在宅福祉サービス専門職におけるバーンアウトの形成要因に関する研究

——業務の曖昧さを中心とした因果分析——

慶應義塾大学大学院社会学研究科

増田 真也

A Study of Burnout among Human Service Professionals of Home Services:
A Casual Analysis Focusing on the Ambiguity of Tasks

Shinya Masuda

(The Graduate School of Sociology, Keio University, 2-15-45 Mita, Minato-ku, Tokyo 108)

In the present study, burnout phenomena among human service professionals working for the elderly at home were examined. It was hypothesized that ambiguous situations were causal factors of burnout, which lowered one's job satisfaction. A covariance structure analysis revealed that burnout was significantly determined by disagreement of communication, ignorance of coping with the problem and clearness of the work plan as well as assignment. Added to this, some factors such as administrative support, autonomy of work and the participation in decision making decreased the burnout symptoms in particular situations. The discussion focused on the meaning of social support for the employees of human services.

Key Words: burnout, covariance structure analysis, social support, ambiguity of tasks, human service professionals of home services

問 題

超高齢化社会の到来に伴い、高齢者に対する福祉サービスは質量共に増大されつつある。特に近年の傾向として、在宅福祉サービスの拡充に力が入れている。例えば、福祉サービスに関する具体的な目標を掲げた高齢者保健福祉推進10か年戦略（通称ゴールドプラン）は、策定5年目にあたる平成6年に大幅な改訂を行い、今世紀中にホームヘルパーを17万人に増員するという目標を掲げている。

在宅福祉サービスの中でも、ホームヘルパーの派遣業務をふくんだコーディネート業務の需要が増大している。コーディネート業務は、ソーシャルワーカーや

保健婦が担っており、各クライアントに特有の問題やニーズを見定めて、解決への援助を行う。例えば、インフォーマルな資源を含め、利用可能なさまざまなサービスとクライアントを結びつける、他の医療保健行政機関との連携を行う、クライアントやその家族の相談を受ける、ホームヘルパーを派遣する、ホームヘルパーの悩みごとの相談を行ったり、指導・助言を行う、などといった業務を行うのである。

高齢者が在宅生活を続けるためには、さまざまなサービスを必要とする場合が少なくない。コーディネーター業務は、クライアントの在宅生活を支えるために、多様な技能を身につけなければならない高度な専門職なのである。

従来より、看護婦や教員などの対人サービス職の

“バーンアウト (burnout)”の問題が指摘されている。Maslach & Jackson (1981)によれば、バーンアウトとは、情緒的な疲弊感を中心とし、クライアントに対するネガティブな態度や仕事の達成感の低下を特徴とする症候群である。田尾 (1989) は、ヒューマンサービス従事者のバーンアウトに影響する要因と考えられる22の項目を作成し、因子分析を実施して、煩わしさ、単調さ、曖昧さ、休憩不可、従事者依存の5因子を抽出した。そして、この中で仕事の曖昧さに関する因子が、バーンアウトを規定する最大の要因であることを指摘した。

事実、カウンセラーやソーシャルワーカーのような対人専門職の特徴は、業務の曖昧さや不確実性の高さにあると考えられる。彼らのサービスの特性は、クライアントの心の動きや言動の背後にある意味など「触知しえない (intangible)」現象を扱うことにある (黒川, 1992)。クライアントの問題の中には、さまざまな要因が複雑に絡み合ったものがあるし、クライアントやその家族によっては、自分たちの事情について話しながらないこともある。しかしながら、不十分な情報しか得られなくても、援助を急がねばならないこともあれば、クライアントの状態を明確に把握できないまま、援助を続けなければならないという事態に陥ることもある。ヒトが相手のサービスなので、その過程も可否も曖昧で不確実にならざるを得ない (田尾, 1990)。このような職務の特性が、バーンアウトの発生と強く結びついているものと思われるのである。

Budner (1962) は、曖昧 (ambiguity) な状況を「十分な手がかりがないために、適切に構造化したり、カテゴリー化することができない」ものと定義した。そしてそのような状況には、手がかりのない全く新しい状況、考慮できないほどの手がかりがある複雑な状況、要素や手がかりが異なった構造化を導くような矛盾した状況があると考えた。また小久保 (1992) は、業務環境が不確実であるような状況を扱った先行研究から、(1)職務遂行時に情報が不足している程度、(2)職務遂行時の反応のしかたが不明確である程度、(3)職務遂行の結果が有効なものであったのか不明確である程度、の3つの次元を抽出した。これらの研究から、情報の不足や不完全性及び矛盾が、状況の不確実性や曖

昧性を構成する中心的な要素であると考えられる。本研究では、こうした観点から業務の曖昧性を捉え、バーンアウトとの因果関係を明らかにすることを目的とする。

次に曖昧な状況において、バーンアウトを低減し、職務満足感を高める要因を明らかにする。

カウンセラーやソーシャルワーカーのような対人サービス業務における指導・支援の一つに、スーパービジョン (supervision) がある。スーパービジョンは、クライアントに対して適切なサービスがなされるよう、技能、経験に優れたスーパーバイザー (supervisor) によって行われる。

Kadushin (1985) は、ソーシャルワーカーに対するスーパービジョンの機能として、管理的 (administrative)、教育的 (educational)、支持的 (supportive) スーパービジョンの3つをあげている。管理的スーパービジョンの課題は、主として業務環境への配慮にある。例えば、スーパーバイザーはワーカーの配置を決定したり、連絡調整を行う。また、周囲とのコミュニケーションが円滑になるようにする。教育的スーパービジョンの問題は、ワーカーの技能を向上させることにある。スーパーバイザーは、ワーカーに専門的な知識や技術を教え、ケースに関する相談を受ける。最後に、支持的スーパービジョンの主要な課題は、ワーカーのストレスの管理や達成感にある。スーパーバイザーは、ワーカーの業務を認め、励まし、時には悩みごとに耳を傾けるのである。スーパービジョンの目的は、ケースの成功にあるが、そのためにスーパーバイザーは、ワーカーの情緒状態にも気を配るのである。またバーンアウトは、ワーカー自身の対処能力が低い場合に起きやすいものと思われるが、スーパーバイザーは、スーパービジョンを通して、ワーカーの職務遂行能力の向上を目ざすのである。

このようなスーパービジョンは、業務の曖昧さや不確実性が高いときに、特に有効だと思われる。しかしながらわが国の福祉現場では、スーパービジョンのシステムが完備されておらず、実際にスーパーバイザーの指導を受けているソーシャルワーカーは、極めて少ない。そこで、本研究では、スーパービジョンでなされる機能が、職場の上司・先輩による指導や支援によ

って、どの程度果たされているかを尋ねることにする。専任のスーパーバイザーがいなくても、職場内での指導・支援が十分に行われ、スーパービジョンで果たされる機能が補われているならば、業務の曖昧さの影響が小さくなり、ワーカーのバーンアウトが低下することが予想されるのである。

このような職場内の支援は、従来社会的支援 (social support) として取り上げられてきている。Shinn, Rosario, Morch, & Chestnut (1984) は、業務ストレスに対する対処 (coping) を 1) 個人的対処 (personal coping)、2) 集団的対処 (group coping)、3) 組織的対処 (organization coping) の 3 つに分類した。そして業務ストレスに対して、個人的対処はほとんど効果がなく、集団的・組織的な対処が必要であると論じた。彼らの言う集団的対処は、いわゆる社会的支援に相当する。

サポート源に関しては、同僚、配偶者、友人よりも、上司による支援が最もバーンアウトを低減させるという報告がある (Etzion, 1984; Russell, Altmaier & Velzen, 1987)。さらにどのような内容の社会的支援が効果があるかという点について、Russell et al. (1987) は、好意やアドバイスなどよりも、価値の再保証 (reassurance of worth) が最も効果があることを示している。本研究では、特に福祉業務の遂行において、必要とされる支援の内容に焦点を当て、サポート源については問わないことにする。

さらに、業務の曖昧さの影響を低減させる要因として、自分の業務内容を決定したり、組織の方針を決定する機会に参加できる程度について尋ねることにする。田尾 (1989) は、クライアントを自分の都合で裁量できる可能性が大きくなると、バーンアウトの一症状である消耗感が減少することを報告している。すなわち、業務における自律性が高いと、バーンアウトに対する耐性が大きくなるのである。Jackson (1983) は、意志決定への参加 (participation in decision making) は、職場環境を変える能力を高めたり、自分の役割を他者がどのくらい理解しているかがわかることから、ストレス症状や職務満足に影響を与えると考えた。矢富・中谷・巻田 (1992) は、老人福祉施設の介護者を対象にした研究で、意見をいえる機会に参

加できることが、ストレスとストレス症状の関係を緩和させる効果があることを見いだした。また小久保 (1992) は、業務環境の不確実性が大きいとき、仕事目標への意志決定過程への参加が、職務満足感を増す効果があることを報告している。

以上をまとめると、業務内容の決定の程度や職場内での指導・支援は、業務の曖昧さの影響を減ずることで、職務満足を増大させるという仮説が導かれる。本研究の第二の目的は、こうした仮説の検証にある。

方 法

被調査者と手続き

全国福祉公社等連絡協議会に加盟している32の福祉公社で、現在コーディネーター職に就いている330人に調査票の記入を求めた。配布にあたっては、人数分の調査票を公社ごとにまとめて郵送し、回答を依頼した。しかしながら、調査票が組織の他の成員の目に触れることがあると、回答にバイアスが生じることがあると考えられるため、返信用封筒を同封し、各被調査者ごとに調査票を返送してもらった。調査票は、平成7年1月13日に郵送され、約1カ月後の2月17日までに返信されたものを有効回答とした。最終的な返送者数は177名であった。

被調査者の年齢は21歳から65歳までで、平均35.5歳、標準偏差11.8歳であった。現在の職に就いてからの勤続年数は1年末満から14年にわたり、平均2.5年、標準偏差2.7年であった。また、役職に就いている者は、全体の4.1%にすぎず、既婚者は50.3%とほぼ半数であった。

今回は、スーパーバイザーの指導を常時受けていると答えた10名を分析対象から除外した。前述したように、スーパービジョンを受けている者が少ないことは予想されており、組織内での業務の指導や支援が、バーンアウトにいかなる影響を与えているのかを、今回の分析の目的としたからである。またデータの欠損値の多い被験者を除き、最終的に149名 (男性38名、女性110名、不明1名) を分析に用いた。

Table 1 業務の曖昧性に関する項目の因子分析（プロマックス斜交解）

	因子パターン
I コミュニケーションの不一致（固有値：2.55）	
クライアントの言うこととヘルパーの言うことが食い違う	.812
クライアントがヘルパーに業務以上の仕事を要求する	.808
ヘルパーがコーディネーターの方針通りに働かない	.788
クライアントとコーディネーターの価値観が一致しないことがある	.658
II ケースの対応方法の不明性（固有値：2.08）	
クライアントへの対応の仕方がわからない。	.830
ヘルパーの指導の仕方がわからない。	.813
業務の仕方やケース方針の立て方がわからない。	.758
III クライアントの情報の把握（固有値：1.72）	
クライアントの家族関係や社会的な関係を把握している。	.890
クライアントの健康状態を把握している。	.862
クライアントの悩みを把握できている。	.695
IV ヘルパーの情報の把握（固有値：1.49）	
派遣するヘルパーの技量や適性を把握している。	.885
ヘルパーの悩みや問題を把握している。	.820
V 計画・分担の明確性（固有値：1.58）	
自分の業務計画や目標が組織内で明確にされている。	.857
仕事の割り当てや担当が組織内で明確にされている。	.836

調査項目

1 業務の曖昧性について

実際にコーディネート業務に就いている10名のソーシャルワーカーとの面接や討議から、コーディネート業務で生じる事態を表す約100項目の尺度を作成した。これらの中から、業務の曖昧さに関連すると思われる17項目を選び、探索的因子分析を行った。曖昧さに関する概念は相互に関係することが予測されるので、主成分法によって5因子を抽出し、プロマックス斜交回転を行って単純構造を求めた。1つの因子との負荷量が高く（.40以上）、他のどの因子とも負荷量が低い

（.20以下）項目が、その因子を代表する項目であると判断した（Table 1）。5因子までの累積寄与率は63.6%であった。

各因子は、第1因子から順に「コミュニケーションの不一致」、「ケースの対応方法の不明性」、「クライアントの情報の把握」、「ヘルパーの情報の把握」、「計画・分担の明確性」を表すと解釈された。因子を代表する項目の合計得点尺度の α 係数は、.57から.82であった。

2 職場内の指導・支援

Kadushin (1985) は、スーパービジョンがスーパ

Table 2 因子間及びバーンアウト、職務満足、転職希望との相関係数

	I	II	III	IV	V
I					
II	.193*				
III	-.049	-.355***			
IV	.019	-.195*	.376***		
V	-.054	-.216**	.073	.136	
バーンアウト	.367***	.291***	-.164*	-.107	-.234**
職務満足	-.186*	-.162*	.177*	.121	.284***
転職希望	.256**	.146	-.061	-.074	-.227**

*, **, ***は、それぞれ $p < .05$, $p < .01$, $p < .001$ を表す。

ーバイザーによってどの程度行われているかについて尋ねる10項目の尺度を作成している。本研究では、それらを参考にして、管理的、教育的、支持的なスーパービジョンの内容が、職場の上司や先輩・同僚によってどの程度果たされているかを尋ねる各5項目の尺度を作成した。このように本研究では、実際には、社会的支援について尋ねているので、混乱を避けるために今後これらの変数を管理的支援、教育的支援、情緒的支援と呼ぶことにする。項目内容は、管理的支援に関しては、上司または先輩・同僚が、仕事の割り当てや計画を考えてくれる程度や、周囲の人々とのコミュニケーションに気遣ってくれるといった業務環境面への配慮が含まれている。教育的支援は、専門的知識や技術の指導や担当するケースに関する指導や助言の程度について尋ねている。最後に情緒的支援については、ストレスや仕事の充実感について、どの程度配慮されているかが尋ねられている。それぞれの内容が行われる程度については、「1. まったくない」から「5. 常にある」までの5段階で尋ねられた。クロンバックの α 係数は、いずれも.8を越え、内的一貫性は十分に高いものと判断された。

3 業務内容の決定の程度

業務内容の決定の程度については、「自分の仕事内容や目標を決定できる程度（以下、自己決定）」と「組織の目標の決定に関与できる程度（以下、組織決定）」について、「1. まったくない」から「5. 常にある」までの5段階評定で尋ねた。

4 職務満足感

職務満足を構成する次元については、研究者間で意見が一致していない（坂下，1985）。本研究では、現在の仕事に満足している程度について、「まったく満足していない」から「大変満足している」までの5段階で尋ねる他、転職を考えることが、「まったくない」から「常にある」までの5段階で尋ねる項目の2つを、職務満足感によって規定される観測変数として設定した。

5 バーンアウト

Pines が作成した21項目のバーンアウト尺度の日本語版（稲岡，1988）を用いた。この尺度は、バーンアウト状態を身体的、心理的、精神的疲弊ととらえ、7段階で評定を求めている。バーンアウトの測定尺度としては、Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981) が有名であり、多くの研究で用いられているが、老人施設での介護者を対象にした高見沢・宗像（1994）の研究との比較が可能になるようにPinesの尺度を用いた。得点の算出法も、高見沢・宗像にならい、「いつもある、たいていある、しばしばある」と答えた場合を1点、「ときどきある、まれにある、ごくまれにある、まったくない」を0点として加算した。なお、信頼性の推定値は、.89であった。

結 果

バーンアウト得点を算出すると、平均3.67（標準偏差4.30）点で、最小値0、最大値19であった。高見沢・宗像（1994）の研究では、合計5点以上の場合を

高い燃え尽き状態としており、老人施設介護者や病院看護婦の3割以上が、5点以上であったことを報告している。本研究では、5点以上の高い燃え尽き状態にある人の割合は27.0%であった。このことから、高齢者に対する在宅福祉サービス従事者が、老人施設介護者や病院看護婦と同様に高い燃え尽き状態にあることが明らかにされた。

Table 2の因子間相関及び、バーンアウト、職務満足感との相関係数から因果モデルを作成する。Figure 1は、最終的に採択されたモデルと共分散構造分析によって推定された係数の推定値を表している。

モデルは、「クライアントの情報の把握」、「ヘルパーの情報の把握」、「計画・分担の明確性」、「ケースの対応方法の不明性」、「コミュニケーションの不一致」の5つの概念が、直接あるいは間接的に「バーンアウト」の原因となり、「バーンアウト」が「職務満足感」の原因となるように構成されている。外生的潜在変数として、「クライアントの情報の把握」、「ヘルパーの情報の把握」、「計画・分担の明確性」がある。この中で「クライアントの情報の把握」と「ヘルパーの情報の把握」は相互に関連していると考えた。またこれら

の情報が把握されていないと、ケースの方針や対策が立てにくくなると考えられるため、「ケースの対応方法の不明性」に対して、単方向の矢印を付した。ただし、「ヘルパーの情報の把握」から引かれたパスは、有為でなかったため、最終的にモデルから削除した(Figure 1の点線)。

次に、業務の分担や計画が明確にされていないと、やはりケースの方針や対策が立てにくくなると考えられるため、「計画・分担の明確性」と「ケースの対応方法の不明性」の間に因果関係があることを想定した。また、ケースの対策がうまく立っていないとき、ヘルパーやクライアントに対して十分な説明が行えなくなり、意見の不一致などが生じることがあると考えられる。そこで「ケースの対応方法の不明性」から、「コミュニケーションの不一致」に単方向の矢印を付した。「計画・分担の明確性」、「ケースの対応方法の不明性」、「コミュニケーションの不一致」の3つは、因子間相関からバーンアウトの直接の原因となる可能性があると考えた。分析にあたって、バーンアウトに関する観測変数は1つだけなので、信頼性係数からの誤差分散を算出し、固定母数とした。

Figure 1 共分散構造分析による因果モデル

Table 3 階層的重回帰分析による決定係数の増加量 (ΔR^2)

ステップ	曖昧要因 投入変数	コミュニケーション の不一致	対応方法 の不明性	計画・分担 の明確性
1	曖昧要因	.116***	.102***	.055**
2	管理的支援	.017	.048**	.014
3	曖昧×管理	.004	.000	.000
2	教育的支援	.004	.016	.001
3	曖昧×教育	.010	.000	.000
2	情緒的支援	.006	.017	.004
3	曖昧×情緒	.008	.001	.001
2	自己決定	.034*	.009	.013
3	曖昧×自己	.011	.005	.001
2	組織決定	.017	.015	.011
3	曖昧×組織	.027*	.012	.019

*, **, ***は、変数の投入により、決定係数の有意な増加があったことを示す。それぞれ $p < .05$, $p < .01$, $p < .001$

Figure 2 コミュニケーションの不一致・組織決定・バーンアウトの関係

モデルの適合性を示す指標を検討すると、 $GFI = .924$ 、 $AGFI = .893$ であり、まずまずの値を得た。また、構成概念から観測変数への影響指標の値は、全て.5を越えており、統計的に有意であった。このことから、構成概念と観測変数との関係は適切であるといえる。

モデルの構成において、業務の曖昧さに関する概念から、職務満足感に関する概念への直接のパスを想定したモデルも試したが、それらはいずれも有意でなく、パスを削除したモデルを採用した。また、「クライアントの把握」「ヘルパーの把握」とバーンアウト、職務満足感との間に想定されたパスも有意でなかった。こうした結果から、バーンアウトや職務満足に直接関係する業務の曖昧さの内容は、「コミュニケーションの不一致」、「ケースの対応方法の不明性」、「計画・分担の明確性」であると考えられる。

次にこのような状況の下で、職場内の指導・支援、業務内容の決定がバーンアウトに及ぼす影響を与えるかを明らかにするために、階層的重回帰分析を行った。

Table 3によると、「コミュニケーションの不一致」に関して、「自己決定」が有意な主効果を示した。 β 係数の値は $-.167$ となり、自己決定ができることにより、バーンアウトの値は低下する。次に「コミュニケーションの不一致」に関して、「組織決定」が有意な交互作用を示した。そこで、組織決定得点を中央値で2分したグループごとに、重回帰分析を行った (Figure 2)。重回帰直線を見ると、組織の目標や計画の決定に参加する度合いが大きいと、コミュニケーションの不一致が大きくなっても、バーンアウト得点はあまり増加しない。いわゆるストレス緩衝効果 (buffering effect) を示した。

また「ケースの対応方法の不明性」に関しては、「管理的支援」が1%水準で有意な主効果を示した。 β 係数の値は $-.224$ であり、管理的支援により、バーンアウトの値は低下することが示された。「計画・分担の明確性」に関しては、いずれの変数の主効果も交互作用も有意でなかった。

考 察

Figure 1において、バーンアウトに対する決定係数は、.29であった。多くの研究で、ストレスフルな出来事とストレス反応の間の相関関係が.3～.4程度にとどまることを考慮すると、この値は大変に高い。このことは、業務に関する曖昧さを、バーンアウトの因果モデルの中心に置くことが、妥当であることを示している。

ケースに関する情報の不足は、業務の曖昧さの中心的な概念であるが、本研究では、こうした曖昧さが、直接バーンアウトに影響するわけではないことを示している。情報を把握することは、ケースの対策を立てる上で重要であり、間接的にバーンアウトに影響を与えるものと考えられる。在宅サービスに携わる福祉職の場合、クライアントと派遣するホームヘルパーの両方の情報を把握することが、ケース方針を立てられる度合いに関与することが予想される。しかしながら、ヘルパーに関する情報の把握の程度は、ケースの対応方法に何等影響を与えず、クライアントに関する情報だけが、ケースの対応方法と関連し、最終的にバーンアウトに影響を与えることが示された。

このことは、ソーシャルワーカーが、クライアントにだけ注目し、ヘルパーに対して適切な注意を払っていない可能性があることを意味している。もちろん、ワーカーの最終目的はクライアントへの援助であるが、直接クライアントと接する機会の多いヘルパーに対しても、ワーカーは援助者の立場にある。クライアントのニーズを満たすためにも、ヘルパーに対して適切な指導・支援が行われるべきであり、そのためにもワーカーは、ヘルパーについても十分に把握しておくべきである。

業務に関する曖昧性と職務満足感との間の因果係数は、いずれも有意でなかった。また、バーンアウトから職務満足感へ至る因果係数は、 $-.66$ と大変高い値であった。このことから、業務の曖昧さはバーンアウト状態を通じて、職務満足感に影響を与えるものと思われる。バーンアウトに対する適切な対策が、対人サービス従事者の職務満足の向上や、離転職を防ぐのに役

立つのである。対人サービスにおいては、高い専門性を獲得するまでに長い期間が必要であると考えられるので、離転職率を低めることは、福祉サービスの質の向上に有効であろう。

こうした点について本研究では、コミュニケーション上の不一致が生じるようなときに、自分の業務の内容や目標を設定できるようにしたり、組織の目標決定に関与できるようにすることがバーンアウトを有意に低める効果があることを示している。また、ケースの対応方法が不明な場合、話を聞いてもらってねぎらってもらったり（情緒的支援）、ケースそのものに関する指導を受ける（教育的支援）よりも、仕事の割り当てや周囲とのコミュニケーションを円滑化させるなどといった、業務環境面への配慮（管理的支援）の方が、ワーカーのバーンアウトを低下させることが明らかとなった。

しかしながら全般的に、支援に関する項目は、それほど有効でなかった。またいわゆる社会的支援のストレス緩衝効果（buffering effect）も見られなかった。支援に関する変数とバーンアウト得点との単純相関係数を算出すると、管理的支援、教育的支援、情緒的支援の順に、 -0.19 、 -0.12 、 -0.15 であり、有意水準は1～10%程度であった。したがって、バーンアウトを若干低減するものの、今回のように業務の曖昧さに注目した場合には、顕著な効果はないと言えそうである。久田（1987）は、サポート源や受け手の属性によって、社会的支援の効果が異なることを指摘したが、本研究ではこうした点について一切考慮していない。このために効果が平均化され、低い相関係数しか得られなかったという可能性もある。今後の研究では、こうした点について留意することが必要であろう。

また教育的支援に関しては、業務に関する指導が、むしろワーカーのプライドを傷つけることがあるかもしれない。さらに指導の内容によっては、業務量が増えたり、困難な問題に挑戦せざるを得なくなるようなことも考えられ、よりストレスフルになることがあることも考えられる。こうした点については、継続的な研究を行ったり、他の変数を組み込むことによって検討されねばならない。

情緒的な支援とバーンアウト得点の間に低い相関し

なかったことは、尺度の妥当性に問題があるかのようには思える。しかしながら、個人にとって「援助的なもの」のみをサポートと呼ぶならば、それは結果的事態からものを言うことにほかならず（稲葉・浦・南，1987）、尺度としては、結果事態と独立して構成されることが望ましい。したがって例えば、悩みごとに耳を傾けるというような行為と、その結果として期待される心理的健康状態の改善が、強く結びつかないことも十分に考えられる。田尾（1987）は、対人サービス従事者は、上司や同僚ではなく、配偶者に相談できることが、ストレス経験の少なさと有意に関係していることを指摘している。田尾（1990）によれば、医療・保健サービス従事者にとって、情報源としての職場集団は重要であるが、親和的な欲求を充足するための人間関係を求めることは少ないという。本研究でも、5点以上の高いバーンアウト得点を示した者の割合が、既婚者では18.4%であったのに比べ、未婚者はほぼ倍の36.0%であった。

このことは、対人サービス従事者の心理的健康状態の向上を図るにあたって、業務環境を改善しても、あまり効果が期待できないということを意味しているように思える。しかしながら、バーンアウト状態の改善のために、個人の婚姻や家族・友人関係の問題に関わることは難しいばかりか、かならずしも望ましくない。とは言え、既婚者のような、有効とされるインフォーマル・ネットワークを有する者ばかりを採用するというわけにもいかない。研究上の視点からは、仕事の領域と仕事以外の領域の相互作用に着目することは重要であるし、実際に行われている（高石・外島・岡村，1992；片岡・高石・外島・岡村，1994）が、現実的には業務環境の可変性のある部分に焦点を当てていかなければなるまい。本研究は、伸張著しい高齢者の在宅サービス業務に関して、曖昧な業務状況の下で、自分の業務内容に関する自己決定ができたり、組織の決定に参加できること、及び管理的な支援が行われることが、バーンアウトに効果があることが示された。今後は、他のさまざまな状況要因における、有効な職場環境の変数を見つけ出すことが必要である。

引用文献

- Budner, S. 1962 Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of Personality*, **30**, 29-50.
- Etzion, D. 1984 Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, **69**, 615-622.
- 久田満 1987 ソーシャルサポート研究の動向と今後の課題 看護学研究, **20**, 170-179.
- 稲葉昭英・浦光博・南隆男 1987「ソーシャルサポート」研究の現状と課題 哲学, **85**, 109-149.
- 稲岡文昭 1988 Burnout 現象と Burnout スケールについて 看護研究, **21**, 27-35.
- Jackson, S. E. 1983 Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. *Journal of Psychology*, **63**, 3-19.
- Kadushin 1985 *Supervision in social work*, 2nd ed. New York: Columbia University Press.
- 片岡大輔・高石光一・外島裕・岡村一成 1994 ワーク・ノンワークの葛藤に関与する意識構造についての一考察 応用心理学研究, **19**, 85-94.
- 黒川昭登 1992 スーパービジョンの理論と実際 岩崎学術出版
- 小久保みどり 1992 環境不確実性と意思決定過程への参加が組織の従業員の職務満足感に及ぼす効果 実験社会心理学研究, **32**, 183-195.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. 1981 The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, **2**, 99-113.
- Russell, D. W., Altmaier, E. & Velzen, D. V. 1987 Job related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, **72**, 269-274.
- 坂下昭宣 1985 組織行動研究 白桃書房
- Shinn, M., Rosario, M., Morch, H. & Chestnut, D. E. 1984 Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, **46**, 864-876.
- 高石光一・外島裕・岡村一成 1992 ワーク・ノンワークの関連メカニズムについての実証的研究—手段、葛藤、成長欲求、組織コミットメントからの検討— 産業・組織心理学研究, **6**, 15-22.
- 高見沢恵美子・宗像恒次 1994 施設職員の精神健康の心理社会的背景 宗像恒次・河野雅資(編) 高齢社会のメンタルヘルス 金剛出版, Pp.164-171.
- 田尾雅夫 1987 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), **40**, 101-123.
- 田尾雅夫 1989 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 社会心理学研究, **4**, 91-97.
- 田尾雅夫 1990 医療・保健サービス従事者における人間関係 心理学評論, **33**, 88-101.
- 矢富直美・中谷陽明・巻田ふき 1992 老人介護スタッフにおける職場の組織的特性のストレス緩衝効果 老年社会科学, **14**, 82-92.