

介護保険サービス事業所職員の仕事満足度と その関連要因に関する研究

石川久展*

抄録

本研究の目的は、介護保険サービス事業所職員の仕事満足度とその関連要因を検討することである。調査対象は、F町にある介護保険サービスを提供している事業所の244人の介護職員であり、郵送法を用いて2004年1月に調査を実施した。満足度については、仕事全体、賃金、仕事量、達成度の4つの満足度項目のいずれにおいても、満足度が概ね高いという結果が得られた。仕事満足度を従属変数とした重回帰分析の結果、変数間の影響力をコントロールすると、年齢、相談相手の有無、サポート体制の有無、利用者の不満の有無、株式会社の各独立変数において有意な結果が得られた。これらの結果から、介護職員の満足度は、職員の労働環境体制と有意に関連していることがわかり、質の高いサービスを提供するためには、労働環境体制を充実させることが重要であることが示唆された。

Key words : 介護保険 サービス事業所 介護職員 仕事満足度

1. 目的

2000年4月にスタートした介護保険制度は、今年3月で5年が経過したことになり、4月には大幅な改正がなされた。この5年を振り返ると、介護保険制度は概ね順調に施行されてきたが、一方では、要介護度1と2の高齢者の急増を含めた要介護高齢者数の増加、在宅サービスの利用者数及び利用量の増加、施設利用者の急増、痴呆に関する要介護認定や介護サービスの不十分さ、施設利用者の急増と施設不足、保険料や介護サービスの地域格差など、数多くの課題や問題点が明らかになってきた(杉澤, 2005; 岡本, 2003)。それらの様々

な問題の一つに、マスコミでも幾度か取り上げられているように、介護保険サービスを提供している事業所の介護給付の不公正実施や介護費用の不正受給など、事業所の問題がある。この問題については、ここ数年の間に利用者からの事業所の対応やその職員に対する苦情・不満の声が急増していることから大きな問題となりつつあることがわかる。これらの様々な問題を踏まえ、2005年4月の介護保険制度改正においては、介護予防給付の創設、施設給付の見直し、地域密着型サービスの創設等の制度改正に加えて、事業所の情報開会、事業者規制の見直し、サービスの質の向上など、介護保険サービスを提供する事業所に対する見直し施策が改正の重要なポイントの一つになっている。

本研究は、上述した問題の中でも事業所の問題

* Ishikawa, Hisanori
ルーテル学院大学教授

に目を留め、事業所の情報公開やサービスの質の向上に貢献できることを目標として、研究計画をデザインした。事業所のサービスの質を向上させるためには、各介護サービスそのものの評価はもちろんのこと、サービスを提供している事業所自体の評価も不可欠である。ただし、ここ数年の間に、介護保険サービスの利用者のサービス満足度に関する調査研究の報告が増加するなど、利用者による評価に関する調査はある程度行われているが、サービス提供サイドである事業所に焦点をあてた評価研究はあまりなされていない。そこで、本研究は、事業所の情報公開、事業所の評価、さらにサービスの質の向上のために、事業所評価、その中でも職員の評価について、仕事の満足度という視点から評価することを目的とする。仕事あるいは職務満足度については、それがサービスの質の向上に関連するという視点から、研究が進められつつあり、わが国では研究数はそれほど多くはないが、最近、QWL(Quality of Work Life)に焦点をおいた実証研究(Lee, 2003)もなされるようになってきている。

なお、本調査は、2006年の介護保険制度改正前に実施されたものであるが、調査実施時には、上述した通り、介護保険事業所の不正受給の問題がマスコミ等でも取り上げられるようになるなど、この問題が顕在化しつつあるという背景があった。そして、国は平成15年事業の一つとして、介護費用適正化対策特別事業を立ち上げ、それらの事業を実施する自治体に助成金を交付していたが、本調査は、その助成を受けたF町の介護費用適正化特別事業の一環である。本事業では、事業所職員調査の他、介護保険サービスの利用者(本人及び介護者)と施設入所者を対象にした訪問面接調査やその中で不平や不満が明確になった利用者に対する電話調査なども実施している。

2. 方法

1) 調査方法

調査対象者は、I県F町において介護保険サービ

スを提供している全事業所の職員である。具体的には、本調査の実施時点でF町で把握されている全事業所の中で、ホームヘルプサービス、デイ/デイケアサービス、訪問看護サービスのいずれかを提供している事業所において、直接サービスを提供している職員を調査対象とした。F町の資料では、対象となる事業所は48であり、名簿上把握可能な職員数は463名であったが、現実的には、上記のサービスに携わっていない職員もいることから、実際の対象者は、463名よりは少ないことになる。これらの48事業所の職員を対象に、郵送によるアンケート調査を実施した。結果、253人からの回答があったが、分析対象となった有効回答数は244であった。事業所職員の調査の実施時期は、2004年1月である。

2) 変数

本研究で用いた従属変数は、介護保険サービスを提供している職員の仕事満足度である。より良いサービスを提供していくためには、職員自身が満足して仕事を行えることも重要な要素であり、職員の満足度が高ければ、仕事のパフォーマンスも上がることになるので、満足度は事業所評価の重要な側面の一つであると考えられる。本研究では、仕事満足度を賃金に対する満足度、仕事量に対する満足度、仕事の達成度に関する満足度、仕事全体の満足度の4つの項目によって測定した。なお、他の職務満足度に関する先行研究では、様々な尺度や個別満足度項目が取り上げられているが(石川ら, 2004; 中谷ら, 2000), 本研究では、介護保険というわが国独自の制度の特徴に鑑み、4つの項目で測定することとした。いずれの項目も「とても満足」(6点)から「とても不満」(1点)までの6件法で尋ね、それらの合計点を尺度得点とした。

独立変数としては、職員の支援体制に焦点をあて、相談相手の有無、サポート体制の有無、スーパーバイザーの有無、この1年に参加した研修の回数、利用者からの苦情や不平の有無、事業所の種類などを用いた。特に、これらの項目の中でも

相談相手の有無，スーパーバイザーの有無，研修の参加について，介護職員のストレスや燃え尽きと関連していることは，これまでの先行研究から明らかにされているが（松永・石川，1995；川野ら，1991），本研究でもそれらの変数を独立変数として使用した。その他に，基本属性関連の項目としては，職員の性別，年齢，学歴，資格，福祉職としての経験年数などがある。

3. 結果

1) 対象者の基本属性

調査対象者の基本属性は，表1の通りである。調査対象者の約9割が女性であり，ほとんど女性職員で占められている。職員の平均年齢は，43.4歳であり，年齢の幅は，22歳から70歳までである。年齢カテゴリー別にみると，30歳未満から60歳以上と幅が見られ，40歳代と50歳代の占める割合が高かった。学歴については，短大・専門学校が半数以上を占め，続いて高校卒業が36%近くであり，これら両方で9割を占めることになる。現在の職種（相談職・看護職・介護職・管理職・その他）については，介護職が6割近くを占め，次いで看護・保健職が2割強と多かった。なお，年齢階層別に職種をみると，相談職については30歳代未満の若年層の占める割合が高い傾向がみられた。

社会福祉分野における経験年数については，平均経験年数は約4年8ヶ月であり，1年未満から最高38年と実に幅が広い。各職員が所属する事業所の法人形態では，医療法人が半数を占め，社会福祉法人がそれに続く。株式会社や有限会社に所属する者はわずか1割足らずであった。主として

提供しているサービスは，訪問介護と通所介護がいずれも3割以上と最も多かった。

表1 調査対象者の基本属性

性別	男性	9.8%(24)
	女性	90.2%(220)
年齢	30歳未満	14.9%(36)
	30歳代	20.7%(50)
	40歳代	26.9%(65)
	50歳代	33.1%(80)
	60歳以上	4.5%(11)
学歴	中学校卒業	2.9%(7)
	高等学校卒業	36.1%(87)
	短大・専門学校卒業	53.9%(130)
	大学卒業	6.6%(16)
	その他	0.4%(1)
職種	相談職	4.1%(10)
	看護・保健職	22.1%(54)
	介護職	59.0%(144)
	管理職	4.1%(10)
	その他	8.2%(20)
	無回答	2.5%(6)
福祉職経験年数	1年未満	17.0%(38)
	1年～3年未満	22.3%(50)
	3年～5年未満	30.8%(69)
	5年～10年未満	20.1%(45)
	10年以上	9.8%(22)
事業所の種類	社会福祉法人系	26.7%(64)
	医療法人系	52.9%(127)
	株式・有限会社	9.4%(23)
	その他	10.8%(26)
提供している介護保険サービス	ケアプラン作成	14.4%(35)
	訪問介護	32.5%(79)
	通所介護・通所リハビリ	39.9%(97)
	訪問看護	12.8%(31)
	その他	0.4%(1)

(実数)

2) 仕事満足度の回答とクロス集計の結果

仕事全体の満足度，賃金に対する満足度，仕事量に対する満足度，達成度に対する満足度の各満足度項目に関する単純集計結果は，表2の通りで

表2 仕事満足度の単純集計結果

	全体満足度	賃金の満足度	仕事量の満足度	達成度の満足度
とても満足	5.0%	4.6%	5.0%	4.6%
かなり満足	16.7%	8.3%	12.1%	12.1%
少し満足	36.7%	27.8%	36.4%	37.1%
少し不満	30.0%	34.0%	31.4%	29.6%
かなり不満	7.9%	16.6%	13.0%	13.3%
とても不満	3.8%	8.7%	2.1%	3.3%
平均得点	3.70	3.24	3.59	3.55

ある。全体的な満足度をみると、「満足」というように肯定的な回答している対象者が6割弱であり、満足度が比較的高いことがわかった。仕事量や達成度の満足度についても、全体満足度と同じよう

な回答傾向が見られ、比較的満足度が高かった。一方、賃金については、満足している者が4割と、他の満足度項目と比べて満足度が低く、賃金に対しては満足度が低いという興味深い結果が得られた。

表3 各独立変数と満足度とのクロス集計の結果 (X²検定の結果)

	全体満足度	賃金の満足度	仕事量の満足度	達成度の満足度
性別	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
年齢階層別	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
学歴別	n.s.	n.s.	n.s.	*
職種別	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
経験年数別	n.s.	*	***	n.s.
事業所種別	***	***	***	***
苦情・不満の有無	*	**	*	***
サポート体制の有無	***	**	***	***
相談相手の有無	*	n.s.	*	n.s.
スーパーバイザーの有無	***	*	**	**

***P<.001, **P<.01, *P<.05

次に、性、年齢階層、学歴、職種、福祉経験年数、事業所種類などの基本属性、さらに相談相手の有無、サポート体制の有無、スーパーバイザーの有無、研修回数、利用者からの苦情や不満の有無の各項目と、4つの満足度項目とのクロス集計を実施した。なお、満足度のクロス集計については、6件法でクロスをかけると、セル数が増えて、回答の無いセルが多くなってしまふことから、「満足」と「不満度」の2値に置き換えて、改めてクロス集計を行った。それらのクロス集計の結果を簡単にまとめたのが表3である。まず、基本属性別に満足度をみると、カイ自乗検定の結果、統計的に有意な結果が得られたのは、福祉職経験年数別の賃金と仕事量に関する満足度、さらに事業所別の満足度であった。経験年数別の満足度の結果から得られた知見としては、職員の経験年数があればあるほど、満足度が低下しているということがあげられる。また、事業所別にみると、すべての満足度項目において統計的に有意な結果が得られたが、さらに、詳細な傾向をみるために、従属変数である満足度を「満足」「不満」の2値ではなく、「とても満足」から「とても不満」の6件法に戻して再度クロス集計を試みた。当然、どの項

目でも統計的に有意な結果が得られたが、特徴としては、社会福祉法人系と医療法人系の事業所では、「とても満足」や「とても不満」といった両極の回答が非常に少ないのに対して、株式会社・有限会社系の職員は、「とても満足」「とても不満」といった両極の回答をしている割合がかなり高く、両極に分かれる傾向がみられ、これは非常に興味深い結果であった。

その他の職員支援関連の独立変数とのクロス集計についてであるが、苦情・不満の有無については、「無い」と答えた職員の満足度がいずれの項目でも高く、サポート体制、相談相手、スーパーバイザーの有無別には、「有る」と答えた回答者の方の満足度が高いという結果となった。これらは、当然の結果ともいえるかもしれないが、職員を支援する体制があればあるほど、職員は満足しており、職員支援体制の充実の重要性が示唆された。

3) 一元配置の分散分析の結果

仕事満足度に関する4項目の合計得点を従属変数とし、性、年齢階層、学歴、福祉経験年数、事業所種類などの基本属性、さらに相談相手の有無、サポート体制の有無、スーパーバイザーの有無、

研修回数，利用者からの苦情や不満の有無の各項目を独立変数として，一元配置の分散分析を行い，満足度に関する独立変数別の平均の差について，統計的に有意差があるのかを検証してみた。なお，満足度得点については点数が高いほど，満足度が高いことになる。結果は，表4の通りである。統計的に有意な結果が得られたのは，年齢，経験年数，事業所の種類，相談相手，サポート体制の有

表4 一元配置の分散分析の結果

		満足度得点
性別	男性	14.00
	女性	14.09
年齢 *	30歳未満	13.49
	30歳代	13.63
	40歳代	13.69
	50歳代	14.59
	60歳以上	17.18
学歴	中学校卒業	14.17
	高等学校卒業	14.69
	短大・専門学校卒業	13.68
	大学卒業	14.06
職種	相談職	12.50
	看護・保健職	14.10
	介護職	14.06
	管理職	14.40
	その他	15.00
福祉職経験年数 **	1年未満	15.60
	1年～3年未満	14.44
	3年～5年未満	13.96
	5年～10年未満	13.02
	10年以上	12.41
事業所の種類 ***	社会福祉法人系	14.21
	医療法人系	13.58
	株式・有限会社	17.09
相談相手の有無 ***	有り	14.36
	無し	11.41
サポート体制の有無 ***	有り	14.98
	無し	11.39
スーパーバイザーの有無 ***	有り	15.15
	無し	12.93
苦情・不満の有無 ***	有り	13.51
	無し	15.94
研修参加回数	0回(無し)	14.94
	1から3回	13.86
	4から6回	15.00
	7から9回	12.36
	10回以上	13.73

***P<.001, **P<.01, *P<.05

無，スーパーバイザーの有無，苦情・不満の有無であるが，これらの結果は，クロス集計の結果からもある程度予測できた結果である。興味深い結果が得られたものとして，年齢と福祉職経験年数において異なる傾向がみられたことがあげられる。通常，年齢と経験年数は，相関関係があり，従って，結果も同じような傾向を示すことが多い。しかし，結果からは，年齢別には年齢が上がるほど満足度が高くなるのに対して，もう一方の経験年数別では，経験があるほど満足度が下がる傾向がみられた。この両者が満足度にどのように影響を与えるのか，それぞれの独自の満足度に対する説明力を検証するために，次の分析として重回帰分析を行うこととする。事業所別には，社会福祉法事系や医療法人系の事業所よりも，株式・有限会社の職員の満足度が有意に高かった。職員を支援する体制状況に関する相談相手，職場のサポート体制，スーパーバイザーの有無，さらに利用者からの苦情・不満の有無に関する満足度の平均の差をみると，いずれも支援状況が「有り」，苦情が「無い」場合に有意に満足度が高いという結果が得られた。

4) 重回帰分析の結果

最後の分析として，仕事満足度を従属変数，1年間の研修回数，相談相手の有無，サポート体制

の有無，スーパーバイザーの有無，利用者からの苦情や不満の有無など，職場における職員の支援関連の各項目を独立変数，性，年齢，学歴，福祉職経験年数，事業所種類などの基本属性を調整変数とし，各変数が仕事満足度に与える独自の影響力を検討するために，重回帰分析を行った。なお，独立変数の投入方法については，強制投入法を用いた。結果は，表5の通りであるが，まず，重回帰分析モデルの検討についてであるが，重相関係数が.586 (p = .000)とモデル全体の説明力が十分にあることが証明された。次に，各独立変数の説明力については，変数間の影響力をコントロールすると，年齢，相談相手の有無，サポート体制の有無，利用者の不満の有無，株式会社において有意な結果が得られた。中でもサポート体制の有無や利用者の不満の有無については，それぞれ標準偏回帰係数が.326と-.247と高く，職員の満足度に与える影響が大きいことが示唆された。スーパーバイザーの有無については，他の変数によって説明されており，独自の説明力は無いという結果となった。年齢と福祉職の経験年数との関係については，互いの説明力を調整すると，年齢の方が有意に影響を与えていることがわかった。株式会社・有限会社は，他の事業所よりも満足度を与える力が大きいとの結果が得られた。

表5 仕事満足度とその関連要因の分析(重回帰分析の結果)

	相関係数	標準偏回帰係数()
年齢	227 **	208 *
性別(女性=1)	007	- 048
学歴(大卒以上=1)	- 118	007
福祉職経験年数	- 034	- 005
1年間の研修参加回数	135 **	009
相談相手の有無	226 **	128 *
サポート体制の有無	396 **	326 **
スーパーバイザーの有無	228 **	086
利用者の不満の有無	- 277 **	- 247 **
事業所別(株式会社等=1)	260 **	209 *
MR		586 **
R2		344

* P < .05 ; ** P < .01.

4. 結果の考察と今後の課題

最後に、上記の分析結果をまとめ、考察を加えた上で、研究で明らかになった今後の課題について触れてみたい。

1) 結果のまとめと考察

まず、本調査では、仕事満足度を賃金に対する満足度、仕事量に対する満足度、達成度に対する満足度、そして全体満足度の4つの項目を用いて評価を行った。これらの項目は、介護保険サービス提供事業所が置かれている状況、例えば、利用者獲得争いという市場競争の激化、保険サービス単価の現状、利用者との関わりの重要性などを考慮した項目である。今回の調査結果から、賃金満足度は他の項目と比較して、わずかに満足度は低いという結果ではあったが、他の項目に関する満足度は比較的高く、しかもいずれの項目も同じような回答傾向を示しているということがわかった。介護保険の利用者満足度の調査結果をみると(石川ら, 2004), 利用者の8割程度が満足しており、非常に高い満足度を示しているが、職員調査ではそれほど高い満足度ではなかった。

クロス集計や一元配置の分散分析の結果、相談相手、サポート体制、スーパーバイザーなど、職員を支援する環境が整っている場合に、職員の満足度が有意に高いという結果は、ある程度予測された結果ではあるが、満足度が職員の仕事パフォーマンスと関連することを考えると、重要な結果とも考えられる。なお、興味深い結果として、クロス集計では福祉職経験年数が高いほど満足度が低くなる傾向がみられた。これまでの介護職員の燃え尽き研究によると、燃え尽きと経験年数は、逆の関係にあり、経験年数があるほど燃え尽き得点が低くなるという知見が得られている。満足度と燃え尽きは表裏の関係にあるといえ、満足度は職員QOLのポジティブ面、燃え尽きはネガティブ面と関連することを考えると、今回の結果は、これらとは異なる結果となった。ただし、重回帰分析を用いて、年齢の満足度に与える影響を考慮すると、年齢の方に有意差がみられ、経験年数の独

自の説明力は失われてしまった。満足度は、経験年数ではなく、関連の高い年齢や他の要因に説明されてしまったことになる。

また、事業所別にみた満足度の結果からも非常に興味深い知見が得られた。株式会社や有限会社の職員の方が社会福祉法人系や医療法人系よりも仕事に満足していたことである。介護保険サービス提供における市場原理導入を鑑みると、市場競争が激しく、従って経営的にどちらかという不安定な株式会社や有限会社の方が労働環境や条件が厳しいために職員の不満が高く、それに対して社会福祉法人系や医療法人系の事業所は、市場競争はあるものの、公益法人という点においてはまだ経営的には安定しており、従って、職員も満足度が高いといった筆者なりの仮説があったが、それについては支持されなかったことになる。ただし、この背景には、サンプルの問題、つまり対象者の代表性の問題があるかもしれない。今回の調査対象者となった事業所の中で、予め調査に協力をしないという返答が返ってきたのを含めていくつか回答がなかった事業所があったが、そのいくつかが大手の介護事業を展開している株式会社であり、それらの事業所で働く職員からの回答が無かったことは多少なりとも結果に影響を及ぼしたと考えられる。

重回帰分析の結果からも職員支援環境がしっかりしている事業所の職員の満足度は有意に高いという結果が得られ、職員支援環境、特に相談相手や事業所をあげてのサポート体制が、職員にとっては仕事のパフォーマンスを上げる重要な要因となることが示唆された。より質の高いサービス提供が求められつつある現在、サービスの質を上げるためには、これらの職員の支援環境の充実が不可欠であるのではなからうか。

2) 今後の課題

最後に、本研究で明らかになった今後の研究課題を検討してみたい。まず、サービス評価研究において満足度調査は一つの指標となっているが、これまで介護保険サービスの利用者に対する満足

度調査はかなり実施されており、知見が蓄積されつつある。その一方で、援助側である職員の仕事満足度の研究はそれほど多くはなく、また、満足度の尺度や調査項目もまだまだ十分開発されている訳ではないのが現状である。他の評価尺度の開発も含めて、今後十分な尺度開発が望まれるところである。

次に、事業所を対象とする調査方法についての課題について指摘しておきたい。本調査は、県の介護保険適正化事業の一環という位置づけがあり、調査対象地となったF町の全面的な協力があつたので、事業所とその職員を対象に調査を実施することができた。しかし、町の事業の評価調査であつたとしても、いくつかの事業所からは回答を得ることができなかった。もし、これが単に研究目的の調査であれば、もっと事業所からの協力は得にくかつたであろう。このことは、事業所や職員を対象とした調査を実施することの困難さや限界を示唆しているいえる。介護保険制度の様々な側面を評価することが求められているが、事業所や職員を対象とした評価調査を実施するには、やはり地方自治体との協働が不可欠であろう。

最後の課題は、本研究の目的とも関連する最も大きな課題であるが、本研究によって明らかになつた結果をいかにして介護保険サービスを提供している事業所に伝え、そして各事業所が結果に目を留め、具体的な対策を取るかという実践課題がある。特に、本研究では、労働環境の重要性が明確になつたが、各事業所が安定した利用者確保と安定的な経営さえままならない現状では、事業

所がこれらの結果に目を留め、何らかの対策を実施するには、もう少し時間が必要なのかもしれない。ただし、本研究の知見を蓄積し、さらに綿密な研究をしていくことはできるという点では、本研究の結果は意義がある結果であり、間接的であっても労働環境の充実に貢献できるのではないだろうか。

引用

- 石川久展・杉澤秀博・杉原陽子・中谷陽明 (2004)「介護保険制度におけるケアプランの評価に関する研究」『ルーテル学院大学・日本ルーテル神学校紀要』38, 63・81頁。
- 岡本祐三(2003)「介護保険の問題点：4年目の検証」『教育と医学』51(7), 600・609頁。
- 川野健治・矢富直美, 宇良千秋・中谷陽明・巻田ふき (1995)「特別養護老人ホーム職員のバーンアウトと関連するパーソナリティ特性の検討」『老年社会科学』17・1, 11・20頁。
- 杉澤秀博(2005)「介護保険制度の導入と高齢者・家族の介護サービスに対する意識の変化」杉澤秀博・中谷陽明・杉原陽子『介護保険制度の評価』三和書籍, 35・57頁。
- 中谷久恵・島内節(2000)「利用者満足度による在宅マネジメントの評価に関する研究」『日本在宅ケア学会誌』4(1), 39・46頁。
- 松永理恵・石川久展(1995)「高齢者福祉施設(事業)従事の燃え尽きと職場研修との関連について」『大阪市社会福祉研究』17, 32・42頁。
- Lee, J. W., 2003, 「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』44・1 (No.68), 56・66頁。

Job Satisfaction and Its Related Factors Among Care Workers in Public Long-Term Care Providers

Ishikawa, Hisanori

The purpose of this study is to examine the relationship between job satisfaction and its related factors among care workers in long-term care providers. The subjects were 244 care workers, who provided home-help services, day/day care services, or short-stay services.

This survey was conducted in January, 2004. It was founded that most care workers were fairly satisfied with four types of job satisfaction. Significant job-related results were obtained from this study as a result of multiple regression, workers' age, availability of advisers, availability of support systems, user's complaints of such services, profit-making providers. This result suggests that the working environment for care workers has a strong impact on their job satisfaction, and further suggests that a positive working environment might be needed for care providers in order to enhance quality of care services provided.

Key Words : Long-term Care Insurance, Care providers, Care staff, Job satisfaction

