

## 投稿論文

# 韓国の介護職員の主観的職場環境認識と バーンアウトに関する研究

金 慧英\*<sup>1</sup>, 石川 久展\*<sup>2</sup>, 林 暁淵\*<sup>3</sup>, 金 範中\*<sup>4</sup>

関西学院大学人間福祉研究科博士課程後期課程\*<sup>1</sup>, 関西学院大学人間福祉学部教授\*<sup>2</sup>,  
世宗サイバー大学社会福祉学科教授\*<sup>3</sup>, 中央大学社会福祉学科准教授\*<sup>4</sup>

● 要約 ●

本論の目的は、韓国の介護職員の利用者中心的サービスを妨げ、最終的に離職につながるバーンアウト要因という主要な課題に対し、介護職員の職場に対する主観的評価として「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」「仕事コントロール」「利用者中心的介護」が調整的要因として効果があるかを検討することである。介護職員の基本属性のバーンアウトの特徴は、最終学歴が短大卒、現在の職場の経験年数が3年以上5年未満が最もバーンアウトしている結果が得られた。また、バーンアウトを従属変数とした重回帰分析の結果、最終学歴、集団の雰囲気、指導・情報の伝達、利用者中心的介護の各独立変数が有意であった。以上の結果から、コミュニケーションが円滑に行われ、教育及び指導体制とサポートの仕組みが整っており、利用者が尊重され、利用者に対する思いやりがある介護施設であると介護職員に認識されている場合、介護職員がバーンアウトしにくいことが示唆された。

● Key words : 介護職員, バーンアウト, 離職・転職, 主観的職場環境認識

人間福祉学研究, 11 (1) : 103-116, 2018

## 1. はじめに

### 1.1. 研究の背景と研究目的

韓国では、近年、高齢化が顕著になってきており、65歳以上の高齢者は増加し続けている。2000年に65歳以上の人口が7%を超えて高齢化社会に入り、2017年には14%の高齢社会に入るとされている(統計庁, 2014)。今後、高齢者人口が増加すれば必然的に介護の需要も高まっていくと考えられる。また、女性の社会進出や個人主義化により家族のみでの介護は困難になり、公的介護サービスが必要とされるようになった。その結果、韓国政府は2008年に、ドイツと日本をモデルにした介護保険制度(韓国名称は「老人長期

療養保険制度」, 以下: 介護保険制度)を実施した。

また、韓国では、介護職員の離職率の高さが社会問題となっている。2011年に韓国の介護職員の離職率は、約41%であり、日本の介護職員の離職率の16.1%に比べ、非常に高い(キムカンミン, 2016; 介護労働安定センター, 平成23)。介護職員のようなヒューマンサービスの従事者は、バーンアウトすることが多く、バーンアウトしてしまうとクライアントの人間性を無視し、人格に敬意を払わず、大切に扱わなくなるなど利用者中心的サービスの提供が難しくなり、最終的には離職につながる(田尾・久保, 1996)。また、要介護高齢者には同じ顔に安心感を覚えるという特徴があるため、介護職員は要介護者個々人の好

みや習慣などを覚えて仕事をするのが重要だと言われている。しかしながら、介護職員が離職してしまうと要介護高齢者は、新しい職員に慣れるまでの間、不安を感じやすく、QOLに悪影響を与える可能性が高いと考えられる。

金・石川(2016)は、介護職員の離職の特徴として、介護業界において離職・転職を繰り返していることを指摘している。離職・転職を繰り返している介護職員の再就職先は、他の介護施設であり、介護業界を離れているわけではない。これには、介護施設という組織の問題が大きいと考えられる。日本の先行研究では、介護施設における職員のストレス要因として、職場組織の特性が大きな影響を与えるという報告がある(矢富, 1993)。これは、介護施設に課題がある場合、組織レベルで課題に取り組むことによって、介護職員のストレスのみならず、ストレスと因果関係があると考えられる介護業界で離職・転職を繰り返す事態を改善できる可能性を示唆していると考えられる。

以上から、本研究では、まず韓国の介護施設の介護職員のバーンアウトに関する記述的データの特徴を把握する。そして、韓国の介護職員の利用者中心的サービスを妨げ、最終的には離職につながるバーンアウト要因という主要な課題に対し、介護職員の職場に対する主観的評価として「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」「仕事コントロール」「利用者中心的介護」が調整的要因としてバーンアウト低減に影響しているかを検討する。

## 1.2. バーンアウトと関連する組織要因の先行研究

田尾・久保(1996)は、バーンアウトは、ストレスが原因で心身に生じる症状であると位置づけている。ストレス原因には、例えば、基本属性(性別、年齢、職位など)、組織要因(作業環境、管理体制の不備、役割ストレス、職場集団など)、社会的要因(組織外の家族関係など)などがある。それらを完全に除去することはできないため、調整的要因または緩衝要因(以下:調整的要因)で

制御することでその影響を少なくすることによって、バーンアウトが低減できると述べている。

調整的要因とは、ストレスによるストレス反応やストレス症状に対する影響を和らげたり、増悪する効果を持つ要因であるが、実際には、調整的要因がストレスの前駆的機能(ストレスを生み出す要因)と調整機能の両方の機能を果たしていると考えられることが多い(矢富, 1993)。

このように、ストレス原因には個人的、組織的、社会的要因が関係しており、それを完全に除去することはできないため、ストレス原因のうち、調整的要因になり得るものを制御することでその影響を少なくすることによって、バーンアウトが低減できると考える。

ストレス問題は、職員個人の問題ばかりではなく、職場組織の特性やそこでの仕事のあり方によって左右される(矢富, 1993)。韓国の介護施設で離職・転職を繰り返す介護職員の現状からは、ストレス要因のうち、個人的・社会的要因よりも、介護施設の環境条件の整備や組織の改善など、組織的要因に注目して働きかけることが必要である。

日本の先行研究によれば、矢富・宇良(1997)は、2010名の介護職員を対象に行った調査において集団の雰囲気や組織の情報伝達性が整っている組織では、ストレス原因の頻度、慢性疲労症状や情動的ストレス反応の水準が低いことを明らかにした。また、より利用者中心的な介護を行っている組織の介護職員は、精神的にバーンアウトしたという情緒的疲弊の程度が低く、個人的達成感が高いと報告している。また、矢富ら(1995)は、特別養護老人ホームの専門ユニットと非専門ユニットの介護職員を対象に行った調査でも利用者中心的介護を行っている群は、上司及び同僚や利用者とのコンフリクト、介護や事務仕事のストレス原因の体験が低く、また、情動的ストレス反応、慢性的疲労、バーンアウトのすべての指標においてストレス症状が少ないことを明らかにした。

一方、矢富・宇良(1997)は、利用者中心的介護を行うには、介護ニーズは個別に異なるため、臨機応変にスケジューリングと決定の自由度を持つことが重要であると説明し、利用者中心的介護の水準が高く、仕事コントロールが低いユニットでは疲労症状がかなり高いとした。これは、利用者中心的介護は調整的要因としてストレスの抑制に働いているが、利用者中心的介護と仕事コントロールが同時に機能していない組織では、ストレスを感じやすいことが示唆された。

また、古瀬(2007)は、円滑にコミュニケーションが取れ、意思の疎通がオープンになっている職場内では、業務に自分の意思を反映でき、コントロール感を得ることができるため、このことがバーンアウト対策になると述べている。利用者中心的介護はバーンアウトの影響を和らげる要因であるが、同時に仕事コントロールとコミュニケーションが円滑に取れる雰囲気職場であることが重要である。さらに、宮崎(2016)は、介護職員の多くは職員間の問題を重視しており、上司と部下や同僚同士の間には、意思伝達がうまくできないというコミュニケーションの不全が背景にあると述べている。円滑にコミュニケーションが取れる雰囲気職場では、仕事の情報が得やすく、情報とはサポート源の一つであるが、人を危機やストレスの悪影響から防御する機能があり、バーンアウトの影響を和らげる(浦, 1992; 田尾・久保, 1996)。

韓国の先行研究では、介護職員は施設運営と上司に対する満足度や職務満足度が低いほどバーンアウトしており(カンチャンボム, 2011)、職務満足度が低いと離職意向が高く、バーンアウト得点が高いと職務満足度とコミットメントが低いという報告がある(キムイルボムら, 2013)。また、役割葛藤や業務量が多いとバーンアウトしやすいが、上司と同僚のサポートは、バーンアウト低減につながるという報告がある(イヨンハ・イムワンギョ, 2011)。ジョンウンモ・カンヨンシク(2010)は、職務環境の下位尺度である物理的環

境、報酬体制、業務の専門性が、バーンアウト・職務ストレス・職務満足度に有意に影響を与えることを報告した。韓国の介護施設のバーンアウトに関する先行研究では、利用者中心的介護に関する先行研究は見当たらない。

金・石川(2016)が韓国の介護職員を対象に行ったインタビュー調査によると、介護職員の離職率が低い施設は、組織内で相談できる場所やシステムがあり、管理職が介護職員と頻繁に面談を行い、管理職が介護職員の不満に対して積極的に対応していた。また、利用者家族の面会時間や利用者の食事時間など、サービス提供において利用者の習慣や意向に配慮した利用者中心的介護を行っていることがわかった。すなわち、韓国の介護職員のバーンアウトに関する先行研究では、利用者中心的介護の重要性を明らかにした文献はないが、実際、現場では利用者に配慮した介護を行っているという事実を確認することができた。

以上から、本研究では、バーンアウト低減には「調整的要因」が影響を及ぼすという先行研究の成果に基づき、韓国介護施設の組織要因として「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」「仕事コントロール」「利用者中心的介護」を「主観的職場環境認識」として操作的に定義することで、バーンアウトに関連する主観的職場環境認識の要因とその影響を明らかにすることを目的に次のように仮説を設定した。

研究仮説：主観的職場環境認識の「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」「仕事コントロール」「利用者中心的介護」が組織内で機能することでバーンアウトは低減する。

## 2. 方法

### 2.1. 調査対象

調査対象者は、韓国老人福祉法第31条に従って設置されている老人医療福祉施設の中で、韓国のソウル市内と京畿道にある介護施設(韓国語は「老人療養施設」、以下：介護施設)に勤務してい

表 1 施設ごとの研究対象者

	調査対象者 (567)	有効回答 (400)
施設 1	52	30
施設 2	41	40
施設 3	42	39
施設 4	66	60
施設 5	75	40
施設 6	62	20
施設 7	49	40
施設 8	69	50
施設 9	52	29
施設 10	59	52

「調査対象施設の各ホームページより、筆者作成」

る従事者（以下：介護職員）567名である。研究対象は、30名以上の介護職員が従事している介護施設を恣意的抽出法（convenience sampling）により調査を行った。韓国の研究者に協力を得て事前に10ヶ所の施設に連絡をして調査対象者が合計400人になるように調整した後、調査票を施設ごとに送った。回収された回答は400であり、有効回答率が70.54%であるが、韓国ではこのような調査方法を用いたケースが多い。調査期間は2015年12月10日から30日までである。倫理的配慮として、本調査は関西学院大学の倫理委員会の承認を得て倫理規定に従って実施した（人を対象とした臨床・調査・実験倫理委員会、受付番号：2013-32）。また、得られた情報はすべて統計的に処理し、個人が特定されないように配慮した。

## 2.2. 調査項目

### 2.2.1. 基本属性

本研究では、無記名自記式の質問紙調査を採用した。また、韓国の先行研究では「利用者中心的介護」を含んだ主観的職場環境認識尺度を用いた研究はないため、日本の尺度を援用した。調査票は、日本語で作成した後、韓国語に翻訳したものであり、韓国の大学研究者2名の協力を得てバックトランスレーションを実施したものである。

基本属性として、性別（男性・女性）、婚姻（未婚・既婚）、最終学歴（中卒以下・高卒・短大卒・大卒・その他）、勤務形態（正規職員・契約非常勤職員）、職位（管理職である・管理職ではない）の5項目については、選択肢を設け回答を求めた。「年齢」「福祉実務年数」「現在の職場での経験年数」「月平均収入」の4項目については、数値での回答を求めた。

### 2.2.2. バーンアウト尺度

Maslach & Jackson (1981) の MBI (Maslach's Burnout Inventory) 尺度を日本の田尾・久保 (1996) が改訂作成した日本語版 MBI 尺度の17項目を用いた。日本語版 MBI 尺度は、「情緒的消耗感」5項目、「脱人格化」6項目、「個人的達成感の低下」6項目の3つの下位尺度からなる。「情緒的消耗感」とは、仕事を通じて、情緒的に力を出し尽くし、消耗してしまった状態であり、「脱人格化」は、クライアントに対する無情で、非人道的な対応である。「個人的達成感の低下」は、有能感、達成感を感じられなくなることであり、各質問項目に関する事柄について最近6ヶ月くらいの間にどの程度経験したかを「1. ない」「2. まれにある」「3. 時々ある」「4. しばしばある」「5. いつもある」の5件法で回答を求めた。この3因子の中で「個人的達成感の低下」のみ、逆転項目になっている。各質問の回答は、「1. ない」が1点で、「5. いつもある」が5点になる。このように回答を1点から5点として計算して最低値は14点で最高値は70点である。本研究の介護職員のバーンアウト程度をみると最低値は15点で最高値は54点であり、得点が高いほどバーンアウトしていることを指している。

### 2.2.3. 主観的職場環境認識尺度

矢富・宇良 (1997) が「老人介護職員のワークストレスに関する調査」で使用した職場特性尺度は、仕事特性と組織的特性の2つの下位尺度があるが、本研究では、仕事特性9項目を金・石川

(2014)が、2回の改良を行い、8項目に改良して使用した「仕事コントロール」尺度を採択した。また、組織的特性は、「利用者中心的介護」4項目、「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」7項目であり、計19項目からなる。本調査では、「仕事コントロール」「利用者中心的介護」「集団の雰囲気、指導・情報伝達」の下位尺度を用いて「主観的職場環境認識」尺度と命名した。

「仕事コントロール」とは、仕事の内容や手順を自分の責任で決めることができる自由度であり、「利用者中心的介護」は、利用者本位の介護である。また、「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」は、介護施設内で相談や指導を受けられる体制・教育や訓練の機会が十分であることを指している(矢富ら, 1992; 矢富・宇良, 1997)。各項目のような事柄があてはまる程度について、「4. 非常にあてはまる」「3. まあまああてはまる」「2. あまりあてはまらない」「1. 全くあてはまらない」の4件法で回答するものである。各項目の回答には、「4. 非常にあてはまる」に4点、「3. まあまああてはまる」に3点、「2. あまりあてはまらない」に2点、「1. 全くあてはまらない」に1点を与え得点化した。主観的職場環境認識尺度の19項目の最低値が19点で最高値が76点である。本調査の対象者の最低値は、19点で最高値は76点である。これらの得点が高いほど介護施設内の支援体制が整っていることを指している。

### 3. 結果

#### 3.1. 基本属性の概要

対象者の基本属性についてみると、性別では、女性が94.9% (371名)であり、介護職員は日本と同様に女性のほうが男性より圧倒的に多かった。対象者の年齢は、平均年齢が、約54.6歳で最少年齢は26歳、最高年齢が70歳であった。日本では20歳から30歳代の介護職員が多いが、韓国では40歳未満が2.4% (9名)で、50歳以上の介護職員が8割以上も占めていた。婚姻では、

既婚者が92.7% (367名)で、既婚者が圧倒的に多かった。最終学歴については、中卒以下が20.7% (80名)で、高卒が58.1% (225名)で高卒以下の介護職員が約8割であった。対象者の時代背景と女性であることから高卒以下であることが特徴であった。福祉実務年数については、平均年数が4年5ヶ月であったが、5年以上が43.2% (165名)で、その次が1年以上3年未満であった。現在の職場での経験年数は、平均年数が3年4ヶ月で1年以上3年未満が31.7% (120

表2 基本属性の概要

性別 (n = 391)	男性	5.1
	女性	94.9
年齢 (n = 377) (平均年齢54.6歳)	40歳未満	2.4
	40歳代	11.4
	50歳代	68.4
	60歳以上	17.8
婚姻 (n = 396)	未婚	7.3
	既婚	92.7
最終学歴 (n = 387)	中卒以下	20.7
	高卒	58.1
	短大卒	10.9
	大学卒	8.8
	その他	1.6
福祉実務年数 (n = 382) (平均年数4年5ヶ月)	1年未満	8.1
	1年以上3年未満	26.7
	3年以上5年未満	22
	5年以上	43.2
現在の職場での 経験年数 (n = 378) (平均年数3年4ヶ月)	1年未満	19.6
	1年以上3年未満	31.7
	3年以上5年未満	20.9
	5年以上	27.8
勤務形態 (n = 389)	正規職員	51.7
	契約非常勤職員	48.3
職位 (n = 385)	管理職である	10.9
	管理職ではない	89.1
月平均収入 (n = 349) (平均153万ウォン)	140万未満	16
	140万台	19.5
	150万台	29.5
	160万台	15.5
	170万台	12.6
180万台以上	6.9	

(%)

名)で最も多かった。勤務形態については、正規職員が51.7% (201名)で、契約非常勤職員が48.3% (188名)であり、グループ間の差があまりなかった。職位では、管理職ではない介護職員が89.1% (343名)であり、月平均収入では、平均が153万ウォンで、150万台が29.5% (103名)と最も多かった。

### 3.2. 各尺度の因子分析

バーンアウト尺度、主観的職場環境認識尺度の分析については、主因子法・プロマックス回転による因子分析を行った。プロマックス回転を採用した根拠は下位尺度間において相関関係があるものと捉えられるためである。各尺度の因子分析については、固有値が1.0以上の基準で因数を決定した。各項目の因子負荷量が0.4以上を基準とした。

#### 3.2.1. バーンアウト尺度の因子分析結果

バーンアウト尺度17項目の因子分析の結果、因子負荷量が0.4以下の「2. 我を忘れるほど仕事に熱中することがある。」「12. 仕事のために心にゆとりがなくなったと感ずることがある」が除外された。また、「7. 一日の仕事が終わると『やっ」と終わった』と感ずることがある」という項目を除外した。その理由は、田尾・久保(1996)の日本語版MBI尺度では下位尺度の「情緒的消耗感」に属するが、ここでは「脱人格化」に下位尺度の項目として抽出された。詳しくは、項目7番を除外せずに「脱人格化」の各項目3番, 5番, 6番, 7番, 10番, 11番, 14番の7項目の $\alpha$ 係数を算出したところ、 $\alpha = .822$ であったので統計的に信頼性は検証できたと言えるが、バーンアウト下位概念である「脱人格化」の概念構成における内容的妥当性を考慮し、7番は除外することにし

表3 バーンアウト尺度の因子分析結果

	因子負荷量		
	1 因子	2 因子	3 因子
<b>第1因子「脱人格化」</b>			
10) 同僚や利用者、何も話したくなくなることもある	0.681	-0.006	0.044
6) 自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないことがある	0.625	-0.039	0.206
3) こまごまと心配りすることが面倒に感ずることがある	0.619	-0.009	-0.078
14) 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	0.543	0.137	0.054
5) 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	0.542	-0.008	0.118
11) 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	0.416	0.053	0.089
<b>第2因子「個人的達成感の低下」</b>			
13) 今の仕事に心から喜びを感ずることがある	-0.071	0.693	0.178
17) 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	0.192	0.665	-0.328
9) 仕事を終えて、今日は気持ちの良い日だったと思うことがある	0.125	0.650	-0.079
15) 仕事を楽しんで、知らないうちに時間が過ぎることがある	-0.164	0.626	0.278
4) この仕事は私の性分に合っていると思うことがある	0.081	0.474	-0.265
<b>第3因子「情緒的消耗感」</b>			
16) 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	0.17	0.028	0.598
1) 「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある	0.164	-0.001	0.568
8) 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	0.359	-0.062	0.473
固有値	5.084	1.797	1.007
因子間相関	第1因子	1	
	第2因子	0.389**	1
	第3因子	0.633**	0.454**
$\alpha$ 係数	0.792	0.782	0.738

た。その結果「脱人格化」の項目は、表3のように10番、6番、3番、14番、5番、11番の6項目になった。

バーンアウト尺度の因子分析の結果は、3因子が抽出されて回転前の因子で14項目の全分散を説明する割合は44.675%であった。また、尺度の信頼性を検証するためにCronbachの $\alpha$ 係数を求めた結果、第1因子「脱人格化」が.792、第2因子「個人的達成感の低下」が.782、第3因子「情緒的消耗感」が.738であり、尺度全体 $\alpha$ 係数は.714であり、信頼性が検証された。なお、日本語版MBI尺度を韓国の介護職員を対象に用いたので、バーンアウト下位尺度の構成概念及び内的整合性の検討が必要であり、3因子の因子分析

を行ったが、バーンアウトを従属変数にしている一元配置分散分析においては、尺度の合計得点で結果を求めることにする。

3.2.2. 主観的職場環境認識尺度の因子分析結果

主観的職場環境認識尺度の19項目の因子分析結果は、3因子が抽出されて19項目の因子寄与率は、50.469%であった。尺度の信頼性の検証では、第1因子「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」が.880、第2因子「仕事コントロール」が.842、第3因子「利用者中心的介護」が.815であり、尺度全体 $\alpha$ 係数は.744であったことから信頼性が検証された。

表4 主観的職場環境認識尺度の因子分析結果

	因子負荷量		
	1因子	2因子	3因子
<b>第1因子「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」</b>			
17) 仕事の方法の問題点について話し合う機会が十分ある	0.898	-0.072	-0.026
16) 仕事に必要な情報が、いつも十分に伝わっている	0.806	-0.105	0.077
19) 仕事の問題があれば、助言や指導をうけられる体制がある	0.796	-0.032	0.030
15) 職場の中で何でも言い合える場がある	0.645	0.182	-0.137
18) 仕事上に必要な教育や訓練を受ける機会が十分にある	0.639	-0.123	0.203
14) 職場で、仕事の問題や悩みを気軽に話し合える	0.602	0.202	-0.074
13) 職場の中に困ったときにはお互いに支えあう雰囲気がある	0.413	0.126	0.227
<b>第2因子「仕事コントロール」</b>			
3) 仕事上重要なことを決めるときに決定に参加することができる	0.076	0.734	-0.221
7) 自分が必要だと感じたら、仕事の手順や方法を変えることができる	-0.095	0.715	0.022
1) 自分の仕事に関することは、自分で決めることができる	-0.105	0.709	0.059
6) 利用者の介護のために自分の裁量で自由に使える時間がある	-0.038	0.633	-0.027
5) 仕事で自分の知識や能力が発揮できる	0.138	0.605	0.076
8) 上司や先輩は、自分の決定権によって決定されたことに対して口出しをしない	0.078	0.548	0.060
2) 休暇や仕事の予定を決めるのに自分の希望が入れられる	-0.070	0.417	0.246
4) 仕事に関することで自分の意見を言える機会がある	0.328	0.414	0.006
<b>第3因子「利用者中心的介護」</b>			
11) 私の職場では、利用者は一人の人間として尊重され大切にされている	0.028	-0.121	0.822
10) 私の職場では、利用者の気持ちを配慮した思いやりのある介護がされている	-0.027	0.036	0.801
12) 私の職場では、利用者の一人一人の個別ニーズにあった介護がされている	0.028	-0.011	0.700
9) 私の職場では、利用者の生活の自立をできるだけ援助するような介護がされている	0.074	0.229	0.514
固有値	7.600	2.078	1.322
因子間相関	第1因子	1	
	第2因子	0.607**	1
	第3因子	0.580**	0.423**
$\alpha$ 係数	0.880	0.842	0.815

### 3.3. 基本属性とバーンアウト尺度との記述的統計の結果

韓国における介護施設の介護職員のバーンアウトに関する記述的データの特徴を明らかにするためにバーンアウト尺度得点と基本属性である「性別」「年齢」「婚姻」「最終学歴」「福祉実務年数」「現在の職場での経験年数」「勤務形態」「職位」「月平均収入」との関連を検討するために一元配置分散分析を行った。

その結果、「最終学歴」「現在の職場での経験年数」がバーンアウトに対して有意差がみられた。「最終学歴」については、「短大卒」のほうが、「中卒以下」と「高卒」より平均値が高かった ( $F = 3.400, P < .05$ )。「現在の職場での経験年数」では、「3年以上5年未満」のグループが「5年以上」より平均値が高かった ( $F = 3.428, P < .05$ )。

表5 基本属性とバーンアウト尺度の記述的統計の結果

		度数	バーンアウト		
			平均	標準偏差	F 値
性別	1. 男性	19	32.895	6.999	0.787
	2. 女性	351	31.291	7.708	
年齢	1. 40歳未満	9	33.778	9.271	0.408
	2. 40歳代	43	31.721	7.510	
	3. 50歳代	244	31.377	7.858	
	4. 60歳以上	64	30.875	7.133	
婚姻	1. 未婚	28	32.714	7.855	0.922
	2. 既婚	347	31.262	7.687	
最終学歴	1. 中卒以下	74	29.824	7.015	3.400*
	2. 高卒	218	31.083	7.765	
	3. 短大卒	41	34.902	7.867	
	4. 大学卒	30	32.867	7.445	
	5. その他	6	30.000	7.043	
福祉実務年数	1. 1年未満	30	29.933	6.554	1.509
	2. 1年以上3年未満	94	32.426	6.971	
	3. 3年以上5年未満	81	32.037	7.789	
	4. 5年以上	159	30.748	8.095	
現在の職場での経験年数	1. 1年未満	72	30.528	7.421	3.428*
	2. 1年以上3年未満	112	31.295	6.921	
	3. 3年以上5年未満	75	33.693	8.444	
	4. 5年以上	101	30.218	7.700	
勤務形態	1. 正規職員	191	30.822	7.730	1.865
	2. 契約非常勤職員	179	31.911	7.590	
職位	1. 管理職である	41	31.122	8.715	0.045
	2. 管理職ではない	325	31.391	7.503	
月平均収入	1. 140万未満	51	31.843	7.768	1.437
	2. 140万台	64	32.891	7.771	
	3. 150万台	99	29.859	7.789	
	4. 160万台	50	31.420	7.313	
	5. 170万台	43	30.488	7.235	
	6. 180万台以上	24	30.292	8.196	

表6 重回帰分析結果

	B	SE B	標準化係数β	t 値	有意確率	VIF
年齢	-0.032	0.702	-0.003	-0.046	0.964	1.114
最終学歴	1.590	0.508	0.178**	3.130	0.002	1.121
現在の職場での経験年数	-0.106	0.427	-0.015	-0.248	0.804	1.289
月平均収入	-0.548	0.334	-0.102	-1.641	0.102	1.344
団体の雰囲気, 指導・情報の伝達	-0.420	0.139	-0.232**	-3.014	0.003	2.062
仕事コントロール	-0.215	0.133	-0.114	-1.616	0.107	1.720
利用者中心的介護	-0.562	0.265	-0.146*	-2.121	0.035	1.651

R<sup>2</sup> = .215\*\* F = 10.663 N = 280 \*P < .05, \*\*P < .01, \*\*\*P < .001

### 3.4. 主観的職場環境認識がバーンアウトに及ぼす影響

仮説「主観的職場環境認識の『団体の雰囲気, 指導・情報の伝達』『仕事コントロール』『利用者中心的介護』が組織内で機能することでバーンアウトは低減する」を検証するためにバーンアウト尺度の総得点を従属変数として一括投入法による重回帰分析を行った。

独立変数は、一元配置分散分析の結果で平均値に有意差がみられた「最終学歴」「現在の職場での経験年数」と操作的定義した主観的職場環境認識の「団体の雰囲気, 指導・情報の伝達」「仕事のコントロール」「利用者中心的介護」を独立変数に設定した。また、一元配置分散分析では有意差がみられなかったが、先行研究が明らかにしているバーンアウトに影響を与える「年齢」と「月平均収入」も独立変数に設定した。

分析の結果、モデルの自由度は7、F値は10.663であり、このモデルは統計的に有意であった。説明率を示すR<sup>2</sup>値は.215であり、このモデルは韓国の介護職員のバーンアウトの約22%を説明していた。次に、バーンアウトに影響を及ぼす要因として、基本属性では「最終学歴」(β = .178\*\*),「団体の雰囲気, 指導・情報の伝達」(β = -.232\*\*),「利用者中心的介護」(β = -.146\*)が有意であることが明らかになった。すなわち、学歴が高いほどバーンアウトしやすく、団体の雰囲気が悪く、指導や情報の伝達がよくできてないと認識しているほど、加えて利用者に対して尊重した介護

がされていないと認識しているほどバーンアウトしやすいということが予測できる。

## 4. 考察

本研究では、韓国の介護施設の介護職員のバーンアウトに関する記述的データの特徴を把握した上でバーンアウトに関連する主観的職場環境認識の要因とその影響を明らかにすることを目的に調査を実施した。調査により明らかになった「最終学歴」「現在の職場での経験年数」「団体の雰囲気, 指導・情報の伝達」「利用者中心的介護」について考察を加えたい。

### 4.1. 本属性とバーンアウト

第1に、「最終学歴」については、学歴が高いほどバーンアウトしやすいことが知られている(田尾・久保, 1996)。しかし、韓国の先行研究では、最も学歴が低い「中卒以下」が最もバーンアウトしていると報告されている(キムチルソンら, 2013; イジュヨン, 2017)。本研究では、「短大卒」が最もバーンアウトしているという結果が示され、先行研究とは異なる結果であった。今後も「短大卒」とバーンアウトの関連性を追究する必要があると考える。また、有意ではなかったが、回答者の中で最も多い「中卒以下」と「高卒」のグループについても考察を行う。「中卒以下」と「高卒」のグループには50歳以上の女性が圧倒的に多い。回答者の中で60歳以上は17.8%を占めており、

70歳の介護職員もいた。要介護者の高齢化と共に介護職員の高齢化も進んでいる。そのため、日本のように20代から30代の介護職員の参入が求められるが、韓国で若者が最も避ける仕事の一つが介護職である。その背景として、韓国では日本の3Kのような3Dという言葉がある。3Dは「Dirty」「Difficult」「Dangerous」を指していて、汚く、大変で、危険な仕事を意味している。介護職は「3D職種」と言われ、若者が介護職に就かない一つの原因である。若者が介護職を避ける現状もあって介護職員の中で比較的若い50歳代の介護職員を確保することが介護職員の高齢化を防ぐ方法になると考える。しかし、キムジョンヒ(2017)は、現在の養成機関の教育方法は介護職員の年齢や学歴を考慮していないことを指摘して、養成プログラムにおいて、より現状をふまえた教育方法の模索が急を要する。

第2に、「現在の職場での経験年数」については、韓国の先行研究では、勤務年数が短いほどバーンアウトしているという報告(キムユンジョンら, 2016)と、統計的に有意ではないが勤務年数が長いほどバーンアウトしているという報告がある(ジョンソンベ・ジュミヨン, 2013)。本調査の介護職員は、「1年未満」より「3年以上5年未満」方がバーンアウト得点が高く、「5年以上」になるとバーンアウト得点がグループ間で最も低かった。これは、介護職員になって1年から3年までバーンアウトしていき、3年から5年未満の間にバーンアウトがピークに達した状態になるが、5年を超えさえすれば、介護職員として定着できることが示唆された。介護人材が常に不足している介護現場では、人材確保は重要な課題であるが、介護職員になってから5年までの期間を超え、介護人材として定着させるためには、この「3年以上5年未満」の間に行う支援が最も効果的であると考える。

#### 4.2. バーンアウトの調整的要因の影響

重回帰分析の結果、「仕事コントロール」の効

果は統計的に有意ではなく、「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」と「利用者中心的介護」の効果のみ有意であった。すなわち、コミュニケーションが円滑に行われ、仕事に必要な情報が十分に伝わっており、教育及び指導体制とサポートの仕組みが整っている組織であり、また、介護施設内で利用者が尊重され、大切にされていると、介護職員に認識されている場合、バーンアウトしにくいことが示唆された。

第1に、「集団の雰囲気、指導・情報の伝達」についてであるが、介護施設でコミュニケーションが円滑に行われるためには、組織構成員全員の努力が必要である。介護施設の職員同士の人間関係がよく、コミュニケーションが円滑に行われていけば、当然仕事上の情報も十分に伝わることになる。また、韓国の教育及び指導体制やサポートの仕組みを整備するために、管理職の役割は重要である。韓国の介護施設で職場の問題解決が管理職のポリシーや態度に依存しているという報告から管理職が施設内で大きな裁量権を持ち、重要な役割を果たしていることがわかる(金・石川, 2016)。この管理職が持っている裁量権から考えると、介護施設内で円滑なコミュニケーションを機能させるためには、管理職の役割及びコミュニケーション能力は重要であると考えられる。しかし、介護現場での経験のない管理職は、ヒューマンサービス組織に対する理解が乏しい。一般企業の管理職は、ヒエラルキー構造の上部に位置づけられていて、上意下達の指示系統的なコミュニケーションが主流であるが、田尾(1995)によれば、ヒューマンサービス組織は、他の企業組織と異なる官僚制のシステムを持っているため、ヨコに広がるフラットな組織を形成する傾向があり、上意下達の指示系統よりも業職間の連絡調整のためにヨコ・コミュニケーションが発達しており、官僚制の権威が露骨に発揮される機会は少ないと説明している。すなわち、管理職が介護職員に対して教育や指導を行う際に、指示系統的なコミュニケーションでアプローチするとヒューマンサービ

ス組織の介護職員は違和感を覚え、その後の管理職と介護職員のコミュニケーションにおいて悪影響を与える可能性が予測される。そのため、管理職は介護職員に仲間意識を持ってフレンドリーにアプローチしたほうが介護職員にとっては馴染みがあり、介護方針や訓練などが介護施設内に浸透しやすいと考える。また、管理職のみならず、介護職員のほうの能力も高めていく必要がある。そのため、管理職と介護職員の両方を介護研修の対象にして、最初からお互いにコミュニケーション能力を高める学習体制を作っていく努力が必要である。

第2に「利用者中心的介護」についてであるが、利用者を尊重し、大切にしている、利用者の自立やニーズにあった介護サービスが提供されている介護施設の介護職員であるほどバーンアウトしにくいことが明らかになった。介護サービスの質の向上を図ることが、結果的に介護職員のバーンアウト対策にもつながることが示唆された。ホンセヨン(2011)は40代から50代の介護職員を対象に行ったインタビュー調査で、介護職員は介護サービスの提供を通して、介護職員でありながら利用者に対して「親孝行」を遂行している「子」の役割を担っていると述べ、また、高齢者に対する考え方の変化、自己反省、誰でも高齢者になるという自覚など、自己省察の経験ができていと報告している。

韓国の介護職員は、介護サービスの提供を「親孝行」に喩えることで、親孝行と公的介護サービスを同一視している。親孝行を大切にしている韓国では、利用者を大切にしている介護施設の方針が介護職員の親孝行への思いと一致していることがバーンアウト経験を少なくしていると考えられる。

最後に、韓国の介護施設のバーンアウトに関する先行研究では、利用者中心的介護に関する先行研究は見当たらなかったが、事前調査段階のインタビューによって「利用者中心的介護」を行っていることを確認することができ(金・石川, 2016)、本研究に至った。この一連の流れの中で、

本調査の結果では、利用者中心的介護がバーンアウトの影響を和らげる調整的要因として効果があったことを明らかにできた。また、介護施設という組織が利用者を大切に、尊重した利用者中心的介護を行うことがバーンアウト対策につながることを示唆した点が、本研究の大きな意義と考えられる。さらに、この研究結果は、今後の韓国において新たな介護施設の環境改善のための方向性を示唆するものとして貢献できると考える。さらに、日本と韓国は、世界で最も高齢化のスピードが速い国であり、アジアの中で介護保険という社会保障制度を持っている国は日本と韓国だけである。介護保険制度の内容や介護職員が働く環境は異なる面もあるが、介護職員の離職率が高いという同じ課題を持っている。同じ課題を持っている韓国のデータは、日本においてデータの蓄積の観点から日本のバーンアウト研究に示唆を与えると考える。

調査の限界としては、調査対象者が特定のソウルにおける介護施設の介護職員を対象に限定されているため、介護施設の介護職員にどの程度一般化できるかが課題である。今後は、無作為抽出により得たデータを用いた研究が求められる。また、韓国における介護職員の高齢化に伴い、より若者に介護職への参入を促すための対策が必要であるが、今回の調査研究ではこの点について十分な考察はできなかった。今後の調査では、若者が避ける3Dなど社会的評価に関する項目を入れて調査を行いたいと考える。

## 謝辞

本研究にご協力くださいました韓国ソウルの介護職員の方々に心より感謝申し上げます。

本研究は、平成25年～29年度科学研究費補助金・基盤研究(B)(研究代表者:石川久展、課題番号:25285173)の「高齢者保健福祉専門職の離職の関連要因とその予防策に関する国際比較研究」及び関西学院大学個人特別研究費(A)(研究代表者:石川久展)の助成による研究結果の一

部である。また、本稿は2017年4月21日に開催された韓国社会福祉学会春季大会における報告の一部を加筆・修正したものである。

#### 参考文献

- 古瀬みどり (2007) 「ケアマネジャーのバーンアウトを防ぐために有効なこと—円滑なコミュニケーション」『介護支援専門員』9 (5), 17-20.
- ホンセヨン (2011) 「高齢者療養施設の療養保護士が認識している介護労働の意味と特徴」『老人福祉研究』51, 165-190.
- 홍세영 (2011) 「노인요양시설의 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성」『노인복지연구』51, 165-190.
- イヨンハ・イムワンギュ (2011) 「職務ストレスが組織有効性に及ぼす影響：ソウル所在の在宅老人訪問療養施設の療養保護士を中心に」『韓国コンテンツ学会論文誌』11 (9), 414-428.
- 이영화, 임광규 (2011) 「직무 스트레스가 조직유효성에 미치는 영향 서울소재 재가노인 방문요양시설의 요양보호사를 중심으로」『한국콘텐츠학회논문지』11 (9), 414-428.
- 이주영 (2017) 「老人長期療養施設の療養保護士の職務バーンアウト, コミットメント, 自己効力感が介護サービスの質に与える研究」『人文社会21』8 (2), 517-533.
- 이주영 (2017) 「노인장기요양시설요양보호사의 직무소진, 조직몰입, 자기효능감이 요양서비스질에 미치는 연구」『인문사회21』8 (2), 517-533.
- Maslach, C. Jackson, S.E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of occupational behaviour* 2, 99-113.
- ジョンウンモ・カンヨンシク (2010) 「療養保護士の職務環境による職務ストレスとバーンアウトが職務満足に与える影響」『韓国社会技術学会論文誌』11 (10), 3688-3699
- 정윤모, 강영식 (2010) 「요양보호사의 직무환경에 따른 직무스트레스와 소진이 직무만족에 미치는 영향」『한국산학기술학회논문지』11 (10), 3688-3699.
- ジョンソンベ・ジュミヨン (2013) 「全羅地域の療養保護士のバーンアウトに与える影響要因の研究」『地域社会研究』21 (2), 215-230.
- 정성배, 주미연 (2013) 「전남지역 요양보호사의 소진에 미치는 영향요인 연구」『지역사회연구』21 (2), 215-230.
- 公益財団法人介護労働安定センター：

- 平成23年度介護労働実態調査結果について ([http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h23\\_chousa\\_kekka.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h23_chousa_kekka.pdf)) 2016/8/11.
- カンチャンボム (2011) 「療養保護士のバーンアウトと職務満足の関係」『老人福祉研究』54, 193-209.
- 강창범 (2011) 「요양보호사의 소진과 직무만족의 관계」『노인복지연구』54, 193-209.
- キムイルボム・ゾマンボク・キムチルソン (2013) 「老人療養施設の療養保護士のバーンアウトが離職意向に与える影響でコミットメントと職務満足の媒介効果」『老人医療福祉研究』5(1), 1-18.
- 김일범, 조만복, 김철성 (2013) 「노인요양시설요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입과 직무만족의 매개효과」『노인의료복지연구』5 (1), 1-18.
- キムチルソン・ゾマンボク・キムイルボム (2013) 「大邱・慶北地域の療養保護士の職務バーンアウトがサービス質に与える影響」『老人医療福祉研究』5 (1), 83-104.
- 김철성, 조만복, 김일범 (2013) 「대구 경북지역 요양보호사의 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향」『노인의료복지연구』5 (1), 83-104.
- 金慧英・石川久展 (2014) 「韓国における介護職員のバーンアウトの関連要因に関する研究—ソーシャルサポートとコントロール要因を中心に」『Human Welfare』6 (1), 47-61.
- 金慧英・石川久展 (2016) 「韓国の管理職と介護職員の勤務環境に関する研究—インタビューの結果から」韓国社会福祉学会春季学術大会, 韓国釜山.
- キムカンミン (2016) 「専門性認識と職務環境が療養保護士の離職意向に与える影響」『未来社会福祉研究』7 (1), 125-154.
- 김강민 (2016) 「전문성인식과 직무환경이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향」『미래사회복지연구』7 (1), 125-154.
- キムユンジョン・キムヨンゼ・ジンスホ (2016) 「療養保護士の職務満足とバーンアウトが離職意向に与える影響」『芸術人文社会融合マルチメディア論文誌』6 (9), 527-535.
- 김윤정, 김영재, 진수호 (2016) 「요양보호사의 직무만족과 소진이 이직의도에 미치는 영향」『예술인문사회융합멀티미디어논문지』6 (9), 527-535.
- キムジョンヒ (2017) 「療養保護士の承認闘争と社会的承認：Axel Honneth 理論を中心に」『社会

- 科学研究』43 (3), 323-351.
- 김정희 (2017) 요양보호사의 인정투쟁과 사회적 인정 Axel Honneth 의 인정이론 중심으로 『사회과학연구』 43 (3), 323-351.
- 宮崎章夫 (2016) 「介護現場の問題に即したストレスマネジメント教育の試みⅠ：問題発見を重視した学習会の立ち上げ」『茨城大学人文学部紀要, 人文コミュニケーション学科論集』20, 157-172.
- 田尾雅夫 (1995) 『ヒューマン・サービスの組織：医療・保健・福祉における経営管理』法律文化社
- 田尾雅夫・久保真人 (1996) 『バーンアウトの理論と実際』誠信書房.
- 統計庁：将来人口推計市都編 2013-2040 (韓国)  
([https://kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/2/2/6/index.board?bmode=read & aSeq=332518](https://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/2/6/index.board?bmode=read & aSeq=332518)) 2016/1/7
- 浦光博 (1992) 『セレクション社会心理学-8 支えあう人と人—ソーシャルサポートの社会心理学』サイエンス社.
- 矢富直美 (1993) 「特養介護職員のストレス研究-施設特性の影響に関する分析」『季刊老人福祉』98, 50-56.
- 矢富直美・川野健治・宇良千秋ほか (1995) 「特別養護老人ホームの痴呆専用ユニットにおけるストレス」『老人社会科学』17 (1), 30-39.
- 矢富直美・中谷陽明・巻田ふき (1992) 「老人介護スタッフにおける職場の組織的特性のストレス緩衝効果」『老年社会科学』14, 82-92.
- 矢富直美, 宇良千秋 (1997) 「老人介護職員のワークストレスに関する調査」本間昭編『老人ケアスタッフのストレスと心身の健康東京都老人総合研究所, 1-36.

# A study about the impact of perception of workplace environment on burnout among care workers in South Korea

Hye-Young Kim <sup>\*1</sup>, Hisanori Ishikawa <sup>\*2</sup>, Hyo-Yeon Lim <sup>\*3</sup>, Bum-Jung Kim <sup>\*4</sup>

<sup>\*1</sup>Graduate School of Human Welfare Studies, Kwansai Gakuin University

<sup>\*2</sup>Professor, School of Human Welfare Studies, Kwansai Gakuin University

<sup>\*3</sup>Professor, Department of Social Welfare, Sejong Cyber University

<sup>\*4</sup>Associate professor, Department of Social Welfare, Chung-Ang University

The aim of the study was to identify characteristics of care workers in Korea and their descriptive data about burnout, and verify the effectiveness of workplace environment recognition measures of “group atmosphere and communication of direction and information”, “work control” and “client-centered care” as corrective (buffering) factor. Survey of 400 Korean care workers was conducted in December 2015. The survey revealed that characteristics of the most burned-out Korean care workers were with associate degree, 3-5 years of employment at the current job, and no intention of staying in the current job or profession. As a result of multiple regression analyses on burnout as dependent variable, while controlling influence between independent variables, significant differences were found with each variable: academic degree, group atmosphere, and communication of direction and information. In conclusion, if the care worker recognizes that communication is smooth and that there is a system of education, guidance, and support, the level of risk is reduced.

---

**Key words:** care workers, burnout, turnover and career change, workplace environment recognition