

介護職員の現状 (第2報)

「現在の職場の認識」がバーンアウトに与える影響

Current situation of care workers at welfare facilities (second report)

Effects of self-awareness of the current workplace 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2報) 「現在の職場の認識」がバーンアウトに与える影響

キーワード：現在の職場の認識、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、介護職員自身の主観的な「現在の職場の認識」がバーンアウトに与える影響について検討し、介護職員の職場定着を図る方策を探索することである。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。第一報では、感情労働概念がバーンアウト軽減に有用であることを報告したが、第二報では、現在の職場に対する肯定的な認識が、バーンアウトに防御的に働いていたことを報告する。特に、人間関係に対する認識は、他の領域と比較して強く影響していた。また、給与の満足度より、勤務体制や休暇取得に対する満足度の方が、バーンアウトに対してより防御的な影響を与えていた。本研究の結果から、チームメンバーとの良好な人間関係の構築の重要性が改めて示された。さらに、介護職員の職場定着促進に向けては、限られた人員のなかではあるが、勤務体制や休暇取得に対する満足度を向上させるような工夫が急務であると考えられる。

I. 緒言

介護職員の職場定着を図る上では、職員の採用を促進すると同時に、離職を防ぎ、職場定着を向上させる必要がある。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数多く報告されている。バーンアウトとは、Freudenbergerが初めて学術論文でとりあげた概念で、その測定についてはMaslachを中心とした研究グループが精力的に取り組んできたものである¹⁾。わが国では、Maslachらが開発したMaslach Burnout Inventory (以下

MBI)などを参考に、久保と田尾がわが国のヒューマンサービスの現場に適合するようにまとめた「日本版バーンアウト尺度17項目(以下、日本版MBI)」^{2,3)}が最も多く用いられている。この日本版MBIは、「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感(の後退)」の3つの下位尺度で構成されている。介護職員の離職問題をバーンアウトの観点から分析した主な研究としては、例えば、立花と九十九⁴⁾が特別養護老人ホームの介護職員と施設長を対象とした調査がある。この調査では、施設を統括してマネジメントを行う理事長や施設長は、日頃より介護職員のニーズや意見をくみ取り、話し合い、職場環境や労働条件、さらには福利厚生システムとして取り入れていく必要があると結論づけている。また、

堀田⁹⁾は、事業所における雇用管理に着目して、バーンアウトとの関連を検証している。その結果、求められる雇用管理上の取り組みとして、実務のなかでの上司の指導、上司や先輩に仕事上の疑問点を聞ける機会を設けること、職場全体の課題共有機会を設定することが重要だと指摘している。一瀬⁹⁾の「介護職・看護職の職務バーンアウト研究の現状と課題」では、これまでに日本版MBIを用いた実証研究論文を分析し、バーンアウトを構成する3つの下位尺度に影響を及ぼす変数の抽出を試みている。その結果、組織内要因として、①上司のリーダーシップや評価力、②労働過多・業務内容の不明確さ・組織体制に関する職務ストレス、③業務の専門性に対する他者評価を見出し、特に介護職特有の職務ストレスとして「専門性の不明確さ」を報告している。これらの先行研究を概観すると、日本版MBIは確立した尺度であること、バーンアウトの軽減には、上司や同僚との良好な人間関係が重要であること、業務内容を明確にして労働過多を防止すること、介護職員自身が専門性を認識出来るような環境をつくることなどが影響していると考えられる。

人間関係や専門性の認識については、周囲からの働きかけも重要であるが、実際には介護職員自身の認識が重要である。例えば同じ職場であっても、ある職員は「人間関係が良い」と認識し、ある職員は「人間関係が悪い」と感じる事が推察される。

II. 研究目的

本研究の目的は、介護職員自身の主観的な「現在の職場の認識」がバーンアウトに与える影響について検討し、介護職員の職場定着を図る方策を探索することである。

III. 研究方法

1. 調査対象者

調査対象は第1報と同様で、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現在の職場に対する認識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⁷⁾。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バーンアウト尺度

「日本版MBI」を採用した。これは、久保と田尾^{2,3)}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。

②現在の職場に対する認識

給与、勤務体制、休暇、上司や同僚との人間関係、同職種や他職種とのチームワーク、研修機会の有無などについて14項目の質問を設定した。回答形式は(1 全くそう思わない、2 そう思わない、3 どちらともいえない、4 そう思う、5 非常にそう思う)の、ものさし付5件法とした。

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、「今すぐにで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。

②現在の職場に対する認識

現時点では妥当性の基準となる尺度もないため、尺度としての信頼性と妥当性の検討は行わない。従って分析には、通常よく使われる 14 項目合計点 (または 14 項目平均点) ではなく、いわゆる多変量 (または多変数) として扱う。

(4) 分析方法

「現在の職場に対する認識 (14 項目)」について、設問項目ごとに回答を「全くそう思わない」、「そう思わない」、「どちらともいえない」、「そう思う」、「非常にそう思う」の 5 群に分け、「日本版 MBI」(17 項目合計点) に対する群間差の有無について Kruskal-Wallis 検定を行った。本研究の質問票は、間隔尺度で処理可能な方法で作成しているが、回答の分布が正規分布に従わないことが予測されるため、ノンパラメトリック検定を選択した。また、有意差がみられた項目については、「日本版 MBI」(17 項目合計点) と「現在の職場に対する認識 (14 項目)」の各設問項目の得点 (全くそう思わない = 1 点、そう思わない = 2 点、どちらとも言えない = 3 点、そう思う = 4 点、非常にそう思う = 5 点) について、スピアマンの順位相関係数を算出した。

(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。

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	33.5
	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

表2 「現在の職場の認識」とバーンアウトとの Kruskal-Wallis 検定の結果

待遇面に対する認識	H 統計量	p 値	rs
現在の給与に満足している	18.285	0.001 **	図 1 -0.173
現在の勤務体制に満足している	54.194	0.000 **	図 2 -0.282
休暇はきちんと取れている	36.315	0.000 **	図 3 -0.246
現在の職場は研修の機会が多い	6.869	0.143	-0.069
実践状況に対する認識			
職場の介護（支援）の実践状況に満足している	30.343	0.000 **	図 4 -0.212
職場は、よりよい介護（支援）を実践しようとする意識が高い	32.623	0.000 **	図 5 -0.172
介護（支援）のレベルアップを図るためのサポート体制がある	22.352	0.000 **	図 6 -0.166
人間関係に対する認識			
頼れる上司が存在している	22.538	0.000 **	図 7 -0.196
介護職員のチームワークは良い	57.067	0.000 **	図 8 -0.270
他職種とのチームワークは良い	64.582	0.000 **	図 9 -0.327
頼れる仲間が存在している	62.932	0.000 **	図 10 -0.248
運営・管理者に対する認識			
運営・管理者は介護（支援）の専門性を理解している	31.486	0.000 **	図 11 -0.222
運営・管理者は介護現場の実態を理解している	31.723	0.000 **	図 12 -0.233
運営・管理者と介護職員の意思疎通は図れている	36.985	0.000 **	図 13 -0.241

rs= スピアマンの順位相関係数

** p<0.01

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「今すぐにで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られる。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。

2. 「現在の職場の認識」とバーンアウトとの関係

「現在の職場に対する認識 (14 項目)」について、回答を「全くそう思わない」、「そう思わない」、「どちらともいえない」、「そう思う」、「非常にそう思う」の 5 群に分け、「日本版 MBI」(17 項目合計点) の群間差の有無について Kruskal-Wallis 検定を行った。結果一覧を表 2 に示す。「現在の職場は研修の機会が多い」を除く、13 項目で有意差がみられた。

3. 設問項目ごとにみたバーンアウトとの関係

以下、「待遇面に対する認識」、「実践状況に対する認識」、「人間関係に対する認識」、「運営・管理者に対する認識」に分け結果を示す。

(1) 待遇面に対する認識

4 項目中 3 項目で、バーンアウト得点に対して、「全くそう思わない」、「そう思わない」、「どちらともいえない」、「そう思う」、「非常にそう思う」の 5 群間の有意差がみられたが、「現在の職場は研修の機会が多い」では有意差はみられなかった。以下、有意差がみられた 3 項目について、バーンアウト得点との関係を図表化する。また、それぞれの図のタイトルの後に、スピアマンの順位相関係数 (rs) を示す。

いずれの項目でも、待遇面に対する満足度が高いほどバーンアウトが低かった。スピアマンの順位相関係数を見ると、給与の満足度よりも、勤務体制や休暇取得の満足度の方が、バーンアウトに対して強く負の影響を与えていた (図 1～図 3)。

(2) 実践状況に対する認識

3 項目全てで有意差がみられた。実践状況の満足度が高いほど、バーンアウトが低いという結果を示した (図 4～図 6)。

(3) 人間関係に対する認識

4 項目全てで有意差がみられた (図 7～図 10)。特徴的な結果を示したのは、「介護職員のチームワークは良い (図 8) と、「頼れる仲間が存在している (図 10)」の 2 項目で、「そう思う」群のバーンアウト得点が「非常にそう思う」群よりも低かった。

図1 「現在の給与に満足している」とバーンアウト得点 (rs=-0.173)

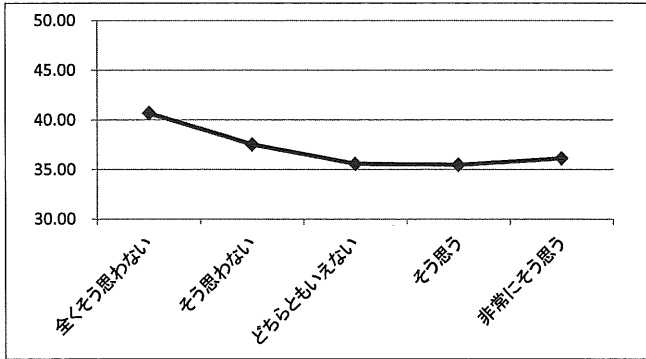


図5 「職場は、よりよい介護(支援)を実践しようとする意識が高い」とバーンアウト得点 (rs=-0.172)

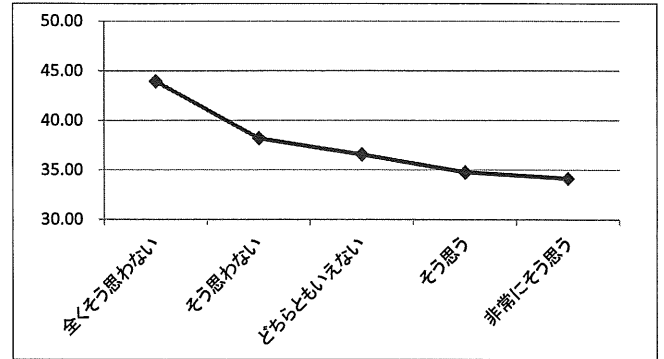


図2 「現在の勤務体制に満足している」とバーンアウト得点 (rs=-0.282)

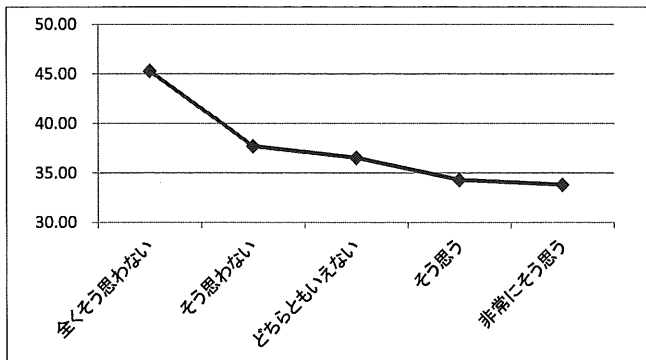


図6 「介護(支援)のレベルアップを図るためのサポート体制がある」とバーンアウト得点 (rs=-0.166)

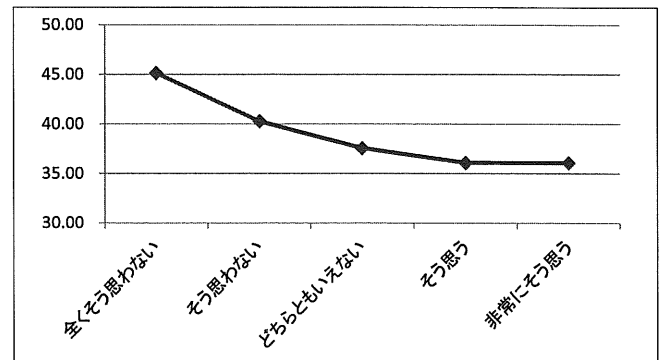


図3 「休暇はきちんと取れている」とバーンアウト得点 (rs=-0.246)

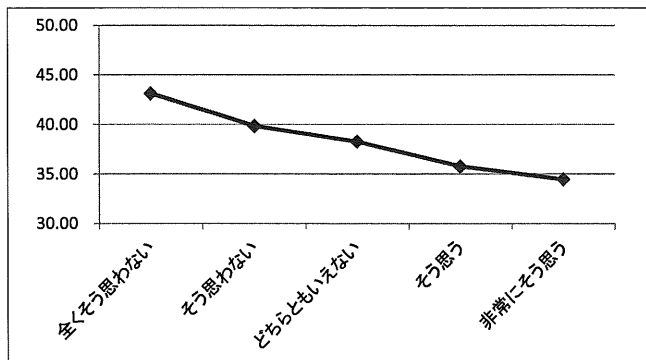


図7 「頼れる上司が存在している」とバーンアウト得点 (rs=-0.196)

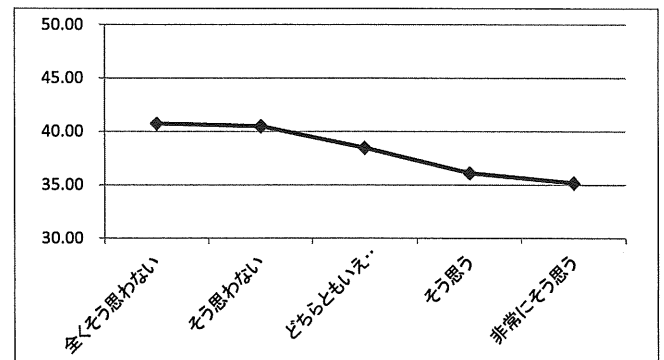


図4 「職場の介護(支援)の実践状況に満足している」とバーンアウト得点 (rs=-0.212)

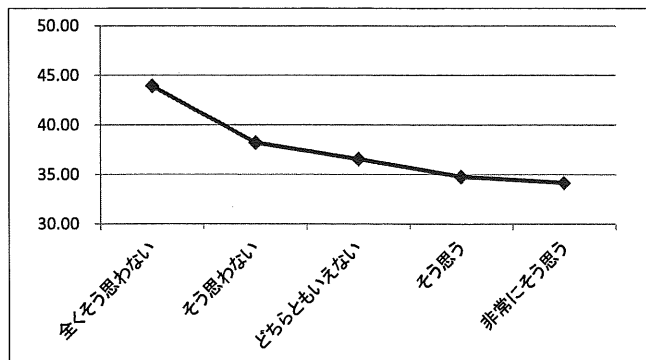


図8 「介護職員のチームワークは良い」とバーンアウト得点 (rs=-0.270)

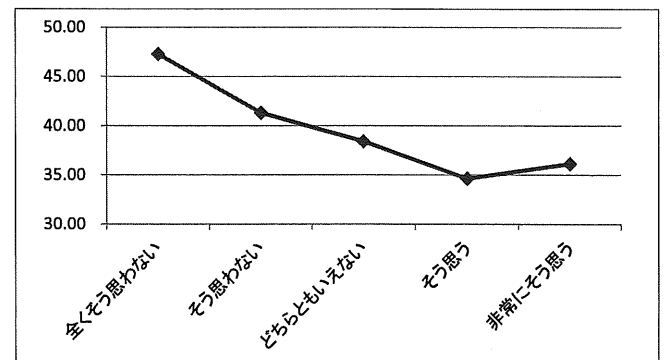


図9 「他職種とのチームワークは良い」とバーンアウト得点 (rs=-0.327)

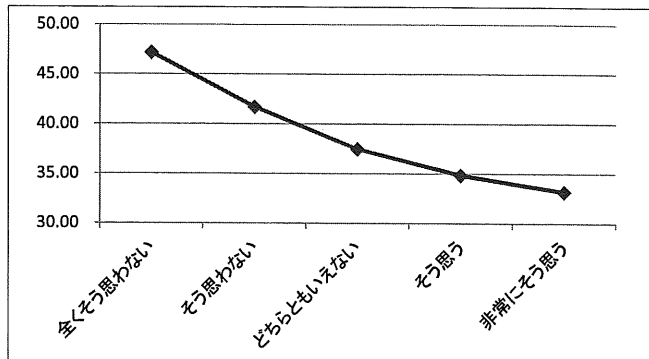


図10 「頼れる仲間が存在している」とバーンアウト得点 (rs=-0.248)

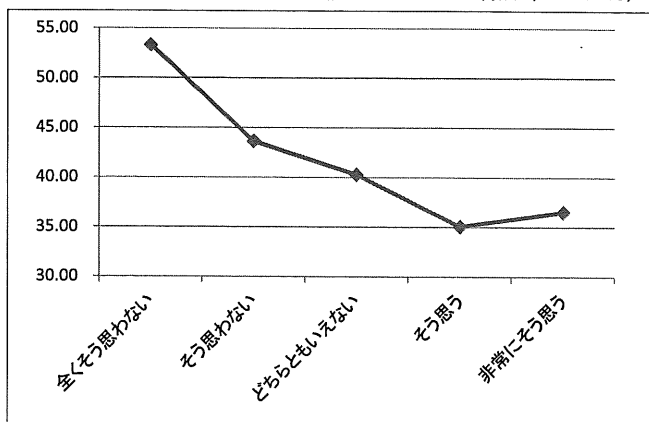
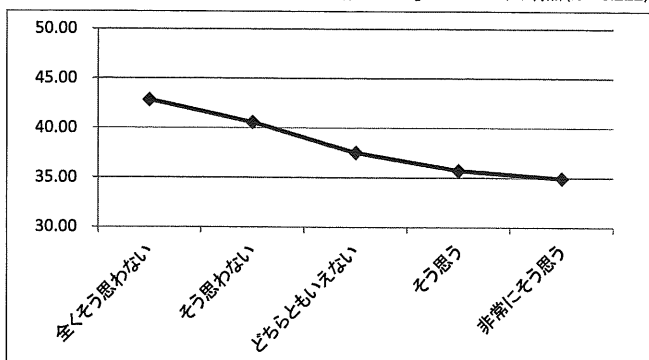


図11 「管理・運営者は介護(支援)の専門性を理解している」とバーンアウト得点 (rs=-0.222)



(4) 運営・管理者に対する認識

3項目全てで有意差がみられた(図11から図13)。

V. 考察

介護職員の職場定着を図るためにはバーンアウトの軽減が不可欠であるが、立花と九十九⁹⁾は、バーンアウトの改善には、「様々

図12 「管理・運営者は介護現場の実態を理解している」とバーンアウト得点 (rs=-0.233)

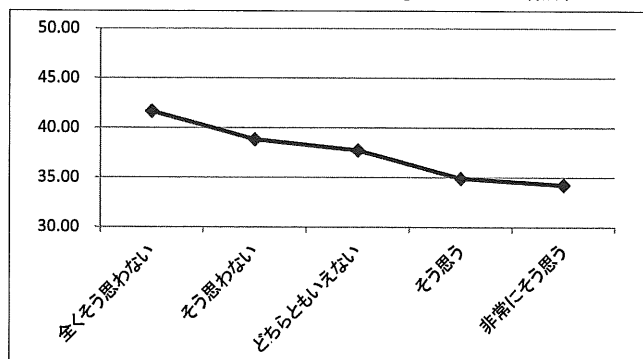
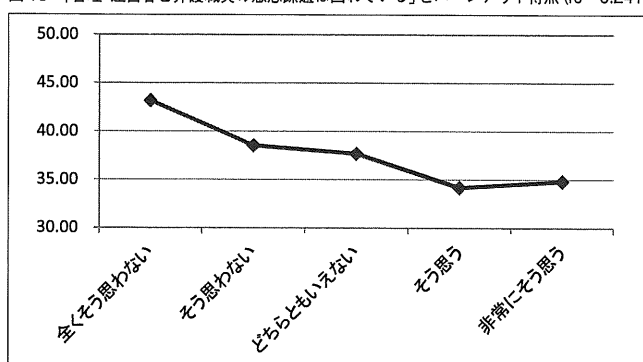


図13 「管理・運営者と介護職員の意思疎通は図れている」とバーンアウト得点 (rs=-0.241)



な人間関係に配慮した支援システム」と「満足できる所得保障と働きがいのある仕組み」の構築が必要と述べている。また、古川⁸⁾は介護職員の離職問題に関する文献考察の結果、「肯定的側面、否定的側面いずれにおいても、職場内の人間関係や、専門性の認識の重要性についての報告が多い」と論じている。さらに古川⁹⁾は、早期離職した介護福祉士を対象とした聞き取り調査を行った結果、早期離職の原因として、「介護福祉士として働くことに対する本人の認識不足」、「専門性を感じられないことや職場内でのコミュニケーション不足」、「揺れ動く気持ちをサポートする体制の不備」の3点を挙げている。これらの報告から、介護職員の離職を防ぎ、職場定着を図るために必要なことは、単に「賃金を上げる」といった単純な対応ではなく、介護職員自身の職場に対する認識、とりわけ職場内の人間関係に対する肯定的な認識が高まるような支援体制の構築が必要であると考えられる。このような筆者の研究関心に基づいて実施した本研究の特長は、回答者の主観による「現在の職場の認識」に着目して、バーンアウトを軽減する要因を検討したことであるが、その結果、「現在の職場は研修の機会が多い」という1項目だけは有意差がなかったが、その項目以

外は、待遇面、実践状況、人間関係、運営・管理者に対してなど、いずれの領域でも主観的な満足度とバーンアウトの間に有意差がみられた。この結果から、現在の職場に対する肯定的な認識が、バーンアウトに防御的に働いていることが示唆された。さらに相関係数に着目してその影響の大小を検討してみると、介護職員とのチームワーク、他職種とのチームワーク、頼れる仲間の存在といった人間関係に対する認識が、他の領域と比較して強い負の相関を示した。また、待遇面では、給与の満足度より、勤務体制や休暇取得に対する満足度の方が、バーンアウトに対して、より防御的な影響を与えていた。介護福祉実践現場は、複数の介護職員に加え、看護師やリハビリテーションスタッフなど、他職種とチームを組んで介護サービスを提供している。本研究の結果から、そのようなチームメンバーとの良好な人間関係の構築の重要性が改めて示された。さらに、介護報酬のもとで運営されている介護保険施設では、急激な給与体系の改善は難しい面があるが、今回の結果では、給与の満足度よりも、勤務体制や休暇取得に対する満足度の方がバーンアウトに防御的に作用することが示されたことから、介護職員の職場定着促進に向けては、限られた人員のなかではあるが、勤務体制や休暇取得に対する満足度を向上させるような工夫が急務であると考えられる。

「介護職員のチームワークは良い」と「頼れる仲間が存在している」の2項目では、「そう思う」群の方が「非常にそう思う」群よりもバーンアウトが低く、他の項目とは異なるグラフの形を示した(図8、図10)。2項目とも負の相関を示し、グラフの形からも介護職員のチームワークの良さや、頼れる仲間の存在が、バーンアウトに防御的に作用していることは明らかだが、「そう思う」群と「非常にそう思う」群とで逆転現象が起きている理由については本研究の結果からは推察することが難しく、今後の検討課題である。

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ことから、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

介護職員とのチームワーク、他職種とのチームワーク、頼れる仲間の存在といった人間関係に対する認識が、バーンアウトに対して負の相関を示した。また、待遇面では、給与の満足度より、勤務体制や休暇取得に対する満足度の方が、バーンアウトに対して、より防御的な影響を与えていた。本研究の結果から、介護職員の職場定着促進に向けては、限られた人員のなかではあるが、勤務体制や休暇取得に対する満足度を向上させるような工夫が急務であると考えられる。

【引用文献】

- 1) 久保真人：バーンアウト(燃え尽き症候群) ヒューマンサービス職のストレス, 日本労働研究雑誌 558 : 54-64 (2007).
- 2) 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).
- 3) 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).
- 4) 立花直樹, 九十九綾子：介護業務における「バーンアウト」改善に向けた調査研究 特別養護老人ホームの介護職員・施設長に対する調査からみえた課題, 厚生学の指標 59 (8) : 29-37 (2012).
- 5) 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).
- 6) 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).
- 7) 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.
- 8) 古川和稔：介護職員の離職問題に関する文献考察, 宇都宮短期大学人間福祉学科研究紀要 9 : 23-36 (2011).
- 9) 古川和稔：介護福祉士の早期離職に関する質的研究, 自立支援介護学 3 (2) : 78-85 (2010).