

# 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

田 尾 雅 夫

## I 予備的考察——文献研究

### 1 バーンアウトとは何か

バーンアウト (burnout) は燃え尽き症候群と訳されることもあるが、組織ストレスのなかでは近年もっとも多く関心が注がれ、また今後とも一層の知見の蓄積が期待されている研究領域の一つである。さらに、その成果は、実際的に広く応用できるものと考えられている。Maslach & Jackson (1984) によれば big business に可能性を秘めているということである。

バーンアウトは語源的には、「モーターがバーンアウトした (焼き切れた)」とか、「電球がバーンアウトした (切れた)」のような日常的な用語から転じて、過度で持続的なストレスに対処できず、張り詰めていた緊張が緩み、意欲が急速に萎えてしまったような時に表出される心身の症状に関して用いられる。例えば、Maslach (1976) によれば「極度の身体疲労と感情の枯渇を示す症候群」である。症状の詳細や操作的な定義については論者によって異なるところも多いが、心身の症状の他に、逃避的になったり卑下的になったり、思いやりを欠くなどの行動異常も伴うとされ、また、それによる影響も、職場の人間関係や家族、欠勤や離転職などによる組織パフォーマンスの低下など広範囲に及ぶことが指摘されている。

バーンアウトは Freudenberg (1974) による指摘がもっとも古いが、それ以前にも、Maslach & Jackson (1984) によれば、このような行動性向は、冷笑や冷淡を含みながら他者と距離をおきたがるような孤立的関心 (detached concern, Lief & Fox, 1963 による) や自己防衛のために他者と人間的に接触しようとししない傾向 (dehumanization in self-defense, Zimbardo, 1970 による) のような先駆的な事例研究もあり、バーンアウトはこのような研究の延長上に位置づけられるべきである。したがって、その問題状況を的確に把握するためには、ただ当座の現象を追うだけではなく、その背景や歴史的な経緯にも関心を向けるべきであろう。

実際、バーンアウトが注目されるのは、最近における社会的ニーズの劇的ともいえる変化によるところが大きい。大量消費の豊かな社会とともに、社会の仕組みが変化し、それに伴って就業構造も著るしく変化することになった。その結果、人々の関心が医療や福祉、教育などヒューマン・サービスの充実拡大に向かい、それらに従事する人々が飛躍的に増大したことで、バーンアウトが社会的に話題にされたこととは大いに関係すると考えられるからである。

Perlman & Hartman (1982) の文献レビューによれば、バーンアウトに関する研究事例は1974年以前にはなく、他のレビュー論文と合わせても、1977年以降に急増している。これは、アメリカ合衆国における公民権運動など社会的ニーズの高まりと、それへの制度施策の対応が1960年代の後半であることを合わせて考えると、その時期以降ヒューマン・サービス従事者が非常な勢いで増大したことから、彼らの職業病ともいえるべきバーンアウトが社会問題化したことの間には不可分の関係が想定される。

## 2 ヒューマン・サービスとバーンアウト

このようにバーンアウトは医療、福祉、教育などヒューマン・サービスに従事する人たちの間で多発している。例えば、ソーシャル・ワーカー (Borland, 1981)、心理療法士 (Larson, Gilbertson & Powell, 1978)、カウンセラー (Warnath & Shelton, 1976)、ディ・ケア・センター職員 (Pines & Maslach, 1980)、児童保護施設職員 (Daley, 1979 a,b)、精神病院スタッフ (Pines & Maslach, 1978)、看護婦 (Shubin, 1978; 稲岡, 松野, 宮里 1982, 1984; Constable & Russell, 1986)、保健婦 (松野, 1983)、教師 (Schwab & Iwanicki, 1982; Blase, 1982) などである。この他にも職業を一つに限らずヒューマン・サービス従事者を広く対象とした研究は多い。

何故、彼らヒューマン・サービス従事者でバーンアウトが多発し、深刻な問題になるのか。

まず考えなければならないのは、ヒューマン・サービスを充実強化しなければならないとする社会的要請はごく最近のことであり、噴きあがるニーズに対して、施策がまだ十分に対応できていない、あるいは法制度も確立できていないし運用についてもノウハウが蓄積されていないなどという体制的不備が指摘される。従事者の数も予算的裏付けも不足の事態では、労働条件が劣化するのは避けられない。バーンアウトの多発は、まずヒューマン・サービスにおける需要と供給の不適合に由来すると考えられる。

しかし、この問題についてはもっと本質的な認識が必要である。というのは、ヒューマン・サービスも含めた社会的サービス一般に共通にいええることは、耳あたりのよい一部のデモンストレーションを除いて、十分な社会資源の支えのもとにサービスが供給されることは減多にないということである (Lipsky, 1980)。とすれば、社会的サービスとバーンアウトの多発とは基本的に不可分の関係にある。つまり、一般的に社会的サービスを必要とするところではバーンアウトが不可避免になるということである。

また、彼らが日常、人目にさらされるところで仕事をし、他者からの圧力に対して脆い、いわば公衆の目につくところにおかれた魚鉢 (Cupaivolo & Dowling, 1983 のいう public fishbowl) のなかで働いていることも、バーンアウト多発の原因である。私的でボランティアな組織ではストレスが少ないという指摘もみられる (Neugeboren, 1985)。

このような制度的な問題とは別に、バーンアウトの発症に従事者自身の問題としていくつかの視点から捉えることができる。その一部はヒューマン・サービスに特有の、あるいは付随的な要因

であり、他はむしろ個人内部の問題として捉えられるものである。

例えば、彼らは、ヒューマン・サービスにおいて、一方で、彼らのクライアント(患者、来談者、児童生徒、障害者など、多くの場合、彼らとの関係において弱者であるような人たち)と暖かく人間的に献身的に接することを要求され、他方では、冷静で客観的な態度を堅持しなければならない。これらを両立させることは、一時的にはともかく、長期に及んだ場合、困難であることも多い。いわゆる役割葛藤が生じることになる。従事者には、クライアントの人生に関与する機会が多いほど、持続的で過度の緊張が強えられることになるが、耐えることで相応の成果、例えば、クライアントの生活が楽になるとか、病気が癒えるとか、人間的に成長するとは限らない。サービスの成果が直ちに、一目でわかることなどは少ないといってよい。失敗や挫折を経験することもしばしばである。Freudenberger (1980) によれば「人生の理想をもたない人間は、この病気にかかることはない」。ヒューマン・サービスの従事者には理想主義者が多いだけに、この点は深刻である。

バーンアウトが社会問題化するのには、対人サービスはクライアントの生存に深く関与し、従事者の一挙手一投足は直接、彼らクライアントの日常生活の便益に反映されるからである。バーンアウトにかかったサービス従事者は、クライアントと接触を少なくするような態度や行動を示し、他者との視線を避けたり、インタビューを端折ったり、クライアントの悪口をいうようになったり、職場を離れたがり、離れるともうクライアントのことは一切考えなくなり、職場にいても、クライアントを人間としてよりも単なる事例としてしかみなくなる。彼ら従事者のこのような行動がサービスの効用に深刻な影響を及ぼすのは必至である。バーンアウトは、欠勤や離転職などと異なり、そのまま直接、組織のパフォーマンスの質を規定するのである。バーンアウトを抑制したり低減するために何らかの対策が必要であることはいうまでもない。

### 3 バーンアウトの測定

バーンアウト研究で特徴的ともいえるのは、臨床的な、あるいは事例的な研究は多いが、数量的な分析が少ないことである。このことは操作的な概念定義や尺度論が貧弱であることに結びつく。

Maslach & Jackson (1981) による Maslach Burnout Inventory (MBI) は、その尺度化の少ない事例である。これはバーンアウトの心理的なストレンについて25項目にまとめている。そして、その体験の頻度と強度について回答を求め因子分析を行い、以下のような3個の下位次元を抽出している。

#### 1 情緒的な消耗感 (emotional exhaustion)

彼ら自身の仕事によって伸び切った、疲れ果てたという感情

#### 2 脱人格化 (depersonalization)

彼らの世話やサービスを受ける人たちに対する無情な、あるいは人間性を欠くような対応

以上の尺度は、バーンアウトとは正の相関があるとされ、これらの得点が高いほど、バーンアウトを強く経験していることになる。また、これら2つの尺度は因子的には分離されたが、互いに関連している。彼らのデータでは、ピアソンの相関係数が頻度では .44、強度では .50もあった。

### 3 個人的達成 (personal accomplishment)

彼らの仕事における得意とか達成感に関する感情

上記の2個の尺度とは独立ないしは負の関係にあり、バーンアウトを経験している人ほど、この得点は低くなる。

なお、以上の尺度は看護婦、教師、ソーシャル・ワーカーなど1025人を対象に調査を行い、25項目について因子分析によって結果を得たものである。当初は自我関与も含めて4個の因子を得ているが、この因子は固有値が小さいので、以後は前述の3個の尺度のみで測定されることになった。しかし、これらの尺度の次元性についてはまだ議論の余地は多く残されている。Brooking et al. (1985)によれば3個の下位尺度が必ずしも妥当とはいえず、情緒的な消耗感と脱人格化を2つの次元に分ける必要はなく、下位次元の措定に疑義を呈している。逆に、Iwanicki & Schwab (1981)は、脱人格化について、二つの次元に分けた方が信頼性が向上すると指摘している。

Maslach & Jackson (1984)自身のレビューによっても、情緒的な消耗感以外の2つの尺度よりも、他の変数群との結びつきが有意に大きく、3個の尺度を並立させることについては有用性及び簡潔性の点から疑問がないわけではない。前述のMaslach & Jackson (1981)でも、25項目をすべてまとめてもクロンバックの信頼性係数 $\alpha$ は頻度で.83、強度で.84と高い値を得ているので下位尺度の工夫に必然性があるか否かもまだ明らかではない。Iwanicki & Schwab (1981)は頻度と強度は互いに強く相関しているので分けて測定する意味があるかとの疑問を呈している。Gaines & Jermier (1983)は情緒的消耗感とはストレンであるが、他の尺度は、いわばコーピング(対処行動)を測っているもので、これらは互いに測定次元が異なるとしている。

### 4 バーンアウトにおける因果関係

以下では、バーンアウトの因果関係について、従来からの研究事例を整理したい。

バーンアウトも仕事に関するストレスの一つである。何よりもバーンアウトそのものが典型的なストレンである。したがって、その因果関連はストレスの一般的な分析図式と相当部分重複していると考えてよい。

ストレスは、その否定的なところを強調するだけでは議論としては生産的とはいえず、ある程度のストレスはむしろ賦活水準を高め緊張を促すなど、その効用にも関心を向けるべきであろう。場合によっては、動機づけやパフォーマンスにもよい影響を及ぼし機能的でさえある。

これが深刻な病理とされるのは、個人にとって過剰あるいは許容範囲を超えるなどの場合である。それは、

- 1 長時間、ストレスの状態を持続させられること、または、あるいは過度の状態を経験させられること、
- 2 ストレスの原因が不明であるか解決に至る方途が明示されないような場合、
- 3 そして、確実に個人の能力の許容範囲を超え、個人的にストレスを管理できなくなる時であ

る。

このような場合、ストレスはネガティブな効果をもつことになる。バーンアウトは以上のような要件をみたし、とくに対人的なタスクにおいて発生するネガティブな効果をもったストレスである。

以下では、バーンアウトの主要な規定要因をいくつかのカテゴリーにまとめながら議論を試みる。

## 1 背景的要因

繰り返すことになるが、急増する社会ニーズに供給、とくにマンパワーが追いつかないことが、バーンアウトの最大の原因であることはいうまでもない。これらの不足が個々のサービス従事者の作業条件を悪くしているのである。また、ヒューマン・サービスのようない人処理（people-processing）のテクノロジーでは、本質的に一人のクライアントに対して一人のサービス・ワーカーが全知全能を傾けて向き合うのが理想の形態である。とすれば、ヒューマン・サービスはおそらく半永久的に社会的資源の不足に条件づけられるということで、不断に理想と現実のギャップに直面しなければならない。いわゆる reality shock（Kramer, 1974）である。

同じヒューマン・サービスでも、私的でボランティアなサービス提供は、公的で義務的なそれと比べるとバーンアウトに罹患することは少ない。福祉国家の成立とそれに至る必然性が、バーンアウトを社会問題として顕現させたともみること大筋において間違っていない。また、マクロの枠組みにサービス過程を位置づけるような、つまり、理念と施策を連結するような理論が不在であることも背景的要因としては重要である。ヒューマン・サービスについては実用的な組織論も管理論も未熟である。

この点と関係するが、従来から、クライアントと直接相対するサービス従事者のバーンアウトのみに注目が向けられてきた。しかし、このようなヒューマン・サービス組織の特異性と、それに対する実用的理論の不在によって、管理者もまたバーンアウトから逃れることはできないと Harvey & Raider（1985）は指摘している。管理者のバーンアウトについては、Borland（1981）が、ソーシャル・ワーカーを雇用する組織は、組織自体が概して未熟であるために、管理者自らが従事者に対して役割モデルを提示しなければならないので一層負担であり、彼らにとってはストレスであることを指摘している。

## 2 管理的要因

この場合、管理的要因というのは、マネジメントの努力工夫によってバーンアウトが解消ないしは低減できるような要因のことである。

Maslach & Pines（1979）によれば、クライアントに対するスタッフ比率が少なかったり、彼らが直接相対することの多いところでは多発傾向にあるということである。一般に、労働条件が劣るところでは、対人接触が多頻度もしくは過大、過重な責任の負荷などを経験することが多く、バーンアウトも発生しやすい。資源の慢性的不足は不可避ではありながら、その節約や配分の工夫で発症を抑制することは不可能ではない。

タスクの困難は、ヒューマン・サービスの場合、本質的な問題を含んでいる。ヒューマン・サービスの多くでは、本来達成基準の明示されない、直接目で確かめようのない、したがって、客観的な測定尺度が成り立たない。従って、結果よりも過程に評価の重心が移動することになり、ただ無闇に体を動かしたり、努力することだけに時間や労力を向けることになって消耗感や疎外感をつのらせることになる。

Pines & Kafry (1978) によればフィードバックに欠けた仕事では、よりバーンアウトに陥りやすい。また、Kahn(1978)によれば、役割葛藤はバーンアウトの原因である。Jackson, Schwab & Schuler (1986) は教師を対象に、役割葛藤は情緒的消耗感のもっとも大きな規定因であることを実証している。葛藤に限らず役割の曖昧さや役割過重も原因になるのではないであろうか。何をすればよいのか、どこまですれば良いのかが不明であったり、必要以上に、許容能力を超えた場合などは無気力など消耗感を経験することになる。

休憩などコーピングの自由な機会が制限されることも原因になり得る。Jackson (1983) によれば、意思決定への参画機会が増大することはストレンの減少に結びつくようである。とすれば、自律性や裁量の余地を乏しくなれば、バーンアウトに罹患する可能性が大きくなると考えられる。

相談や補助、援助などの困った時や悩みごとのある時の支援体制が十分でないことは重要な原因である。一般にヒューマン・リレーションズはバーンアウトと密接な関連を有している。House (1981) はストレス低減のために、職場の上司や同僚などの社会的支持の重要性を指摘している。支持を得やすいところでは、比較的バーンアウトが起こりにくいと考えられる。Constable & Russell (1988) は、看護婦について、上司による支持とバーンアウトの間には有意な関係があるとしているし、同様に、稲岡ら (1984) や松野 (1983) も看護婦や保健婦について職場の人間関係によってバーンアウトの程度に差が生じることをデータで示している。Jackson & Maslach (1982) は警察官について、バーンアウトは家庭によくない空気を持ち込むが、友人がいることは、その低減に役立っているとの結果を得ている。

教育訓練についても問題がないわけではない。ヒューマン・サービスは高度の知識や技術をもった人たち、つまりプロフェッショナルによって行われるとされるが、それをクライアントに伝達する社会的技術について教授されることは少ない。知識や技術については専門家であるが、それを伝えることに関しては素人というアンバランスがバーンアウトの原因の一つであると考えられる。

### 3 個人的要因

パーソナリティを含むある種の個人差はバーンアウトの発症と関係があると考えられる。曖昧さへの耐性の強い人、場依存的でない人などはバーンアウトになることは少ないかもしれない。

また、ヒューマン・サービス従事者は一般に特異な価値意識を内面化していると考えられ、これがバーンアウトの原因になることもあり得る。彼らの多くは理想主義者であり、理想と現実の狭間で悩むことも多いからである。

年数や年齢とともに順応できたり、逃げ方やさぼり方を覚えてバーンアウトへの対処法を身につけるようになる。若い人たちの方がかかりやすく、キャリアを積んで現実的に対処できるように

なると、それだけにかかりにくくなる。Daley(1979b)は、個人的属性については明白な支持データはないとしているが、議論の余地はありそうである。性差については Lachman & Diamant (1987)が、男性教員の方が女性教員よりもバーンアウトにかかって離転職を意図する度合の多いことを実証している。

## 5 防止策とコーピング（対処行動）

個人的なコーピングは効果に劣るという指摘もあるが（Shinn et al., 1984）、制度的な処方施策が欠けるという現実のなかでは、個人的にバーンアウトに対処しなければならないということのようである。以下では、個人的な防止策についてレビューを試みたい。

### 1) 自由裁量の余地を大きくすること

バーンアウトにかかったある大学教師が、いつも自分の部屋に引きこもって不在の札をかけていたという Maslach & Pines(1979)の事例は、端的でありすぎるが、それほどの裁量のないヒューマン・サービス従事者にとって、自らの時間や労力の配分や方向について自由に裁量できることは、バーンアウトに対する防止策としては効果的である。気分転換や息抜きが自由ではないような職場では、ストレスが蓄積しやすいのは当然である。

### 2) 社会的支持を日頃から確保しておくこと

困ったことや悩みごとを相談できる相手がいたり、その機会が多くあることはストレス・リダクションに効果的であることは周知のことである。支持のための社会的ネットワークを方々に張り巡らしておくことはバーンアウト防止策としては必要なことである。

### 3) 組織を学習すること

ヒューマン・サービス組織の官僚制化がバーンアウトの原因であることは既に述べたが、その組織をよく知ることによって組織への相対する方法を覚えるようになる。語弊はあるが、さぼり方や手抜きを覚えることでバーンアウトの防止に役立つのである。Pruger (1973) のいう労力の節約（conserve energy）を学習するのである。Neugeboren (1985) のいう官僚制組織のなかでの生活（life in a bureaucracy）の性質を知ることによってストレスを軽減することができる。

## II バーンアウトの測定

### 1 方 法

#### i) 対象と手続

福祉施設の職員、地方自治体の民生関係職員及び公立学校(小中高校)教師を対象に質問紙法による調査を行った。京都市内及び近郊の25団体に協力方を依頼した。留置法によって446票配布したが、回収されたのは275票で、その中でバーンアウトの測定に妥当なヒューマン・サービス関係者と判定されたのは217票で、有効回収率は48.7%である。

#### ii) 測 度

バーンアウトの測定に関しては、Maslach & Jackson (1981) の MBI (Maslach Burnout

Inventory) を参考にしながら20項目作成した。「日頃、ご自分の仕事に対してどのような感じをもっていますか」と教示した後、最近6ヶ月位の間に「毎日のようにある」から「ほとんどない」まで頻度について5点尺度で回答を求めた。

項目作成に際しては、「うんざり」「煩わしい」などのそれ自体否定的なニュアンスを有し、消極的な情動を誘発しそうな語句の多用を避けた。というのは、一般に、理念に忠実で規範を重視する人たちがほどバーンアウトにかかりやすいと考えられ、このような人たちに限って、そのような用語そのものに拒否的な構えをもち率直な回答が得られないことを危惧したからである。

尺度の妥当性の検討と要因分析を兼ねて、いくつかの変数を追加した。

対人接触性について「仕事の上で、毎日顔を合わせる人は大体同じである」「机の前での事務的な仕事が多い」「毎日、沢山の人たちとの対応に追われている」「毎日、違った人を相手に仕事をしている」「足や身体全体を動かす仕事が多い」「相手の気持ちを深く考えなければならない仕事が多い」の7項目を用意して、該当するか否かの判断を求めた。

社会的支持を得られる可能性について、仕事と仕事以外に関して、職場の上司、同僚及び配偶者が相談相手になり得るかの判断を求めた。

## 2 結 果

まず、バーンアウトに関する20項目について、因子分析を行った。主因子解によって固有値1.0以上の因子を2個抽出した。これらによる説明分散は49.6%である。表1はバリマックス回転後の因子負荷行列である。

第一因子は心身の疲労や感情の枯渇に関する項目に高い負荷を示し、MBI のおける情緒で消耗感に対応し、一部脱人格化をも含む因子である。回転後の説明分散は67.4%で大きい。また、第二因子は自我関与を含む高い動機づけに関する因子で、MBI の個人的達成の因子に似ている、パフォーマンスに直接関連していないので、直ちに対応関係をいうことはできない。とくに新規な内容をもつものでもないので、従来の用語をそのまま用いるとしてモラルの因子とした。同じく回転後の説明分散は32.6%である。

結果的には、MBI のようにバーンアウトに関する多次元的な構造を指摘できるまでには至らなかった。

以上の次元に関して、因子負荷量が0.5以上の項目を単純に加算して個人得点とした。バーンアウトに関しては信頼性係数  $\alpha$  が .86、モラルについては  $\alpha$  が .78であった。

次に、これらの得点の、対人接触性の項目のそれぞれに該当するか否かの間での有意性の検討を行った。結果は表2に示した。「毎日、沢山の人たちとの対応に追われている」に該当すると回答している人は、それに回答していない人よりも明らかに得点が高く ( $p < .01$ )、接触する人の数が増すほどバーンアウトが生起しやすくなることを示唆している。他の項目に関しては有意な差はみられなかった。

以上の結果に関する限り、対人接触の質、たとえば、クライアント個人の福利に深く関与すると



表1 バーンアウトに関するバリマックス回転後の因子負荷行列

No.	質 問 項 目	第Ⅰ因子	第Ⅱ因子
1	「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある。	.77	-.17
2	我を忘れるほど仕事に熱中することがある。	-.02	.73
3	仕事楽しくて、知らないうちに時間がすぎることがある。	-.20	.84
4	この仕事は私の性分にあっていると思うことがある。	-.15	.85
5	同僚や仕事の相手の顔を見るのも嫌になることがある。	.77	.02
6	同僚や他の人たちよりも働きすぎていると思うことがある。	.15	.21
7	自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある。	.61	-.25
8	1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある。	.58	.16
9	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。	.76	.12
10	仕事を何もかも途中で投げ出したくなることがある。	.79	.04
11	同僚や仕事の相手と話したくなくなる。	.72	.02
12	仕事の成り行きや結果はどうでもよいと思うことがある。	.68	-.16
13	仕事よりも、自分の生活を大事にしたいと感じることがある。	.47	-.10
14	仕事に心から喜びを感じることもある。	-.13	.74
15	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。	.63	-.25
16	細々と心配りすることが面倒に感じることもある。	.65	.00
17	この仕事は私だけしかできないと思うことがある。	.07	.35
18	同僚や仕事の相手の気持ちを思い遣り、気を使うことが苦手に感じることもある。	.68	.02
19	同僚や仕事の相手に対して、なげやりな言葉使いをすることがある。	.36	.19
20	朝起きた時、きのうの疲れがまだ残っていると感じることもある。	.40	.27
固 有 値		6.55	3.36
寄 与 率 (%)		32.8	16.8

か、その人の人生に大きな責任を負わなければならないなどよりも、多くの人たちを相手にするという量的な多忙さの方がバーンアウトの規定要因としては効くようである。

モラルについては、事務的ではない仕事の方が( $p < .01$ )、頼り切っている人が大勢いる方が( $p < .01$ )、足や身体全体を動かす仕事の多い方が( $p < .01$ )、相手の気持ちを深く考えなければならない方が( $p < .01$ )、それぞれ得点が有意に高い。対人接触そのものに内在する利他性が動機づけ要因になっている。

なお興味深いのは、沢山の人たちとの対応に追われている人の方がモラルの得点が高い( $p < .05$ )ことである。同じ状況特性が、一方ではバーンアウトと有意に関連し、他方ではモラルの向上要因にもなるという両面性は、対人サービスにおけるバーンアウトは、以前から仕事が嫌

表2 仕事の特性によるバーンアウトの平均値に対する t 値

			バーンアウト			モラル		
			N	平均	t 値	N	平均	t 値
①	仕事の上で、毎日顔を合わせる人は大体同じである	No	70	2.11	0.72	70	2.15	0.30
		Yes	134	2.02		137	2.10	
②	机の前での事務的な仕事が多い	No	115	2.02	-0.61	119	2.29	2.96**
		Yes	89	2.09		88	1.88	
③	毎日、沢山のの人たちとの対応に追われている	No	125	1.91	-3.12**	126	1.98	-2.36*
		Yes	79	2.28		81	2.33	
④	毎日、違った人を相手に仕事をしている	No	144	2.02	-0.89	147	2.13	0.40
		Yes	60	2.13		60	2.07	
⑤	私に頼り切っている人が大勢いる	No	142	2.01	-1.11	142	1.98	-2.67**
		Yes	62	2.15		65	2.41	
⑥	足や身体全体を動かす仕事が多い	No	126	2.03	-0.54	128	1.92	-3.59**
		Yes	78	2.09		79	2.44	
⑦	相手の気持ちを深く考えなければならぬ仕事が多い	No	42	1.95	-0.83	42	1.60	-4.62**
		Yes	162	2.08		165	2.25	

\*\* :  $P < .01$     \* :  $P < .05$ 

いとかやりたくないからではなく、「燃え果てた」ことによる疲労であり枯渇であることを示唆している。この因果関係については、継時的な調査によって確認する必要がある。

次に、バーンアウトとモラルの得点を、社会的支持の有無に関して比較した。結果を表3に示した。

バーンアウトについて、仕事のことで困ったり悩みごとがあった場合、仕事外のことで困ったり悩みごとがあった場合、ともに上司や同僚、友人知人などを相談相手として有するか否かによる得点の差は有意ではない。しかし、配偶者については有意な差を得た ( $p < .05$ )。配偶者を相談相手としている方が得点が低いということは、配偶者の存在がストレスの軽減に役立つことを意味している。

モラルも同様に、上司や同僚、友人知人に関しては有意差が検出されなかったが、配偶者についてはともに差がみられた ( $p < .05$ )。配偶者が相談相手になる方が得点が有意に高い。

周知のように、医療、福祉、教育などヒューマン・サービス関連の職業は一般に、各々のクライアントとの間で個別的で並行的な作業形態を前提としている。他の職業に比べると、同僚の間で協力したり援助しあったりする機会も少なく、上司が部下の仕事の細部に立ち入ることも少ない。彼らの多くがプロフェッションあるいはこれに近似したセミプロフェッション (Etzioni, 1969) であること

表3 社会的支持によるバーンアウトの平均値に対する t 値

				バーンアウト			モラール		
				N	平均	t 値	N	平均	t 値
仕事のことで相談する	1	職場の上司	No	119	2.00	-1.07	121	2.14	0.41
			Yes	85	2.12		86	2.08	
	2	職場の同僚	No	41	2.18	1.04	43	1.90	-1.58
			Yes	163	2.02		164	2.17	
	3	職場外の友人や知人	No	147	2.02	-0.81	151	2.11	-0.20
			Yes	57	2.13		56	2.14	
	4	妻（夫）	No	107	2.17	2.18*	108	1.94	-2.59**
			Yes	97	1.92		99	2.31	
仕事以外のことで相談する	1	職場の上司	No	192	2.06	0.46	195	2.08	-2.12
			Yes	12	1.96		12	2.65	
	2	職場の同僚	No	137	2.07	0.42	139	2.03	-1.66
			Yes	67	2.02		68	2.28	
	3	職場外の友人や知人	No	113	2.00	-1.01	118	2.08	-0.58
			Yes	91	2.11		89	2.16	
	4	妻（夫）	No	68	2.24	2.12*	71	1.88	-2.42*
			Yes	136	1.94		136	2.24	

\*\* : P &lt; .01      \* : P &lt; .05

にも留意すべきである。何故ならば、彼らは高度の専門的な知識技術に準拠して、クライアントと限られた、したがって閉じられた空間で仕事をすすめがちであるからである。

Jackson & Maslach (1982) の指摘のように、ヒューマン・サービスに従事する人たちは、悩みや弱みをもつこと自体、自らの職業に似つかわしくないと考えたり、それを上司や同僚に相談することは、逆に、自分が「組織に迷惑をかけそうな存在」として白眼視されるのを恐れて、家庭以外では自己開示的にはならないことが理由として挙げられる。そうであれば、バーンアウトを少なくしモラールを向上させるためには配偶者は非常に重要な役割を演じていることになる。

### 3 考 察

バーンアウトは、ヒューマン・サービス従事者に頻発するとされ、彼らの社会的に占める重要性を併せて考えれば、これに関する研究が今後のストレス研究において非常に重要であるのは明らかである。それにもかかわらず、それをどのように概念化し、どのように測定するかについては不明な点が多く残され、まだ十分に議論がすすんでいるとはいえない。

本論は、これらの点について議論を試みた。因子分析の結果、バーンアウトは単一の尺度で把握が可能であり、これは従来の研究事例とは異なるものである。心身の消耗も無感動も冷淡も冷笑もすべて一つの次元で捉えればよいとの結果を得た。

また、バーンアウトは組織ストレスの一つであるが、それを低減するためには、それにどのように対処するか、いわゆるコーピングが重要である。

本論では対人接触性について、多くの人たちにサービスを提供し続けることが発症の有力な原因と考えられた。クライアントとの無秩序な対応、交渉などを避けることはバーンアウトを回避するために役立つが、モラルとの関係でみられたように、逆に、彼らに対する人間的接触の機会の減少は、内発的な動機づけの拠り所を一つ失うことにもなり、バーンアウトにもかからないが動機づけられることもないというジレンマに出会うことになる。ヒューマン・サービスにはこのような両面価値的な様相が含まれ、事態を複雑にしている。

なお、対人接触の質的な特性がバーンアウトと有意に関連しなかったことについては、いくつかの理由が想定できる。一つは、本論で対象となった人たちがサンプルとして質的に深刻な状況におかれた母集団を反映しなかったことが理由として挙げられる。より厳しい労働条件のもとでは異なる結果を得たかもしれない。

また、Lipsky (1980) が指摘するように、彼らはストレス回避のために特有の技術や心性を発達させている。この点については既に文献でレビューを試みたが、なるだけ大袈裟に考えないとか、新しい仕事を押しつけられないために外廻りを多くしてオフィスにいる時間を短くするなどである。組織のなかでいかに上手に生きるかというコツを学習すれば、バーンアウトを回避できるようである。

さらに、バーンアウトの発症自体が、より深刻なストレンに対する防禦機制として働いている点に注目したい。クライアントに冷たく接することは当面のクライアントには不利な結果になるが、長いスパンのなかでは深刻なストレンを避けて、息長くサービス活動を続けさせることを可能にする。

社会的支持については、配偶者の重要性が改めて指摘された。ヒューマン・サービスに従事する人たちの多くは、プロフェッショナルであったりセミプロフェッショナルであり、同僚や上司に自己の欠点や弱点を開示することを潔しとしない傾向にある。それだけに、配偶者を相談相手にすることは彼ら自身の深刻なストレス回避のために重要な要因である。

以上の研究は、比較的少ないサンプルで議論されたので、より一層緻密な考察のためには大規模なデータによる分析が必要であり、今後の課題としたい。

なお、本論で用いられたデータは、青木薫による京都府立大学文学部社会福祉学科 昭和60年度卒業論文のために実施された調査から得たものである。

文 献

- Blase, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(4), 93-113.
- Borland, J. J. (1981). Burnout among workers and administrators. *Health and Social Work*, 6(1), 73-78.
- Brookings, J. B., Bolton, B., Brown, C. E., & McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 143-150.
- Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 12, 20-26.
- Daley, M. R. (1979a). Burnout: Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24, 375-379.
- Daley, M. R. (1979b). Preventing worker burnout in child welfare. *Child welfare*, 8, 443-450.
- Cupaivolo, A. A., & Dowling, M. J. (1983). Are corporate managers really better. *Public Welfare*, 41(3), 13-17.
- Etzioni, A. (ed)(1969). *The semi-professions and their organization: Teachers, nurses, social worker*. New York: Free Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout*. New York: Carol Mann Liberty Agent.  
(川勝 久訳 バーンアウトシンドローム 三笠書房 昭和56年)
- Gaines, J., & Jermier, J. H. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Harvey, S. H., & Raider, M. C. (1984). Administrator burnout. *Administration in Social work*, 8(2), 81-89.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Don Mills, Ontario: Addison Wesley.
- 稲垣文昭, 松野かおる, 宮里和子(1982). バーンアウト シンドロームと看護——社会心理的側面からの考察, 看護, 34(8), 129-137.
- 稲垣文昭, 松野かおる, 宮里和子 (1984). 看護婦にみられるバーンアウトとその要因に関する研究. 看護, 36(8), 81-104.
- Iwanicki, E. F., & Schwab, R. L. (1981). A cross-validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41, 1167-1174.
- Jackson, S. E. (1983). Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. *Journal of Applied Psychology*, 63, 3-19.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 63-77.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Kahn, R. (1978). Job burnout: Prevention and remedies. *Public Welfare*, 36(2), 61-63.
- Lachman, R., & Diamant, E. (1987). Withdrawal and restraining factors in teachers' turnover intentions. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 219-232.
- Larson, C. C., Gilbertson, D. L., & Powell, J. A. (1978). Therapist burnout: Perspectives on a critical issue. *Social Casework*, 0, 563-565.
- Kramer, M. (1974). *Reality shock: Why nurses leave nursing*. St. Louis: Mosby.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.  
(田尾雅夫, 北大路信郷訳 行政サービスのジレンマ——ストリートレベルの官僚制, 木鐸社 昭和61年)
- Lief, H. I., & Fox, R. C. (1963). Training for "detached concern" in medical students. in Lief, H. I., Lief, V. F., & Lief, N. R. (eds). *The psychological basis of medical practice*. New York: Harper & Row.

- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124.
- Maslach, C. (1979). Negative emotional biasing of unexplained arousal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 953-969.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., & Pines, A. (1979). Burnout: The loss of human caring. in Pines, A., & Maslach, C. (eds). *Experiencing social psychology*, New York: Knof, 246-252.  
(田尾雅夫訳 燃え尽き症候群：ヒューマン・ケアにおける損失 木下富雄，高木修監訳 社会心理学の体験，ナカニシヤ出版 昭和62年に所収)
- 松野かおる (1983) ヘルスケア領域で働く専門職者のバーンアウトの実態とその要因に関する検討——保健婦について 日本公衆衛生雑誌, 30, 503-510.
- Neugeboren, B. (1985). *Organization, policy, and practice in the human services*. New York: Longman.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Pines, A., & Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social Work*, 23, 499-507.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a child care center: A case study. *Child Care Quarterly*, 9, 5-16.
- Pruger, R. (1973). The good bureaucrat. *Social Work*, 18(4), 26-32.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18.
- Shinn, M., Rossario, M., Morch, H., & Cestnut, D. E. (1984). Coping with stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 864-876.
- Shubin, S. (1978). Burnout: The professional hazard you face in nursing. *Nursing*, 8(7), 22-27.
- Warnath, C. F., & Shelton, J. L. (1976). The ultimate disappointment: The burned out counselor. *Personnel and Guidance Journal*, 0(12), 172-175.
- Zinbardo, P. G. (1970). The human choice: Individuation, reason, and order vrsus deindividuation, impulse, and chaos. in Arnold, W. J., & Levine, D. (eds). *Nebraska symposium on motivation*, 1969. Lincoln: University of Nebraska Press.

(1984年 8 月14日受理)