

介護職員のバーンアウト傾向についての実態調査

国長礼子¹，小田明美²，倉増悦子³，有馬英彦⁴

1) 特別養護老人ホーム 天王園 2・3・4) 特別養護老ホーム やまなみ荘

I. 研究目的

従来、介護従事者の人材不足は深刻な問題であり、介護労働安定センターの平成20年の調査¹⁾においても、介護従事者（訪問介護員、介護職員）の離職率が18.7%と、全労働者の離職率の14.2%に比べると、高い数値を示している。

平成21年度には、人材不足の解消に向け、介護報酬の改定、処遇改善交付金等、介護従事者に対する処遇改善がすすめられた。

その改正により、賃金に対する不安は減少すると思われるが、同調査ではその他にも、離職理由として「職場の人間関係に問題があったため（23.0%）、収入が少なかつたため（21.8%）」、働く上での悩みとして「業務に対する社会的評価が低い（41.3%）、休暇が少ない・取りにくい（30.0%）」という不安、不満などが多数みられた。これらは、職員のバーンアウト（燃え尽き症候群）の原因となり、やがて離職へとつながっていくのではないかと考えられる。

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とされ、まさにヒューマンサービスに特徴的な問題とされている。

そこで今回、私たちは、介護職員のバーンアウトに着目し、バーンアウトに陥りやすい人物像や環境を明らかにすることを研究の目的とした。

II. 研究方法

1. 対象

2009年12月時点での、周南ブロックにおける特別養護老人ホーム4施設の介護職員164名を対象とした。

2. 調査方法

文書により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。

回収数は161票で、経験年数等について記述のみられなかった5票について無効票とした結果、有効回収数が156票で、有効回収率が98.2%であった。

3. 調査実施期間

2009年12月1日～12月31日

4. 主な調査内容

経験年数・資格等の基本属性に加え、バーンアウト尺度²⁾・自己研鑽・悩みなど19項目とした。

尚、介護の理想と現実のギャップ・気分転換については、自由記述とした。

バーンアウト尺度とは、17の質問項目からなる自己記入式の測定尺度である。

回答者に、各項目に示されているような気持ちを、どの程度の頻度（「ない：1」から「いつもある：5」までの5段階の選択肢）で経験するかを答えてもらう形式である。

表1 バーンアウト尺度

あなたは最近6ヶ月位の間に、次のようなことをどの程度経験しましたか？	いつもありません	しばしばある	時々ある	まれにある	な
右欄の当てはまると思う番号に○印をつけてください。					
1. 「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある。	5	4	3	2	1
2. 我を忘れるほど仕事に熱中することがある。	5	4	3	2	1
3. こまごまと気配りすることが面倒に感じることがある。	5	4	3	2	1
4. この仕事は私の性分に合っていると思うことがある。	5	4	3	2	1
5. 同僚や患者の顔を見るのも嫌になることがある。	5	4	3	2	1
6. 自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないことがある。	5	4	3	2	1
7. 1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。	5	4	3	2	1
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。	5	4	3	2	1
9. 仕事を終えて、今日は気持ちの良い日だったと思うことがある。	5	4	3	2	1
10. 同僚や患者と、何も話したくなくなることがある。	5	4	3	2	1
11. 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある。	5	4	3	2	1
12. 仕事のために心のゆとりがなくなると感じることもある。	5	4	3	2	1
13. 今の仕事に、心から喜びを感じることもある。	5	4	3	2	1
14. 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。	5	4	3	2	1
15. 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。	5	4	3	2	1
16. 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある。	5	4	3	2	1
17. 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある。	5	4	3	2	1

5. 調査に際しての倫理的留意

本調査への協力は、対象者の自由意思によるもので、データは研究者のみが管理し研究以外の目的には使用しないことを書面にて説明した。所属事業所名および氏名については無記名とし、質問紙の返送をもって、対象者の同意を得たと判断した。

6. 分析方法

基本属性、労働環境等とバーンアウトとの相関関係をバーンアウト尺度の3つの尺度(情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感)の平均点で評価・分析し、バーンアウト傾向にある人物像、環境を明らかにすることとした。

なお、各個人の得点については、バーンアウト尺度の3つの尺度の各得点を項目数で割って、5点満点で示している。

情緒的消耗感とは、仕事によって伸びきった、あるいは、疲れ果てたという感情であり、もう働くことができないという気分である。また消耗したという感情は、単純に身体が疲れ果てたということではなく、もう何もしたくなくなったという心理的な要素を多く含んでいる。バーンアウト傾向にある人は高い数値で示される。

脱人格化とは、自分は何をすべきであるのかわからなくなったり、本来の果たすべきことをどうでもよいと考えたりするようになるなど、目的意識や責任感を喪失することになる。人に対して無情な、あるいは人間性を欠くような感情や行動を表出する。バーンアウト傾向にある人は高い数値で示される。

個人的達成感とは、するべきことを成し遂げたという気分であり、達成の充実感に浸る気分である。この気分が、実感できず、また、実感できそうにもないと予期することでなおさら達成感が後退する。バーンアウト傾向にある人は低い数値で示される。

バーンアウト尺度により明らかにされた人物像、環境に該当する人の悩み・理想と現実のギャップ・気分転換についての自由記述等と合わせ分析することとした。

Ⅲ. 結果

3つの尺度の平均点の全体的な特徴をみてみると、情緒的消耗感の数値が3.0前後とかなり高い数値を示し、脱人格化については、2.0以下の低い数値が多くみられた。個人的達成感については2.5前後の数値が多く、ばらつきがみられた。

それぞれの特徴をみてみると、情緒的消耗感の得点については、年齢では20代と40代が3.1と、他の年代に比べて高い数値となっている。逆に60代では2.3と他の年代に比べかなり低い数値となった。

雇用形態については、パート職員に比べ正職員・嘱託職員の方が高い数値を示している。

介護福祉士資格の有無では、有資格者の方が3.0と資格を持ってない職員を上回っている。

経験年数については、3年以上6年未満の職員が3.2と他の経験年数の職員に比べ、明らかに高い数値を示した。

夜勤回数では、2~3回が3.2と高い数値となっている。

立場については、介護職員が2.9、リーダーや主任など役職のある職員が2.7と、若干介護職員の方が上回っているが、役職のある職員の標準偏差は、1.01と回答にバラつきがみられた。

特養形態では、従来型でユニット方式を行っている特養が3.1と他の形態に比べ高い数値を示している。

外部研修の参加回数については、参加回数による違いはみられなかった。

参考書・専門書の読書の有無では、読まないと答えた職員の方が3.0と高い数値を示した。

相談相手の数では、1人以下と答えた職員の得点が3.1~3.4と、2人以上いると答えた職員の得点を上回っている。

睡眠については、不眠傾向にある職員の方が3.1と高い数値を示した。

脱人格化についてみると、情緒的消耗感と同様、他より高い数値を示したものは、年齢では20代、雇用形態では正職員・嘱託職員、介護福祉士有資格者、経験年数では6年未満、夜勤回数では2~3回、特養形態では従来型でユニット方式、参考書・専門書を読んでいない職員、相談相手は1人以下、睡眠については不眠傾向にある職員に同じようにみられた。40代については、高い数値を示していない。

立場ではどの立場の職員も同じ数値となっている。外部研修の参加の有無については、参加するという職員の方が高い数値を示すという結果になった。

個人的達成感をみてみると、他に比べ低い数値を示した項目は、年齢では20代、雇用形態では正職員・嘱託職員、介護福祉士有資格者、経験年数では3年未満、夜勤回数では2~3回、特養形態ではユニット型特養、外部研修は参加していない職員、参考書・専門書を読んでいない職員、相談相手の数は1人、睡眠は不眠傾向にある職員となっている。

立場ではすべての立場で同じ数値となっている。それぞれの特徴から情緒的消耗感、脱人格化で高い数値を示し、個人的達成感が低かったのは、20代・正職員・嘱託職員、介護福祉士有資格者、夜勤回数が2~3回、参考書・専門書を読まない、相談相手が1人、不眠であるという項目が該当した。

20代の介護職員の悩み・現実とのギャップ・気分

転換について列記してみると、主な悩みとして「介護の方法」「業務の流れ」「職員との関係」「上司の考え方」を挙げている。

現実とのギャップとして「専門書などの事例などが全く机上の空論ではないかと思えることもある」「利用者の言動により現実を思い知ることもある（様々な方法を試してみても全く効果がない等）」「時間に追われて流れ作業になっており満足なサービスができない」等を感じている。

気分転換は、ショッピング、ドライブなどの趣味が多数で、大掃除をする、模様替え、寝る、家族と居る時間（他人とかかわりを持つ煩わしさ等断ち切る事に繋がる）と少数の記述があった。

表2 個人属性ごとのバーンアウト得点

	情緒的消耗感			脱人格化			個人的達成感		
	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	N
年齢									
10代	2.6	1.14	5	1.4	0.56	5	2.9	0.40	5
20代	3.1	0.78	41	2.2	1.04	41	2.4	0.77	41
30代	2.7	0.86	18	2.0	0.64	18	2.7	0.84	18
40代	3.1	0.82	33	1.9	0.73	33	2.6	0.80	33
50代	2.8	0.69	40	1.8	0.65	40	2.6	0.76	40
60歳以上	2.3	0.86	19	1.6	0.66	19	3.2	0.79	19
雇用形態									
正職員・嘱託職員	2.9	0.82	115	2.0	0.86	115	2.5	0.80	115
常勤・非常勤パート	2.7	0.83	41	1.7	0.58	41	2.9	0.75	41
介護福祉士資格									
あり	3.0	0.84	77	2.1	0.93	77	2.5	0.77	77
なし	2.7	0.81	79	1.7	0.58	79	2.7	0.82	79
経験年数									
3年未満	2.8	0.73	41	2.0	0.82	41	2.5	0.72	41
3年以上6年未満	3.2	0.76	32	2.0	0.86	32	2.6	0.81	32
6年以上11年未満	2.8	0.85	52	1.9	0.85	52	2.8	0.80	52
11年以上	2.7	0.91	31	1.8	0.67	31	2.6	0.88	31
夜勤回数									
なし	2.7	0.89	44	1.7	0.68	44	3.0	0.74	44
2~3回	3.2	0.69	10	2.5	0.90	10	2.0	0.53	10
4回	3.0	0.85	20	1.9	0.70	20	2.4	0.74	20
5回以上	2.8	0.80	82	1.9	0.85	82	2.6	0.80	82
立場									
介護長、主任、リーダー	2.7	1.01	12	1.9	0.72	12	2.6	0.77	12
介護職員	2.9	0.81	134	1.9	0.84	134	2.6	0.79	134
その他	2.9	0.84	10	1.9	0.35	10	2.6	0.99	10
特養形態									
ユニット型特養	2.8	0.73	25	1.9	0.79	25	2.4	0.87	25
従来型でユニット方式	3.1	0.90	45	2.2	0.95	45	2.6	0.76	45
従来型特養	2.8	0.83	80	1.8	0.70	80	2.7	0.81	80
外部研修									
参加	2.9	0.86	65	2.0	0.86	65	2.7	0.73	65
不参加	2.9	0.79	82	1.8	0.78	82	2.5	0.83	82
参考書									
読む	2.7	0.72	93	1.8	0.66	93	2.8	0.78	93
読まない	3.0	0.94	63	2.1	0.96	63	2.4	0.79	63
相談相手の数									
5人以上	2.7	0.73	43	1.7	0.66	43	2.8	0.86	43
4人	2.7	0.50	9	1.9	0.66	9	3.0	0.53	9
3人	3.0	0.84	43	2.0	0.85	43	2.5	0.70	43
2人	2.9	0.67	29	1.9	0.65	29	2.5	0.80	29
1人	3.4	0.87	14	2.3	0.95	14	2.3	0.64	14
0人	3.1	1.34	10	2.5	1.25	10	2.5	1.07	10
睡眠									
熟睡	2.7	0.79	88	1.7	0.69	88	2.7	0.83	88
不眠	3.1	0.84	66	2.2	0.83	66	2.6	0.76	66

注 M：平均、SD：標準偏差、N：人数

表3 バーンアウトに陥りやすい人物像

項目	内容
年齢	20代
雇用形態	正職員・嘱託職員
介護福祉士資格	あり
夜勤回数	2~3回
参考書	読まない
相談相手	1人
睡眠	不眠

注 情緒的消耗感、脱人格化の数値が他より高く、併せて個人的達成感が他よりも低かったもの1つピックアップ

IV. 考察

今回の調査対象施設の全体の傾向としては、脱人格化は半分以下の数値、個人的達成感は半分より高い数値を示しており、脱人格化、個人的達成感の喪失には至っていない事がうかがえる。それに比べ情緒的消耗感が高い数値を示している。このことは、特別養護老人ホームで働く介護職員が、心身ともに慢性的な疲労感を抱えながら仕事をしている現状を顕著に表わしているのではないかと考えられる。

その中でも、20代の若い世代がバーンアウト傾向にあることが示されている。この結果に経験年数と資格の有無の結果を合わせて考察してみると、年数の経過とともに、徐々に責任が重くなり、仕事量も増えて行き、疲れ果てる状況があるのではないかと推察する。

また、経験を重ねるとともに、目的意識も高くなり、理想も高くなっていくが、現実とのギャップにストレスを大きく感じるのではないだろうか。

次に、特養形態では、ユニット型にみられるが、細かな問題が生じた時に、一人で判断しなくてはならない場合が多く、よりストレスを感じているのではないかとと思われる。

このことは、夜勤をする職員にも同じことが考えられる。そして、夜勤を定期的に行う職員に比べ、月2~3回と変則的に行う職員の方が、夜勤に対する不安が大きく、このような結果が出たのではないかとと思われる。

これらに加え、若い職員は、ストレス対処方法を習得しておらず、悩みが蓄積されていくのではないかとと思われる。

特に悩みの相談相手も少なく気分転換がうまく出来ない職員は、精神的な疲労が蓄積され、不眠状態が続くという悪循環が繰り返されているのではない

かと思われる。

V. 結論

介護労働安定センターの調査では、人間関係や収入が離職の理由として挙がっていたが、今回の調査において、特別養護老人ホームで働く介護職員は、慢性的な疲労感を抱えながら仕事をしており、そのことがバーンアウトに繋がっていることがわかった。

特に20代の介護職員は、経験を重ねていくと、責任感を持って重要な仕事を担う次期リーダーとして、理想に燃え、仕事に当たっていくが、理想と現実のギャップに失意を抱きバーンアウトになり易いということが分かる。

そういった介護職員がバーンアウトになりにくい、またはバーンアウトになったとしても、すぐに解消できる環境づくり、体制づくりが必要ではないかと思う。

また、介護職員自身も趣味活動などの気分転換と併せて、外部研修への積極的な参加や、参考書・専門書に目を通す習慣等を身につけていくことが重要ではないかと思う。

謝辞

本研究を行うに当たり、アンケート調査にご協力下さいました関係施設の施設長及び介護職員の皆様に深く感謝いたします。

引用・参考文献

1) 財団法人介護労働安定センター (2008) 「平成20年度介護労働実態調査結果について」

(http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h20_chousa_point.pdf)

2) 久保真人、田尾雅夫 (1996) 『バーンアウトの理論と実際 心理学的アプローチ』 誠信書房