

投稿：論文

地域包括支援センター専門職の離職意思と関連要因に関する研究
——離職を未然に防ぐ施策の検討——栗岡 住子*¹, 黒木 淳*², 原 広司*³

抄 録

わが国の急速な高齢化に対応するために、地域における安定的な介護サービスの提供が必要であるが、介護関連人材の離職率の高さや人材不足への対応は喫緊の課題である。本研究は介護関連人材の定着促進に向けた有効な施策を検討することを目的に、地域包括支援センター職員を対象に離職要因のなかでも、職場のマネジメントにより改善が期待できる職務要因と職場環境要因を調査した。その結果、努力-報酬不均衡が離職意思を高め、職場のソーシャルキャピタルや地域連携能力の高さが離職意思を軽減した。したがって、介護関連人材の定着を促進する対策として、労働負荷を軽減し、職場のソーシャルキャピタルを高めるための職場環境改善やコミュニケーション促進を考慮したマネジメントが効果的であることが示唆された。

キーワード：地域包括ケアシステム，離職要因，努力-報酬不均衡，職場のソーシャルキャピタル，マネジメント

社会保障研究 2017, vol.2, no.2・3, pp.366-378.

I はじめに

わが国の65歳以上の高齢者人口は、2025年に3,657万人、総人口に占める割合は30.3%となる見込みである〔内閣府（2016）〕。そのため、厚生労働省は2025年を目途に「高齢者の尊厳保持と自立生活の支援を目的に、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築」を推進している。

地域包括ケアシステム推進の中核的な機関として、2005年から地域包括支援センター（以下、センター）が設置され、3職種：保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（以下、介護支援専門員）等の専門職が配置されている。業務は、地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防に必要な援助などを行っており、その重要性は今後一層高まると予測される。しかし、センターの専門職の離職率は14.6%〔三菱総合研究所（2015）〕と高く、施設等における主に直接的な介護サービスを行う専門職（以下、直接介護の専門職）と同様に慢性的な人材不足が続いて

*¹ 大阪市立大学大学院経営学研究科 客員研究員

*² 横浜市立大学大学院国際マネジメント研究科 准教授

*³ 京都大学大学院医学研究科医療経済学分野 博士後期課程

いる。

医療及び直接介護の専門職における離職リスクを高める要因（以下、離職要因）として、専門職自身の知識・技術不足〔Roberts&Sarvela（1989）〕や業務上の困難さ〔古村（2011）〕などの「職務要因」と、公正でない職場風土〔ÖLÇER（2015）〕や職場内の相互支援の低さ〔Suzumura et al.（2013）〕などの「職場環境要因」が報告されているが、業務特性が異なるセンターの専門職に関する離職要因は報告されていない。

センターの業務特性は、地域の関係機関や関係者と連携して、利用者と家族を中心に「医療」「介護」などを包括的に体制整備しつつ、同時に地域全体が抱える課題解決に向けた方策を構築していくという「地域との連携業務」である。ところが、現在のセンターの専門職の能力は個別対応に関する実践力が主であり、地域を対象とした業務を苦手とする傾向がある〔高山（2015）〕。実際に、全国のセンターに対する調査では、専門職が地域との連携業務に最も力量不足を感じていた〔三菱総合研究所（2015）〕。

このように、センターの専門職は、直接介護の専門職と同様に離職率が高いにもかかわらず、離職要因が研究されていないうえ、地域との連携が重要であるという業務の特性がありながら、連携能力が不足しているという課題があった。そのため、地域との連携能力という職務要因も離職に関連しているのではないかと考えた。

そこで本研究では、離職を行動に移す前の「現在勤務しているセンターを退職しようとする意思」を「離職意思」と定義して、センターの専門職の離職意思に影響を及ぼす要因を調べることとした。離職意思は、離職を最も強く予測する心理的要因であり〔Tett&Meyer（1993）〕、ヒューマンサービス従事者の離職については、実際の離職行動に至らなくても離職の意思を抱くだけでも、利用者の生活の質に影響を及ぼすことが指摘されており〔Hochwarter et al.（1993）〕、離職意思は実際の離職行動に劣らず重要である。

離職を未然に防ぐ対策については、直接介護の専門職を対象とした給与等の処遇改善を厚生労働

省が検討しているが、介護保険制度の下では早急な処遇改善は難しいと考えられる。一方、事業所や職場レベルで対応が可能なマネジメント（以下、職場のマネジメント）による対策は、比較的容易に実行が可能である。

職場のマネジメントによる離職リスクを低減する対策については、医療や直接介護の専門職を対象とした研究で、上司や同僚の支援とOn the job training（OJT）〔Suzumura et al.（2013）〕や組織コミットメントを高めるマネジメント、幹部と職員との積極的な情報交換〔緒方ら（2015）〕、オープンなコミュニケーションがある組織風土づくり〔Anderson et al.（2004）〕が有効であることが報告されている。このような職場内での情報共有や相互扶助が生まれやすい職場風土、すなわち職場環境要因としてのソーシャルキャピタルを高める職場のマネジメントが、センターの専門職における離職意思を低減することに役立つ可能性がある。

したがって、本研究の目的は、センターの専門職の離職を未然に防ぐために離職意思に関連する職務要因と職場環境要因を明らかにして、有効な対策を検討することである。

II 方法

1 データ

大阪府下の254センターを対象に、2015年5月22日～6月12日の3週間に、無記名の自記式質問紙調査を実施した。調査を周知するために調査1カ月前に、各センター長へ調査実施の目的及び協力の依頼に関する葉書を送付した。その後、各センター長に調査票5部を郵送し、各センター長からセンターの専門職に、調査協力を説明した後に個別配布した。調査協力を承認した専門職が個別に調査票を記入し、調査票に同封した封筒に密封後にセンター長が回収し、密封したまま大阪市立大学へ郵送した。回収した調査票は、デジタルデータとして登録を行った。なお、本研究の調査は、大阪市立大学大学院経営学研究科研究計画倫理審査委員会の承認（承認番号002）を得て実施した。

2 調査内容

調査内容については、離職意思、職務要因、職場環境要因、個人及び組織要因の4項目について調査を行った。本研究では、職務要因を「求められる知識・技術、精神的なおよび物質的な要求、労働条件」、職場環境要因を「個人内、個人間、または仕事の結果や活動に影響し、課業ではない仕事の要因〔Strong et al. (1999)〕」と定義した。

(1) 離職意思

離職意思については、Geurts et al. (1998)が開発し信頼性・妥当性が検討された尺度の日本語版〔津野ら (2014)〕を用いた。上司と同僚のインシビリティ(礼節の欠如、無礼者、配慮のなさ)が離職意思と関連していること〔津野ら (2014)〕、組織的公正が離職意思を低下させること〔Ducharme et al. (2008)〕が報告されている。

質問項目は「他の組織で働くのも構わない」など4項目であり、回答は「全く違う、ほとんど違う、どちらとも言えない、まあそうだ、全くその通りだ」の5件法で、4項目の平均値(離職意思の合計得点/4)が離職意思の得点となり、得点が高いほど離職意思が強いことを示す。

(2) 職務要因

① 努力-報酬不均衡

努力-報酬不均衡は、職業生活における「努力(要求度、責任、負担等)」と、「報酬(経済的、心理的、キャリアに関する報酬)」の比率により慢性的なストレス状況を把握する努力-報酬不均衡モデル〔Siegrist (1996)〕を用いた。努力-報酬不均衡調査票の短縮版〔Siegrist et al. (2009)〕の信頼性・妥当性が確認された日本語版〔Tsutsumi et al. (2012)〕を用いた。努力-報酬不均衡の状態は、心臓・血管疾患〔Siegrist (1996)〕や抑うつ状態のリスクであること〔Tsutsumi et al. (2001)〕が報告されている。

質問項目は、努力項目として「仕事の負担が重く、常に時間に追われている」など3項目、報酬項目として「私は、上司もしくはそれに相当する人からふさわしい評価を受けている」など7項目の

合計10項目からなり、回答は「ちがう、ややちがう、まあそうだ、そうだ」の4件法である。努力/報酬比 = (努力合計得点) / (報酬合計得点 * (3/7)) を計算し、努力が報酬を上回る(努力/報酬比 > 1) ほど、努力-報酬不均衡の状態を示す。本研究では短縮版を用いたので短縮版の基準値(努力/報酬比 > 1.4)〔Kurioka et al. (2013)〕を用いて努力-報酬不均衡を評価した。

② 仕事のコントロール

仕事のコントロールは、仕事の裁量度や自分の技能を發揮できる程度を示す。尺度は、仕事の要求度-コントロール-サポートモデル〔Johnson & Hall (1988)〕を基に作成され、信頼性・妥当性が確認された新職業性ストレス調査票〔Inoue et al. (2014)〕から、仕事のコントロールの項目を用いた。高い仕事のコントロールは、ジョブ・クラフティング(仕事への積極的な改善工夫)を高めることが報告されている〔Eguchi et al. (2016)〕。

質問項目は「自分のペースで仕事ができる」などの3項目からなり、回答は「ちがう、ややちがう、まあそうだ、そうだ」の4件法で、3項目の平均値(仕事のコントロールの合計得点/3)を得点として、得点が高いほうが仕事のコントロールの程度が高いことを示す。

③ 地域との連携能力

地域における医療介護福祉の連携能力を評価するために作成され、信頼性・妥当性が検証された「医療介護福祉の地域連携尺度」(26項目)〔阿部・森田 (2014)〕のうち、調査協力事業所からの調査項目数の制限要請があったことから、因子負荷量の高い12項目を用いた。阿部・森田 (2014) は、地域連携能力は、サポート人数(担当地域で、利用者について困ったときに相談のしてくれる人の人数)、他施設・他職種の集まりへの参加回数と相関があったことを報告している。

質問項目は、①関係機関や関係者の役割やサービスを認識している能力(以下、役割認識能力)として「患者(利用者)に関わる自分以外の職種のできるこゝろ分かる」、②関係者とのコミュニケーション能力(以下、コミュニケーション能力)として「患者(利用者)に関わることで、気軽に

相談できる人がいる」, ③関係者の個性を把握している能力(以下, 個性把握能力)として「地域で患者(利用者)に関わっている人の性格や付き合い方が分かる」などの12項目からなり, 回答は「できていない, あまり, できていない, ふつう, よくできている, とてもよくできている」の5件法で, 12項目の平均値(地域との連携能力の合計得点/12)及び3つの下位尺度の平均値を得点として, 得点が高いほうが地域との連携能力が高いことを示す。

④ 労働時間

労働時間は, 自己申告の1週間の平均労働時間の実数を用いた。

(3) 職場環境要因

① 上司のリーダーシップ

上司のリーダーシップは, 上司から仕事の出来について適切なフィードバックを行い, 部下の能力発揮を助け自ら問題解決できるような指導であり, 信頼性・妥当性が検証された新職業性ストレス調査票〔Inoue et al. (2014)〕から, リーダーシップの項目を用いた。宮中・湯佐(2014)は, 日本人労働者に本尺度を用いて調査し, 上司のリーダーシップが高いと組織的公正が高まることを報告している。質問項目は「仕事の出来ばえについて, 上司からフィードバックをもらっている」など4項目からなり, 回答は「そうだ, まあそうだ, ややちがう, ちがう」の4件法で, 4項目の平均値(リーダーシップの合計得点/4)を得点として, 得点が高いほど上司のリーダーシップが強いことを示す。

② 組織的公正

組織的公正は, 組織内での公正なあり方に注目した概念〔Cohen&Spector (2001)〕をもとに作成され, 信頼性・妥当性が確認された調査票〔Colquitt (2001)〕の日本語版〔Inoue et al. (2009)〕を用いた。組織的公正が低いと作業能力が低下すること〔Cohen&Spector (2001)〕, ストレス反応が高いこと〔Oshio et al. (2015)〕が報告されている。質問項目は, 「上司は私たちの考え方を考慮してくれる」など14項目で, 回答は「全く当ては

まらない, あまり当てはまらない, どちらともいえない, やや当てはまる, 非常に当てはまる」の5件法で, 14項目の平均値(組織的公正の合計得点/14)を得点として, 得点が高いほど組織的公正性が高いことを示す。

③ 職場のソーシャルキャピタル

職場のソーシャルキャピタルは, 職場における人々間の信頼, お互いの利益の尊重, 助け合いという人間関係を捉えた「集団の資源」〔McKenzie et al. (2002)〕として, 職場におけるソーシャルサポート, つまり「個人の資源」とは区別した。ソーシャルキャピタルの理論は, 当初, 地域やコミュニティを前提にしたものであったが, Kouvonen et al. (2006) が職場にも適用できることを確認した。この理論を基に作成され, 信頼性・妥当性が検証された尺度〔Kouvonen et al. (2006)〕の日本語版〔小田切ら (2010)〕を用いた。本尺度を用いた先行研究において, 職場のソーシャルキャピタルが高いとワーク・エンゲイジメントが高いこと〔Fujita et al. (2016)〕, 職場のソーシャルキャピタルは雇用の不安定さによる心理的ストレスを緩和すること〔Inoue et al. (2016)〕が報告されている。

質問項目は「私たちの部署では, 仕事に関連した情報の共有ができていない」などの8項目からなり, 回答は「全くそう思わない, そう思わない, どちらともいえない, そう思う, とてもそう思う」の5件法で, 8項目の平均値(職場のソーシャルキャピタルの合計得点/8)を得点として, 得点が高いほど職場のソーシャルキャピタルが高いことを示す。

④ 職場のソーシャルサポート

職場のソーシャルサポートは, 職場における労働者個人の精神的な負担を緩和するための, 上司または同僚から与えられる物質的・心理的支援(個人の資源)〔Johnson&Hall (1988)〕と定義した。仕事の要求度-コントロール-サポートモデル〔Johnson&Hall (1988)〕を基に作成され, 信頼性・妥当性が確認された職業性ストレス簡易調査票〔下光ら (1998)〕から, 職場のソーシャルサポートの項目を用いた。本尺度を用いた先行研究で

は、上司や同僚のサポートが業務負荷によるストレス反応を緩和すること〔Ito et al. (2014)〕が報告されている。

質問項目は、「あなたが困ったときに、上司（または同僚）はどれくらい頼りになりますか」など6項目で、回答は「全くない、多少、かなり、非常に」の4件法で、6項目の平均値（職場のソーシャルサポートの合計得点/6）を得点として得点が高いほど職場のソーシャルサポートが高いことを示す。

(4) 個人及び組織要因

個人要因として性別、年齢、勤務年数（現職種及び現センターでの勤務年数）、雇用形態、職位、職種、学歴、組織要因として運営型（委託、直営）と運営主体（社会福祉法人、自治体、その他〔医療法人、株式会社、財団法人、生活協同組合、非営利法人、有限会社〕）を調査した。

3 分析方法

最初に記述統計を算出し、主な尺度及び下位尺度の信頼性を改めて検証した。次に対象の特性を性別及び全体にまとめて要因ごとに集計した。その後離職意思の程度による各要因の差を比較するため、対象者全体の離職意思の得点の中央値により離職意思高群及び低群と分け（低群：離職意思 ≤ 3.0 、高群：離職意思 > 3.0 ）、職務要因、職場環境要因、個人要因、組織要因の平均値または割合の差をt検定またはカイ2乗検定で比較した。

最後に、離職意思に関連する要因を検討するために、離職意思の高群及び低群を従属変数、離職意思高・低群の比較で有意差があった職務要因と職場環境要因を独立変数として、性、年齢、学歴、職種、職位、運営主体を調整変数としたロジスティック回帰分析を行った。ロジスティック回帰分析を行った理由は、従属変数が名義尺度であることに加え、独立変数の一部が正規分布を示していなかったためである。解析には、統計解析ソフトSPSS version22.0 for Windowsを用い、統計学的有意水準は0.05未満とした。

III 結果

1 記述統計量

本研究の分析に用いた主な尺度の記述統計量は、表1のとおりであった。

2 対象者の特性

調査を依頼した254センターの1,270人のうち、126センターから560人（回収率44.1%）の調査協力が得られた。560人のうち欠損値のある29人を除き、531人を分析対象とした。対象者の特性は表2のとおりであった。

3 離職意思の高低による関連要因の差異

対象者全体の離職意思高群及び低群における、職務要因、職場環境要因、個人及び組織要因の平均値及び割合について比較した結果を表3に示した。

職務要因については、離職意思高群は低群と比べると、努力/報酬比及び努力-報酬不均衡である者の割合が有意に高く、1週間の平均労働時間が有意に長かった。また、仕事のコントロールが有意に低く、地域との連携能力のうち役割認識能力とコミュニケーション能力が有意に低い結果で

表1 主な尺度の記述統計量

Variables	Mean	SD	Min	Max	α^*
離職意思	2.97	0.73	1.75	4.75	.729
職 務 要 因					
努力-報酬不均衡比	1.27	0.49	0.28	3.67	-
努力	9.20	2.17	3.00	12.00	.811
報酬	17.89	3.37	7.00	26.00	.794
仕事のコントロール	2.45	0.46	1.00	3.75	.883
地域との連携能力（全体）	3.28	0.56	1.00	5.00	.834
役割認識能力	3.40	0.60	1.00	5.00	.883
コミュニケーション能力	3.26	0.66	1.00	5.00	.834
個性把握能力	2.93	0.74	1.00	5.00	.801
職 場 環 境 要 因					
上司のリーダーシップ	2.01	0.56	0.75	3.00	.744
組織的公正	3.53	0.72	1.00	5.00	.953
職場のソーシャルキャピタル	3.81	0.71	1.00	5.00	.911
職場のソーシャルサポート	2.76	0.63	1.00	4.00	.855

* α : クロンバック α 係数

表2 対象者の特性

Variables	Female (n=404)				Male (n=127)				Total (n=531)			
	Mean	SD	n	%	Mean	SD	n	%	Mean	SD	n	%
年齢	46.0	9.4			40.3	9.2			44.6	9.7		
20-29歳			20	5.0			15	11.8			35	6.6
30-39歳			82	20.3			48	37.8			130	24.5
40-49歳			144	35.6			46	36.2			190	35.8
50-59歳			135	33.4			13	10.2			148	27.9
60-69歳			23	5.7			5	3.9			28	5.3
勤務年数												
現職種としての勤務年数	12.0	8.8			8.7	7.5			11.2	8.6		
現センターでの勤務年数	4.9	5.0			5.3	5.7			5.0	5.2		
雇用形態												
正規職員			310	76.7			116	91.3			426	80.2
非正規職員			92	22.8			9	7.1			101	19.0
その他			2	0.5			2	1.6			4	0.8
職位												
管理職			85	21.0			38	29.9			123	23.2
非管理職			319	79.0			89	70.1			408	76.8
職種												
介護支援専門員			192	47.5			59	46.5			251	47.3
社会福祉士			96	23.8			60	47.2			156	29.4
保健師・看護師			101	25.0			3	2.4			104	19.6
その他			15	3.7			5	3.9			20	3.8
労働時間/週	43.9	10.8			43.8	11.3			43.8	10.9		
運営型												
委託			364	90.1			111	87.4			475	89.5
直営			37	9.2			12	9.4			49	9.2
不明			3	0.7			4	3.1			7	1.3
運営主体												
社会福祉法人			176	43.6			71	55.9			247	46.5
社会福祉協議会			138	34.2			25	19.7			163	30.7
自治体			39	9.7			13	10.2			52	9.8
その他の機関*			51	12.6			18	14.2			69	13.0
学歴												
高等学校卒業			49	12.1			3	2.4			52	9.8
短大及び専門学校卒業			187	46.3			26	20.5			213	40.1
大学卒業以上			167	41.3			98	77.2			265	49.9
その他			1	0.2			0	0			1	0.2

*その他の機関：医療法人、株式会社、財団法人、生活協同組合、非営利活動法人、有限会社

あった。すなわち、離職意思高群は低群と比較して、仕事の負荷が高いと感じているわりには、仕事の負荷を緩和する仕事のコントロールや地域との連携能力が低いと感じている傾向であった。

職場環境要因については、離職意思高群は低群と比べるとすべての項目において有意に低く、職場の社会心理的な資源を認知できていない状態であった。個人及び組織要因については、すべての

項目で2群間に有意差はなかった。

4 離職意思に関連する要因

離職意思の高低を従属変数に、離職意思の高低群で有意差のあった職務要因、職場環境要因を独立変数とするロジスティック回帰分析の結果を表4に示した。

職務要因のなかで、離職意思と最も強い有意な

表3 離職意思高群及び低群における関連要因の比較

Variables	離職意思高群 (n=242)				離職意思低群 (n=289)				p
	Mean	SD	n	%	Mean	SD	n	%	
職 務 要 因									
努力-報酬不均衡比	1.48	0.54			1.10	0.36			.000
努力-報酬不均衡者の割合			107	44.2			54	18.7	.000
仕事のコントロール	2.35	0.48			2.53	0.42			.000
地域との連携能力 (全体)	3.18	0.54			3.35	0.56			.000
役割認識能力	3.33	0.58			3.46	0.61			.012
コミュニケーション能力	3.12	0.67			3.39	0.64			.000
個性把握能力	2.89	0.74			2.97	0.74			.184
労働時間/週	45.00	12.81			42.86	8.97			.026
職 場 環 境 要 因									
上司のリーダーシップ	1.88	0.55			2.12	0.54			.000
組織的公正	3.29	0.74			3.73	0.65			.000
職場のソーシャルキャピタル	3.55	0.72			4.04	0.62			.000
職場のソーシャルサポート	2.52	0.58			2.96	0.61			.000
個 人 要 因									
性別									
女性			188	77.7			216	74.7	.428
男性			54	22.3			73	25.3	
年齢	44.41	9.62			44.75	9.73			.695
勤務年数									
現職種としての勤務年数	11.52	8.29			11.00	8.83			.492
現センターでの勤務年数	4.82	4.64			5.13	5.65			.495
雇用形態									
正規職員			189	78.1			237	82.0	.351
非正規職員			53	21.9			52	18.0	
職 種									
介護支援専門員			124	51.2			127	43.9	.085
社会福祉士			62	25.6			94	32.5	
保健師・看護師			51	21.1			53	18.3	
その他			5	2.1			15	5.2	
組 織 要 因									
運営主体									
社会福祉法人			98	40.5			148	51.2	.063
社会福祉協議会			90	37.2			73	25.3	
自治体			21	8.7			31	10.7	
その他			33	13.6			37	12.8	
運営型									
委託			219	90.5			256	88.6	.602
直営			21	8.7			28	9.7	
不明			2	0.8			5	1.7	

*p: 2群間の比率の差の検定にはカイ二乗検定, 2群間の平均値の差の検定にはt検定を行った。

関連が認められた要因は、努力-報酬不均衡、次いで地域との連携能力のうちコミュニケーション能力であった。職場環境要因のなかで最も強い有意な関連が認められた項目は、職場のソーシャルキャピタル、次いで職場のソーシャルサポートで

あった。

表4 離職意思と職務要因及び職場環境要因との関連；ロジスティック回帰分析

Variables	Min	Max	Odds ratio*	(95%CI)	p
職務要因					
努力-報酬不均衡 (ref.=努力-報酬均衡群)	0.3	4.0	2.45	(1.59-3.78)	.000
仕事のコントロール (ref.=コントロール低群)	1.0	4.0	1.01	(0.67-1.54)	.944
地域との連携能力 (全体)	1.0	5.0	0.68	(0.48- .96)	.029
役割認識能力 (ref.=役割認識能力低群)	1.0	5.0	0.95	(0.59-1.51)	.822
コミュニケーション能力 (ref.=コミュニケーション能力低群)	1.0	5.0	0.62	(0.39- .98)	.042
個性把握能力 (ref.=個別認識能力低群)	1.0	5.0	1.28	(0.78-2.10)	.324
労働時間/週	5.0	80.0	1.11	(0.73-1.68)	.627
職場環境要因					
上司のリーダーシップ (ref.=上司のリーダーシップ低群)	1.0	4.0	0.81	(0.41-1.59)	.541
組織的公正 (ref.=組織公正低群)	1.0	5.0	0.79	(0.5 -1.25)	.314
職場のソーシャルキャピタル (ref.=職場のソーシャルキャピタル低群)	1.0	5.0	0.47	(0.28- .77)	.003
職場のソーシャルサポート (ref.=職場のソーシャルサポート低群)	1.0	4.0	0.54	(0.35- .83)	.005

*性, 年齢, 学歴, 職種, 職位, 運営主体で調整した。

IV 考察

本研究は、センター専門職の離職を未然に防ぐことを目的に、離職意思に関連する職務要因と職場環境要因を明らかにした初めての研究である。その結果、第1に職務要因として努力-報酬不均衡と地域との連携能力が、第2に職場環境要因として職場のソーシャルキャピタル及びソーシャルサポートが離職意思と関連していた。分析で明らかになった離職意思に関連する要因から、センター専門職の離職を未然に防ぐための有効な対策について考察する。

第1に、職務要因として努力-報酬不均衡と離職意思に正の関連が、地域との連携能力と離職意思に負の関連があった。努力-報酬不均衡と離職意思に正の関連があることは、看護師について同様の結果が報告されており〔小田切ら (2005), Li (2013)〕本結果を支持するものであった。介護保険制度の度重なる改正の影響や利用者のニーズの多様化などにより、センター専門職は業務の負荷が高まっている可能性があり、更なる実態調査が必要とされる。

地域との連携能力については、3つの下位尺度のうちコミュニケーション能力と役割認識能力が離職意思と負の関連があった。コミュニケーション能力は、地域と連携する上で重要な能力である

と考えられるが、他職種から参入した介護関連専門職に対する調査では、介護関連専門職につく前に考えていたよりも、高いコミュニケーション能力が求められるというギャップを認識していることが報告されている〔労働政策研究・研修機構 (2014)〕。そのうえ近年では情報通信技術の発達等による基本的なコミュニケーション能力の低下が指摘されており〔文部科学省 (2010)〕、経験不足の専門職にとって、地域の会議だけでは地域との連携が十分形成されない可能性がある。

このような課題に対応するために、厚生労働省が多職種間の情報共有や連携を目的に、在宅医療多職種連携会の開催の促進や、積極的な研修の開催を自治体に推奨しているが、それに加えて地域の多職種とコミュニケーションが円滑にとれる「基本的なコミュニケーション能力」の育成も必要であると考えられる。そのためには、センター内での管理監督者やベテランの専門職によるOJTの指導のなかに、基本的なコミュニケーション指導も含める必要性が示唆される。

一方、前述したコミュニケーション能力不足から、地域資源と円滑な連携がとれないために、地域の関係機関や専門職の役割を十分認識できない専門職がいることが考えられる。そのような専門職にとって、連携業務が重要であるセンター業務を重荷に感じることで、離職意思を高めることにつながることを示唆される。したがって、基本的

なコミュニケーション能力を高めるための研修や職場の管理職等によるサポートなどが、地域連携のためのコミュニケーション促進に役立ち、離職意思を軽減する一法になると考えられる。

第2に、職場環境要因としては、個人特性としての職場のソーシャルサポートよりも、集団特性としての職場のソーシャルキャピタルのほうが、離職意思とより強く負の関連をしていた。このように離職意思が職場環境要因と関連することは、労働者を対象とした研究で報告されており〔鄭ら(2005)〕、本研究も同様の結果であった。近年は、離職意思と強く関連する職場におけるストレスを検討する場合、性格などの個人要因というミクロな視点よりも、その背景にある組織(職場)というマクロな視点から、職場全体へのマネジメント対策が注目されるようになった〔Sauter et al.(1996)、原谷・川上(1999)〕。実際、直接介護の専門職に対する職場への定着意思を高めるために、職場全体の環境を改善する必要性が報告されている〔神部(2014)〕。

マクロな視点からの対策としては、職場のソーシャルキャピタルを高める働きやすい職場形成の手法として「職場環境改善」が報告され〔Egan et al.(2007)；Kobayashi et al.(2008)〕、中小企業においても効果が示されている〔錦戸(2016)；森口(2016)〕。センターにおける職場のソーシャルキャピタルの醸成についても、センター長や管理監督者が推進者となり、職場環境改善の手法を取り入れることが効果的であることが示唆される。特に離職率が22%と高い9人未満のセンター〔公益財団法人介護労働安定センター(2016)〕では、職場のソーシャルキャピタルの醸成は重要であると考えられる。

職場のソーシャルサポートと離職意思の関連については、Suzumura et al.(2013)がグループホームのケアワーカーを対象とした調査で、職場のソーシャルサポートが離職リスクを低減することを報告しており、本結果を支持するものであった。地域のソーシャルキャピタルが豊かな地域では人々のネットワークが豊かであり、ソーシャルサポートが増えると考えられており〔Kawachi &

Barkman(2001)〕、職場においても、集団の資源としての職場のソーシャルキャピタルを醸成することが、個人の資源としての職場のソーシャルサポートを高め、離職意思の低減につながると考えられる。

V 本研究の限界と今後の課題

本研究の限界は3点ある。1点目は大阪府という限定された都市部のセンターを対象とした研究であるため、選択バイアスがある。しかし、全国の地域包括支援センターの専門職1,623人を対象とした先行研究〔臨床・社会薬学研究所(2015)〕と同様の年齢構成を示すことから、ある程度の一般化可能性があると考えられる。また、大阪府の第1号被保険者に占める要介護(要支援)認定者の割合は20.3%と47都道府県中7位であり、全国平均17.9%を上回る〔厚生労働省(2016)〕ことから、今後はほかの自治体が直面する状況であることが考えられる。

2点目は、本研究は1回だけの横断研究であることから、調査時点の保険制度や行政動向等の影響を受けていると考えられる。離職意思と関連要因を検討するうえでは、今後は縦断研究が必要だと考えられる。

3点目に、本研究は自記式調査票によるデータの分析結果から導き出したものであり、職場のソーシャルキャピタルの醸成に関する対策が、必ずしも分析結果どおりに離職意思の低減に影響を与えない。

最後に、今後の課題として3点述べる。第1に、調査対象を全国に広げ、地方も含めたバイアスの少ないデータによる精度の高い分析をする必要がある。第2に、本研究結果から離職を未然に防ぐための施策を検討するうえで、地域との連携能力及び職場環境要因とそのマネジメントに関する調査項目をより詳しく調査し、具体的な離職予防対策の開発やOJTのための汎用性のあるマニュアルを作成することが必要だと思われる。第3に、センターの業務特性に合わせた職場のマネジメントを検討するためにも、今後は対象の組織や業務の

特性を調査項目に加えることや、具体的な対策を検討するためにインタビュー調査などの研究が必要だと考えられる。

謝辞

本研究は、2014年度（第18回）医療経済研究機構研究助成（研究代表者 黒木淳）「地域包括ケアシステムに貢献する経営責任組織の持続可能性に関する経営学的・会計学的研究-地域に立脚したモデル構築を目指して-」の一環で行われた成果の一部である。本調査に協力頂きました大阪府下の地域包括ケアセンターにお礼申し上げます。

（平成28年12月投稿受理）

（平成29年9月採用決定）

参考文献

- Anderson RA, Kirsten NC & Reuben RM (2004) “Complexity Science and the Dynamics of Climate and Communication: Reducing Nursing Home Turnover”, *Gerontologist*, Vol.44, No.3, pp.378-388.
- Cohen-Charash Y & Spector PE (2001) “The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.86, Issue 2, pp.278-321.
- Colquitt J (2001) “On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, pp.386-400.
- Ducharme LJ, Knudsen HK & Roman PM (2008) “Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support”, *Sociological Spectrum*, Vol.28, No.1, pp.81-104.
- Egan M, Bamba C, Thomas S, Petticrew M, Whitehead M & Thomson H (2007) “The psychosocial and health effects of workplace reorganisation. 1. A systematic review of organisational-level interventions that aim to increase employee control”, *J Epidemiol Community Health*, Vol.61, No.11, pp.945-954.
- Eguchi H, Shimazu A, Bakker AB, Tims M, Kamiyama K, Hara Y, Namba K, Inoue A, Ono M & Kawakami N (2016) “Validation of the Japanese version of the job crafting scale”, *J Occup Health*, Vol.58, No.3, pp.231-240.
- Fujita S, Kawakami N, Ando E, Inoue A, Tsuno K, Kurioka S & Kawachi I (2016) “The Association of Workplace Social Capital With Work Engagement of Employees in Health Care Settings: A Multilevel Cross-Sectional Analysis”, *J Occup Environ Med*, Vol.58, No.3, pp.265-271.
- Geurts S, Schaufeli W & Jonge J (1998) “Burnout and Intention to Leave Among Mental Health-Care Professionals: A Social Psychological Approach”, *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol.17, No.3, pp.341-362.
- Hochwater WA, Perrewé PL & Kent RL (1993) “The impact of persistence on the stressor-strain and strain-intentions to leave relationships: A field examination”, *Journal of Social Behavior & Personality*, Vol.8, No.3, pp.389-404.
- Inoue A, Kawakami N, Tsutsumi A, Shimazu A, Tsuchiya M, Ishizaki M, Tabata M, Akiyama M, Kitazume A, Kuroda M & Kivimäki M. (2009) “Reliability and Validity of the Japanese Version of the Organizational Justice Questionnaire”, *J Occup Health*, Vol.51, No.1, pp.74-83.
- Inoue A, Kawakami N, Shimomitsu T, Tsutsumi A, Haratani T, Yoshikawa T, Shimazu A & Odagiri Y (2014) “Development of a short questionnaire to measure an extended set of job demands, job resources, and positive health outcomes: the new brief job stress questionnaire”, *Ind Health*, Vol.52, No.3, pp.175-189.
- Inoue A, Kawakami N, Eguchi H & Tsutsumi A (2016) “Buffering effect of workplace social capital on the association of job insecurity with psychological distress in Japanese employees: a cross-sectional study”, *J Occup Health*, Vol.58, No.5, pp.460-469.
- Ito S, Fujita S, Seto K, Kitazawa T, Matsumoto K & Hasegawa T (2014) “Occupational stress among healthcare workers in Japan”, *Work*, Vol.49, No.2, pp.225-234.
- Johnson JV & Hall EM (1988) “Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population”, *Am J Public Health*, Vol.78, No.10, pp.1336-1342.
- Kawachi I & Berkman LF (2001) “Social ties and mental health”, *J Urban Health*, Vol.78, No.3, pp.458-467.
- Kobayashi Y, Kaneyoshi A, Yokota A & Kawakami N (2008) “Effects of a worker participatory program for improving work environments on job stressors and mental health among workers: a controlled trial”, *J Occup Health*, Vol.50, No.6, pp.455-470.
- Kurioka S, Inoue A & Tsutsumi A (2013) “Optimum cut-off point of the Japanese short version of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire”, *J Occup Health*, Vol.55, pp.340-348.
- Kouvonen A, Kivimäki M, Vahtera J, Oksanen T, Elovainio M, Cox T, Virtanen M, Pentti J, Cox SJ & Wilkinson RG (2006) “Psychometric evaluation of a short measure of social capital at work”, *BMC Public Health*, Vol.6, pp.1-10.

- Health*, Vol.6, No.251. [Open access].
- Li J (2013) "Psychosocial work environment and intention to leave the nursing profession: a cross-national prospective study of eight countries", *Int J Health Serv*, Vol.43, No.3, pp.519-536.
- McKenzie K, Whitley R & Weich S (2002) "Social capital and mental health", *Br J Psychiatry*. Vol.181, pp.280-283.
- ÖLÇER F (2015) "The investigation of the relationship between organizational justice and turnover intention: The mediating role of organizational commitment", *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, Vol.49, Issue 3, pp.223-241.
- Oshio T, Tsutsumi A & Inoue A (2015) "Do time-invariant confounders explain away the association between job stress and workers' mental health?: Evidence from Japanese occupational panel data", *Soc Sci Med*, Vol.126, pp.138-144.
- Roberts DN & Sarvela PD (1989) "Community care workers in rural southern Illinois: job satisfaction and implications for employee retention", *Home Health Care Serv Q*, Vol.10, No.3-4, pp.93-115.
- Siegrist J (1996) "Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions", *J Occup Health Psychol*, Vol.1, No.1, pp.27-41.
- Siegrist J, Wege N, Pühlhofer F & Wahrendorf M (2009) "A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance", *Occup Environ Health*, Vol.82, No.8, pp.1005-1013.
- Strong MH, Jeanneret PR, McPhail SM, Blakley BR & Degidio EL (1999) "Work context: Taxonomy and measurement of the work environment", In N. G. Peterson MD, Mumford MD, Borman WC, Jeanneret PR & Fleishman EA, *An occupational information system for the 21st century: The development of O*NET*. Washington: American Psychological Association. pp.127-145.
- Sauter SL, Lim SY & Murphy LR (1996) "Organizational health: a new paradigm for occupational stress research at NIOSH", *Jap J Occup Men Health*, Vol.4, No.4, pp.248-254.
- Suzumura M, Fushiki Y & Kobayashi K (2013) "A Prospective Study of Factors Associated with Risk of Turnover among Care Workers in Group Homes for Elderly Individuals with Dementia", *J Occup Health*, Vol.55, No.6, pp.487-494.
- Tett RP & Meyer JP (1993) "Job satisfaction, organizational commitment and turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*, Vol.46, No.2, pp.259-293.
- Tsutsumi A, Ishitake T, Peter R, Siegrist J & Matoba T (2001) "The Japanese version of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire: a study in dental technicians", *Work & Stress*, Vol.15, pp.86-96.
- Tsutsumi A, Kawanami S & Horie S (2012) "Effort-reward imbalance and depression among private practice physicians", *Occup Environ Health*, Vol.85, No.2, pp.153-161.
- 阿部泰之・森田達也 (2014) 「「医療介護福祉の地域連携尺度」の開発」, *Palliative Care Research*, Vol.9, No.1, pp.114-120.
- 緒方明美・會田信子・長屋央子 (2015) 「介護老人福祉施設における介護職と看護職の離職予防についての検討」, 『日本看護科学会誌』, Vol.35, pp.90-100.
- 小田切優子・大谷由美子・林俊夫・井上茂・下光輝一 (2005) 「大学病院における看護師の離職に関連する要因の検討」, 『日本産業衛生学雑誌』, Vol.47, p.619.
- 小田切優子・大谷由美子・井上茂・林俊夫・内山綾子・高宮朋子・下光輝一 (2010) 「日本語版職域ソーシャルキャピタル質問紙の信頼性と妥当性の検討」, 『産業衛生学雑誌』, Vol.52 (suppl.), p.631.
- 神部智司 (2014) 「介護老人福祉施設における介護職員の職場定着意向に影響を与える要因」, 『大谷大学紀要論文』 [Open Access].
- 公益財団法人介護労働安定センター (2016) 「平成27年度介護労働実態調査の結果」, <http://care-net.biz/kaigo-center/hp/pdf/report/27/01.pdf> (2017年7月17日最終確認)。
- 厚生労働省 (2016) 「平成26年度介護保険事業状況報告(年報)」概要 <http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/14/> (2017年7月17日最終確認)。
- 下光輝一・横山和仁・大野裕・丸田俊雅・谷川武・原谷隆史・岩田昇・大谷由美子・小田切優子 (1998) 「職場におけるストレス測定のための簡便な調査票の作成」, 『労働省平成9年度作業関連疾患の予防に関する調査研究報告書』, pp.107-115.
- 高山由美子 (2015) 「地域包括支援センターにおける社会福祉の実践に関する論述と研究の動向」, 『ルーテル学院研究紀要』, No.49, pp.13-29.
- 津野香奈美・安藤絵美子・井上彰臣・川上憲人・宮下和久 (2014) 「病院職場におけるインシビリティ(礼節の欠如)と離職意思との関連」, 『日本産業衛生学雑誌』, Vol.57, p.56.
- 鄭真己・秋山剛・倉林るみい・堤明純 (2005) 「努力報酬不均衡モデル及び気質傾向が労働者の精神的健康及び離職意向に及ぼす影響及び離職意向に及ぼす影響」, 『日本産業衛生学雑誌』, Vol.47, p.617.
- 内閣府 (2016) 「平成27年版高齢社会白書」, http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2015/zenbun/27pdf_index.html (2017年7月17日最終確認)。
- 錦戸典子 (2016) 「経営者の視点に沿った中小企業におけるメンタルヘルス対策促進手法の検討」, 『平成25-27年度厚生労働科学研究費補助金(労働安全衛

- 生総合研究事業) 事業場におけるメンタルヘルス対策を促進させるリスクアセスメント手法の研究), <https://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/H27MHRM班総括分担報告書.pdf> (2017年7月17日 最終確認)。
- 原谷隆史・川上憲人 (1999) 「職場のストレス対策 (2) 職業性ストレスの健康影響」, 『産業医学ジャーナル』, Vol.22, No.5, pp.51-55。
- 古村美津代 (2011) 「認知症高齢者GHのケアスタッフが抱える困難と関連要因」, 『公衆衛生誌』, Vol.58, No.8。
- 三菱総合研究所 (2015) 「平成26年度 老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業地域包括支援センターにおける業務実態に関する調査研究事業報告書」。
- 宮中大介・湯佐真由美 (2014) 「職場環境要因と従業員のストレス度の関係」, 『経営行動科学学会年次大会: 発表論文集』, Vol.17, pp.95-100。
- 森口次郎 (2016) 「京都の小規模事業場における職場環境改善モデル事業の報告」, 平成25-27年度厚生労働科学研究費補助金 (労働安全衛生総合研究事業) 事業場におけるメンタルヘルス対策を促進させるリスクアセスメント手法の研究」 <https://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/H27MHRM班総括分担報告書.pdf> (2017年7月17日 最終確認)。
- 文部科学省 (2010) 「コミュニケーション教育推進会議 (第1回) 資料6 「コミュニケーション能力に関する指摘・調査等」, http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/075/shiryo/_icsFiles/fieldfile/2010/06/22/1294462_03.pdf (2017年7月17日 最終確認)。
- 臨床・社会薬学研究所 (2015) 「地域包括支援センターにおける三専門職へのメンタルヘルス関連調査—健康職場づくりに向けて—【調査報告書】」, http://syakaiyakugaku-ken.kenwa.or.jp/data/2015/150724_01e.pdf (2017年7月17日 最終確認)。
- 労働政策研究・研修機構 (2014) 「介護人材需給構造の現状と課題—介護職の安定的な確保に向けて—」, 『労働政策研究報告書』, No.168。

(くりにおか・すみこ)
(くろき・まこと)
(はら・こうじ)

**Study on the Intention of Resignation and
Job Relation Factors among the Staff
of the Regional Comprehensive Support Center.
- Investigation of Ways to Improve Job Retention of Care Workers -**

Sumiko KURIOKA^{*1}, Makoto KUROKI^{*2} and Koji HARA^{*3}

Abstract

In Japan rapid aging of the population require a stable supply of care support service in the community and it is an urgent problem to find a solution about high turnover rate and staffing shortage of care workers. For the purpose to examine the effective measures to promote the retention of care workers, we investigate in this study the correlated factors of turnover, especially job factors and work environment factors which can be expected to be improved by workplace management, with staffs of Regional Comprehensive Support Center.

As the result of this study, intension to leave their work was increased by effort-reward imbalance, and decreased by higher social capital in the workplace and higher communication and cooperation abilities of the staffs among care workers in the community. Therefore, it is suggested that the management reducing work load, increasing social capital which is brought by improving work environments and facilitating communication is effective in order to promote the consolidation of care workers.

Keywords : The Integrated Community Care System, Turnover, Effort-Reward Imbalance, Workplace Social Capital, Management

^{*1} Visiting Researcher of Graduate School of Business, Osaka City University

^{*2} Associate Professor, Graduate School of International Management, Yokohama City University

^{*3} Student of Graduate School of Medicine, Department of Healthcare Economics and Quality Management, Kyoto University