

□原著論文□

特別養護老人ホームにおける介護職員の対人スキルが
職務満足感に与える影響清水 佐紀¹ 小野寺 敦志²

抄 録

目的：介護職員のソーシャル・スキルならびに自己開示という対人スキルとソーシャル・サポートが、職務満足感に与える影響について明らかにすることであった。

方法：首都圏の特別養護老人ホームに勤務する184名に質問紙調査を実施し、職種が介護職員である128名を分析対象とした。分析方法として、相関分析、*t*検定、パス解析を用いて、仮説モデルを検証した。

結果：パス解析を行い、仮説モデルに修正を加えたモデルを採用した。結果として、適合度は十分ではないが、ソーシャル・スキルと自己開示という対人スキルを経て、受け取ったソーシャル・サポートが職務満足感に影響を与えることが示された。

考察：十分な適合度ではないものの、対人スキルによって受け取ったソーシャル・サポートが、職務満足感に影響を与えることが示された。このことから介護職員の職務満足感を高めるには、対人スキルの向上ならびに、ソーシャル・サポートが互恵できる連携体制の整備が必要といえる。

キーワード：ソーシャル・スキル、自己開示、ソーシャル・サポート、職務満足感

I. はじめに

超高齢社会を迎えた日本の介護事業の現状において、介護職員の人材不足が問題となっている。現状推移のままでは、2025年には約34万人の人材が不足する見込みであるため、新たな介護労働者の確保と定着を図る対策が必要となる。それに際して、国は介護職員の処遇改善、多様な人材の確保・育成、生産性の向上、メディアによる積極的情報発信、外国人材の受け入れといった対策をとっており¹⁾、介護労働安定センターの令和2年度「介護労働実態調査」の結果では、介護職員の不足感ならびに離職率は緩やかな減少傾向にあった。しかし、運営上の問題点としては、良質な人材確保の困難さが53.2%を占めており、今後の課題点となっている²⁾。それに加え、前職ならびに現職が介護職員である者が前勤務先を辞めた理由の上位に、複数回答であるが「職場の人間関係」が挙げられ、

26.9%と上位であった²⁾。また、介護現場は人間関係に起因するストレスが生じやすいとの指摘もあり³⁾、人間関係を中心とした職務環境が離職の大きな要因であると考えられる。介護現場の慢性的な人手不足は、仕事量の増加から身体的・心理的ストレスへとつながり、職場の人間関係や利用者とその家族へと影響を及ぼすと考えられるため、入職した職員が働き続けられる職場環境整備と同時に、職員の職務満足感を向上させていく必要がある。

職務満足感についてLockeは、「個人の仕事と仕事の評価によりもたらされる喜ばしいもしくは肯定的な感情」と定義している⁴⁾。職務満足感は、組織全体を捉えるものである全体的職務満足感と、上司の管理能力や自身への処遇などの職務遂行上の個別的事項に関する満足感を捉える個別的職務満足感に分けられる。個別的職務満足感の構成要素は、「仕事、上司、同僚、

受付日：2022年3月29日 受理日：2022年8月5日

¹⁾ 国際医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科 保健医療学専攻 臨床心理学分野 博士課程

Division of Clinical Psychology, Doctoral Program in Health Sciences, Graduate School of Health and Welfare Sciences, International University of Health and Welfare

20S3033@g.iuhw.ac.jp

²⁾ 国際医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科 保健医療学専攻 臨床心理学分野

Division of Clinical Psychology, Graduate School of Health and Welfare Sciences, International University of Health and Welfare

給料、勤務時間・勤務体制」⁵⁾や、「対人関係、キャリア、能力発揮」⁶⁾とされており、個別的職務満足感、就業に関する種々の具体的事項についての満足感であるため、全体的職務満足感と異なり第三者の介入による操作が可能とされている⁶⁾。さらに、職務満足の影響要因を大別すると、学歴、年齢、家族構成、心理的特性などの個人的要因⁷⁾と勤務環境や労働条件^{5,8,9)}、同僚・上司との人間関係やサポート^{7,8,10)}、意思決定方法や権限の度合い^{11,12)}、リーダーの行動特性¹³⁻¹⁵⁾、チームワーク^{16,17)}等の組織的要因に分けることができる。職務満足感を高めることで、職員の離職が軽減されることが先行研究においても報告されている^{8,18)}。

先述したように、職場の対人関係が介護職員の離職理由の上位にあることから、本研究では、個別的職務満足感の構成要素の1つである「対人関係」に焦点を当てる。対人関係に必要なスキルの中でも、ソーシャル・スキル、ソーシャル・サポートと自己開示が職務満足感に大きく関わると考え、次からそれぞれの研究知見について概観する。

対人援助職は実際に離職行動に至らずともその意欲行動を抱くだけで、利用者の生活の質に影響を与える¹⁹⁾。対人援助職と職務満足感に関する先行研究では、認知症を対象にした介護サービスの質を高める要素について、専門職の職務満足がケアの質を高め、それが認知症患者およびその家族のケアに対する満足に結びつく²⁰⁾ことや、看護師の場合であるが、職務満足は職員のパフォーマンス水準を高める一方で、その離職率を低下させる²¹⁾とされている。つまり、対人援助に携わる者の職務満足感の向上は、離職防止とともに、利用者への質の高いケアを提供するためにも重要である。

職場での対人関係は、ストレスを緩和するソーシャル・サポートの機能を持つとされている²²⁾。ソーシャル・サポートについて、その定義は多様性があり必ずしも明確ではない²³⁾が、我が国においては、「特定個人が、特定の時点で、彼/彼女と関係を有している他者から得ている、有形/無形の諸種の援助」²⁴⁾という定義が一般的に用いられている。他者からのソーシャ

ル・サポートは、心理的ストレス反応低減効果とコーピング資源として機能することが認められており、同じコーピング方略を行っても、ソーシャル・サポートが豊富な人ほどより良好な健康状態に結びつくことが指摘されている²⁵⁾。

コーピング資源となるソーシャル・サポートを得るためには、他者との関係や相互作用を円滑に行うことを通して対人関係を良好にすることが必要であり²⁶⁾、そのためにはソーシャル・スキルが重要との指摘がある²⁷⁾。したがって、職務満足感の向上には、ソーシャル・サポートが必須となるが、介護職員に対人関係を良好にするためのスキルが備わっていることが求められ、その具体的なものとして、ソーシャル・スキルならびに自己開示が挙げられる。

ソーシャル・スキルとは、「対人場面において相手に適切かつ、効果的に反応するために用いられる言語的・非言語的な対人行動と、そのような対人行動の発現を可能にする認知過程」²⁸⁾や「人間関係の円滑な形成や維持に必要とされる技能」²⁹⁾などと定義されている。ソーシャル・スキルの先行研究の多くは、学級適応を目的とした教育分野におけるものが多い。また、社会人を対象にした研究では、ストレスとの関連や被援助指向性に関するものが多い。ソーシャル・スキルは職場におけるストレスの生成を抑制し³⁰⁾、ストレスへの効果的なコーピングの採択を促進する機能を有するとされている³¹⁾。また、抑うつ・孤独感・対人不安などの主観的な問題には、実際にソーシャル・スキルが不足しているかよりも、「ソーシャル・スキルが不足している」という自己認知の方が深く関わっているとされている³²⁾。

ソーシャル・スキルとソーシャル・サポートはともに対人関係の構築に寄与するものといえる。高いソーシャル・スキルは、ソーシャル・サポートの獲得や不適応の予防を通じたコンピテンスの向上などの波及効果も指摘され、社会的な生活を営む際の他の適応促進あるいは適応維持に関連する概念に良好な影響を与えることが多く、社会生活上の適応における礎ともいえる概念と考えられている^{29,33)}。ソーシャル・スキ

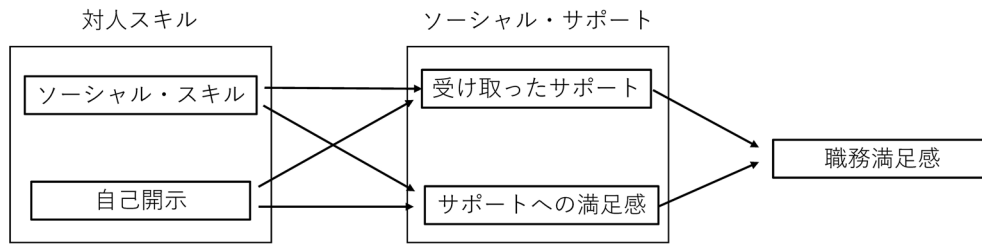


図1 仮説モデル

ルに優れている者は、他者と親密で質の高い関係を保つことができるため、ソーシャル・サポートを自覚する基盤となるソーシャル・サポート・ネットワークをより広汎に持つことができることや、ソーシャル・サポートが増強されることで、種々の適当なコーピングに実行が促進され、結果的に心理的ストレス反応が低減される³⁴⁾。以上のことから、介護職員が職務満足感を高める要因であるソーシャル・サポートを獲得するためには、介護職員がソーシャル・スキルを備えている必要がある。

ソーシャル・スキルの他にソーシャル・サポートを受容するための対人関係の形成のために重要なものとして、自己開示が指摘されている³⁵⁾。自己開示とは、「自分がどのような人物であるかを他者に言語的に伝える行為」³⁶⁾と定義されており、自己開示を積極的に行う人は、対人不安に陥ることはなく、対人スキルを身に付けているとされている³⁷⁾。自己開示は、個人の心理的健康にも有効であることに加え、コミュニケーションを円滑化し、対人的側面への効果があることも指摘されている³⁸⁾。このことから、自己開示の適切性は、対人場面が主な業務である介護現場においても重要な役割を果たすことが予想される。森脇ら³⁹⁾の研究によれば、自己開示をするという対人技能を場面や状況によって適切に表出できるかどうかという能力自体がソーシャル・スキルのうちに含まれるとされている。

以上のことから、介護職員の職務満足感の向上のためには、ソーシャル・スキルによる適切な自己開示を行い、ソーシャル・サポートを得ることが有効であると考えられる。これまでの介護職員を対象にした研究では、バーンアウトやメンタルヘルスを良好にするた

めのソーシャル・サポートに関する研究は多くなされている。しかしながら、介護職員個人のソーシャル・スキルが職務満足感に与える影響についての研究は筆者が検索した限りでは見当たらなかった。

自身の対人スキルによって、職務満足感を高めていくことは、人間関係のストレスが多い介護職員にとって重要である。職務満足感の高まりは、離職意向の低下だけでなく、心理的健康の増進にも影響すると考えられる。介護職員のソーシャル・スキルに焦点を当てた研究は、国内では高尾・赤羽らの研究と宇佐美・赤羽らの研究に留まっており、その研究の限界点として、ソーシャル・サポートの種類やソーシャル・スキルの内容、コーピングとしての機能の有無が挙げられていた^{40,41)}。

そこで本研究は、介護職員の対人スキルが職務満足感に与える影響を明らかにすることを目的とした。高いソーシャル・スキルを保持し、適切な自己開示を行っている者は、より多くのソーシャル・サポートを受容しており、結果として職務満足感が高まる、という仮説を立てその検証を行った。仮説モデルを図1のように設定した。

II. 方法

1. 調査協力者

関東圏にある同一法人の特別養護老人ホーム3施設の協力を得て、施設で働いている236名を対象に調査を実施した。調査協力者は、性別や年齢、実務経験年数は問わず、特別養護老人ホームで働く職員とした。

2. 調査手続き

介護施設にて質問紙を配布し、郵送にて回収した。

調査期間は、2019年8月30日から10月18日であった。

3. 調査項目

基本属性のほか、既存の尺度を用いて、ソーシャル・スキル、適切な自己開示、職務満足感、ソーシャル・サポート受容について測定した。それぞれの内容は以下の通りであった。

1) 基本属性

年齢、性別、就業形態、職種、職位、所有資格、所有資格での経験年数、現勤務先の勤続年数、介護職員経験年数、夜勤の有無、前職の有無、前勤務先を辞めた理由、婚姻状況、同居者についての質問をした。

2) 職場環境、職務内容、給与に関する満足感測定尺度（職務満足感尺度）⁴²⁾

安達が作成した「職務内容」「職場環境」「給与」の3要因から職務に関する満足感を測定する尺度である。原論文ではセールス職を対象として作成された尺度であるが、項目内容は他の職業においても利用可能とされている⁴³⁾。本研究では、特別養護老人ホームの職員に用いることを考慮し、「会社」を「施設」に、「顧客」を「利用者」に変更して使用した。下位尺度として「職務内容（9項目）」、「職場環境（8項目）」、「給与（6項目）」、「人間関係（10項目）」が設定されている。「あなたが仕事全般についてもっている意識について伺います。」と教示し、回答は「そう思う」から「そう思わない」の4件法である。得点が高いほど、仕事に対する満足感が高いことを示す。得点幅は33点から132点となる。

3) 勤労者用ソーシャル・サポート尺度（ソーシャル・サポート尺度）⁴³⁾

ソーシャル・サポート受容を測定するため、24項目から構成される勤労者用ソーシャル・サポート尺度を使用した。「情緒的サポート（9項目）」、「情報的サポート（6項目）」、「道具的サポート（5項目）」、「娯楽的サポート（4項目）」の4つの下位尺度からなる。「職場の問題で困っている時や落ち込んでいる時などあなたの周りの人（同僚、友人、職場の上司、家族、その他の人など）はあなたにどのようなことをしてく

れますか。」と教示し、それぞれの質問項目ごとに①そのことをどれくらい受けているか（受け取ったサポート）、②そのことにどれくらい満足しているのか（サポートへの満足感）の2つの次元を4件法で評価した。点数が高いほど、それぞれのサポート量が多いこと、サポートを受けていると感じており、そのことに満足していることを示す。得点幅は24点から96点となる。なお、逆転項目については、集計の際にその得点を逆転させて集計した。

4) Kikuchi's scale of social skills:18items (Kiss-18)⁴⁴⁾

菊池によって作成された18項目からなる成人用ソーシャル・スキル自己評定尺度であるKiss-18を使用した。「以下に示してある18項目について5つの選択肢のうちどれにあてはまりますか。」と教示し、回答は「いつもそうだ」から「いつもそうでない」の5件法で、点数が高いほどソーシャル・スキルが高いこととなる。得点幅は18点から90点となる。

5) 適切な自己開示尺度³⁹⁾

状況にふさわしい適切な自己開示を行っているかどうかを測定するため、森脇らによる適切な自己開示尺度を使用した。全12項目から成る尺度で、「普段、個人的な話（相談事など）を他人に打ち明けることを思い浮かべて下さい。以下の項目について、自分に最もよく当てはまるものを一つ選んで下さい。」と教示し、各項目について、「全く当てはまらない」から「よく当てはまる」の4件法で1点から4点を付与した。この尺度は、ソーシャル・スキルを測定するKiss-18と正の相関(0.45)があることが確認されている。得点幅は11点から44点となり、点数が低いほど、適切な自己開示を行っていることになる。なお、逆転項目については、集計の際にその得点を逆転させて集計した。

4. 分析方法

分析には、統計ソフトIBM SPSS Statistics Ver.25 (for Windows)を使用した。なお、パス解析では統計解析ソフトウェアRを使用した。基礎統計量および各変数間の分析を行った。各変数間の相関はPearsonの相関係数を用いた。次いで、Kiss-18、適切な自己開示

尺度, ソーシャル・サポート尺度の「受け取ったサポート」のそれぞれの差が職務満足感に影響するのを見るために, *t* 検定を行った。その後, 仮説モデルを検証するためにパス解析を行った。

5. 倫理的配慮

調査は無記名にて実施した。調査協力依頼文には, 調査目的を記述し, 調査で得られたデータは個人が特定されることはないことを明記した。その上で, アンケートへの回答をもって調査協力への同意が得られたと判断する旨を記し, 回答を求めた。

調査に先立ち, 国際医療福祉大学の研究倫理審査の承認を得た(承認番号 19-Ig-55)。

III. 結果

1. 調査協力者の属性

調査協力施設は, 同一の社会福祉法人の運営する従来型の特別養護老人ホーム 3 施設で, 利用定数はそれぞれ 50 名, 153 名, 205 名であった。アンケートは 236 部配布し, 返送数は 184 部(回収率 77.9%)であった。施設ごとの回収率は, 67.0%, 89.0%, 77.7%であった。返送されたものの中で, 職種が介護職員である 128 名(男性 51 名, 女性 77 名)を分析対象とした(有効回答率 68.4%)。

研究協力者の主な属性を表 1 に示した。平均年齢は 39.46 歳で(SD=12.371), 年齢幅は 19 ~ 88 歳であった。介護労働実態調査の結果では, 介護職員の平均年齢は, 45.3 歳, 性別の割合は男性 23.7%, 女性が 70.3%となっている¹⁾。本研究の研究協力者はそれと比較し, 年齢は若く, 男性の割合が多かった。

2. 各尺度の記述統計量の結果

各尺度における平均, 標準偏差の結果を表 2 に示した。

3. 基本属性ならびに各尺度間の相関の結果

基本属性ならびに使用尺度の各変数の相関係数を Pearson の相関係数で算出した。特徴的なものとして, 職務満足感尺度と勤労者用ソーシャル・サポート尺度の 2 次元のうちの 1 つである「受け取ったサポート」との間にやや強い正の相関 ($r=0.627$) がみられた。

表 1 研究協力者の属性 (n = 128)

項目		n	(%)
性別	男	51	39.8
	女	77	60.1
年代	20 歳未満	2	1.5
	20 歳代	30	23.4
	30 歳代	30	23.4
	40 歳代	39	30.4
	50 歳代	19	14.8
	60 歳以上	6	4.6
	無回答	2	1.5
婚姻状況	している	59	46.0
	していない	65	50.7
	無回答	4	3.1
同居人有無	いる	11	8.5
	いない(一人暮らし)	106	82.8
	無回答	11	8.5
就業形態	正規	103	80.4
	非正規	25	19.5
職位	主任・リーダー	30	23.9
	一般職	90	70.3
	その他	4	3.1
	無回答	4	3.1
経験年数	1 年以下	10	7.8
	5 年以下	40	31.2
	10 年以下	27	21.0
	15 年以下	19	14.8
	20 年以下	18	14.0
	25 年以下	5	3.9
	25 年以上	6	4.6
無回答	3	2.3	

表 2 各尺度間の相関係数 (n = 128)

変数	1	2	3	4
1 職務満足感尺度				
2 「受け取ったサポート」	0.647**			
3 「サポートへの満足感」	0.553**	0.701**		
4 Kiss-18	0.388**	0.347**	0.255**	
5 適切な自己開示尺度	0.387**	0.409**	0.349**	0.277**

** $p < 0.01$.

表3 ソーシャル・スキルと自己開示の差の検定 (n = 128)

		n	平均	標準偏差	t 値 (df)
Kiss-18	職務満足感尺度	低	62	76.5	-4.480 (121.5)
		高	65	89.0	
	「受け取ったサポート」	低	60	62.2	-3.455 (123.0)
		高	65	71.8	
自己開示	職務満足感尺度	低	65	79.2	-2.569 (123.9)
		高	61	86.7	
	「受け取ったサポート」	低	64	62.6	-3.316 (120.4)
		高	60	72.0	
	「サポートへの満足感」	低	61	69.2	-3.439 (111.7)
		高	53	79.1	

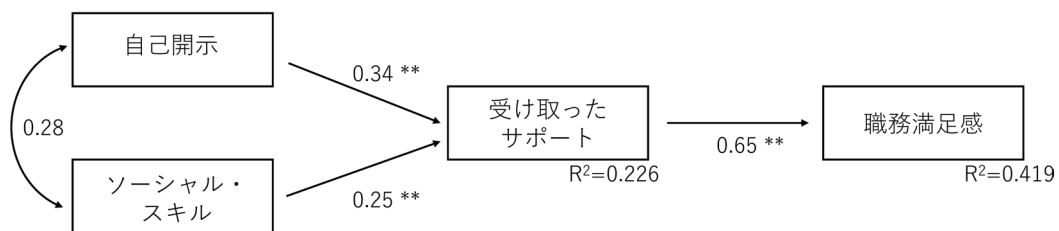


図2 因果関係の検証結果
**p<0.01.

また、先行研究³⁹⁾では正の相関がみられた Kiss-18 と適切な自己開示尺度間は弱い相関($r = 0.270$)であった。

なお、基本属性と各尺度の間にはいずれも有意な相関が示されなかった。年齢と Kiss-18 との間は $r = 0.046$ 、年齢と適切な自己開示尺度との間は $r = -0.265$ であった。また、同居人の有無については「職務満足感」の間は $r = -0.047$ 、「受け取ったサポート」との間は $r = -0.077$ という結果であった。

4. 職務満足感に対する2群間比較の結果

各変数の得点により職務満足感に差があるのかを調べるために、得点高群と低群に分け、t検定を行った。その結果を表3に示した。群分けは、得点の平均値を算出し、得点高群と得点低群に分けた。その結果、Kiss-18 得点および適切な自己開示得点が、それぞれ有意確率5%水準で職務満足感に差があることが示された。Kiss-18 得点高群は低群に比べて職務満足感が高く、自己開示得点高群は低群に比べて職務満足感が高いことが示された。

同様に、ソーシャル・サポート尺度の「受け取ったサポート」にも、Kiss-18 得点高群と低群、適切な自

己開示得点高群と低群では差があることが示された。この結果は、ソーシャル・スキルの高さ適切な自己開示の高さの差により、受容するソーシャル・サポートに差が生じることを示したといえる。

したがって、ソーシャル・スキルおよび自己開示のスキルが高い介護職員の方が、ソーシャル・サポート受容が可能であり、職務満足感が高いといえる。なお、自己開示の2群比較では「サポートへの満足感」に差がみられたが、Kiss-18 の2群比較では、「サポートへの満足感」に差はみられなかった。

5. 因果関係の検討

本研究の仮説モデルをパス解析で検証した結果、CFI = 0.624, RMSEA = 0.437, SRMR = 0.163 と適合度が不十分であった。そのため、モデルの修正を行い、その中で適合度の良いモデルを採用した。その結果を図2に示した。「ソーシャル・スキル」から「受け取ったサポート」への正のパス(0.25)、「自己開示」から「受け取ったサポート」への正のパス(0.34)、「受け取ったサポート」から「職務満足感」への正のパスが認められた(0.65)。適合度は、CFI = 0.929, RMSEA = 0.172,

RMR = 0.065 であった。以上のことから、適合度は十分でないが、対人スキルが職務満足感に影響を与えるという因果関係が示唆された。

IV. 考察

本研究の目的は、介護職員のソーシャル・スキルならびに自己開示という対人スキルとソーシャル・サポート受容の関連が職務満足感に与える影響を明らかにすることであった。

1. 基本属性と各尺度との関連結果についての考察

基本属性と各尺度の間にはいずれも有意な相関が示されなかったことから、年齢に伴いソーシャル・スキル ($r = 0.046$) や自己開示 ($r = -0.265$) といった対人スキルが向上するわけではないといえる。それに加え、同居人の有無が「職務満足感」($r = -0.047$) ならびに「受け取ったサポート」($r = -0.077$) との間に有意な相関がみられなかったことから、家庭・友人などの職場外サポートよりも職場の上司・同僚といった職場内サポートが、職務満足感に対して有効であると考えられる。これは、先輩や上司からのサポートが資源要因としてストレス反応を緩和するという報告を支持するものであった⁴⁵⁾。

2. 各尺度間の相関結果についての考察

適切な自己開示尺度は職務満足感尺度 ($r = 0.387$)、ソーシャル・サポート尺度の「受け取ったサポート」($r = 0.409$)、「サポートへの満足感」($r = 0.349$) にそれぞれ1%水準で相関がみられた。適切な自己開示を行うに従い、職務満足感やソーシャル・サポートの受容量ならびにサポートへの満足感も増加するといえる。

Kiss-18 は、職務満足感と「受け取ったサポート」との間に、1%水準で弱い正の相関 ($r = 0.388$) がみられ、ソーシャル・サポート尺度の「受け取ったサポート」との間は弱い正の相関 ($r = 0.277$) であった。森脇らの研究では、Kiss-18 と適切な自己開示尺度は0.45の相関があると報告されていた³⁹⁾ が、本研究の結果では0.277という弱い相関であった。先行研究と異なる

数値が示されたのは、森脇らの研究は大学生を対象に行われたのに対し、本研究は介護職員という社会人に対して行われたためと推察する。青年期にある大学生は、友人との関係が親密化するが、自己開示がその際のポイントとされており、自己開示をするためにはソーシャル・スキルが必要であるとされている⁴⁶⁾。しかし、職場における対人関係では、職務遂行が第一であり、過度な親密化は求められていないため、介護職員のソーシャル・スキルと自己開示の相関が弱いものであったと考えられる。

なお、Kiss-18 と「サポートへの満足感」は弱い相関であった ($r = 0.277$)。これは、ソーシャル・スキルはサポートを得るために用いられる手段であり、すでに獲得したサポートへは関与しないためと考えられる。

3. 対人スキルと職務満足感の関連についての考察

*t*検定において、Kiss-18 得点が高い群ほど職務満足感が高いことが示された。これは、高いソーシャル・スキルの保持は、良好な対人関係の構築ならびにソーシャル・サポート受容の機会に関与し、その結果として職務満足感の高まりにつながると考えられる。この結果はソーシャル・スキルの向上による孤独感の低下やサポートの上昇、自己効力感を向上させる機会や、ストレスに際してのサポート資源の利用可能性の増加といった先行研究を支持するものである^{47,48)}。ソーシャル・スキルは自己評定であるため、調査協力者自身が実際よりもソーシャル・スキルを身につけているとみなして回答している可能性がある。しかし、主観的問題には、実際にソーシャル・スキルが不足しているかよりも「ソーシャル・スキルが不足している」という自己認知の方が深く関わっているとされている³³⁾。これらのことから、実際のスキルの高さよりも、スキルへの自己認知の高さが職務満足感を左右すると考えられる。

以上のことから、ソーシャル・スキルが高いほど、職務満足感も高いという仮説は支持された。それに加え、適切な自己開示を行っている群ほど職務満足感が高いことも示された。適切な自己開示による他者との

良好な関係構築により、他者からのサポートを受け取りやすくなることで職務満足が高まると考えられる。

4. 因果関係についての考察

パス解析の結果から、適合度は十分ではないが、ソーシャル・スキルならびに適切な自己開示がソーシャル・サポートの受容に影響することが示唆された。適切な自己開示の方が、ソーシャル・サポート受容への影響が大きいことが示された。また、採用された修正モデルは仮説モデルから「サポートへの満足感」が削除されたものであった。これは介護職員にとって、サポートに満足しているかよりもサポートを受けているという事実が重要であるためと考える。その理由として、介護職員の離職意向要因を明らかにすることを目的とした研究において、仕事量が多いことが離職意向の一因であるとされている⁴⁹⁾。さらに、介護労働安定センターの調査結果²⁾においても事業所が抱える困難の上位に人手不足が挙げられていたことから、職員一人が抱える業務が増えていることが推察される。実際にサポートを受け取ることは、受け取った職員の仕事量の軽減に直接関与すると考えられる。その反対に、ソーシャル・サポートを受容できない場合、業務負担は軽減されず、職員自身の身体的・心理的ストレスの増大となり、職務満足感が低下すると考えられる。このソーシャル・サポートが職務満足感に影響を与えるという結果は、先行研究を支持するものであった。田中ら⁵⁰⁾の会社内で良好な対人関係が保つことでサポートを高く保持している従業員ほど、他者に援助を求めるコーピング方略の使用が有意に増加し、その結果としてストレス反応が低減されるという研究と同様に、介護職員自身が多くのソーシャル・サポートを得ることで職務満足が高まるといえる。蘇ら⁵¹⁾は、職場内の良好な人間関係は業務達成にプラスに働き、上司と同僚のサポートは職員の能力の発揮・成長を促すとしている。また、大平⁵²⁾は、職場の人間関係を重視している介護職員にとって、組織内の同じ職種やほかの職種との問題解決やコミュニケーションなどの連携や活動、またそのような行為や活動が継続的に行われ

る協力関係が重要であると報告している。そのようなサポートを互恵できる連携のとれた職場環境の整備が、介護職員の職務満足感を高めるための重要な要因となる。

以上のことから、介護職員の職務満足感の向上には、職場内のサポートシステムを充実させていく必要がある。そのためには同僚からのサポートや、上司からの適切な支援・指導や、自発的にサポートを得るためのソーシャル・スキルトレーニングの研修を行うなどの取り組みが有効と考えられる。

介護労働安定センターの調査において、職員の早期離職防止や定着促進のための取り組みに対する事業所の回答では、労働条件の改善と職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を挙げられている²⁾が、環境要因であるソーシャル・サポートが職務満足感に影響を与えていることから、施設はソーシャル・サポートを互恵できる職場環境の整備が求められるといえる。また、個人要因については、介護職員自身が自身のソーシャル・スキルが高く、自己開示を適切に行っているという自身の対人スキルを肯定的に捉えることが職務満足感の向上につながると考えられる。

5. 本研究の限界と今後の展望

本研究の限界は、以下の5点が挙げられる。

まず1つ目として、パス解析の結果の適合度が十分ではなかったことが挙げられる。そのため、対人スキルと職務満足感の因果関係については、改めて検討していく必要がある。

2つ目は、今回は3施設のデータの階層性を考慮した検討ができていないため、結果の解釈に注意を要する点である。今後は階層性を考慮した分析方法で、今回の結果が再現可能であるかを改めて検討する必要がある。

3つ目は、母集団の反映についてである。本研究は、同一法人内の特別養護老人ホームを対象にした調査であったため、協力施設が全都道府県の平均的な位置づけであることを示すのは困難である。それに加え、今回協力を得た施設はすべて従来型施設であった。介護

職員のやりがいについての研究では、従来型よりもユニット型施設のやりがい感が有意に高かったことを報告されていることから⁵³⁾、施設形態も職務満足感に影響を与えることが考えられる。

4つ目は、介護職員の職務満足感の低下やソーシャル・サポートの受容の阻害要因として、報酬体系や上司・同僚からの評価といったプレッシャーが考えられる点である。しかし、本研究の調査項目にはそれらに関する項目が含まれていないため、その点を考慮する必要がある。

5つ目は、対人援助職の職務満足感および仕事継続・離職意向を扱った先行研究における関連要因として、個人的要因、心理的要因、組織的要因、経済的要因等が挙げられている⁵⁴⁾。介護労働安定センターによる調査²⁾でも、離職理由の「職場の人間関係に問題があったため」と並んで高かったのは、組織的要因に分類される「理念や運営の在り方への不満」であった。介護サービスは介護職員個人の力で全うできるものではなく、組織として機能することにより初めて良質の福祉サービスの提供が可能となる⁵⁵⁾。本研究では、個人的要因に着目したが、個人の対人スキルやソーシャル・サポートの活用のみで、介護職員の職務への不満や離職意向のすべてが軽減されるわけではない。そのため、組織的要因についても検討する必要があり、経営側による職場のソーシャル・サポートをより実効のあるものとさせる可能性がある「心理的安全性」⁵⁶⁾の確保等に関する経営側の機能についての検討も重要である。

以上の限界点を踏まえ、事業所側の要因を含んだ検討ならびに因果関係の検討が今後の展望である。

V. 結論

本研究の目的は、介護職員の対人スキルとソーシャル・サポートが職務満足感に与える影響を明らかにすることであった。調査協力者である特別養護老人ホーム3施設の介護職員に対して、質問紙を用いた調査を行った。その結果、十分な適合度ではないが、対人スキルを経て受容したソーシャル・サポートが職務満足感に影響を与えることが示唆された。これらの結果か

ら、サポートが互恵できる職場環境の整備ならびに介護職員の対人スキル向上のための研修等が有効と考えられる。

なお、本研究に申告すべき利益相反はない。

謝辞

本研究を進めるにあたり、多くの方々にお世話になりました。まずは、ここに深く感謝申し上げます。

また、研究活動全般にわたり、国際医療福祉大学大学院 臨床心理学専攻 准教授 小野寺敦志先生には、格別なるご指導とご高配を賜り、誠に有り難うございました。

最後に、本研究の趣旨をご理解いただき、協力してくださった調査協力者の皆様に、心からお礼申し上げます。

文献

- 1) 厚生労働省. 2019. 福祉・介護人材確保対策について. <https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000549665.pdf> 2022.3.25
- 2) 介護労働安定センター. 2021. 令和2年度介護労働実態調査結果について. http://www.kaigo-center.or.jp/report/2021r01_chousa_01.html 2022.4.23
- 3) 久保真人, 田尾雅夫. パーンアウト—概念と症状, 因果関係について—. 心理学評論 1991; 34(3): 412-431
- 4) Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In Dunette MD (ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally, 1976: 1297-1349
- 5) 東條光雅, 前田大作. 次元別仕事満足度の要因分析. 社会老年学 1985; 22: 3-14
- 6) 田中美由紀. 職務満足感とストレス反応との関連の検討. 産業ストレス研究 1998;5:72-81
- 7) 鈴木聖子. ユニット型特別養護老人ホームにおけるケアスタッフの適応過程. 老年社会科学 2005; 26(4): 401-411
- 8) 小木曾加奈子, 阿部隆春, 安藤邑恵ら. 介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因—職務における9つの領域別満足度との関連を中心に—. 社会福祉学 2010; 51(3): 103-118
- 9) 宮本恭子. 介護職員の勤続年数に影響する規定要因の実証分析. 介護経営 2011; 6(1): 2-15
- 10) 笠原幸子. 介護福祉職の仕事の満足度に関する一考察. 介護福祉学 2001; 8(1): 36-42
- 11) 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 2003; 13(2): 263-269
- 12) 宇良千秋. 老人ケアスタッフの仕事の魅力に対する介護信念と仕事コントロールの影響. 老年社会科学 1998; 20(2): 143-151
- 13) 三谷伸次郎, 黒田研二. 特別養護老人ホームにおける介護リーダーの行動と職員のモラルとの関連について. 社会問題研究 2011; 60(139): 105-117
- 14) 中野隆之. 保健福祉施設におけるリーダーシップに関する

- る一考察—良質なサービス提供を進めるために. 社会福祉学 2007; 48(1): 130-141
- 15) 宇良千秋, 矢富直美, 中谷陽明ら. 特別養護老人ホームの介護職員のストレスに対する管理者のリーダーシップと施設規模の影響. 老年社会科学 1995; 16(2): 164-171
 - 16) 田尾雅夫, 久保真人. 因果関係. パーンアウトの理論と実際—心理学的アプローチ. 東京: 誠信書房, 1996: 47-74
 - 17) 三沢良, 佐相邦英, 山口裕幸. 看護師チームのチームワーク測定尺度の作成. 社会心理学研究 2009; 24(3): 219-232
 - 18) Jung won LEE. 高齢者福祉施設スタッフのQWL測定尺度の開発. 社会福祉学 2003; 44(1): 56-66
 - 19) 堀田總子. 介護保険事業所(施設系)における介護職員のストレス軽減と雇用管理. 季刊・社会保障研究 2010; 46(2): 150-163
 - 20) 神部智司, 島村直子, 岡田進一. 施設入居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 2002; 43(1): 201-210
 - 21) 藤村和宏. 職員の満足はなぜ必要か. Nursing Today 1999; 14(3): 12-15
 - 22) 堀田裕司, 大塚泰正. 職場における対人援助向上プログラムの効果評価. 産業衛生学雑誌 2015; 57(5): 219-229
 - 23) 谷口弘一, 福岡欣治. ソーシャル・サポート研究の基礎と応用—よりよい対人関係を求めて. 対人関係と適応の心理学—ストレス対処の理論と実践. 京都: 北大路書房, 2006: 97-115
 - 24) 浦光博, 南隆夫, 稲葉昭英. ソーシャル・サポート研究—研究の新しい流れと将来の展望—. 社会心理学研究 1989; 4(2): 78-90
 - 25) Shimazu A, Shimazu M, Odahara T. Divergent effects of active coping on psychological distress in the context of the job demands-control-support model: the role of job control and social support. International Journal of Behavioral Medicine 2005; 12: 192-198
 - 26) 堀田裕司, 大塚泰正. 製造業における労働者の対人的援助とソーシャル・サポート, 職場ストレス, 心理的ストレス反応, 活気の関連. 産業衛生学雑誌 2014; 56(6): 259-267
 - 27) 田中健吾. ソーシャル・サポートの平衡性とソーシャル・スキルとの関連. 大阪経大論集 2009; 59(6): 187-193
 - 28) 相川充. 社会的スキルという概念. 社会的スキルと対人関係—自己表現を援助する. 東京: 誠信書房, 1996: 4-21
 - 29) 江村理奈, 岡安孝弘. 中学校における集団社会的スキル教育の実践的研究. 教育心理学研究 2003; 51: 339-350
 - 30) 小杉正太郎, 田中健吾, 大塚泰正ら. 職場ストレススケール改訂版作成の試み—I—ストレス尺度・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 2004; 11: 175-185
 - 31) 丹波秀夫, 小杉正太郎. 大学生の社会的スキルがライフイベントの体験に及ぼす影響. 社会心理学研究 2006; 22(2): 116-125
 - 32) 田中健吾, 小杉正太郎. 企業従業員のソーシャル・スキルとソーシャル・サポート・コーピング方略との関連. 産業ストレス研究 2003; 10(3): 195-204
 - 33) 福岡欣治. ソーシャルスキルと知覚されたサポート, 実行されたサポートが大学生の孤独感と抑うつに及ぼす影響—短期縦断的研究—. 川崎医療福祉学会誌 2018; 27(2): 303-312
 - 34) Riggio R, Zimmerman J. Social skills and interpersonal relationships: influences on social support and support seeking. Advances Personal Relationships 1992; 2: 133-155
 - 35) 内藤伊都子. 親密さの要因としての対人魅力, 自己開示および非言語行動: 同性二者間による日本人の友人と異文化の友人の比較. ヒューマン・コミュニケーション研究 2011; 39: 5-24
 - 36) 榎本博明. 自己開示とは何か. 自己開示の心理学的研究. 京都: 北大路書房, 1997: i-iv
 - 37) 東奈々子, 榎本博明. 自己開示および自己呈示とふれあい恐怖の関係. 日本パーソナリティ心理学発表論文集 2006; 15: 108-109
 - 38) 伊藤有里, 鈴木伸一. 自己開示を促進する聞き手スキルに関する研究. 広島大学大学院心理臨床教育センター紀要 2006; 5: 28-41
 - 39) 森脇愛子, 坂本真士, 丹野義彦. 大学生における自己開示方法及び被開示者の反応の尺度作成の試み. 性格心理学研究 2002; 11(1): 12-33
 - 40) 宇佐美尋子, 赤羽克子, 高尾公矢. 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. 聖徳大学研究紀要 2018; 29: 1-6
 - 41) 高尾公矢, 赤羽克子, 宇佐美尋子. 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 2015; 26: 9-15
 - 42) 安達智子. セールス職者の職務満足感—共分散構造分析を用いた因果モデルの検討—. 心理学研究 1998; 96(3): 223-228
 - 43) 片受靖, 庄司一子. 勤労者のソーシャル・サポートの互恵性が精神的健康に与える影響. カウンセリング研究 2000; 33(3): 249-255
 - 44) 菊池章夫. Kiss-18 研究ノート. 岩手県立大学社会福祉学部紀要 2004; 6(2): 41-51
 - 45) 落合良行, 佐藤有耕. 青年期における友達とのつきあい方の発達的变化. 教育心理学研究 1996; 44: 55-65
 - 46) 遠矢幸子, 大坊郁夫, 奥田秀宇(編). 友人関係の特性と展開. 親密な対人関係の科学. 東京: 誠信書房, 1996: 89-116
 - 47) 福岡欣治. 日常ストレス状況での友人への自己開示とソーシャル・サポート(4)—開示に対する友人の受容的反応とサポートが気分状態に及ぼす効果. 静岡文化芸術大学研究紀要 2008; 9: 15-23
 - 48) 福岡欣治. 社会的スキル, 自己開示, ソーシャル・サポートと大学生の孤独感—知覚されたサポートと実行されたサポートの関連に注目して. 日本パーソナリティ心理学発表論文集 2009; 18: 34-35
 - 49) 内田和宏, 李泰俊, 加瀬裕子. 高齢者介護施設における介護職員の離職意向に関連する要因の構造分析. 老年社会科学 2021; 42(4): 289-300
 - 50) 田中健吾, 美奈川悠. 管理職・非管理職のソーシャル・サポートと職場ストレス・コーピングの特徴. 大阪経大論集 2012; 62(5): 65-73
 - 51) 蘇珍伊, 岡田進一, 白澤政和. 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内の人間関係に焦点をあてて—. 社会福祉学 2007; 47(4): 124-135
 - 52) 大平剛士. 日本の介護職員の連携と職務満足. 老年社会科学 2019; 40(4): 375-383
 - 53) 壬生尚美, 神庭直子. 介護職員の仕事の満足感・やりがい感に影響を及ぼす要因—ユニット型施設と従来型施設による比較—. 人間生活文化研究 2013; 23: 287-299
 - 54) Teresa, WCT, Bame, SI, Robinson, CD. Review of nursing turnover research. Social Science and Medicine 1998; 47(12): 1905-1924
 - 55) 小嶋正, 宇山勝儀. 社会福祉施設の労務管理. 社会福祉施設経営論. 東京: 光生館, 2005: 109-137
 - 56) エイミー・C・エドモンドソン(野津智子訳). 恐れのない組織. 東京: 英治出版, 2021

The influence of caregivers' interpersonal skills on job satisfaction in a nursing home for older adults

Saki SHIMIZU and Atsushi ONODERA

Abstract

Purpose: This study aimed to clarify the effects of interpersonal skills, self-disclosure, and social support on job satisfaction of nursing home workers.

Methods: A questionnaire survey was administered to 184 nursing home employees in the Tokyo metropolitan area, out of which 128 were caregivers. Correlation analysis, *t*-test, and path analysis were used to test the hypothesized model.

Results: Path analysis was conducted, and a modified version of the hypothesized model was employed. The results showed that social support received through the interpersonal skills related to social skills, and self-disclosure influenced job satisfaction, although the goodness-of-fit was insufficient.

Conclusion: Although not a sufficient fit, social support received through interpersonal skills was shown to influence job satisfaction. Therefore, to increase job satisfaction among caregivers, it is necessary to improve interpersonal skills, and establish a cooperative system in which social support is mutually beneficial.

Keywords : social skills, self-disclosure, social support, job satisfaction