

論文の内容の要旨

氏名： 畦 地 良 平

博士の専攻分野の名称： 博士（心理学）

論文題名： 高齢者ケアにおけるワーク・エンゲイジメント

本論文は、高齢者ケアにおけるワーク・エンゲイジメントについて、その位置づけ、それと関連する要因には何があり、どのように役立つかについて示した研究である。ワーク・エンゲイジメントはバーンアウトの対峙概念とされるため、本論文では後の心理学的支援の可能性を念頭に置き、ワーク・エンゲイジメントとバーンアウト、なかでも情緒的消耗感と対比的に研究を行い、総合的に考察を進めた。本論文の研究についての概念図は Figure 1. のとおりである。

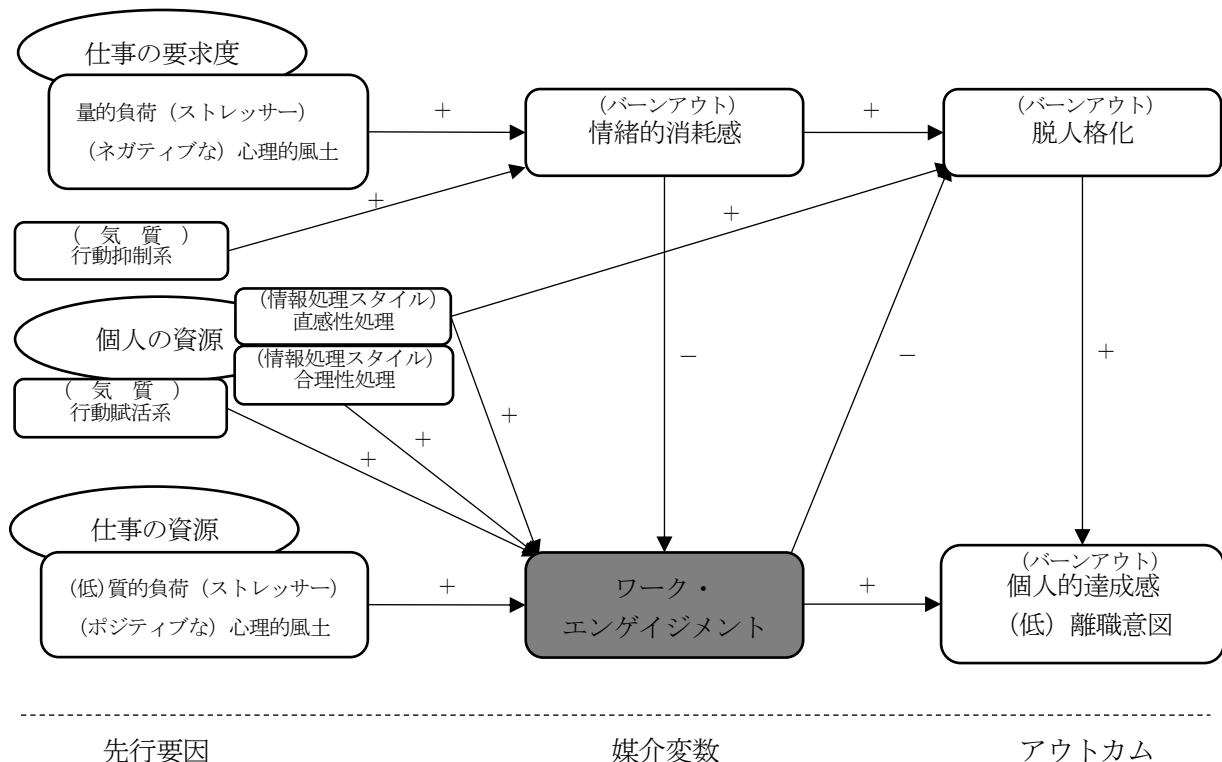


Figure 1. 本論文の研究の概念図

第1章 序論

第1章は、ワーク・エンゲイジメントの概念的定義を確認した。あわせて、先行研究を参照しつつ概念の成り立ち、類似概念との異同について述べた。そして、本論文の理論的背景となる仕事の要求度-資源モデル (Job demands-resources model) を基に、ワーク・エンゲイジメントの先行要因とアウトカムについて展望し、気質とワーク・エンゲイジメントの関連の方向性が明確でないこと、わが国ではケアの質に関わる研究がないこと等、未整理の課題について言及した。最後に、高齢者ケアにおける人的環境の窮状とその問題を改善すべく行われてきた先行研究、さらに高齢者ケア領域におけるワーク・エンゲイジメント研究の必要性について述べた。

第2章 高齢者介護職員におけるワーク・エンゲイジメントとバーンアウトの関係性について

第2章は、研究1と研究2から構成されている。研究1では、仕事の要求度-資源モデルを援用し、複数の事業種の高齢者介護職員のワーク・エンゲイジメントとバーンアウトの関係性について調べ、高齢者介護職員のワーク・エンゲイジメントおよびバーンアウトの統合的モデルの作成を行った。共分散構造分析を用いて複数のモデルを比較した結果、職場ストレスの量的負荷がバーンアウトの情緒的消耗感を通じ、脱人格化に影響を及ぼしているプロセスと、職場ストレスの質的負荷がワーク・エンゲイジメントを部分媒介し、バーンアウトの個人的達成感に影響を及ぼしているプロセスがあり、これら主流となる2つのプロセスが相互に関連するモデルが得られた。プロセスの相互関連においては、ワーク・エンゲイジメントが脱人格化を軽減する可能性が示唆された。脱人格化は介護職の専門性に関わる個性への配慮を損なわせ、援助対象を物や機械のように扱うことを意味する。情緒的消耗感の軽減のみならず、ワーク・エンゲイジメントの上昇を図ることで脱人格化を軽減できる可能性が示唆されたことは介護の質の向上にとって重要な結果であった。研究2では、研究1で得られたモデルが勤務形態や内容の異なる高齢者介護サービス事業種にも適合するかについて検討した。多母集団同時分析の結果では、訪問・通所介護群よりも短期入所・小規模多機能群の方が量的負荷と質的負荷の相関が高いという形で、両群における職場ストレスのあり方の違いが表れていた。一方で、職場ストレスやバーンアウト、ワーク・エンゲイジメントの観測変数間のプロセスについては、訪問・通所介護群および短期入所・小規模多機能群に共通して適用できることを確認した。即ち、研究1で得られた情緒的消耗感の軽減とワーク・エンゲイジメントの向上促進の重要性に、事業種群による異なりはないことが明らかとなった。ただし、量的負荷と質的負荷の軽減を図るには、短期入所・小規模多機能群の方がより両者一体的に介入する必要があるものと考えられた。

第3章 小規模多機能型居宅介護における介護リーダーのワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感への影響要因 - 認知症ケアの視点から -

第3章は、研究3~研究5で構成され、小規模多機能型居宅介護事業所における介護リーダーのワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感に影響する要因、そして離職意図に対するワーク・エンゲイジメントの直接効果と脱人格化の媒介効果について述べた。研究3では、介護リーダーのワーク・エンゲイジメントに影響を及ぼす、介護リーダーの気質（行動抑制系/行動賦活系）、心理的風土、職場ストレスについて検討を行った。研究4では、これらの変数がどのように介護リーダーの情緒的消耗感に影響を及ぼしているのかについて検証した。研究3と研究4にて階層的重回帰分析を行った結果、ワーク・エンゲイジメントに関連する要因としては、行動賦活系と、心理的風土のポジティブな要素、職場ストレスの質的負荷があり、質的負荷の影響が他よりも強いことが明らかとなった。情緒的消耗感に関連する要因としては、行動抑制系と、心理的風土のネガティブな要素、職場ストレスの質的負荷および量的負荷があることが示唆された。そして、ワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感の両者ともに、心理的風土や職場ストレス等職場組織に関連する要因のそれぞれが、気質といった個人の資源と同等かそれ以上の分散を説明することが示された。気質は人格の根幹をなす反応傾向であるだけに短期的な変化を期待することは難しいが、これよりも心理的風土やストレスをあわせて説明できる分散の方がより大きいことは、組織や仕事の在り方の改善によって介護リーダーのワーク・エンゲイジメントの向上や情緒的消耗感の軽減を図ることができることを示唆した。研究5では、ワーク・エンゲイジメントが介護リーダーの離職意図にどのように影響しているかについて、バーンアウトの脱人格化を媒介変数としたモデルを作成し、脱人格化の媒介効果と気質の調整効果を検討した。調整媒介分析の結果、介護リーダーの離職意図に対しては、ワーク・エンゲイジメントの間接効果や脱人格化の直接効果よりも、ワーク・エンゲイジメントの直接効果がより強く影響していた。また、行動抑制系はワーク・エンゲイジメントが脱人格化に与える影響を調整している可能性が示唆された。認知症高齢者の在宅ケアを支えるにあたり重要な役割を果たす小規模多機能の介護リーダーを機能させかつ離職を防ぐためにも、ワーク・エンゲイジメントの向上促進が重要であるものと考えられた。なお行動抑制系の高い介護リーダーほど、ワーク・エンゲイジメントがケアの質の向上により大きい効果をもたらす可能性もまた示唆された。

第4章 特別養護老人ホームにおける介護職員のワーク・エンゲイジメントおよびバーンアウトの関連要因についての研究 —マルチレベルの観点から—

第4章は、研究6～研究8で構成され、特別養護老人ホームにおける介護職員のワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感および脱人格化の関連要因について、施設要因と職員個人の要因のマルチレベルの観点から検討した。研究6では、ワーク・エンゲイジメントに関連する組織の心理的風土、職員の気質と情報処理スタイルについて、研究7では情緒的消耗感に関連する同要因について調べた。階層線形モデルによる分析の結果、ワーク・エンゲイジメントに関連する施設レベルの心理的風土は業績規範であった。そして職員レベルにおいても、心理的風土の業績規範と支持的風土がワーク・エンゲイジメントと関連しており、気質では行動賦活系、情報処理スタイルでは合理性と直感性の双方がワーク・エンゲイジメントと関連していた。情緒的消耗感に関連する施設レベルの心理的風土は事なかれ主義であった。職員レベルにおいても心理的風土では事なかれ主義と敵対的集団主義が情緒的消耗感と関連し、気質では行動抑制系が関連していた。職員個人の気質や知覚している心理的風土のみならず、施設全体の心理的風土がワーク・エンゲイジメントや情緒的消耗感に影響を与えているものと考えられた。研究8では、介護職員の脱人格化を予測する変数として研究6や研究7で扱った説明変数に、ワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感を追加して関連性を検討した。階層線形モデルによる分析の結果、施設レベルの変数は関連がみられず、職員レベルでは、心理的風土の敵対的集団主義や低い業績規範、情報処理スタイルの直感性、低いワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感が脱人格化と関連していた。研究6と研究7では、合理性および直感性処理のいずれもがワーク・エンゲイジメントと関連しており、情緒的消耗感とは関連していなかったが、研究8において直感性処理は脱人格化とも関連することが明らかとなった。即ち、職員の直感性処理はワーク・エンゲイジメントの高さにも影響するが、脱人格化の高さにもまた影響するものと考えられた。

第5章 総括

第5章では、研究1から研究8にて得られた知見を集約し、高齢者ケア領域におけるワーク・エンゲイジメントについて、バーンアウトの下位概念との関係性を再検討しつつ、総合的に考察した。本論文の意義は、高齢者ケア領域においてワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感がそれぞれFigure 1に示した先行要因とアウトカムの媒介変数であり相対する概念である可能性が示唆されたこと、介護職員の気質はワーク・エンゲイジメントと情緒的消耗感に影響を与えるが、組織レベル・職員レベルを含む心理的風土や職場ストレスなど改変可能な変数の影響の方が大きいこと、職員の直感的処理は高齢者ケアにとって諸刃の剣となりえる結果が得られたことであった。施設は公正明大な職員の評価や、裁量権の拡大と枠割の明確化、問題の発見に取り組み、職員が熟慮してケアを行えるよう教育機会やそのシステムを設置し維持することが必要である。