

早稲田大学審査学位論文
博士（人間科学）
概要書

訪問介護員を対象とした
コミュニケーション能力の強化による心理社会的効果
Communication Skills Improvement and
its Psychosocial Effects for Home Visiting Staff

2022 年 1 月

早稲田大学大学院 人間科学研究科
渡辺 紀子
WATANABE, Noriko

研究指導担当教員： 竹中 晃二 教授

訪問介護員を対象とした コミュニケーション能力の強化による心理社会的効果 Communication Skills Improvement and its Psychosocial Effects for Home Visiting Staff

渡辺 紀子 (WATANABE, Noriko) 指導：竹中 晃二

我が国では、2016 年をピークに人口が減少し、高齢化が進んでいる。急激な高齢化は介護に関わる課題を突きつけている。現在、約 60%の高齢者は在宅による介護を望んでいるものの、介護を担う家族が別居している、あるいは老老介護となっているために、在宅における介護が難しくなっている。厚生労働省(2020)は、重度要介護者、単身や夫婦のみの高齢者世帯および認知症の高齢者が増加することを見据え、訪問介護、通所介護、訪問看護など在宅介護サービスの普及促進を図っている。しかし、訪問介護事業所では、介護の担い手である訪問介護員の離職率が、勤続3年未満で6割に上っているなど(介護労働安定センター, 2020)、訪問介護員の人材確保と定着が、喫緊の課題となっている。

厚生労働省(2019)によると、「社会保険・社会福祉・介護分野」の労災請求件数は3年連続最上位であることが報告されている。また、介護職員の離職事由を見ると、2012年度から8年にわたり、「職場の人間関係」が最上位に位置している(介護労働安定センター, 2015)。職場におけるストレス要因は、職場の物理的な環境、質的・量的な仕事の要求、仕事や組織、職場外における役割の要求、対人関係に関わる要求など様々である(American Psychological Association, 2003, p.22)。介護分野のストレスによる疾病が職場の人間関係によるものと一概に言えないものの、「職場の人間関係」が長期にわたって、最も多い離職の理由になっている。職場における人間関係の構築には、コミュニケーションが重要とされている。また、コミュニケーションは、良質で安全なケアの提供だけでなく、多職種との連携による円滑な業務遂行にも不可欠である。そのため、訪問介護員の人材確保と定着には、コミュニケーションが重要な鍵を握る。

訪問介護事業における人材定着の取り組みとして、雇用管理の改善や従業員の能力開発が行われている(例：堀田, 2009; 八巻, 2015)。訪問介護員に求められる能力には、食事介助、排泄介助、調理、掃除、買い物、健康チェック、緊急対応、説明、関係構築、情報収集と判断、協働、と多岐にわたる(堀田, 2006)。利用者家族の精神的支援、親

族間の関係調整(佐藤・大木・堀田, 2006, p.37, p.43)、ケアマネジャーとの連携(広瀬・杉山, 2015)、医療従事者との多職種連携(鶴・津川, 2018)の場面でのコミュニケーション能力も必要とされる。利用者や同僚との良好な人間関係は、訪問介護員の「やりがい感」に影響を及ぼす(八巻, 2015)だけでなく、良質な介護支援を始め、円滑な職務遂行、離職予防および精神的健康の保持・増進に重要な要素となる。

従来の研究では、研修によるコミュニケーションの活性化が定着率の改善に効果を上げていることが報告されている(花岡, 2010)。しかし、職務に即したコミュニケーション能力の向上に向けた具体的な施策は明らかにされていない。また、コミュニケーション能力の強化が精神的健康の保持・増進にどのような効果をもたらすのかについては十分な研究がなされていない。そのため、本論では、訪問介護員の精神的健康の保持・増進と定着率改善のため、コミュニケーション能力の強化による心理社会的効果を明らかにする。

本研究は、第1章から第9章で構成されている。以下、各章の概要を述べる。

第1章では、本論で使用する用語を定義し、本論の目的と意義を説明した。本論の意義は、コミュニケーション能力の強化による心理社会的効果を検討することにより、良質な訪問介護サービスの提供と訪問介護員の精神的健康の保持・増進の実現に寄与するところにある。

第2章では、医療・福祉サービスの変貌がもたらす職場環境の変化について、介護施設に所属する管理層職員に実態調査を行い、職員の精神的健康の保持・増進について検討した。その結果、医療・福祉分野の職場では人材の多様化が進行し、業務や人間関係の調整が求められていることが明らかになった。また業務と人間関係の調整が滞ると職員の精神的健康に影響を及ぼすことが示唆された。そのため、医療・福祉分野の現場では、職員へのきめ細かいコミュニケーションとソーシャルサポートの提供が不可欠であることが確認された。

第3章では、本論で対象とする訪問介護員のコミュニケ

ーション行動を明確にし、人間関係に関わる課題や悩み、また必要な職場支援の在り方について検討した。その結果、訪問支援では、非言語的コミュニケーションの活用を中心として、複雑かつ臨機応変な対応を行うために高いコミュニケーション能力が求められることが確認された。また、職員は、技術・経験不足から生じる精神的負担を自己抑制していた。他方で、支援業務を通して内発的動機づけや自信が高まっていることも認められた。また、職場支援体制として、情緒的サポートと内発的動機づけの強化を中心にソーシャルサポートの提供が重要な役割を担うことが示唆された。

第4章では、訪問介護業務に関わるコミュニケーション能力の構成要素を明らかにした上で、訪問介護員のコミュニケーション能力尺度（Communication skill scale for Home Visiting Staff, 以下「CHVS」と略する）を開発し、尺度の信頼性および妥当性について検討した。CHVSは、利用者とのコミュニケーション能力尺度（CHVS-User, 以下「CHVS-U」と略する）および同僚・他職種とのコミュニケーション能力尺度（CHVS-Coworker, 以下「CHVS-C」と略する）の2尺度から構成される。その結果、CHVS-Uでは20項目、「利用者の受容」「利用者の理解」「共感的態度」の3因子が、CHVS-Cでは16項目、「協働的態度」「情報共有」「チームワーク」の3因子がそれぞれ抽出された。信頼性と妥当性の検証では、Cronbach α 係数、再テスト法、G-P 分析による信頼性、級内相関係数、および一般的なコミュニケーション能力を測る ENDCORES との基準関連妥当性が高いことが確認された。

第5章では、第4章で開発したCHVSを用いて、コミュニケーション能力が及ぼす心理社会的要因を検討する横断研究を行った。この研究では、仕事の要求度と資源モデル（Job Demands-Resources model, JD-R）（Bakker & Demerouti, 2007）（以下「JD-R モデル」とする）を用いて、コミュニケーション能力の規定要因と心理社会的変数と離職意図との関係について検討した。その結果、コミュニケーション能力が職務満足度に対し、ソーシャルサポートを媒介として影響を与えていることが明らかになった。さらに、職務満足度と職務エンゲージメントが離職意図に対して正の影響を与えていることも示唆された。

第6章では、コミュニケーション能力の強化による心理社会的効果を評価するために、特に経験の浅い訪問介護員を対象とした、コミュニケーション・スキル・プログラム（Communication Skill Program, 以下「CSP」と略する）を開発した。まず、医療・福祉分野におけるコミュニケーションをテーマに扱った教材と介入研究に関する文献調査

を行い、それらに基づいてブループリントを作成した。その後、研修方略とコンテンツを定め、カリキュラムの配置および配信方法を決定した。

第7章では、探索的研究として、第6章で開発したCSPの効果検証を行った。CSPのアウトカム評価では、CHVSの主効果は見られなかった。しかし、ソーシャルサポートの改善量を共変量とし、職務満足度を目的変数として、CHVS下位尺度の値を、介入前後で比較した結果、職務満足度に対して、CHVSがソーシャルサポートの影響を受けていることがわかった。また、CHVS、心理社会的変数および離職意図において Spearman 順位相関分析を行った結果では、CHVS-Cと軋轢の頻度（利用者）に有意な負の関係が、またソーシャルサポートならびに相談（上司・同僚・友人・家族）の頻度と職務満足には有意な正の関係が確認された。

CSPのプロセス評価では、プログラム終了後および1ヶ月後においても、参加者はCSPで学んだ内容を意識して行っていることが明らかになった。つまり、CSPによって、訪問介護員は、利用者とのかかわりや自分自身のコミュニケーションスタイルを振り返る契機となっていた。以上から、訪問介護員を対象としたCSP介入は、良質な介護ケアの提供と職員の精神的健康の保持・増進に役立つ可能性が示唆された。

本研究の限界点として、まず、本研究で行ったアウトカム評価は、自己評価質問表を採用としたため、一般化するには観察技法などの客観的な指標も併わせて評価する必要がある。次に、基本的なコミュニケーションに焦点を当てたため、心身の疾患等、特別に配慮が必要な利用者に対するコミュニケーション行動については言及していない。また、CSPの介入デザインでは、事業所の事情から標本の無作為抽出ならびに対照群の設定を行えなかった。最後に、CSPの妥当性を十分に確保することができなかったことが挙げられる。今後の検討課題として、コミュニケーション能力尺度については、コミュニケーション能力の規定要因及び心理社会的変数における因果関係の検討、コミュニケーションスキル・プログラムでは、ターゲット行動を明確にした介入の検討が必要とされる。

本研究では、訪問介護員を対象としたコミュニケーション能力を測定する尺度を開発し、コミュニケーション能力の強化と心理社会的効果について検討した。また、JDRモデルを用いてコミュニケーション能力の強化による心理社会的効果の獲得にも焦点を当てた。以上の点から、本研究が明らかにした知見は、訪問介護職の専門性が期待される現代社会において、良質な訪問介護の提供のみならず、精神的健康に向けた就労支援にも貢献しうると考える。