

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24 年 6 月 8 日現在

機関番号：32702

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2009～2011

課題番号：21530668

研究課題名（和文） 対人援助職のワーク・ライフ・バランスへの取り組みとバーンアウト
予防に関する研究研究課題名（英文） A study of burnout prevention in terms of promote 'work-life
balance' among human service workers

研究代表者

荻野 佳代子 (OGINO KAYOKO)

神奈川大学・人間科学部・准教授

研究者番号：20308159

研究成果の概要（和文）：対人援助職のバーンアウトへの介入に向け、ワーク・ライフ・バランス(WLB)風土の測定尺度を開発し、バーンアウトとの関連を検討した。この結果、WLB 風土は「上司の支援」、「スタッフのチームワーク」、「ワーク」最優先、「ライフ」の尊重の 4 因子から構成されていた。4 因子すべてがバーンアウトに関連していたが、とくに「上司からの支援」にバーンアウトに対するより強い関連がみられた。さらに WLB 風土醸成によるバーンアウト予防プログラムを開発・実施した。

研究成果の概要（英文）：For the intervention in burnout of human service workers, we developed a measurement scale of 'work-life balance(WLB) climate' and examined the relationship between 'WLB climate' and burnout. As a result, the concept of 'WLB climate' had four main factors: "Supports from superiors", "Teamwork with colleagues", "'Work' as the highest priority", and "Respect for 'Life'". Though all four factors related to burnout, particularly "Supports from superiors" showed stronger relationship to burnout. Furthermore, we conduct a program to foster the 'WLB climate' for preventing burnout.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2009 年度	900,000	270,000	1,170,000
2010 年度	400,000	120,000	520,000
2011 年度	200,000	60,000	260,000
年度			
年度			
総計	1,500,000	450,000	1,950,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：心理学・社会心理学

キーワード：バーンアウト、ワーク・ライフ・バランス、看護職、組織風土、ストレス、介入、
予防

1. 研究開始当初の背景

バーンアウト(burnout)は、医療・福祉・教育職など対人援助職特有の職務ストレスとして研究がなされてきた。これらの職種は社会の変化に伴いその重要性が増す一方、離職率の高さやメンタルヘルス悪化などが深刻な問題となっており、バーンアウトがその 1

つの要因として注目されてきた。

その後バーンアウトは対人援助職に限定されない職務ストレス、すなわちより拡大した概念として捉えられるようになったが、それぞれの職務の特性と個人との関連を重視する点では一貫している。

ところで 2007 年、内閣府男女共同参画会

議では、「仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)憲章」を策定した。対人援助職の中でも看護職は女性中心の職種である一方、交代制勤務を伴うこと等が特性にあり、それが育児・介護等との両立の困難さをはじめ「ワーク・ライフ・バランス(以下 WLB)」の取りにくさをもたらし、離職率の高さの一因といわれている。そのため多様な働き方、柔軟な勤務形態の導入が喫緊の課題とされている。しかし、例えば最近 20 年間育児休業等の制度は整備されてきたが、一方就業女性が出産後退職する率は減らずむしろ増え続けている。これには制度があっても利用しにくい「組織風土」の問題が指摘されている。

バーンアウトはこれまで「職場環境の問題」と捉えられ、労働負荷などの要因との関連が検討されてきた。しかし本研究では、「仕事(職場)と仕事(職場)外の個人との関係」を表す WLB の概念に着目し、WLB を推進する組織風土(WLB 風土)の醸成がバーンアウトを予防・軽減し、定着の向上に寄与するものと考え、その関連を検討する。

さらに、研究代表者らはこれまで、バーンアウトへの介入方法について、Leiter & Maslach (2005) が提唱した「仕事とうまくつきあうための 6 つの戦略(Six strategies for improving your relationship with work)」を翻訳出版し、日本で適用する研究を行ってきた。これは、それまでのストレス対策のように、個人か組織いずれかに重点を置いたものとは異なり、職場・仕事上の問題に自分で取り組み・解決を目指す、すなわち職場・仕事と個人との関係を改善する方法である。本研究ではこれを応用し、WLB 風土醸成によるバーンアウト予防・回復プログラムを開発することとする。

2. 研究の目的

これまでバーンアウトは職場環境要因との関連が中心に検討され、「仕事」と「個人」の生活の関係を改善する視点での研究はほとんど見られない。そこで本研究では WLB 概念に着目し、

- (1)WLB を推進する組織風土(WLB 風土)の要因を明らかにし、WLB 風土の測定尺度を開発する。
- (2)個人の WLB の状況および職場の WLB 風土とバーンアウトとの関連を明らかにする。さらに、個人要因や職場要因によりその関連が異なるかを検討する。
- (3)「仕事とうまくつきあうための 6 つの戦略」を応用した WLB 風土醸成のための方法を開発、実施する。

以上 3 点を主な目的とした。

3. 研究の方法

(1)WLB 風土尺度の作成

①項目の収集：2009 年 5 月と 10 月の 2 回、WLB 制度の異なる施設に属する看護師各 50 名が参加する研修時に「休みをとりやすい職場」に関するグループディスカッションを実施し WLB 風土に関する記述を収集した。得られた記述を KJ 法により整理したうえで調査項目を選定した。

②質問紙調査：2010 年 2 月と 8 月、2 つの総合病院の看護職を対象に質問紙調査を実施した。これら 2 病院は、異なる WLB 風土や制度を持つと考えられる病院に協力を依頼した。前者は配布数 417 通、有効回答 397 通、後者は配布数 257 名、有効回答 203 名であった。

調査内容は、以下の通りであった。

- a. WLB 風土尺度項目：①により得られた項目 36 項目、b. バーンアウト：MBI-GS 日本版 (Maslach Burnout Inventory - General Survey)、「疲弊感(exhaustion)」, 「シニシズム(cynicism)」, 「職務効力感の低下(逆転項目: job efficacy)」の 3 下位尺度 16 項目、c.職場環境:JCQ 日本語版, 「仕事の要求度」, 「仕事のコントロール」の 2 下位尺度 14 項目、d. WLB の希望と現実:生活の中での優先度について「仕事を優先」, 「仕事以外の生活を優先」, 「仕事と仕事以外の生活ともに優先」の 3 タイプから希望と現実の状態をたずねる項目、e.その他: WLB 評価(「総合的にみて仕事と生活の時間配分のバランスがとれている」の 1 項目), 仕事満足, 仕事以外の生活満足, 家事負担感などを訪ねる項目、f.個人属性等であった。

(2)WLB の状況および WLB 風土とバーンアウトの関連の検討

質問紙調査：(1)②の調査に加えて、2011 年 8 月に 1 総合病院の医局を除く全部局で調査を実施した。配布数 763 通、有効回答 693 通であった。調査内容は(1)②と同様であった。

(3)WLB 風土醸成によるバーンアウト予防・回復プログラムの開発・実施

作成したプログラムを(2)の病院内で協力を得られた 2 病棟の師長に実施した。2011 年 9 月にプログラムを実施し、以降約 2 か月ごとに半年間メール等を利用して経過を聴取した。

4. 研究成果

(1)WLB 風土尺度の開発

WLB 風土を測定するために収集、選定された 36 項目について因子分析(主因子法, 斜交プロマックス回転)を行った。この結果固有値の減衰状況から 4 因子が抽出された。因子負荷量の小さい項目を除いて再度分析し最終的に 4 因子 18 項目から構成される尺度が得られた。

第 1 因子は「上司は職場の問題を積極的に

解決しようとしている」、「上司はスタッフの相談によくのっている」等の7項目から構成され、『上司の支援』とした。第2因子は「スタッフ同士、お互い協力し合う雰囲気がある」などの4項目から構成され『スタッフのチームワーク』とした。第3因子は「職場には、勤務時間(残業等)の長い人が評価される傾向がある」などの3項目から成り『‘ワーク’最優先』と命名した。なおこの因子はWLB風土にとって逆の意味となる。第4因子は「スタッフ同士で勤務日(時間)を交代しやすい」などの3項目から構成され『‘ライフ’の尊重』とした(表1)。信頼性係数は第1因子から $\alpha=.90, .76, .54, .56$ であり、第3、4因子がやや低いものの一定の内的整合性が確認された。

下位尺度	項目例
上司の支援	上司はスタッフの仕事についてよく指導・助言している
スタッフのチームワーク	スタッフ間のコミュニケーションはよくとれている
「ワーク」最優先	職場には勤務時間の長い人が評価される傾向がある
「ライフ」の尊重	職場はWLBのための制度(短時間勤務等)が利用しやすい環境だと思ふ

*「ワーク」最優先はWLBにとって逆の意味となる

(2)WLBの希望と現実の一致・不一致とバーンアウト

生活の中で「仕事」、「仕事以外」、「仕事と仕事以外ともに」優先するタイプが希望と現実で「一致」した群の出現率は19.1%、「不一致群」は76.6%であった。これは内閣府調査における出現率(女性:17.4%)とほぼ同程度の割合であった(内閣府,2008)。

しかしWLBの希望と現実のタイプが一致しない群がバーンアウトの程度は高く、仕事の満足感、仕事以外の生活の満足感やWLBの評価が低いことが示された。中でも「希望と一致せず現実『仕事を優先』」の群にこの傾向が強いことが明らかとなった。

①個人要因(育児負担)との関連:末子「6歳以下」と「子ども無」群に不一致群の出現率が高かった。さらに、「子ども無」群は他群よりバーンアウトのシニシズムが高く、末子「6歳以下」群は家事負担感が高く、WLB評価が低かった。

②提言:今回の結果から、個人が希望するWLBが実現できることがバーンアウト予防・軽減に関係することが示された。とくに「希望と一致せず現実『仕事を優先』」の群に対策が必要である。さらに、育児負担の有無に関わらず若年層にバーンアウト対策が必要だが、育児負担のある群にはWLB実現に向けた支援を併せて行うことが必要である。

(3)WLB風土とバーンアウトの関連

①WLB風土と職場環境がバーンアウトに与える影響:階層的重回帰分析を行った結果、バーンアウトの3下位尺度いずれに対してもWLB風土および職場環境は有意に説明力をもつことが明らかになった。それぞれ影響の見られた変数は下記の通りであった。

- ・疲弊感…「‘ワーク’最優先」と仕事の要求度が正の影響
- ・シニシズム…「上司の支援」と「‘ライフ’の尊重」、仕事のコントロールが負の影響、「‘ワーク’最優先」、仕事の要求度が正の影響
- ・職務効力感…「スタッフのチームワーク」「‘ワーク’最優先」、仕事のコントロールが正の影響

上記のとおりWLB風土の4下位尺度はそれぞれバーンアウトに影響を与えていた。特に看護職におけるシニシズムは患者へのケアの質の低下と関連する点で重要と考えられているが、シニシズムに対するWLB風土の影響力は比較的大きく、とくに「上司の支援」の影響力が大きいことが明らかとなった。よってバーンアウト対策にWLB風土醸成への取り組みが有効であり、とりわけ上司の支援の重要性が明らかになったといえる。

②WLB一致・不一致群による関連の違い

WLBの希望と現実の一致、不一致群別に①の分析をした結果、特にシニシズムにおいて、一致群では「上司の支援」の影響力がみられたのに対し、不一致群では「‘ワーク’最優先」「‘ライフ’の尊重」が影響していた。

WLBの不一致群には、文字通りまず‘ワーク’と‘ライフ’のバランスがとれるような職場の風土が求められている。一方一致群には、キャリアアップへの支援を含めた上司からの支援的な風土がシニシズムを予防、軽減するといえる。このように個人のWLBの状況により有効な介入方法に違いがあることが示唆された。全体的に不一致群はWLB風土変数および職場環境変数がバーンアウトにより多く影響を与えており、より多く介入が必要である。

③WLB風土と職場環境が抑うつ、職場満足、WLB評価各変数に与える影響:バーンアウト以外のメンタルヘルスおよび職場のアウトカムに関する変数との関連を検討した。

- ・抑うつ…「スタッフのチームワーク」、「‘ライフ’の尊重」が負の影響
- ・職場満足…「上司の支援」、「スタッフのチームワーク」が正の影響、仕事の要求度が負の影響
- ・WLB評価…「上司の支援」、「‘ライフ’の尊重」が正の影響、仕事の要求度が負の影響

上記の各変数のうち、とりわけ職場満足に対するWLB風土の影響力が大きく、なかで

も「上司の支援」が強い影響力を持っていた。

④個人要因：育児状況による関連の違い

WLB 風土がバーンアウトに与える影響は個人の育児状況によって異なり、より影響の強い WLB 風土は下記の通りであった。

- ・育児をしていない群…「上司の支援」、「ワーク」最優先
- ・未就学児がいる群…「スタッフのチームワーク」、「ワーク」最優先
- ・就学以上の子どもがいる群…「ワーク 最優先」

3 群において「ワーク」最優先は共通した要因として介入が必要だが、より影響力の強い要因は育児状況により異なり、それぞれの特徴に応じた介入の有用性が示唆された。特に未就学児がいる群には、WLB 風土の影響力が大きく、「スタッフのチームワーク」を高めることがより有効であることが明らかになった。

⑤職場要因：部署による違い

1 病院の看護部と事務等それ以外の部署の比較を行った。この結果、看護部はバーンアウトの疲弊感とシニシズムが高かった。また WLB 風土では「上司の支援」と「スタッフのチームワーク」は看護部の方が高く、「ワーク」最優先では差はなかった。一方「ライブ」の尊重では看護部以外の部署が得点が高かった。

バーンアウト得点が看護部の方が高い点は先行研究と一致する結果である。一方バーンアウトへの影響で特徴的な点は、看護部は「上司の支援」、看護部以外は「スタッフのチームワーク」がシニシズムにより強い影響力を持っていた点である。このようにバーンアウトの介入に部署の特性を考慮することが有効であることが示された。

(4) WLB 風土醸成によるバーンアウト予防

- ・回復プログラムの開発・実施

WLB 風土醸成によるバーンアウト改善プログラムを作成した。Leiter & Maslach の方法論を応用し、下記の4つのステップを踏むものである(表 2)。

表2 ワークライフバランス(WLB)風土：4つのステップ

ステップ1	問題を明らかにする (WLB風土尺度を参考に)
ステップ2	目標を設定する
ステップ3	行動を起こす
ステップ4	経過を振り返る

このプログラムを1総合病院の2病棟の師長を対象に実施し、2か月ごとに半年間経過を聴取した。1事例の概略は下記のとおりであった。

- ・事例：WLB 風土「スタッフのチームワーク」への取り組み

- ・目標：「病棟でたてた目標を徹底する」

- ・アクション(具体的な行動：ステップ3)：

- ①目標の周知(目につくところに貼る)

- ②スタッフの理解を促す(スタッフが目標を受け入れるようコミュニケーションを深める)

- ③目標遂行のための準備を常にする

- ④スタッフの行動へのフィードバック(目標遂行に関わる行動についてほめる、しかるなどを含める)

- ・結果：目標が浸透するだけでなく、スタッフのチームワークも結果として高まった。さらにコミュニケーションが向上したことで互いのストレスを軽減し、バーンアウト予防にもなるといえる。重要なのは、師長がこの過程を常に把握しスタッフに“ぶれない”姿勢を示すことであるとの振り返りが得られた。

以上の事例からは、WLB 風土づくりに向けた目標設定と改善へのアクションが WLB 風土およびバーンアウトの改善に関連すること、およびその過程における師長の効果的なマネジメント行動が示唆された。このことは WLB 風土の「上司の支援」がバーンアウトに比較的強い影響力を持つという分析結果と一致する。

まだ事例数は少ないが、WLB 風土に直接働きかけることのできる師長がこのプログラムを実施することで、マネジメントの振り返りや改善につながり、部署全体のバーンアウト改善効果につながる可能性が示唆された。なお研究期間は終了するが、今後効果測定を実施する予定であり、また今後は師長以外のスタッフにプログラムを実施することも課題である。

(5)まとめ

本研究では、バーンアウトの予防・軽減について、『仕事』と『個人』との関係を重視する「バーンアウト」概念の特徴に着目し、「ワーク・ライフ・バランス(WLB)」の観点から検討を行った。その結果「WLB 風土」、すなわち WLB は個人の状況であるが、個人が WLB をとれるよう「職場」がそれを支援する「風土」があることがバーンアウトを予防・軽減するうえで有効であることを示した。このことは職場要因との関連が中心だったそれまでの多くの研究に新たな視点を加えるものと考えられる。

さらに、WLB 風土の構成概念を明らかにし、それぞれの改善に向けアプローチする、バーンアウト改善プログラムを開発実施した。プログラムのさらなる実施が今後の課題であるが、具体的な介入方法を提案できた点は意義あるものと思われる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計1件)

荻野佳代子 看護職のワーク・ライフ・バランス風土に関する研究 神奈川大学 人間科学研究年報,査読有,6巻,2012,pp.5-14.

[学会発表] (計4件)

- ①荻野佳代子・稲木康一郎・増田真也・北岡和代 看護職のワーク・ライフ・バランスとバーンアウトの関連 日本心理学会第74回大会 2010年9月21日大阪大学豊中キャンパス(大阪)
- ②荻野佳代子・稲木康一郎・増田真也・北岡和代 看護職のワーク・ライフ・バランス風土に関する研究 経営行動科学学会第13回年次大会 2010年11月14日兵庫県立大学(兵庫)
- ③稲木康一郎・荻野佳代子・北岡和代・増田真也 看護職のワーク・ライフ・バランスとバーンアウトの関連2 日本心理学会第75回大会 2011年9月17日日本大学文理学部(東京)
- ④荻野佳代子・稲木康一郎・北岡和代・増田真也 看護職のワーク・ライフ・バランスとバーンアウトの関連3 日本心理学会第75回大会 2011年9月17日日本大学文理学部(東京)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

荻野 佳代子 (OGINO KAYOKO)
神奈川大学・人間科学部・准教授
研究者番号：20308159

(2) 研究分担者

稲木 康一郎 (INAKI KOICHIRO)
長野大学・社会福祉学部・准教授
研究者番号：30410400

北岡 和代 (KITAOKA KAZUYO)
金沢医科大学・看護学部・教授
研究者番号：60326080
(2011年度：連携研究者)

(3) 連携研究者

増田 真也 (MASUDA SHINYA)
慶應義塾大学・看護医療学部・准教授
研究者番号：80291285