

## 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25年6月1日現在

機関番号：25301  
 研究種目：基盤研究（C）  
 研究期間：2010～2012  
 課題番号：22530611  
 研究課題名（和文） 介護支援専門員のバーンアウト構造及び復帰プロセスの研究  
 研究課題名（英文） **Research on the Burnout Structure and Recover Process of  
 Care Managers**

研究代表者 村社 卓 (MURAKOSO Takashi)  
 岡山県立大学・保健福祉学部・教授  
 研究者番号：80316124

### 研究成果の概要（和文）：

本研究の目的は、介護支援専門員のバーンアウトの構造及び復帰プロセスを明らかにすることである。特に環境要因について、介護保険関連の「制度・法律」による影響に注目して、文脈とその構造を明らかにした。研究の結果、介護支援専門員のバーンアウトには、「役割葛藤」「役割の曖昧さ」が関係しており、それが「制度・法律」の影響でさらに強化されている実態が明らかにされた。この実態は「制度・法律への不適応」として表現することができる。しかし、介護支援専門員の「バーンアウトプロセス」には、このようなマイナス面（不適応）だけでなく、復帰プロセスに影響を及ぼすプラス面（適応に向けた挑戦）が含まれていることも認められた。

### 研究成果の概要（英文）：

The purpose of this study is to focus on the burnout and recover process among care managers. In particular, this study looks at the impact that the system and laws have in relationship to their environment. The qualitative data analysis concerning the burnout process of care managers clarified the context and structure of burnout peculiar to care managers. The results indicated that *role conflict* and *role ambiguity* were related to the burnout process of care managers and that these were strongly influenced by the system and laws. This situation indicates *maladjustment* to the system and laws. At the same time, results suggested that there is a plus side due to the *challenge of adjustment* as well as the minus side of *maladjustment* in the burnout process among care managers.

**Keywords** : care managers, burnout process, environmental factors, qualitative data analysis

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	800,000	240,000	1,040,000
2011年度	700,000	210,000	910,000
2012年度	800,000	240,000	1,040,000
年度			
年度			
総計	2,300,000	690,000	2,990,000

研究分野：社会福祉学

科研費の分科・細目：社会学

キーワード：社会福祉関係 介護支援専門員 バーンアウト キャリアデザイン

## 1. 研究開始当初の背景

バーンアウトは理想に燃え使命感に溢れた人を襲う病である (Price&Murphy1984). これは対人援助サービスにおけるディレンマでもある. なぜなら, サービス提供は, 理想に燃え使命感にあふれることを対人援助職者に求めるからである.

介護支援専門員特有のストレスはどのようなものか, どのようなストレスがバーンアウトと関連しているのか, 数量的に示した研究はわが国では少ない (渡部 2009). 少ないデータながらも, 「情緒的消耗感」や「脱人格化」に比べて, 「個人的達成感の低下」が目立つことは明らかにされている (高良 2007; 渡部 2009). バーンアウトの主症状である「情緒的消耗感」ではなく, 副次的な結果である「個人的達成感の低下」として表れていることから, 介護支援専門員のバーンアウトは, まだそれほど深刻ではないことが示唆されるものの, 重要な問題である.

介護支援専門員の業務は「制度・法律」による制約が大きい. 制度およびその適用については, 介護支援専門員側からみて未確定な部分や不可解な部分が多く見られる. しかし, 事業所内外での相談体制は未整備で, 日常的に相談, 確認できる環境にない.

介護支援専門員にとって, 「役割の曖昧さ」だけでなく, ケアマネジメントがソーシャルワークよりも, 利用者の「ニーズ主導」を特徴とするため (Payne2000), 「役割葛藤」はさらに生じやすくなっている. 海外でも, 「利用者を代弁する」「サービス提供を拒否する」の両方をケアマネジャーに求めることは計り知れない負担を生む可能性があることが指摘されている (Austin1983/1997: 282). そして, 「弁護的機能」「門番的機能」については, バランスをとることは難しく, ケアマネジャーはしばしば仕事にストレスを感じることになる (kane1988/1997:290).

さらに, 介護支援専門員は利用者がサービスを利用するうえでの「専任の担当者」である (村社 2009). それは介護保険制度のメリットのひとつである. しかし, 「専任の担当者」には弊害もある. 介護支援専門員は,

調整機能だけではなく, 直接的サービスの提供によって問題を解決しようとして, 利用者・家族と「一対一の関係」になりやすい. なぜなら, 利用者とその家族は直接的サービスを介護支援専門員に求め, それが介護支援専門員の評価になりやすいためである. 介護支援専門員は, 常に利用者・家族による直接評価に晒されている. 介護支援専門員が「家族代わりになる」のは, 「人の役に立ちたい」というモチベーションの高さだけではないのである.

支援困難事例の場合には, 介護支援専門員をさらに「しんどい関係」へと追い込む. 介護支援専門員と利用者との関係に終わりはない. 原則, 利用者の方から解約しない限り, 契約は継続するからである. 介護支援専門員の方から「やりたくない」とは言えない. それは介護支援専門員にとって「すごいストレス」となっている.

渡部は介護支援専門員のバーンアウトについて, 今後の課題として, ①書類増大化の必要性に対する再検討, ②介護支援専門員が無力化を感じにくい仕組みづくり, ③介護支援専門員への責任押しつけの解決, ④コンサルテーションやスーパービジョンの機会の確保, を挙げている (渡部 2009). 特に, ②と④は重要である. 介護支援専門員の無力化に対するソーシャル・サポートの提供は重要な課題である.

しかし, バーンアウトは, そのすべてが否定的な結果に至るわけではない. 「解決」を契機として, 肯定的な変化や成長も期待できる (Hallsten1993). この「解決」とは「望ましい変化」のことであり, 再方向づけ (仕事への関わり方や役割意識の変化), 自己の再構築 (個人的価値観の変容) を行なうものである. このバーンアウトのポジティブな面にも目を向ける必要がある.

## 2. 研究の目的

本研究の目的は, 介護支援専門員のバーンアウト構造とその復帰プロセスを明らかにすることである. つまり, 介護支援専門員に

よるバーンアウトのプロセスをキャリアデザイン視点から分析することで、地域包括支援センターを中心としたサポート体制づくり、介護支援専門員の就労支援システム形成への提言を行うものである。

### 3. 研究の方法

本研究では定性的（質的）研究方法を用いた。調査方法はインタビュー調査および参与観察、分析方法は定性的（質的）コーディングである。主な調査対象者は、居宅介護支援事業所等をバーンアウトの理由により休職（退職）し、その後同職場及び他職場に復帰（転職、移動等）した介護支援専門員、あるいは復帰しなかった介護支援専門員である。

### 4. 研究成果

研究の結果、介護支援専門員のバーンアウト構造とその復帰プロセスの特性については、「制度・法律への適応・不適応」として明らかにできた。

#### 1) 研究の主な成果

介護支援専門員の業務には、もともと対人援助職に特徴的な「役割葛藤」「役割の曖昧さ」があるにもかかわらず、さらに介護保険制度の適用の厳守が求められている。そのため、介護支援専門員の多くは指導監査や報酬減算を強く意識した重箱の隅をつつくような膨大な事務処理を長期間にわたって求められている。このように、介護支援専門員の職務ストレスおよびバーンアウトには「制度・法律への不適応」が関係している。

しかし、介護支援専門員のバーンアウトプロセスには、このようなマイナス面だけではなくプラス面も確認することができる。「制度・法律への適応」である。この場合、個人要因としては、「力を試したい」「視点を変えてみたい」「『挑戦』という自覚」「就労可能年齢」が、環境要因としては、「ネットワークがある」「声をかけてもらった」「責任が軽い」「職場が近い」「融通が利く」が明らかにされた。バーンアウトの経験後に、復帰（転職、異動等）した介護支援専門員は、このプロセスを「挑戦」として認識し、「バーンアウトは悪くない」と述べている。

このことから、介護支援専門員のバーンアウトプロセスは、「制度・法律」に対する「不適応」だけでなく、「適応」に向けた「挑戦」としての理解も可能となる。

また、上記の内容に関連して、本研究では、①介護保険制度下におけるケアマネジメント実践モデル研究、②バーンアウトを引き起こす要因として、介護支援専門員のチームマネジメントへの不適応に着目した研究も並行して行った。これは、チームをマネジメントできない構造とそのプロセスを理論化することで、バーンアウトを未然に防ぐ対策について検討したものである。この作業と成果は、介護支援専門員のバーンアウト構造だけでなく、その復帰プロセスの解明にも生かされたように思われる。

また、②に関しては具体的に、ケアマネジメント実践におけるチームマネジメント機能の構造とプロセスの解明として、サービス担当者会議を典型的なフィールドとして取り上げ、リーダーシップおよびチームワーク概念を用いて明らかにした。さらに、チームマネジメント能力育成については、福祉系大学生を対象とした演劇を活用した演習における成果も提示した。

#### 2) 研究・実践への提言

介護支援専門員のバーンアウトへの対処方法、予防方法としては、先行研究でも多数提言されている。しかし、その多くはバーンアウトのマイナス面（不適応）に着目し、対応するものである。

本研究で明らかにされたプラス面（適応に向けた挑戦）に注目するならば、バーンアウトは、業務の見直しや再就職に向けたプロセスの一部であると言える。それは、「半分辛く、半分ちょうどよい機会」「リセットするチャンス」である。

バーンアウトにより休職（退職）した介護支援専門員への対応がほとんど行なわれていない現状では、「職場内における定期的な担当者の変更」や「複数担当制の導入」に加えて「職場外での柔軟な再就職システムの構築」が求められる。介護支援専門員の資格取得や経歴はさまざまであり、所属する事業所の方針にその業務内容は強く影

響を受けている。その実力には相当のバラツキもみられる。したがって、ソーシャル・サポートとしては、「適応」に向けての「挑戦」を可能にする技能の獲得が必要となる。具体的には、ケアマネジメント実践に必要な技能の習得や関係者を巻き込む技法を獲得する教育・研修プログラムの提供等が求められるのである。

このように、介護支援専門員によるバーンアウトのプロセスをキャリアデザインの見点から分析することで、地域包括支援センターを中心としたサポート体制づくり、介護支援専門員の就労システムづくりへの提言を行なった。本研究は、バーンアウトプロセスを介護支援専門員にとっての「問題ととらえる指向」から「挑戦ととらえる指向」への転換を意味している。バーンアウトの構造及びその復帰プロセスを精緻化することで、キャリア全体を意識した相談援助及び就労支援体制の構築に向けて提言を行ったものである。

### 3) 本研究の意義、限界と課題

バーンアウトに代表される、介護支援専門員に特有なリスク要因についての論議は、介護支援専門員の労働負担の問題に目を向けることになり、社会としてその労働負担を評価するきっかけにつながるものである。本研究は、個人要因と比較して環境要因にその関心が向けられているといった限界はあるものの、定性的（質的）研究をとおして、「バーンアウトプロセス」について具体的に明らかにしたところにその意義を認めることができる。

ところで、介護支援専門員の「バーンアウトプロセス」の要因は、環境要因に限定されるものではない。それは環境要因と個人要因の複合によるものである。本研究では、個人要因について、「解決」「未解決」「単独」「チーム」から構成されるマトリックス図を作成し、バーンアウトの構造とプロセスについて明らかにした。しかし、本研究における成果については、現段階では多くのデータでもって実証的に裏付けられているとは言えない。この実証的な検証作業は今後の課題である。

したがって、今後も、介護支援専門員のバーンアウト構造及び復帰プロセスについて調査研究を継続していく予定である。ここでは、特にバーンアウトのポジティブな面に着目したい。本研究でも明らかにされたように、バーンアウトプロセスには、マイナス面（不適応）だけでなく、プラス面（適応に向けた挑戦）が含まれているおり、介護支援専門員のキャリアデザイン研究からみても、プラス面に関する検討は、有益な作業となるためである。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計4件）

(1) 村社卓，小西加保留，大和三重，介護支援専門員の研修プログラムに関する研究－「積み上げ方式の研修システム」に焦点をあてた質的データ分析，ソーシャルワーク学会誌，20，1-13，2010年，査読有。

(2) 村社卓，介護保険制度下でのケアマネジメントの実践モデル研究に関する研究－「調整・仲介機能を特化させた給付管理業務」に焦点をあてた質的データ分析，社会福祉学，52(1)，55-69，2011年，査読有。

(3) 村社卓，サービス担当者会議におけるチームマネジメント機能－利用者主体を基盤としたリーダーシップの移譲とチームワークの拡大，ソーシャルワーク学会誌，24，29-41，2012年，査読有。

(4) 村社卓，チームマネジメントの未活用要因および活用条件－ケアマネジメント実践におけるチームマネジメント概念の検討，社会福祉学，3(2)，17-31，2012年，査読有。

〔図書〕（計2件）

(1) 村社卓，ケアマネジメントの実践モデル－調整・仲介，給付管理，チームマネジメント－，川島書店，218頁，2011年。

(2) 村社卓，介護支援専門員のチームマネジメント－リーダーシップの移譲とチームワークの拡大，川島書店，222頁，2012年。

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者

村社卓 (MURAKOSO Takashi)  
岡山県立大学・保健福祉学部・教授  
研究者番号：80316124