

介護職員のバーンアウト及び離職意向に関する研究

キーワード：介護職員，介護労働者，介護老人福祉施設，バーンアウト，離職意向，離職

人間共生システム専攻
孔 英珠

問題と目的

日本は 2005 年から人口減少に転じ、今後も少子化・高齢化という人口構成の変化を伴った人口減少が進展する見通しとなっており、この影響により労働力人口も中長期的に減少傾向で推移することが見込まれる。

一方高齢者人口の増加に伴い、国民の介護サービスへのニーズが増大していくと予想されており、必要な介護労働者（利用者に対する直接的な心身介護業務を主に行う施設系介護職員や在宅系の訪問介護員を始め、看護師、ケアマネージャなどの関連職）の必要数も増加している。

さらに 2000 年より開始された介護保険制度により、従来の「措置制度」から利用者が介護事業者と契約することでサービスを選択することができる「契約制度」へと移行し、介護サービスの需要が一層拡大するとともに、介護事業者は利用者に対してより質の高いサービスを提供することが求められることとなった（厚生労働省 2008）。

しかし、人材確保に困難を感じている事業所も多く、現状においては介護労働者の離職率は他の産業に比べて高い水準である。

介護労働安定センター（2011）による介護職員の過不足状況をみると、「不足している」とする事業所が 80% を越えている（図 1）。

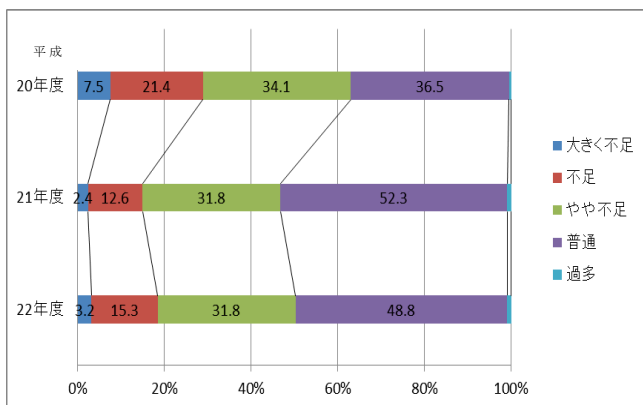


図 1 介護職種別の従事者の過不足状況

出典：（財）介護労働安定センター（2009～2011）をもとに作成

そして、離職率をみても、介護労働安定センターが実施した「平成 22 年度事業所における介護労働実態調査」

及び「平成 22 年度介護労働者の就労実態と就労意識調査」によると、介護職員（訪問介護員を含む）の平均離職率は 17.8% となっており、全産業における平均離職率の 14.5% よりも高い状況にある（図 2）。全産業計・介護職員ともに離職率は低下傾向にあるが、介護職員の離職率は直近の平成 21 年度から 22 年度にかけて上昇している。

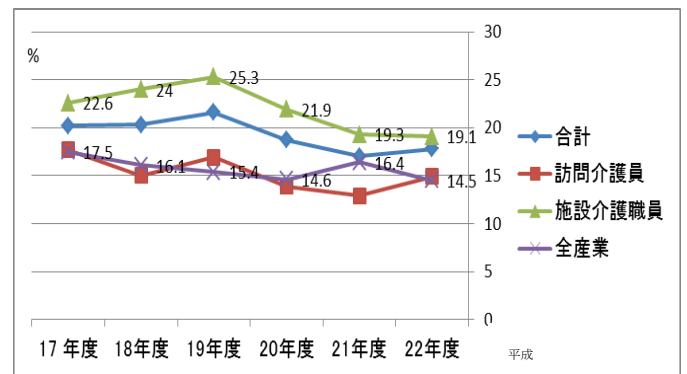


図 2 介護職員の離職率の推移

出典：介護労働安定センター（平成 20 年度～22 年度）をもとに作成

この高い離職率及び人材不足が介護福祉サービス分野の重要な課題になったため、2007 年に 1993 年に策定された「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」が見直され、事業者の雇用管理改善、従事者の能力開発、福祉・介護人材の参入促進などの取組がはかられた。2008 年には「介護労働者等の人材確保のための介護労働者等の処遇改善に関する法律」が公布・施行された。この法律により、2009（平成 21）年度介護報酬改定においては、介護報酬を 3% 引き上げるほか、介護職員処遇改善交付金などの処遇改善が発表されるなどの政策的対応が行われている。

しかし、介護労働者の離職要因は低賃金だけではなく、介護職・介護現場の特有なストレスに起因するとしている見解も多く、業務内容、クライアントとの関係、職場環境によるストレス反応であるバーンアウトが離職意向に影響を与えるとの報告が多くみられる（岸本 2002；久保 2004；黒田 2011）。

そして職場環境や雇用管理の不足と離職の関連を調

べる研究が行われている。介護労働安定センターの「介護実態調査」の結果からは、「組織の理念」「待遇」「人間関係」等に不満を感じ、離職する割合が高いことがわかっている。

この他、定着率が低い理由として研修・教育体制の整備不足や夜勤での人員配置過小による負担、重労働による腰痛等が原因として挙げられている（厚生労働省 2008）。

先行研究を踏まえて、本研究の目的はバーンアウト及び離職意向に影響を及ぼす要因を明らかにするとともに、離職意向要因と離職意向の影響関係の中でバーンアウトが媒介効果をもっているかを明らかにすること（図 1）である。介護人材の確保や定着が必要とされる今日、介護職員のバーンアウト及び離職に影響を及ぼす要因を明らかにすることは重要なことである。

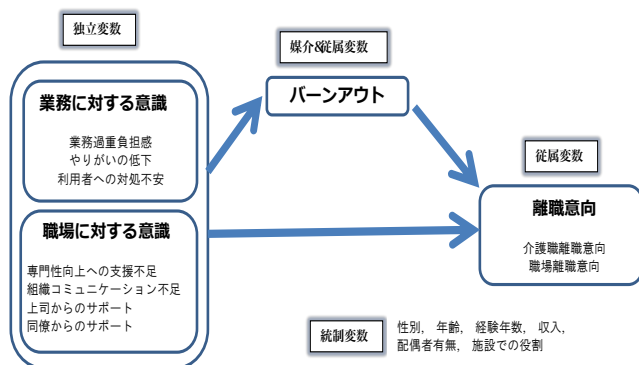


図 3 研究モデル

仮説は 1「介護業務や職場に対する意識、バーンアウトは離職意向に影響を与える」、2「介護業務や職場に対する意識はバーンアウトに影響を与える」、3「介護労働者の離職意向に及び仕事や職場に対する意識はバーンアウトによって媒介されるのか」である。

方法

調査対象は F 県老人福祉施設協議会が開催した介護職員に対する研修に参加した人（254 名）の全員である。（分析時は介護老人福祉施設で勤務している介護職員だけに限定した。）

調査は総 2 回行われて、1 回目は 2011 年 9 月 30 日に「介護職員研修」の時に実施した。（参加者 145 名のうち、143 名から回収、回収率 98%）2 回目は 2012 年 2 月 6 日「中堅介護職員研修」の時に実施した。（109 名のうち、105 名から回収、回収率 96%）

資料の収集のために研修場に訪問し、調査の目的や内容、個人情報に関する扱いなどについて説明した後、質問紙を配布して、研修の休み時間や研修後に回収した。

結果

研究仮説の検証に関する分析結果を述べるまえに、今回の調査対象者の特徴について言及しておく。属性における特性としては介護福祉士の資格を有する人や正職員の割合が多いことがあげられる。そして、介護業務に対する意識を調べる項目の中で「専門性が発揮できる」や「自分が成長している実感がある」「介護の仕事が楽しい」は 70%以上の介護職員が、「利用者に感謝される」と「利用者の家族に感謝される」は 80%以上の介護職員が「あてはまる（ややあてはまる＋とてもあてはまる）」と答えた。この項目は、やりがいや精神的満足感を表す項目である。この結果は今回の調査対象者は専門職としてのやりがいを感じており、職場で期待されている介護職員である可能性がうかがえる。

一方、介護業務に対する心身の過重負担感は 80%以上が「あてはまる（ややあてはまる＋とてもあてはまる）」という結果であった。項目別にみると、「人手がたりない」、「身体的負担が大きい」、「精神的にきつい」、「夜勤時に何かおこるのではないかと不安である」、「仕事のわりに賃金が低い」などの介護の業務に対する過重負担や待遇への負担を 80%以上の介護職員が感じていた。この結果は介護労働安定センターの調査結果と通じるところがある。

本調査の対象者の特徴は単純集計の結果からうかがえるように、介護福祉士として職場から期待されて、やりがいを感じている介護職員であったと思われるが、そのような介護職員であっても労働条件や業務の過重負担については認めていることが考えられる。

仮説 1「介護業務や職場に対する意識、バーンアウトは離職意向に影響を与える」や 2「介護業務や職場に対する意識はバーンアウトに影響を与える」の検証のために回帰分析（表 1）をした。その結果を三つあげておく。

第一に、「介護業務離職意向」への影響要因の分析結果、バーンアウトをするほど、年齢が少ないほど、「介護業務離職意向」が高くなることが明らかになった。

前にも言及したように、介護業務特有の身体介護及び生活援助はマニュアルがあるとしても、適用できない場合や心身の能力が衰えていく利用者の健康増進や自立、安定などのために立てられた計画通りに行っても、成果や回復が明確ではないため達成感を感じる事が難しい場合も少なくない。むしろ毎日繰り返されるような業務に追われ、報われない待遇や職場環境の中で、専門性の発揮や達成感を求めて介護の仕事に就く比較的若い 30 代未満の介護職員にとってはバーンアウトにつながることは想像に難くない。

表1 離職意向及びバーンアウトの要因に関する分析

独立要因	従属変数	介護職 離職意 向	職場 離職意向	バーン アウト
介護業務 に 対する 意識	業務過重負担感		(+) **	(+) **
	やりがいの低下		(-) *	(+) ***
	利用者への対処不安			
職場に 対する 意識	専門性への支援不足			
	組織内コミュニケーション不足			
職場内 サポ ート	上司からのサポート			
	同僚からのサポート			(-) **
バーン アウト	バーンアウト	(+) **	(+) **	——
個人属 性 及 び そ の 他	役割 (0=一般介護職 1=管理+介護)			
	主な生計者 (0=自 分、1=自分以外)			
	性別 (0=女、1=男)			
	経験年数			
	収入		(-) **	
	年齢	(-) *		(-) *

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

第二に、「職場離職意向」への影響要因の分析結果、「収入」と「やりがいの低下」は低くなるほど、「業務過重負担感」と「バーンアウト」が高くなるほど、職場離職意向は高くなることがみとめられた。賃金が低いほど、職場離職意向が高くなるとの結果は、石黒文字子 (2009) の職場に対する「残留・意欲」に対して「賃金に対する満足感」がプラス方向に有意であるのと通じるものであり、岸田・谷垣 (2008) の賃金水準は別の介護の職場へ移りたいとの希望について影響を与えるが、介護の仕事自体を辞めたいとの希望については影響しないという結果と同様である。

第三に、「バーンアウト」に対する影響要因の分析結果をみると、「年齢」と「同僚からのサポート」が高くなるほど、「業務過重負担感」、「やりがいの低下」が低くなるほど、「バーンアウト」が高くなることがわかった。この結果は、黒田 (2011) や岸本 (2002) の研究結果を支持する形となった。離職意向を軽減させるには処遇改善や職場環境の整備などの雇用管理とともに介護職員の特有の心身の疲れを把握し、ストレスを解消やメンタルヘルスの強化のための取組の重要性を示唆している。岸本 (2002) も介護職員のバーンアウトを予防することは、離職を防ぎ職業継続の意志に影響するため、バーンアウトの予防に取り組んでいくことが必要だと述べている。

そして、「介護労働者の離職意向に及び仕事や職場に

対する意識はバーンアウトによって媒介されるのか」の分析結果を表2に示す。分析の結果、バーンアウトが離職意向に対して一定の媒介効果をもつことを明らかになった。

表2 バーンアウトの媒介効果分析

独立要因	従属変数	介護業務 離職意向	職場 離職意向
仕事に 対する 意識	過重負担負担感		
	やりがいの低下	*	
	利用者への対処不安		
職場に 対する 意識	専門性への支援不足		*
	組織内コミュニケーション不足		*
職場内 サポ ート	上司からのサポート		*
	同僚からのサポート		

このバーンアウトの媒介効果に関する結果を示すと、第一に、「介護業務離職意向」への影響関係に対して「バーンアウト」が媒介するという仮説を検証した結果、「やりがいの低下」の「業務離職意向」への影響関係に対して「バーンアウト」が媒介することが確認できた。これは、介護職員が専門職としての発揮や成長感を感じることができず「やりがい(働きがい)」が低下した場合、情緒的な枯渇を感じ、達成感が低下し、利用者に対して無情で非人間的な対応をする「バーンアウト」状態に陥ってから、介護の仕事を辞めたいと思うようになると解釈できる。

第二に、「職場離職意向」への影響関係に対して「バーンアウト」が媒介するという仮説を検証した結果、「上司からのサポート」、「専門性向上への支援の不足」「組織内コミュニケーションの不足」の「職場離職意向」への影響関係に対して「バーンアウト」が媒介することが確認できた。上司からのサポートの受容感が低い場合や、組織の支援体制も整っておらず組織内コミュニケーションが不足していると感じた介護職員はすぐ他の職場に移りたいと思うより、バーンアウトしてから他の介護事業所で働きたいと思うことがうかがえる。

今までの本研究で得られた知見を踏まえて今後の課題について示したい。

第一に、本研究では年齢が低いほどバーンアウトや介護業務離職意向が高くなるという結果が得られた。特に、30代未満の人が30代、50代の介護職員よりバーンアウト度が高かった。年齢が低い介護職員が介護職を辞めたいということは、今後介護職員の平均年齢の増加を引き起こす可能性が高い。50~60代の介護職員のバーンアウト度が低く、離職意向も低いことも必ずしも、肯定的で安心できる現状ではないかもしれない。若い介護職員を

育てることができないならば、これからの介護職員の確保や定着の困難はますます加速化されていくに違いない。

比較的年齢が低く介護福祉士の資格をもつ新人の介護職員は専門職として、専門職に見合う賃金や待遇を求めてきたと思われる。しかし、現在の介護職員は学歴も、資格も、経歴に見合う待遇は行われていない。これは、いくらキャリアをあげても、資格のために時間や努力、お金を投資しても報われない、しかも心身がきつい仕事であるため、バーンアウトしてしまうこと、早期離職者が多いことは自然なことであるかもしれない。

今までの介護職員の離職や離職意向、バーンアウトの要因に関する先行研究（介護職員の賃金やストレス、職場環境や雇用管理施策などに関する研究）の中で年齢に重点をおいて進めたものはほとんど見当たらない。今後の研究では、年代別の職業・職場に対する就労働機や職業意識が世代間異なることに注目して、年代別、資格別のニーズの把握や取り組みが必要であると考えられる。

第二に、介護従事者の女性の割合が高いので、女性のライフサイクル（ライフコース）にも注目して介護職員の離職や確保について対策を考える必要がある。「平成18年版 国民生活白書」によると、子育て世代のいったん離職し、出産・育児後に再就職する「再就職コース」や、出産後も就業を継続し、育児と仕事に並行して取り組む「継続就業コース」を理想とする割合が上昇し、専業主婦を理想とする割合は低下している。これらを勘案して出産・育児をする時にも続けられる制度的施策や環境づくりが必要である。介護職は常に募集が行われ中途採用も多く、介護職員になるために様々な道があるため、就労に他の専門職に比べて、学歴や年齢、経験年数などの影響が少ないと言える。つまり、介護職員になることも、再就職することもそれほど難しくない。このような現状があるため、夜勤があることや介護業務の過重負担などと相まって、出産・育児の時期を迎えた女性の介護職員の離職を容易にさせている可能性も高い（再就職しやすいため）と考えられる。介護職を継続させるためには、出産・育児ができる環境づくりも必要であるが、資格や経験年数に見合う待遇を行うなどのキャリア管理がなにより重要であると考えられる。主産・育児の時期でも専門職としての経歴を大切に、就労を続けたこと、その努力が報われる仕組みをつくるのが大事である。

第三に、介護職員のバーンアウトを予防、低減することの重要性について言及しておきたい。介護職員は介護業務の過重負担を感じており、やりがいを感じることができずサポートの受容感が低い場合、情緒的な枯渇を感じて達成感が低下し、利用者に対して無情で非人間的な

対応をするバーンアウト状態に陥りやすく、離職したいと思うようになることが確認された。バーンアウトが「介護業務離職意向」と「職場離職意向」両方に強い影響を与えていることを踏まえると、介護職員のバーンアウトを予防や低減することは離職意向の低減や介護サービスの質も高くなることにつながる事が考えられる。今後、バーンアウトのコーピングについての研究が必要である。特に、上司や先輩、同僚からの職場内サポートはストレスやバーンアウトを低減する効果をもち、サポート源やサポートの内容によってその効果が異なるとの報告があるので、その効果や役割について分析を行いたい。

以上の3つの知見や課題について参与観察やインタビュー調査、質問紙調査などさらなる調査や研究が必要である。また、離職意向及びバーンアウトに対する本研究で扱ってない他要因を探ることや、離職意向やバーンアウトの影響要因を調べることに止まらず、仕事を続けることに関わる要因の検討は今後の課題である。

主要引用文献

- 阿部正昭, 2008, 「労働市場における介護職の現状と特徴」『コミュニティとソーシャルワーク』1: 24-36.
- 花岡智恵, 2009, 「賃金格差と介護従事者の離職」『社会保障研究』45(3): 269-247.
- 堀田聡子, 2010, 「介護保険保健事業所（施設系）における介護職員のストレス軽減と雇用管理」『社会保障研究』46(2): 150-163.
- 岸本麻里, 2002, 「老人福祉施設における介護職者の職業継続の意思に影響をあたえる要因の分析——バーンアウトと仕事への価値観の重要性を通して」『関西学院大学社会学部紀要』92: 103-114.
- 小木曾加奈子・阿部隆春・安藤さとえ・平澤泰子, 2010, 「介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因」『社会福祉学』51(3): 103-117.
- 厚生労働省, 2008, 「介護労働者の確保・定着等に関する研究会の中間取りまとめ」.
- 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.
- 黒田研二・張充楨, 2011, 「特別養護老人ホームにおける介護職員の離職意向および離職率に関する研究」『社会問題研究』60: 15-25.
- 財団法人介護労働安定センター, 2005, 「介護労働者のストレスに関する調査研究」.
- , 2011, 「平成22年度 介護労働実態調査結果について」.