

高齢者介護施設職員における利用者家族との関係性認知

—認知構造と家族支援にかかわる要因への影響の検討—

キタムラ セツ ナイトウ カツオ
北村 世都*1 内藤 佳津雄*2

目的 高齢者福祉施設における利用者家族に対して、施設職員がどのような関係性の認知を行っているのか（関係性認知）について、その認知構造を明らかにした上で、それらの認知と家族支援にかかわる関連要因との関係を明らかにすることを目的とした。

方法 全国35カ所の特別養護老人ホーム介護職員1,259名に対し、郵送法による質問紙調査を行った。質問紙は関係性認知15項目、家族支援スキル3項目、家族支援重要性評価1項目で構成された。

結果 990名の分析対象者において、関係性認知の項目について主因子法による因子分析（プロマックス回転）の結果、防衛、親密、尊重の3因子13項目の関係性認知項目が抽出された。この3因子と家族支援スキル、家族支援重要性評価の関係を、共分散構造分析を行ったところ、家族支援スキルは親密的関係認知と防衛的關係認知に影響を受け、家族支援スキルから家族支援重要性評価へは正の、家族支援重要性評価から家族支援スキルへは負のパスが認められた。

結論 施設職員は利用者家族に対し、親密・尊重・防衛の3因子による関係性の認知を行っていたが、関係性認知にかかわらず家族支援が重要であるとの認識を持っていた。共分散構造分析からは、施設職員において利用者家族への親密的関係認知が高いこと、および防衛的關係認知が低いことは、家族支援スキルを高めていることが示唆された。さらに家族支援スキルと家族支援重要性評価の間のパスから、施設職員が家族支援に自信を持つと家族支援が以前にも増して重要だと思えるようになるが、逆に家族支援の重要性を認識すればするほど自分の支援スキルに自信を持つことができなくなるという認知的な循環が認められた。施設職員において、家族支援に対する意欲や動機づけを維持することの難しさが示唆された。

キーワード 高齢者施設、介護職員、家族介護者、職員と家族の関係性、関係性認知

I 緒 言

高齢者が要介護状態となっても、住み慣れた地域で生活できるよう地域包括ケアに向けた取り組みが全国で展開されている¹⁾。特に認知症高齢者が地域で生活を継続するためには、家族の協力が不可欠であり、今後の認知症施策についてまとめた、通称「オレンジプラン」においても家族の心理的支援の重要性が指摘されてい

る²⁾。

従来の家族支援としては、コールセンターの設置や介護者教室の開催などが挙げられるが、地域包括ケアを念頭に置けば、高齢者やその家族が暮らす、その地域で、利用するサービス提供事業所の個々の職員が家族と良好な関係を築くことが、大きな家族支援につながるが予想される。

しかし、職員—家族間関係を建設的に構築することは必ずしも容易ではない。たとえば実際の福祉施設においては、利用者家族とのかかわ

* 1 日本大学文理学部助教 * 2 同教授

りが施設職員にとってストレッサーとなることが指摘されている³⁾⁴⁾。施設職員は、ともすると利用者家族に防衛的になりすぎて、本来援助の対象である要介護者のニーズに十分に答えられなかったり、ストレスが高じてかえって家族との関係性を損なったりすることも考えられる。Hertzberg⁵⁾は、高齢者施設入所者家族へのインタビュー調査から、家族は施設職員との表面的関係を作るにとどまり、特に職員の利用者家族に対する心理的な配慮に関しては疑問を持っているにもかかわらず、そのような批判的な意見を表明しにくいことを明らかにしている。

このように職員－家族間関係が表面的な形でしか形成されない背景について、施設職員と家族をとりまく社会構造の違い⁶⁾や、そこで行われるケア行為の分担のあいまいさ⁷⁾などが、両者の関係の阻害要因として働くことが指摘されている。これらの要因は高齢者福祉施設という構造の性質、またそこで行われるケアという行為の性質からみて、排除することが難しい関係阻害要因であるだろう。むしろ、これらの阻害要因が生じやすい状況で形成される施設職員－家族間関係であるからこそ、家族と良好な関係を築くことができるよう、個々の施設職員に高いコミュニケーション能力や対人援助技術が求められる。

社会心理学の領域では、ある集団や人物などの対象に対して、個人が持つ精神的・神経的な準備状態を社会的態度ないしは態度⁸⁾と呼んで、古くから個人がもつ社会的態度がその行動に影響することが知られている。これを職員と家族との関係にあてはめると、職員が持つ利用者家族という集団に対する態度が、実際の家族支援にも影響すると考えられる。そこで職員が家族に対してどのような態度構造を持っているのかを明らかにし、それと関連する諸要因との関係を明らかにすることは、職員による家族支援の質の向上に寄与すると考えられる。

本研究では、介護職員が持つ利用者家族に対する態度のうち、自分と利用者家族との関係性についての態度（関係性認知）に焦点をあてた。そして介護職員個人がもつ利用者家族との関係

性認知によって、家族支援行動は影響を受けると位置づけた。また、家族支援行動に影響を与えるその他の要因として、家族支援を行うための介護職員の社会的スキル⁹⁾や、そもそも家族支援が重要なことであるかどうかという評価が関与していると考えられる。そこで本研究では、介護職員において家族支援行動がとられる前提としての職員の内的プロセスに着目し、まず①関係性認知の構造を明らかにした上で、②介護職員が家族支援行動を起こす動因としての「家族支援の重要性評価」と、実際の家族支援の成否に影響する要因としての「家族支援スキル」が、それぞれ関係性認知によってどの程度規定されるのか、③「家族支援スキル」と「家族支援の重要性評価」はどのような因果関係があるのか、3点について検討する（図1）。

Ⅱ 方 法

（1） 手続き

平成19年1～3月、「介護職員の意識と行動に関する調査」として実施した調査の一部として実施した。NPO法人介護人材キャリア開発機構の調査協力施設となっていた全国の50カ所の特別養護老人ホームのうち、あらかじめ調査に賛同してくれた35カ所に対して、所属する介護職員全員を対象とした協力を依頼した。調査票は、各施設で取りまとめて返送してもらい、合計1,057名の調査票を回収した（回収率84.0%）。

（2） 調査内容

調査内容は、回答者の属性のほか、関係性認知の15項目、家族支援スキルに関する3項目、家族支援の重要性評価1項目から構成された。

1) 関係性認知

2者の対人関係の認知については、これまでにFao¹⁰⁾の2次元、Triandis¹¹⁾の4次元、Wish¹²⁾の4次元、藤原¹³⁾の8グループなどがある。しかし、わが国における対人関係研究では、日本人の対人関係は西洋人のそれと異なり、対人関係の中に情緒的関与¹⁴⁾や甘え¹⁵⁾¹⁶⁾といった特

徴を持つことが指摘されている。介護職員と利用者家族の関係をとらえるにあたり、わが国の対人関係の特徴をよく反映するものである必要があることから、対人関係の認知について日本的な「甘え」¹⁵⁾¹⁶⁾も含めて検討した藤原¹³⁾が、対人関係を表す動詞として選出した8群97語から15動詞を選出した。動詞の選出にあたっては、各群からランダムに3動詞計24動詞をまず選出し、それらの動詞を用いて「家族は私に（を）」に続いてそれらの動詞をあてはめて質問項目を作成した。その後、24項目についての予備調査によって、回答の分散が小さすぎず、その動詞から関係のイメージがしやすいと判断された15項目を本調査に用いた。それぞれの質問に対して、全くあてはまらないから非常にあてはまるまでの7件法で回答を求めた。

2) 家族支援スキル

菊池¹⁷⁾による社会的スキル尺度を参考に、介護職員が行う家族支援スキルとして「家族とうまく話をすることができる」「家族との間でトラブルが起きてもそれを上手に解決できる」「自分の考えを家族にうまく伝えることができる」の3項目を作成し、そう思わないからそう思うまでの5件法で回答を求めた。

3) 家族支援の重要性評価

予備調査として行われた介護職員3名に対するインタビューをもとに、「家族の生活を継続するために、介護職員が家族に協力する役割は大きい」の1項目を作成し、そう思わないからそう思うまでの5件法で回答を求めた。

(3) 分析方法

まず対象者の属性について分析し、その後関係性認知15項目について因子分析を行い、因子構造を特定した。次に、属性と因子得点の関連を、関係性認知因子得点、家族支援スキルと家族支援の重要性評価を用いて、分析モデルにもとづいて共分散構造分析を行った。分析には、統計解析ソフトSPSS Statistic 20を用いた。

(4) 個人情報保護の配慮

本調査の実施にあたり、個人情報保護の観点

から、調査への参加は自由であること、調査回答者が協力する意思がある場合のみ調査票を記入後、担当者に戻すことを調査依頼文に明示した。また調査票には、個人の回答が施設に知られないように配慮すること、調査票は記入後に調査回答者が自ら密封した上で、施設の担当者へ提出すること、各施設からの個別の結果に関する問い合わせに調査者は一切応じないこと、調査目的以外の目的にデータを利用しないことを調査票に明記した。

Ⅲ 結 果

(1) 調査対象者の属性

回収された1,057票のうち欠損値を除いた990名を分析対象とした（有効回答率93.4%）。分析対象者は男性225名（平均年齢 30.3 ± 8.0 歳、平均経験年数4年2カ月 $\pm$ 3年1カ月）、女性765名（平均年齢 36.1 ± 12.4 歳、平均経験年数5年3カ月 $\pm$ 4年5カ月）であった。女性対象者の年齢分布は二峰性が認められたため、ヒストグラムの傾向から、男女の分析にあたっては男性、低年齢女性（35歳未満）、高年齢女性（35歳以上）の3群の比較を行うこととし、これを性／年齢区分とした。介護経験年数について、性／年齢区分を要因とした一元配置分散分析および多重比較を行った結果、高年齢女性は男性および低年齢女性よりも有意に長い介護経験年数を有していた（ $F(2,907)=31.107, p<0.01$ ）。

(2) 関係性認知の因子分析

関係性認知15項目について、主因子法による因子分析（固有値1以上の値についてプロマックス回転）を行った。因子負荷が1つの因子について0.30以上で、かつ2つ以上の因子にまたがって0.30以上の負荷を示さなかった13項目を選出し、再度因子分析を行った結果、3因子が抽出された（表1）。第一因子は、「家族は私に意地をはる」「家族は私にとりいる」などに代表される8項目からなる因子であり、その内容から防衛的関係認知とした。第二因子は、「家族は私に親しみを覚える」「家族は私に好意を

表1 関係性認知の因子分析（主因子法・プロマックス回転）

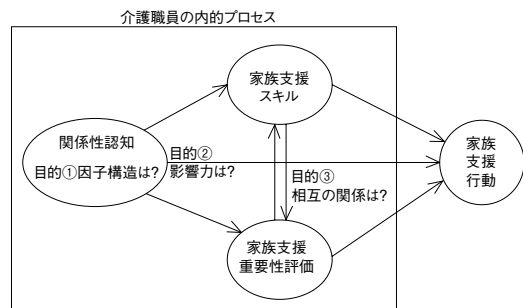
	因子負荷量		
	I	II	III
I 防衛的關係認知 ($\alpha = 0.877$)			
家族は私に意地をはる	0.878	-0.006	-0.038
家族は私にとりいる	0.792	-0.067	0.094
家族は私にいはる	0.749	0.003	-0.142
家族は私にわがままを言う	0.733	0.128	-0.031
家族は私の顔をうかがう	0.692	-0.099	0.140
家族は私をじゃけんにする	0.565	-0.078	-0.141
家族は私に優越感を覚える	0.500	0.125	0.031
家族は私にもうしわけなく思う	0.372	0.043	0.150
II 親密的關係認知 ($\alpha = 0.724$)			
家族は私に親しみを覚える	0.002	0.907	-0.010
家族は私に好意を持つ	-0.034	0.795	-0.021
家族は私をたよりにする	0.100	0.343	0.197
III 尊重的關係認知 ($\alpha = 0.789$)			
家族は私を力づける	-0.035	-0.044	0.838
家族は私を大切にする	0.020	0.121	0.708
因子負荷量の2乗和	3.736	2.163	2.042
寄与率	29.189	18.312	4.617
因子間相関 I		0.042	0.160
II			0.556

表2 関係性認知因子得点

	防衛的 關係認知	親密的 關係認知	尊重的 關係認知
男性	0.18	-0.031	0.07
低年齢女性	-0.04	-0.044	0.02
高年齢女性	-0.07	0.069	-0.06

注 * $p < 0.5$, ** $p < 0.01$, 一元配置分散分析

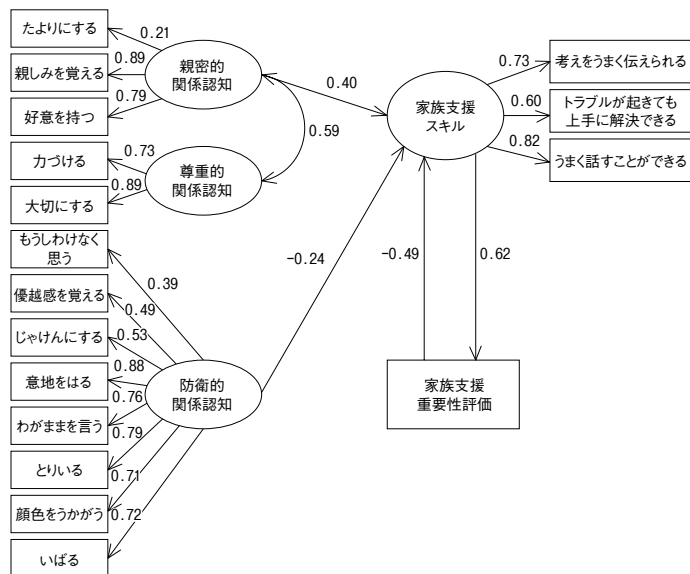
図1 本研究の枠組みと目的



持つ」「家族は私をたよりにする」の3項目で構成され、その内容から親密的関係認知とした。第三因子は、「家族は私を力づける」「家族は私を大切にする」の2項目で構成され、その内容から尊重的関係認知とした。因子間相関のうち、親密的関係認知と尊重的関係認知は、有意な相関（ $r = 0.556$ ）が認められた。

抽出された各因子に含まれる項目について、クロンバックの α 係数を算出した結果、第一因子では0.877、第二因子では0.724、第三因子では0.789であった。

図2 共分散構造分析の結果



注 矢印は有意なもののみ表示。片矢印は決定係数をあらわす。両矢印は相関係数をあらわす。

（3）属性による因子得点の比較

性／年齢区分を独立変数、各尺度の因子得点を従属変数として一元配置分散分析を行った結果、防衛的關係認知において有意差が認められ（ $F(2, 987) = 5.236$, $p < 0.01$ ）、多重比較の結果、男性が低年齢女性および高年齢女性よりも

防衛的關係認知得点が高かった（表2）。介護経験年数と各尺度の因子得点の相関を分析した結果、いずれの因子得点とも有意な相関は認められなかった。

(4) 関係性認知、家族支援スキル、家族支援重要性評価の共分散構造分析

次に図1に基づいて、関係性認知3因子、家族支援スキル、家族支援重要性評価の関係を明らかにするために、共分散構造分析を行った。関係性認知3因子から家族支援の重要性評価、家族支援スキルへのパス、および家族支援の重要性評価と家族支援スキルの相互へのパスをもとに、適合度の高いモデルを探索した。その結果、図2に示したモデルが高い適合度を示した(GFI=0.911, AGFI=0.881, CFI=0.895, RMSEA=0.077)(図2)。関係性認知3因子から家族支援の重要性評価へのパスは認められず、親密的関係性認知と防衛的關係性認知から家族支援スキルへのパスが認められた。家族支援スキルと家族支援の重要性評価との間には双方向ともパスが認められた。

IV 考 察

(1) 施設職員における家族との関係性認知の特徴

施設職員は、利用者家族と自分との関係性を、親密、尊重、防衛の3方向から捉えており、従来の対人関係の次元^{10)・13)}とは次元の内容が異なっていた。例えば、本研究で抽出された防衛的關係認知(家族は、意地をはる、とりうる、いばる、わがままを言う、顔色をうかがう、等)をFoa¹⁰⁾の2次元と比較すると、Foaのいう支配-服従の次元というよりも、むしろ家族が施設職員に対して率直になれずに、歪んだ関係を作ることをあらわしている。また、尊重的關係認知についても、愛情-敵意というよりも施設職員自身が家族から尊重され、そのことに励まされるという認知を示しているといえるであろう。

このように施設職員が利用者家族との関係を通常の人間関係と異なる次元で認知する背景には、両者の関係を取りまく状況が、要介護者を介した援助-被援助の関係であることが関係しているかもしれない。施設職員と家族の関係が、通常の対人関係認知と異なり、やや屈折したも

のになりやすいこと、その一方で、通常の人間関係では認められないような尊重的關係認知が、施設職員の職務満足や仕事へのモチベーションを高める原動力になっている可能性が考えられる。尊重的關係認知は、いわゆる対人援助における「やりがい」を説明する認知様式かもしれない。

従来、利用者家族は施設職員のストレス者となりうることが指摘されている^{3)・4)・18)}。施設職員が防衛的な家族像を持っているとき、家族に対するストレスが高まることが予測される。したがって、施設職員が利用者家族とストレスなくかわるためには、防衛的關係認知を低減させる必要があるだろう。しかし先述したとおり、尊重的關係認知により着目してこれを高めることによって、家族と職員が互いに尊重しあい、力づけあうような良好な関係形成が図られ、その結果、ストレスの軽減という視点からではなく、施設職員の仕事へのモチベーション向上や、家族支援の質の向上という建設的な視点からのアプローチを考えることが可能になる。

(2) 関係性認知と家族支援にかかわるその他の心理的要因との関係

共分散構造分析の結果から、分析モデルの中で想定していた関係性認知から家族支援の重要性評価へのパスは見られず、施設職員がどのような関係性認知をしても、家族支援の重要性評価はそれとは関係なく行われることが示された。重要性評価の平均値からみて、施設職員が家族を支援することそれ自体はおおむね重要であると考えていることがうかがえる。しかし家族支援の重要性評価と家族支援スキルの関係はきわめて複雑な結果であった。すなわち、介護職員において自分の家族支援スキルが高いと思えることによって、家族支援の重要性評価は高まるが、逆に家族支援が重要だと思えることはかえって家族支援スキルの評価を低めてしまうという結果が示された。本研究で用いた家族支援スキルの項目は、自己評定である以上、実際の行動と回答のズレが生じているかもしれない¹⁹⁾。回答者における自己の家族支援スキルに

対する評価は、スキルそのものではなく、自己のスキルに対する自信の程度であろう。したがって本研究の結果からは、自分の家族支援スキルに自信を持つことができると、家族支援はより重要だと感じられるようになるが、家族支援が重要だと思うほど、逆に自分の家族支援スキルに自信が持てなくなると解釈できる。つまり本研究の結果からは、施設職員が家族支援を継続的に行うにあたって、家族支援に対する意欲や動機づけを維持し続けることが容易ではないことが示唆された。このことは家族支援における感情労働²⁰⁾やバーンアウトのメカニズムとも関連する可能性もあり、今後の検討が必要である。

本研究において尊重的関係認知と家族支援スキルとの関係は認められなかった。家族支援行動それ自体と尊重的関係認知は、直接的な関係を持たないかもしれないが、しかし家族支援の質の高さという点では、重要な役割を果たしていることも考えられる。たとえば職員－家族間のコミュニケーションの観点から行われた複数の介入研究^{21)~23)}からは、両者のコミュニケーションの改善を図ることが施設に対する家族の満足度を上げることなどが報告されている。具体的な行動として家族に対する支援行動をとること以上に、職員が家族を尊重するような態度をもつことが、家族に対する心理的なサポートになる可能性は十分に考えられるだろう。同時に施設職員における家族支援に対する動機づけとも関連があるかもしれない。しかし職員の家族に対する尊重的関係認知が、実際に利用者家族にどのような効果をもたらすのかは、本研究では明らかにならず、今後の検討が期待される。

施設職員における家族との関係性認知は、親密的関係認知・尊重的関係認知・防衛的關係認知の3因子からなり、防衛的關係認知と親密的関係認知が家族支援スキルに影響していた。家族支援スキルと家族支援重要性評価は認知的循環が生じやすいことを明らかにし、関係性認知への介入による家族支援の質の向上の可能性を指摘した。

本研究では、尊重的関係認知はスキルにも重

要性評価にも影響していない結果であったが、家族支援において重要な役割を果たすと考えられる職員の共感性との関連を今後は検討することが必要であろう。

謝辞

本調査はNPO法人介護人材キャリア開発機構の協力を得て実施された。調査にご協力いただいた皆様にこの場をお借りして感謝申し上げます。

文 献

- 1) 厚生労働省老健局振興課。地域包括ケアシステムの構築にむけた取組について。第6期介護保険事業（支援）計画の策定に係る担当者会議資料。2013年7月29日。
- 2) 厚生労働省老健局高齢者支援課。認知症施策推進5か年計画（オレンジプラン）。2012年9月5日。
- 3) 増田真也。ホームヘルパーの業務ストレスとバーンアウト。介護福祉学 1997；3（1）：30-42。
- 4) 藤野好美。社会福祉従事者のバーンアウトとストレスについての研究。社会福祉学 2001；42（1）：137-49。
- 5) Hertzberg A, and Ekman SL. How the relatives of elderly patients in institutional care perceive the staff. Scand J Caring Sci, 1996；10（4）：205-11。
- 6) Litwak E. Complementary roles for formal and informal support groups : a study of nursing homes and mortality rates. J Appl Behav Sci, 1985；21（4）：407-25。
- 7) LinksRubin A, Shuttlesworth GE. Engaging families as support resources in nursing home care : ambiguity in the subdivision of tasks. Gerontologist, 1986；23（6）：632-6。
- 8) Allport GW. Attitudes. ed. by Murchison C, Vol.2, Handbook of Social Psychology, Worcester, MA, Clark Univ. Press, 1935；798-884。
- 9) Libet J, Lewinsohn P. The concept of social skill with special reference to the behavior of depressed persons. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 1973；40：304-12。
- 10) Foa UG. Convergences in the analysis of the structure of interpersonal behavior. Psychological Review. 1961；68：341-53。
- 11) Triandis HC, Vassiliou V, Nassiakou M. Three cross-cultural studies of subjective culture. Journal of Personality and Social Psychology. 1968；8（4）：Suppl：1-42。
- 12) Wish M, Deutsch M, Kaplan JS. Perceived dimen-

- sions of interpersonal relations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1976 ; 33 : 409-20.
- 13) 藤原武弘, 黒川正流. 対人関係における「甘え」についての実証的研究 実験社会心理学研究 1981 ; 21 : 53-62.
 - 14) 北山忍, 唐澤真弓. 自己 : 文化心理学的視座 実験社会心理学研究 1995 ; 35 : 133-63.
 - 15) 土居健郎. 「甘え」の構造. 弘文堂, 東京 ; 1971.
 - 16) 土居健郎. 続「甘え」の構造. 弘文堂, 東京 ; 2001.
 - 17) 菊池章夫. 思いやりを科学する - 向社会行動の心理とスキル. 川島書店, 東京 ; 1988.
 - 18) 平成18年東京都における介護サービスの苦情相談白書. 東京都国民健康保険団体連合会 2007.
 - 19) 相川充. 人づきあいの技術. 安藤清志, 松井豊, 編 セレクション社会心理学20, サイエンス社, 東京 2000.
 - 20) ホックシールド, A.R. 石川准・室伏亜希訳 管理される心 : 感情が商品になる時. 世界思想社, 2000. (Hochschild, A.R. *The managed heart : commercialization of human feeling*. USA, University of California Press, 1983.)
 - 21) Pillemer K, Hegeman CR, Albright B, et al. Building bridges between families and nursing home staff : the Partners in Caregiving Program. *Gerontologist*. 1998 ; 38(4) : 499-503.
 - 22) Pillemer K, Sutor JJ, Henderson CR Jr, et al. A cooperative communication intervention for nursing home staff and family members of residents. *Gerontologist*, 2003 ; 43 Spec No 2 : 96-106.
 - 23) Robinson J, Curry L, Gruman C, et al. Partners in Caregiver in a Special Care Environment : Cooperative Communications Between Staff and Families on Dementia Units. *The Gerontologist*, 2007 ; 47(4) : 504-15.