

介護保険施設における介護福祉士のバーンアウトと ストレスの関係について

義 本 純 子
富 岡 和 久

1. はじめに

高齢者が増加し介護保険の導入により、その介護サービスを利用する高齢者のニーズもますます多様化・複雑化し、それと同時に介護サービスに対する社会的期待も強く、介護職員の職務に対する負担感も増大してきている。特に福祉・介護では法制度も充分確立されず、また社会的施策が十分に出来ていない中で高齢者のサービスに対するニーズが高まってきた。そのため、従事者である介護職員の教育、数も不足の状況では労働条件が劣化するのも避けられない。ヒューマンサービスにおける需要と供給のアンバランスがバーンアウト（燃え尽き症候群）の原因でもあるとも考えられる。バーンアウトは過度で持続的なストレスに対応出来ず、張り詰めていた緊張が緩み、意欲が急速に萎えてしまったような時に表出される心身の症状に対して用いられる。Maslach（1976）によれば「極度の身体的疲労と感情の枯渇を示す症候群」であるとしている。また、心身の症状の他に逃避的になったり卑下的になったり、思いやりを欠くなどの行動が見られ、職場や家庭にもそれによる影響が波及し、欠勤、離職、転職等をする者も出てきている。

バーンアウトは介護、福祉、医療、教育などのヒューマンサービス従事者である介護福祉士、看護師、カウンセラー、ソーシャルワーカー、教員に多発している。これらの職種は高齢者、患者、来談者、障害者、児童、生徒など、彼等との関係において弱者であり、暖かくむかえ入れ献身的に接することが求められ、片方では温和で客観的態度を保持しなければならない。これらの両立が長期間、継続すると役割葛藤が生じる可能性が出てくる。接する時間が多いほど、過度に緊張する時間が増えるが、高齢者の状態がそれに応じて改善されるわけではないので、焦燥感、挫折感を経験することも多い。介護職のバーンアウトが社会問題化するのには高齢者の生存に深く関与し、介護者の行動が高齢者の日常生活の便益にも影響を及ぼすからである。バーンアウトにかかったサービス従事者は高齢者との接触を少なくしたり、無視したりし惰性で業務を行い、欠勤したりすることも出てきてサービスの効用にも影響を及ぼす。

バーンアウトは従来の研究から仕事に関するストレスの1つであるともいわれている。これが深刻な病理とされるのは、それが個人にとって過剰あるいは許容範囲を超える場合である。長時間ストレスの状態を持続させられること、あるいは過度の状態を経験させられること、また、ストレスの原因が不明であり解決に至る方法が明示されないような場合、そして確実に個人の能力の許容範囲を超え、個人的にストレスを管理できなくなるときである。このような場合、ストレスはネガティブな効果を持つことになる。

義本 純子・富岡 和久

バーンアウトは対人関係で発生するネガティブな効果を持ったストレスである。バーンアウトはスタッフの数が少なかったり、直接、相対する場面が多いところでは多発傾向にあり、一般に労働条件が劣るところでは、対人関係の頻度が多く、過重、過大な責任の負荷を経験をすることが多くバーンアウトを発生しやすい。個人的要因として曖昧さへの体制の強い人、依存的でない人などはバーンアウトになることは少ないといわれ、また、一般にヒューマンサービス従事者には理想主義者が多く、理想と現実の狭間で悩むことが多いとも言われている。

しかし、経験年数や年齢とともに順応できたり、回避法等をおぼえ、バーンアウトの対処法を身につけるようになる。また若い人たちがかかりやすく、キャリアを積むことで現実的に対処出来るようになるとも言われている。

II. 用語の定義

バーンアウト（燃え尽き症候群）とは長期間にわたり、人に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、極度の身体的疲労と感情の枯渇を示す症候群で卑下、仕事嫌悪、思いやりの喪失を伴うもの。

III. 研究方法

1. 調査対象者：

石川県内の介護老人保健施設35ヶ所、介護老人福祉施設43ヶ所に勤務する介護福祉士である。調査票は各施設に郵送後、対象者に配布され、調査期間は平成15年2月3日～2月20日で回収は施設単位、又は個人単位の郵送によって行われた。協力が得られたのは365人で回収率は56.5%である。

2. 調査内容

1) 個人属性：性別・年齢・資格・介護実務経験・勤務形態・業務内容等について

2) バーンアウト尺度：久保、田尾氏の「バーンアウト尺度」は17項目の質問で最近6ヶ月ぐらいの間にどの程度の頻度で経験したかを「いつもある」、「しばしばある」、「ときどきある」、「まれにある」、「ない」の5件法で回答するものである。

この尺度は「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感」の後退の3因子で構成されている。この3因子の中では「個人的達成感」のみ逆転項目となっている。「情緒的消耗感」は心理的な要素が中心となって起こる身体的、心理的な疲労感、虚脱感のことである。「脱人格化」は利用者に対して人間性を欠いた対応をしたり又、人間性豊かな感情を持たずに利用者にかかわること、「個人的達成感」は仕事上の達成感、充実感を感じられなくなることである。バーンアウトは「情緒的消耗感」を中心にこれらの3つの因子がからみ合っている状況である。

3) ストレッサー評価尺度：矢富・中谷氏の「ストレッサー評価尺度」41項目を用い、最近1ヶ月ぐらいの間、どの程度の頻度で経験したかを「良くある」、「ときどきある」、「たまにある」、「ない」の4件法で回答するものである。

4) 倫理的配慮：質問紙に調査内容については、プライバシーの保護及び外部に個人情報を提

供しないこと、又、調査目的以外に利用しないことを付け加え同意を得た。

IV. 結果

1) 個人特性について：性別は女性 328 人 (89.9%)、男性 37 人 (10.1%) である。年齢構成は 20～25 歳 112 人 (31.0%)、26～30 歳 75 人 (20.8%)、31～35 歳 32 人 (8.9%)、36～40 歳 29 人 (8.0%)、41～45 歳 34 人 (9.4%)、46～50 歳 33 人 (9.1%)、51～55 歳 37 人 (10.2%)、56～60 歳 9 人 (2.5%) である。資格取得方法については実務経験で国家試験合格者が 222 人 (61.8%)、養成校卒業者 135 人 (37.6%)、大学卒業者 2 人 (0.6%) である。介護福祉士以外の資格については社会福祉主事任用資格 58 人 (24.9%)、ホームヘルパー 67 人 (28.8%)、介護支援専門員 53 人 (22.7%)、保育士 31 人 (13.3%)、社会福祉士 5 人 (2.1%) である。介護福祉士資格取得後の介護実務経験年数は 1～3 年 188 人 (51.9%)、4～6 年 100 人 (27.6%)、7～9 年 33 人 (9.1%)、10～12 年 24 人 (6.6%)、13 年～15 年 16 人 (4.4%)、16～18 年 1 人 (0.2%) である。現在の勤務先は介護老人保健施設 201 人 (55.1%)、介護老人福祉施設 164 人 (44.9%) である。勤務形態は常勤 351 人 (95.9%)、非常勤 9 人 (2.5%) である。従事している業務は介護職員 286 人 (78.4%)、介護主任 34 人 (9.0%)、介護副主任 22 人 (6.0%) である。

個人属性ごとのバーンアウトに関する人数、構成比、因子別の平均値及び標準偏差を表 1 に示した。性別及び資格・職場種は T-検定を行った。他の属種については F-検定を行ったが各項目について有意な相関関係は認められなかった。

表 1 個人属性ごとのバーンアウト得点

	人数	比率 (%)	第1因子		第2因子		第3因子	
			平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差
職場種								
介護老人保健施設	202	55.2	1.922	0.686	2.738	0.663	3.122	0.917
介護老人福祉施設	164	44.8	1.826	0.604	2.721	0.693	2.952	0.838
性別								
女性	328	89.9	1.879	0.652	2.731	0.676	3.045	0.885
男性	37	10.1	1.878	0.655	2.739	0.682	3.043	0.885
年齢								
20～25才	112	31	1.879	0.653	2.735	0.677	3.040	0.887
26～30才	75	20.8	1.879	0.653	2.733	0.678	3.039	0.888
31～35才	32	8.9	1.876	0.652	2.732	0.692	3.031	0.876
36～40才	29	8	1.883	0.666	2.728	0.681	3.054	0.900
36～40才	34	9.4	1.879	0.656	2.738	0.678	3.041	0.891
46～50才	33	9.1	1.889	0.663	2.733	0.679	3.059	0.895
51～55才	37	10.2	1.875	0.656	2.738	0.676	3.050	0.888
56～60才	9	2.5	1.847	0.655	2.733	0.708	2.992	0.870
資格								
国家試験	222	62.2	1.879	0.652	2.731	0.676	3.045	0.885
養成校	135	37.8	1.880	0.654	2.732	0.678	3.037	0.887
実務経験								
1～3年	188	52.1	1.879	0.653	2.735	0.677	3.040	0.887
4～6年	100	27.7	1.875	0.654	2.736	0.677	3.044	0.889
7～9年	33	9.1	1.881	0.653	2.732	0.677	3.041	0.888
10～12年	24	6.6	1.885	0.662	2.729	0.678	3.052	0.892
13～15年	16	4.4	1.921	0.699	2.750	0.683	3.098	0.901
他の資格								
社会福祉士	5	2.1	1.889	0.660	2.729	0.690	3.062	0.887
社会福祉主事任用資格	58	24.9	1.883	0.658	2.743	0.680	3.046	0.888
介護支援専門員	53	22.7	1.882	0.653	2.733	0.678	3.037	0.885

保育士	31	13.3	1.888	0.657	2.736	0.683	3.043	0.889
ホームヘルパー	67	28.8	1.876	0.656	2.728	0.673	3.046	0.887
その他	19	8.2	1.878	0.660	2.729	0.672	3.053	0.893
勤務形態								
常勤	351	96.4	1.879	0.652	2.731	0.676	3.045	0.885
非常勤	9	2.5	1.885	0.662	2.718	0.697	3.047	0.893
パート	4	1.1	1.898	0.684	2.733	0.679	3.064	0.903
業務								
介護主任	34	9.3	1.882	0.658	2.733	0.670	3.048	0.889
介護副主任	22	6	1.878	0.658	2.741	0.678	3.042	0.888
介護職員	286	78.4	1.879	0.652	2.731	0.676	3.045	0.885
ホームヘルパー	2	0.5	1.859	0.667	2.749	0.731	3.046	0.873
相談員	8	2.2	1.933	0.695	2.755	0.689	3.113	0.896
その他	13	3.6	1.888	0.661	2.731	0.677	3.054	0.890

2) バーンアウトについて (表2)

17項目を主因子分析した結果、累積寄与率44.01%で3因子が抽出された。

(因子負荷量0.42以上で分類) 第1因子は「同僚や利用者の顔を見るのもいやになることがある」、「同僚や利用者とは何も話したくないことがある」、「自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないことがある」等の項目で「脱人格化」の因子と対応し、この因子の寄与率は21.1%である。第2因子は「今の仕事に心から喜びを感じることもある」、「仕事が楽しくて知らないうちに時間が過ぎることがある」、「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」等の項目で「個人的達成感」の因子と対応し、この因子の寄与率は13.7%である。第3因子は「身体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある」、「仕事のために心のゆとりがなくなったと感じることがある」、「一日の仕事が終わるとやっと終わったと感じることがある」等の項目で「情緒的消耗感」の因子と対応し寄与率9.3%である。

介護保険施設における介護福祉士のバーンアウトとストレスの関係について

表2 バーンアウト尺度に関する因子分析結果(バリマックス回転後)

ストレス項目	因子項目	第1因子	第2因子	第3因子
		脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感
5 同僚や利用者の顔を見るのもいやになることがある		0.705	0.038	0.140
10 同僚や利用者とも話したくないことがある		0.696	0.078	0.127
6 自分の仕事がつまらなく思えて仕方ないことがある		0.688	-0.127	0.195
14 今の仕事は私にとってあまり意味がないことだと思う		0.635	-0.111	0.174
1 「こんな仕事、もうやめた」と思う		0.617	-0.178	0.342
8 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		0.596	-0.097	0.305
11 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある		0.560	-0.109	0.104
3 こまごまと気配りをすることが面倒に感じることもある		0.489	-0.072	0.148
13 今の仕事に心から喜びを感じることもある		-0.181	0.703	-0.009
15 仕事楽しくて知らないうちに時間がすぎることがある		-0.128	0.701	-0.260
9 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		-0.108	0.653	-0.210
2 我を忘れるほど仕事に熱中することがある		0.144	0.536	0.060
4 この仕事が私の性分にあっていると思うことがある		-0.257	0.514	-0.053
17 我ながら仕事もうまくやり終えたと思うことがある		0.026	0.487	0.134
16 身体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある		0.268	0.067	0.766
12 仕事のために心のゆとりがなくなったと感じることがある		0.344	-0.016	0.583
7 一日の仕事が終わるとやっと終わったと感じることがある		0.303	-0.181	0.421
	固有値	3.578	2.332	1.586
	寄与率(%)	0.211	0.137	0.093
	累積寄与率(%)	0.211	0.348	0.441

3) ストレスについて(表3)

41項目のうち有効とみられる38項目を主因子分析した結果、累積寄与率は44.36%で6因子が抽出された。(因子負荷量0.36以上で分類)第1因子は「処遇の考え方や方法について上司と意見が食い違う」、「上司が感情的な行動をとる」、「上司が身勝手な一貫しない言動、態度をとる」等、12項目で「上司とのコンフリクト」と命名、第2因子は「利用者が重病であったり、問題行動があるので目が離せない」、「利用者が何度も同じ訴えをしてくる」、「利用者の問題行動(暴力・奇声・拒否・徘徊)があり、特に手がかかる」等、8項目で「利用者とのコンフリクト」と命名、第3因子は「研修会・事例研究で発表しなければならない」、「家事・育児にしわ寄せが行く」、「実習生の指導業務が負担である」等、5項目で「役割の過重」と命名した。第4因子は「時間内に仕事が終わらず、仕事を家に持ち帰らなければならない」、「時間内に仕事が終わらず残業しなければならない」、「仕事が多くて時間におわれる」等5項目で「介護業務の過重」と命名、第5因子は「利用者があなたに対して高圧的な態度、言動をとる」、「よいと思ってすることが利用者理解されない」、「こちらの言っていることが利用者に伝わらない」等の4項目で「利用者とのコミュニケーション」と命名、第6因子「職員間の意思疎通がうまくいかない」、「他の職員が能率的に仕事をしない」の2項目で「同僚とのコンフリクト」とそれぞれ命名した。

表3 ストレス尺度に関する因子分析結果(バリマックス回転後)

ストレス項目	因子項目					
	第1因子 上司との コンフリ クト	第2因子 利用者との コンフリ クト	第3因子 役割の 過重	第4因子 介護業務 の過重	第5因子 利用者との コミュニ ケーショ ン	第6因子 同僚との コンフリ クト
31 上司が身勝手な一貫しない言動、態度をとる	0.831	0.151	0.173	0.092	0.043	0.040
21 上司が感情的な行動をとる	0.807	0.085	0.089	0.114	0.026	0.069
35 上司が処遇の考え方や方法を無理に押し付ける	0.792	0.152	0.257	0.085	0.027	-0.105
7 処遇の考え方や方法について上司と意見が食い違う	0.698	0.181	0.143	0.237	0.068	0.107
24 上司が自分の仕事の内容を評価してくれない	0.671	0.042	0.187	0.191	0.215	0.126
13 施設側が現場の声を無視した要求をする	0.580	0.308	0.172	0.127	0.074	0.100
27 上司から同僚と比べられたり差別される	0.558	-0.022	0.176	0.149	0.172	0.159
30 同僚(職種問わず)が感情的な行動をとる	0.500	0.211	0.139	0.146	0.113	0.308
4 仕事上のささいな事や仕事以外のことで上司から注意をうけたり注文をつけられる	0.479	0.003	0.013	0.255	0.088	0.319
22 本来、他職種がする仕事がある	0.476	0.259	0.184	0.267	0.098	0.116
39 処遇の考え方や方法について同僚(同じ職種)と意見が食い違う	0.453	0.137	0.254	0.153	0.225	0.200
23 仕事の上でいきづまる	0.367	0.245	0.065	0.383	0.224	0.036
34 利用者に問題行動(暴力、奇声、拒否、徘徊など)があり、特に手がかかる	0.137	0.642	0.155	0.024	0.180	-0.089
17 利用者が重病であったり、問題行動があるので、日が離せない	0.120	0.634	0.069	0.227	0.047	-0.076
26 移乗・移動時に肉体的に厳しい作業をする	0.163	0.627	0.232	-0.070	0.119	0.166
18 夜勤時に仕事が多くて忙しい	0.048	0.584	0.275	0.190	-0.073	0.019
36 利用者がわがままあるいは非協力的な態度・言動をとる	0.246	0.525	0.193	-0.118	0.378	0.146
25 利用者が何度も同じ訴えをしてくる	0.099	0.520	-0.083	-0.066	0.188	0.230
33 忙しくて利用者の訴えに十分に対応できない	0.298	0.456	0.066	0.308	0.089	0.108
14 事故が起こったり急病人がでたりする	0.312	0.391	0.237	0.168	0.136	0.105
38 自分の時間が持てない	0.217	0.158	0.571	0.363	0.173	0.085
12 家事・育児にしろ寄せがいく	0.063	0.007	0.524	0.158	0.073	0.096
28 自分の希望する日に休みがとれない	0.331	0.244	0.507	0.109	-0.021	-0.146
11 研修会、事例研究で発表しなければならない	0.110	-0.002	0.491	0.132	0.015	0.007
40 実習生の指導業務が負担である	0.112	0.294	0.458	-0.144	-0.083	0.072
5 時間内に仕事が終わらず残業しなければならない	0.223	0.105	0.140	0.625	-0.046	0.125
3 時間内に仕事が終わらず、仕事を家に持ち帰らなければならない	0.212	0.033	0.259	0.560	-0.031	0.188
29 記録を書くのにおわれる	0.277	0.339	0.253	0.496	-0.042	-0.088
16 仕事が多くて時間におわれる	0.307	0.414	0.207	0.489	0.070	0.037
15 寮母職と施設長などの中間にたたされ、板ばさみになる	0.253	-0.065	0.291	0.386	0.089	0.091
9 よいと思っでることが利用者に理解されない	0.143	0.156	-0.023	0.058	0.757	0.048
8 利用者があなたに対して高圧的な態度、言動をとる	0.253	0.313	0.094	-0.074	0.516	0.216
20 こちらの言っていることが利用者に伝わらない	0.082	0.453	0.019	0.004	0.500	0.019
19 一生懸命取り組んだことの効果があらわれない	0.284	0.296	0.198	0.306	0.367	-0.043
2 他の職員が能率的に仕事をしない	0.389	0.097	0.094	0.168	0.113	0.532
1 職員間の意志の疎通がうまくいかない	0.376	0.028	0.024	0.194	0.090	0.394
固有値	6.146	3.974	2.565	2.498	1.855	1.150
寄与率(%)	14.99	9.690	6.260	6.090	4.520	2.810
累積寄与率(%)	14.99	24.68	30.94	37.03	41.56	44.36

4) 個人属性とバーンアウトとストレスの相関について(表4)

バーンアウト尺度と個人属性間の相関関係を見た場合、他の文献と同様に「脱人格化」と「情緒的消耗感」は相関関係は認められなかった。しかし、「個人的達成感」については「実務経験年数」と有意な負の相関(* p<0.05)が認められた。また、「介護福祉以外の資格」とも有意な正の相関(* p<0.05)が認められた。ストレス尺度と個人的属性間を見た場合、「上司とのコンフリクト」及び「利用者とのコミュニケーション」については有意な相関関係は認められなかった。「利用者とのコンフリクト」については業務形態と有意な正の(* p<0.05)が認められた。「同僚とのコンフリクト」については「資格」と有意な正の相関(* p<0.05)が認められた。「役割の加重」については「年齢」及び「実務経験年数」と強い正の相関(** p<0.01)が認められた。「介護業務の過重」については「資格」と負の相関(* p<0.05)がまた、「実務経験年数」とは強い正の相関(** p<0.01)が認められた。

介護保険施設における介護福祉士のバーンアウトとストレスの関係について

表4 個人属性とバーンアウト尺度及びストレス尺度との単相関行列

		年 齢	資 格	実務経験年数	介護福祉士 以外の資格	業務形態
バーンアウト	脱人格化	-0.071	-0.032	0.086	-0.120	0.069
	個人的達成感	0.041	0.076	-0.177	0.184	0.136
	情緒的消耗感	-0.121	-0.017	0.006	-0.045	0.016
ストレス	上司とのコンフリクト	0.082	-0.131	0.109	-0.020	-0.034
	利用者とのコンフリクト	0.057	-0.141	0.098	-0.007	-0.190
	役割の過重	0.206	-0.204	0.312	0.102	-0.048
	介護業務の過重	0.020	-0.175	0.208	-0.032	-0.005
	利用者とのコミュニケーション	-0.097	-0.013	0.027	-0.031	-0.035
	同僚とのコンフリクト	0.072	-0.196	0.002	0.018	-0.073

		年 齢	資 格	実務経験年数	介護福祉士 以外の資格	業務形態
バーンアウト	脱人格化					
	個人的達成感			*	*	
	情緒的消耗感					
ストレス	上司とのコンフリクト					
	利用者とのコンフリクト					*
	役割の過重	**	**	**		
	介護業務の過重		*	**		
	利用者とのコミュニケーション					
	同僚とのコンフリクト		*			

** p<0.01 * p<0.05

5) バーンアウトの生起に関わるストレス要因 (表5)

「脱人格化」では「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコミュニケーション」の説明変数が選択され、「情緒的消耗感」では「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコンフリクト」、「介護業務の加重」が選択された。

表5 バーンアウトの生起に関わるストレス要因の標準偏回帰係数

ストレス	バーンアウト		
	脱人格化	個人的達成感	情緒的消耗感
上司とのコンフリクト	0.44	n.s.	0.21
利用者とのコンフリクト	n.s.	n.s.	0.23
役割の過重	n.s.	n.s.	n.s.
介護業務の過重	n.s.	n.s.	0.25
利用者とのコミュニケーション	0.13	n.s.	n.s.
同僚とのコンフリクト	n.s.	n.s.	n.s.

考察

1) 個人属性とバーンアウト

介護福祉士の年齢が20～30歳で半数を占めており、若い介護福祉士が多く、実務経験も1年～6年で8割を占め経験が短い者が多かった。先行研究では年齢と実務経験がバーンアウトと関連があるという報告が多く、年齢が若く経験の短い者ほどバーンアウトに陥りやすいといわれている。本調査では年齢と実務経験の相関は「脱人格化」、「情緒的消耗感」ともに認められなかった。その理由として、介護職員は実務経験で介護福祉士の資格を取得したものが6割と多く、資格のない時期から介護という業務を実施しているため、日々、繰り返される利用者との接触の中で消耗感を体験していると思われる。また、資格取得後も知識・技術の習得、利用者の対応に戸惑うことも少ないと考えられ、また、介護業務への認識が実務経験時に既にあることが影響していると考えられる。

今回も実務経験で資格取得した者が6割で養成校出身者が4割であった。バーンアウトの「個人的達成感」が「実務経験年数」と有意な負の関係が認められ、経験年数の短い者ほど、仕事の意義を見出すことが難しい結果が得られた。高齢者施設では認知症の入所者が5割～7割といわれ利用者とのコミュニケーション内容の食い違いや利用者へ言いたいことが伝わらない等があり、その結果、一生懸命取り組んでも効果が現れない、目にみえる成果が得られない等、他の職種と違う特殊性があると考えられる。また、一度入所したらほとんど退所しない介護老人福祉施設では尚、その思いが強いと考えられる。このことが仕事へのやりがい、情性に繋がりサービスの質を低下させ、介護福祉士の成功感や満足感を低下させると考えられる。また、介護では入浴・食事等の業務が機能別に実施されており、介護福祉士の個人的能力を発揮できる場が少ないことも影響していると思われる。また、介護福祉士がどのように高齢者福祉施設の入所者を理解し、どんな介護観をもって仕事を行なっているかも重要である。

2) 個人属性とストレス

個人属性とストレスの関係を見た場合「利用者とのコンフリクト」と「業務形態」は有意な相関があり、勤務形態が常勤である介護福祉士ほど非常勤者よりも利用者とのコンフリクトが多いと感じている。今回、非常勤者が1割にも満たないため常勤者との比較は出来ないが、高齢者福祉施設では問題行動（徘徊・拒否・暴言・暴力）をもつ入所者も多く目が離せず、特に夜勤帯は夜勤者の人数も減少しているので仕事量が多くなり忙しくなる。また、認知症、記銘障害も多いので同じ訴えを何度もしたり、非協力的な態度をとったりするので、十分に対応出来なかつたりすることで負担感を感じていると考えられる。

今回、「役割の過重」については実務経験が長いほどまた、年齢が高いほど業務の責任・家庭での役割及び指導業務等について負担感を感じており、特に自分の時間が取れない、希望する日に休みが取れない等の不満がある。これらは実習生の指導業務は勤務中だけでなく自分の時間に記録指導・点検で相当の時間を費やしていると推測され、同時に仕事以外の業務と感じていることで負担感も大きいと思う。しかし職場での経験が長くなると学生指導を行なうことも重要な役割となってくる。今回、調査対象者が20歳～30歳までが半数を占めていたため、家事・育児

へのしわ寄せを感じているものが3割いたが、仕事以外の母親・主婦としての役割が果せない事から役割を過重と感じていると考えられる。

「介護業務の過重」についても実務経験年数が長くなるほど介護業務の負担感を強く感じている。1日の業務量・記録が多く時間内に終わらず残業をしたり、家に持ち帰る等、業務の過重を感じながら日々仕事をしていることになる。介護の現場は人材不足が日常化しているのか、業務の範囲が広く本来の食事、排泄等の日常生活の介護ばかりでなく他職種がする業務もかなり実施している現状がある。介護職の実務経験重視の施設も多く、専門的知識・技術の活用が十分に果たせず業務量だけが増えていると思われる。「利用者とのコミュニケーション」についても認知症の高齢者が多いので、実務経験が短いほど困難性を感じているのではないかと予想したが、その関係性は見られなかった。

前回の看護師の調査の場合と違いストレス因子と個人属性との間に、相関関係が認められる項目が多かった。「資格」では必ずしも相関関係が確認できない属性においても負の相関傾向を示すものが多かった。介護福祉士の資格を取得することでバーンアウトやストレスを軽減すると思われる。また、「実務経験年数」が「役割の過重」、「介護業務の過重」等の3つの因子と強い正の相関が認められたのは実務経験が長くなるほど、仕事の量、質ともに増すことが原因と思われる。

3) バーアアウトの生起に関わるストレス要因

「脱人格化」を引き起こす主なストレスラーは「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコミュニケーション」であった。上司と考え方や意見の食い違いが多い、上司が感情的な行動をとる等、上司との関係に緊張し関係が悪化している。また、こちらの言っていることが利用者に伝わらない等「利用者とのコミュニケーション」に苦慮し脱人格化を引き起こしているともいえる。また、「情調的消耗感」を起こすストレスラー因子として「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコンフリクト」、「介護業務の過重」等が挙げられた。業務に行き詰ったとき、問題が生じたとき、相談したり、助言をもらうのは上司である。その関係がうまくいかない時、部下の徒労感は増し、解消できない消耗感を与えることになる。利用者とは日々接する機会が多いので問題行動があったり、同じ訴えが多いと身体的・心理的疲労につながる。次に「介護業務の過重」についてであるが、慢性的に人材不足があると労働過多となり、過労を引き起こし精神的・身体的に介護福祉士が追い詰められ、離職するもの施設を変わるものも出てくる等問題は深刻である。

V. 結論

1. 脱人格化と個人的達成感は個人的特性の「年齢」・「実務経験年数」と相関はなかった。
2. 個人的達成感の実務経験年数が短いほど仕事の成功感、効力等を感じる事が難しい。
3. 役割の過重。業務の過重が「年齢」・「実務経験」と強い相関があり、実務経験が長くなるほど仕事の質・量も増えストレスの要因となる。
4. 「脱人格化」を引き起こすストレスラーとして「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコミュニケーション」がある。
5. 「情緒的消耗感」を引き起こすストレスラーとして「上司とのコンフリクト」、「利用者とのコ

義本 純子・富岡 和久

ンフリクト」がある。

参考文献

- 1) 田尾雅夫・久保真人：バーンアウトの理論と実際、誠心書房、2000.
- 2) 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）、東京家政学院大学紀要 第43号 2003.
- 3) 田尾雅夫：ヒューマン・サービスにおけるバーンアウトの理論と測定、京都府立大学学術報告「人文」第39号、
- 4) 潮谷有二他：長崎県内の特別養護老人ホームの職員の実態に関する調査研究」、純心現代福祉研究 No4 1998.
- 5) 岡田千夏他：看護婦のバーンアウトと仕事ストレスに関する研究、飯田女子短期大学 看護学科年報 第3号 2000.
- 6) 藤野好美：「社会福祉従事者のバーンアウトとストレスについての研究」社会福祉学 第42巻1号、2002.
- 7) 矢富直美：老人介護スタッフのストレサラー評価尺度の開発、社会老年介護額 No34.
- 8) 田尾雅夫：バーンアウト・ヒューマン・サービス従事者における組織ストレス、社会心理学 第4巻2号.
- 9) 宇良千秋：老人介護職員燃え尽き症状に関する研究、琉球大学教育学部紀要 第58集.
- 10) 高良麻子、介護支援専門員におけるバーンアウト、東京家政学院大学紀要 第44号 2004.