

介護職員のストレスと職場環境に関する研究

－ストレス尺度を用いた年代比較分析－

高尾 公矢*¹ 赤羽 克子*² 宇佐美 尋子*³

Stress in Nursing Care Staff and Their Workplace Environment: A Comparative Analysis Among Age Groups Using a Stress Scale

TAKAO, Kimiya, AKABA, Katsuko and USAMI, Hiroko

要旨

本研究の目的は、介護職員のストレスとその関連要因を解明することである。905名の介護職員を対象に、年代によるストレス、コーピング（ストレス対処）、ソーシャルサポート、心理的ストレス反応の差異の検討などを行った結果、ストレスでは「上司（施設）ストレス」を除く全てのストレスにおいて、年代による有意差が認められた。コーピングでは「積極的な問題解決コーピング」を除く全てのコーピングにおいて、ソーシャルサポートではすべてのソーシャルサポートにおいて、心理的ストレス反応では、「疲労感」を除く全ての心理的ストレス反応において、有意差が認められた。

研究結果より、介護現場での様々な経験の蓄積によってソーシャルスキルが獲得され、利用者への対応や他職種や同僚間における問題に対し自分自身で解決できる対処力が高まり、ストレスの解決及び心理的ストレス反応の低下につながっている可能性が指摘できる。

キーワード

介護職員、ストレス、ストレス対処、ソーシャルサポート、ソーシャルスキル

Abstract

This study aimed to shed light on stress and its associated factors in nursing care staff.

We investigated age-related differences in stressors, coping styles, social support, and psychological stress responses in 905 staff. All types of stressors significantly differed among age groups except "stress from bosses (institutions)." Significant age differences were also found in all types of social support, all psychological stress responses except "feeling of fatigue," and all coping styles except "proactive problem-solving."

The results suggest that accumulation of various experiences in nursing care practice may promote acquisition of social skills and enhance the staff's ability to independently solve problems about responses to service users as well as problems with other professionals or colleagues. This will result in resolution of stressors and reduction in psychological stress responses.

Key words

Nursing care staff, stress, coping style, social support, social skills

1. はじめに

わが国は人口高齢化の進展に伴い、介護ニーズが増大するなかで、サービス提供を担う介護人材を確保することが喫緊の課題となっている。

介護人材は、団塊の世代が75歳以上になる2025年には253万人が必要になると見込まれ、向こう10年間で約38万人前後の介護人材を確保する必要がある¹⁾。急増する介護ニーズに対して、介護人材の慢性的な人手不足というギャップが解消されなければ、「介護難民」を増大させることになる。

ところが、介護職員は離職率が高く、人材確保が困難な状況にあり、現在でも介護現場は深刻な人手不足に悩まされている。

離職率をみると、介護職員の離職率は16.6%（全産業平均15.6%）で、全産業を上回る高水準にある。介護職員の離職率の高さは、介護職の賃金の低さや労働環境の厳しさ等、マイナス面が強調されている。賃金は、経験年数、平均年齢等の要素の違いがあり、単純比較はできないが、介護分野の平均賃金水準は産業計の平均賃金と比較して低く、他の職種の平均賃金と比較しても低い傾向にある。

ヒューマンサービス従事者の離職は、実際の離職行動に至らずともその意向行動を抱くだけで利用者の生活の質に影響を及ぼすとされている（Hockwater, et al., 1993; Bradley and Sutherland, 1995）。また、対人援助職に携わる専門職は、他の職種に比

* 1 : 聖徳大学心理・福祉学部社会福祉学科・教授 / * 2 : 聖徳大学心理・福祉学部社会福祉学科・教授
* 3 : 聖徳大学心理・福祉学部社会福祉学科・講師

べてストレスが高いと言われている（久保田，1997）。

高齢者介護施設や障害者施設では，利用者の身体面とともに，利用者の問題行動への対応で施設職員のストレスが高いことが指摘されている（弥富・宇良，1997）。また，介護職のストレスには，施設環境が影響したり（長三・黒田，2007），仕事のストレスが影響したり（江口，1998），職場以外の苛立ちやストレスが職場での苛立ちに関連する等，職場と職場外の生活が関連していることが報告されている（佐藤，2001）。そのため，介護職のバーンアウトの軽減を意識した雇用管理や介護業務ストレスに対する社会的支援の必要性が指摘されている（中島，2006）。

介護職員は，対人援助を主業務とする専門職である。介護職員の慢性的な人手不足は職員の一人当たりの仕事量を増加させ，身体的なストレスを生み，また利用者やその家族との人間関係，同一職種間での人間関係，他業種との人間関係，職場の上下関係などから精神的なストレスを生むことが懸念され，介護職員のメンタルヘルス対策が重要になっている。

しかし，先行研究では，介護職員のストレスの原因（ストレスラー）の特徴やストレス反応について言及した研究は散見されるものの（江口，1998；三徳ら，2008；金原・岡田・白澤，2012），ストレスラーやストレスラーに対する対処行動（コーピング），対処するための社会資源（ソーシャルサポート）や個人資源（ソーシャルスキル），対処の結果としてのストレス反応といった，介護職員の一連のストレスプロセスについて把握した研究は乏しい。また，介護職員の職種間の比較を行った研究は散見されるものの（中島，2006；金原・岡田・白澤，2012），介護現場等での経験の違いといった年代による比較を行った研究は乏しい。

介護職員のメンタルヘルス対策のためには，職場環境や個人要因の影響を考慮しながら介護職員のストレスプロセスを把握することが有効であると考えられる。そこで，本研究では，心理的なストレスプロセスを説明した「心理学的職場ストレスモデル（小杉ら，2004）」に基づき，介護職員のストレスプロセスを説明する各要因を年代比較によって把握する。そして，介護職員のストレスとその関連要因を解明することを目的とする。

2. 研究方法

1) 調査対象・時期

調査対象は，関東圏を中心とする1都4県の介護老人福祉施設，介護老人保健施設に勤務する介護職員及び訪問介護事業所に勤務する訪問介護員である（施設の規模，職員数，設置時期などを基準に類似している施設を選定した）。調査期間は，2014年7月～8月。調査票は1000部郵送し，返送された調査票は905名（男性276名，女性619名，未記入10名），有効回答数は875（回収率87.5%）であった。回答者の平均年齢は39.8歳（標

準偏差12.36）であり，年代別の割合は，20代以下24.2%，30代26.8%，40代25.6%，50代15.1%，60代以上8.3%であった。性別の割合は男性31.5%，女性68.5%であった。介護労働実態調査結果（介護労働安定センター，2014）では，介護労働者の平均年齢は44.5歳，性別の割合は男性21.6%，女性76.7%となっている。本研究対象者は全体的に若く，男性がやや多い傾向にあるといえるものの一般性は概ね確保されている。

2) 調査票

調査票は，質問紙調査法を用い，介護職員の属性やストレスに関する尺度など13種類から構成される。13種類は，労働者のストレスプロセスを説明する「心理学的職場ストレスモデル（小杉ら，2004）」に基づき，モデルを構成する各要因を測定する尺度5種類，及びストレスに関連する周辺要因についての尺度6種類，介護職員の属性について1種類，介護ストレスに関する自由記述1種類である。

本稿では，心理学的職場ストレスモデルを構成する各要因を測定するため，ストレスの原因を測定する「ストレスラー尺度」，ストレスへの対処方法を測定する「コーピング尺度」，ストレス対処資源及びストレス緩衝要因を測定する「ソーシャルサポート尺度」及び「ソーシャルスキル尺度」，心理的なストレス状態を測定する「心理的ストレス反応尺度」の5種類の尺度を使用した。

ストレスラー尺度は，施設老人介護者のストレスラー評定尺度（矢富・中谷・巻田，1991）であり，回答形式は，“よくある”から“ない”の4件法である。

その他の尺度は，多面的な職業性ストレス尺度である職場ストレススケール（Job Stress Scale-Revised EAP版）の短縮版（小杉，2003，小杉ら，2004）を使用した。

コーピング尺度は，積極的コーピングとして「問題解決コーピング（具体的・実地的な手段による対処）」と「相談コーピング（上司や同僚に相談するなど社会的資源の活用による対処）」，消極的コーピングとして「問題放置コーピング（問題解決から努めて遠ざかり問題解決を放棄することによる対処）」と「我慢コーピング（状況を受け入れることによる対処）」の4下位尺度を測定する。回答形式は，“しなかった”から“よくした”の4件法である。

ソーシャルサポート尺度は，“上司からのサポート”「同僚からのサポート」「職場外サポート」の3下位尺度を測定する。本尺度は“上司あるいは同僚，あるいは友人や家族が項目に挙げられている支援をどの程度してくれると思うか”という期待されたサポートを測定するものである。

ソーシャルスキル尺度は「トラブルシューティングスキル（対人関係の問題をうまく処理するスキル）」「マネジメントスキル（複数の人からの仕事上の要請をうまく処理するスキル）」「コ

コミュニケーションスキル（適切な意思伝達や自己表現によって円滑なコミュニケーションをとるスキル）」の3下位尺度を測定する。

心理的ストレス反応尺度は、「疲労感」「イライラ感」「緊張感」「憂うつ感」の4下位尺度を測定する。ソーシャルサポート尺度、ソーシャルスキル尺度、心理的ストレス反応尺度の回答形式は、“まったくあてはまらない”から“よくあてはまる”の5件法である。

3) 分析方法

年代4区分（20代以下・30代・40代・50代以上）を独立変数、ストレッサー、コーピング、ソーシャルサポート、ソーシャルスキル、心理的ストレス反応の各下位尺度得点及び合計得点を従属変数とする一要因配置分散分析及びTukey法による多重比較を行った。分析には、統計ソフトSPSS（Version18.0）を使用した。

4) 倫理的配慮

調査協力依頼文には、調査の目的を記載し、調査で得られたデータは統計的に処理を行い、個人が特定されることがない旨を明記し、無記名にて調査を実施した。

3. 結果

1) 年代によるストレッサーの差異の検討

まず、ストレッサー尺度の因子構造を検討するため因子分析（最尤法・斜交プロマックス回転）を行った。因子負荷量が低い項目（3未満）、複数の因子にまたがっている項目、及び共通性の低い項目（.18未満）を除外し因子分析を行った（表1）。第1因子は、“利用者の問題行動があり、特に手がかかる”等の9項目で「利用者対応ストレス（ $\alpha = .88$ ）」と命名、第2因子は、“上司が身勝手な一貫しない言動、態度をとる”等の7項目で「上司（施設）ストレス（ $\alpha = .89$ ）」と命名、第3因子は、“時間内に仕事が終わらず残業しなければならない”等の5項目で「業務量ストレス（ $\alpha = .80$ ）」と命名、第4因子は、“処遇の考え方や方法について他職種の職員と意見が食い違う”等の5項目で「他職種・同僚間ストレス（ $\alpha = .78$ ）」と命名、第5因子は、“よいと思っすることが利用者に理解されない”等の2項目で「利用者とのコンフリクトストレス（ $\alpha = .69$ ）」とそれぞれ命名した。

次に、年代によるストレッサーの差異の検討を行った（表2）。その結果、「上司（施設）ストレス」を除く全てのストレスにおいて、年代による有意差が認められた。多重比較の結果、「利用者対応ストレス」は、30代以下が40代以上よりも有意に高いこと、「業務量ストレス」は、30代以下が50代以上よりも有意に高く、30代が40代よりも有意に高いこと、「他職種・同僚間ストレス」は、30代が他の年代よりも有意に高く、40代が50代

以上よりも有意に高いこと、「利用者とのコンフリクトストレス」は、20代以下が50代以上よりも有意に高いことが示された。

30代以下においてストレッサーの自覚が高く、特に、利用者への対応や業務量に関して負担を感じていることが示唆された。また、30代は、他職種や同僚間との折衝に起因する負担を感じていること、20代以下は利用者とのかわりに起因する負担を感じていることが特徴としてあげられた。さらに、40代、50代以上になるにつれ、ストレッサーが低下することも示唆された。

2) 年代によるコーピング（ストレス対処）の差異の検討

年代によるコーピングの差異の検討を行った（表3）。その結果、「積極的な問題解決コーピング」を除く全てのコーピングにおいて、年代による有意差が認められた。多重比較の結果、「相談コーピング」は、40代以下が50代以上よりも、20代以下が40代よりも有意に高いこと、「問題放置コーピング」は、20代以下が30代以上よりも有意に高いこと、「諦めコーピング」は、20代以下が30代や50代以上よりも有意に高いことが示された。

年代が低くなるほど相談コーピングの採択が高くなる傾向にあることが示唆された。また、20代以下の特徴として、問題を放置したり、解決を諦めて現状を我慢したりする消極的コーピングを採択する傾向にあることが示唆された。

3) 年代によるソーシャルサポートの差異の検討

年代によるソーシャルサポートの差異の検討を行った（表4）。その結果、全てのソーシャルサポートにおいて、年代による有意差が認められた。多重比較の結果、「上司からのサポート」は、20代以下が50代以上よりも有意に高いこと、「同僚からのサポート」は、30代が50代以上よりも有意に高いこと、「職場外サポート」は、40代以下が50代以上よりも有意に高いことが示された。

年代が低くなるほど、上司や同僚からのサポートが期待できていることが示唆された。特に、20代以下は上司からのサポートが、30代は同僚からのサポートが高い傾向にある。職場内のソーシャルサポートという資源の豊富化によって相談コーピングの採択につながっていることがわかる。

4) 年代によるソーシャルスキルの差異の検討

年代によるソーシャルスキルの差異の検討を行った（表4）。その結果、全てのソーシャルスキルにおいて、年代による有意差が認められた。多重比較の結果、全てのソーシャルスキルにおいて、50代以上が40代以下よりも有意に高いことが示された。「マネジメントスキル」においては、40代が20代以下よりも有意に高いことも示された。

年代が高くなるほど、全てのソーシャルスキルが高くなる傾向にあることが示唆された。特に、50代以上のソーシャルスキ

表1 ストレッサー尺度の因子分析

因子	項目内容	因子負荷量					共通性
		F1	F2	F3	F4	F5	
利用者対応 ストレス (α=.88)	利用者に問題行動(暴力、奇声、拒否、徘徊など)があり、特に手がかかる	.90	-.03	-.18	.08	-.06	.65
	利用者が重病であったり、問題行動があるので、目が離せない	.83	.01	.10	-.14	-.07	.61
	利用者がわがままあるいは非協力的な態度・言動をとる	.71	-.08	.04	-.02	-.03	.64
	利用者が何度も同じ訴えをしてくる	.71	-.02	-.19	.14	.16	.45
	移乗・移動時に肉体的に厳しい作業をする	.70	.14	-.01	-.08	-.05	.48
	こちらの言っていることが利用者に伝わらない	.50	-.08	-.04	.01	.35	.49
	夜勤時に仕事が多くて忙しい	.46	.09	.28	-.02	-.02	.47
	夜勤時に、何か起こるのではないかと緊張している	.43	-.02	.23	-.06	.07	.34
上司(施設) ストレス (α=.89)	忙しくて、利用者の訴えに充分に対応できない	.41	-.09	.27	.17	.01	.45
	上司が身勝手な一貫しない言動、態度をとる	.05	.92	-.13	-.07	-.04	.70
	上司が感情的な行動をとる	.09	.89	-.03	-.20	-.05	.61
	上司が自分の仕事の内容を評価してくれない	-.13	.75	.01	.10	.06	.62
	上司が処遇の考え方や方法を無理に押し付ける	.02	.72	-.08	.11	.03	.63
	上司から同僚と比べられたり差別される	-.05	.71	.05	-.11	.06	.44
業務量 ストレス (α=.80)	処遇の考え方や方法について上司と意見が食い違う	-.14	.49	.08	.26	.08	.49
	施設側が現場の声を無視した要求をする	.16	.40	.07	.19	.04	.49
	時間内に仕事が終わらず残業しなければならない	-.11	-.09	.93	-.16	.13	.64
	仕事が多くて時間におわれる	.13	.02	.75	-.06	-.02	.64
他職種・同僚間 ストレス (α=.78)	時間内に仕事が終わらず、仕事を家に持ち帰らなければならない	-.05	-.06	.64	.10	-.09	.39
	記録を書くのにおわれる	.21	.05	.44	.04	.04	.43
	自分の時間が持てない	.11	.14	.37	.22	-.10	.44
	処遇の考え方や方法について他職種の職員と意見が食い違う	.05	-.11	-.12	.97	-.03	.73
利用者との コンフリクト ストレス (α=.69)	処遇の考え方や方法について同僚(同じ職種)と意見が食い違う	-.04	.04	-.01	.71	.03	.53
	一生懸命取り組んだことの効果があらわれない	.09	.04	.11	.43	.14	.44
	職員と施設長などとの中間にたたされ、板ばさみになる	-.24	.16	.26	.39	-.06	.31
利用者との コンフリクト ストレス (α=.69)	本来、他職種がする仕事がある	.19	.15	.14	.36	-.12	.42
	よいと思ってすることが利用者に理解されない	-.05	.00	.06	.04	.77	.60
固有値	利用者があなたに対して高圧的な態度・言動をとる	.13	.10	-.04	-.07	.63	.50
		34.05	7.94	5.43	2.70	2.23	
因子間相関		F1	F2	F3	F4	F5	
		F1	1.00				
		F2	.48	1.00			
		F3	.55	.44	1.00		
		F4	.58	.67	.60	1.00	
		F5	.57	.35	.27	.45	1.00

表2 年代によるストレッサーの差異分析

尺度	下位尺度	要因	度数	平均値	標準偏差	F値	有意確率	多重比較
利用者対応 ストレス		① 20代以下	191	23.0	5.94	10.25 ***		④・③<②・①
		② 30代	209	22.8	6.39			
		③ 40代	176	20.7	6.82			
		④ 50代以上	141	19.7	6.92			
上司(施設) ストレス		① 20代以下	199	11.9	4.50	1.68		
		② 30代	223	13.0	5.34			
		③ 40代	196	12.3	4.85			
		④ 50代以上	172	12.1	5.23			
業務量 ストレス		① 20代以下	204	11.9	3.58	10.37 ***		④<①・②
		② 30代	227	12.7	4.11			
		③ 40代	204	11.4	3.88			
		④ 50代以上	180	10.6	4.09			
他職種・同僚間 ストレス		① 20代以下	204	9.3	3.06	12.62 ***		④・①・③<②
		② 30代	220	10.9	3.73			
		③ 40代	203	10.0	3.26			
		④ 50代以上	166	9.0	3.17			
利用者との コンフリクト ストレス		① 20代以下	206	3.9	1.55	2.63 *		④<①
		② 30代	228	3.8	1.46			
		③ 40代	211	3.7	1.41			
		④ 50代以上	187	3.5	1.25			
ストレッサー 合計		① 20代以下	182	73.8	16.93	8.63 ***		④<①・②
		② 30代	193	78.1	19.59			
		③ 40代	162	70.9	18.76			
		④ 50代以上	122	67.8	19.02			

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

表3 年代によるコーピングの差異分析

尺度	下位尺度	要因	度数	平均値	標準偏差	F値	有意確率	多重比較
積極的 コーピング	積極的な問題解決 コーピング	① 20代以下	206	20.4	4.95	2.59		
		② 30代	228	20.9	5.23			
		③ 40代	202	19.6	5.32			
		④ 50代以上	141	19.7	6.92			
	相談 コーピング	① 20代以下	206	9.1	2.80	11.23 ***	④<③・②・①	
		② 30代	230	8.5	2.81			
		③ 40代	207	8.4	2.68			
		④ 50代以上	184	7.5	2.76			
	積極的コーピング 合計	① 20代以下	205	29.6	6.81	4.50 **	④<②・①	
		② 30代	207	29.4	6.97			
		③ 40代	200	28.0	6.92			
		④ 50代以上	174	27.4	7.39			
消極的 コーピング	問題放置 コーピング	① 20代以下	204	14.0	3.83	12.21 ***	④・③・②<①	
		② 30代	226	12.4	3.89			
		③ 40代	204	12.1	3.53			
		④ 50代以上	173	12.0	3.40			
	諦め コーピング	① 20代以下	206	10.7	3.18	5.77 ***	④・②<①	
		② 30代	229	9.9	3.26			
		③ 40代	204	10.0	3.26			
		④ 50代以上	180	9.4	3.17			
	消極的コーピング 合計	① 20代以下	203	24.7	5.88	11.93 ***	④・③・②<①	
		② 30代	224	22.3	6.22			
		③ 40代	199	22.1	5.68			
		④ 50代以上	170	21.3	5.64			

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

表4 年代によるソーシャルサポート・ソーシャルスキルの差異分析

尺度	下位尺度	要因	度数	平均値	標準偏差	F値	有意確率	多重比較
ソーシャル サポート	上司からのサポート	① 20代以下	202	7.2	2.17	3.93 **	④<①	
		② 30代	230	7.0	2.07			
		③ 40代	208	6.8	2.00			
		④ 50代以上	191	6.5	2.34			
	同僚からのサポート	① 20代以下	205	7.0	1.98	3.06 *	④<②	
		② 30代	229	7.1	1.69			
		③ 40代	207	6.9	1.78			
		④ 50代以上	191	6.6	2.05			
	職場外サポート	① 20代以下	203	7.4	1.97	4.05 **	④<③・①・②	
		② 30代	230	7.4	1.90			
		③ 40代	207	7.4	1.81			
		④ 50代以上	191	6.9	1.95			
ソーシャルサポート 合計	① 20代以下	198	21.7	4.95	5.47 **	④<②・①		
	② 30代	229	21.5	4.50				
	③ 40代	206	21.1	4.41				
	④ 50代以上	186	20.0	5.09				
ソーシャル スキル	コミュニケーション スキル	① 20代以下	203	13.9	4.11	16.24 ***	①・②・③<④	
		② 30代	230	14.5	3.80			
		③ 40代	213	14.8	4.02			
		④ 50代以上	190	16.5	3.56			
	トラブルシューティング スキル	① 20代以下	204	17.9	3.88	9.22 ***	①・②・③<④	
		② 30代	231	18.1	3.75			
		③ 40代	208	18.6	3.44			
		④ 50代以上	188	19.7	3.48			
	マネジメントスキル	① 20代以下	205	14.0	3.68	15.34 ***	①・②・③<④	
		② 30代	229	14.7	3.05			
		③ 40代	213	15.0	3.26			
		④ 50代以上	191	16.2	3.26			
ソーシャルサポート 合計	① 20代以下	202	45.7	10.18	16.25 ***	①・②・③<④		
	② 30代	229	47.3	9.01				
	③ 40代	206	48.4	9.23				
	④ 50代以上	181	52.2	8.84				

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

表5 年代による心理的ストレス反応の差異分析

尺度	下位尺度	要因	度数	平均値	標準偏差	F値	有意確率	多重比較
心理的 ストレス 反応	疲労感	① 20代以下	203	7.8	1.82	0.85		
		② 30代	228	7.8	1.86			
		③ 40代	207	7.9	1.81			
		④ 50代以上	189	7.7	1.79			
	イライラ感	① 20代以下	205	5.9	1.78	7.70 ***	④<③・②・①	
		② 30代	229	5.8	1.76			
		③ 40代	205	5.6	1.77			
		④ 50代以上	193	5.2	1.61			
	緊張感	① 20代以下	206	5.3	1.89	11.05 ***	④<③・②・①	
		② 30代	231	5.1	1.84			
		③ 40代	206	4.9	1.84			
		④ 50代以上	189	4.3	1.67			
	憂うつ感	① 20代以下	205	6.2	2.32	9.04 ***	④<③・②・①	
		② 30代	228	6.0	2.23			
		③ 40代	207	5.8	2.38			
		④ 50代以上	190	5.1	2.27			
心理的ストレス反応 合計	① 20代以下	201	25.3	5.99	9.65 ***	④<③・②・①		
	② 30代	225	24.8	6.22				
	③ 40代	202	24.2	6.10				
	④ 50代以上	180	22.2	5.61				

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

ルの高さが顕著である。

5) 年代による心理的ストレス反応の差異の検討

年代による心理的ストレス反応の差異の検討を行った(表5)。その結果、「疲労感」を除く全ての心理的ストレス反応において、年代による有意差が認められた。多重比較の結果、「イライラ感」「緊張感」「憂うつ感」は、40代以下が50代以上よりも有意に高いことが示された。

50代以上の心理的ストレス反応の低さが顕著であり、年代が低くなるほど、疲労感を除いた心理的ストレス反応が高くなることが示唆された。

4. 考察

本研究は、介護職員のストレスプロセスを説明する各要因を年代比較することで、介護職員のストレス状況を把握し、その対応のあり方について検討を試みたものである。

その結果、年代ごとにストレス状況について大きな差異があることが明らかになった。年代ごとのストレスの状況とそれらへの対応策は以下の通りである。

50代以上は、相談コーピングの採択やソーシャルサポートが他の年代に比べて低いものの、ソーシャルスキルの高さがストレスor心理的ストレス反応の低下につながっていると考えられる。先行研究では、ソーシャルサポート及びソーシャルスキルがコーピングの資源として機能し、心理的ストレス反応を低減する効果をもつことが指摘されている(Lazarus & Folkman,1984; 田中・小杉, 2003; 金原・岡田・白澤, 2012)。

本研究では、他の年代と比較して最もソーシャルサポートの低い50代以上が、最も心理的ストレス反応が低いという結果であった。これは、50代以上では、ソーシャルサポートといった社会資源よりも、ソーシャルスキルといった個人資源の高さが、ストレスor心理的ストレス反応の低減に効果をもつことを示唆している。50代以上は、他の年代よりも高い役職であり裁量権があるため、そのことが心理的ストレス反応の低さに影響していることも想定されるが、介護現場での様々な経験の蓄積によってソーシャルスキルが獲得されることで、利用者への対応や他職種や同僚間における問題に対し自分自身で解決できる対処力が高まり、ストレスor心理的ストレス反応の低下につながっている可能性が指摘できる。

40代以下の年代では、自覚するストレスor心理的ストレス反応は年代により違うものの、年代が低くなるにつれ、ソーシャルサポートや相談コーピングの採択が高くなる一方で、消極的コーピングの採択は高くなり、ソーシャルスキルは低くなり、心理的ストレス反応は高くなる傾向にある。相談コーピングは、周囲の人に相談をして支援を得ることからストレスor心理的ストレス反応の低減につながる積極的なコーピングに該当するとされる(小杉・齋藤, 2009)。しかし本研究では、年代が低くなるにつれソーシャルサポートが高くなり、相談コーピングの採択も高くなるにもかかわらず、心理的ストレス反応が高くなっている。これは、ソーシャルスキルの低さから、自分自身で問題を解決することが難しく、相談をしなければ対処できない状況にあることや、ソーシャルスキルという対処資源が低い中で積極的なコーピングを採択することでコーピングのコスト(コーピング

による負担の蓄積)につながり、心理的ストレス反応の増加につながっていることを示唆する。40代以下においても、50代以上と同様、ソーシャルサポートよりもソーシャルスキルがストレスプロセスに大きな影響を及ぼしていることが指摘できる。40代、30代では、ソーシャルスキルの獲得によって、適切な相談希求をし、問題解決につながる支援を得ながらストレスの解決につなげていくことが重要であるといえる。特に30代は、他職種や同僚間のストレスといった対人関係の負担を最も自覚する年代であることが本研究結果から示されていることから、ソーシャルスキルによってストレスそのものの解決につなげていくことの重要性が指摘できる。また、20代以下は、ストレス反応の増加につながるとされる消極的コーピングの採択も高いことから、まずは、ソーシャルスキルの獲得によって適切な相談希求をすることで、放置している問題に向き合うことが必要であるといえる。

本研究の結果から、介護現場の雇用管理上の対応としては、職員の年代ごとにストレス・ソーシャルスキル・コーピング・ストレス反応に差異がみられるため、年代ごとのストレスに配慮することが求められる。また、介護職員全体の傾向として、ストレスプロセスにおけるソーシャルスキルの重要性が指摘できることから、介護現場での様々な経験の蓄積によってソーシャルスキルを獲得していくことで、ストレス対処力を高め、ストレスの解決及び心理的ストレス反応の低下につなげていくことの有効性が指摘できる。

謝辞

本研究にご協力いただきました介護施設・事業所の長様はじめ皆様に深く感謝いたします。

注

- 1) 厚生労働省(2015)は、2025年の需給推計(確定値)を発表し、2015年2月に発表した暫定値は不足数を約30万人としていたが、確定値は約38万人で不足数が拡大している。

参考・引用文献

- 江口信枝, 1998, 「介護職の仕事の満足度に対する生活ストレスが及ぼす影響」足利短期大学紀要, 18, 103-108.
- Bradley, J. and Sutherland, V. 1995 Occupational stress in social service: a comparison of social workers and home help staff, *British Journal of Social Work*, 25.
- Hockwater, W. A., Perrewew, P. L., and Kent, R. 1993 The impact of persistence on the stressor-strain and strain-intention to leave relationships: A field examination, *Journal of Social Behavior and Personality*, 8(3).
- 介護労働安定センター, 2014, 「平成26年度 介護労働実態調査結果について」
- 金原京子・岡田進一・白澤正和, 2012, 「介護老人福祉施設に従事する介護職が感じる「役割ストレス」のストレス反応への影響と職種間ソーシャル・サポートの効果について」メンタルヘルスの社会学, 18, 50-58.
- 久保田則夫, 1997, 「恐怖の不完全燃焼症候群」『月刊総合ケア』9, 86-89.
- 小杉正太郎, 2003, 「Co-Labo」ヒューマネージ, 東京
- 小杉正太郎・齋藤亮三, 2009, 『ストレスマネジメントマニュアル』弘文堂.
- 小杉正太郎・田中健吾・大塚泰正・種市康太郎・高田未里・河西真知子・佐藤澄子・島津明人・島津美由紀・白井志之夫・鈴木綾子・山手裕子・米原奈緒, 2004, 「職場ストレススケール改訂版作成の試み(Ⅰ)―ストレス尺度・ストレス反応尺度・コーピング尺度の改訂」産業ストレス研究, 11, 175-185.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. 1984 *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- 長三紘平・黒田研二, 2007, 「特別養護老人ホームにおける小規模ケアの実施と介護職員のストレス」『厚生指針』54(10), 1-6.
- 中島朱美, 2006, 「社会福祉従事者の職場ストレスとコーピングの職種間比較」名古屋女子大学紀要, 52(人・社), 71-78.
- 三徳和子・森本寛訓・矢野香代・小孝孝則・長尾光城・森繁樹・巽輪眞澄, 2008, 「施設における高齢者ケア従事者の職業性ストレス要因とその特徴」川崎医療福祉学会誌, 18, 121-128.
- 佐藤信枝, 2001, 「高齢者の介護業務ストレスに影響する社会的支援による効果～老人保健施設に勤務する看護職・介護職を対象として」新潟青陵大学紀要, 1, 47-58.
- 田中健吾・小杉正太郎, 2003 「企業従業員のソーシャルスキルとソーシャルサポート・コーピングとの関連」産業ストレス研究, 10, 195-204.
- 弥富直美・宇良千秋, 1997, 「老人介護職員のワークストレスに関する調査」, 本間昭編, 『老人ケアスタッフのストレスと心身の健康』東京都老人保健研究所, 1-36.
- 矢富直美・中谷陽明・巻田ふき, 1991, 「老人介護スタッフのストレス―評価尺度の開発」社会老年学, 3, 49-59.