

地域包括支援センターの専門職の ソーシャルサポートの実態に関する研究

— 地域包括支援センター専門職の実態把握調査を通して —

澤田 有希子・石川 久展・大和 三重・松岡 克尚

Abstract

The purpose of this study was to clarify the conditions of social support in the workplace of the professions (certified social workers, chief care managers, and public health nurses) of comprehensive community support centers. Questionnaire of 5 copies each was mailed to 966 comprehensive community support centers throughout Japan. Survey items are basic attributes, social support measurement, maslach burnout inventory (MBI), job satisfaction measurement, etc. The number of valid responses was 1,145. And the social support measurement was verified and divided into two factor structure, supervisor support and coworker support.

On the whole, professions (certified social workers, chief care managers, and public health nurses) show the comparatively high social support scored. A social support score has certified social workers higher than chief care managers. In addition, young persons have got many social supports rather than the middle-aged person.

As a result, the young person from 20's to 30's is receiving transfer and instruction of knowledge from the persons of middle age with more abundant experience, or having received support.

1. はじめに

地域包括支援センター（以下、包括センター）は、介護保険制度改正により2006年に地域における介護支援を行う中核施設として設立された介護保険の総合窓口である。設置の目的は、改正介護保険法第115条39に「地域住民の心身の健康の保持および生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上および福祉の増進を包括的に支援すること」と明記されている。包括センターには、社会福祉士、保健師・看護師、主任ケアマネジャーの専門3職種が配置されており、各専門職が連携して、包括的ケアマネジメント、介護予防ケアマネジメント、権利擁護事業、総合的相談等の業務を担うこととされている。包括センターは2012年4月現在、全国で4328か所ある。設置主体は、直営型が1268か所（29.3%）、委託型が3042か所（70.3%）であり、委託の設置主体は社会福法人（社協を除く）が38.4%、社会福祉協議会が13.3%、医療法人が11.4%と

なっている。包括センターの設置当初は市町村直営型が多くを占めていたが、現在は委託型が7割を超えており、6人未満の小規模なセンターが約半数を占める（三菱総合研究所 2013）。

包括センターの専門職は高齢者の抱える複雑かつ深刻な問題に対して、他機関・他職種がチームとしていかに連携して継続的かつ包括的な支援を行うかという知識や技術が求められている。包括センターが設置された当初は、介護予防ケアマネジメントなどを中心とする膨大な業務対応による混乱状態にあり、専門職間の連携や地域の専門機関との連携方法、地域住民に対して高齢者福祉サービスのワンストップサービスの窓口としての包括センターの役割の周知活動が課題とされていた。現在も、業務の約4割を介護予防ケアマネジメントと介護予防支援関係が占めている状況である。また、高齢者虐待などの処遇困難ケースへ対応するための人材が不足しており、業務を遂行するために十分なマンパワーが確保され

ていないこと、ストレスによる職場定着率の低さが課題となっている（厚生労働省 2010）。

これまでも介護職を中心とする高齢者福祉施設の専門職の人材確保難が問題となっており、職務ストレスや離転職の要因に関する研究はある程度の知見の蓄積がある（堀田 2009；澤田 2007；張・黒田 2008）。しかし、包括センターの専門職の燃えつきやストレスの実態については、現在もそれほど研究が進んでおらず、その状況は十分に把握されているとはいえない（牧田・酒井・加藤 2008；望月 2011；澤田 2010）。

牧田・酒井・加藤（2008）は包括センター職員 19 名を対象に質問紙調査を実施し、専門職スタッフが職務上のストレスを抱えている現状を明らかにした。澤田（2010）は、包括センターの専門 3 職種の 15 名を対象とした質問紙調査を通して、燃えつきの状況からリスクが高い者を数名確認したこと、職場内で期待できる上司からのサポートや同僚からのサポートは若年層ほど高く認知していること、仕事のコントロール感は年齢や職位が上がるほど高くなることを示した。望月（2011）は包括センター職員の職業ストレスについての 1150 名を対象とした質問紙調査を通して、業務量が多いと情緒的消耗感が高まること、GHQ（精神健康尺度）が低いとやりがいを感じられず、仕事への意欲の減退につながることを明らかにした。またストレス対処力が高いと仕事から得られるやりがいを得やすく、継続意欲が有意に高まることを示した。これらの研究は、包括センター職員においては、業務量の多さがストレスに関連していること、また、ストレスを緩和してストレスへの対処力を高め、精神的健康度を良好に保つための対策を講じる必要性を示唆した。

このようなストレスを緩和する効果を持つ資源として、ソーシャルサポートが注目されている。これまでも多くの研究者が人間関係を通じたソーシャルサポートがストレスや燃えつきに緩衝効果を与えることを報告してきた（Lazarus & Folkman 1984；藤野 2002；稲葉 1992；Jackson et al 1986, 1987；久保・田尾 1991；久保 1999；黒田 1996；Paine 1981）。ソーシャルサポートには、道具的サポート、情動的サポート、情緒的サポート、支持的サポートの 4 種類がある。一般的に、上司からのサポートは道具的

サポートや情動的サポートを伴うものであり、同僚からのサポートは情緒的サポートや支持的サポートであると言われている。Himle, Jayaratne & Thyness（1989；1991）によれば、道具的サポートと情動的サポートが燃えつきの中でも特に仕事の負荷や役割葛藤によるストレスを緩和するのに有効であると報告されており、これらの機能をもつ上司からのサポートが有効であると考えられている。上司の気配りや適切な評価は燃えつきの発生予防や緩和に有効であるという先行研究が示すように、ストレスへの対処力を高める要因として、上司のサポートが重視される傾向がある（田尾・久保 1996）。望月（2011）はストレス対処力が高い者の特徴として、経営者らが業務内容をしっかり理解していることを挙げている。このような職場内におけるソーシャルサポートは包括センター職員においてもストレスや燃えつきに緩和効果をもたらす可能性が高いと考えられる。

しかし、包括センター職員を対象とした調査において、これまでにソーシャルサポートの実態はほとんど明らかにされていない。そこで、本研究では包括センターに従事する専門職を研究対象とし、まず、包括センターに従事する専門 3 職種を研究対象とし、既存のソーシャルサポート尺度を改良した尺度を用いて、包括センター専門職のソーシャルサポートの構造を明らかにし、ソーシャルサポートの実態について記述統計を用いて把握し、基礎的な知見を得ることを目的とした。

II. 研究方法

1. 調査対象と方法

本研究の対象は、包括センターに配置されている社会福祉士、看護師・保健師、主任介護支援専門員である。調査対象者の選定については、全国の市区町村番号を用いて、系統抽出を行い、454 の市区町村を抽出した。その後、当該市区町村のホームページなどから把握できる包括センター 966 か所を抽出した。調査方法は郵送法を用いた。966 か所の包括センターに対して、各 5 部の調査票を郵送で送付した。回収した調査票は 1,230 であり、有効回答数は 1,145 であった。調査期間は、2011 年 1 月 31 日～2 月 28 日であった。

2. 調査項目

調査票には、Poulin & Walter (1992) の上司サポート尺度に基づいて作成された渡部・澤田・月田 (2003) の尺度を改良して作成したソーシャルサポート尺度 (以下、SS 尺度とする) 18 項目を用いた (表 1 参照)。この尺度は、上司の道具的サポートを測定する 4 項目、上司の情緒的サポートを測定する 7 項目、同僚の情緒的サポートを測定する 7 項目によって構成されている。仕事をしていくうえで、上司や

同僚が各項目のような事柄をしてくれる程度について、「1 まったくあてはまらない」から「4 非常にあてはまる」の 4 件法で回答を求めたものである。各項目への回答には、「1 まったくあてはまらない」に 1 点、「2 あまりあてはまらない」に 2 点、「3 ある程度あてはまる」に 3 点、「4 非常にあてはまる」に 4 点を与えて、得点化を行った。基本属性は、性別、年齢、学歴、職種、経験年数、所属センターの運営形態であった。

表 1 基本属性について

(N=1145)

項 目		%	度 数
性 別	男 性	17.6	201
	女 性	82.4	944
年 齢	20 歳代	13.5	155
	30 歳代	32.5	372
	40 歳代	27.8	318
	50 歳以上	26.2	300
学 歴	高 校	5.9	67
	専門・専修学校	37.1	425
	短大・高専	13.9	159
	大学 (大学院含む)	41.4	474
	その他	1.7	20
職 種	社会福祉士	35.2	403
	看護師・保健師	39.0	446
	主任ケアマネジャー	25.9	296
現場での経験年数	1 年未満	2.3	26
	1 年以上 3 年未満	6.1	70
	3 年以上 5 年未満	7.6	87
	5 年以上 10 年未満	19.0	218
	10 年以上 20 年未満	37.6	431
	20 年以上 30 年未満	17.7	203
	30 年以上	9.6	110
センターの運営形態	自治体直営型	39.5	452
	委託型	58.6	671
	その他	1.9	22
全体	平均年齢	41.62 歳	(SD = 10.32)
職種別	平均年齢	社会福祉士	36.36 歳 (SD = 9.07)
	看護師・保健師	41.78 歳 (SD = 10.02)	
	主任ケアマネジャー	48.53 歳 (SD = 8.00)	
全体	経験年数	172.13 (月) (14.3 年)	(SD = 106.33)
種別	経験年数	社会福祉士	116.88 (月) (9.6 年) (SD = 80.94)
	看護師・保健師	183.76 (月) (15.3 年) (SD = 112.32)	
	主任ケアマネジャー	230.50 (月) (19.2 年) (SD = 89.94)	

3. 分析方法

SS尺度は、上司の道具的サポートを測定する4項目、上司の情緒的サポートを測定する7項目、同僚の情緒的サポートを測定する7項目がそれぞれ独立した1因子モデルの測定尺度として構成されている。各因子の弁別妥当性を検討するために、18項目すべてで因子分析を行い、因子付加量が0.4以上の項目を残して因子得点を算出して分析することにした。

本研究では包括センターにおける専門3職種のソーシャルサポートの状況について、度数分布表と1サンプルのt検定によって把握した上で、因子分析を行った。さらに、分析から得られた因子ごとに平均値を算出したSS尺度得点を用いて、属性別のSS尺度得点を比較するために、一元配置の分散分析を行って検討した。SS尺度における上司サポート得点、同僚サポート得点の変数を作成するために、次のように操作化した。上司サポートでは、11項目すべてを加算したものをさらに項目数11で除して4点満点に換算した。同僚サポートでは、7項目すべてを加算したものをさらに項目数7で除して4点満点に換算した。そして、上司サポート得点、同僚サポート得点を従属変数に用いて、基本属性を独立変数に投入した一元配置の分散分析およびTukey HSD法の多重比較を行った。統計分析にはSPSS Statistics 21.0 for Windowsを用いた。

4. 倫理的配慮

本研究に用いた調査では対象者に調査趣旨を文書で説明し、無記名調査であること、調査によって得られた情報はすべて数値化し、統計的に処理されること、個人が特定されないように配慮すること、調査データを調査研究以外の目的で使用することは一切ないことを調査票に明記した。そして、質問紙への回答もって、同意を得たものとした。

III. 研究結果

1. 基本属性について

対象者の性別は、男性が17.6%、女性が82.4%と女性が多数を占めた。年齢は20歳代が13.5%、30歳代が32.5%、30歳代が32.5%、40歳代が27.8%、50歳以上が26.2%で、平均年齢は41.62歳（標準偏差（SD）=10.32）であり、20代がやや少ないもの

の、30代から50代まで幅広く分布していた。学歴は、高校が5.9%、専門・専修学校が37.1%、短大・高専が13.9%、大学（大学院含む）が41.4%であり、4年制大学や専門・専修学校が多くを占めた。

職種の内訳は、社会福祉士が35.2%、看護師・保健師が39.0%、主任介護支援専門員が25.9%であった。現場における経験年数では、1年未満が2.3%、1年以上3年未満が6.1%、3年以上5年未満が7.6%、5年以上10年未満が19.0%、10年以上20年未満が37.6%、20年以上30年未満が17.7%、30年以上が9.6%であった。平均経験年数は14.34年（SD=8.86）であり、10年以上の現場経験をもつ職員が6割以上を占めた。また、所属する包括センターの運営形態では、自治体直営型が39.5%、委託型が58.6%、その他が1.9%となっており、委託型が半数以上を占める結果となった。

一方、職種別の属性の特性としては、平均年齢はケアマネジャーが48.53歳（SD=8.00）、看護師・保健師が41.78歳（SD=10.02）、社会福祉士が36.36歳（SD=9.07）であり、主任ケアマネジャー、看護師・保健師、社会福祉士の順に高くなっていた。経験年数も年齢と同様の結果であり、主任ケアマネジャーが230.50か月（SD=89.84）、看護師・保健師が183.76か月（SD=112.32）、社会福祉士が116.88か月（SD=80.94）となっており、主任ケアマネジャー、看護師・保健師、社会福祉士の順に長い結果となった。

2. SS尺度について

(1) ソーシャルサポートの状況

一度数分布表と平均値

まず、包括センターの職場組織内におけるソーシャルサポートの状況を把握するために、SS尺度の18項目について、度数分布表を作成し、1サンプルのt検定を行った。各項目のt値はすべて0.1%水準で統計的に有意な結果が得られた。度数分布表およびSS尺度各項目の平均値と標準偏差は表2に示した。

上司の道具的サポートを示す項目において、「1上司は仕事上どのようにすればよいかという的確な判断ができる」は平均値が2.94（SD=0.785）、「2上司は担当の仕事について、どのようにすればよいかという方向性を示すことができる」は平均値が2.84

表2 ソーシャルサポートの状況 (度数分布表および1 サンプルの t 検定の結果)

(4 点満点) (N = 1,145)

	まったくあてはまらない	あまりあてはまらない	ある程度あてはまる	非常にあてはまる	無回答	平均値	標準偏差
上司の道具的サポート							
1 上司は仕事上どのようにすればよいかという的確な判断ができる	47	243	575	274	66	2.94 ***	0.785
2 上司は担当の仕事について、どのようにすればよいかという方向性を示すことができる	65	267	589	220	4	2.84 ***	0.794
3 上司は仕事の大変さや求められていることが理解できる	41	245	617	233	9	2.92 ***	0.748
4 上司は仕事に関連する問題が起きたときに助けることができる	32	169	616	323	5	3.08 ***	0.734
上司の情緒的サポート							
5 上司は私を一人の人間として気遣ってくれる	27	118	616	379	5	3.18 ***	0.706
6 上司はうまくいかないことがあったとき援護してくれる	34	174	643	289	5	3.04 ***	0.724
7 上司は情緒的なサポートをしてくれる	78	312	523	227	5	2.79 ***	0.838
8 上司は私にやる気をおこさせてくれる	72	382	508	176	7	2.69 ***	0.806
9 上司は私に何が必要か考えてくれる	71	371	529	168	6	2.70 ***	0.795
10 上司は建設的なコメントをしてくれる	54	269	604	211	7	2.85 ***	0.769
11 上司は信頼できる雰囲気をつくってくれる	47	280	591	221	6	2.87 ***	0.766
同僚の情緒的サポート							
12 同僚は私を一人の人間として気遣ってくれる	22	80	673	361	9	3.21 ***	0.650
13 同僚はうまくいかないことがあったとき援護してくれる	31	145	677	288	4	3.07 ***	0.695
14 同僚は情緒的なサポートをしてくれる	40	204	637	259	5	2.98 ***	0.739
15 同僚は私にやる気をおこさせてくれる	53	304	606	178	4	2.80 ***	0.753
16 同僚は私に何が必要か考えてくれる	48	305	616	171	5	2.80 ***	0.739
17 同僚は建設的なコメントをしてくれる	40	210	688	200	7	2.92 ***	0.704
18 同僚は信頼できる雰囲気をつくってくれる	31	145	659	304	6	3.09 ***	0.704

(***p<.001)

(SD=0.794)、「3 上司は仕事の大変さや求められていることが理解できる」は平均値は2.92 (SD=0.748)、「4 上司は仕事に関連する問題が起きたときに助けることができる」は平均値は3.08 (SD=0.734)であった。上司の道具的サポートを示す項目では、包括センター職員の7~8割程度が「非常に

あてはまる」「ある程度あてはまる」を選択していることが示された。平均値が高い項目からは、仕事上の問題が発生した場合に上司からの支援が期待できると考えた人が多いことがわかった。

上司の情緒的サポートを示す項目では、「5 上司は私を一人の人間として気遣ってくれる」は平均値が

3.18 (SD=0.706)、「6 上司はうまくいかないことがあったとき援護してくれる」は平均値が3.04 (SD=0.724)、「7 上司は情緒的なサポートをしてくれる」は平均値が2.79 (SD=0.838)、「8 上司は私にやる気をおこさせてくれる」は平均値が2.69 (SD=0.806)、「9 上司は私に何が必要か考えてくれる」は平均値が2.70 (SD=0.795)、「10 上司は建設的なコメントをしてくれる」は平均値が2.85 (SD=0.769)、「11 上司は信頼できる雰囲気を作ってくれる」は平均値が2.87 (SD=0.766)であった。上司の情緒的サポートを示す項目では、包括センター職員の6割～7割が「非常にあてはまる」「ある程度あてはまる」を選択していることが示された。平均値が高い項目からは、上司から人としての気遣いや仕事がかまうまいかかないときの支援や励ましが期待できると考えた人が多いことが分かった。

一方、同僚の情緒的サポートを示す項目では、「12 同僚は私を一人の人間として気遣ってくれる」は平均値が3.21 (SD=0.650)、「13 同僚はうまくいかないことがあったとき援護してくれる」は平均値が3.07 (SD=0.695)、「14 同僚は情緒的なサポートをしてくれる」は平均値が2.98 (SD=0.739)、「15 同僚は私にやる気を起こさせてくれる」は平均値が2.80 (SD=0.753)、「16 同僚は私に何が必要か考えてくれる」は平均値が2.80 (SD=0.739)、「17 同僚は私に建設的なコメントをしてくれる」は平均値が2.92 (SD=0.704)、「18 同僚は信頼できる雰囲気を作ってくれる」は平均値が3.09 (SD=0.704)であった。同僚の情緒的サポートを示す項目では、包括センター職員の7割～8割程度が「非常にあてはまる」「ある程度あてはまる」を選択していることが示された。平均値が高い項目からは、同僚から人としての気遣いや仕事がかまうまいかかないときの支援や励まし、信頼できる雰囲気形成が期待できると考えた人が多いことが分かった。

(2) SS 尺度の因子構造について

一因子分析の結果

次に、ソーシャルサポートの構造を明らかにし、尺度の信頼性と妥当性を検証するために、SS 尺度 18 項目について、主因子法による因子分析を行い、プロマックス回転後の解を得た。結果、18 項目は二つ

の因子に分かれた。プロマックス回転後の最終的な因子パターンを表3に示した。回転後の2因子で18項目により説明される分散は69.11%であり、回転前の固有値は、第1因子は10.897、第2因子は2.164であった。

第1因子は11項目で構成されており、「上司は仕事上どのようにすればよいかという的確な判断ができる」「上司は仕事に関連する問題が起きたときに助けることができる」「上司は建設的なコメントをくれる」といった上司からの道具的サポートや「上司は信頼できる雰囲気を作ってくれる」「上司は情緒的なサポートをしてくれる」といった上司からの情緒的サポートが含まれており、上司からのサポートがまとまって表れる結果となった。そこで第1因子は「上司サポート」と名付けた。第1因子に含まれる11項目の因子負荷量は、0.664～0.891であり、信頼性係数クロンバック α 係数は0.964であった。

第2因子は、7項目で構成されており、「同僚は信頼できる雰囲気を作ってくれる」「同僚は情緒的なサポートをしてくれる」「同僚はうまくいかないことがあったとき援護してくれる」といった同僚からの情緒的サポートが含まれる結果となった。そこで、第2因子は「同僚サポート」と名付けた。第2因子に含まれる7項目の因子負荷量は0.749～0.880であり、信頼性係数クロンバック α 係数は0.930であった。第1因子、第2因子ともに、信頼性係数は0.9以上と十分なものになっており、信頼性は検証された。なお、2因子間の相関係数は0.651であり、やや強い相関があることが示された。2因子が抽出された因子構造については、渡部・澤田・月田(2003)による先行研究とほぼ同じ構造が再現されており、SS尺度の妥当性が認められたといえる。

3. SS 尺度の記述統計量について

結果は表4に示した。操作化によって得られた変数を上司サポート得点、同僚サポート得点とする。上司サポート得点は2.90 (SD=.66)、同僚サポート得点は2.98 (SD=.60)であった。これらの平均得点は、中央値2.5よりやや高く、包括センター専門職がある程度ソーシャルサポートを得ていることを示した。

表3 SS尺度の因子分析の結果(主因子法、プロマックス回転解)

	因子1	因子2
1 上司は仕事上どのようにすればよいかという的確な判断ができる	0.891	-0.032
4 上司は仕事に関連する問題が起きたときに助けることができる	0.881	-0.017
10 上司は建設的なコメントをしてくれる	0.869	-0.031
2 上司は担当の仕事について、どのようにすればよいかという方向性を示すことができる	0.840	-0.059
3 上司は仕事の大変さや求められていることが理解できる	0.838	0.003
11 上司は信頼できる雰囲気をつくってくれる	0.834	0.065
7 上司は情緒的なサポートをしてくれる	0.832	0.033
6 上司はうまくいかないことがあったとき援護してくれる	0.832	0.034
9 上司は私に何が必要か考えてくれる	0.818	0.050
8 上司は私にやる気をおこさせてくれる	0.785	0.077
5 上司は私を一人の人間として気遣ってくれる	0.664	0.144
18 同僚は信頼できる雰囲気をつくってくれる	-0.029	0.880
14 同僚は情緒的なサポートをしてくれる	-0.030	0.844
13 同僚はうまくいかないことがあったとき援護してくれる	0.005	0.809
12 同僚は私を一人の人間として気遣ってくれる	0.001	0.788
16 同僚は私に何が必要か考えてくれる	0.029	0.758
17 同僚は建設的なコメントをしてくれる	0.090	0.750
15 同僚は私にやる気をおこさせてくれる	0.077	0.749
固有値	10.897	2.164
因子寄与率	58.86 %	10.25 %

表4 上司サポート得点と同僚サポート得点について(平均値)

	度数	平均得点	標準偏差	信頼性係数 (クロンバック α)
上司サポート得点	1122	2.90	0.661	0.964
同僚サポート得点	1124	2.98	0.597	0.930

4. 基本属性ごとのSS尺度得点について

一分散分析の結果

結果として、性別と配偶者の有無、運営形態は有意差を示さず、年齢、経験年数、学歴、職種において有意差がみられた。結果は表5(1)~(7)に示した。

(1)性別

上司サポート得点は女性が2.89、男性が2.96であり、同僚サポート得点は女性が2.98、男性が3.01で、ともに女性よりも男性の方が高くなっていましたが、有意差はみられなかった。

(2)年齢

上司サポート得点は、20歳代が3.07、30歳代が2.98、40歳代が2.82、50歳以上が2.81と年齢層が

低いほど高くなっていった(F=8.46、p<.001)。多重比較の結果、20歳代と40歳代(p<.01)、20歳代と50歳代(p<.001)、30歳代と40歳代(p<.05)、30歳代と50歳代(p<.01)において有意差が見られた。同僚サポート得点においても、20歳代が3.08、30歳代が3.05、40歳代が2.93、50歳以上が2.90と年齢層が低いほど高くなっていった。多重比較の結果、20歳代と50歳代(p<.05)、30歳代と50歳代(p<.05)において有意差が見られた。上司サポート、同僚サポートともに、中高年層に比べると若年層が得やすいと認識していることが示された。

(3)配偶者の有無

上司サポート得点は、「配偶者あり」が2.90、「配偶者なし」が2.90であり、同僚サポート得点は、「配

表5 基本属性別 SS 尺度得点 (一元配置の分散分析結果)

(1)性 別		
	上司サポート	同僚サポート
女 性	2.89	2.98
男 性	2.96	3.01
	n.s.	n.s.
(2)年 齢		
	上司サポート***	同僚サポート**
20 歳代	3.07	3.08
30 歳代	2.98	3.05
40 歳代	2.82	2.93
50 歳以上	2.81	2.90
	F = 8.46, p = .000	F = 5.05, p = .002
	20 歳代 > 40 歳代, (p = .001) 20 歳代 > 50 歳以上, (p = .000) 30 歳代 > 40 歳代, (p = .011) 30 歳代 > 50 歳以上, (p = .006)	20 歳代 > 50 歳以上, (p = .020) 30 歳代 > 50 歳以上, (p = .014)
(***)p < .001, (***)p < .01, (*)p < .05)		
(3)配偶者の有無		
	上司サポート	同僚サポート
あ り	2.90	2.98
な し	2.90	3.00
	n.s.	n.s.
(4)経験年数		
	上司サポート*	同僚サポート*
1 年未満	3.09	3.10
1 年以上 3 年未満	3.04	3.08
3 年以上 5 年未満	2.97	3.03
5 年以上 10 年未満	2.96	3.05
10 年以上 20 年未満	2.89	2.98
20 年以上 30 年未満	2.80	2.87
30 年以上	2.84	2.92
	F = 2.33, p = .030	F = 2.48, p = .022
		5 年以上 10 年未満 > 20 年以上 30 年未満, (P = .028)
(***)p < .001, (***)p < .01, (*)p < .05)		

偶者あり」が2.98、「配偶者なし」が3.00で、いずれも得点に差はみられなかった。

(4)経験年数

上司サポート得点は、「1年未満」が3.09、「1年以上3年未満」が3.04、「3年以上5年未満」が2.97、「5年以上10年未満」が2.96、「10年以上20年未満」が2.89、「20年以上30年未満」が2.80、「30年以

上」が2.84と、経験年数が短いほど高くなっていったが (F = 2.33, p < .05)、多重比較の結果、経験年数の間に有意差はみられなかった。同僚サポート得点では、「1年未満」が3.10、「1年以上3年未満」が3.08、「3年以上5年未満」が3.03、「5年以上10年未満」が3.05、「10年以上20年未満」が2.98、「20年以上30年未満」が2.87、「30年以上」が2.92と、同様に経験年数が短い者ほど高い傾向がみられた (F

表 5 基本属性別 SS 尺度得点 (一元配置の分散分析結果)

(5)学 歴	上司サポート**	同僚サポート*
高 校	2.83	2.82
専門・専修学校	2.91	2.97
短大・高専	2.74	2.99
大学 (大学院含む)	2.96	3.05
その他	2.94	2.88
	F=3.47, p=.008	F=3.33, p=.010
	専門・専修>短大・高専, (p=.044) 大学>短大・高専, (p=.003)	大学>高校, (p=.027)
(**p<.001, **p<.01, *p<.05)		
(6)運営形態	上司サポート	同僚サポート
自治体直営型	2.90	2.99
委託型	2.91	2.98
その他	2.75	3.04
	n.s.	n.s.
(**p<.001, **p<.01, *p<.05)		

= 2.48, $p < .05$)。多重比較の結果、「5年以上10年未満」と「20年以上30年未満」($p < .05$)において有意差がみられた。上司サポート、同僚サポートともに経験年数が短い者の方が、ソーシャルサポートを得ていると認識していることが示された。

(5)学歴

上司サポート得点は、高校が2.83、専門・専修学校が2.91、短期大学・高等専門学校が2.74、大学(大学院含む)が2.96、その他が2.94となっており、大学や専門・専修学校など、教育年数が長い専門教育を受けてきた者が比較的高い傾向がみられた ($F = 3.47, p < .01$)。多重比較の結果、専門・専修学校と短大・高専 ($p < .05$)、大学と短大・高専 ($p < .01$)において有意差がみられた。同僚サポート得点は、高校が2.82、専門・専修学校が2.97、短期大学・高等専門学校が2.99、大学(大学院含む)が3.05、その他が2.88となっており、大学、短大・高専、専門・専修学校の順に高いことがわかった。多重比較の結果、大学と高校 ($p < .05$)において有意差がみられた。学歴からは、教育年数が長い者ほどサポートを得ていることが示された。

(6)運営形態

上司サポート得点は、自治体直営型が2.90、委託型が2.91、その他が2.75であり、同僚サポート得点は、自治体直営型が2.99、委託型が2.98、その他が3.04で、いずれも得点に有意差はみられなかった。

(7)職種

上司サポート得点は、社会福祉士が2.98、看護師・保健師が2.89、主任ケアマネジャーが2.82の順に高くなっていた ($F = 4.90, p < .01$)。多重比較の結果、社会福祉士と主任ケアマネジャー ($p < .01$)において有意差が見られた。同僚サポート得点においても、社会福祉士が3.02、看護師・保健師が2.99、主任ケアマネジャーが2.92の順に高い傾向がみられた ($F = 2.36, p < .1$)。上司サポート、同僚サポートともに、社会福祉士が主任ケアマネジャーに比べると上司サポートを得やすいと認識している可能性が示唆された。

以上の結果から、SS尺度によって測定された上司サポート、同僚サポートはともに、年齢や経験年数、職種、学歴と有意な関連が見られた。特に、年齢が若い者は中高年層よりもサポートを得やすく、経験の短い者は経験の長い者よりサポートを得やすいことが示された。また、職種間の比較では社会福祉士

表5 基本属性別 SS 尺度得点 (一元配置の分散分析結果)

(7) 職種

	上司サポート**	同僚サポート
社会福祉士	2.98	3.02
看護師保健師	2.89	2.99
主任ケアマネジャー	2.82	2.92
	F = 4.90, p = .008	F = 2.36, p = .095
社会福祉士 > 主任ケアマネ (p = .006)		

(***)p<.001, **p<.01, *p<.05)

(8) 職種・年齢の二元配置の分散分析結果

	上司サポート*		
年齢	社会福祉士	看護師・保健師	主任ケアマネ
20歳代	3.09 (n = 99)	3.04 (n = 53)	2.45 (n = 1)
30歳代	2.99 (n = 185)	2.97 (n = 133)	2.95 (n = 51)
40歳代	2.89 (n = 74)	2.78 (n = 143)	2.82 (n = 94)
50歳以上	2.78 (n = 40)	2.87 (n = 106)	2.77 (n = 143)

主効果：職種 (n.s.)、年齢 (F = 3.08, p = .027)

交互作用：職種×年齢 (n.s.)

20歳代 > 40歳代 (P = .001)、20歳代 > 50歳以上 (P = .000)

30歳代 > 40歳代 (P = .011)、30歳代 > 50歳以上 (P = .006)

	同僚サポート†		
年齢	社会福祉士	看護師・保健師	主任ケアマネ
20歳代	3.07 (n = 100)	3.09 (n = 52)	3.00 (n = 1)
30歳代	3.03 (n = 184)	3.07 (n = 134)	3.04 (n = 51)
40歳代	2.98 (n = 73)	2.90 (n = 147)	2.94 (n = 94)
50歳以上	2.90 (n = 41)	2.96 (n = 102)	2.87 (n = 145)

主効果：職種 (n.s.)、年齢 (F = 2.50, p = .058)

交互作用：職種×年齢 (n.s.)

20歳代 > 50歳以上 (P = .021)、30歳代 > 50歳以上 (P = .014)

(***)p<.001, **p<.01, *p<.05, †p<.1)

が主任ケアマネジャーより上司サポートを得やすい可能性が示されたが、職種と年齢 ($r = .454^{***}$)、職種と経験年数 ($r = .418^{***}$) にやや強い相関係数がみられていることから、職種の違いそのものではなく、むしろ年齢や経験年数の違いが影響を及ぼしている可能性が考えられた。そこで、本研究ではさらに職種と年齢、経験年数の変数について、主効果と交互作用の確認を行うために、二元配置の分散分析を行った。結果は表5(8)に示した。

(8)職種・年齢・経験年数の二元配置の分散分析結果
SS尺度得点を従属変数に、職種と年齢を独立変数に投入した二元配置の分散分析の結果、上司サポート得点において、職種ならびに職種と年齢の交互作

用はいずれも効果を示さず、年齢のみが5%水準で主効果を示した ($F = 3.08, p = .027$)。同僚サポート得点においては、職種ならびに職種と年齢の交互作用は効果を示さず、年齢が10%水準で傾向を示した ($F = 2.50, p = .058$)。SS尺度得点を従属変数に、職種と経験年数を独立変数に投入した二元配置の分散分析の結果は、いずれも効果を示さなかった。

IV. 考察とまとめ

1. SS尺度得点と基本属性の関連性について

本研究の対象となった包括センターの専門職のSS尺度は、因子分析の結果、上司サポート尺度では、道具的サポートと情緒的サポートが一つにまとまって表れる結果となったが、内容的な妥当性と信頼性が

認められる上司サポートと同僚サポートの二つの因子構造に分けられた。また、上司サポートと同僚サポートという2つの下位尺度を内包する尺度として、SS尺度は構成概念の妥当性も検証されたといえる。

実態として、上司サポート得点は包括センター職員の6～8割が比較的高い得点を示しており、同僚サポート得点は職員の7～8割が比較的高い得点を示した。先行研究と同様に、上司サポート、同僚サポートともに、年齢や経験年数、職歴、学歴によって受け取ることができるソーシャルサポートに違いが見られる可能性が示された。年齢が若い人、経験年数の短い人、学歴として教育年数が長い人ほど、ソーシャルサポートを得やすい可能性が示された。特に年齢では20歳代、30歳代という若年層の方が40歳代、50歳代以上の中高年層に比べて上司サポート・同僚サポート得点の両方が高いことが明らかになった。また、経験年数では上司サポート、同僚サポートともに経験年数の短いの方が長い方よりも得点が高いこと、特に同僚サポートにおいては5年以上10年未満の方が20年以上30年未満の者に比べて得点が高いことが示された。この結果は、経験年数の短い若年層ほど周囲からのサポートを必要としている、あるいはサポートが得やすい可能性を示しており、一方で経験の長い者はサポートを必要としないか、あるいはサポートが得にくい可能性を示唆した。また、職種別では、主任ケアマネジャーよりも社会福祉士の方が上司サポート得点、同僚サポート得点がいずれも高い傾向がみられた。

2. 職種・年齢・経験年数の交互作用の検討について

包括センターで働く3つの専門職種の違いによって、ソーシャルサポートの受け取り方に有意な差がみられたことはどのような意味をもつのか。平均年齢や平均経験年数の違いが職種に影響を及ぼしている可能性はないのだろうか。本研究では職種、年齢、経験年数がソーシャルサポートへ与える影響について、主効果ならびに職種と年齢、職種と経験年数の交互作用を検討した。二元配置の分散分析の結果、年齢の相違のみが上司サポートの認知評価に影響を与えていることが明らかにされた。職種の相違や経験年数の違いは主効果を示さなかった。

社会福祉士はその専門性から、他職種や他機関との連携やネットワーキングの能力が高く、上司や同僚といった職場内におけるサポートネットワークを有効に活用できる力があるという可能性を想定していたが、分析結果からは単独で独立変数として投入した際にみられた職種による相違は確認できなかった。また、包括センターでは、主任ケアマネジャーがベテラン層であるのに比して、社会福祉士は若年層が占める割合が多く、職種間の年齢差が想定されたが、年齢と職種の交互作用は見られなかった。

本研究から得られた結果からは、特に20代や30代等の若い年齢層の人が、より経験が豊かな年代である40代、50代の中高年層から業務上の知識や技術の伝達や指導を受けたり、配慮を受けたりしていることが推察された。包括センターは、医療福祉関係の専門職に従事して10年を超える専門職が6割を超え、40歳代以上が54%を占めている。このような経験豊富な職員が、全体の1割に満たない経験年数3年未満の経験の短い者や全体の13.5%にあたる20歳代の若年層に対する実質的な教育研修を担っている側面があると考えられる。

経験年数の短い若年層は十分な知識や技術を身につける間もなく、膨大な業務に追われる中で離職や燃えつきに至りやすいことはよく知られている。本来は、このようなソーシャルワーカーの力量形成のための教育には、スーパービジョンが有効と言われている(福山 2005)。日本の社会福祉現場においては、実践力を高める方法としてスーパービジョンの有効性や必要性の認識が高いにもかかわらず、システムとしてのスーパービジョンの導入は一向に進んでいない。まずは、ピアスーパービジョンやグループスーパービジョンなどの取り組みから、組織内に多様なスーパービジョンの仕組みを導入していく努力が求められる。

包括センターでは、専門3職種である社会福祉士、看護師・保健師、主任ケアマネジャーがひとりで利用者を援助するのではなく、チームとして利用者援助するチームアプローチが求められている。職場組織における上司や同僚間のサポート関係の充実が、職員一人ひとりの問題対処能力の向上へとつながる可能性も示唆している。

V. 今後の課題

近年、包括センターでは業務量の多さや処遇困難ケースへの対応などにより蓄積されるストレスから燃えつき、就労継続意欲を減退させている専門職が後をたたない。また、小規模な包括センターではセンター長や管理職だけで問題を抱え込み、職員が疲弊してしまい、結果的に問題解決を困難にしてしまうケースがあることも聞かれる。包括職員の疲弊やそれによる離職は、結果として現場の利用者や家族の支援の質の低下につながる深刻な問題である。今後、包括センター専門職の離職を予防してするためには、職員の燃えつきを緩和し、離職意向に与える影響を検討分析して、そこに働きかけていくことが必要である。本研究で分析の対象とした職場内における上司や同僚からのソーシャルサポートは、ストレスによる燃えつき症状を緩和する効果をもつことでも知られる。本研究によって行った実態把握調査に続き、今後はソーシャルサポートが専門職の燃えつきにどのような効果を与えるのかを検討していきたい。

謝辞

本調査にご協力くださいました全国の地域包括支援センター専門職の皆様方に心より感謝申し上げます。

付記

本研究は、平成21～23年度科学研究費補助金（基盤研究B）（課題番号21330144）「高齢者保健福祉専門職の離職の要因分析と専門職支援の可能性の検討」（研究代表者 石川久展）の助成による研究成果の一部である。また、本稿は、2012年10月21日に開催された日本社会福祉学会第60回秋季大会（関西学院大学）における報告（演題「地域包括支援センターの専門職のソーシャルサポートの実態に関する研究」報告者：澤田有希子、石川久展、大和三重、松岡克尚）の一部を加筆・修正したものである。

【参考文献】

- 藤野好美（2002）「社会福祉実践における「職場内支援」の検討——支えあえる職場組織の重要性」『社会福祉実践理論研究』、11：11-22。
- 福山和女（2005）『ソーシャルワークのスーパービジョン』ミネルヴァ書房。
- Gleason-Wynn, P., & Mindel, C. (1999) A Proposed

Model for Predicting Job Satisfaction Among Nursing Home Social Workers, *Journal of Gerontological Social Work*, 32(3): 65-79.

John E. Poulin, and Carolyn A. Walter (1992) Retention Plans and Job Satisfaction of Gerontological Social Workers, *Journal of Gerontological Social Work*, 19 (1): 99-114.

Himle, Jayaratne & Thyness (1989) The effect of emotional support on burnout, workstress and mental health among Norwegian and American social workers. *Journal of Social Service Research*, 13(1): 27-45.

Himle, Jayaratone & Thyness. (1991) Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research and Abstracts*, 27 (1): 22-27.

堀田聰子（2009）「介護職のストレス・バーンアウトと雇用管理」『家計経済研究』82：24-36。

稲葉昭英（1992）「ソーシャル・サポート研究の展開と問題」『家族研究年報』17：67-78。

石川久展・松岡克尚・大和三重・澤田有希子（2012）「地域包括支援センターの専門職の燃えつきの実態に関する研究」『老年社会科学』、34（2）：209。

Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986) Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4): 630-640.

Jackson, S. E., Turner, J. A., & Brief, A. P. (1987) Correlates of burnout among public service lawyers. *Journal of Occupational Behavior*, 8: 339-349.

久保真人・田尾雅夫（1991）「バーンアウト——概念と症状 因果関係について——」『心理学評論』34：412-431。

久保真人（1999）「ヒューマン・サービス従事者におけるバーンアウトとソーシャル・サポートとの関係」『大阪教育大学紀要4教育科学』48（1）：139-147。

黒田浩司（1996）「看護婦のバーンアウトとストレス。対処行動。ソーシャル・サポート」『人文科学論集』29：19-40。

厚生労働省（2010）『社会保障審議会介護保険部会議事録』（8月30日）。

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal, and coping*.

牧田潔・酒井佐枝子・加藤寛（2008）「地域包括支援センター専門職スタッフのワークストレスに関する研究」『心的トラウマ研究』、4：49-60。

松井豊・浦光博（1998）『人を支える心の科学』誠信書房。

三菱総合研究所（2013）「地域包括支援センターにおける業務実態や機能のあり方に関する調査研究事業報告

- 書」：3。
- 望月宗一郎 (2011) 「地域包括支援センターの専門職に見られる職業性ストレスの実態」『山梨看護ジャーナル』、9 (2) : 33-40。
- Paine, W. S. (1981) The burnout phenomenon. *Vocational Education*, 56 (8) : 30-33.
- 澤田有希子 (2007) 「高齢者福祉施設介護職員のバーンアウト因果モデルに関する実証的研究——多母集団の同時分析を用いたモデル構造の男女差の検討——」『社会福祉学』、47 (4) : 136-148。
- 澤田有希子 (2010) 「地域包括支援センターにおける専門職の職務意識に関する比較研究——質問紙調査を通して」『大阪人間科学大学紀要』、9 : 51-60。
- 田尾雅夫・久保真人 (1996) 『バーンアウトの理論と実際』、誠信書房：69。
- 張允禎・黒田研二 (2008) 「特別養護老人ホームにおける介護職員の離職率に関する研究」『厚生指標』 55 (15) : 16-23。
- 渡部律子・澤田有希子・月田奈美 (2003) 「高齢者福祉施設職員の職務意識——公的介護保険の影響、ソーシャルサポート、職務満足、ストレスを中心にして——」『WORKING PAPER』 29 : 1-72。