

介護職従事者におけるワークエンゲイジメントの検討

古淵 和佳・治部 哲也・森下 高治

問題と目的

高齢者福祉の現状

わが国の総人口は平成21年現在、1億2,751万人であり、内65歳以上の高齢者人口は2,901万人に上り、過去最高の高齢者人口となっている（厚生労働省，2009）。65歳以上の高齢者人口の割合は22.7%であり、超高齢化社会といえる。2055年には、高齢者人口が減少したとしても高齢化率は上昇し、2.5人に一人が高齢者になると推計されている。諸外国と比較しても、2010年のアメリカの高齢化率は12.76%、カナダは14.17%であり、わが国の高齢化率が高いことが示されている（国立社会保障・人口問題研究所，2009）。超高齢化社会では高齢者福祉が大きな問題となる。少子高齢化に伴い、要介護高齢者の介護が注目を集め、介護を支える家族の負担の増大が問題となっている。2000年には介護保険制度が導入され、介護職現場は超高齢化社会を支える重要な役割を担うこととなった。高齢者福祉において介護職従事者の果たす役割が重要視される一方、介護労働現場の労働状況の過酷さや離転職による人材不足が問題視されている。

介護職従事者の現状

2000年の介護保険制度導入以来、介護職従事者は様々な注目を集めており、高齢化社会を支える専門員としての期待が高まっている。一方、近年では介護職従事者の離職率の高さや労働状況の過酷さが注目を集めている。厚生労働省（2009）によれば、介護福祉士の資格所有者は約81万人に登っている。しかし、資格を所有しながら福祉、介護の現場で働いていない、いわゆる潜在的介護福祉士は約22万人である（厚生労働省，2008）。高齢者福祉の充実のため、厚生労働省は人材の確保・定着や労働状況の改善を図る政策を実施しており、2008年には「介護従事者等の人材確保のための介護職従事者の処遇改善に関する法律」が制定された。2009年には介護報酬がプラス0.3%に改定され、さらに常勤の介護職員一人当たり平均月額1.5万円の賃金引上げに相当する交付金が創設された。介護職従事者の労働環境の改善は急務とされ、様々な対策が講じられている。

介護労働安定センターの調査（2011）によれば介護職員および訪問介護員の離職率は17.8%

であり、前年度の調査結果である17.0%を上回っている。勤続年数ごとの離職者の割合は、勤続年数1年未満が43.0%、勤続年数1年以上3年未満が34.6%であり離職者の内77.6%が勤続年数3年未満であった。3年未満の離職者の割合が多いことから、人材の定着に結びつきにくい状況であると推測される。また、職員の離転職はサービスの質にも影響を与えられられる。永井（2007）は短期離職の影響として、「慢性的な人手不足」「熟練形成の困難」を挙げている。介護職従事者の離転職防止のため、心理学研究においては様々な研究が進められている。

バーンアウト研究

1980年代以前の介護職従事者を対象とした研究では「職務満足」が基準の一つとして研究が進められてきた。しかし、永井ら（2007）は「職務満足」が必ずしも良質なサービスに直結するのではなく、また離職行動の媒介変数としての可能性について疑問視している。近年の介護職従事者を対象とした研究においてはバーンアウト（燃え尽き症候群）が主流となっている。バーンアウトはFreudenberger（1974）によって提唱された概念であり、Maslach & Jackson（1981）は「長期間にわたり人を援助する過程で心的エネルギーが絶えず過度に要求された結果、極度の心身の疲労と感情の枯渇を生じる状態であり、卑下、仕事嫌悪感、思いやりの喪失をさすもの」と定義している。バーンアウトは意欲の低下を招き、離職に繋がる可能性も含めている（畦地、2006）。また、バーンアウトの影響は心身症状だけでなく、職場の人間関係や家族、組織パフォーマンスの低下など広範囲に及ぶとの指摘もある（田尾、1987）。介護職従事者のバーンアウトについて検討することは、職員個人だけでなく組織パフォーマンスにとっても重要であり、サービスを受ける高齢者にとっても重要と考えられる。

先行研究では、バーンアウトをストレス症状と捉え、その軽減や予防を探索的に検討した研究がみられる。そのようななか、永井ら（2007）は個人的要因を考慮したバーンアウト研究が少ない点を指摘している。個人的要因を扱う困難さについては久保（2004）も指摘しているところである。しかし、バーンアウトを長期的ストレス反応と定義するならば、個人的要因の重要性は無視できない要因であるといえる。

また、ヒューマンサービス従事者を対象としたバーンアウト研究も進められ、そこでは主として環境要因から検討されてきた。

その一方、仕事の継続意志に関連する要因に焦点を当てた研究は少ないという指摘がある（池上、2008、岸本、2002）。岸本（2002）は、介護職者の仕事継続のために、ポジティブな側面に着目する積極的な視点が必要であると述べている。介護労働のポジティブな側面に焦点を当て、仕事の継続意志に影響を与える要因を探索的に検討することは、離転職の予防につながると考えられる。仕事の継続意志に影響を与える要因として、バーンアウト症状の低さや仕事への価値観、上司からのソーシャルサポート等が挙げられている。

ワークエンゲイジメント研究

産業領域におけるストレス研究では、近年ワークエンゲイジメントが注目を集めている。バーンアウトの対概念として提唱された概念であり、「活力」「熱意」「没頭」から構成されている。Shaufeliら（2002）は「仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる。Engagementは、特定の対象、出来事個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく、仕事に向けられた持続的かつ全般的な感情と認知である」と定義している。ワークエンゲイジメントの日本語版尺度を作成した島津（2009）は「仕事に関して肯定的で充実した感情および態度」と定義している。Maslachら（1997）はバーンアウトに関する著書の中で、Engagement with workという言葉を用いてバーンアウトの予防と積極的な取り組みの重要性について言及している。

日本におけるワークエンゲイジメント研究は、主に企業従業員を対象としてすすめられており、介護職従事者を対象としたワークエンゲイジメント研究は少ない。しかし、池上ら（2008）の主張するように介護労働におけるポジティブな視点は、離職予防において検討すべき重要課題と考えられる。また、介護職従事者におけるワークエンゲイジメントについて検討することはバーンアウト予防へも寄与する可能性があると考えられる。そこで本研究では、離職の意志だけでなく、なぜ介護関係の仕事を継続しているのかというポジティブな側面に注目するため、介護職従事者におけるワークエンゲイジメントについて検討する。また、介護職従事者におけるワークエンゲイジメントの有用性を検討するため、仕事継続の意志、離職意志とあわせて「仕事のやりがい」との関連についても検討する。

バーンアウトおよびワークエンゲイジメントについての質的研究

現在、ワークエンゲイジメント研究の中で質的データを用いた調査はほとんどみられず、バーンアウト研究においても質的研究は少ない。介護職従事者における仕事継続の意志を探索的に検討し、仕事のやりがいとワークエンゲイジメントとの関連を検討するためには質的データの分析が適していると考えられる。しかし、インタビューや自由記述などの質的データの分析には時間と手間がかかるという難点がある。そこで本研究では自由記述内容とワークエンゲイジメントの程度との関連について検討するため、テキストマイニングを用いて分析を行った。テキストマイニングとは、自由記述などのテキストデータを分析する手法である。テキストデータの分析は、数値データと異なり、手作業で行われることが多く、時間と手間が掛かるという難点がある。テキストマイニングは、テキストデータを、コンピュータ上で素早く処理し、言葉（語）の出現傾向を分析する技法である。

テキストマイニングの手順は「テキストデータを解析し、コンピュータに処理可能な形式に変換する」「統計処理を行う」「結果を可視化する」という3段階に分けられる（吉田，2010）。

第1段階「テキストデータを解析し、コンピュータに処理可能な形式に変換する」では、テ

キストデータの入力後、テキストマイニング用ソフトを用いて文章から語を抽出する。文章を語に解析する際には、強制的に一つの語とみなす単語（例：「人間」と「関係」→「人間関係」）の設定や、表記の誤りの訂正（例：「ふいんき」→「雰囲気」）、同義語と考えられる語の表記の統一（例：「うれしい」→「嬉しい」、「うまい」→「上手い」）などの作業が必要となる。「名詞」「形容詞」など品詞については自動的に振り分けられる。

第2段階「統計処理を行う」では語と語の繋がりや、属性と語の関係について分析する。具体的には、まず自由記述文中にその語が含まれていれば“1”、含まれていなければ“0”となるマトリックス表を作成する（Table 1）。次に、それをもとに回答者の属性やカテゴリとの対応分析を行い、語と語の繋がり（共起性）を調べるためにJaccard係数を算出する。

第3段階「結果を可視化する」では、対応分析の結果について、特定のカテゴリとそれに対応する抽出語を同一の2次元図上にプロットする。これにより、特定のカテゴリと関連の強い語はそのカテゴリの近くにプロットされ、関連が弱い語は遠くにプロットされる。また、語と語の繋がり（共起性）はJaccard係数にもとづいて描かれた共起ネットワークによって表される（Fig 2）。円の大きさは語の頻出回数の多さ、線の太さは語と語の関連の強さを示している。このように可視化することによって、データの傾向を直感的に把握することが可能となる。

バーンアウト研究において個人的要因を検討するにあたり、テキストマイニングを用いた自由記述内容の分析を行うことで新たな見解を見出すことが可能と考えられる。

Table 1 マトリックス表の例

No	バーンアウト	利用者	言う	ありがとう	仕事	辛い
1	高群	0	1	1	0	1
2	低群	1	0	1	1	0
3	低群	1	0	1	1	0
4	高群	1	1	1	0	1

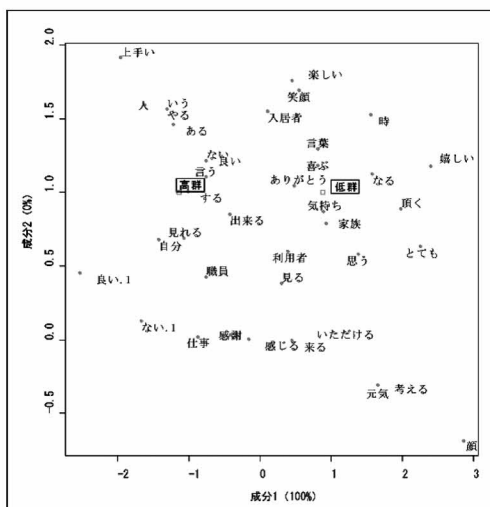


Fig. 1 対応分析結果の可視化の例

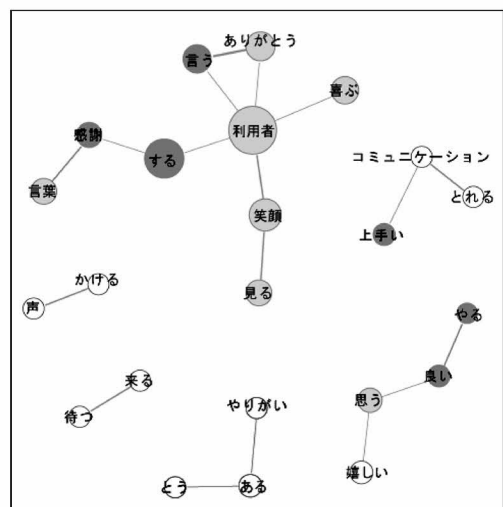


Fig. 2 共起ネットワークの例

本研究の目的

本研究では、介護職従事者におけるバーンアウトとワークエンゲイジメントの関連を検討し、自由記述分析を通してワークエンゲイジメントと仕事継続の意思との関連を探索的に検討することを目的とする。

仮説

1. 日本語版バーンアウト尺度得点が高まるほど、ワークエンゲイジメント尺度得点が低くなるという負の相関関係がある。
2. キストマイニング法によって、ワークエンゲイジメントの程度による、仕事継続の意志の違いが明らかになる。

方 法

対象者

調査協力者はA府の社会福祉法人に所属する老人福祉施設12施設において介護職に従事する職員を対象とした。調査は2010年9月15日から10月15日にかけて実施した。各施設に調査票の配布・回収を委託し、配布部数1160部の内、回収されたのは678部であった。回収された調査票の内フェイスシートで3項目の欠損があったデータを分析対象外としたところ、有効回答数は490部であった。男女別対象者数は女性が400名、男性が90名であった。平均年齢は45.40歳(SD=12.54)であり、雇用形態は正規職員が28.57%、契約職員が13.27%、パートが55.31%、その他が2.86%であった。

本研究で用いた尺度

尺度は日本語版バーンアウト尺度(17項目)とJapanese version of Utrecht Work Engagement Scale:以下UWES-J短縮版(全9項目)と、自由記述式の質問項目5項目から構成した。尺度の詳細は以下のとおりである。

バーンアウト尺度

17項目からなる日本語版バーンアウト尺度(久保ら, 1994)を用いた。情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感という3因子で構成されている。情緒的消耗感は肉体的疲労ではなく、心理的な疲労、虚脱感を指す。脱人格化とは人間関係を避けたり、サービス対象者の個人差や人格を無視して機械的に接する傾向を意味する。個人的達成感は逆転項目にあたり、意味としては「個人的達成感の低下」とも表現される因子で、仕事の成果に伴って感じる成功や効力感を指す。回答は「いつもある」から「ない」の5件法である。項目の「患者」という表記につい

ては、高齢者を対象とした施設であることを考慮して「利用者」と改変して使用した。

ワークエンゲイジメント尺度

9項目からなるUWES-J短縮版（島津, 2008）を用いた。活力、熱意、没頭という3因子で構成されている。「全くない」から「いつも感じる」の7件法である。

仕事継続に関連する尺度

5項目からなる自由記述式の質問項目を作成した。質問項目は「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」「今の仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」「仕事に不満を感じるのはどんな時ですか」「今の職場で、あなたの実践したいと思うような介護ができていないと感じるのはどんな時ですか」であった。各質問項目において、「全くない」から「いつも感じている」の5件法で回答を求め、仕事継続および離職意識をどの程度感じているかを測定した。本研究では「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」「今の仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」の3項目を分析対象とした。

手続き

日本語版バーンアウト尺度およびUWES-J短縮版においては、先行研究にもとづいて確認的因子分析を行った。

仮説1の「日本語版バーンアウト尺度とワークエンゲイジメント尺度には相関関係がある」については、日本語版バーンアウト尺度とUWES-J短縮版において相関関係を検証するため、Pearsonの積率相関係数を算出した。因子分析の結果を受けて、尺度間の相関と同様に因子間の相関についても検証した。

仮説2の「テキストマイニング法によって、ワークエンゲイジメントの程度による、仕事継続の意志の違いが明らかになる」については、自由記述内容に対してテキストマイニング法を実施した。テキストマイニングを行うに先立って、UWES-J短縮版の得点をもとに、調査協力を高群、低群に分類して分析を行った。分類にあたってはUWES-J短縮版の得点の平均値を算出し、平均値以上の群を高群、平均値未満の群を低群とした。次に、各群に特徴的な語の出現傾向を調べるために、各群においてテキストマイニング法による分析を行った。なお、各質問項目の「全くない」から「いつも感じている」の5件法の回答のうち、1「全くない」と回答した調査対象者は、自由記述分析の対象外とした。

分析にはPASW Statistics 18を使用した。自由記述の分析であるテキストマイニング法については、KH Coder Ver.2. beta.24を使用した。

結 果

1. 日本語版バーンアウト尺度の因子分析

日本語版バーンアウト尺度17項目に対して主因子法、バリマックス回転による因子分析を行った。固有値の変化は5.66, 2.44, 1.11, 0.91であり、3因子構造が妥当であると考えられた。3因子構造において、項目3は先行研究とは異なる因子構造となっていたため、項目3を削除し、再度主因子法、バリマックス回転による因子分析を行った。結果として明確な3つの因子が得られた。固有値の変化は5.93, 2.41, 1.11, 0.91という結果であり、項目3を削除した上で3因子構造を採用した。

本研究で抽出した因子は先行研究と類似したものであったため、各因子は先行研究（久保ら、1994）にもとづいて解釈した。第Ⅰ因子は「今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思うことがある」「同僚や利用者と、何も話したくなくなるがある」「仕事の結果はどうでもよいと思うことがある」など、脱人格化の項目であることから「脱人格化」と命名した。第Ⅱ因子は「体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある」「出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある」など情緒的な消耗感の項目であることから「情緒的消耗感」と命名した。第Ⅲ因子は「今の仕事に、心から喜びを感じるがある」「仕事が楽しくて、知らないうちに時間がすぎるがある」など、逆転項目である達成感の項目であることから「個人的達成感」と命名した（Table 2）。

Table 2 バーンアウト尺度の因子分析結果

項目内容	脱人格化	情緒的 消耗感	個人的 達成感
14) 今の仕事は、私にとってあまり意味が無いと思うことがある	.692	.181	.179
6) 自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないことがある	.645	.284	.142
10) 同僚や利用者、何も話したくなくなるがある	.633	.364	.017
5) 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	.596	.412	.003
11) 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	.546	.173	.140
16) 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	.315	.729	.027
8) 出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある	.415	.558	.120
12) 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じることがある	.336	.557	.063
1) 「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある	.478	.532	.096
7) 一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じるがある	.113	.512	.063
13) 今の仕事に、心から喜びを感じるがある	.251	.153	.673
15) 仕事が楽しくて、知らないうちに時間がすぎるがある	.000	.188	.648
2) 我を忘れるほど仕事に熱中することがある	-.096	-.013	.597
9) 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある	.199	.131	.580
4) この仕事は私の性分に合っていると思うがある	.216	.039	.563
17) 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うがある	.029	-.080	.457
因子寄与	2.73	2.23	2.196
因子寄与率 (%)	17.09	31.01	44.75

2. 日本語版バーンアウト尺度の信頼性

尺度の信頼性を検討するため、各因子の得点をもとに α 係数を算出したところ、「脱人格化」で $\alpha=0.81$ 、「情緒的消耗感」で $\alpha=0.75$ 、「個人的達成感」で $\alpha=0.76$ であった。よって、日本語版バーンアウト尺度の信頼性は確保されていた。

3. UWES-J短縮版の因子分析

UWES-J短縮版尺度に対して、主因子法バリマックス回転による因子分析を行った。固有値の変化は5.684, 0.795, 0.601というものであり、1因子構造が妥当であると考えられたため1因子構造を採用した (Table 3)。

Table 3 ワークエンゲイジメント尺度の因子分析結果

項目内容	1
4) 仕事は私に活力を与えてくれる	.849
2) 職場では、元気が出て精力的になるように感じる	.831
1) 仕事をしていると、活力がみなぎってくる	.815
6) 仕事に没頭しているとき、幸せだと感じる	.796
8) 私は仕事にのめりこんでいる	.755
5) 朝に目が覚めると、さあ仕事へ行こう、という気になる	.747
9) 仕事をしているとつい夢中になってしまう	.743
3) 仕事に熱心である	.686
7) 自分の仕事に誇りを感じる	.652
因子寄与	5.28
因子寄与率 (%)	58.72

4. UWES-J短縮版の信頼性

尺度の信頼性を検討するため、UWES-J短縮版の得点をもとに α 係数を算出したところ、 $\alpha=0.93$ であった。よって、UWES-J短縮版の信頼性は確保されていた。

5. 日本語版バーンアウト尺度とUWES-J短縮版の相関

仮説1に基づき、日本語版バーンアウト尺度とUWES-J短縮版において相関関係を検証するため、Pearsonの積率相関係数を算出した。結果として強い負の相関関係が認められた ($r=-.717$, $p<.01$)。因子ごとの相関関係についても検証した。因子分析の結果から、UWES-J短縮版は1因子構造、日本語版バーンアウト尺度は3因子構造を採用して分析を行った。「脱人格化」因子とUWES-J短縮版では中程度の負の相関関係が認められた ($r=-.447$, $p<.01$)。「情緒的消耗感」とUWES-J短縮版では中程度の負の相関関係が認められた ($r=-.451$, $p<.01$)。「個人的達成感」とUWES-J短縮版では強い負の相関関係が認められた ($r=-.724$, $p<.01$)。結果として仮説1「日本語版バーンアウト尺度得点が高まるほど、ワークエンゲイジメント尺度得点が低くなるという負の相関関係がある」は支持された。

6. UWES-J短縮版得点の程度による、自由記述内容の違い

UWES-J短縮版の高群と低群

UWES-J短縮版の得点の得点をもとに、調査協力者を高群、低群に分類して自由記述内容の分析を行った。高群・低群に分類するため、UWES-J短縮版の得点の平均値を算出し、分類の基準とした。平均値は30.38 (SD=8.77) であった。平均値以上を高群、平均値未満を低群として分類した結果、高群が229名、低群が261名であった。自由記述項目に回答の得られた対象者の内、各質問項目の「全くない」から「いつも感じている」の評定において1「全くない」と回答した対象者は分析対象外とした。以上の手続きから得られた分析対象者は項目1では352名、項目2では269名、項目3では310名であった。

自由記述内容に対してはKH Coder Ver.2.beta.24を使用して分析を実施した。自由記述の質問3項目それぞれに対し、調査協力者のカテゴリー（ワークエンゲイジメント尺度得点の高群・低群）と語との対応分析および共起ネットワークによる意味内容の分析を行った。

項目1「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」

①処理

項目1の自由記述に回答が得られた352名の記述内容について、表記上の誤りを訂正し、複合語を連結した後、同義語と考えられる語の表記のゆらぎを統一し、KH Coderによって文章から語の抽出を行った。以降の統計処理では「未知語」（例：「ん」「ぬ」）を分析対象から除外して分析を実施した。

②抽出語の集計

KH Coderを用いて抽出した語の集計結果をTable 4に示した。抽出語のうち出現頻度15以上の語を対象として、ワークエンゲイジメント尺度得点に基づく2群との対応分析を行った (Fig. 3)。なお、Fig. 3の「良い. 1」は形容詞である。成分1に着目したところ、「高群」と

Table 4 項目1「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」の抽出語の一覧（出現頻度12以上）

抽出語	品詞	出現回数	抽出語	品詞	出現回数
利用者	名詞	272	ある	動詞	26
する	動詞	188	家族	名詞	25
笑顔	名詞	120	嬉しい	形容詞	21
言う	動詞	90	人	名詞	21
ありがとう	感動詞	83	見れる	動詞	19
喜ぶ	動詞	73	貰う	動詞	18
出来る	動詞	60	良い	形容詞(非自立)	17
見る	動詞	56	楽しい	形容詞	15
感謝	サ変名詞	53	上手い	形容詞	15
仕事	サ変名詞	53	良い	形容詞	15
なる	動詞	48	ない	形容詞	14
言葉	名詞	46	入居者	名詞	14
感じる	動詞	40	時	名詞	13
自分	名詞	36	とても	副詞	12
ない	否定助動詞	33	職員	名詞	12
思う	動詞	31			

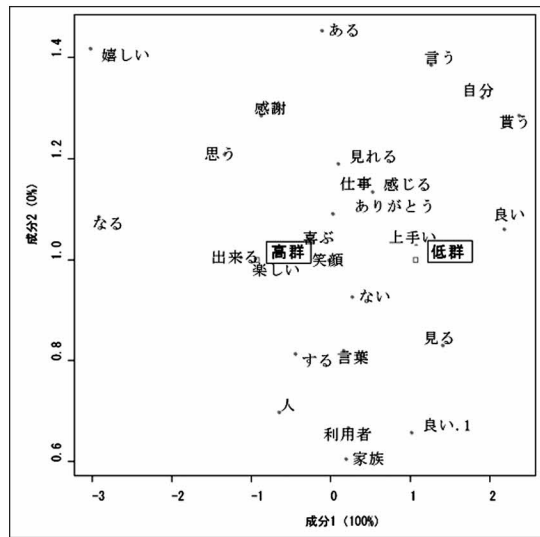


Fig. 3 項目1「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」の抽出語とワークエンゲイジメント高群・低群との対応分析結果（「良い、1」は形容詞）

「低群」に分類された。「高群」に特徴的な語として「笑顔」「喜ぶ」「楽しい」などが見られた。「低群」に特徴的な語として「上手い」「良い」などが見られた。

次に、語と語の繋がりについてJaccard係数0.15以上の語を抽出して共起ネットワーク（Fig. 4）で検証した。結果として、「利用者」といった語は「言う」「喜ぶ」「笑顔」などの語と繋がりがあり、「する」といった語は「出来る」「感謝」「仕事」との繋がりが認められた。円形の編みかけの濃淡の濃い語は高群に特徴的な語、薄い語は低群に特徴的な語であった。高群で

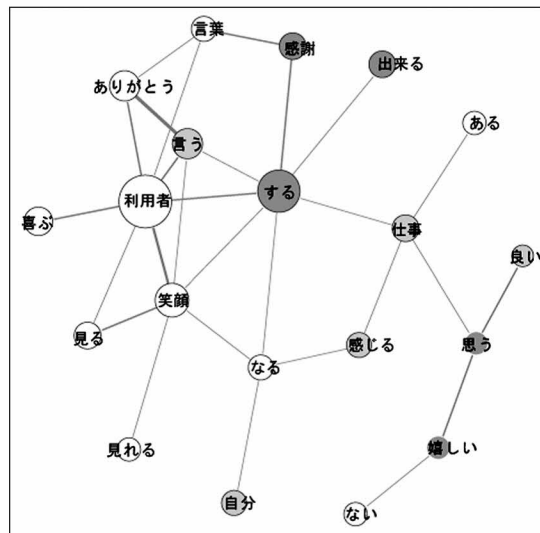


Fig. 4 項目1「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」の抽出語の共起ネットワーク結果

Table 5 項目1「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」のワークエンゲイジメント高群・低群別の自由記述内容

高群
「利用者」 利用者の笑顔を見た時。 利用者の喜ぶ顔を見た時。 利用者に喜んでもらった時。
「仕事」 仕事をする為にヘルパー2級を取り、仕事を楽しんでいる。 私が仕事に来るのを楽しみに待っている事が嬉しく思います。
「する」 人を相手にする仕事なので気を使うし、肉体的にもきつい仕事ですが、その分利用者の笑顔や感謝の言葉を頂くと、やりがいを感じ、次の日も頑張ろうと思える。 自分の中の一面を見出した感じがする。
低群
「利用者」 利用者と気持ちが通じたときやサービスを喜んでいただいた時。 利用者ご本人や家族の方から「いつもありがとう」と心から言われる時。 利用者に感謝された時等。
「仕事」 上司が能力を認めたうえで仕事をまかせてくれた時。 計画どおりに仕事が進んで良い結果が出そうな時。
「する」 直接処遇面においては感じますが、管理する仕事にはやりがいを感じない。 職員みんなで良くするために話しをして、実行し、成功した時。

は「する」という語と「感謝」「出来る」、「思う」という語と「嬉しい」との繋がりが確認され、低群では「仕事」という語と「感じる」との繋がりが認められた。これらの語を含む自由記述の原文の例をTable 5 に示した。対応分析および共起ネットワークの結果と自由記述の原文を照合した結果、高群では「利用者の方々から『私達の為に気を使ってくれてありがとう』と逆に感謝される時」、低群では「直接処遇面においては感じますが、管理する仕事にはやりがいを感じない」という文章が特徴的であった。

項目2「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」

①処理

項目2の自由記述に回答が得られた269名の記述内容について、項目1と同様、表記上の誤りを訂正し、複合語を連結した後、同義語と考えられる語の表記のゆらぎを統一し、KH Coderによって文章から語の抽出を行った。以降の統計処理では「未知語」(例:「ん」「ぬ」)と「人名」(例:「等」)を分析対象から除外して分析を実施した。

②抽出語の集計

KH Coderを用いて抽出した語の集計結果をTable 6 に示した。これら出現頻度10以上の語を対象として、ワークエンゲイジメント尺度得点に基づく2群との対応分析を行った(Fig. 5)。なお、Fig. 5の「ない. 1」は形容詞、「ない」は否定助動詞である。成分1に着目したところ、「高群」と「低群」に分類された。「高群」に特徴的な語として「時間」「ない」「身体」などが見られた。「低群」に特徴的な語として「なる」「人間関係」「自分」などが見られた。

次に、語と語の繋がりについてJaccard係数0.15以上の語を抽出して共起ネットワーク (Fig. 6) で検証した。結果として、「ない (否定助動詞)」といった語は「出来る」「自分」「する」などの語と繋がりがあり、「上手い」といった語は「いく」「人間関係」との繋がりが認められた。円形の編みかけの濃淡の濃い語は高群に特徴的な語、薄い語は低群に特徴的な語であった。特に高群では「出来る」という語と「利用者」、「体調」という語と「悪い」との繋がりが確認され、低群では「仕事」という語と「自分」「ある」との繋がりが認められた。これらの語を含む自由記述の原文の例をTable 7 に示した。対応分析および共起ネットワークの結果と自由記述の原文を照合した結果、高群では「子どもが相手を欲しがっているのに相手になってあげ

Table 6 項目2「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」の抽出語の一覧 (出現頻度10以上)

抽出語	品詞	出現回数	抽出語	品詞	出現回数
ない	否定助動詞	153	体調	名詞	15
する	動詞	131	上司	名詞	14
仕事	サ変名詞	77	辞める	動詞	13
なる	動詞	56	職場	名詞	13
感じる	動詞	53	いく	動詞	12
思う	動詞	52	考える	動詞	12
自分	名詞	51	身体	名詞	12
利用者	名詞	51	人	名詞	12
ある	動詞	46	悪い	形容詞	11
出来る	動詞	29	精神	名詞	11
疲れる	動詞	26	体	名詞	11
上手い	形容詞	25	しんどい	形容詞	10
体力	名詞	23	家族	名詞	10
ない	形容詞	22	介護	サ変名詞	10
多い	形容詞	19	気持ち	名詞	10
人間関係	名詞	18	不安	形容動詞	10
時間	副詞可能	16			

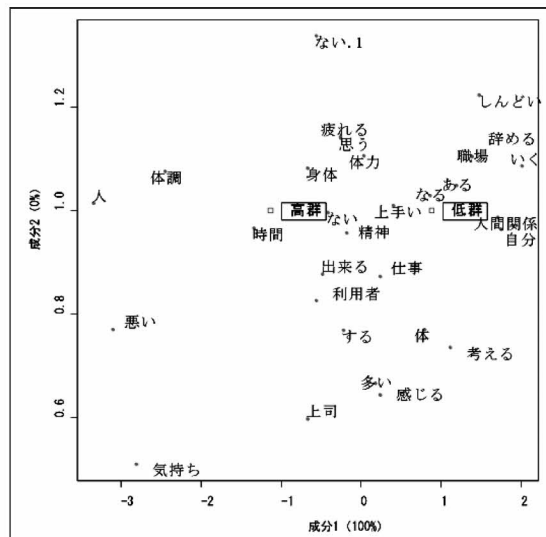


Fig.5 項目2「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」の抽出語とワークエンゲイジメント高群・低群との対応分析結果 (「ない, 1」は形容詞、「ない」は否定助動詞)

る時間がない時」「子どものためにしっかりと時間を取れない」が特徴的であった。低群では「利用者との人間関係が上手くいかず、自分にこの仕事が合っているのか分からなくなった時」という文章が特徴的であった。

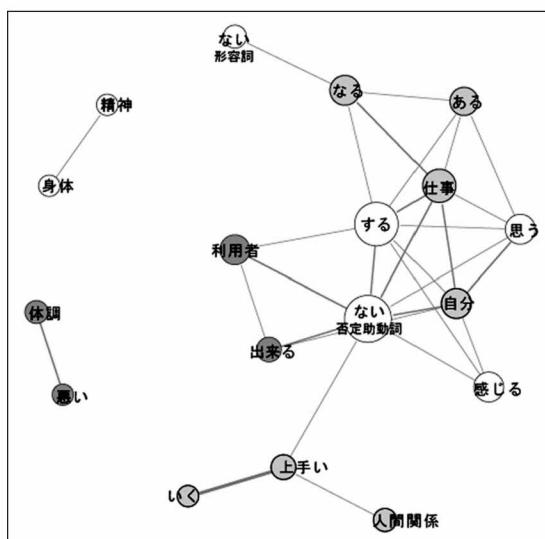


Fig.6 項目2「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」の抽出語の共起ネットワーク結果

Table 7 項目2「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」の高群・低群別の自由記述内容

高群
「ない（否定助動詞）」 利用者を説得出来ない時。 夜勤している時（体や肌に悪いと感じたり、規則正しい生活が出来ない）。ヘルパーとして出来ない事を伝えた時に分かって貰えなかった時。
「する」 ご利用者の方が急変し、亡くなられた時。 子どもが病気の時。仕事を休むととても悪い気がする。
「上手い」 上手く説明出来なくて分かってもらえない時。 役割が上手く出来なかった時や、上司や同僚との人間関係。 上手く結果が出せない時。
低群
「ない（否定助動詞）」 自分の思う介護が出来ない時。 自分の考えとあわない時。 自分の目指すケアに組織の体質が合わないと感じる時。
「する」 チームプレイで仕事をしているので、チームがばらばらになった時。 介護職ではなく家政婦のように接され、依頼されるとき。
「上手い」 職員間が上手くいかない時。 同僚とのチームワークが上手くいかない、自分勝手な人がいる。 努力しても上手くいかない時。

項目3「仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」

①処理

項目3の自由記述に回答が得られた310名の記述内容について、項目1と同様、表記上の誤りを訂正し、複合語を連結した後、同義語と考えられる語の表記のゆらぎを統一し、KH Coderによって文章から語の抽出を行った。以降の統計処理では「未知語」(例:「ん」「ぬ」)を分析対象から除外して分析を実施した。

②抽出語の集計

KH Coderを用いて抽出した語の集計結果をTable 8に示した。これら出現頻度8以上の語を対象として、ワークエンゲイジメント尺度得点に基づく2群との対応分析を行った(Fig. 7)。

Table 8 項目3「仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」の抽出語の一覧(出現頻度10以上)

抽出語	品詞	出現回数	抽出語	品詞	出現回数
する	動詞	107	楽しい	形容詞	21
仕事	サ変名詞	97	介護	サ変名詞	19
利用者	名詞	90	言う	動詞	15
思う	動詞	86	合う	動詞	15
自分	名詞	59	ない	形容詞	14
感じる	動詞	56	喜ぶ	動詞	14
続ける	動詞	51	感謝	サ変名詞	12
ある	動詞	48	生活	サ変名詞	12
出来る	動詞	39	考える	動詞	11
笑顔	名詞	38	ありがとう	感動詞	10
ない	否定助動詞	37	いる	動詞	10
人	名詞	29	元気	形容動詞	10
なる	動詞	26	勉強	サ変名詞	10
好き	形容動詞	23	良い	形容詞	10
やりがい	名詞	22			
見る	動詞	22			
今	副詞可能	22			

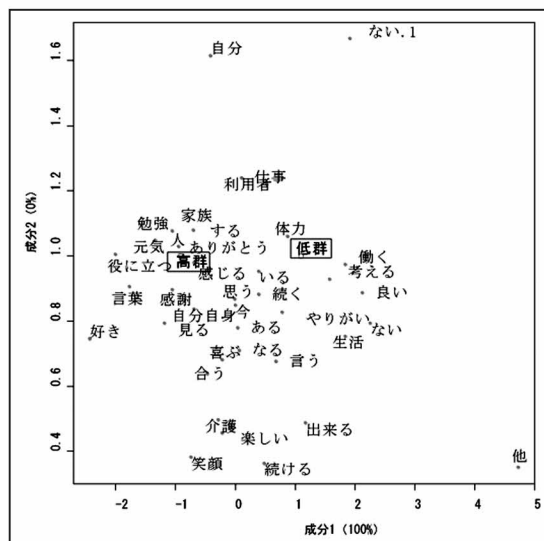


Fig. 7 項目3「仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」の抽出語とワークエンゲイジメント高群・低群との対応分析結果(「ない, 1」は形容詞、「ない」は否定)

なお、Fig. 7の「ない. 1」は形容詞、「ない」は否定である。「成分1に着目したところ、「高群」と「低群」に分類された。「高群」に特徴的な語として「ありがとう」「感じる」「人」などが見られた。「低群」に特徴的な語として「体力」「考える」「働く」などが見られた。

次に、語と語の繋がりについてJaccard係数0.15以上の語を抽出して共起ネットワーク（Fig. 8）で検証した。結果として、「思う」といった語は「続ける」「仕事」「自分」などの語と繋がりがあり、「利用者」といった語は「する」「笑顔」との繋がりが認められた。円形の編みかけの濃淡の濃い語は高群に特徴的な語、薄い語は低群に特徴的な語であった。特に高群では「する」という語と「自分」、「笑顔」という語と「見る」との繋がりが確認され、低群では「続ける」という語と「仕事」との繋がりが認められた。これらの語を含む自由記述の原文の例をTable 9に示した。対応分析および共起ネットワークの結果と自由記述の原文を照合した結果、高群では「自分に対しても人に対しても誇りをもってこの仕事をしていますといえる時」、低群では「今の仕事はこれ以上続ける自信がない」という文章が特徴的であった。

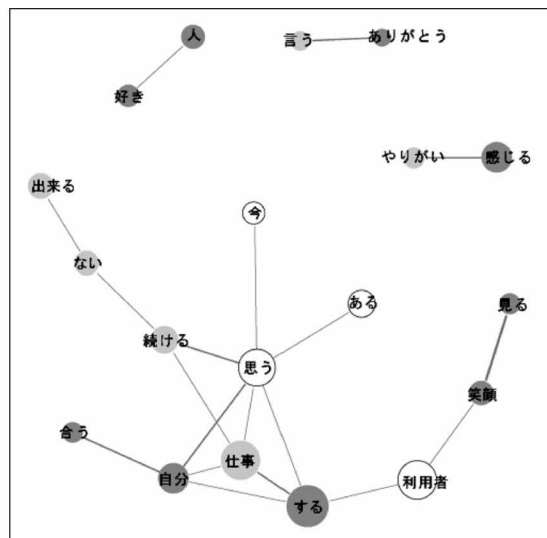


Fig. 8 項目3「仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」の抽出語の共起ネットワーク結果

Table 9 項目3「仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」の高群・低群別の自由記述内容

高群
「する」 利用者が楽しみにしてるから。 もっといいやりかたで利用者の介護をしたいからです。 利用者から感謝される 「続ける」 まだまだ感じとるものがたくさんあると思うとずっと続けていきたいと思います。 利用者の良い変化が見られたりすると続けていきたいなぁと感じます。 「仕事」 この仕事が好きだから。 今からが仕事かなと思っているので 仕事をしていて楽しい。
低群
「する」 「仕事を続けたい」と言うよりも、仕事をしなければ生活出来ないの・・・という感じで、上司によっては育てようとしている気配を感じることがあるから。 特に他に仕事をするあてもないから。 「続ける」 転職するかもしれないが、介護は続けたいと思う。 収入のため、続けたい所は有る 「仕事」 多分、他の仕事に変わっても、やりがいがなく、やっぱり介護の仕事が良かったなと思うので・・・。 他の仕事にもついでみたい。 自分で選んだ仕事（職場）だから。

考 察

ワークエンゲイジメント尺度に関して

UWES-J短縮版の因子構造に関して、Schaufeli (2006) のUtrecht Work Engagement Schaleの短縮版に関する研究では、「活力」「献身」「没頭」の3因子構造が得られている。Schaufeli (2006) の調査は健康調査の一部として実施されたもので、企業従業員を対象としたものであった。日本語版尺度のUWES-J短縮版を作成した島津 (2008) の研究においても、企業従業員を対象とした調査が行われていた。これらの先行研究では3因子構造が妥当とされているが、本研究では因子分析の結果1因子構造を妥当として採用した。先行研究とは調査協力者の属性が異なる点が影響したと推察される。日本でのUWES-J短縮版を用いた研究はまだ少なく、今後は調査対象を広げた上で因子構造についての検討が必要と考えられる (島津, 2008)。特に介護職従事者においてワークエンゲイジメントを検討することは離転職の予防という観点から重要であり、今後はさらに介護現場における研究を進めることが望ましい。

ワークエンゲイジメントとバーンアウトの相関関係に関して

UWES-J短縮版および日本語版バーンアウト尺度の相関関係を検証した結果、負の相関関係が認められた ($r = -.717, p < .01$)。この結果から、仮説1の「日本語版バーンアウト尺度得点が高まるほど、ワークエンゲイジメント尺度得点が低くなるという負の相関関係がある。」

を支持したといえる。ワークエンゲイジメントとバーンアウトの相関関係について検証された先行研究では、「Maslach Burnout Inventory-General Survey：MBI-GS」を使用していた（Schaufeli, 2006）。MBI-GSはヒューマンサービス従事者に限らず企業従業員を対象として作成された尺度であり、本研究で使用した「日本語版バーンアウト尺度」はヒューマンサービス従事者を対象とした尺度である。本研究においてMBI-GSを用いた先行研究と同様、ワークエンゲイジメント尺度とバーンアウト尺度に負の相関関係が認められたことから、ヒューマンサービス従事者を対象とした研究においては「日本語版バーンアウト尺度」を使用することが可能と考えられる。

因子ごとの相関関係を検証した結果では、日本語版バーンアウト尺度の3因子とUWES-J短縮版において負の相関関係が認められたものの、「脱人格化」と「情緒的消耗感」は中程度の相関関係であった。高い負の相関関係が認められた「個人的達成感」の項目とUWES-J短縮版の項目では似通った項目がみられ、今後「個人的達成感」とUWES-J短縮版の関連について検討が必要と考えられる。

自由記述内容の分析結果について

ワークエンゲイジメント尺度得点の平均値を基準として高群、低群に分類し、テキストマイニング法を用いて各群の自由記述内容の分析を行った。結果としてワークエンゲイジメント尺度の高群・低群の自由記述内容に違いがみられた。

項目1「仕事にやりがいを感じるのはどんな時ですか」という質問に対する対応分析と共起ネットワークの結果と原文を照合したところ、「利用者」という語の原文では高群で「利用者の笑顔を見た時」、低群で「利用者に感謝された時」という文章がみられた。これら両群の記述から、利用者からの肯定的なフィードバックがやりがいにつながっていることが示唆された。しかし、「する」という語の原文を参照したところ、高群では「利用者の方々から『私達の為に気を使ってくれて有りがとう』と逆に感謝される時」という文章が見られ、利用者からの感謝の言葉に言及している点が特徴的であった。一方、低群では「直接処遇面においては感じませんが、管理する仕事にはやりがいを感じない」という文章がみられた。

ワークエンゲイジメントの定義である「仕事に関して肯定的で充実した感情および態度」とは異なり、仕事に対する否定的な感情の表出と考えられ、低群に特徴的な文章であった。項目1に対するテキストマイニングの結果から、「利用者」に関する記述では高群低群ともに同じ傾向の文章がみられたが、「する」という語では高群と低群で異なっていた。高群では利用者からの感謝の気持ちについての記述であったのに対し、低群では職場における管理職としての仕事に対するやりがいのなさが記述されていた。低群の特徴から、ワークエンゲイジメントが「仕事に関して肯定的で充実した感情および態度（島津, 2009）」という定義を裏付ける結果と考えられる。

項目2「仕事を辞めたいと感じるのはどんな時ですか」という質問に対する対応分析と共起ネットワークの結果と原文を照合したところ、「ない」という語の原文では高群で「利用者を説得できない時」「ヘルパーとして出来ない事を伝えた時に分かって貰えなかった時」という文章が抽出された。低群では「自分の考えとあわない時」「自分の目指すケアに組織の体質が合わないと感じる時」という文章が抽出された。高群では利用者に関する記述だったのに対し、低群では所属する組織との相違や、考え方の違いについて記述されている。介護労働安定センターの調査（2011）では、離職の理由として「法人との理念の違い」が24.5%で最も多く、「職場の人間関係」は23.4%であった。低群の文章で組織との考え方の違いについて記述されていたことから、ワークエンゲイジメントの低さと離職意思との関連について示唆されたと考えられる。また、低群では「利用者との人間関係が上手くいかず、自分にこの仕事が合っているのか分からなくなった時」が特徴的であった。ワークエンゲイジメント低群においては「人間関係」と離職意思の関連を示唆していると考えられる。

一方、高群に特徴的な文章では、「子どもどの時間が取れない」という文章がみられた。子どもとのコミュニケーション不足を感じることで離職意志に繋がる可能性が示唆された。先行研究では12歳以上の子どもを持つ女性の介護職従事者は、バーンアウト症状の「個人的達成感の低下」が高くなり、仕事での達成感が低くなる傾向が示唆されていた（澤田，2002）。同時に、子どもがいる方が子どもがいないよりもバーンアウト症状が低いことが示されていた。本研究においては男女差については検証していないが、本研究の調査協力者の81.6%は女性であることから家庭での役割についても焦点を当てた研究が必要と考えられる。

項目3「今の仕事を続けたいと思うのはどんな時ですか」という質問に対する対応分析と共起ネットワークの結果と原文を照合したところ、高群では「自分に対しても人に対しても誇りをもってこの仕事をしていますといえる時」、低群では「今の仕事はこれ以上続ける自信がない」という文章が特徴的であった。高群では介護職に対して肯定的な態度が感じられる一方、低群では自信のなさや仕事継続の意思の低さが記述されており、対照的な文章であるといえる。特に低群では「他に仕事をするあてもないから」「収入のため続けたいところは有る」という記述も見られ、やりがいを持って介護職に従事しているというよりは生活のための義務感が仕事継続の意思に繋がるということが示唆された。

今後の課題

本研究の調査対象者は介護職従事者であり、先行研究の調査対象者とは労働状況が異なることが考えられる。今後は対象者の範囲を広げた研究を進めることで、ワークエンゲイジメント尺度の有用性について検討する必要があると示唆された。

介護職従事者を対象とした調査において、介護職を選んだ理由を尋ねた結果「働きがいのある仕事だと思ったから」という回答が最も多かった（介護労働安定センター，2011）。「働きが

いがあると思った」と回答された介護現場へ就業し、離職者の7割以上を勤続年数3年未満の者が占めている点については検討が必要である。本研究においては、勤続年数との関連については検討されていないことから、今後は勤続年数とワークエンゲイジメントとの関連についても検討が必要と考えられる。また、同調査では、前職のある回答者のうち直前の仕事が介護関係の場合、離職の理由として「法人や施設の理念、運営に不満」という回答が24.5%で最も多かった。今後は所属する法人の理念や運営に対しての意識と、ワークエンゲイジメントやバーンアウト症状がどのように関係するかについても検討が必要と考えられる。

現在ワークエンゲイジメント研究は主として企業従業員が対象であるが、離転職の予防やバーンアウトの予防の観点から介護職従事者を対象とした研究が必要と考えられる。小杉ら(2006)はワークエンゲイジメントの高さが職場ストレスの自覚の程度に影響することを示している。また、業務内容によってワークエンゲイジメントの影響が変化するという指摘があり、今後は介護職従事者におけるワークエンゲイジメントのストレスへの影響についても検討が必要と考えられる。介護職従事者におけるワークエンゲイジメントとストレスとの関係が明らかになることで、効果的なストレスマネジメントに寄与する可能性も考えられる。

謝 辞

本研究を進めるにあたり、帝塚山大学心理学部大久保純一郎教授、杉本正教授には調査協力依頼におきまして多大なるご協力をいただきました。深く感謝いたします。

調査にご協力いただきました皆様方には、お忙しい中快く調査にご協力いただきましたことを心より御礼申し上げます。

引用文献

- 畦地良平・小野寺敦志・遠藤忠(2006). 介護職員の主観的ストレスに影響を与える要因—職場特性を中心とした検討— 老年社会科学, 第27巻, 第4号, 427-436.
- 池上千恵子(2008). 介護職の仕事継続性意思に影響する要因：仕事継続を「迷っている」意思の要因分析からつくば国際短期大学紀要, 107-127.
- 小畑周介(2008). ワークエンゲイジメントと職業性ストレスおよび働く目的との関連 帝塚山大学こころのケアセンター紀要, 第4号, 52-54.
- 介護労働安定センター(2008). 介護労働の現状Ⅰ 財団法人介護労働安定センター
- 介護労働安定センター(2011). 介護労働の現状Ⅰ 財団法人介護労働安定センター
- 岸本麻里(2002). 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の分析—バーンアウトと仕事への価値観の重要性を通して— 関西学院大学社会学部紀要, (92), 103-114.
- 厚生労働省(2009). 平成21年度高齢社会白書 http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2009/gaiyou/21pdf_indexg.html
- 高良麻子(2007). 介護支援専門員におけるバーンアウトとその関連要因—自由記述による具体的把握を通して— 社会福祉学, 第48巻, 第1号, 104-116.

- 国立社会保障・人口問題研究所 (2009). 「人口統計資料集」 <http://www.ipss.go.jp/syoushika/tohkei/Popular/Popular2009.asp?chap=0>
- 小杉正太郎・鈴木綾子・島津明人 (2006). Work Engagementに関する心理学的ストレス研究からの検討 産業ストレス研究, 第13号, 185-189.
- 佐藤ゆかり・澁谷久美・中嶋和夫・香川幸次郎 (2003). 介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討 社会福祉学, 第44巻, 第1号, 67-77.
- 澤田有希子 (2002). 特別養護老人ホーム介護職員のケア・ストレスとバーンアウトとの関係をジェンダーの視点から検証する *KGPS review : Kwansei Gakuin policy studies review*, 第1号, 1-17.
- 久保真人・田尾雅夫 (1994). 看護婦におけるバーンアウト・ストレスとバーンアウトとの関係— 実験社会心理学研究, 第34巻, 第1号, 33-43.
- 久保真人 (2004). バーンアウトの心理学—燃え尽き症候群とは— サイエンス社
- 久保真人 (2007). バーンアウト (燃え尽き症候群) —ヒューマンサービス職のストレス— 日本労働研究雑誌
- Schaufeli,B.W., Salanova,M., Gonzalez-Roma,V., & Bakker,B.A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach *Journal of Happiness Studies*, 3, 74-92.
- Schaufeli,B.W. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire-A Cross-National Study *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- 島津明人 (2009) : 職場のポジティブ心理学 : ワークエンゲイジメントの視点から 産業ストレス研究, 16, 131-138.
- Shimazu,A., Schaufeli,B.W., Kosugi,S., Suzuki,A., Nashiwa,H., Kato,A., Sakamoto,M., Irimajiri,H., Amano,S., Hirohara,K., & Goto,R., (2008). Work Engagement in Japan : Validation of the Japanese Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *International Association of Applied Psychology*, 57(3), 701-716.
- 田尾雅夫・久保真人 (1997). バーンアウトの理論と実践 誠信書房
- 田尾雅夫 (1987). ヒューマン・サービスにおけるバーンアウトの理論と測定 京都府立大学学術報告. 人文, 第39巻, 99-112.
- 「ストレススケールガイドブック第2版」(2006). パブリックヘルスリサーチセンター 実務教育出版
- 永井隆雄・小野宗利 (2007). 介護職のバーンアウトと離職 人材育成研究, 第3巻, 第1号, 39-54.
- Freudenberger,H.J. (1974). Staff Burn-Out *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Maslach,C., & Jackson,S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, 99-113.
- Maslach,C., & Leiter,M.P. (1997). The Truth About Burnout : How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It Jossey-Bass
- Maslach,C., Schaufeli,B.W., & Leiter,M.P. (2001). Job Burnout *Annual Review Psychology*, 11(3), 397-422.
- 吉田稔・中川裕志 (2010). テキストマイニングの活用 情報の科学と技術, 第60巻, 第6号, 230-235.

A Study on Work Engagement of the care workers

Waka Kobuchi, Tetsuya Jibu, Takaharu Morishita

Abstract

The purpose of the present study was to explore Work Engagement for care workers. Work engagement is defined as positive attitude toward work and it is characterized by "vigor", "dedication", and "absorption." It has been a serious problem that a demanding work situation causes shortage of human resources because of the turnover or the job change in nursing care field.

There is an indication that the vigorous perspective which focuses on positive side of the nursing care work is required. It is considered that examining the factor which effect on intention for continuation of work focusing on positive side of the nursing care work contributes prevention of turnover.

In order to explore the positive side of the nursing care work, the relationship between Work Engagement and the intention for continuation of work, the intention for turnover and the fulfillment of work was examined.

The participants were 490 care workers. Japanese short version of Utrecht Work Engagement Scale was used to measure Work Engagement. Participants were asked to answer the question about their work in the form of free description. The relation between Work Engagement and the descriptive data was analyzed by text mining.

The following results were obtained as the results of text mining. The difference was observed in the descriptive content depending on degree of Work Engagement. It was suggested that the person who scored high Work Engagement feels fulfillment of work and especially the appreciation from user is connected to the fulfillment. It was also suggested that the intention for turnover is connected to the policy difference between business-owner and caregivers. Person who scored low Work Engagement wrote more about a sense of duty for life and it was characteristic.

Keywords : Work Engagement, care workers, text mining