

AHP（階層化意思決定）手法を用いた介護サービス従事者の職務満足度に関する研究

新潟医療福祉大学大学院 健康スポーツ分野・石本和仁
 新潟医療福祉大学 社会福祉学科・岡田史
 新潟医療福祉大学 健康スポーツ学科・西原康行

【背景】

今日、厚生労働省の「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」の見直しをはじめとし、介護福祉職の離職率が問題となっている。そこで原野らは介護福祉職が仕事を継続する肯定的要因として、インタビューによりカテゴリーを抽出している。しかし、これらの関係性については言及できておらず、今後も介護福祉職員の雇用管理及び実務研修を行う上での指針を得るねらいとして質問紙作成の必要性を課題としている。

そこで本研究では、筆者が今後修士論文作成の際に職員同士や利用者との信頼関係を絞った研究として用いる予定の AHP（階層化意思決定）手法による質問紙を作成すると、どのようなデータが得られるのかを介護サービス従事者の職務満足度を対象として質問紙調査を行った。

【方法】

本調査は筆者が以前働いていた新潟県内の福祉施設である社会福祉法人N会B園の介護サービス従事者20名を対象とし、12名から回答を得た。この全被験者12名分のデータを各職種において個人別に①課長代理(1名)、②介護職員(5名)、③看護職員(5名)、④生活相談員(1名)における分析をした。

質問紙の項目は原野らの介護福祉職が仕事を継続する肯定的要因より項目を抜粋し、AHP 法を用いた質問紙に回答してもらった。解析には、高萩ら¹⁾のExcel で学ぶAHP 入門-問題解決のための階層分析法-のソフトを用いて解析を行った。

【結果と考察】

以下は、ある一人の方を例にとって結果と考察を行う。職場選択における満足要因においては図1の通り、全7項目の中でやりがい(28.5%)と継続意欲(28.4%)が職場の選択基準の半分以上のウェイトを占めていることが分かる。次いで人が好き、職場の人間関係となっており、「意欲・人間関係」を特に重視していることが窺える。反対に、賃金・勤務

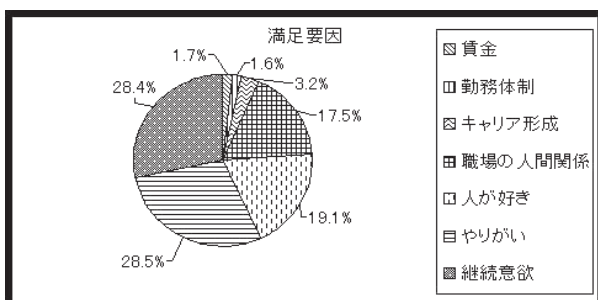


図1. 職場選択における満足要因(7項目)の重要度合計 (C.I 0.58)

体制・キャリア形成などの職場環境の満足度は特に重要視していないことから、ある程度経験を重ねたりや役職に就くことで職場環境よりも意欲や人間関係における満足度を重視する傾向があることが見てとれた。

また、総合評価においては図2の通りである。一番高い現在の部署でのグラフをまず分析すると、継続意欲・職場の人間関係に関しては他の職場と比較しても現在の職場の満足度が高いことが見てとれる。また、利用者への愛着などの人が好きの項目においては、現在の所属部署より同じ所属法人内の他の部署における満足度が高いことから、現在の所属部署では利用者との関わりが少ないことなどが考えられる。

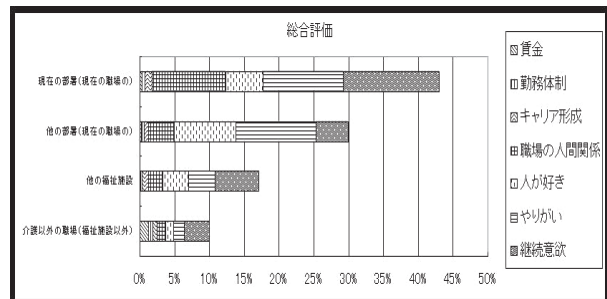


図2. 職場選択案(4項目)に満足要因(7項目)合計を振り分けた評価の重み付け (C.I 0.12)

【結論】

このように、AHP 法を用いると要因の関係性をより具体的に分析できる可能性が示唆された。以下には、全12名のデータ分析により「現在の所属部署」(現職場)における満足度を中心とした結論を述べる。

(1) 職員全体における職務満足度の要因

ある程度経験や年齢を重ねていくことで、賃金や勤務体制という職場環境よりもやりがいや継続意欲という「仕事内容」に関する満足度を求めていく傾向があることが分かった。

また、職員において全体的に重要視されていた「人間関係」は仕事を行う上で重要な鍵になると考えられる。このため、適材適所による人員の配置や人間関係のトラブルには特にマネジメントを行う上で重要視していかなければならない項目であることが見てとれた。

(2) 性差における職務満足度の要因

男性は賃金や継続意欲の低さが現職場の満足度の低さに影響していることが分かった。ある程度の役職に就けることで継続意欲の満足度の高まりは見られたが、賃金においてはある程度の役職に就いても他業種と比較すると低く評価されていることから、先の厚労省の調査にもあった通り介護サービス業界全体の課題となってくるであろう。

女性は賃金とキャリア形成の満足度が現職場の満足度を上げていることが分かった。しかし、勤務体制の満足度の低さが現職場の満足度を下げる要因となっている。

【文献】

- 高萩栄一, 中島信之; Excel で学ぶAHP 入門-問題解決のための階層分析法-, オーム社, 東京, 2005.