

# 介護施設スタッフにおけるソーシャル・サポートに関する一研究 上司と部下の認識の差について

中野 慎也  
稲谷 ふみ枝

## 要 約

本研究の目的は、介護施設スタッフにおいて上司が部下に対してどのようなソーシャル・サポートを有効と認識しているか、また部下が上司からどのようなソーシャル・サポートを求めているか、その差異を検討することを目的とする。対象は介護施設に勤務する介護スタッフ70名（女性36名、男性34名）、平均年齢48.6歳±13.4である。測定指標は勤労者ソーシャル・サポート尺度であり、上司と部下のそれぞれのソーシャル・サポートに関する認識を示す得点の差を検討した。その結果、情報・道具的サポートは部下の方が上司より優位に高く、娯楽的サポートは上司の方が部下より優位に高かった。情緒的サポートに関しては両者とも高くかつ優位差は見られなかった。したがって、部下への情緒的サポートと情報・道具的サポートが重要であることが示唆された。

キーワード：介護施設スタッフ、ソーシャル・サポート、上司、部下、認識の差

## 問題と目的

近年、要介護高齢者が増加する一方で、介護施設スタッフのワークストレスや離職率の高さが問題となっており、スタッフのメンタルヘルスに大きな関心が寄せられている。また対人関係の問題が介護スタッフやその他のヒューマン・サービス従事者における大きなストレス要因の一つであると指摘されている（久保，2004；小川・長田，2007）。そこで対人関係に着目して肯定的な対人関係への変容を目指すことが望まれるが、その際ストレス要因である否定的な対人関係を減らすだけでなく、併せて肯定的な対人関係を構築することも重要であるといえる。

久保（2004）は、人間関係は強力なストレス要因になると同時に、ストレスを低減する要因として機能することもであると述べており、その効果的な例としてソーシャル・サポートを挙げている。これまでソーシャル・サポートについては、ストレス軽減効果における対人関係の要因として、嶋（1992）など多くの研究で取り上げられている。また高齢者介護の分野ではソーシャ

ル・サポートが在宅家族介護者の負担感を軽減させることを示す研究が数多く蓄積されている（e.g., 新名ら，1991；藤野，1995）。しかしながら、介護スタッフにおけるソーシャル・サポート研究については、閉鎖的といわれる施設での対人関係の問題が重要視されている（松井，2004；石川，2007）にも関わらず、その数は少ない。これまでに介護スタッフのソーシャル・サポートの欠如がバーン・アウトに関連すると指摘されているが（澤田，2007）、少なくとも「どのようなソーシャル・サポートが有効か」といったような具体的内容に踏み込んだ研究はほとんど見当たらないと言ってよい。したがって、ソーシャル・サポートを対人関係ストレスの軽減要因として、より詳細に捉える研究が必要であると考えられ、ソーシャル・サポートの具体的な側面から効果的な授受といった内容を考慮することが求められる。これに関して、介護職に限ったものではないが、片受・庄司（2000）は勤労者におけるソーシャル・サポートを「情緒的サポート」「情報的サポート」「道具的サポート」「娯楽的サポート」の4種類に分類して詳細に検討している。

一方、介護領域に目を向けると、種橋（2005）は介護目標の阻害要因として「上司や同僚との関係がうまくいっていないこと」をあげており、これは仕事の忙しさなどの他のストレスに比べて認識されづらいものの、介護目標の実現率の低下につながると指摘されている。このことは対人関係に関するストレスへの認識が低い場合であっても、施設運営上の問題となって生じやすいものであるという可能性が考えられる。また、介護保険制度施行後の施設スタッフを対象としてストレスサーを検討した小野寺ら（2007）の研究では、パン・アウトの下位因子である疲労感と強い相関を示すストレスサーとして、「仕事の負荷」と「上司とのコンフリクト」が示されており、特に上司との関係はストレスに直結していると考察されている。逆に言えば上司と部下の対人関係を改善させることは、否定的な対人関係によるストレスをなくすことにつながるといえる。つまり、上述したソーシャル・サポートの有効性を含めて考えると、上司と部下の間に適切なソーシャル・サポートが存在することは介護スタッフのストレス軽減に大きな効果を与えたと考えられる。

上記のことから、介護施設におけるソーシャル・サポートの重要性は明らかであり、より具体的に組織における上司や部下といった関係性なども含めてそれを捉える必要があるといえる。また、実際の介護現場では、一人一人がどのようなソーシャル・サポートを求めているか、あるいはどのようなソーシャル・サポートを与えることが有効であると考えているかという点を考慮することが望まれる。特にソーシャル・サポートについては、中村（2002）がそれを個人の対人関係全般からではなく、サポート源ごとの個別の対人関係から二者間の相互作用として捉える必要があると述べている。さらに、一般企業の社員を対象とした坂本ら（2003）の研究では、情緒的サポートと道具的サポートの両者において、社員が要求しているソーシャル・サポートと上司から得られるソーシャル・サポートが一致していないと心身のストレス反応を高めるといって可能性が示されている。つまり、ソーシャル・サポートに関しては、その与え手と受け手の認識のズレが問題となるのであり、実際の現場ではそれらを査定することによってより良い支援に結びつけることが必要となろう。

したがって本研究では、より有効な援助を講じるために、介護現場で生起するソーシャル・サポートの内容を考慮し、上司がどのようなソーシャル・サポートを有効と認識しているか、また部下がどのようなソ

シャル・サポートを求めているか、その差異を検討することを目的とする。

## 方 法

1. 調査協力者：九州・山口県で開催された研修会・講演会に参加した介護施設スタッフのうち、質問紙への回答の同意が得られた70名（女性36名、男性34名、平均年齢 $48.6 \pm 13.4$ 歳）を対象とした。
2. 調査方法：質問紙調査法により調査を行った。手続きとしては、研修会や講演会中に質問紙を配布して回答を求めた。
3. 調査時期：2008年8月～9月
4. 質問紙の構成

フェイスシート：(1) 性別・年齢、(3) 勤務先について、(4) 職種について

勤労者ソーシャル・サポート尺度（片受・庄司，1996），24項目，4件法

本研究では、それぞれの項目について、上司に対しては「自分の部下がどのくらいしてほしいと思っていると考えるか」、部下に対しては「自分の上司からどのくらいしてもらいたいのか」という問いへの回答を求めた。なお、本研究の対象者群においてこの尺度に因子的妥当性があるかを検討するために因子分析（最尤解・プロマックス回転）を行ったところ、「情報・道具的サポート」、「娯楽的サポート」、「情緒的サポート」の3種類のソーシャル・サポートが抽出された。よって、ソーシャル・サポートの内容を考慮するために、それらの種類別に分類して分析を行った。

## 結 果

ソーシャル・サポートについての上司と部下の認識の違い

まず、回答者を職位について上司（ $N = 50$ ）と部下（ $N = 20$ ）の2群に分けた。次に勤労者ソーシャル・サポート尺度の情報・道具的サポート、娯楽的サポート、情緒的サポートの3因子について、 $t$ 検定により平均値の差を検定した（表1）。ここで、結果における各ソーシャル・サポート得点の平均値については、上司の得点が大いほど、上司が部下に対してそのソーシャル・サポートを行うことが有効であると認識していることを表す。また部下の得点が大いほど、部下が上司からそのソーシャル・サポートを受けたいと望んでいることを表している。

ソーシャル・サポートの種類に関してその平均値をみみると、上司については情緒的サポートの値が最

も大きく、娯楽的サポートの値が最も低い。また部下については情報・道具的サポートの値が最も大きく、同程度に情緒的サポートの値も大きい。一方で娯楽的サポートの値は低くなっている。分析の結果、情報・道具的サポートに関しては、部下の方が上司より優位に高い値を示した ( $t = 2.30, p < .05$ )。一方、娯楽的サポートに関しては、上司の方が部下より優位に高かった ( $t = 2.50, p < .05$ )。情緒的サポートに関しては、両者の優位差は見られなかった ( $t = .89, NS$ )。

表1 ソーシャル・サポートの認識における上司と部下の平均値差

	上司		部下		t (df)
	平均	SD	平均	SD	
情報・道具的	3.44	.38	3.67	.33	-2.30* (68)
娯楽的	2.58	.44	2.27	.53	2.50* (68)
情緒的	3.64	.38	3.55	.34	.89 (68)

(\* $p < .05$ )

## 考 察

結果より、まずソーシャル・サポート得点の平均値から、上司は部下に対して情緒的サポートが最も有効であると認識していると考えられる。また情報・道具的サポートも比較的有効であると認識している傾向があるといえる。一方、娯楽的サポートは情緒的サポートや情報・道具的サポートほど有効であるとは考えられていないといえる。また部下に関しては、上司からの情報・道具的サポートと情緒的サポートをともに強く望んでいる傾向が示唆されるが、それとは逆に上司からの娯楽的サポートに関してはそれほど望んでいない傾向にあるといえる。

次にソーシャル・サポートに関する上司と同僚の認識の差については、まず情報・道具的サポートについては、両者とも高い値ではあるが、特に部下は上司が有効と認識している以上にそれを求めているといえる。ここで、小川・長田 (2007) が「介護知識・技術の不足」を介護スタッフにおけるストレスの一つとして挙げているが、介護の知識や技術、また施設における業務方針などは、部下にとって直接業務にかかわるものとして必須であると考えられる。逆にそれが欠如することは業務を遂行するうえで甚大な阻害要因となり、結果的にストレスを大きくしてしまうことが示唆される。また稲谷 (2008) は年齢が低い方が精神的健康度が不良であることを示しており、鈴木 (2007) は介護業務の経験者より新人の方がバーン・アウトが強く、新人スタッフに対するきめ細かなサポート体制が

必要であることを示唆している。したがって、上記の結果を踏まえると、若い部下は経験不足に関するストレスに対処するうえでも、業務上経験がある上司から情報的あるいは道具的なソーシャル・サポートを受けられることを重要なこととして認識していると考えられる。

また娯楽的サポートについては、上司と部下の両者とも他のソーシャル・サポートほど高い数値ではないが、特に部下は上司が考えるほどそれを求めているということが示唆される。もちろん上司が部下に対して遊びに誘うというような娯楽的サポートを与えたり、部下のプライベートに介入しようとしたりすることが全く望ましくないこともないであろうが、それを行う際は相手が望んでいるのかということを考慮する必要があるといえる。また情緒的サポートについては、上司と部下の平均値の有意差がみられなかったことと、他のソーシャル・サポートと比べた場合の値の大きさから、多くの部下が上司からの情緒的サポートを望んでおり、しかも上司はそれを有効と認識していることが示唆される。

以上、本研究では、ソーシャル・サポートについての上司と部下の認識の差を検討した。亀山ら (2008) は、期待しているソーシャル・サポートよりも受容したソーシャル・サポートが少ないことだけでなく、受容したソーシャル・サポートが多すぎる場合にも自尊心が低く、また抑うつが高くなることを示している。このことも併せて考えると、やはりソーシャル・サポートについてはその有効性だけでなく、いかに受け手の要求に合ったものを提供するかという点が重要であるといえる。したがって、実際の心理教育などにおいては上記のことを考慮し、スタッフの認識に合った方略を講じる必要があるといえる。今回は情緒的サポートに関して上司と部下の認識の差が小さく、さらにお互いが重要視していることが示唆された。よって、情緒的サポートの有効性については、それをスタッフに動機付けしやすいと考えられる。

ただし、本研究においてはソーシャル・サポートを望む側と与える側の認識の差を考慮したまでに止まっており、部下が望んでいるサポートと実際に上司から得られたサポート (実行サポート) との一致率については検討していない。しかし、介護施設スタッフの精神的健康度に寄与すると考えられるソーシャル・サポートの有効性を提示する場合は、それらが一致しているか、あるいは不一致であるかによる精神的健康度との関連の違いを示す必要があるため、このことは今後取り組むべき課題であるといえる。

## 付 記

本研究は九州心理学会第69回大会で発表した内容に加筆・修正を施したものである。

## 引用・参考文献

- Barrera, M.J. 1986 Distinctions between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14, 413-445.
- 藤野真子 1995 在宅痴呆性老人の家族介護者のストレス反応に及ぼすソーシャル・サポートの効果 *老年精神医学雑誌*, 6(5), 575-581.
- 稲谷ふみ枝・津田 彰・村田 伸・神園紀幸 2008 高齢者介護施設職員の精神的健康度に対するワークストレスの認知的評価の影響 *久留米大学心理学研究*, 7, 35-40.
- 片受 靖・庄司一子 2000 勤労者のソーシャルサポートの構造と精神的健康に関する研究 *カウンセリング研究*, 33(2), 69-74.
- 亀山晶子・坂本真士・岡 隆 2008 サポートへの期待と受容のズレと、自尊心および抑うつとの関連 - 情緒的依頼心に着目して *パーソナリティ研究*, 17(1), 95-97.
- 久保真人 2004 パーンアウトの心理学：燃え尽き症候群とは *サイエンス社*
- 中村佳子 2002 二者関係におけるサポートの期待と受容の不一致に関する研究 *広島大学総合科学部紀要* 理系編, 28.
- 新名理恵・矢富直美・本間 昭 1991 痴呆老人の在宅介護者の負担感に対するソーシャル・サポートの緩衝効果 *老年精神医学雑誌*, 2(5), 655-663.
- 小川まどか・長田久雄 介護職のストレスと健康度との関連 *健康心理学研究*, 20(2), 10-17.
- 小野寺敦志・畦地良平・志村ゆず 2007 高齢者介護職員のストレスとバーンアウトの関連 *老年社会科学*, 28(4), 464-475.
- 坂本光美・北野智子・久賀佐和子・島津明人 2003 職場における知覚サポートと要求サポートの一致・不一致が従業員のストレス反応に及ぼす影響 *産業衛生学雑誌*, 45 (臨増), 270.
- 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.
- 嶋 信宏 1992 大学生におけるソーシャル・サポートの日常生活ストレスに対する効果 *社会心理学研究*, 7, 45-53.
- 鈴木聖子 2007 環境条件からみた特別養護老人ホームケアスタッフの職場内教育における課題 - ユニット型と既存型の比較から - *社会福祉学*, 48(1), 81-91.
- 種橋征子 2005 痴呆性(認知症) 高齢介護現場の現状と課題 - 職員が確認するケアと仕事上の負担との関連から - *評論・社会科学*, 76, 115-146. 同志社大学社会学会

## A Study of Social Support among Caring Staffs in Nursing Facilities : The Differences in Perceptions between Superiors and Subordinates

SHINYA NAKANO (*Graduate School of Psychology, Kurume University*)

FUMIE INATANI (*Faculty of Literature, Kurume University*)

### Abstract

The purpose of this study was to investigate the differences in perceptions between superiors and subordinates regarding social supports for caring staffs. The study looks into the social supports for subordinates that are perceived to be effective by superiors and social supports from superiors that are perceived to be needed by subordinates. Subjects were 70 people (36 women, 34 men, mean age =  $48.6 \pm 13.4$  years) working in some nursing facilities, and they completed a Social Support of Workers Scale. As the results, in terms of informational and instrumental support, subordinates got significantly higher score than superiors. On the other hand, as regards relaxation support, superiors got significantly higher score than subordinates. Though emotional support score of both position was high, there was no significant difference in each position. Consequently, those results showed that emotional support, informational and instrumental support was important to subordinates.

**Key words:** staffs in nursing facility, social support, superior, subordinate, differences in perception