

保健福祉施設における人的資源としての介護職員に関する研究

ナカノ タカユキ フクワタリ ヤスシ
中野 隆之* 福渡 靖^{2*}

目的 本研究では、保健福祉施設における介護職員の職務満足と生活満足との関係およびコーピングが両満足間の相関（流出性）に与える緩和効果を検討することを通して、保健福祉施設における人的資源管理の資料を得ることを目的とした。

方法 対象者は高齢者の介護施設に勤務する20歳から63歳までの女性介護職員612人であり、質問紙法により調査した。対象者を3年齢群に分類し、職務満足と生活満足との関係については重回帰分析、また、コーピングが両満足間の流出性に与える緩和効果については、対象者をコーピング得点により高得点群と低得点群に分類したうえで、両満足間の相関係数の比較を行い検討した。

結果 各年齢群をとおして、「勤務時間・勤務体制」満足と「健康」満足との関係など、職務満足と生活満足との間でいくつかの有意な相互影響がみられた。しかし、コーピングが両満足間の相関に与える緩和効果については、第2年齢群（年齢35歳から50歳未満）で確認されたものの、そのほかの年齢群では確認できなかった。

結論 両満足間での相互影響がみられたことにより、現実の仕事領域での人事施策においては、非仕事領域についても何らかの配慮が必要であるということがあきらかにされた。また、コーピングと両満足間の流出性との関係は、年齢によって様ではないことが示めされた。

Key words : ヒューマンサービス, 介護職員, 人的資源管理, 職務満足, 生活満足, コーピング

I 緒 言

我が国では超高齢化社会にそなえ、老人のための保健福祉施設の拡充がはかられてきているが、同時にこうした施設に従事する人材の確保と拡充が課題となっている。「社会福祉の基礎構造改革」をはじめとした各種報告のなかでも、サービスの質の向上、利用者サービス提供者との対等な関係、利用者本位の福祉サービス、といったことが提言されている¹⁻³⁾。介護保険の導入、社会福祉の基礎構造改革、これによる行政側の諸施策は、保健福祉サービス組織を取り巻く外的環境の変化をもたらしていくものであるが、一方、これらサービス組織内部での利用者本位のサービス提供を実現するにあたっては、直接介護にあたる職員

の人材開発・管理が欠かせない。

しかし、保健福祉施設における経営管理に関する研究、とりわけ、介護に従事する専門職の人的資源管理(Human Resources Management : HRM)に関する研究は、保健福祉を取り巻く最近の環境の変化に比較し、遅れている。保健・福祉サービスにおける人的資源管理に関しては、調べた限りでは、「注目すべき成果を得るには至っていないように見える」し、また、「議論さえもない」⁴⁾。こうした現状をふまえて、本研究では、保健福祉施設における人的資源に関する研究を行うことにしたものであり、これによって現実の職場において介護職員に対する人事施策を行う場合の資料が得られることを目的としたものである。

ほとんどの個人は仕事、家庭、趣味といったさまざまな事柄に精神的に同時に関わっているが、一般企業従業員の職務満足に関する従来の研究は労働者の態度や行動を仕事の領域にのみ限定して焦点を当てているものが多かった⁵⁾。しかし、一方で、仕事生活における満足（職務満足）と非仕

* 順天堂大学院医学研究科（公衆衛生学）

^{2*} 山野美容芸術短期大学

連絡先：〒113-8421 東京都文京区本郷 2-1-1

順天堂大学大学院医学研究科（公衆衛生学）

中野隆之

事生活における満足（生活満足）との間には何らかの関係があると多くの研究が報告されており^{6~8)}、近年の一般企業における従業員の職務態度や行動に関する研究からは、より広い視点をもってこれらをレビューすべきことが示唆されている⁹⁾。

仕事生活と非仕事生活との関連性についてはRomzek⁵⁾が、これまでの仕事生活と非仕事生活の関連に関する先行研究が3つのモデル、流出 (Spillover)、補償 (Compensation)、分離 (Segregation)、に分類されることを述べ、それぞれのモデルを説明している。

Romzekによれば、流出モデルとは、たとえば、仕事での不満が家庭での不満と関連するというように、ある領域でみられた態度や行動が個人生活の他の領域のなかに持ち越されるということである。また、補償モデルとは、ある領域で経験された剥奪や過剰を他の領域で均衡をとるように補うことであり、たとえば、不幸な家庭生活を補うために仕事に深く没頭するということである。さらに、分離モデルとは、従業員の仕事と彼の個人的生活とが無関係で、ある領域で直面する状況に対して、その代理や補足として他の領域を使わないということである。

なお、Staines¹⁰⁾、Rice et al.⁶⁾、Liou et al.¹¹⁾は既存の文献研究から、全体的に流出モデルのほうがより多くの支持を得ているとしている。最近の実証研究にも流出モデルを支持するものが多い^{11~15)}。

わが国においては、最近では、小野¹⁶⁾、永井¹⁷⁾、中野ら¹⁸⁾による、流出モデルを支持する調査結果がある。

ところで、サービス生産はモノ生産と異なり、生産過程にクライアントが直接参加しており、それを提供する従業員とクライアントとの間で直接的相互作用が展開されている。そして、従業員の満足や行動が、クライアントのサービス組織に対するイメージの形成やサービス組織が提供するサービスの質の評価において重要な役割を果たすため、従業員の職務満足は重要なものとなる¹⁹⁾。また、同じ対人サービス組織である医療施設に関する研究でも、病院において、患者の満足度と医師・看護婦の満足度の間での正の相関関係ないし影響を認める研究が存在する^{20~21)}。

こうしたことから、保健福祉サービス組織において職員の職務満足を高めるような人事施策を考えることが最終的にクライアントの満足という保健福祉サービス組織の社会的使命に貢献できるものとする。

また、介護職員はサービスの提供にあたってはクライアントとの間に良好な情緒的人間関係が要求され、一人の人格として接している。さらに、保健福祉施設において介護に従事する職員の多くは女性であり²²⁾、男性と比べて、仕事と家庭でそれぞれ同時に役割を担う機会が多いといえる。したがって、これらの施設に従事する職員の職務態度や行動を研究する際には、仕事生活だけでなく非仕事生活も含めた広い視点からの研究が必然的に要求されてくるものとする。

そして、本研究は職務満足と生活満足を両生活の関係をあらわす指標として取り上げることとしたものである。

残念ながら、保健福祉の分野における専門職の人的資源に関する研究で、仕事生活と非仕事生活との関連性を問う研究はきわめて乏しく、最近の中野ら¹⁸⁾の研究で初めて取り上げられたにすぎない。本研究はその研究成果をも踏まえ、さらに研究を発展させたものである。これによって、仕事上の満足度の向上だけでなく、職員の家庭をはじめとした非仕事生活の向上にも寄与できる、つまり、職務満足と生活満足を同時に高めうるような職場での人事施策の資料を得ることを試みることにしたものである。

また、本研究では各人が職場でストレスに直面したときに行うコーピングを取り上げることとした。もともと、コーピングは一般的にはストレスへの対処行動を意味するものと考えられているが、コーピングには仕事領域-非仕事領域の関係に対して緩和効果があることを認める研究^{23,24)}がある。そこで、ここでは、彼らの行っているコーピング行動が、職務満足と生活満足との関係にどのような効果を与えているかを検討することにした。これによって、職務満足と生活満足との相互関係にコーピング行動が何らかの機能を果たしていることがわかれば、両満足の同時実現を目標とし、かつ各人のストレス対処行動をも支援できるような人事施策の資料を得ることができると考えた。

II 研究方法

1. 対象

調査対象は、入所型の高齢者保健福祉施設（特別養護老人ホームおよび老人保健施設）においてクライアントに対して直接介護に当たっている介護職員である。調査方法は、日本介護福祉士会の協力のもと、質問紙法による郵送調査で行った。調査期間は1999年2月下旬から4月上旬である。

調査の具体的方法はつぎの通りである。

全国の44都道府県に所在する日本介護福祉士会支部に質問紙を50部ずつ配布し、各支部からこれらの施設に現在勤務する介護福祉士あてに郵送する方法をとった。その際、対象者の選定は、各支部に依頼した。また、対象者の性別、年齢、勤務する施設の規模といった属性は調査の時点では考慮していない。

調査対象者のうち34.3%にあたる755人から回答が得られ、そのうちの有効回答は全体の31.9%にあたる701人であった。この有効回答のうち、女性が612人で87.3%と圧倒的多数を占め、男性は86人12.3%であった。なお、性別不明者が3人いた。

そして、本研究においては、有効回答した者701人のうち女性612人を分析対象としている。

つぎに、分析対象者612人の属性についてみる。平均年齢は、40.5歳（S. D. = 11.7歳）であり、全体の69.0%にあたる422人が既婚者、同じく26.0%にあたる159人が扶養家族を有していた。また、全体の42.5%にあたる260人が社会福祉に関する専門教育を受けていた。最終学歴については、全体の27.1%にあたる166人が短期大学以上の学歴を有しており、また、23.5%にあたる144人が専門学校の学歴を有していた。

また、役職については、全体の39.4%にあたる241人が、現場責任者ないし管理職の地位にあった。一方、分析対象者が勤務する施設の種類につ

いては、全体の64.5%にあたる395人が特別養護老人ホームに勤務し、残りの者が老人保健施設に勤務していた。最後に、勤務する施設の所在地を全国的に9つのブロックに分け集計すると、表1のとおりであった。

さらに、本研究では、調査対象者が20歳から63歳であるが、本研究と同じ介護職員の男女を対象にした職務満足・生活満足に関する研究¹⁸⁾で、年齢によって両満足度の内容、および職務満足と生活満足との関係に相違がみられたことから、本研究においても、分析対象を年齢ごとに3群にわけ、35歳未満を第1年齢群、35歳以上50歳未満を第2年齢群、50歳以上を第3年齢群に分類した。また、ストレス、コーピングについてもこれにならって分析対象を3つの年齢群にわけた。

2. 調査内容

調査内容については、研究目的に沿うように、職務満足、生活満足、ストレス、コーピングの各項目を記載した質問紙表による調査を行った（表2）。

職務満足および生活満足の調査項目については、指標を個別的満足と全体的満足に分けた。そして、個別的職務満足についてはSmith et al. (1969)らが開発したJDI (Job Descriptive Index) をもとにした東條ら²⁵⁾の研究、全体的職務満足については冷水ら²⁶⁾の研究、生活満足については、Liou et al.¹¹⁾、小野¹⁶⁾の研究、ストレスについては、矢富²⁷⁾の研究、コーピングについては、近澤²⁸⁾、久保²⁹⁾の研究をもとに指標を作成した。

なお、これらの調査項目のうち、満足度項目については、保健福祉施設での具体的な人事施策のための知見を得るためには、従来の多くの研究にみられた包括的な満足度の指標よりも、職員の仕事、非仕事領域における多面的な満足度指標を用いることが望ましいと考え、様々な局面の項目をとりあげることにしたものである。

評価尺度は、職務満足、生活満足ともに5点評

表1 職場の所在地

| ブロック (都道府県数) | 北海道 (1) | 東北 (5) | 関東 (6) | 北陸 (4) | 中部 (5) | 近畿 (7) | 中国 (5) | 四国 (4) | 九州沖縄 (7) | 無回答 | 合計 (44) |
|-----------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----|------------|
| 人数 | 29 | 46 | 44 | 43 | 74 | 128 | 69 | 29 | 119 | 31 | 612 |
| 割合 (%) | 4.7 | 7.5 | 7.2 | 7.0 | 12.1 | 20.9 | 11.3 | 4.7 | 19.4 | 5.1 | 100.00 |

表2 職務満足, 生活満足, ストレス, コーピングの調査内容

| 項目数 | 調査内容 |
|-------|---|
| 職務満足 | 6 (個別的職務満足) 仕事の種類・内容・質, 日常的に指導する立場にある上司, 昇進・昇格の機会, 他の職員(同僚), 給料, (夜勤・早出を含んだ)勤務時間・勤務体制 |
| | 2 (全体的職務満足) 仕事全般, いまの仕事がどの程度希望に合っているか |
| 合計 | 8 |
| 生活満足 | 5 (個別的生活満足) 余暇, 家族とのコミュニケーション, 地域社会とのコミュニケーション, 健康, 職場外の友人・知人とのつきあい |
| | 1 (全体的生活満足) 職場以外の生活全般 |
| 合計 | 6 |
| ストレス | 5 上司とのトラブル, 施設の経営・運営方針, 介護の仕事の量, 利用者とのトラブル, 同僚とのトラブル |
| コーピング | 12 上司・同僚に個人的に相談, 他に方法がないか工夫, 直接当事者と話し合い妥協点を探す, 会議で検討してもらう, 愚痴を誰かに話す, ストレスのある仕事は他人に依頼, くよくよしないなど心掛ける, 割り切る, たくさん眠る, 忘れる・後回しなど, 飲食, 八つ当たり |

価尺度(「1. 大いに不満」～「5. 大いに満足」または「1. 全然合っていない」～「5. 非常によく合っている」)である。

コーピングについては, ストレスに関する質問項目に続き, そうしたストレスを解決するための対処方法を12項目のなかから自由に選択させる方法を用い, 統計分析にあたっては「ない=0」および「ある=1」としたダミー変数を使った。

なお, ストレスについては5点評価尺度(「1. まったく感じない」～「5. いつも感じる」)を用いた。

3. 分析の枠組み

本研究の分析項目は, 第一に, 介護職員の仕事領域と非仕事領域の両者を対象にして, 各領域に属する職務満足と生活満足との関連の実態をあきらかにし, また, 第二に, 職場で彼らがとるコーピング行動がこれら両満足の関係に与える役割をあきらかにすることである。

第一の分析項目を確認するにあたり, 職務満足と生活満足との間には前述したように, 流出関係を認める研究が多いことから, つぎのような仮説を立てることにした。ただし, 本研究では, 特定の局面ごとに両満足の関係をみることから,

仮説1 職務満足は生活満足に対して特定の局面において正に影響する。

仮説2 生活満足は職務満足に対して特定の局面において正に影響する。

とした。

これらの仮説を検討するために, 仮説1においては, 生活満足, 仮説2においては職務満足を目的変数とし, また, 両仮説とも, 目的変数とされたもの以外のすべての職務満足および生活満足を説明変数として, 一括投入方式の重回帰分析を行った。

第二の分析項目を確認するにあたっては, さきに述べたように, 職務満足と生活満足との間の流出関係(相互関係)を認める研究があり, また, コーピング行動の与える, 仕事領域-非仕事領域の相互関係への緩和効果を認める研究があることから, つぎのような仮説を立てることにした。

仮説3 コーピングは職務満足と生活満足との相関関係に緩和効果がある。

まず, 仮説3の検討に先立って, コーピング行動12項目について因子分析を試みた結果, クロムバック α の結果から2項目(「2. 他に方法がないか自分で工夫してみる」, 「11. お酒を飲んだりたくさん食べたりする」)を除外し, 4つのサブスケールを完成させた(表3)。そして, これら4つのサブスケールと除外した上記の2項目をあわせて, 最終的に6つのコーピングスケールを作成した。次に, これら6つのコーピングスケールの得点を単純集計した(Cronbach's $\alpha=0.76$)。うえて, 高得点群(8点から12点の得点群)と低得点群(1点から5点の得点群)を定義し, 高得点・低得点群ごとに職務満足7項目および生活満

表3 コーピングに関する項目の因子分析の結果

(N=612)

| | 因子負荷量 | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|
| | 第1因子 | 第2因子 | 第3因子 | 第4因子 |
| 問題直視型 | | | | |
| 4. カンファレンスなど会議で検討してもらう | .82 | | | |
| 3. 直接、上司・施設長・利用者・同僚などの当事者と話し合って妥協できるところを探してみる | .76 | .21 | | |
| 問題回避型 | | | | |
| 12. 他の人に八つ当たりする | | .72 | | |
| 10. 問題を避け、忘れようとしたり、後回しにする | | .68 | | |
| 6. 誰かにストレスのある仕事を頼んでやってもらう | .37 | .58 | | |
| 認知操作型 | | | | |
| 8. 仕方がないと割り切るようにする | | | .73 | |
| 7. くよくよしたり、あせらないように心掛ける | .21 | | .72 | |
| 9. たくさん眠る | | | .52 | |
| 対人依存型 | | | | |
| 5. 愚痴を誰かに聞いてもらう | | | | .82 |
| 1. 上司や同僚に個人的に相談する | .28 | | | .77 |
| 固有値 | 1.55 | 1.38 | 1.36 | 1.36 |
| 因子寄与率 (%) | 15.52 | 13.81 | 13.58 | 13.57 |

(注1) 因子負荷量は、.20以上または-.20以下のものに限って表示し、また.50以上または-.50以下のものを各項目群にまとめた。

(注2) ストレスの質問項目にあらわされた状況下で、上記のようなコーピングの経験があるかを質問し、「ない」=0点、「ある」=1点とした。

(注3) 4因子の累積寄与率は56.48%

足5項目の平均得点(同0.75; 0.77)の相関(ピアソンの積率相関)関係を調べ、比較検討することとした。

なお、とくに、生活満足への有意な影響の認められた職務満足項目については、他の職務満足項目およびストレスとの間での相関関係をみることにした。

また、職務満足および生活満足項目において、中間値の「3. どちらともいえない」に著しい回答の偏りがあった「3. 昇進昇格の機会」と「3. 地域社会とのコミュニケーション」については本研究の分析対象から除外することにした。

III 研究結果

1. 職務満足と生活満足との関係について

ここでは、本研究における第一の分析項目をとりあげることとする。

影響の分析にあたっては、多重共線性を排除するために、説明変数相互の相関分析および重回帰

分析を繰り返した結果を検討しながら、以下の変数の削除を行った。すなわち、職務満足に関しては、「1. 仕事の種類・内容・質」をすべての年齢群で、また、「7. 仕事全般」を第1および第2年齢群でそれぞれ削除した。生活満足に関しては、「3. 職場外の友人・知人とのつきあい」をすべての年齢群で、「1. 余暇」を第1および第3年齢群で、また、「6. 生活全般」を第2年齢群でそれぞれ削除した。こうして残った職務満足および生活満足の各項目について、重回帰分析を行った。

最初に、生活満足を目的変数とした場合の職務満足が与える影響についてみた(表4)。

これによれば、生活満足に対しては同じ領域に属する他の生活満足項目が与える影響が大きいものの、6局面(表4で係数を囲んだもの)において、異なる領域に属する職務満足項目が生活満足に与える有意な影響が認められた。

つぎに、職務満足を目的変数とした場合の生活満足が与える影響をみてみた(表5)。

表4 重回帰分析の結果（生活満足为目的変数とした場合）

| 対 象 | 第1年齢群 (35歳未満) N=186 | | 第2年齢群 (35-50歳未満) N=230 | 第3年齢群 (50歳以上) N=196 |
|------------------------|---------------------------|---------|------------------------------|---------------------------|
| | 目的変数 | | 4. 健康 | 4. 健康 |
| ID 説明変数 | 4. 健康 | 6. 生活全般 | 4. 健康 | 4. 健康 |
| (生活満足) | | | | |
| 1. 余暇 | a. | a. | .316** | a. |
| 2. 家族とのコミュニケーション | n.s. | .424** | n.s. | .325** |
| 4. 健康 | — | .296** | — | — |
| 6. 生活全般 | .335** | — | a. | n.s. |
| (職務満足) | | | | |
| 2. 上司 | n.s. | n.s. | n.s. | n.s. |
| 4. 同僚 | n.s. | n.s. | n.s. | .142* |
| 5. 給料 | .156* | n.s. | n.s. | n.s. |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | n.s. | .141* | .180** | .155** |
| 7. 仕事全般 | a. | a. | a. | n.s. |
| 9. いまの仕事が希望にあっているか | .226** | n.s. | n.s. | n.s. |
| 自由度修正済み R ² | .247** | .335** | .193** | .220** |

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$ n.s. : not significant

(注1) 目的変数については、重回帰分析を行った結果、説明変数のうちの職務満足からの有意な影響力が認められたものについてのみ表示したものである。

(注2) a. は多重共線性を排除するために重回帰分析の調査から除外したもの

これもやはり、職務満足に対しては同じ領域に属する他の職務満足項目が与える影響が大きい、6局面（表5で係数を囲んだもの）において、生活満足項目の職務満足に与える有意な影響が認められた。

最後に、生活領域でのいくつかの満足と相互的な影響のみられた前述の「4. 同僚」、「5. 給料」、「6. 勤務時間・勤務体制」、「9. いまの仕事が希望にあっているか」の4つの職務満足項目について、今回調査した同じ仕事領域のその他の変数との関わりをみることにした。

まず、他の職務満足項目との関係をみてみた（表6）。

これによれば、各年齢群を通して、「4. 同僚」、「9. いまの仕事が希望にあっているか」をのぞくすべての職務満足とのあいだで正の有意な相関が認められた（ $\gamma = .137^* \sim .587^{**}$ ）。とりわけ、各年齢群共通して非仕事領域の満足と相互影響力がみられた「6. 勤務時間・勤務体制」満足はどの年齢群においても「1. 仕事の種類・内容・質」満足および「7. 仕事全般」満足とそれぞれ

.297**～.400** および .283**～.385** の範囲で正の有意な相関を示していた。

つぎに、ストレスとの関係についてみると（表7）、「2. 施設の経営・運営方針」および「3. 介護の仕事の量」に関するストレスとのあいだでは各年齢群を通してすべて負の有意な相関が認められた（ $\gamma = -.181^* \sim -.343^{**}$ ）。そして、ここでも「6. 勤務時間・勤務体制」満足は、どの年齢群においても「2. 施設の経営・運営方針」および「3. 介護の仕事の量」に関するストレスと負の有意な相関を示し、とりわけ「3. 介護の仕事の量」に関するストレスとは $-.279^{**} \sim -.313^{**}$ の範囲で負の有意な相関を示していた。

2. コーピングが職務満足—生活満足間の相関関係にあたる役割

ここでは、本研究における第2の分析項目を取りあげる。

分析の結果、第1・第3年齢群においてはコーピング得点の高得点群が低得点群よりも相関係数が高く、逆に第2年齢群においては低得点群が高得点群よりも相関係数が高かった（表8）。次に、

表5 重回帰分析の結果（職務満足を目的変数とした場合）

| 対 象 ID 説明変数 | 第1年齢群 (35歳未満) N=186 | | | 第2年齢群 (35-50歳未満) N=230 | 第3年齢群 (50歳以上) N=196 | |
|------------------------|---------------------------|--------------|--------------------|------------------------------|---------------------------|--------------|
| | 目的変数 5. 給料 | 6. 勤務時間・勤務体制 | 9. いまの仕事が希望にあっているか | 6. 勤務時間・勤務体制 | 4. 同僚 | 6. 勤務時間・勤務体制 |
| (職務満足) | | | | | | |
| 2. 上司 | n.s. | n.s. | n.s. | .202** | .218** | n.s. |
| 4. 同僚 | .180* | n.s. | .145* | n.s. | — | n.s. |
| 5. 給料 | — | .284** | n.s. | .126* | .247** | .216** |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | .292** | — | .165* | — | n.s. | — |
| 7. 仕事全般 | a. | a. | a. | a. | n.s. | n.s. |
| 9. いまの仕事が希望にあっているか | n.s. | .161* | — | .238** | n.s. | n.s. |
| (生活満足) | | | | | | |
| 1. 余暇 | a. | a. | a. | n.s. | a. | a. |
| 2. 家族とのコミュニケーション | n.s. | n.s. | n.s. | n.s. | n.s. | n.s. |
| 4. 健康 | .165* | n.s. | .239** | .173** | .146* | .161* |
| 6. 生活全般 | n.s. | .165* | n.s. | a. | n.s. | n.s. |
| 自由度修正済み R ² | .197** | .220** | .203** | .224** | .197** | .186** |

* P<0.05, ** P<0.01 n.s.: not significant

(注1) 目的変数については、重回帰分析を行った結果、説明変数のうち生活満足からの有意な影響力が認められたものについてのみ表示したものである。

(注2) a. は多重共線性を排除するために重回帰分析の調査から除外したもの

表6 相関分析の結果（職務満足間の関係）

| ID 職務満足 | ID 職務満足 | 1. 仕事の種類・内容・賃 | 2. 上司 | 4. 同僚 | 5. 給料 | 6. 勤務時間・勤務体制 | 7. 仕事全般 | 9. いまの仕事が希望にあっているか |
|--------------------------|---------|---------------|--------|--------|--------|--------------|---------|--------------------|
| 第1年齢群 (35歳未満) N=186 | | | | | | | | |
| 5. 給料 | | .206** | .263** | .268** | — | .374** | .191** | .208** |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | | .400** | .240** | n.s. | .374** | — | .385** | .302** |
| 9. いまの仕事が希望にあっているか | | .528** | .303** | .255** | .208** | .302** | .587** | — |
| 第2年齢群 (35歳以上50歳未満) N=230 | | | | | | | | |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | | .297** | .338** | .137* | .241** | — | .283** | .329** |
| 第3年齢群 (50歳以上) N=196 | | | | | | | | |
| 4. 同僚 | | .347** | .352** | — | .360** | .212** | .258** | n.s. |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | | .380** | .314** | .212** | .332** | — | .328** | .155* |

* P<0.05, ** P<0.01 (Pearsonの相関係数) n.s.: not significant

(注) 本表は、生活満足との間で相互の有意な影響がみとめられた職務満足項目について、ほかの職務満足項目との相関をみたものである。

表7 相関分析の結果（職務満足とストレスとの関係）

| ID 職務満足 \ ID ストレス | 1. 上司とのトラブル | 2. 施設の経営・運営方針 | 3. 介護の仕事の量 | 4. 利用者とのトラブル | 5. 同僚とのトラブル |
|-------------------------|-------------|---------------|------------|--------------|-------------|
| 第1年齢群（35歳未満） N=186 | | | | | |
| 5. 給料 | n.s. | -.254** | -.186* | n.s. | n.s. |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | n.s. | -.305** | -.313** | n.s. | n.s. |
| 9. いまの仕事が希望に あっているか | -.208** | -.343** | -.289** | -.178* | n.s. |
| 第2年齢群（35歳以上50歳未満） N=230 | | | | | |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | -.158* | -.196** | -.279** | n.s. | n.s. |
| 第3年齢群（50歳以上） N=196 | | | | | |
| 4. 同僚 | n.s. | -.182* | -.181* | n.s. | -.296** |
| 6. 勤務時間・勤務体制 | -.195** | -.317** | -.293** | n.s. | n.s. |

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$ (Pearson の相関係数) n.s. : not significant

(注) 本表は、生活満足との間で相互の有意な影響がみとめられた職務満足項目について、ストレス項目との相関をみたものである。

こうした結果は、各年齢群におけるコーピング行動の違いが原因ではないかと推測し、一元配置分散分析によって、各年齢群におけるコーピング高得点群の間で、6つのコーピング行動の差異をそれぞれ測定した(表9)。ただし、ここでは、コーピングによっては得点の分布に偏りがみられたためすべての得点を基準化している。それによると、「飲酒による問題回避型」および「問題直視型」コーピングにおいて各年齢群の間で有意な相違がみられたが、それぞれ、第1年齢群および第3年齢群がほかの年齢群に比べて有意に得点が高いという結果であり、特定のコーピング行動において第2年齢群の得点が有意に高いという結果は得られなかった。

IV 考 察

1. 職務満足と生活満足との関係について

各年齢群を通じて、いくつかの局面で、一方の領域が他方の領域に影響を及ぼしている関係がみられた。非仕事領域では「4. 健康」および「6. 生活全般」満足が、仕事領域では「6. 勤務時間・勤務体制」、「9. いまの仕事が希望に
 あっているか」、「5. 給料」、「4. 同僚」の各満足がそれぞれ他方の領域の満足項目に有意に影響しているという関係が示された。

個々の局面についてみると、たとえば、第2・第3年齢群で共通して「6. 勤務時間・勤務体制」

表8 職務満足度と生活満足度との相関係数の比較

| コーピング \ 対象 | 第1年齢群 | | 第2年齢群 | | 第3年齢群 | |
|------------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|
| | N | γ | N | γ | N | γ |
| 高得点群 | 62 | .361** | 79 | .021 | 53 | .357** |
| 低得点群 | 51 | .204 | 55 | .300* | 59 | .226 |

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ (Pearson の積率相関係数)

満足と「4. 健康」満足とのあいだに有意な相互的影響がみられた。このことは、職員が感じる職場での勤務時間・勤務体制への満足感が職場を離れた日常生活で彼が感じる自己の健康への満足感に影響し、また、健康に満足し、自信のある者ほど職場での勤務形態に満足して業務を遂行できる、ということであろう。

また、第1年齢群においてみられた、「6. 勤務時間・勤務体制」満足と「6. 生活全般」満足とのあいだでの有意な相互的影響についてもこれとほぼ同様な解釈が可能であろう。

以上の結果から本研究が仮説の1および2にあげた「職務満足は生活満足に対して特定の局面において正に影響する」、「生活満足は職務満足に対して特定の局面において正に影響する」ということについては、前述した局面でこれらの仮説を同時に確認できるような場合がみられた。とりわけ

表9 コーピングの比較(コーピング高得点群)(一元配置分散分析)

| 分析対象者 | 項目 自己工夫による問題直視型 | 飲酒による問題回避型 | 問題直視型 | 問題回避型 | 認知操作型 | 他人依存型 |
|----------------------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 第1年齢群(N=62) (35歳未満) | 0.38(0.36) | 0.78(0.87) | 0.41(0.94) | 0.75(1.15) | 0.50(0.61) | 0.56(0.48) |
| 第2年齢群(N=79) (35歳-50歳未満) | 0.31(0.55) | 0.46(1.01) | 0.78(0.61) | 0.54(1.37) | 0.56(0.55) | 0.67(0.31) |
| 第3年齢群(N=53) (50歳以上) | 0.30(0.55) | 0.04(0.99) | 0.82(0.54) | 0.40(1.23) | 0.64(0.44) | 0.55(0.56) |
| F値 | 0.47 | 8.38** | 6.11** | 1.10 | 0.98 | 1.51 |

()内は標準偏差, * $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

(注1) コーピングの経験が「ない」を0点, 「ある」を1点とした得点を基準化して算出したもの

(注2) 有意差検定はBonferroni法による。

職務満足項目では「勤務時間・勤務体制」、生活満足項目では「健康」に関して、すべての年齢群において他領域の満足に影響を及ぼす有意な関係がみられた。

また、職務満足から生活満足の方向への影響力とその逆方向への影響力の大きさについて、 β 係数を比較したが、あまり大きな差異はみられず、双方向にほぼ同じ影響力をおよぼしあっていた。

こうした結果を、現実の人事施策のなかでどのように考えていくべきか。各満足変数にあたる影響はやはり同一の領域における満足変数を与える影響の割合が大きかったものの、前述したように、特定の局面において他領域の満足から影響を受ける満足変数も示めされたことから、現実の仕事領域での人事施策のなかにおいては非仕事領域にも何らかの配慮をしなければならないということが明らかにされたといえる。

また、どの年齢群においても勤務時間・勤務体制への満足感は、仕事そのものや仕事全般への満足、および介護の仕事の量に関するストレスとのあいだで有力な関連性がみとめられたことから、本サンプルに限って言えば、職員の健康満足感や全体的生活満足感に配慮した勤務時間・勤務体制のありかたをとることは、職員のこうした職務満足感やストレスの改善にも役立つ可能性が示唆されたといえる。

2. コーピングが職務満足-生活満足間の関係にあたる役割

コーピング行動が職務満足と生活満足との関係にどのような役割を果たしているかをみた結果は、第1・第3年齢群では高得点群のほうが低得

点群よりも両満足間の流出性(相関)が高く、第2年齢群では逆に低得点群のほうが高得点群よりも両満足間の流出性(相関)が低いという結果であった。

したがって、この研究では、仮説3の、コーピングは職務満足と生活満足との相関に緩和効果がある、という結果は第2年齢群でのみ確認できた。また、表9でみたように、第2年齢群が他の年齢群よりも特定のコーピング行動において有意にコーピング得点が高いという結果が得られなかったことから、第2年齢群におけるある種のコーピング行動の多さがこのような結果をもたらしたとは推測することができなかった。

本研究によって、コーピングが両満足間の相関関係を緩和する機能を果たしていることがわかれば、コーピング支援策を組織の人事管理の問題として検討しようというものであった。たとえば、コーピングが、職場での不満が生活領域に持ち越されるのを防ぐ機能を果たすのであれば、人事施策でのコーピング支援のための何らかの資料を提示しようと考えた。しかし、本研究では、第2年齢群でその可能性を示唆するような結果が得られたにすぎなかった。そして同時に、コーピング行動と職務満足-生活満足間の流出性との関係は、年齢によって一様ではないことが示された。

ただし、コーピングが両者の間で媒介変数になり得る可能性は見いだされたといえよう。

V 結 語

本研究の結果で、生活満足と職務満足とが特定の局面で相互に影響し合う場合があることが確認

された。

しかし、各年齢群にみられた健康満足や、若年層でみられた全体的生活満足と特定の職務満足項目とのあいだでこうした相互影響が確認されたものの、この関係を一般化するためには今後ともさらに同様の研究を積み重ねる必要があると考える。

仕事と家族の2重の役割をもち、そこからくる心理的負担感、不満感や役割葛藤を現実を抱える女性職員は多いはずである。したがって、女性の多い職場である保健福祉サービス組織、のみならず医療サービス組織においても、組織での人的資源管理の研究にあたっては、仕事領域のみならず非仕事領域をも取り込んだ視点が今後とも重要と考える。

また、本研究では、コーピングの量的側面から、コーピングと職務満足-生活満足との関係について検討したが、年齢群によって結果に違いが出た要因については追求することができず、本研究の限界として残った。今後は、サンプルおよびデータをさらに増やした上でコーピングの質的側面からの研究が必要であろう。

最後に、介護職員についての職務態度の研究という、一般企業の従業員とは違った研究においては、介護職員の専門職としての感情的な特性(「天職の感情」、公共に対するサービスの信念など³⁰⁾)を変数に含めるなどパーソナリティに注目した別の視点からの研究も必要であろう。

本研究に御協力、御助言をいただきました日本介護福祉士会の田中雅子会長、南 正子事務局長、東京臨海病院の今井壽正先生、順天堂大学医学部衛生学講座の稲葉 裕先生、同総合診療科学講座の松本孝夫先生および同公衆衛生学講座の皆様方に深く感謝の意を表します。また、調査にご協力下さった全国44の日本介護福祉士会の支部長および会員の方々に厚く御礼申し上げます。

(受付 2000. 9.26)
(採用 2001.10.19)

文 献

- 1) 中央社会福祉審議会. 社会福祉基礎構造改革について(中間まとめ), 1998.
- 2) 厚生労働省・福祉サービスの質に関する検討会. 福祉サービスの第3者評価に関する中間まとめ, 2000.
- 3) 厚生労働省・社会福祉法人の経営に関する検討

会. 社会福祉法人の経営に関する検討会報告書, 2000.

- 4) 田尾雅夫. ヒューマンサービスの組織 医療・保健・福祉における経営管理. 京都: 法律文化社, 1995; 1.
- 5) Romzek BS. Work and Nonwork psychological Involvement. *Administration & Society*. 1985; 17: (3) 257.
- 6) Rice RW, Near JP, Hunt RG. The Job-Satisfaction/Life-Satisfaction Relationship: A Review of Empirical Research. *Basic and Applied Psychology*. 1980; (1): 37-64.
- 7) Rain JS, Lane IM, Steiner DD. A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: review and future considerations. *Human Relations*. 1991; 44 (3): 287-307.
- 8) Staw BM, et al. The Dispositional Approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test. *Administrative Science Quarterly*. 1986; 31 (1): 56-77.
- 9) Rice RW, Frone MR, Mcfarlin BD. Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior*. 1992; 13: 155.
- 10) Staines GL. Spillover versus Compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork. *Human Relations*. 1980; 33 (2): 111-129.
- 11) Liou KT, Sylvia RD, Brunk G. Non-Work Factors and Job Satisfaction Revisited. *Human Relations*. 1990; 43 (1): 77-86.
- 12) Crohan SE, Antonucci TC, Adelman PK. Job Characteristics and Well-Being at Midlife: Ethic and Gender Comparisons. *Psychology of Women Quarterly*. 1989; 13 (2): 223-235.
- 13) Klass PH, Michael N. The Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship for Educators: A Cross-Cultural Study. Paper presented at the Annual Meeting of the Midwestern Educational Research Association (Chicago, IL, October 1991).
- 14) Judge TA, Watanabe S. Individual difference in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. 1994; 67 (2): 101-107.
- 15) Wright TA, Bennet KK, Dun T. Life and job satisfaction. *Psychological Reports*. 1999; 84 (3): 1025-1028.
- 16) 小野公一. 職務満足感と生活満足感の媒介変数についての実証的研究. 亜細亜大学経営論集 1992; 27 (3) 23-50.
- 17) 永井裕久. 日本人海外派遣者における職務満足と生活満足の相互影響について—北米, アジア, 欧州3極地域の比較研究—, 専修経営学論集 1995; 61:

- 83-105.
- 18) 中野隆之, 福渡 靖. 介護職員の職務満足と生活満足—高齢者保健・福祉施設を中心に—. 日本保健福祉学会誌 2000; 6 (2): 7-19.
- 19) 藤村和宏. 顧客満足戦略における消費者満足概念. 広島大学経済論叢 1992; 16 (3): 145.
- 20) 藤村和宏. サービス提供組織における顧客満足・職務満足・生産性の関係についての理論的実証的考察. 香川大学経済論叢 1996; 69 (2, 3): 51-126.
- 21) 萩原明人, 今中雄一, 徳永淳也. 病院医療における職務満足と患者満足. 日本公衆衛生雑誌 1997; 44 (10): 476.
- 22) 秋山智久. 社会福祉従事者の実践と意識に関する全国調査, 大阪市立大学社会福祉実践研究室, 1996; 5.
- 23) Bhagat BS, Allie SM, Ford DL. Organizational stress, personal life stress and symptoms of life strains: An inquiry into the moderating role of styles of coping. *Journal of Social Behavior & Personality*. 1991; 6 (7): 163-184.
- 24) Aryee S, Luk V, Leung A, Alicia Leung et al. Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*. 1999; 54 (2): 259-278.
- 25) 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.
- 26) 冷水 豊・浅野 仁. 全般的仕事満足度の構造と要因分析. 社会老年学 1985; 22: 26-41.
- 27) 矢富直美, 中谷陽明, 巻田ふき. 老人介護スタッフのストレス評価尺度の開発. 社会老年学 1991; 34: 49-59.
- 28) 近澤範子. 看護婦の Burnout に関する要因分析—ストレス認知, コーピングおよび Burnout の関係. 看護研究 1988; 21 (2): 157-171.
- 29) 久保真人. ヒューマンサービス従事者のストレスへの対処行動. 大阪教育大学紀要第IV部門教育科学 1998; 47 (1): 165-175. 84-191.
- 30) William ES, Hall's professionalism scale: An empirical reassessment. *American sociological review* 1972; 37 (1): 109-114.

A STUDY OF CARE WORKERS OF HUMAN RESOURCES IN HEALTH-SOCIAL SERVICES

Takayuki NAKANO* and Yasushi FUKUWATARI^{2*}

Key words : Human services, Care workers, Human resources management, Job satisfaction, Life satisfaction, Coping

Objects In this study, we examine the relationship between job satisfaction (JS) and life satisfaction (LS) and the moderating effect of coping with JS and LS correlation (spillover) in order to obtain information of Human Resources Management for care workers in Health-Social service facilities.

Methods Questionnaires were sent to individuals working in geriatric care facilities and responses were returned from a total of 612 females aged 20 to 63. Subjects were classified into 3 groups according to their age. Relationships between JS and LS were examined by multiple regression analysis and the moderating effect of coping behavior on spillover was examined by comparison of correlation coefficients of spillovers between the high score group and low score groups based on scores for coping behavior.

Results Several significant causal interrelations were seen between JS and LS such as JS of "work time and shift" and LS of "health", but a moderating effect of coping with spillover was seen only in the middle age group (35-49).

Conclusion The results showed the need in some way to consider non-work life besides work life in the actual personnel programs of Health-Social service facilities, and indicated that relationships between coping and spillover depend on the age.

* Juntendo University School of Medicine, Department of Public Health, Japan

^{2*} Yamano College of Aesthetics, Japan