

早稲田大学審査学位論文  
博士（人間科学）  
概要書

高齢者介護施設における介護職員の思考の構造と  
健康状態・職場満足度の分析  
—感情労働に焦点をあてて—

The Analysis of Thinking Structure, Health Status and  
Workplace Satisfaction of Care Workers in Elderly Care Facilities  
: Focusing on the Emotional Labor

2021年1月

早稲田大学大学院 人間科学研究科  
塚本 恵里香  
TSUKAMOTO, Erika

研究指導担当教員：小野 充一 教授

## 論文概要

本博士学位論文は、全4章から構成され、介護業務に向き合う介護職員の思考の構造および健康状態・職場満足度と感情労働の関係要因を明らかにすることを目的とするものである。

第1章においては、我が国の少子高齢化の現状と、介護人材不足および離職率の要因について概観したうえで、介護業務に影響を及ぼすと指摘されている、健康状態・職場満足度および感情労働の関連に着目し、これらの要因について検討する必要性を指摘した。

第2章においては、介護業務における介護職員の思考の構造を分析した結果、介護職員は、【ケア態度を考える】、【ケア態度を決める】、【ケアする】という3つの思考のプロセスを、介護の場面ごとに積み重ねていることが確認され、さらに介護業務に向き合うには、仕事とプライベートの調和が保たれた【介護の基盤】が維持されることを重視していることが明らかになった。また、本研究によって明らかになった介護職員の思考の構造の一部には、感情労働の定義に即した思考のプロセスが内在することが明らかになった。さらに、介護職員がやりがいを感じるポジティブな思考のプロセスと、ストレスやバーンアウトを誘引する可能性のあるネガティブな思考のプロセスがあり、いずれのプロセスにも、上司や同僚からの支援が、介護職員のやりがいを高め、ストレスやバーンアウトの軽減につながることを確認された。これは、介護職員の就職理由と離職理由の第一位が、やりがいと人間関係であるという調査研究の結果（介護労働安定センター：2018）を裏付けたものである。介護職員が求める人間関係とは、単にフィーリングがあう/あわないではなく、やりがいを感じる介護体験が得られるよう、介護職員が自身では対応しきれない部分を補う上司や同僚からの支援を意味する。このため、これらの研究結果について、介護職員を支援するためのより実践的な視点を得るために、管理者の介護の質向上に対する思考の構造を分析した。その結果、介護の質向上には様々な要因が必要であると認識されており、なかでも管理者が認識する介護職員のモチベーションの一部は、介護職員の思考の構造における＜モチベーションの向上要因＞と一致することが確認された。しかし、これらのモチベーションを上げるための組織的な取り組みが行われている例は少なく、個々の介護職員が何にモチベーションを感じているかについて、管理者として認識しているにとどまっている傾向が確認された。また、管理者は介護の質が不十分であると判断した場面には、自ら介入することで、介護の質を補完しようと努めていることが確認された。以上の分析結果から、管理者が介護の質向上を目指すためには、

介護職員の思考の構造と感情労働を踏まえた取り組みが重要であると考え。その実現のためには、多岐にわたる管理業務が、日常業務の中で効率的に取り組めるよう整理し、管理業務の一環として介護職員が望む支援が得られる人間関係を組織的に調整し、介護職員の思考の構造と感情労働に着目したやりがい支援する教育と運営の仕組みを検討する必要がある。

第3章においては、介護職員の思考の構造の関連要因を検証するために、健康状態・職場満足度と感情労働の関連について検討した。その結果、感情労働の下位因子である感情の不協和が高いほど、精神的健康・身体的健康は低下し、職場環境に関する満足度も低下することが確認された。また、感情労働の下位因子であるネガティブ感情が高いほど、人間関係と職務内容に関する満足度は低下し、現勤務先就業年数が長いほど、人間関係の満足度は低下することが確認された。そこで、探索的研究として、感情労働と健康状態・職場満足度の構造を確認することを目的とした分析を行った結果、感情労働に直接的に影響を与えるのは精神的健康であることが確認された。以上の結果から、精神的健康を維持しながら介護の質に影響を与える介護職員の感情労働を支援するためには、感情の不協和と利用者に対するネガティブ感情に関する組織的なサポートが必要であることが明らかになった。この両要因への支援により、介護職員の人間関係・職場環境・職務内容の満足度と、身体的健康および感情労働に直接影響を及ぼす精神的健康を高めることが分析結果から確認された。また、介護職員の現勤務先就業年数が長くなるほど人間関係の満足度が低下することから、上司や同僚による感情の不協和や利用者に対するネガティブ感情の支援は、介護職員の人間関係の満足度を高め、定着率を向上させる要因であることも確認された。

第4章においては、第2章及び第3章の分析結果と考察を踏まえ、介護職員の思考の構造と介護業務に影響を与える健康状態・職場満足度と感情労働の関連要因について総括し、組織の仕組みづくりの視点について総合考察をおこなった。本章では、本研究結果より介護職員の思考の構造に着目したやりがいが発揮される仕組みづくりが、介護業務の負荷の軽減となり、定着率の向上につながる可能性について言及した。管理者は、高齢者介護事業所の運営において、多岐にわたる管理業務が効率的に機能するように整理し、介護職員の思考の構造と感情労働および健康状態・職場満足度の関連要因に対する十分な支援を踏まえた仕組みの整備と職員教育を実施の上、介護職員が相互に支えあう仕組みづくりを検討する必要があると推敲した。