

感情労働とバーンアウトからみた障害者福祉施設に勤務する新任職員の現状**—高齢者福祉施設に勤務する職員との比較—**

○ 宇都宮短期大学 古川 和稔 (8501)

キーワード：障害者福祉施設、新任職員、感情労働

1. 研究目的

介護職員の離職問題は喫緊の課題とされ、高齢者福祉施設に勤務する職員を対象とした調査研究はこれまでも数多く報告されている。報告者は、日頃から高齢者福祉施設や障害者福祉施設に勤務する職員と接する機会が多いが、高齢者福祉施設に勤務する職員のみならず、障害者福祉施設に勤務する職員からも、早期離職や人員不足の問題が語られることが多い。仕事上の悩みやストレスについては、両者の間に若干の違いがあることを経験的に感じているが、障害者福祉施設に勤務する職員を対象とした、離職に関する報告は、筆者が検索した範囲では見当たらない。例えば、医学、看護、福祉分野でのべ約 5000 誌、約 750 万件の論文情報を検索出来る医学中央雑誌で「高齢者福祉施設」「離職」のキーワードで検索すると、会議録を除いて 32 本の論文が選択されるが、「障害者福祉施設」「離職」のキーワードでは皆無という状況である。

そこで本研究では、「感情労働」と「バーンアウト」に着目して、障害者福祉施設に勤務する新任職員の特徴を探索することを目的として調査を実施した。

2. 研究の視点および方法

平成 24 年度に報告者が関わった、3 つの公開講座参加者を調査対象とした。「介護職員スキルアップ講座」参加者（93 名）を「介護職員群」、福祉施設新任職員研修会「障害者福祉・児童福祉分野」参加者（105 名）のうち、児童福祉分野に勤務している職員 21 名除いた 84 名を「障害者施設新任職員群」、同研修会「高齢者福祉分野」参加者（86 名）を「高齢者施設新任職員群」とし、3 群を比較した。

自記式質問票による横断的研究で、それぞれの講座および研修会受付時に調査票を配布し、会場出口に回収箱を設置して回収した。質問項目は、荻野ら¹⁾が作成した「感情労働尺度」、バーンアウト尺度として「日本版 MBI (Maslach Burnout Inventory)」に加え、「現在の職場に対する認識」や「基本属性」を設定した。

3. 倫理的配慮

調査票に、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。

4. 研究結果

得られた回答のうち 247 名分を分析対象とした。有効回収率は 87.0%である。分析対象の内訳は、「介護職員群」(84 名)、「障害者施設新任職員群」(82 名)、「高齢者施設新任職員群」(81 名)である。

「感情労働」で障害者施設新任職員群が特徴的な値を示したのは、「利用者へのネガティブな感情表出(6項目)」で、高齢者新任職員群が 14.28、介護職員群が 15.42 であるのに対して、障害者施設新任職員群は 17.04 と、高い得点を示した。「バーンアウト」の 3 つの下位尺度で 3 群を比較したところ、いずれの下位尺度も得点が高い順に介護職員群、障害者施設新任職員群、高齢者施設新任職員群となり、同じ傾向を示した。「現在の職場の認識」で障害者施設新任職員群の得点の特徴的に高かった項目は、「現在の給与に満足している」、「休暇はきちんと取れている」の 2 項目であった。

二次集計は、報告者の研究関心に沿って、「障害者施設新任職員群」のみ相関分析を行った。なお本研究では、0.35 以上で「相関あり」とした。量的変数と多変数の相関でみると、「感情労働」(21 項目合計点)と「現在の職場に対する認識」全体(14 項目セット)では 0.462、「バーンアウト」(17 項目合計点)と「現在の職場に対する認識」全体(14 項目セット)では 0.643 と相関がみられた。個々の設問項目ごとにみると、「感情労働」と「現在の職場の認識(14 項目)」では、14 項目全てで相関がみられなかったが、「バーンアウト」と「現在の職場の認識(14 項目)」では、「現在の勤務体制に満足している」(-0.455)、「頼れる上司が存在している」(-0.383)、「介護職員のチームワークは良い」(-0.361)の 3 項目が、「バーンアウト」に対して負の相関を示した。

5. 考察

今回得られたデータの範囲に限ってという条件付きで考えてみると、障害者福祉施設の日常業務では、高齢者福祉施設と比較して、利用者に対して指導的な関わりが必要な場面が多いのではないかと推察される。筆者と関わりがある障害者施設では、利用者が日々行う軽作業や農作業に関して職員がサポートしているが、作業全般において指導的な役割を果たさなければならない場面が多々ある。そのような職務内容からの結果かもしれないが、職場のマネジメントにおいて一考を要するものである可能性は否定出来ない。今後、サンプルを拡大して調査を継続し、検討を続けていく必要があると考える。

- 1) 荻野佳代子, 瀧ヶ崎隆司, 稲木康一郎, 2004, 「対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響」, 心理学研究, 75(4): 371-377