

介護労働者の介護態度自己評価に関連する要因

タニガキ シズコ キシダ ケンサク
谷垣 静子*1 岸田 研作*2

目的 介護労働現場における介護態度に注目し、介護労働者の介護態度自己評価に関連する要因を明らかにすることである。

対象と方法 対象は、A団体に加盟する66の特別養護老人ホームに勤務する正規職員または非常勤フルタイムの介護職員1,570名である。調査は、職員を対象とした郵送自記式で実施した。介護態度自己評価を従属変数とし、年齢、性別、雇用形態、資格、勤務時間、施設管理者のリーダーシップ、職場の人間関係、性格等を独立変数とする重回帰分析を行った。

結果 分析対象者の平均年齢±標準偏差は、35.9±11.9歳であった。性別では、対象者の77.1%が女性であった。正規職員は、75.4%であった。介護態度の自己評価得点の平均値±標準偏差は、17.9±3.0点であった。施設管理者のリーダーシップ得点の平均値±標準偏差は、22.6±5.5であった。属性等による介護態度評価得点の比較では、「雇用形態」「シフト希望」「相談者の有無」「性格」で平均値の差があり、「仕事満足度」「利用者の立場にたつ」「職場の人間関係」「仕事継続意思」で傾向性の検定における順位相関が有意であった。重回帰分析の結果では、介護態度評価得点に影響する要因は、「年齢」「利用者の立場にたつ」「穏やかな性格」「仕事継続意思」「仕事満足度」であった。

結論 今回の調査によって、介護労働者の自己介護態度評価は、介護労働の環境よりも、介護の仕事に対する姿勢や介護に対する肯定観などが関連した。こうした影響要因が、質の高い介護実践に結びついたものであるかどうか、今後検討を要するところである。

キーワード 介護労働者、介護態度、評価、特別養護老人ホーム

I 緒 言

介護保険施行後、利用者のサービス選択の支援および事業者が行うサービスの質の向上を目的として、福祉サービス第三者評価が実施されている。質の評価内容には、施設設備や人員配置などのケアの構造（Structure）、そして利用者満足度等のケアの結果（Outcome）が含まれている。これらと同等に、ケアの過程（Process）として、サービス実施者（介護労働者）のケア提供内容や態度も評価の視点とし

て欠かすことはできない。

介護労働者を対象にした先行研究では、介護労働者のストレスや介護負担に関するものが報告されている^{1)~6)}。しかし、介護労働者の介護態度の評価に関する研究は、数少ない⁷⁾⁸⁾。坂田ら⁹⁾は、老人援助の態度構造を明らかにしたが、介護労働者自らの介護労働に対する自己の態度評価を用いてはいない。2005年の介護保険法改正に伴い介護職のあり方の検討が進められている。介護職の専門性確立を重視するのであれば、介護職の能力や態度を向上させる必要が

* 1 岡山大学大学院保健学研究科教授 * 2 岡山大学大学院社会文化科学研究科准教授

ある⁹⁾。

そこで、本研究では、介護労働現場における介護態度に注目をし、自己の介護態度評価に関連する要因を明らかにすることである。これらのことを明らかにすることは、介護労働現場に必要とされる介護評価指針の一資料となる。

Ⅱ 方 法

(1) 調査対象と研究方法

対象は、A団体に加盟する66の特別養護老人ホームに勤務する正規職員または非常勤フルタイムの介護職員1,570名である。A団体に加盟する特別養護老人ホームの所在地は、全国24県に及ぶ。団体は、施設長間の意見交換・交流の場として活動している。調査は、職員を対象とした郵送自記式で、2006年1月に実施した。有効回収率は、64.6% (1,015名)であった。

(2) 調査項目

介護態度の自己評価については、音山ら¹⁰⁾の介護態度を参考にした。すなわち、「入居者の気持ちに配慮した思いやりの介護ができています」「入居者をひとりの人間として尊重し大切にしている」「入居者一人ひとりの個別ニーズにあった介護をしている」「入居者の生活の自立をできるだけ支援する介護を行っている」「入居者が必要な要求を素直に言える雰囲気作りを心がけている」の5項目について、「十分にできている」(5点)から「全く出来ていない」(1点)の5件法で測定し、各項目を単純加算して分析に使用した。施設管理者のリーダーシップは、宇良ら¹¹⁾が開発した項目を参考にした。すなわち、「施設管理者は、積極的に職員の提案や改善意見を取り上げる」「あるべき処遇の理念をはっきりと持っている」「処遇現場の状況をよく把握している」「施設運営方針をはっきりと示している」「仕事に意欲的で熱意がある」など8項目について、「全く当てはまらない」(1点)から「あてはまる」(4点)の4件法で測定した。仕事満足度は、介護の仕事に「非常に満足している」(5点)から

「非常に不満である」(1点)の5件法で測定した。利用者の立場にたつは、「介護者側の都合ではなく、できるだけ利用者の立場にたった介護に努めていますか」という質問に、「努めている」(5点)から「努めていない」(1点)の5件法で測定した。職場での仕事継続意思は、「できるだけ長く働きたい」(2)、「介護の仕事は続けたいが、職場をかわりたい」(1)、「介護の仕事を辞めたい」(0)のダミー変数を作成した。本人に関する情報としては、年齢、性別、雇用形態、資格、介護経験年数、勤務時間、職場の人間関係、性格を尋ねた。名義尺度は、ダミー化し、該当の場合に1点を配点した。

(3) 分析方法

分析は、まず、各変数と介護態度評価得点との関連について、2群間はMann-Whitney検定、3群以上は傾向性の検定(Spearmanの順位相関分析)を用いて行った。次に、介護態度評価得点と有意な関連を示した属性変数と介護職員に関する項目を独立変数として投入し、ステップワイズ法による重回帰分析を実施した。

(4) 倫理的配慮

研究参加者には、研究への参加は自由意思によるものであり、中断・拒否を保証、データの匿名性を確保し、プライバシーの保護に努め、データは厳重に管理する旨を説明し、アンケートの送付をもって同意とみなした。

Ⅲ 結 果

(1) 分析対象者の概要

分析対象者の平均年齢±標準偏差は、35.9±11.9歳であった。性別では、対象者の77.1%が女性であった。正規職員は、75.4%であった。最終学歴は、中学校卒が29人(2.9%)、高等学校卒が283人(27.9%)、各種専門学校卒が301人(29.7%)、短期大学卒が200人(19.7%)、大学・大学院卒が202人(19.9%)であった。資格(重複回答)は、介護福祉士所有の割合が53.4%と一番多かった。介護勤務年数は、3年

表1 対象者の属性と介護態度自己評価得点・施設管理者のリーダーシップ得点

	平均値±標準偏差 または n (%)
年齢(歳)	35.9±11.9
性別	
男性	232(22.8)
女性	783(77.1)
最終学歴	
中学校	29(2.9)
高等学校	283(27.9)
各種専門学校	301(29.7)
短期大学	200(19.7)
大学・大学院	202(19.9)
資格(複数回答)	
訪問介護員1級	57(5.6)
訪問介護員2級	307(30.2)
訪問介護員3級	23(2.3)
介護福祉士	542(53.4)
社会福祉士	52(5.1)
その他(介護支援専門員等)	352(34.7)
介護勤務年数	
3年未満	270(26.6)
3～5年	266(26.2)
6～10	278(27.4)
11～15	121(11.9)
16～20	41(4.0)
21～30	32(3.2)
31年以上	4(0.4)
不明	3(0.3)
介護態度の自己評価得点	17.9±3.0
施設管理者のリーダーシップ得点	22.6±5.5

未 満 が270人 (26.6 %), 3 ～ 5 年 が266人 (26.2%), 6 ～ 10年 が278人 (27.4%), 11 ～ 15年 が121人 (11.9%), 16 ～ 20年 が41人 (4.0%), 21 ～ 30年 が32人 (3.2 %), 31年 以上 が4人 (0.4%) であった。介護態度の自己評価得点の平均値±標準偏差は, 17.9±3.0点であった。施設管理者のリーダーシップ得点の平均値±標準偏差は, 22.6±5.5であった(表1)。

(2) 属性等による介護態度評価得点の比較

属性等による介護態度評価得点の比較の結果, 「雇用形態」では, 非常勤等の場合 ($p < 0.01$), 「シフト希望」では, シフト希望が叶えられる ($p < 0.01$), 「相談者の有無」では, 相談者がいる ($p < 0.01$), 「性格」では, 穏やかな性格と思っている ($p < 0.001$) に有意に高かった。また, 介護態度評価得点と有意な相関が認められたのは, 「仕事満足度」「利用者の立場にたつ」「職場の人間関係」「仕事継続意思」であった。「仕事満足度」では, 仕事に満足している人ほど ($p < 0.01$), 「利用者の立場にたつ」で

表2 対象者に関する情報と介護態度自己評価得点

	n	介護態度得点 平均値±標準偏差	検定
全体	1 015	17.9±3.0	
性別			
男性	232	17.7±3.3	ns
女性	783	17.9±2.9	
雇用形態			
正規職員	765	17.7±3.0	**
非常勤等	250	18.4±3.0	
介護従事年数			
3年未満	270	17.9±3.0	ns
3～5年	266	17.6±3.1	
6～10	278	17.6±2.9	
11～15	121	18.2±3.0	
16～20	41	19.3±3.2	
21～30	32	18.2±3.3	
31年以上	4	20.5±5.7	
労働時間			
30時間未満	62	18.0±2.2	ns
30～40時間未満	195	17.9±3.1	
40時間くらい	275	17.7±2.9	
40～45時間未満	235	17.6±3.1	
46～50時間未満	146	18.2±2.9	
50時間以上	85	18.4±3.2	
管理的立場の有無			
管理者	266	18.2±2.9	ns
それ以外	743	17.8±3.0	
シフト希望が叶えられる			
叶えられる	607	18.1±3.0	**
叶えられない	392	17.5±3.0	
仕事満足度			
非常に満足している	48	19.9±2.8	**
まあまあ満足している	420	18.4±2.8	
どちらともいえない	285	17.6±2.8	
やや不満である	178	17.1±3.2	
非常に不満である	77	16.4±3.8	
利用者の立場にたつ			
努めている	238	19.5±3.0	**
どちらかといえば努めている	426	18.1±2.6	
どちらともいえない	247	16.8±2.8	
どちらかといえば努めていない	80	16.3±2.7	
努めていない	21	14.2±4.3	
相談者の有無			
あり	786	18.1±2.9	**
なし	217	17.1±3.3	
職場の人間関係			
よい	215	18.5±3.0	**
どちらかといえばよい	436	18.0±2.7	
どちらともいえない	258	17.3±3.1	
どちらかといえば悪い	61	17.6±3.5	
悪い	42	17.3±4.0	
仕事継続意思			
できるだけ長く続けたい	631	18.3±2.8	**
職場を変えたい	202	17.6±3.0	
介護の仕事辞めたい	164	16.5±3.3	
穏やかな性格			
そう思う	307	18.7±3.0	***
それ以外	708	17.5±3.0	

注 1) 各項目で欠損値がある場合は合計数がnに満たない場合がある。
2) 性別, 雇用形態, 管理的立場の有無, シフト希望が叶えられる, 相談者の有無, 穏やかな性格はMann-Whitney検定, その他は傾向性検定Spearmanの順位相関分析を用いた。
3) ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

は, 利用者の立場にたったケアに努めている人ほど ($p < 0.01$), 「職場の人間関係」では, 人間関係が良いと思っている人ほど ($p < 0.01$),

「仕事継続意思」では、介護の仕事を続けたいと思っている人ほど ($p < 0.01$)、介護態度評価得点が高かった (表2)。

(3) 介護態度自己評価を従属変数とした重回帰分析

重回帰分析の結果、介護態度自己評価と、「年齢」「利用者の立場にたつ」「穏やかな性格」「仕事継続意思」「仕事満足度」に有意な関連があった (表3)。

Ⅳ 考 察

本調査に用いた介護態度評価は、自己評価である。また、介護態度評価の中身は、日頃の介護を利用者中心に行っているかどうかを問うものである。著者は、介護態度評価に介護労働者の介護観はもちろんのこと職場の労働環境が影響するのではないかと考えた。すなわち、過重な労働は、心身疲労から介護態度に影響を与えたり、職場の管理者の介護理念は、介護労働者の介護観に影響を与えたりするのではないかと考えた。音山ら¹⁰⁾の研究によれば、職場の施設長または中心的管理者のリーダーシップが、介護スタッフの利用者中心の介護態度に影響すると述べている。しかし、重回帰分析の結果、介護態度自己評価と労働時間、シフトの希望、施設管理者のリーダーシップ等の関連はなかった。このような結果が得られた理由ははっきりしないが、著者らが用いた調査変数の組み合わせの違いによる可能性もある。

本研究の結果から、介護職員の介護態度自己評価は、利用者の立場にたった介護実践から得られる満足感や仕事継続意思などに関連することが示唆された。

利用者の立場にたったケアに努めている人ほど、介護態度自己評価が有意に高かった。質の高い介護実践には、利用者を主体者として尊重する態度が求められると考える。たとえ、認知症患者であっても、その人の意思を大切にした生活支援が望まれる。そのために介護職員は、利用者がどのような生活を望み、いまどのよう

表3 介護態度自己評価得点を従属変数とした重回帰分析

	β	p 値
年齢	0.109	0.000
利用者の立場にたつ	0.309	0.000
穏やかな性格	0.145	0.000
仕事継続意思	0.098	0.004
仕事満足度	0.080	0.025
R=0.45 調整済み R ² =0.20		

注 1) ステップワイズ法、 β = 標準偏回帰係数、
2) 投入された独立変数は、年齢、リーダーシップ得点、雇用形態、シフト希望、仕事満足度、利用者の立場にたつ、相談の有無、職場の人間関係、仕事継続意思、穏やかな性格である。

な気持ちでいるかなど推察する必要がある。介護職員は、利用者の立場になりきることはできない。しかし、利用者の思いに寄り添い、理解しようとする姿勢・態度は、介護の質を高めると思われる。介護職員の利用者を尊重した姿勢・態度は、利用者本位の質の高い介護実践につながると推察される。

介護の仕事に満足感を得ている人ほど、介護態度評価が有意に高く、先行研究¹⁰⁾と同様の結果を得た。介護職員が仕事に満足感を得るということは、介護職員が入所者の意思を尊重した介護実践の反映と考える¹²⁾。今後は、入所者が介護実践に対して満足感を得ているかどうか検討する必要がある。

仕事を継続したいと考えている人ほど、介護態度評価が有意に高かった。介護の仕事を経営したいと考える側面としては、生活のためや他の仕事が見つからず仕方なくという消極的な側面も可能性としてはある。しかし、介護職員の仕事継続意志には、仕事に価値を見いだしていることが影響しているという報告もある¹³⁾。介護職員の職場定着は、利用者中心の介護実践に貢献する可能性を示唆している。

態度評価に穏やかな性格が関連した。本調査の「穏やかな性格」は、回答者自身が判断した回答者による性格であって、他者からではなく自分自身が「穏やか」と思っているということである。高齢者あるいは障害者の自立支援には、長期的な支援が必要と思われる。せっかちな性格では、早急な答えを求め、利用者との関係に

ひびが入らないとも限らない。また、利用者の持てる力を引き出すには、「待つ」姿勢が重要な要素である。個々人の発達はそれぞれであり、一様にはいかない。だからこそ、気が長く、穏やかな性格と思っている人は、利用者と上手に関係が保て、利用者にも喜ばれるケアが実践できるのではないかと考えられる。

年齢が高い人ほど、介護態度の自己評価が高かった。しかし、介護経験年数は、介護態度評価と有意ではなかった。年齢と介護態度の自己評価が関連したのは、様々な人生経験から生じる気配りや思いやりの気持ちが利用者中心の介護態度評価と関連したのではないかと考えるが、はっきりしたことはわからない。

介護職員の介護態度自己評価には、利用者の立場にたった介護実践や仕事の満足感、仕事の継続意思などが関連した。こうした関連要因が、質の高い介護実践に結びつくかどうか、問われるところである。よって、今後は、介護を受ける入所者にも調査を行い、双方から実証する研究方法を試みる必要があると考える。

本研究の実施にあたりまして、調査にご協力いただきました介護職員の皆さまに深謝いたします。

本論文は、平成16～18年度文部科学研究費補助金（基盤研究B）の一部により実施した。

文 献

- 1) Brodaty H, Draper B, Low LF. Nursing home staff attitudes towards residents with dementia: strain and satisfaction with work 2003; 44 (6): 583-90.
- 2) 介護労働者のストレスに関する調査報告書. (財)介護労働安定センター. 2006.
- 3) 渡部純夫, 大関信隆, 皆川州正, 他. 性格特性ならびに主観的な職場評価が介護施設職員のストレス反応に及ぼす影響. 感性福祉研究年報. 2007; 8: 43-54.
- 4) 松井美帆. 痴呆性高齢者グループホームの職員におけるストレス. 日本痴呆ケア学会誌 2004; 3 (1): 21-9.
- 5) 諸井克英. 特別養護老人ホーム介護職員におけるバーンアウト. 実験社会心理学研究 1999; 39 (1): 75-85.
- 6) 矢富直美, 中谷陽明, 巻田ふき. 老人介護スタッフにおける職場の組織的特性のストレス緩衝効果. 老年社会科学 1992; 14: 82-92.
- 7) Kahana K, Asuman Kiyak H. Attitudes and behavior of staff in facilities for the aged. Research on Aging 1984; 6: 395-416.
- 8) 坂田周一, 岡本多喜子. 老人援助に対する態度の構造と要因分析. 1985; 22: 15-25.
- 9) 佐藤博樹, 大木栄一, 堀田聰子. ヘルパーの能力開発と雇用管理. 東京. 勁草書房. 2006.
- 10) 音山若穂, 弥富直美. 特別養護老人ホームの利用者中心の介護が介護スタッフのストレスに及ぼす影響. 季刊社会保障 1997; Summer: 80-9.
- 11) 宇良千秋, 矢富直美, 中谷陽明, 他. 特別養護老人ホームの介護職員のストレスに対する管理者のリーダーシップと施設規模の影響. 老年社会科学 1995; 16 (2): 164-71.
- 12) 中谷安寿, 杉浦圭子, 三上洋. ホームヘルパーの仕事意欲測定尺度開発およびその関連. 日本公衆衛生雑誌 2009; 56 (2): 87-100.
- 13) 岸本麻里. 老人福祉施設における介護職者の職業継続の意志に影響を与える要因の分析－バーンアウトと仕事への価値観の重要性を通して－. 関西学院大学社会学部紀要 2002; 92: 103-14.