

介護職員のメンタルヘルス —職場環境とバーンアウトとの関連—

井 村 弘 子

要 約

本研究では、特別養護老人ホームに勤務する介護職員を対象とし、職場環境とバーンアウトとの関連性を検討した。その結果、介護職員のバーンアウトについては、脱人格化、個人的達成感、情緒的消耗感の3因子が抽出され、従来の研究とほぼ同様の因子構造が確認された。また、バーンアウト3因子得点と職場環境に関する4因子（職務葛藤、上司との関係、同僚葛藤、同僚との関係）得点との重回帰分析の結果、脱人格化は同僚葛藤との関連が最も強く、個人的達成感については上司や同僚との関係が有意な負の影響力を持ち、情緒的消耗感は職務葛藤との関連が強いことが明らかになった。さらに、暖かさや気軽さなど職場の雰囲気とバーンアウト3因子得点との間にもそれぞれ有意な相関が認められた。このことから、職場環境や職場の雰囲気を改善・調整していくことがバーンアウトの防止・軽減につながり、介護職員のメンタルヘルスにとって重要であることが示唆された。

キーワード：介護職員、バーンアウト、職場環境、メンタルヘルス

1 問題と目的

「バーンアウト (burnout ; 燃え尽き)」は、1970年代半ば頃から、特に医療・福祉の現場に携わる対人援助職の心の問題として注目されはじめた。職場で今まで精力的に仕事をしてきた人が、あたかも燃え尽きたかのように急に意欲をなくしたり、職を離れてしまったりするバーンアウトという現象は、対人援助職者のメンタルヘルスを考える際の重要な概念の1つと考えられている。

対人援助の現場では、専門的な技術、厳しい倫理観、社会的評価・責任が日々要請され、職員は其中で業務をこなさなければならない。スタッフ間のチームワークも重要である。また、職務の遂行には、サービスの受け手（クライアント）の立場や気持ちを思いやりながら信頼関係を築いていく必要があり、クライアントの心理・行動の理解・受容が不可欠である。

対人援助職者は、人の役に立ちたいという

ひたむきな志を抱き、仕事に対してやりがい求めて職務に就く者も多いが、そうした献身的な使命感や熱意が強いだけに、現場で種々の困難や葛藤に直面するうちに、理想と現実の狭間で心身の疲労を生じやすいと考えられる。

バーンアウトは、フロイデンバーガー (Freudenberger, 1974) によって提唱され、その後、多くの研究者によってその実態が解明されてきた。マスラック (Maslach, 1976) は、バーンアウトを「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」と定義した。そして、バーンアウトという心理的状态をいかに測定するかというバーンアウトの尺度化に取り組み、マスラック・バーンアウト測定尺度 (Maslach Burnout Inventory, 以下MBI) を作成した (Maslach & Jackson, 1982)。

MBIは、バーンアウト研究の基本的枠組み

であり、以下の3つの下位尺度（因子）から構成されている。①情緒的消耗感（emotional exhaustion）：「仕事を通じて情緒的に力を出し尽くし消耗してしまった状態」；仕事の上で日々多大な情緒的エネルギーを要求された結果生じる心身の消耗感で、MBIの下位尺度の主症状と考えられている。②脱人格化（depersonalization）：「クライアントに対する無情で非人間的な対応」；クライアントとの間に距離を置き、紋切り型の対応をすることで、さらなる情緒的消耗を防ぐ自己防衛反応の1つと考えられている。③個人的達成感（personal accomplishment）の低下：「職務に関わる有能感、達成感の低下」；成果の急激な落ち込みや自己評価の低下などによって示される尺度である。

ところで、わが国の社会福祉の現場においては、近年、社会福祉基礎構造改革や介護保険制度の導入で制度が大きく変革し、利用者主体のサービスの向上が優先課題となっている。サービスの質の確保には人材の資質向上と雇用・労働条件の改善などが不可欠であるが、現実には配置職員の抑制などマンパワー不足が深刻な状況にある。特に、老人介護施設では介護報酬が抑えられて施設経営悪化の状況下で、職員には低賃金かつ過重な労働が強いられており、以前から介護職員の平均在職年数の短さや転職率の高さなどが問題視されてきた。転・離職の背景には個人的事情もあるだろうが、対人援助職特有の困難性が、介護職員のバーンアウトを引き起こしている可能性もある。

従来、バーンアウトの要因分析に関する研究は、個人要因（個人の特性や対処能力など；諸井 1999、岡田・石隈 1999、伊藤 2000）と、環境要因（職務環境や職場集団の人間関係・管理体制など；田尾 1995）の両面から検討されてきた。バーンアウトの予防と軽減を図るためには、まず、現場職員のバーンアウトの実態を把握し、各職場の環境要因とバーンアウトとの関連を検討する必要がある。その結果を踏まえた上で、職員の個人

要因に応じた心理的サポートのあり方を構築していけば、バーンアウトの効果的な予防・軽減策を展開することが可能となるであろう。

本研究は、高齢者福祉の担い手である介護職員のメンタルヘルスに焦点を当て、バーンアウトの現状と職場環境（職務状況・上司や同僚との関係）及び職場の雰囲気との関連について調査・分析した上で、バーンアウトの防止・軽減への手がかりを検討することを目的とする。

2 方法

(1) 調査対象

沖縄県内の特別養護老人ホーム（本島中南部15施設）に勤務する介護職員。

(2) 調査の手続き

調査趣旨に理解を示してくれた527名の介護職員に調査を依頼した。2002年11月～2003年1月にかけて施設へ調査票を配布し、無記名で回答してもらい、留め置きにて回収した。回答に際しては、あらかじめ用意した封筒に回答者自身が封入・糊付けして所定の場所に集約することとし、匿名性の保障を徹底した。バーンアウト質問項目において回答欠損のない341名分を分析の対象とした（有効回答率64.7%）。

(3) 調査票の構成

調査票は以下の4部構成とした。

① 回答者の属性に関する項目

性別・年齢・介護職経験年数・勤務形態・職位・転職希望の有無について選択肢の中から1つ選んで回答してもらった。

② バーンアウト尺度項目

日本語版バーンアウト尺度（田尾・久保, 1996）の17項目について、最近6か月間の経験頻度を「ない」～「いつもある」の5件法で評定してもらった。

③ 職場環境に関する項目

職務状況、上司・同僚との関係、研修体制などに関する20項目について、最近6か月間の経験頻度や各自の感想を「思わない」～「いつもそう思う」の5件法で

評定してもらった。

なお、今回は研究目的に沿って、職務状況（４項目）、上司との関係（６項目）、同僚との関係（６項目）の計１６項目を分析の対象とした。

④ 職場の雰囲気に関する項目

職場の雰囲気などに関する４項目について、最近６か月間の各自の感想を「思わない」～「いつもそう思う」の５件法で評定してもらった。

３ 結果

(１) パーンアウト項目の因子構造

１７の質問項目を用いて因子分析（一般化した最小二乗法、固有値１以上の基準で因子数を決定、プロマックス回転）を行った。２つの因子で因子負荷が０.３５以上を示した項目（「こんな仕事もうやめた

い」と思うことがある）を削除し、再度、因子分析（一般化した最小二乗法、３因子、プロマックス回転）を行った結果を表１に示した。

第１因子は「脱人格化」、第２因子は「個人的達成感」、第３因子は「情緒的消耗感」が抽出されており、マスラックが定義した３因子とほぼ同じ構造が再現されたと考えられる。また、信頼性を検討すると、因子別のクロンバックの α 係数は、第１因子「脱人格化」（６項目.８１）、第２因子「個人的達成感」（６項目.７５）、第３因子「情緒的消耗感」（４項目.７４）であり、各因子の尺度としての内的整合性を十分に保っていることが確認された。

なお、本研究においては、表１で因子の負荷量が０.４以上の項目を加算し、項目数で割った数値をバーンアウト３因子

表１ パーンアウト尺度の因子負荷量（promax 回転後）

質 問 項 目	因 子		
	I	II	III
脱人格化 ($\alpha=.81$)			
同僚や利用者と、何も話したくなくなることがある。	.762	.084	.008
自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある。	.752	-.085	.030
同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある。	.712	.010	-.024
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。	.681	-.142	-.139
仕事の結果はいつでもよいと思うことがある。	.561	.018	.020
こまごまと気配りすることが面倒に感じることもある。	.407	.164	.224
個人的達成感 ($\alpha=.75$)			
仕事が楽しくて、知らないうちに時間がすぎることもある。	-.001	.715	-.173
今の仕事に、心から喜びを感じることもある。	.047	.699	-.157
この仕事は私の性分に合っていると思うことがある。	-.033	.610	.020
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。	-.158	.532	.145
われながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある。	-.007	.512	.162
われを忘れるほど仕事に熱中することがある。	.169	.499	.082
情緒的消耗 ($\alpha=.74$)			
体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある。	-.058	.024	.809
一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある。	-.052	.006	.633
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。	.302	-.095	.508
仕事のために心にゆとりがなくなったりと感じることがある。	.244	.105	.425

(脱人格化, 個人的達成感, 情緒的消耗感)のそれぞれの得点とし, 以下の分析に供することとした。

(2) 個人属性とバーンアウト得点

本研究の対象者の特徴は以下のとおりであった。すなわち, 女性がほぼ3分の2 (66.3%) を占め, 半数以上 (63.6%) が20~30歳代であった。また, 介護職経験年数は11年未満の者が約8割 (79.5%) で, 常勤の正職員 (51.9%) と非常勤・パート職員 (42.8%) は約半数ずつであり, ほとんどの者 (93.5%) が一般介護職に就いている。さらに, 半数の者 (56.0%) には転職希望はなく, 現状維持

を望んでいるが, 介護職への転職 (他の職場への異動) 希望のある者 (15.2%) や, 介護職以外への転職の希望のある者 (16.1%) もいる。個人属性ごとのバーンアウト得点の平均値を示したものが表2である。

男女別のバーンアウト得点では, 情緒的消耗感の性差に有意差 ($F=4.43$, $P<.05$) が認められ, 女性の方が情緒的消耗感が高いという傾向が示された。

また, 転職希望別のバーンアウト得点では, 全ての得点で転職希望間に有意差が認められた (情緒的消耗感: $F=22.9$, $P<.01$, 脱人格化: $F=12.5$, $P<.01$, 個人的

表2 個人属性ごとのバーンアウト得点

個人属性	脱人格化			個人的達成感			情緒的消耗感		
	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	N
性別									
男性	1.9	0.73	108	3.0	0.83	108	2.7	0.90	108
女性	1.8	0.66	226	2.9	0.73	226	2.9	0.87	226
年齢									
20~29歳	1.8	0.72	131	3.0	0.78	131	2.7	0.85	131
30~39歳	2.0	0.72	86	2.8	0.77	86	2.9	0.93	86
40~49歳	1.8	0.64	71	2.9	0.74	71	2.6	0.79	71
50~59歳	1.7	0.58	46	2.9	0.58	46	2.6	0.92	46
60歳以上	1.5	0.47	2	2.9	1.53	2	1.8	0.57	2
経験年数									
2年未満	1.7	0.66	112	3.0	0.76	112	2.6	0.78	112
2~5年	1.9	0.73	81	2.9	0.80	81	2.8	0.86	81
6~10年	1.9	0.68	78	2.9	0.75	78	2.8	0.96	78
11~20年	2.0	0.66	56	2.8	0.75	56	2.9	0.91	56
21年以上	1.8	0.31	10	2.7	0.80	10	2.5	0.65	10
勤務形態									
常勤 (正職員)	1.9	0.68	177	2.9	0.78	177	2.9	0.91	177
非常勤・パート	1.8	0.68	146	2.9	0.76	146	2.8	0.86	146
職位									
管理職	2.0	0.83	18	3.2	0.67	18	2.9	0.79	18
一般職員	1.8	0.76	319	2.9	0.68	319	2.8	0.90	319
転職希望									
転職希望なし	1.7	0.64	191	3.1	0.74	191	2.6	0.79	191
介護職へ転職希望	2.0	0.64	52	2.8	0.77	52	3.0	0.88	52
介護職以外へ転職希望	2.2	0.77	55	2.4	0.62	55	3.4	0.95	55

表中の数字は、M：平均値 SD：標準偏差 N：人数 である。

達成感； $F=19.4$, $P<.01$ ）。

多重比較（チューキー法）の結果、情緒的消耗感では、3群間の差はどの比較でも1%水準で有意となった。脱人格化では、現状維持群と介護転職希望群との間の差は5%水準で、介護外転職希望群との間は1%水準で有意な差が認められたが、介護転職希望群と介護外転職希望群との差は有意ではなかった。個人的達成感については、現状維持群と介護転職希望群との間の差は5%水準で、介護外転職希望群との間は1%水準で有意な差が認められ、介護転職希望群と介護外転職希望群の差は5%水準で優位であった。

情緒的消耗感と脱人格化得点については、現状維持希望群よりも介護転職希望群、介護外転職希望群の順に得点が高く、個人的達成感については、同様の順で得点が低くなる傾向が認められた。

(3) 職場環境項目の因子構造

16の質問項目（同僚との関係に関する2項目、上司との関係に関する3項目は逆転項目であるため、逆転させた数値を入力）を用いて因子分析（一般化した最小二乗法、固有値1以上の基準で因子数を決定、プロマックス回転）を行った。複数の因子で因子負荷が0.35以上を示した項目と因子負荷が0.35以下の項目を削除し、再度、因子分析（一般化した最小二乗法、4因子、プロマックス回転）を行った結果、4つの因子を抽出した。この因子分析結果を表3に示した。

第1因子は、「いくつもの仕事を同時にしなければならない」「仕事の範囲があいまいである」「直接利用者とのかかわらない事務的な仕事が多い」「予想外の仕事を割り当てられる」の4項目の因子負荷量が高い。これらの項目は、職務上の困難やストレスに関する項目であることから、

表3 職場環境要因の因子負荷量（promax回転後）

質 問 項 目	因 子			
	I	II	III	IV
職務葛藤（ $\alpha=.79$ ）				
いくつもの仕事を同時にしなければならない。	.881	.022	-.131	-.065
仕事の範囲があいまいである。	.666	.021	.044	.026
直接利用者とのかかわらない事務的な仕事が多い。	.607	-.062	.002	.052
予想外の仕事を割り当てられる。	.591	.031	.217	-.007
上司との関係（ $\alpha=.83$ ）				
上司は私の意見をよく聞いてくれる。*	-.050	.842	-.003	.021
上司は職員に平等に接してくれる。*	-.036	.787	.065	-.037
職場で何か困ったことがあれば上司が助言してくれる。*	.095	.734	-.058	.044
同僚葛藤（ $\alpha=.69$ ）				
協力的でない同僚と一緒に働くことがある。	-.069	.083	.700	-.063
仕事のやり方や進め方について同僚と意見が食い違う。	.038	-.018	.672	-.070
同僚から仕事を無理に押しつけられる。	.053	-.080	.594	.166
同僚との関係（ $\alpha=.75$ ）				
仕事のやり方や進め方について同僚と相談できる。*	.011	-.025	-.036	.800
職場で何か困ったことがあれば同僚が助けてくれる。*	-.016	.061	.011	.753

*は、逆転項目

第1因子を「職務葛藤因子」とし、これらの項目を加算して項目数4で割った値を「職務葛藤」得点とした。

第2因子は「上司は私の意見をよく聞いてくれる（逆転項目）」「上司は職員に平等に接してくれる（逆転項目）」「職場で何か困ったことがあれば、上司が助言してくれる（逆転項目）」の3項目の因子負荷量が高い。これらの項目は、上司との関係に関わる項目であることから、第2因子を「上司との関係因子」とし、これらの項目を加算して項目数3で割った値を「上司との関係」得点とした。

第3因子は「協力的でない同僚と一緒に働くことがある」「仕事のやり方や進め方について同僚と意見が食い違う」「同僚から仕事を無理に押しつけられる」の3項目の因子負荷量が高い。これらの項目は、同僚とのトラブルやストレスに関わる項目であることから、第3因子を「同僚葛藤因子」とし、これらの項目を加算して項目数3で割った値を「同僚葛藤」得点とする。

第4因子は「職場で何か困ったことがあれば、同僚が助けてくれる（逆転項目）」「仕事のやり方や進め方について、同僚と相談できる（逆転項目）」の2項目の因子負荷量が高い。これらの項目は、同僚と

の関係に関わる項目であることから、第4因子を「同僚との関係因子」とし、これらの項目を加算して項目数2で割った値を「同僚との関係」得点とした。

また、信頼性を検討するために、因子別のクロンバックの α 係数を求めたところ、第1因子「職務葛藤」.79、第2因子「上司との関係」.83、第3因子「同僚葛藤」.69、第4因子「同僚との関係」.75であり、各因子の尺度としての内的整合性は、ある程度確認された。

(4) 職場環境とバーンアウト

職場環境のどのような要因がバーンアウトの生起に関わっているかを明らかにするために、バーンアウト3因子の得点それぞれを従属変数、職場環境4因子の得点を独立変数として重回帰分析（一括投入）を行った。表4に、標準偏回帰係数を示した。

脱人格化に関わる要因は、影響力の強い順に「同僚葛藤」($t=5.02, P<.001$)、「職務葛藤」($t=3.58, P<.001$)、「同僚との関係」($t=2.98, P<.01$)という結果が得られた。

すなわち、脱人格化は、協力的でない同僚の存在や同僚との意見の食い違い・仕事の押しつけ（「同僚葛藤」因子）や、仕事の煩雑さやあいまいさなど職務上の

表4 バーンアウト得点を従属変数とする重回帰分析（標準偏回帰係数）

職場環境因子	バーンアウト		
	脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感
職務葛藤	.194***	.048	.292***
上司との関係	.053	-.279***	.109*
同僚葛藤	.278***	.192**	.131*
同僚との関係	.155**	-.262***	.021
説明率 (R^2)	.248	.172	.181

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

困難性に関する要因（「職務葛藤」因子）で引き起こされ、同僚の理解・支援不足（「同僚関係」因子）が助長する。

個人的達成感については、「上司との関係」（ $t=-5.08$, $P<.001$ ）, 「同僚との関係」（ $t=-4.80$, $P<.001$ ）が有意な負の影響を持ち、「同僚葛藤」（ $t=3.29$, $P<.01$ ）が有意な正の影響を持つことが示された。

つまり、上司の助言・受容・理解不足（「上司関係」因子）や、同僚の理解・支援が不足している（「同僚関係」因子）職場環境では、個人的達成感は得られにくくなる反面、協力的でない同僚の存在や同僚との意見の食い違い、同僚からの仕事の押しつけ（「同僚葛藤」因子）があるほど個人的達成感は得られやすいことが示唆された。

一方、情緒的消耗感に関わる要因としては、「職務葛藤」（ $t=5.17$, $P<.001$ ）が最も影響力が強く、次いで「同僚葛藤」（ $t=2.26$, $P<.05$ ）, 「上司との関係」（ $t=2.00$, $P<.05$ ）の順であった。

すなわち、情緒的消耗感は、仕事の煩雑さやあいまいさなど職務上の困難性に関する要因（「職務葛藤」因子）によって引き起こされ、協力的でない同僚の存在や同僚の意見の食い違い・仕事の押しつけ（「同僚葛藤」因子）、上司の助言や受

容・理解不足（「上司関係」因子）で助長されることが示された。

(5) 職場の雰囲気とバーンアウト

職場の雰囲気とバーンアウトとの関連を調べるために、両者の相関係数を求め、表5に、その値を示した。

職場の雰囲気に関するすべての質問項目得点とバーンアウト3因子得点との間には、1%水準で有意な相関が認められた。

このことから、職場があたたかく、気軽な雰囲気があり、自分の考えや工夫を仕事で生かすことができ、仕事を通して自分が成長できると感じている人ほど、情緒的消耗感や脱人格化傾向が少なく、個人的達成感が得られていることが明らかになった。

4 考察

本研究は、特別養護老人ホームに勤務する介護職員を対象として、バーンアウトと職場環境との関連性を分析し、バーンアウトの防止・軽減への手がかりを検討することを目的としている。調査結果の分析の手順にしたがって考察を加えていきたい。

まず、今回分析の対象となった介護職員のバーンアウト構造について、日本語版バーンアウト尺度（田尾・久保、1996）を用いて検

表5 職場の雰囲気とバーンアウトとの間の相関係数

職場の雰囲気に関する質問項目	バーンアウト		
	脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感
職場はあたたかくてなじみやすい雰囲気である。	-.272**	.278**	-.278**
職場で自分の考えや工夫をいかすことができる。	-.238**	.296**	-.294**
職場には気軽に意見が言える雰囲気がある。	-.266**	.239**	-.330**
仕事を通して自分が成長できる。	-.313**	.376**	-.280**

** $p < .01$

討した。因子分析の結果、脱人格化、個人的達成感、情緒的消耗感の3因子が抽出された。このことから、本研究における介護職員のバーンアウト構造については、マスラックが定義した3因子とほぼ同じ構造が再現されたと考えられる。

次に、介護職員のバーンアウト3因子それぞれの得点を算出し、属性ごとにバーンアウト得点を検討した。男女別のバーンアウト得点では、情緒的消耗感で、女性の方が男性よりも有意に得点が高いという傾向が示された。これまでのバーンアウト研究では、性差について、女性は一般的に職業と家事という二つの仕事をもち、両者の間で葛藤を経験することが男性に比べて多いことや、女性のストレスへの対処行動は男性に比べて間接的で効果が少ないといった理由などから、女性の方がバーンアウトしやすいといった結果を示すもの(Etzion & Pines, 1986)もあれば、バーンアウトに性差はないといった結果を得ているもの(Lemkau et al., 1987)もあり、バーンアウトしやすさに男女差があるのかという問題について一貫した結果は得られていない。本研究の調査対象者は女性がほぼ3分の2を占め、半数以上が20～30歳代であるなど、調査対象の偏りが影響している可能性もあり、性差については今後の検討が必要である。

転職希望別のバーンアウト得点では、3因子全ての得点で転職希望間に有意差が認められた。久保・田尾(1994)は、看護婦(師)のバーンアウトに関する調査の中で、職務意識の指標として、今所属している「部署」「病院」そして「看護婦(師)という仕事」それぞれを継続していこうとする意図を尋ね、職務意識の段階とストレス得点との関連を分析している。その結果、「部署を移りたい」「病院をやめたい」「看護婦(師)をやめたい」という順で職務意識の低下が進むにつれ、バーンアウト得点は高くなっていくことを明らかにした。

本研究では、「現状維持(転職を望んでいな

い)」「介護関係の仕事への転職希望」「介護関係以外の仕事への転職希望」の順で、情緒的消耗感及び脱人格化得点が高くなり、個人的達成感については、同様の順で得点が低くなる傾向が認められた。今回の調査において、3割弱の職員に転職希望が認められたことを考慮すると、調査時点の得点では全般的に深刻なバーンアウト傾向は認められなかったが、今後、バーンアウトに陥る危険性のある職員が少なからず存在することを示唆しており、必ずしも楽観視できない状況であると言える。

一方、職場環境要因に関する因子分析の結果から、バーンアウトに関わりの深い要因として、職務上の困難性に関する「職務葛藤」因子、上司の部下に対する受容・理解が不足している「上司関係」因子、同僚との様々なトラブルのある「同僚葛藤」因子、同僚の理解・支援が不足している「同僚関係」因子の4因子を抽出した。

さらに、バーンアウト3因子の得点それぞれを従属変数、職場環境4因子の得点を独立変数として重回帰分析を行った結果、脱人格化には「同僚葛藤」が、個人的達成感については「上司との関係」や「同僚との関係」が、情緒的消耗感には「職務葛藤」が、それぞれ最も関連が強いことが示された。

脱人格化とは、クライアントやスタッフとの関係など職場内での対人関係全般に嫌気がさし、そこから逃避したり、攻撃的な態度を示したりする状態のことである。同僚との仕事上のトラブルはもちろんのこと、同僚の理解・支援不足、職務上の困難性があると円滑な対人関係が営めなくなり、脱人格化に影響を及ぼすことが示唆された。

個人的達成感は、仕事における成功感や効力感のことである。今回の分析結果から、上司の助言や同僚との相談の機会が少なかったり、仕事上の困難に対して上司や同僚が助けられなかったりと上司や同僚の理解・支援が得られにくい場合には個人的達成感が得られにくくなる一方で、同僚とのトラブルがあ

る職場環境では、むしろ、個人的達成感が得られやすいことが示された。このことは、同僚との葛藤を抱えながら職務を遂行していくことが、困難な課題を成し遂げたという成功感、効力感につながっていくことを示唆していると考えられる。しかし、困難な状況であっても、何とか成果が上げられているうちはよいが、ひとたびうまくいかなくなると挫折感・失望感が増大し、個人的達成感は一挙に減退する危険性があり、将来的には注意を要するものと考えられる。

情緒的消耗感とは、身体的、心理的な疲労感や虚脱感のことである。仕事の煩雑さや役割のあいまいさなど職務上の困難性は心身ともに人を疲弊させる。慢性的に人手が不足している老人介護施設の現場では事態は深刻であり、職務に関する葛藤要因が情緒的消耗感を引き起こすものと考えられる。加えて、協力的でない同僚の存在や同僚との意見の食い違い、同僚からの仕事の押しつけなど、同僚とのいざこざ、上司の理解・支援不足が情緒的消耗感を助長することが明らかになった。

田尾（1995）は、福祉施設における人間関係の特徴として、以下の3つをあげている。①職場の規模が小さいこともあり、手順手続きの標準化が送れ、取り決めなどがインフォーマルに決められることが多いこと。②役割関係があいまいで、専門分化が成り立ちにくく、自分がどこまですればいいのかわからなくなること。③職場間の人事交流が少なく、閉じられた職場空間が作られやすいため、仲間関係が重視される反面、閉塞的な状況になりがちであること。このような状況下で、職員どうしが非常に緊密で相互依存的な人間関係を構築しているとすれば、福祉現場においては、職務のあいまいさや職場集団の人間関係が職員の士気や仕事上の成果に与える影響力はことさら大きいと考えられる。

また、カラセクとシオレル（Karasek & Theorell, 1990）は、仕事とストレスとの関連について、「仕事の要求度」「仕事のコントロ

ール」の2つの要因に注目し、「仕事要求度－コントロールモデル（Job demands-control model；以下JD-Cモデル）」を提唱した。このモデルでは、仕事のコントロール（自由度、裁量権、職場の意思決定への関与の度合いなど）が高く、仕事の要求度（仕事量、緊張、責任など）が低いときにはストレス反応は小さく、逆に仕事のコントロールが低く、仕事の要求度が高いときに最もストレス反応が強くなると説明されている。すなわち、負担が少なく、自律性の高い職場環境がメンタルヘルスを維持するためには最も望ましく、仕事要求度は高いが、コントロールの程度は低い環境は、最もストレスフルな職場環境である。過重な負担の上に自律性の乏しさが加わると、バーンアウトに陥りやすくなる危険性が高まるため、すみやかな改善が図られなければならない。

本研究では、職場の雰囲気とバーンアウトの間にも密接な関連があることが明らかになった。自分の働いている職場にはあたたかくなじみやすい雰囲気があり、職場で自分の考えや工夫を活かしたり、気軽に意見を言ったりすることができ、さらに、仕事を通して自分が成長できると感じている人は、バーンアウト得点は低くなるという結果が得られた。

自分の考えや工夫を職場で活かすことが可能であり、気軽に自分の意見が表明できると感じているということは、自らの仕事への自律性や参加の度合いが大きいと感じられていると考えられる。このことは、自律性が高い職場がメンタルヘルスを維持するために望ましいという前述のJD-Cモデルを支持するものと言えよう。

以上の結果を総合すると、多忙さの解消や責任の範囲を明確にするといった勤務条件の整備・改善はもとより、職場内の人間関係の中で円滑なコミュニケーションを図っていくとともに、自分の仕事に自らの判断で関与できる自律性、自由に発言できる雰囲気、情報や体験を共有することで得られる一体感、互

いの成果を認め分かち合う受容的な雰囲気などを確保しながら、職場環境や職場の雰囲気を改善・調整していくことが、バーンアウトの防止・軽減につながり、介護職員のメンタルヘルスにとって重要であると考えられる。

なお、今回の研究では、介護職員のバーンアウトについて、主として職場の環境要因に焦点を当てて検討を行ったが、バーンアウトの効果的な予防・軽減策を展開していくためには、個別的な心理的サポートのあり方を検討する必要がある。介護職員の個人要因とバーンアウトとの関連や、個人に応じたサポート体制についての詳細な検討は、今後の課題である。

文献

- Etzion,D., & Pines,A. 1986 Sex and cultural in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17, 191-209.
- Freudenberger,H.J. 1974 Stuff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- 伊藤美奈子 2000 教師のバーンアウト傾向を規定する諸要因に関する探索的研究ー経験年数・教育観タイプに注目してー教育心理学研究, 48, 12-20.
- Karasek,R.A.,& Theorell,T. 1990 *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York:Basic Books.
- 久保真人・田尾雅夫 1994 看護婦におけるバーンアウトーストレスとバーンアウトとの関係ー 実験社会心理学研究, 34, 33-43.
- 久保真人 2004 バーンアウトの心理学 サイエンス社
- Lemkau,J.P., Rafferty,J.P., Purdy,R.R.,& Rudisill,J.R. 1987 Sex role stress and job burnout among family practice physicians. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 81-90.

Maslach,C. 1976 Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach,C., & Jackson,S.E. 1982 *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto,CA:Consulting Psychologists Press.

諸井克英 1999 特別養護老人ホーム介護職員におけるバーンアウト 実験社会心理学研究, 39, 75-85.

岡田佳詠・石隈利紀 1999 看護者の自動的思考とバーンアウトとの関係 カウンセリング研究, 32, 115-123.

清水隆則・田辺毅彦・西尾祐吾 2002 ソーシャルワーカーにおけるバーンアウトーその実態と対応策ー 中央法規

田尾雅夫 1995 ヒューマン・サービスの組織ー医療・保健・福祉における経営管理 法律文化社

田尾雅夫・久保真人 1996 バーンアウトの理論と実際 誠信書房

付記

本研究は、筆者の指導の下で作成され、本学人文学部福祉文化学科に2003年に提出された野原昌行（現「医療法人禄寿会デイサービス鏡原」所長，社会福祉士・介護支援専門員・介護福祉士）の卒業論文「介護職員のバーンアウトに関する研究」の基となった調査データに、本人の了解を得た上で筆者が統計的分析を施し、新たな視点で考察を加えたものである。

調査の実施に当たっては、前学人文学部福祉文化学科社会福祉実習助手（現「那覇市母子生活支援センターさくら」施設長）小谷弘子氏の多大なるご助力を得た。記して謝意を表したい。

最後に、調査にご協力いただいた介護職員の方々に、心からお礼申し上げます。

Mental Health of Care Workers: The relationship between office environment and burnout

Hiroko IMURA

Abstract

The relationship between the office environment and burnout was examined in participants who were care workers in a special nursing home for the aged. Three factors related to burnout were extracted using factor analysis: depersonalization, personal accomplishment, emotional exhaustion; very similar to the factor structure extracted in former studies. Moreover, multiple regression analysis was conducted on the three factors related to burnout, and four factors related to the office environment that included job conflict, relationship with the boss, conflict and relationship with coworkers. Results suggested that depersonalization was significantly related to conflict with coworkers, that personal accomplishment was negatively influenced by relationship with the boss or coworkers, and emotional exhaustion had a strong relationship with job conflict. Significant correlations were also found between office atmosphere, such as warmth and amenity, and the three burnout factors. These results suggest that improving the office environment prevents or reduces burnout, which is an important consideration in the mental health of care workers.

Key words: care worker, burnout, office environment, mental health