

介護職員の現状（第1報） 感情労働がバーンアウトに与える影響

Current situation of care workers at welfare facilities (first report)
Effects of emotion work on burnout

古川 和稔 1) Kazutoshi Furukawa

井上 善行 2) Yoshiyuki Inoue

小平 めぐみ 2) Megumi Kodaira

野村 晴美 3) Harumi Nomura

藤尾 祐子 4) Yuko Fujio

1) 聖隷クリストファー大学社会福祉学部介護福祉学科

Seirei Christopher University School of Social Work Department of Social-Care Work
〒433-8558 静岡県浜松市北区三方原町3453

2) 国際医療福祉大学大学院 International University of Health and Welfare Graduate School

3) 国際医療福祉大学 International University of Health and Welfare

4) 順天堂大学保健看護学部 Juntendo University

介護職員の現状（第1報）感情労働がバーンアウトに与える影響

キーワード：感情労働、バーンアウト、介護職員、職場定着、離職防止

本研究の目的は、感情労働尺度を用いて介護職員の感情労働概念の構造を検討するとともに、感情労働がバーンアウトに与える影響について検討することである。現職介護職員594名を対象に質問紙調査を実施し565名から回答を得た。その結果、先行研究とは因子内項目が異なる4因子構造が示された。バーンアウトを目的変数とした重回帰分析の結果、第1因子“利用者理解のための心配り”は負の関連を示し、防衛的に作用すると考えられた。第2因子“表層演技と負の感情認識”は正の関連を示したことから、離職防止の観点で職場マネジメントを考慮するうえで重要な要因と考えられた。第3因子“ポジティブな感情表出と負の感情コントロール”は弱い正の関連を示し、第4因子“ネガティブな感情表出”は有意な関連を示さなかった。本研究の結果から、感情労働概念は、介護職員のバーンアウト軽減策を検討するうえで有用な概念だと考えられる。

I. 緒言

福祉施設における介護職員不足の問題は、数年来喫緊の課題とされながらも、解決されないまま今日に至っている。介護労働安定センターが実施した「平成24年度事業所における介護労働実態調査結果」¹⁾によると、介護サービスに従事する従業員の過不足状況は、不足感（「大いに不足」＋「不足」＋「やや不足」）が57.4%であり、「適当」の42.0%を上回っている。さらに、介護サービスを運営する上で問題点を選択させる設問では、「良質な人材の確保が難しい」が53.0%と最も高く、この結果からも、

多くの事業所が人材不足の問題を抱えていることが明らかである。この問題を解消するためには、職員の採用を増やすと同時に、離職防止・職場定着の促進が重要であることは言うまでもない。同調査によると、平成24年度の訪問介護員を除いた介護職員の採用率は24.7%であり、前年度の22.3%と比較すると微増している。ここで離職率が低下すれば改善傾向と言えるのだが、離職率は18.3%と、前年度の16.9%よりも上昇していることから、依然として職員不足の状態が続いていると考えられる。

介護職員の離職問題については、ヒューマンサービス従事者の職務ストレスとして知られるバーンアウトに着目した研究が多い²⁻¹¹⁾が、近年、「感情労働」に着目した報告も散見する¹²⁻¹⁴⁾。「感

情労働」は、ホックシールド¹⁵⁾が飛行機の客室乗務員を対象にしたフィールドワークを通して提唱した概念であり、不愉快な乗客に対しても笑顔を絶やさず優しい態度で接するように、相手の期待に応えるべく感情をコントロールすることを指す。「私を感じるべきこと」と、実際に「私を感じることに」は切実なずれがあり、「私を感じるべきこと」を「感情規則」、それに則って自分の感情を管理することを「感情管理」と定義している。さらに、この「感情管理」については、感情規則に従って感情を表面的に示す「表層の演技」と、「感じよう」としているうちに、望ましい感情を心から感じるようになる「深層の演技」がある¹⁶⁾。武井¹⁷⁾は、看護師の仕事は肉体労働、頭脳労働であると同時に、感情労働でもあると述べているが、これは看護師に限ったことではなく、福祉従事者にも該当するものと考えられ、介護職員の職場定着を図る上で重要な概念であろう。

感情労働に関する実証研究としては、荻野ら¹²⁾がリハビリテーション専門病院の看護・介護職員231名(回収数182名)を対象に行った調査があり、感情労働の多次元尺度を開発した上で、その信頼性と妥当性について検証している。しかしながら、対象を介護従事者として感情労働概念の構造を検討した研究は、筆者が検索した範囲では見当たらない。

II. 研究目的

本研究では、荻野ら¹²⁾が開発した感情労働尺度を用いて、介護職員の感情労働概念の構造を検討するとともに、感情労働がバーンアウトに与える影響について検討することを目的とする。

III. 研究方法

1. 調査対象者

調査対象は、平成24年8月から平成25年2月までに筆者が講師として関わった9回の現職介護職員向け研修会の参加者594名である。なお、この9回の研修会は独立して開催したものであり、重複して参加している者はいない。研修内容は、自立支援介護や介護技術、介護福祉施設における機能訓練等が中心であり、本研究で検討している感情労働やバーンアウトに直接的な影響を与える内容は含んでいない。

2. 調査方法

(1) 質問票配布と回収の手続き

自記式質問票による横断的研究である。それぞれの研修会受付時に調査票を配布し、休み時間等に記入するよう依頼した。会場出口に回収箱を設置し、研修会終了後に回収した。調査票は594名に配布し565名から回答を得た(回収率:95.1%)。

(2) 質問票作成の手続きと調査内容

質問票の回答を量的データとして扱うためには、選択肢間がいわゆる等間隔であることが要求される¹⁸⁾。このため、基本属性以外の質問に対する回答形式はものさし付5件法とし、さらに「各回答は、1点・2点・3点・4点・5点の点数として処理する」ことを質問票に明記した。

仮の質問票を作成した後に、本調査の対象とならない高齢者福祉施設に勤務する介護職員を対象に予備調査を行い、その結果を踏まえて若干の修正を加えた後、本調査用の質問票を完成させた。

以下、それぞれの領域ごとに、質問項目作成までの手続きと調査内容を述べる。

① 感情労働尺度

荻野ら¹²⁾が作成した「感情労働尺度」を採用した。これは、「Frankfurt Emotion Work Scale (FEWS)」を参考に作成された全21項目からなる尺度で、患者へのネガティブな感情表出(6項目)、患者への共感・ポジティブな感情表出(6項目)、感情の不協和(5項目)、感情への敏感さ(4項目)から構成されている。本研究においては、「本尺度は対象者を『患者と関わる対人援助職』に限定されているが、項目内容を微修正することで他の対人援助職に対しても使用できると考えられる¹⁹⁾」という解釈に基づき、質問項目の文章中の「患者」は「利用者」に置き換えた。回答形式は(1ほとんどない、2たまにある、3ときどきある、4よくある、5とてもよくある)の、ものさし付5件法とした。

② バーンアウト尺度

「日本版MBI (Maslach Burnout Inventory)」を採用した。これは、久保と田尾^{20,21)}が日本語に標準化した尺度で、情緒的消耗感(5項目)、脱人格化(6項目)、個人的達成感(6項目)の17項目で構成されている。回答形式は(1ない、2まれにある、3時々ある、4しばしばある、5いつもある)の、ものさし付5件法とした。個人的達成感(6項目)は逆転項目であり、点数を反転さ

せて処理した。故に、この項目は「個人的達成感の後退」という意味である。

③基本属性

回答者の勤務している施設種別、性別、年齢、所有資格、介護の仕事の通算経験年数、現在勤務している職場での勤務年数、雇用形態、最終学歴に関する質問項目を設定した。

(3) 質問項目の信頼性と妥当性

①感情労働尺度

荻野ら¹²⁾によって作成された感情労働を多元的に測定する尺度で、すでにリハビリテーション専門病院に勤務する職員182名(看護職127名と介護職55名)を対象に信頼性と妥当性の検証が行われている。患者へのネガティブな感情表出(6項目)、患者への共感・ポジティブな感情表出(6項目)、感情の不協和(5項目)、感情への敏感さ(4項目)の下位尺度から構成されているが、本研究は主に介護職員を対象としているため、21項目の質問項目について因子分析を行い、その因子構造について再検討した。

②バーンアウト尺度

日本版MBIは確立した尺度であり、信頼性と妥当性の検証の必要はないと考えるが、参考までに、下位尺度のクロンバックの α 係数を算出した。また、本研究における妥当性を評価するために、「今すぐにも仕事を辞めたいと思っている」と、日本版MBIとの相関係数を算出した。

(4) 分析方法

感情労働概念の構造を明らかにするために、感情労働尺度(21項目)を用いて因子分析(最尤法、固有値1以上の基準で因子数を決定、斜交プロマックス回転)を行った。その後、感情労働がバーンアウトに与える影響について検討するために、抽出された感情労働の4つの下位尺度とバーンアウトとの相関分析を行った。さらに、バーンアウトに関連する感情労働の要因を明らかにするために、強制投入法による重回帰分析を行った。目的変数はバーンアウトの3つの下位尺度(情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感)とした。説明変数には感情労働の4つの下位尺度のほか、統制変数として性別、年齢、福祉や医療の通算勤務年数、現在の職場での勤務年数を投入した。分析にはSPSS 19.0 for Windowsを使用した。

(5) 倫理的配慮

調査票の表紙に、回答するか否かは自由であること、個人や勤務先は一切特定されないこと、回収した調査票は厳重に保管すること、不明な点があった場合の連絡先などを明記した「回答者の権利やプライバシー、研究倫理に関する約束」を添付し回答者に配布した。さらに、口頭でも同じ内容を説明した上で調査への協力を要請した。

IV. 研究結果

1. 回答者の基本属性

回答者の基本属性を表1に示す。

2. 本研究における日本版MBIの信頼性と妥当性

日本版MBIの、本研究における妥当性を評価するために設定した設問「今すぐにも仕事を辞めたいと思っている」と、日本版MBIとの相関係数は0.686であり、必ずしも十分とは言えないが、一定の水準は確保されているものと考ええる。また、参考までに算出したクロンバックの α 係数は、情緒的消耗感($\alpha = 0.814$)、脱人格化($\alpha = 0.843$)、個人的達成感($\alpha = 0.529$)であった。

3. 感情労働尺度の因子分析結果

感情労働概念の構造を明らかにするために、感情労働尺度(21項目)を用いて因子分析を行った。因子の抽出には最尤法を用い、因子数は固有値1以上の基準を設け4因子とした。斜交プロマックス回転を行った結果の因子パターンおよび因子間相関を表2に示した。第1因子(7項目)は、荻野ら¹²⁾の“患者への共感・ポジティブな感情表出”の4項目、“感情の不協和”の2項目に加え、“感情の敏感さ”の1項目が含まれていた。「利用者の気持ちに共感しようと特に努めていることがある」、「自分を利用者の立場において理解しようとするところがある」などに対して負荷量が高く、“利用者理解のための心配り”に関する因子とした。第2因子(5項目)は、荻野ら¹²⁾の“患者へのネガティブな感情表現”の2項目、“感情の不協和”の2項目、“感情への敏感さ”の1項目が含まれていた。「本心とは異なる感情を示すことがある」、「本当は違うのに、利用者の前で明るく振る舞うことがある」、「利用者の気分によっては、利用者とうまくかかわれないことがある」などで負荷量が高く、“表層演技と負の感情の認識”に関する因子とした。第3因子(5項目)は、荻野ら¹²⁾の“患者へのネガティ

表1 回答者の基本属性

項目	カテゴリー	人数(人)	割合(%)
性別	男性	168	29.7
	女性	394	69.7
	不明(未回答)	3	0.5
年齢 (平均: 33.4 歳)	10 歳代	28	4.9
	20 歳代	239	42.3
	30 歳代	135	23.9
	40 歳代	77	13.6
	50 歳代	68	12.0
	60 歳以上	13	2.3
	不明(未回答)	5	0.9
福祉職・医療職としての 通算年数 (平均: 5.9 年)	1 年未満	188	33.0
	1 年～3 年未満	70	12.0
	3 年～5 年未満	46	8.0
	5 年～10 年未満	122	22.0
	10 年～15 年未満	78	14.0
	15 年以上	54	10.0
不明(未回答)	7	1.2	
現在の職場での勤務年数 (平均: 3.5 年)	1 年未満	241	43.0
	1 年～3 年未満	104	18.0
	3 年～5 年未満	56	10.0
	5 年～10 年未満	105	19.0
	10 年～15 年未満	46	8.0
	15 年以上	6	1.0
	不明(未回答)	7	1.2
	勤務先の施設種別	特別養護老人ホーム	189
老人保健施設		88	15.6
デイサービス		68	12.0
デイケア		6	1.1
グループホーム		23	4.1
ケアハウス		4	0.7
障害児・者施設		86	15.2
訪問介護事業所		7	1.2
児童養護施設		14	2.5
乳児院		6	1.1
小規模多機能型居宅介護		15	2.7
養護老人ホーム		19	3.4
有料老人ホーム		2	0.4
居宅介護支援事業所		25	4.4
地域包括支援センター		1	0.2
その他	9	1.6	
不明(未回答)	3	0.5	
所有資格 (重複回答あり)	介護福祉士	269	47.6
	社会福祉士	15	2.7
	看護師	25	4.4
	准看護師	27	4.8
	ヘルパー 2 級	171	30.3
	ヘルパー 1 級	25	4.4
	介護職員基礎研修修了	15	2.7
	介護支援専門員	62	11.0
	その他	29	5.1

「ポジティブな感情表出」の1項目、「患者への共感・ポジティブな感情表出」の2項目、「感情の不協和」の1項目、「感情の敏感さ」の1項目が含まれていた。「利用者にとりわけ優しく接しなくてはならないことがある」、「利用者により温かい対応をしなくてはならないことがある」、「自分の感情を抑えることがある」などで負荷量が高く、

「ポジティブな感情表出と負の感情コントロール」に関する因子とした。第4因子(4項目)は、荻野ら¹²⁾の「患者へのネガティブな感情表現」の3項目と「感情への敏感さ」の1項目が含まれていた。「利用者により怒りの感情を示さなくてはならないことがある」、「利用者により厳しい態度で接しなくてはならないことがある」などで負荷量が高く、「ネガティブな感情表出」に関する因子とした。荻野ら¹²⁾が示した4因子構造との違いについては、下位尺度間の対照を図1、因子内項目間の対照を図2に示した。

各因子の信頼性係数は、第1因子から順に、 $\alpha = 0.83, 0.74, 0.75, 0.69$ であった。

4. 感情労働とバーンアウトとの関連

基準関連妥当性の検討を目的に、感情労働とバーンアウトの各変数間の相関係数を算出した(表3)。その結果、「表層演技と負の感情認識」は、情緒的消耗感、脱人格化と中程度の有意な正の相関がみられたが、個人的達成感とは相関がみられなかった。「ポジティブな感情表出と負の感情コントロール」と「ネガティブな感情表出」の2因子は、情緒的消耗感、脱人格化と弱い正の相関がみられたが、個人的達成感とは相関がみられなかった。「利用者理解のための心配り」は、バーンアウトの3下位尺度すべてに有意な相関がみられなかった。

5. 感情労働のバーンアウトへの影響

バーンアウトの3つの下位尺度(情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感)を目的変数とする重回帰分析を行った。説明変数には、性別、年齢、福祉や医療の通算勤務年数、現在の職場での勤務年数に加え、感情労働の4つの下位尺度を投入した(表4)。この結果、「利用者理解のための心配り」は情緒的消耗感と脱人格化に有意な負の関連を示し、バーンアウトに防御的に関連していることが示唆された。また、「表層演技と負の感情の認識」は、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感(の後退)のいずれにも有意な正の関連を示した。「ポジティブな感情表出と負の感情コントロール」は、情緒的消耗感に対して有意な正の関連を示した。

V. 考察

本研究で示した感情労働尺度の因子構造は、荻野ら¹²⁾の因子構造と異なるものであった。第1因子の「利用者理解のための心配り」は、荻野ら¹²⁾の「患者への共感・ポジティブな感情表出」

表2 感情労働尺度の因子分析結果

	因子				
	I	II	III	IV	共通性
I : 利用者理解のための心配り ($\alpha = 0.83$)					
自分を利用者の立場において理解しようとすることがある	0.709	-0.073	-0.004	0.051	0.506
利用者の気持ちを察するように心がけている	0.693	0.010	-0.070	-0.090	0.381
利用者の気持ちに共感しようと特に努めていることがある	0.680	-0.127	0.147	0.105	0.149
利用者の気持ちの変化に特に敏感になることがある	0.610	0.265	-0.101	-0.011	0.631
ほかに仕事があっても、利用者の気持ちが収まるまで話をきくことがある	0.497	0.055	-0.006	0.049	0.292
利用者が良い気分になるように努めなければならないことがある	0.456	-0.040	0.422	0.014	0.488
利用者の感情にとりわけ注意を向けていることがある	0.430	0.019	0.306	-0.014	0.425
II : 表層演技と負の感情の認識 ($\alpha = 0.74$)					
本心とは異なる感情を示すことがある	-0.005	0.848	0.037	-0.170	0.275
本当は違うのに、利用者の前で明るく振る舞うことがある	0.089	0.623	0.173	-0.090	0.485
状況に応じて感情を使い分けなくてはならないことがある	0.352	0.520	-0.148	0.108	0.574
利用者の気分によっては、利用者とうまくかわれないことがある	0.069	0.453	-0.077	0.151	0.569
利用者が話し続けていても、さえぎって自分の要件を伝えることがある	-0.240	0.413	0.089	0.222	0.796
III : ポジティブな感情表出と負の感情コントロール ($\alpha = 0.75$)					
利用者にとりわけ優しく接しなくてはならないことがある	-0.030	0.019	0.811	-0.041	0.393
利用者に温かい対応をしなくてはならないことがある	0.129	0.024	0.638	-0.069	0.506
利用者に喜びの感情を示さなければならないことがある	0.192	-0.021	0.559	0.091	0.490
自分の感情を抑えることがある	-0.067	0.332	0.409	0.052	0.475
利用者と話しているとき、自分から話を切り上げることがある	-0.300	0.244	0.376	0.176	0.320
IV : ネガティブな感情表出 ($\alpha = 0.69$)					
利用者に怒りの感情を示さなくてはならないことがある	-0.016	-0.066	-0.033	0.932	0.626
利用者に悲しみの感情を示さなくてはならないことがある	0.133	0.001	0.033	0.580	0.429
利用者に厳しい態度で接しなくてはならないことがある	-0.024	0.286	-0.124	0.549	0.289
自分で感じたとおりに気持ちを表すことがある	0.088	-0.113	0.161	0.335	0.454
因子間相関					
II	0.291				
III	0.534	0.414			
IV	0.153	0.502	0.234		

から4項目が対応し、第4因子の「ネガティブな感情表出」は、「患者へのネガティブな感情表出」から3項目が対応していた。この2つの因子については荻野ら¹²⁾の因子内項目と比較的共通していたが、他の因子については、複数の因子内項目が統合された構造となった。本研究における感情労働尺度は、第1因子「利用者理解の心配り」以外はバーンアウトとの間に正の相関がみられたことから、十分とは言えないものの、一定の基準関連妥当性が示唆されたものとする。以下、それぞれの因子ごとに、因子内項目および重回帰分析の結果について考察を進める。

第1因子である「利用者理解のための心配り」に含まれた「利用者の気持ちの変化に特に敏感になることがある」や、「ほかに仕事があっても、利用者の気持ちが収まるまで話をきくことがある」、「利用者が良い気分になるように努めなければならないことがある」は、先行研究では「感情の不協和」や「感情の敏感さ」に含まれ、バーンアウトに対して正の関連を示す項目に含まれていた。しかしながら、本研究の第1因子は、バーンアウトの「情

緒的消耗感」と「脱人格化」に対して有意な負の関連を示したことから、介護職員にとっては、これらは決してネガティブな要素ではなく、利用者理解を深めるために必要な肯定的な感情であり、バーンアウトに対して防御的に作用する要因であると推測される。これまでの研究²²⁾でも、利用者との関わりは、介護職員の介護肯定感につながる要素として報告されていることから、利用者理解を深めようとするための感情管理は、職場定着を図るうえでの一要因になる可能性が改めて示唆されたものとする。

第2因子である「表層演技と負の感情認識」は、先行研究の「患者へのネガティブな感情表出」、「感情の不協和」、「感情への敏感さ」に含まれる項目が統合されたものであり、いわゆる表層の演技と、自ら負の感情を認識していると考えられる項目であった。重回帰分析の結果、第2因子は、バーンアウトの「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感 (の後退)」に対していずれも正の関連を示し、とりわけ「脱人格化」に対しては中程度の関連を示したことから、離職防止の観点から職場マネジメントを考慮するう

図1 先行研究との下位尺度間の対照

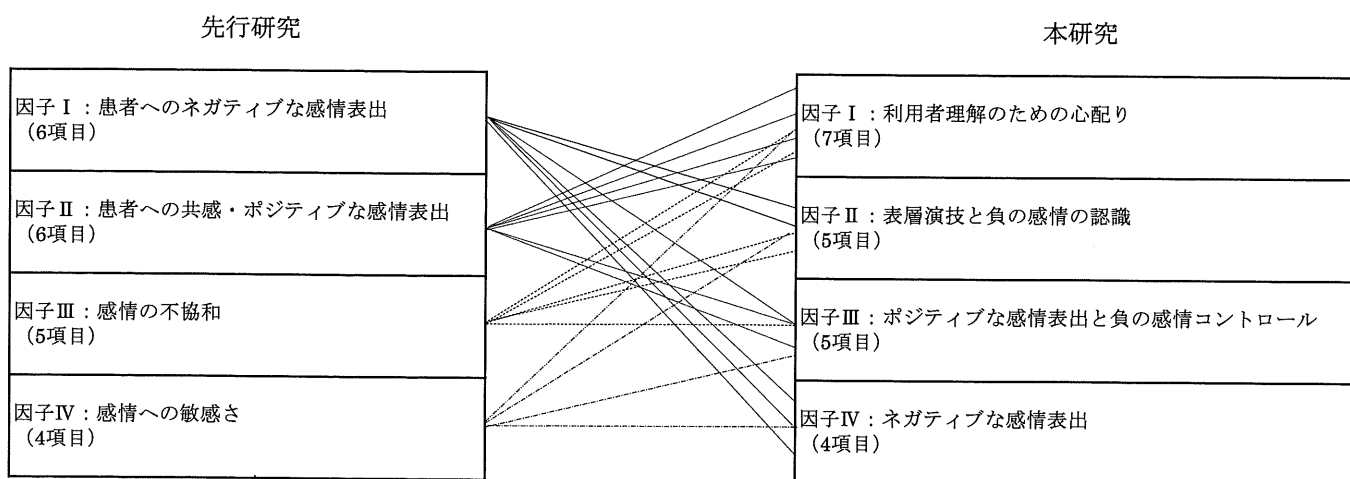


図2 先行研究との項目間の対照

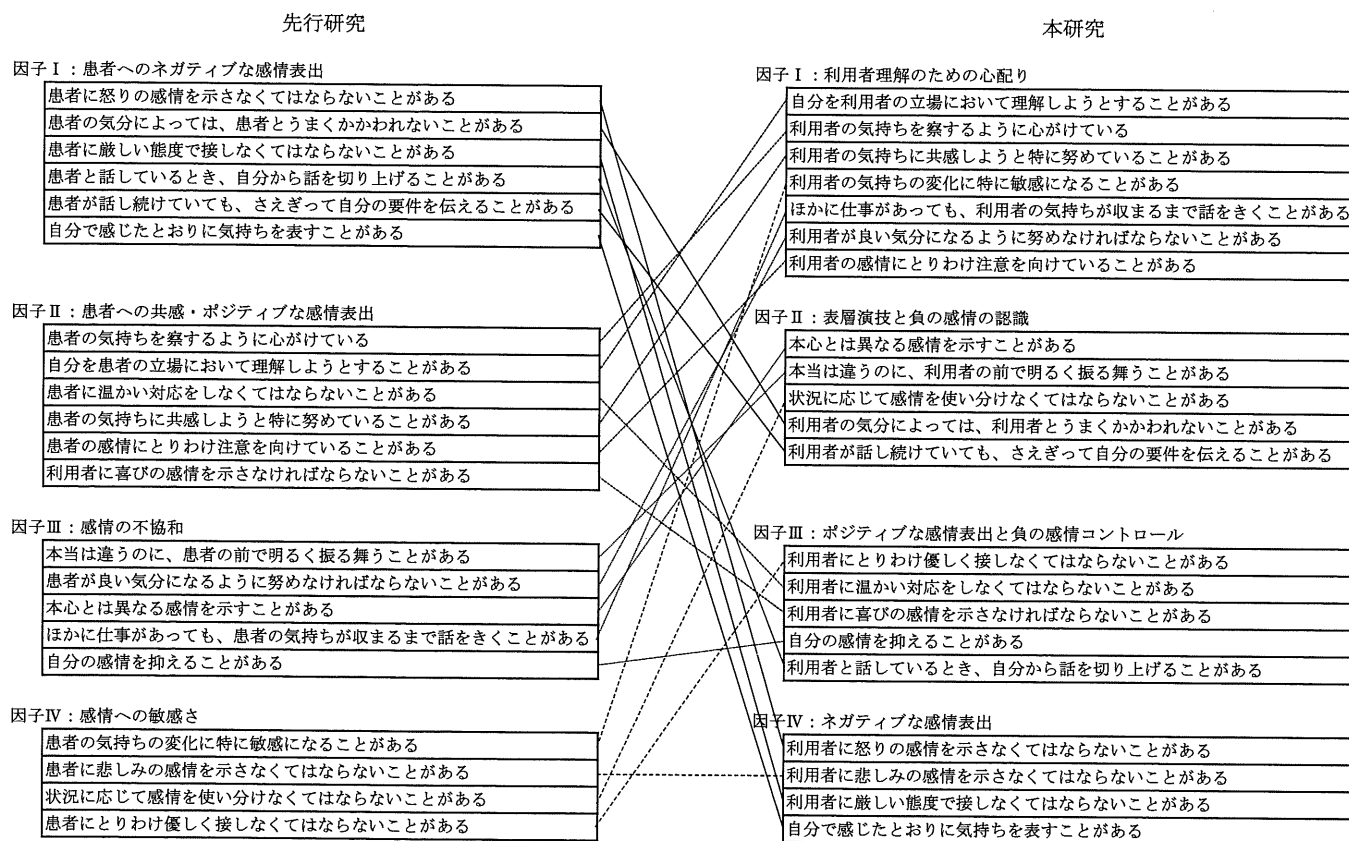


表3 感情労働とバーンアウトとの相関

	感情労働			
	利用者理解の ための心配り	表層演技と 負の感情の認識	ポジティブな感情表出と 負の感情コントロール	ネガティブな 感情表出
性別	-0.041	0.107 *	-0.012	0.079
年齢	0.034	-0.320 **	-0.074	-0.213 **
通算勤務年数	0.037	-0.148 **	0.018	-0.119 **
現在の職場の勤務年数	0.026	-0.104 *	0.048	-0.109 *
バーンアウト				
情緒的消耗感	0.063	0.381 **	0.233 **	0.234 **
脱人格化	-0.051	0.384 **	0.176 **	0.250 **
個人的達成感	0.007	0.067	-0.020	0.006

*p<0.05, **p<0.001

表4 バーンアウトを目的変数にした重回帰分析の結果

説明変数	目的変数		
	バーンアウト (下位尺度)		
	情緒的消耗感	脱人格化	個人的達成感
	標準偏回帰係数 (β)	標準偏回帰係数 (β)	標準偏回帰係数 (β)
性別	0.080 *	0.041	0.042
年齢	-0.197 **	-0.084	0.130 *
通算勤務年数	0.095	0.074	-0.038
現在の職場の勤務年数	-0.025	-0.036	-0.013
感情労働			
利用者理解のための心配り	-0.117 *	-0.254 **	-0.007
表層演技と負の感情の認識	0.299 **	0.371 **	0.143 *
ポジティブな感情表出と負の感情コントロール	0.114 *	0.088	-0.066
ネガティブな感情表出	0.051	0.083	-0.022
決定係数 (R ²)	0.197	0.210	0.021
調整済み R ²	0.185 **	0.198 **	0.007

*p<0.05, **p<0.001

えで、これらの要因に適切に対応していくことが求められるであろう。

第3因子である“ポジティブな感情表出と負の感情コントロール”は、先行研究の4つの因子に含まれる項目が統合されていた。利用者に対して温かい感情を表出することと、「自分の感情を抑えることがある」や「利用者と話しているとき、自分から話を切り上げることがある」が同一因子に含まれることについては、解釈が難しいところである。表層演技で温かい感情を表出するためには、自分の感情を抑えなければならない場面があることや、逆に、温かい感情を表出することが難しいと認識した場面では、自分から話を切り上げなくてはならない場面があるのではないかと推測される。重回帰分析の結果、第3因子は、バーンアウトの「情緒的消耗感」に対して弱い正の関連を示すにとどまった。

第4因子である“ネガティブな感情表出”は、先行研究の“患者へのネガティブな感情表出”に含まれる3項目に加え、“感情

の敏感さ”に含まれる「患者に悲しみの感情を示さなくてはならないことがある」が含まれていた。悲しみの感情表出もネガティブな感情表出の一つと考えられることから、この第4因子は、先行研究とは因子内項目が若干異なるものの、“ネガティブな感情表出”の因子名とした。重回帰分析の結果、第4因子は、バーンアウトの「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感 (の後退)」のいずれに対しても有意な関連を示さなかった。

以上の結果から、感情労働がバーンアウトに対して、促進的にも防衛的にも関連していることが示唆された。第1因子である“利用者理解のための心配り”は、バーンアウトに防衛的に関連していたことから、今後は、介護職員の職場定着を図るという観点で、この点についてさらに研究を進めていきたい。また、第2因子である“表層演技と負の感情認識”が、バーンアウトに対して促進的な役割をもつことが示されたことは妥当な結果だと考える。介護職員の職場定着に向けては、現場の介護職員が抱えるこのよう

な感情管理をマネジメントしながら職場づくりを進めていく必要がある。

本研究の結果から、感情労働概念は、介護職員のバーンアウト軽減策を検討するうえで有用な概念だと考える。

VI. 本研究の限界

本研究の対象者は、筆者が関わった研修会の参加者に限定されている。研修会への参加動機は、本人の意思や職場からの指示など様々ではあるが、回答に偏りが出ている可能性は否定出来ない。今後は、無作為抽出にて研究対象を選出し、さらに考察を深められるように研究を継続していきたい。

VII. 結語

本研究の結果、介護職員の感情労働概念の構造として、先行研究とは因子内項目が異なる4因子構造が示された。第1因子“利用者理解のための心配り”はバーンアウトに対して防御的に作用すると考えられた。第2因子“表層演技と負の感情認識”はバーンアウトに対して正の関連を示し、離職防止の観点で職場マネジメントを考慮するうえで重要な要因と考えられた。第3因子“ポジティブな感情表出と負の感情コントロール”は弱い正の関連を示し、第4因子“ネガティブな感情表出”は有意な関連を示さなかった。本研究の結果から、感情労働概念は、介護職員のバーンアウト軽減策を検討するうえで有用な概念だと考えられる。

【引用文献】

- 1) 介護労働安定センター：平成24年度 介護労働実態調査結果について、http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_chousa_kekka.pdf (2013年11月28日現在)
- 2) 諸井克英：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 (1)：75-85 (1999)。
- 3) 原田和宏、齋藤圭介、布元義人、ほか：バーンアウト尺度のプロセスモデルの検討、*東京保健科学学会誌* 3 (1)：38-46 (2000)。
- 4) 大澤智子：介護職の燃えつきと精神保健 現状と今後の課題、*聖マリアンナ医学研究誌* 2：65-72 (2002)。
- 5) 田辺毅彦、足立啓、田中千歳、ほか：特別養護老人ホームにおけるユニットケア環境移行が介護スタッフの心身に与える影響 バーンアウトとストレス対処調査、*日本認知症ケア学会誌* 4 (1)：17-23 (2005)。
- 6) 田辺毅彦、足立啓、大久保幸積：特別養護老人ホーム介護スタッフのユニットケア環境移行後のバーンアウトの検討、*老年社会科学* 27 (3)：339-344 (2005)。
- 7) 山口隆司、加納良男、小池伸一、ほか：介護老人保健施設職員の介護ストレスに関する調査、*OT ジャーナル* 40 (1)：83-90 (2006)。
- 8) 一瀬貴子：介護職・看護職の職務バーンアウト研究の現状と課題、*関西福祉大学研究紀要* 9：101-117 (2006)。
- 9) 小野寺敦志、畦地良平、志村ゆず：高齢者介護職員のストレスとバーンアウトの関連、*老年社会科学* 28 (4)：464-475 (2007)。
- 10) 澤田有希子：高齢者福祉施設介護職員のバーンアウト因果モデルに関する実証的研究 多母集団の同時分析を用いたモデル構造の男女差の検討、*社会福祉学* 47 (4)：136-148 (2007)。
- 11) 堀田聡子：介護職のストレス・バーンアウトと雇用管理、*季刊家計経済研究* 82：24-36 (2009)。
- 12) 荻野佳代子、瀧ヶ崎隆司、稲木康一郎：対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響、*心理学研究* 75 (4)：371-377 (2004)。
- 13) 水野高昌、鈴木久義、奥原孝幸、ほか：臨床場面における対象者に対する作業療法士の感情労働、*作業療法* 30 (3)：273-283 (2011)。
- 14) 関谷大輝：対人援助職者の感情労働における感情的不協和経験の筆記開示、*心理学研究*, 80 (4)：295-303 (2009)。
- 15) A.R. ホックシールド (著)、石川准・室伏亜希 (訳)：管理される心 感情が商品になるとき、世界思想社、3-10, 2000。
- 16) 文献15)、41-48。
- 17) 武井麻子：感情と看護 人とのかわりを職業とすることの意味、*医学書院*, 40-42, 2001。
- 18) 鎌原雅彦、大野木裕明、宮下一博、ほか：質問紙法、*北大路書房*, 15-17, 2002。
- 19) 堀洋道 (監)、松井豊、宮本聡介 (編)：心理測定尺度集VI 現実社会と関わる〈集団・組織・適応〉、サイエンス社、296-300, 2011。
- 20) 久保真人、田尾雅夫：バーンアウト 概念と症状 因果関係について、*心理学評論* 34 (3)、412-431 (1991)。
- 21) 久保真人、田尾雅夫：バーンアウトの測定、*心理学評論* 35 (3)、361-376 (1992)。
- 22) 古川和稔：施設介護職員の離職に関連する要因に関する研究 特に介護否定感を中心に、*国際医療福祉大学大学院博士学位論文*, 52-87 (2011)。