

ホームヘルパーの自己評価と仕事満足度の関係

今村 圭子¹⁾, 立石 憲彦²⁾

要旨 介護職者は利用者の生活の場で利用者の生きる意欲を引き出し、個々の自立に向けて多面的な生活支援を行っている。しかし、介護職員・訪問介護員の離職率は、他職種の離職率に比べ高い状態が継続している。今回、ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲との関係を明らかにすることを目的とし、ホームヘルパーを対象に自記式質問用紙を用いて調査を実施した。自己評価と仕事の意欲の各項目の関連を見た結果、自己評価の基本的態度の項目と仕事の意欲の向上志向の項目間において有意な関係を示した項目が比較的多く見られた。特に仕事の意欲を示す向上志向の項目の仕事の現状を変化させたいと自己評価の基本的な態度の項目に関連性を示し、意向を汲み取ることが出来るとする自己評価と仕事の意欲との関係性は認められなかった。これらの結果をふまえ、コミュニケーション技術をスキルアップすることは仕事の意欲を強くする要因の一つであり、また、様々な利用者に対し援助過程を実践し経験値を増やすことが仕事の意欲に繋がっていると考えられた。

キーワード： ホームヘルパー、自己評価、仕事の意欲、コミュニケーション技術

I. はじめに

我が国は世界に類を見ない速さで超高齢社会を迎えており、介護における介護職者の重要性は高くなっている。介護職者が行うホームヘルプサービスは日常生活をサポートする生活援助と直接利用者の身体に触れる身体介護に2分されており、介護職者は、利用者の生活の場で援助を行い利用者の生きる意欲を引き出し、個々の自立に向けて多面的な生活支援を行っている。

介護職者（施設、在宅を含む）において、54.9%の人が「働きがいがある仕事」として介護職を選択し、55.7%の人が「働き続けられる限り」と仕事の継続意志を持っている¹⁾。

岸本²⁾は職業継続の意志に影響を与える要因として、「『自分が利用者の社会的側面を支えるケアをしている』こと『利用者の自主性を尊重した援助を実現、達成している』と自己評価していることが関連しており、自分がどのようなケアを提供しているかという評価を重視している」と述べている。木林ら³⁾は職務

満足度に関する検討において、「利用者との日々の関わりから得られる満足感は、介護の専門職としての原動力になるものである」と述べており、中谷ら⁴⁾は「多くのホームヘルパーがサービスの質を図りたいと考えている」こと「仕事意欲と職務満足度との間に正の相関がある」ことを明らかにしている。

このように、職業継続の要因、職務満足度、仕事意欲の関連因子などについて明らかにされ、介護職者が継続して働き続けるための素地と今後のホームヘルパー教育の方向性について提言がされている。しかし、介護職員・訪問介護員の離職率（17.8%）は他職種の離職率（14.5%）に比べ、高い状態が継続している¹⁾。

ホームヘルパーは日々の利用者との関わりの中で、利用者からの感謝の言葉や利用者の行動変容により、達成感、満足感を得ることで自分の能力を評価していると考えられる。しかし、ホームヘルパーは、仕事に対する不満の一つに社会的評価が低いことを挙げている¹⁾。私たちは社会生活を営む上で、様々な他者と比較をする。利

¹⁾鹿児島大学医学部保健学科看護学専攻 総合基礎看護学講座

²⁾長崎県立大学看護栄養学部看護学科

連絡先：今村圭子

鹿児島市桜ヶ丘8-35-1

Tel/fax 099 - 275 - 6809

e-mail: keiko-21@health.nop.kagoshima-u.ac.jp

利用者との関係に満足感を得られているとしても、他職種と比較し社会的評価が低いとと思っていることは、ホームヘルパーの自己評価に影響を及ぼしていると考えられる。さらに、仕事の意欲にも影響していると考えられる。そこで、ホームヘルパーの仕事の継続要因に関わる「自己評価」と「仕事の意欲」に注目し、ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲の関係を明らかにすることを目的に調査することにした。

自己評価は、利用者との関係性を振り返り、利用者との関係性をよりよくするための指標となるものである。しかし、ホームヘルパー自身がホームヘルパーとしての自身をどのように評価しているかということに関する研究は少なく、さらにその自己評価が仕事への意欲にどのように関係するのかという研究は少ない。

II. 研究方法

1. 対象と方法

長崎県S市内の5か所の介護事業所に勤務し、在宅で生活をしている介護認定要介護1から4の認知症のない要介護者とその要介護者を介護している介護者の支援をしているホームヘルパーを対象とし自記式質問用紙を配布した。介護支援事業所の所長を通して調査依頼文と共に配布し、回収は郵送法にて行った。調査期間は平成24年5月～平成24年9月までとした。

2. 調査項目

1) 属性

性別、年代、取得している資格の内容、勤務年数、勤務体系について調査をした。

2) ホームヘルパーの自己評価

ホームヘルパーの自己評価尺度として、須賀⁵⁾の訪問介護利用者評価尺度を参考に8項目を作成した。「全然できない～よくできる」の5件法で回答を求めた。得点が高いほど利用者との関係において

自己評価が高いことを示す。項目の1～5は利用者の意向を汲み取る内容を示し、6～8の項目は基本的な態度の内容を示す。

3) 仕事の意欲度

中谷⁴⁾の仕事意欲測定尺度を用い、各項目、「全く感じない～非常に感じる」の5件法で回答を求めた。得点が高いほど仕事に対する意欲が高いことを示す。15項目から成り、1～9の項目は現状を肯定する感情を表す「現状肯定感」、10～15の項目は将来への前向きな感情を表す「向上志向」と中谷は名付けている。

3. データ分析

自己評価の内容と各質問項目について²⁾検定、Fisherの直接確率検定を使用して独立性の検定をおこなった。解析にはMicrosoft Office Excel 2010を使用し、有意確率を5%とした。

4. 倫理的配慮

本研究は、長崎県立大学一般研究倫理委員会の承認を得た。研究参加者に、研究目的、方法等の概要と参加は個人の自由意志に基づくこと、一度承諾しても途中辞退できる、参加を拒否しても不利益をうけることはない、プライバシーと匿名の厳守、研究以外にはデータは使用しない、結果は公表することを文書で説明し、調査票への回答をもって同意とした。

III. 結果

ホームヘルパー90名（非常勤も含む）に配布し50名から回答を得た。その内47名（有効回答率52.2%）を有効回答とし分析対象とした。

1. 基本属性

ホームヘルパーの基本属性を表1に示す。性別は女性

表1. 基本属性

		人数	(%)			人数	(%)
生別	男性	1	(2.0)	ヘルパーの経験年数	1年未満	2	(4.3)
	女性	46	(97.8)		1～2年未満	5	(10.6)
年齢	20歳代	1	(2.0)		2～3年未満	6	(12.8)
	30歳代	3	(6.0)		3～4年未満	3	(6.4)
	40歳代	9	(19.1)		4～5年未満	3	(6.4)
	50歳代	20	(42.6)		5年以上	28	(59.6)
	60歳代	14	(29.8)		就労状況	常勤	12
ヘルパー資格（複数回答）			非常勤			35	(74.4)
	1級	1					
	2級	34					
	介護福祉士	18					
	その他	2					

n = 47

が46人、年齢は50歳代が20人、60歳代が14人であった。資格はホームヘルパー2級を取得している者が多く、経験年数は5年以上が28人で、就労状況は非常勤が35人であった。

2. ホームヘルパーの自己評価

ホームヘルパーの自己評価の各項目の平均と標準偏差を表2に示す。本調査の質問項目における Cronbach の係数は0.77であり、信頼性は確保されている。

「利用者の考え方を大切にできる」「話を親身になって聴くことができる」「喜びを一緒になって喜ぶことができる」の項目の平均値が他の項目より高かった。

3. 仕事の意欲度

ホームヘルパーが感じている仕事の意欲度の各項目の平均と標準偏差を表3に示す。本調査の質問項目における Cronbach の係数は現在肯定感0.87、向上志向は0.85であり、信頼性は確保されている。

現状肯定感の「毎日の仕事にやりがいを感じる」、向上志向の「よりよい介護を追究したい」「さらに高度な知識と技術を身に着けたい」「今の仕事は自己を成長させるもの」の項目の平均値は、他の項目より高かった。

4. ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲度との関係

ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲度の関係を表4に示す。自己評価の各項目「全然できない」「しばしばできない」「時々できない」を選択した群を「出来ない」、 「どちらかと言えばできる」「よくできる」を選択した群を「出来る」の2群に分けた。仕事の意欲度は、各項目平均値より大きい群を「意欲が高い」、平均値より低い群を「意欲が低い」の2群に分けた。

「適切な言葉使いができる」の項目において、仕事に意欲が高い群は意欲が低い群より出来ると自己評価していた人が有意 ($p < 0.01$) に多かった。

表2. 利用者との関わりの自己評価

	項 目	平均	SD
意向を汲み取る	1 利用者から頼まれたことは、決められたこと以外でも行う	2.55	0.90
	2 利用者が言い出せないようなことにも気づくことができる	3.36	0.79
	3 利用者の考え方を大切にできる	4.04	0.62
	4 利用者の話を親身になって聴くことができる	4.19	0.58
	5 利用者の喜びを一緒に喜ぶことができる	4.11	0.52
基本的な態度	6 利用者から頼りにされている	3.79	0.81
	7 利用者の生活改善策を提案できる	3.47	0.91
	8 利用者にとって適切な言葉使いができる	3.89	0.79
	全体平均	3.68	0.74

n=47

表3. 仕事の意欲度

現状肯定感の項目		平均	SD	向上志向の項目		平均	SD
1	毎日の仕事に対するやりがいを感じる	4.11	0.60	10	この仕事を続けたい	3.81	0.97
2	技術は今の仕事をするにあたって不足していない	3.34	0.92	11	より良い介護を追究していきたい	4.26	0.67
3	毎日の仕事に対する張り合いを感じる	3.96	0.72	12	さらに高度な知識と技術を身に着けたい	4.17	0.79
4	今の仕事は満足のいくものである	3.72	0.65	13	仕事上かなり困難な問題があっても頑張ってもやり遂げたい	4.02	0.74
5	自分の担当する仕事に誇りを感じる	3.96	0.72	14	仕事に対して現状を変化させていきたい	3.79	0.81
6	自分の能力を発揮できる仕事である	3.79	0.66	15	今の仕事は自己を成長させるものである	4.17	0.79
7	今の仕事は性格に合っている	3.98	0.68				
8	興味を持てる仕事である	3.96	0.66				
9	今の仕事から充実感を得る	3.81	0.77				
	平均	3.85	0.71		平均	4.04	0.79
					全体平均	3.92	0.74

n=47

表4. ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲度の関係

		仕事の意欲度		合計	p
		意欲が低い	意欲が高い		
1 利用者から頼まれたことは、決められたこと以外でも行う	出来ない	23(60.5%)	15(39.5%)	38(100%)	1.00
	出来る	6(66.7%)	3(33.3%)	9(100%)	
2 利用者が言い出せないでいるようなことにも気づくことができる	出来ない	17(60.7%)	11(39.3%)	28(100%)	0.87
	出来る	12(63.2%)	7(36.8%)	19(100%)	
3 利用者の考え方を大切にできる	出来ない	4(66.6%)	2(33.3%)	6(100%)	1.00
	出来る	25(61.0%)	16(39.0%)	41(100%)	
4 利用者の話を親身になって聴くことができる	出来ない	3(75.0%)	1(25.0%)	4(100%)	1.00
	出来る	26(60.1%)	17(39.5%)	43(100%)	
5 利用者の喜びと一緒に喜ぶことができる	出来ない	4(100.0%)	0(0.0%)	4(100%)	0.28
	出来る	25(58.1%)	18(41.9%)	43(100%)	
6 利用者から頼りにされている	出来ない	10(83.3%)	2(16.7%)	12(100%)	0.10
	出来る	19(54.3%)	16(45.7%)	35(100%)	
7 利用者の生活改善策を提案できる	出来ない	13(68.4%)	6(31.6%)	19(100%)	0.44
	出来る	16(57.1%)	12(42.9%)	28(100%)	
8 利用者に適切な言葉使いができる	出来ない	12(92.3%)	1(7.7%)	13(100%)	0.01
	出来る	17(50.0%)	17(50.0%)	34(100%)	

n=47

Fisherの直接確率検定

5. ホームヘルパーの自己評価と基本属性との関係

ホームヘルパーの自己評価と基本属性（年代・就労状況・経験年数）の関係について分析を行ったが、いずれも関係性は認めなかった。

6. ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲度の各項目との関係

ホームヘルパーの自己評価の各項目を「出来ない」「出来る」の2群に分けた。仕事の意欲度は、各項目の平均値より高い群を「意欲が高い」、平均値より低い群を「意欲が低い」の2群に分けた。自己評価と意欲度の各項目の関連性を見るために独立性の検定を行った。有意確率を表5に示す。強調で示した項目は有意(p<0.05)に関連のある組み合わせである。

表5. ホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲度の各項目との関係

自己評価	仕事の意欲度	現状肯定感								向上志向						
		1 やりがいを感じる	2 技術は不足していない	3 張り合いを感じる	4 仕事は満足のいく	5 仕事に誇りを感じる	6 能力を發揮できる	7 性格に合っている	8 興味の持てる仕事	9 仕事から充実感を得る	10 仕事を続けたい	11 良い介護を追及したい	12 知識と技術を身に着けたい	13 頑張つてやり遂げたい	14 仕事の現状を変化させたい	15 仕事は自己を成長させる
意向を汲み取る	1 決められたこと以外でも行う	1.00	0.48	0.18	1.00	1.00	0.24	1.00	1.00	0.23	1.00	1.00	1.00	0.69	<u>0.04</u>	0.71
	2 言い出せないことに気づく	0.09	0.76	0.27	0.76	0.43	0.34	0.48	0.27	0.96	0.73	0.65	0.86	0.62	0.76	0.86
	3 考え方を大切にできる	1.00	1.00	1.00	0.16	1.00	0.65	1.00	1.00	0.36	0.64	0.38	0.38	1.00	0.16	1.00
	4 話を親身になって聴く	0.22	1.00	1.00	0.59	1.00	1.00	1.00	1.00	0.58	0.59	1.00	0.28	0.56	0.59	0.63
	5 一緒に喜ぶことができる	0.55	1.00	0.22	0.59	0.55	1.00	<u>0.03</u>	0.22	1.00	0.10	0.28	0.28	0.56	0.10	1.00
基本的な態度	6 頼りにされている	1.00	0.27	0.45	0.17	1.00	0.73	0.08	0.70	0.40	0.17	0.09	0.32	0.13	<u>0.01</u>	0.78
	7 生活改善策を提案できる	0.48	0.13	0.48	0.11	0.08	0.66	1.00	0.15	0.22	0.35	0.16	0.16	<u>0.04</u>	<u>0.00</u>	0.45
	8 適切な言葉使いができる	0.14	<u>0.02</u>	0.14	1.00	0.71	0.42	0.46	1.00	0.07	0.07	0.09	<u>0.00</u>	0.07	<u>0.01</u>	0.09

n=47

フィッシャーの直接確率検定で求めた各項目の組み合わせに対する有意確率を表に示したものである。有意(p<0.05)に関連がある項目を強調(太字, 斜体, 下線)で示す。

IV. 考察

1. コミュニケーション技術の重要性

表5でホームヘルパーの自己評価と仕事の意欲の各項目の関連を見た結果、自己評価の基本的態度の内容を示す項目と仕事の意欲の向上志向の内容を示す項目間において有意な関係を示した項目が比較的多く見られた。特に向上志向の内容を示す仕事の現状を変化させたいと自己評価の基本的な態度の項目に関連性を示した。

吉田⁶⁾はホームヘルパーの研修参加について、「いつも熱心な人達が参加を希望し、医療、看護の隣接領域の重なる口腔ケアや利用者の生活を支えるための生活感覚やコミュニケーションの在り方を希望する」と述べている。このことは、現状に満足するのではなく、スキルアップしたいとの思い、つまり仕事への意欲が、積極的な研修などの参加行動に繋がっていると考えられる。このようにして得た、知識・技術が利用者の生活の質の向上に繋がる支援となり、利用者に頼りにされたという経験の積み重ねが自己評価に繋がったと考えられる。つまり、仕事の意欲があることが基本的態度に繋がったと考えられる。

後藤⁷⁾は「生活全体にかかわるホームヘルプの役割は、利用者の意図と期待に沿った援助ができるかどうか、利用者の生活を理解した支援ができるかどうかにかかっている」と述べている。ホームヘルパーの役割は利用者の生活を理解し、利用者が何を望んでいるか、ホームヘルパー自身が早く気づき支援を行うことである。そのため、ホームヘルパーに必要なことは利用者自身と利用者の生活を理解するため、コミュニケーション技術を十分に活用できる能力、利用者のその時々々の心身の状態をアセスメントできる能力、そして、状況に応じた援助を行うことができる技術を持ち合わせることである。

自己評価の項目中で、適切な言葉遣いができることと評価したホームヘルパーは仕事の意欲が強いことが示めされた(表4)。このことは、利用者の意図と期待に沿った援助を実践するために必要な、対象を理解するためにコミュニケーション技術を活用していることを示していると考えられる。また、「ヘルパーは利用者に寄り添い、良い利き手となり、その心持ちを支えたいと考えており、ヘルパーは心のケアを重視する傾向は強い」と堀田⁸⁾は述べていることから、ホームヘルパーがコミュニケーション技術を活用し利用者との関係性を深めていることが伺われる。これらのことから、ホームヘルパーはコミュニケーション技術を活用し、利用者の支援を行っていることが分かる。つまり、コミュニケーション技術の習得状況が仕事の意欲に関係すると考えられる。よって、コミュニケーション技術のスキルを習得することが重要であり、さらにコミュニケーション技術をスキルアップす

ることは仕事の意欲を強くする要因の一つであると考えられる。

2. ホームヘルパーの自立支援

本調査の結果、意向を汲み取る内容の自己評価と仕事の意欲との関係性は認められなかった。

堀田⁸⁾はホームヘルパーがホームヘルパーの仕事をみた結果を「自立支援を目的とし、まずは利用者との信頼関係構築を図ったうえで、変化していく利用者の状況を察知し、その場に応じた個別性の高い介護を行っている」ことを明らかにした。ホームヘルパーは利用者の話を聴き、相手を尊重し信頼関係を構築し、多様な利用者に単に生活援助、身体介護を行うだけでなく、利用者の生活の質の維持・向上、自立支援を目的に援助を行うことを認識し介護を行っている。

つまり、ホームヘルパーにとって利用者の意向を汲み取ることは、生活の質の維持・向上、自立支援を目的に援助を行う過程にとって当然すべきこととの認識があるのではないかと考えられる。よって、仕事の意欲と関連性を示さなかったと考えられる。

ホームヘルパーの援助に関して、松川⁹⁾は、「ヘルパーは、利用者が慣れ親しんできた自分のやり方に対する主観的な自己評価と折り合いをつけながら、客観的にも利用者の生活の質を向上させようとする、微妙なバランスが要求される労働であり、利用者ごとに異なる環境でケアを提供するだけでなく、同じ利用者であっても労働の内容を利用者の健康状態などに合わせ変化させるという柔軟性が要求される。」とし、梅原ら¹⁰⁾は「援助関係の構築に際するヘルパーの試行錯誤の経験は、ヘルパーの力量を向上させる」と述べている。つまり、自立支援の援助過程において、ヘルパーは利用者の状況をアセスメントし、計画を変更または立案し、計画に沿って実施した結果を評価することを要求されており、その経験を積み重ねることがヘルパーの質の向上に繋がると考えられる。よって、様々な利用者に対し、援助過程を実践し経験値を増やすことが仕事の意欲に繋がっていると考えられる。

3. 本研究の限界と今後の課題

本研究は標本数が少なく、対象も1地域に限定されていることから、より精密な結果を得るためには大規模な調査が必要と思われる。また自己評価の質問項目についても、ホームヘルパーの質の向上に有効な対策を検討するには不十分な点もあると思われる。本研究の結果に基づき自己評価の質問項目をより充実させ今後の研究につなげていきたい。

V. 結語

1. 仕事の意欲と基本的態度がとれることは関連しており、利用者から頼りにされ、生活改善策を提案でき、適切な言葉遣いが出来ると自己評価したホームヘルパーは仕事の意欲は強い。
2. コミュニケーション技術を活用できるホームヘルパーは仕事の意欲が強い。
3. 利用者の意向を汲み取ることは仕事の意欲と関連を認めなかった。

謝辞

この研究を行うにあたり、日々お忙しい中、本研究にご理解いただき調査に協力いただきました5施設の施設長ならびにホームヘルパーの皆様へ深く感謝いたします。

引用文献

- 1) 介護労働安定センター (2013) : 平成24年度介護実態調査
- 2) 岸本麻里 (2003) : 老人福祉施設における介護職者の職業継続の意志に影響を与える要因分析 - パーンアウトと仕事への価値観の重要性を通して - , 関西学院大学大学院社会学紀要, (92), 103 - 114.
- 3) 木林身江子, 天野ゆかり (2008) : A 特別養護老人ホームにおける介護職員の職務満足に関する検討, 静岡県立大学短期大学部研究紀要, (22), 57 - 66.
- 4) 中谷安寿, 杉浦圭子, 三上洋 (2009) : ホームヘルパーの仕事意欲測定尺度開発およびその関連因子, 日本公衆誌, 56, (2), 87 - 99.
- 5) 須加美明 (2008) : 訪問介護事業所の評価尺度案の開発 - 事業所の対応を利用者が評価する尺度の開発をめざして - , 老年社会科学, 30, (3), 393 - 403.
- 6) 吉田 直美 (2001) : 公的ホームヘルパーのおかれている社会的状況と問題点についての一考察, 日本福祉大学福祉学部・日本福祉大学福祉社会開発研究所「日本福祉大学社会福祉論集」, (105), 1 - 17.
- 7) 後藤真澄, 若松利昭 (2001) : ホームヘルプサービスの有効性に関する研究, 社会福祉学, 41, (2), 49 - 57.
- 8) 堀田 聡子 : ホームヘルパーとは何か
- 9) 原田由美子 (2008) : 介護保険制度におけるホームヘルパーの裁量権に関する研究, 介護福祉学, 2, (15), 161 - 171.
- 10) 吉田直美 (2001) : 公的ホームヘルパーのおかれている社会的状況と問題点についての一考察, 日本福祉大学福祉学部・日本福祉大学福祉社会開発研究所「日本福祉大学社会福祉論集」, (105), 1 - 17.
- 11) 松川誠一 (2002) : 介護サービスの商品化とホームヘルプ労働過程, 東京学芸大学紀要第3部門, 56, 144.
- 12) 梅原幸子, 吉田 滋 (2011) : 介護保険制度下におけるホームヘルパーと利用者の援助関係構築に関する特徴について, 社会事業研究, 1, (50), 73 - 78.

Relationship between Self-Evaluation and Work Motivation of Home Helpers

Keiko Imamura¹⁾, Norihiko Tateisi²⁾

- 1) Department of Fundamental Nursing School of Health Medicine Kagoshima University
- 2) Department of Health Faculty of Nursing and Nutrition University Of Nagasaki, Siebold School of Health Sciences, Faculty of Medicine, Kagoshima University
8-35-1, Sakuragaoka, Kagoshima City 890-8544, Japan
e-mail: keiko-21@health.nop.kagoshima-u.ac.jp

Abstract

Care workers help each patient discover their will to live at a given life stage, giving multi-faceted support aimed at individual self-reliance. However, the turnover rate of nursing staff and home helpers continues to be higher than that of other professions. We carried out a self-administered survey of home helpers, with the intended goal of shining light on the relationship between self-assessment and the desire to work in home helpers. Looking at the results on the relationship between self-assessment and the desire to work, we observed, in a relatively large number of points, a significant relationship between points in the basic manner of self-assessment and points related to intended improvement in the desire to work. In particular, the desire to change the current conditions at work, among intended improvement points showing the desire to work, and points of the basic manner of self-assessment indicated a relationship. We were unable to identify a connection between the desire to work and a self-assessment that takes into account intentions. Based on these results, improving communication skills is one factor involved in increasing the desire to work. We also believe that implementing various assistance processes and the followed increase in experience is tied to the desire to work.

Key words: home helper, self-assessment, the desire to work, communication skills