

原著

小規模多機能型居宅介護における介護リーダーの情緒的消耗感と
ワークエンゲイジメントへの影響要因Impact factors on emotional exhaustion and work engagement among
care leaders in multifunctional long-term care in a small group home.畦地良平^{1,2)}、北村世都³⁾、内藤佳津雄⁴⁾Ryohei Azechi^{1,2)}, Setsu Kitamura³⁾, Katsuo Naito⁴⁾

要旨

【目的】小規模多機能型居宅介護で働く介護リーダーの情緒的消耗感とワークエンゲイジメントに対し、リーダー自身の気質、心理的風土やストレスが与える影響を明らかにすることを目的とした。

【方法】小規模多機能型居宅介護事業所に在籍する介護リーダーとサブ・リーダー9,000名のうち、有効回答が得られた1,906名を解析対象とした。分析は情緒的消耗感、ワークエンゲイジメントをそれぞれ目的変数とし、気質として罰や報酬への反応性(行動抑制系、行動賦活系)、心理的風土として業績規範、支持的風土、事なかれ主義、敵対的集団主義、職場ストレスとして質的負荷、量的負荷、部下に対する責任を説明変数として、階層的重回帰分析を行った。

【結果】情緒的消耗感の分散説明率の増分については、心理的風土が大きく、気質と職場ストレスは同程度であった。情緒的消耗感の有意な影響要因は、行動抑制系とネガティブな心理的風土、量的・質的負荷であった。ワークエンゲイジメントの分散説明率の増分については、気質よりも心理的風土と職場ストレスが大きかった。ワークエンゲイジメントへの有意な影響要因は、行動賦活系とポジティブな心理的風土、量的・質的負荷の低さであった。なお、質的負荷の低さは他の変数よりも強く影響を与えていた。

【結論】介護リーダーの罰と報酬への反応性は情緒的消耗感やワークエンゲイジメントへの影響要因である。しかし、リーダー自身が知覚する心理的風土やストレスがより大きな影響を持っていた。リーダー個人に合わせた仕事量調整や役割明確化が情緒的消耗を軽減し、ワークエンゲイジメントを促進するものと考えられる。認知症ケアに重点がある小規模多機能型居宅介護においては、利用者のケアへのネガティブな影響を防ぐ意味合いからも、介護リーダーが知覚する組織・環境的側面の改善が重要である。

キーワード：バーンアウト、ワークエンゲイジメント、仕事の要求度-資源モデル、介護リーダー、
小規模多機能型居宅介護

1) 医療法人社団光生会平川病院

2) 日本大学大学院文学研究科

3) 聖徳大学心理・福祉学部

4) 日本大学文理学部

〒192-0152 東京都八王子市美山町 1076

E-mail : ryohei_azechi@yahoo.co.jp

受領日 : 2020年1月8日

採択日 : 2020年4月1日

はじめに

介護職員をはじめとするヒューマンサービス従事者は多大なストレスを抱えやすく、その中間管理職においてはより心身の疲労や負担を抱えやすいとされる¹⁾。とくに認知症ケアにおいては、認知症高齢者への支援やその際の葛藤が、BPSDへの対応に対する職員のストレス認知やバーンアウトと関連し^{2,3)}、ケア自体へ影響する可能性があることから介入の必要性が指摘されている⁴⁾。

介護職員のメンタルヘルス研究としては、バーンアウト研究が盛んにおこなわれており、また近年ヒューマンサービス従事者全体ではバーンアウトの対峙概念であるワークエンゲイジメント研究が注目を浴びている。端的に表すと、バーンアウトとは、職員が燃え尽きて援助を受ける人をモノのように扱うことであり、その対極となるワークエンゲイジメントとは、活力や熱意をもって仕事と関わりかつ楽しみを感じて夢中になることである。

バーンアウトとワークエンゲイジメントは仕事の要求度・資源モデル (Job demands - resources model; JD-R model) によって統合的に理論的説明がなされている^{5,7)}。JD-Rモデルにおいては、仕事の要求度がバーンアウトを通じて健康障害や離職などのネガティブなアウトカムへと影響を与えるプロセス (健康障害プロセス) と、仕事の資源がワークエンゲイジメントを通じて仕事のパフォーマンスの向上などポジティブなアウトカムへと影響を与えるプロセス (動機づけプロセス) が想定され、この2つのプロセスが互いに相反する影響を与えあうとされている。例をあげると、仕事の要求度には、大きい時間的・身体的負担や、好ましくない作業環境、仕事の不安定さなど、仕事の資源には働きやすい設備や労働時間、自分の仕事の裁量権や決定権の高さ、同僚や上司からの良好なサポート、そしてそれを受けられる風土などが含まれる。両者は身体的、心理的、社会的、組織的な幅広い性質をもつものである。

近年では仕事の要求度や資源に加えて、パーソナリティなどその個人特有の資源もこれを無視できないことが指摘されており⁷⁾、開放性、誠実性、

外向性、協調性、情緒不安定性からなるビッグ5に代表される人格特性などを加味された研究がみられている⁸⁻¹¹⁾。

人格特性の根幹を成す気質に関する研究においては、人の動機づけシステムに深くかかわる気質理論に、罰や報酬への反応性について示した強化感受性理論 (Reinforcement Sensitivity Theory; RST)^{12,13)}がある。強化感受性理論では、人間の行動が Behavioral Inhibition System (行動抑制系; BIS) と Behavioral Activation System (行動賦活系; BAS) の2つの大きな動機づけシステムの競合によって制御されると考えられている¹⁴⁾。シンプルに言えば、ネガティブな結果を予期して行動を起こすことに躊躇したり回避したりしやすい気質がBIS、結果から得られる報酬を求めてより反応的あるいは能動的に行動を起こしやすい気質がBASとよいいだろう。この理論に則れば、BISが高い人は、相手に何か支援を行っても嫌がられるのではないかと考えて行動にブレーキが掛かりやすい傾向が強い人である。逆にBASが高い人は、相手が喜んでくれるかもしれない、自分にとっても利益になることがあるのではないかと考えて行動にアクセルが掛かりやすい傾向が強い人である。

動機づけに深く関わる個人の気質であるBISやBASは、個人の資源としてワークエンゲイジメントやバーンアウトに影響をおよぼしているものと考えられる。認知症ケアに従事する介護職員のメンタルヘルス研究において、いまだバーンアウトとワークエンゲイジメントを同時にとりあげ、かつ仕事の要求度および資源と個人の資源の両者への影響を検討した研究はみられない。

本研究では、認知症の人を含む要介護者の地域での生活を包括的に支援する小規模多機能型居宅介護に焦点をあてた。小規模多機能型居宅介護は、地域での介護サービスでありながら、利用者の生活の全体像を把握しながら支援する点で、ほかの居宅介護サービスとは異なる性質を有している。小規模多機能型居宅介護の創設自体が認知症高齢者の在宅での新たなケアの必要性からであったとされるように¹⁵⁾、今後急増していく認知症高齢者を地域で支える支援としての有効性が期待で

きるとともに、その包括的支援を機能させるために介護職のリーダーの果たす役割は大きい。

そこで、本研究では小規模多機能型居宅介護の介護リーダー・サブリーダーを対象とし、心理的風土や職場ストレスナーなどの仕事の要求度や資源における組織・環境的側面と、罰や報酬への反応性といった根本的な個人の資源が、バーンアウトの中核を為す情緒的消耗感、およびワークエンゲイジメントにどのように影響をおよぼしているかについて検討することを目的とする。

方法

1. 対象

小規模多機能型居宅介護事業所の常勤の介護リーダー相当職もしくはサブ・リーダー相当職に該当する9,000名を調査対象とした。そのうち、調査票が回収された1,906名を解析対象(回収率：21.2%)とした。

2. 調査期間

2017年12月下旬から2018年1月末日にかけて実施された。

3. 手続きおよび倫理的配慮

2017年6月時点で、各都道府県の「介護サービス情報公表システム」に登録されている小規模多機能型居宅介護事業所から、都道府県ごとに層化無作為抽出法によって4,500事業所を抽出した。各事業所に調査依頼を行い、対象に該当する職員2名に調査票を配布してもらうよう依頼した。事業所を通じて調査票を受け取った職員には、個人情報保護や研究協力の任意性と撤回の自由を記した研究説明事項に同意が得られる場合のみ返送することを求めた。回答後は回答者自身が厳封して投函してもらうこととした。なお本研究は著者の所属機関の研究倫理委員会の承認を経て実施された。

4. 調査項目

所属事業所については介護度別の登録者数、介護リーダー自身については性別や年齢などに関する項目を基本属性としてたずねた。あわせて、介護リーダー自身の気質、心理的風土、職場ストレスナー、バーンアウト、ワークエンゲイジメントについて調査した。調査項目は以下のとおりである。

る項目を基本属性としてたずねた。あわせて、介護リーダー自身の気質、心理的風土、職場ストレスナー、バーンアウト、ワークエンゲイジメントについて調査した。調査項目は以下のとおりである。

(1) 気質に関する項目

1. “あてはまらない”～4. “あてはまる”の4件法で尋ねた20項目のBIS/BAS尺度日本語版¹⁴⁾を用いた。これは強化感受性理論にもとづく動機づけシステムを測定するためにCarver & White¹⁶⁾によって作成された尺度を邦訳したものである。行動抑制系を測定するBIS尺度、行動賦活系を測定するBAS尺度から構成されている。人格の根幹をなす個人の元来の特質についてたずねた項目であるため、教示文に期間などは限定されていない。例として、BISには“何かよくないことが起ころうとしていると、私はたいていくよくよ悩む”など、BASには“欲しいものがあると、私はたいていそれを手に入れるために全力を挙げる”などの質問が含まれる。

(2) 心理的風土に関する項目

組織風土(Organizational Climate)が組織自体の多重的な測定かつ組織的な属性についてのアプローチであるとされるのに対し、心理的風土(Psychological Climate)は組織に対する個人の知覚的な測定かつ個人的属性についてのアプローチであるとされる¹⁷⁾。この定義にもとづき、看護職が所属する医療組織の心理的風土を測定すべく作成された坂田らの尺度¹⁸⁾を介護職向けに文言を改変して用いた。回答者個人についての評定ではなく、職場全体にどのような特徴があるかの回答を求めている。教示文に評価対象となる特定の期間は設けられていない。業績規範、支持的風土、事なかれ主義、敵対的集団主義の4因子から構成される。本研究では、個人が知覚する組織・環境的側面として、事なかれ主義と敵対的集団主義を仕事の要求度に、業績規範と支持的風土を仕事の資源に位置づけた。先行研究¹⁸⁾にて、因子負荷量が低かった項目(.40以下)と2因子にまたがって負荷量の上昇がみられた4項目を削除

し、全22項目中18項目を使用した。事業所の雰囲気について1. “まったくあてはまらない”～5. “かなりあてはまる”の5件法で回答を求めた。本研究で使用した項目の因子構造については先行研究¹⁸⁾と同様の構造が確認された($\chi^2(129) = 902.78, p < .001, CFI = .924, NFI = .913, RMSEA = .056$)。

(3) 職場ストレスに関する項目

職場ストレスサーとして、職場ストレススケール改訂版¹⁹⁾よりストレスサー尺度を用いた。仕事の意義や責任の範囲などについての項目からなる質的負荷、時間や仕事量による圧迫等からなる量的負荷、部下に対する責任の3因子計23項目により構成される。回答のしやすさへの配慮として否定的表現を肯定的表現に変更して回答者に記入を求めた後、逆転項目として得点化した。現在の職場や仕事の状況について、1. “まったくあてはまらない”～5. “よくあてはまる”の5件法にてたずねた。

(4) 情緒的消耗感に関する項目

本研究ではバーンアウトの中核²⁰⁾として、日本版バーンアウト尺度²¹⁾から、情緒的消耗感の5項目を用いた。日本版バーンアウト尺度は情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感から構成されているが、脱人格化と個人的達成感から構成されているが、脱人格化と個人的達成感から情緒的消耗感の副次的結果であるとされる²²⁾。直近6ヶ月に経験した情緒的資源の枯渇に関する状態について、1. “ない”～5. “いつもある”の5件法でたずねた。

(5) ワークエンゲイジメントに関する項目

ワークエンゲイジメントはポジティブで充足した、活力、熱意、没頭により特徴づけられた仕事に関連した心の状態²³⁾とされる。この測定については、邦訳版のUtrecht Work Engagement Scale短縮版(UWES-9)^{24,25)}を用いた。UWES-9については、因子ごとでの使用よりも一般性ワークエンゲイジメントとして使用することが推奨される²⁵⁾ため、本研究でもそれを踏襲することとした。自身の仕事についてどのように感じているか、“まったくない”

を0とし、1. “ほとんど感じない”もしくは“一年に数回以下”～6. “いつも感じる”もしくは“毎日”の7件法で回答を求めた。

結果

1. 基本属性

倫理上の配慮として、対象者の所属施設が特定されないよう対象者が個別に回答して返送することとしたため、介護リーダー個人に関する項目に比して、所属事業所の利用登録者に関してたずねた項目は回答に欠損が多かった。しかし、欠損がない有効回答($n = 646$)においては、事業所平均で71.2%の利用登録者が認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上、すなわち認知症によって生活になんらかの支障をきたしている状態であるとの回答であった。

調査対象となった介護リーダー自身の基本属性は、男性610名(32.0%)、女性1,286名(67.5%)、未回答10名(0.5%)の計1,906名であった。介護職経験年数は平均11.5年($SD 6.05$)、現法人勤続年数は平均7.3年($SD 5.08$)であった。

2. 各変数間の関係性について

まず、尺度ごとの合計得点を項目数で除して各尺度得点を算出した。各尺度の本研究における α 係数は概ね.75以上と十分な値であった。事なかれ主義、敵対的集団主義については.70を下回ったが、尺度作成時の先行研究とほぼ同程度の水準は確保された。相関係数については、情緒的消耗感はBISやネガティブな心理的風土、ストレスサーの質的および量的負荷と正の相関を示し、ポジティブな心理的風土と負の相関を示していた。ただし、BASとはほとんど相関がみられなかった。これに対し、ワークエンゲイジメントはBASやポジティブな心理的風土と正の相関を示し、ネガティブな心理的風土や職場ストレスサーの質的・量的負荷と負の相関を示していた。一方、職場ストレスサーの部下に対する責任だけは弱いながらワークエンゲイジメントと正の相関を示していた。(表1)

表1 変数間相関係数

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 年齢												
2 BIS	-.07 **											
3 BAS	-.15 **	.15 **										
4 業績規範 ^a	.19 **	-.02	.14 **									
5 支持的風土 ^a	.07 **	-.08 **	.18 **	.67 **								
6 事なかれ主義 ^a	-.15 **	.11 **	.07 **	-.46 **	-.41 **							
7 敵対的集団主義 ^a	-.07 **	.08 **	.04	-.36 **	-.38 **	.49 **						
8 質的負荷 ^b	-.14 **	.18 **	-.18 **	-.46 **	-.46 **	.29 **	.23 **					
9 量的負荷 ^b	.05 **	.13 **	-.06 *	-.19 **	-.22 **	.22 **	.19 **	.14 **				
10 部下に対する責任 ^b	.03	-.07 **	.11 **	.24 **	.26 **	-.11 **	-.12 **	-.47 **	.13 **			
11 情緒的消耗感	-.17 **	.32 **	.01	-.28 **	-.31 **	.34 **	.31 **	.36 **	.38 **	-.08 **		
12 ワークエンゲイジメント	.18	-.11 **	.23 **	.40 **	.42 **	-.23 **	-.20 **	-.58 **	-.16 **	.27 **	-.44 **	
得点平均 (Mean)	44.5	2.7	2.5	3.6	3.5	2.9	2.2	2.4	3.3	3.9	2.8	3.2
最小値	20	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0
最大値	76	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	6.0
標準偏差 (SD)	10.44	0.52	0.48	0.59	0.69	0.73	0.67	0.57	0.71	0.79	0.89	1.16
α		.77	.88	.79	.78	.67	.69	.87	.81	.91	.81	.94

** $p < .01$, * $p < .05$ ^a心理的風土下位尺度, ^bストレッサー下位尺度

3. 情緒的消耗感の影響因について

情緒的消耗感を目的変数とし、各変数を説明変数として、階層的重回帰分析を行った。Step1で統制変数として性別と年齢、Step2で気質、Step3で心理的風土、Step4で職場ストレッサー、Step5で気質と心理的風土の積、Step6で気質と職場ストレッサーの積を投入した。

Step5とStep6は気質を調整変数とし、それぞれの変数との交互作用項として用いた。なお、調整変数が量的変数の場合、結果的的確な解釈のためにセンタリングを行うなどの工夫が必要であるとされる²⁶⁾。そのため性別以外の全ての変数において、尺度得点の全体平均でセンタリングを行った。その結果、Step1からStep4で説明率の増分が有意であった。気質とストレッサーを投入した際の増分はほぼ同程度であったが、心理的風土の増分がやや大きかった ($\Delta R^2 = .033, p < .001$; $\Delta R^2 = .098, p < .001$; $\Delta R^2 = .135, p < .001$; ΔR^2

$= .095, p < .001$)。しかし、気質と心理的風土、気質とストレッサーの交互作用項を投入したStep5とStep6は増分が有意とならなかった ($\Delta R^2 = .005, p = .078$; $\Delta R^2 = .004, p = .062$)。

最終的に増分が有意であったStep4では、気質においてはBISの高さが情緒的消耗感と関連していた ($\beta = .212, p < .001$)。心理的風土では支持的風土の低さ、事なかれ主義と敵対的集団主義の高さが情緒的消耗感と関連していた ($\beta = -.069, p < .05$; $\beta = .116, p < .001$; $\beta = .116, p < .001$)。職場ストレッサーでは、質的負荷と量的負荷の高さが情緒的消耗感と関連していた ($\beta = .205, p < .001$; $\beta = .271, p < .001$)。(表2)

4. ワークエンゲイジメントの影響因について

ワークエンゲイジメントについても情緒的消耗感と同様の手続きで階層的重回帰分析を行ったところ、Step1からStep4までは説明率の増分が有

意であった。なかでも、性別・年齢に加えて気質を投入したStep2よりも、心理的風土を投入したStep3および職場ストレスを投入したStep4の説明率の増分が若干大きかった ($\Delta R^2 = .034$, $p < .001$; $\Delta R^2 = .093$, $p < .001$; $\Delta R^2 = .139$, p

$< .001$; $\Delta R^2 = .132$, $p < .001$)。また、気質と心理的風土の積、気質と職場ストレスの積を交互作用項として追加投入したStep5とStep6については、いずれも有意な値を示さなかった ($\Delta R^2 = .004$, $p = .178$; $\Delta R^2 = .001$, $p = .628$)。

表2 情熱的消耗間感に対する気質、ストレス、心理的風土の影響
(標準化偏回帰係数)

変数名	Step1	Step2	Step3	Step4
性別 ^a	.081 ***	.039	.080 ***	.059 **
年齢	-.193 ***	-.165 ***	-.127 ***	-.130 ***
BIS		.319 ***	.272 ***	.212 ***
BAS		-.060 **	-.030	.007
業績規範 ^b			-.041	.017
支持的風土 ^b			-.138 ***	-.069 *
事なかれ主義 ^b			.165 ***	.116 ***
敵対的集団主義 ^b			.139 ***	.116 ***
質的負荷 ^c				.205 ***
量的負荷 ^c				.271 ***
部下に対する責任 ^c				.037
決定係数 (R^2)	.033 ***	.131 ***	.266 ***	.362 ***
調整済み決定係数 (<i>adjusted</i> R^2)	.032 ***	.129 ***	.263 ***	.358 ***
決定係数の増分 (ΔR^2)	.033 ***	.098 ***	.135 ***	.095 ***

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

^a 男性=0, 女性=1, ^b ストレス下位尺度, ^c 心理的風土下位尺度

交互作用項を投入したStepについては, ΔR^2 が有意でなかったため表から省略した

表3 ワークエンゲイジメントに対する気質、ストレス、心理的風土の影響
(標準化偏回帰係数)

変数名	Step1	Step2	Step3	Step4
性別 ^a	.036	.057 *	.007	.051 **
年齢	.169 ***	.195 ***	.151 ***	.109 ***
BIS		-.145 ***	-.105 ***	-.033
BAS		.293 ***	.218 ***	.154 ***
業績規範 ^b			.165 ***	.060 *
支持的風土 ^b			.225 ***	.113 ***
事なかれ主義 ^b			-.032	.000
敵対的集団主義 ^b			-.029	-.015
質的負荷 ^c				-.424 ***
量的負荷 ^c				-.059 **
部下に対する責任 ^c				.023
決定係数 (R^2)	.034 ***	.127 ***	.266 ***	.399 ***
調整済み決定係数 (<i>adjusted</i> R^2)	.033 ***	.126 ***	.263 ***	.395 ***
決定係数の増分 (ΔR^2)	.034 ***	.093 ***	.139 ***	.132 ***

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

^a 男性=0, 女性=1, ^b ストレス下位尺度, ^c 心理的風土下位尺度

交互作用項を投入したStepについては, ΔR^2 が有意でなかったため表から省略した

最終的に増分が有意であったStep4では、気質に関してはBASの高さがワークエンゲイジメントと関連していた($\beta = .154, p < .001$)。心理的風土については、業績規範と支持的風土の高さがワークエンゲイジメントと関連していた($\beta = .060, p < .05$; $\beta = .113, p < .001$)。職場ストレスナーについては、質的負荷と量的負荷の低さがワークエンゲイジメントと関連していた($\beta = -.424, p < .001$; $\beta = -.059, p < .01$)。なお、2変量相関において弱い正の相関がみられていたワークエンゲイジメントと部下に対する責任に関しては、階層的重回帰分析の結果では有意差がみられなかった。(表3)

考察

本研究の対象となった介護リーダー・サブリーダーが所属する小規模多機能型居宅介護事業所においては、登録者の7割以上が認知症によってなんらかの生活障害を抱えていた。小規模多機能型居宅介護についての調査¹⁵⁾では、76.7%の事業所が認知症加算を取得し、利用者全体の77.9%が認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上であった。これは本調査研究の結果とほぼ同様である。つまり、小規模多機能型居宅介護の利用者のほとんどは認知症に対応したケアを必要としているものと考えられる。

1. 情緒的消耗感への影響因について

本研究結果からは、情緒的消耗感に対して介護リーダー自身が元来持つ気質の影響が確認された。とくに行動抑制系、すなわちネガティブな結果の予期に際して自身の行動を抑制する気質的傾向が強いと、情緒的に消耗しやすいものと考えられる。従来、人格特性とバーンアウトの研究においては、ビッグ5の情緒不安定性がバーンアウトへ最も影響するとされてきた^{8,9)}。人格特性としての情緒不安定性は、気質である行動抑制系と高い正の相関を示すことから²⁷⁾、行動抑制系がバーンアウトの中核概念である情緒的消耗感へ影響をおよぼす要因であることは仮説構成段階において想定した結果のとおりであった。これは行動抑制系の高さが学生の勉学における消耗感の高さ

に影響することを指摘した先行研究²⁸⁾とも類似した傾向であった。気質は人格の根幹をなす反応傾向であり、罰と報酬への反応性については脳機能ないし脳神経伝達物質との関連も深い¹⁴⁾。環境からの投射によって、長期間での変化を起こす可能性はあるが、短期間にて変化を起こすことは通常難しいものと考えられる。このことから、行動抑制系が高い介護リーダーはある意味情緒的に疲弊しやすい元来よりの性質をもっていると言い換えることもできるだろう。

ただし、本研究では心理的風土や職場ストレスナーもまた気質と同程度、あるいは気質以上に情緒的消耗感を説明していることが示された。役割の範囲が明確でない、また業務量が多すぎるといった職場ストレスナーは情緒的消耗感をより強く高める要因であった。JD-Rモデル^{5,7)}においては、裁量権など仕事の資源はバーンアウトを軽減し、時間的量的プレッシャーなど仕事の要求度はバーンアウトを促進する要因であることが示されている。仕事の資源と正負が逆の概念である質的負荷は、やはり情緒的消耗感を促進する要因であるものと考えられる。また、概念的に仕事の要求度に含まれると考えられる量的負荷は、行動抑制系よりも強く情緒的消耗感に影響を与えていた。介護リーダー個人にとって適切ととらえられるような業務量や配分に調整することが重要であることが示唆される。

あわせて、所属組織が問題を表面化させないようしたり、他事業所との競争心をあおったりしていると介護リーダーが知覚するような風土をもつ組織では、介護リーダー自身の情緒的消耗がより促進される可能性がある。バーンアウトと仕事特性および組織風土を扱った先行研究では、職場の業務負担感、曖昧さ、意思疎通感の低さが情緒的消耗感の促進要因であることが示されている²⁹⁾。本研究結果は先行研究の結果を支持するものであった。二木³⁰⁾はその論考の中で、認知症介護における感情労働が非認知症介護より困難とは一概にいえないが、現在の介護現場環境が感情労働をスムーズに行うには十分でないことを指摘している。小規模多機能型居宅介護における介護リーダーの情緒的消耗への対応としては、心理的風土の改善も必要であるものと考えられる。

2. ワークエンゲイジメントへの影響因について

ワークエンゲイジメントに対する介護リーダーの気質の影響としては、行動賦活系の高さが関連していた。先述のとおり、ビッグ5の情緒安定性は行動抑制系と高い正の相関を示している¹⁴⁾。ワークエンゲイジメントと人格特性を扱った研究では、低い情緒不安定性がワークエンゲイジメントの高さに影響していることを示す報告が存在している^{8,10)}。本研究においては、行動抑制系とワークエンゲイジメントには最終的なモデルにおいて有意な関連がみられず、上記先行研究の傾向とは異なる結果であった。

行動賦活系の下位概念には報酬への反応性が含まれ、この反応性は有形のみならず無形の報酬に対しての反応も当てはまる¹⁴⁾。つまり、利用者からの介護リーダー自身への感謝や、部下である一般介護職員からのリーダーへの好意的反応などに対する気質的な反応性の高さがワークエンゲイジメントに関連しているものと推測できる。

しかし、ワークエンゲイジメントに対して、本研究で使用した気質を含むほかの変数に比しても大きな影響を持つのは質的負荷であった。質的負荷は正負が逆となるが、項目内容としてはJD-Rモデル^{5,7)}における仕事の資源と重なる内容を多く含んでいる。JD-Rモデルでは、仕事の資源はバーンアウトを低めるとともにワークエンゲイジメントを高める重要な変数であることが示されている⁵⁾。本研究においてもこれと同様の結果を示していた。気質はワークエンゲイジメントに影響をもたらす要因ではあるが、介護リーダーのワークエンゲイジメントを高めるためにより重要であるのは質的な負荷をいかに軽減するかという視点であるものと考えられる。

言い換えれば、介護リーダーのワークエンゲイジメントにとって重要であるのは介護対象者から得られる報酬自体よりも、仕事の重要性の理解や権限の明確さであるといえるだろう。認知症ケアの場合、コミュニケーションの困難さから利用者の感謝の言葉が減少し、職員によってはそれが感情労働を肯定的経験とする要素の減少につながるおそれが指摘されている³⁰⁾。しかし、こと小規模多機能型居宅介護の介護リーダーのワークエンゲイジメントに関しては、利用者からの感謝の言葉

の減少は重要性の比重として小さい可能性が示唆される。

3. 本研究における限界

本研究では、心理的風土や職員が元来有している気質と、情緒的消耗感やワークエンゲイジメントとの関連を調べたが、情緒的消耗感やワークエンゲイジメントは一定の期間により変動する可能性がある概念である。本研究の限界として、直近の職場の状況やライフイベントなどによって影響を受ける可能性を排除できない点があげられる。また、本研究では倫理的配慮の観点から、法人や事業所を通じてアンケート回収する方式ではなく、介護リーダー・サブリーダーから直接回収する方式をとった。本研究においては調査票の回収率が21.2%と比較的低かったため、バイアスとして本研究課題に比較的高いリーダー・サブリーダーからの回答結果である可能性を否定できない。この点においても、より回収率を高めるべく調査法の検討が必要であろう。

4. 結論

本研究の結論として、小規模多機能型居宅介護に従事する介護リーダーの行動抑制系や行動賦活系といった気質は、リーダー自身の情緒的消耗感やワークエンゲイジメントに影響を与える要因であることが示された。しかし、リーダーの気質それ自体で情緒的消耗感やワークエンゲイジメントに決定的な影響を与えるわけではなく、リーダーが仕事の要求度や資源として知覚する組織・環境的側面の大きさも、個人的な特性と同様かまたはそれ以上であることが示された。とくに、リーダーのワークエンゲイジメントに対する低い質的負荷の影響は大きいものであった。ネガティブな心理的風土を改善しかつポジティブな心理的風土を作り出すこと、リーダーの業務を適切な量へと調整することや仕事の役割や範囲を明確にすることは、個人の特質に関わらず、介護リーダーの情緒的消耗の軽減に寄与し、いきいきと仕事に従事することに繋がる。まして、行動抑制系の強い介護リーダーが存在する職場においてはなおさら必要である。

たとえば、個人が知覚するソーシャルサポート

の量や質の改善のために、一般的には組織のコミュニケーションの活発化が提言されることが多い。これと同様に、個人が知覚する心理的風土を改善する際にも、やはり組織的な対応が必要となるものと考えられる。組織は、仕事の要求度と資源のバランスに関心を払うことで、組織の利益のために従業員を搾取することではなく、従業員の能力を長期的に維持するつもりでいるというメッセージを送ることができる。そして、組織はこのような価値を表明することによって、従業員のバーンアウトに関連する健康問題を回避しつつ、ワークエンゲイジメントの向上を支援できるとされる³¹⁾。

小規模多機能型居宅介護の利用者のほとんどは認知症に対応したケアを必要としている。介護リーダーはそれを念頭に入れ、一般介護職員に対して業務指導を行っていく必要があるだろう。しかし、冒頭に述べたとおり、リーダー自身も認知症ケアに携わる職員の一人として介入を要し、かつ中間管理職としての負担も大きい。利用者への影響を防ぐ観点からも、介護リーダーの疲弊を緩和し、よりやりがいをもって職務を遂行することを組織的に支援する必要があるだろう。

COI開示：なし

謝辞：本研究はNPO法人介護人材キャリア開発機構が実施した平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「在宅高齢者を支える介護人材等のあり方についての調査研究事業」の一部である。

文献

- 1) 桐山雅子、砂川洋子、奥平貴代、他：総合病院に勤務する看護中間管理職者のストレスと関連要因に関する研究．日本看護研究学会雑誌 25(4): 61-71, 2002.
- 2) 中田弥沙、直原大輔、山本茉奈実、他：介護老人保健施設における看護職者の認知症ケアの質への関連要因の検討．岡山県立大学保健福祉学部紀要 24: 15-24, 2018.
- 3) 古村美津代、石竹達也：認知症高齢者グループホームにおけるケアスタッフのバーンアウトと個人特性と職場環境要因との関連．日本公衆衛生雑誌 59(11): 822-832, 2012.
- 4) 松井美帆：痴呆性高齢者グループホームの職員におけるストレス．日本痴呆ケア学会誌 3(1): 21-29, 2004.
- 5) Schaufeli WB, Bakker AB : Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. J Organiz Behav 25(3): 293-315, 2004.
- 6) Bakker AB, Demerouti E : The job demands - resources model: State of the art. J Manag Psych 22(3): 309-328, 2007.
- 7) Bakker AB, Demerouti E, Sanz-Vergel AI : Burnout and work engagement: The JD-R approach. Annu Rev Organiz Psych Organiz Behav 1: 389-411, 2014.
- 8) Kim HJ, Shin KH, Swanger N : Burnout and engagement: A comparative analysis using the big five personality dimensions. Int J Hosp Manag 28(1): 96-104, 2009.
- 9) Swider B, Zimmerman R : Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. J Vocat Behav 76(3): 487-506, 2010.
- 10) van Mol MMC, Nijkamp MD, Bakker J, et al : Counterbalancing work-related stress? Work engagement among intensive care professionals. Aust Crit Care 31(4): 234-241, 2018.
- 11) 時實亮、谷口敏代、高木二郎、他：介護福祉士の職場特性と個人要因とワーク・エンゲイジメントとの関連．厚生指標 63(12): 7-13, 2016.
- 12) Gray JA : The psychophysiological basis of introversion-extraversion. Behav Res Ther 8(3): 249-266, 1970.
- 13) Gray JA : Perspectives on anxiety and impulsivity: A commentary. J Res Pers 21(4): 493-509, 1987.
- 14) 高橋雄介、山形伸二、木島伸彦、他：Grayの気質モデル．パーソナリティ研究 15(3): 276-289, 2007.
- 15) 全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会：平成28年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業分小規模多機能型居宅介護の機能強化に向けた今後のあり方に関する調査研究事業報告書, 2019.
- 16) Carver CS, White TL : Behavioral inhibition, behavioral activation, and affective responses to impending reward and punishment: The BIS/BAS scales. J Pers Soc Psych 67(2): 319-333, 1994.
- 17) James LR, Jones AP : Organizational climate: A review of theory and research. Psych Bull 81(12): 1096-1112, 1974.

- 18) 坂田桐子、岩永誠、横山博司 : 心理的風土が看護職のワークストレスに及ぼす影響 : 対処方略採用への影響を考慮したモデルの検討. 産業・組織心理学研究 19(2): 13-23, 2006.
- 19) 小杉正太郎、田中健吾、大塚泰正、他 : 職場ストレススケール改訂版作成の試み(I) : ストレスサー尺度・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(3): 175-185, 2004.
- 20) Maslach C, Leiter MP : The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. 1st Edition. Jossey-Bass, 1997.
- 21) 久保真人 : ストレスとバーンアウトとの関係—バーンアウトはストレンか?. 産業・組織心理学研究 12(1): 5-15, 1998.
- 22) 久保真人 : バーンアウトの心理学—燃え尽き症候群とは. サイエンス社, 2004.
- 23) Schaufeli WB, Salanova M, González-romá V, et al : The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. J Happ Stud 3: 71-92, 2002.
- 24) Schaufeli WB, Bakker AB, Salanova M : The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. Educ Psych Meas 66(4): 701-716, 2006.
- 25) Shimazu A, Schaufeli WB, Kosugi S, et al : Work engagement in Japan: Validation of the Japanese version of the Utrecht work engagement scale. App Psych Int Rev 57(3): 510-523, 2008.
- 26) 石田賢示 : 交互作用項の利用. SPSSによる応用多変量解析(三輪哲、林雄亮編著), pp115-129, オーム社, 2014.
- 27) 高橋雄介、繁榊算男 : 罰の回避と報酬への接近の感受性を測定する3尺度の比較. パーソナリティ研究 17(1): 72-81, 2008.
- 28) van Beek I, Kranenburg IC, Taris TW, et al : BIS-and BAS-activation and study outcomes: A mediation study. Pers Individ Diff 55(5): 474-479, 2013.
- 29) 塚本尚子、浅見響 : 病棟の組織風土が看護職のバーンアウトに及ぼす影響についての検討. 健康心理学研究 20(1): 12-20, 2007.
- 30) 二木泉 : 認知症介護は困難か——介護職員の行う感情労働に焦点をあてて. 社会科学ジャーナル (69): 89-118, 2010.
- 31) Leiter M, Maslach C : Building engagement: The design and evaluation of interventions. In: Bakker A, Leiter M. (Eds.) Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research. 1st ed. Hove: Psychology Press. 2010. (ライター M、マスラック C、塚田知香(訳) : エンゲイジメントを向上させる バッカー A、ライター M(編) 井上彰臣、大塚泰正、島津明人、他(監訳) ワーク・エンゲイジメント——基本理論と研究のためのハンドブック——, pp335-367. 星和書店, 2014.)