

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ついての探索的研究 －尺度構造の検討－

蘇 珍伊、岡田 進一、白澤 政和

大阪市立大学大学院生活科学研究科

Perceived Job Competence of Care Workers in Nursing Homes － Construction of the Perceived Job Competence Scale for Care Workers －

JinYi SO, Shinichi OKADA and Masakazu SHIRASAWA

Graduate School of Human Life Science, Osaka City University

Summary

The purpose of this study was to clarify the structure of perceived job competence of care workers in nursing homes and to describe the patterns of perceived job competence, and to propose tasks improving the competence in the care worker practice. The sample size was 400 care workers in nursing homes selected by using random sampling. The research design was a cross-sectional survey, and the response rate was 54.5 % (N=218). Based upon previous studies, 15 items were selected. From factor analysis of the data, the scale was divided into 3 domains such as achievements of tasks, competence and growth, preparation in work and problem solving. Descriptive statistics showed that competence and growth (F 2) had the highest score and that preparation in work and problem solving (F 3) had the lowest score. These findings suggest that a care worker enhances job competence by achieving task, acquiring competence, growing as a professional, and having problem-solving skills. In addition, the perceived job competence is significant in providing high quality care service. Therefore, we recommend that care workers should have opportunities to receive appropriate supervision by senior workers in order to improve the worker's competence.

Keywords : 仕事の有能感 *Perceived job competence*, 介護職員 *Care worker*, 特別養護老人ホーム *Nursing home*

はじめに (背景と目的)

介護の社会化により、要介護状態になったときに必要な介護を受けることのできる仕組みの確立が求められ、保健福祉施設の拡充及び、こうした施設に従事する介護マンパワーの量的かつ質的拡充が大きな課題となっている^{1) 2)}。介護マンパワーである介護職員は、利用者の生活に密着したサービスを提供するため、彼らの生活パターン、行動、性格、嗜好などを把握しやすく、ケアプラン実践の中心的な役割を果たすことが期待される³⁾。そ

して保健福祉施設の中で最も多くの介護マンパワーが働いている特別養護老人ホーム(以下、特養)⁴⁾においても、利用者の生活支援、人権尊重、そしてより家庭に近い環境で利用者のQOLの向上をはかるため、適切で質の高い介護サービスを提供する担い手としての介護職員の活躍が期待されている。神部らによれば、施設入所高齢者のサービス満足は、ケアスタッフの態度と介護サービス内容により強く影響を受けるとしている⁵⁾。このように「介護マンパワーの質」が利用者の満足度に大きく影響

を与えるということにより介護職員の質向上の重要性が強調されている。

しかしながら、特養は、利用者の多くが身体的・精神的に著しい障害をもち常時介護を必要とするため、介護の業務に携わる介護職員は、身体的・精神的負担が大きく、様々なストレスによってバーンアウトやモラルの低下を引き起こしやすいという問題が指摘されている^{6) 7)}。よって、介護職員に関する研究は、介護職員の様々なストレスやバーンアウト、離職意向などを中心に多くの研究がされてきたが^{8) 9)}、Maslach & Leiterは、バーンアウトを防ぐためには、人々が職場内でのサポート、認識、職員同士の協働によって、自らのエネルギーを高める効果に向けて集中し、お互いの関係を認識し、業務の達成を拡大させるように組織化することが重要であると指摘している¹⁰⁾。従って、介護サービスの質を向上させるためには、介護職員がお互いに協力しながら十分に能力を発揮できるような取組みを積極的に考えていく必要がある。そのため、職務遂行に当たり強力で継続した仕事への動機づけが重要である¹¹⁾と考えられる。社会心理学分野では「与えられた課題を自分自身がいかにかまぐできるかという評価、将来のパフォーマンスについての予期、そして自己効力、といったものとして概念化される有能感」が多くの研究者の注目を引いてきた¹²⁾。特に、産業・組織心理学分野では、この有能感の概念を導入した研究が行われ、仕事の有能感は、仕事のモチベーション（内発的動機づけ）を引き起こす源泉であり、仕事の楽しさとも密接に関連しており、専門職であるほど有能感が高いという報告など、その重要性が強調されている。特養の介護職員においても、個々人が仕事の有能感を感じられる状況を構築することが大切であると考えられる。

そこで、本研究では、仕事の有能感に焦点を当てて、特養における介護職員の仕事の有能感の構造を明らかにすることと、介護職員の仕事の有能感の状況を把握し、介護職員の業務支援上の課題について検討することを研究目的とする。なお、介護職員の仕事の有能感の構造を明らかにするにあたっては、社会心理学領域における有能感に関する先行研究を参照しながら介護職員に固有の仕事の有能感の程度を測定する尺度を作成し、それを用いることとする。

I. 仕事の有能感に関する検討

1. 内発的動機づけと有能感の概念

仕事において外から与えられる報酬（給与、昇進など）を得るために行動が行われる場合と、その行動自体から

得られる快の感情や満足のために行動が行われる場合がある。この2種類の行動は、異なった動機づけによると考えられる。Murrayは、報酬のために行われる行動は外発的動機づけ（extrinsic motivation）に基づく行動であり、その行動自体のために行われる行動は内発的動機づけ（intrinsic motivation）に基づく行動であると区別した。内発的動機づけによる行動自体から得られる快の感情や満足の主なもの、まわりの状況に対する理解や認識を深めたり、能力や技術を高めることによるものである。理解や能力を高めることには限界がないため、内発的動機づけはかなり強い動機づけになる。仕事場面においては、仕事そのものへの注目が内発的動機づけに関連している。給与や昇進ではなく、仕事そのものが楽しい、仕事を任されている、仕事によって能力は技術を高められるという理由による行動は、いずれも内発的に動機づけられるものである¹³⁾。

Whiteは、このような内発的動機づけを引き起こす源泉（source）の中でも、有能さに注目し、「環境と効果的に相互作用する有機体の能力」と定義づけた。そして、人間の基本的な欲求として、有能さへの欲求（need）を位置づけ、効力感（feeling of efficacy）を感じるため人は行動するとした。そのような動機づけは、イフェクタンズ（effectance）動機づけとよばれたが、結果として効力感が充足されるような行動が持続されることになるとした¹⁴⁾。

Deciは、Whiteの「有能さへの欲求」を洗練させ、内発的に動機づけられた行動は、自己の環境との関連において、有能でありかつ自己決定をしたいという人間の要求に根ざしたものであるという「有能さと自己決定の感覚」を提唱した。有能さは、物事を立派に遂行することであり、また、自己決定は自分自身で決定することを強調している。このような要求は、いつも自己の内面にあって、進行中の思考や行動を動機づけるものである。有能さと自己決定へのこの要求は自己の力量にとって最適のチャレンジを探求し、征服すべく人々を導くと主張している¹⁵⁾。Deciによれば、所与の活動との相互作用の結果として、人は自分自身が比較的有能であると知覚する場合、その活動に対する本人の内発的動機づけは高められるのであり、逆に人は自分自身がさほど有能ではないと気づけば、本人の内発的動機づけは減少するとした。かくして、認知された有能さの変化（change in perceived competence）という過程を通じて、正のフィード・バックは内発的動機づけを支持し、負のフィード・バックは内発的動機づけを危くするのであると述べた¹⁶⁾。

一方、このような有能感に関連する概念として自己効

力感がある。Banduraは、自己効力感 (self-efficacy) とは、「自分があることに対して、それを成し遂げる有効な能力を持っているという感覚」であり、「自己効力感が高い者は、物事に挑戦する」と述べている。すなわち、自己効力感は、動機づけや意欲の規定要因として位置づけられると指摘している^{17) 18)}。これは、ある課題を行うにあたっての自分自身の力についての認知であり、能力だけでなく技術、情報、ストレス対処能力など課題遂行に関係するすべてのものについての主観的で総合的な判断である。ある課題への自己効力感の高い人は、高い目標を設定するので自己の動機づけも高く努力も大きい。また、達成できなかった場合でも努力をやめずに続ける。一方、自己効力感が低い人は低い目標しか立てないので自己の動機づけが低く、そのような行動を起こさないと考えられる¹⁹⁾。なお、Congerらは、「内発的動機づけの源泉は、自己効力感であり、人間は、自分はやればできるという自信が原動力となって内発的に動機づけられる」とした。そして、この自己効力感を持っている状態こそ、人間が心理的にエンパワーされている状態であるとした²⁰⁾。

このような有能感の概念は、産業・組織心理学分野にも導入され「仕事の有能感」として使っている。Toresは、仕事に関するパーソナル・コントロール研究で、有能感は、「将来何か起ころうとも自分は状況をうまく処理できるという感覚」であると述べた²¹⁾。小野は、仕事の有能感とは、「現在の仕事をうまく遂行する上での自分の能力への自信の程度である」とし、仕事の有能感をもつ人は、現在の仕事をしっかり遂行することを重視すると共に、自分のキャリア・ビジョンやプランを形成して将来のキャリア構想を明確に決めようとする傾向があるとした。また、有能感は現在の仕事に対する自信だけでなく、関連事業や新規事業などの未知の分野の仕事でもやり遂げる自信を含んでいるとし、職場や会社の運営に自分の意見が反映されるなど、自分の影響力の大きさからも自分の成長ぶりを実感できることを強調した^{22) 23)}。山下は、仕事の有能感について、「本人の能力や技能と適度なズレがあるような課題 (仕事) を遂行する過程において得られる感覚である」とし、課題が「達成できる」という測度は有能感一側面を測定しているに過ぎないと指摘している²⁴⁾。

以上より、先行研究での仕事の有能感の概念をまとめてみると、次のような4つの側面があげられる。①仕事の目標を達成し、業務をうまくやり遂げた時に感じられること、②自分の能力を発揮することや成長することによって感じられること、③予期 (職場での重要な出来事

の頻度、時期、期間を予測する能力)、より難しい課題への対応、問題解決することによって感じられること、④組織の中で、意思決定への参加や寄与、能力を認められることなどによって感じられること、と整理できると考えられる。

2. 先行研究における仕事の有能感の測定

先行研究において仕事の有能感をどのようにとらえているかを検討してみると、教師の仕事の有能感に関する研究では、数十項目の尺度もみられる^{25) 26)} が、それ以外の産業・組織心理学の研究では1項目や2項目で構成され、単純化されている傾向がある。山下・八木は、Deciの理論を参考し、有能感として「仕事の目標は常に達成している」と「仕事は十分にこなしている」という2項目を作成したが、研究の限界点として、有能感を尋ねる項目が不十分であると反省しており²⁷⁾、また、山下は、認知的評価理論の研究で仕事の有能感を「仕事はよくできる方だ」と「仕事上の問題はたいてい解決できる」の2項目で聞いているが、有能感が本来含むべき仕事の挑戦性や達成感を含んだ項目ではなかったため、これらの項目を加えて再調査する必要があると指摘している²⁸⁾。

一方、教師の有能感に関する研究では、有能感を測定するにおいて、職務領域の特性を十分に考慮に入れて研究する必要があると指摘している²⁹⁾。従って、本研究では、このような指摘を鑑みて、先行研究の様々な概念及び定義を踏まえ、また対象である介護職員の仕事の特徴などを十分な考慮した上で介護職員の仕事の有能感を捉えることとする。

II. 研究方法

1. 調査対象および調査方法

調査対象は、全国老人福祉施設名簿 (平成12年度版) から、総合ソフト SPSS を使用して近畿地方にある特別養護老人ホーム667カ所のうち、200カ所を無作為抽出し、各施設につき2名、計400名の介護職員を調査対象とした。

調査方法は、アンケート用紙を用いた無記名の自記式郵送調査とした。各特別養護老人ホームの介護職員宛てに調査票を郵送し、回答者の選択は施設に一任した。調査期間は、2003年9月26日から10月25日までであり、回収数は、218通、回収率は54.5%であった。

2. 介護職員の仕事の有能感に関する質問項目

介護職員の仕事の有能感 (perceived job competence

of care worker) としては、先行研究を踏まえ、「介護職員が仕事を遂行するにあたって利用者や職場環境との相互作用の中で自分の役割を担い、また、その過程で介護職員として求められる任務を達成し、自分の能力を発揮することによって得られる感覚である」と操作的定義を行った。また、このような介護職員の仕事の有能感を捉えるために Elliot らの有能感の下位概念の構造の基に、先行研究からまとめた仕事の有能感の4つの側面、介護職員の仕事の特徴を考慮して修正を加え、本研究での介護職員の仕事の有能感のモデルを作成した。Elliot らは、有能感を①課題基準 (task-referential)、②過去基準 (past-referential)、③他者基準 (other-referential) の3つのタイプで下位概念化し、課題基準とは課題の達成目標に対する達成の度合いからの有能さの認知であり、過去基準は、自己の過去の能力に対する向上の度合いからの有能さの認知であり、他者基準は他者との関わりの中での有能さの認知であるとした^{30) 31)}。まず、課題基準 (task-referential) としては、介護の業務が利用者の日々の生活全体をより楽しく、豊かにするために生活を総合的にコーディネートする仕事であることと³²⁾、身体的、精神的、社会的な障害を持っていることによって日常生活に支障が生じている高齢者を対象とするため³³⁾、起こりうる様々な状況を早く把握でき、その問題解決し、利用者の欲求や感情に臨機応変に対応することが求められる仕事である³⁴⁾ という特徴を考慮し、日々の仕事の目標を達成し、業務をうまくやり遂げることに焦点を当てた『業務の達成』の領域と、仕事上の予測や問題解決、臨機応変的な対応に焦点を当てた『仕事上の予測・問題解決』の領域に分けて設定した。また、過去基準 (past-referential) としては、介護の業務は、「専門知識」と「専門技術」に加えて「価値・倫理」が必要な仕事である³⁵⁾ という特徴を考慮し、基準となる過去の能力を介護に関する価値・知識・技術の所持の度合いとし、その能力の発揮・成長に焦点を当てて『能力の発揮・成長』の領域を設定した。次に、他者基準 (other-referential) としては、複雑高度な介護ニーズを理解し、質の高いサービスを

を継続的かつ効果的に提供するためには、保健・医療・福祉・その他の関連する領域の専門職とのチームワークが必要であり、特養では、介護職員の何人かがグループとなってチームとして働いているという特徴から³⁶⁾、他者との関係をチームの中でのメンバーとの関係とし、意思決定への参加や寄与などに焦点を当てて『チームでの役割遂行』の領域を設定した。このように介護職員の仕事の有能感を4つの領域に設定し、それぞれの領域に対応する15の質問項目を作成した(表1)。回答選択肢は、それぞれの項目について「全くそう思わない: 1点」「あまりそう思わない: 2点」「どちらともいえない: 3点」「まあまあそう思う: 4点」「非常にそう思う: 5点」の5段階で設け、仕事の有能感が高いほど得点が高くなるように得点化した。本研究で作成した質問項目においては、特別養護老人ホームで働いている介護職員によるレビュー、高齢者福祉学領域における研究者によるエキスパートレビューを受け、少なくとも表面的妥当性を確保していると判断した。

3. 分析方法

分析方法は、介護職員の仕事の有能感に関する15項目の構造を明らかにするために、バリマックス回転を伴う主因子法の因子分析を行った。また、質問項目の内的一貫性(信頼性)に関しては、Cronbachの α 信頼係数で検討した。さらに、介護職員の仕事の有能感の状況を把握するために、各項目及び因子別に平均値を算出した。以上の調査データの統計解析には、SPSS12.0 for windowsを用いた。

Ⅲ. 結果

1. 回答者の特性

回答者の性別、年齢、最終学歴、所持資格、経験年数、雇用形態、職場でのポジションの単純集計結果を表2に示す。回答者の性別は、「男性」が27.6%、「女性」が72.4%であった。年齢については、「20歳代」が48.2%と最も多く、次いで「30歳代」が23.4%であり、平

表1 介護職員の仕事の有能感の質問項目

領域	質問項目
業務の達成 (3項目)	1. 目標の達成 2. 毎日の業務の遂行 3. 課題の遂行
能力の発揮・成長 (5項目)	4~5. 能力(価値、知識、技術)の所持 6. 能力の発揮 7. 仕事を通しての成長 8. 能力を獲得するための挑戦
仕事上の予測・問題解決 (3項目)	9. 仕事上の予測 10. 問題解決 11. 臨機応変的な対応
チーム内での役割遂行 (4項目)	12. 他のメンバーとの協力 13. チームの目標達成 14. 意志決定への参加 15. チームメンバーからの認定

表2 介護職員の基本属性の単純集計

項目	カテゴリー	度数	%
性別	男性	60	27.6
	女性	157	72.4
年齢 (平均年齢 34.1歳)	20歳代	105	48.2
	30歳代	51	23.4
	40歳代	28	12.8
	50歳以上	34	15.6
最終学歴	中学校	5	2.3
	高等学校	61	28.1
	各種専門学校	77	35.5
	短期大学・高等専門学校	36	16.6
	大学・大学院	35	16.1
	その他	3	1.4
所持資格 (複数回答)	介護福祉士	137	62.8
	社会福祉士	8	3.7
	ホームヘルパー1級	8	3.7
	ホームヘルパー2級	61	28.0
	介護支援専門員	37	17.0
	資格なし	13	6.0
雇用形態	常勤	209	97.2
	非常勤・パート	5	2.3
	その他	1	0.5
職場での ポジション	主任又はチーフ	86	40.2
	一般介護職	100	46.7
	その他	28	13.1
経験年数 (平均年数 6年3ヶ月)	5年未満	94	45.6
	5～10年未満	69	33.5
	10年以上	43	20.9

均年齢は、34.1歳であった。最終学歴については、「各種専門学校」が35.5%で最も多く、次いで「高等学校」が28.1%であった。所持する資格を複数回答で尋ねた

ところ、「介護福祉士」資格を所持する者が全体の62.8%と最も多く、次いで「ホームヘルパー2級」資格を所持する者が28.0%であった。その反面、資格を所持していない者は6.0%で少なかった。雇用形態について、「常勤」もしくは「非常勤・パート」のどちらであるかを尋ねたところ、「常勤」が97.2%、「非常勤・パート」が2.3%と、ほとんどの回答者が常勤であった。職場でのポジションについて、「主任又はチーフ」もしくは「一般介護職」のどちらかを尋ねたところ、「一般介護職」が46.7%、「主任又はチーフ」が40.2%であった。最後に介護職員としての経験年数では、「5年未満」が45.6%と最も多く、次いで「5～10年未満」が33.5%であった。また、平均経験年数は、通算6年3ヶ月であった。

2. 仕事の有能感の質問項目の記述統計量

介護職員の仕事の有能感の各項目の平均値、標準偏差を表3に示す。平均値の結果を見ると、5点満点中、「4. 介護職としての価値観あるいは信念をもっている(4.20点)」、「15. チーム内で自分の存在の重要性を認められるように取り組んでいる(3.79点)」、「7. 仕事を通じて自分の能力を伸ばし、成長している(3.74点)」、「14. チーム内で仕事上の決定をするとき、自分の意見を言える(3.73点)」の4項目が3.70点以上であり、他の項目と比較して高い値を示された。一方、「5. 介護に関する幅広い知識と熟練した技術をもっている(3.06点)」、「1. 仕事の目標は常に達成している(3.08点)」、「10. 仕事上の問題はだいたい解決できる(3.12点)」の3項目が3.20点以下であり、比較的低い値を示した。「介護

表3 介護職員の仕事の有能感15項目の記述統計量

項目	平均値	標準偏差
1. 仕事の目標は常に達成している	3.08	0.84
2. 毎日の業務を十分にこなしている	3.64	0.82
3. 与えられた課題をうまく遂行している	3.35	0.81
4. 介護職としての価値観あるいは信念をもっている	4.20	0.66
5. 介護に関する幅広い知識と熟練した技術をもっている	3.06	0.89
6. 仕事で自分の知識や技術を十分に発揮している	3.37	0.80
7. 仕事を通じて自分の能力を伸ばし、成長している	3.74	0.70
8. 新たな能力を獲得するため、積極的に挑戦している	3.50	0.80
9. 仕事上の起こりうる状況を予測しながら仕事ができる	3.40	0.76
10. 仕事上の問題はだいたい解決できる	3.12	0.90
11. いつもとちがうことが起こっても迅速かつ適切に対応できる	3.29	0.82
12. チーム内で他のメンバーとうまく協力しながら仕事をしている	3.69	0.84
13. チームの目標を十分に達成できるように取り組んでいる	3.56	0.82
14. チーム内で仕事上の決定をするとき、自分の意見を言える	3.73	0.86
15. チーム内で自分の存在の重要性を認められるように取り組んでいる	3.79	0.78

職員としての価値観の所持」に関する項目が最も高い値を示した反面、「知識や技術の所持」に関する項目は最も低い値（3.06点）と対照をなしていた。

3. 因子分析による仕事の有能感の構造

因子分析の結果を表4に示す。より内的一貫性の高い因子構造モデルの構築をねらいとして、因子負荷量が0.4に満たなかった3項目を除いた結果、3つの因子が抽出された。第1因子は、「与えられた課題をうまく遂行している」、「仕事の目標は常に達成している」、「毎日の業務を十分にこなしている」の3項目構成されていた。よって、この因子を『業務の達成』と解釈した。第

2因子は、「仕事を通じて自分の能力を伸ばし、成長している」、「新たな能力を獲得するため、積極的に挑戦している」、「チーム内で自分の存在の重要性を認められるように取り組んでいる」、「チーム内で仕事上の決定をするとき、自分の意見を言える」、「チームの目標を十分に達成できるように取り組んでいる」、「仕事で自分の知識や技術を十分に発揮している」の6項目で構成されていた。よって、この因子を『能力の発揮・成長』と解釈した。第3因子は、「いつもとちがうことが起こっても迅速かつ適切に対応できる」、「仕事上の問題はだいたい解決できる」、「仕事上の起こりうる状況を予測しながら仕事ができる」の3項目で構成されていた。よって、この

表4 介護職員の仕事の有能感の因子分析結果

(KMO=.877、N=208)

項目	因子負荷量		
	第1因子	第2因子	第3因子
第1因子 業務の達成			
与えられた課題をうまく遂行している	.707	.292	.165
仕事の目標は常に達成している	.646	.274	.271
毎日の業務を十分にこなしている	.630	.197	.315
第2因子 能力の発揮・成長			
仕事を通じて自分の能力を伸ばし、成長している	.170	.611	.137
新たな能力を獲得するため、積極的に挑戦している	.208	.590	.174
チーム内で自分の存在の重要性を認められるように取り組んでいる	.327	.550	.305
チーム内で仕事上の決定をするとき、自分の意見を言える	.107	.511	.301
チームの目標を十分に達成できるように取り組んでいる	.330	.509	.255
仕事で自分の知識や技術を十分に発揮している	.158	.480	.112
第3因子 仕事上の予測・問題解決			
いつもとちがうことが起こっても迅速かつ適切に対応できる	.191	.306	.743
仕事上の問題はだいたい解決できる	.298	.181	.708
仕事上の起こりうる状況を予測しながら仕事ができる	.271	.273	.546
固有値	1.836	2.176	1.862
寄与率 (%)	15.300	18.130	15.514
累積寄与率 (%)	15.300	33.430	48.944

因子抽出法：主因子法

表5 抽出因子のCronbach α係数及び記述統計量

因子	Cronbach α係数	平均値*	標準偏差
第1因子 業務の達成 (3項目)	0.79	3.36	0.69
第2因子 能力の発揮・成長 (6項目)	0.78	3.61	0.55
第3因子 仕事上の予測・問題解決 (3項目)	0.80	3.28	0.70
合計 12項目	0.88	3.46	0.53

*平均値は、3因子ごとの素点合計の平均値を各項目数で割った値である。

因子を『仕事上の予測・問題解決』と解釈した。

因子分析の結果、抽出された3因子の因子寄与率は、第1因子で15.30%、第2因子で18.13%、第3因子で15.51%であり、3つの因子の累積寄与率は48.95%であった。

4. 内的一貫性の検討

抽出された12項目全体、及び3因子それぞれ Cronbach α 係数を求めたところ、12項目全体では0.88、第1因子では0.79、第2因子では0.78、第3因子では0.80と高い信頼性が確保された(表5)。

5. 仕事の有能感の因子別の記述統計量

抽出された各因子の素得点、および標準偏差を表5に示す。平均値と標準偏差は、3因子ごとの素点合計を各項目数で割った値である。結果をみると、『能力の発揮・成長』が5点満点中3.61点と高い値を示したのに対して、『業務の達成』が5点満点中3.36点、『仕事上の予測・問題解決』が5点満点中3.28点と比較的に低い値を示した。

IV. 考察

1. 介護職員の仕事の有能感の構造

先行研究において設定した介護職員の仕事の有能感は、4つの領域で構成されたが、主因子分析の結果、『業務の達成』、『能力の発揮・成長』、『仕事上の予測・問題解決』の3つの因子が抽出された。よって、抽出された介護職員の仕事の有能感の各因子について検討し、次に、因子グループにみられる介護職員の仕事の有能感の枠組みとモデルとして設定した仕事の有能感の枠組みとを比較して考察を加える。

(1) 第1因子『業務の達成』

『業務の達成』は、介護職員の仕事の有能感の1領域として設定した『業務の達成』3項目と全く同じ項目で構成された。

介護職員にとっては、高齢者がより楽しく豊かに生活できるよう日々の生活全般を支えるために、仕事の目標の達成や毎日の業務を十分にこなすことは基本課題となっている。また、介護職員には、このような業務の目標や課題を「自分でやり遂げた」という達成感を味わうことにより内発的に動機付けられると考えられる。業務の遂行における成功体験を積み重ねれば、仕事についての自信を付けさせることになる³⁷⁾。『業務の達成』は、このような達成感を捉えるための3項目で構成された。

(2) 第2因子『能力の発揮・成長』

『能力の発揮・成長』は、介護職員の仕事の有能感の1領域として設定した『能力の発揮・成長』からの3項目と、『チームでの役割遂行』からの3項目、合わせて6項目から構成された。

モデルでは、仕事上の行動の中、能力の発揮に関することを個人レベルで捉える次元とチームレベルで捉える次元として設定したが、因子分析の結果、第2因子として両者がまとまる形となった。すなわち、介護職員の仕事における「能力の発揮や成長」は、個人レベルとチームレベルにおいての「能力を発揮しているか」に焦点を置いていると考えられる。日本介護福祉士会の2002年度介護福祉士実態調査によると、介護福祉士としての職場での心がけは、「専門職として、ケアチームの一員として良いケアができるように努めている」が7割弱(68.4%)であり、大部分は自分がチームの一員であるという意識を持っていると報告している³⁸⁾。このようなことから考えると、チームを中心に仕事をしている介護職員には個人レベルでの能力の発揮とチームの一員としての能力の発揮と同時に感じているかもしれない。よって、この因子をモデルで設定した『能力の発揮・成長』の領域と『チームでの役割遂行』の領域をまとめて『能力の発揮・成長』と解釈できると考える。特にこの因子は、西田が「内的報酬」として述べた仕事をする事それ自体から得られる心理的な満足感の内容①仕事を通じて自分のもてる能力を十分に発揮したという満足感、②仕事を通じて自分の能力が成長していくという感じ ③仕事に挑戦し、これを十分に完遂したという達成感、ともよく合致している³⁹⁾。これにより、この因子で明らかになった個人レベルでの能力の発揮とチームの一員としての能力の発揮は、成長につながり、さらに、専門性の向上やキャリアをアップするために常に挑戦する態度にもつながるような連続線上の構造ではないかと考えられる。すなわち、介護職員が自らの能力や専門性をフルに活かして業務を遂行できるように、また、チームワークがうまくいくように業務支援を行うことは、成長、挑戦などのさらに高いレベルの有能感を得られることにつながると考えられる。

(3) 第3因子『仕事上の予測・問題解決』

『仕事上の予測・問題解決』は、介護職員の仕事の有能感の1領域として設定した『仕事上の予測・問題解決』3項目と全く同じ項目で構成された。この因子は、急時また非常時の仕事の処理能力に関する項目として構成されている。

介護サービスは、身体的、精神的に障害があるため、日常生活に介護を受けることが必要な高齢者に対する支援であるので、他の仕事に比べて事故が発生する危険性が高く、また、サービス提供についての不満等も潜在化しやすい傾向がある⁴⁰⁾。よって、事故の発生を減らし、リスクを最小限にするために、仕事上に起こりうる状況の予測や、様々な問題に対して迅速で適切に対応できる能力が必要であると考えられる。笠原は、介護福祉の仕事の特徴について、利用者のプライバシーに直接かかわる仕事であり、個人差が大きく、マニュアル化できない対応が求められると述べている⁴¹⁾。これにより、介護職員がより臨機応変に利用者のニーズに応じた介護行動をするために、何が起ころうとも自分は状況をうまく処理できるという感覚を促すことが重要であると考えられる。

(4) 介護職員の仕事の有能感の構造の比較

抽出因子より把握された介護職員の仕事の有能感は、介護職員が仕事を遂行する上で、自分が有能であると感じられる行動のパターンとみなされ、介護職員が持つべき仕事上の行動の構造として捉えることができる。そこで、モデルとして設定した介護職員の仕事の有能感の構造と、主因子分析の結果から抽出された因子グループを表すと図1のようになる。

図1に示したように、現状に見られる介護職員の仕事の有能感の構造は、本研究で設定したモデルとだいたい同じであるが、特徴としては、上の第2因子で説明したようにモデルでの『能力の発揮・成長』と『チームでの役割遂行』が1つの因子としてまとまった形となったことである。このような結果から得られる介護職員の仕事の有能感の構造とは、介護職員が業務を遂行する上において、常時から緊急時にかかわっているものであり、個

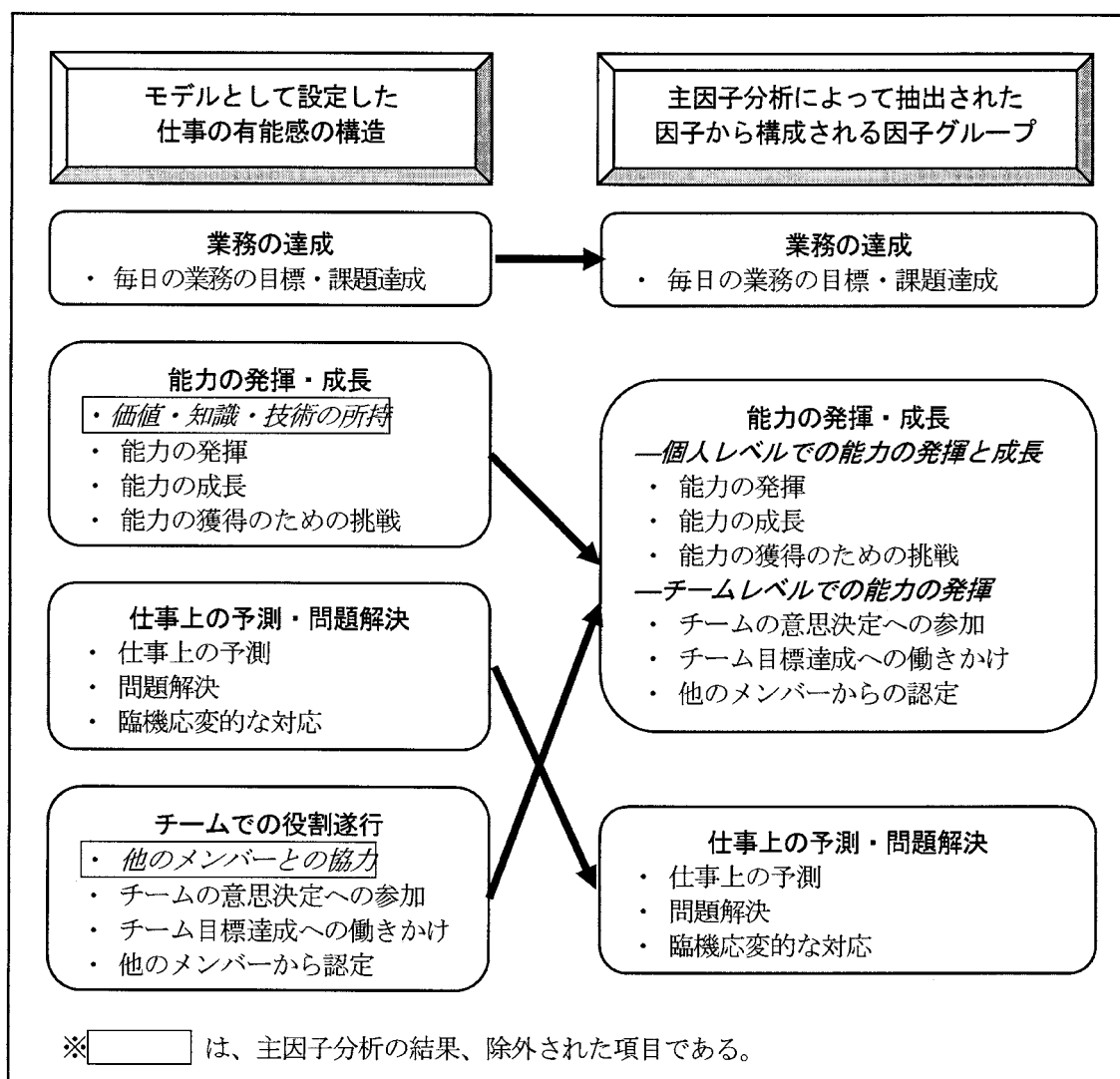


図1 介護職員の仕事の有能感の構造比較

人レベルでの行動からチームレベルでの行動にかかわっているものであることに重要な意味をもっている。

また、主因子分析を行う過程の中で、モデルで設定した項目のうち、「価値・知識・技術の所持」と「他のメンバーとの協力」が除外された。これらの項目が除外された理由について検討を加える。まず、除外された理由を明らかにするために、もう一度、有能感の概念からその根本的な要因を探ってみると、Deciによれば、有能感とは所与の活動との相互作用の結果として、人は自分自身が比較的有能であると知覚するものであるとされ⁴²⁾、また、山下も、有能感は、仕事の遂行から得られるものであると述べている⁴³⁾。つまり、有能感は行動の結果、あるいは、行動化されることによって感じられるものである。そのため、有能感を行動パターンから捉えなければならない。本研究では、「価値・知識・技術の所持」をElliotらの有能感の下位概念の中、過去基準 (past-referential) の有能感において、その基準となる過去の能力として設定したが、これらは、行動を起こすために必要な能力であり、行動パターンではないため、介護職員の仕事の有能感の因子としてはまともななかったと考えられる。しかし、「価値・知識・技術の所持」は、介護職員において仕事を行うために持たなければならない基本要素であるため、能力の発揮や成長との比較するものとして基準となることは、正しいことであり、ただ「価値・知識・技術の所持」だけでは有能感を感じられることではないと考える。介護の仕事が専門職として成り立つためにその重要性は言うまでもないが、介護職員の仕事の有能感の項目ごとの単純集計 (表3) では、「介護職員としての価値観の所持」に関する項目は、4.20点で最も高い値を示した反面、「知識や技術の所持」に関する項目は3.06点で最も低い値が示され、実際に、胸は熱いけれども、頭と手はそれに伴わない傾向が見られ、介護職員が知識と技術の所持に関して自信を持てるように支援することが課題であると考えられる。

次に、因子構造から除外された「他のメンバーとの協力」の項目について検討してみると、チームワークにおいては、利用者のニーズそれぞれに対応していくためにはそれにかかわるすべての人が協力することが必要となり、それぞれの専門性に立脚した生活問題の把握・整理、課題化、対応方法の特徴を相互に理解し、尊重して一つのチームとしてのかかわることが不可欠であると指摘されるように⁴⁴⁾、チームアプローチにおいてはとても重要な要素である。しかし、メンバーとの協力とは、お互いに支え合いながら、チームの効率のため場合によっては、制御的側面が作用することもよく起こりうると考えられ

る。Deciは、人は自らが自らの行動の原因でありたいといった欲求があるため、他者により統制されていると認知すると内発的動機づけは、変化すると指摘している⁴⁵⁾。このようなことにより、「他のメンバーとの協力」は、あまり有能感を感じられることなく、除外されたと考ええる。

以上で、因子グループにみられる介護職員の仕事の有能感の枠組みとモデルとして設定した仕事の有能感の枠組みとを比較し、除外された項目について検討を行った。今後、介護職員の仕事の有能感の構造をさらに検討するに当たっては、このような面を考慮しながら研究を進めていく必要があると考える。

2. 介護職員の仕事の有能感の状況及び業務支援上の課題

介護職員の仕事の有能感の現状を把握するために各項目及び因子別に平均値を算出した結果を表3と5に示す。その結果、第2因子『能力の発揮・成長』の1項目あたりの平均点は、5点満点のうち3.61点と他の因子に比べ高い傾向が見られた。この因子の各項目別では「7. 仕事を通じて自分の能力を伸ばし、成長している」が3.74点で最も高い値を示した。日本介護福祉士会の2002年度介護福祉士実態調査によると、資質向上のための取組みについて (複数回答)、34.5%が「県内の介護福祉士会等が主催する研究会に積極的に参加している」、33.3%が「他団体、機関が行う福祉に関するセミナー等に積極的に参加している」と答えたと報告している⁴⁶⁾。これは、多くの人が仕事しながら自分の成長のために取り組んでいることであり、本研究の結果ともよく合致し、これらによって、介護職員は、『能力の発揮・成長』による仕事の有能感を感じながら仕事をしている現状が伺える。また、チームレベルでの能力の発揮においては、すべての項目が3.50以上の高い値を示した結果からも、チーム内でチームの目標を共有し、達成のために取り組んだり、意思決定に積極的に参加したり、また、他のメンバーから自分の能力を認められるため、自分の能力を発揮している現状が伺える。なお、介護サービスの質向上のためには、より多くの介護職員が有能感を感じられるように、自分の能力の発揮し、成長するような機会を増やす支援も必要であると考えられる。

また、第3因子『仕事上の予測・問題解決』の1項目あたりの平均点は、5点満点のうち3.28点と他の因子に比べ、低い傾向が見られたが、この因子は、第1因子『業務の達成』を普段の毎日の業務の達成といえ、何かあったときのトラブルな状況での業務の達成ともいえ、よ

り難しい遂行であるため、平均値は、他の因子と比べ、最も低い値を示していると考えられる。特に「10. 仕事上の問題はだいたい解決できる」は、3.12点で、最も低い値を示し、認知症高齢者が年々増加して特養の利用者の9割に達している⁴⁷⁾ 現状において認知症高齢者の問題行動など、介護職員が解決すべき問題は難しく大変な状況であることが伺える。このような現状があるため、谷口らも、「介護職員は、緊急時に対応できるように正しい知識を学ぶ機会を設け、利用者の状態をつねに把握できるように連携・システムづくりが今後の課題である」と指摘している⁴⁸⁾。よって、介護職員がより難しい業務をうまく遂行するために、まず、問題行動を起こしやすい利用者に関してより理解を深めることと、豊かな経験を持っている上司やチームリーダーからの指導や支持的サポートが必ず必要であり、そのため、リーダーシップの向上やスーパービジョン体制を充実することも介護職員の業務支援上の課題であると考えられる。

V. おわりに

本研究では、介護職員の仕事の有能感の構造を明らかにすることと、介護職員の仕事の有能感の状況を把握し、介護職員の業務支援上の課題を検討した。その結果、介護職員の仕事の有能感についてある程度明らかにすることができた。モデルとして介護職員の仕事の有能感を4つの領域で設定したが、他者基準 (other-referential) として捉えようとした『チームでの役割遂行』が『能力の発揮、成長』の領域に吸収され、3つの領域における仕事の有能感となった。これは、Whiteの「環境と効果的に相互作用する有機体の能力」が介護職員においては介護の業務がチームを組んで行うこととして強く認知され、チームでの行動をすべての仕事上の行動として認識していることが伺えたが、それ以外の領域においては、先行研究から整理した仕事の有能感の概念を十分に捉えている構造となっていることが確認された。よって、介護職員は、業務を達成することや、自分の能力を発揮したり、成長すること、困難な状況に対応することや仕事上の問題を解決することによって有能感を感じていることが示された。また、このような有能感が原動力となって内発的に動機づけられると考えられる。

さらに、介護職員の仕事の有能感の状況からは、いくつかの介護職員の業務上の支援課題が明らかになった。特養で介護職員が仕事の有能感を感じて働くことができるようにするには、個々の職員が能力を向上させる研修の機会を増やすことや、問題行動を起こしやすい利用者に関してより理解を深めること、上司やチームリーダー

が介護現場で発生した問題を把握し部下達の意見を取り入れて解決にあたるリーダーシップを発揮できるようにし支援し、介護職員は、そのような指導や支持的なサポートを受けられるようにスーパービジョン体制を整えることが支援課題として求められる。宇良も、介護職員が仕事にやりがいや魅力を感じて働けるためには、仕事に関する決定を行ったり、能力を発揮できる機会を増やし、より臨機応変に利用者の要求に応じた介護行動をとりやすい作業環境の条件を整えることが有効であると述べていることから⁴⁹⁾、本研究で得られた課題の重要性がより支持されていると考えられる。

最後に、本研究の調査方法上の限界を記す。1点目は、調査の対象を近畿地方にある特別養護老人ホームの介護職員に限定していることである。2点目は、仕事に対してやる気のある人で、介護職員としての意識が高い人たちのみが質問に回答した可能性があることである。3点目は、最近、特別養護老人ホームにおいて非常勤職員がかなり増えているにも関わらず、本調査の回答者の95.9%が常勤職員であったため、対象が常勤職員中心となってしまったということである。以上により、今回の結果をすべての介護職員に当てはめることはできない限界がある。今後、このような課題を克服し、より一般化できるように非常勤職員も含めた介護職員を対象とする調査を行う必要があると考える。

引用文献

- 1) 中野隆之：保健福祉施設における人的資源としての介護職員に関する研究，日本公衛誌，4 (12)，938-948 (2001)
- 2) 奥村元子：看護・介護職員確保の現状と課題，季刊・社会保障研究，36 (4)，510-525 (2001)
- 3) 古川孝順：公的介護保険と福祉マンパワー問題，ジュリスト，1094，1996年，32～41頁。
- 4) 社団法人日本介護福祉士会：『第4回介護福祉士の就労実態と専門性の意識に関する調査報告書』，24 (2002)
- 5) 神部智司・島村直子・岡田進一：施設入所者のサービス満足度に関する研究—領域別満足度と総合的満足度の関連—，社会福祉学，43 (1)，201-210 (2002)
- 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，14，82-911 (1992)
- 7) 高見沢恵美子・宗像恒次：『高齢社会のメンタルヘルス』，金剛出版，155-172 (1994)

- 8) 森本寛訓：高齢者施設介護職員の精神的健康に関する一考察－職務遂行形態を仕事の裁量度の視点から捉えて－, 川崎医療福祉学会誌, 13 (2), 263-269 (2003)
- 9) 斉藤美智子・岡京子：介護職の「Burnout」と「仕事に対する意識」との関係について, 順正短期大学研究紀要, 33, 49-56 (2004)
- 10) Maslack, C. & Leiter, M.P. : THE TRUTH ABOUT BURNOUT. Jossey - Bass Inc. , 102-170 (1997)
- 11) 岩月宏泰・岩月順子：老人保健施設における介護職員のモラルに及ぼす職務特性の影響, 保健の科学, 43 (2), 163-168 (2001)
- 12) 中西良文：教師有能感についての探索的研究－尺度構成の検討－, 学校カウンセリング研究, 1, 17-25 (1998)
- 13) 外島裕・田中堅一郎編：『産業・組織心理学エッセンシャルズ』・ナカニシヤ出版, 10-11 (2000)
- 14) White, R.W., : Motivation reconsidered : The concept of competence, Psychological Review, 66, 297-333 (1959)
- 15) Deci, E.L. : Intrinsic Motivation, Plenum Press, (1975), 安藤延男・石田梅男訳：内発的動機づけ－実験社会心理学的アプローチ, 誠信書房, 60-70 (1980)
- 16) Deci, E.L. : The Psychology of Self-Determination, New York: Lexington Books, (1980), 石田梅男訳：『自己決定の心理学』, 誠信書房, 45-95 (1985)
- 17) 宗方比佐子・渡辺直登編集：『キャリア発達の心理学』, 川島書店, 92 (2002)
- 18) 筒井美紀：周辺市場・若年女性労働者のより難しい仕事の遂行意欲の規定要因－自己有能感の重要度－, 教育社会学研究, 68, 147-165 (2001)
- 19) 外島裕・田中堅一郎編：前掲13), 25-26
- 20) Conger, J.A. & R.N. Kanungo : The Empowerment Process : Intergrating Theory and Practice, Academy of Management Review, 13, 471-482 (1988)
- 21) アンドリュウ・ステプター&アド・アペル編者・律田彰監訳：『ストレス・健康とパーソナル・コントロール』, 二瓶社, 51-67 (1995)
- 22) 小野紘昭：人と企業がともに伸びる教育・育成制度の在り方, 労政時報, 3567, 40-44 (2002)
- 23) 小野紘昭：ホワイトカラーの能力開発, 最前線クラブ仕事人コラム, 1 (5,6) (1996), (<http://www.4.j-pal.ne.jp/intelligence>)
- 24) 山下京：産業場面における認知的評価理論の有効性の検討, 対人社会心理学研究, 1, 37-44 (2001)
- 25) 中西良文：前掲12)
- 26) 鈴木昌司：短期療法的アプローチの有効性の研究－高校教師の生徒指導上の有能感との関係について－, 学校カウンセリング研究, 2, 19-25 (1999)
- 27) 山下京・八木隆一郎：仕事の楽しさに及ぼす有能性と自律性の効果について, 人間科学: 関西大学大学院, 34, 95-146 (1991)
- 28) 山下京：前掲24)
- 29) 中西良文：前掲12)
- 30) Elliot, A.J., McGregor, H.A., & Thrash, T.M. : The need for competence. In E.L. Deci & R.M. Ryan (Eds.) Handbook of self-determination research. Rochester, NY: University of Rochester Press. pp. 361-387 (2002)
- 31) 上淵寿編著：『動機づけ研究の最前線』, 北大路書房, 30-60 (2005)
- 32) 宇野裕：『職業としての福祉』, 中央法規出版, 9-10 (1995)
- 33) 笠原幸子：介護福祉職の仕事の満足感に関する一考察, 介護福祉学, 8 (1), 36-42 (2001)
- 34) 岩月宏泰・岩月順子：前掲11)
- 35) 成清美治：介護福祉概念の構築に向けて, ソーシャルワーク研究, 17 (4), 292-299 (1992)
- 36) 大和田猛編著：『ソーシャルワークとケアワーク』, 中央法規, 165-169 (2004)
- 37) 川端大二：『人材開発論』, 文学社, 63-65 (2003)
- 38) 社団法人日本介護福祉士会：前掲4), 43-44
- 39) 西田耕三：『日本の経営と働きがい』, 日本経済新聞社, 48 (1978)
- 40) 全国老人福祉施設協議会：老人ホームと介護事故－事故防止と賠償対応の検証－, 月刊福祉, 85 (3増刊), 110-118 (2002)
- 41) 笠原幸子：前掲33)
- 42) Deci, E.L. : 前掲16)
- 43) 山下京：前掲24)
- 44) 福祉士養成講座編集委員会：『介護概論』, 中央法規出版, 67-72 (2001)
- 45) Deci, E.L. : 前掲15)
- 46) 社団法人日本介護福祉士会：前掲4), 19
- 47) 児玉桂子・原田奈津子・潮谷有二・足立啓・下垣光：痴呆性高齢者への環境配慮が特別養護老人ホームスタッフのストレス反応に及ぼす影響, 介護福祉学, 9 (1), 59-70 (2002)
- 48) 谷口敏代・迫明仁・橋本祥恵・小玉美智子・片山信

- 子：医療依存度の高い高齢者への介護職と看護職の
協働認識, 介護福祉学, 9 (1) 51-58 (2002)
- 介護信念と仕事のコントロールの影響, 老年社会科学, 20 (2), 143-151 (1998)
- 49) 宇良千秋：老人ケアスタッフの仕事の魅力に対する

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ついての探索的研究 －尺度構造の検討－

蘇 珍伊、岡田 進一、白澤 政和

要旨：本研究の目的は、特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事の有能感の構造を明らかにすることと、介護職員の仕事の有能感の状況を把握し、介護職員の業務支援上の課題について検討することである。調査対象は、無作為抽出による特別養護老人ホームの介護職員400人であった。調査方法は、郵送による横断的調査であり、有効回収率は、54.5% (N=218) であった。先行研究により、4つの領域における15項目を仕事の有能感の尺度とした。これらを用いて主因子分析を行った結果、『業務の達成』『能力の発揮・成長』『仕事上の予測・問題解決』の3つの因子が抽出された。また、因子別に平均値を算出した結果、第2因子『能力の発揮・成長』による有能感の程度が比較的に高く、その反面『仕事上の予測・問題解決』による有能感の程度は、比較的に低かった。これらの結果より、介護職員は、業務を達成することや、自分の能力を発揮したり、成長すること、仕事上の問題を解決することによって有能感を感じていることが示された。

また、介護職員がより質の高い介護サービスを提供するためには、このような有能感を感じながら仕事をすることが非常に重要であると考えられる。そのため、介護職員が能力を発揮し、成長するような機会を増やすことや、問題行動を起こしやすい利用者に関してより理解を深めること、豊かな経験を持っている上司やチームリーダーからの指導や支持的なサポートを受けられるようにスーパービジョン体制を整えることが求められる。