

介護老人福祉施設における生活相談員の業務実態と その意識

安立, 清史
九州大学大学院人間環境学研究院 : 教授

黒木, 邦弘
熊本学園大学社会福祉学部 : 准教授

藤村, 昌憲
近畿大学九州短期大学 : 非常勤講師

石川, 勝彦
九州大学大学院人間環境学府 : 大学院生

他

<https://doi.org/10.15017/17941>

出版情報 : 九州大学アジア総合政策センター紀要. 5, pp.223-237, 2010-06-30. 九州大学アジア総合政策センター
バージョン :
権利関係 :

介護老人福祉施設における生活相談員の 業務実態とその意識

Research Report on Work and Consciousness of *Seikatsu-sodanin*
in Care Facilities

安立 清史

(九州大学大学院人間環境学研究院教授)

黒木 邦弘

(熊本学園大学社会福祉学部准教授)

藤村 昌憲

(近畿大学九州短期大学非常勤講師)

石川 勝彦

(九州大学大学院人間環境学府大学院生)

三沢 良

(電力中央研究所調査研究員)

ADACHI, Kiyoshi

(Professor, Kyushu University, Faculty of Human Environment Studies)

KUROKI, Kunihiro

(Associate Professor, Department of Social Welfare, Kumamoto Gakuen University)

FUJIMURA, Masanori

(Part-time Lecturer, Kinki University Kyushu Tanki Daigaku)

ISHIKAWA, Katsuhiko

(Graduate Student, Graduate School of Human Environment Studies)

MISAWA, Ryo

(Research Scientist, Central Research Institute of Electric Power Industry)

Abstract

The *seikatsu-sodanin* (customer consultant and supervisor at nursing homes) play a very important role in nursing homes. However, there are few scholarly accounts on *seikatsu-sodanin*. We have been conducting research on *seikatsu-sodanin* regarding their jobs, careers and work stress. First, we visited more than 7 nursing homes in A Prefecture, and conducted interview research. Second, we conducted questionnaire survey on *seikatsu-sodanin* in December 2009 on the occasion of *Kenshukai* (educational program for *seikatsu-sodanin*) organized by the Council of Senior Citizens Welfare. We delivered questionnaires to 104 participants who are currently working as *seikatsu-sodanin* and all of the questionnaires were returned on the spot.

First, *seikatsu-sodanin*'s job consists of 6 main components according to factor analysis. Among those, care management job is relatively different from other jobs. We are planning to identify the core jobs among the many jobs. Second, the *seikatsu-sodanin* tend not to burnout compared to other health occupation such as nurses. Third, the job description of *seikatsu-sodanin* is identified to be extremely diverse. We should evaluate the roles and functions of *seikatsu-sodanin* in a series of related research.

Key words : Care Facilities for Public Long-Term Care Insurance, *Seikatsu-sodanin* (customer consultant at nursing homes), Japanese burn-out scale

要旨

介護老人福祉施設において生活相談員は介護保険法上の必置職であるが、その業務の内容や施設で果たしている役割・機能については施設によって違いや多様性が大きく、生活相談員としての中心的な業務とは何かが曖昧になっていると言われる。また介護保険導入後は、新たな資格として導入されたケアマネージャーと、どの程度まで役割が重複しているのか、相互の役割分担や兼務の状況など、現状では明らかになっていないことが多い。そこで、われわれはA県において様々な介護老人福祉施設を訪問し、介護職員や生活相談員に面接して業務や勤務の実態などについてヒアリング調査を重ねてきた。その過程で、生活相談員は施設の入退所や地域の諸機関との連携のみならず、施設の管理運営や職員間の人間関係の調整まで担う場合があり、施設運営のキーパーソンとなっている場合も少なくないことを知った。

そこで2009年12月に、A県老人福祉施設協議会の方々のご協力をえて、A県老人福祉施設協議会主催の生活相談員の研修会において自記式によるアンケートの集合調査を実施させていただいた。本報告はその第一報告である。アンケート調査では主に、介護老人福祉施設に勤務する生活相談員の属性と職務の実態、生活相談員のキャリア特性、および生活相談員のバーンアウト傾向等を調査した。調査の結果から、生活相談員の基本属性、経歴やキャリア、勤務実態などが明らかになった。また職務ストレスに関連してバーンアウト尺度を用いた設問では、予想に比較してバーンアウト度は低かった。属性や経歴とバーンアウト度との関連性についても分析を行った。

キーワード：介護老人福祉施設、生活相談員、日本語版バーンアウト尺度

1. 調査の設計と実施

生活相談員は、介護老人福祉施設などの老人福祉施設に配置され、利用者や家族からの相談に応じて助言や指導を行ったり、高齢者の一人ひとりにあった生活支援プログラムを計画し実行する専門家とされている。生活相談員は、新しい入所者の面接、入所者および家族の意向をふまえた介護職員との調整、入所者の預かり金の管理など多様な業務をこなし、施設運営や他の入所者をつなぐパイプ役も担うとされる。しかし、このような多様な業務に従事する生活相談員に関する先行研究は必ずしも多くない。このことから、生活相談員がどのような職務経歴をもち、どのようなキャリアを積んでから生活相談員になっているのか、またその業務の内容や担当する業務の度合いの実態なども、必ず

しも明らかになっていない。それは生活相談員という職種が、介護老人福祉施設では必置職ながら資格要件も明確でないためでもある¹。

介護保険制度の導入後は、ケアマネージャーとの役割の重複や競合も指摘されることがあり、生活相談員とケアマネージャーとの兼務も少なくないとされる。しかしながら、介護老人福祉施設の現場では、生活相談員の独自の役割に対する期待も高く、施設長とともに施設の管理運営におけるキーパーソンだとする意見もある。ただし、生活相談員の業務や役割については、施設による違いが大きく、生活相談員でないとは出来ない中心的な業務、あるいは生活相談員ならではの役割や機能については、まだ明らかになっていないといえない。

そこで、われわれはA県の介護老人福祉施設

1 「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」（以下、同基準）では、生活相談員を次のように規定している。同基準第二章「人員に関する基準」第二條（従業員の員数）第一項第二号では、生活相談員は「入所者の数が百又はその端数を増すごとに一以上」と規定され、かつ、同条第五項では「第一項第二号の生活相談員は、常勤の者でなければならない。」とされる。また、その業務内容には、同基準第十五條（相談及び援助）のなかで、「指定老人福祉施設は、常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行わなければならない。」とある。

資格要件については、社会福祉法（以下、同法）の中に関連の規定があり、同法第四章の社会福祉主事の規程に生活相談員は準拠している。その要件は、「第十九条第一項各号のいずれかに該当する者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者でなければならない。」とされている。このことから同法では、生活相談員の資格要件を、社会福祉士といった国家資格や厚生労働大臣指定機関又は講習会修了者、そして「これと同等以上の能力を有する者」と幅広く規定していることがわかる。

このことから、生活相談員には、介護老人福祉施設に常勤の専門職と位置づけられ、入所者の心身の状態、家族との関係まで対応する役割が期待されながら、資格要件は多様で必ずしも明確ではない。

7施設のご協力をえて、施設を訪問し、生活相談員へのヒアリングを行ってきた。その結果をふまえアンケート調査票を設計し、プレ調査を行ったあと、2009年12月11日にA県において老人福祉施設協議会の主催する生活相談員研修において配布し、その場で回答のあと回収する自記式アンケート調査を実施させていただいた。当日の参加者は104名で回収率は100%である。なお本調査の調査対象は、A県において老人福祉施設協議会の主催する2009年度に2回ある生活相談員研修のうちの1回に参加した生活相談員であり、A県の介護老人福祉施設に勤務する生活相談員全体を代表するデータではない。生活相談員研修に参加した人が、どの程度、A県の介護老人福祉施設に勤務する生活相談員全体の特性を反映しているのか、本調査だけでは母集団の推計を行うことはできない。したがって、本調査報告の結果は、A県の介護老人福祉施設に勤務する生活相談員一般に当てはまるものとは言えず、ましてや全国の生活相談員一般に当てはまるものでもない。本調査の結果は、あくまでもA県における生活相談員の業務や意識に関して問題探索的あるいは仮説形成型の試行的な調査と位置づけられるものである。

2. 調査項目

回答者および回答者の勤務施設の属性に関わる項目

先行研究として(山本, 2002; 三輪, 2004; 高林, 2006)等を参考にしながら本調査のために作成したものである。回答者が勤務する施設の特性を把握するための属性項目と、回答者本人の特性を把握することを目的とする項目から成っている。勤務施設の属性を測定する項目は、「勤務する施設の設立時期が介護保険制度の導入以前かどうか」を尋ねる項目(「以前」「以後」の2件法)、「勤務する施設の母体となる法人が経営している事業種(「訪問系サービス」「通所系サービス」など6択から複数選択)」、「入所定員」、「入所者の平均要介護度」、「施設が擁する相談員数」の5項目から構成した。回答者の属性を測定する項目は「年齢」、「取得済みの資格(「介護福祉士」「介護支援専門員」など13種に「その他」などを含めた15択から複数選択)」、「最終学歴」、「社会福祉士・介護福祉士の養成

校を卒業したか(「通学制の社会福祉士養成校」「介護福祉士養成校」など3種に「卒業していない」を含む4択から複数選択)」を尋ねる項目、「介護職を経験した期間」、「生活相談員の勤務経過年月」、「これまで勤めた施設数」、「ケアマネージャーを兼任しているか(「している」「していない」の2件法)」を尋ねる項目の10項目から構成した。選択肢のある項目は当てはまる選択肢を選択してもらい、期間などを尋ねる項目は数字を回答してもらった。

業務の担当度に関する項目

過去の研究(山本, 2002; 三輪, 2004; 高林, 2006)等を参考にして本調査のために作成した。先行研究から導かれた相談員の業務内容一覧を、A県の介護老人福祉施設の施設長らに詳しく検討していただき、生活相談員の業務リスト内容を決定した。また近年の介護保険制度改正により介護老人福祉施設に履行が義務付けられた新たな業務(介護サービス情報公開制度への対応等)を追加し、最終的に20項目に集約した(表1)。ふだんの業務の中で、どのくらい中心となって担当しているかを、「強くそう思う」から「全くそう思わない」まで4件法で評定してもらった。

バーンアウト尺度

久保(2007)において介護職においても因子的・構成概念的妥当性が検証されている日本語版バーンアウト尺度を用いた。最近6ヶ月ぐらいのあいだに、各項目に示された内容をどの程度の頻度で経験したかを、「いつもある」、「しばしばある」、「時々ある」「まれにある」、「ない」の5段階で評価してもらった。

表1. 生活相談員の業務内容

利用者の通院・入院に関する業務
短期入所サービスに関する業務
ケアプランに関する業務
利用者の入所・退所に関する業務
感染症対応など施設全体の安全管理に関する業務
実習生やボランティアの受け入れ業務
利用者の権利擁護に関わる業務
イベントやグループ活動(クラブ活動)の企画
地域や行政機関、他事業所間などとの連絡業務

利用者に対する日々の相談業務
家族との連携
介護サービス情報公開制度への対応業務
各部門(管理部門・サービス部門など)間の調整業務
管理者の代行としての業務
利用者へのリスクマネジメントに関する業務
職員の資質向上および人材育成に関する業務(研修を除く)
施設内研修会の企画・実施に関する業務
地域に対する貢献を目的とした業務
施設運営のための情報収集に関する業務
外部評価に関わる業務(情報公開制度関連を除く)

	2つ	53	51.0%
	3つ	25	24.0%
	4つ	4	3.8%
最終学歴	中・高卒	14	13.5%
	専門学校卒	27	26.0%
	短大卒	8	7.7%
	大学卒	52	50.0%
	大学院卒	1	1.0%
	無回答	2	2.0%
養成校卒業の有無	通学制の社会福祉士養成校	26	25.0%
	通信制の社会福祉士養成校	13	12.5%
	介護福祉士養成校	26	25.0%
	卒業していない	26	25.0%
	無回答	17	16.3%

3. 調査結果

(1) 回答者の基本属性

まず回答者の基本的な属性を示す。

表2に回答者の性別・年齢・学歴・取得資格・取得資格数・養成校の卒業履歴、ならびにその割合を示す。性別に関して、資格や年齢によらず、約7割が男性である。介護職では女性が多いことと比べて特徴的である。(表2)

表2. 回答者の性別・年齢・資格・学歴

性別	男性	73	70.2%
	女性	30	28.8%
	無回答	1	1.0%
年齢	29歳まで	29	27.9%
	30～39歳	48	46.2%
	40～49歳	19	18.3%
	50歳以上	8	7.7%
平均年齢	男性	33.84	(6.95)
	女性	38.77	(10.71)
	総平均	35.28	(8.43)
取得資格 (複数選択)	社会福祉士	31	29.8%
	社会福祉主事	59	56.7%
	介護福祉士	60	57.7%
	ヘルパー1級	3	2.9%
	ヘルパー2級	16	15.4%
	介護職員基礎研修	2	1.9%
	ケアマネージャー	41	39.4%
	正看護師	1	1.0%
	准看護師	3	2.9%
	保健師	0	0.0%
	管理栄養士	0	0.0%
	栄養士	0	0.0%
	精神保健福祉士	2	1.9%
資格なし	1	1.0%	
取得資格数	資格なし	1	1.0%
	1つ	21	20.2%

(注) () 内の数字は標準偏差を表す。

年齢に関しては、ピークが30代にあり、総平均が35.3歳であった。しかし20代前半でも生活相談員になっている人たちがいる一方で、40代から50代にも分布しており、年齢分布が広い。施設長にうかがうと、かつては生活相談員は施設での経験をつんだうえでなっていく職種で、将来の施設長候補などとも言われたそうであるが、現在では多様化が進んでいることがうかがえる。男女別にみた年齢分布では女性の方が有意に年齢が高く、これもひとつの特徴と言えるだろう。

取得資格については介護福祉士と社会福祉主事は半数以上の人がかもっている。資格を持たない相談員は1名のみであり、複数の資格を有している場合が8割近くあった。中でも資格を2つ有する相談員が半数を占めていた。介護福祉士とケアマネージャーをともに取得したケースも多いことがわかる。社会福祉教育に関しては、社会福祉士養成校が通学・通信あわせて約4割、介護福祉士養成校が25%であり、重複をのぞくと全体の約6割が、専門の社会福祉教育を受けて入職していることがわかる。卒業した学校が養成校でない、あるいは進学していないものは全体の4割であった。

表3に回答者の勤務キャリアに関する属性項目の集計結果を示した。介護職の経験年数、相談員職の経験年数を示した。介護職経験なしが13人(12.5%)おり、平均の介護職経験年数は4.9年である。また、生活相談員経験年数は平

均で3.7年となっている。分布をより詳しく検討してみると、介護職を長期にわたって勤めている相談員も含まれており、介護職経験をふまえて生活相談員になっている場合とそうでない場合など、多様であることが分かる(表3)。

表3. 回答者の介護職・相談員の経験年数・ケアマネージャー兼務状況

介護職経験年数	経験なし	13	12.5%
	1年未満	7	6.7%
	1～5年	44	42.3%
	6年以上	40	38.5%
平均介護職経験年数		4.94	(4.31)
相談員経験年数	1年未満	21	20.2%
	1～5年	55	52.9%
	6年以上	28	26.9%
平均相談員経験年数		3.69	(3.38)
ケアマネージャー兼務	している	25	24.0%
	していない	79	76.0%

注) () 内の数字は標準偏差を表す。

生活相談員経験年数に関しては、1～5年のクラスに大きなピークがある。また6年以上の生活相談員経験を有する人は全体の3割未満であった。ただし、今回の調査サンプルが生活相談員の研修会参加者であることから、比較的経験の浅い生活相談員が参加している可能性がある。

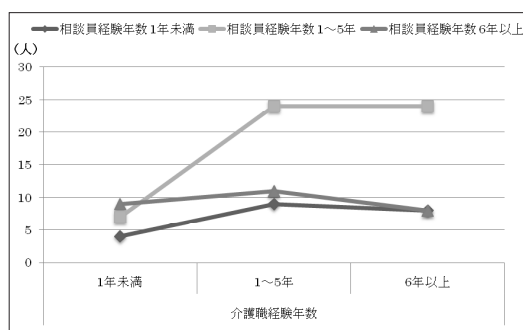


図1. 介護職経験年数と相談員経験年数の関連

る。

図1は、介護職経験年数と相談員経験年数との関連を分析したものであるが、有意な関連性はなかった。今回の調査結果からみると、介護職経験の長い人が生活相談員になっているとはかぎらない。

ケアマネージャーとの兼務状況(表3)をみると、全体の約四分の一の生活相談員がケアマネ業務を兼務しているが、四分の三の人は兼務していない。約半数はケアマネ資格を有しながら実際の業務には携わっていない。このことからみると、今回の調査対象者は、ケアマネ的な生活相談員と、ケアマネとは異なる業務を担当している生活相談員とに大別できそうである。

表4は回答者の勤務する施設の属性および回答者がこれまでに勤務した施設数をしめしている。回答者が勤務する施設は介護老人福祉施設が8割以上を占めていた。勤務する施設は、約7割が介護保険制度導入以前より運営されていた。運営主体の9割が入所施設を有しており、7割以上が短期入所・通所サービスを運営している。またこれまでに勤めた施設数をみると、約63%が当該施設のみであり、生活相談員に関しては、多くの施設を渡り歩くというような就業パターンはそれほど一般的でない(表4)。

表4. 相談員の勤務施設の属性、これまで勤務した施設数

併設事業	訪問系サービス(地域密着以外)	34	32.7%
	通所系サービス(地域密着以外)	86	82.7%
	入所施設サービス(地域密着以外)	96	92.3%
	地域密着サービス	27	26.0%
	居宅支援系サービス	79	76.0%
	短期入所系サービス	93	89.4%
併設事業数	1種	6	5.8%
	2種	6	5.8%
	3種	17	16.3%
	4種	32	30.8%
	5種	28	26.9%
	6種	13	12.5%
回答者の勤務施設	特別養護老人ホーム	92	88.4%
	経費老人ホーム	1	0.9%
	ケアハウス	2	1.9%
	デイケア	2	1.9%
	その他	1	0.9%
	これまでに勤務した施設数	1箇所	65
2箇所	22	21.1%	
3箇所	14	13.4%	
4箇所	2	1.9%	
6箇所	1	0.9%	

(2) 生活相談員の業務内容の分類

業務内容に関する担当度 因子分析

生活相談員の業務に関する先行研究をふまえ、また調査協力いただいた施設長からの示唆をもとに、調査対象である生活相談員の実情にそくして20項目に集約した網羅的な業務内容リストを構成した。この生活相談員の業務内容について、実際の担当度という観点から、いくつかの領域に区分・整理できないか、探索的に検討するための因子分析を行った。

具体的には、各業務内容の担当度を問う20項目への回答に対し、因子分析（主因子法、プロマックス回転）を実施した。その結果、初期解における固有値1を基準として、6因子が抽出された（説明率55.3%）。プロマックス回転後の因子パターンを表5に示す。

まず、第1因子は「管理者の代行」、「職員の

資質向上および人材育成」、「施設内研修会の企画実施」など、施設の管理・運営に大きく関与する管理職業務を表す9項目で構成されている。「安全管理」や「情報公開」なども含め、抽出された因子の中では最も多くの項目を含んでおり、回答の分散説明率は32.9%に達した。よって、今回調査対象とした生活相談員が担っている中核的な業務を代表しているといえる。以上のことから、この第1因子は「中核的管理運営業務」と解釈できる。

次に、第2因子は「家族との連携」、「短期入所サービス」、「利用者に対する日々の相談業務」などの4項目が高い因子負荷量を示した。主として、勤務施設においてより質の高いケアを提供するために、生活相談員が利用者およびその家族との調整を行うという重要な役割を果たしていることを示唆する因子といえる。ゆえに第

表5. 生活相談員の業務内容に関する因子分析結果(プロマックス回転後の因子パターン)

業務内容項目	因子					
	1	2	3	4	5	6
管理者の代行としての業務	.972	-.115	-.111	-.224	.180	.226
職員の資質向上および人材育成に関する業務（研修を除く）	.899	-.043	-.107	.056	.011	.195
施設内研修会の企画・実施に関する業務	.720	-.138	-.062	.204	.178	.082
感染症対応など施設全体の安全管理に関する業務	.714	.118	-.081	.134	-.001	.063
介護サービス情報公開制度への対応業務	.664	.057	.384	-.106	-.135	.204
利用者へのリスクマネージメントに関する業務	.647	.191	-.049	.228	-.142	.237
施設運営のための情報収集に関する業務	.633	-.099	.182	-.288	.022	-.299
各部門（管理部門・サービス部門など）間の調整業務	.535	.235	-.131	.046	.011	-.217
外部評価に関わる業務（情報公開制度関連を除く）	.528	-.123	.347	.154	-.309	-.072
家族との連携	.112	.842	-.037	-.074	.051	.119
短期入所サービスに関する業務	-.321	.600	.193	.064	.036	.216
利用者に対する日々の相談業務	.075	.594	-.122	.054	.033	-.062
地域や行政機関、他事業所間などの連絡業務	.244	.425	.117	-.122	.124	-.142
利用者の入所・退所に関する業務	-.144	-.030	.893	-.069	.184	.370
利用者の権利擁護に関わる業務	.027	.072	.637	.112	.051	-.123
イベントやグループ活動（クラブ活動）の企画	-.004	.000	-.020	.648	.034	-.033
地域に対する貢献を目的とした業務	.188	.073	.099	.317	.225	-.258
実習生やボランティアの受け入れ業務	.110	-.154	.201	.297	.514	.027
利用者の通院・入院に関する業務	.002	.205	.082	-.049	.513	.083
ケアプランに関する業務	.270	.091	.185	-.044	.058	.584
因子相関	1	-	.416	.453	.252	-.402
	2	-	-	.255	.055	-.187
	3	-	-	-.309	.176	-.413
	4	-	-	-	.238	-.147
	5	-	-	-	-	-.154

2 因子は「利用者・家族との連絡調整業務」と解釈できる。

第3因子以降の因子は構成する項目がやや少ないが、生活相談員の業務実態をより緻密に検討するためには、あえて細かく業務内容の領域を区分して捉える方が適切であろう。そこで、第3因子以降の因子についても、項目構成と因子負荷量の値を参考として因子の解釈を行った。第3因子は「利用者の入所・退所」および「利用者の権利擁護」に関する業務の2項目で構成されている。生活相談員のこうした業務内容には、利用者に関心をもちた広範な支援業務が含まれると考えられる。よって、第3因子は「利用者支援業務」と解釈した。

第4因子は、「イベントやグループ活動（クラブ活動）の企画」と「地域に対する貢献を目的とした業務」の2項目で構成された。生活相談員が、施設内および施設をとりまく地域社会の活性化を目指し、創造的な企画の立案と、それを牽引するためのリーダーシップの発揮を求められていることをこの因子は表している。ゆえに第4因子は「企画広報業務」と解釈できる。

第5因子は、「実習生やボランティアの受け入れ」と「利用者の通院・入院」の2項目で構成された因子である。この因子から、生活相談員が利用者はもちろんのこと、実習生やボランティアにとって、施設のインターフェイスの役割を果たしていることがうかがえる。いわば施設外から施設内へ生活・活動の場の移行を橋渡しすることから、この第5因子は「利用者・ボランティア等関連業務」と解釈した。

最後に「ケアプランに関する業務」の1項目のみが、第6因子への高い因子負荷を示した。ケアプランはケアマネージャーの役割と広く認識されている業務の1つであり、生活相談員との役割の重複・競合がしばしば指摘されている。こうした業務実態を反映してか、「ケアプランに関する業務」は他の業務内容の項目とは異なる独自の動きを示したと考えられる。

この因子分析により、生活相談員の業務内容が、大きく6つに分類できた。その業務範囲や内容は、予想以上に多岐にわたるものであり、生活相談員の仕事の大きさがわかった。とくに利用者の入所・退所に関わる業務だけでなく、施設の管理運営全体に関わる仕事が、むしろ業

務の中心となっていること、また、ケアプランに関わる業務が、ほかの仕事と独立した因子であること、などが大きな発見であった。

(3) 相談員の業務内容および基本属性との関連

業務内容を中心となって担っているかを「強くそう思う」「ある程度そう思う」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」の4段階で評定してもらった。「強くそう思う」「ある程度そう思う」を加算した割合を検討してみると、すべての項目において5割を超えている。このことから、当該業務内容項目は相談員の遂行レベルの高い内容をとらえたリストであると考えられる。最も担当度の高い項目は家族との連携に関する業務となっており、98.1%が「強くそう思う」「ある程度そう思う」と回答している、順に短期入所に関する業務が90.4%、利用者の入所・退所に関する業務および利用者に対する日々の相談業務が88.5%と続いている。

そこで生活相談員の各業務の担当度と相談員の属性との関連について検討した。生活相談員の回答した各業務の担当度を単純加算した得点を従属変数とし、年齢、性別、学歴、養成校の卒業、取得資格、取得資格数、ケアマネ兼務、介護職経験年数、相談員経験年数、施設に勤務する相談員数、これまでに勤務した施設数、施設の開設時期、運営主体の併設施設数をそれぞれ独立変数とする1要因分散分析を行い、どのような属性要因が、それぞれの業務担当度と関連が深いかを探索した。取得資格については取得者が十分な人数に達している社会福祉士・社会福祉主事・介護福祉士・ケアマネージャーの4種を水準とした。各業務担当度の条件ごとの平均値と標準偏差および統計量と多重比較(TukeyのHSD法)の結果を示す(表6)。

この分析から、生活相談員の業務担当度に影響を及ぼす要因としては、年齢(20代より30代以上のほうが担当度は高いが、やや弱い効果である)、ケアマネージャー資格の有無(持っているほうが担当度が高い)、生活相談員経験年数(年数が長いほうが担当度が高い)、施設の生活相談員数(単独のほうが複数いる施設よりも担当度が高い)、施設の設立年(介護保険導入前に設立された施設の生活相談員のほうが、介護保険導入後の施設よりも担当度が高い)、

表6. 生活相談員の業務担当度の平均値および標準偏差と基本属性との関連

項	目	度数	平均値	標準偏差	F 値	有意確率
年齢	20代	28	56.32	8.74	2.49	0.088
	30代	47	61.13	10.41		
	40代以上	27	60.59	7.95		
性別	男性	71	59.49	9.81	0.04	0.833
	女性	30	59.93	9.05		
社会福祉士	ない	71	59.83	8.64	0.07	0.793
	持っている	31	59.29	11.41		
社会福祉主事	ない	45	60.00	9.73	0.10	0.755
	持っている	57	59.40	9.41		
介護福祉士	ない	43	58.12	10.70	2.00	0.161
	持っている	59	60.80	8.46		
ケアマネージャー	ない	61	57.74	9.69	6.59	0.012*
	持っている	41	62.54	8.56		
取得資格数	1つ	21	55.95	9.65	1.40	0.247
	2つ	51	60.57	8.83		
	3つ	25	60.60	11.12		
	4つ	4	62.25	2.87		
学歴	中・高卒	14	60.21	7.23	0.17	0.916
	専門学校卒	26	60.00	8.43		
	短大卒	7	57.29	6.10		
	大学卒	52	59.42	11.04		
通学制社会福祉士養成校	卒業していない	76	60.74	8.72	3.89	0.051
	卒業した	26	56.54	11.11		
通信制社会福祉士養成校	卒業していない	89	59.72	9.67	0.02	0.885
	卒業した	13	59.31	8.69		
介護福祉士養成校	卒業していない	77	59.86	9.69	0.12	0.724
	卒業した	25	59.08	9.08		
ケアマネ兼務	兼務している	25	61.24	8.42	0.97	0.328
	してない	75	59.07	9.92		
介護職経験年数	1年未満	20	60.55	10.13	0.17	0.841
	5年以下	42	59.07	10.79		
	6年以上	40	59.85	7.80		
相談員経験年数	1年未満	20	55.70	8.55	3.82	0.025*
	5年以下	55	59.38	9.87		
	6年以上	27	63.19	8.38		
これまで勤務した施設数	1箇所	64	59.78	9.61	0.02	0.875
	2箇所以上	38	59.47	9.46		
相談員数	1人	33	62.58	9.34	2.54	0.084
	2人	41	57.76	9.88		
	3人以上	26	58.69	8.83		
施設の設立時期	導入前	73	60.78	9.97	3.20	0.077
	導入後	28	57.04	7.79		
法人の併設施設数	小規模（4施設まで）	62	59.60	9.24	0.01	0.927
	大規模（5施設以上）	40	59.78	10.03		

相談員経験年数について多重比較を行ったところ、6年以上の人が1年未満の人よりも業務担当度が高かった。

* p<.05

などが判明した。

このように、ケアマネージャー資格をもち、生活相談員経験年数をふんだんで、介護保険導入以前から事業運営している施設では、単独で業務を担っており業務担当度が高い傾向が見られる。これはわれわれの常識的な範囲の結果ではあるが、次のようなところに注目すべきである。第1に、性別による有意な違いが見られないこと、第2に介護職経験年数との関連がないこと、第3に学歴やケアマネージャー以外の取得資格、特に社会福祉士の資格取得との関連性がないこと、などである。介護職経験年数との関連にかんして、施設でのヒアリング調査によれば、かつては介護職の経験をつんだ生活相談員が、しだいに施設管理運営を任されるようになり、施設長となっていくキャリアコースがあったという。今回の調査サンプルからみると、介護保険導入後には、生活相談員になる道筋が多様化しているのではないかと推測される。施設においても、生活相談員のはたす役割や業務について、多元化が進んでいるのであろうか。

(4) 生活相談員はバーンアウトしているのか

看護職に関する先行研究では、業務の担当度とバーンアウト度との関連をみる研究が多い。業務やその担当度が生み出すストレスがバーンアウトをうみだし、離職等につながると想定されるためである(久保・田尾, 1994; 久保, 2007)。看護職と並んで離職率の高い介護職でも、看護職と同様に、業務の生み出すストレスが介護職の離職その他につながっているのであろうか。介護職研究でも、近年、バーンアウト尺度を用いた研究が出始めているので、われわれも調査項目にバーンアウト尺度を用いた設問をもうけている。われわれの研究関心は、看護職と比較して生活相談員の場合のバーンアウト度はどの程度のものなのか、であった。ただし、今回のデータだけでは、こうした問題関心に完全に答えることはできないのはもちろんである。

(5) 属性とバーンアウト傾向との関連

バーンアウト研究では、バーンアウトを「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感の低下」の3つの側面から分析する。久保によれば、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」と定義されている。消耗感あるいは疲労感はストレスの一般的な自覚症状であるが、たんなる消耗感ではなく、「情緒的」という限定がついているのは、この消耗感の主たる源が「情緒的な資源の枯渇」にあるとされている。また脱人格化とは「クライアントに対する無情で、非人間的な対応」と定義されている。脱人格化とは、クライアントそれぞれの人格を無視した、思いやりのない紋切り型の対応を意味する。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」と定義されている。成果の急激な落ち込みと、それにとまとう有能感、達成感の低下は、離職や強い自己否定などの行動と結びつくことも少なくないとされ、それぞれヒューマンサービスにおいては、そのサービスの質に重大な影響を及ぼす問題であるとされている。

では、生活相談員の属性および業務担当度と、バーンアウト傾向との関連を検討してみよう。属性とバーンアウトとの関連を検討するために、日本語版バーンアウト尺度の下位尺度である情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下を得点化し、それらの得点を従属変数とし、属性を独立変数とする1要因の分散分析を行った。さらに業務担当度とバーンアウト傾向との分析では、20項目の業務担当度を独立変数とし、脱人格化、個人的達成感の低下、情緒的消耗感というバーンアウトの下位項目を従属変数とする重回帰分析を行った。なお得点を算出するにあたっては、各項目の評定値を合計したものをを用いた(表7)。

ついで「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感の低下」の3つの側面に影響を与える要因を探索すべく、分散分析を行った。

「情緒的消耗感」に関しては、年齢に有意差がみられた(表8)。20代の生活相談員が、30代や40代以降の生活相談員よりも情緒的消耗感が高かった。

「脱人格化」に関しては、学歴と弱い関連が見られたが、あまり大きなものではなかった(表9)。

「個人的達成感の低下」に関しても、ケアマネージャー資格等との関連が見られはしたものの、一環した傾向は発見できなかった(表10)。

表7. 看護師・ホームヘルパーおよび生活相談員における「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感の低下」の平均値の比較

	看護師		ホームヘルパー		生活相談員	
	平均値	信頼性係数()	平均値	信頼性係数()	平均値	信頼性係数()
情緒的消耗感	3.25(0.90)	0.812	2.20(0.81)	0.785	2.67(0.81)	0.746
脱人格化	2.07(0.75)	0.836	1.44(0.51)	0.777	1.87(0.68)	0.818
個人的達成感の低下	3.56(0.71)	0.791	3.24(0.81)	0.788	3.31(0.58)	0.654

(注) 看護師およびホームヘルパーの値は(久保, 2007)の調査結果を示している。

表8. 情緒的消耗感因子の平均値・標準偏差と属性との関連性

項	目	度数	平均値	標準偏差	F 値	有意確率
年齢	20代	29	15.41	3.89	5.54	0.005**
	30代	48	12.58	3.97		
	40代以上	27	12.63	3.65		
性別	男性	73	13.49	4.01	0.03	0.855
	女性	30	13.33	4.04		
社会福祉士	ない	73	13.22	4.21	0.41	0.523
	持っている	31	13.77	3.62		
社会福祉主事	ない	45	13.56	3.70	0.14	0.708
	持っている	59	13.25	4.29		
介護福祉士	ない	44	13.14	3.87	0.29	0.593
	持っている	60	13.57	4.17		
ケアマネージャー	ない	63	13.63	4.33	0.61	0.435
	持っている	41	13.00	3.55		
取得資格数	1つ	21	12.76	4.45	0.32	0.809
	2つ	53	13.62	3.90		
	3つ	25	13.32	3.61		
	4つ	4	62.25	2.87		
学歴	中・高卒	14	13.21	3.64	1.72	0.169
	専門学校卒	27	14.52	4.39		
	短大卒	8	14.38	4.87		
	大学卒	52	12.54	3.60		
通学制社会福祉士養成校	卒業していない	78	13.12	3.95	1.40	0.240
	卒業した	26	14.19	4.23		
通信制社会福祉士養成校	卒業していない	91	13.52	4.01	0.78	0.380
	卒業した	13	12.46	4.25		
介護福祉士養成校	卒業していない	78	13.29	4.00	0.15	0.696
	卒業した	26	13.65	4.20		
ケアマネ兼務	兼務している	25	13.68	3.96	0.12	0.726
	してない	77	13.35	4.11		
介護職経験年数	1年未満	20	11.30	2.66	4.45	0.014*
	5年以下	44	14.43	4.42		
	6年以上	40	13.28	3.81		
相談員経験年数	1年未満	21	13.43	3.83	3.95	0.022*
	5年以下	55	14.24	4.47		
	6年以上	28	11.68	2.58		

これまで勤務した施設数	1箇所	65	12.65	3.79	6.10	0.015
	2箇所以上	39	14.62	4.17		
相談員数	1人	34	13.91	4.22	0.80	0.450*
	2人	42	13.43	4.52		
	3人以上	26	12.58	2.86		
施設の設立時期	導入前	75	13.47	3.70	0.10	0.750
	導入後	28	13.18	4.94		
法人の併設施設数	小規模（4施設まで）	63	13.70	4.09	0.97	0.328
	大規模（5施設以上）	41	12.90	3.94		

*p<.05 **p<.01

多重比較の結果、年齢は20代>30代・40代；介護職経験年数は1-5年>1年目；相談員経験年数は1-5年目>6年目となった。

表9. 脱人格化因子の平均値・標準偏差と属性との関連性

項	目	度数	平均値	標準偏差	F 値	有意確率
年齢	20代	29	12.62	4.91	2.41	0.095
	30代	48	10.83	3.45		
	40代以上	27	10.48	3.99		
性別	男性	73	11.41	4.28	0.37	0.544
	女性	30	10.87	3.71		
社会福祉士	ない	73	11.00	3.87	0.84	0.361
	持っている	31	11.81	4.59		
社会福祉主事	ない	45	11.24	4.05	0.00	0.993
	持っている	59	11.24	4.17		
介護福祉士	ない	44	11.45	4.09	0.21	0.650
	持っている	60	11.08	4.13		
ケアマネージャー	ない	63	11.81	4.28	3.15	0.079
	持っている	41	10.37	3.67		
取得資格数	1つ	21	11.48	4.45	0.32	0.810
	2つ	53	11.47	3.80		
	3つ	25	10.56	4.27		
	4つ	4	11.75	6.40		
学歴	中・高卒	14	10.07	3.12	2.79	0.044*
	専門学校卒	27	13.00	4.61		
	短大卒	8	11.38	3.62		
	大学卒	52	10.48	3.86		
通学制社会福祉士養成校	卒業していない	78	11.09	3.96	0.42	0.518
	卒業した	26	11.69	4.53		
通信制社会福祉士養成校	卒業していない	91	11.16	4.08	0.25	0.621
	卒業した	13	11.77	4.32		
介護福祉士養成校	卒業していない	78	11.04	4.10	0.76	0.386
	卒業した	26	11.85	4.09		
ケアマネ兼務	兼務している	25	10.56	3.34	1.05	0.307
	してない	77	11.53	4.33		
介護職経験年数	1年未満	20	9.90	3.97	3.13	0.048*
	5年以下	44	12.34	4.14		
	6年以上	40	10.70	3.88		

相談員経験年数	1年未満	21	11.10	3.66	1.66	0.196
	5年以下	55	11.85	4.62		
	6年以上	28	10.14	3.04		
これまで勤務した施設数	1箇所	65	10.77	4.26	2.32	0.130
	2箇所以上	39	12.03	3.72		
相談員数	1人	34	12.32	4.58	2.28	0.108
	2人	42	11.12	4.06		
	3人以上	26	10.08	3.33		
施設の設立時期	導入前	75	11.32	4.00	0.15	0.698
	導入後	28	10.96	4.47		
法人の併設施設数	小規模（4施設まで）	63	11.37	4.10	0.15	0.702
	大規模（5施設以上）	41	11.05	4.12		

*p<.05

多重比較の結果、年齢では専門学校卒 > 大学卒、となった。介護職経験年数は多重比較では有意でなかった。

表10. 個人的達成感の低下因子の平均値・標準偏差と属性項目の効果

項	目	度数	平均値	標準偏差	F 値	有意確率
年齢	20代	29	20.07	3.58	1.00	0.370
	30代	48	20.17	3.42		
	40代以上	27	19.04	3.40		
性別	男性	73	19.52	3.43	2.81	0.097
	女性	30	20.77	3.42		
社会福祉士	ない	73	19.60	3.51	1.21	0.273
	持っている	31	20.42	3.33		
社会福祉主事	ない	45	20.62	3.01	4.11	0.045*
	持っている	59	19.25	3.68		
介護福祉士	ない	44	19.52	3.29	0.66	0.417
	持っている	60	20.08	3.59		
ケアマネージャー	ない	63	19.27	3.41	4.59	0.035*
	持っている	41	20.73	3.38		
取得資格数	1つ	21	19.19	3.28	1.36	0.258
	2つ	53	19.85	3.37		
	3つ	25	19.92	3.60		
	4つ	4	23.00	4.69		
学歴	中・高卒	14	20.86	3.30	2.09	0.107
	専門学校卒	27	20.85	3.79		
	短大卒	8	20.13	1.89		
	大学卒	52	19.06	3.47		
通学制社会福祉士養成校	卒業していない	78	19.51	3.36	2.95	0.089
	卒業した	26	20.85	3.62		
通信制社会福祉士養成校	卒業していない	91	20.14	3.47	5.59	0.02*
	卒業した	13	17.77	2.68		
介護福祉士養成校	卒業していない	78	19.83	3.39	0.00	0.948
	卒業した	26	19.88	3.75		
ケアマネ兼務	兼務している	25	20.64	3.75	1.65	0.202
	してない	77	19.61	3.39		

介護職経験年数	1年未満	20	19.30	3.47	0.95	0.390
	5年以下	44	19.57	3.73		
	6年以上	40	20.43	3.15		
相談員経験年数	1年未満	21	20.00	2.51	0.44	0.647
	5年以下	55	20.05	3.84		
	6年以上	28	19.32	3.35		
これまで勤務した施設数	1箇所	65	19.38	3.44	3.15	0.079
	2箇所以上	39	20.62	3.39		
相談員数	1人	34	20.68	4.04	2.30	0.106
	2人	42	19.74	3.35		
	3人以上	26	18.77	2.55		
施設の設立時期	導入前	75	20.00	3.46	0.48	0.489
	導入後	28	19.46	3.54		
法人の併設施設数	小規模（4施設まで）	63	19.92	3.49	0.07	0.787
	大規模（5施設以上）	41	19.73	3.46		

*p<.05

こうした分析から明らかになることは、生活相談員の内実が多様で、属性とバーンアウトの間には一貫した有意な相関関係が見いだせない（関連がない、あるいは薄い）ということである。

(6) 介護職経験年数や生活相談員経験年数とバーンアウト傾向との関連

「情緒的消耗感」に関して、介護職経験年数との関連でみると、経験1年未満の人より1～5年経験した人のほうが高くなっている。ところが、生活相談員経験年数との関連でみると、注目すべきことに、経験が6年以上になると、1～5年以下の人よりも情緒的消耗感が低くなるという傾向が現れている。介護職経験のある程度積むと、情緒的消耗感が上昇するが、生活相談員の経験のほうは、ある程度経験を積んだほうが、消耗感に関しては持ち直すという傾向が見られたのである（表8）。

「脱人格化」に関しては、介護職経験年数と弱い関連が見られたが、大きなものではなかった。

「個人的達成感の低下」に関しても、経験年数等との有意な傾向は発見できなかった。

こうした結果が示していることは、20代で入職早々から生活相談員業務についた若手職員にとっては、生活相談員という仕事はハードで、情緒的消耗感を増大させることもあるが、やがて仕事に慣れてくると、そうした傾向は落ち着

き、情緒的消耗感を乗り越えていく、あるいは同じことだがバーンアウトしなくなるということである。これは、ある程度経験をたつてくると、生活相談員という仕事に「やりがい」を見いだすようになるとも考えられる。

(7) 業務担当度とバーンアウト傾向との関連

生活相談員としての業務担当度と、バーンアウト傾向との関連を検討する。情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下、の3項目を被説明変数として、職務の担当度との間の重回帰分析をおこなった（表11）。

情緒的消耗感では、「家族との連携」のみ有意であった。脱人格化では「家族との連携」「感染症対応など施設全体の安全管理に関する業務」「各部門（管理部門・サービス部門など）間の調整業務」が有意であった。ただし、「家族との連携」は脱人格化を促進し、「感染症対応など施設全体の安全管理に関する業務」「各部門間の調整業務」は脱人格化傾向を縮減する負の関係となっている。個人的達成感の低下では、有意な値を示した変数はなかった。

生活相談員としての業務担当度とバーンアウト傾向との関連について、こうした分析から明らかになったことは、次のようなことである。

第1に、家族との連携に情緒的な消耗感をいなく生活相談員はいるが、第2に、施設の管理運営業務はむしろバーンアウト傾向とは関連しない、あるいは逆の効果をもつ（こうした業務

表11. 情緒的消耗感・脱人格化・個人的達成感の低下を従属変数に、業務担当度のそれぞれを独立変数とする重回帰分析

	情緒的消耗感	脱人格化	個人的達成感の低下
利用者の通院・入院に関する業務	0.131	0.174	0.113
短期入所サービスに関する業務	0.004	- 0.020	0.043
ケアプランに関する業務	0.050	0.037	0.076
利用者の入所・退所に関する業務	0.024	- 0.073	0.081
感染症対応など施設全体の安全管理に関する業務	0.040	- 0.296*	0.006
実習生やボランティアの受け入れ業務	0.055	0.085	- 0.182
利用者の権利擁護に関わる業務	- 0.257	- 0.159	- 0.005
イベントやグループ活動（クラブ活動）の企画	0.095	- 0.019	- 0.076
地域や行政機関、他事業所間などの連絡業務	- 0.055	- 0.207	- 0.146
利用者に対する日々の相談業務	- 0.167	- 0.200	- 0.154
家族との連携	0.384*	0.329*	0.111
介護サービス情報公開制度への対応業務	- 0.166	- 0.134	0.060
各部門（管理部門・サービス部門など）間の調整業務	- 0.202	- 0.271*	- 0.084
管理者の代行としての業務	- 0.201	- 0.229	- 0.157
利用者へのリスクマネジメントに関する業務	- 0.160	0.057	0.180
職員の資質向上および人材育成に関する業務（研修を除く）	0.215	0.117	- 0.032
施設内研修会の企画・実施に関する業務	- 0.086	0.173	- 0.163
地域に対する貢献を目的とした業務	0.079	0.108	0.053
施設運営のための情報収集に関する業務	0.030	0.188	- 0.030
外部評価に関わる業務（情報公開制度関連を除く）	0.233	0.033	0.073
重相関係数（R ² ）	0.463	0.574	0.465
調整済み重相関係数（adj R ² ）	0.021	0.163	0.022

*p<.05

はむしろ「やりがい」を促進している可能性がある) こと。そして第3に、生活相談員の業務は、個人的達成感の低下をもたらしてはいない、ということである。

これは、多様な業務をかかえる生活相談員の業務担当度が高いほど、バーンアウト度が高まるのではないかと想定したわれわれの予想外の結果であった。今回の調査サンプルから見る限り、生活相談員の現状における業務は、バーンアウト傾向という尺度ではとらえられないものであることが示唆されているのかもしれない。

4. まとめ

今回の調査結果を見ると、全体として、生活相談員は看護職と比較して相対的にバーンアウト度が低いと言えるかもしれない。今回の調査サンプルからは、これ以上の探索が難しいが、後につながる調査仮説として、次のような要因

をあげておきたい。

第1に、生活相談員としての仕事は、最初はいへんであるが、やがて慣れて経験をつむと「やりがい」を発見できる仕事である可能性がある。生活相談員経験年数とバーンアウト度との間に関連がない、むしろ逆相関を示す場合もあることから、このような仮説が示唆される。第2に、生活相談員の仕事が、多様性をもっており、単純に「生活相談員の仕事」とまとめられる全体像をなしていないがゆえに「生活相談員の業務」と「バーンアウト傾向」との間に関連が見つからなかった可能性もある。この場合には、「生活相談員」というカテゴリーではなく、より具体的な業務や役割に対象を再分割して分析する必要があるのかもしれない。第3に、生活相談員には、業務の担当度の高まりがバーンアウト傾向を強めるという単純な相関関係が成り立たない可能性もある。それは、生活相談

員と看護職との比較、生活相談員と介護職との比較など、様々な比較研究によって明らかにしていく必要がある。そしてこれらの比較から、看護職とは異なった、生活相談員や介護職の仕事の特徴が明らかになっていくかもしれない。生活相談員の仕事は、その業務を中心となって担当するほどに「やりがい」が高まり、バーンアウト傾向を抑制する可能性もあるのではないだろうか。その場合の生活相談員や介護職の「やりがい」とは何か、その「やりがい」とバーンアウト度との関連はどのようなものなのか、これからの調査研究の課題としながら、今後も介護職や生活相談員の調査研究をさらに進める必要があろう。

本論文は、科学研究費補助金基盤研究(B)「介護保険改定の社会的影響評価：ステークホルダー間の相克と協働」(研究代表者・安立清史、課題番号20330105)による調査研究成果の一部である。

引用文献

- 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 (1), pp. 33-43
- 久保真人, 1998, 「ストレスとバーンアウトとの関係 - バーンアウトはストレンか? 」, 『産業・組織心理学研究』 12, pp.5-15
- , 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
- , 2007, 「日本語案バーンアウト尺度の因子的・構成概念妥当性の検証」, 『労働科学』 83 (22), pp.39-53
- , 2008, 「介護福祉士資格所有者の職務ストレスとその職場環境」, 『産業・組織心理学』 22 (1), pp.3-13
- 三輪直之, 2004, 「介護老人福祉施設における生活相談員の業務と専門性との関連について」, 『人間生活科学研究』 40 (1), pp.11-22
- 高林正洋, 2006, 「老人ホームの種別における生活相談員の職務内容の違いに関する研究」, 『福祉研究』 95, pp.62-71
- 山本浩史, 2002, 「介護老人保健施設相談員の役割について」, 『社会福祉士』 9, pp.182-187