

保護者対応と保育士のバーンアウト

: 看護師との比較から

太田 祐貴子 お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科

要約

子育て支援の展開に伴い、保育士が長く健康に働き続けるための策が求められている。保育士が専門性を求められる場面は多岐に渡るが、中でも保護者対応の難しさが言われている。本研究では、保護者対応の現状を踏まえ、保育士のリスク要因を明らかにし、バーンアウトの予防と軽減について示唆を得ることを目的とした。CiNii を用いて看護師と保育士のバーンアウトに関する論文を検索し、それぞれの論文で扱われたリスク要因についてまとめ、比較検討を行った。看護師はレビュー論文を含む5本、保育士は要因に触れているものに絞り、14本を概観した。その結果、保育士のリスク要因は、看護師のみの「患者の死の体験」以外の、「物理的な負担」、「情緒的な負担」、「保育（ケア）における不安全感」、「人間関係の問題（コミュニケーションの問題を含む）」、「保育（看護）の専門性の尊重・自主性の剥奪」、「専門的知識や技術・経験のなさ」が抽出された。その内訳から、保護者対応においては特に「保育における不安全感」に含まれる仕事内容の曖昧さが保育士のバーンアウトのリスク要因の特徴であると捉えられた。バーンアウト予防、軽減のための策について、主に“detached concern”（Pines & Maslach, 1978）という概念を用いて考察した。

キーワード: バーンアウト, 保育士, 保護者対応, 看護師, リスク要因

I 問題と目的

近年、保育需要の拡大に伴い、保育士を取り巻く状況は大きく変化してきている。少子化対策として、1994年の「今後の子育て支援のための施策の基本的方向について（エンゼルプラン）」から始まり、2012年には「子ども・子育て支援法」が定められ、子育て支援政策が展開してきている。その背景には、女性の社会進出、地域の子育て環境の変化などがある。待機児童解消のため、多くの保育士が必要とされているにもかかわらず、保育士の離職や心身の不調が問題となっている（氏家, 2015）。厚生労働省委託事業による「保育士が働きやすい職場づくりのための手引き」（楽天リサーチ株式会社,

2015）の中で、保育士の就職促進、就業継続、職場の環境改善が重要であると明記されている。保育士が、長く健康に働き続けられるための策が求められているのではないだろうか。

これまでも、保育士のストレス研究、メンタルヘルス研究が盛んに行われてきた（村田, 1996; 重田, 2007 など）が、その中でも特に、「バーンアウト」の視点が必要と考えられる。なぜなら、対人援助職にとって最も重要な性格特性は利他的な奉仕的精神であるが、一方でそうした性格特性はバーンアウトしやすいとも言われており（久保, 1999）、また、保育士のバーンアウトは、離職意思との弱～中程度の相関がある可能性が示されている（原田ら, 2002）

ためである。バーンアウトの概念を初めて提唱したといわれている **Freudenberger (1974)** によると、それは子どもの世話をする保健施設に勤める医療従事者の様子から見出された現象的な概念である。エネルギー、力、資源が枯渇し、消耗した状態である。理想の喪失からも生じ、悲しみや怒りなどで表現される。「理想の喪失」と述べられているように、バーンアウトは個人の職業上のあり方にも影響するといえる。また、バーンアウトに至る個人的な要因としては、コミットメントの質、エネルギー量などが関連しているという。バーンアウト予防や軽減のための対応としては、本人のエネルギーに合った活動、チームで取り組むこと、学習機会、情緒的なものから離れることなどが推奨されている。**Mattingly (1977)** は、保育者のバーンアウトを示し、ストレスフルな環境だが専門性を求められる、役割の曖昧さがある、要求と現実の葛藤、達成感の欠如、報酬の不十分さがあることを要因として挙げている。さらに、**Maslach (1976)** は、バーンアウトを長期間のストレスによるものとし、「対人援助職において」とその職業を限定している。1980年代になると、**Pines (1981)** や **Maslach & Jackson (1981)** に代表されるように、バーンアウトの尺度化がなされ、現在、「情緒的消耗感」の上昇、「脱人格化」の上昇、「個人的達成感」の減退の3つの側面から構成されるとする **Maslach Burnout Inventory** が、世界で最もよく使われている。そして、多くの要因研究や、バーンアウトの下位概念の検討、下位概念間の関係、バーンアウトのプロセスの検討が行われるようになった (**Golembiewski et al., 1983 ; Lee & Ashforth, 1993 ; Leiter & Maslach, 1988 ; van Dierendonck et al., 2001** など)。これらから、バーンアウトは「対人援助職に就く者にとって、職業上、専門性を求められる場面で上手くいかず、要求と現実の間の葛藤を抱くことが長期間

続き、達成感が損なわれたり、理想の喪失を感じたりしたときに生じる情緒的、対人的、個人的反応」と捉えられる。

保育士が専門性を求められる場面は多岐に渡るが、中でも保護者対応の難しさが言われている (**青木, 2009 ; 2012 ; 亀崎, 2013 ; 楠, 2005** など)。保育士養成課程の改正により、2001年には「家族援助論」が、2010年には「保育相談支援」が導入された。保育所保育指針が2008年に改定され、「保護者に対する支援」の章が設けられ、保育に関する知識や技術などの保育士の専門性や子どもの集団が常に存在する環境など、保育所の特性を生かすこと、また、一人一人の保護者の状況を踏まえ、子どもと保護者の安定した関係に配慮して適切に支援すること、子育て等に関する相談や助言に当たっては、保護者の気持ちを受け止め、相互の信頼関係を基本に、保護者一人一人の自己決定を尊重することなどが記された (**厚生労働省, 2008**)。さらに、特別の支援を必要とする家庭及び児童の優先入所や、さまざまな機会を活用して保護者に積極的に関わらなければいけないことも明示されており、こうした状況から、保育士が保護者対応において困難を感じる場面が少なくないことが推測される。

保護者対応を行う保育士のバーンアウトを検討する上で、国内のバーンアウト研究において最も古くから行われてきており、今も盛んである看護師を対象としたものを参考にしたい。看護師と保育士は、どちらも実践の最先端におり、職業の特徴として、看護師は患者の、保育士は子どもの擁護者であるという点が、近いといえる。また、看護師は患者本人へのケアのみならず、患者の回復のための家族への援助も行っている。これは、保育士が子どもの健全な心身の発達やケアのために保護者への支援を行うことと同様であるといえよう。こうしたことから、看護師の現状と保育士の現状を比較検討するこ

とは、保護者対応における保育士のバーンアウトについての理解を深めることにつながると考えられる。

以上より、保護者対応の現状を踏まえ、主に国内の文献をもとに、保育士と看護師のバーンアウトに関連すると考えられるリスク要因を比較検討し、保育士のバーンアウトのリスク要因の特徴を明らかにし、バーンアウトの予防、軽減の方法について示唆を得ることを目的とする。

II 看護師のバーンアウト研究

国内の看護師のバーンアウト研究は、CiNiiで「看護」「バーンアウト」のキーワードでタイトル検索したところ、246件であったが、「レビュー」または「展望」、「現状」及び「課題」の3パターンのキーワードを付加したところ、4件がヒットした(2016年10月11日現在)。看護師のバーンアウトに関する文献レビューは、精神科、がん医療などの領域や、新人などのキャリアに特化したもの、介護職などと比較したものがあり、いずれも紀要論文が多かった。そのため、本研究ではレビュー論文に限らず、国内において最初に看護師(原文では看護婦)を対象としたバーンアウト論文(稲岡ら, 1982)、広く看護師(原文では看護婦)のバーンアウトについてレビューを行い、まとめている山岸(2001)、Maslach Burnout Inventoryをもとに日本版バーンアウト尺度を作成した久保・田尾(1994)、田尾・久保(1996)、久保(2004)のバーンアウト尺度を用いた実証的研究をまとめた文献の5本から、バーンアウトと関連する要因について検討する。その際、海外のレビュー論文を含む文献も参考にする。

稲岡ら(1982)は、バーンアウトという現象について論じている。「コミュニケーションの問題」、「回復しない患者」、「意欲をそぐ環境」、「臨床的経験・知識・技術の不足」などによってバーンアウトリスクが高まるとし、その予防法と

しては、「情緒的ストレスへの対処」と、「ストレスを自覚すること」、「detached concern」(Pines & Maslach, 1978)という、ある程度距離を保ちながらもヒューマニスティックな思いやりをもって患者と関わることなどを挙げている。「detached concern」とは、比較的バーンアウトに至らずに済んでいる対人援助職の人が用いているコーピングスキルで、クライアントへの人間的関心と客観的視点の両方をバランスよくもつことと定義されている(Pines & Maslach, 1978)。看護領域では患者が死に至る場合もあるため、特にこの要因は深刻であろう。これについて、「感情労働」(Hochschild, 1983/2000)、すなわち、「サービス業などの職業において、対面あるいは声による顧客との接触が不可欠であり、他人の中に何らかの感情変化を起こさせなければならず、研修や管理体制を通じてある程度雇用者から感情活動を支配される」という概念から捉える必要がある。看護の領域においても感情労働が論じられており(Smith, 1992/2000; 武井, 2001)、看護師は、患者や同僚との関係の中で、また、社会からの要請を受けて、感情のコントロールを余儀なくされているが、一方で正直な感情の表出の場を求めているという(武井, 2002)。バーンアウトの実証的研究をまとめた久保(2004)は、看護師の情緒的負担感の重さについて触れており、気持ちの切り替えや問題そのものの解決の難しさがあると指摘している。感情と深くつながりのある「共感性」についての研究では、共感性の下位概念とバーンアウトとの関連を検討しており、共感的な配慮はバーンアウトを抑止し、個人的苦痛(動揺しやすさ)はバーンアウトを促進するとのことであった(小堀, 2008)。

国内でのバーンアウト概念の初出の頃から1999年度までの、看護師のバーンアウト研究の現状と課題について論じた山岸(2001)は、バーンアウトという現象の測度や個人の心理的・

身体的現れ方とケアへの現れ方、バーンアウトに影響する因子に関する論文で述べられていることをそれぞれまとめている。個人の心理的・身体的現れ方への現れ方では、抑うつ、神経症傾向との関連が見られること、ケアへの現れ方では、患者に共感的でなく自分自身の感情や価値観、考えに左右される関わりをしたり、ミスが増えるといったことが挙げられていた。こうした精神的な症状や患者への関わり方の制限は、いわば自分の感情コントロール不全の状態によるものと考えられる。これは、Maslach Burnout Inventory でいえば、「脱人格化」に該当するだろう。“detached concern” は、Hochschild (1983/2000) のいう、職業上求められる感情のコントロールと、自分の率直な感情とを意識的に使い分けることで得られるものと考えられるが、実際の現場では感情が揺さぶられることも多く、コントロールや使い分けが上手くいかないことも当然あるだろう。救急救命室の看護師を対象にしたバーンアウト研究のシステマティックレビューを行った Adriaenssens et al. (2015) は、特に、トラウマティックイベントにさらされ続けること、回避的なコーピング（ストレスに対する対処行動）を長期的に用い続けることがバーンアウトを促進すると述べており、予防策として、トラウマティックイベントが生じたときにできるだけ回避する、オフにする、カウンセリングを受ける、事前にコーピングスキルを身につけておく、といった事が提案されていた。これらの対処法は、いかにして“detached concern”を行えるかということへの挑戦と捉えられる。

さらに、バーンアウトに影響する、仕事上のストレスに関する因子として、山岸 (2001) は、「大規模な病院」、「労働条件の悪さ」や「労働過多」、「教育環境の不備」、「権威的組織」、「専門職としての不適切な評価」、「看護スタッフの問題意識の希薄」、「職場内の人間関係」、「不

分なリーダーシップ」、「患者との感情的接触」、「患者の死の体験」などを先行研究から挙げ、さらなる検討の必要性を述べている。看護師のバーンアウトと職場環境に関して、例えば Leiter & Laschinger の Worklife Model において、「強いリーダーシップ」が、「病院業務への参加」「看護師や医師との関係」「適切な人員配置や資源」「看護のケアモデル」といった媒介要因を介してバーンアウトに影響していたとする研究がある (Manojlovich & Laschinger, 2007)。一方、「エンパワーメント」がバーンアウトの抑止要因となるとする調査結果があった (Hochwälder, 2007)。また、「仕事への調和した情熱」は「仕事満足感」を上昇させ、バーンアウトを抑止するが、「強迫的な情熱」は、「葛藤」を上昇させ、バーンアウトを促進させる (Vallerand et al., 2010) とする研究や、先述の Worklife Model をもとに、「個人—仕事の適合感」が新卒看護師のワークライフの重要な要因であり、それがバーンアウトを抑制する (Laschinger & Grau, 2012) とする研究があった。これらから、仕事上尊重されること、仕事へのほどよい適合感や情熱が、バーンアウト抑止につながると考えられる。

久保・田尾 (1994)、田尾・久保 (1996) は、「上司との葛藤」、「同僚との葛藤」、看護師同士の「コミュニケーションの欠如」、患者に関わる「ケア（看護）における不全感」、「患者の死体験」、看護以外の仕事や人手不足等の「労働過多」、特殊な器具の操作や機能がはっきりわからない、看護について勉強できないことがあるといった「教育環境の不備」がそれぞれ、バーンアウトへの有意な影響を及ぼすことを示した。最も影響が大きいのは、稲岡らのいうところの回復しない患者と同義と思われる「ケアにおける不全感」であるという (久保・田尾, 1994)。ただし、「患者の死体験」は個人的達成感を高めていたとのことで、山岸 (2001) とは異なる結果を

示している。Gómez-Urquiza et al. (2016) は、がん患者に接する看護師を対象としたバーンアウト研究のシステマティックレビューにおいて、「患者や家族の苦しみに立ち会うこと」「患者と通じ合えない感じ」「失敗するという知覚」「死に直面すること（直接でなくてもそのことについて考えなければいけない）」などのリスク要因を示している。患者に共感する志向性をもちつつも、そうすることで死と向き合い、苦しむことになるという葛藤があり、またそれが日常的に起きる状況によってバーンアウトリスクが高まる可能性が考えられる。久保・田尾（1994）が看護師特有の死生観を想定し、退院と同様に患者の死はそれまでの看護の完遂を意味すると述べているように、死は看護師にとって特殊な意味をもつと考えられる。以上からまとめると、バーンアウトのリスク要因としては、「患者の死の体験」、「物理的な負担」、「情緒的な負担」、「ケアにおける不安全感」、「人間関係の問題（コミュ

ニケーションの問題を含む）」のほか、「看護の専門性の尊重・自主性の剥奪」、「専門的知識や技術・経験のなさ」があると考えられる（表 1）。

さらに、看護師を取り巻く現状について、Aken et al. (2008) は、米国の状況を中心に以下のように述べている。看護師は、人材不足と費用抑制、専門性の評価の低さのため、ケアの質と人材のモチベーションの低下が生じており、それらが看護師のバーンアウトにつながるリスクもある。看護師の専門性の最も大切なものは人間へのケアリングであり、その技術は、人を人として尊重するために高度さを要求される。そのため、看護の教育の質の向上による看護師の決定権の確保、自主・自立の獲得と、職場環境の改善が必要である。職場環境は、安全で癒しのある人間的な場で、それぞれが尊重されなければならない。ケアにおいては患者との協働関係を築くことが求められる。そして、米国のこうした現状は、日本にもあてはまるとされる。

表 1 看護師のバーンアウトにおけるリスク要因

| 要因まとめ | 要因 | 著者 |
|----------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|
| 看護の専門性の尊重 ・自主性の剥奪 | 意欲をそぐ環境 | 稲岡ら(1982) |
| | 権威的組織 | 山岸(2001) |
| | 専門職としての不適切な評価 看護スタッフの問題意識の希薄 不十分なリーダーシップ | |
| 専門的知識や技術 ・経験のなさ | 臨床的経験・知識・技術の不足 | 稲岡ら(1982) |
| | 教育環境の不備 | 久保・田尾(1994), 田尾・久保(1996), 久保(2004) |
| | 教育環境の不備 | 山岸(2001) |
| ケアにおける不安全感 | 回復しない患者 | 稲岡ら(1982) |
| | ケア(看護)における不安全感 | 久保・田尾(1994), 田尾・久保(1996), 久保(2004) |
| 患者の死の体験 | 患者の死体験 | 久保・田尾(1994), 田尾・久保(1996), 久保(2004) |
| | 患者の死の体験 | 山岸(2001) |
| 人間関係の問題 (コミュニケーションの 問題を含む) | コミュニケーションの問題 | 稲岡ら(1982) |
| | 上司との葛藤 | 久保・田尾(1994), 田尾・久保(1996), 久保(2004) |
| | 同僚との葛藤 | |
| | コミュニケーションの欠如 | 山岸(2001) |
| 職場内の人間関係 | | |
| 情緒的な負担 | 患者との感情的接触 | 山岸(2001) |
| 物理的な負担 | 労働過多 | 久保・田尾(1994), 田尾・久保(1996), 久保(2004) |
| | 労働条件の悪さ | 山岸(2001) |
| | 労働過多 | |
| 環境 | 大規模な病院 | 山岸(2001) |

次節では、これらのバーンアウトと関連する要因について、保育士のものと比較検討する。

Ⅲ 保育士のバーンアウト研究

保育士も看護師と同様、その専門性の高さとは裏腹に、周囲からの評価が正当にされてこなかった経緯がある。また、保護者対応においては保護者への指導的立場から協働的に子育てを行うパートナーへと変化してきたことが、看護師の現状と重なると考えられる。保育士の専門職としての業務は、少子化や虐待等の社会問題を背景とし、社会的要請によって確立されてきた。「保育士」という名称は、1999年の児童福祉法施行令の改正によって使用されるようになり、それ以前は「保母」という名称であった。2001年に保育士資格の法定化がなされ、保育士が専門的知識および技術をもって、児童の保育及び児童の保護者に対する保育に関する指導を行うということが定められた。保育士のバーンアウト研究は、CiNiiにおいて「保母」、「バーンアウト」というキーワードでの論文は見つからなかった。「保育士／保育者」、「バーンアウト」のタイトル検索をすると、10件がヒットした(2016年10月11日現在)。植田(2002)の論文が初出であった。保育士資格の法定化との関連が推測される。なお、タイトル検索では数が少ないため、フリーワード検索にしたところ、19本の論文がヒットした(2016年10月11日現在)。看護師と比較してもその数は非常に少なく、また、紀要論文が多いことから、さらなる研究が求められているといえる。本研究の目的に即して、以下に、これらの19本のうち、主に教員、介護職を対象とした2本と、リスク要因について言及していない3本を除く14本の論文(うち7本が学術誌)からいえる保育士／保育者のバーンアウトのリスク要因について看護師と比較しながらまとめる。なお、保育士／保育者の表記は、元の文献にならうこととした。

1. 保育士のバーンアウトの程度

植田(2002)、小林ら(2006)、磯野ら(2008)は保育士のバーンアウトの3つの下位因子のうち1つ以上において注意域に入る割合の高さ(全対象のうち3割以上)を述べており、看護師と比較してバーンアウトの程度は低い(植田, 2002)、看過できない状況であることを示していた。また、いずれも相対的に脱人格化の低さを示しており、保育士のバーンアウトの特徴であると考えられる。

2. 保育士のバーンアウトのリスク要因

先行研究において挙げられているリスク要因について整理していく。植田(2002)は、細々と神経を使わなければいけない「煩わしさ」や職務の「曖昧さ」がバーンアウトのリスク要因となるとした。また、責任感のような、「クライエント裁量」が、達成感を高めるとともに、重荷に感じることもつながるとのことであった。小林ら(2006)は、役割の明確さ、給与や勤務時間・仕事量などの勤務条件、設備等の職場環境、職場の人間関係、自主性、他職員とのコミュニケーション、仕事に対する価値づけなどに関する項目が、バーンアウトを軽減するとした。これらは裏を返せばリスク要因となり、植田のいう「煩わしさ」「曖昧さ」と重なるだろう。磯野ら(2008)は、ワークモチベーションと抑うつ、バーンアウトなどと職場・家庭の要因との関連について検討し、「組織・人間関係の良好度」や「仕事の量的負担」、「仕事の質的負担」がバーンアウトと関連があるとした。なお、「仕事の質的負担」とは、子どもへ関わる際の緊張感や不安感、判断の難しさ、親への関わりの難しさに関する項目から成り、「煩わしさ」と類似するものであると捉えられる。宮下(2010)は、バーンアウトに関連する要因として「仕事の多さと時間の欠如」「子ども理解・対応の難しさ」「園

内の人間関係の問題」「保護者との関係」を挙げ、いずれも有意な関連がみられたとしている。森田・植村（2011）は、家庭、職場を含め、幅広いリスク要因を設定し、バーンアウトとの関連を検討した。職場に関するものの中では、リスク要因として「仕事の量的負荷」「仕事の質的負荷」「人間関係の悩み」「職務条件の悩み」、また、緩和要因として、「業務レベルのスキル」「自己反省」「保育士効力感」「自律性」「組織・協働のスキル」「主張的コミュニケーション」が有意に関連があったとした。樋口（2013）は、保育士の経験年数に着目し、保育者のストレス、サポートとバーンアウトの関連を検討している。新人においては「時間の欠如」が、中堅においては「職場人間関係」「保護者対応」「時間の欠如」が、ベテランにおいては「保育方針とのズレ」がバーンアウトと関連していた。

池田・大川（2012）は、保育者のストレスサーが保育者の職場や職務に対する認識が媒介することによって精神状態に影響するという仮説を検討している。その中で、保育士については、「対応困難な職務」「過剰な期待・要求」「同僚・上司との不調和」「職務内容の不明瞭さ」「自己能力懸念」というストレスサーが有意にバーンアウトに影響し、さらに、「専門職としての誇り」「保育者としての力の足りなさ」という職務に関する認識、「職場の共通意識」という職場環境に対する認識を一部媒介していることが示されている。本研究では、ストレスサーとその認識が、看護師のリスク要因まとめのカテゴリーに含まれるものと判断し、これらを同列のものとしてリストアップすることとする。木村・赤川（2016）は、バーンアウトの下位因子をストレス要因と保育観や保育の質の向上の媒介要因とする仮説モデルを検証した。その結果、バーンアウトに影響する職場でのストレス要因は、雇用形態、休憩時間や持ち帰りの仕事、対応などに注意や時間を要する幼児がいること、職業継

続理由を生活のためや、他の仕事に向いていないためとすることであった。一方、保育の仕事に誇りを持っていること、天職だと思うこと、子どもが好きであること、勤務条件がいいこと、仕事における肯定的な感情の素直な表現はバーンアウトを抑止していた。また、保育観意識の比較によるストレス、保護者への肯定的感情演技表現、子どもへの感情隠避表現はバーンアウトと正の相関があった。

木曾（2013）は、発達障害の傾向がある子どもと保育士のバーンアウトの関係について検討しており、「診断のついていない発達障害傾向の子どもの数」「発達障害に関する主観的知識」「発達障害に関する客観的知識」とバーンアウトの間の有意な相関を見出した。こうした事前知識がバーンアウトを予防、軽減する影響は大きいであろう。一方、保護者対応の困難ケースに遭遇した際の、保育者の「援助志向性」という心的特性に着目し検討した山崎ら（2011）は、保育者の「心理的投入」がバーンアウトのリスク要因となる可能性を示唆した。これは、クライアントとなる相手と接する際の情緒的負担と捉えられる。同様に保護者対応の困難ケースにおけるバーンアウトについて検討した研究（黒川ら、2014）では、保護者の「園への支配的態度」、例えば、日常のやりとりの困難さやクレームの長期化のような状態がバーンアウトを促進すると示している。

保育者のバーンアウト研究のレビュー論文は2本あった。国内外の保育者のメンタルヘルスに関する研究のレビューを行った加藤・安藤（2015）は、職場環境に関するバーンアウトの要因について、「不明確な曖昧な仕事状況への葛藤」「仕事役割の競合と役割の曖昧さ」「業務役割の曖昧さ」と、保育者としての役割の曖昧さや、「仕事量の多さ」「職員とのコミュニケーション」や「ソーシャルサポート」といった対人関係、そのほか、賃金や勤務時間、子どもとの

関係がリスク要因となることを示した。一方、抑止要因として、保育者の高い主体性、子どもと関わることによる幸福感について触れていた。佐藤(2015)は、日本の保育者のバーンアウトに関連する研究のレビューを行っており、その中で、先行研究における感情労働の視点の足りなさ、また、対応に苦慮する保護者や、特別な配慮を必要とする子どもたちへの対応といった課題と保育者のバーンアウトの関連について、さらなる研究が求められるとしている。保育の仕事の根底にある曖昧さと果てしない仕事量、保護者対応を含む子どもの健全な発達への貢献、そしてそれらが保育士にとって負担であると同時に幸福にもつながっていることがうかがえる。

IV 保護者対応における保育士のバーンアウトリスクと対処の可能性

以上から、保育士のバーンアウトと関連する要因について、先述の看護師のバーンアウトのリスク要因まとめにならない、比較検討した。

看護師のほうは、レビュー論文を含む5本の主要な論文のみのため、単純な比較はできないが、保育士のバーンアウトのリスク要因は、看護師に特有と思われる「患者の死の体験」以外のすべての要因まとめに含まれると考えられた(表2)。それらの詳細をみていくと、「専門性の尊重・自主性の剥奪」においては、周囲からの評価やスタッフの意識のほか、本人が誇りをもっていることが保育士の特徴として挙げられた。また、「専門的知識や技術・経験のなさ」では、保育士の対象である子ども理解と対応、特に対応の難しい子どもへの関わりと集団保育の両立について挙げられた。「不全感」では、看護においてはしっかりケアできない、患者が回復しないといった具体的な内容だが、保育では求められる役割や仕事内容の曖昧さや過剰に求められることなど、漠然としていることこそが不全感へとつながることがうかがえた。「人間関係

の問題」では、特に差はみられなかった。「情緒的な負担」では、保育では特に「親子への肯定的な感情を維持しなければいけない」という考えに基づく負担があるように推測された。「物理的な負担」においては特に違いはみられなかった。「環境」は具体的に挙げられた要因が少ないため、比較しなかった。

これらのことから、保育士は、自分自身が保育に誇りを持ち、周囲と価値観を共有すること、特別な配慮を必要とする親子と関わる一方で集団保育をこなすこと、曖昧さに耐えながら達成感を得ていくこと、肯定的な感情を親子に向け続けることによってバーンアウトが抑止されることが示唆されたが、それらが理想的でありながらも現実的ではないことは明白である。すなわち、保育士は必然的にバーンアウトするリスクを抱えながら日々の業務にあたっていることになる。そのため、まずはこうした現状を本人及び周囲が認識することが必要であろう。

さらに、特に保育の特徴と思われる曖昧さについて焦点化し考えてみる。保育は、日常生活における親子との継続的、情緒的な人間関係であると考えられる。そこには、生身の人対人の関係があるため、今起きている問題が、相手の問題として扱うべきなのか、自分の問題として引き受けるべきなのかという、いわば対人的境界の曖昧さがあるといえよう。保育においてはこうした境界の曖昧さが、“detached concern”をしにくくし、バーンアウトに大きく影響するのではないかと考えられる。例えば、保護者対応の困難ケースに遭遇した際、特にその曖昧さゆえに、結果的に状況が改善しなかったときの保育士の疲弊は想像に難くない。そうした困難な状況にいつ、誰が置かれるのかは、保育所の福祉機関としての性質上、わからない。そのため、曖昧さに耐えながらも、どこかで線引きをしたり、問題を整理するといったことを、同僚や上司、専門家に相談しながら行う必要がある

のではないかと考えられる。

表2 保育者のバーンアウトにおけるリスク要因

| 要因まとめ | 要因 | 著者 | |
|------------------|------------------------------|----------------|-----------|
| 保育の専門性の尊重・自主性の剥奪 | クライアント裁量 | 植田(2002) | |
| | 自主性 | 小林ら(2006) | |
| | 仕事に対する価値づけ | 小林ら(2006) | |
| | 自律性 | 森田・植村(2011) | |
| | 専門職としての誇り | 池田・大川(2012) | |
| | 保育方針とのズレ(ベテラン保育士) | 樋口(2013) | |
| | 生活のための職業継続 | | |
| | 他の仕事に向いていないための職業継続 | | |
| | 保育の仕事に誇りを持っているための職業継続(逆転) | 木村・赤川(2016) | |
| | 天職だと思うための職業継続(逆転) | | |
| 専門的知識や技術・経験のなさ | 保育観意識の比較によるストレス | | |
| | 業務レベルのスキル | 森田・植村(2011) | |
| | 組織・協働のスキル | | |
| | 自己能力懸念 | 池田・大川(2012) | |
| | 保育者としての力の足りなさ | | |
| | 子ども理解・対応の難しさ | 宮下(2010) | |
| | 診断のついていない発達障害傾向の子どもの数 | | |
| | 発達障害に関する主観的知識 | 木曾(2013) | |
| | 発達障害に関する客観的知識 | | |
| | 対応などに注意や時間を要する幼児がいること | 木村・赤川(2016) | |
| 保育における不安全感 | 自己反省 | 森田・植村(2011) | |
| | 曖昧さ | 植田(2002) | |
| | 役割の明確さ | 小林ら(2006) | |
| | 保育士効力感 | 森田・植村(2011) | |
| | 対応困難な職務 | | |
| | 過剰な期待・要求 | 池田・大川(2012) | |
| | 職務内容の不明瞭さ | | |
| | 人間関係の問題 (コミュニケーションの問題を含む) | 職場の人間関係 | 小林ら(2006) |
| | | 他職員とのコミュニケーション | |
| | | 組織・人間関係の良好度 | 磯野ら(2008) |
| 園内の人間関係の問題 | | 宮下(2010) | |
| 人間関係の悩み | | 森田・植村(2011) | |
| 主張的コミュニケーション | | | |
| 同僚・上司との不調和 | | | |
| 職場の共通意識 | | 池田・大川(2012) | |
| 職場人間関係(中堅保育士) | | 樋口(2013) | |
| 情緒的な負担 | | 煩わしさ | 植田(2002) |
| | 仕事の質的負担 | 磯野ら(2008) | |
| | 保護者との関係 | 宮下(2010) | |
| | 仕事の質的負荷 | 森田・植村(2011) | |
| | 援助志向性における心理的投入 | 山崎ら(2011) | |
| | 保護者対応(中堅保育士) | 樋口(2013) | |
| | 保護者の園への支配的態度 | 黒川ら(2014) | |
| | 子どもが好きであるための職業継続(逆転) | | |
| | 肯定的な感情の素直な表現(逆転) | 木村・赤川(2016) | |
| | 保護者への肯定的感情演技表現 | | |
| 物理的な負担 | 子どもへの感情隠蔽表現 | | |
| | 給与や勤務時間・仕事量などの勤務条件 | 小林ら(2006) | |
| | 仕事の量的負担 | 磯野ら(2008) | |
| | 仕事の多さと時間の欠如 | 宮下(2010) | |
| | 仕事の量的負荷 | 森田・植村(2011) | |
| | 職務条件の悩み | | |
| | 時間の欠如(新人・中堅保育士) | 樋口(2013) | |
| | 休憩時間 | | |
| | 持ち帰りの仕事 | 木村・赤川(2016) | |
| | 勤務条件がよいための職業継続(逆転) | | |
| 環境 | 設備等の職場環境 | 小林ら(2006) | |

V まとめ

保育士は、様々なストレスがある中で、同時にやりがいをも感じながら日々保育を行っている。そして、保育所保育指針にもあるように、子どもや親との信頼関係を大切にしながら、子育て、親育てを行っていく。そうした肯定的な志向性を尊重しながら、熱心な保育士がバーンアウトしないようなサポート体制が求められる。今後、臨床心理士などの専門家が保育士と協働し、保護者対応の困難ケースにおいてどのように対応し、バーンアウトを予防、軽減しながら関わられたかといった実践的な研究も求められるだろう。

文献

- Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, *52*, 649-661.
- Aken, L. H., Benner, P. E., Watson, J., Clifford, J., Gordon, S., Nelson, S., et al. (和泉成子 (監訳) 早野真佐子 (訳) (2008). 看護の危機——人間を守る戦略—— ライフサポート社)
- 青木紀久代 (監修) (2009). 保育園を利用するメンタルヘルスが気になりな保護者に関する調査研究報告書 社会福祉法人東京都社会福祉協議会保育部会調査研究委員会 (編) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会
- 青木紀久代 (監修) (2012). 保育園における苦情対応——対応困難事例とワーク—— 社会福祉法人東京都社会福祉協議会保育部会調査研究委員会 (編) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, *30*, 159-165.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, *19*, 461-481.
- Gómez-Urquiza, J. L., Aneas-López, A. B., Fuente-Solana, E. I., Albendín-García, L., Díaz-Rodríguez, L., & Fuente, G. A. (2016). Prevalence, risk factors, and levels of burnout among oncology nurses: A systematic review. *Oncology Nursing Forum*, Advance online publication. doi:10.1188/16.ONF.E104-E120.
- 原田和宏・齋藤圭介・有岡道博・岡田節子・香川幸次郎・中嶋和夫 (2002). 福祉関連職における Maslach Burnout Inventory の因子構造の比較 社会福祉学, *42*, 43-53.
- 樋口綾子 (2013). 保育士のモチベーションおよびバーンアウトと職場内のサポートおよびストレスとの関連性の検討——保育の経験年数に着目して—— 家政経済学論叢, *49*, 34-51.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press. (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)
- Hochwälder, J. (2007). The psychosocial work environment and burnout among Swedish registered and assistant nurses: The main, mediating, and moderating role of empowerment. *Nursing and Health Sciences*, *9*, 205-211.
- 池田幸代・大川一郎 (2012). 保育士・幼稚園教諭のストレスが職務に対する精神状態に及ぼす影響——保育者の職務や職場環境に対する認識を媒介変数として—— 発達心理学研究, *23*, 23-35.
- 磯野富美子・鈴木みゆき・山崎喜比古 (2008). 保育所で働く保育士のワークモチベーションおよびメンタルヘルスとそれらの関連要因 小児保健研究, *67*, 367-374.
- 加藤由美・安藤美華代 (2015). 保育者のメンタルヘルスに関する国内外の研究の動向と展望——学校教員を対象とした研究を参考に—— 研究集録(岡山大学大学院教育学研究科), *159*, 1-10.
- 亀崎美沙子 (2013). 保育所における保護者支援の歴史的展開——保育所保育指針の分析を手がかりに—— 保育士養成研究, *31*, 11-20.
- 木村直子・赤川陽子 (2016). 保育士のストレス要因に関する研究——職場でのストレス要因・個人的なストレス要因に着目して—— 鳴門教育大学研究紀要, *31*, 136-145.
- 木曾陽子 (2013). 発達障害の傾向がある子どもと保育士のバーンアウトの関係質問紙調査より 保育学研究, *51*, 199-210.
- 小林幸平・箱田琢磨・小山智典 (2006). 保育士におけるバーンアウトとその関連要因の検討 臨床精神医学, *35*, 563-569.
- 小堀彩子 (2008). 看護師のバーンアウト促進・抑制要因としての共感性——調整変数を考慮に入れた検討—— 心理臨床学研究, *26*, 559-567.
- 厚生労働省 (2008). 保育所保育指針 Retrieved from http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html (2016年10月11日)

- 久保真人 (1999). ヒューマン・サービス従事者におけるバーンアウトと個人属性との関係 大阪教育大学紀要 IV 教育科学, **47**, 435-447.
- 久保真人 (2004). バーンアウトの心理学——燃え尽き症候群とは—— サイエンス社
- 久保真人・田尾雅夫 (1994). 看護婦におけるバーンアウト——ストレスとバーンアウトとの関係—— 実験社会心理学研究, **34**, 33-43.
- 黒川祐貴子・青木紀久代・山崎玲奈 (2014). 関わりの難しい保護者像と保育者のバーンアウトの実態——保育者へのサポート要因を探る—— 小児保健研究, **73**, 539-546.
- 楠凡之 (2005). 気になる子ども 気になる保護者——理解と援助のために—— かもがわ出版
- Laschinger, H. K. S. & Grau, A. L. (2012). The influence of personal dispositional factors and organizational resources on workplace violence, burnout, and health outcomes in new graduate nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, **49**, 282-291.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **54**, 369-398.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, **9**, 297-308.
- Manojlovich, M., & Laschinger, H. K. S. (2007). The nursing worklife model: Extending and refining a new theory. *Journal of Nursing Management*, **15**, 256-263.
- Maslach C. (1976). Burned out. *Human Behavior*, **5**, 16-22.
- Maslach C. & Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, **2**, 99-113.
- Mattingly, M. A. (1977). Sources of stress and burn-out in professional child care work. *Child Care Quarterly*, **6**, 127-137.
- 宮下敏恵 (2010). 保育士におけるバーンアウト傾向に及ぼす要因の検討 上越教育大学研究紀要, **29**, 177-186.
- 森田多美子・植村勝彦 (2011). 保育所に勤務する保育士のバーンアウトに影響を及ぼす要因の検討 愛知淑徳大学論集 心理学部篇, **1**, 67-81.
- 村田務 (1996). 保育者のストレス状況とその要因 白梅学園短期大学紀要, **32**, 135-147.
- Pines, A. (1981). *The burnout measure*. Paper Presented at the National Conference on Burnout with Human Services, Philadelphia.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Psychiatric Services*, **29**, 233-237.
- 楽天リサーチ株式会社 (2015). 保育士が働きやすい職場づくりのための手引き Retrieved from http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html (2016年10月11日)
- 佐藤琢志 (2015). 日本の保育者のバーンアウトに関する研究動向 大阪青山大学短期大学部研究紀要, **37**, 11-20.
- 重田博正 (2007). 保育士のメンタルヘルス——生きいきした保育をしたい!—— かもがわ出版
- Smith, P. (1992). *Emotional labour of nursing*. Macmillan Press Ltd. (武井麻子・前田泰樹(監訳) (2000). 感情労働としての看護 ゆみる出版)
- 田尾雅夫・久保真人 (1996). 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
- 武井麻子 (2001). 感情と看護——人とのかかわりを職業とすることの意味—— 医学書院
- 武井麻子 (2002). 感情労働と看護 保健医療社会学論集, **13**, 7-13.
- 植田智 (2002). 保育士におけるバーンアウト——他のヒューマン・サービスと比較しての探索的研究—— 鳥取短期大学研究紀要, **45**, 39-47.
- 氏家武 (2015). 保育者のメンタルヘルスを守る 保育の友, **63**, 10-17.
- Vallerand J. R., Paquet Y., Philippe L., F., & Charest, J. (2010). On the role of passion for work in burnout: A process model. *Journal of Personality*, **78**, 289-312.
- van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2001). Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **10**, 41-52.
- 山崎玲奈・青木紀久代・黒川祐貴子 (2011). 困難な保護者対応と保育者の援助志向性—バーンアウト予防の可能性を探る—— お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要, **13**, 11-18.
- 山岸直子 (2001). 看護婦のバーンアウトに関する看護研究の現状と今後の課題 慶応義塾看護短期大学紀要, **11**, 1-11.