

## 高齢者福祉施設における社会福祉・介護福祉従事者の共感疲労から共感満足へ

——インタビュー調査結果の質的分析より——

○天理大学 松田 美智子(会員番号 2423)

天理大学 南 彩子(会員番号 1178)

【キーワード】感情労働・共感疲労・共感満足

## 1. 研究目的

わが国においては、急速な人口高齢化により、現在高齢者介護の担い手確保は喫緊の課題となっている。政府は少子高齢社会対策として子育て・介護に重点をおいた「一億総活躍社会」を発表(2015年11月12日・13日朝日新聞朝刊)し「介護離職ゼロ」を目指しているが、団塊の世代が後期高齢者入りする2025年に向けて、介護人材不足は否めない。これまで介護人材確保の対策は、賃金や労働環境の整備・改善といった物質的なハード面からの支援策が中心に行われてきた。労働条件の改善・向上は不可欠ではあるが、実際に就業していた介護労働者の離職理由からも明らかなように、職場内の人間関係や法人の運営方法への不満といった介護労働者を支える心理的なソフト面からの具体的な支援策の政策的提示が不足しているのが現状である。

また、対人援助職の職務・業務遂行には必ずと言っても良いほど感情労働が伴う。高齢者介護福祉分野で従事する介護職員や相談員のなかには、感情労働に伴う共感疲労に疲弊して精神的不調を来し、長期休職や退職を余儀なくされる者が増えている現実がある。そこで、本研究では、高齢者介護福祉施設や事業所で従事する介護職員・相談員といった対人援助職の人々の感情的疲弊やストレス、またそれへの対処の現状を、10名の方々へのインタビュー調査をとおして明らかにすることを目的とする。

## 2. 研究の視点および方法

ホックシールドは、顧客(クライアント)とかかわる多くの仕事を分析し、対人接触を伴うサービスにおいては、本当の自分を押し殺して感情の深層演技を行うことで顧客に満足を与えるという意味において、対人サービス業務には感情労働が強いられるとし、また顧客にとって好ましい感情を表出するように感情管理されていると述べ、対人援助職が自身の感情を使って労働することも「感情労働」と表現した。また、特定の顧客に対して持続的に深い援助関係が要求される職種为例として、「ソーシャルワーカー」を取り上げている(Hochschild, A. 1983=2000、石川・室伏訳:173)。ソーシャルワーカーは適切に自身の感情をコントロールして関わることによってクライアントを最大限持続的に支持し続け、それをベースにクライアントの社会生活上の問題を解決していく。そうした感情労働には、共感疲労が伴う。共感疲労とは、Figley(2002)によれば、他者をケアすることから生じる疲労である。本研究においては、高齢者福祉施設における社会福祉・介護福祉従事者の、感情労働から生じる共感疲労をはじめとするストレスの内容、またどのようにして乗り越えているかということについて明らかにするために、インタビュー調査を実施した。調査実施後、録音データから逐語録を作成し、質的データ分析法であるKJ法を参考に、カード分類法を用いて図解化・文章化した。調査協力者は、介護職員・相談員の職務経験を有し、一定の現場経験として経験年数3年以上を有し、本調査への協力意思が確認できた10名とした。調査協力者の概要は、性別が男性3名・女性7名、年代が、20代2名・30代4名・40代3名・50代1名、職種が、介護職5名・相談援助職4名・看護職1名、管理職経験者が7名、経験年数が5年未満1名・10年未満3名・20年未満4名・20年以上2名である(報告者は、2015年9月に京都・霧芯館においてKJ法研修を受講している)。

### 3. 倫理的配慮

インタビュー協力者へは研究の意義と目的、研究の進め方、自身の意思で何時でも本調査研究への参加を中断・中止できること、インタビュー調査の結果得られた情報は匿名化し研究目的のみに使用すること、インタビューに際して録音することの可否について口頭と文書で説明し、調査協力への同意書に署名・捺印をしていただいた。また逐語録に関するデータの管理には、十分な秘密保持の配慮を行った。さらに、研究成果の公開に関しても、インタビュー協力者に事前に発話内容を確認してもらい同意書に署名・捺印をしていただいた。

### 4. 研究結果

逐語記録から生成したラベル(309)から精神的ストレスや傷つき体験といった感情労働を伴う場面や状況、そういった事態が生じた場合の対処法や対策、現在の心境や提案などについて、研究者間で客観性確保に留意しながらカード分類法に従って小表札(23)、中表札(9)、大表札(1)を作成し、これを図解化した(図は当日提示する)。最終的に作成されたストーリーは、「高齢者福祉施設に従事する福祉・介護従事者は、【感情労働】によってストレスフルな状態にあり、なかでも【援助者としてのストレス】や【職業人としてのストレス】によって【共感疲労】に至る可能性を孕んでいる。しかしながら、【職場の支え】や【自己覚知による学びと自己理解】や【それぞれの対処法】を駆使しながら、サポートシステムをうまく活用することによって、支援の報酬としての【共感満足】に変化させることが可能である」というものである。

### 5. 考察

以上の調査結果から、援助者には専門知識の活用のみならず高度なコミュニケーションスキルが求められる。臨機応変に対応するコミュニケーションスキルの修得にはスーパーバイザーや先輩からの助言が必要である。介護実践に対する言語化・科学的な根拠を検討するといった研修の機会が必要である。管理職やスーパーバイザー経験者には固有の苦悩があり、キャリアに適した研修が必要である。講義系のものより事例検討やスーパービジョンなどの演習系の研修の方が自己洞察を深める機会になり、そこで一緒に演習したメンバーがその後の自身のサポーターになってくれる。自己覚知や自己理解が深まる研修と、現場の援助者らに研修やスーパービジョンへ参加する機会の保障が望まれる。

援助者らは【感情労働】による多くの傷つき体験やストレスを感じながらも、そのまま【共感疲労】に陥らずに対処している。立ち上がりに必要なのは、【職場の支え】・【各自の対処法】・【自己覚知を通した学びと自己理解】である。感情労働による疲弊の蓄積を早めに自己チェックするための尺度の開発が求められる。辛い体験が自らを成長させてくれる契機となり、仕事を頑張ったことへの「報酬」と捉えている。感情労働による疲弊が、適切な支援体制によって【共感満足】に繋がる可能性があり、職場での組織的な取組や、さまざまなソーシャルサポートを活用した支援体制が必要である。その為の支援ツールの開発が今後の課題である。対人援助職が疲弊やストレスを感じる場面は、主に利用者や関係者とのやり取りの場面であり、自分が目指すケアができない・援助関係が築けない、双方の気持ちが伝わらず理解し合えないといった状況が援助者にとって強いストレスとなる。しかし、そのストレス場面を乗り越え活用することで仕事継続への強い動機づけに至る可能性をもっているという仮説が得られた。

本調査は10名の対人援助職に対するインタビュー調査であり、調査結果にはインタビュー対象者の個別の背景や事情が反映されている可能性があることなどを考えても偏りがあることは否めない。この点は、本研究の限界である。したがって、対人援助職一般を対象とした仮説とするには、他の研究方法を組み合わせるなど多様な視点と方向からの検討が必要である。

〔付記〕本研究は、「平成27年度天理大学学術・研究・教育活動助成」を受けた研究成果の一部である。

参考文献：Hochschild, A(1983=2000, 石川・室伏訳)『管理される心——感情が商品になるとき』世界思想社。