

# 介護職のバーンアウトと離職

## Burnout and Turnover of Care Workers

\*1 永井 隆雄・小野 宗利 \*2

The issue of care workers working to care for the elders is increasing importance rapidly. Why? Since their working conditions and environments have been not so comfortable and sometimes poor, and besides not so small conflict or stress in human relations thereby, many short resign occur and there are frequent shortages of workers in this field. The purpose of this article is to examine the factors of care workers in burnout and thereby to suggest the coping policies to decrease resign and to accept daily well-being. We challenge to build up a new model analyzing the care workers behaviors by using Cluster Analysis. In this study we research 203 care workers in Fukuoka Prefecture and analyze the structure of burnout and the background of turnover by personal credo/value, characters (Big Five), organizational commitment, the gap between expectation before organizational entry and the real acceptance after that, and role conflict with boss, client, and coworkers.

### 1. 問題の所在

老人介護をめぐる労働環境は決して快適と言えない状況にはない。現に介護職に就く者の多くがさまざまな理由から短期離職に陥っており、介護の現場では慢性的で深刻な人手不足と、それによる熟練形成の困難という問題が生じている。介護労働安定センター<sup>1)</sup>の2005年調査によると、特別養護老人ホームなど施設勤務の介護職の離職率は、正社員・非正社員計で22.6%、非正社員だけに限ると30.5%と極めて高い離職率である。これに対し、一般産業計<sup>2)</sup>のそれは17.5%となっている。介護職における離職率はかなり高い<sup>3)</sup>。

本研究では老人介護職を広くケアワーカーと捉え、その離職行動と、その背景にあるバーンアウト現象、組織コミットメントなど様々な要因から構造的に分析しようとするものである。

### 2. 介護職に関する研究動向と本研究の意義

1980年代以前は、職務満足を1つの基準にして研究が進められてきた(東條・前田, 1985, 冷水・浅野, 1985; 坂田・岡本, 1985)。しかしながら、仕事に対する満足感という切り口からでは次第に研究に閉塞感が生じ、調査研究モデルとして成り立たなくなっていく。すなわち、職務満足が良質なサービスに直結するわけでもなく、離職行動の媒介変数になるわけでもないからである。それに代わって、今日主流となっている研究モデルは「バーンアウト (Burnout)」である。今日、多くの研究ではバーンアウトの要因を明らかにし、対処法 (coping) を考え出すという枠組みが広く共有化されている。本研究では、バーンアウトの概念を研究の中心に据え、先行研究でも多用されているMaslach Burnout Inventory (MBI) を尺度として採用することにした。MBIは1998年時点で

論文受理日：2007年9月10日

<sup>1)</sup> NAGAI, Takao：株式会社JEXS組織戦略研究所 (JEXS Organizational Research.)

<sup>2)</sup> ONO, Munetoshi：小野人事管理研究所・九州大学大学院経済学府後期博士課程 (Ono Personnel Research Graduate School of Economics, Kyushu University)

498の論文のうち、93%が採用しているものとされている(久保, 2004)。

1970年代になり、米国でバーンアウトの概念によって主にヒューマンサービス職に従事する人たちの労働に関しての研究が始まった(福島他, 2004)。一方、わが国におけるバーンアウト研究は1980年代初頭からであり、看護師や教師をはじめとするヒューマンサービスに従事する者を対象にしたものだったが、その研究のほとんどがバーンアウトとそのストレスの関連、すなわちバーンアウトの環境的要因に焦点を当てたものだった(土井, 1988; 稲岡, 1995; 久保・田尾, 1994)。どちらかと言えば、個人的要因を考慮したものは、パーソナリティ要因以外にはあまり見当たらない。今後はバーンアウトの要因を広く目配りしていく必要性が高いと考えることができよう。

今日まで看護職については、バーンアウトの観点からの研究は盛んで膨大な調査研究蓄積があり(内野, 2006; 中村, 2006; 和田・佐々木, 2006; 安藤・片岡・小林, 2006; 佐藤・宮本, 2006; 一瀬, 2006など)、また介護職についても同様の観点で研究が蓄積されてきている(小野寺他, 2007; 高良, 2006; 義本・富岡, 2006; 井村, 2006など)。もとより看護職と介護職では仕事に関する社会的地位、労働条件、職務遂行に必要な知識やスキルなどについて大きな違いがある。しかし、クライアントを対象にしたヒューマンサービスという職務の共通性が見られる。そのため、研究のパラダイムが同時並行的に進んできたものと考えられる。

本研究における優位点についても述べたい。日本における一連の研究はバーンアウトとその環境的要因の関係を探るものが中心である。バーンアウトの個人的要因に対して目配りしたものはわずかであり、またバーンアウトを最終的な結果変数にしているという点で共通している。確かにバーンアウトは改善すべき課題ではあるが、介護従事者の主観的な感覚に基づく自己認知の問題であり、それをどうすべきなのかという対策が見えにくいし、バーンアウトの結果どうなるのか、という結果に目配りしていないことは十分でない。回答者の恣意が働けば容易に測定結果が歪んでくる。そこで、バーンアウトの結果では「転職意思

形成」という結果変数を想定すべきである。またバーンアウトしていない人はかつての職務満足論で言えば、仕事や人間関係などに満足しているはずである。この満足の局面を何らかの形で捉えておかないといけない。この局面は「組織コミットメント」とその下位尺度という観点で今日議論されているところである。以下では、本研究における理論的背景を概観し、さらに研究方法について説明していく。

### 3. 分析概念の整理

#### 3.1 バーンアウト

バーンアウトとは、「長時間にわたって人に援助する過程で、心的エネルギーがたえず過度に要求された結果、極度の心身の疲労と感情の枯渇を示す症候群」(Maslach & Jackson, 1981)と定義されている。MBI(バーンアウトの尺度)には、「情緒的消耗感(EE; emotional exhaustion)」、「脱人格化(DP; depersonalization)」、「個人的達成感(PA; personal accomplishment)」という3つの下位尺度がある。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のことである。脱人格化とは、サービスの受け手に対する無情で、非人間的な対応のことである。個人的達成感とは、ヒューマンサービスの職務に関わる有能感、達成感のことである。通常、その減少を認識する。なお、初期のMBI尺度には「関与(involverment)」という因子があったが、研究の過程で再現性が低く、削除された。

#### 3.2 バーンアウトと性格特性

バーンアウトを単に環境的要因だけでは捉えず、個人的要因に還元するという視点は、1990年代以降のことだと言われている(福島他, 2004)。Piedmont(1993)は、縦断的な研究からバーンアウト得点が長期にわたって安定していることを示し、バーンアウトを状況的要因から引き起こされるストレス反応と捉えるだけでなく、個人的要因、とりわけストレスに対する感受性/忍耐力といったパーソナリティの構成概念から捉える必要性を強調し、「情緒的消耗感」の44%が5因子モ

表1 バーンアウトと5因子モデルの関係

	N 神経症傾向	E 外向性	O 開放性	A 調和性	C 誠実性
情緒的消耗感	◎				○
脱人格化	◎	○		◎	○
個人的達成感		○	○		○

※ 福島他（2004）の重回帰分析の結果より作表。

◎：強い関連あり ○：関連あり

デルによって説明される、とした。しかし、そのサンプル数は36名と少なかった。このほかにも、性格特性とバーンアウトを関連付けたものとして、内科医のバーンアウトとMMPI（Minnesota Multiphasic Personality Inventory）との関連に関する研究（McCranie & Brndmsma, 1988）、看護者を対象にしてEPQ（Eyzenck Personality Questionnaire）を用い、結果をクラスター分析し、年齢や構成によって情緒的消耗感が違ってくるという研究（Iacovides et al, 1997）などがある。日本でも、増田・外島・藤野（2003）は、バーンアウトと業績評価を関連付け、さらにパーソナリティとの関連性に迫っている。これはパーソナリティを採用時点で把握することによって入職後の活躍や適性を予測しようとする試みである。わが国ではバーンアウトとパーソナリティを関連付けた研究は少なく、エゴグラムとの関連（中村・稲岡, 1985）のほかは踏み込んだ研究が乏しかった。

ところが、看護職に関して、5因子モデルとの関連付けでバーンアウトを説明しようとする研究が近年になってようやく出てきた（福島他, 2004）。これによれば、表1のような関係がある。

性格特性論においては、いわゆるBig Fiveがコンセンサスを得ている（藤島・山田・辻, 2005）。日本では90年代後半、これに基づく5因子性格検査が相次いで公表された。村上・村上（1995）の5因子性格検査、FFPQ研究会（1998）の5因子性格検査、下仲他（1999）によるNEO-PI-Rの翻訳などである。5因子の名称は多少異なるが、本研究では、神経症傾向（N）、外向性（Ex）、開放性（O）、調和性（A）、統制性（C）<sup>5</sup>の5特性の名称を採用した。5因子モデルに基づく性格試験に関しては150項目を50項目に短縮した質問紙がある（藤島他, 2005）。しかし、これでも実際の調査では他の質問項目もあるため、冗長である。そこで、本研究では、24項目まで短縮し、調査票に

表2 性格特性5因子モデルと下位次元の要約

	N 神経症傾向	Ex 外向性	O 開放性	A 調和性	C 誠実性
高い場合	心配性 神経質 弱気 不安	社交的 活動的 おしゃべり	好奇心 創造的 積極的	突直 慎み深い 率直	頼りになる 秩序 良心
低い場合	安定 苦痛に耐える 立ち直る 自制	控えめ 覇気がない 遠慮がち	伝統的 分析的でない 教条的	皮肉 執念深い あつかましい	いい加減 だらしない あわて者

組み込んだ。この点は本研究の限界である。今後より綿密な性格検査と共に、バーンアウトや転職意思の関連などを研究する、または関連している要因に絞って性格検査してみる必要があると考えられる。なお、5因子の主要要素は表2に掲げておく。

先行研究から予測されることは、次のような命題である。

＜バーンアウトと5因子モデルの関係＞

1. 神経症傾向の高い人は「情緒的消耗感」と「脱人格化」を起こしやすい
2. 調和性の高い人は「脱人格化」を起こしやすい

### 3.3 期待ギャップ

入職後の期待ギャップは早期離職と関係していると指摘されている（若林, 1988; Dunnette et al., 1973）。そこで介護職の職場事情になじみやすいようにアレンジし、上司、作業条件、給与条件、仕事の面白さ、権限委譲、自己成長の機会など12の項目を選定した。期待ギャップは、「幻滅曲線」、「現実的な職務予告 (realistic job preview)」（若林, 1988; Wanous, 1980）の観点でも重要な視点であり、ケアワーカー問題における現実的活路のひとつと言えるだろう。これらについて、「期待以上」、「おおむね期待通り」、「やや期待外れ」、「全く期待外れ」の4件法で質問することにした。

### 3.4 組織コミットメント

働く人々の仕事に対するコミットメントは、長らく組織行動の研究者のみならず、実務家の関心を集めてきた。その背景として、仕事に対するコミットメント (work commitment) が従業員のパフォーマンスや組織市民行動 (organizational citizenship behavior)、遅刻・欠勤などの勤務状況を決定付けてきたことがある (Blau, 1985; Cohen, 1993; Wiener & Vardi, 1980)。コミットメントの観点は、単に「組織に愛着を示す」というのではなく、複数の軸に従ってコミットメントが発揮されるという点である。例えば、Morrow (1983) は、ワーク・コミットメントの志向する対象を①労働観、②労働組合、③職務、④組織、⑤キャリ

アに分類している。

ワーク・コミットメントや職務満足感はそれ以前、「仕事に対する態度 (work attitude)」として長らく研究の対象とされてきたが、仕事だけでなく仕事以外の要因を組織行動の研究に取り入れていく必要性が主張されていることから (Kirchmeyer, 1992; Cohen, 1995)、「仕事外の生活 (non-work life)」についても考慮すべきだという研究の流れになってきている。その意味で、ワーク・ライフ・バランスとの兼ね合いを考慮し、組織コミットメント概念を再構成する必要があるだろう。

Allen & Meyer (1990) は、組織コミットメントを、①情緒的 (affective)、②存続的 (continuous)、③規範的 (normative) の3つの要素からなる、と考えた。情緒的コミットメントとは、組織に対する愛着や同一化のことで、OCQ<sup>®</sup>に類似するものである (Dunham, Grube, & Castaneda, 1994)。また、存続的コミットメントとは、組織を去る時に払う代償に対する知覚に基づくもので、転職先の有無にも関係するとされているが、現在の組織に対してしがみつきたいというコミットメントである。さらに規範的コミットメントとは、理屈抜きにコミットすべきという忠誠心を表す。

Meyer, Allen, & Smith (1993) は、これら3つの要素の根底にあるのは、「組織との関係性」と、辞めるか留まるかという「転職意思」であると考え、組織との関係性を示す各要素は経験の違いにより形成され、それぞれが異なる行動に結びついていくが、組織内での経験が期待と一致し、欲求が満たされると、情緒的コミットメントが形成される、としている。組織に対する投資やBecker (1960) のいうside betsが蓄積したと知覚されると、存続的コミットメントが形成される。さらに組織に対する忠誠心を強調するような「組織社会化」を経験すると、規範的コミットメントが形成される。また情緒的、規範的コミットメントは、パフォーマンスや組織内でのシチズンシップな行動に関係する一方、存続的コミットメントはそれらと無関係であり、時には負の関係にある、ということが一般的に理解されている。

このような組織コミットメントのディメンションは、企業組織の人事管理をうまく説明してくれるし、日本の経営を理解する上でも有用である。そのため、日本では組織コミットメントの研究蓄積は多いが、組織コミットメント（「会社に対する」コミットメントの意味）と職務コミットメント（「仕事に対する」コミットメントの意味）の双方が高ければ業績が高くなるとか、規範的コミットメントを高めればモチベーションを高められるという発想になりやすく、働く従業員の人間性を慮ったものになりにくい。組織社会化の研究に対する日本の組織行動的研究は積み重なってきているが（例えば、竹内・竹内, 2004など）、日本企業の関心は貢献意欲こそ高めてほしいが、組織そのものに忠誠を尽くすような組織密着型のコミットメントをむしろ新人の時代に持ち過ぎないように腐心し、新人の訓示では「終身雇用はない」、「報酬に相応しい働きができなければ居場所はない」とメッセージを送っている<sup>7)</sup>。その意味で組織社会化をあまり考えない形での新規組織参画者の人事マネジメントを考えつつあると言えよう。

Allen & Meyer (1990) の尺度は、OCQよりも、重複性や冗長性が問題となるジョブ・インボルブメント（仕事への没入感）やキャリア・コミットメント（仕事へのコミットメント）等との差別妥当性が高く、ゆえに適合度が高いという報告 (Cohen, 1996) があることから、評価されている。働く人々の就業意識が多様化し、雇用環境が変化する今日においては、様々な形態の「帰属意識」を取り上げることが有効である。そこで、これらについても考慮し、尺度として取り入れることにした。コミットメントに関する基準は5つの下位尺度からなるものとし、各尺度に3つの設問を設けた。設問は日本労働研究機構 (2003) の調査で明らかになったものから、因子得点の高いものを中心に選び出した。

<採用された5つの下位尺度>

1. 職務満足感 (Job Satisfaction)
2. 存続的コミットメント (Continuous Commitment)
3. 職務コミットメント (Job Commitment)
4. 仕事への没入感 (Job Involvement)

## 5. 帰属意識 (Affective Commitment)

### 3.5 その他の設問項目

その他の設問では、組織との関係性を探るため、転職意思を確認することにした。転職意思に関しては、「なし」、「あり (介護職)」、「あり (別の仕事)」の3択で質問した。また環境的要因を探るため、上司葛藤、同僚葛藤、利用者葛藤、過重労働について設問を行なった。また先行研究では趣味の有無がバーンアウトに関係しているというものがあったので、趣味の有無を加え、さらに相談相手の有無を加えた。さらに「働く目的」と「成長の実感」、「仕事への信念」を設問に加えた。これは仕事観を明らかにし、それによって転職意思やバーンアウトが異なってくるだろうと考えたことによる。

## 4. 調査の概要

調査対象は、福岡県内の老人福祉施設22箇所を対象にし、調査票を配布した<sup>8)</sup>。調査方法は、アンケート用紙を用いた無記名の自記式郵送調査とした。各特別養護老人ホームに事前に趣旨を説明し、必要部数の調査票を用意し、郵送し、回答者の選択は施設に一任した。一部を留め置き法により、一部を郵送によって回収した。調査期間は、2007年6月21日から7月20日であり、配布数281通、回収数は208通（有効回答203通）、回収率は74.0%であった。

## 5. 調査結果

### 5.1 バーンアウト尺度の確認

バーンアウトに関する17の設問についてバリマックス回転を伴う主因子法による確証的因子分析を行なったところ、表3のように3つの因子解が得られた。因子はそれぞれ、「脱人格化」、「情緒的消耗感」、「個人的達成感」と命名された。3つの因子について内的一貫性を示す信頼性係数を算定したところ、脱人格化 ( $\alpha=.840$ )、情緒的消耗感 ( $\alpha=.844$ )、個人的達成感 ( $\alpha=.857$ ) だった。なお、設問 (B15\_「こんな仕事、もうやめたい」

表3 バーンアウト尺度の因子分析

	I 脱人格化	II 情緒的消耗感	III 個人的達成感	共通性
B13_同僚や利用者の顔を見るのも嫌 になることがある	.73	.28	-.15	.63
B14_今の仕事は、私にとってあまり 意味がないと思う	.70	.09	-.24	.56
B12_自分の仕事がつまらなくて仕方 がないことがある	.67	.22	-.26	.56
B15_「こんな仕事、もうやめたい」と思 うことがある	.59	.43	-.38	.68
B16_仕事の結果はどうでもよいと思 うことがある	.56	.09	-.14	.34
B17_こまごまと気配りをするのが面 倒に感じることもある	.56	.25	-.16	.40
B11_同僚や利用者、何も話したくな くなることもある	.51	.35	-.06	.38
B2_身体も気持ちも疲れ果てたと思 うことがある	.20	.85	.00	.76
B3_仕事のために心のゆとりがなくな ったと感じることがある	.26	.76	-.15	.67
B1_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	.24	.67	-.28	.59
B4_一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	.14	.58	-.15	.38
B7_仕事を終えて今日は気持ちのい い日だったと思うことがある	-.24	-.31	.68	.61
B6_仕事が楽しく知らないうちに時間 が過ぎてしまうことがある	-.21	-.25	.68	.56
B5_今の仕事に心から喜びを感じるこ とがある	-.29	-.03	.64	.50
B8_我を忘れるほど仕事に熱中する ことがある	-.07	.02	.49	.24
B9_この仕事は自分の性分に合っ ていると思う	-.39	-.05	.41	.32
B10_我ながら仕事をうまくやり終 えたと思うことがある	-.05	-.11	.30	.11
因子寄与	3.23	2.78	2.30	8.30
寄与率	19.00	16.33	13.53	48.85

※主因子法、バリマックス回転後

表4 職場環境要因の因子分析

	I	II	III	IV	V	VI	共通性
	働きやすさ	利用者葛藤	過重労働	上司葛藤	同僚葛藤	上司サポート	
E21_気軽にものを言える雰囲気	.80	-.02	.03	-.07	.01	-.11	.66
E19_温かくなじみやすい雰囲気	.78	.04	-.22	-.01	.03	.03	.65
E20_創意工夫を活かせる	.77	.01	.04	-.10	.14	.02	.62
E2_同僚の援助	.54	.01	-.03	.24	-.10	.33	.47
E8_同僚と相談機会	.51	-.07	.20	.10	-.12	.14	.35
E16_利用者のわがまま	-.02	.87	-.20	.06	.10	.06	.82
E15_目の離せない利用者	-.04	.70	.06	.09	-.05	.10	.52
E13_利用者の暴力など	-.01	.67	.16	-.08	-.05	.04	.49
E17_介護の肉体的負担	.12	.44	.28	-.01	-.17	-.21	.37
E5_仕事の量過多	.10	-.06	.75	.07	-.14	-.03	.60
E3_仕事の同時並行	.01	-.01	.47	.18	.15	.21	.33
E6_自分の時間の不足	-.04	.05	.46	-.08	.15	.06	.25
E18_休日休暇、夜勤などの負担	-.03	.19	.45	-.03	-.01	-.09	.25
E7_責任範囲の曖昧さ	-.17	.02	.41	.09	.19	.05	.24
E4_非協力的な同僚	-.02	-.02	.34	.06	.33	.04	.23
E10_上司の身勝手さ	.03	.00	.13	.69	.04	-.16	.52
E9_上司の低い評価	-.02	.06	.06	.65	.04	-.14	.44
E12_同僚からの押し付け	-.02	-.06	-.04	.13	.67	.07	.48
E14_予想外の仕事	.12	.04	.33	-.10	.60	-.10	.50
E1_上司の助言	.14	.07	.00	-.23	.10	.76	.66
E11_上司の理解	.03	.01	-.19	.37	.19	-.43	.39
因子寄与	3.15	3.15	3.53	2.68	2.40	1.85	16.76
寄与率	21.79	15.15	4.88	3.60	2.76	2.66	50.84

※最尤法、プロマックス回転後

と思うことがある)は因子Ⅱでも.43と因子得点が高い。これは久保(2004)の結果ともほぼ符合する。

### 5.2 職場環境要因

職場環境要因に関する設問についてプロマックス回転を伴う最尤法による探索的因子分析を行なったところ、6つの因子解が得られた(表4)。因子はそれぞれ「働きやすさ」、「利用者葛藤」、「過重労働」、「上司葛藤」、「同僚葛藤」、「上司サポート」と命名された。因子数を5にするなどして何度か因子分析を行なったが、「上司葛藤」と「上司サポート」は収束しないので、当初の因子解を採用した。信頼性係数はそれぞれ、働きやすさ( $\alpha = .827$ )、利用者葛藤( $\alpha = .738$ )、過重労働( $\alpha = .797$ )、上司葛藤( $\alpha = .700$ )、同僚葛藤( $\alpha = .620$ )、上司サポート( $\alpha = .660$ )だった。各因子の信頼性は十分な数値だった。

年齢階級別に職場環境要因の認識がどうなっているかを確認するためにグラフ化した(図1)。これによると、全体として20歳代の後半から30歳代前半にかけて悪化していることがわかる。項目による違いはあるが、30歳代後半以降にかけては徐々に改善していくことがわかる。しかし、安定

するわけではなく、40歳代後半には再び悪化する傾向がある。50歳代以降の中高年層では職場環境を全般として快適と捉える傾向が見られる。個別に見れば、同僚葛藤は40歳代以降悪化し、低水準で推移し、上司葛藤は若年時、比較的悪く、30歳代前半改善するが、それ以降再び悪化する。ただし、実在者だけのことなので、この背景に離職がいることも念頭に置かなくてはならない。過重労働は前年例を通じて高水準で、仕事は身体的につらい、きつと感じられている。上司サポートは40歳代以降改善しているが、若年時はあまりよいと評価されていない。

### 5.3 組織コミットメント

組織コミットメントについては5つの下位尺度を設定し、各3つの設問を用意した。バリマックス回転を伴う主因子法による確証的因子分析を行なったところ、5つの因子解に収束したが、元の3つずつにはならなかった(表5)。5つの因子はそれぞれ「職務満足感」、「存続的コミットメント」、「仕事への没入感」、「帰属意識」、「職務コミットメント」と命名された。信頼性係数は、職務満足感( $\alpha = .879$ )、存続的コミットメント( $\alpha = .789$ )、仕事への没入感( $\alpha = .664$ )、帰属意識( $\alpha = .714$ )、

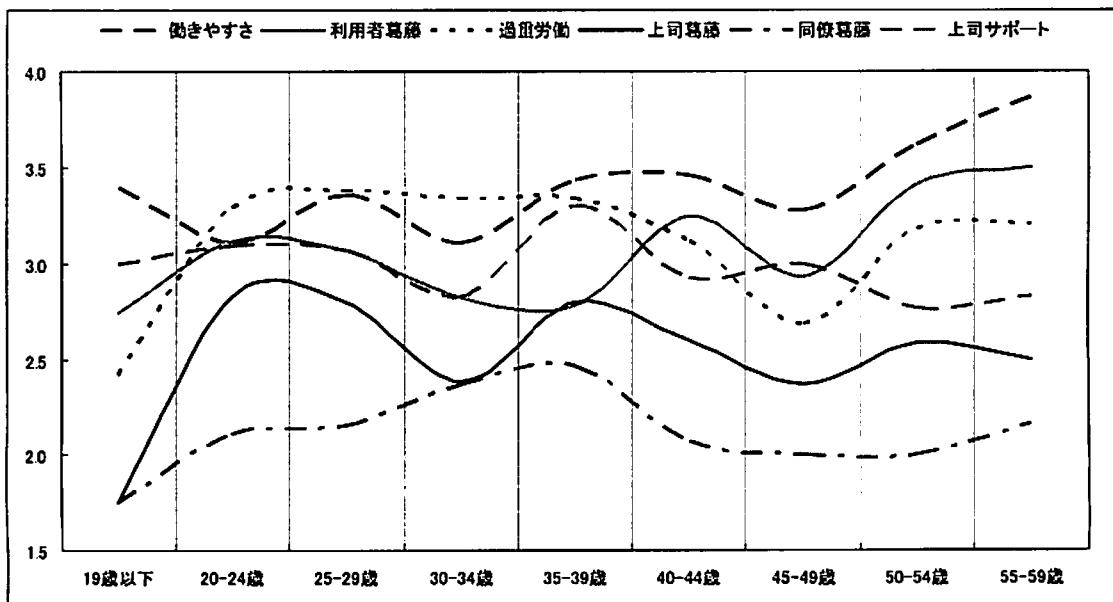


図1 年齢階級別の職場環境要因の認識析結果



表5 組織コミットメントの因子分析

	I 職務満足感	II 存続的コミ ットメント	III 仕事への 没入感	IV 帰属意識	V 職務コミット メント	共通性
OC2_今の仕事に誇りを感じる	.80	.10	.11	.01	.26	.73
OC1_今の仕事に喜びを感じる	.78	-.01	.22	.08	.31	.76
OC3_現在の仕事に満足している	.62	.05	.42	.20	.32	.71
OC15_今の職場の一員であることを誇りに思う	.57	.21	.30	.42	.05	.63
OC12_今は仕事から得られる満足感が最も大きい	.50	.14	.40	.31	.16	.54
OC6_この職場を離れると、どうなるか不安である	.07	.73	.13	.14	.02	.58
OC4_今の職場をやめしまうと、生活が混乱する	-.02	.73	.01	.06	.05	.54
OC5_今この職場をやめると損失が大きいのでこの先も勤めたい	.18	.71	.21	.17	.13	.63
OC11_最も充実しているのは仕事をしているときである	.29	.07	.63	.35	.19	.64
OC10_今の私にとって仕事が生活のすべてである	.13	.17	.55	.01	.12	.37
OC9_たとえ給料が下がっても、今の仕事を続けたい	.27	.09	.44	.05	.32	.38
OC14_今、この職場をやめたら、罪悪感を覚えるだろう	-.01	.11	.05	.75	.03	.58
OC13_今の職場に恩義を感じる	.36	.29	.18	.67	-.03	.70
OC7_他の職場に移っても、今の仕事につきたい	.26	.06	.18	.03	.77	.70
OC8_今の仕事は自分にとってライフワークである	.39	.13	.26	-.01	.62	.62
因子寄与	2.77	1.81	1.57	1.51	1.44	9.10
寄与率	18.47	12.05	10.46	10.11	9.62	60.71

※主因子法、バリマックス回転後

表6 期待ギャップの因子分析

	I マネジメント	II 心理的報酬	III 雇用条件	共通性
G9_施策の納得性	.76	.10	.27	.66
G10_アイデアの活用	.74	.30	.15	.66
G8_仕事の多様性	.69	.08	.31	.58
G11_能力の活用	.64	.30	.17	.53
G7_自己成長の機会	.62	.24	.11	.45
G1_上司	.57	.19	.06	.37
G6_仕事の面白さ	.55	.23	.20	.40
G2_作業条件	.54	.17	.23	.37
G4_自己に対する承認	.28	.76	.26	.72
G5_権限委譲	.25	.76	.10	.65
G12_雇用の安定	.31	.16	.63	.52
G3_給与条件	.12	.12	.62	.41
因子寄与	3.57	1.56	1.19	6.32
寄与率	29.74	13.00	9.97	52.71

※主因子法、バリマックス回転後

職務コミットメント ( $\alpha = .775$ ) だった。おおむね問題のない数値で、信頼性が確認できた。

#### 5.4 期待ギャップと幻滅曲線

期待ギャップに関する12の設問についてバリマックス回転を伴う主因子法による探索的因子分析を行なったところ、3つの因子解が得られた(表6)。各因子はそれぞれ「マネジメント」、「心理的報酬」、「雇用条件」と命名された。因子構造の確認なので、 $\alpha$  係数は算定しなかった。

期待ギャップの平均値の負の値を幻滅係数と捉え、勤続期間を横軸にして図にしたところ、図2のようになった。一般に「幻滅曲線」と呼ばれる、このようなカーブは入職後2-3年で底をつき、その後は緩やかに回復すると言われているが、介護士の場合、幻滅のピッチが早く、入職後6ヶ月から1年未満が底になっている。その後比較的早いピッチで回復しているが、2-3年を過ぎると、再び悪化する兆しがある。そういう意味で離職・転職を考える時期として、1年以内、3年目ということが言えるだろう。また回復が早いのは押し下げ

ている転職意思を持つ層が組織の外に退出してしまうことが考えられる。

また転職意思別に幻滅曲線を描いたのが図3である。転職意思なしの場合でも、入職後3年を過ぎた頃、悪化することに違いはない。5年余りを過ぎてからようやく改善していくようである。これに対して、転職意思あり(介護)の場合、幻滅の幅そのものが大きい、特に入職1-3年での格差が大きい。別の仕事に就きたいと考える人は入職直後から幻滅(期待と現実のズレ)が大きく、改善しないまま推移していく。

3つの因子ごとに幻滅曲線を描くと、図4のようになる。雇用条件に関しては勤続期間に比較的關係なく幻滅があり、短期勤続では悪化することも改善することも無い。むしろ長期勤続16-19年(年齢的には30歳代後半以降)で変化が見られる。また心理的報酬は入職15年以下ではほぼ横ばいである。またマネジメントの因子では幻滅曲線とほぼ平行な変化が見られる。

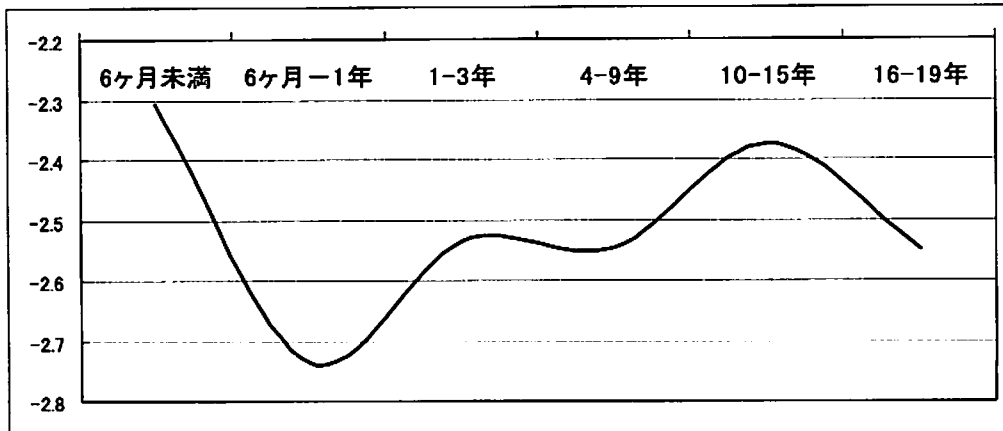


図2 幻滅曲線（全体）

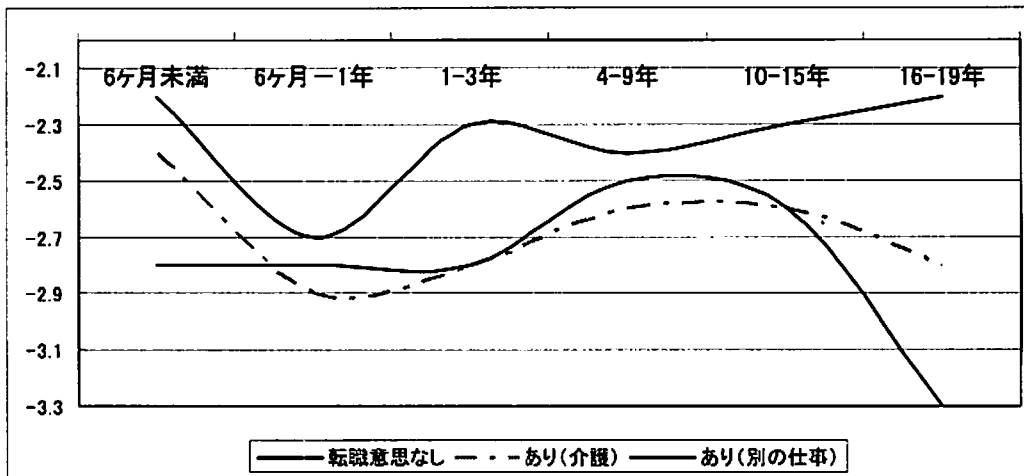


図3 幻滅曲線（転職意思別）

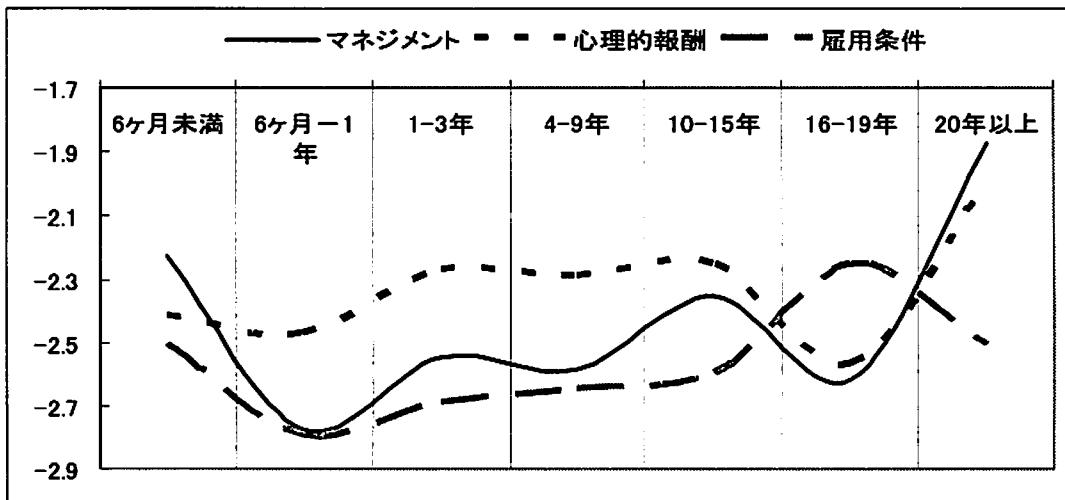


図4 幻滅曲線（因子例）

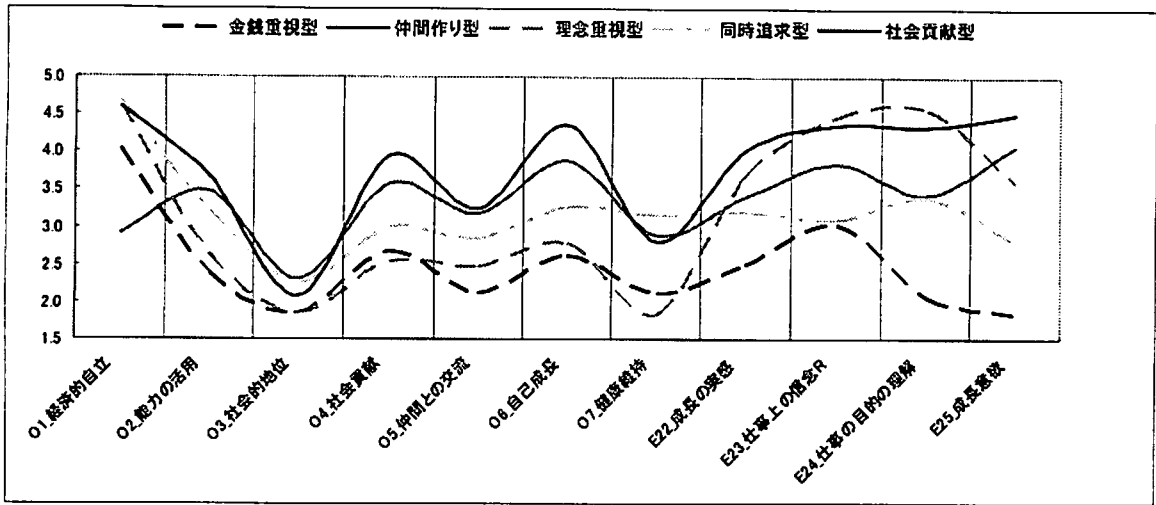


図5 働く目的クラスター分析による仕事観タイプ

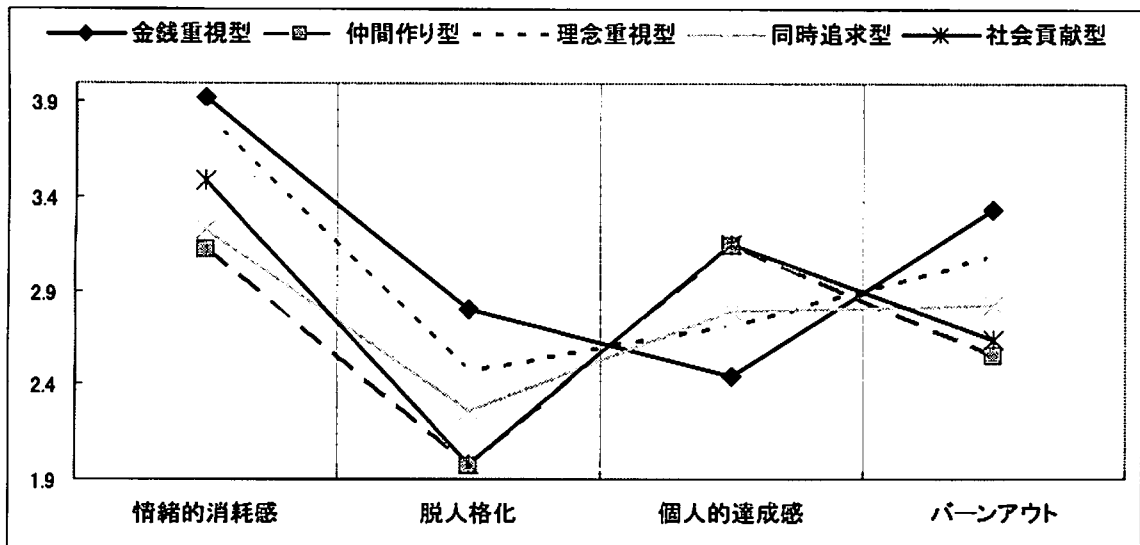


図6 仕事観タイプとバーンアウト

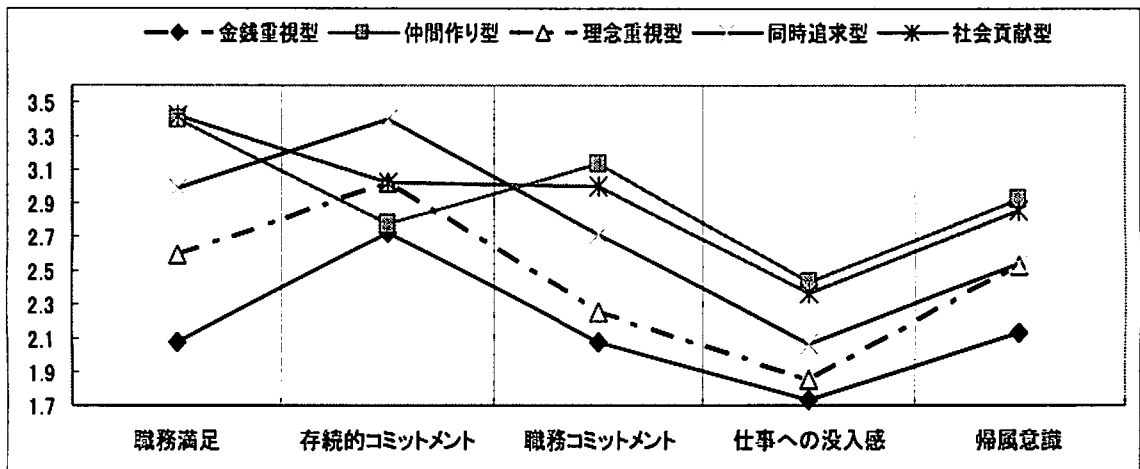


図7 仕事観タイプと組織コミットメント

## 5.5 仕事観タイプによる違い

働く目的及び仕事への信念、成長の実感でクラスター分析（Ward法、平方ユークリッド距離、ケースごとに最大値を1として標準化、クラスター数5）し、クラスターごとに平均値を取ってグラフ化した（図5）。各クラスターの働く目的、仕事への姿勢を「仕事観」と捉え、その相対的特徴

をグラフから読み取って、「金銭重視型」、「仲間作り型」、「理念重視型」、「同時追求型」、「社会貢献型」と命名した。これらの仕事観タイプによって、バーンアウト、組織コミットメントがどのように異なるか、確認するために、グラフ化した（図6）。

まずバーンアウトでは、金銭重視型において顕

表7 ビッグファイブの因子分析

	I	II	III	IV	V	
	開放性	統制性	外向性	神経症傾向	調和性	共通性
信頼性 $\alpha$ 係数	.710	.602	.604	.611	.510	
P6_能率	.78	.18	-.05	.02	.11	.44
P5_理解	.69	.16	-.03	-.13	.08	.40
P24_回転	.62	.33	.09	-.17	-.05	.39
P15_支配性	.51	-.09	.11	-.10	.06	.24
P8_自信	.50	-.07	-.02	-.18	.15	.28
P12_計画	.33	.14	-.07	.27	.06	.10
P21_緊張	-.28	-.07	-.10	.19	-.19	.12
P23_几帳面	.32	.67	.01	.02	.17	.30
P22_協調	.28	.51	.26	-.02	.03	.18
P20_執着	.11	.40	-.03	.00	.34	.15
P2_堅実	-.02	.38	.03	.02	.10	.10
P4_信念	.28	-.32	.16	.10	-.11	.23
P14_活動性	-.02	.14	.59	.09	-.17	.32
P13_群居性	.02	-.22	.56	.09	.10	.32
P19_注意獲得	.23	.22	.55	-.06	-.24	.36
P3_共感	-.04	.23	.50	-.03	.29	.21
P10_興奮追求	.00	-.25	.36	.06	.20	.21
P7_心配性	-.15	-.03	.15	.82	.15	.56
P17_抑うつ	-.16	.10	.04	.54	-.25	.38
P11_自己卑下	-.16	-.27	.06	.38	-.11	.26
P9_他者尊重	.16	.05	.08	.00	.59	.23
P1_衝動性	.11	-.15	-.03	.16	-.40	.21
P18_自己統制	.17	.15	.10	-.02	.30	.06
P16_信頼	.08	.05	-.10	.01	.29	.08
因子寄与	1.84	1.47	1.10	1.18	1.17	6.76
寄与率	10.99	7.00	6.38	5.67	5.25	35.29

※主因子法、バリマックス回転

表8 5因子性格特性とバーンアウト

	情緒的消耗感		脱人格化		個人的達成感の減少	
神経症傾向	.310	**	.146		.144	
外向性	-.018		-.078		-.150	
開放性	.235	+	.039		.245	+
統制性	-.215	+	-.381	***	-.340	**

\*\*\* p<.001 \*\* p<.005 \* p<.01 + p<.05

著であり、仲間作り型及び社会貢献型では相対的に低い。働く目的の内容はあいまいだが、仕事上の信念、仕事の目的理解は自らあると答える理念重視型はバーンアウト度合いが比較的高い。同時追求型と命名された多数派は、全体の中で平均的な動向だった。また組織コミットメントについても型ごとにグラフ化したところ(図7)、金銭重視型は職務満足感が低く、全体として組織コミットメントが低い。仲間作り型、社会貢献型は職務満足感が高く、全体として組織コミットメントが高い。同時追求型では存続的コミットメントが高いことが特徴である。多数派は組織にしがみつき、仕事にも職場のあり方にも満足していないという見方ができる。理念追求型は存続的コミットメントだけが低い。

### 5.6 性格特性

5因子性格特性についても尺度の確認を行った。まず因子数を5として確証的因子分析を行ったところ、因子Ⅰが開放性、因子Ⅱが統制性、因子Ⅲが外向性、因子Ⅳが神経症傾向、因子Ⅴが調和性となった(表7)。それぞれについて信頼性係数を確認したところ、開放性( $\alpha = .710$ )、統制性( $\alpha = .602$ )、外向性( $\alpha = .604$ )、神経症傾向( $\alpha = .611$ )、調和性( $\alpha = .510$ )となった。調和性の信頼性は低く、尺度として使わないことにした。本研究では、調和性を除く4つを尺度にすることにしたが、それらの4つのうち開放性以外の3つについても信頼性がやや低い。この点は本研究における1つの限界である。

バーンアウトと5因子との関係を探るため、重回帰分析を行なったところ、標準偏回帰係数( $\beta$ )は、表8のようにまとめられた。情緒的消耗感は、

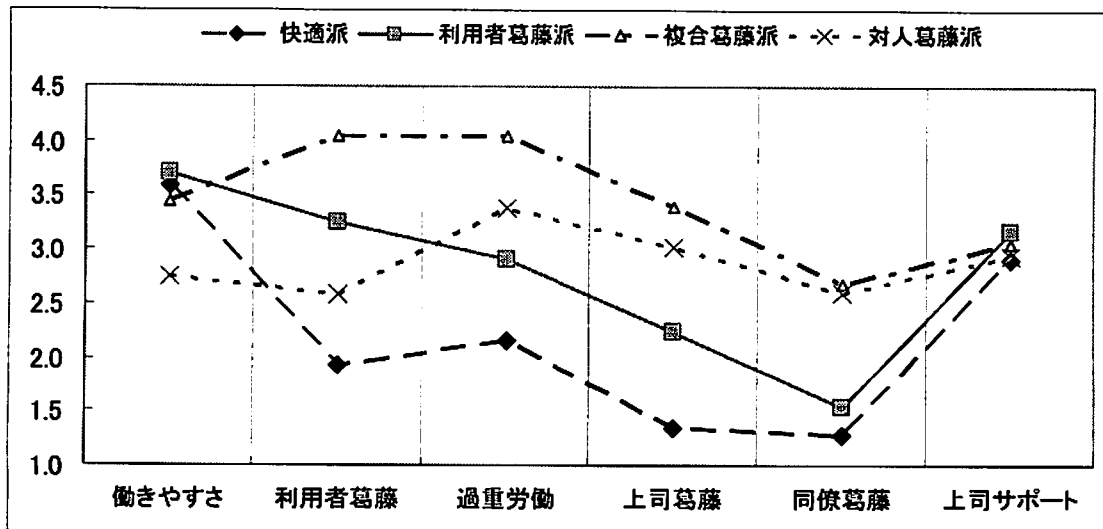


図8 職場環境要因によるクラスター

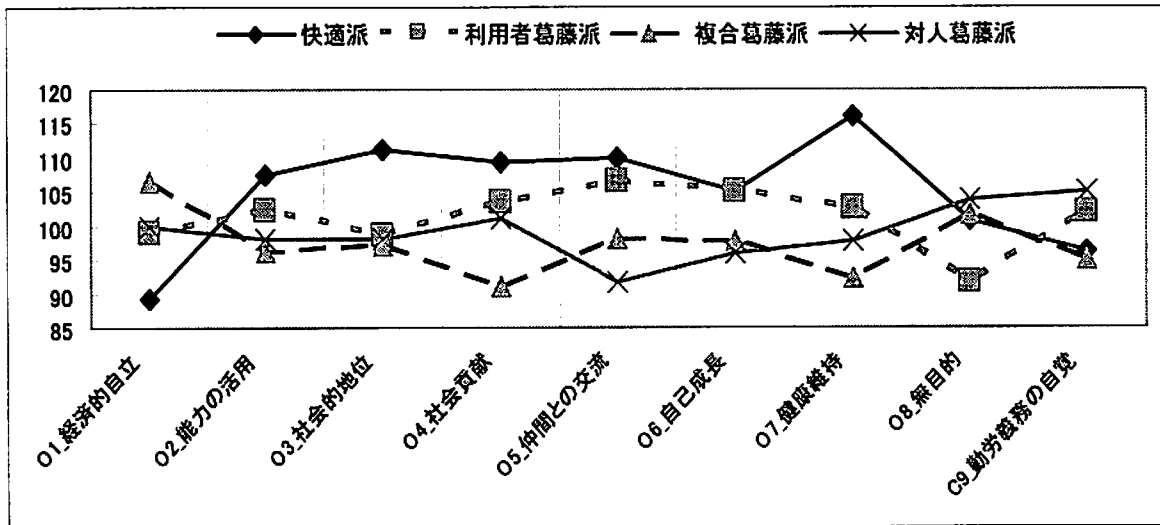


図9 職場環境クラスターと働く目的

神経症傾向と有意な正の関係にあり、開放性と統制性は負の関係が確認できた。脱人格化は、統制性と有意な負の関係にあることが確認できた。個人的達成感の減少は、統制性と開放性と有意な負の関係にあることがわかった。5因子特性とバーンアウトの関係では、神経症傾向が情緒的消耗感と関係していることは確認できたが、調和性については尺度の信頼性が低く、検証できなかった。ただし、開放性が高い場合、情緒的消耗感や個人的達成感の減少が起りやすいことが明らかになった。また統制性とバーンアウトが関係しており、統制性が低いと、バーンアウトしやすいことがわかった。

### 5.7 職場環境要因によるクラスターと働く目的

職場環境要因についてクラスター分析（Ward法、平方ユークリッド距離、最大値を1として標準化、クラスター数4）を行ない、各クラスターの平均値を算出し、グラフ化したのが図8である。これらについてその特徴を読み取り、「快適派」、「利用者葛藤派」、「複合葛藤派」、「対人葛藤派」をラベル化した。快適派は全体として葛藤が少なく、職場環境を好ましく、働きやすいと感じている。利用者葛藤派は利用者葛藤及び過重労働を負担に感じているが、対人的な葛藤は比較的少ない。複合葛藤派は全体として環境認識がよくなく、働

きにくいと感じている（他の3つの派が「働きやすさ」で3.5以上なのに対して2.7と低い）。対人葛藤派は利用者葛藤が比較的低いのにに対して上司葛藤、同僚葛藤が高くなっている。

それでは、こうしたクラスターによって働く目的は異なるのだろうか。各クラスターについて働く目的9項目の平均値を算出し、さらに全体の平均値で割り返して指数化してグラフにしたのが図9である。これによると、快適派は、経済的自立を重視しておらず、能力の活用や社会的地位、社会貢献、仲間との交流を重視しているが、特に健康維持を際立って重視していることがわかる。これに対して、複合葛藤派は経済的自立を重視し、その他の目的はあまり重視していない。対人葛藤派は仲間との交流、自己成長が低い。利用者葛藤派は全体としての目的意識はあるが、社会的地位と健康維持が快適派と比較すると低い。職場環境要因と働く目的は相関関係があり、働く目的は職場環境要因の認識を予測するものと考えることができる。

## 6. 考察

本研究における暗黙の前提に、環境要因認識の悪化がバーンアウトを引き起こし、それは同時に組織コミットメントに影響し、やがて転職意思を

形成させるものがある。一方、好ましい環境認識はバーンアウトを回避させ、組織コミットメントを改善させ、職務や組織に対する愛着を引き起こす。またどのような環境認識をするかは個人の性格特性と仕事観によってかなりの程度説明することができ、性格特性では神経症傾向、開放性の影響が大きく、仕事観では経済的自立を重視するかどうか最もクリティカルである。本研究は、これらの諸変数間の関係にある程度明らかにすることができた。しかし、いくつかの研究上の限界も指摘しなければならない。

まず性格テストの不十分さである。24問への圧縮により調和性の信頼性は低くなり、その他の項目に関してもやや低い信頼性係数となった。機会があれば、性格特性について綿密なバッテリーを組んで、再調査することが必要である。ただ、その場合、大幅に変数を絞ってパーソナリティとバーンアウトという調査をすることになるほうが適切である。

また組織コミットメントに関しても規範的コミットメントを含んでいないなど不十分さがある。設問を増やしてより綿密に確認してみる必要があるだろう。しかし、国内の先行研究を見る限り、看護職、介護職に関して組織コミットメントとバーンアウトを関連付けて分析した例はなく、英語圏でも少数しかなかったので、分析枠組みとしてある程度見通しが立つことを確認できたことは意義があった。

また年齢別・勤続年数別に実在者を見ると、離職者の多さから一定期間以上の実在者は激減していることがわかる。このことを見ても、実際の離職状況がどうなっているのか、を確認すべきであると考えられるし、施設ごとの離職状況を調査してみる必要があるだろう。このことは調査計画を立てた時点から気づいていたが、このような数字を調査することは施設関係者に警戒心を持たせることと懸念し、見送った。調査に応じてくれた22の施設について今後確認してみることは可能である。

施設ごとにバーンアウト、転職意思、組織コミットメントを集計したところ、施設間に大きな格差があることが確認できた。施設の経営管理、待遇などの差を考えざるを得なかった。本研究では

施設の経営管理や待遇などは一切考慮していない。職場環境要因とは別に、これらの要因を探ってみる必要はあるだろう。趣味の有無や相談相手の有無は紙幅の関係で詳細な結果が示せなかったが、バーンアウトに関係していなかった。ただし、仕事上の相談相手がいるかどうかはバーンアウトと関係していた。

近年では、ワーク・ライフ・バランスやメンタルヘルスに対する関心が高まっている。これらの概念は本研究とも密接な関係にあると考える。本研究で取り上げた諸概念、諸変数（バーンアウト、組織コミットメント、期待ギャップ、職場環境要因など）を含めて、先行指標／運行指標、原因変数／結果変数で整理することができる。メンタルヘルス（例えば、抑うつ状態や憔悴感、不安感、焦燥感など）は結果変数であり、さらにその結果になるのが転職意思である。メンタルヘルスはまだ十分に尺度化されていないが、その最も普及した尺度がバーンアウトである。バーンアウトは3つの下位尺度を持ち、個人的達成感と情緒的消耗感は職務を問わず比較的普遍的であるが、脱人格化はヒューマンサービスを前提にしており、フィットしない職務もある。この点を改訂してメンタルヘルス尺度を作らないといけない。また組織コミットメントはいずれかという原因変数であり、業績の先行指標だが、それ自身は組織における経験を通じて形成されるもので、その意味で結果変数・運行指標という性格も持っている。整理すべき問題は多い。なお、中国地方公務員における実態調査との比較では、日本の介護職は情緒的消耗感が顕著で、個人的達成感も低かった。一方、脱人格化は中国において高かった（永井, 2007c）。

期待ギャップは転職意思形成の背景にあるもので、離職の先行指標になる。それを緩和するのは「現実的な職務予告（RJP:realistic job preview）」だと言われている。介護職でどのようなRJPが好ましいのか、検討していくべきである。この問題はおそらく入職後の人間関係以上に大きな問題になるものと考えられる。入職者の幻滅をいかにソフトランディングさせるか、またいかにして穏やかに、緩やかに再浮上させるか、ここが定着化の鍵になってくるものと考えられる。またそればかりでは



なく、本研究における調査を踏まえ、HRM施策を具体化していくことも必要となるだろう<sup>9)</sup>。

#### 参考文献

- ・ Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp.1-18.
- ・ Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996) Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, pp.252-276.
- ・ 安藤由佳子・片岡健・小林敏生 (2006) 「神経難病患者のケアに携わる看護師のバーンアウトに影響を及ぼす職場環境ストレスの探索」『日本看護研究学会雑誌』29(1),pp.45-55
- ・ Becker, H. S. (1960) Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, pp.32-40.
- ・ Blau, G. J. (1985) The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, pp.-288.
- ・ Cohen, A. (1993) A Work commitment in relations to withdrawal intensions and union effectiveness. *Journal of Business Research*, 26, pp.75-90.
- ・ Cohen, A. (1995) An examination of the relationships between work commitment and nonwork domains. *Human Relations*, 48 (3), pp.239-263.
- ・ Cohen, A. (1997) Personal and organizational responses to work-nonwork interface as related to organizational commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 27 (12), pp.1085-1114.
- ・ Cohen, A. (1996) On the discriminant validity of the Meyer and Allen measure of organizational commitment: How does it fit with the work commitment construct? *Educational and Psychological Measurement*, 56 (3), pp.494-503.
- ・ Cohen, A. (1999) Relationships among five forms of commitment: An empirical assessment. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (3), pp.285-308.
- ・ Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994) Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79, pp.370-380.
- ・ Dunnette, M.D., Arvey, R.D., & Banas, P.A (1973) Why do they leave? *Personnel*, (May-June), pp.25-39
- ・ 土居健郎 (1988) 『燃え尽き症候群』金剛書房
- ・ 福島裕人・名嘉幸一・石津宏・與古田孝夫・高倉実 (2004) 「看護者のバーンアウトと5因子性格特性との関連」『パーソナリティ研究』第12巻第2号pp.106-115
- ・ 藤島寛・山田尚子・辻平治朗 (2005) 「5因子性格検査短縮版 (FFPQ-50) の作成」『パーソナリティ研究』第13巻第2号pp.231-241
- ・ FFPQ研究会 (1998) 「FFPQ (5因子性格検査)」北大路書房
- ・ 冷水豊・浅野仁(1985) 「全般的仕事満足感の構造と要因分析」『社会老年学』22,pp26-41
- ・ Iacovides A., Fountoulakis, K.Moysidou and C.Ierodiakonou C.(1997) Burnout in Nursing Staff: A Clinical Syndrome Rather -than a Psychological Reaction? *General Hospital Psychiatry*, 19, 6, November 1997, pp.419-428(10)
- ・ 稲岡文昭 (1995) 「人間関係論－ナースのケア意欲とよりよいメンタルヘルスのために」日本看護協会出版会
- ・ 一瀬貴子 (2006) 「看護職・介護職の職務バーンアウト研究の現状と課題」『関西社会福祉大学研究紀要』9, pp.101-117
- ・ 井村弘子 (2006) 「介護支援専門員の抱えるストレスとバーンアウト」『沖縄大学人文学部紀要』7,pp87-97
- ・ Kirchmeyer, C. (1992) Nonwork participation and work attitudes: A test of scarcity vs. expansion models of personal resources. *Human Relations*, 45 (8) , pp.775-795.
- ・ 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」『社会心理学研究』34、 pp.33-43

- ・久保真人 (2004) 「バーンアウトの心理学」サイエンス社
- ・厚生労働省(2005) 「平成17年雇用動向調査」
- ・村上宣寛・村上千恵子 (1995) 「主要5因子性格検査の世代別標準化」『性格心理学研究』8,pp33-42
- ・ McCranie, E.W.,& Brndsmaj, J.M.(1988) Personality antecedents of burnout among middle-aged physicians. *Behavioral Medicines*,14, pp.30-36
- ・ Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press, Inc.
- ・ Morrow, P. C. (1983) Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8(3), pp.486-500.
- ・ 増田真也・外島裕・藤野信行 (2003) 「施設介護職者のパーソナリティ、バーンアウトと業績評価との関係」『産業・組織心理学研究』17(1), pp.3-14
- ・ 中村久美子・稲岡文昭 (1985) 「看護婦にみられるBurn-outとエゴグラムに示される個人特性との関連」日本看護学会集録 第16回看護管理、pp.17-21
- ・ 中村美保 (2006) 「中高年看護師の職業性ストレスに関する関連要因の分析--職業性ストレス・職務満足度・バーンアウト・年代との関連」『看護・保健科学研究誌』7(1),pp.83-92
- ・ 永井隆雄 (2007a) 「アセスメント・センターにおける行動ディメンションの因子構造分析」九州大学大学院経済学会『経済論究』第128号、2007年7月、pp.9-21
- ・ 永井隆雄 (2007b) 「行動ディメンションのクラスター分析と職務能力の類型化」九州大学大学院経済学会『経済論究』第128号、2007年7月、pp.1-8
- ・ 永井隆雄 (2007c) 「中国における地方公務員—その就業意識」九州大学大学院経済学会『経済論究』第129号、2007年11月、pp.103-114
- ・ 日本労働研究機構編 (2003) 『組織の診断と活性化のための基盤尺度の研究開発：HRMチェックリストの開発と利用・活用』日本労働研究機構
- ・ 小野寺敦志・畦地良平・志村ゆず (2007) 「高齢者介護職員のストレスとバーンアウトの関連」『老年社会科学』28(4), pp.464-475
- ・ 小野宗利 (2007a) 「介護職の就業意識—組織調査」九州大学大学院経済学会『経済論究』第129号、2007年11月、pp.39-54
- ・ 小野宗利 (2007b) 「介護職の離転職とHRM施策」九州大学大学院経済学会『経済論究』第129号、2007年11月、pp.55-63
- ・ Piedmont (1993) A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment* 61, pp.457-473
- ・ Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. & Boulian, P.V. (1974) Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, pp. 603-609.
- ・ 下仲順子・中里克治・榎藤恭之・高山緑 (1999) 『NEO-PI-R, NEO-FFI 共通マニュアル』東京心理株式会社
- ・ 下仲順子・中里克治・榎藤恭之・高山緑 (1998) 「日本版NEO-PI-Rの作成とその因子的妥当性の検討」『性格心理学研究』第6巻第2号pp.138-147
- ・ 佐藤則子・宮本邦雄 (2006) 「看護師のバーンアウト傾向とコーピングおよび相談ニーズとの関連」『東海女子大紀要』25, pp109-120
- ・ 坂田周一・岡本多喜子(1985) 「老人援助に対する態度の構造と要因分析」『社会老年学』22, pp15-25
- ・ 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
- ・ 高良麻子 (2006) 「東京都の介護支援専門員におけるバーンアウトに関する研究」『社会福祉研究』96, pp.11-21
- ・ 東條光雅・前田大作(1985) 「次元別仕事満足度の要因分析」『社会老年学』22, pp3-14
- ・ 竹内倫和・竹内規彦 (2004) 「組織社会化施策が新規学卒就職者の組織適応に与える影響」『経営行動科学学会年次大会：発表論文集』2004年

- ・内野知子 (2006) 「看護職者のストレスとソーシャル・サポート－文献考察を中心に」『福岡大学大学院論集』38(2), pp.135-150
- ・若林満 (1988) 「採用・配置・昇進」三隅二不二・山田雄一・南隆男編『組織の行動科学』所収 福村出版
- ・和田由紀子・佐々木祐子 (2006) 「バーンアウトと対人関係の様相－緩和ケア病棟に勤務する看護師の全体・年代別分析」『看護・保健科学研究誌』7(1), pp83-92
- ・Wanous, J.P. (1980) *Organizational Entry: Recruitment, selection, and socialization of newcomers*. Reading, Mass: Addison-Westly
- ・Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980) Relationships between job, organization and work outcomes: An integrative approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, pp.81-96
- ・義本純子・富岡和久 (2006) 「介護保険施設における介護福祉士のバーンアウトとストレスの関係について」『北陸学院短期大学紀要』37, pp.173-182
- ・財団法人介護労働安定センター(2006)『平成18年版 介護労働の現状』介護労働安定センター p113



- 1) 「介護労働者の雇用管理の改善等に関する法律」に基づく厚生労働大臣の指定法人。
- 2) 「雇用動向調査」(2005)による。
- 3) 今回の調査によると、離職状況は施設ごとにかなり差があり、比較的定着度の高いところもあるが、入職した20歳代の若年層が1年以内に4割程度辞めるといのが何でもなく普

通であると考えられている。ただ、全体の平均を算出すると、もう少し低くなる。中高年での入職者の離職率はかなり低い。また職場での適合度も高い。

- 4) 本研究では組織コミットメントを変数に含めているが、5つの下位尺度の1つが「Job Involvement」(仕事への没入感)である。仕事への没入感は、バーンアウト指数の高い人でもあまり見られない現象であった。
- 5) 英語ではConsciousness だが、この和訳は一般的には「誠実性」である。しかし、下位次元を見ると、むしろ自律性や自己統制性が問題になっているので、自律性がよいと思われる。これは行動ディメンションに関する因子分析(永井, 2007a, 2007b)でも、自律性ないし責務感という因子があることにも符合する。ただし、先行研究で適語を探すと「統制性」が最もふさわしいのではないと思われる。
- 6) OCQの定義：組織の目標・規範・価値観の受け容れ、組織のために働きたいとする積極的意欲、組織に留まりたいという強い願望によって特徴づけられる情緒的な愛着 (Porter et al., 1974)
- 7) 富士通、NECなど多くの企業でそうになっている。
- 8) 1施設に関しては電話連絡を取ったところ、断りを受けた。その後は全てアポイントなく訪問し、趣旨を説明し、説得し調査票を配布した。適切な担当者が不在の場合は改めて訪問した。回収率が高いのはそういう背景がある。
- 9) 本研究を踏まえたHRM施策として小野宗利による考察がある (小野, 2007a, 2007b)。