

# 介護従事者に求められる心理的支援とは何か

What are the psychological support needs of care workers?

風 間 雅 江  
Masae KAZAMA

本 間 美 幸  
Miyuki HONMA

八 卷 貴 穂  
Takaho YAMAKI

# 介護従事者に求められる心理的支援とは何か

What are the psychological support needs of care workers?

風 間 雅 江 \*  
Masae KAZAMA

本 間 美 幸 \*\*  
Miyuki HONMA

八 卷 貴 穂 \*\*  
Takaho YAMAKI

キーワード：介護従事者，心理的支援，感情労働

## I 問題と目的

2015年9月に公認心理師法が公布され、国家資格としての心理職の法整備がなされたことにより、今後、国民がさまざまな場において、個別のニーズに応じて、専門職による心理的支援を受けることができる機会が増えていくものと予測される。この法で定められる公認心理師は、保健医療、福祉、教育、司法・犯罪、産業・労働といった各分野において、国民の心の健康の保持増進に寄与する役割を担うものとされる。これらの分野のうち、産業・労働分野では、従来から労働衛生対策の一環として、労働従事者のメンタルヘルス増進をめざした政策が進められてきてはいるものの、業界や事業所ごとの具体的な取り組みは様々ではない。介護業界において、介護従事者のメンタルヘルスの保持・増進に関する事業所での取り組みの実態はいかなるものであろうか。日本介護クラフトユニオン（NCCU）が2018年3月に組合員を対象に実施した実態調査では、事業所におけるメンタルヘルス対策の相談窓口の設置状況について、疲労やストレスなどに関する相談窓口があると回答したのは50.2%であり、相談窓口がないと回答した人のうち、59.3%が相談窓口がないことをストレスと感じていると答えていた（日本介護クラフトユニオン，2018a）。こうした現状から、介護従事者が心理的な悩みや問題を抱えたときに職場を通じた心理的支援を受けにくい環境にあるといえよう。

今日の超高齢社会において、それを支える重要な役割を担う介護労働の現場では、切実な人員不足や、それに伴う介護従事者の過重労働が深刻な問題となっている。介護労働安定センター（2017）による平成28年度介護労働実態調査では、介護従事者の85.8%が職業生活に関する不安や悩み、およびストレスを抱え、27.1%が離職の意向があると答えていた。介護労働安定センター（2018）が事業者に対して行った平成29年度実態調査では、介護従事者が不足していると回答した事業者は66.2%であり、平成25年以降、年々人員が不足していると回答する事業所が増えている。

\*北翔大学教育文化学部心理カウンセリング学科

\*\*北翔大学生涯スポーツ学部健康福祉学科

介護従事者において、利用者とのコミュニケーション上の問題からストレスをかかえることが多いことを示す知見がある。吉田（2014）は、特別養護老人ホームで勤務する介護従事者316名を対象とした調査を実施した結果において、利用者とかかわるなかでのコミュニケーション上のストレスの有無についての質問に対して、「非常にあった」と回答した人が19.6%、「時々あった」が68.4%であり、両者を合わせると87.9%に及んだと報告している。利用者の言葉による傷つきの頻度については、「非常にあった」が4.7%、「時々あった」が56.0%で、合わせて60.7%であり、介護従事者が傷ついた利用者の言葉の内容は、罵り、否定、事実誤認、暴力的発言、性的発言等が含まれた。

近年は、介護従事者が利用者やその家族から暴言や性的言動といったハラスメントを受けるという問題が「ケアハラスメント」と呼ばれて社会的に注目され、喫緊の問題の解決に向けて、実態の把握や対応方法の検討がなされ始めている。日本介護クラフトユニオンが2018年4月に組合員を対象に、利用者および家族によるハラスメントについてアンケート調査を実施したところ、何らかのハラスメントを受けたことがあると回答した人は回答者2,411名のうち74.2%に及び、さらにこのうち40.1%がセクシャルハラスメントに該当する行為を受けていた（日本介護クラフトユニオン，2018b）。こうしたケアハラスメントの状況をふまえ、厚生労働省では老人保健健康増進等事業において、2018年度中にケアハラスメントを含めた実態調査を実施し、具体的な対処方法を検討する取り組みを進めている。

介護を要する高齢者への援助専門職である介護職において、自らの行動を律する高い倫理が求められ、自らの感情を適切にコントロールすることによって、より良い接遇になる場面も多く、そうした観点から介護労働は「感情労働」の性質をもつことが指摘されている（荻野・瀧ヶ崎・稲木，2004；吉田，2014）。感情労働の概念は、Hochschild（1983）が当時のアメリカの航空会社の客室乗務員の教育場面における観察・調査を通して提唱したものである。Hochschild（1983）は、感情労働とは、職務の一部として求められている適切な感情状態や感情表現を作り出すためになされる感情管理と定義し、感情労働が良い効果をもたらすことがある一方で、サービス従事者の心内の感情の不協和が心理的健康に悪影響を及ぼす可能性を指摘している。吉田（2014）は、感情労働であるがゆえに生じるところがある介護従事者のメンタルヘルスの問題について、十分に論じられていない現状に言及している。そして吉田（2014）は、介護従事者のコミュニケーション技術（能力）の高さが感情労働による疲弊を予防する可能性があることを自らの調査結果をふまえて指摘している。

介護従事者はヒューマンサービスとしての対人援助の営みのなかで、現代日本の社会的環境も相まって、上述の感情労働に関連する特有のストレスが生じやすい状況の中にあると考えられる。公認心理師等の心理専門職が介護従事者への心理的支援にあたるうえで、当事者のニーズを把握することが必要不可欠である。このような背景から、本研究では、心理職による心理的支援が必要であると認識している介護従事者の実態を明らかにし、どのような心理的支援の方法に関心をもたれているかを調べることを第1の目的とする。さらに、介護従事者における

心理的支援の必要性和感情労働を含む諸要因との関連を検討することを第2の目的とする。本研究で分析対象とするオンライン調査のデータは、風間・本間・八巻（2018）等において一部を報告済であるが、本研究では、介護従事者が心理職に求める心理的支援とはいかなるものであるのか、そのニーズを把握することと、感情労働の要因に焦点をあて、検討を行なう。

## II 方法

### 調査手続き・調査対象者・調査時期

2017年3月に、インターネット・リサーチ会社クロス・マーケティングに委託し、全国の登録モニターを対象にオンライン調査を行った。分析対象者は本研究で設定したスクリーニング基準を満たす介護従事者200名（男性124名、女性76名）であった。分析対象者の居住地は、福島、山梨、岡山、高知、佐賀、沖縄の6県を除く41都道府県であった。

対象者の平均年齢は46.19歳（ $SD = 9.21$ ）、介護従事者としての総経験年数の平均は9.53年（ $SD = 5.93$ ）であった。勤務先は特別養護老人ホーム（28.0%）、デイサービス（16.0%）、グループホーム（13.5%）、訪問介護事業所（12.0%）他であり、職務は施設内での介護が86.5%、訪問介護が16.0%、介護福祉士の有資格者が77.0%介護職員初任者研修修了が42.0%、雇用形態は正職員が85.5%であった。夜勤は有りが58.0%であった。年収は69.0%が200万円以上400万円未満の範囲であった。Table 1, 2, 3に対象者の属性を示す。

Table 1 対象者の性別、年齢、勤務先、職務

	人数	(%)		人数	(%)		
性別	男性	124	(62.0)	勤務先	特別養護老人ホーム	56	(28.0)
	女性	76	(38.0)		介護老人保健施設	20	(10.0)
年齢	20代	6	(3.0)	訪問介護事業所	24	(12.0)	
	30代	48	(24.0)	デイサービス	32	(16.0)	
	40代	73	(36.5)	グループホーム	27	(13.5)	
	50代	57	(28.5)	介護付有料老人ホーム	24	(12.0)	
	60代	15	(7.5)	病院等の医療機関	4	(2.0)	
	70代	1	(0.5)	その他	13	(6.5)	
夜勤	あり	116	(58.0)	職務*	施設内介護	173	(86.5)
	なし	84	(42.0)		訪問介護	32	(16.0)

\*複数回答あり

Table 2 対象者の資格、雇用形態

	人数	(%)		人数	(%)		
資格*	介護福祉士	154	(77.0)	雇用形態	正職員	171	(85.5)
	介護職員実務者研修修了 (ホームヘルパー1級を含む)	24	(12.0)		常勤パートタイマー (フルタイム型)	7	(3.5)
	介護職員初任者研修修了 (ホームヘルパー2級を含む)	84	(42.0)		パートタイマー職員 (短時間型・非常勤ヘルパー)	5	(2.5)
	介護支援専門員 (ケアマネージャー)	49	(24.5)		嘱託職員	1	(0.5)
	その他	17	(8.5)		登録・契約職員	12	(6.0)
				派遣職員	4	(2.0)	

\*複数回答あり

Table 3 介護従事者としての勤続年数，年収

		人数	(%)			人数	(%)
勤続年数	1年未満	3	(1.5)	年収	100万円未満	8	(4.0)
	1～5年未満	46	(23.0)		100～200万円未満	17	(8.5)
	5～10年未満	66	(33.0)		200～300万円未満	64	(32.0)
	10～15年未満	41	(20.5)		300～400万円未満	74	(37.0)
	15～20年未満	29	(14.5)		400～500万円未満	31	(15.5)
	20～25年未満	13	(6.5)		500～600万円未満	5	(2.5)
	25～30年未満	2	(1.0)		600～700万円未満	1	(0.5)

## 今回分析対象とした調査項目

### A. 基本属性

年齢，性別，居住地域，現在の勤務先の施設種，現在の職務，介護関連資格，雇用形態，夜勤の有無，介護従事者としての総経験年数，および年収について，該当する選択肢にマークを  
するかたちで回答を求めた（Table 1, 2, 3）。

### B. 心理的支援のニーズおよび様々な心理的支援への関心を問う項目

自身への心理職による心理的支援の必要性を問う項目として，「ご自身の心の健康のために，心理職への相談や心理的支援が必要と思いますか。」を設置し，「とても必要である」，「少し必要である」，「どちらともいえない」，「ほとんど必要ない」，「まったく必要ない」の5件法で回答を求めた。

心理職によるさまざまな心理的支援への関心を問う項目として，個別の心理療法，集団での心理療法，心理検査，個別での心理教育，職場での心の健康増進に関する研修会への参加，職場以外での心の健康増進に関する研修会への参加，リラクゼーション法の習得，の7項目に対する関心の程度について回答を求めた。各項目ごとに，「とても関心がある」，「少し関心がある」，「どちらともいえない」，「ほとんど関心がない」，「まったく関心がない」の5件法で回答を求めた。

### C. 心理尺度

#### (1) 心理的ストレス反応（SRS-18）：鈴木・嶋田・三浦・片柳・右馬埜・坂野（1997）

ここ2, 3日の感情や行動の状態にどのくらいあてはまるかを問うものであり，「抑うつ・不安」（項目例：気持ちが沈んでいる），「不機嫌・怒り」（項目例：怒りっぽくなる），「無気力」（項目例：何かに集中できない）の3因子18項目から成り，4件法で回答を求めた。

#### (2) 感情労働尺度：萩野・瀧ヶ崎・稲木（2004）

感情労働を「仕事の一部として，組織的に望ましい感情になるよう自らを調節する心理的過程」（Zapf, 2002）と定義し，「利用者へのネガティブな感情表出」（項目例：利用者に怒りの感情を示さなくてはならないことがある），「利用者への共感・ポジティブな感情表出」（項目例：利用者の気持ちを察するように心がけている），「感情の不協和」（項目例：本心とは異なる感情を示すことがある），「感情への敏感さ」（項目例：利用者の気持ちの変化に特に敏感になる

ことがある) の4因子21項目から成り、5件法で回答を求めた。

### Ⅲ 結果と考察

#### 心理的支援の必要性の有無と関心のある支援の内容

自身への心理職による心理的支援の必要性について、「とても必要である」と回答した人は全200名中の43名(21.5%)、「少し必要である」は57名(28.5%)、「どちらともいえない」は63名(31.5%)、「ほとんど必要ない」は22名(11.0%)、「まったく必要ない」は15名(7.5%)であった。「とても必要である」と「少し必要である」を合わせると100名(50.0%)であり、以下、この群を「心理的支援必要群」、「どちらともいえない」、「ほとんど必要ない」、「まったく必要ない」と回答した100名(50.0%)を「心理的支援不要群」と呼ぶことにする。

心理職によるさまざまな心理的支援について、関心の度合いを問うた項目において、「とても関心がある」を5点、「少し関心がある」を4点、「どちらともいえない」を3点、「ほとんど関心がない」を2点、「まったく関心がない」を1点として、個別に心理的支援ごとの関心の度合いを得点化し、これを従属変数とし、心理的支援の内容を要因とした一元配置の分散分析を行った。心理的支援の内容は、個別の心理療法、集団での心理療法、心理検査、個別での心理教育、職場での心の健康増進に関する研修会への参加、職場以外での心の健康増進に関する研修会への参加、リラクゼーション法の習得の7水準であった。分散分析の結果、心理的支援の内容の主効果が有意であった( $F(6,1393) = 9.07, p < .001$ )。Bonferroni法による多重比較の結果、集団での心理療法が他の全ての支援内容よりも有意に関心度が低かった(Figure 1)。

「とても関心がある」および「少し関心がある」に回答した人が50%を超えていたのは、「リラクゼーション法の習得」が61.0%（「とても関心がある」が26.5%、「少し関心がある」が34.5%）

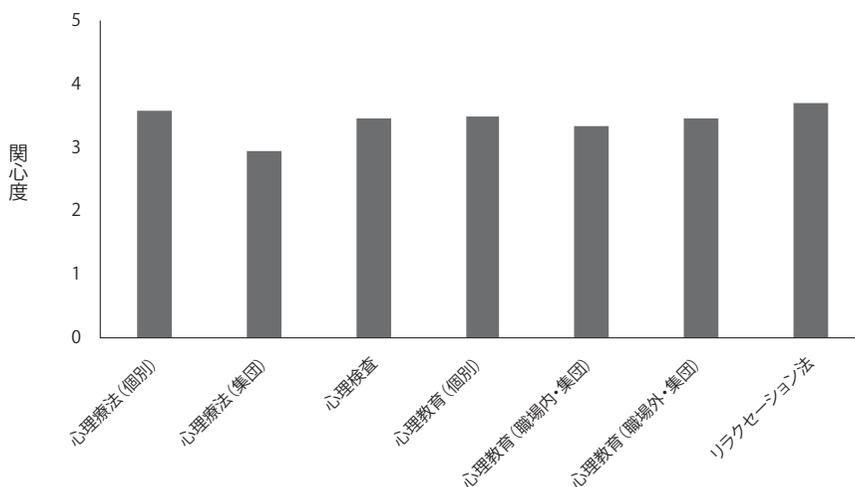


Figure 1 各心理的支援への関心度

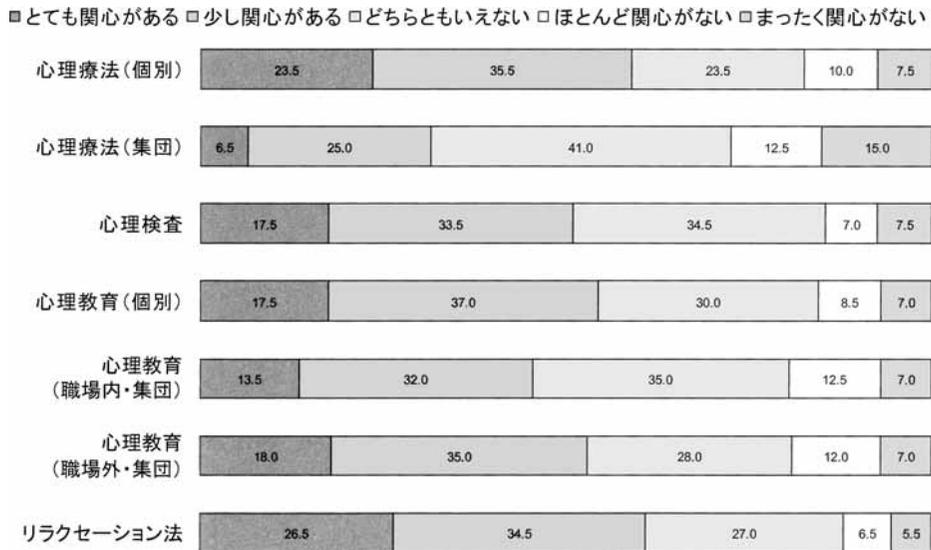


Figure 2 各心理的支援への関心

注) 図中の数字は比率 (%)

続いて、「個別の心理療法」が59.0%（「とても関心がある」が23.5%、「少し関心がある」が35.5%）、「個別の心理教育」が54.5%（「とても関心がある」が17.5%、「少し関心がある」が37.0%）、「職場外の研修会への参加」が53.0%（「とても関心がある」が18.0%、「少し関心がある」が35.0%）、「心理検査」が51.0%（「とても関心がある」が17.5%、「少し関心がある」が33.5%）であった（Figure 2）。「職場内での集団での心理教育」および「集団での心理療法」は上記に比べて関心の度合いが低かった。

#### 心理的支援の有無による属性、心理的ストレス反応および感情労働の比較

心理的支援必要群と心理的支援不要群それぞれ100名について、年齢、勤続年数、年収、ストレス反応、感情労働の群間比較を行った結果をTable 4に示す。ストレス反応と感情労働において、心理的支援必要群の方が同不要群よりも有意に平均値が高かった（両者とも、 $p < .01$ ）。一方、年齢、勤続年数、および年収については有意差は認められなかった。

Table 4 心理的支援の必要性の有無別の平均値 (SD) と t 検定結果

	全体		心理的支援の必要性		有意差	t 値
	必要 (N=100)	不要 (N=100)				
年齢	46.19 (9.21)	46.09 (9.23)	46.28 (9.24)	n.s.	0.15	
勤続年数	9.53 (5.93)	9.76 (6.07)	9.29 (5.80)	n.s.	0.56	
年収	311.00 (108.34)	318.00 (108.13)	304.00 (108.64)	n.s.	0.91	
ストレス反応	34.64 (13.43)	36.88 (13.81)	32.39 (12.73)	**	2.39	
感情労働	68.25 (13.27)	70.82 (13.03)	65.68 (13.08)	**	2.79	

\*\*  $p < .01$

Table 5 相関分析結果

	年齢	勤続年数	年収	心理的ストレス反応	感情労働
勤続年数	.06				
年収	-.03	-.33***			
心理的ストレス反応	-.20**	.03	-.01		
感情労働	.05	.02	-.09	.18**	
心理的支援必要度	-.06	-.08	.08	.25***	.26***

\*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

### 変数間の関連性

心理的支援の必要性について「とても必要である」を5点、「少し必要である」を4点、「どちらともいえない」を3点、「ほとんど必要ない」を2点、「まったく必要ない」を1点として得点化し、年齢、介護職勤続年数、年収、ストレス反応、感情労働、心理的支援の必要度を変数として、Pearsonの積率相関係数による相関分析を行った（Table 5）。その結果、心理的支援の必要度とストレス反応との間、および心理的支援の必要度と感情労働との間に有意な正の相関が認められた（前者は $r = .25, p < .001$ 、後者は $r = -.26, p < .001$ ）。心理的ストレス反応と感情労働の間に有意な正の相関（ $r = .18, p < .01$ ）、および心理的ストレス反応と年齢の間に有意な負の相関（ $r = -.20, p < .01$ ）が認められた。

### 介護従事者に求められる心理的支援

本研究の調査では、自身に心理職による心理的支援が必要と回答した介護従事者は対象者全体の半数を占め、全体の2割が「とても必要である」と回答しており、介護従事者のニーズに見合った心理的支援体制の構築が急がれる。ヒューマンサービスとして感情労働の要素を色濃くもつ介護職は、心理的ストレス反応と感情労働の度合いが高い状態にあり、介護業務における感情調整がストレス反応を高める要因であることが本研究の結果から示された。本稿では、感情労働を職務として求められる感情になるよう自ら調整する心理的過程として扱い、その調整の度合を変数としたが、今後、多次元的概念としての分析や、感情労働のどの要素がどのようなプロセスを経て、ストレス反応に影響を及ぼすのかを検討する必要がある。さかのぼれば、Hochschild（1983）が調査した1980年のアメリカのデルタ航空の客室乗務員教育から導き出された感情労働の概念が現代日本の介護職に適用され得る範囲についても再考の余地があるかもしれない。ヒューマンサービスの職場の中でも、教育の現場では、スクールカウンセラーが教員に対するコンサルテーションを行ったり、司法・犯罪の現場では、処遇にあたる職員を対象に集団でマインドフルネス・アプローチを実践するなど、心理職による支援や心理学的なリラクゼーション法の実践が日常的に展開されている場があるが、現状の介護の現場においては、介護従事者への心理的支援が十分に行われているとはいえない。

本調査の結果では、介護従事者の関心が高い心理的支援の方法として、リラクゼーション法、個別心理療法、心理検査、および心理教育等が挙げられた。集団での心理療法は、心理職が参

加者個々の安全な内面を守りつつ、集団としての心理的相互作用を活用するものであるが、対人援助職として日常的に他者との相互作用をもつ介護従事者においては、自身の心理的支援においては個別での方法を望む傾向があることが本研究で示された。こうした点をふまえて、介護従事者のメンタルヘルスの維持向上のために、セルフケアプログラムの構築や、感情労働への対処を含めた心理教育ないし個別心理療法の実践が求められると考えられた。風間・本間・八巻（2017）は、介護家族を対象とした、マインドフルネス・アプローチを導入したセルフケアプログラムを考案し、2回から成る講座においてプログラムを実践し、第1回と第2回の間の3週間にホームワークとして短時間のマインドフルネス呼吸法を無理のない範囲で継続的に行うことを参加者に勧奨したところ、プログラム参加の前後の参加者の心身の健康度が有意に改善していた。この知見は介護家族を対象としたものであるが、マインドフルネス・アプローチは介護従事者のセルフケアの方法としても有効性が期待される。今北・仲嶺・佐藤（2018）は、介護従事者において、自己への思いやりとしての「セルフ・コンパッション」が高いと、適応的コーピングが選択されやすくなり、バーンアウトを低減させることになるプロセスを実証的に明らかにした。セルフ・コンパッションを構成する主要な構成要素の1つがマインドフルネスである（Neff, 2011）。今後、マインドフルネス、ひいてはさらに広い概念としてのセルフ・コンパッションをどのように心理学的介入に組み込むべきか、具体的なプログラムを構築し、実践研究を積み重ねていくことが求められる。

冒頭でケアハラスメントにふれたが、利用者や家族の言動によって介護従事者が恐怖や怒りの感情が生じる可能性がある。こうしたネガティブ感情をマネジメントすることによって、介護従事者自身のストレスを低減し、利用者や家族と良好な関係を保ちつつ介護援助を継続するために、ストレスをめぐる心理学の知識を習得したり、アンガーマネジメントなどのコーピングのスキルを身に付けることも有効であると考えられる。吉田（2014）が指摘している、コミュニケーション能力を高めることも、利用者や家族との良好な関係を構築するための重要な要因と考えられる。さらには、上で述べたセルフ・コンパッションを高めていくことがストレスフルな状況においても適応的なコーピングを可能にすることをふまえ、セルフ・コンパッションのエクササイズを実践することも有効であると思われる。Neff（2011）は、共感的で感受性豊かな支援者は「共感疲労」が生じやすく、二次的ストレスを受けるリスクが高いことを指摘し、セルフ・コンパッションの訓練の効果を示す知見があると述べている。

今日の超高齢社会を支える介護従事者の一人ひとりが、働きがいや生きがいを感じる decent work として介護の仕事に従事し、高いウェルビーイングを保つことができるよう、介護従事者の個別のニーズにみあった心理的支援が可能となるような社会環境を整備していく必要がある。

## 引用文献

Hochschild, A. R. (1983) . The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley:

- University of California Press. [ホックシールド, A. R. 石川准・室伏亜希 (訳) (2000). 管理される心—感情が商品になるとき—. 世界思想社.]
- 今北哲平・仲嶺実甫子・佐藤寛 (2018). 介護職におけるセルフ・コンパッション, コーピング, バーンアウトの関連. *心理学研究*, 89, 449-458.
- 介護クラフトユニオン (2018a). 2018年度就業意識実態調査速報版. <[http://www.nccu.gr.jp/topics/detail.php?SELECT\\_ID=201809130001](http://www.nccu.gr.jp/topics/detail.php?SELECT_ID=201809130001)>2018年9月13日掲載 (2018年11月25日閲覧)
- 介護クラフトユニオン (2018b). ご利用者・ご家族からのハラスメントに関するアンケート調査結果報告書. <[http://www.nccu.gr.jp/topics/detail.php?SELECT\\_ID=201806250004](http://www.nccu.gr.jp/topics/detail.php?SELECT_ID=201806250004)> 2018年6月25日掲載 (2018年11月25日閲覧)
- 介護労働安定センター (2017). 平成28年度介護労働実態調査 (特別調査) 介護労働者のストレスに関する調査報告書.
- 風間雅江・本間美幸・八巻貴穂 (2017). 介護家族を対象としたストレスマネジメントプログラムへのマインドフルネス・アプローチの導入. *北翔大学教育文化学部研究紀要*, 2, 13-22.
- 風間雅江・本間美幸・八巻貴穂 (2018). 介護職におけるマインドフルネスと主観的幸福感の関係. *北翔大学教育文化学部研究紀要*, 3, 47-54.
- Neff, K. (2011). *Self-compassion: Stop beating yourself up and leave insecurity behind*. William Morrow. [ネフ, K. 石村郁夫・檜村正美 (訳) (2014). *セルフ・コンパッション—あるがままの自分を受け入れる—*. 金剛出版.]
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎 (2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響. *心理学研究*, 75, 371-377.
- 鈴木伸一・嶋田洋徳・三浦正江・片柳弘司・右馬埜力也・坂野雄二 (1997). 新しい心理的ストレス反応尺度 (SRS-18) の開発と信頼性・妥当性の検討. *行動医学研究*, 4, 22-29
- 吉田輝美 (2014). 感情労働としての介護労働—介護サービス労働者の感情コントロール技術と精神的支援の方法. 旬報社.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

## 付記

本研究はJSPS科学研究費 (基盤研究C 課題番号: 24500904および17K00707, 代表者: 風間雅江) の助成を受けて行われた。本研究の一部は, 北海道心理学会第65回大会 (2018年10月20日, 札幌国際大学) で発表した。

