サービス業従事者における日本版バーンアウト尺度の 因子的，構成概念妥当性¹

久保 真人 同志社大学

The factorial and construct validity of the Japanese Burnout Scale among service workers

Makoto Kubo (*Doshisha University*)

Two studies were conducted to examine the factorial and construct validity of the Japanese Burnout Scale which was designed to measure hypothesized aspects of the burnout syndrome among public service workers in a variety of samples. The sample in study 1 consisted of 389 public service workers, 350 non-public service workers, and 3,410 non-service workers. Exploratory factor analysis confirmed a hypothesized three-factor structure for both public and non-public service workers, which was confirmed by confirmatory factor analysis. The sample in study 2 consisted of the following car dealer employees: 349 sales staff, 152 engineering staff, and 288 clerical staff. Exploratory factor analysis confirmed a hypothesized three-factor structure only in the sales staff group, which was confirmed by confirmatory factor analysis. Moreover, the construct validity of the scale was supported by the job demand-control model (Karasek, 1979). The Japanese Burnout Scale may serve as a useful measure of burnout syndrome among service workers in future research.

Key words: burnout, the Japanese Burnout Scale, human service, service workers, job demand-control model.

The Japanese Journal of Psychology

2014, Vol. 85, No. 4, pp. 364–372

J-STAGE Advanced published date: August 1, 2014, doi.org/10.4992/jjpsy.85.13214

バーンアウトとは，その人の知識・技術にもとづく無形の成果，つまり，サービスを顧客に提供することで，その代償として賃金を受け取っている職業（ヒューマンサービス職）の典型的なストレス症状である。狭義には，医療，教育，福祉などの公共サービスを提供する，看護師，教員，介護職員などの職種を指すこともあるが，これら以外にも，外食産業やレジャー施設の従業員，客室乗務員，営業職なども，広い意味で，ヒューマンサービスに含まれる。

バーンアウトという概念は，これまで狭義のヒューマンサービス職特有の現象として研究が蓄積されてきた（久保，2004）。しかし，近年，海外の研究者の間では，バーンアウトの概念は，広義のヒューマンサービス職はもとより，対人サービスを伴わない一般的な職種にも拡大されてきている（Consiglio, Borgogna, Alessandria, & Schaufeli, 2013; Maslach & Leiter, 2008）。Leiter & Schaufeli (1996) は，サービスの送り手と受け手の関係に焦点をあてた（ヒューマンサービス）バーンアウトは，さまざまな職種で経験されている一般的な意味でのバーンアウトの，ひとつの形態に過ぎないと述べている。さらに，バーンアウトを測定する代表的尺度である Maslach Burnout Inventory (MBI) とは別に，ヒューマンサービス以外の職種を対象とする尺度，MBI-GS (General Survey) が新たに作成されている（Maslach, Jackson, & Leiter, 1996）。

MBI-GS の開発以降，HSS (Human Service Survey) として区別されるようになった従来の尺度 MBI-HSS は，情緒的消耗感 (emotional exhaustion)，脱人格化 (depersonalization)，個人的達成感 (personal

Correspondence concerning this article should be sent to: Makoto Kubo, Faculty of Policy Studies, Doshisha University, Imadegawa-dori Karasuma, Kamigyo-ku, Kyoto 602-8580, Japan (e-mail: mkubo@mail.doshisha.ac.jp)

¹ 研究 1 は「育児支援策が企業経営に及ぼす影響に関する総合的研究」（基盤研究 (B)，研究代表者：川口 章 同志社大学政策学部教授，課題番号：19330054）の一環として実施されたものである。本論文では，研究代表者の許可を得て，そのデータの一部を分析，考察した。

研究 2 はワークライフバランスに関する共同調査の一部であり，論文発表にあたっては，共同研究者（川口 章 同志社大学政策学部教授）の了解を得ている。

Table 1
日本版バーンアウト尺度を使用した研究論文

対象	論文
看護師 36 論文	上野・山本 (1996); 河野 (2000); 荻野 (2000); 岡田・河野 (2000); 山崎 (2000); 山崎・齋・岩田 (2002); 福島・名嘉・石津・興古田・高倉 (2004); 義本・富岡 (2004); 佐藤・宮本 (2005); 和田・小林 (2005); 山口・大西・大岡・鋤田・辻丸 (2005); 安東・片岡・小林 (2006); 和田・小林 (2006); 和田・佐々木 (2006); 橋本 (2007); 塚本・野村 (2007); 大村 (2008); 石坂 (2009); 水野・小林・植村 (2009); 望月・茂木・飯島 (2009); 中井・作田・坂口 (2009); 大村 (2009); 澤田 (2009); 塚本・結城・船木・田中・山口 (2009); 荻原・下田・桜井・斉藤・服部・高橋・征矢野・宮崎 (2010); 松本・臼井 (2010); 大植・森山・中谷 (2010); Ushiro & Nakayama (2010); 板山・田中 (2011); Ohue, Moriyama, & Nakaya (2011); 小野・城・吉田・唐沢・兵藤・日置・井上・井奈波 (2011); 和田・佐々木 (2011); 松本・臼井 (2012); 小野田・内田・津本 (2012); Naruse, Taguchi, Kuwahara, Nagata, Watai, & Murashima (2012); 李 (2012)
教員 25 論文	新井 (1999); 伊藤 (2000); 田村・石隈 (2001); 網谷 (2002); 濱本 (2003); 平岡 (2003); 高木・田中 (2003); 貝川・鈴木 (2006); 高木・田中・淵上 (2006); 森 (2007); 片岡・小澤・市江・岩満 (2008); 森田 (2008); 田中・高木 (2008); 貝川 (2009); 西村・森・宮下 (2009); 高田 (2009); 谷島 (2009); 谷島 (2010); 貝川 (2011); 三沢 (2011); 宮下・森・西村・北島 (2011); 谷口・田中 (2011); 谷島 (2011); 原田・森山・小林 (2012); 三沢 (2012)
介護労働者 15 論文	増田 (1997); 藤野 (2001); 高良 (2003); 田辺 (2004); 井村 (2005); 義本・富岡 (2005); 井村 (2006); 高良 (2006); 澤田 (2007); 高良 (2007); 内野 (2007); 藤原・小坂・今岡・杉原 (2008); 上野・山本・林 (2010); 須加 (2011); 渡邊・石川 (2012)
公共サービス 10 論文	田辺 (2002); 長谷部・中村 (2005); 義本・富岡 (2006); 義本・富岡 (2007); 長谷部・中村 (2009); 古川 (2010); 宮下 (2010); 森田・植村 (2011); 坂本・小山・一門 (2011); 白山・中島 (2011)
その他 3 論文	松永 (2005); 谷原・田口 (2007); 関谷・湯川 (2012)

accomplishment) の 3 因子, 22 項目から構成されている。それに対して, MBI-GS は, 消耗感 (exhaustion), シニシズム (cynicism), 職務効力感 (professional efficacy) の 3 因子, 16 項目から構成されている。消耗感は, MBI-HSS の情緒的消耗感の項目をそのまま, あるいは一部改変して用いられているが, シニシズムはまったく新しい項目から構成され, 職務効力感でも, 1 項目を除いて他は新しく作成された項目である。このように MBI-GS が, MBI-HSS と異なる項目, 因子から構成された理由は, MBI-HSS がサービスをやり取りする関係に焦点をあてていたのに対して, MBI-GS では, 顧客やクライアントとの直接的な接触を持たない職務を対象としたためである (Maslach et al., 1996)。

わが国では, 日本版バーンアウト尺度が多くの研究で採用されている。この尺度は, 田尾 (1987) が作成した 20 項目がもとになっている。これらの項目は, わが国の看護師の労働環境を考慮し, 一読してわかりやすい項目とするため, MBI をそのまま翻訳することは避け, MBI を含めて海外で用いられていた尺度を参考にして, 新たに作成されたものである。その後の看護師や介護士を対象とした研究 (久保, 1998, 2007, 2008; 久保・田尾, 1994) のなかで, 項目の追加, 削除がおこなわれ, 最終的に 17 項目にまとめられた。“いつもある” から “ない” までの頻度を問う 5 段階尺度である。

Table 1 に, 日本版バーンアウト尺度を採用した主な研究 (89 論文) を研究対象別にまとめた²。これらは, CiNii 上で 2003 年から 2012 年の期間, バーンアウトというキーワードで検索された学術論文の中から入手可能なものを収集したものであるが, 日本版バーンアウト尺度を採用したすべての研究を網羅しているわけではない。研究対象別に見ると, 看護師, 教員, 介護職員の 3 職種を対象とした研究があわせて 76 論文 (85.4%), さらに, これら 3 職種に加えて, その他の公共サービス (3 職種以外, 複数の職種にまたがるもの) を対象とした研究を加えると 86 論文 (96.6%) となり, 9 割以上が公共サービス従事者を対象とした研究であることがわかる。

日本版バーンアウト尺度は, MBI-HSS と同様に, 情緒的消耗感, 脱人格化, 個人的達成感の低下の三つの因子からなり, それぞれの因子に属する項目が下位尺度を構成している。最も論文数の多い看護師では, Table 1 の 36 論文中 27 論文で, 日本版バーンアウト尺度が仮定する三つの下位尺度の得点がそのまま分析に用いられ, 8 論文で因子分析により 3 因子構造が確認されている。残り 1 論文では, 全 17 項目を単純加算した得点 (因子分析はおこなっていない) が分析に

² Table 1 に掲載した文献については, 頁数の関係で引用文献に加えることができなかった。詳細なリストは, 著者まで請求してください。

用いられている。

教員を対象とした 25 論文中 14 論文で、日本版バーンアウト尺度が仮定する三つの下位尺度の得点がそのまま分析に用いられ、7 論文で因子分析により 3 因子構造が確認されている。残り 4 論文では、情緒的消耗感と脱人格化の一部の項目が混交して一つの因子を形成したため、情緒的消耗感+脱人格化因子と個人的達成感の低下因子との 2 因子構造として、その下位尺度得点が後の分析に用いられている。

介護職員を対象とした 15 論文中 4 論文で、日本版バーンアウト尺度が仮定する三つの下位尺度の得点がそのまま分析に用いられ、11 論文で因子分析により 3 因子構造が確認されている。その他の公共サービスを対象とした 10 論文中 6 論文で、日本版バーンアウト尺度が仮定する三つの下位尺度の得点がそのまま分析に用いられ、4 論文で因子分析により 3 因子構造が確認されている。

公共サービス以外を対象とした研究も 3 論文あるが、そのうち、2 論文は日本版バーンアウト尺度が仮定する三つの下位尺度の得点をそのまま分析に用いている。残り 1 論文では、因子分析の結果、3 因子以外の解 (5 因子解) が選択されている。

以上、公共サービスを対象とした研究では、ごく一部の研究で 3 因子以外の解が選択されているが、日本版バーンアウト尺度が仮定する情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下の 3 因子構造は安定した結果であると言えるだろう。しかし、公共サービス以外を対象とした研究では、論文数が三つと少ないこともあり、まずは、尺度の信頼性、妥当性についての検討が必要であろう。

病院、学校、介護事業所などの公共サービス組織は、組織論の枠組みの中では、公的セクタと私的セクタの中間、いわばグレイゾーンに位置し、経営論としても、管理論としても、近年にいたるまで、ほとんどまとまった議論のなかった領域である (田尾, 1995)。バーンアウト研究は、結果として、グレイゾーンである公共サービス組織の問題点を系統的にとらえ、その対応策を模索する機会を提供することになった。企業組織や行政組織などに比べて、今まで焦点があたることの少なかった公共サービス組織に、研究者が目を向けるきっかけとなったという点で、バーンアウト研究は、一定の役割を果たしてきた。

近年、公共サービス以外の職種において、バーンアウトという言葉が用いられるようになってきた (井川・中西・志和, 2013)。公共サービスに限らず広義のヒューマンサービス職を対象とした研究においても、日本版バーンアウト尺度は、有用な測定ツールとして機能するのであろうか。また、Leiter & Schaufeli (1996) の言うように、対人サービスが業務の中心ではない職種にまで対象を広げた場合、日本版バーンアウト尺度

の妥当性は支持されるのであろうか。本研究では、日本版バーンアウト尺度の適用対象として、公共サービス以外の対象を含めることの妥当性を、主に因子構造の観点から検討する。

さらに、バーンアウトはストレス因との関連で論じられてきたが (久保, 2004)、本研究では、ストレス研究の代表的枠組みである“仕事要求度-コントロールモデル (job demand-control model: 以下 DC モデルとする)” (Karasek, 1979) から尺度の妥当性について検討する。

研究 1

目的

医療、教育、介護など公共サービスに従事する公共サービス職 (以下、公共サービス群とする)、公共サービス以外で、人 (顧客) との関係が業務の中心となる職種 (以下、顧客サービス群とする)、そして、それ以外の職種 (以下、非サービス群とする) に従事している人を対象とした調査データから、日本版バーンアウト尺度の因子の再現性について検討した。

方法

調査手続き goo リサーチにモニターとして登録している人のうち、就業している 20 代、30 代、40 代の男女を対象に、Web 調査への協力者を募った (各年代の就業している男女それぞれ 700 名程度という条件で依頼)。調査期間中 (2008 年 9 月 17 日から 9 月 19 日)、男性は、683 人 (20 代)、683 人 (30 代)、688 人 (40 代)、計 2,054 人から回答があり、女性は、692 人 (20 代)、705 人 (30 代)、698 人 (40 代)、計 2,095 人から回答があった。

調査項目 調査は複数の項目から構成されていたが、本研究では、回答者の属性の内、業種、職種、日本版バーンアウト尺度のデータのみを分析対象とした。

業種は、厚生労働省の業種分類にしたがった 17 業種に“その他”を含む 18 項目から一つを選択回答してもらった。職種は“専門・技術的な仕事”、“事務の仕事”、“販売の仕事”、“営業の仕事”、“保安の仕事”、“サービスの仕事”、“運輸・通信の仕事”、“製造の技能工”、“その他”の 9 項目から一つを選択回答してもらった。日本版バーンアウト尺度は 17 項目から構成され、各項目について、最近 6 ヶ月の間でその内容をどの程度の頻度で経験したか、5 段階で回答してもらった。

結果

男女あわせて 4,149 人の回答者を、その業種と職種から三つの群に分類した。業種を“教育、学習支援業”

Table 2
日本版バーンアウト尺度因子負荷量（研究1）

項目	公共サービス			顧客サービス			非サービス		
	DP	PA	EE	EE	PA	DP	1	2	3
1 こんな仕事、もうやめたいと思うことがある	0.248	-0.165	0.466	0.568	-0.095	0.212	0.740	-0.125	-0.010
2 われを忘れるほど仕事に熱中することがある	-0.013	0.625	0.287	0.121	0.642	0.059	0.208	0.673	-0.015
3 こまごまと気配りすることが面倒に感じるがある	0.278	0.071	0.428	0.360	0.119	0.293	0.550	0.119	0.132
4 この仕事は私の性分に合っていると思うことがある	0.025	0.682	-0.143	-0.040	0.604	-0.113	-0.151	0.596	0.052
5 同僚や顧客の顔を見るのもいやになることがある	0.753	0.019	0.079	0.013	0.061	0.815	0.455	0.011	0.523
6 自分の仕事がつまらなく思えてしかたのないことがある	0.624	-0.098	0.149	0.380	-0.204	0.381	0.688	-0.146	0.100
7 1日の仕事が終わると“やっと終わった”とを感じるがある	-0.042	-0.009	0.724	0.853	0.035	-0.153	0.711	0.001	-0.103
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	0.403	-0.038	0.410	0.571	0.013	0.227	0.684	-0.046	0.060
9 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	0.017	0.700	-0.075	0.068	0.704	-0.030	-0.049	0.702	-0.009
10 同僚や顧客と、何も話したくなくなることがある	0.937	0.076	-0.066	0.012	0.099	0.882	0.435	0.024	0.578
11 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	0.737	0.047	-0.133	0.227	-0.095	0.425	0.545	-0.035	0.165
12 仕事のために心にゆとりがなくなったとを感じるがある	0.247	0.070	0.596	0.573	0.102	0.198	0.746	0.151	-0.011
13 今の仕事に、心から喜びを感じるがある	0.034	0.797	-0.106	-0.172	0.814	0.153	-0.071	0.807	0.047
14 今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思うがある	0.653	-0.075	0.014	0.347	-0.182	0.319	0.659	-0.146	0.015
15 仕事楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある	0.052	0.763	-0.022	-0.109	0.734	0.146	-0.036	0.800	0.041
16 体も気持ちも疲れはてたと思うことがある	-0.106	0.103	0.939	0.854	0.130	-0.117	0.784	0.201	-0.106
17 われながら、仕事をうまくやり終えたと思うがある	-0.087	0.672	0.177	0.274	0.690	-0.134	0.141	0.663	-0.077
回転後の負荷量平方和	5.38	3.62	5.01	4.99	3.36	4.55	5.63	3.45	2.51

注) EE = 情緒的消耗感, DP = 脱人格化, PA = 個人的達成感

あるいは“医療、福祉”とした人のうち、職種を“専門・技術的な仕事”あるいは“サービスの仕事”とした人を公共サービス群（389人）とした。また、“卸売業、小売業”で“販売の仕事”を選択した人、“金融業、保険業”で“営業の仕事”を選択した人、そして、“宿泊業、飲食サービス業”で“販売の仕事”あるいは“サービスの仕事”を選択した人を、顧客とのやり取りが業務の中心となる顧客サービス群とした（350人）。これら以外の回答者を非サービス群（3,410

人）とした。

以上の三つの群それぞれにおいて、日本版バーンアウト尺度の探索的因子分析（最尤法、プロマックス回転）をおこなった³。因子数はすべて3因子解を指定した。Table 2に職種毎の因子負荷量を示した。

公共サービス群では、第1因子に脱人格化、第2因子に個人的達成感、第3因子に情緒的消耗感が抽出さ

³ 本データの分析には IBM SPSS 21 及び Amos 20 を用いた。

れた。項目 3 の第 1 因子に対する負荷が少し低いが、それ以外は、日本版バーンアウト尺度で想定されている 3 因子構造が再現されている。因子間の相関係数は、情緒的消耗感と脱人格化が .73、情緒的消耗感と個人的達成感が -.29、脱人格化と個人的達成感が -.31 であった。

顧客サービス群では、第 1 因子に情緒的消耗感、第 2 因子に個人的達成感、第 3 因子に脱人格化が抽出された。項目 3 と項目 14 の第 3 因子に対する負荷が少し低いが、それ以外は、日本版バーンアウト尺度で想定されている 3 因子構造が再現されている。公共サービス群との相違としては、情緒的消耗感と脱人格化の因子の順序が逆になっている点である。因子間の相関係数は、情緒的消耗感と脱人格化が .70、情緒的消耗感と個人的達成感が -.25、脱人格化と個人的達成感が -.21 であった。脱人格化と個人的達成感の間の相関係数が、公共サービス群に比べて低くなっている。

非サービス群の第 1 因子には、情緒的消耗感と脱人格化の一部の項目が負荷し、第 2 因子は個人的達成感、第 3 因子は、脱人格化の残りの項目が独立した因子を構成する結果となった。因子間の相関係数は、第 1 因子と第 3 因子が .51、第 1 因子と第 2 因子が -.25、第 2 因子と第 3 因子が -.03 であった。

次に、日本版バーンアウト尺度の 3 因子構造の因子の妥当性について検討する目的で、先の分析で 3 因子構造が再現された公共サービス群と顧客サービス群に限って、確認的因子分析をおこなった。両群とも、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の項目とそれぞれ仮定された因子との間の標準化係数はすべて統計的に有意であった。また、3 因子間相互の相関係数も有意であった。

モデルの適合度について、公共サービス群では、CFI = .896、RMSEA = .088、AIC = 574.713 という値が得られた。顧客サービス群では、CFI = .871、RMSEA = .095、AIC = 591.999 という値が得られた。一般的に GFI が .90 以上、RMSEA が .06 より小さければあてはまりのよいモデルとされている (Byrne, 2001) ことからすれば、公共サービス群、顧客サービス群とも、3 因子モデルの適合度は許容範囲ではあるが、十分な値であるとは言えない。

考 察

日本版バーンアウト尺度の因子の再現性については、公共サービス群、顧客サービス群では良好であったが、非サービス群では、脱人格化の項目の一部が情緒的消耗感因子に高く負荷する結果となった。

非サービス群の結果を詳細に見ると、脱人格化の項目のうち、項目 5 “同僚や顧客の顔を見るのも嫌になることがある”、項目 10 “同僚や顧客と、何も話したくなくなる”とある”といった顧客や同僚らとの人

間関係への配慮に関わる項目と、項目 6 “自分の仕事がつまらなく思えてしかたのないことがある”、項目 11 “仕事の結果はどうでもよいと思うことがある”、項目 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”といった仕事への態度、意欲に関わる項目が分離し、二つの因子を形成していることがわかる。

本来の脱人格化因子では、この二つが共存していることになるが、それはとりもなおさず、顧客などに提供するサービスの質が、そのまま仕事の評価に直結するヒューマンサービス従事者の特質がその背景にある。つまり、ヒューマンサービス従事者にとって、同僚や顧客に対するネガティブな態度は、そのまま、仕事への意欲やその成果への無関心と結びついていると考えられる。逆に言えば、顧客との接点が希薄な非サービス群においては、両者が独立した因子として抽出されたと推測できる。

次に、本研究の方法論上の問題点について指摘しておく。本研究では、回答者が選択した業種、職種をもとに、公共サービス群、顧客サービス群、非サービス群の分類をおこなった。たとえば、業種で“卸売業、小売業”、職種で“販売の仕事”を選択した人を顧客との関係が業務の中心となる顧客サービス群に分類したが、“販売”でも商品管理のようにバックヤードが主な職場となる職種もあるだろう。このような場合は、非サービス群に分類するほうが妥当かもしれないが、本研究では、情報の制約上、この業種のこの職種は、顧客と直接接することが多いだろうという推論のもとに分類をおこなっている。さらに、本研究が分析対象としているデータは、インターネット上でモニターとして登録している人たちからの自発的な回答である(調査に協力することで金銭と同等の価値のあるポイントを獲得できる)。しかし、インターネットという不特定多数がアクセスできる場での回答ゆえに、業種や職種などの回答内容の信憑性については、一定の割引が必要かもしれない。確認的因子分析において、公共サービス群、顧客サービス群とも、十分な適合度の値が得られなかった原因の一端は、分析対象者を明確に限定できていない点にあるかもしれない。

また、過去の研究結果から、公共サービス職については、日本版バーンアウト尺度の因子の再現性について共通性が高いと考えられるが、顧客サービス群あるいは非サービス群においては、業種により、日本版バーンアウト尺度の各項目の持つ意味は、少しずつ異なってくるかもしれない。

以上の問題点をふまえ、研究 2 では、業務内容を特定でき、同じ業種の中で、顧客との関係が業務の中心となる職種とそうでない職種との比較ができるようなデータを対象に、日本版バーンアウト尺度の妥当性について、さらなる検討をおこなった。

研究 2

目 的

研究1の結果と考察をふまえ、新車販売ディーラーに勤務するスタッフを対象とした調査データをもとに、顧客との関係が業務の中心となる営業職とそれ以外の職種（サービス職、事務職）、それぞれにおいて、日本版バーンアウト尺度の妥当性について検討をおこなった。

方 法

調査手続き 本研究が調査対象としたのは、新車販売ディーラーに勤務するスタッフである。調査は2009年1月に、組合を通じて185社のディーラーに組合員数に比例して、各数部ずつ調査票を郵送し、各ディーラーで調査対象者に配布してもらった。回答を終えた調査参加者が添付の封筒に調査票を入れ封をした後、2009年3月をめどに、ディーラーで一括して組合事務所に送り返してもらった。配布した1,000票の調査票のうち、829人から返送があった（回収率82.9%）。

調査項目 調査は複数の項目から構成されていたが、本研究では、回答者の属性のうち、職種、日本版バーンアウト尺度、そして、仕事の特性についての項目（後述）のデータのみを分析対象とした。

結 果

因子的妥当性 回答のあった829人の性別は、男性607人、女性202人、回答のなかった者20人、年齢は21歳から58歳で平均33.7歳、勤続年数は0年から40年で平均12.2年であった。そして、職種による内訳は、営業職349人、サービス職152人、事務職288人、その他18人、職種欄に回答のなかった者22人であった。

まず、顧客との関係が業務の中心となる営業職、車の点検・修理が業務となるサービス職、そして、デスクワーク中心の事務職、それぞれの職種について、日本版バーンアウト尺度の探索的因子分析（最尤法、プロマックス回転）をおこなった。因子数はすべて3因子解を指定した。Table 3に職種毎の因子負荷量を示した。

営業職では、第1因子に脱人格化、第2因子に個人的達成感、第3因子に情緒的消耗感が抽出された。項目8の第3因子に対する負荷が少し低いが、それ以外は、日本版バーンアウト尺度で想定されている3因子構造が再現されている。因子間の相関係数は、情緒的消耗感と脱人格化が.69、情緒的消耗感と個人的達成感が-.19、脱人格化と個人的達成感が-.29であった。

サービス職の第1因子として、情緒的消耗感と脱人

格化の項目が混合した因子が抽出された。実際に、情緒的消耗感5項目、脱人格化6項目がすべて第1因子に高い負荷を示した。第2因子として、項目2の負荷が少し低いが、個人的達成感の因子が抽出された。第3因子は、項目2のみが高い負荷を示す因子となった。因子間の相関係数は、第1因子と第2因子が-.18、第1因子と第3因子が.13、第2因子と第3因子が-.01であった。

事務職の第1因子では、情緒的消耗感と脱人格化の一部の項目が負荷し、第2因子は個人的達成感、第3因子は、脱人格化の残りの項目が独立した因子を構成する結果となった。研究1の非サービス群同様、顧客や同僚らとの人間関係への配慮に関わる項目と仕事への態度、意欲に関わる項目が分離し、2つの因子を形成した。因子間の相関係数は、第1因子と第2因子が-.07、第1因子と第3因子が.57、第2因子と第3因子が-.26であった。

新車販売ディーラーに勤務するスタッフのうち、顧客との関係が業務の中心となる営業職において、日本版バーンアウト尺度の3因子構造の再現性が確かめられた。しかし、サービス職と事務職では、個人的達成感の因子は独立して抽出されたが、情緒的消耗感と脱人格化については、両者が混合した因子として抽出された。

次に、日本版バーンアウト尺度の3因子構造の因子的妥当性について検討する目的で、先の分析で3因子構造が再現された営業職に限って、確認的因子分析をおこなった。情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の項目とそれぞれ仮定された因子との間の標準化係数はすべて統計的に有意であった。また、3因子間相互の相関係数も有意であった。さらに、モデルの適合度について、CFI = .901, RMSEA = .070, AIC = 419.452という値が得られた。先に述べた適合度の基準(Byrne, 2001) にてらせば、新車販売ディーラーの営業職を対象とした日本版バーンアウト尺度の3因子モデルの適合度は、十分とは言えないが、あてはまりのよいモデルだと言えるだろう。なお、営業職における日本版バーンアウト尺度の三つの下位尺度の得点（各因子の項目の評定値を加算して項目数で割ったもの）の平均値は、情緒的消耗感2.94、脱人格化2.26、個人的達成感2.48であった。

構成概念妥当性 ストレス研究の代表的枠組みであるDCモデル(Karasek, 1979)に基づいて、日本版バーンアウト尺度の構成概念妥当性について検討した。仕事の特性についてたずねた項目のうち、“労働時間が長い”という項目の評定値（“そう思う”から“そう思わない”までの5段階）を仕事の要求度の指標として用い、“仕事の量を自分で決めることができる”と“仕事のやり方を自分で決めることができる”（ともに“そう思う”から“そう思わない”までの5段階）の2項

Table 3
日本版バーンアウト尺度因子負荷量 (研究 2)

項目	公共サービス			顧客サービス			非サービス		
	DP	PA	EE	1	2	3	1	2	3
1 こんな仕事, もうやめたいと思うことがある	0.295	-0.168	0.425	0.665	-0.159	0.135	0.435	-0.130	0.326
2 われを忘れるほど仕事に熱中することがある	-0.055	0.502	0.362	0.115	0.330	0.565	0.342	0.563	-0.108
3 こまごまと気配りすることが面倒に感じる	0.527	0.096	0.104	0.570	-0.055	0.211	0.491	-0.006	0.247
4 この仕事は私の性分に合っていると 思うことがある	-0.033	0.627	-0.027	0.028	0.606	0.025	-0.016	0.487	-0.155
5 同僚や顧客の顔を見るのもいやになる ことがある	0.863	0.139	-0.112	0.850	0.200	-0.115	0.473	0.130	0.327
6 自分の仕事がつまらなく思えてしかた のないことがある	0.653	-0.110	0.113	0.730	-0.100	0.072	0.031	-0.004	0.841
7 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	0.177	0.015	0.414	0.325	-0.045	0.189	0.317	0.067	0.206
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	0.537	-0.027	0.233	0.725	-0.084	-0.124	0.448	-0.029	0.311
9 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	-0.049	0.634	-0.047	-0.166	0.588	0.127	-0.255	0.755	0.164
10 同僚や顧客と, 何も話したくなくな ることがある	0.850	0.103	-0.082	0.871	0.137	-0.175	0.609	0.020	0.165
11 仕事の結果はどうでもよいと思うこ とがある	0.585	-0.066	-0.098	0.537	-0.053	-0.003	0.409	-0.048	0.287
12 仕事のために心にゆとりがなくなっ たと感じることがある	0.170	0.036	0.533	0.560	0.038	0.248	0.879	-0.018	-0.194
13 今の仕事に, 心から喜びを感じるこ とがある	0.042	0.753	-0.028	0.010	0.839	-0.102	-0.078	0.765	-0.016
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	0.427	-0.207	0.162	0.722	-0.064	0.044	-0.011	-0.028	0.757
15 仕事が好きくて, 知らないうちに時 間が過ぎることがある	0.089	0.648	-0.085	-0.046	0.745	0.254	0.015	0.833	0.044
16 体も気持ちも疲れはてたと思うこ とがある	-0.066	0.109	0.846	0.543	0.023	0.312	0.812	0.078	-0.147
17 われながら, 仕事をうまくやり終え たと思うことがある	0.044	0.585	0.142	0.029	0.420	0.259	0.201	0.472	-0.040
回転後の負荷量平方和	4.5	2.8	3.6	5.07	2.56	0.98	4.35	2.85	3.69

注) EE = 情緒的消耗感, DP = 脱人格化, PA = 個人的達成感。

目の平均値をコントロールの指標として用いた。本来であれば, DC モデルに基づいた尺度である Job Content Questionnaire (Karasek, 1985) を用いるべきであるが, 本調査の調査目的の制約上, 少数の項目を用いて検証した。

仕事の要求度の平均値は 3.6, コントロールの平均値は 3.3, 両者の相関係数は -0.14 であった。まず, それぞれの指標の値のパーセンタイルによって, 回答者を高, 中, 低の三つのグループに分けた。仕事要求度

の指標では, 1 点から 3 点までが低グループ (142 人), 4 点が中グループ (100 人), 5 点が高グループ (100 人) であった。コントロールの指標では, 1 点から 3 点までが低グループ (164 人), 3.5 点から 4 点までが中グループ (119 人), 4.5 点から 5 点までが高グループ (59 人) であった。その後, 仕事要求度, コントロール, それぞれの中グループを分析から除外した。日本版バーンアウト尺度の三つの下位尺度の得点それぞれを従属変数, 仕事要求度 (高グループと低グループ) と

Table 4
日本版バーンアウト尺度の平均値

	コントロール	仕事の要求度		計
		高	低	
EE	高	2.79 (0.81)	2.52 (0.84)	2.62 (0.83)
	低	3.58 (0.80)	2.87 (0.85)	3.23 (0.89)
	計	3.42 (0.86)	2.76 (0.86)	
DP	高	2.25 (0.83)	1.98 (0.74)	2.08 (0.78)
	低	2.64 (0.93)	2.26 (0.80)	2.45 (0.88)
	計	2.56 (0.92)	2.17 (0.79)	
PA	高	2.89 (0.56)	2.78 (0.96)	2.82 (0.82)
	低	2.23 (0.70)	2.33 (0.72)	2.28 (0.71)
	計	2.37 (0.72)	2.47 (0.82)	

注) EE = 情緒的消耗感, DP = 脱人格化, PA = 個人的達成感
() 内は標準偏差

コントロール（高グループと低グループ）を独立変数とした 2×2 の分散分析をおこなった。

Table 4 に各群の平均評定値と標準偏差を示した。情緒的消耗感では、仕事要求度とコントロールの主効果が有意となった ($F(1, 157) = 10.49, p < .05, \eta_p^2 = .063$; $F(1, 157) = 14.10, p < .05, \eta_p^2 = .082$)。脱人格化でも、仕事要求度とコントロールの主効果が有意となった ($F(1, 157) = 4.44, p < .05, \eta_p^2 = .027$; $F(1, 157) = 4.60, p < .05, \eta_p^2 = .028$)。Table 4 によれば、これらの主効果は、情緒的消耗感、脱人格化ともに、仕事要求度が高ければ、その得点が高くなり、コントロールが高ければ、その得点が低くなることによるものであった。個人的達成感の低下では、コントロールの主効果が有意となった ($F(1, 156) = 16.13, p < .05, \eta_p^2 = .094$)。これは、コントロールが高ければ、個人的達成感の得点が高くなることによるものであった。

考 察

研究2では、新車販売ディーラーに勤務する営業職スタッフのデータを分析対象として、日本版バーンアウト尺度の因子的妥当性と構成概念妥当性について検討した。

日本版バーンアウト尺度の探索的因子分析ならびに確認的因子分析の結果から、研究1同様に、客との関係が業務の中心となる新車販売ディーラーに勤務する営業職スタッフにおける日本版バーンアウト尺度の因子的妥当性が確かめられたが、同じ新車販売ディーラーに勤務する従業員の中でも、顧客との接点が希薄なサービス職、事務職では、情緒的消耗感と脱人格化が混合した因子が抽出される結果となった。

次に、ストレス研究の代表的枠組みである DC モデルに基づき、日本版バーンアウト尺度の構成概念妥当性を検討した。情緒的消耗感と脱人格化においては、

仕事要求度とコントロール、それぞれの主効果が認められた。また、個人的達成感については、コントロールの主効果のみが認められた。

情緒的消耗感と脱人格化がストレス要因と強い関連性があるのに対して、個人的達成感とストレス要因との関連性が薄いという結果は、公共サービス従事者を対象とした日本版バーンアウト尺度の研究で繰り返し得られている知見であり（久保, 2004）、本研究の結果も、過去の研究結果と整合するものである。

総合的考察

研究1、研究2を通じて、日本版バーンアウト尺度を顧客との関係が業務の中心となる顧客サービス従事者に適用した場合の因子的、構成概念妥当性が支持された。

近年、“サービス経済化”の進展にともない、サービス業従事者が急速に増加している。就業者に占めるサービス産業従事者の割合は、80年の5割強から2010年には約7割にまで増大した（前川・風間, 2013, p. 7）。顧客との関係が日々の業務の中心となる労働者の数は、確実に増え続けていると言えよう。

本研究の結果は、サービス業従事者の実態調査やその職場環境改善のためのツールとして、日本版バーンアウト尺度の利用可能性を示したものである。

これまでのバーンアウト研究が、公共サービス組織の問題点を系統的にとらえ、その対応策を模索する機会を提供する役割を担ったのと同様に、バーンアウトという概念をサービス業一般に拡大することによって、どのような知見を新たに付加していくことができるのか、今後の研究において検討していく必要がある。また、この議論の中で、サービス経済化がもたらした負の側面として、Hochschild (1983 石川・室伏訳 2000)により提起された感情労働という概念とバーンアウトとの結びつきについても、知見を蓄積していくことができるであろう。

引用文献

- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Consiglio, C., Borgognia, L., Alessandria, G., & Schaufeli, W. B. (2013). Does self-efficacy matter for burnout and sickness absenteeism? The mediating role of demands and resources at the individual and team levels. *Work and Stress*, 27, 22–42.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feelings*. University of California Press.
- (ホックシールド, A. R. 石川 准・室伏 亜希 (訳) (2000). 管理される心——感情が商品になるとき—— 世界思想社)

- 井川 純一・中西 大輔・志和 資朗 (2013). “燃え尽き”のイメージ——新聞記事データベースの内容分析及び質問紙実験による検討—— 社会心理学研究, **28**, 87-93.
(Igawa, J., Nakanishi, D., & Shiwa, S. (2013). Images of “moetsuki”: The content analysis based on a newspaper database and questionnaire survey. *Japanese Journal of Social Psychology*, **28**, 87-93.)
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, **24**, 285-307.
- Karasek, R. (1985). *Job content questionnaire and user's guide*. Lowell: University of Massachusetts.
- 久保 真人 (1998). ストレスとバーンアウトとの関係——バーンアウトはストレンか?—— 産業・組織心理学研究, **12**, 5-15.
(Kubo, M. (1998). The relationships of stresses and burnout: Is burnout one of strains? *Japanese Association of Industrial/Organizational Psychology Journal*, **12**, 5-15.)
- 久保 真人 (2004). バーンアウトの心理学——燃え尽き症候群とは—— サイエンス社
(Kubo, M.)
- 久保 真人 (2007). 日本版バーンアウト尺度の因子的、構成概念妥当性の検証 労働科学, **83**, 39-53.
(Kubo, M. (2007). The factorial and construct validity of the Japanese Burnout Scale. *Journal of Science of Labour*, **83**, 39-53.)
- 久保 真人 (2008). 介護福祉士資格所有者の職務ストレスとその職場環境 産業・組織心理学研究, **22**, 3-13.
(Kubo, M. (2008). Job stress and organizational characteristics among care workers with qualification of “Kaigofukushi-shi”. *Japanese Association of Industrial/Organizational Psychology Journal*, **22**, 3-13.)
- 久保 真人・田尾 雅夫 (1994). 看護婦におけるバーンアウト——ストレスとバーンアウトとの関係—— 実験社会心理学研究, **34**, 33-43.
(Kubo, M., & Tao, M. (1994). Burnout among nurses: The relationship between stresses and burnout. *Japanese Journal of Experimental Social Psychology*, **34**, 33-43.)
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, **9**, 229-243.
- 前川 亜由美・風間 春香 (2013). わが国サービス産業の現状と問題点 みずほ総研論集 2013 年 I 号, p. 7.
(Maekawa, A., & Kazama, H.)
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, **93**, 498-512.
- 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.
(Tao, M. (1987). The theory and measurement of burnout in human services. *Scientific Report of Kyoto Prefectural University, Humanities*, **40**, 101-123.)
- 田尾 雅夫 (1995). ヒューマン・サービスの組織——医療・保健・福祉における経営管理—— 法律文化社
(Tao, M.)

—— 2013. 8. 24 受稿, 2014. 3. 8 受理 ——