The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	対人援助職従事者におけるバーンアウトと感情労働の関係性について ： 事例分析を通した検討
Author(s)	土井, 裕貴
Citation	大阪大学教育学年報. 2015, 20, p. 39-50
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/57411
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

対人援助職従事者におけるバーンアウトと感情労働の関係性について
―事例分析を通した検討―

土　井　裕　貴

【要旨】

本稿は、対人援助職従事者において近年問題となっている、バーンアウトと感情労働の関係性について、事例分析を通じて検討したものである。感情労働とバーンアウトの関係性については、現在まで量的な研究が多くなされてきたが、一貫した結果が得られていない状態であった。それは、バーンアウト、感情労働ともに、個々人ごとに多様なプロセスが存在するにもかかわらず、量的な研究でこれらの現象、関係性を明らかにしようとしていたからである。しかし、一貫した結果が得られていない現状を踏まえると、量的な研究でこれらを明らかにするのはもはや限界といえるだろう。本稿はバーンアウトに至った事例と、予防的観点から、バーンアウトには至っていない日常の職務上での疲労の事例を挙げ、感情労働とバーンアウトの関係性について検討した。その結果、バーンアウト事例では、感情労働できない状況がバーンアウトにつながっている、感情労働がバーンアウトの直接的な原因ではないことが明らかになった。また、日常の精神的な疲労の事例においては、感情労働によって精神的な疲労を感じていることが明らかになった。

【キーワード】バーンアウト、感情労働、対人援助職

1.　問題と目的

近年、看護師、教師、ソーシャルワーカーなどの対人援助職従事者における、高い離職率や人員不足がさかんに言われており、それらの問題の根幹にかかわるものとしてバーンアウトがある。バーンアウトはMaslach（1976）によって極度の身体疲労と感情の枯渇を示す症候群と定義され、対人援助職従事者がまるで燃え尽きるようにやる気をなくしたり、辞職していったりする現象のことである。高齢化が進み、虐待やいじめへの対策が世間を騒がせている現代社会では、対人援助職従事者への期待や需要は高まる一方であり、医療、福祉、教育現場を支える対人援助職従事者がバーンアウトに陥らず、心身ともに健康的に、できるだけ長く職務につき続けることが必要になってくると言えよう。

バーンアウトは、仕事を通じて情緒的に力を出しつくし、消耗してしまった状態である情緒的消耗感、サービスの受け手に対する無情で非人間的な対応である脱個人化、対人援助職の職務に関わる有能感・達成感である個人的達成感の減退という、MBI（Maslach Burnout Inventory）の三つの下位概念から定義されている。バーンアウトにおける研究は、その定義の多義性、多面性のため、尺度中心の量的な実証研究が多くなされてきた。そのプロセスについても同様に、尺度の下位概念がどの順番で生起するかについて、量的研究がおこなわれてきているが、その結果については、一貫した見解はみられていない（土井，2014）。これはバーンアウトが個人差の大きい現象であり、それ故に、その定義も下位概念を用いた操作的な定義となってきたのだが、量的研究が中心になされてきたことが却って、その実態をあやふやにしてしまったといえるだろう。このような現状を顧みて、国内では、落合（2004）がフィールドワークの手法を用いて、バーンアウトのプ

ロセスを経験的に検証しようと試みているが、バーンアウトの実態を描くような研究は落合（2004）を除き、あまり見受けられない。

また、バーンアウトがストレスや抑うつとどう違うのかという議論は後を絶たないが、Maslachはバーンアウトが長期のプロセスで、３つの下位概念を持つ多面的な現象である点で区別できるとしている。下位概念の中でも情緒的消耗感はバーンアウトの主症状だと言われているが、バーンアウトが長期的なプロセスであることを踏まえれば、日常での精神的な疲労から、情緒的な消耗感までをスペクトラムと捉えていく必要があろう。土井（2014）においても、バーンアウトや感情労働を含むより包括的な概念を想定する必要性が述べられており、一つの案として「精神的な疲労」を挙げている。今後、バーンアウトの予防を視野に入れていくのであれば、日々の精神的な疲労がどのように蓄積されていき、バーンアウトと関係しているかについても見ていく必要があるといえる。

また、近年バーンアウト研究では感情労働と関連させて議論されることが多い。感情労働とは、Hochschild（1983）によって、仕事に求められる感情を意識的に作り出し管理することが要求される仕事と提唱されているもので、対人援助職の職務特徴と言えるだろう。また、三橋（2008）が述べるように、職務中のすべての感情管理を感情労働とする論者もいるが、対顧客場面の感情管理を「労働」とすることが原義的な定義とされていることから、本論文でもその定義を採用することとする。バーンアウトと感情労働の関係性については、従来、感情労働が原因でバーンアウトすると言われてきていたのだのだが、近年、量的研究を中心とした結果で、バーンアウト傾向と感情労働の間に関連はあるとする研究と、直接的な関連はないとする研究があり、知見にずれがある状態である。Zapfは、バーンアウトと感情労働を関連付けて論じてきたが、Zapfら（2001）で、障害児施設、ホテル、幼稚園のスタッフ等の感情労働を調べ、感情労働は、バーンアウトのリスク要因であること、感情労働はバーンアウトを誘発する要因となり、危険なものであるとする一方、Zapfら（2006）では、感情労働の肯定的な面についての研究発表を行うなど、その関係性について明言されていない。国内でも、須賀ら（2008）が感情労働とバーンアウト、職務満足感との関連を検討しているが、一貫した結果が得られていない。これらの一貫しない結果が得られる一要因は、感情労働、バーンアウトともに個人差の大きい現象であり、それを物事の一面的な状態の把握を得意とする、量的なアプローチで捉えようとすることがもはや限界であることに原因があると考えられる。このような現状を受けて、三橋（2008）は、事例分析を通じて感情労働をしたくてもできない状況がバーンアウトを引き起こすことに言及した。事例数が５例と少なく、全ての事例が患者・被援助者の死を巡るという限られた状況における事例であり、バーンアウトと感情労働の関係性を明らかにするには、質･量ともに十分とは言えないが、三橋（2008）が述べるように、日本でほとんど経験的な検証がされていないトピックについてであり、非常に意義深い取り組みだといえるだろう。また、土井（2014）では、感情労働はバーンアウトにつながるネガティブなものとは限らず、バーンアウトを軽減しうるポジティブな側面があることに言及しており、感情労働が必ずしもネガティブなものとは限らないことが、このような一貫性のない結果を招いているのかもしれない。

以上の論点を踏まえ、本研究では、事例分析を通して、バーンアウトに至った事例と、バーンアウトに至ってはいないが、職務における日常的な精神的疲労体験を語った事例（以下、非バーンアウト事例）における、バーンアウトと感情労働との関係性を明らかにすること、バーンアウト事例と非バーンアウト事例を比較し、それらがどのようにスペクトラムを描くのか考察することを本研究の目的とした。

2. 方法

本調査は2012年９月～10月にかけて行われた。調査協力者は、対人援助職従事者10名（男性３名、女性７名：20代半ば～30代後半）であった。調査協力を依頼するに当たり、本調査は対人援助職従事者の日頃の精神的な疲労体験についてのインタビューであることを事前に伝え、許可が得られた者を調査協力者とした。調査協力者には、個人情報の管理方法と保護について十分に配慮すること、研究協力はいつでも辞められる自由があることなどについて書面で説明を行い、署名の上、同意を得た。また、学会発表や学術雑誌投稿を行う際には匿名化された状態で行い、研究以外でそれらの個人情報を用いることはないということの承諾を得た。

それぞれの調査協力者に対して、①日本語版バーンアウト尺度、②半構造化インタビューの二つを行った。以下、項目ごとに手続きを述べる。

①日本語版バーンアウト尺度：田尾・久保（1997）の採点基準をもとに調査協力者がどのバーンアウト段階にあるかを、３下位尺度それぞれを５段階で示した。尺度の内容と、判定基準を以下、表１、表２に示す。なお、量的尺度を用いた理由は、バーンアウト研究において量的研究が多かった背景を踏まえ、インタビューの情報だけでなく、客観的なバーンアウト状態の程度を把握し、事例について多面的に考察するためである。

②半構造化インタビュー（所要時間は42分～79分）：内容については、フェイスシート、最近の疲れを感じたエピソード（その時点で想起されたエピソード数分）であった。疲れを感じたエピソードについては、エピソードごとに１．疲れの頻度、２．疲れの対象、３．エピソードでのピーク時の疲れの高さ、また４．エピソード以外の業務における全般的な日頃の疲れの４点のエピソード属性を聞き取った。エピソード属性についての基準を以下に示す。

１．疲れの頻度は、エピソードが日頃の業務中にどの程度繰り返されているのかに着目して、ほぼ同じ状況が１回以上、定期的に繰り返されるものを「日常エピソード」、１回限りのアクシデント的な性質をもつものを「臨時エピソード」として分類した。２．疲れの対象は、何に対して疲れを感じているかに着目して、カテゴリーの分類を行った。カテゴリーの内訳は、まず、同じ職場で働く職員に対してを「スタッフ」、サービスの受け手であるに被援助者に対してを「クライエント」、調査協力者本人が業務量の多さを原因と語ったものに対してを「業務量」とし、大きく３つのカテゴリーを生成した。更にスタッフの中で、上司、同僚、部下のサブカテゴリーを生成した。同僚は、上下関係に関わらず、職場で共に働く人全体との関係でエピソードが語られている場合とした。３．各エピソードでのピーク時の疲れ、４．日頃の疲れについては、下限を０％、上限100％と設定し、インタビュー中に自己評定を依頼し、語られた数値をそのまま抜き出した。インタビュー後は、内容を逐語録に起こし、調査協力者ごとに属性を表に整理し、エピソード概要としてまとめた後、バーンアウト尺度得点と合わせて、次項で事例とともに検討した。

本研究では、10名の調査協力者の中から、職場での業務に疲弊し、最終的に辞職に至った事例をバーンアウト事例とし、A、Bの２例を挙げた。また、最もピーク時の疲れ、日頃の疲れを低く評価し、バーンアウトとは対極にあるCを非バーンアウト事例の代表として挙げた。

また、日頃のつらさについて聞くため、「疲れ」というキーワードを元に聞き取りを行った。

表１　日本語版バーンアウト尺度

1	こんな仕事もうやめたいと思うことがある	情
2	我を忘れるほど仕事に熱中することがある	個
3	細々と気くばりすることが面倒に感じることがある	脱
4	この仕事は自分の性に合っていると思うことがある	個
5	同僚や患者の顔を見るのも嫌になることがある	脱
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	脱
7	一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることがある	情
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	情
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	個
10	同僚や患者と何も話したくなくなることがある	脱
11	仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	脱
12	仕事のために心にゆとりがなくなったと感じることがある	情
13	今の仕事に、心から喜びを感じることがある	個
14	今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思えることがある	脱
15	仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある	個
16	体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	情
17	我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	個

※情：情緒的消耗感、脱：脱個人化、個：個人的達成感（逆転項目）

表２　バーンアウト尺度得点の評価（久保・田尾、1997）

	情緒的消耗感	脱個人化	個人的達成感の減退
1 まだ大丈夫 40%以下	5～15	6～11	25～18
2 平均的 40%～60%	16～18	12～14	17～16
3 注意 60%～80%	19～20	15～17	15～13
4 要注意 80%～95%	21～23	18～20	12～10
5 危険 95%以上	24～25	21～30	9～5

これらの日本語版バーンアウト尺度、半構造化インタビューで整理された属性をもとに、バーンアウト事例・非バーンアウト事例それぞれのエピソードについて、どういった状況でどのような思いを持ち、精神的な疲労を感じたかについて記述し、感情労働とどのような関係があるか検討することを分析方針とした。

3.　事例を通した検討

―バーンアウトと感情労働の関係性について―

3－1　バーンアウト尺度得点について

バーンアウト尺度の得点については、調査協力者の職務に関する情報と合わせて、表３に表記した。表記方法はバーンアウト尺度得点そのものと久保・田尾（1997）の評価基準（表２）に照合した５段階のランク付けの略語、バーンアウト尺度の下位尺度の略語を記載した。なお、表２における、それぞれの段階の下に

付記してある％表示は、久保・田尾（1997）によって、バーンアウト尺度を看護師976人に実施し、看護師全体の中での相対的位置を推定したものである。看護師における調査結果をそのまま対人援助職全般に当てはめることは、慎重に行わなければいけないが、今回の調査協力者がどの程度のバーンアウト状況に位置するかを把握する目安として用いることとした。また、本尺度は自己評定式の尺度となっており、社会的望ましさなどから、必ずしも客観的なバーンアウト状態と一致するとは言えないことを付記しておく。また、すでに辞職した調査協力者であるA、Bにおいては、それほど高い危険度には当てはまらなかった。それは、A、Bともに、調査実施時には辞職からすでに１か月ほど経過していたことが影響しているものと思われる。

表３　調査協力者の概要とバーンアウト尺度得点

	年齢　職業	勤務年数	尺度点数		
			情	脱	個
A (女性)	20 代 指導員・主任 半ば （障害児デイ）	2年目 1年10か月で辞職	20 注	11 まだ	18 まだ
B (男性)	30 代 ソーシャルワーカー 後半 （NPO法人）	1年目 5か月で辞職	14 まだ	17 注	15 注
C (女性)	30代 ソーシャルワーカー 前半 （公務員）	1年目 (3年目)	9 まだ	9 まだ	21 まだ

※()内は対人援助職に携わった勤務経験年数の合計。（上に記すのは現職場のみの勤務年数）

3－2　エピソード概要について

次に一人一人の疲れエピソード属性について概観する。語られたエピソードを調査協力者名と番号によってネーミングし（A１、A２など）、各エピソードにおいて前項で先述した属性を羅列し一覧表にまとめた。表４にその概要を示す。なお、「日頃の疲れ」の行で、（）内に示した数字は、そのエピソード期間中のみ日頃の疲れの度合いが上昇していることを示し、その数値を記載している。

以下の、AとBがバーンアウト事例だが、ともに語られた半数以上が日常的なエピソードで占められている。このことは、日常的に精神的に疲れていると感じる機会が多かったということを示している。また、疲れの対象も複数にわたっていることが多く、中でも業務量の多さを２例とも疲れの対象に挙げていた。業務量を対象の一つにあげるということは、業務量の多さゆえに、余裕をもって職務に当たることができず、満足のいく仕事ができなかった可能性が高いと思われる。一方、非バーンアウト事例のCは全体的に疲れのパーセンテージもかなり少なく、２つある事例はともに臨時的なエピソードであった。

それぞれのエピソードの詳細は、個々の事例ごとに示す。

表４　調査協力者のエピソード概要

Aのエピソード

	A1	A2	A3	A4
疲れの頻度	日常	日常	臨時	日常
疲れの対象	上司	Cl. 業務量	Cl.	上司・Cl. 業務量
日頃の疲れ（%）	80			（85）
ピーク時の疲れ（%）	100	100	90	85

Bのエピソード

	B1
疲れの頻度	日常
疲れの対象	同僚 業務量
日頃の疲れ（%）	30
ピーク時の疲れ（%）	10

Cのエピソード

	C1	C2
疲れの頻度	臨時	臨時
疲れの対象	Cl.	Cl.
日頃の疲れ（%）	5〜10	
ピーク時の疲れ（%）	40	30

3－3 「心の糸が切れた感じ」になったA

Aの尺度得点、エピソードの属性について最初に述べておく。バーンアウト尺度得点は（注・まだ・まだ）で情緒的消耗感が３段階目、脱個人化、個人的達成感の減退の２つが１段階目となっている。Aは、調査時すでに辞職して１か月ほど経過していたことから、辞職前よりもバーンアウト尺度得点の評定が低めとなっている可能性がある。Aについては、辞職に至っている事例であるためバーンアウト事例として扱いたい。Aがあげたエピソードは日常的なエピソードが３つ、臨時的なエピソードが１つであった。Ａ２については夏休み期間中毎日についてであったので、日常的なエピソードとした。また、疲れの対象はクライエントと上司が主ではあるが、バーンアウトに直接つながったエピソードは業務量も含めた３つのカテゴリーを対象とする疲れであった。日頃の疲れは80％で、辞職につながったＡ４の期間のみ85％、ピーク時の疲れは100％を感じる疲れが４つ中２つ、他も90％、85％で、疲れはすべて高めで、日頃からかなり疲労が蓄積した状態が継続していたと思われる。

Aは大学を卒業後、児童デイサービスで勤務し、主任と言う立場で取り組んでいたが、その現場で「心の糸が切れ」、燃え尽きてしまう。大学時代から福祉や障害児者について学んでいたAは、自ら進んで児童デイサービスの現場で２年近く勤めたのだが、最終的に辞職に至った。

Aのエピソード概要についてである。Ａ１は定期的に運営方針を決める団体全体の会議が深夜まで開かれるというエピソードであった。夜遅くまで、普段顔を合わせることの少ない法人の代表者との会議は、自分の意見を言えず、周りに合わせなければいけないと気を張ることで気疲れがひどかったという。立場上、自分の意見を言わなければならないが、代表者と異なった意見を言うと周囲からバッシングされるので、「周りに合わせつつ、自分の意見を言う」ことに非常に疲れたと言う。これは、職場の上司に対しての広義の感情労働と言えるが、今回は原義的な基準に従い、感情労働とは関係のない疲れとする。

Ａ２については、夏季休暇のため、スタッフが少ないにもかかわらず定員いっぱいの子どもたちを預かる日が続いたとのことだった。非常に業務量が増え、子どもたちに「やってあげたい気持ちはあるんだけどこっちも時間に追われるし」「きつい口調で“ちょっと待って”って言っちゃったり」。子どもたちに「楽しく過ごしてほしい」と言う思いはありつつも、「やってあげたいけどできない」「感情を殺さなければやってられ

ない」と言う思いもあり、葛藤しながら業務にあたっていたことがうかがえる。感情労働を「してあげたい」けれども、現実的にはできないという状況と言える。

Ａ３では、子どもの保護者からのクレーム対応についてであった。その日は来所当初から機嫌の悪かった子どもに対して「できる限りの特別対応はしていた」が、外出したかったのにできずに子どもの機嫌が帰宅後も悪かったため、保護者からのクレームにつながった。クレーム後も、A自身、現状では「あれがベストの対応だった」と考えるが、施設長からはもっといい対応方法があったのではないかと言われ、情けなさと混乱でいっぱいになったという。「アルバイトの人でもいいので誰かいれば何回でもその子の望み通り外連れて行ってあげて遊ばしてあげることもできたんですけど」、人手が足りずそれができなかった。クライエントに対してより良いサービスの提供を行うために一生懸命取り組むという感情労働をしたいが、環境的な要因もありできないという状況がＡ２同様、Ａ３でもうかがえる。

Ａ４は、Aの辞職につながる直接のエピソードである。他施設の施設長になるようAが打診を受けるが、「主任でも重荷なのに、施設長なんでできない」と考えたAは、その依頼を断るに至る。その出来事をきっかけに今までは言われなかったような些細なことで上司から指導を受けたり、「（運営が破たんしているような）めちゃくちゃな別店舗」へ異動になり、「もう無理だ」「（上司へ）不信感しかない」と言う気持ちに至り、辞職となった。「もう会社のために動きたくない」「仕事に身が入らない」状態となり、疲労感をコントロールできなくなり、バーンアウト状態になったと考えられる。異動になった先の状態が、「ぐちゃぐちゃ」で「一から作り上げていかなきゃいけないような感じ」で業務量の負担も多く、「運転が苦手なのに大都会を大きな車で子どもたちを乗せて送迎しなければいけない」状況もあり、Ａ１、Ａ２、Ａ３を経て、すでに心身ともに疲労が蓄積していたAにとっては、感情労働を行うほどの情緒資源がなかったことがうかがえる。「頑張らないといけないけど、気持ちが全然ついていかなくて」、「心の糸が切れ」、残っていたわずかな情緒的な資源が枯渇した状態となり、感情労働をしたくてもできないという状況がバーンアウトに至ったと考えられる。

Aは全体的に、感情労働をしたいけど、時間や人手がないという環境的な要因によって、感情労働ができないという状況がバーンアウトにつながっていたことがうかがわれた。

なお、筆者の＜同じ職場でも疲れなかった時というのはありましたか？＞という質問に対しては

「疲れなかったときは、子どもが少なくて、ほんとマンツーマンで職員が付けるような状態で子どもと思いっきり遊べて、遊んであげれて、お母さんに送ってあげた時に、今日はこんなことがありましたっていう事も、たっぷりお母さんに話したりとか、自分が満足した仕事ができた時は、あんまり疲れたとは思ってない。むしろ、明日も頑張ろうくらいの勢いでしたね。」

と語った。これは、理想の感情労働ができた時は、却って仕事に対するモチベーションが上がったことを示しており、このようなAにとっては、人手や時間がないことで、感情労働ができなかった状況は大きな負担となっていたことだろう。

また、共に働く同僚との間では「全職員力を合わせてやっていたと思う」し、特に疲れることはなかったとのことだが、自分が主任であるという立場のためか、誰かに相談してサポートしてもらうという、他の調査協力者に見られた対処法が見られなかった。

以上のことを踏まえて、Aの事例は、「感情労働がしたくてもできない状況がバーンアウトにつながった」としたい。

3－4 「えげつない」対応を職場で受けたBさん

A同様、Bのバーンアウト尺度得点、エピソード属性について最初に述べておく。バーンアウト尺度得点が（まだ・注・注）で、情緒的消耗感が１段階目、脱個人化、個人的達成感の減退の２つが３段階目であった。Bにおいても調査時、辞職後１か月近くたっていたことから、バーンアウト尺度得点が低めに評定されている可能性がある。

Bは辞職までに至る就労期間を１つのエピソードとして語ったことから、日常的に起こるエピソードと判断した。このことについて、筆者は、Bにとってこの体験は良くも悪くも大きな影響力を持つエピソードで、辞職後１か月いう短期間ではB自身の中でも整理しきれていない状況ゆえに、エピソードとして分化して語れる状態ではなかった可能性があると考えている。疲れの対象は同僚で、日頃の疲れは30％、業務中のピーク時の疲れは10％であった。これは、就労期間中、緊張のため疲れを感じられなかったことが原因だとBは語る。就労期間は業務中、少し気が抜けた時や、家でも30％で、業務に当たっているときは10％の水準で維持してきたという。しかし、ふと一日まるまる休みができたときは、一日中体が「釘」のようになって起きられない状態となり、「（疲れが）60、70％くらいにはなってるかな」「自分はこんなに実は疲れてたんだ」と感じたとのこと。辞職してから４、５日してはじめて、疲れを７、80％感じ、２、３週間は継続したとのことだった。

Bは、一般職を経て、大学院で臨床心理学を学び、臨床心理士の資格を取得した。今回の勤務先は臨床心理士取得後すぐの翌年度からの勤務先で、職種としては相談員の仕事をすることとなる。Bにとって、専門としてきた臨床心理学の知識というよりはソーシャルワークの知識、福祉の制度や法律の知識も必要とされる職場であり、担当しなければいけない利用者の数も今までとは比較ならない200、300で、戸惑うことが多かったという。

仕事中にBが伝言をメモに残して渡し、その内容に間違いがあったとき、あからさまにメモをくしゃくしゃにして投げるなどの「えげつない」対応をされたり、“質問がないか？”と聞かれた時にはなかったが、少しあとで質問をしようとすると“今忙しいんだよ”と不機嫌な対応をされたり、“なんであのときにいわなかったのか”と必要以上に先輩から注意される、きつく当たられることがあったという。そのような出来事が積み重なり、「やる気を踏みにじられる感じ」がし、「その場ですっとなかなか消化できないもの」が蓄積していっていた。それでも、Bなりに業務内容を覚えよう、仕事をこなそうと努力してきたが、それが周囲に評価されなかった。Bはこのことを「組織の問題」、「この人たちかわいそうだな」と感じたり、今後のキャリアのための「肥し」ととらえるなど、組織に対しての「脱個人化」を起こしていたと言えよう（バーンアウトの定義における脱個人化はクライエントに対する現象に用いる言語である）。そういう状況の中、何とか勤務を続けるBだったが、「周り（の職員が）がどんどんやめていく」中で、自身も体調不良に陥ってしまう。これをきっかけに「身が持たない」「限界だ」と感じ、辞職するに至ったという。

このエピソードから、日頃はずっと、緊張を継続させ、疲労感を自覚することなく、蓄積させてきたBの姿がうかがえる。ただ、その緊張感について「プライベートでもね、いくつか問題」を抱えていることが、緊張感が継続した理由の一つとも語っており、必ずしも職場由来のものでなかったことがうかがえる。

バーンアウトしたと考えられるBのエピソードでは特に原義的な意味での（対顧客のみを扱う）感情労働に関わるような言及はみられなかった。Bは、職場の人間関係、業務量の多さによってバーンアウトしたといえ、感情労働職が感情労働への従事が直接バーンアウトにつながるとは限らないということがいえるだろう。ただし、職務で行う感情管理全体を感情労働とするならば、本事例も職場の同僚に対する感情労働と言え、感情労働への従事が直接バーンアウトにつながったといえる。しかし、今回は原義的な定義を採用する

ため、Bの事例は、感情労働が直接バーンアウトの原因になっていないものとしたい。

3－5 「仕事で満身創痍」はないC

Cのバーンアウト尺度得点、エピソード属性について最初に述べておく。Cのバーンアウト尺度得点は（まだ・まだ・まだ）とすべてが１段階目であった。エピソードは２つ挙げ、その両方が臨時的に起こったエピソードであった。日頃の疲れが５～10％で、ピーク時の疲れは40、30％と、疲れを感じる機会も少なく、ほとんど疲れを感じていない状況であった。また、疲れの対象は両方クライエントであった。

Cは高卒後、福祉の専門学校へ行ったが、１年で合わないと思い退学した。しかし、しばらくアルバイトをする中で、高齢者の施設での事務職に就いた際、やはり福祉の仕事がしたいと思い、大学へ進学することに決めたという。大学卒業後、社会福祉士の資格を取得し、公務員の福祉職として現在勤務している。

Cが語ったエピソードの概要である。C１のエピソードは担当している利用者が行政の福祉サービスを受けるために、何度も“お金落とした”“お金盗まれたからどうにかしてほしい”と訴えてきたことである。「嘘をついているかもしれない」と思うような頻度で訴えがあったため、Cは身内の人を頼るように利用者に伝えた。しかし、“こんなに困ってるのに助けてくれない福祉は一体何なんだ”“何もできないってことは私に死ねと言ってるのと同じ”等、脅しのような電話がしばらくの期間かかってきたという。「（利用者が）嘘をついている」可能性が大きかったため、利用者に対して、「どうにもできない」という態度をCはとり続けるが、本心としては、Cはその利用者の対応を「めんどくさい」という思いがあったり、「もしかしたら嘘ついてないかもしれない」、「相手を信じられない自分がだめなのではないか」と不安で迷う気持ちも抱えていたという。「戸惑う」けれども、それを表面には出さずに職務にあたり感情管理をしており、感情労働への従事が主な理由で疲労を感じていると言える。

C２のエピソードは、利用者宅を訪問し、良かれと思って福祉サービスを勧めた際のエピソードである。その利用者は独居で病気もあるということで、自宅を訪問し、福祉サービスを提案すると、“お前なんかにわかるか”というような口調で訪問早々、突然怒鳴られたという。Cとしては親切心で行ったことだったが、それが伝わらなかった悲しさや、なぜそういう事を言われなければいけないのかと言う腹立ちなどを感じた。その後、利用者宅を後にしている中で、「あの人の背景を考えると仕方のないことかも知れない」と感じ、疲労感を感じたという。腹立ちや悲しさを感じつつも、それを利用者には出さず、職務にあたり感情管理をしており、感情管理が主な理由で疲労を感じていると言える。

Cのエピソードは両方とも、一時的とはいえ、決して楽なエピソードだとは言えないだろう。しかし、普段の疲れがさほど高くはなく職務に当たれているのは、「自分がこんな気持ちなのだというのをわかってくれる同期がいたりとか、同僚、先輩とかがいたりする」等、職場内の「人間関係で疲れることはない」ほど、職場のスタッフがサポート資源になっていることが理由だと考えられる。疲れを感じる出来事があっても、職場のスタッフに相談することで、たいていの疲れを対処し、蓄積していかないことも明らかになった。Cいわく、「仕事で満身創痍」はないという。

Cのエピソードでは、腹立ちや悲しみ、戸惑いなど、多彩なネガティブな感情を感じていたが、それをクライエントの前で表出するわけにはいかずに調整することで精神的な疲労を感じていた。以上のことを踏まえ、Cは感情労働で精神的な疲労を感じていた事例としたい。

4. まとめと考察

本項では事例分析から読み取れた感情労働とバーンアウトの関連について得られた知見をまとめ、今後の課題を述べたい。

まずバーンアウトと感情労働の関係については、今回挙げられた事例は感情労働したくてもできないAの事例と、感情労働が直接バーンアウトにつながっていない（職場の人間関係内では広義の感情労働をしていたといえるが）Bの事例となった。Aについては、三橋（2008）の示した“心からの感情労働ができない状況”でそれでもがんばって燃え尽きてしまうというありようを支持する結果となった。ただ、三橋（2008）の述べる通り、感情労働したいのにバーンアウトに至る過程は多様であり、今回のAもあくまで“感情労働をしたくてもできない状況”でバーンアウトに至った一例と言えるだろう。一方、Bについては、クライエントとの関係ではなく、スタッフ間で疲弊し、バーンアウトに至っていたことから、感情労働がバーンアウトの主な要因ではなかったといえる。このことから、バーンアウトと感情労働の関係性は、感情労働したくてもできない状況がバーンアウトにつながるという関係と、感情労働が直接バーンアウトにつながらないという関係の存在が明らかになり、感情労働職が感情労働で燃え尽きているとは限らないことが示された。また、非バーンアウト事例と感情労働の関係については、感情労働によって精神的な疲労を感じている事例となった。ただ、非バーンアウト事例については一例をあげるにとどまったため、感情労働の関係性は他パターンが存在する可能性が高いと思われる。また、今回扱った事例が3例と質・量ともに少なく、もちろんバーンアウト・非バーンアウト事例すべてに当てはまるわけではない。しかしながら、量的研究が多く感情労働の過程や、バーンアウトの内実が明確に示されておらず、その関係性が不明瞭な現状においては、三橋同様、本研究のように少数ではあるが事例の内容の検討・記述を蓄積させていくことが、感情労働とバーンアウトの関係を明らかにするためには重要であろう。また、量的研究ではどうしても調査協力者の一面をとらえるにとどまるが、今回の研究では調査協力者のバーンアウト・労働体験全体をとらえることができ、どのような状況でバーンアウトに至ったかという文脈をとらえることができた。これは量的研究では把握しきれなかった側面を扱うことに成功したといえるだろう。

次に、バーンアウト事例と非バーンアウト事例のつながりについてであるが、今回、バーンアウト事例では感情労働をしたくてもできない状況がバーンアウトにつながっている事例、感情労働が直接の要因となっていないバーンアウト事例が挙げられ、非バーンアウト事例では、感情労働が精神的な疲労につながっている事例が挙げられた。これらの感情労働バーンアウト・精神的な疲労の関係から、感情労働は精神的な疲労につながりはするが、何らかの理由により感情労働がしたくてもできなくなる状況に陥り、結果的にバーンアウトに至る可能性があるという一つの仮説が考えられる。勿論、それぞれが別事例であるため、安易に結びつけることは避けなければいけないが、バーンアウト事例と非バーンアウト事例は全く別のものではなく、何らかのつながり、関係があり、その点を明らかにしていくことが重要である。そのためには今後、様々なバーンアウト水準の事例を蓄積させたり、縦断的な研究を行っていく必要があるだろう。また、非バーンアウト事例とバーンアウト事例の双方を検討し、その関連について検証を重ね、バーンアウトにおけるスペクトラムを明らかにすることが、バーンアウトを予防するためには必要であろう。

最後に、感情労働がバーンアウトに及ぼす影響について考えたい。まず、感情労働の肯定的な側面の存在について土井（2014）において触れていたが、Aの事例で述べたとおり、「子どもと満足に関わること」ができると、疲れというより、「むしろ明日も頑張ろう」と前向きになれるように、感情労働がAの思うとおりできることはAの精神的な健康にはポジティブな影響もあるといえる。ただし、これはバーンアウトを予

防するか否かとは別問題であると考える。というのも、Aのように日頃の職務環境が、余裕のない状態だとすれば、そういったポジティブな気持ちに一時的になれたとしてもその割合が少なすぎ、「やりがい」と言うにとどまるからだ。実際、やりがいを感じ、それにすがるばかりに、頑張りすぎてしまいバーンアウトに至る事例もありうるだろう。ただ、Aよりももう少し、水準の低い疲労感のある事例では、バーンアウトの軽減につながる可能性もあると推測される。筆者として注目したいのは、三橋（2008）が指摘した通り、今回のバーンアウト事例に共通してみられていたのは、感情労働の有無というよりは、感情の管理の問題だった点である。Aにおいても、Bにおいても、ネガティブな感情をコントロールしようとしたができずに、バーンアウトしていることが伺われ、今後、バーンアウトの過程を明らかにするためには、職務上における感情の管理の問題の詳細を明らかにする必要があるだろう。

今回は、事例分析を用いて、実際のバーンアウト事例が感情労働とどのように関連しているかを検証した。しかし、今回取り扱ったバーンアウト事例は２例と少なく、まだまだバーンアウトと感情労働の関係性を明示するには程遠い。しかし、実際のバーンアウトのプロセスや、バーンアウトと感情労働関係性について明らかにするためには、今後幅広く、量的な研究に加えて、事例分析などの質的な研究を精神的な疲労状態からバーンアウト状態までの研究を積み重ねていく必要があろう。今後、さらなる研究の蓄積が望まれる。

引用文献

土井裕貴　2014　対人援助職におけるバーンアウト・感情労働の関係性―精神的な疲労に着目する意義について―　大阪大学教育学年報第19号　83-95頁.

Hochschild,A. 1993 The managed heart: Commercialization of human feeling.（石川准・室伏亜希（訳）2000 『管理される心：感情が商品になるとき』 世界思想社）.

久保真人・田尾雅夫　1997 『バーンアウトの理論と実際―心理学的アプローチ』 誠信書房.

Maslach,C. 1976 “Burn-out.” Human behavior, 5(9), pp16-22.

三橋弘次　2008 「感情労働で燃え尽きたのか？：感情労働とバーンアウトの連関を経験的に検証する」『社会学評論』58（２）576-592頁.

落合美貴子　2004 「教師のバーンアウトのダイナミズム―解釈的アプローチと生態学的視座によるバーンアウトモデルの構築―」『人間性心理学研究』22（２）1 -12頁.

須賀知美・庄司正美　2008 「感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向」『目白大学心理学研究』 4　137-153頁.

Zapf,D.,&Holz,M. 2006 “On the positive and negative effects of emotion work in organizations.” European Journal of Work and Organizational Psychology, 15(1) pp1-28.

Zapf,D,Seifert,C.,Schmutte,B.,Mertini,H.&Holz,M 2001 “Emotion work and job stressors and their effects on burnout” Psychology and Health 16 pp527-545.

The Relationship between Burnout and Emotional Labor in Interpersonal Service Professionals: A Case Analysis

DOI Yuki

Abstract

Burnout is a common problem among interpersonal professionals in present times. This paper examines the relationship between burnout and emotional labor through case analysis in each individual case. A number of studies have considered this relationship, but results are inconsistent. This is largely because the relationship between burnout and emotional labor has not been elucidated, as a variety of processes are involved for each individual. This paper tries to clear the relationship between emotional labor and burnout by giving each individual burnout case and not-burnout case from a preventative point of view. The results show that, in some cases of burnout, conditions of preventing to engage in emotional labor have led to the burnout and burnout don't necessarily relate emotional labor. In addition, in some not-burnout cases, mental fatigue is felt in engaging emotional labor.

Keyword: burnout, emotional labor, interpersonal service professionals