

対人コミュニケーション・スキルが中核的職務特性に与える影響**—社会福祉施設に従事する対人援助職の人材育成のあり方—**

○ 新潟医療福祉大学 中井 良育 (008327)

〔キーワード〕 対人援助職、対人コミュニケーション・スキル、職務特性

1. 研究目的

本研究の射程である医療・保健・福祉分野に従事する対人援助職（以下、「対人援助職」という。）の仕事は、職場内での上司や同僚、人間関係、多職種連携や家族をはじめとした関係者との葛藤などの対人関係の課題が集中する職務特性がある。職務特性理論によれば、職務は中核となる特性が特有の心理状態を通じて内発的動機づけや職務満足、離転職に影響を及ぼしているとしている。対人援助職には、多職種と連携を図るなど対面による交渉能力や、利用者や家族からの希望・要望、緊急時の対応では状況に応じた判断能力といった多様な対人コミュニケーション・スキルが必要となる。しかしながら、そのようなスキルを十分に備えていないと、対人関係における葛藤が生じやすいことが考えられ、結果として内発的モチベーションや職務満足、離転職にネガティブな影響を与えることになる。そこで本研究では、対人コミュニケーション・スキルを構成する諸要因が職務特性理論における中核的職務特性に与える影響から人材育成策の検討を行った。

2. 研究の視点および方法

調査対象者は、令和3年4月1日現在、N県内の老人福祉施設、老人保健施設、障害者支援施設の計190件に勤務する生活（支援）相談員、介護支援専門員、生活支援員、介護職員、看護職員（計1,900名）である。各施設に無記名自記式質問紙調査を郵送で配布し、回答後、返信用封筒にて返送を依頼した。調査期間は、令和3年5月14日～令和3年6月20日までとした。集計結果は、回答者数が554名（回収率：29.2%）、有効回答者数は503名（有効回答率：90.8%）であった。なお、対人コミュニケーション・スキルの測定にはコミュニケーションスキルチェックシート（中村・木村）¹⁾、職務特性の測定にはJDS（Job Diagnostic Survey）尺度（Hackman & Oldham）²⁾を用いた。

3. 倫理的配慮

本研究における調査は人を対象としていることから、調査を実施する際には個人名が特定されないよう配慮を行い、個人情報保護に関する法律を遵守した。また、調査にあたり、事前に新潟医療福祉大学倫理審査委員会にて倫理審査の承認を得ている（承認番号：18575-210209）。なお、調査対象者には個人情報の利用目的及び調査に協力しないことで不

利益等を被ることがないことを明示し、質問紙の提出をもって同意を得たものとした。

4. 研究結果

分析の結果、技能多様性を従属変数とした重回帰分析で、正規職員 ($\beta = .10, p < .05$)、対応力 ($\beta = .23, p < .001$)、配慮力 ($\beta = .10, p < .05$)、観察力 ($\beta = -.09, p < .05$)、介護職員 ($\beta = -.08, p < .05$)、介護支援専門員 ($\beta = .09, p < .05$) の標準偏回帰係数が有意であった。タスク完結性を従属とした重回帰分析では、正規職員 ($\beta = .11, p < .01$)、経験年数 ($\beta = .13, p < .01$)、理解力 ($\beta = .19, p < .001$)、観察力 ($\beta = .21, p < .001$) の標準偏回帰係数が有意であった。タスク重要性を従属とした重回帰分析では、年齢層 ($\beta = .11, p < .05$)、対応力 ($\beta = .26, p < .001$)、観察力 ($\beta = .09, p < .05$)、介護職員 ($\beta = -.11, p < .05$)、生活(支援)相談員 ($\beta = -.11, p < .01$) の標準偏回帰係数が有意であった。自律性を従属とした重回帰分析では、正規職員 ($\beta = .14, p < .001$)、年齢層 ($\beta = -.16, p < .001$)、経験年数 ($\beta = .19, p < .001$)、対応力 ($\beta = .12, p < .01$)、生活(支援)相談員 ($\beta = .13, p < .05$)、介護支援専門員 ($\beta = .20, p < .001$) の標準偏回帰係数が有意であった。仕事からのフィードバックを従属とした重回帰分析では、正規職員 ($\beta = .10, p < .05$)、年齢層 ($\beta = .20, p < .001$)、対応力 ($\beta = .12, p < .01$)、配慮力 ($\beta = .12, p < .01$) の標準偏回帰係数が有意であった。なお、他者からのフィードバックを従属変数とした重回帰分析では、有意差が確認されなかった。

5. 考察

以上の研究結果から、次の3つが示唆された。第1に、対人コミュニケーション・スキルの向上は、内発的動機づけや職務満足、離転職にポジティブな影響を与えることである。特に、対応力が高い対人援助職は、自分自身の技能を駆使し、仕事から得られるフィードバックが大きい傾向が確認された。第2に、雇用形態や経験年数に応じた人材育成が必要なことである。雇用形態や年齢層、経験年数によって中核的職務特性が異なる結果は、雇用形態や経験年数に応じた対策が必要であることを示唆している。第3に、各対人援助職が専門性を認識することである。特に、介護職員の技能多様性やタスク重要性、生活(支援)相談員のタスク重要性が低い結果は、それぞれの専門性を低く認識していることを示唆している。

引用文献

- 1) 中村干城・木村文香 (2011) 「コミュニケーションスキルチェックシートの開発」『江戸川大学紀要』第22巻, 99-104.
- 2) Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1980) Work Redesign, Addison-Wesley Publishing Company.