

# 介護職におけるストレスの現状とメンタルヘルス ——雇用形態による差異の観点から——

安森 恵美<sup>1</sup>, 大田 与志美<sup>2</sup>, 吉岡 秀明<sup>3</sup>

1) 湯免清風園 2) 萩福祉複合施設かがやき 3) 萩市指月園

## I. 研究目的

現在、要介護高齢者の増加にともない、介護・福祉に関わる仕事に従事する人々が増加している。他方、介護サービスを実施する事業所で直接介護に当たる介護職員の1年間の介護労働者の離職率は21.6%と人材活用上の課題も少なくない。

その原因として、介護の仕事は、対象が人で密度の濃い人間関係が要求されることがあり、それが過大なストレスにつながっていることが知られている。

この情報から私たちは、専門職としての知識や技術を精進するだけでなく、仕事に従事するもの同士のストレスやメンタルヘルスの現状を少なからず知ること、職場環境の改善に繋がるのではないかと考えている。

この研究にあたって、正規職員と非正規職員との雇用形態の比較により、職員のニーズや悩みの問題の関係を分析して、ストレスの現状やメンタルヘルスは雇用形態によって違いがあるのかを知ることにある。

これまでの先行研究による介護に関わるバーンアウト研究をみると、①対象者の属性との関連では、経験年数が浅い者ほどバーンアウト徴候が高く、②職場との関連では、上司や同僚との葛藤やコミュニケーション不足、教育訓練の不備がバーンアウト徴候を高めることがわかっている。

この先行研究を結果と関連づけた仮説として、雇用形態によるストレスやメンタルヘルスの差異を知ること、職員間のネットワークやサポート体制の構築が可能ならば、離職率の低下に繋がるのではと考える。

## II. 研究方法

### 1. 対象

2008年11月時点で、A介護老人保健施設(15名)、B身体障害者施設(27名)、Cデイサービス(6名)、Dデイケア(14名)、Eデイサービス(17名)、F介護付高齢者賃貸住宅(16名)の3法人6施設、職員95名を対象とし、回収数は83票のうち正規職員56名、非正

規職員27名(回収率87.4%)であった。

### 2. 調査方法

単一回答法による自記式質問調査

### 3. 調査実施期間

2008年11月1日～11月30日

### 4. 主な調査内容

使用したデータは2004年度の介護労働安定センターに設けられた「介護職のストレスに関する調査研究委員会」で企画・実施した質問調査を使用する。

その内容は、全79項目で、職員の経験年数や資格などの「基本属性」に加え、4つに分類する。

(1)「介護職員がストレスを感じる職場・仕事の要因」では、「1. 強く感じる 2. 少し感じる 3. 感じない 4. あてはまらない 5. その他 6. 無回答」の6段階選択肢とする。

(2)「ストレス反応」では「1. いつもあった 2. よくあった 3. 時々あった 4. あまりなかった 5. 全くなかった」の5段階選択肢とする。

(3)「職務満足度」では「1. とてもあてはまる 2. ややあてはまる 3. どちらともいえない 4. あまりあてはまらない 5. 全くあてはまらない」の5段階選択肢とする。

(4)「雇用管理の取り組み」では「1. とても役立つ 2. 少し役立つ 3. 役立つしない」の3段階選択肢とする。

### 5. 調査に際しての倫理的留意

調査実施に際しては、当該施設の施設長・管理職の承認を得るとともに、対象者への調査目的の説明を行い協力の同意を得た。調査データの取り扱いに際しては、対象者のプライバシー保護に留意し、データ管理責任者を決めて一元的に管理を行った。

### 6. 分析方法

職員の雇用形態(正規職員、非正規職員)の基本属性に加え

(1)「介護職員がストレスを感じる職場・仕事の要因」では「1. 強く感じる 2. 少し感じる」を%数値とする。

(2)「ストレス反応」では「1. いつもあった 2.

よくあった3. 時々あった」を%数値とする。

(3)「職務満足度」では「1. とてもあてはまる2. ややあてはまる」を%数値とする。

(4)「雇用管理の取り組み」では「1. とても役立つ2. 少し役立つ」を%数値とする。

以上を単純集計およびクロス集計で示した。

### Ⅲ. 結果

#### 1. 「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」

雇用形態に関わらず、全体のストレスを感じる要因の傾向として、カテゴリー別に数値が高い順位で見ると「入所者との関係」「従事業務の量と質」「労働条件」「同僚との関係」と続いている。上位の「入所者との関係」については、介護サービスの現状としての、介護の仕事は対象が人で密度の濃い人間関係が要求されている事と、関係づけることが可能である。しかし、その結果により「従事業務の量と質」「労働条件」へと、ストレスを感じる要因が原因で各カテゴリーに影響を与えているという事実は、この結果からでは断言できない。この結果は、雇用形態別の正規職員と非正規職員の傾向としては、雇用形態別の数値の変化は確認されているが、カテゴリー別の数値の高い順位については、雇用形態別に関わらず同様の結果であった。

正規職員のカテゴリー別の特徴の一つとして、全カテゴリー数値を正規職員が非正規職員を上回る結果となった。カテゴリー数値を雇用形態別で、ポイント差にして比較した結果では「勤務先や上司との関係」に数値の開きが大きかったことが確認された。また、各項目においての正規職員と非正規職員の比較としてのポイント差(数値)においても、正規職員が非正規職員を29項目中26項目と、ストレスを感じる要因が上回っていた。

非正規職員の特徴の一つとして、項目別でストレスを感じる要因としての最高数値を占めている「仕事のわりに賃金が低い」から「夜勤時に何か起こるのではと不安」「適切なケアができていないか不安」と続いている。これらは正規職員と全て同様の項目であった。

「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」のカテゴリー別で、雇用形態別で比較したのが次の表である。

	正規職員	非正規職員	平均
労働条件	70.7	52.1	61.9
従事業務の量と質	75.0	66.2	70.6
入所者との関係	79.2	66.7	72.9
勤務先や上司との関係	39.3	13.0	26.1
同僚との関係	60.1	43.2	51.7
仕事以外の生活	49.3	38.7	44.0

#### 2. 「ストレス反応」

雇用形態に関わらず、全体の傾向として、カテゴリー別で平均数値とした場合のストレス反応の結果は、「情緒的消耗感」が高い数値を示し、あとに「個人的達成感」、「脱人格化」と続く結果となった。この事から、ストレス反応として、「情緒的消耗感」が意味している、「介護者が提供するサービスの質そのものに影響を与えている」という傾向がわかる。雇用形態別にした正規職員と非正規職員についても、同様の結果となっている。

正規職員の特徴の一つとして、カテゴリーの「脱人格化」において、非正規職員との比較では、数値は低い正規職員が非正規職員を上回っている状態が確認されている。また、カテゴリーの「情緒的消耗感」も同様の結果であり、「情緒的消耗感」の意味は先に述べたが、「脱人格化」が意味している、「クライアントそれぞれの人格を無視した、思いやりのない紋切り型の対応」を含むストレス反応の傾向があり、クライアントに対してのサービスの姿勢が問われる結果となった。

非正規職員の特徴の一つとして、カテゴリーの「個人的達成感」が、正規職員を上回り、職務に関わる有能感や達成感を得ていることが結果としてわかる。

「ストレス反応」のカテゴリー別で、雇用形態別で比較したのが次の表である。

	正規職員	非正規職員	雇用全体
情緒的消耗感	82.1	79.6	80.9
個人的達成感	65.8	68.5	67.1
脱人格化	45.7	37.8	41.7

#### 3. 「職務満足度」

雇用形態に関わらず全体の傾向として、先に述べたが、介護の仕事は対象が人で密度の濃い人間関係が要求されることがあり、それが過大なストレスに

つながっている。しかし、「利用者の笑顔に喜びを感じる」といった、人間関係における「関わる」ことにおいて、職務の満足感を高数値で得ていることが結果からわかる。

雇用形態別の各項目においては、非正規職員が正規職員を上回っている結果が過半数を占めている状態となっている。特に「仕事が楽しい、おもしろいと感じる」の項目に関してなど、直接介護業務に関わる上で業務に影響をされると考えられる項目の一つでもある。

「職務満足度」での雇用形態における特徴は、非正規職員に対して「職務満足度」が高数値とは言えないが、「職務満足度」が得られる環境が整備されている傾向といえる。

「職務満足度」の雇用形態別で比較したのが次の表である。

職務満足度(%)			
	正規職員	非正規職員	平均
職務満足度	62.5	63.0	62.8

#### 4. 「雇用管理の取り組み」

雇用形態に関わらず全体の傾向として、各項目が高い数値を示しており、事業所の「雇用管理の取り組み」を、期待や役立つとしている。

正規職員の特徴としては、全体の傾向と同様に各項目が平均的に高い数値を示している。特徴を表現するには非正規職員と比較することで特徴が現れる結果となった。

非正規職員の特徴としては、正規職員と比較した場合、各項目において15項目中13項目を非正規職員が正規職員を上回っている。また、項目の「採用時における賃金・勤務時間についての説明」「介護能力の向上に向けた研修」「認知症への理解を深める研修」「実務の中で、上司や先輩から指導を受ける機会の設定」「介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入」「事故やトラブルへの対応体制」においては100%を示している。

雇用形態における特徴は、非正規職員において、介護サービスの質としての知識・技術に向けての向上心や事業所への期待が顕著に表れた傾向といえる。

「管理雇用の取り組み」の雇用形態別で比較したのが次の表である。

雇用管理の取り組み(%)			
	正規職員	非正規職員	平均
雇用管理の取り組み	88.6	96.0	92.3

#### IV. 考察

研究結果については、「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」「ストレス反応」「職務満足度」「雇用管理の取り組み」の先行研究における上位に位置する各項目については、「正規職員」と「非正規職員」の調査項目ポイント数の多少の違いは確認されるが、位置関係については同様の結果が得られており、先行研究で使用したデータは2004年度の介護労働安定センターに設けられた「介護職のストレスに関する調査研究委員会」で企画・実施した質問調査と結果の大きな数値の変化は確認されなかった。しかし、研究対象者が83名で正規職員(56名)に対して非正規職員(27名)であり、正規職員と非正規職員との関係性については、結果から正確な比較とは言い切れない。

「正規職員」と「非正規職員」の雇用形態による差異の観点からのストレスの関連性においては、上位に位置する項目は「正規職員」と「非正規職員」ともに同様の結果であった。この事から明らかになることは、雇用形態は違うが直接介護における現場に関しては、直接介護業務内容は雇用形態別で正規職員と非正規職員とに分けてはいない。その為、「非正規職員」の立場からすると、専門的な知識・技術が備わっていない非正規職員も存在し「適切なケアができていないか不安」や、同じ業務で低賃金なのかと「職場・仕事の特性」に関する問題も関係づけることができる。

また、「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」と「ストレス反応」のカテゴリー別(数値)での比較では「正規職員」が「非正規職員」を上回り、各項目別では高い数値には至らなくとも20ポイント以上の差の研究結果として得られたデータもあり、それぞれの状態の違いが確認された。

「正規職員」と「非正規職員」が「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」としてポイントの差があるものを、項目でカテゴリー別としてみると、「勤務先に将来性がない」「経営理念や介護の基本方針が不明」といったものである。これは「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」のカテゴリー別の「勤務先や上司との関係」であり、カテゴリー内で一番低いストレスの割合に位置しながらも、「勤務先や上司との関係」を中心にポイントの差がみら

れている。また、他のカテゴリー「労働条件」「入居者との関係」を含めて、20ポイント差のある、9項目中7項目において、「正規職員」が「非正規職員」より上回っている。その理由として考えられるのは、急速に進展する介護の業界で「正規職員」が担う役割や責任業務が増えるのに対して、低賃金や介護従事者不足の結果は、勤務先の将来性に不安を感じ、経営理念や介護の基本方針が不明確なイメージへ陥ると考えられる。

しかし、一方で「雇用管理の取り組み」における「介護能力の向上」「実務の中で上司や先輩からの指導を受ける機会」「介護に関する事例検討会の開催」などの設定が、雇用形態に関係なく役に立つとの高い数値結果となっている。

これは、「勤務先や上司との関係」との関係で考えられるのは、「正規職員」と「非正規職員」とが求める「雇用管理の取り組み」内容を役立つや期待と求めているが、実際には事業で開催される機会が少ない為に、雇用形態におけるストレスやメンタルヘルスの対応ができていない結果であり、「労働条件」「従事業務の量と質」などのストレスがあると考えられる。これは調査項目のストレスやメンタルヘルスと感じているなかで、その改善方法として「雇用管理の取り組み」を多くの職員が求めていることがわかる。また、「正規職員」と「非正規職員」の雇用問題と介護の質の向上とを関係づけることが可能であることがわかる。

## V. 結論

この研究を通して明らかになったことは、「正規職員」「非正規職員」ともに、各項目で高い数値のストレスを感じており、雇用形態別で比較（数値）をすると「正規職員」が「非正規職員」を上回っている。しかし、一方の「職務満足度」では、すべての項目において高い数値を占めており、やりがい感を得られるということは、介護職のストレス解消の一つであるといえる。

「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」と「ストレスの反応」や「職務満足度」から「雇用管理の取り組み」の一連の関連性を構築することで、介護職のニーズや悩みといったストレスだけでなく、仕事に対しての喜びや達成感を知ること、介護職としての質の向上や、離職率低下といった雇用の安定に関する雇用管理へと関連づける取り組みが可能であり重要である。

雇用形態による「正規職員」と「非正規職員」の

ニーズや悩みの問題の関連性においては、調査結果は得られたが、関係性については結果に至る分析方法を見いだす事ができなかった。この課題こそが、雇用形態における差異が示され、介護職におけるストレスの現状とメンタルヘルスの把握であった。

しかし、この研究を通じて「正規職員」と「非正規職員」のニーズや悩みの問題の現状を知ること、職場環境の改善方法となる「介護職がストレスを感じる職場・仕事の要因」「ストレス反応」「職務満足度」「雇用管理の取り組み」の関連性の存在をイメージすることが可能となった。これは本研究の仮説「雇用形態によるストレスやメンタルヘルスの差異を知ること、職員間のネットワークやサポート体制の構築が可能ならば、離職率の低下に繋がる。」における具体的な関連性を知る上での、足がかりになったのは事実である。

## 謝辞

本研究にあたり御協力くださった皆様に感謝いたします。

## 引用・参考文献

- 1) 介護労働安定センター(2004)『介護職のストレスに関する調査研究委員会』
- 2) 介護労働安定センター(2005)『介護職のストレスに関する調査報告書』
- 3) 介護労働安定センター(2005)『介護事業所における介護労働実態調査』
- 4) 介護職の雇用開発センター(2005)『介護職の業務内容と心身の負担感に関する研究 平成16年度報告書』