

介護職員のワーク・エンゲイジメントと関連要因の構造 介護職員へのアンケート調査結果から

著者	小野内 智子
学位授与大学	東洋大学
取得学位	博士
学位の分野	社会福祉学
報告番号	32663甲第451号
学位授与年月日	2019-03-25
URL	http://id.nii.ac.jp/1060/00010861/

所 属：福祉社会デザイン研究科ヒューマンデザイン専攻博士後期課程 3 年
学生番号：4730130003
氏 名：小野内 智子
研究題目：介護職員のワーク・エンゲイジメントと関連要因の構造
—介護職員へのアンケート調査結果から—

1. 研究の背景および問題意識

いきいきと働く介護職員の原動力は何か、介護の仕事はどう捉えているのか。介護職員の人員不足が解消されない状況が続く中でも、「介護は面白い」「やりがいがある」と仕事に対して前向きでポジティブな介護職員や、長期にわたって勤務継続している介護職員がいる。介護職員のワーク・エンゲイジメントと関連要因の構造を研究することにより、現在、現場で介護職員として勤務している人たち、今後、介護職員を目指す人たちにとっても、介護職員の勤務継続意向を向上するために必要な観点を示唆するものが得られるのではないかと考え、本研究を開始した。

介護職員のワーク・エンゲイジメントに着目する問題提起として、下記 5 点が整理された。

- 1) 質のよい介護サービスを安定的に提供できる介護職員の育成や人材確保が必要である。
- 2) 近年、仕事が健康に及ぼすポジティブな側面に焦点を当てた研究が注目されてきている。ワーク・エンゲイジメント (Work Engagement) は、仕事に対してポジティブな状態を表す。介護職員のワーク・エンゲイジメントについての研究が求められている。
- 3) 介護職員の人材確保のために、待遇改善や参入促進など積極的取り組みが行われているが、一方で介護職員が勤務継続するために必要な観点は、まだ十分に検討されていない。3 年未満に離職している介護職員が 6 割を占める一方で、長期にわたって勤務継続している介護職員の存在がある。勤務継続している介護職員の個人要因や職場環境、勤務継続に影響を与える要因についての研究が必要である。
- 4) 介護の仕事は、介護職員自身の思いや経験知など、目に見えない部分に支えられている部分も大きい。「やりがい」「働きがい」「成長感」等の影響が報告されている。長期にわたって勤務継続している介護職員は、介護場面からどのような介護肯定感を得ているのか、個々の介護職員の「介護肯定感」に関する研究が求められている。
- 5) 介護職員の勤務継続意欲とワーク・エンゲイジメントに影響を与える関連要因、それぞれについての研究はあるが、それらのつながりや全体の構造についての研究は少ない。

現在勤務継続している介護職員のワーク・エンゲイジメントに関連する要因の構造を問う研究は、意義が大きく、重要である。

2. 研究目的

本研究の目的は、介護職員のワーク・エンゲイジメントの特性を把握し、いきいきと働くためにはどのような要因が必要か、ワーク・エンゲイジメントと職場環境、介護肯定感、勤務継続意向との関連性の構造を探り、介護職員がポジティブに仕事をするための示唆を得ることである。

3. 研究方法

1) 研究対象

研究の対象者は、関東地域（東京都・埼玉県・神奈川県）にある、開設 3 年以上で離職率の低い 72 施設（介護老人福祉施設 44 施設、介護老人保健施設 28 施設）に勤務する、経歴年数 3 年以上の介護職員 357 名である。

2) 研究デザイン

本研究は、自記式質問紙調査を用いた横断的調査による仮説検証型研究である。

4. 本研究で用いる基礎概念 ワーク・エンゲイジメント

本研究では、ワーク・エンゲイジメント (Work Engagement) という概念に着目した。ワーク・エンゲイジメントは、仕事に誇りをもち、仕事にエネルギーを注ぎ、仕事から活力を得ていきいきしている状態（島津 2014 : 8）であり、仕事に対してポジティブな状態を表す。つまり、仕事にいきいきと取り組んでいるかを評価する概念である。ワーク・エンゲイジメントの高い従業員は、長期的に見ても、仕事に満足し、組織への愛着が高く、仕事を辞めにくい（島津 2014 : 51）とされる。

5. 本研究で用いた理論モデル

本研究で用いた理論モデルは、Bakker らが 2007 年に提案した「修正版仕事の要求度-資源モデル (a modified Job Demands-Resources model 以下、修正版 JD-R モデル)」である。Figure1 に仮説を示した。

介護職員の個人の資源（個人属性・パーソナリティ傾向；第 4 章）と職場環境認識（第 5 章）は、ワーク・エンゲイジメント（第 4 章）に影響を与え、介護肯定感（第 6 章）、勤務継続意向（第 4 章）に影響を与えるという因果関係モデルを想定した。

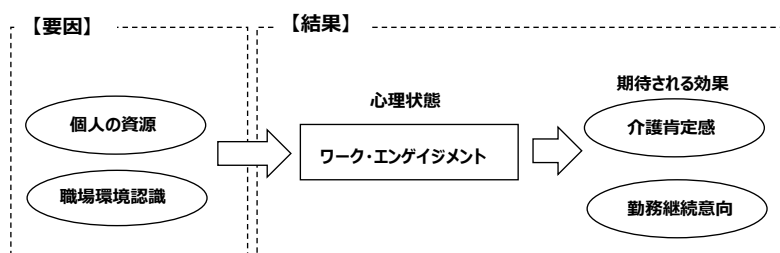


Figure1 介護職員のワーク・エンゲイジメントの関連要因モデル（仮説）

6. 研究仮説と研究課題

1) 【研究仮説Ⅰ】

- ・3年以上勤務継続している介護職員は、どのような特性があるのか.
- ・3年以上勤務継続している人はワーク・エンゲイジメント得点が高いのではないのか.

【研究課題Ⅰ】

3年以上勤務継続している介護職員の特性とワーク・エンゲイジメントの検討

2) 【研究仮説Ⅱ】

- ・介護職員は職場環境をどのように捉えているのか.

【研究課題Ⅱ】

介護職員の認識している職場環境の検討

3) 【研究仮説Ⅲ】

- ・個々の介護職員は介護場面で経験する「介護肯定感」はどのようなものがあるのか、共通するものがあるのではないのか.

【研究課題Ⅲ】

介護職員の認識している介護肯定感の検討

4) 【研究仮説Ⅳ】

- ・介護職員のワーク・エンゲイジメントは修正版 JD-R モデルに基づき、期待される効果として、介護肯定感、勤務継続意向に影響を与えるのではないのか.

【研究課題Ⅳ】

介護職員のワーク・エンゲイジメントとの関連要因の検討

7. 本研究で用いる用語の定義

「介護職員」とは、資格の取得有無に関わらず、介護老人福祉施設と介護老人保健施設において介護業務に従事する労働者の総称として用いる。「勤務継続意向」とは、介護職員として、現在勤務している施設で働き続けようとする意向とし、介護職員としての勤務継続意向を示すものとする。「介護肯定感」とは、介護を行った直接的な結果として得られる肯定的な認識であるとする。

8. 本論文の構成

第1章では、介護職員を取り巻く現状と課題について、文献や既存調査データを整理し、検討を行った。介護サービス担い手の養成は、人材確保は量の確保に重点が置かれ、資格や研修が多様で、資格取得を安易なものにしている現状がある。人材確保対策を巡る動向を概観し、積極的に待遇改善等進められているが、今もなお人材不足が続いている状況が確認された。介護労働市場の特性として、女性労働力市場、高流動性市場であり、転職をしても介護の仕事継続してもらうことが必要であることが示唆された。

第2章では、本研究の理論枠組みであるワーク・エンゲイジメントについて、本研究の理論的背景、先行研究の動向をまとめ、日本における介護職員のワーク・エンゲイジメント研究の報告は少ないことが明らかになった。介護職員のワーク・エンゲイジメント研究の必要性があることが示された。

第3章では、介護職員を対象とした先行研究の動向について行い、勤務継続意向に影響

を与える否定的な要因、肯定的な要因について整理した。さらに、介護肯定感先行研究の整理を行った。家族介護者を対象とした介護肯定感の尺度はあるが、介護職員を対象とした介護肯定感尺度は、介護肯定感の部分だけに焦点をあてたものではなく、利用者との介護場面のみ焦点をあてた介護職員の介護肯定感の尺度検討の余地があることが分かった。

第4章では、本研究の調査対象である介護老人福祉施設と介護老人保健施設に勤務する介護職員を対象とした質問紙調査を行った。調査は、関東地域（東京都・埼玉県・神奈川県）で、介護サービス情報公表システムのデータを再分析し、開設3年以上であり離職率の低い施設に依頼し、調査協力の得られた72施設（介護老人福祉施設44施設、介護老人保健施設28施設）の259名（有効回答率72.5%）を対象とした。ワーク・エンゲイジメント得点を把握し、ワーク・エンゲイジメントの基準に基づき得点群に分類した。ワーク・エンゲイジメント得点別による比較を行い、個人の資源、勤務継続意向について明らかにした。

第5章は、介護職員が職場環境をどのように捉えているのか、新職業性ストレス簡易調査票を用いて、勤労者一般との比較を行った。次に、介護職員の職場環境認識について、探索的因子分析を行った。確認的因子分析を行い、ワーク・エンゲイジメントとの関連を共分散構造分析にて検討した。

第6章は、介護職員の介護肯定感を測定尺度の開発し、信頼性と妥当性を検討した。介護職員の介護肯定感の因子構造を把握し、ワーク・エンゲイジメントとの関連を共分散構造分析にて検討した。

第7章は、最終段階の研究として、仮説をもとに第4章・第5章・第6章で明らかになったワーク・エンゲイジメントとの関連要因の因果関係を探り、介護職員のワーク・エンゲイジメントとの関連要因の構造を明らかにすることを目的とし、共分散構造分析を行った。

終章は、第4章から第7章の結果を踏まえ、介護職員のワーク・エンゲイジメントに着目し、仮説検証を行い、考察を深めた。

1) いきいきと働いている介護職員は4割の実態（研究仮説I）

介護老人福祉施設および介護老人保健施設で3年以上勤務継続している調査協力者は、ワーク・エンゲイジメントが低い状態の介護職員が6割弱と多く存在した。自分の仕事をあまり楽しんではいない状態で、仕事に関心がない（Schaufeli & Dijkstra=2012：32）可能性がある。Schaufeliらの基準に基づき、調査協力者を3群に分類した結果、低群145名（55.9%）、平均群64名（24.7%）、高群50名（19.4%）であった。

介護労働市場は、流動性が高い市場であるといわれているが、調査協力者は転職経験もなく、勤務継続平均8年10ヶ月であった。しかし、介護職員の勤務継続意向とワーク・エンゲイジメント3群のクロス集計結果から、4割程度が勤務継続を迷っていることが明らかとなった。

介護職員のワーク・エンゲイジメントと個人属性の重回帰分析の結果、介護職員のワーク・エンゲイジメントに年齢の影響が明らかになった。また、パーソナリティ傾向 5 因子のうち、外向性、勤勉性の影響が明らかになった。ワーク・エンゲイジメントが低い介護職員は、他の介護職員と比較すると外向性、勤勉性が低かった。また、分析結果から、ワーク・エンゲイジメントが低い介護職員は、自分自身を肯定できていないことが示された。

2) 仕事の負担感について捉え方の違いがある (研究仮説Ⅱ)

介護職員は、職場環境をどのように捉えているのかを把握するために、介護職員自身が認識している職場環境と勤労者一般との比較を行った。結果、介護の現場は仕事の負担感が高い職場であるとされているが、勤労者一般よりも仕事の負担を感じていなかった。介護職員の方が職場環境を肯定的に認識しているということが明らかになった。

介護職員の職場環境認識の因子構造を確認するために、探索的因子分析を行い、介護職員の職場環境認識として 5 因子を抽出した。「上司からの評価」「尊重される環境」「仕事の負担感」「仕事の有意義感」「情緒的サポート」で構成され、構成概念妥当性ならびに、内的整合性が統計学的に支持された。

職場環境認識について、ワーク・エンゲイジメント得点 2 群間比較のワーク・エンゲイジメントと職場環境認識との関連について、共分散構造分析を用いて検討した。結果、『職場環境認識』と『ワーク・エンゲイジメント』との関連性に違いが認められた。ワーク・エンゲイジメント低群の介護職員は、『職場環境認識』と『ワーク・エンゲイジメント』の関連が強いことが明らかになった。ワーク・エンゲイジメント低群と平均以上群では、「仕事の負担感」の影響の違いも明らかとなった。ワーク・エンゲイジメント低群の介護職員が感じている「仕事の負担感」の認識をどのような方策で低減できるかということが重要であることが示唆された。

3) 介護職員は介護肯定感を感じている (研究仮説Ⅲ)

本研究では、介護職員の介護肯定感の測定尺度を開発した。統計学的な許容水準をやや下回り、今後さらに検討が必要であるが、介護職員の介護肯定感は、「利用者との信頼関係の深まり」「利用者の状態改善の手ごたえ」「介護職員自身の成長」の 3 因子構造であることを確認した。介護肯定感とワーク・エンゲイジメントの関連について共分散構造分析を用いて検討した結果、ワーク・エンゲイジメントの高まりは、介護肯定感も高める方向に働くことが示された。ワーク・エンゲイジメント低群と平均以上群との比較において、大きな違いはなかった。介護職員は、介護肯定感を感じていることが示された。

4) 仮説の検証 (研究仮説Ⅳ)

仮説「介護職員のワーク・エンゲイジメントの概念モデル」の検証を行った。仮説モデル (Figure 2.1) 検証のために共分散構造分析を行った結果、適合度について統計的な許容

水準を満たす結果が得られなかった。最終的なモデル (Figure2.2) は、統計学的な容認基準から、許容しうる水準であると判断した。

『職場環境認識』が『ワーク・エンゲイジメント』を高め、『介護肯定感』を高める方向に働くことが明らかとなった。『ワーク・エンゲイジメント』から『勤務継続意向』の直接的な影響は認められず、『職場環境認識』から『勤務継続意向』への影響が大きいことが示された。『職場環境認識』から『ワーク・エンゲイジメント』と『職場環境認識』から『勤務継続意向』に直接的な影響を与えていることが示された。

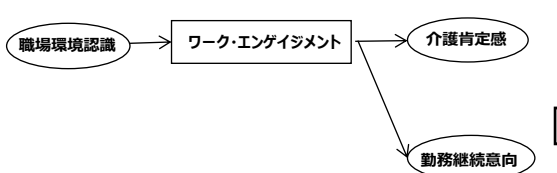


Figure2.1 仮説モデル

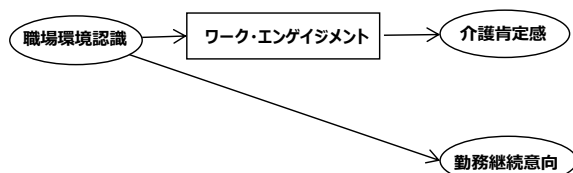


Figure2.2 最終的なモデル

9. 本研究の限界と今後の課題

1. 本調査の量的調査は縦断的調査ではなく、横断的調査であるということである。ある一時の介護職員の主観的評価による調査であり、時間的変化から分析することを行っていない。今後は縦断的調査による分析を行っていくことが必要である。
2. サンプル数が少ないことである。本研究では、特定の地域を限定しており、分析結果の普遍性や客観性を主張する上で弱い可能性がある。
3. 介護職員を対象としたワーク・エンゲイジメントに関する研究がまだまだ少なく、比較検討が難しく、今後は調査地域の拡大やサンプル数を増やし、その普遍性や妥当性を高めていく必要があると考える。
4. 介護職員の介護肯定感は、内部相関が高く、今後より検討していく必要性があると考ええる。
5. 本研究は、修正版 JD-R モデルを参考にした検討に留まっており、まだ各要因間の交互作用の分析など十分に行われているとは言えず、ワーク・エンゲイジメントと勤務継続意向の直接的な影響を見出すには至らず、今後より詳細なモデルを検討していくことが必要であると考ええる。
6. 本研究は、介護職員を対象として、介護職員自身の認識を調査したものであり、今後、職場環境や上司のサポートの関連要因の研究を行い、組織やチームレベルのより具体的な実証研究を進めていく必要がある。