

介護施設職員のストレスに対する ソーシャルサポート・ソーシャルスキルの効果

宇佐美 尋子*¹ 赤羽 克子*² 高尾 公矢*³

Effects of social support and social skills on stress in nursing care facility staff

USAMI, Hiroko, AKABA, Katsuko and TAKAO, Kimiya

要旨

本研究では、介護施設職員のソーシャルサポート及びソーシャルスキルが、自覚する職場ストレスや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討を行った。特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設の介護職員を対象に質問紙調査を実施し 666 名から回答を得た。結果より、「上司からのサポートは、多様な職場ストレスの低減及び身体的なストレス反応を直接低減する効果をもつこと」、「同僚からのサポートは、同僚とのコンフリクトの低減を介して心身のストレス反応の低減につながること」、「ソーシャルスキルは、利用者における葛藤や仕事の量的な負荷を減らすとともに、心身のストレス反応を直接低減する効果をもつこと」が示唆された。介護施設職員のストレス軽減には、上司の支援によって職場のストレスを減らしていくとともに、職員のソーシャルスキルを高め、利用者への対応力を高めることが重要であると考えられた。

キーワード

介護施設職員, 職場ストレス, ストレス反応, ソーシャルサポート, ソーシャルスキル

Abstract

This study was designed to determine the effects of social support and social skills of nursing care facility staff on their perceived job stressors and psychological and physical stress. A questionnaire survey was conducted with 666 nursing care staff working in special nursing homes for the elderly and long-term-care health facilities. The results suggested the following: support from bosses was effective in reducing various job stressors and also directly reduced physical stress responses; support from colleagues helped to reduce psychological and physical stress responses by reducing conflicts with colleagues; and social skills reduced conflicts with service users and quantitative workload and also directly reduced psychological and physical stress responses. To reduce stress in nursing care facility staff, reducing job stressors through support from bosses and enhancing the staff's social skills and ability to respond to service users appear to be important.

Key words

nursing care facility staff, job stressor, stress response, social support, social skills

I. 問題と目的

わが国では、急増する介護需要に対し、より専門的で質の高い介護の人材が必要となっている。しかし、介護事業所の66.6%が従業員の不足感を感じており、この不足感は4年連続で増加しているなど、介護現場における慢性的な人手不足が問題となっている¹⁾。実際、介護職員の離職率は16.2%であり¹⁾、これは全産業の離職率14.9%を上回る水準である²⁾。介護職員の離職による人手不足は、仕事の量的負担を増加させ、離職による雇用の流動性は、専門性の構築やチームアプローチに支障をきたし介護の質の低下につながる懸念が指摘されている³⁾。そのため、介護職員の離職を防ぎ人材を充足することが、質の

高い介護の実現につながると考えられる。

介護職員の離職背景の一つとして、ストレスの問題があげられる。介護職員の離職理由の第一位は「職場の人間関係に問題があったため(20.0%)」であり、次いで「結婚・出産・妊娠・育児のため(18.3%)」「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため(17.8%)」となっており¹⁾、人間関係や職場環境に起因するストレスが離職につながっている可能性が指摘できる。また、介護職等の対人援助職のストレスの高さは、バーンアウト(燃え尽き症候群)の問題としてこれまで多くの研究で取り上げられてきた。バーンアウトをストレス反応として位置づけ、それに影響するストレス要因の検討から、

*1: 聖徳大学心理・福祉学部社会福祉学科・准教授 / *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・教授

介護職では‘上司・同僚とのコンフリクト’がバーンアウトの‘脱人格化’に、‘利用者とのコンフリクト’が‘情緒的消耗感’に影響する要因となることなどが示唆されている^{4) 5)}。さらに、対人援助職の中でも、特に介護職のストレスが高いことを示唆する研究もある。林ら⁶⁾は、高齢者介護サービス従事者は他業種と比べ、努力／報酬不均衡得点が高く、そこから導かれる健康リスクが高いことを示しており、中でも介護職は他職種と比べて‘仕事の量の多さ’や‘仕事がコントロールできない状況’、‘身体的負担の大きさ’が顕著であることを指摘している。介護職員のメンタルヘルスは、提供する介護の質にも影響する。そのため、介護職員のストレス対応のあり方や組織的なストレス対策について検討し、介護職員のメンタルヘルスの維持・向上や就労継続・離職予防につなげていくことが重要である。

介護職員は、対人援助を主業務とする専門職であり、上司や同僚、他職種との協働やチームアプローチが必要不可欠である^{7) 8)}。しかし、この過程において葛藤や対立を体験する可能性があり、それがストレス要因となってメンタルヘルスに影響を与えていることは既述した通りである。そのため、職場の人間関係を反映する支援体制（ソーシャルサポート）や介護職員自身の人付き合いの技能（ソーシャルスキル）がストレスに影響していることが想定される。

これまでの心理学的ストレス研究では、ソーシャルサポートは環境要因として、ソーシャルスキルは個人要因として、心理学的ストレスモデル⁹⁾『環境からの要請（潜在的ストレス）⇒要請に関する認知的評価⇒評価結果へのコーピング⇒コーピングの結果としてのストレス反応』のプロセスにおいて各要因間の関係を緩衝したり、ストレスやストレス反応を低減する機能をもつことが示されている¹⁰⁾。例えば、心理学的ストレスプロセスの始点であるストレスの受容以前にソーシャルスキルが既に機能し、ストレスの自覚（生起）に影響を与えることが報告されている¹¹⁾。また、ソーシャルサポートやソーシャルスキルが高くなるほど、ストレス場面に対するコントロール（対処可能性）の評価が高くなるといったように、ソーシャルサポートとソーシャルスキルは環境刺激に対する認知的評価に影響を与えるとされる^{12) 13)}。さらに、ソーシャルスキルの高さがソーシャルサポートの自覚を促すことや、ストレス対処行動（コーピング）の原動力として重要な働きをし、心理学的ストレス反応の低減に有効であるといわれる積極的コーピングの採択を促すこと、抑うつ等の心理学的ストレス反応の軽減につながること等が明らかにされている¹⁰⁾。しかし、介護職員を対象としたストレス研究において、ソーシャルサポートやソーシャルスキルがストレスやストレス反応に与える影響について検討したものは非常に少なく、ストレス要因の検討や、ソーシャルサポートや性格特性等がストレス反応に与える影響の検討にとどまっている^{14) 15) 16)}。

そこで本研究では、介護施設職員のソーシャルサポート及びソーシャルスキルが、介護施設職員の自覚する職場ストレスや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討を行うことを目的とする。特に、ストレスの生起は、心理学的ストレスプロセスの始点であるストレスの受容以前の出来事であり、それに対するソーシャルサポートやソーシャルスキルの影響を検討することは、ストレス予防の点からも意義があると考える。

II. 方法

調査時期・調査対象 2017年7月～8月に、関東を中心とした特別養護老人ホーム9施設及び介護老人保健施設5施設の介護職員を対象に質問紙調査を実施し、666名から回答を得た（有効回収率67.0%）。回答者は、男性29.1%、女性70.9%であり、平均年齢39.8歳（SD12.36）であった。

調査票 介護施設職員のストレス等に関して多面的に尋ねる調査票を作成し実施した。本研究では、老人介護スタッフのストレス評価尺度¹⁷⁾、職場ストレススケール短縮版¹⁸⁾のソーシャルスキル尺度、職業性ストレス簡易調査票¹⁹⁾のソーシャルサポート尺度及び心身のストレス反応尺度、仕事におけるストレス軽減に関する自由記述を使用した。

老人介護スタッフのストレス評価尺度は、職場における様々な状況について、“ない”から“よくある”の4件法で答えるものであり、分析内で因子構造の検討を行った。ソーシャルスキル尺度は、会話への参加や維持といった意思疎通のスキルである「コミュニケーションスキル」、対人関係における問題をうまく処理する「トラブルシューティングスキル」、仕事の指示出しや仕事上の要請をうまく処理する「マネジメントスキル」の3下位尺度の合計を使用した。回答形式は、“全くあてはまらない”から“よくあてはまる”の5件法である。ソーシャルサポート尺度は、「上司」「職場の同僚」「配偶者、家族、友人等」がどのくらい頼りになったり相談を聞いてくれるかといったサポート期待について尋ねるものであり、“全くない”から“非常に”の4件法である。本研究では「上司」「職場の同僚」からのサポートを用いた。心身のストレス反応尺度は、心理学的ストレス反応として「イライラ感」「疲労感」「不安感」「抑うつ感」の4下位尺度の合計を使用した。身体的ストレス反応としては、下位尺度「身体愁訴」を用いた。回答形式は、“ほとんどなかった”から“ほとんどいつもあった”の4件法である。

分析方法 まず、老人介護スタッフのストレス評価尺度の因子構造を確認するため因子分析（最尤法・斜交プロマックス回転）を行った。次に、ソーシャルサポートとソーシャルスキルがストレスに及ぼす影響を検討するため、ソーシャルサポート及びソーシャルスキルを独立変数、ストレスを従属変数とする重回帰分析（強制投入法）を行った。さらに、ソー

シャルサポート及びソーシャルスキル、ストレッサーを独立変数、心理的ストレス反応と身体愁訴を従属変数とする階層的重回帰分析（強制投入法）を行った。

すべての分析には、統計ソフトSPSS(Version 25.0)を使用した。

倫理的配慮 本研究は、聖徳大学ヒューマンスタディに関する倫理審査委員会の承認を得て実施した。調査実施に際しては、各施設の許可を得るとともに、調査協力者には、調査依頼文において調査の目的や内容、分析処理方法、プライバシーの保護についての説明を行い、任意の調査協力を得た。

Ⅲ. 結果

介護施設職員の職場ストレッサー

まず、老人介護スタッフのストレッサー評価尺度の因子構造を確認するため、因子分析（最尤法・斜交プロマックス回転）を行った。因子負荷量の低い項目、複数の因子にまたがって

る項目、共通性の低い項目を除外して因子分析を行った結果を表1に示した。

第1因子として、利用者の介護者に対する理解の欠如や高圧的な態度、非協力的な態度を表す「利用者とのコンフリクト」、第2因子として、施設長や上司の感情的な行動や理不尽な行動を表す「上司とのコンフリクト」、第3因子として、持ち帰り仕事や残業に反映された仕事の多さや、やるべきことの多い状況を表す「仕事の量的負荷」、第4因子として、同僚職員や他職種の職員との意見の違いや意思疎通の困難を表す「同僚とのコンフリクト」が抽出された。

先行研究¹⁷⁾の結果とは、「介護的仕事の負荷」と「事務的仕事の負荷」が一つの因子（仕事の量的負荷）として抽出された点が異なるが、その他の因子構造は同じであった。この尺度の信頼性を検討するため、Cronbachの α 信頼性係数を求めた。その結果、第1因子 $\alpha=.89$ 、第2因子 $\alpha=.87$ 、第3因子 $\alpha=.82$ 、第4因子 $\alpha=0.77$ という十分に高い数値であり、今後の分析に

表1. ストレッサー評価尺度の因子分析結果

因子	項目内容	因子負荷量				共通性
		因子1	因子2	因子3	因子4	
利用者との コンフリクト ($\alpha=.89$)	利用者がわがままあるいは非協力的な態度・言動をとる	.84	.03	-.21	.10	.65
	利用者が何度も同じ訴えをしてくる	.81	-.10	-.06	-.03	.52
	利用者の問題行動(暴力、奇声、拒否、徘徊など)があり、特に手がかかる	.81	-.03	-.01	-.03	.60
	こちらの言っていることが利用者に伝わらない	.78	-.05	-.06	.08	.58
	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	.73	-.04	.21	-.15	.62
	移乗・移動時に肉体的に厳しい作業をする	.66	.12	.07	-.14	.51
	忙しくて、利用者の訴えに充分に対応できない	.57	.09	.22	-.11	.52
	利用者があなたに対して高圧的な態度・言動をとる	.56	-.07	-.11	.09	.27
	よいと思ってすることが利用者に理解されない	.56	-.13	-.07	.21	.32
	一生懸命取り組んだことの効果があられない	.39	.23	-.04	.18	.42
夜勤時に、何か起こるのではないかと緊張している	.38	-.03	.13	.05	.23	
上司との コンフリクト ($\alpha=.87$)	上司が身勝手な一貫しない言動、態度をとる	-.05	.98	-.05	-.14	.72
	上司が処遇の考え方や方法を無理に押し付ける	-.01	.86	-.05	-.09	.60
	上司が感情的な行動をとる	-.05	.80	.00	-.03	.58
	上司が自分の仕事の内容を評価してくれない	-.03	.77	-.08	.08	.59
	上司から同僚と比べられたり差別される	-.03	.69	-.07	-.09	.34
	処遇の考え方や方法について上司と意見が食い違う	.11	.46	.05	.15	.44
	仕事上のささいなことや仕事以外のことで上司から注意をうけたり注文をつけられる	-.13	.41	.12	.13	.26
	施設側が現場の声を無視した要求をする	.23	.41	.12	-.01	.41
自分の希望する日に休みがとれない	-.05	.35	.13	.13	.26	
仕事の 量的負荷 ($\alpha=.82$)	時間内に仕事が終わらず残業しなければならない	-.05	-.06	.87	-.02	.65
	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	-.12	-.10	.69	.17	.46
	仕事が多くて時間におわれる	.24	.03	.67	-.09	.64
	記録を書くにおわれる	.15	.02	.63	-.04	.51
	職員と施設長などとの中間にたたされ、板ばさみになる	-.23	.17	.38	.22	.29
	研修会、事例研究で発表しなければならない	-.05	.01	.33	.26	.24
自分の時間が持てない	.17	.15	.32	.17	.45	
同僚との コンフリクト ($\alpha=.77$)	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	.05	.17	-.03	.60	.55
	職員間の意思の疎通がうまくいかない	.03	-.16	.06	.60	.30
	他の職員が能率的に仕事をしない	.00	-.02	.07	.54	.32
	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	.15	.20	-.03	.48	.49
同僚(職種問わず)が感情的な行動をとる	.04	.17	.11	.45	.45	
固有値		32.09	7.58	4.09	2.46	
因子間相関		因子1	因子2	因子3	因子4	
		因子1	1.00			
		因子2	.52	1.00		
		因子3	.58	.55	1.00	
		因子4	.46	.66	.51	1.00

用いるのに十分な信頼性が得られたと思われる。

ソーシャルサポート・ソーシャルスキルのストレスへの効果

介護施設職員のソーシャルサポートとソーシャルスキルが、自覚する職場ストレスや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討するため、まず、各尺度間の相関係数を算出し、表2に示した。そして、ソーシャルサポート及びソーシャルスキルを独立変数、ストレスを従属変数とする重回帰分析(強制投入法)、ソーシャルサポート及びソーシャルスキル、ストレスを独立変数、心理的ストレス反応と身体愁訴を従属変数とする階層的重回帰分析(強制投入法)を繰り返し行うことで、パス係数を求めた。なお、VIF 値はいずれも1.6以下であり、多重共線性の影響は小さいものと判断した。パス解析を行い、5%水準で有意なパスまで示し、その結果が図1のパス図にまとめられている。

この結果、'上司からのサポート' からすべてのストレスラーへのパス、'同僚からのサポート' から '同僚とのコンフリクト' へのパス、'ソーシャルスキル' から '利用者とのコンフリクト'

及び '仕事の量的負荷' へのパスが認められた。また、'上司からのサポート' から '身体愁訴'、'ソーシャルスキル' から '身体愁訴' 及び '心理的ストレス反応' への直接のパスが認められたが、'同僚からのサポート' から心身のストレス反応への直接のパスは認められなかった。さらに、'利用者とのコンフリクト' と '同僚とのコンフリクト' から '身体愁訴' 及び '心理的ストレス反応' へのパスが認められた。

IV. 考察

ソーシャルサポートのストレスへの効果

結果より、ソーシャルサポートのストレスへの効果に関しては、「上司からのサポートは、すべてのストレスラーの低減に効果をもつとともに、身体的なストレス反応を直接低減する効果をもつこと」、「同僚からのサポートは、同僚とのコンフリクトの低減を介して心理的・身体的なストレス反応の低減につながる」と示唆された。上司からのサポートは、介護職員の多様なストレス生起を防ぐ重要な要因であることが指摘できる。また、同僚からのサポートは、上司からのサポートに比

べるとストレスに対する効果が限定的であるものの、ストレス反応に影響するストレス要因の一つである「同僚とのコンフリクト」の生起に影響する点から必要な要因であることが指摘できる。

上司や同僚からのサポートは能力の発揮・成長による有能感につながるが示されており、特に上司からのサポートが有能感に与える影響が強いことが指摘されている²⁰⁾。上司や同僚からのサポートが期待できることで、問題への挑戦心や対処可能性が高まり、ストレスラーの生起を防いだり、負担感の低下につながることで、また、その効果は上司からのサポートにおいて顕著であることが考えられる。

また、先行研究において、ソーシャルサポートの中でも育成的なサポートである道具的サポートが、職務満足や組織コミットメントという肯定的感情を高め離職意思の低下に結びつく一方で、精神的支援の情緒的サポートに関してはそのような効果がみられないことが示されている²¹⁾。本研究ではソーシャルサポートの種類を区分していないものの、上司から

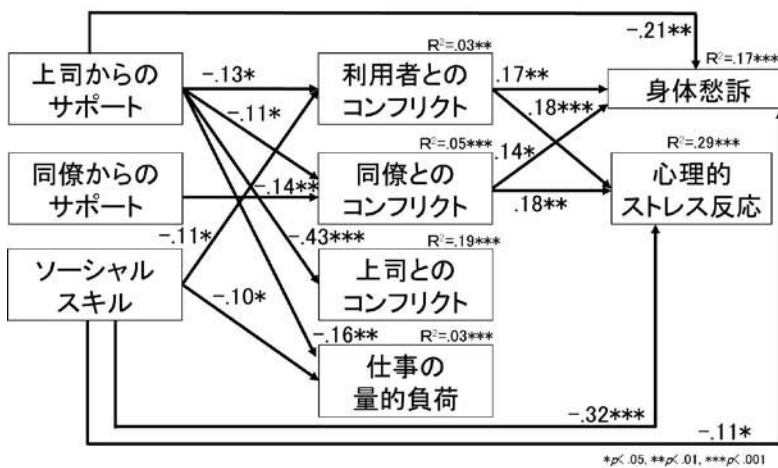


図1. ソーシャルサポートとソーシャルスキル，ストレスラー，ストレス反応の影響を示すパス図

表2. ソーシャルサポート，ソーシャルスキル，ストレスラー，ストレス反応の相関

	上司からのサポート	同僚からのサポート	ソーシャルスキル	利用者とのコンフリクト	同僚とのコンフリクト	上司とのコンフリクト	仕事の量的負荷	身体愁訴	心理的ストレス反応
上司からのサポート	1.00	.60 ***	.20 ***	-.11 *	-.18 ***	-.41 ***	-.13 **	-.26 ***	-.19 ***
同僚からのサポート		1.00	.24 ***	-.04	-.19 ***	-.23 ***	-.06	-.18 ***	-.14 **
ソーシャルスキル			1.00	-.13 **	.02	-.08 *	-.12 **	-.20 ***	-.35 ***
利用者とのコンフリクト				1.00	.46 ***	.49 ***	.58 ***	.30 ***	.40 ***
同僚とのコンフリクト					1.00	.64 ***	.54 ***	.28 ***	.34 ***
上司とのコンフリクト						1.00	.56 ***	.35 ***	.38 ***
仕事の量的負荷							1.00	.25 ***	.37 ***
身体愁訴								1.00	.62 ***
心理的ストレス反応									1.00

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

のサポートには、問題の解決につながるような助言や手助けといった直接的な支援への期待が含まれており、同僚からのサポートには、話を聞いてもらうことによる慰めや励ましといった情緒的な支援への期待が含まれている可能性が考えられる。これは、上司からのサポートが心理的なストレス反応ではなく身体的なストレス反応の低減に直接影響を及ぼしていることから考察される。そのため、上司が問題解決につながる具体的な支援を行うことが重要であるといえる。本調査における、‘ストレス軽減に効果があると思うこと’及び‘職場環境をよりよくするために必要だと思うこと’に関する自由記述の結果においても、「上司が現場の状況を理解し、それを踏まえた上で対応すること」「上司に相談しやすい職場環境」「問題を現場の職員だけで悩むことなく、上司にも伝えて施設全体で考えていくこと」等が多くあげられていた。

これらを踏まえると、管理職者等の上司の立場の者が部下の相談に日常的にのるとともに、現場の状況を正確に理解して改善を検討したり、対応の難しい利用者への対応を行ったり、業務量の調整や職員間の折衝等を行うなど、具体的解決につながる支援を行うことで職場環境の改善につなげる必要があると考えられる。特に、ストレスの中でも‘利用者とのコンフリクト’と‘同僚とのコンフリクト’が心身のストレス反応に影響するため、利用者対応における問題や、職員間の意思疎通や他職種間の連携において、具体的解決につながる支援を行うことが重要であるといえる。

ソーシャルスキルのストレスへの効果

ソーシャルスキルのストレスへの効果に関しては、「ソーシャルスキルは、利用者とのコンフリクトや仕事の量的な負荷を減らすとともに、心理的・身体的なストレス反応を直接低減する効果をもつこと」が示唆された。ソーシャルスキルは人間関係に関するストレスだけでなく、仕事の量的負荷といったストレスの低減に影響する要因であること、また、心身のストレス反応の低減に直接影響する重要な要因であることが指摘できる。

ソーシャルスキルが、同僚や上司とのコンフリクトには影響せず、利用者とのコンフリクトや仕事の量的負荷に影響している結果から、介護職員においては、仕事をうまく進めていくマネジメントや利用者への対応というサービスの部分にソーシャルスキルが機能していることが推測される。今回の研究では、ソーシャルスキルの内容を区分していないため、この点については、どのようなソーシャルスキルがどのような機能をもつのかに関する詳細な検討がさらに必要である。

また、ソーシャルスキルが心理的ストレス反応の低減に有効に機能することは、企業従業員を対象とした先行研究で実証されてきたが¹⁰⁾、この傾向は介護職員においても同様であると

もに、身体的ストレス反応に対してもみられることがわかった。ソーシャルスキルは獲得的なものであり、介護職において、年代が高くなる程ソーシャルスキルが高くなることが示唆されている²²⁾。さらに、自己統制及びアサーティブコミュニケーションスキルの高さが、介護予防を効果的に実践する自信（介護予防支援セルフエフィカシー）につながるということが指摘されている²³⁾。そのため、ソーシャルスキルの獲得による対応力への自信が重要であるといえる。本調査における、‘ストレス軽減に効果があると思うこと’及び‘職場環境をよりよくするために必要だと思うこと’に関する自由記述の結果においても、「利用者様とよくコミュニケーションをとり、訴えをよく聞き、それに答えられるようにすること、また、よく説明することが大切」「職員間、上司、利用者とのコミュニケーション」「利用者への適切な対応等の講座、自身のスキルアップ」等があげられていた。

これらを踏まえると、介護職員自身の人付き合いの技能に対する自信や、継続就労による介護現場での様々な経験から獲得されたソーシャルスキルに基づく自信により、利用者への対応や仕事の調整・管理などの問題を自分自身で解決できる対処力が高まり、ストレスの生起予防や解決、ストレス反応の低下につながると考えられる。介護職員は、年代が高くなる程ストレス反応が低いという傾向があることから²²⁾、介護職の継続によるスキルの獲得や自信がメンタルヘルスにおいて重要であるといえる。

V. まとめと今後の課題

本研究では、介護施設職員のソーシャルサポート及びソーシャルスキルが、介護施設職員の自覚する職場ストレスや心身のストレス状態に及ぼす効果について検討を行うことを目的に検討を行った。その結果、(1) 上司からのサポートは、すべてのストレスの低減に効果をもつとともに、身体的なストレス反応を直接低減する効果をもつこと、(2) 同僚からのサポートは、同僚との意思疎通や意見のすり合わせに効果をもち、同僚とのコンフリクトの低減を介して心身のストレス反応の低減につながることで、(3) ソーシャルスキルは、利用者対応における葛藤や仕事の量的な負荷を減らすとともに、心身のストレス反応を直接低減する効果をもつこと、の3点が示唆された。

介護施設職員のストレス軽減のためには、上司が部下の抱えている問題や職場の問題について把握し、具体的解決につながる支援を行うことで職場のストレスを減らしていくとともに、職員個々のソーシャルスキルを高め、利用者への対応力や仕事のマネジメント力を高めることが重要であると考えられる。また、心身の状態に影響する‘同僚とのコンフリクト’の解消のため、同僚間や職員間での支援体制を整えることも必要であるといえる。これらの対応により、介護職員のメンタルヘルス

の維持・向上につなげていくことが望まれる。

また、今後の課題としては以下の3点があげられる。

1点目は、ソーシャルサポートの種類を踏まえた検討の必要性である。既述したように、道具的サポートや情緒的サポートといったソーシャルサポートの種類によって効果が異なる可能性が指摘できる。今回は、上司と同僚というサポート源の違いによる検討にとどまったが、上司からのサポートがすべての職場ストレスに影響を与えている結果を踏まえると、上司からのどのようなサポートがどのストレスに影響を与えているかを明らかにすることで、より具体的な対策案について言及できると考える。

2点目は、ソーシャルスキルの内容を踏まえた検討の必要性である。介護職は対人援助職であることから、コミュニケーションの対象が利用者、同僚、上司、他職種職員、利用者家族と多様である。仕事やサービスにおいて発揮されるソーシャルスキルと職員間の人間関係において発揮されるソーシャルスキルは異なっている可能性が考えられる。既述したように、今回の結果からは、仕事やサービスにおいて発揮されるソーシャルスキルの機能が推測されたが、今後、ソーシャルスキルの内容を踏まえた検討が必要であるといえる。

3点目は、ソーシャルサポートやソーシャルスキルがコーピングに与える影響の検討の必要性である。ソーシャルサポートとソーシャルスキルはコーピングの資源として機能することが指摘されている¹⁰⁾。今回の結果から、ソーシャルサポートとソーシャルスキルのストレスやストレス反応に対する直接・間接効果がみられたが、コーピングへの効果及びコーピングを介在しての効果を今後検討することで、介護職員の心理学的ストレスプロセスにおけるソーシャルサポートとソーシャルスキルのさらなる機能が明らかになると思われる。

謝辞

本研究の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきました介護施設・事業所の皆様に深く感謝申し上げます。

付記

本研究は、科研費（基盤研究（C）16K04181）の助成を受けて行われたものである。

引用文献

- 1) 介護労働安定センター（2018）平成29年度介護労働実態調査。 http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h29_chousa_kekka.pdf
- 2) 厚生労働省（2018）平成29年雇用動向調査。 <https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/18-2/index.html>
- 3) 古川和稔（2015）介護職員のストレス。日本労働研究雑誌。東京：独立行政法人労働政策研究・研修機構、26-34。
- 4) 義本純子・富岡和久（2007）介護老人福祉施設における職員のバーンアウト傾向とストレス要因の関係について。北陸学院短期大学紀要、39、161-173。
- 5) 井村弘子（2005）介護職員のメンタルヘルス—職場環境とバーンアウトとの関連—。沖縄大学人文学部紀要、6、79-89。

- 6) 林隆司・小林聖美・鈴木康文・曾根幸喜・縄井清志・澤田和彦・佐藤和典・深谷隆史・関千代子・長島緑・池田潔・宮崎泰（2011）介護老人施設職員の職業性ストレス—リハビリテーション職・看護職・介護職・相談職の比較から—。医療保健学研究、2、43-63。
- 7) 森本寛訓（2006）医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状と、その維持方策について—職業性ストレス研究の枠組みから—。川崎医療福祉学会誌、16（1）、31-40。
- 8) 菊地和則（2004）多職種チームのコンピテンシー—インディビデュアル・コンピテンシーとチーム・コンピテンシーに関する基本的概念整理—。社会福祉学、44（3）、23-31。
- 9) Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984) Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.
- 10) 田中健吾（2009）ソーシャルスキルと職業性ストレス。晃洋書房。
- 11) 丹波秀夫・田中健吾・水島奈津代・小杉正太郎（2006）企業従業員のソーシャルスキルが職場及び家庭における慢性型ストレスに及ぼす影響。産業ストレス研究、13（3）、165-171。
- 12) 本吉大介・細野広美（2014）保育者の対人ストレスの認知的評価とソーシャルスキルの関連。健康心理学研究、27（1）、45-52。
- 13) 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。
- 14) 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場間ソーシャル・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。
- 15) 藤野好美（2001）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、42（1）、137-149。
- 16) 諸井克英（1999）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、39（1）、75-85。
- 17) 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、34、49-59。
- 18) 小杉正太郎（2003）Co-Labo。株式会社ヒューマネージ。東京。
- 19) 加藤正明（2004）労働省平成11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。 <http://www.tmu-ph.ac/pdf/H11report.pdf>
<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/questionnairePDF.pdf>
- 20) 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—利用者との関係と職場の人間関係に焦点をあてて—。社会福祉学、47（4）、124-135。
- 21) 厨子直之・井川浩輔（2012）ナレッジワーカーのパフォーマンス・マネジメント—ソーシャル・サポートと離職の関係における職務満足・組織コミットメントの媒介効果—。経営行動科学、25（2）、113-128。
- 22) 高尾公矢・赤羽克子・宇佐美尋子（2015）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—。聖徳大学研究紀要、26、9-15。
- 23) 富澤栄子・岡浩一郎（2008）介護予防従事者におけるコミュニケーションスキルがセルフ・エフィカシーに及ぼす影響。老年看護学、12（2）、75-81。