

【ポスター発表】

ヒューマンサービス分野における職務満足度とバーンアウトの要因に関する考察

○ 関西福祉科学大学 寶田 玲子 (8589)

キーワード：職務満足度、バーンアウト、就業定着

1. 研究目的

日本においても海外においても福祉職の離職は高く、高い率での離職は、サービス提供者にもサービス受給者の両方にも否定的な影響を与えるとされている。また離職に伴う人材教育は、コストの面においても負担が大きい。人材の他業種への流出を防ぎ、就業を定着させるためには、対人援助職における職務満足が重要であることが示唆されている。さらに、就業定着における要因としてもう一つ考えられるのは、バーンアウトである。バーンアウトはどの職種においても起こりうることだが、特に対人援助職においてはそのリスクが高いとされている。本研究では、職業満足度とバーンアウトが対人援助職の就業定着に与える影響について、日本以外の国々の先行研究の文献レビューを中心に分析を行い、職業満足度に影響する要因とバーンアウトを引き起こす要因との関連性について明らかにしていくことを目的とする。

2. 研究の視点および方法

本研究では、離職率が高いとされる対人援助職の就業定着に関わる要因は何であるのか考察を深めるために、まず日本以外の国々の文献を分析することとした。具体的には、ヒューマンサービス分野における文献のうち、就業定着に関する項目で、“job satisfaction”と“burnout”のキーワードを中心に文献より抽出し、特に職業満足度とバーンアウトとの関連性についての調査を取り上げた。対象国は、主に米国、英国、ノルウェー、スペイン、イスラエル、韓国等である。また、職務満足度とバーンアウトの測定尺度の妥当性についても考察することとした。

3. 倫理的配慮

日本社会福祉学会の研究倫理指針に沿って、先行研究による他説と自説を峻別した。また、資料の出典、引用文献の表記を適正に明示し、用語等の使用に際しての記述においても留意した。

4. 研究結果

諸外国におけるソーシャルワーカー、あるいはヒューマンサービス分野に従事する専門職の職務満足度とバーンアウトとの関連性について、先行文献研究よりいくつかの要因が示唆された。

一つ目の要因は、ソーシャルワーカーが担う役割や職場の環境が影響するものである。

役割においては、管理者や現場のワーカーといった役割における対立、仕事の柔軟性の欠如や社会的認知が得られにくいとされるような曖昧な役割を担うことが、バーンアウトを引き起こす要因であることが挙げられた。職場の環境においては、職場でのサポートの有無、スーパーバイザーとの関係性、組織としての正義性、賃金が職務満足に影響するとされた。

二つ目はソーシャルワーカーの基本的属性である。具体的にはソーシャルワーカーの年齢、家族構成、教育、職務経験年数であり、特にこれらの属性は、管理者よりも現場のワーカーにその影響が大きいとされている。

三つ目は、他職種との比較及び関係性が影響するものである。例えば、ソーシャルワーカーは、メンタルヘルス分野での精神科医よりも仕事における認知や裁量権の少なさからストレスを2倍抱え、それが職務満足度を低下させバーンアウトを引き起こすと分析されている。あるいは、看護師やケアワーカーといった他職種との職務満足度の比較においては、ソーシャルワーカーがどの専門職よりも低い満足度を示している調査結果が出されている。これには、仕事への裁量権が与えられていないことや、所属機関への貢献度が見えないといった背景が影響しているとされている。

最後に、エスニック・マイノリティが要因となるものである。エスニック・マイノリティであることで、昇給や高等教育への機会、質のいいスーパービジョン等の機会につながるものが少なく、それが職務満足度の低下とバーンアウトにつながる要因となることがわかった。

5. 考察

職務満足度が影響する要因とバーンアウトを引き起こす要因について先行文献を分析してみると、職業満足度に影響する要因とバーンアウトを引き起こす要因には相関性が見受けられた。つまり、職業満足度が上がる要因が対応されていないと、バーンアウトを引き起こすリスクが高くなることを見出された。

一方、職務満足度とバーンアウトを測定するスケールは、いずれも個人の状態についての測定尺度が多く、反対に職場での体制や環境に関する尺度に乏しく、それぞれの要因が測定尺度に該当しにくい側面もみられた。一部の文献レビューでは、職務満足度に影響する要因には、個人の特徴である年齢、雇用形態（終身雇用かどうか）、人種、ジェンダー、役職、個人の性格などよりも、職場における職員の態度や行動といった職場環境の方が影響が大きいという結論が出ており、職場環境は組織に対するコミットメントを形成する上で非常に重要な要素だと位置付けられている。このことから、職務満足度とバーンアウトの測定尺度が個人の置かれている状況にのみ焦点を当てているだけでは限界があり、ヒューマンサービス分野における専門職の現状に即した測定尺度の開発も必要であると考えられる。そして、個人の特徴と職場環境がどのようなつながりを持つと職務満足度に影響し、就業定着に結び付くのかについてもさらなる考察を進めていく必要がある。