

■ 原著

# 介護保険施設の職員における上司からの思いやりと サービス利用者に対する思いやりの関連

The relationship between the compassion from a boss and the compassion  
to the service users by staff in the elderly care facilities

小島 一範<sup>1)</sup>, 中山 陽平<sup>2)</sup>, 喜多 一馬<sup>3)</sup>

Kazunori Kojima, RPT, PhD<sup>1)</sup>, Youhei Nakayama, RPT<sup>2)</sup>, Kazuma Kita, RPT<sup>3)</sup>

1) 総合在宅ケアサービスセンター児島 訪問看護ステーション児島  
〒711-0921 岡山県倉敷市児島味野 1-4-23  
TEL: 086-470-5600 Fax: 086-470-5655  
E-mail: kojikojikojikazu@hotmail.co.jp

2) 有限会社わくわく

3) 北大阪ほうせんか病院 リハビリテーション技術科

1) Visiting Care Kojima

1-4-23 Kojima-ajino, Kurashiki, Okayama 711-0921, Japan.

Tel: +81-86-470-5600

2) Wakuwaku Co., Ltd.

3) Department of Rehabilitation, Kitaosaka Housenka Hospital

保健医療学雑誌● (●): xx-xx, xxxx. 受付日 2019年7月9日 受理日 2020年1月9日

JAHS ● (●): xx-xx, xxxx. Submitted Jul. 9, 2019. Accepted Jan. 9, 2020.

## ABSTRACT:

This study evaluated the relationship between the employer and the employees in elderly care facilities, to understand how to nurture a compassionate attitude in the field of medical and welfare work. We asked four questions regarding compassion displayed by the employee with the elderly patients and corresponding four questions about compassion shown by the employer, to the employee. Using Spearman's rank correlation coefficient, these two factors were measured and correlated. The results show that compassion from their boss relates the level of compassion shown by the employee to their patients. Moreover, the staff who are more considerate of the patients' needs feel compassion from their employer.

**Key words:** Compassion, care welfare, sympathy

## 要旨:

本研究では、医療福祉職において思いやりの育み方を検討するために、職員が上司から感じている思いやりと、職員がサービス利用者を意識している思いやりとの関係性を明らかにすることを目的とした。上司からの思いやりの4つの設問と対応する利用者への思いやりの4つの設問とのそれぞれの相関、ならびに上司からの思いやりの合計点と利用者への思いやりの合計点との相関として、Spearmanの順位相関係数を用いた結果、中等度の正の相関を認めた。この結果から職員が上司からの思いやりを感じることで利用者へ思いやりを持つこととは関係性があることや、利用者に思いやりがある職員は、上司の思いやりを感じやすい傾向があることが示唆された。

**キーワード:** 思いやり, 介護福祉, 共感

## はじめに

日本では超高齢化社会を迎えるにあたって、2040年までに医療福祉職の人材として200万人超の増加が必要であると経済財政諮問会議で発表されている。また、厚生労働省においては、「引き続き需要が増加する医療・介護等のサービスを安定的に提供するため、人材の確保が課題」としている<sup>1)</sup>。

このような医療福祉職の人材不足の状況の中でも質の高いサービスを提供する観点において、福岡<sup>2)</sup>は295名のケアワーカーの分析から総合的サービスの質を決める4つの因子の一つとして「思いやり」が抽出されたとしている。つまり、思いやりを育む教育や環境の整備が医療福祉職の課題になっていると考えられる。

思いやりは、様々な人間関係の中で育まれていくものとされている<sup>3)</sup>。この点について、学校教育関連職における報告が多く見受けられ<sup>4)</sup>、たとえば、菊池<sup>5)</sup>は、幼児教育では思いやりをもった教育を行うことが幼児の思いやりの心を育むとしている。一方で医療福祉職においては、このような思いやりの育みに関する報告はほとんど見当たらないが、医療福祉職職員（以下、職員）の教育を担うと考えられる上司との関係はその一つとして重要であることが考えられる。実際、通所介護における報告<sup>6)</sup>では、上司と職員との関係性が近いことが対人関係への満足感に有意な関連をもたらすとしており、上司からの助言や指導が職員に影響を与えているとしている。つまり、上司からの思いやりをもった教育を受けた職員は、利用者に対する思いやりの心も育まれている可能性がある。

そこで本研究では、医療福祉職において思いやりをどのように育てていくかを検討するために、職員が上司から感じている思いやりと、職員がサービス利用者意識している思いやりとの関係性を明らかにすることを目的とした。

## 対象と方法

対象は、法人内における通所介護施設（3施設）、有料老人ホーム、居宅介護支援事業所等の介護保険施設に所属する職員33名（男性7名、女性26名、年齢46.9±12.4歳、経験年数4.7±3.9年）と

した（Table 1）。なお、職員の職種は、介護福祉士（9名）、看護師（6名）、柔道整復師（1名）、ケアマネジャー（6名、介護福祉士、理学療法士の基礎資格保有）、無資格（11名）であった。

法人内でのAからEまでの5つの部署に所属する対象者（A:5名、B:10名、C:5名、D:7名、E:6名）に対し、紙面によるアンケート調査を実施した。

祐宗ら<sup>10)</sup>は、日本語の思いやりという言葉は行動よりも心（心情面）に重点がおかれているとしている。一方、菊池<sup>11)</sup>は、Musscm&Eisenbergerの向社会行動の定義<sup>8)</sup>に基づいて、思いやりの特徴として、要約すれば、「自発的で報酬を期待しない援助（支援）行動である」とし、心情面よりも行動面に重点がおかれている。

このように思いやりには心情面と行動面があるといえるが、内田ら<sup>12)</sup>は、思いやりには「他者の気持ちを察し、その人の立場に立って考える」こと、「その気持ちや状態に共感もしくは同情すること」という側面があることを挙げている。本研究においては、内田らの分類を参考に思いやりに関する4種類の設問のキーワードとして、「困っている状況の理解」「困っている時に手を差し伸べる」「気持ちを察する」「思いやりの有無」と臨床回答しやすいようにし、全体として思いやりの心情面と行動面を含有する内容になるよう独自に設定した。具体的には、まず上司から感じている思いやりについて4つの設問（「Qb1: 上司はあなたが困っている状況を話すとき理解してくれる」「Qb2: 上司はあなたが困っている時にすぐ手を差し伸べてくれる」「Qb3: 上司はあなたが伝えない気持ちを察してくれる」「Qb4: 上司からあなたへの思いやりを感じる」）を設定した。一方で利用者意識している思いやりについても4つの設問（「Qu1: あなたは利用者が困っている状況を理解しようと意識している」「Qu2: あなたは利用者が困っている時にすぐ手を差し伸べるように意識している」「Qu3: あなたは利用者が伝えてこなくても気持ちを察するように意識している」「Qu4: あなたは利用者意識している思いやりを持つように意識している」）を上記の上司から感じている思いやりについての設問項目にそれぞれ対応するように設定した。

Table1. characteristics of enrolled subjects

Group	Number of subjects	Gender (Male/female)	Occupations*	Service years (Mean ± SD)	Age (Mean ± SD)
A (Day service center)	5	2/3	Ns:1, CW:3, no:1	5.0 ± 3.0	35.4 ± 7.9
B (Day service center)	10	1/9	Ns:2, CW:3, no:5	5.4 ± 5.4	50.3 ± 11.9
C (Private residential home)	5	0/5	Ns:1, CW:1, no:3	5.4 ± 3.5	52.8 ± 5.3
D (Day service center)	7	2/5	Ns:2, CW:2, no:2, JT:1	3.1 ± 2.0	46.0 ± 15.9
E (Home care support office)	6	1/5	CM:6	4.3 ± 2.7	47.2 ± 8.8
Total	33	6/27	Ns:6, CW:9, no:11, JT:1, CM:6	4.7 ± 3.9	46.9 ± 12.4

\*Ns: Nurse, CW: Care worker, JT: Judo therapist, CM: Care manager, No: No license

Table2. Correlation between questions about boss and questions about users

	Qb1	Qb2	Qb3	Qb4	Total
Qu1	0.16	-0.11	0.27	-0.004	
Qu2	0.17	0.22	0.25	0.09	
Qu3	0.47**	0.47**	0.53**	0.38*	
Qu4	0.12	0.14	0.17	0.19	
Total					0.48**

Qb: question about boss, Qu: question about users, \*: p<0.05, \*\*: p<0.01

尺度に関しては内田ら<sup>12)</sup>の研究を参考にし、各設問に対し、「そう思う (1点)」から「そう思わない (5点)」という5件法にて回答を得ることとした。分析方法としては、回答を点数化したうえで、上司からの思いやりの4つの設問と利用者への思いやりの4つの設問とのそれぞれの相関について、ならびに上司からの思いやりの合計点と利用者への思いやりの合計点との相関について、いずれも Spearman の順位相関係数を用いた。また A から E までの5つの各部署間での群間比較については、Kruskal-Wallis 検定を用いた。統計分析は、統計ソフトウェア SPSS Statistics 22 (IBM 社製) を用いた。統計学的有意水準は 5% とした。

本研究はヘルシンキ宣言に基づき、研究の趣旨、目的、内容、方法などの説明を行い、対象者の同意を得た上で実施した。また本研究は総合在宅ケアサービスセンター児島の所属長を含む倫理会議にて認められている。なお、対象者の個人情報特定されぬよう、アンケートの回答は無記名にし、回収ボックスに入れて他の職員に記載結果が分からなくする等の配慮を行った。

## 結果

アンケートの回答は配布した職員 33 名全てから得られ回収率は 100%であった。

上司からの思いやりに関する4つの設問 (Qb1, Qb2, Qb3, Qb4) の合計点の中央値 (四分位範囲) は 6 (5-8)、利用者への思いやりに関する4つの設問 (Qu1, Qu2, Qu3, Qu4) の合計点の中央値 (四分位範囲) は 6 (5-7) であった。この合計点の相関係数は中等度の正の相関 ( $r=0.478$ ,  $p<0.05$ ) を認めた (Table 2)。また、対応する各設問の相関では、「Qu3:あなたは利用者が伝えてこなくても気持ちを察するように意識している」という設問と上司からの思いやりに関する4つの設問 (Qb1, Qb2, Qb3, Qb4) それぞれと有意な相関を示した。

また、A から E までの各部署間での Kruskal-Wallis 検定を用いた群間比較において、上司に関する4つの設問の合計点においては有意差を認めた ( $p=0.005$ )。一方で利用者に関する4つの設問の合計点においては、有意差を認めな

った ( $p=0.088$ ).

## 考察

本研究では、介護保険施設の職員においてアンケート調査により上司からの思いやりと、利用者への思いやりについて調べた。

上司からの思いやりに関する4つの設問(Qb1, Qb2, Qb3, Qb4)の合計点と利用者への思いやりに関する4つの設問(Qu1, Qu2, Qu3, Qu4)の合計点との間には中等度の正の相関を認めたという結果となった。

このことから1つ目の仮説として考えられることは、「職員が上司からの思いやりを感じることで利用者へ思いやりを持つことは関係性がある」というものである。

一般的に多くの業種において、上司の行動や態度が職員に影響を与えることが示されている<sup>13)</sup>。医療福祉職においても、職員の充実感に影響を与える要因として上司との関係が挙げられており、「対人関係への満足感」を高めるためには、職員を指導する立場にある上司などが重要であるとされている<sup>9)</sup>。

つぎに2つ目の仮説として考えられることは、「利用者に思いやりがある職員は、上司の思いやりを感じやすい傾向がある」というものである。今回の4つの対応する設問ごとに分けて相関関係を分析した結果、「Qu3:あなたは利用者が伝えてこなくても気持ちを察するように意識している」という設問と上司からの思いやりに関する4つの設問(Qb1, Qb2, Qb3, Qb4)それぞれと有意な相関を示している。つまり、利用者の気持ちを察しようとしている職員ほど上司からの思いやりを感じ取れているという傾向がみられた。「思いやり行動」の動機付けの過程で大きな影響を与えると考えることの多いのが「共感」であり<sup>14)</sup>、共感性が高い人ほど「思いやり行動」が多いという関係が多く支持されている<sup>15-17)</sup>。

今回の研究において、上司からの思いやりを感じるには、前提条件として、上司が思いやりをもっていることに対する職員の共感が必要となりうる。また、他者への思いやりは共感から生じるものと考えられるため、利用者への思いやりも共感をもつことが前提となる。つまり、これらの上司に対するものと利用者に対するものとの2種類の設問の性質は双方とも他者への共感に基づく

ものであることが推測される。

思いやり行動の生起の過程には、状況の認知(気づき)から始まり、思いやり行動するかどうかの意思決定、実際の行動へという動きが仮定されている<sup>11,18)</sup>。この「気づき」と「意思決定」とを媒介する要因の1つとして「共感性」があげられている<sup>19)</sup>。

今回の4つの設問のキーワードについて、「困っている状況の理解」(Qb1, Qu1)は思いやり行動の過程の中でも「認知」の部分を主に捉えており、「困っている時に手を差し伸べる」(Qb2, Qu2)は「行動」の部分、「気持ちを察する」(Qb3, Qu3)は「認知」と「意思決定」の部分を含んでおり、そして「思いやりの有無」(Qb4, Qu4)はこの過程全般を表すと考えられ、それぞれの設問の意味する範囲は異なる。そのような4つの設問の中で、「気持ちを察する」(Qb3, Qu3)という言葉が「共感する」という意味に最も近いとも考えられる。この結果からも、上司が状況を察していると考えられる力と利用者の気持ちを察しようとする力はいずれもその職員がもつ共感する能力に関連することが示唆される。

また、設問の合計によって表した「思いやり」としては有意な相関が得られたのに対して、「思いやりの有無」を表し、思いやりを総合的に捉える指標として考えられる設問(Qb4, Qu4)間では有意な相関が得られなかった。この一見矛盾しているように思われる現象は、上記にも挙げたように、「思いやり」という言葉のもつ範囲は心理面に重点を置いたり行動面に重点を置いたりというように、今回の設問(Qb4, Qu4)でそれぞれ対象者が思い描いている「思いやり」の意味の解釈の範囲がそれぞれ異なっていたことが原因である可能性がある。そのため合計との相関が見られない結果となったことが推測される。

日道<sup>20)</sup>は、共感とは他者との感情の共有や他者への同情の喚起のような感情的側面と、他者の信念の推論のような認知的側面から構成される複合的な構成概念としている<sup>21)</sup>。そして共感は、遺伝的要因のみに影響を受けているわけではなく、同時に環境的要因からの影響も受けてとされている。共感から派生する思いやりも先天的な遺伝的要因よりも後天的な部分の方が影響するといえる<sup>22)</sup>。

上記の2つの仮説を統合して考察すると、職場

において思いやりを感じる力、すなわち共感力を育むことは、他者に思いやりをもつ力を育むことにつながると推測される。すでにグーグル社は2012年から始めた5万人規模の社内調査において「思いやりはサービスの質を向上させる」とし、思いやり形成のためのプロジェクト「アリストテレス」の中でマインドフルネスなどの内観的プログラムの効果を明らかにしようとしている<sup>23)</sup>。このような報告を応用し、医療福祉職における思いやりを育む教育を実践することが必要であるといえる。

またAからEまでの各部署間での群間比較については、利用者に対する4つの設問の合計点において有意な差がみられず、利用者に対する思いやりの意識については各部署の間で差がない結果となった。他者へ与える思いやりについては、概ね個人が感じる能力に依存すると考えられる。それに対して、上司に対する4つの設問の合計点において有意差がある結果となったことから、各部署の上司によって部下が受け取る思いやりの程度に差があることが示唆された。このことから、個人が他者から感じる思いやりについては、感じる能力のほかに、その相手によって思いやりを感じる量が変わるといえる。必ずしも自身のみに影響するのではなく、相手によっても影響される可能性を含んでいるといえる。

今回の調査による結果からは、上司からの思いやりを感じた結果として利用者に対する思いやりを与えることができたかどうかという因果関係を論じることができないが、今後はその効果を経時的に調べ検証することが本研究の課題である。また今回アンケートで使用した設問は独自に設定したものであるであり、設問や尺度の妥当性などの確認は今後の課題である。

最後に、本論文の一部は、第7回日本理学療法教育学会学術大会（兵庫，2018年）で発表し、同大会抄録で用いたことを記載しておく。

#### 謝辞

本研究の実施にあたり、ご理解とご協力をいただいた対象者であるスタッフの皆様に深く感謝いたします。

#### 文献

- 1) 厚生労働省：2040年を見据えた社会保障改革の課題。加藤臨時議員提出資料，平成30年4月12日。  
[https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2018/0412/shiryo\\_02.pdf](https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2018/0412/shiryo_02.pdf)（閲覧日2018年12月1日）
- 2) 福岡隆康：サービスの質の規定要因としての職務関与と組織コミットメント—高齢者デイサービスセンターのケアワーカーを対象とした定量的分析—。広島大学マネジメント研究：109-124, 2012.
- 3) 植村里絵：向社会的行動の生起過程に関する探索的研究。名古屋大学教育学部紀要。心理学 46(1): 73-185, 1999.
- 4) 山村麻子, 中谷素之：児童が考える『思いやり』行動とはどのような行動か—小学生を対象にした自由記述調査から—。大阪大学教育学年報 17: 2012.
- 5) 唐澤真弓, 平林秀美：思いやりの文化的基盤。就学前教育にみる他者理解の比較文化的研究。東京女子大学比較文化研究所紀要 74: 65-92, 2013.
- 6) 平井信義, 帆足英一（編）：思いやりを育む保育。新曜社，1999.
- 7) 三浦友悦：幼稚園教育における「思いやり」育成のための実践的研究—M 幼稚園における「思いやり」の観点からみた園児たちの実態把握の試み—。宮城学院女子大学発達科学研究 (55) 13: 55-64, 2013.
- 8) 菊池章夫(訳), マッセン, P・アイゼンバーグ, N：思いやりの発達心理。金子書房，1980.
- 9) 三浦和夫：通所介護職員における個別的職務満足感の関連要因について—組織的特性と仕事特性に焦点をあてて—。仙台白百合女子大学紀要 17: 77-86, 2013.
- 10) 祐宗省三・堂野恵子・松崎 学：思いやりのこころを育てる。有斐閣，1983.
- 11) 菊池章夫：向社会的行動の発達。教育心理学年報 23, 118-127, 1984.
- 12) 内田由紀子・北山忍：思いやり尺度の作成と妥当性の検討。The Japanese Journal of Psychology 72(4): 275-282, 2001.
- 13) 浅井千秋：組織特性，リーダーシップ行動お

- よび就業態度が自発的職務改善に与える影響. 実験社会心理学研究 52(2): 79-90, 2013.
- 14) 坂井玲奈: 思いやりに関する研究の概観と展望 - 行動に表れない思いやりに注目する必要性の提唱 -. 東京大学大学院教育学研究科紀要 45: 2005.
  - 15) Mehrabian A, Epstein N: A measure of emotional empathy. *Journal of Personality* 40: 525-543, 1972.
  - 16) 桜井茂男: 児童における共感と向社会的行動の関係. 教育心理学研究 34: 342-346, 1986.
  - 17) 首藤敏元: 児童の愛他性における共感性と道徳的判断の役割. 埼玉大学紀要教育学部教育学科 39: 59-72, 1990.
  - 18) 杉村健: 学生における思いやりのところと行動. 奈良教育大学教育研究所紀要 32: 113-118, 1996.
  - 19) 満野史子, 三浦香苗: 大学生の思いやり行動躊躇と対人関係特性の関連. 昭和女子大学生生活心理研究所紀要 12: 75-85, 2010.
  - 20) 日道俊之: 共感の多層的なメカニズムの検討 - イメージング・ジェネティクス研究から -. エモーション・スタディーズ 2(1): 38-45, 2016.
  - 21) Zaki J, Ochsner KN: The neuroscience of empathy: Progress, pitfalls and promise. *Nature Neuroscience* 15: 675-680, 2012.
  - 22) Warrier V, Toro R, et al.: Genome-wide analyses of self-reported empathy: correlations with autism, schizophrenia, and anorexia nervosa. *Translational Psychiatry* 8: 35, 2018.
  - 23) Google: The five keys to a successful Google team.  
<https://rework.withgoogle.com/blog/five-keys-to-a-successful-google-team/> (閲覧日 2019年6月1日)