【ポスター発表】

介護職員の職務満足と認知症高齢者とのコミュニケーション・スキルの関連

○　大阪大谷大学　　氏名　神部　智司（3825）

キーワード：介護職員、職務満足、コミュニケーション・スキル

１．研 究 目 的

高齢者介護施設において、介護職員の認知症高齢者とのコミュニケーションは、認知症高齢者のニーズや気持ちを理解し、適切なケアを実践していくための重要なスキルとされている。先行研究では、介護職員のコミュニケーション・スキルを向上させる要因として、介護職員の認知症に関する知識量や認知症高齢者との適切な援助関係など、介護職員の個人要因としての専門的な能力の高さが指摘されている。しかし、職場の環境要因と介護職員のコミュニケーション・スキルの関連について検証を試みたものは非常に少ない。そこで、本研究では、職場の環境要因として介護職員の職務満足に焦点を当て、コミュニケーション・スキルとの関連について検証を行うことを目的とする。

２．研究の視点および方法

調査の対象施設は、2015 年 1 月時点で WAM NET に登録されている A 県内の介護老人福祉施設（381 施設）であり、1 施設あたり 4 名（合計 1,524 名）の介護職員を調査対象者とした。調査方法は、無記名の自記式質問紙を用いた郵送調査であり、回答者（介護職員）4 名の選定は施設長に依頼した。調査の実施期間は、2015 年 2 月 9 日から 3 月 6 日までの約 1 ヵ月間である。有効回収数は 385 票であった（有効回収率 25.3%）。調査内容は、調査対象者の基本属性 4 項目（性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での従事歴）、「コミュニケーション・スキル」および「職務満足」で構成した。「コミュニケーション・スキル」は、西田ら（2007）が作成した評価尺度「コミュニケーション・スキルに関する使用認識（23 項目）」を採用した。回答選択肢は「ほとんど意識しない（1 点）」～「いつも意識して用いる（4 点）」の 4 件法であり、コミュニケーション・スキルの使用を強く認識しているほど高得点となるように配点した。「職務満足」は、Lee（2003）が作成した「QWL 測定尺度（QWLSCL：4 領域 15 項目）」を採用した。回答選択肢は、「まったくあてはまらない（1 点）」～「非常によくあてはまる（6 点）」の 6 件法であり、肯定的な回答であるほど高得点となるように配点した。

分析方法は、第一に「職務満足（QWLSCL）」の因子構造を把握するために因子分析（主因子法、Promax 回転）を行った。第二に「コミュニケーション・スキル（23 項目の合計得点）」を従属変数とし、因子分析で得られた「職務満足（QWLSCL）」の下位因子別平均

得点（各因子の下位項目の合計得点を項目数で除した数値）を独立変数、回答者の基本属性（性別、年齢、介護福祉士資格の有無、現在の職場での従事歴）を統制変数として重回帰分析を行った。

３．倫理的配慮

調査対象施設の施設長および介護職員に対して、本調査の目的と方法、調査内容等を依頼文書で説明するとともに､個人名が特定されないこと､回答への協力は任意であること、調査目的以外で本調査の結果を学会等で公表しないことを明記した。また、介護職員自身が質問紙を密封して個別に返送する方式で実施し、調査票の返送をもって調査協力への同意が得られたものとみなした。なお、本調査は大阪大谷大学文学部・教育学部・人間社会学部研究倫理委員会の承認（第 001 号）を得て実施した。

４．研 究 結 果

回答者の性別構成は、女性が 52.0%、男性が 48.0%、平均年齢は 33.0±10.0 歳であった。介護福祉士有資格者の割合は 64.4%、現在の職場での従事歴は 63.0±59.0 ヶ月であった。介護職員の「コミュニケーション・スキル（23 項目)」の合計得点（平均値）は 68.1±9.8 点（92 点満点）であった。介護職員の「職務満足（QWLSCL：15 項目)」について因子分析（主因子法、Promax 回転）を行った結果、QWLSCL と同様の 4 因子構造（「同僚との関係満足（4 項目)」「成長満足（5 項目)」「待遇に対する満足（4 項目)」「上司との関係満足（2 項目)」）が妥当であることが示された。重回帰分析を行った結果、「コミュニケーション・スキル」に対して「成長満足」（β＝.301）が 0.1%水準で有意に関連していた。また、統制変数では「年齢」（β＝.247）が 0.1%水準で有意に関連していた。なお、この重回帰モデルの調整済み決定係数（R^2）は.126 であり、モデルの有効性を示す F 値も 0.1%水準で有意であった。

5. 考 察

重回帰分析の結果、介護職員の職務満足（QWLSCL）を構成する下位因子のひとつである「成長満足」が認知症高齢者との「コミュニケーション・スキル」と強く関連していることが示された。すなわち、介護の仕事に対するやりがいや仕事を通じて人間的に成長しているという実感、この仕事には幅広い知識が必要であるという認識が認知症高齢者との「コミュニケーション・スキル」の使用認識を高めていると考えられる。そのため、介護職員が仕事を通じて自分自身の「成長」を認識できるための人員体制や運営、研修等のプログラムが整備された労働環境のあり方を検討していくことが求められる。

【本研究は、日本学術振興会科学研究費補助金（JSPS 科研費 25780355）の助成を受けて実施した研究成果の一部である】