

ヒューマンサービス分野における対人援助職の 職務満足とバーンアウトに影響する要因について

——文献レビューより——

寶 田 玲 子*

Factors influencing job satisfaction and burnout among professional staff in human service organizations

——A literature review——

Reiko Hoda

要旨：本研究では、対人援助職の就業定着に影響を与える職業満足度とバーンアウトについて、海外の先行研究の文献レビューを中心に分析を行った。職業満足度を高める要因は何か、またバーンアウトを引き起こす要因は何かを文献を通してそれぞれ抽出していったところ、職業満足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互に関連性があった。すなわち、職業満足度を高める要因が満たされていないと、バーンアウトを引き起こすリスクも高くなることが見出された。さらに、個人的特徴と、チームワークや職場でのモラルなどの組織文化、組織へのコミットメントなどの職場環境との関連性を分析することで、就業定着に結び付く要因を見出せるのではないかと考察した。そのためにも、個人の特徴のみならず、職場環境などにも焦点を当ててアセスメントを行うことの重要性について示唆した。

Abstract： This study analyzes a review of overseas literature regarding job satisfaction and burnout which affect retention of professional staff in human service organizations. It identifies the factors which influence job satisfaction and burnout, and also finds there is a mutual relation between the two. Low levels of job satisfaction are associated with high risk of burnout. Moreover, this report considers whether examining the relationship between personal characteristics and the workplace environment – such as organizational culture (team-work and morale) and commitment to the organization – may reveal factors linked to job retention. For that reason, it suggests the importance of assessing the workplace environment as well as personal characteristics.

Key words： 職業満足度 job satisfaction バーンアウト burnout 就業定着 job retention ヒューマンサービス分野 human service organizations 職場環境 workplace environment

*関西福祉科学大学 社会福祉学部 講師

I はじめに

日本においても海外においても福祉職の離職率が高い。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 (Strand & Dore, 2005)。さらに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。他業種への人材の流出を防ぎ、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言われている (Foster, 2000)。仕事に満足していると、人は安定し、組織の目標に対してより寄与しようと働きかけ、生産性も高くなる。対人援助職においては、仕事に満足していると、クライアントに対してよりよいサービスを提供するという結果をもたらしている (Acker, 1999)。

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そのリスクが高いとされている。全米ソーシャルワーカー協会 (以下「NASW」と略す) が 2004 年に行った調査では (NASW, 2006)、回答者の約 12% のソーシャルワーカーがここ 2 年の間に職場を離れようとしているという調査結果が出された。離職の理由として、ケースの数や作成書類の多さ、クライアントの問題が複雑、低い報酬や不安定な雇用、スーパービジョンの減少などが挙げられている。

本稿では、関西福祉科学大学共同研究で行っている社会福祉学科卒業生の就業状況の実態調査を進めていくために、対人援助職において就業が定着する要因と考えられる職務満足度とバーンアウトについて、主

に米国、英国、ノルウェー、スペイン、韓国等の海外での調査を取り上げ考察することとした。具体的には、職務満足度を高める要因と、バーンアウトを引き起こす要因について文献レビューを中心に分析・整理し、Mueller & McCloskey Satisfaction Scale (以下「MMSS」と略す) と Maslach Burnout Inventory (以下「MBI」と略す) を用いて職務満足に影響する要因と、バーンアウトを引き起こす要因との関連性について考察を行った。

II 職場環境の実態 ～2004 年 NASW による ソーシャルワーカーの調査より～

2004 年に NASW が行った全米調査では、ソーシャルワーカーの職場環境の実態について次の 4 つの結果報告がなされた。

1. ソーシャルワーカーたちは効果的な実践を行うことに対して障壁がある一方で、それに対応できるサポートシステムが整っていないことを実感している。
2. ほとんどのソーシャルワーカーたちは、対人援助職者として備わっている能力やスキルに満足している。
3. ソーシャルワーカーの報酬には大きな差がある。
4. 今後のキャリアプランに関して、12.1% の回答者が職場を離れようと考えている。

1. ソーシャルワーカーたちは効果的な実践を行うことに対して障壁がある一方で、それに対応できるサポートシステムが整っていないことを実感している。

表 1 は、職場環境の変化に関する項目である。調査では、2004 年の時点で、過去 2 年間職場においてどのような環境の変化が

見られたのかについて質問している。調査報告によると、職場環境の変化で増えたと回答する項目として、第一位に作成書類が増加したこと、第二位にクライアントの問題が複雑である、第三位は、一人のワーカーがかかわるケースが増大している、第四位は、サービスを受けるために待機しているクライアントが増加している、第五位に、ソーシャルワーク本来の業務以外の業務が増えていることを挙げている。その一方、職場環境の変化で減ったとされる項目として、第一位は報酬が低くなった、第二位はスーパービジョンを受ける機会が少なくなった（アクセス度が低くなった）、第三位は他職種のスタッフのレベルが下がった、第四位はソーシャルワーカーのレベルが下がった、第五位は雇用の安定が低くなったとされる。（表1 参照）

特に、更生保護ソーシャルワークの分野で、回答者の67%が職場での身の危険性

表1 ソーシャルワーカーの職場環境の変化に関する項目～2004年のNASW調査～

	順位	変化の内容
増えたと 思われる 項目	1	書類の作成・整理
	2	クライアントの問題の複雑化
	3	ケースの数
	4	サービス受給の待機者
	5	ソーシャルワークの業務以外の業務
	6	業務の監督
	7	地域機関とのコーディネート
	8	専門職の訓練へのアクセス
減ったと 思われる 項目	1	報酬
	2	スーパービジョンへのアクセス
	3	他職種の専門職としてのレベル
	4	ソーシャルワーカーの専門職としてのレベル
	5	雇用の安定

出典：A National Study of Licensed Social Workers
Special Report：Social Work Services in
Health Care Settings（March, 2006）

が高くなったと回答しており、続いて子ども家庭福祉、薬物依存にかかわるソーシャルワーカーのいずれも52%が職場での身の危険性が高くなったと回答している。職場での身の危険性に対して職場環境の改善がなされたかどうかについては、医療機関は84%が改善されたと回答している一方、子ども家庭福祉では61%が改善されたと回答しており、分野によってかなり開きがあることがわかった。

職場での人手不足の状況については、19%の施設・機関が常に求人を募集しており、人材が不足している。そのうちの53%が、人材確保が「難しい」か「やや難しい」と回答している。人材不足への対応策として主に公的機関では、ソーシャルワーカーとしての専門教育を受けていない人材を雇ったり、もしくはソーシャルワーカーの派遣業に依頼したりしていることが分かった。

2. ほとんどのソーシャルワーカーたちは、対人援助職者として備わっている能力やスキルに満足している。

2004年の調査では、ソーシャルワーカーたちは概して自分たちの専門性に対する能力やスキルに満足していると回答していた。職務満足が得られるスキルや能力を「-2（ほとんどできない）」から「2（いつでもできる）」と5段階で評価したところ、「文化的配慮ができる」が一番高く（1.02ポイント）、次に「難しい問題に対処できる力」が多かった（0.80ポイント）。反対に、「サービス提供を行うために地域での社会資源と協働する能力やスキル」に対しては、できると回答しているのは0.25ポイントと他の項目と比べると低かった。

また、女性のほうが、「クライアントの

多様な問題に対処できる」と答えている人が男性よりも多く、反対に、男性は「より多くのクライアントの問題に対処できる」と答えていた。クライアントの問題への対処能力においても、男性と女性で内容に違いがでているのではないかと考えられる。

3. ソーシャルワーカーの報酬には大きな差がある。

全米のソーシャルワーカーたちの報酬は様々であり、所属する機関や地理的状況、修了した最終学位、性別によって大きく差があることが分かっている。

所属する機関では、個人で経営する (Private Practice) 独立型ソーシャルワーカーの報酬が一番多い (57,357 米ドル 1 ドル 100 円と換算した場合約 574 万)。続いて政府 (公的) 機関のソーシャルワーカー (48,351 米ドル、日本円で約 484 万)、民間営利機関 (46,433 米ドル、日本円で約 464 万) であり、民間非営利機関のソーシャルワーカーが一番低い (44,998 米ドル、日本円で約 450 万)。

地理的状況における報酬の差においては、都市部と地方では大きく開きがあり、米国ではその差が約 1 万米ドル (約 100 万円) となっている。

修了した最終学位は、米国でのソーシャルワーカーの養成課程が日本と異なるため一概に比較できないが、修士課程の MSW は学士課程の BSW よりも報酬が高いことは明らかである。また特徴的なのは、定年までの平均給与が BSW の場合、約 6000 米ドル (約 60 万円) の差が出るのに対して、MSW の場合、約 1 万米ドル (約 100 万) も差が出ることが分かった。

職場での実践分野の違いによっても、報酬に差が出ていることが分かった。例え

ば、MSW の場合、発達障害などの障害分野や医療機関などは報酬の高い職場であるのに対し、高齢者分野は給与が低かった。一方、BSW の場合、給与が高い実践分野はスクールソーシャルワークや思春期の児童分野であるのに対し、発達障害などの障害分野と子ども家庭福祉分野では低い給与水準であることが調査結果から出された。このように、職場での実践分野と修了した最終学位によってもさまざまな給与水準があることが見えてきた。

4. 今後のキャリアプランに関して、12.1% の回答者が職場を離れようと考えている。

表 2 は、年齢別によるソーシャルワーカーのキャリアプランに関する意識調査である。回答者のほぼ 7 割近くが現在の職場で継続して働くと回答した一方で、今後働かないと答えた人は 1.5%、定年退職が 5.9%、ソーシャルワーカーとしてではなくそれ以外の仕事をするると回答した人は 4.7% おり、全体で 12.1% が今後 2 年間で離職することがデータから読み取れる。特にソーシャルワーカー以外の職種に就くと回答した 4.7% の人は、ソーシャルワーカーとしてのキャリアを今後築いていくことに不満があることがわかった。同様の調査で、ソーシャルワーカーとしてのキャリア形成に不満と答えた人びとの特徴を挙げると、表 3 のとおりになる。

2004 年の NASW の実態調査から、職務経験が浅い、比較的若年層である、給与が低く、専門性が生かされていない職場に配置されている、職場での人材不足など、離職の原因は、米国においても日本と似たような要因があるのではないかと考えられる。職場での身の安全性の確保という点で

表2 年齢別によるソーシャルワーカーの今後2年のキャリアプランに関する意識調査（2004年時点）

今後2年のキャリアプラン	年齢グループ（数字は%）						合計
	25歳以下	26-34 歳	35-44 歳	45-54 歳	55-64 歳	65歳以上	
現職に留まる	53.8	58.7	69.4	72.6	75.4	64.9	69.8
新しい仕事／SWとしての新しいポスト探す	50.0	39.1	31.1	26.2	16.5	4.6	26.1
SWとしての業務時間を多くする	3.8	7.3	9.6	8.7	7.1	3.4	8.0
SWとしての業務時間を減らす	3.8	11.6	8.7	7.8	13.2	16.7	10.3
SWとして再就職する	0.0	0.0	0.1	0.2	0.2	0.6	0.2
SWの職務を辞めるが引き続き働く	3.8	4.7	5.7	4.9	3.5	4.0	4.7
定年退職する	0.0	0.0	0.5	2.9	13.7	33.3	5.9
退職する	0.0	2.4	1.8	0.7	0.9	5.2	1.5
SWとしての高等教育を目指す	30.8	13.5	7.3	5.5	1.6	2.3	6.3
SW以外の高等教育を目指す	19.2	10.6	9.1	6.8	3.1	1.1	6.8
SWの専門職としての訓練を目指す	23.1	17.3	14.2	15.0	11.9	9.2	14.2
その他	0.0	7.1	7.5	6.6	5.4	2.3	6.3

出典：A National Study of Licensed Social Workers Special Report：Social Work Services in Health Care Settings（March, 2006）

表3 SWとしてのキャリア形成に不満と答えた人びとの特徴

年齢層が26～34歳。
最終学位がBSWである。
卒後教育（リカレント教育）が受けられないと感じている。
おおよそ就職して最初の4年間であること。
給与が実質的に低い、あるいは低いと感じている。
専門職として受けた訓練よりそれ以下の仕事を与えられている（専門性が生かされていない）。
職場での人材が不足している。（常に求人を出している）
ソーシャルワーカーとしての職務に、専門的な訓練を受けていない人を雇い入れている職場にいる。
身の安全が確保されていない職場環境で仕事している。
職場での認知がされていない、あるいはサポートが得られていない。
スーパーバイザーからのサポート、および実践において倫理的な配慮が必要とされるケースに対してサポートが得られない。

出典：A National Study of Licensed Social Workers Special Report：Social Work Services in Health Care Settings（March, 2006）

は、日本においては、身の安全性は事故につながらない、あるいは介護などを伴う作業で身体に負荷をかけないという側面が強いかもしれない。しかし米国では、ソーシャルワーカーが都市部や治安の悪いコミュニティで働くケースもあることから、違った側面において身の安全性（治安の維持や防犯対策など）の確保を求めている。給与面や業務に対する不満、スーパーバイザーからのサポートなど、身体的側面と精神的側面の両方からの問題解決を行うことで、職務満足が得られ就業定着につながるのではないかと考えられる。そこで、職務満足度とバーンアウトには関連性があるのか、職務満足に影響する要因とバーンアウトを引き起こす要因を、文献レビューをもとに分析・整理し関連性について考察していくこととする。

Ⅲ 職務満足度とバーンアウトとの関連性

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就業定着について、いくつかの点が示唆されている。

1. 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

Siefert (1990) らが 1979 年から 1989 年の 10 年間にかけて米国の医療福祉分野に従事するワーカーに行った調査では、「役割における対立」、「曖昧な役割」、「居心地の悪さ」、「賃金の不満」が働く意欲の喪失とバーンアウトを引き起こす要因であるという調査結果が出された。その一方で、「能力の高い仕事への挑戦」は、結果的にソーシャルワーカー自身の達成感や自己効力感に影響していくという分析もなされた。

また、公的児童福祉サービスに従事する MSW (修士課程修了のソーシャルワーカー) が離職する要因として、Samantrai (1992) は「仕事の柔軟性の欠如」、そして「スーパーバイザーとの関係性の欠如」が離職の原因につながる調査結果を発表している。

離職の原因につながる要因として、韓国のヒューマンサービス分野では、バーンアウトを抱えているソーシャルワーカーは、高い率で離職するという調査結果が出た一方で、「組織としての正義性」つまり、組織としての理念がしっかりしていること、職場でのモラル意識などが高ければ高いほど、離職率が低くなることが示唆された (Kim, 2012)。この結果を踏まえて Kim (2012) は、韓国におけるヒューマンサービス機関の「組織としての正義性」の重要性を強調している。

スペインでは、Hombrados-Mendieta ら

(2011) が、バーンアウトが与えるさまざまな弊害を分析している。具体的には、職場でのサポートが得られないとバーンアウトを引き起こし、バーンアウトによって職務満足度、そして人生に対する満足度にも悪い影響をもたらすとしている。逆に、職場でのサポートが拡大すると、職務満足度は高くなり、やがて人生に対する満足度も高くなる。すなわち職務に対する不満はバーンアウトに起因し、それが人生に対する満足にも影響すると結論づけている。

職務満足度は、組織における役割機能の違いによっても大きく変わることが明らかにされている (Stand & Dore, 2005)。Stand ら (2005) は管理職者と現場のスーパーバイザー、現場のワーカーの三者の役割機能の違いによる職務満足度を比較したところ、管理職者はどれよりも高い満足度を示していた。その反面、現場のスーパーバイザーやケースワーカーたちは、所属機関が掲げる目標を明確化することができずに就業していることも分かり、現場のワーカーたちへのサポートだけでなく、スーパーバイザーへのサポートも組織への帰属意識の向上や職務満足度を高めることにつながることを示唆された。

ノルウェーでは、Jessen (2010) が 2010 年に現場と管理職のソーシャルワーカーに対する職業満足度について調査を実施している。ここでの調査では、「社会的承認」が特に影響するとされた。具体的には、大切にされていると感じること、前向きなフィードバックなどであり、これらには、社会からソーシャルワーカーという職業が認知されていること、同僚からのサポートが得られるなどが含まれている。社会的承認とサポートについては、管理職と現場のソ

ーシャルワーカーの意識にも多少の差があり、特に現場のワーカーには、前述した社会的承認と同僚からのサポートと同様に、上司からのサポートと、クライアントからの承認が大きく影響していることが分かった。

2. ソーシャルワーカーの基本的属性

Hamama (2012) は、児童や思春期の青年たちとかかわるソーシャルワーカーのバーンアウトを引き起こす要因について調査したところ、ソーシャルワーカーの年齢、家族構成、教育、職務経験年数といった基本的属性がかかわっていることが報告された。特に、児童や青少年のソーシャルワーク分野においては、管理職よりも直接援助を行うワーカーにその傾向が強いことも分かってきた。そしてバーンアウトを防ぐ要因として、同僚からのソーシャル・サポート、スーパービジョンが関連していることが示唆された。

3. 他職種との比較

Evans ら (2006) が英国イングランドやウェールズ地方の精神科（メンタルヘルス）ソーシャルワーカーに行った調査では、精神科医よりもほぼ2倍のストレスを感じていることが分かった。それらのストレスの要因として、「仕事における承認の低さ」、「仕事の重圧と負担感」、「裁量権の少ない仕事内容」、「メンタルヘルス分野におけるソーシャルサービスへの不満」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している。バーンアウトを防ぎ職務満足度を高めるためには、経営側はメンタルヘルス分野におけるソーシャルワーカーの必要性に十分配慮し、彼らが行っ

ている業務内容を理解し、認知をすることが大切であると結論付けている。

また Monroe ら (2004) は、ホスピスケアでのソーシャルワーカーと看護師、ホーム・ヘルス・エイド（ケアワーカー）あるいはスピリチュアル・ケア・プロバイダー（精神的なケアを行う援助職）のうち、どの専門職が高い職務満足度を示すのかについて分析を行った。その結果、看護師がどの職種よりも高い職務満足度を示したのに対して、ソーシャルワーカーはどの職種よりも低い満足度であった。その中でもソーシャルワーカーは、所属機関に対してどの程度貢献できているのかという社会的な承認がなされていないこと、また看護師よりも仕事に対する裁量権が少なく、またそのような機会にも恵まれないと感じていることが分かった。

4. マイノリティとの関連

Boston (2009) は米国南部ミシシッピ州のソーシャルワーカーの意識調査を行い、地方都市におけるワーカーのバーンアウトと職務満足度との関連性について分析を行った。その結果、「精神的疲労による人格の喪失」がバーンアウトを引き起こす要因になることが分かった。特に白人とアフリカ系アメリカ人のソーシャルワーカーでは、職務満足度に違いがみられ、白人系よりもアフリカ系アメリカ人のワーカーの方が低い職務満足度を示す結果が出た。Boston (2009) は、社会福祉士としての資格の有無（米国の場合 Licensed Social Workers かどうか）、経験年数、教育（BSW と MSW の違い）など昇進への機会が与えられているかそうでないかによって、それらが最終的に職務満足につながると分析

している。マイノリティであることは（この場合はエスニック・マイノリティを意味する）、昇進への機会となる要因がマジョリティ（多数派）よりも少ないと考えられる。

マイノリティによる違いは、イスラエルで行われた調査からも同様の分析がなされている（Abu-Bader, 2005）。Abu-Bader (2005) は、ユダヤ系とマイノリティであるアラブ系の違い、そしてジェンダーによる違いが職務満足に与える影響を調査し、それぞれのエスニシティによって、職務満足に与える要因が何であるかを分析した。ジェンダーによる職務満足の違いは見受けられなかったとされるものの、女性のソーシャルワーカーの方が昇進への機会が男性より少ない、高い質のスーパービジョンが受けられない、そして男性より多くの仕事をこなしているという報告結果が出されている。

イスラエルにおけるユダヤ系とアラブ系のソーシャルワーカーでは、ユダヤ系の方がアラブ系よりもより高い職務満足度を得ていることが分かった。アラブ系がユダヤ系より満足度が低いとされる具体的な理由には、アラブ系は質のいいスーパービジョンを受けることができず、同僚との繋がりも少ない。また昇給への機会も少ないことが挙げられた。両方のエスニシティも、職務満足に影響する要因として、第一に「スーパービジョンの質」を挙げたが、ユダヤ系が「仕事に対する裁量権の有無」を第二の要因と挙げたのに対して、アラブ系は「昇給への機会」を第二の要因として掲げている。Abu-Bader (2005) は、低い職務満足度は、バーンアウトを引き起こすもっとも大きな要因となり、そしてそれが離職

につながると分析している。その中でも特に、マイノリティのソーシャルワーカーたちがそのリスクにさらされることが多いと示唆している。

文献レビューより、低い職務満足度はバーンアウトを引き起こす要因につながると分析していることから、職務満足度とバーンアウトには関連性があることが考えられる。そして、職務満足度を高める要因として、以下の項目があることがわかった。

●職務満足度が高くなる要因

- (1) 昇進への機会が公平で透明性が高い
- (2) 質の高いスーパービジョンが受けられる
- (3) 職場でのサポートが得られる
- (4) 仕事に対して裁量権が与えられている
- (5) 多様な仕事内容が与えられている
- (6) ソーシャルワーカーとして社会的に承認されている（クライアントからの承認も含む）
- (7) 仕事へのストレスが少ない

反対に、バーンアウトを引き起こす要因には、職務満足度が低下する要因が関連していることから以下のように整理することができる。

●バーンアウトを引き起こす要因

- (1) 昇給や賃金に対する不満がある
- (2) 決定権のなさ
- (3) 職場での居心地の悪さ
- (4) 仕事に対する評価が低い
- (5) 役割の葛藤（複数の役割の矛盾からくる情緒的・現実的葛藤）
- (6) 曖昧な役割
- (7) 過重な労働
- (8) ソーシャルワーカーの基本的属性（年齢、家族構成、職務経験年数、教育、民族性等）

次項以降では、職務満足度を高める要因について Mueller と McCloskey (1990) が開発した MMSS を使って分類し、さらに、バーンアウトを引き起こす要因について Maslach と Jackson (1981) の MBI を使って考察していくこととする。

Ⅳ 職務満足に影響する要因について ～MMSS からの分析～

MMSS は、看護師が就業定着する要因が何であるのを測定するために開発された職務満足度のスケールである。具体的には、看護師が何に価値を見出しているのか、あるいは職場にとどまるための動機づけが何かをランクづけている。1990 年に開発されて以来、主に看護師の職務満足度を測定するために幅広く調査や実践において活用されている。

MMSS によると、職務満足には、以下の 8 つの要素が関連しているということが示されている。

- ① 物理的な報酬があるかどうか
- ② スケジュールの管理ができるか
- ③ 仕事と家庭のバランス（ワーク・ライフ・バランス）がとれているか
- ④ 仕事の同僚たちとの関係性が良いか
- ⑤ 相互交流があるか
- ⑥ 専門職としての仕事への機会があるか
- ⑦ 賞賛と承認が得られているか
- ⑧ 仕事をコントロールし責任が持てるか

MMSS の職務満足に関するこれらの要素が、前述した職務満足度を高める要因とどのように関連付けられるか分類してみた。

(1) 昇進への機会が公平で透明性が高い

①物理的な報酬がある ⑦賞賛と承認が得られている

マイノリティによる機会の違い等でも示唆されたが、公平で透明性の高い人事考課は、ソーシャルワーカーが専門職として承認された結果生み出されたものである。そして、それらの対価として昇進や昇給といった物理的な報酬が得られると考えられる。

(2) 質の高いスーパービジョンが受けられる

②スケジュールの管理ができる ④仕事の同僚たちとの関係性が良い ⑤相互交流がある

まず質の高いスーパービジョンが行われることによって、仕事のスケジュールを効率よく立てられるといったメリットが得られる。またスーパービジョンは単に上司からのみではなく、仕事の同僚たちからのピアスーパービジョンもあり、多様な方法でスーパービジョンを受けることができる。さらにスーパービジョンを行うことにより、スーパーバイザーとスーパーバイジーとの相互交流を図ることができる。

(3) 職場でのサポートが得られる

④仕事の同僚たちとの関係性が良い ⑤相互交流がある

これも質の高いスーパービジョンと同様、サポートシステムのあり方の一つである。職場からのサポートは、上司や同僚たちとのコミュニケーションを通して相互交流を図ることで得られる。

(4) 仕事に対して裁量権が与えられている

⑥専門職としての仕事への機会がある

⑦賞賛と承認が得られている ⑧仕事をコントロールし責任が持てる

仕事に対して裁量権が与えられるということは、ソーシャルワーカーとして社会的に承認され、他職種ともパートナーシップ

で業務を行う機会が設けられていると認識することができる。また、自分がこの仕事をコントロールし、まかされているという責任感を持つことができる。

(5) 多様な仕事内容が与えられている

②スケジュールの管理ができる ③仕事と家庭のバランスがとれている ⑥専門職としての仕事への機会がある

ソーシャルワーカーとしてのアイデンティティを持ちながら、さまざまな仕事を与えられることは、専門職としてステップアップできる機会が得られることにつながる。また多様な仕事内容は多様な仕事のあり方にもつながっており、それによって仕事と家庭のバランスが取れるスケジュールを組み立てることが可能となる。

(6) ソーシャルワーカーとして社会的に承認されている

(クライアントからの承認も含む)

⑤ 相互交流がある ⑦賞賛と承認が得られる ⑧仕事をコントロールし責任が持てる

他職種やクライアント等からの対内外的な社会的承認は、自分の仕事に対するやりがいと責任を持つことにつながる。そして他職種やクライアントと相互交流が図られ、パートナーシップとして業務を行うことができる。

(7) 仕事へのストレスが少ない

②スケジュールの管理ができる ③仕事と家庭のバランスがとれる ⑧仕事をコントロールし責任が持てる

仕事に対するストレスは、職場環境の問題に起因することもあるが、ソーシャルワーカー自身のストレスに対する対処能力によっても影響する。仕事時間を調整したり、家庭とのワーク・ライフ・バランスを

とったり、過重な責任を負わないように仕事自体をコントロールしたりすることでストレスに対処することが可能になる。

V バーンアウトを引き起こす要因について ～MBI による分析～

Maslach と Jackson (1981) は、ヒューマンサービス分野における専門職者は、クライアントの身体的、心理・社会的問題の解決に関わり、それに対して多くの時間を費やすため、慢性的なストレスにさらされることが多く、それが情緒的な無力感を引き起こし、やがてバーンアウトにつながると分析している。そして、バーンアウト症候群には3つの特徴があるとされている。第1の特徴は、情緒的な消耗感の増加である。第2の特徴は、否定的で懐疑的な態度や感情をクライアントに抱くことである。第3の特徴は、否定的な自己評価をする、特にクライアントに対しての自分の評価を低くするということである。

これらのバーンアウトの測定には、個人へのインタビューや質問紙によるアンケート調査、そして観察に依拠するところが多く、実証的に証明することが難しかった。そこで、Maslach らは、バーンアウトの測定を行うアセスメントのツールを作成することに取り組んだ。彼らが開発した MBI では、バーンアウトを以下の3つの症状に定義づけている。

① 情緒的消耗感 (emotional exhaustion)

MBI では、情緒的消耗感を「仕事において、情緒的に力を出し尽くしてしまい、消耗してしまった状態」と定義づけている。

② 脱人格化 (depersonalization)

脱人格化とは、「クライアントに対して

ケアあるいはサービスを提供する際に、感情を持つことができず、非人間的な行動をとってしまう状態」とある。情緒的消耗感と同様に、数値が高ければ高いほど、バーンアウトの危険性にさらされていると分析することができる。

③ 個人的達成感(personal accomplishment)

個人的達成感とは、「ヒューマンサービスに従事する専門職のコンピテンシーや達成感」を意味する。上記の2つのバーンアウトの症状とちがい、数値が低いほどバーンアウトの程度が高いとされる。そして、情緒的消耗感と脱人格化は関係性があるのに対して、個人的達成感はその他の症状との関係性は少ない。

前述した文献レビューからのバーンアウトを引き起こす要因を MBI にしたがって考察してみると、次の通りになると考えられる。

(1) 昇給や賃金に対する不満がある

③個人的達成感の低下

個人的達成感とは本人の仕事に対する達成感やコンピテンシーと関わっているが、その仕事ぶりに見合った昇進や賃金が得られないと、個人的達成感を得ることが難しくなる。

(2) 決定権のなさ

①情緒的消耗感の上昇 ③個人的達成感の低下

仕事に対する決定権あるいは裁量権が与えられていないと、人はコンピテンシーが持てなくなる。また、仕事に対してフラストレーションを抱えることにもつながり、そのフラストレーションが情緒的消耗感を引き起こしやすくする。

(3) 職場での居心地の悪さ

①情緒的消耗感の上昇

職場に対する帰属意識、あるいは周囲の人びととのコミュニケーションがうまくとれないと、職場に対して否定的な感情を抱き、それが仕事に対する無力感ややる気のなさなどにつながる。

(4) 仕事に対する評価が低い

②脱人格化の上昇 ③個人的達成感の低下

仕事に対する評価が低いと、自分の行っている業務に対して自信が持てなくなったり、あるいは否定的に考えてしまったりする。それが脱人格化の上昇、そして達成感の低下につながる。

(5) 役割の葛藤（複数の役割を持つ矛盾からくる情緒的・現実的葛藤）

①情緒的消耗感の上昇 ②脱人格化の上昇

さまざまな役割を与えられ、その役割の矛盾からくる葛藤で情緒的な疲労感を持つことになる。そして情緒的消耗感が高まってくると、対クライアントとの関係においても影響し、脱人格化を招く要因となる。

(6) 曖昧な役割

②脱人格化の上昇 ③個人的達成感の低下

「役割の葛藤」と同様に、多くの役割だけでなく、ソーシャルワーカーとしてのアイデンティティが確立されにくい業務内容や役割を与えられることにより、コンピテンシーが得られにくくなる。やがて、それは個人としての仕事に対する達成感の低下につながり、また、クライアントに対する仕事内容に否定的な考えを持つことにもつながる。

(7) 過重な労働

①情緒的消耗感の上昇 ②脱人格化の上昇

単純に、過重な労働は職員をひたすら疲弊させる。特に人とかかわるヒューマンサービス分野の専門職者がこのような状況だと、クライアントに対しても誠実に対応することが難しくなり、非人間的な行動をとることが多くなる。

(8) ソーシャルワーカーの基本的属性(年齢、家族構成、職務経験年数、教育、民族性等)

①情緒的消耗感の上昇 ③個人的達成感の低下

基本的属性そのものが、必ずしもバーンアウトを引き起こす要因にはならないが、年齢が若く職務経験年数が少ないことにより、情緒的消耗感を持ちやすくなったり、マイノリティであることにより、職場での昇進などの機会が得られず個人的達成感が得られにくくなったりすることがある。基本的属性がいくつか重なり、それらが環境的な問題と結びつくことでバーンアウトを引き起こす要因につながると考えられる。

VI 考察と今後の課題

職務満足度を高める要因とバーンアウトを引き起こす要因についてそれぞれ MMSS と MBI スケールを用いて分析してみると、いずれも共通項目が出ていることから関連性があることが浮かび上がってきた。例えば、職務満足度を高める要因の一つに「昇進への機会が公平で透明性が高い」とあるが、これらの要因が満たされていないと、バーンアウトを引き起こす要因の「昇給や賃金に対する不満がある」につながってくる。同様に、高い職務満足度の要因となる「質の高いスーパービジョンが受けられる」や「職場でのサポートが得られる」が職場でうまく機能していないと、

バーンアウトを引き起こす要因となる「職場での居心地の悪さ」や「仕事に対する評価が低い」、「役割の葛藤」や「曖昧な役割」、「過重な労働」につながる。「仕事に対して裁量権が与えられている」は、職務満足度を高める要因につながるが、仕事に対する「決定権のなさ」を抱えているとバーンアウトを引き起こしやすくなる。

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項目が多く、反対に職場での体制や環境に関する項目が少ないため、職務満足度を高める要因とバーンアウトを引き起こす要因それぞれが、必ずしもスケールにうまく当てはまるとは限らない場面もみられた。今後、他のスケールでの分析も含めて、職務満足度とバーンアウトとの関連性についてさらに考察を深めていく必要がある。

これまでの先行研究による文献レビューから、職務満足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を整理してみると、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に影響し、就業定着に結び付くのかみていく必要がある。Collins (2008) によると、ストレスを克服し職務満足度を高めるためには、個人がストレスに対する適切な対処方法やサポートシステムを構築する必要があり、自己肯定感やセルフコントロールを身につけるためにも、ストレスへの対処方法など個人自らが回復できるような力をより発展させていくことが大切であると分析している。

さらに、個人の特徴として職務満足に影響する要因の一つに、年齢があるとされている。Watanabe と Ryosho (2005) が行った日本の老人施設で働く女性の介護職の調査では、年齢が職務満足に影響している結

果が出されている。女性の介護職という限定的な調査であるが、この中で、日本の女性のライフサイクルに配慮した職場での訓練の必要性が職業定着につながると示唆している。

一方、Allen ら（2004）が米国中西部で行った調査では、職務満足に影響する要因には、個人の特徴である年齢、雇用形態（正規雇用かどうか）、人種、ジェンダー、役職、個人の性格などよりも、職場の組織における職員の態度や行動といった職場環境の方が与える影響が大きいという結論が出ている。そして職場環境は、組織に対するコミットメントを形成するために非常に重要な要素であると位置付けている。また Allen ら（2004）は、スーパービジョンを充実させることはスーパービジョンを受けるソーシャルワーカーに直接影響があるだけでなく、組織の体制づくりそのものにも影響を与えると強調している。組織に対するコミットメントを拡大させるためにも、ワーカーに多様な業務内容を行ってもらって新しいことを学んだり、裁量権を与えて組織をマネジメントさせるような役割を持たせたりすることが必要だとしている。そのために、組織の管理職者は職場環境や組織の特徴に留意すべきであり、それが結果として職業満足度を高めるだけでなく、職場でのモラルやクライアントへのサービスの質も向上し、バーンアウトや離職を防ぐと分析している。

Kinjerski ら（2006）は、就業定着に関する分析を行うために、職場における個人の精神体験を測定する“The Spirit at Work Scale”と呼ばれるスケールを開発した。このスケールは、①仕事への愛着（やりがいのある仕事に愛着をもつという理念）

②共同体であるという考え（他者とかわりを持ち、共通の目標をもっていると感じること）③神秘的体験 [カタルシス体験]（エネルギーや活力にあふれていると感じ、仕事に対してできると感じる）④精神的なつながり（自分よりも大きい存在に対してつながりがあると感じること）の4つの要素から成り立っている。これらのスケールを用いて、組織内における仕事へのやりがい感や職場の一員としての帰属意識、自分の仕事への愛着などが分析できるとしている。

さらに Kinjerski ら（2008）は、職務満足度や組織へのコミットメントに加えて、組織文化（主にチームワークとモラルについて）を高めていくために、“The Spirit at Work Program”と呼ばれるプログラムの開発も行った。このプログラムでは、ストレスやバーンアウトへの対応といった従来の問題解決型のアプローチとは異なり、より漸進的で仕事に対しての愛着を強く持ち、業務への遂行に自信を持つことをねらいとしている。

これまで職務満足度とバーンアウトを測定するスケールには、個人の置かれている状況に焦点を当てているものが多いため、これだけでアセスメントするには限界がある。チームワークや職場でのモラル、組織への帰属意識などにも焦点を当ててアセスメントを行い、それぞれの組織文化に応じた職場環境をつくっていくことが、最終的にソーシャルワーカーの就業定着に向けた取り組みにつながると考えられる。そのことも鑑み、今後ヒューマンサービス分野における専門職の実態に即したアセスメントスケールも必要であろう。

付記

本論文は、平成 24 年度関西福祉科学大学共同研究「本学卒業生の就業定着率とその影響要因について－社会福祉学科の場合－」(研究代表者：関西福祉科学大学 津田耕一) による調査研究の一部である。

参考文献

- Abu-Bader, H. S. (2005). Gender, ethnicity, and job satisfaction among social workers in Israel. *Administration in Social Work* 29(3), 7–21.
- Allen, R. I., Lambert, E. G., Pasupuleti, S., Cluse-Tolar, T., & Ventura, L. A. (2004). The Impact of Job Characteristics on Social and Human Service Workers. *Social Work and Society International Online Journal* 2(2).
- Boston, T. M. (2009). The impact of Stress, Burnout, and Job Satisfaction on Rural Social Workers. *Dissertation Abstract, Mississippi State University, 2009*.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers : Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work* 38, 1173–1193.
- Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, Martin., Mears, A., Pajak, S., Medina, J., Kendall, T., & Kington, C. (2006). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *British Journal of Psychiatry* 188, 75–80.
- Hamama, L. (2012). Burnout in social workers treating children as related to demographic characteristics, work environment, and social support. *Social Work Research* 36(2), 113–125.
- Hombrados-Mendieta, I. (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain : A structural equation model. *International Social Work* 56(2), 228–246.
- Hussein, S., Moriarty, J., Stevens, M., Sharpe, Endellion., & Manthorpe, J. (2014). Organisational factors, job satisfaction and intention to leave among newly qualified social workers in England. *Social Work Education : The International Journal* 33(3), 381–396.
- Jessen, T. J. (2010). Job satisfaction and social rewards in the social services. *Journal of Comparative Social Work* 1, 1–18.

- Kim, K. T. (2012). Organizational justice and social workers' intentions to leave agency positions. *Social Work Research* 36(1), 31–39.
- Kinnerski, V., & Skrypnik, J. B. (2006). Measuring the intangible : Development of the *Spirit at Work Scale*. *Academy of Management Journals August*, 11–16.
- Kinnerski, V., & Skrypnik, J. B. (2008). The promise of spirit at work : Increasing job satisfaction and organizational commitment and reducing turnover and absenteeism in long-term care. *Journal of Gerontological Nursing* 34(10), 17–27.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour* (2), 99–113.
- Monroe, J., & Deloach, J. R. (2004). Job satisfaction : How do social workers fare with other interdisciplinary team members in hospice settings? *Omega* 49(4), 327–346.
- Mueller, C. W., & McCloskey, J. C. (1990). Nurses' Job Satisfaction : A Proposed Measure. *Nursing Research* 39(2).
- National Association of Social Workers Center for Workforce Studies (2006). Assuring the Sufficiency of a Frontline Workforce : A National Study of Licensed Social Workers Special Report : Social Work Services in Health Care Settings. *National Association of Social Workers, March, 2006*. <http://workforce.socialworkers.org>
- Samantrai, K. (1992). Factors in the decision to leave : retaining social workers with MSWs in public child welfare. *Social Work* 37(5), 454–458.
- Siefert, K., Jayaratne, S., & Chess, W. A. (1991). Job Satisfaction, Burnout, and Turnover in Health Care Social Workers. *Health & Social Work* 16(3), 193–202.
- Strand, V., & Dore, M. (2005). CT DCF Job Satisfaction Survey Findings and Implications for Training. *Children and Families Institute for Research, Support and Training, Fordham University Graduates School of Social Service. NY Fordham U site visit report. Draft revised 2–19–07*.
- Watanabe, R., & Ryosho, N. (2005). Effect of Age on Job Satisfaction and Intention to Turnover among Female Nursing Home Care Workers. *Journal of Policy Studies* 19, 75–88.