.83 | 108 | 88 | 95 |
| C 特別養護老人ホーム | 18 | 9.56 | 6.22 | 6.56 | 8.11 | 120 | 103 | 123 |
| D 介護老人保健施設 | 18 | 10.11 | 6.33 | 6.22 | 7.56 | 123 | 112 | 137 |
| E 介護老人保健施設 | 11 | 9.73 | 6.18 | 7.82 | 8.56 | 121 | 87 | 105 |

数値の見方：量的負担は、高値ほど仕事の量的負担が大きいことを示す。

コントロールは、低値ほど職務上の裁量権や自由度が低いことを示す。

上司の支援は、低値ほど上司からのサポートが不十分であることを示す。

同僚の支援は、低値ほど同僚からのサポートが不十分であることを示す。

健康リスクは、100を基準値として高値ほど健康障害の発生する危険性が高いことを示す。

表8 ストレッサーとストレス反応の施設間比較 (多重比較)

| 職場名 | N | 量的負担 | 身体的負担 | 家族・友人からのサポート | 仕事や生活の満足度 | 拘束的な職場風土 | 人間関係トラブル | 身体的ストレス | 反応心理的ストレス反応 |
|-------------|----|----------|---------|--------------|-----------|----------|----------|----------|-------------|
| A 養護老人ホーム | 9 | 9.7±2.0 | 2.8±0.8 | 4.9±2.2 | 3.8±1.2 | 9.2±2.2 | 11.6±2.7 | 19.6±7.4 | 39.7± 9.4 |
| B 特別養護老人ホーム | 35 | 8.8±1.8 | 3.2±0.8 | 5.5±1.6 | 4.3±1.0 | 10.0±3.0 | 9.7±3.3 | 20.3±6.3 | 37.9± 9.7 |
| C 特別養護老人ホーム | 22 | 9.6±1.8 | 3.4±0.7 | 7.0±2.4 | 4.6±1.1 | 12.5±2.0 | 12.3±2.2 | 22.5±7.0 | 42.1± 9.3 |
| D 介護老人保健施設 | 19 | 10.2±1.5 | 3.8±0.4 | 6.6±2.2 | 5.3±1.2 | 13.0±3.6 | 12.5±3.5 | 28.9±7.6 | 48.2±11.9 |
| E 介護老人保健施設 | 11 | 9.7±1.4 | 3.6±0.5 | 4.0±1.5 | 3.9±1.2 | 10.8±2.6 | 9.9±2.5 | 22.6±4.5 | 41.4±10.6 |

*p<.05

分散分析において有意差の認められた下位尺度について多重比較した。

上記表の値は、平均値と標準偏差を表す。

有意に強いストレス刺激を受容、もしくは、ストレス反応を表出しているグループの値を矢印で示した。

表9 介護職員のストレス反応や職場ストレス、修飾要因間の Pearson の積率相関係数

| | ストレス 反応 | 職場ストレス | | | | | | |
|------------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|------|
| | | F 1 | F 2 | F 3 | F 4 | F 5 | F 6 | |
| 職場ストレス | | | | | | | | |
| F1 量的負担 | 0.412 ** | | | | | | | |
| F2 質的負担 | 0.308 ** | 0.620 ** | | | | | | |
| F3 身体的負担 | 0.224 * | 0.304 ** | 0.365 ** | | | | | |
| F4 仕事のコントロール | 0.278 ** | 0.293 ** | 0.079 | 0.118 | | | | |
| F5 技能活用 | -0.045 | -0.229 * | -0.208 * | -0.114 | 0.025 | | | |
| F6 対人関係 | 0.259 ** | 0.107 | 0.108 | -0.035 | 0.067 | 0.311 ** | | |
| F7 職場環境 | 0.150 | -0.001 | 0.031 | -0.155 | 0.132 | 0.402 ** | 0.350 ** | |
| F8 仕事の適性 | -0.280 ** | -0.175 | -0.184 | 0.134 | -0.236 * | -0.110 | -0.267 ** | |
| F9 働きがい | -0.260 ** | -0.050 | -0.015 | -0.039 | -0.116 | -0.115 | -0.377 ** | |
| F10 拘束的な職場風土 | 0.442 ** | 0.257 ** | 0.304 ** | 0.235 * | 0.220 | -0.010 | 0.389 ** | |
| F11 職務・役割の曖昧さ | 0.395 ** | 0.152 | 0.019 | -0.019 | 0.147 | 0.237 | 0.480 ** | |
| F12 仕事による精神的報酬 | 0.084 | -0.098 | 0.012 | 0.020 | 0.155 | 0.348 | 0.268 ** | |
| F13 職場内の人間関係トラブル | 0.473 ** | 0.186 | 0.123 | -0.040 | 0.155 | 0.105 | 0.493 ** | |
| 修飾要因 | | | | | | | | |
| F14 上司からのサポート | 0.383 ** | 0.069 | 0.130 | 0.238 * | 0.263 ** | 0.079 | 0.229 * | |
| F15 同僚からのサポート | 0.308 ** | 0.145 | 0.335 ** | 0.103 | 0.306 ** | 0.033 * | 0.178 | |
| F16 家族・友人からのサポート | 0.272 ** | 0.093 | 0.144 | 0.056 | 0.165 | -0.051 ** | 0.004 | |
| F17 仕事や生活の満足度 | 0.486 ** | 0.150 | 0.078 | 0.142 | 0.254 ** | 0.009 | 0.237 * | |
| 職場ストレス | | | | | | | | |
| | | F 7 | F 8 | F 9 | F 10 | F 11 | F 12 | F 13 |
| F8 仕事の適性 | -0.198 * | | | | | | | |
| F9 働きがい | -0.181 | 0.572 ** | | | | | | |
| F10 拘束的な職場風土 | 0.130 | -0.317 ** | -0.351 ** | | | | | |
| F11 職務・役割の曖昧さ | 0.266 ** | -0.233 * | -0.365 ** | 0.541 ** | | | | |
| F12 仕事による精神的報酬 | 0.240 * | -0.285 ** | -0.328 ** | 0.157 | 0.231 * | | | |
| F13 職場内の人間関係トラブル | 0.282 ** | -0.278 ** | -0.385 ** | 0.679 ** | 0.575 ** | 0.168 | | |
| 修飾要因 | | | | | | | | |
| F14 上司からのサポート | 0.178 | -0.224 * | -0.379 ** | 0.424 ** | 0.397 ** | 0.369 ** | 0.310 ** | |
| F15 同僚からのサポート | 0.020 | -0.270 ** | -0.154 | 0.226 * | 0.200 * | 0.165 | 0.150 | |
| F16 家族・友人からのサポート | -0.010 | -0.236 * | -0.227 * | 0.212 * | 0.188 * | 0.019 | 0.203 * | |
| F17 仕事や生活の満足度 | 0.026 | -0.272 ** | -0.304 ** | 0.307 ** | 0.342 ** | 0.155 | 0.281 ** | |
| 修飾要因 | | | | | | | | |
| | | F 14 | F 15 | F 16 | | | | |
| F15 同僚からのサポート | 0.472 ** | | | | | | | |
| F16 家族・友人からのサポート | 0.244 * | 0.374 ** | | | | | | |
| F17 仕事や生活の満足度 | 0.304 ** | 0.280 ** | 0.463 ** | | | | | |

N=110 *p<.05, **p<.01,***p<.001 0.4以上の有意な強い相関の認められた値を塗りつぶした。

表10 介護職員のストレス反応を従属変数としたストレス関連要因に関する重回帰分析 (Stepwise 法)

| | 偏回帰係数 (B) | 標準偏回帰係数 (β) | t 値 | p 値 |
|------------------------|------------|-------------|-------|-----------|
| 量的負担 | 2.929 | 0.325 | 4.241 | 0.000 *** |
| 職場内の人間関係トラブル | 1.552 | 0.316 | 3.897 | 0.000 *** |
| 上司からのサポート | 1.665 | 0.233 | 2.886 | 0.005 ** |
| 性別 | 0.901 | 0.121 | 1.536 | 0.128 |
| F 値 | 17.884 *** | | | |
| 決定係数 (R ²) | 0.405 | | | |
| 自由度調整済決定係数 | 0.383 | | | |

*p<.05, **p<.01,***p<.001

III 組織的なストレス対策の試み

1. 目的

介護職者の職業性ストレスについての調査によって、介護職者の属性単位でのメンタルヘルス対策を講じる必要性が示唆されたことから、まずは施設単位でのメンタルヘルス対策に焦点を絞って介入を試みた。

その1例として最も心身のストレス反応の表出が高く、かつ、健康障害発生危険度(以降、健康リスクと称する)の高いことが示されたD介護老人保健施設での、介護職

員の心理的負担の低減を目的とした組織的な取り組みとその効果測定の結果を報告する。

2. 方法

D介護老人保健施設の介護職員18名(有効回答率60.0%)のストレス反応の表出に影響する要因を推察するために重回帰分析による要因分析を行ったところ、表11に示すとおり、「職務・役割の曖昧さ」と「上司からのサポート」が影響因子として抽出された。

そこで、「役割の明確化、つまり、各自が果たすべきケア内容や指示命令系統・責任の所在の明確化と、介護長や介護主任等（以降、フロア・リーダーと称する）によるサポート体制の強化が職員の健康リスクの効果的・効率的低減に結びつく」との仮説を立て、2009年12月から、①介護業務の役割分担の明確化と最も煩雑になっていた記録・報告の責任の所在の明確化に焦点をあてて見直した新業務マニュアルの作成と遂行、②フロア・リーダー不在、あるいはタイムリーに指示を仰げない際に、マニュアル化できない非日常的な事態や業務が派生したとしても混乱なく対応できるよう、その日の日勤帯において常に各フロアで活動し裁量権を発揮してメンバーに指示を出すリーダー（以降、デイ・リーダーと称する。デイ・リーダーは経験年数や能力に関わらずフロア・リーダーがその日の利用者の状況やサポート体制の状況を鑑みて選任する。全職員が組織のリーダーとして責任をもって業務にあたる機会をつくることによって所属意識を高め、成長を促すねらいもある）の選任体制の確保、③フロア・リーダーはデイ・リーダーを兼任せず、常にメンバーの動きを見守りサポートにあたる体制の確保に取り組んだ。

取り組みの実施と効果測定を開始にあたっては、D介護老人保健施設の介護長、相談員、および筆者の三者間で議論をしたうえで施設長に具申し、理事会の承認を得た。その後、3度にわたってのD介護老人保健施設の全介護職員に対する説明会を開催し、取り組み実施の合意を得た。

なお、取り組みへの参加は全介護職員であるが、効果測定への参加は任意であり、調査票は無記名で施設内設置の回収用ポストへの投函によって回収した。ただし、取り組み前後の変化を分析するためには標本を識別する必要があるため、第3者に知られることのないペンネームを対象者個々に設定してもらい、3回の調査票に明記してもらった。

3. 結果

D介護老人保健施設における調査対象者は18名であり、評価する単位が非常に小さい。したがって、標本数が少なくても算出する相対危険度（健康リスク）の値の高低で評価が可能、かつ、設問数が12と非常に簡便で欠損値による脱落標本を極力少なくできると考えられる、「仕事のストレス判定図」を用いて、①取り組み開始直前の11月末、②取り組み開始2か月後の1月末、③取り組み開始4か月後の3月末の3時点での調査を実施することによって、取り組みの効果を測定した。

すべての調査に参加し、かつ欠損値がひとつもなかった7名の女性介護職者のデータを分析した結果、表12、および、図3に示すとおり、総合健康リスクが、取り組み開始前の11月末125ポイント、取り組み開始2か月後の1月末102ポイント、取り組み開始4か月後の3月末119ポイントと大きく変化した。また、職場の支援（上司の支援、同僚の支援）にかかわる健康リスクについても同様に、取り組み開始前の11月末108ポイント、取り組み開始2か月後の1月末84ポイント、取り組み開始4か月後の3月末98ポイントと大きく変化した。仕事の量・コントロールにかかわる健康リスクは、取り組み開始前の11月末116ポイント、取り組み開始2か月後の1月末122ポイント、取り組み開始4か月後の3月末122ポイントで、ほとんど変化しなかった。

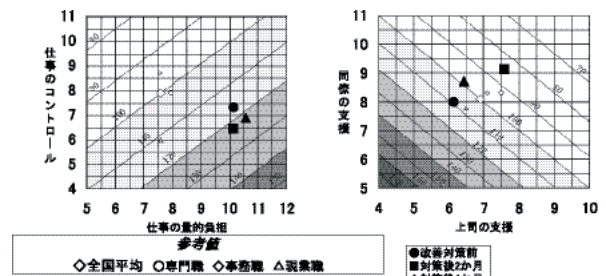


図3 D介護老人保健施設介護職員の心理的負担の変化（仕事のストレス判定図）

表11 D介護老人保健施設介護職員のストレス反応を従属変数としたストレス関連要因に関する重回帰分析（Stepwise法）

| | 偏回帰係数 (B) | 標準偏回帰係数 (β) | t 値 | p 値 |
|----------------|------------|---------------------|--------|----------|
| 職務・役割の曖昧さ | 2.636 | 0.527 | 3.558 | 0.003 ** |
| 勤務年数 | 5.858 | 0.424 | 3.133 | 0.007 ** |
| 上司からのサポート | 2.541 | 0.330 | 2.216 | 0.044 * |
| 性別 | -23.031 | -0.297 | -2.208 | 0.044 * |
| F 値 | 11.478 *** | | | |
| 決定係数 (R^2) | 0.766 | | | |
| 自由度調整済決定係数 | 0.700 | | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ N=18

表12 D介護老人保健施設介護職員の心理的負担の変化（仕事のストレス判定図得点）

| 時 点 | N | 量的負担 | コントロール | 上司の支援 | 同僚の支援 | 健康リスク | | |
|------------|---|-------|--------|-------|-------|---------|-------|-----|
| | | | | | | 量コントロール | 職場の支援 | 総合 |
| 取り組み開始前 | 7 | 10.14 | 7.29 | 6.14 | 8.00 | 116 | 108 | 125 |
| 取り組み開始2か月後 | 7 | 10.14 | 6.43 | 7.57 | 9.14 | 122 | 84 | 102 |
| 取り組み開始4か月後 | 7 | 10.57 | 6.86 | 6.43 | 8.71 | 122 | 98 | 119 |

4. 考察

総合健康リスクによる評価は100ポイントを標準とし、高くなるほど連続的に健康障害の発生危険度が増加することを示し、120ポイント以上であると特に危険性が高いことを意味する。したがって、取り組み開始2か月後の時点での健康リスクは低下して取り組みの効果がみられたといえる。しかし、4か月後の時点での健康リスクは再上昇しており悪化の傾向が示されたことになる。

取り組み開始から4か月後の総合健康リスクが悪化の傾向を示したのは、4か月後の測定を行った3月に介護職員の4割が人事異動や退職となったため職員間の連携(支援体制)が滞り、これまでの取り組みの継続性が阻害されたことによるものであることが推察された。そのため、本取り組み自体の有用性は確認できたといえ、今後も本取り組み体制を継続していく価値はあるであろう。

田尾⁷⁾や佐藤⁸⁾などの先行研究では、「役割曖昧」が情緒的緊張感・消耗感を高め離職意向を高めることが明らかにされている。したがって、「職務・役割の曖昧さ」が影響因子として抽出されたD施設においては、役割の明確化に焦点をあてた介入が介護職員の離職意向を低め、退職による悪循環、負の連鎖を断ち切るための重要な手立てになると考えられる。

また、柳澤⁹⁾は、「上司によって一方的に与えられた業務マニュアルであれば逆に部下が役割ストレスを抱えることになる」、「職場内のソーシャルサポートは単一のものではなく複合的に構成されることが重要である」と述べている。したがって、「役割の明確化」とともに「サポート体制の強化」を図ることの有用性と重要性が確認されたD施設においては、今回の実践の試みを全職員の参加とコンセンサスを得たうえで詳細な業務マニュアルの作成と、業務上日常的に起こり得る異動や退職といった事象にも対応し得る複合的なサポート体制を組織化していく取り組みに発展させていくことが望まれる。

5. 今後の課題

今回の取り組みの効果測定は、介護職員の4割が人事異動や退職となったため十分な標本数を確保したうえでの分析が叶わず、個人差の影響が大きく結果に表れている可能性がある。したがって、今後の継続的な取り組みの際には、脱落標本を少なくして効果測定の精度を上げるために、取り組み開始の時期や対象を十分に検討する必要がある。

IV おわりに

職場でのストレス対策には、「個人に対するアプローチ」と「職場環境・組織に対するアプローチ」との2つの方法がある¹⁰⁾。しかし、介護の現場では、介護職者個人への教育や啓発活動によって個々人のストレスへの気づきを促し、対処能力の向上を図るための試み(研修会や学習会の開催等)を行うにとどまっておらず、職場集団単位での組織的・予防的観点からの職業性ストレス対策

はきわめて不十分である。

ILO(世界労働機構)が1992年に19か国の職場ストレス対策をレビューしたところ、職場環境・組織に対するアプローチが有効であることが示唆されたという¹¹⁾。そのため、今回の職業性ストレスモデルに基づいた組織にアプローチする包括的な介入の試み、つまり、職業性ストレス評価スケールの活用によるストレス軽減策の策定と評価・フィードバックの事例を、まだまだ活発とはいえない介護現場の組織全体を対象とした予防的観点からの職業性ストレス対策の構築に向けた研究へと発展させ、高齢者介護の質の向上につなげていきたい。

参考文献

1. Hurrell J.J, McLaney M.A: Exposure to job stress; A new psychometric instrument, Scandinavian journal of Work Environmental Health, 14(1):27-28(1988).
2. パブリックヘルスリサーチセンター：職業性ストレス簡易調査票。ストレススケールガイドブック、250-255、実務教育出版、東京(2004)。
3. 原谷隆史・岩田昇・谷川武：「ストレス測定」研究グループ報告 簡易ストレス調査票の信頼性と妥当性。(加藤正明班長)；労働省平成9年度「作業関連疾患の予防に関する研究」労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究報告書、116-124、東京医科大学衛生学公衆衛生学教室、東京(1998)。
4. パブリックヘルスリサーチセンター：働く女性の職場組織ストレス尺度。ストレススケールガイドブック、258-261、実務教育出版、東京(2004)。
5. パブリックヘルスリサーチセンター：仕事のストレス判定図。ストレススケールガイドブック、291-296、実務教育出版、東京(2004)。
6. Karasek R.A, Theorell T: Healthy Work, Stress, Productivity, and the Reconstructing of Working Life, Basic Books, New York (1990)。
7. 田尾雅夫:ヒューマン・サービス従事者における組織ストレス。社会心理学研究、4(2):91-97(1989)。
8. 佐藤ゆかり、澁谷久美、中嶋和夫ほか:介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討。社会福祉学、44(1):67-78(2003)。
9. 柳澤和之:介護職員の離職に関する一考察。新潟青陵大学短期大学部研究報告、39:115-127(2009)。
10. Kawakami N, Kobayashi F, Araki S, et al.: Assessment of job stress dimensions based on the Job Content Questionnaire; replication and extension in computer company employees, Ind Health, 34:295-306(1996)。
11. 田中美由紀:職場と心理学的ストレス。(小杉正太郎編)心理学的ストレス研究のトピックス;ストレス心理学 個人差のプロセスとコーピング、176-198、川島書店、東京(2002)。