

## 第7章 NPO 就労とバーンアウト

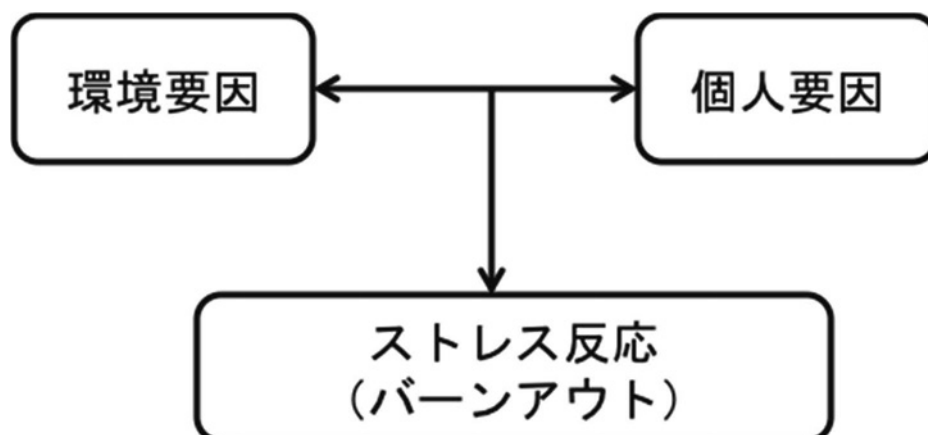
### 第1節 問題意識

バーンアウトとは、仕事を精力的に行う者があたかも「燃え尽きた」ように仕事に対する意欲を失い、休職・離職に至る症状のこと（久保、2007）である。看護や介護といった、人と直接関わりをもつ仕事を担う人のなかで多く見られる症状であり、今後需要が高まることが見込まれるこれらの領域におけるバーンアウトは、対策が求められる問題の一つであるといえる。

バーンアウトについての実証的な研究は、ストレス研究を土台にして行われてきており、バーンアウトの測定方法としては、Maslach & Jackson (1981) による Maslach Burnout Inventory (MBI) が広く用いられている。Maslach らは、バーンアウトを以下の3つの症状から構成されるものとしてとらえている。一つ目は「情緒的消耗感(emotional exhaustion)」で、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であり、バーンアウトの中心的な症状であるとされる。そしてこの主症状によってもたらされる副次的な症状として「脱人格化(depersionalization)」と「個人的達成感(personal accomplishment)の低下」の2つがある。「脱人格化」は、クライアントに対する無情で、非人間的な対応であり、クライアントと距離をとり情緒的な関わりを避けることでさらなる消耗を防ごうとしていると考えられている。一方、「個人的達成感の低下」は、「情緒的消耗感」や「脱人格化」の結果、クライアントに対するサービスの質が維持できなくなることから生じると考えられている。

こうしたバーンアウトの症状は、長期にわたる職場でのストレスが積み重なって生じる。バーンアウトにつながる職場でのストレスをもたらす要因としては、環境要因と個人要因がある（第7-1-1図）。環境要因には例えば、長時間に及ぶ労働や一日に多くのクライアントに接することから生じる過重負担があげられる。職場内で自らが仕事の内容や量をどの程度コントロールできるかといった自律性に関しても、それが低い場合にはストレス反応を高めるとされている。

第7-1-1図 ストレスの過程（久保、2007をもとに作成）



同じ職場環境にいたとしても、その環境がストレスをもたらすかどうかには個人差が存在する。例えば、仕事に対して動機づけが高く、使命感をもってひたむきに関わろうとする人は、多くの仕事を引き受けようとすることから過重負担に陥りやすく、また自律性の欠如にも敏感になるため、ストレスを高めやすいと考えられる。一方でお金のためと割り切って仕事に臨む人は、目の前の仕事を与えられた通りに進めるだけでありストレスを高めることは少ないといえる。こうした個人間で異なる個人要因と、職場がもたらす環境要因とがくみ合わさってストレス反応が生じ、それが長期にわたり積み重なって生じるのがバーンアウトである。

NPO を「働く場」としてとらえると、その活動分野としては、保健・医療・介護の領域が多く、これらの分野ではクライアントと直接関わる専門的な活動に従事する割合が高くなるといえる。バーンアウトはクライアントと直接関わる職種に多く、仕事内容が同じであればNPO 団体に働く人たちにとってもそのリスクは変わらないといえる。

その一方で「働く場」としてのNPO の特殊性も存在する。NPO は団体ごとに固有のミッションを共有する者たちから構成された、自律性・公益性を備えた団体であり、何よりも営利を目的としないといった特徴をもつ。これらの特徴の中で、ミッションが共有されているということは、活動を進める上で行動を評価する軸ともなり、評価基準が不明瞭な対人援助の現場にあっても、自身の行為をぶれることなく評価しうることに繋がると考えられる。

しかし、営利を目的としないところから、財政的に安定することが難しく、団体内で有給職員として働く場合、経済的な困難さが想定される。このことは活動を通じた達成感を感じにくくなることにもつながるかもしれない。NPO 団体に活動する人たちのバーンアウトの程度はどのようなものか、個人要因、環境要因とあわせて記述していくのが本章の目的である。

## 第2節 NPO 就労とバーンアウト

### 1. 分析に使用するデータと変数

#### (1) 本節で扱うデータ

本節の分析では、NPO で活動する個人を対象とする「NPO 法人の活動と働き方に関する調査（個人調査票）」をベースにして、「NPO 法人の活動と働き方に関する調査（団体調査票）」の変数を加えた「個人・団体合体データ（ $n = 3963$ ）」を用いる。

#### (2) 日本語版バーンアウト尺度

バーンアウトの測定には、日本語版バーンアウト尺度（久保、2004）を参考に、NPO 就労者に合わせ若干の項目の変更を行ったものを用いた。日本語バーンアウト尺度は、「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感の低下」の3つの下位尺度から構成されるが、対人援助に直接かかわる職種ばかりではないことが想定されたため、本調査では「脱人格化」を除い

た「情緒的消耗感」と「個人的達成の低下」の2つの下位尺度のみを用いた。この尺度では、「現在のNPO活動の中で、最近6か月くらいの間に、次の(a)～(k)のようなことをどの程度経験しましたか。あてはまると思う番号に○をつけてください。」という質問に対して、「いつもある」から「ない」までの5件法で回答をもとめた（第7-2-1表）。

バーンアウト得点は2つの下位尺度ごとに項目を合計し、得点が高くなるほどバーンアウト傾向が高くなるよう方向性を整えたうえで項目数で除し、得点範囲が1点から5点となるように調整した。各下位尺度ごとに $\alpha$ 係数を算出すると、「情緒的消耗感」では $\alpha = .825$ 、「個人的達成感の低下」では $\alpha = .872$ といずれも高い値が得られ、信頼性は十分であるといえる。

また、バーンアウト尺度11項目に対して探索的因子分析を行った結果、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の各項目がそれぞれ異なる2つの因子に高い負荷をもつ2因子構造となった<sup>1</sup>。

第7-2-1表 情緒的消耗感と個人的達成感の低下の項目

情緒的消耗感 (emotional exhaustion)	個人的達成感の低下 (personal accomplishment)
(a) 「こんな活動、もうやめた」と思うことがある	(b) 我を忘れるほど活動に熱中することがある
(d) 1日の活動が終わると「やっと終わった」と感じることもある	(c) この活動は私の性分に合っていると思うことがある
(e) 活動に行くのが嫌になって、家にいたいと思うことがある	(f) 活動を終えて、今日は気持ちの良い日だったと思う日がある
(g) 活動のために心にゆとりがなくなると感じることもある	(h) 今の活動に、心から喜びを感じることもある
(j) 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	(i) 活動が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある
	(k) 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある

### (3) 本章の分析に使用する変数

本章の分析に使用する変数一覧を第7-2-2表に示す。個人要因に関する変数としては、活動形態、活動をはじめたきっかけ（10カテゴリからひとつ選択）、活動の動機（11項目それぞれについて4件法）、活動のメリット（12項目それぞれについて4件法）、取り組み意欲の変化（3件法）、活動関与度（3領域それぞれについて4件法）、賃金決定ルール（8カテゴリからひとつ選択）、職業能力向上の知覚（4件法）、活動継続意図（4件法）、をとりあげる。また、フェイス変数として、性別、年齢を扱う。個人要因に関する変数はすべて個人調査内の変数である。

環境要因に関する変数としては、団体調査および個人調査に含まれる変数の両方から、NPOの団体規模、活動分野、団体の年間収入、標準的実労働時間、平均賃金を用いた。

<sup>1</sup> 今回の調査で参考にした日本語版バーンアウト尺度は全17項目から構成され、「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感の低下」の3因子構造となるが、本調査ではそのうち「脱人格化」に関する項目を除いた11項目を使用している。11項目の因子分析の結果（最尤法、プロマックス回転）、すべての項目が想定されているとおりの2つの因子に0.60以上の因子負荷を持つ2因子構造となった。

第 7-2-2 表 本章の分析に使用する主な変数一覧

調査票	変数	説明
個人調査票	活動を始めたきっかけ	10の選択肢から1つ選択。その他の自由記述をもとに3項目をアフターコード化
	活動の動機	12項目。「あてはまる」から「あてはまらない」まで4件法
	活動のメリット	11項目。「あてはまる」から「あてはまらない」まで4件法
	取り組み意欲の変化	「意欲は上がっている」から「意欲は下がっている」まで3件法
	活動関与度	3つの領域それぞれについて、「かなり関与している」から「関与していない」まで4件法
	賃金決定ルール	8つの選択肢から1つ選択
	職業能力向上の知覚	「向上している」から「向上してない」まで4件法
	活動継続意図	「可能な限り、現在のNPO法人で活動を続けたい」から「活動をやめたい」まで4件法
	性別	2件法
	年齢	実数回答をカテゴリ化
	週あたりの労働時間	有給職員に関しては、「標準的な週あたりの実労働時間」 ボランティアに関しては一月あたりの活動時間を4で除したものを使用
	NPO団体からの収入	有給職員に関しては「給与」を月給に換算 ボランティアに関しては、1年に受け取った謝礼金を12で除したものを使用
	NPO活動期間	活動開始年月を、調査時点2014年7月から引いた値を使用
団体調査票	団体規模	活動形態別の人数を合算しカテゴリ化
	活動分野	20の活動分野のなかから主要な活動分野の1番目としてあげられた領域を使用
	年間収入	2013年度の年間収入額(実数回答)をカテゴリ化
	標準的な実労働時間	正規職員の標準的な週あたりの実労働時間
	平均賃金	正規職員のうち、平均的な人の年間給与額

## 2. バーンアウト尺度得点の記述統計

バーンアウト尺度内の各下位尺度がどのように回答されているかをとらえるため、第7-2-3表にフェイス変数、活動形態、職位ごとにみたバーンアウト尺度得点の記述統計量を示す。

分析対象者全体で「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の平均をみると、「情緒的消耗感」は平均 2.26 (標準偏差 0.90)、「個人的達成感の低下」は平均 2.91 (標準偏差 0.91)と、「個人的達成感の低下」のほうが「情緒的消耗感」よりも値が高くなっている<sup>2</sup>。

性ごとにバーンアウトの程度をみると、「情緒的消耗感」・「個人的達成感の低下」のいずれも男性より女性のほうが高くなっている。

<sup>2</sup>日本語版バーンアウト得点には、その高低を区分する絶対的な基準点は存在しない。参考として、日本語版バーンアウト尺度を用いた古村・石竹(2012)の得点と本サンプルの得点とを比較する。古村らは高齢者グループホームに勤務するケアスタッフのバーンアウトと個人特性・職場環境要因との関連を検討している。この研究内で報告されているケアスタッフのバーンアウト下位尺度得点は、情緒的消耗感で平均 14.3 (標準偏差 4.9)、個人的達成感の低下で 16.1 (標準偏差 4.6)である。この得点は各下位尺度を構成する項目を単純に加算したものであり、情緒的消耗感では高得点が高い燃えつきを、個人的達成感の低下では低得点が高いバーンアウト傾向を示す。

本章でのバーンアウト得点は、解釈しやすさを考慮し、単純加算点を項目数で除し、得点が高くなるほど高いバーンアウト傾向となるよう方向を調整しているが、比較のため本調査のバーンアウト下位尺度得点を単純加算点で計算し、主な活動分野を保健・医療・福祉に限定し、有給職員についてのみ求めてみると、情緒的消耗感 は平均 12.1 (標準偏差 4.5)、個人的達成感の低下は平均 18.1 (標準偏差 5.2)となる。これを先の古村・石竹(2012)と比較するといずれも本サンプルの方がバーンアウトの傾向は低い。

年齢は、「情緒的消耗感」では年齢区分が高齢になるにしたがってバーンアウトの程度が低くなっている。「個人的達成感の低下」では、年齢区分が高くなるのに従いバーンアウトの程度が高まり、40～50歳未満が最も高く、70歳以降になると大きく得点が低くなる。

第7-2-3表 フェイス変数、活動形態、職位ごとにみたバーンアウト尺度得点の記述統計量

		情緒的消耗感			個人的達成感の低下		
		<i>n</i>	平均	標準偏差	<i>n</i>	平均	標準偏差
全体		3,776	2.26	0.90	3,776	2.91	0.91
性別	男性	1,930	2.13	0.88	1,932	2.88	0.92
	女性	1,762	2.41	0.90	1,761	2.94	0.89
年齢	30歳未満	211	2.63	1.00	210	2.95	0.86
	30～40歳未満	466	2.53	0.99	468	2.92	0.95
	40～50歳未満	663	2.40	0.94	662	3.01	0.90
	50～60歳未満	892	2.24	0.87	892	2.92	0.89
	60～70歳未満	1,002	2.09	0.81	1,004	2.92	0.91
	70歳以上	453	2.03	0.77	453	2.68	0.89
活動形態	正規職員	1,658	2.48	0.91	1,659	2.91	0.88
	非正規職員	651	2.23	0.85	649	3.11	0.85
	有償ボランティア	303	2.03	0.82	308	2.68	0.84
	無償事務局ボランティア	779	2.04	0.86	779	2.88	0.99
	無償その他ボランティア	295	1.92	0.83	294	2.76	0.93
職位	事務局長	2,308	2.18	0.86	2,308	2.81	0.92
	それ以外	1,468	2.38	0.95	1,468	3.05	0.87

活動形態ごとにみると、「情緒的消耗感」では、正規職員のバーンアウトが最も高く、次いで非正規職員のバーンアウトの程度が高くなっている。ボランティアは有償・無償にかかわらずバーンアウトの程度は有給職員に比べて低い値となっていた。「個人的達成感の低下」では、正規職員より非正規職員のほうがバーンアウトの程度が高く、「情緒的消耗感」の得点と同じくボランティアは有給職員に比べてバーンアウトの得点は低くなっているが、なかでも有償ボランティアの「個人的達成感の低下」得点が低かった。

職位に関しては、職位が事務局長である場合のほうがそれ以外である場合よりも、「情緒的消耗感」、「個人的達成感の低下」のいずれもバーンアウトの程度が低い値となっていた。

### 3. バーンアウト得点とフェイスとの相関

バーンアウト尺度とその他の量的な指標間の相関を第7-2-4表に示す。バーンアウト下位尺度の「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の相関係数は $r=.078$ と、関連は認められない。

週あたりの労働時間、NPO 団体からの収入、NPO 活動期間とバーンアウトとの関係をみると、



「情緒的消耗感」との間には、「週あたりの労働時間」が弱い正の相関を示している( $r = .292$ )。労働時間が長い者ほど、情緒的な疲労度を高く報告している傾向が読み取れる。「情緒的消耗感」は、NPO 団体からの収入や NPO 活動期間との間には  $r = .2$  を上回る相関がみられなかった。

一方「個人的達成感の低下」は、収入、労働時間、活動期間のいずれとの間にも  $r = .2$  を超える相関がなかった。バーンアウト下位尺度間に相関が認められず、相関を持つ変数も異なることから、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」は異なる概念であることが示唆される。

第 7-2-4 表 バーンアウト尺度得点とフェイス項目の相関

	情緒的 消耗感	個人的 達成感 の低下	週あたり の 労働時間	NPO団体 からの 収入
バーンアウト尺度				
1. 情緒的消耗感				
2. 個人的達成感の低下	.078 **			
給与・労働時間など				
3. 週あたりの労働時間	.292 **	-.056 **		
4. NPO団体からの収入	.080 **	-.101 **	-.024	
5. NPO活動期間	-.014	-.091 **	.056 **	.059 **

\*\*  $p < .01$

#### 4. 情緒的消耗感と個人的達成感の低下の高低によるバーンアウト 4 類型

バーンアウトの下位尺度である「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」とが、独立した概念であると考えられたため、両下位尺度のそれぞれの中央値を基準に、高群と低群とに 2 分し、バーンアウト 4 類型を作成した (第 7-2-5 表)。

「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」がともに低い群を「低低」型、「情緒的消耗感」が高く「個人的達成感の低下」が低い群を「ee 高 pa 低」型、「情緒的消耗感」の得点が低く「個人的達成感の低下」が高い群を「ee 低 pa 高」型、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」がともに高い群を「高高」型とする。

第 7-2-5 表 情緒的消耗感と個人的達成感の低下の高低によるバーンアウト 4 類型  
(個人・団体合体データ)

		個人的達成感 (personal accomplishment: pa) の低下		
		低群	高群	合計
情緒的 消耗感 (emotional exhaustion: ee)	低群	979 26.1% 「低低」型	863 23.0% 「ee低pa高」型	1,842 49.1%
	高群	939 25.0% 「ee高pa低」型	968 25.8% 「高高」型	1,907 50.9%
	合計	1,918 51.2%	1,831 48.8%	3,749 100%
	%は総和(n=3,749)を100%として算出			

以下の分析ではこのバーンアウト 4 類型を用いて、バーンアウトと個人・環境要因との関係を見ていく。

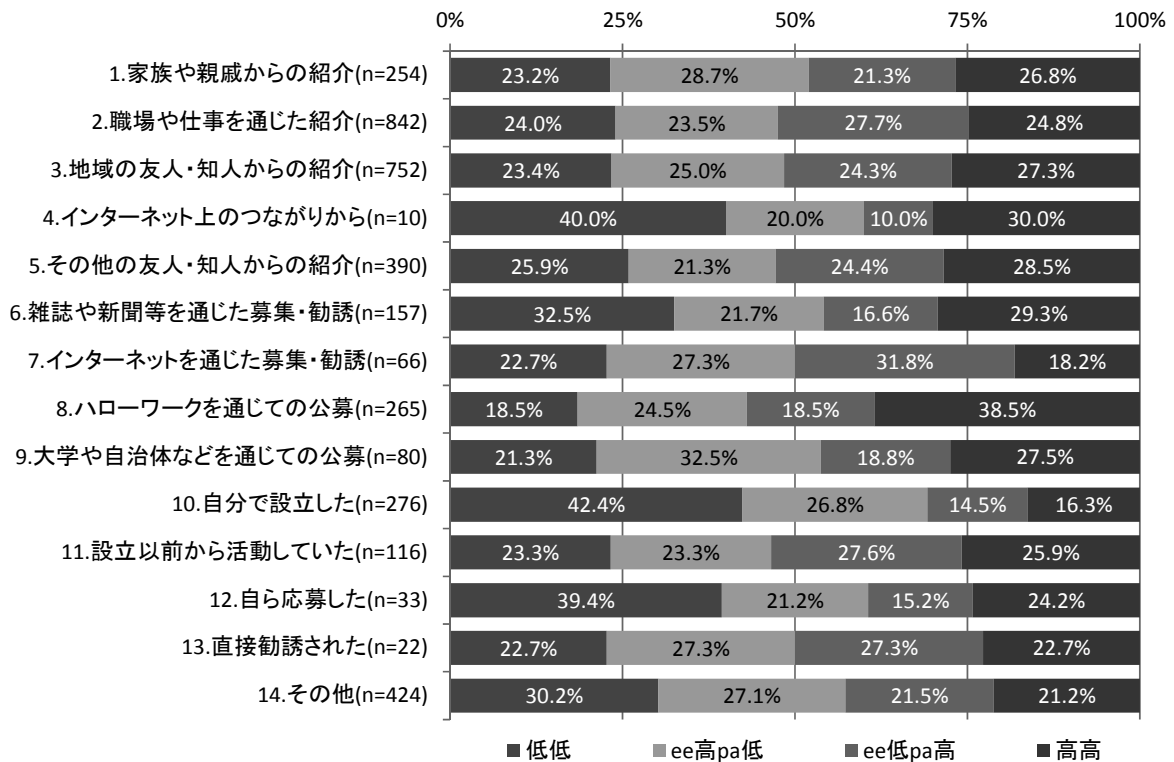
## 5. 個人要因とバーンアウト

### (1) 活動のきっかけ

活動のきっかけごとにみたバーンアウト 4 類型を第 7-2-1 図に示す。「10. 自分で設立した」と「12. 自ら応募した」を選択した者は、「低低」型の割合が高くなっている(それぞれ 42.4%、39.4%)。また、「低低」型と「ee 高 pa 低」型とを合わせた、割合もそれぞれ、69.2%、60.6%と 6 割を上回っており、特に「個人的達成感の低下」に関して得点が低い回答となっていた。つまり、NPO 活動への参入経路として自らの意志が強く関与している者は、その後の活動においてもバーンアウトの程度が低いといえる。なお、「4. インターネット上のつながりから」と回答した者も、「低低」型の割合が高いが、 $n = 10$  と  $n$  が小さいため解釈は保留する。

「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」が両方ともに高い「高高」型の割合をみると、「8. ハローワークを通じての公募」において 38.5%と、他の項目と比較すると高くなっている。ハローワークをきっかけとした者たちは「低低」型の割合も低く(18.5%)、他の経路を通じて関わりだした者よりもバーンアウトしやすいといえる。ただし、「8. ハローワークを通じての公募」を選択した 265 名は、活動形態ごとにみると有給職員が 255 名、ボランティアは 6 名(無回答 4 名)と、有給職員の割合が圧倒的に高い。本調査での有給職員の割合は 62.4%であり、第 7-2-3 表でもみたように、ボランティアに比べ有給職員のバーンアウト傾向は高いため、活動形態の違いが「高高」型の割合の高さに影響しているとも考えられる。

第7-2-1 図 活動をはじめたきっかけごとにみたバーンアウト4 類型



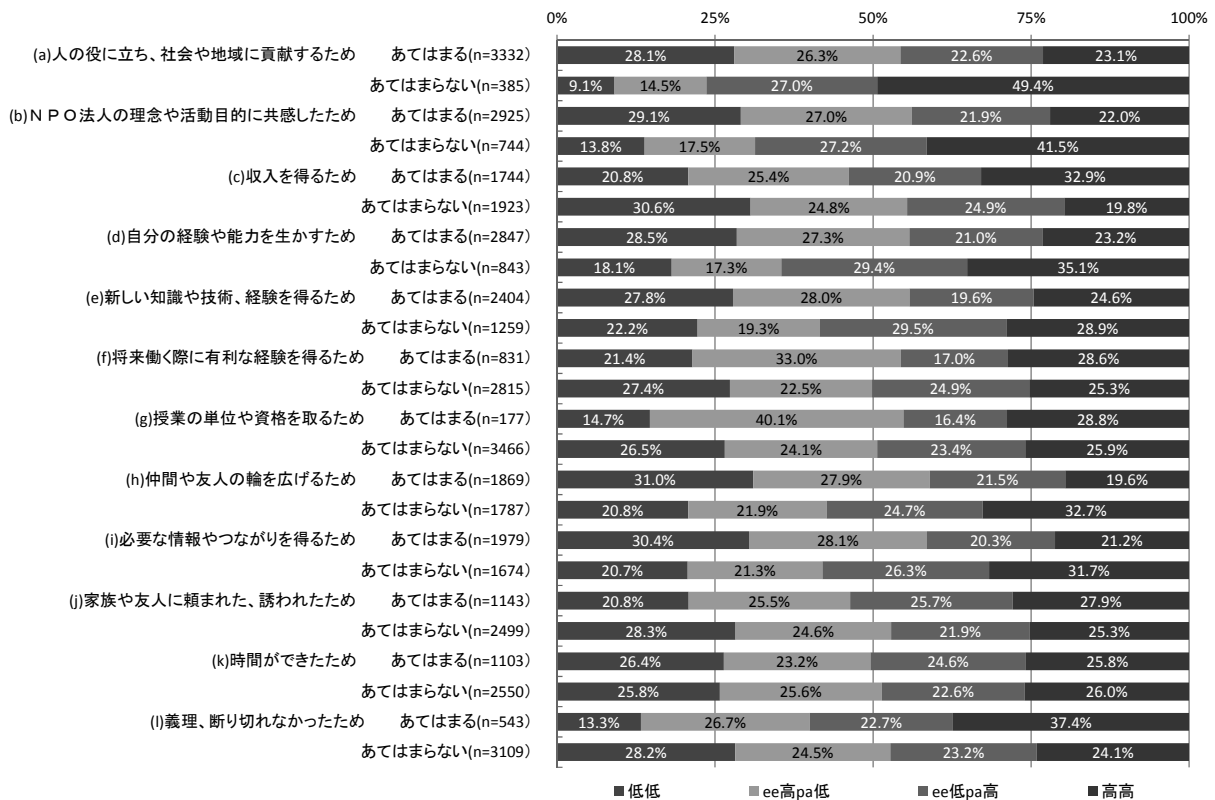
注)「10. 自分で設立した」から「13. 直接勧誘された」までは、調査票内「その他」への自由回答をアフターコード化したカテゴリ。

(2) 活動の動機

次に活動の動機ごとにみたバーンアウト4 類型の割合を第7-2-2 図に示す。活動動機は(a)から(1)の12 項目それぞれについて、「あてはまる」～「ややあてはまる」～「あまりあてはまらない」～「あてはまらない」まで4 件法での回答を求めている。第7-2-2 図では、「あてはまる」と「ややあてはまる」を『あてはまる』カテゴリに、「あまりあてはまらない」と「あてはまらない」を『あてはまらない』カテゴリに再カテゴリ化し、活動動機12 項目ごとにバーンアウト4 類型の割合を示している。



第 7-2-2 図 活動の動機ごとにみたバーンアウト 4 類型



バーンアウトの程度が高まっていると考えられる「高高」型に目を向けると、「あてはまらない」と回答した者で「高高」型の割合が高い項目と、逆に「あてはまる」に回答した者で「高高」型の割合が高い項目とがあることがわかる。前者に典型的な項目は「(a)人の役に立ち、社会や地域に貢献するため」、「(b)NPO法人の理念や活動目的に共感したため」の2項目であり、これらの項目に「あてはまらない」とした者のそれぞれ49.4%、41.5%が「高高」型になる。またこれらの項目で、「高高」型と「ee低pa高」型を合わせ、「個人的達成感の低下」が高いものの割合をみると、「(a)人の役に立ち、社会や地域に貢献するため」では、76.4%、「(b)NPO法人の理念や活動目的に共感したため」では68.7%であった。つまり、これらの項目に「あてはまらない」と回答している者は、人数としては少ないが、社会貢献への志向性やNPO法人のミッションへの共感の意識をあまり持たずに活動を始めた者であると考えられる。NPO活動を進めていく上で、これらの動機が弱い者は、NPO活動を通じた達成感を見いだしにくいといえる。

また、「(d)自分の経験や能力を生かすため」、「(h)仲間や友人の輪を広げるため」、「(i)必要な情報やつながりを得るため」、の3項目においても「あてはまらない」とした者で「高高」型の割合がいずれも30%を上まわっている。これらの項目は個々のNPO団体が掲げる中心的な活動に関わるというよりも、活動を通じた副次的な成果と関連した項目であるといえる。これらの項目を「あてはまらない」とする者は、活動がもたらす仲間とのつながりなどの多

様な成果を感じにくくなっているため、バーンアウト得点が高まっているのかもしれないのかもしれない。

一方、個々の動機項目に「あてはまる」とした者のうち、「高高」型の割合が高かったのは、「(c)収入を得るため」、「(1)義理、断り切れなかったため」の2項目であった。「収入を得るため」に対して「あてはまる」とした者の32.9%が「高高」型であった。この項目に対しては、逆に「あてはまらない」とした者のうち「低低」型となった割合が30.6%と高くなっていた。「収入」を動機としてあげる者は、活動形態も有給職員となる割合が高い。活動の動機の「(c)収入を得るため」に「あてはまる」した1744名の内、有給職員は1592名、ボランティアは126名と有給職員が多く、一方「(c)収入を得るため」に「あてはまらない」とした1923名の内、有給職員は678名、ボランティアは1190名で、こちらはボランティアが占める割合が高くなっている。動機の内、収入に関する解答とバーンアウト4類型の関係は、これら活動形態の割合も影響していると考えられる。

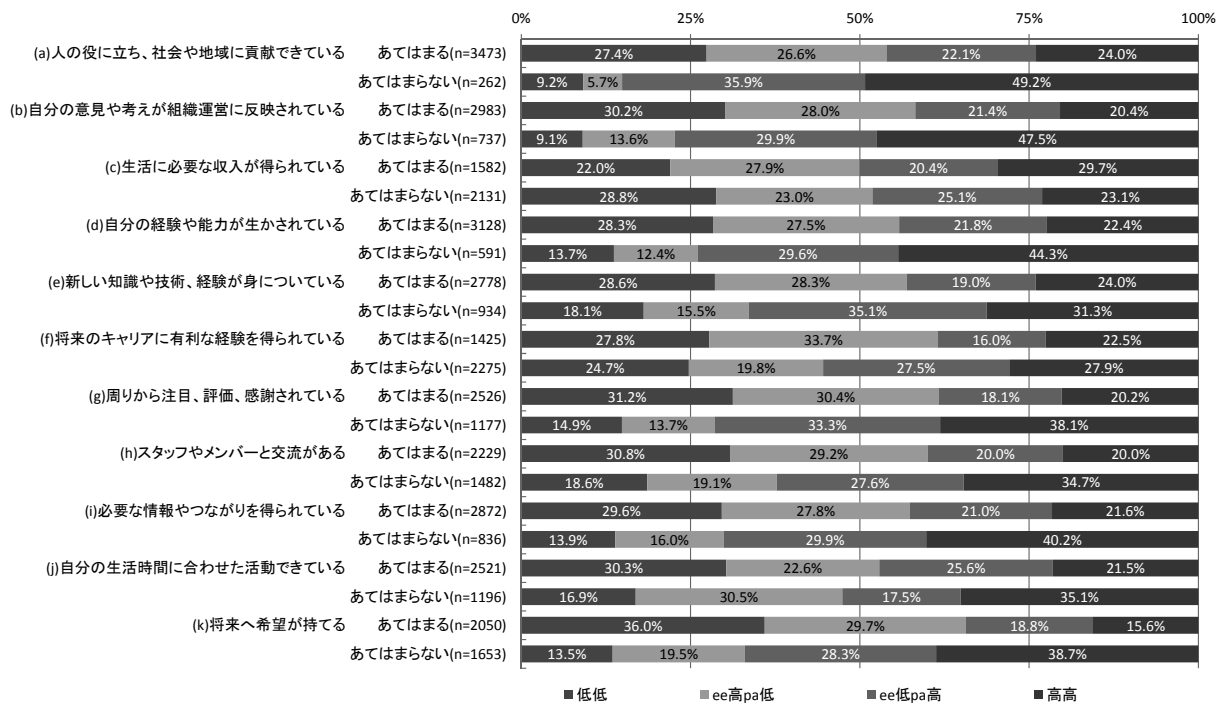
「(1) 義理・断り切れなかったため」の項目に「あてはまる」と回答した者のうち、「高高」型となったのは37.4%と、12項目中「あてはまる」と回答した者の割合の中では最も高い割合となっていた。この項目は、活動参加の動機としては消極的な動機であり、また「義理」があるため容易にNPO活動から離脱することもできず、バーンアウト傾向が高まっているのかもしれない。

また、「(g)授業の単位や資格を取るため」に「あてはまる」と回答した者では、40.1%が「情緒的消耗感」のみが高い「ee高pa低」型となっている。「単位や資格のため」という動機を持つ者たちは、NPOの理念やミッションとはつながらない動機を持ちながら、「単位や資格」といった目的があるため活動を止めるわけにはいかない。そのため情緒的に疲弊するものの割合が高くなっていると考えられる。

### (3) 活動のメリット

次に、活動を通じて得られているメリット、すなわち活動成果ごとにバーンアウト4類型をみていく。活動成果は(a)から(k)まで11項目それぞれについて、先の活動動機と同様に4件法で回答を求めている。活動成果についても11項目について『あてはまる』・『あてはまらない』に再カテゴリ化したグループごとにバーンアウト4類型をみていく（第7-2-3図）。

第 7-2-3 図 活動のメリットごとにみたバーンアウト 4 類型



これらの項目において、「あてはまらない」と回答した者の中で「高高」型の割合が高かったのは、「(a)人の役に立ち、社会や地域に貢献できている」、「(b)自分の意見や考えが組織運営に反映されている」、「(d)自分の経験や能力が活かされている」、「(i)必要な情報やつながりj得られている」の4項目であった。

これらの項目の中で、特に「高高」型の割合が高いのが、「(a)人の役に立ち、社会や地域に貢献できている(49.2%)」、「(b)自分の意見や考えが組織運営に反映されている(47.5%)」である。特にNPO団体の存在意義にもつながる「人の役に立ち、社会や地域に貢献」することができていないとする者たちは数は少ないものの(n=262)、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」においてどちらもバーンアウトの程度が高くなっている。また、「ee低pa高」型と「高高」型の割合を合算し、「個人的達成感の低下」を強めている割合を求めると85.1%に達する。「人の役に立ち地域社会に貢献」できていない、と自らの活動を評価する者は、活動からは多くの達成感j得られず、「個人的達成感の低下」が強まる状態へと至ると考えらえる。

同様に、「自分の意見が組織運営に反映」されていないとする者たちも、バーンアウト傾向が高いといえる。この項目では、「ee高pa低」型と「高高」型を合わせた割合である、「情緒的消耗感」が高い者の割合が60%を上回り、また「ee低pa高」型と「高高」型と合わせた、「個人的達成感の低下」を強めている割合も77%に達している。自分の意見が運営に活かされていないと感じながら活動を続けていくことは、ストレスの程度を高めることにつながるといえる。「自分の意見が組織運営に反映」項目において「あてはまる」と回答した者た

ちでは、「低低」型の割合が30%を上回っている事からも、自分の意見が組織の中で生かされるかどうかはバーンアウトに影響を与えうる項目であるといえよう。

活動のメリット11項目に「あてはまる」とした者のうち、「高高」型が30%を上回った項目はなかった。一方で「低低」型が30%を超えていたのは、「(b)自分の意見や考えが組織運営に反映されている」のほかに、「(g)周りから注目、評価、感謝されている」、「(j)自分の生活時間に合わせて活動できている」、「(k)将来へ希望がもてる」といった項目である。「(g)周りから注目、評価、感謝されている」と「(k)将来へ希望がもてる」に「あてはまる」と回答した者の間では、「低低」型がそれぞれ、31.2%と36.0%とバーンアウトの程度が低い者の割合が高いが、同項目で「あてはまらない」と回答した者では、「個人的達成感の低下」が高くなっている（「ee低pa高」型と「高高」型の合計がそれぞれ、71.5%と67.0%）。つまり、活動を通じて、周りから注目・評価・感謝をうけていると感じる者や、将来に対する希望が持てる者はバーンアウトの程度が低く、一方でそれらが得られない場合には、「個人的達成感の低下」が強まるといえる。

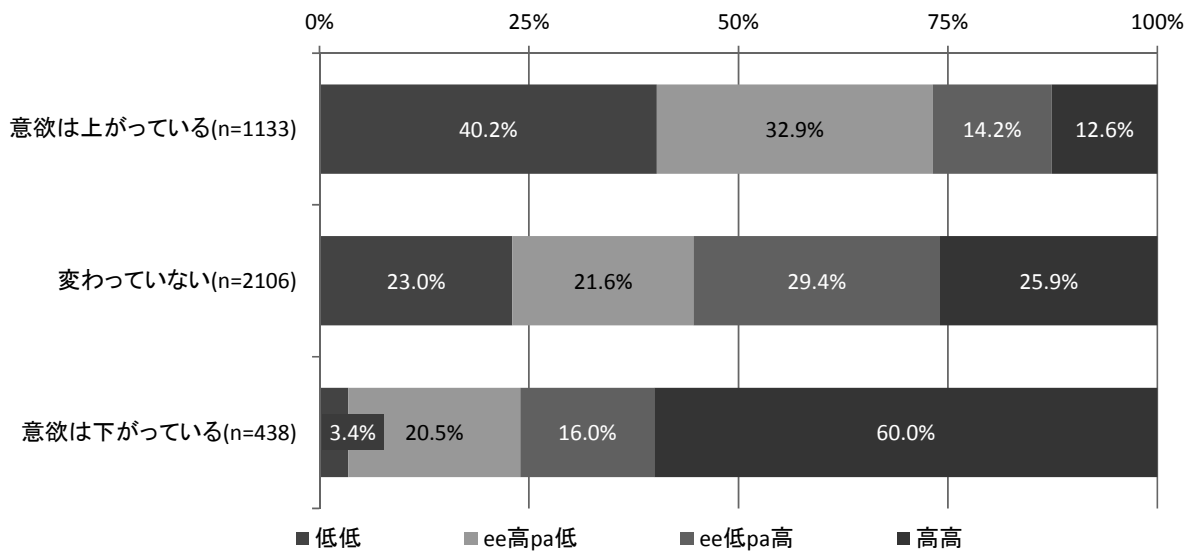
「(j)自分の生活時間に合わせて活動できている」に「あてはまる」と回答した者は、「低低」型が30.3%と他項目と比べて高くなっているが、同項目に「あてはまらない」と回答した者は、「情緒的消耗感」が高くなっている（「ee高pa低」型と「高高」型を加えた割合が65.6%）。NPO活動が自分の生活時間に適合している程度は、「情緒的消耗感」に関連しているといえる。

#### (4) 意欲の変化

活動を始めてから、現在に至るまでの活動への取り組み意欲の変化ごとにバーンアウト4類型をみると（第7-2-4図）、「意欲は上がっている」と報告した者では「低低」型の割合が大きく（40.2%）、「高高」型の割合が小さい（12.6%）。つまりバーンアウトの程度が「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の両側面で低い状態にあるといえる。

一方で、「意欲は下がっている」とした者たちでは、「低低」型の割合はわずか3.4%で、「高高」型の割合は60%に達している。取り組み意欲が下がるということは、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」のいずれか、あるいはその両方の高まりと関連しているといえる。

第7-2-4図 取り組み意欲の変化ごとにみたバーンアウト4類型



#### (5) 組織内での関与度とバーンアウト

現在の NPO 法人内での関与の程度について、「(a) 組織運営やミッションの方針決定」、「(b) 組織の全般的な業務の管理」、「(c) 個々のプロジェクトの管理・運営」の3領域ごとにバーンアウト4類型との関連をみた（第7-2-5図～第7-2-7図）。

いずれの領域とも、「関与している」から「関与していない」にかけて、「低低」型と「ee高pa低」型の割合が小さくなり、「ee低pa高」型と「高高」型の割合が高くなる傾向がみられた<sup>3</sup>。

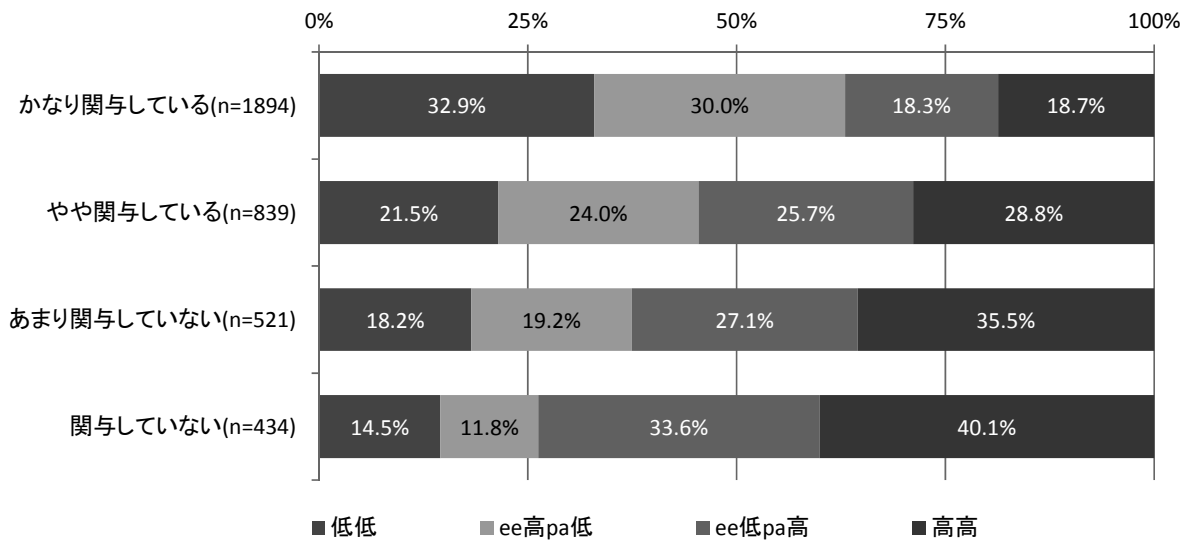
NPO 団体内で、活動にどの程度関与するかは、いかに組織内で自律性を保っているかに関連するといえる。この自律性が低まるにつれ、「低低」型の割合が小さくなり、「高高」型の割合が増していることから、バーンアウト傾向が高まっていることは見て取れるが、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」それぞれの高低ごとにみると、自律性の影響の仕方が異なっている。

「情緒的消耗感」が高い者の割合は、「ee高pa低」型と「高高」型の割合を合わせた値となり、「個人的達成感の低下」が高い者の割合は、「ee低pa高」型と「高高」型の割合を合わせた値となる。これらの割合の変化を、「(a) 組織運営やミッションの方針決定」でみると、「かなり関与している」から「関与していない」にかけて、「情緒的消耗感」では、48.7%、52.8%、54.7%、51.8%と大きな割合の変化はみられない。一方で、「個人的達成感の低下」では、37.0%、54.6%、62.6%、73.7%と割合が高くなっている。同様の傾向は、他の2領域でもみられ、NPO 団体で、いかに自律性を保てるかは、バーンアウトのうち、「個人的達成感の低

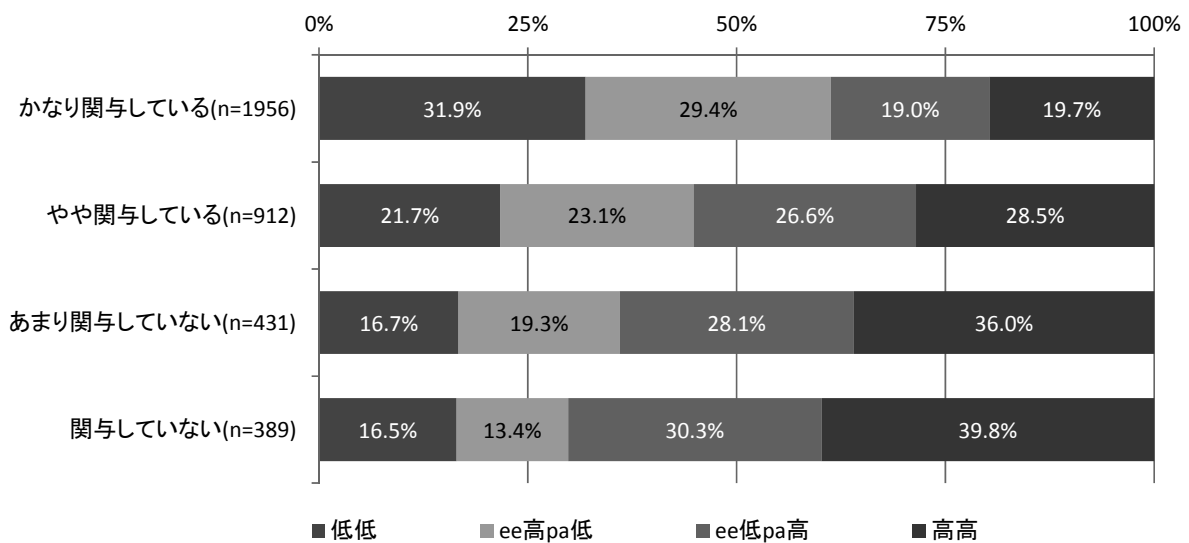
<sup>3</sup> (c)の個々のプロジェクトの管理・運営においてのみ、「あまり関与していない」から「関与していない」にかけて「低低」型割合が16.0%から16.9%に上昇しているが、上昇の程度はわずかであるため、全体として「低低群の割合は小さくなる」とした。

下」に関連していると考えられる。

第 7-2-5 図 (a) 組織運営やミッションの方針決定ごとにみたバーンアウト 4 類型

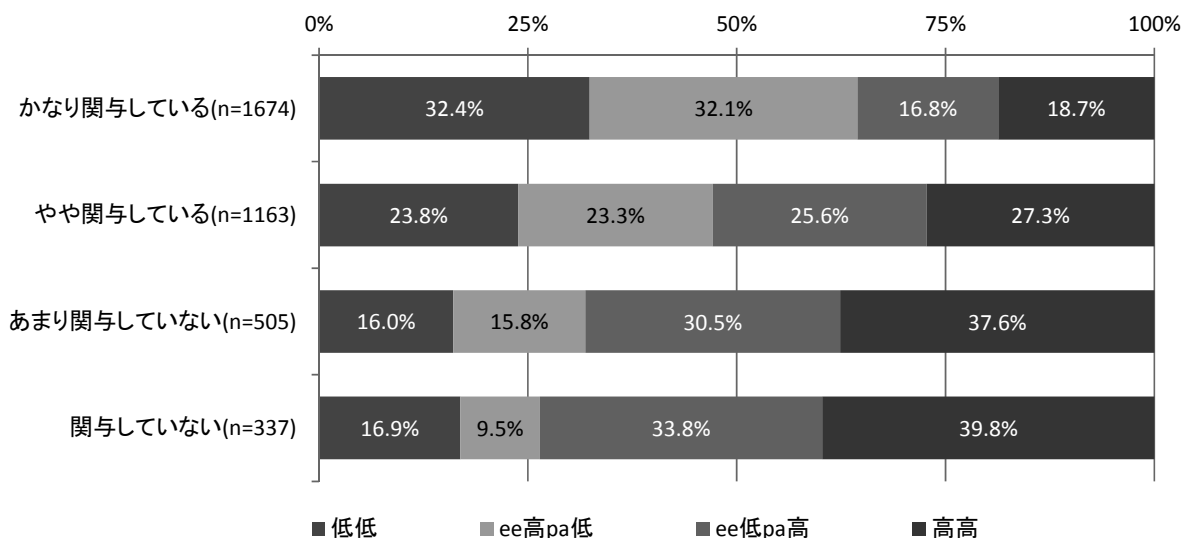


第 7-2-6 図 (b) 組織の全般的な業務の管理ごとにみたバーンアウト 4 類型





第 7-2-7 図 (c) 個々のプロジェクトの管理・運営ごとにみたバーンアウト 4 類型



#### (6) 賃金決定ルールとバーンアウト

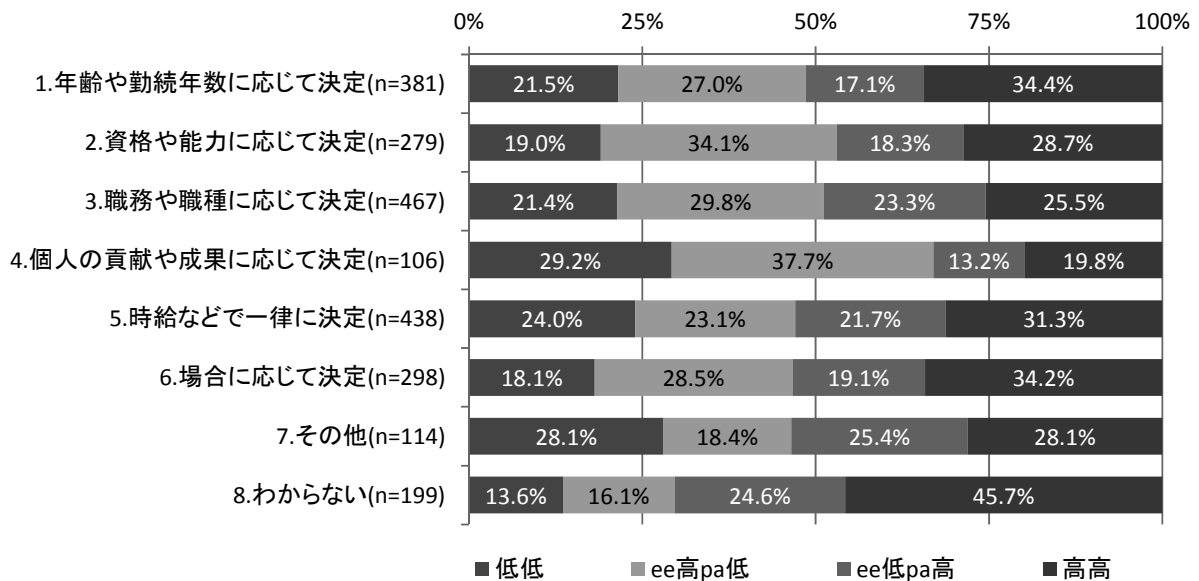
次に、所属する団体での賃金決定のルールごとにみたバーンアウト 4 類型の割合を第 7-2-8 図に示す。賃金決定のルールについては、有給職員のみを対象とした設問であるため、分析対象も有給職員のみとなる。

「高高」型の割合は、賃金決定ルールを「(8) わからない」とする者において高くなっている (45.7%)。「ee 低 pa 高」型の割合と合わせると、個人的達成の低下において、バーンアウト傾向が高い者の割合は 70.4%に達し、賃金決定ルールが不明瞭なまま活動している有給職員は、活動を通じた達成感が得られにくいと考えられる。

また賃金が「(6) 場合に応じて決定」されるとした者において「低低」型の割合が低い (18.1%)。場合に応じた賃金決定は、自分の関わりと賃金との関係が不明確な状態を表しているといえる。そのような状態での活動においてはバーンアウトの傾向が高まりやすいといえる。

一方、「低低」型の割合が高かったのは、「(4) 個人の貢献や成果に応じて決定」の項目を選んだ者たちで、29.2%であった。この項目を選んだ者は「個人的達成感の低下」の程度も低く、「低低」型と「ee 高 pa 低」型の割合を合わせた 67.0%が、個人的達成の減少においてバーンアウト傾向が低かった。賃金という形で自らの貢献や成果を評価してくれる団体で活動する有給職員は、達成感においては高い状態を維持できているといえよう。

第 7-2-8 図 賃金決定ルールごとにみたバーンアウト 4 類型

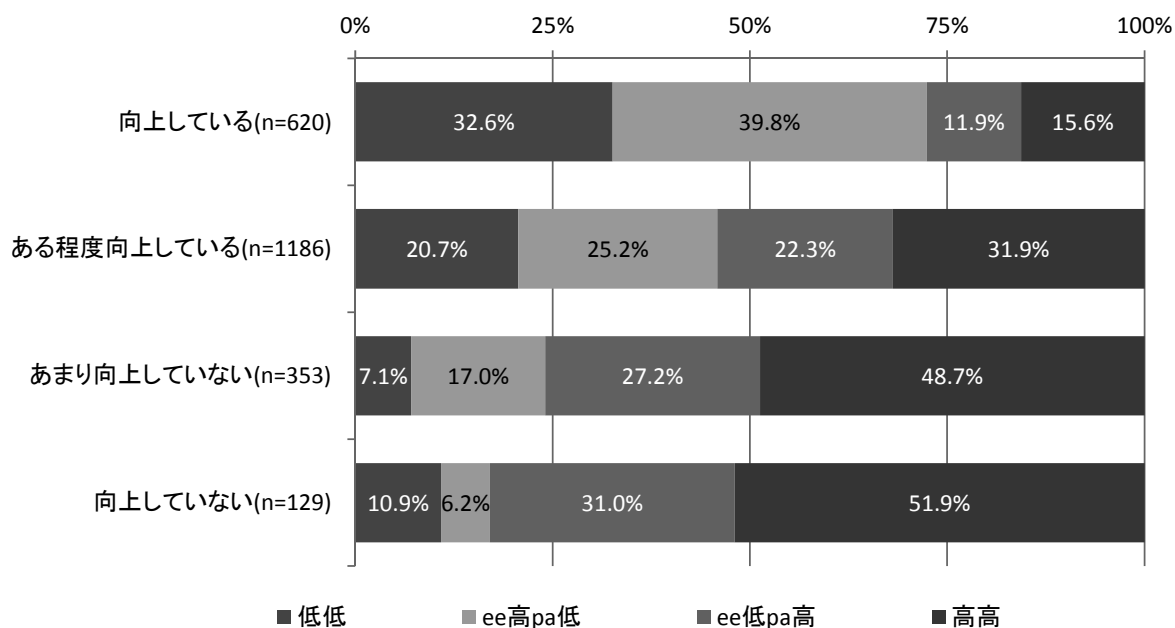


(7) 職業能力やキャリアの向上の知覚ごとのバーンアウト

(6)と同様に、職業能力やキャリアの向上の知覚も有給職員に限定してきている項目であり、分析も有給職員のみが対象となる。

この項目に対して、「向上している」と回答した者から「向上していない」と回答した者にかけて、「個人的達成感の低下」においてバーンアウト傾向が高い者の割合（「高高」型+「ee低pa高」型）が、27.6%から82.9%と大きく増加している（第7-2-9図）。一方で、「情緒的消耗感」においてバーンアウトの高い者の割合（「高高」型+「ee高pa低」型）は、55.5%から65.7%の範囲であり、「個人的達成感の低下」に比較して大きな変化はみられない。ここから、職業能力やキャリア向上の知覚は、バーンアウトの内、「個人的達成感の低下」に主に関連しているといえる。

第 7-2-9 図 職業能力やキャリアの向上の知覚ごとのバーンアウト 4 類型



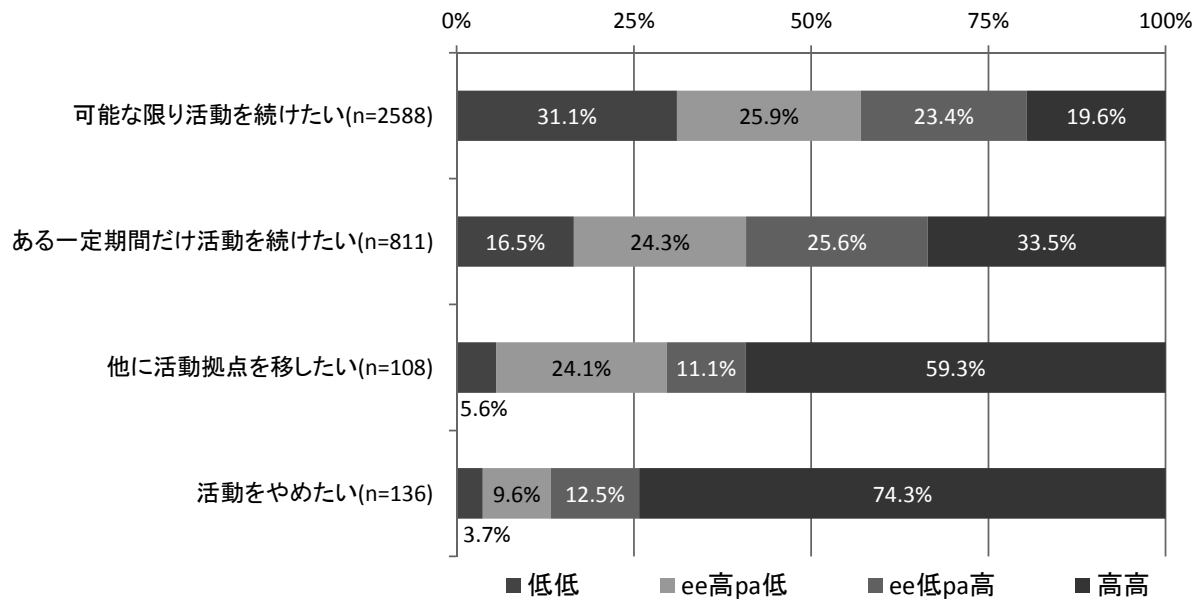
#### (8) 活動継続意思とバーンアウト

今後の NPO 法人での活動についての見通しをきいた活動継続意思の設問は、有給職員とボランティアを含むすべての対象者に対する設問であるため、再び、対象者は合体データの全サンプルとなる。

活動継続意思ごとにバーンアウト 4 類型をみると、「可能な限り活動を続けたい」から「活動をやめたい」にかけて、「低低」型の割合は 31.1%から 3.7%へと低くなり、「高高」型の割合は 19.6%から 74.3%へと高くなっている（第 7-2-10 図）。

バーンアウト 4 類型と、活動への態度を尋ねた項目との間では、活動に対する態度がネガティブになるにつれて「低低」型割合が減少し、「高高」型の割合が上昇するといった、同様のパターンが示された項目が存在するが（例えば(5)でみた意欲の変化）、活動継続意思の高さは、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の双方と関連しているという点で異なっている。つまり、活動の離脱は、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」がともに低下した場合に生じる現象であるといえる。

第 7-2-10 図 活動継続意思ごとにみたバーンアウト 4 類型



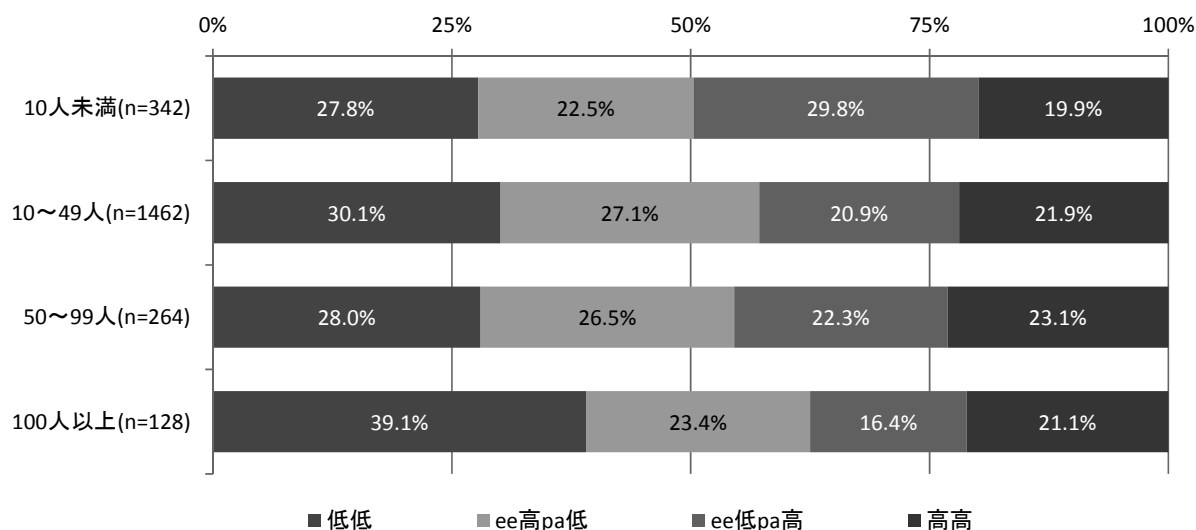
## 6. 環境要因とバーンアウト（事務局長ケース）

バーンアウトに対して組織の側がもたらす環境要因を、団体調査の変数を用いてみていく。これまでの分析には、個人調査票と団体調査票を合わせた合体データを用いているが、このデータは個人調査票に団体調査票の各変数を追加しているため、団体調査票の変数の集計にゆがみが生じるおそれがある。そのため、本項では、各団体1名のみが個人調査に回答している事務局長のケースに限定して分析を行う。

### (1) 団体規模とバーンアウト

まず、2014年度末の団体の総人数ごとにバーンアウト4種類の割合をみると（第7-2-11図）、規模が100名以上の団体では、100名未満の規模の団体に比べて「低低」型の割合が高く、「ee低pa高」型の割合が低くなっている。規模が100を上回る団体の事務局長は、仕事の負荷は高くなることが予想されるが、達成感が高く維持できているといえる。

第7-2-11図 団体の総人数（2014年3月末人数の合算）とバーンアウト4類型

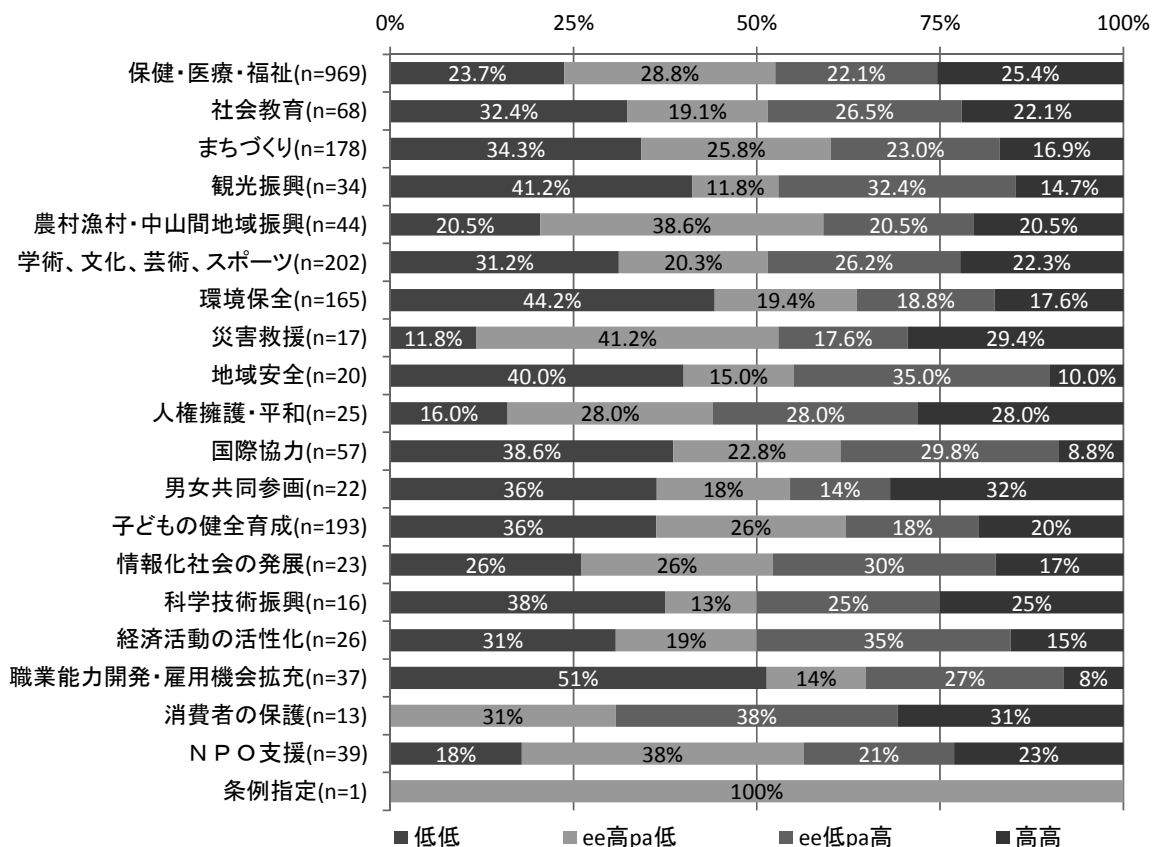


### (2) 活動分野とバーンアウト

主要な活動分野の1番目として選択された活動分野ごとにバーンアウト4類型を第7-2-12図に示す。活動分野ごとにバーンアウト4種類の割合はまちまちだが、*n*の幅は大きい（条例指定：*n* = 1から保健・医療・福祉：*n* = 969）。

そこで、*n*が50を超える団体に限定して、バーンアウト4種類の割合をみると、「高高」型の割合が特に高い団体は存在しない。「低低」型に目を向けると、環境保全において44.2%とバーンアウトの程度が低い者の割合が高い。しかしながら、活動分野という大きなくくりでは、バーンアウトの高低に関して何らかの示唆的な情報を読み取ることはできない。

第 7-2-12 図 活動分野ごとのバーンアウト 4 類型

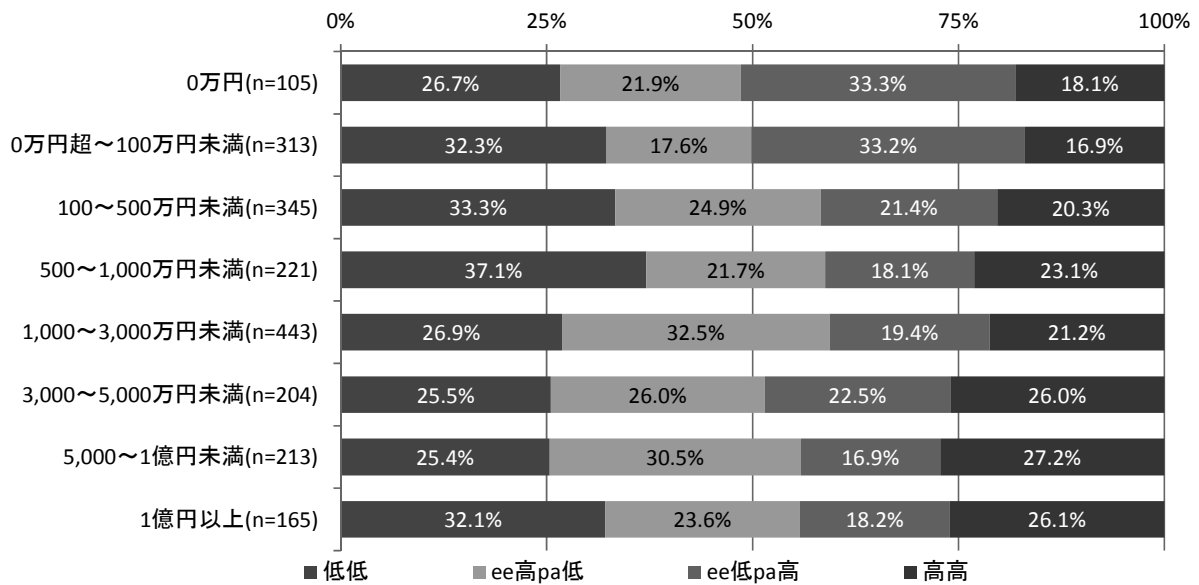


(3) 団体の年間収入とバーンアウト

各団体の 2013 年度の年間収入額ごとにバーンアウトの 4 類型をみた結果を第 7-2-13 図に示す。年間収入額が 500～1,000 万円未満の団体で「低低」型の割合が 37.1%と他の団体と比較すると若干高いが、一方で「高高」型の割合は 23.1%で、他の段位と比較して割合が低い訳ではない。団体の年間収入額と当該団体の事務局長のバーンアウト傾向との間には、明確な関連性は見取ることができない。



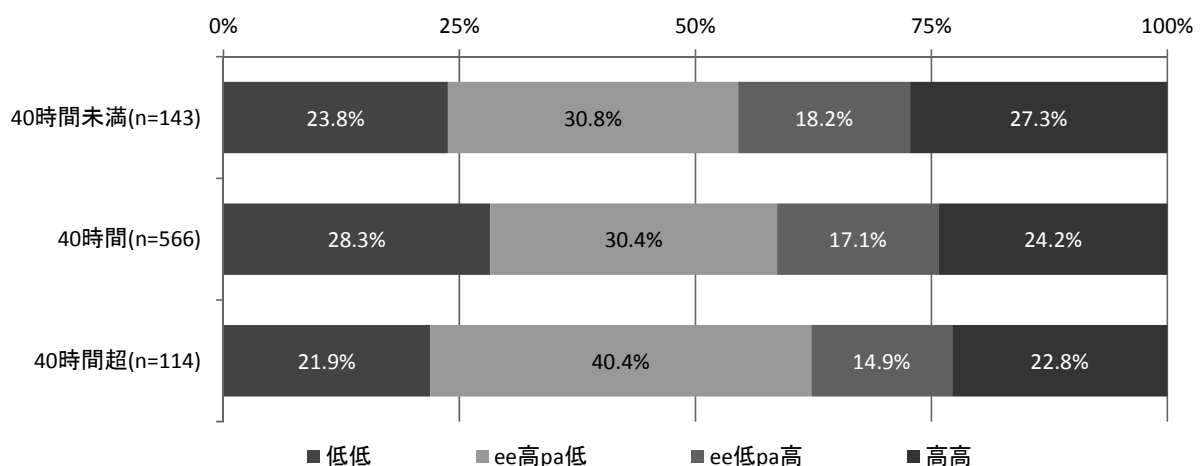
第 7-2-13 図 2013 年度の年間収入ごとのバーンアウト 4 類型



(4) 標準労働時間ごとにみたバーンアウト

団体調査では、団体内の正規職員の週あたりの標準的な労働時間を尋ねている。事務局長ケースに限定し、標準的な労働時間の記述統計量を求め、中央値 40.00 時間を基準として、40 時間未満、40 時間、40 時間超の 3 カテゴリーからなる標準労働時間カテゴリを作成した。このカテゴリごとにバーンアウト 4 類型をみると（第 7-2-14 図）、標準的な正規職員の労働時間が 40 時間を超える団体では「情緒的消耗感」が高い傾向（「ee 高 pa 低」群と「高高」群の%を加えると 63.2%）がみられる。一方で、「個人的達成感の低下」については、「ee 低 pa 高」群と「高高」群を加えた割合が、40 時間未満から、40 時間、40 時間超にかけて 45.5%、41.3%、37.7%と低くなる。標準的な正規職員の労働時間が長い団体の事務局長は、情緒的消耗感に関してはバーンアウトの傾向は高いが、活動を通じて達成感が高い状態を維持できているといえる。

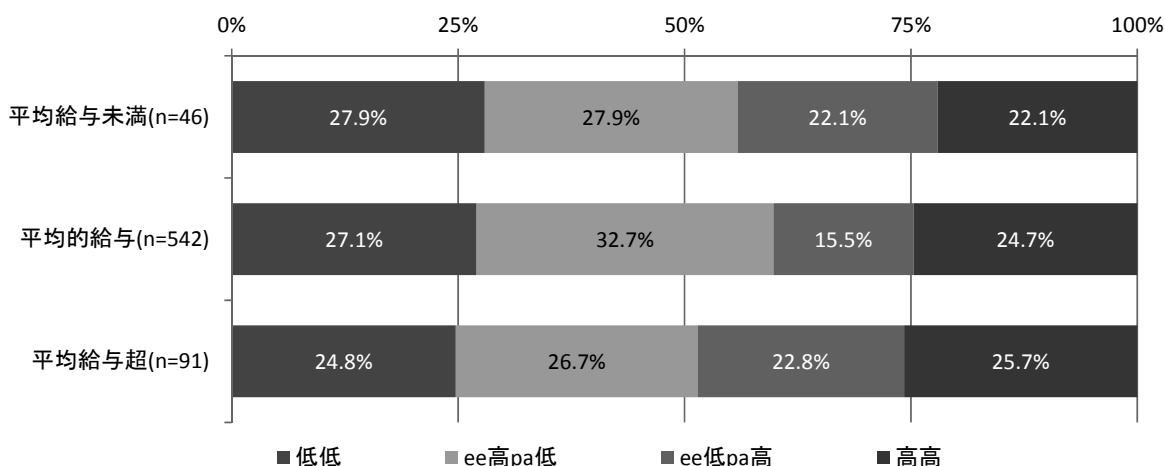
第 7-2-14 図 週あたりの標準的な労働時間ごとのバーンアウト 4 類型



(5) 平均賃金ごとのバーンアウト

団体調査では、正規職員の平均的な年間給与額を尋ねている。事務局長ケースに限定した場合、この年間給与額の記述統計量は平均 249.68 万円（標準偏差 97.16 万円）となる。この平均と標準偏差を用いて、平均額の前後 1 標準偏差分である 249.68 万円±97.16 万円の範囲を基準として、3つのカテゴリを作成した。平均額の前後 1 標準偏差分の範囲に正規職員の年間給与額が収まる場合を「平均的給与」とし、それを下回る場合「平均給与未満」、上回る場合を「平均給与超」とした。この年間給与額カテゴリとバーンアウト4類型との関係を見ると、「平均的給与」群において「個人的達成感の低下」が弱い傾向が見受けられるが、団体の平均的な年間給与額とバーンアウト傾向との間にはっきりとした関連性はみられなかった（第 7-2-15 図）。

第 7-2-15 図 平均賃金ごとのバーンアウト4類型



7. 環境要因と個人要因（正規職員ケース）

環境要因としてバーンアウトに影響を与える変数に活動時間や給与が考えられる。活動時間の長さは過重労働につながり、給与の低さは労働に対する正当な評価がなされていないと認識され、それぞれがストレスを高めると考えられる。そこで、個人の活動時間や給与額と、所属する団体の標準的な活動時間や給与額とを比較し、標準よりも活動時間が長いもしくは標準よりも給与額が低いという状況が、バーンアウトに影響を与えているかどうかを以下にみていく。

団体調査では、個々の NPO 団体において正規職員の標準的な週あたりの実労働時間と平均的な正規職員の年間給与額をきいている。一方、個人調査では、正規・非正規の有給職員を対象として、各個人の週あたりの実労働時間と給与をきいている。これらの質問項目を組み合わせ、労働時間に関しては、当 NPO 団体内での標準的な労働時間と比較して、長時間か、標準に等しいか、標準よりも短時間かの 3つのカテゴリを含む変数を作成した。同様に給与変数についても、平均的な給与額と比較して、平均よりも高額か、平均に等しいか、平均よりも低額かの 3カテゴリを含む変数を作成した。この労働時間と給与額の2つの要因が、「情緒的消

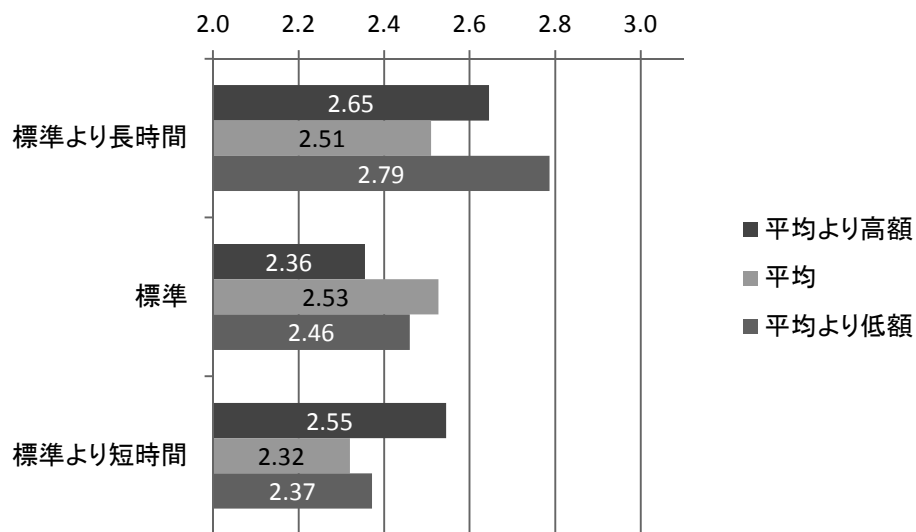
耗感」と「個人的達成感の低下」にどのように影響するか、正規職員を対象とした分散分析をもちいて検討した。

第7-2-6表は、「情緒的消耗感」を従属変数とした分散分析の結果である。「情緒的消耗感」についての分散分析の結果をみると、活動時間のみが有意な効果を持ち、給与の高低は有意な効果を示さなかった。活動時間と給与額ごとの「情緒的消耗感」を第7-2-16図に示す。活動時間が標準より長時間の場合、活動時間が標準の群よりも「情緒的消耗感」が高くなっている一方で、給与は一貫した影響を及ぼしていないことがわかる。

第7-2-6表 活動時間と給与額ごとにみた情緒的消耗感（正規職員）

	給与						F		
	平均より高額		平均		平均より低額				
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差	活動時間	給与	交互作用
標準より長時間	2.65 ( .08 )		2.51 ( .20 )		2.79 ( .07 )		11.60 **	1.42	0.93
活動時間 標準	2.36 ( .06 )		2.53 ( .10 )		2.46 ( .05 )				
標準より短時間	2.55 ( .19 )		2.32 ( .29 )		2.37 ( .10 )				

第7-2-16図 活動時間と給与額ごとにみた情緒的消耗感（正規職員）

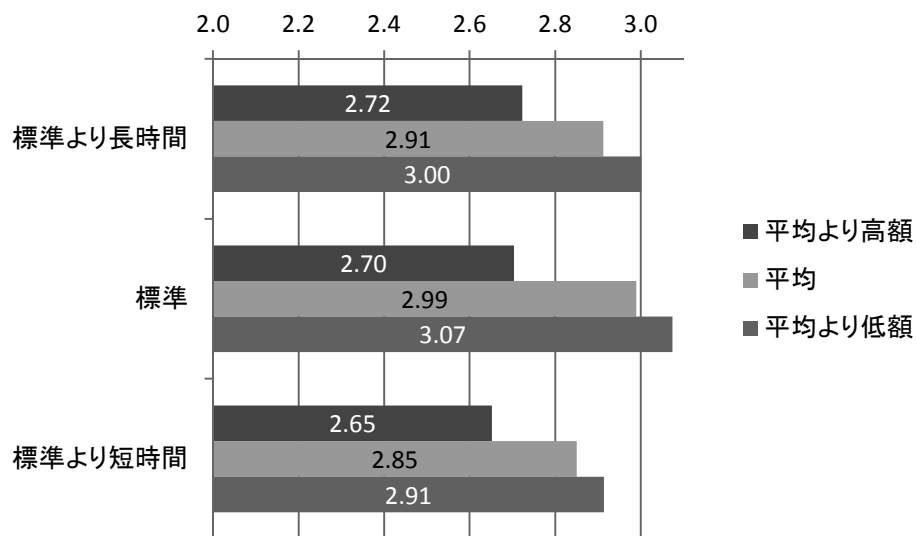


第7-2-7表は、「個人的達成感の低下」を従属変数とした分散分析の結果である。「個人的達成感の低下」では「情緒的消耗感」とは異なり、給与の高低のみが有意な効果を持ち、活動時間の長さは有意な効果を示さない結果となった。活動時間と給与額ごとの「個人的達成感の低下」を第7-2-17図に示す。活動時間の長さの3群間では「個人的達成感の低下」に差がみられないが、給与額ごとにみると「平均より高額」が最も低く、「平均」、「平均より低額」の順で「個人的達成感の低下」が高まっていた。

第 7-2-7 表 活動時間と給与額ごとにみた個人的達成感の低下（正規職員）

	給与						労働時間	F	
	平均より高額		平均		平均より低額			給与	交互作用
	平均	標準偏差	平均	標準偏差	平均	標準偏差			
標準より長時間	2.72 ( .07 )		2.91 ( .20 )		3.00 ( .07 )		1.18	19.02 **	0.19
活動時間 標準	2.70 ( .05 )		2.99 ( .10 )		3.07 ( .04 )				
標準より短時間	2.65 ( .18 )		2.85 ( .27 )		2.91 ( .09 )				

第 7-2-17 図 活動時間と給与額ごとにみた個人的達成感の低下（正規職員）



所属団体での標準的活動時間や平均的給与額と比較した自身の活動時間や給与額ごとに、バーンアウト得点を見ると、バーンアウトの下位尺度によって影響を受ける要因が異なっていた。活動時間の長さは、過重労働につながりそれが引き続くことで情緒的な疲弊となったと考えられる。同時に情緒的消耗に対しては給与の高低は有意な効果を示さなかったことも重要な知見であると考えられる。給与が高くても活動時間の長さによるストレスの影響を和らげることは難しいといえる。

給与額は「個人的達成感の低下」には影響していた。給与額が高い群は低い群に比べ、活動時間の長さに関わらず、「個人的達成感の低下」が弱い結果となった。自身の活動の評価の目安として給与額が作用し、活動時間が長くても給与額が高ければ達成感を高い状態に維持しうると考えられる。

### 8. まとめ

NPO 活動者を対象として、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」というバーンアウトの2側面をみてきた。バーンアウト得点は、活動のきっかけ、動機、メリット、意欲、活動

への関与度といった個人的要因と関連を持っていた。活動のきっかけとして、「自分で設立」、「自ら応募」といった自分の意志が強く関与している者たちはバーンアウトの程度が低い傾向が見られた。また、活動への関与度が低くなるにつれ、「個人的達成感の低下」においてバーンアウトの程度が強くなる傾向がみられた。そして、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の両側面が高まった状態にある者は、活動の継続意図を低く報告していた。

バーンアウト得点に影響すると考えられる環境要因である NPO 団体の諸特徴と、事務局長のバーンアウト得点の関係をみると、活動分野や年間収入、正規職員給与水準との間には明確な関係はみいだせなかった。しかし、団体規模が 100 名以上の団体ではバーンアウトの傾向が低く、また、正規職員の標準的活動時間が 40 時間を超えている団体では「情緒的消耗感」が高く「個人的達成感の低下」が低いという関係がみられた。

個人が所属する団体内での、活動時間の長さや給与額の相対的な水準と、バーンアウトの 2 側面との関係をみると、活動時間の長さは「情緒的消耗感」にのみ関連し、給与額は「個人的達成感の低下」にのみ関連していた。給与額が高い人でも低い人でも団体内での活動時間の偏りが過重労働という形のストレスとなり、それが引き続くことで情緒的な疲労を強めていくと考えられる。また、活動時間の長短に関係なく高い給与を得ている者が「個人的達成感の低下」においてバーンアウト傾向が低かった。給与額の高さが個人の活動に対する正当な評価としてとらえられることで達成感を高く維持することにつながっていると考えられる。

「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」の両側面においてバーンアウト傾向が強まると活動継続意図が低下し、活動からの離脱へとつながりやすくなる。NPO 団体といった、ミッションを共有する公益性を持つ団体にあってもバーンアウトは生じうる現象であり、活動成員の維持のためには、活動時間の偏りや活動に対する報酬に関して目を配り、いかにバランスを保ちながら維持するかが問われるといえる。

## 補論 東日本大震災の支援活動とバーンアウト

### 1. 震災支援活動への参加と活動上の心理的変数との関係

第2節でみたように、NPOの活動を通じて「人の役に立ち、社会や地域に貢献」できていないと自らの活動を評価する場合には、バーンアウトのうち、特に「個人的達成感の低下」が強まる。東日本大震災は震災直後から現在においても、被災地内外で多様な支援が求められ、実際に多くのNPO団体が支援活動に携わってきている。

この震災発生から今日に至る期間、震災支援に関与したNPO団体と関与しなかった団体に含まれる各個人の心理的な変数に何らかの違いがみられるのだろうか。補論では、個人票( $n = 4695$ )を用いて、震災支援活動への参加・不参加とバーンアウトを含む心理的な変数との関連をみていく。

震災支援の参加・不参加ごとに、以下の心理的な変数をみていく。検討するのはバーンアウト尺度（「情緒的消耗感」・「個人的達成感の低下」）のほか、震災前後で活動に対する「変化の知覚」をきいた3変数（NPO法人の活動から得るやりがい、NPO活動に対する世間の注目度、NPO活動に対して人から感謝された経験）をとりあげる。この変数はそれぞれ、「増加した」～「変化なし」～「減少した」まで5件法で尋ねている項目で、得点が高い方が「増加した」知覚を意味している。

まず、震災支援の参加・不参加ごとに、これら5変数について $t$ 検定を行った（第7-補-1表）。その結果、5変数全てに有意差がみられた。バーンアウト下位尺度の「情緒的消耗感」においては震災支援に参加した者の方が高い得点となっていた（2.34対2.25）。その一方で「個人的達成感の低下」においては、参加（2.68）、不参加（3.00）と不参加の方が得点が高くなっていた。

また、変化の知覚は3変数とも震災支援に参加した者のほうが、参加しなかった者に比べて得点が高くなっており、支援に参加したものは、やりがい、注目度、感謝された経験、それぞれを「増加した」方向に回答していた。

震災支援活動の参加の有無によりみられた心理的変数における違いを更に詳細に検討するため、以下の分析ではバーンアウト変数を取り上げ、震災支援に費やした時間と、支援内容や震災前後の変化の知覚との関係を見る。



第7-補-1表 震災支援の参加・不参加ごとにみた、バーンアウト変数と「変化の知覚」変数

	震災支援活動						t
	参加			不参加			
	度数	平均値	標準偏差	度数	平均値	標準偏差	
情緒的消耗感	978	2.34	0.90	2,891	2.25	0.91	2.76 **
個人的達成感の低下	978	2.68	0.87	2,891	3.00	0.91	-9.70 **
変化の知覚: やりがい	726	3.41	0.73	1,760	3.16	0.54	8.37 **
変化の知覚: 世間の注目度	725	3.43	0.76	1,758	3.21	0.59	6.92 **
変化の知覚: 感謝された経験	727	3.52	0.74	1,759	3.25	0.58	8.95 **

\*\* p < .01

## 2. 震災支援活動の強度と内容

震災支援に参加した者を対象に、震災支援活動の強度と内容ごとにバーンアウト4類型の割合をみていく。本節のデータは前節とは異なり個人票データのみを用いているため、バーンアウト尺度得点の分布も若干異なる。そこで、本節では個人票データを用いて改めて「情緒的消耗感」、「個人的達成感の低下」について記述統計量を算出し、その値（中央値）に基づいてバーンアウト4類型を新たに作成した（第7-補-2表）。以降の分析ではこの4類型を用いている。

第7-補-2表 情緒的消耗感と個人的達成感の低下の高低によるバーンアウト4類型  
(個人データ)

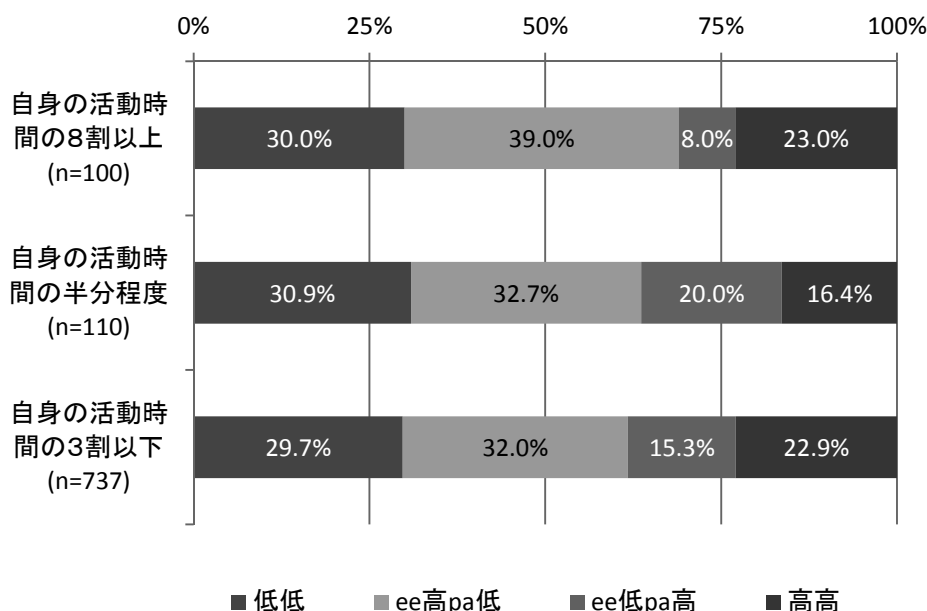
		個人的達成感 (personal accomplishment: pa) の低下		
		低群	高群	合計
情緒的 消耗感 (emotional exhaustion: ee)	低群	1,017 25.9% 「低低」型	897 22.8% 「ee低pa高」型	1,914 48.7%
	高群	985 25.1% 「ee高pa低」型	1,033 26.3% 「高高」型	2,018 51.3%
	合計	2,002 50.9%	1,930 49.1%	3,932 100%

%は総和(n=3,932)を100%として算出

第7-補-1図は、震災支援活動の強度、すなわちNPO活動時間の内、震災支援活動の占める割合ごとにみたバーンアウト4類型を表している。震災支援活動が「自身のNPO活動時間に占める割合の8割以上」をしめると回答したケースの場合、「情緒的消耗感」のみが高い「ee

高pa低」型の割合が39.0%と高く、「高高」型の23.0%とあわせると、62.0%が情緒的な疲労感を高く報告している。その一方で、「個人的達成感の低下」のみが高い「ee低pa高」型の割合は8.0%と小さくなっているのが目につく。「個人的達成感の低下」が低い割合を「低低」型と「ee高pa低」型の割合を合計して求めると、69.0%と高い。この傾向は震災支援活動が占める割合が半分程度と回答した者や3割以下と回答した者の間でも同様にみられる。つまり、震災支援活動に参加した者は、その支援活動が自身の活動に占める割合に関わらず、一方では情緒的な疲労感を高めつつ、他方、活動を通じた達成感においては、高い水準を維持しているといえる。

第7-補-1図 震災支援活動の占める割合ごとにみたバーンアウト4類型

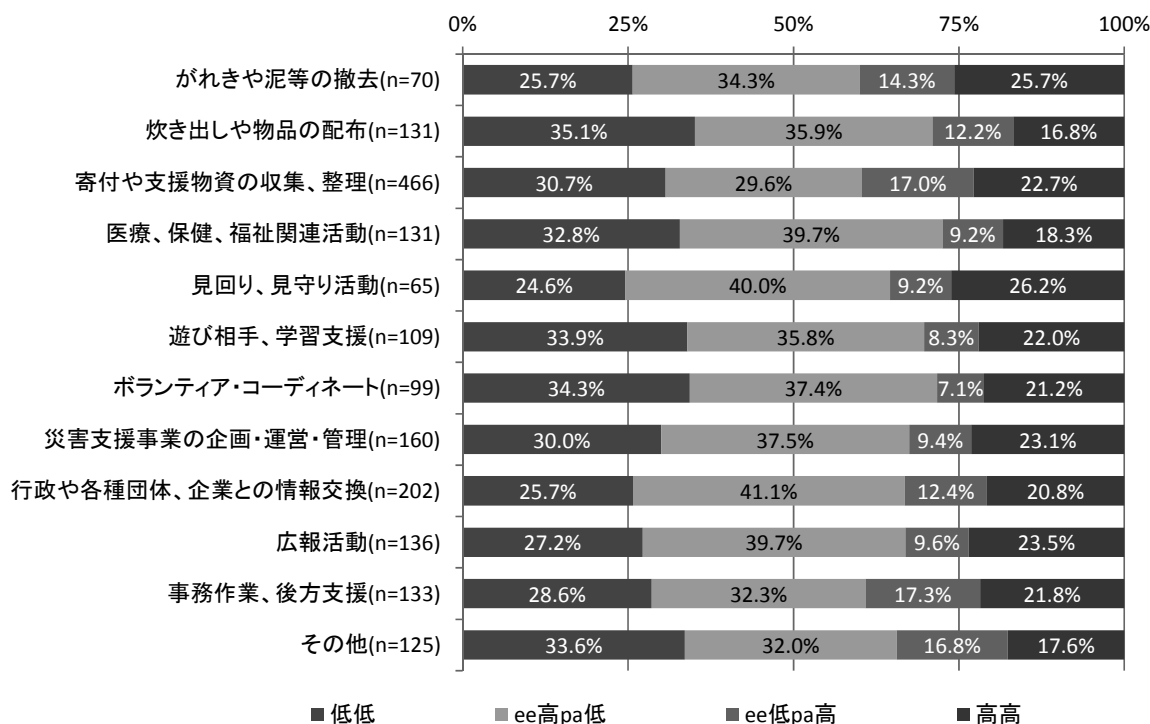


震災支援活動の内容は、多重回答形式で回答が求められた。選択肢は、「がれきや泥などの撤去」といった被災地で行われるものから、「事務作業、後方支援」といった被災地とは距離を置いて実施可能なものまで12個の選択肢が用意されていた。震災支援内容ごとバーンアウト4類型の割合をみたのが第7-補-2図である。

支援内容ごとにバーンアウト4類型の割合をみると、先の「活動時間に占める割合」と同様に「情緒的消耗感」が高く、逆に「個人的達成感の低下」では低い割合が高いといった傾向が、すべての支援内容でみられる。特に、「炊き出しや物品の配布」、「医療、保健、福祉関連活動」、「ボランティア・コーディネート」では、「低低」型と「ee高pa低」型を加えた「個人的達成感の低下」が低い割合が7割を超えている（それぞれ、71.0%、72.5%、71.7%）。これらの活動は他の活動内容と同様に、被災した人たちにとって求められる活動であり、かつ、被災した人や被災地支援を行う人と直接関わる活動でもある。必要としている人たちに

直接必要とされる支援ができるということは、活動を通じた達成感を高く維持することにつながるといえる。

第7-補-2 図 震災支援内容ごとにみたバーンアウト4類型



### 3. 震災支援活動と変化の知覚ごとのバーンアウト

第7-補-1表に示すように「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」のバーンアウトの2側面は、震災支援の活動参加の有無によって、変化の方向が異なっていた。「情緒的消耗感の低下」では、震災支援に参加した者の方が、バーンアウト傾向が高かったが、「個人的達成感の低下」では逆に震災支援に参加しなかった者の方で、バーンアウトの傾向が高かった。こうした違いは何によってもたらされているのだろうか。

以降の分析では、震災支援参加の有無で差がみられた「活動に対する変化の知覚の3変数」を分析に含めることで、震災支援の有無がバーンアウト得点に及ぼす影響に、変化の知覚変数が関連しているかどうかをみていくことにする。

活動に対する変化の知覚3変数（「やりがい」、「注目」、「感謝」）は、「増加した」から「減少した」まで5件法で回答を求めているが、「増加した」「やや増加した」を「増加」に、「変化なし」「やや減少した」「減少した」を「維持・減少」に新たにカテゴライズし直した。その上で、震災支援（参加／不参加）と「変化の知覚」3変数（それぞれ、増加／維持・減少）を要因とし、「情緒的消耗感」と「個人的達成感の低下」を従属変数とする、2要因の分散分析を行った。その結果を第7-補-3表と第7-補-4表に示す。

第7-補-3表 震災支援の有無と変化の知覚変数ごとにみた情緒的消耗感

		震災支援活動						F		
		参加			不参加					
		平均	標準偏差	n	平均	標準偏差	n	震災支援	変化の知覚	交互作用
やりがい	増加	2.27	(.87)	224	2.26	(.87)	260	7.22 **	0.94	2.08
	維持・減少	2.39	(.89)	482	2.25	(.90)	1462			
注目	増加	2.33	(.89)	246	2.29	(.88)	346	6.00 *	0.31	1.05
	維持・減少	2.36	(.89)	461	2.24	(.89)	1375			
感謝	増加	2.27	(.86)	298	2.28	(.89)	379	6.90 **	0.44	4.77 *
	維持・減少	2.41	(.90)	409	2.24	(.89)	1344			

\* p < .05, \*\* p < .01

第7-補-4表 震災支援の有無と変化の知覚変数ごとにみた個人的達成感の低下

		震災支援活動						F		
		参加			不参加					
		平均	標準偏差	n	平均	標準偏差	n	震災支援	変化の知覚	交互作用
やりがい	増加	2.36	(.79)	224	2.43	(.84)	259	27.66 **	150.18 **	4.09 *
	維持・減少	2.80	(.82)	483	3.05	(.89)	1457			
注目	増加	2.43	(.80)	247	2.71	(.92)	344	39.39 **	61.99 **	0.23
	維持・減少	2.78	(.83)	461	3.02	(.89)	1371			
感謝	増加	2.47	(.82)	302	2.56	(.85)	376	27.38 **	120.23 **	4.50 *
	維持・減少	2.80	(.82)	407	3.07	(.89)	1341			

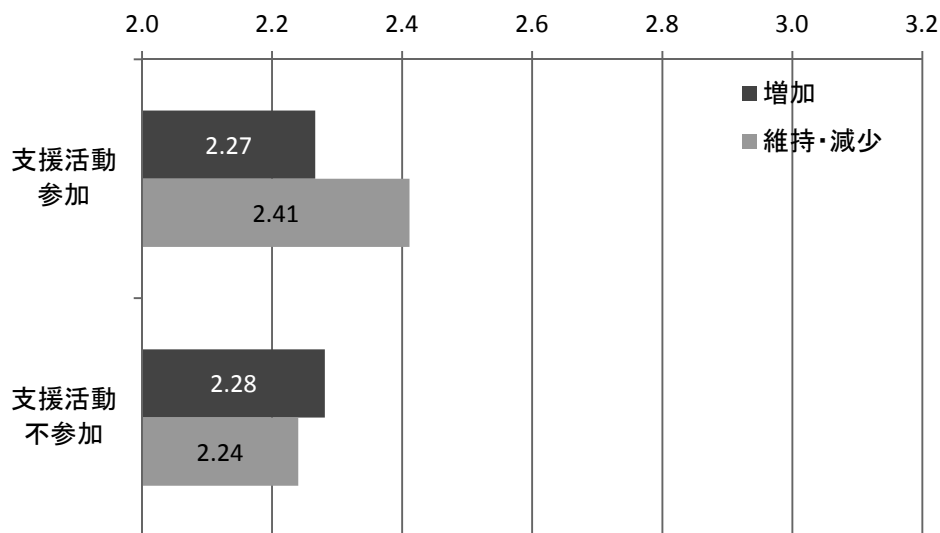
\* p < .05, \*\* p < .01

「情緒的消耗感」を従属変数とする分析（第7-補-3表）では、「変化の知覚」が「やりがい」、「注目」、「感謝」のいずれの場合も、震災支援活動への参加の有無の主効果が有意となった。いずれも、支援に参加した者のほうが、支援に参加しなかった者に比べて「情緒的消耗感」が高い値を示していた。しかし、「変化の知覚：感謝」においては、震災支援の参加の有無と変化の知覚の交互作用が有意となった。つまり、震災支援の参加の有無と感謝された経験の2つの要因が組み合わさって「情緒的消耗感」に独自の効果を持つことが示された事になる。

交互作用効果を検討するため、「情緒的消耗感」の分析について、平均値のパターンを図示する（第7-補-3図）。震災支援の不参加群では「感謝された経験」の「増加」群でも「維持・減少」群でもバーンアウト得点に大きな違いはなかった。一方、震災支援参加群では、「感謝された経験」を「増加した」と報告している者と、「変化なし、減少」と報告している者との間で「情緒的消耗感」の高さに差が生じている。つまり、震災支援に参加し、感謝された経験が「増加した」と捉える者は「情緒的消耗感」が強まることはないが、逆に震災支援に参加しながら、感謝された経験を「維持・減少」と捉えた者では、「情緒的消耗感」が高くなる傾向がみられる。

つまり、震災支援活動に参加する事で高まる「情緒的消耗感」は、NPO活動に対する他者からの感謝によって緩衝されるが、感謝が実感できない場合は震災支援参加に伴い「情緒的消耗感」の高まりは維持されたままになってしまうと考えられる。

第7-補-3図 感謝された経験の変化の知覚と支援の参加ごとにみた情緒的消耗感

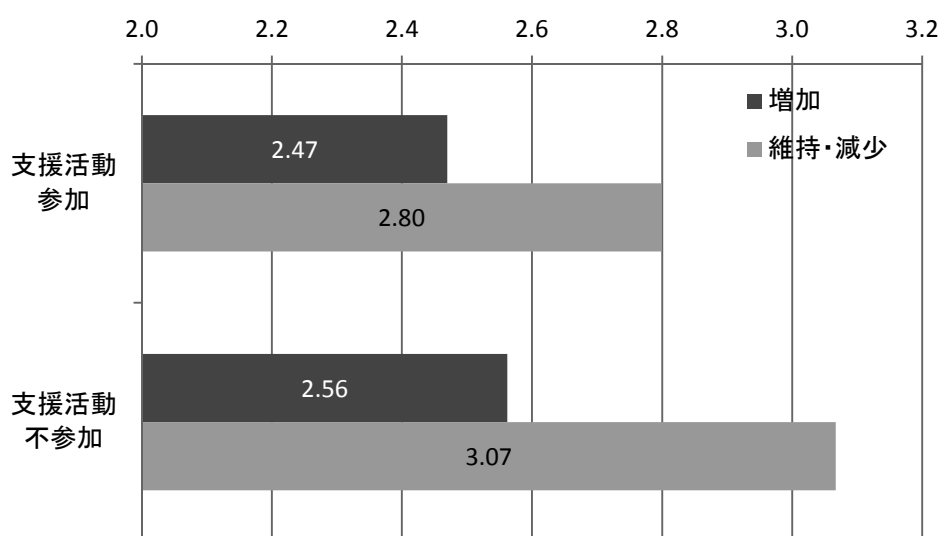


「個人的達成感の低下」に関しては（第7-補-4表）、震災支援への参加の有無の効果が、「変化の知覚」の3変数すべてにおいて、有意となった。「情緒的消耗感」とは異なり、参加した者に比べて、支援活動に参加しなかった者の方が、「個人的達成感の低下」が高い結果となった。また、「変化の知覚」要因も、「やりがい」、「注目度」、「感謝」のいずれにおいても、その効果が有意となった。どの場合も、「変化の知覚」を「増加」とした者は、「維持・減少」とした者に比べて「個人的達成感の低下」の平均が低くなっていた。さらに「変化の知覚：やりがい」と「変化の知覚：感謝」においては、震災支援と変化の知覚の交互作用が有意となった。この2つの分析における交互作用の結果はパターンが類似しているため、「変化の知覚：感謝」と震災支援の有無を要因とする分析の結果のみ第7-補-4図に示す。

まず、感謝の知覚の効果だが、震災支援活動に参加した者においても、参加しなかったものにおいても、感謝の知覚を「増加」と報告しているものは、「維持・減少」と報告している者に比べて、個人的達成感が高い状態に維持されていた。しかし、震災支援活動への参加の効果は、「感謝」をどう知覚するかによって「個人的達成感の低下」への影響が異なっていた。感謝の知覚を「増加」と報告している者では、震災支援活動に参加した者と不参加の者の、「個人的達成感の低下」の程度に有意な違いは見られない。一方、感謝の知覚を「維持・減少」と報告している者では、支援活動に参加した者より、参加しなかった者の方が「個人的達成感の低下」の程度が高く報告される結果となっていた。

感謝された経験を「増加」したと知覚しえることで、震災支援の参加の有無にかかわらず、NPO 活動を通じた達成感が上昇し、個人的達成感が高い状態で維持されると考えられる。しかし感謝された経験を「維持・減少」と知覚する者にとっては、NPO 活動を通じた達成感を高い状態に維持できず、「個人的達成感の低下」へとつながったのではないだろうか。さらに、個人的達成感が低下している者の中で、震災支援活動に参加しないということが、活動を通じた達成感が得られにくい状態を高め、いっそう達成感を低めることにつながったと考えられる。

#### 第 7-補-4 感謝された経験の変化の知覚と支援の参加ごとにみた個人的達成感の低下



以上の分析にみたように、震災支援活動への参加の有無ごとにみたバーンアウトの 2 側面は、震災の前後で活動に関連した変化をどのように感じるかといった要素によって影響を受けていた。特に、活動に対して「感謝された経験」を「増加」と知覚するか、「維持・減少」と知覚するかは、震災支援参加の有無とバーンアウトの 2 つの側面いずれの関係にも影響を与えていた。

震災支援活動は、災害によって引き起こされた困難な状況に置かれている被災者に対して、見返りを求めることなく行われるのが当たり前であると考えられている。それは支援を行うものにとって大前提ではあるが、活動を進めていく過程で「感謝された経験」をより多く知覚するという事は、活動からの離脱につながるバーンアウトが高まるのを緩衝することが本章補論の分析からは示唆される。



#### 4. まとめ

震災支援の参加の有無は、バーンアウトの2側面に対して異なる方向で影響していた。支援に参加した者は不参加の者に比べて「情緒的消耗感」に関しては高く、「個人的達成感の低下」については低い状態にあった。しかしこれらは震災前後での支援活動に対する「変化」をどのように知覚するかによって影響を受けていた。

「情緒的消耗感」に関しては、支援参加によるバーンアウト傾向の高まりは、「NPO活動に対して人から感謝された経験」を「増加」と報告した者にとっては緩衝されるが、「維持・低下」と報告した者にとっては、緩衝されずに支援参加が「情緒的消耗感」の高さとなって現れる。一方、「個人的達成感の低下」に関しては、「感謝された経験」を「増加」と報告する者にとっては、支援に参加しなくても達成感の低下がみられない。

震災支援活動は当然のことながら無償で行われるものであり、物質的な見返りはもちろんのこと、精神的な返礼も無用の物と考えられている。それは支援における大前提であり、見返りを求める行為は支援活動とは相容れないものである。しかし本調査で明らかになったように、活動に対して「感謝」といった評価が直接得られることは、活動を維持していく上で大きな支えとなり得る。

NPO活動も、社会的な貢献を意図する活動であり本来的に「見返り」を求める活動ではない。しかし、活動の結果、その活動が対象としている人たちにとって肯定的な変化がもたらされた場合、「感謝」の言葉が返ってくることで、活動に対する動機は高く維持されると考えられる。「感謝」は活動がうまくいった場合のみ得られるかもしれない現象であり、活動がうまくいかなかった場合には、「非難」といった否定的な反応が返ってくるかもしれない。だからこそ「感謝」が活動の成否の指標ともなり、それが得られた場合には、次の活動へとつながりうると考えられる。活動を、対象とする人たちの状況に合わせつつ、その反応が見えやすくなるためには、どのような関わり方が求められるのか考えていく必要があるといえる。

#### 参考文献

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2, pp. 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3<sup>rd</sup> ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 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 (2007) 「バーンアウト (燃え尽き症候群) : ヒューマンサービス職のストレス」『日本労働研究雑誌』, No. 588, pp. 54-64.
- 古村美津代・石竹達也 (2012) 「認知症高齢者グループホームにおけるケアスタッフのバーンアウトと個人特性と職場環境要因との関連」、『日本公衛誌』, 59(11), 822-832.