

特別養護老人ホーム職員のバーンアウトに関する研究 (1)

ー バーンアウトの予防を目指して ー

高 良 麻 子

特別養護老人ホーム職員のバーンアウトに関する研究 (1)

—バーンアウトの予防を目指して—

高 良 麻 子

I. はじめに

Maslach と Jackson によると、バーンアウトとは「対人援助職者の間で頻繁に起こる、感情の枯渇や皮肉な態度を示す症候群である」(p.99)¹⁾と定義されている。具体的には、それまでエネルギーに取り組んでいた仕事がつまらない無意味なものに思え、それとともに疲労感、しらけ、無力感といった否定的な感情を抱くようになる。

こうしたバーンアウトの研究は、1970年代以来北米を中心に進められてきた。日本ではそれらの成果を基に、主に看護の分野において研究がなされた。しかしながら、社会福祉従事者を対象とする調査は未だ少数かつ限定されたものとなっている²⁾。また、こうした調査はバーンアウト尺度の研究またはバーンアウトおよび規定要因の調査であり、バーンアウトへの具体的な対処や予防といった視点は注目されていない。

以上の状況を踏まえ、この研究ではバーンアウトを仕事上のストレス症状のひとつとして位置づけ、バーンアウトの軽減および予防方法の開発・実施・効果検証を試みる。今回の調査はケーススタディとしてある特別養護老人ホーム職員の現状を把握・分析し、バーンアウトへの対処および予防策を提案することが目的である。

バーンアウトの規定要因は、個人要因と環境要因の両方に存在すると考えられるが、この調査では性格特性については除外する。なぜなら、バーンアウトが個人の問題として捉えられてきた従来のイメージによるマイナスの影響を軽減すること、また組織的アプローチでバーンアウトへの対処および予防に取り組むためである。

II. 研究方法

1. 調査対象

東京都に所在する特別養護老人ホームMに勤務している職員の内、対人援助を行なっている全職員80名を対象に無記名自記式質問紙調査を実施した。配布方法は施設に委ねたが、匿名性を保障するため、回収は調査用紙に添付した封筒に回答者本人が封入し返送することとした。回答は46名から得られ、回収率は57.5%であった。有効回答は40名である。

同時に、バーンアウトを規定する具体的要因および対処方法の把握を行なうために、半構造インタビューによる面接を2名に実施した。

2. 尺度

個人属性については12の項目について回答を得た。詳細は分析結果とあわせて後述する。

バーンアウトを測定する尺度は、田尾・久保により翻訳および修正されたMBI (Maslach's Burnout Inventory)³⁾を用いた。この尺度は、最近6ヶ月ぐらいの間どの程度の頻度で起こったかを5件法で回答する17項目の質問で構成されている。また、情緒的消耗感(仕事によって疲れ果てたという感情)、脱人格化(利用者や同僚などに対する人間性を欠いた対応)、そして個人的達成感(仕事上の成し遂げたという気持ち)の3つの下位尺度からなる。バーンアウトの原因と考えられる要因を模索し、それらを基にバーンアウトの対処および予防方法を明らかにするという本調査の目的を達するには、疲労という単一の尺度のBI (Burnout Index)⁴⁾よりも多面的なMBIが適切であると判断した。

規定要因の尺度は、Leiter と Maslach の Organizational checkup Survey⁵⁾を基に、清水

らの職場環境でのストレス要因⁶⁾を参考にしながら、日本の特別養護老人ホーム職員の現状に合うように削除および追加したものである。職場で働いている中であてはまると思う事柄を5件法で回答する30項目の尺度である。

また、バーンアウトを規定する要因を具体的に把握することを目的に、自分が感じているストレスや職場の問題などに関する自由記述をお願いした。

Ⅲ. 結果

1. バーンアウト

因子分析の主因子法により因子を抽出した結果、3つの因子解が選択された。バリマックス回転後の相関の負荷量は表1のとおりである。累積寄与率は58.9%である。第1因子は脱人格化、第2因子は個人的達成感、そして第3因子は情緒的消耗感にそれぞれ対応している。因子の順序は異なるが、MBIの3つの下位尺度を支持する結果となった。

それぞれの因子の平均得点および標準偏差は、表2に示す結果となった。田尾・久保が示した看護師のデータに基づくバーンアウトの自己診断基

準⁷⁾によると、すべての因子の平均点がまだ大丈夫の領域に入っている。また、情緒的消耗感の得点が要注意または危険に該当した人数は2名、脱人格化も同様の結果となり、個人的達成感の得点は危険に該当した者はいないものの要注意が5名となった。

表2 特別養護老人ホームM職員のバーンアウトの得点

	脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感
平均点	9.48	18.35	12.50
標準偏差	3.72	4.18	4.08

2. 個人属性

個人属性ごとに人数およびバーンアウトの平均得点と標準偏差について表3にまとめた。そして、バーンアウトの3因子が個人属性それぞれとどのように関係しているかを明らかにするため、分散分析を行なった。

最も大きな関係が見られたのが、勤務形態についてである。脱人格化と情緒的消耗感において有意差が確認された ($F=10.75$, $p<.01$; $F=11.61$,

表1 バーンアウト尺度の因子負荷量(バリマックス回転後)

質問項目	因子1	因子2	因子3
5) 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	0.835	-0.002	0.115
11) 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	0.835	-0.361	-0.053
10) 同僚や利用者とも話したくなくなるがある	0.782	0.135	0.314
3) こまごまと気配りをするのが面倒に感じるがある	0.749	-0.201	0.320
14) 今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思うがある	0.701	-0.310	-0.115
6) 自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないがある	0.681	0.154	0.099
9) 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うがある	-0.319	0.793	0.009
13) 今の仕事に、心から喜びを感じるがある	-0.309	0.757	0.071
15) 仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎるがある	0.209	0.666	-0.468
2) 我を忘れるほど仕事に熱中するがある	0.193	0.628	-0.008
4) この仕事は私の性分に合っていると思うがある	0.001	0.534	-0.336
17) 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うがある	-0.076	0.518	0.158
1) 「こんな仕事、もうやめたい」と思うがある	0.210	-0.018	0.762
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	-0.198	0.021	0.714
16) 体も気持ちも疲れ果てたと思うがある	0.112	-0.058	0.639
8) 出勤前、職場に行くのが嫌になって、家にいたいと思うがある	0.345	-0.001	0.635
12) 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じるがある	0.469	0.050	0.602
固有値	4.241	2.909	2.867
寄与率 (%)	24.9	17.1	16.9
累積寄与率 (%)	24.9	42.0	58.9

表3 個人属性ごとのバーンアウト得点

		人数	%	脱人格化		個人的達成感		情緒的消耗感	
				平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差
性別	女性	34	85.0	9.06	3.35	18.06	4.05	13.03	3.99
	男性	6	15.0	11.83	5.12	20.00	4.90	9.50	3.51
年齢	20歳～29歳	15	37.5	10.53	3.29	18.73	3.75	15.00	3.40
	30歳～39歳	12	30.0	10.25	4.60	17.33	5.02	11.50	3.97
	40歳～49歳	7	17.5	7.00	0.82	18.86	5.38	9.00	2.00
	50歳～59歳	3	7.5	9.67	5.51	16.00	5.20	13.00	5.57
	60歳以上	3	7.5	6.67	0.58	21.67	2.31	11.67	4.16
婚姻	未婚	22	55.0	10.36	3.16	18.27	4.15	13.23	4.16
	既婚	18	45.0	8.39	4.15	18.44	4.33	11.61	3.91
最終学歴	中学	2	5.0	6.50	0.71	17.50	6.36	12.50	7.78
	高校	7	17.5	8.14	2.34	20.00	4.08	10.86	5.34
	各種専門学校	16	40.0	10.13	4.49	17.00	4.26	12.00	3.25
	短期大学	6	15.0	10.33	3.56	18.33	4.18	13.83	3.55
	大学	9	22.5	9.44	3.54	19.67	3.81	13.78	4.32
保有資格	看護師	4	9.3	7.50	0.58	16.25	4.35	12.00	1.41
	准看護師	3	7.0	7.67	2.08	15.00	4.58	10.33	3.06
	介護福祉士	10	23.3	12.30	4.17	17.20	3.39	14.30	4.30
	ホームヘルパー	14	32.6	9.50	4.15	19.64	4.50	11.50	4.99
	社会福祉士	1	2.3	7.00	.	21.00	.	20.00	.
	言語聴覚士	3	7.0	9.00	1.00	18.00	3.46	12.33	2.31
	栄養士	0	0.0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	その他	2	4.7	12.00	8.49	17.00	2.83	14.00	7.07
	なし	6	14.0	7.00	1.10	19.67	3.88	11.50	4.32
実務年数	1年未満	11	27.5	8.18	1.60	19.27	4.59	10.36	3.80
	1年～5年	19	47.5	10.42	4.18	18.26	4.08	14.00	3.65
	6年～9年	5	12.5	9.40	4.88	16.80	4.76	13.60	5.03
	10年～19年	3	7.5	10.00	5.20	17.33	5.13	9.33	4.04
	20年～29年	2	5.0	7.00	1.41	19.50	0.71	12.00	1.41
特別養護老人ホームMでの勤務年数	1ヶ月～3ヶ月	3	7.5	7.67	1.16	18.00	5.00	11.67	5.69
	4ヶ月～6ヶ月	52	12.5	7.00	0.71	17.60	3.65	10.60	2.07
	7ヶ月～11ヶ月	8	20.0	8.13	1.96	21.50	3.82	10.00	3.34
	1年～1年6ヶ月	12	30.0	9.92	4.01	16.25	4.50	12.00	4.41
	1年7ヶ月～	12	30.0	11.42	4.56	18.75	3.25	15.67	2.74
所属する課	相談	1	2.5	18.00	.	15.00	.	19.00	.
	介護老人福祉施設	12	30.0	9.42	3.29	17.25	4.96	12.00	4.82
	短期入所	2	5.0	9.00	1.41	23.00	2.83	14.00	0.00
	通所介護	9	22.5	8.67	2.00	18.78	4.74	11.78	2.86
	入浴	7	17.5	6.86	1.07	18.71	3.04	10.29	3.64
	福祉施設&短期入所	7	17.5	12.57	5.47	17.71	2.81	14.86	4.22
	医務	1	2.5	7.00	.	17.00	.	16.00	.
	短期入所&通所介護	1	2.5	9.00	.	25.00	.	11.00	.
勤務形態	常勤	20	50.0	11.20	4.05	17.70	3.78	14.45	3.90
	非常勤	20	50.0	7.75	2.40	19.00	4.54	10.55	3.32
職位	リーダー	2	2.0	14.00	9.90	18.50	0.71	10.50	3.54
	サブリーダー	4	10.0	11.00	4.76	18.25	2.36	15.50	3.42
	グループリーダー	1	2.5	7.00	.	21.00	.	20.00	.
	委員長	2	5.0	10.50	3.54	21.00	5.66	14.50	0.71
	一般職	31	77.5	9.00	3.14	18.10	4.50	11.87	4.01
所属している専門職団体グループ	看護協会	4	10.0	8.25	1.26	14.25	5.06	11.75	1.50
	介護福祉士会	5	12.5	11.40	3.05	17.00	3.39	13.80	4.32
	ホームヘルパー協会	1	2.5	10.00	.	22.00	.	5.00	.
	社会福祉士会	1	2.5	7.00	.	21.00	.	20.00	.
	その他	2	5.0	14.00	5.66	17.50	3.54	17.00	2.83
	なし	27	67.5	9.04	3.87	19.04	4.09	12.04	3.88
退職・転職希望	なし	28	70.0	9.32	4.09	19.14	3.65	11.89	3.94
	退職	1	2.5	7.00	.	13.00	.	18.00	.
	転職a(同職種)	5	12.5	9.80	2.68	16.40	4.72	14.00	2.55
	転職b(福祉関係他職種)	3	7.5	9.33	2.08	18.67	7.77	13.00	6.25
	転職a&転職b	2	5.0	9.50	3.54	14.00	2.83	10.50	4.95
	転職a&転職b(福祉以外)	1	2.5	15.00	.	19.00	.	19.00	.

p<.01) (図1参照)。次に高い有意差が確認されたのは、情緒的消耗感と年齢との関係であった (F=3.73, p<.05)。20歳から29歳の最も若い層が情緒的消耗感を体験している。同様に、特別養護老人ホームMにおける勤務年数についても、情緒的消耗感において有意差が見られた (F=3.71, p<.05)。但し、ここでは年齢の結果とは逆に最も勤務年数の長い職員の得点が格段に高いものとなっている。性別については、女性の方が有意に情緒的消耗感の得点が高い (F=4.12, p<.05)。

統計的には有意差が確認できなかったが、特記すべき関係としては、退職および転職希望者の方が現状維持希望者よりもバーンアウトの状態が高かった。また、一般職の方が役職よりも、脱人格化および情緒的消耗感の得点が高く、個人的達成感の得点は低かった。

3. 規定要因

バーンアウトを引き起こしていると考えられる

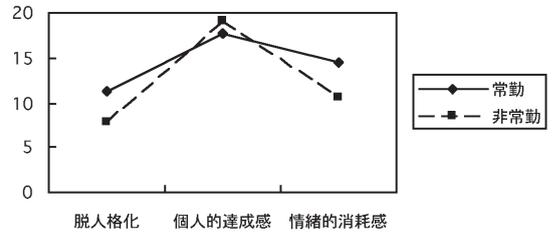


図1 バーンアウトの得点

規定要因の尺度30項目の平均点は105.97である。組織要因(18項目)の平均点は109.72、専門要因(12項目)の平均点は100.33となった。

こうした要因に関しては、組織要因と専門要因のそれぞれについて因子分析を行なった。主因子法にて固有値が1.0以上の因子を選択した結果、組織要因で6因子解、専門要因で3因子解が選択された(表4参照)。組織要因は、組織体制(4項目)、仕事量(3項目)、職場外研修(1項目)、人間関係(5項目)、公平感(1項目)、成果(4項目)、人間関係(5項目)、公平感(1項目)、成果(4

表4 規定要因尺度の因子負荷量(バリマックス回転後)

		質問項目	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6
組織要因	組織体制	3) 仕事が退屈である	1.017	0.081	-0.084	-0.007	-0.041	-0.429
		9) 物理的な職場環境が整っていない	0.656	0.041	0.103	0.174	0.017	0.011
		18) Mの職員であることを誇りに思えない	0.627	-0.206	-0.273	0.090	-0.050	0.384
		14) 職場内の研修体制が充実していない	0.614	-0.021	0.273	-0.251	0.264	0.341
	仕事量	1) 担当する仕事を終えるには時間が足りない	0.029	0.879	0.056	-0.070	0.111	-0.022
		2) 担当する業務の種類が多すぎる	0.001	0.872	-0.245	-8.932E-05	-0.190	0.056
		8) 職場の処遇方針が曖昧である	0.407	0.461	0.020	-0.190	0.055	0.338
	職場外研修	15) 職場外の研修に参加する機会が少ない	-0.023	-0.139	0.826	0.107	0.014	0.180
		10) 職場の人間関係がよくない	-0.026	0.069	0.062	0.944	-0.008	-0.327
		11) 同僚と連携をとるのに困難を感じる	0.095	-0.053	0.081	0.827	-0.050	-0.034
		5) 自分の仕事は他者から感謝されていないと感じる	0.099	-0.103	-0.335	0.560	0.192	0.303
		13) 自分の価値観は所属する組織のものと違う	0.409	-0.124	0.394	0.538	-0.206	0.101
公平感	17) 上司とうまくコミュニケーションがとれない	-0.322	0.418	0.410	0.479	0.436	-0.202	
	12) 管理職者は職員を不公平に扱っている	0.185	0.044	-0.057	0.117	0.734	0.148	
成果	16) 業務に関する情報が十分に得られない	-0.001	0.061	0.228	-0.292	0.072	0.862	
	7) 報酬が自分の行なっている業務に見合っていない	-0.123	0.257	0.052	0.124	-0.181	0.681	
	6) 行なった業務が無駄になったと感じることがある	-0.139	0.003	-0.503	0.439	0.286	0.471	
	4) 専門職者として独立して仕事ができない	-0.060	0.314	-0.032	0.259	-0.653	0.390	
固有値		6.378	1.901	1.645	1.491	1.251	1.091	
寄与率 (%)		35.4	10.6	9.1	8.3	6.9	6.1	
累積寄与率 (%)		35.4	46	55.1	63.4	70.3	76.4	
		質問項目	因子1	因子2	因子3			
専門要因	仕事内容	23) 外部の関係者と連携をとるのに困難を感じる	0.799	-0.157	-0.081			
		24) 仕事上の問題や困難について相談できる人がいない	0.876	-0.013	-0.077			
		25) 利用者が自分の役割を理解してくれない	0.650	0.070	0.061			
		26) 利用者のかかえる問題が深刻すぎる	0.658	0.196	0.065			
		27) 利用者の理解が困難である	0.919	-0.044	-0.125			
		28) 利用者のニーズが充足されない	0.503	0.169	0.207			
	暴力・暴言	29) 利用者や家族から暴言を受けたことがある	0.006	0.947	-0.067			
		30) 利用者や家族から暴力を受けたことがある	-0.134	0.986	1.32E-05			
	役割	19) この仕事は自分の技術を高めてくれるとは思えない	-0.270	-0.140	0.924			
		20) 自分の役割がよくわからない	0.130	0.029	0.744			
		21) 自分の業務の範囲が明確でない	0.039	0.108	0.691			
		22) 同僚が自分の役割を理解していない	0.415	0.113	0.424			
固有値		5.578	1.268	1.008				
寄与率 (%)		46.5	40.6	8.4				
累積寄与率 (%)		46.5	87.1	95.5				

項目)である。累積寄与率は76.4%となった。専門要因は、仕事内容(6項目)、暴力・暴言(2項目)、役割(4項目)となり、累積寄与率は95.5%である。

各項目の合計点の平均を因子ごとに計算したものが図2である。専門要因に比べて組織要因において問題を感じている職員が多い。中でも、仕事量と職場外研修については深刻な問題として認識している。

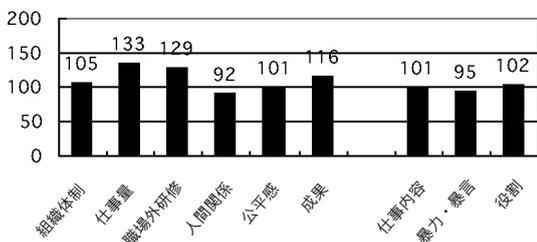


図2 規定要因の得点

個人属性と規定要因の関係については、分散分析を行なった結果、勤務形態に関して仕事量(F=19.74, p<.001), 成果(F=22.03, p<.0001), 暴言・暴力(F=9.40, P<.01), 役割(F=10.23, p<.01)において有意差が確認できた。すべての因子に関して、常勤職員の方が非常勤職員よりも規定要因の得点が高い(図3参照)。地位については、組織外研修以外の組織要因において、役職の方が一般職よりも問題を感じていた(図4参照)。中でも、仕事量と公平感については有意差が見られた(F=7.87, p<.01; F=6.25, p<.05)。同じように、退職および転職希望者の方が現状維持者に比べ、組織外研修以外のすべての組織要因についての得点が高かった。その内、組織体制について有意差が見られた(F=10.02, p<.01)。所属課についても、仕事量(F=4.43, p<.01), 成果(F=5.87, p<.001), 人間関係(F=3.20, p<.05)において有意差が見られた。

バーンアウト3因子の得点を目的変数、そして組織要因の6因子および専門要因の3因子をそれぞれ説明変数として重回帰分析を行った。表5に標準偏回帰係数を示した。

脱人格化に関しては、組織要因の6因子および

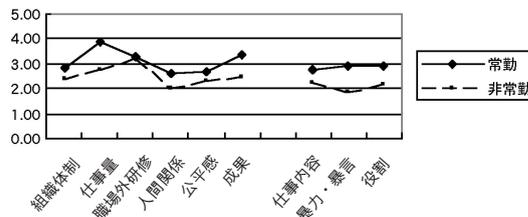


図3 規定要因の平均点

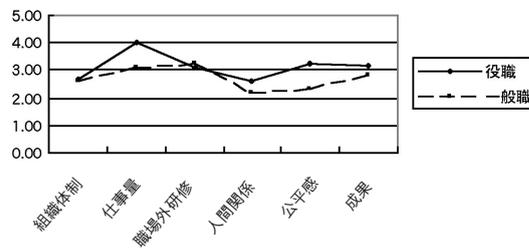


図4 組織要因の平均点

専門要因の3因子すべてについて関係が見られた。特に、組織要因の人間関係、組織体制、成果、仕事量、そして専門要因の仕事内容、役割、暴力・暴言が説明変数として選択できた(p<.01)。

個人的達成感については、説明変数と言えるものはないが、関係が見られたのが組織体制である。

情緒的消耗感では、組織要因の仕事量および専門要因の暴力・暴言が説明変数として選択できた(p<.01)。また、役割も情緒的消耗感との関係が確認できた。

表5 標準偏回帰係数

規定要因	脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感			
組織要因	組織体制	0.54*	-0.41***	0.27		
	仕事量	0.42**	0.22	0.67*		
	職場外研修	-0.27***	0.12	-0.04		
	人間関係	0.85*	-0.23	0.36		
	公平感	0.28***	-0.02	0.10		
	成果	0.54**	-0.33	0.32		
R2乗				0.63	0.24	0.33
専門要因	仕事内容	0.93*	-0.27	0.26		
	暴力・暴言	0.50*	0.10	0.49**		
	役割	0.63*	-0.14	0.47***		
R2乗				0.49	0.08	0.24

*p<.001 **p<.01 ***p<.05

4. 自由記述および面接

自由記述は19名(48%)から得られた。同時に、半構造インタビューによる面接を2名に実施した。これらのデータをバーンアウトおよび規定要因の9因子に沿って分析した結果、下記のように分類できた。記述回数の多い順に挙げる。

バーンアウト

休日も体がだるい、仕事の疲れがたまる、心にゆとりがない、仕事を続けられるか不安、仕事のことを考えると辛くなる、顔つきが変わった、こんなになるとは自分でも信じられない、涙がでる(各1名)

規定要因

①組織体制

常勤が少ない、新卒者ばかりで指導者がいない、必要備品が整備されない、パソコンが使いづらい、職場のムードが悪い(各1名)

②仕事量

残業が多い、事務仕事が多すぎる(各4名) スタッフ不足(2名)、コールがなりやまない、休みが少ない、行事の負担が多い、自分の家族とも会えない(各1名)

③職場外研修

知識や技術を向上させたい(2名)、他の施設を見てみたい(1名)

④人間関係

施設長との関係：意見を聞いてくれない(5名)、受容してくれない(2名)、スタッフのSOSに気づいてくれない(1名)

上司との関係：信頼できない(4名)、上司が多忙で会話もできない(2名)

同僚との関係：非常勤に気を使う、非常勤の休日希望を優先、非常勤は活動に積極的に参加しない、非常勤の分まで常勤が働かなければならない(各1名)

部署間との関係：他課の批判をする、課間の連携がない(各2名)、ある課がのけ者にされる(1名)

⑤公平感

内容ではなく職員人数などで評価する、ある一定の職員ばかりが評価される、一部の人間に負担がくる(各1名)

⑥成果

意見を吸い上げてほしい、専門職を認めていない(各2名)、詳細なことまで管理される、給料が少ない、必要な情報が伝わらない、無意味と思われる作業を言いつけられる(各1名)

⑦仕事内容

利用者とのコミュニケーションを取りたい(4名)、利用者の援助という本来業務が中途半端(2名)、利用者の意向に反する援助を行う、非常に体重の重い利用者の移動がづらい(各1名)

⑧暴力・暴言

利用者から早くやれもたもたすると言われる、家族が注文をつけて怖い(各1名)

⑨役割

業務が広がり過ぎている(2名)、業務が統一化されていない(1名)

IV. 考察

特別養護老人ホームM職員のバーンアウトの状況については、調査票の回収率が低いため断言はできないが、概ねバーンアウトの顕著な傾向は見られないと言える。しかしながら、ここで使用したバーンアウトの診断基準は看護師のデータに基づくものであり、単純に社会福祉従事者に適用できるとは考えられない。また、職員の30%、そして常勤職員の45%が退職または転職を希望しているという事実に注目し、状況を楽観することなく予防策を講じる必要があると考えられる。

バーンアウトとその規定要因の関係については、脱人格化において顕著な関係が確認できた。脱人格化はすべての要因と関係が見られたが、主要なものは人間関係、組織体制、成果、仕事量、仕事内容、役割、暴力・暴言であった。脱人格化は職場内での利用者や上司または同僚との人間関係に困難を感じ、冷淡や批判的な対応をするようになる状態と言われている⁸⁾。この調査では、職場の人間関係、上司とのコミュニケーション、同僚との連携、そして利用者や家族からの暴力や暴言といった人間関係が脱人格化の規定要因として確認されており、こうした脱人格化の特徴を支持していると言える。

自由記述においても施設長や上司との関係、ま

た部署間の関係について複数の職員が問題を感じている様子が把握できた。人間関係を改善することが、脱人格化という最も利用者に直接影響ある症状を予防できると考えられる。

個人属性とバーンアウト規定要因との関係については、勤務形態に関して多くの関係が見られた。すべての要因において常勤職員の方が非常勤職員よりも問題を感じていた。特に仕事量、成果、役割などでその差が大きくなっている。同様にバーンアウトについても、非常勤職員に比べて常勤職員の方が脱人格化と情緒的消耗感の得点が高く、かつ個人的達成感の得点が高い。これは常勤職員の方が勤務時間が長く、施設への帰属意識が高いことなどから、当然の結果とも考えられる。しかしながら、こうしたストレスは自由記述にも表れており、非常勤の方が優遇されており、その負担を常勤職員が負わされているといったマイナスの印象を抱いている職員もいる。非常勤職員が高い割合を占める職員体制を考えると、常勤と非常勤職員の位置づけや役割などの再考が不可欠と考えられる。

地位については、役職の方が一般職よりも組織要因に問題を感じていた。役職職員が組織の問題に気づいていることは喜ぶべき結果ではあるが、役職者の仕事の分担などの検討が必要であろう。また、退職および転職希望者の方が現状維持者に比べ、組織要因に問題を見だしていた。組織に不満があるからこそ離職を考えているという因果関係が明らかになったわけだが、それを防止するためにもやりがいを感じられるような組織体制の改善が急務と考えられる。

所属課によって問題を感じている要因にばらつきが見られた。こうした差は特に仕事量、成果、人間関係について顕著であった。バーンアウトの予防策を構築し実施する上で、各課の特徴を考慮する必要がある。

V. バーンアウトの予防策

これまでの調査結果および考察を踏まえ、特別養護老人ホームMにおけるバーンアウトの予防策を提案する。

① 価値観の明確化

対人援助サービスの質はそれを提供する人にかかっている。精神的余裕なしには、良質のサービスを提供することはできない。つまり、職員個々の人間性を重視する必要がある。そのためには、組織の価値観を明確にすることのより、組織と人とのズレを是正しなければならない⁹⁾。

② 常勤と非常勤の位置付けの改善

非常勤が高い割合を占める現状では、従来の概念整理では対応できない問題が生じてくる。非常勤でありながら勤務時間は常勤とほぼ同じといった状況も存在することを踏まえ、待遇も併せてそれぞれの役割分担を明確にする必要がある。

③ 業務の明確化

業務が広がり過ぎ、利用者の援助という本来の業務が曖昧になっているようである。業務を具体的に把握・分析し、それらの見直しを行なうべきであろう。特に、利用者へのサービス提供を中心に据え、事務仕事の効率化を早急に行なう必要がある。また、役職者への業務分担を軽減する方向で再考することも重要である。同時に、それぞれの業務における裁量権の拡大も考慮する必要があるだろう。

④ コミュニケーション体制の構築

職員間または部署間のコミュニケーションが円滑に行なわれるように、制度的に援助する必要がある。特に、管理職者と一般職者との関係および部署間の関係に問題が見られるため、相互の意思疎通の向上が必須と考えられる。そのためには、儀礼的ではない会議やメール交換などのコミュニケーションの機会を確保することが必要である。同様に、共同体感覚を養うためにも、参加型の事例研究であるインシデント・プロセスを活用するのも有効な方法であろう¹⁰⁾。

⑤ 評価基準の明確化

対人援助職の人事評価基準を明確にすることは至難の技である。しかしながら、基準がなくては不公平感を抱く可能性は高く、それが労働意欲の低下へとつながる。単純なものであっても評価基準を開示し、自己評価も加えながら評価する仕組みを作ることが有効と思われる。

⑥ 研修の充実

この施設が開設から2年しか経過しておらず、

また実務経験の浅い職員が大部分である状況を考えると、介護技術や援助技術などの専門的知識や技術の向上を目的とした研修の実施は不可欠であろう。また、他の施設の状況を知る機会をもうけることも、職員の自信につながると考えられる。

こうした研修とは別に、コミュニケーション、論理的思考、組織の問題解決などの技術習得を目的とした研修も、バーンアウトの予防策を実施していく上で基礎としての役割を果たすと思われる。

⑦ ストレスマネジメント

バーンアウトを予防するには、複合的なストレスマネジメントが有効であると言われている¹¹⁾。ストレスに関する知識、ストレスの管理、自己管理などが各自で実践できる予防法として活用できよう。感情のコントロールを目指す技術習得については、情緒的消耗感との関係が見られた年齢、勤務年数、性別などを考慮することも重要であろう。

こうしたバーンアウトの予防策は、可能な限り職員が主体となり実施されるべきである。なぜなら、一連の活動を通してコミュニケーションの機会が増え、お互いの理解が深まり、共同体感覚が養われるためである。その結果、特別養護老人ホームMの価値観も、職員が真に理解できるレベルに明確化できるはずである。そして、何らかの活動の結果を得ることにより、組織に変化を与えることができるといったコントロール感を得て自己自信を高められるばかりか、やる気を持続することによりバーンアウトを防ぐことができるのではないだろうか。

この調査では特別養護老人ホームM職員のバーンアウトの状況およびその規定要因について把握・分析を行なった。そして、上述のような予防策を提案するに至った。今後は特別養護老人ホームMの経営者および職員と話し合いながら、職員が必要と考える予防策を彼らの希望する方法で実施できるように援助していく予定である。そして、こうした活動が、バーンアウトの予防や環境要因の変化にどのような成果を生みえるのかについて明らかにしていきたいと考えている。

この研究はあくまでもひとつの施設を対象とし

たものであり、現時点では得られた調査結果を一般化することはできない。しかし、こうした研究の積み重ねがあって初めて、社会福祉従事者のバーンアウト対処および予防策の主要な要素やそれらの実施方法を明らかにできると考える。

参考文献

- 1) Maslach,C.&Jackson,S.E.(1981)The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2,pp.99-113
- 2) 藤野好美(2000)「日本における社会福祉専門職のバーンアウト研究についての一考察：先行研究の現状と今後の展開に関して」、『評論・社会科学』61,pp.1-22.
- 3) 田尾雅夫、久保真人(2000)『バーンアウトの理論と実際：心理学的アプローチ』誠信書房
- 4) 稲岡文昭(1988)「Burnout 現象と Burnout スケールについて」『看護研究』Vol.21, No2, pp.147-155.
- 5) Leiter,M.P.&Maslach,C.(2000)Preventing burnout and building engagement: organizational checkup survey. Jossey-Bass.
- 6) 清水隆則、田辺毅彦、西尾祐吾(2000)『ソーシャルワーカーにおけるバーンアウト：その実態と対応策』中央法規
- 7) 田尾雅夫、久保真人 前掲.
- 8) 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-」『The Japanese Journal of Experimental Social Psychology』Vol.34, No.1, pp.33-43.
- 9) Maslach,C. & Leiter, M.P., 高城恭子訳(1998)『燃え尽き症候群の真実-組織が個人に及ぶストレスを解決するには』トッパン
- 10) 八並光俊、新井肇(2001)「教師バーンアウトの規定要因と軽減方法に関する研究」『Japanese Journal of Counseling Science』34, pp.249-260.
- 11) Potter,B.(1998)Overcoming job burnout :how to renew enthusiasm for work. Ronin.