

# 介護従事者の労働実態とバーンアウト

藤原和美\*, 小坂淳子\*\*, 今岡洋二\*\*, 杉原久仁子\*\*\*

## 要約

本研究では、ヒューマン・サービス労働である介護職のバーンアウトの特徴と労働実態との関連について検討を行い、今後の労働環境への提言を行うことを目的とした。本調査では、2005年3月時点での本学の卒業生および前身の専門学校の新卒生505名を対象として、任意、無記名での自記式質問紙調査を実施した結果、191名から回答が得られた。

結果、バーンアウトとの関連では、実労働時間が長くなるにつれ、「情緒的消耗感」が増す傾向にあった。年齢が高くなると「情緒的消耗感」や「脱人格化」が高まることが認められた。夜勤で問題と感じた項目では、「自分の健康を維持できない」「家庭生活に影響が大きい」「緊急時の連絡体制が不十分である」の項目とバーンアウトとの関連が認められた。また、上司に相談することで『個人的達成感』が高まるとの結果が得られた。以上の結果から、バーンアウトの予防には労働時間の適正化、人員体制の確立と上司、先輩など職場内での関係性を高めることによるコーピングが有効であることが示唆された。

キーワード： 介護職 バーンアウト 長時間労働 夜勤 コーピング

2007年9月27日受領（実践研究）

## I 緒言

近年、介護職の早期離職が問題となっているが、その原因としてバーンアウトがあげられている。バーンアウトとは、ストレスによって起こってきた結果として出現する状態であり、いわゆる燃え尽きたように働けなくなる状態である。特徴としては人と人との付き合いの難しさがストレスとなり出現する症状であるとされ、まさにヒューマンサービスに特徴的なストレスであるとされている。

利用者の望む介護をめざし、利用者に向き合おうとすればするほどバーンアウトへの危険は高まっていく状況がある。しかし福祉現場では理想を持ち、自分自身の感情をコントロールしながら常に介護の質を高めようとする職員が求められる。3kといわれる介護職場にあって理想を持ちながら、バーンアウトせずに働き続けられたための環境を検討する必要がある。しかし、教員、看護職におけるバーンアウト研究に比し、介護

職に関する研究は少ない。

本研究では、ヒューマン・サービス労働である介護職のバーンアウトの特徴と労働実態との関連について検討を行い、今後の労働環境への提言を行うことを目的とした。

## II 研究方法

### 1. 調査対象と方法

本調査では、2005年3月時点での本学の卒業生および前身の専門学校の新卒生505名を対象（卒業1年未満者を省く）とした。文書による調査目的と方法について説明し任意、無記名での自記式質問紙調査を実施した。2006年4月、自記式質問紙調査票を郵送にて配布、回収を行った結果、505名のうち191名から回答が得られた。回収は、191名で、回収率は37.8%であった。仕事継続者が150名（女性80名、男性70名）で、退職者が41名であった。本研究では仕事を継続

\* 大阪健康福祉短期大学

〒590-0014 堺市堺区田出井町2-8

大阪健康福祉短期大学 介護福祉学科

e-mail: k.fujiwara@kenko-fukushi.ac.jp

\*\* 大阪健康福祉短期大学

\*\*\* 桃山学院大学大学院 社会学研究科博士後期課程

している150名を対象に分析を行った。

## 2. 調査内容

調査内容は基礎属性、バーンアウト尺度、週あたり労働時間、夜勤の有無、夜勤回数、夜勤での問題、相談相手の質問項目で構成した。

### 1) 基礎属性

基礎属性については人口学的要因（性・年齢）と社会構造的要因（総年収、配偶者の有無、就業年数、職場での立場）を下位項目に設定した。

### 2) バーンアウト尺度

田尾と久保（1996）が日本語の標準化したバーンアウト尺度を用いて17項目について「ない:1」から「いつもある:5」まで5段階の選択肢とした。それらの総合得点（レンジ17～85点）で評価した。

また3つの尺度について「情緒的消耗感」（5～25点）、「脱人格化」（6～36点）、「個人的達成感」（6～36点）で評価を行った。本調査での内的信頼性の指標としてCronbachの $\alpha$ 係数は0.80であった。

### 3) 労働時間と夜勤

週あたり労働時間、夜間勤務の有無、夜勤勤務時間、及びストレスの原因として「夜勤時に何か起こるのではないかと不安がある」との質問内容で夜勤で問題と感じている項目を下位項目に設定した。

夜勤で問題と感じる項目は、1. 職員数に対して仕事が多すぎる 2. 利用者の容態の急変時など、求められる判断の責任が大きすぎる 3. 利用者の安全を確保できない 4. 自分の健康を維持できない 5. 家庭生活に影響が大きい 6. 緊急時の連絡体制が不十分である 7. 1回の勤務時間が長すぎる 8. 夜勤回数が多すぎる 9. 正規職員の数が少ない 10. 夜勤手当の額に不満がある 11. その他とした。

## 3. 分析方法

### 1) 個人属性とバーンアウトの特徴

性別、年齢、配偶者の有無、職場種別、就業年数、総年収、職場での立場とバーンアウトの3つの下位尺度について検定を行った。性別、配偶者の有無、職場の種別では通所か入所施設別で、また、職場での立場はリーダーかスタッフ職員の別で検定を行った。検定にはt検定を用いた。年代、総年収、就業年数の検定には分散分析を行った。

### 2) 労働状態とバーンアウトの検定

実労働時間（週の労働時間を40時間未満、40～49時間、50時間以上と3つのグループで検証）については分散分析、夜間勤務の有無、1回の夜勤時間（17時間未満、以上の2グループで検証）、夜勤で問題と感じている項目についてt検定を行った。

3) 個人属性、労働状態とバーンアウトとの相関関係  
バーンアウトの3つの下位尺度と性別、年齢、配偶者の有無、総年収、就業年数、職場での立場、週あたり労働時間、夜勤の有無、夜勤時に問題と感じる項目と相談相手についてSpearmanの相関係数を求めた。統計学的解析はすべて、統計ソフトSPSS Ver.11.5を用いた。

## III 調査結果

### 1. 対象者の特徴

#### 1) 性別・年齢

現在、仕事を継続中の人は150名、女性80名（57.1%）、男性70名（42.9%）であった。平均年齢は33.5 ± 10.39歳、女性36.64 ± 12.09歳男性31.067 ± .39歳であった。年齢構成は、20～29歳が65名（43.3%）、30～39歳が45名（30.1%）、40～49歳が26名（17.3%）、50歳以上は14名（9.3%）であった。20代から30代で110名（73.4%）という若い年代が中心であった。

#### 2) 現在の職場

現在、働いている職場は、特養37名（25.0%）、老健22名（14.9%）、療養型8名（5.4%）、病院8名（5.4%）、グループホーム8名（5.4%）、養護老人ホーム2名（1.4%）、ケアハウス2名（1.4%）、障害入所施設5名（3.4%）で、以上は、夜勤職場が想定される職場で、62.3%となっている。一方、在宅部分での職場は、居宅介護サービス関連36名（24.3%）、在宅介護支援センター8名（5.4%）、宅老所1名（0.7%）、障害通所6名（4.1%）、その他5名（3.4%）となっている。

#### 3) 勤務形態

現在の仕事先での勤務形態は正規職員124名（83.2%）、正規職員以外が18名（12.1%）であった。配偶者の有無については、配偶者「なし」が80名（53.3%）、「あり」が69名（46.0%）であった。

#### 4) 総収入

総収入としては、200万未満が23名（15.6%）、200～300万未満54名（36.5%）300～400万未満53名（35.8

%)、400～500万未満15名(10.1%)、500万以上3名(2.1%)であった。

### 5) 従業年数と実労働時間

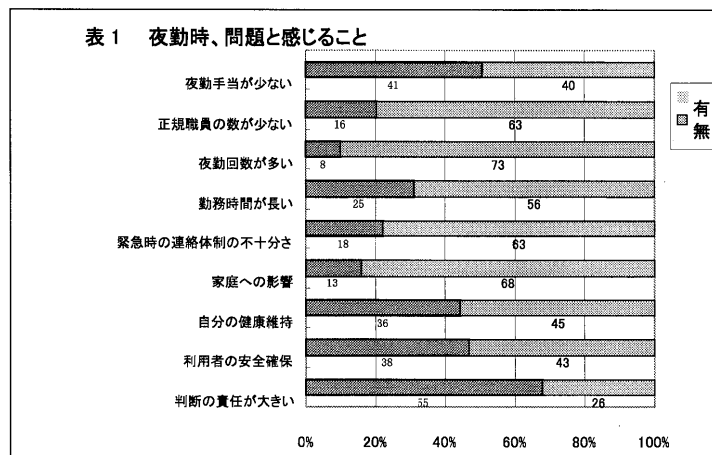
通算従業年数は、3年未満は40名(28.6%)、3～5年未満35名(25.0%)、5～10年未満53名(37.9%)、10年以上12名(8.6%)であった。

実労働時間は平均44.54±7.87時間で女性が42.64±8.89時間、男性は46.75±5.81時間となっている。男女での有意差は認められなかった。

### 6) 夜勤で問題だと感じる項目

夜勤で最も問題と感じることは、「判断の責任が大きい」が55名(67.9%)であった。次いで「夜勤手当が少ない」41名(50.6%)、「利用者の安全が守れない」38名(46.9%)、「自分の健康が維持できない」36名(44.4%)となっている。(表1)

表 1 夜勤時、問題と感ずること



### 7) 仕事をやめたいと思う理由

「やめたいと思うことがあるか」の質問には「よく思う」27名(18.1%)、「ときどき思う」41名(27.5%)であり、約50%がやめたいと考えている状況がある。やめたい理由(重複回答)は、多い順に「仕事がつつい」53名(44.9%)、「給料が低い」53名(44.9%)、「自分の理想とする介護ができない」50名(42.4%)となっている。労働条件が厳しいうえに理想とする介護ができない状況から離職を考えているといえる。

## 2. バーンアウトの構造

バーンアウトは「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」の3つの下位概念からなっているとされる(田尾、2006)。「情緒的消耗感」とはバーンアウトの中核的な症状で疲れ果てたとされる感情と身体的な疲れで

ある。気持ちのみならず身体もいうことを効かない状態である。さらに「脱人格化」とは人間性を欠くような感情や行動であり、利用者と距離をおく姿勢であるとされる。これは、疲れ果てての対処行動であるとされる。また、「個人的達成感」とは達成の充実に浸る気分とされるが、バーンアウトを経験している人ほどこの気分が実感できないとされる。

本調査でのバーンアウトの得点については主成分分析法により因子を抽出し固有値1以上の因子を選択した。結果的に3因子解が抽出され、その後バリマックス回転を行った。3因子の累積寄与率は61.76%であった(表2)。この結果からマラックスが定義づけた「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」の3尺度をほぼ支持したといえる。よって、バーンアウトについては、これらの3つの尺度を用いる。

表 2 バーンアウト尺度 因子分析結果

項目	因子		
<b>第1因子 情緒的消耗感</b>			
1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	.491	.339	.160
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	.801	.939	-.072
体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	.715	.261	.042
<b>第2因子 脱人格化</b>			
「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある	.626	.553	-.174
ごまごまと気配りすることが面倒に感じることがある	.409	.559	-.117
同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	.397	.653	.011
自分の仕事がつまらないと思えて仕方がないことがある	.292	.751	-.120
出勤前、現場に出るのが嫌になって家にいたいと思うことがある	.490	.520	-.084
同僚や利用者とも話したくなくなることもある	.329	.757	-.094
仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	.075	.768	-.173
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	.313	.681	.313
<b>第3因子 個人的達成感</b>			
われを忘れるほど仕事に熱中することがある	.248	.121	.488
この仕事は自分の性分に合っていると思うことがある	.059	-.322	.634
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	-.178	-.028	.828
今の仕事に、心から喜びを感じることがある	-.090	-.348	.639
仕事が楽しくて、知らないうちに時間がすぎることがある	-.095	-.268	.635
われながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	.022	.094	.627

3つの下位概念に関する項目ごとの得点は「情緒的消耗感」14.48±4.93、「脱人格化」11.64±5.36、「個人的達成感」16.57±4.66であった。(表3)

バーンアウトの中核症状とされる「情緒的消耗感」の得点を男女別にみると男性14.48±4.14、女性14.52±4.78であり、社会福祉士の得点(清水、2002)と比較すると、男性12.05±3.93、女性12.97±4.21であり、介護福祉職は男女とも社会福祉士に比し「情緒的消耗感」は高くなっている。「情緒的消耗感」はバーンアウトの第1段階といわれ、バーンアウトしつつあるかどうかの指標といわれる(田尾、1996)だけに、今回

表3 バーンアウト3つの下位概念と平均値

表3 バーンアウト3つの下位概念と平均値	M±SD
<b>情緒的消耗感</b>	14.48±4.93
「こんな仕事、もうやめたい」とおもうことがある	
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	
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	
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	
体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	
<b>脱人格化</b>	11.64±5.36
こまごまと心配りすることが面倒に感じるがある	
同僚や患者(利用者)の顔を見るのも嫌になることがある	
自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある	
同僚や患者(利用者)と、何も話をしたくなくなるがある	
仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	
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	
<b>個人的達成感</b>	16.57±4.66
我を忘れるほど仕事の熱中することがある	
この仕事は私の性分に合っていると思うことがある	
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	
今の仕事に、心から喜びを感じるがある	
仕事を楽しんで、知らないうちに時間がすぎることがある	
我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	

の調査結果は注目に値すると考える。また、「脱人格化」に関しても社会福祉士の調査および特別養護老人ホームの介護スタッフの調査結果よりも(田辺、2005)高い傾向にある。「脱人格化」については職務の方針や専門職としての評価との関係が深いとされるだけに、職場風土との関係をさらに検討する必要がある。

### 3. 基礎属性とバーンアウト

バーンアウトは基礎属性との関係も大きいとされる。性別、年齢、配偶者の有無、職場種別、就業年数、総年収、職場での立場の項目で検討を行った。結果、年代別で比較すると「情緒的消耗感」では20代と40代で有意な差を認めた(p<.05)。20代では40代より「情緒的消耗感」得点が有意に高く、「脱人格化」に関しても同様に20代で有意に高かった。「個人的達成感」については有意な差は認められなかった。年齢があがるにつれてバーンアウトしにくいという結果が認められた。また、配偶者のいる群といない群との比較では、配偶者のいる群で「情緒的消耗感」が少なく有意な差を認めた(p<.05)。得点は男女での有意な差は認めなかった。

施設種別で、入所施設と通所施設ごとで比較を行った。「個人的達成感」については、通所施設で17.63±4.56であり、入所施設では15.71±4.56と通所施設における「個人的達成感」が有意に高くなっていた(p<.05)。また、総年収、現職場での就業年数、職場の

立場での違いでは有意な差は認めなかった。

## 4. 労働実態とバーンアウト

### 1) 労働実態とバーンアウト

労働実態と「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」のバーンアウトの3つの下位概念との検定では、夜勤の有無や1回の夜勤時間の長さでは有意な差を認めなかった。しかし、実労働時間ではバーンアウトの典型とされる「情緒的消耗感」において週あたり50時間を越える群は40時間の群に比べて有意に高いとの結果であった(p<.05)。

### 2) 夜勤で問題と感じる項目とバーンアウト

夜勤で問題であると感じた項目ごとに、バーンアウトの3つの下位概念について差の検定を行った。結果、「利用者の安全を確保できない」「自分の健康を維持できない」「緊急時の連絡体制が不十分である」「家庭生活に影響が大きい」の項目について、「感じる」群と「感じない」群において有意な差を認めた。

夜勤時に「利用者の安全を確保できない」と感じている群では「情緒的消耗感」「脱人格化」の得点が有意に高いとの結果を認めた(p<.05)。利用者の安全を確保できないと感じることがストレスとなりバーンアウトの「情緒的消耗感」「脱人格化」に結びついているといえる。また、「自分の健康を維持できない」と感じている群では「情緒的消耗感」得点が有意に高く、「緊急時の連絡体制が不十分である」と感じる群で「脱人格化」が有意に高かった(p<.05)。これは、夜勤という限られた人数で利用者の安全を守る業務にあって、利用者の安全が守れない、また自らの健康に危険を感じるものがストレスとなり、究極では緊急時に誰にも援助を求められないという状況が夜勤のストレスを引き起こしているといえる。加えて、夜勤の有無とバーンアウトとの関連は認められなかったが、「家庭生活に影響が大きい」と感じている群では「情緒的消耗感」が有意に高かった(p<.05)。

### 5. 個人属性、労働実態とバーンアウトとの関係

個人属性、労働実態と「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」のバーンアウト3つの下位概念との相関を求めた結果、実労働時間と「情緒的消耗感」との有意な関連が認められた(r=.245 p<.05)。実労働時間が長くなるにつれ、「情緒的消耗感」が増す傾向にあるとの結果であった。また、年齢と「情緒的消耗

感」と「脱人格化」においても有意な関連性が認められた( $r = -.288$   $p < .05$ ,  $r = -.244$   $p < .05$ )。やはり、年齢が高くなると「情緒的消耗感」や「脱人格化」得点は少なくなる関連が認められた。勤務年数、総収入、夜勤時間との有意な関連は認めなかった。

夜勤で問題と感じた項目ごとに、バーンアウトの3つの下位概念との相関を求めた結果、「利用者の安全を確保できない」「自分の健康を維持できない」「緊急時の連絡体制が不十分である」「家庭生活に影響が大きい」の項目との有意な関連を認めた。「利用者の安全を確保できない」と情緒的消耗感、脱人格化で有意な正の相関を認めた( $r = .295$   $p < .05$ )、( $r = .338$   $p < .05$ )。「自分の健康を維持できない」「家庭生活に影響が大きい」では「情緒的消耗感」と有意な関連を認めた( $r = .247$   $p < .05$ )、( $r = .274$   $p < .05$ )。「緊急時の連絡体制が不十分である」では「脱人格化」と有意な関連を認めた( $r = .293$   $p < .05$ )。(表4、5)

表4 個人属性、労働実態とバーンアウトとの関連

	情緒	脱人格	達成感	性別	年齢	勤務月	総収入	実労時	夜勤時
情緒	1.00	.685**	-.130	-.010	-.270**	-.075	.050	.256**	-.078
脱人格		1.00	-.229**	.115	-.249**	-.019	-.050	.170	-.018
達成感			1.00	.056	.049	.144	.074	-.061	.057
性別				1.00	-.155	.028	.272**	.244	-.048
年齢					1.00	.261**	.114	-.242**	-.050
勤務月						1.00	.443**	-.049	-.094
総収入							1.00	.276**	-.047
実労時								1.00	.073
夜勤時									1.00

\*  $p < .05$     \*\*  $p < .01$

また、職場で悩んだときの相談相手では、「上司に相談」と「個人的達成感」との有意な関連を認めた( $r = .207$   $p < .05$ )。相談内容は重複回答で、業務内容がもっとも多く115名(76.7%)、労働条件65名(48.5%)、勤務先や上司との関係57名(42.5%)となっている。

#### IV 考察

対人援助職はクライアントへの共感など、感情面での高い関与が求められるという特徴を持ち、バーンアウトは従事者がクライアントからの感情面での要求に応えようと努力し続けた結果、その要求を適切に把握し、応えることができなくなった状態であると考える

表5 夜勤で問題と感じる項目とバーンアウトとの関連

	情緒	脱人格	達成感	安全	健康	家庭	緊急	同僚	上司	友人
情緒	1.00	.685**	-.130	.295**	.247*	.274*	.162	-.105	-.187*	-.125
脱人格		1.00	-.229**	.338**	.210	.184	.293**	-.092	-.197*	.124
達成感			1.00	.017	-.059	.198	-.033	.120	.207*	.073
安全				1.00	.304**	.398**	.271*	.059	.008	.044
健康					1.00	.353**	.000	-.081	-.076	-.100
家庭						1.00	.171	-.107	-.028	-.015
緊急							1.00	-.049	-.248*	.060
同僚								1.00	.234**	.038
上司									1.00	.024
友人										1.00

\*  $p < .05$     \*\*  $p < .01$

れているが、同じ状況であってもバーンアウトする人とそうでない人が存在する。

本調査での個人属性の特徴として、男女での有意な差は認められなかったが、年齢との相関を認めた。年齢が低いほうがバーンアウトしやすい傾向が認められた。これは、教師や看護師と対象とする調査結果では年齢が若く、ストレス対処方法も修得されていない場合バーンアウトすることが明らかにされており(田尾、1996)、これは年齢と経験年数とともに消耗感が減少すると本調査結果と一致するものであった。また、配偶者の有無と「情緒的消耗感」の差が認められたが、これは年齢があがるにつれ配偶者を伴う介護職が多いことから年齢との関連も大きいと考えられる。

また、バーンアウトを規定する重要な要因として労働の過重が言われている。本調査において実労働時間と情緒的消耗感との有意な関連が認められたことは、これを支持するものであった。バーンアウトがヒューマンサービスに特徴的な状態であるとされるのは、バーンアウトが人間関係から生じるストレスからくる状態だからである。実労働時間が長いことは、肉体的疲労ばかりでなく、対応する利用者に向き合う時間の拡大であり、深さと密度を増すことになる。所定労働時間の40時間を越えない群と50時間を越える群で「情緒的消耗感」において有意な差を認めていることから、人員の問題や業務効率化の見直しなど管理システムからの改善が求められる。

本調査の夜勤状況の調査結果で注目したのは、「夜勤で問題であると」感じる項目である。夜勤自体についてはストレスを感じないとの調査結果があるが、夜勤時に問題であるとを感じる項目について調査を行っ

た。「利用者の安全を確保できない」は「情緒的消耗感」「脱人格化」と有意な関連を認め、「緊急時の連絡体制が不十分である」では、脱人格化と有意な関連を認めた。これは、夜勤という限られた人員のなかで、利用者の安全を確保するという介護専門職としての究極の任務を果たせない危険を感じることで、ストレスとなりバーンアウトに関連すると考えられる。また、このようなストレスを抱える夜勤を月に4回から5回おこなっている介護職が69.6%になっている。これは、「自分の健康を維持できない」「家庭生活に影響が大きい」で情緒的消耗感と有意な関連を認めた結果からも、身体的疲労に加え、自分が担当する利用者の安全を確保し利用者の要求に応えようにも応えられない心理的負担が自分自身の健康不安につながっているといえる。

また、夜勤時に「必要と感じても1人で対応しなければならない」または「常時1人で対応しなければならない」と応えた人が30.0%であった結果からも、夜勤時の人員の問題は大きいと考える。利用者の安全を確保できない状況の改善は、施設としての絶対必要条件である。介護職員で「やめたい」と現在「思う」群と「思っていない」群にわけて「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」のバーンアウト3つの下位概念についてt検定を行った結果、当然ではあるが、有意な差が認められた ( $p<.01$ )。「やめたいと思っている」群で「情緒的消耗感」「脱人格化」得点は有意に高く、「個人的達成感」得点は有意に低くなっている。つまり、夜勤体制の充実は、利用者の安全確保と同時に職員のバーンアウトを予防し、職務継続を保証する必要条件であるといえる。現在の夜勤時の人員体制について実態調査を進め、更に具体的な対応を考える必要があると考える。

また、ストレスの結果としてのバーンアウトにとって、コーピングは予防上重要である。特に社会的支持による軽減効果はいわれているが、悩んだときに上司、同僚、友人や家族から支援を受けられることはストレス軽減に大きな役割を果たすとされる。本調査で、相談相手として、最も多かったのは「同僚」の63.8%であったが、職場で悩んだときの相談相手として「上司」と「個人的達成感」との有意な関連が認められた。また、「上司」に相談する人は「同僚」にも相談するという関連が認められ、反対に職場外の「友人」に相談する人は「家族」や「母校の教員」に相談する傾向が認められた。これは、仕事上の悩み事が生じたときに、

職場外に救いを求めて相談する人と職場内に別れると考えられる。本調査では確認されなかったが、職場外に相談する人は、職場内に相談する人に比し脱人格化得点が高いとの結果もある。職場外に救いを求めることは職場を避けることで、ストレスから回避する意味があると思われる。

上司に相談を求めることで、利用者の身体状況の科学的な把握と適切な介護に対する意見が求められる。また、利用者の内面を理解し、個人を尊重する介護が求められる介護職にとって、客観的な自己評価をしにくいという現状から、上司からの助言や支持は、仕事に対する達成感に結びつく大きな要因であるといえる。また、介護の現場では利用者に求められる介護実践をめざし理想に燃える職員を求めるが、理想の高い職員ほど理想どおりにいかない現実とのリアリティ・ショックからバーンアウトしやすいとされている。リアリティ・ショックをうけながら、そのストレスに対する対処方法が乏しい新入職員に対する支援が求められる。特に、同じ職場において、置かれている状況を共有できる先輩職員による継続的な支援教育システムを考慮していく必要があると考える。これは、同時に田尾(1996)のいう職場内ネットワークの構築を意味しコーピングとして有効であると考えられる。

## V 結語

本調査結果を介護労働安定センターが公表した「平成18年度介護労働実態調査」と比較すると、「介護労働実態調査」では過去1年間の離職率は20.3%であり、全労働者の17.5%を上回っている状況があらためて確認された。また、年収試算額の比較では全労働者で453万円(40.7歳 勤続12年)に対し、福祉施設職員(男)は315万円(32.1歳 4.9年)、ホームヘルパー(女)262万円(44.1歳 4.9年)であり、年収においても低い状況がある。このことに対する不満が大きく、賃金については「仕事の割には賃金が低い」と答えた人が40.3%に上り、「休憩が取れない」31.4%、「健康面での不安」30.1%や「社会的評価が低い」26.7%など労働条件に関する不満が大きいことが示されている。この結果は本調査の「やめたい理由」のなかでの回答と一致するものであった。

この結果をふまえ社会的な要請にこたえるべく、福祉労働の人材確保を目的として、2007年7月26日、社会保障審議会福祉部会において「社会福祉事業に従

事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」として、人材確保指針の諮問案がだされ部会において了承されている。

この指針の人材確保の方策の第1に「労働環境の整備」をあげ、キャリアと能力に見合う給与水準への引き上げとその保障となる介護報酬について、介護福祉士や社会福祉士などの専門職の配置によって報酬を引き上げるなどの項目がもりこまれている。第2の柱はキャリアアップ研修の構築である。「生涯研修制度」の名の下に資格取得2年未満を対象とする初任者研修と、それに続く現場のリーダーを対象とするファーストステップ研修が検討されている。さらにセカンドステップ研修を積み重ねることによって、キャリアアップを図りたいとしている。すべて21年度の介護報酬の改定とあわせて具体化される方向である。

これらの動きが具体化されてきたことは評価できる内容であるが、たとえば、キャリアアップ研修を保障する現場では、研修修了者の配置に見合う報酬が得られなければ研修を保障する条件は得られず、現在の苦しい現場から研修に出すことに関して困難が生じるであろうし、介護労働者にとっても研修終了後の給料の上昇や職場での地位などのメリットが示されなければ、意欲向上には結びつきにくいといえる。実施に関する条件整備もあわせて検討する必要があると考える。しかし、研修制度ではその内容こそが最も重要であると考えますが、研修制度が実現することで「社会的評価が低い」「理想とする介護ができない」といった悩みを、他の職場で働く介護労働者と共有し、検討することで問題解決能力の向上にむすびつく可能性はあると考える。

また、本調査では「夜勤で問題であると」感じる項目において、「利用者の安全を確保できない」「緊急時の連絡体制が不十分である」などの不安がバーンアウトにむすびついているとの結果であったが、夜間勤務時の体制、整備については触れられておらず、今後更なる調査も踏まえ指針への反映を考えていく必要があると考える。

(ふじわら かずみ 本学講師)

(こさか じゅんこ 本学教授)

(いまおか ようじ 本学助手)

(すぎはら くにこ 桃山学院大学大学院生)

## 【参考文献】

1. 田井中秀嗣、赤坂進、織田肇、熊谷信二、小坂淳子、小坂博他、2002「老人保健施設に勤務する介護労働者(女性)の生活習慣と骨密度」『特養・老健施設・訪問介護事業所の腰痛・頸肩腕障害の軽減策に関する調査研究報告書』 p p 27-39
2. 清水隆則、田辺毅彦、西尾祐吾、2002、『ソーシャルワークにおけるバーンアウト その実態と対応』 p 74-99 中央法規
3. 田辺毅彦、足立啓、大久保幸積、2005、「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) p p 339-344
4. 田尾雅夫、久保真人、1996『バーンアウトの理論と実際』 p 15-95 誠信書房
5. 『介護労働者のストレスに関する調査報告書』、2005、財団法人労働安定センター
6. 「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針(案)」厚生労働省 平成19年7月26日社援発第0726001号

# Actual Situation of the Workplace and Burnout of Care Workers'

Kazumi Fujiwara\*, Junko Kosaka\*\*, Yoji Imaoka\*\*, Kuniko Sugihara\*\*\*

## Summary

In this research, we have examined the relations between the working conditions and the characteristics of care workers' burnout, though they have devoted themselves to their job as a human service. We also aim to propose the future improvement of the working environment.

This investigation was conducted on the graduates of our college till March, 2005 as well as 505 graduates of Osaka College of Comprehensive Welfare Service, our former educational institution. 191 of them answered the optional, unsigned questionnaires which were filled out by themselves.

As for burnout, the result shows that the trend toward "emotional exhaustion" grows higher, as their working hours become longer. It is also admitted that the higher their age becomes, the more notable "emotional exhaustion" or "personality deviation" becomes. The problems in connection with their night shift are "the difficulty to keep themselves in good health", "bad influence on their family life", "insufficiency of contact system in case of emergency", which are also connected with burnout. Consulting their superiors is also admitted to help them attain personal achievement.

As the above-mentioned, it is necessary for preventing burnout to realize reasonable working hours and sufficient staff members. Coping brought about by good relations with seniors and superiors in their workplaces is also suggested to be effective.

Keywords : the profession of care workers', burnout, long working hours, night duty, coping

---

\*Osaka College of Social Health and Welfare  
〒590-0014 8-2, Tadeicho, Sakai-Ku, Sakai City  
Osaka College of Social Health and Welfare, Department of Care Work  
email: k.fujiwara@kenko-fukushi.ac.jp  
\*\*Osaka College of Social Health and Welfare  
\*\*\*Graduate School of Sociology, St. Andrew's University