

公的扶助ケースワーカーのストレスと職務適応プロセス

塚本紀子¹⁾・小嶋秀幹²⁾

〔要旨〕

福祉事務所で働く新人ケースワーカー（以下、CW）11 名に対し、職務ストレスとその対処プロセスを半構造化面接法により調査した。結果は、質的に分析し、以下の仮説を生成した。CW は、配属直後から敬遠される職務であるという不安を抱く。実務により、訪問・対応の困難さや事務の煩雑さ、生活保護法や他法がわからないといったストレスを感じ、上司や家族の支援が十分でないと感じる。若い自分を意識し、自分だけではうまくいかないと感じ、仕事の悩みを一人で抱える。このような職務ストレスに対して、経験と共に対処スキルを向上させていくが、背景には、上司や同僚の支援、CW 同士で辛さを共感できる職場環境がある。職務を継続するうち、徐々に自己内面が変化し、余裕ができ、価値観の違いを理解し受け止め、突き放した関心といった自己の変化も体験する。しかし、その過程で、プレ・バーンアウト状態に陥る者もいる。自己スタンスを確立できた者は、さらに自己バランスを構築しながら職務を継続する。

キーワード：公的扶助ケースワーカー、ストレス対処、修正版・グラウンデッド・セオリー・アプローチ、産業精神保健

I. 問題と目的

地方公務員安全衛生推進協会の報告(2012)によれば、近年の公務員制度改革により、人員の削減・公務能率の推進が求められ、公務員のメンタルヘルスによる長期病休者数が増加している。福祉事務所で働く公的扶助ケースワーカー（以下、CW）においても、精神的不調で休職している者は少なくはない。このような背景から、CW の職務ストレスとその対処行動を明らかにし、新人 CW が職務に適応していくプロセスを解明することが、CW のメンタルヘルス対策への手掛かりとなると考えたことが研究動機である。なお、筆頭著者は、県職員として CW の経験があり、第二著者は、自治体での嘱託産業医経験があり、共通の問題意識を持っていたことも、本調査研究実施の背景にはある。リサーチ・クエスチョンは、＜生活保護課に配属された新人ケースワーカーは、職務ストレスをどのように認識し、対処することにより職務適応に至るのか＞とした。

II 方法

1. 質的研究法の採用

分析方法は、日常用語に近い言葉による記述や分析を中心にする研究法によって、新人 CW の職務スト

レスとその対処行動の現状を探索的に研究する目的を考慮し、質的研究法の中から、木下(2003)による修正版グラウンデッド・セオリー・アプロー (Modified-Grounded Theory Approach、以下、M-GTA)を採用した。

2. 調査手続

調査対象者は、九州地方の Z 県にある 2 つの福祉事務所に調査時点で配属されていた、経験年数 2 年目の新人 CW 11 名であった。対象者には、本研究の趣旨、個人情報保護を遵守すること、研究成果についての公表においても個人を特定できる情報は匿名化し、個人が特定されないこと、採取したデータは責任を持って研究終了後消去することを個別に説明し、同意書に署名を得て、調査を実施した。対象者の年齢は、24～49 歳(平均年齢 31.1 歳)であり、男性 5 名、女性 6 名であった。対象者に社会福祉士の有資格者はおらず、調査時点における各々の担当ケースは、65～75 ケース程度と標準的な担当数であった。その他、2 つの福祉事務所の職務内容、職場環境には、ほとんど差はなかった。

調査時期は、2011 年 4 月～9 月で、調査方法は一人あたり 40 分～65 分の半構造化面接法であった。面接場所は、対象者らの勤務する福祉事務所の面接室や研修室を使用した。インタビュー内容は、対象者に許可

¹⁾ 福岡県職員

²⁾ 福岡県立大学大学院人間社会学研究科 心理臨床専攻 教授

を得た上で、IC レコーダーに録音し、その後、逐語化した。半構造化面接では、「CW という職務にどのようなストレスを感じていますか」、「そのストレスにどう対処していますか?」と質問し、自由に語ってもらうという方法をとった。

3. 分析の手続

分析は、M-GTA の手法に従った。まず、逐語録を熟読し、リサーチ・クエスチョンに照らして、データの関連箇所に着目し、それを一つの具体例とし、かつ、他の類似具体例をも説明できると考えられる、説明概念を生成した。次に、生成した概念と他の概念との関係を概念ごとに検討し、複数の概念の関係からなるサブカテゴリー、カテゴリーを生成した。概念と定義、具体例は、ワークシートを用いて整理した後に、カテゴリー相互の関係から分析結果をまとめ、その概要を文章化し、結果図を作成した。なお、本論文作成に際して、筆頭著者は、調査実施、結果の執筆を担当し、第二著者は、概念・カテゴリー作成についての助言と考察の執筆を担当した。

Ⅲ. 結果

1. 生成されたカテゴリー

M-GTA による分析の結果、46 個の概念、11 個のサブカテゴリーと 3 個のカテゴリーが生成された。表 1 にその一覧を示した。以下、それぞれのカテゴリーと概念について説明し、考察する。【 】は生成した概念、< > はサブカテゴリー、< > はカテゴリーである。

1) CW の職務ストレス

このカテゴリーは、ストレスに関する 24 の概念と 5 つのサブカテゴリーから生成された。

(1) 敬遠される職務と感じる

対象者は配属されて初めて CW の職務を意識し、職務に適応していけるか不安を感じていた。配置直後は、仕事内容をイメージしづらいため、【仕事内容に不安を抱く】ことや職務内容に対して偏見があり（【偏見がある】）、【公務員らしくない】と感じ、CW は一般的な事務職とは異なるという印象を持っていた。また、このカテゴリーには、【公的立場を批判される】、【社会的評価が低い】、【最近の生活保護情勢】という概念も含まれた。

表 1. 概念リストと各概念数

1) 職務ストレス	2) 職務適応プロセス
(1) 敬遠される職業と感じる	(1) 経験から対処戦略した関わり
最近の生活保護情勢 (8)	対応がうまくなる (12)
仕事内容に不安を抱く (5)	自分の裁量で出来ることをやる (4)
偏見がある (2)	分かりやすく説明する (1)
公務員らしくない (2)	(2) プレ・バーンアウト状態
社会的評価が低い (2)	自分に合わない (8)
公的立場を批判される (1)	仕事の意欲が低下する (7)
(2) 対応に困難さを感じる	ストレスから身体症状がでる (6)
訪問対応が心労である (15)	異動を考えている (5)
指導しづらさを感じる (14)	割り切って仕事をする (4)
価値観の違いを感じる (11)	生活 (基礎的) 習慣の変化 (2)
電話対応のつらさ (9)	仕事を続けることに迷いがある (2)
裏切られる (6)	(3) 自己スタンスの確立
精神障害を持つ方への関わり (4)	自己内面の変化 (6)
倫理的ディレンマ体験をする (4)	余裕ができる (5)
対応に緊張感がある (4)	突き放した関心 (5)
大変な対応が重なる (3)	価値観の違いを理解し受け止める (3)
実態にショックを受ける (3)	(4) 職場環境に支えられる
(3) 事務的な困難さを感じる	上司や同僚の支援 (28)
生活保護法や他法がわからない (10)	CW 同士で辛さを共感する (6)
事務の煩雑さ (8)	3) 自己バランスの構築
(4) サポート不足を感じる	(1) プライベートの心理的充実
上司・同僚の支援が十分でない (7)	気分転換する (10)
家族からの支援は難しい (5)	職場以外では考えない (3)
(5) 知識不足、ノウハウ不足を感じる	(2) CW 職アイデンティティの確立
仕事の悩みを一人で抱える (16)	CW の専門性を高めたい (8)
自分だけではうまくいかない (8)	仕事に喜びを感じる (7)
若い自分を意識する (5)	公的立場からの対応 (4)
まだまだ十分でない (4)	意欲的になる (3)

(2) 対応に困難さを感じる (表2参照)

【実態にショックを受ける】、【訪問対応が心労である】、【精神障害を持つ方への関わり】、【電話対応のつらさ】、【大変な対応が重なる】、【指導しづらさを感じる】、【対応に緊張感がある】、【価値観の違いを感じる】、【倫理的ディレンマ体験をする】、【裏切られる】という10個の概念から生成された。表1に各概念と定義、具体例を示した。対象者からは、【訪問が心労である】こと、【指導しづらさを感じる】こと、【価値観の違いを感じる】ことを中心に、「生活保護受給者との対応に困難さを感じる」というストレスが多く語られた。対象者の語りからは、生活保護受給者（以下、保護受給者）との対人関係に受容的・共感的態度をベースとして築くこと自体に困難さを感じていることが伺われた。保護受給者の中には、精神障害を持つ方もいるが、精神障害者への対応の知識が十分でないことからくる不安、対応がうまくいかなかった経験も語られた。援助者との関係について、森本（2006）は、「対人援助の従事者は職務として対人関係を築くが、援助者の態度によっては、受容的・共感的態度を取ることが困難であり、対人関係を維持する事に葛藤を覚え、精神的に負担を感じる」と述べている。また、北岡ら（2004）は、看護師を対象にした調査で、訴えが多い患者や嫌だと思ふ患者と接することが疲弊感やシニシズムなどの燃え尽き症状を導いていたことを報告している。久保と田尾（1994）は、「援助者の立場を思いやり、信頼関係を築くには、多大な情緒的エネルギーが必要とされ、この職務特性がバーンアウトへのリスクを高める」と述べている。新人CWにおいても、このような、生活上の問題を抱え、コミュニケーションをとりづらい保護受給者への支援がストレスとなり、精神的健康を阻害することにつながっていることが示唆された。

(3) 事務的な困難さを感じる

【事務の煩雑さ】、【生活保護法や他法がわからない】という2つの概念から生成された。様々な問題を抱える保護受給者の支援においては、生活保護法のみならず、他法についての幅広い知識が必要となる。公的扶助の事務手続きの煩雑さや書類提出期限があることもストレスになっていた。

(4) サポート不足を感じる

【上司・同僚の支援が十分でない】、【家族からの支援は難しい】という2つの概念から生成された。新人CWは、特に配属当初に職場のサポート不足を感じていた。また、家族に仕事上の悩みを聞いてもらうが、話すことで仕事のことを思い出してしまい、家族に悩みを話すのも難しいと感じている者がいた。

(5) 知識不足、ノウハウ不足を痛感する

【若い自分を意識する】、【自分だけではうまくいかない】、【仕事の悩みを一人で抱える】、【まだまだ十分でない】という4つの概念から生成された。「年配の保護受給者に指導的な立場で関わらなくてはならないつらさ」、「保護受給者にどこまで関わるべきか」、「仕事の裁量にまだまだ十分でないと感じる」ということが語られた。「職務役割の不明瞭さ」や「仕事の成果の見え

にくさ」もCWが頻回に体験するストレスであった。

2) 職務適応プロセス

このカテゴリーは、4つのサブカテゴリーと16の概念から生成された。

(1) 経験から対処戦略した関わり

【自分の裁量で出来ることをやる】、【対応がうまくなる】、【生活保護法や他法を分かりやすく説明する】の3つの概念から生成された。新人CWは、知識不足や職場のサポート不足を認識しながらも、目の前の職務に対して【自分の裁量で出来ることをやる】うちに、徐々に【対応がうまくなる】自分を感じるようになっていた。例えば、「自分がどう頑張ってもすぐにできないことがあるから」と、焦らずに頭を切り替えて仕事をしていくようになっていた。【生活保護法や他法を分かりやすく説明する】ことも、知識不足を自覚する中での対処例といえる。

(2) プレ・バーンアウト状態

【仕事を続けることに迷いがある】、【自分に合わない】、【仕事の意欲が低下する】、【ストレスから身体症状がでる】、【仕事を淡々とこなす】、【異動を考えている】、【生活（基礎的）習慣の変化】という7つの概念から生成された。「こちらの気持ちをどう伝えて、どう関わっていいのかわからない」、「保護受給者から感謝されていると感じない」という語りがあった。誠実に保護受給者と関わるが、保護受給者からはあまり感謝されず、達成感が得られないことでも、心理的に消耗することが示された。心理的消耗はバーンアウト（燃え尽き）症候群に陥りやすくなる。Maslach Burnout Inventory (Maslach C & Jackson SE, 1981) では、「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感の低下」の3つがバーンアウト状態として定義されているが、今回生成された概念もこの3つに当てはまった。しかし、対象者は、このような自覚があっても、自分自身がバーンアウトしているとは思っておらず、対処に試行錯誤している状態にあった。そこで、この状態をバーンアウトの一手手前の状態として、「プレ・バーンアウト状態」と定義した。新人CWのバーンアウト予防は、特有の職務ストレスを自覚し、職務を継続する中で起こりやすいプレ・バーンアウト状態に気付くことが必要である。対象者がプレ・バーンアウト状態にある時期は、職務ストレスを上司のサポート不足と考えて不満を持ったり、仕事を淡々とこなすようになっていたり、異動を考えたりしながら、職務に向き合う姿勢を修正しはじめる時期にもなっていた。そして、この時期をうまく乗り越えられるかが職務適応の通過点になっていた。

(3) 自己スタンスの確立

【自己内面の変化】、【余裕ができる】、【価値観の違いを理解し受け止める】、【突き放した関心】の4つの概念から生成された。「経験から対処戦略した関わり」がさらにレベルアップすることで、「自己スタンスの確立」につながっていた。

【突き放した関心】とは、援助者に共感しすぎて冷静

表2. 概念と具体例 (一部抜粋)

CG	概念名 (具体例数)	定義	具体例
ケースワーカーの職務ストレス	対応に困難さを感じる (10 概念)		
	実態にショックを受ける (3)	保護受給者の実態、生活環境に直面し、その状況にショックを受ける。	今までその…生活保護のことを、聞いたことがあっても自分の身の回りに受けたりとか、そういうことがなくて、縁のないところにいたので、やっぱり最初はショックみたいなのがありました。
	訪問対応が心労である (15)	訪問業務で保護受給者に会う事に自信がなく、不安がある。怖さから、訪問ができない時期もある。訪問先で保護受給者と関わり、理不尽な言葉や態度、怒りの感情がぶつけられることを体験する。	(訪問にいくとき) 始めは玄関のノックすることも大変だったので。勢いよく行くしかなかったんです。自分でさあ行くぞと。勢いをつけて頭の中で整理していきました。
	精神障害を持つ方への関わり (4)	精神障害者と関わったことがなく、不安な気持ちがあるため、上手く対応できない。	精神の方の対応ですね。接するのも初めてで。こちらの言葉をどう受け止めるかわからなくて。
	電話対応のつらさ (9)	保護受給者との電話対応で理不尽な言葉や怒りの感情がぶつけられ辛い気持ちを体験する。	電話でウワーって、言われたときに、一回だけ泣きました。初めて言われる言葉ばかりで、わからなくて、涙がパーッと出てきて、前の担当の方に電話をすぐに替わってもらって・・・私が泣いているので。
	大変な対応が重なる (3)	同時に困難な出来事が起こり、大変な対応が重なる。きつい事が重なる辛さを体験する。	(保護受給者の) 体調が悪くなって、ちょっと訪問に来てくれないかって言われて、何度も何度も電話がかかってきたりして、そういう時に限って、仕事が集中して、家屋補修とか言ってきたりして。
	指導しづらさを感じる (14)	保護受給者に適正な指導をしているが、思うような指導が出来ず、指導のしづらさを感じる。	(訪問先で) 金銭的な内容のお話をした時に、そのことがきっかけで怒り出したんですよ。ただ、ものすごく気をつけるようにはしましたね。その(方との)会話が金銭的なことをいう事を、少し気をつけるようにしました。
	対応に緊張感がある (4)	緊急事態において、迅速かつ適正な対応が求められるため、対応に緊張感がある。	全く一人暮らしで、知り合いの方がいないとかそういう方が倒れられて運ばれているとかっていうのがあるんですけど、どなたか探せば協力してくれる知人の方はいるんですけど、まずは、こっち(福祉担当者)に連絡があったりしますね。
	価値観の違いを感じる (11)	保護受給者の考えと合わない。言動やパーソナリティが理解しづらい。こちらの心配が伝わらないもどかしさを体験する。	自分の中で訪問計画とかしてても、なかなか、あの～相手の生活もあるのでうまく会えないので…そのほうがいいとか…ですね。
	倫理的ディレンマ体験をする (4)	保護受給者に対して、自立助長の指導をするが、対応のしづらさを感じ倫理的ディレンマを体験する。(倫理的ディレンマ体験とは、自分が行った処遇において、法や制度との板挟みとなるような体験のこと。)	あの…なんですかね。車を認めてほしい、こういう特別な事情があるって言われるんですけど、今の制度上それがどうしてもできないっていう時に、何かそれを別の訪問介護を利用することで、そういう車を使わないでいいことをいくつか提案してはいるんですけど…なかなかそれがこう理解できてもらえないので、なかなかすっきりしないですね。
	裏切られる (6)	信用していた保護受給者から、嘘をつかれ、裏切られたことを知り、落ち込む。保護受給者は信用できないと感じる。	お仕事辞めたら失業保険の給付金とか…受け取ったらちゃんと申告してくださいねって言うんですけど、「いや～それもらってない」とか言うんですよ。だけどそれをハローワークとかで調べたら、「ちゃんともらってます」って言われるんですよ。

な判断ができなくなったり、援助者と同じ「重荷」を背負ったために、心身ともに消耗してしまうことを防ぐための技能である。援助者に共感しながら一定の距離を取るという高度な技能であるが、対人援助職者が心身的な消耗を回避する、最も効果的な対処法であると言われている (Lief HI & Fox RC, 1963)。このような、つかず離れずの態度は、現場経験を通して獲得されるものであるが、この技能を修得する前に、援助者との関係により心身が消耗する恐れもある。久保(2007)は、現場でリアリティ・ショックを経験しながら、自分の能力にみあった理想と現実の妥協点を模索することが

必要であるという。今回の対象者からも多くの失敗談が語られ、その経験から、実践の対応を体得し、奮起していく様子が語られた。新人CWが職務上で【突き放した関心】を獲得するためには、失敗をあたたくうけとめ、その経験から学ぶことができる職場環境、上司のサポートが必要である。《自己スタンスの確立》とは、リアリティ・ショックを経験した新人CWが、自分の能力に見合った理想と現実の妥協点を模索し、確立していくことと言える。

(4) 職場環境に支えられる

【上司・同僚からの支援】や【CW同士で辛さを共感

する】の2つの概念より生成された。森本（2006）は、「対人援助とは“人にやさしくする専門職”であり、人にやさしくするときに、やさしくする人の精神的健康が維持されていなければ良質の対人援助サービスは望めなくなる」と述べている。内田（2007）は、「専門性の修得の原動力として影響を与えた人物は、いつでも必要なときに指導を受けられる査察指導員である」と述べている。今回の語りの中にも、「上司や査察指導員からのサポートがある」や「同僚が相談に乗ってくれた」「アットホームな職場である」という内容があり、職場の先輩に支援されていることが示された。また、その中で、「先輩CWのように仕事ができるようになりたい」など、自分自身のビジョンを持つことも語られ、CWの専門性修得に繋がる語りがあった。他にも、【CW同士で辛さを共感する】ことがストレス対処になっているという語りがあった。Kram KE（1988）は、「良好なメンター（職業上の指導者）が得られない場合に、ピア関係が発達支援的機能を担う」と述べている。上司や先輩CWからの支援が十分でない場合でも、いつでも相談できる仲間がいることが、心理的支えになることが、対象者の語りでも示された。

3) 自己バランスの構築

《プライベートの心理的充実》と《CW職アイデンティティの確立》の心身のバランスを保つことで＜自己バランスの構築＞し、職務に適応していく。このカテゴリーは、2つのサブカテゴリーと6つの概念から生成された。＜自己バランスの構築＞は、職務経験を重ね、対処スキルを向上していくことが根幹にある。

(1) プライベートの心理的充実

【職場以外では考えない】、【気分転換する】の2つの概念から生成された。久保8）は、バーンアウトな事態が一向に改善されないとき、「特定の援助者との関係を見直し、バランスを回復することが消耗のサイクルから抜け出す唯一の道である。“仕事の中の幸福”を感じ続けるためには、仕事の中にのみ幸福を求めすぎないこと」と述べている。このような感覚がCWにも有効であろう。

(2) CW職アイデンティティの確立

【CWの専門性を高めたい】、【公的立場からの対応】、【意欲的になる】、【仕事に喜びを感じる】という4つの概念から生成された。《CW職アイデンティティの確立》とは、「自分自身にとっての職業の意味」を問うことにより始まり、そのことはケースワーク実践の基盤となる。今回の11名の対象者のうち7名は、《プレ・バーンアウト状態》の経験から、《自己スタンスの確立》を通して、＜自己バランスの構築＞に進んでいた。

2. 仮説とモデルの生成

これらの概念とカテゴリーから、生成された仮説（ストーリーライン）は以下である。概念を【 】、サブカテゴリーを〈 〉、カテゴリーを〈 〉で表した。また、CWの職務適応プロセスモデルを図1に示した。

新人CWは、配属当初から、【最近の生活保護情勢】

や職務への偏見（【偏見がある】）、【社会的評価が低い】こと、仕事内容がイメージできにくいこと（【仕事内容に不安を抱く】）、【公務員らしくない】こと、【公的立場を批判される】経験から、CWを《敬遠される職務とを感じる》。実務に入ると、《保護受給者への対応に困難さを感じる》。まず、保護受給者の生活の【実態にショックを受ける】。対応を重ねるにつれて、【電話対応のつらさ】や【対応に緊張感がある】状況、【大変な対応が重なる】状況、を経験し、【訪問・対応が心労である】とを感じるようになる。【精神障害を持つ方への関わり】に不安を感じる。また、誠実に対応していても保護受給者から【裏切られる】ことを経験し、保護受給者との【価値観の違いを感じる】。自立助長の指導の際にも保護受給者への【指導しづらさ】を感じ、【倫理的ディレンマ体験をする】。さらに、【事務の煩雑さ】や【生活保護法や他法がわからない】なかで、《事務的な困難さを感じる》。また、【上司・同僚の支援が十分でない】、【家族からの支援は難しい】と感じる（《サポート不足を感じる》）。【若い自分を意識する】、【自分だけではうまくいかない】、【まだまだ十分でない】ことを痛感するようになり、【仕事の悩みを一人で抱える】ようになる（《知識不足・ノウハウ不足を痛感する》）。このような＜CWの職務ストレス＞に対して、CWは、とにかく【自分の裁量でできることをやる】ことを継続する中で、【対応がうまくなる】。【生活保護法や他法をわかりやすく説明する】工夫もするようになる。《経験から対処戦略した関わり》を続ける中で、【自己内面の変化】、【余裕ができる】、【価値観の違いを理解し受け止める】、【突き放した関心】といった自己の変化を体験し、《自己スタンスを確立させていく》。その背景には、【上司や同僚の支援】や【CW同士で辛さを共感する】ことのできる《職場環境に支えられる》状況がある。職務に対する《自己スタンスの確立》ができた者は、さらに＜自己バランスの構築＞を自覚しながら職務を継続していく。しかし、【割り切って仕事をする】ことを心がけても、一方で【仕事を続けることに迷いがある】、【自分に合わない】、【異動を考えている】といった心境を抱えながら、職務を継続している。【ストレスから身体症状が出る】、【仕事の意欲が低下する】、【生活習慣の変化】といった《プレ・バーンアウト状態》に陥るが、多くは、《プレ・バーンアウト状態》を乗り越えて、《自己スタンスの確立》というプロセスをたどる。経験が浅くても、個人的に対処能力が高い場合は、《プレ・バーンアウト状態》をたどらずに、＜ストレスへの対処＞へ繋がる場合もある。逆に、《プレ・バーンアウト状態》にとどまりながら職務を続けざるを得ない者もある。＜自己バランスの構築＞に行き着くと、仕事について【職場以外では考えない】ことや、【公的立場からの対応】ができるようになり、【気分転換する】ことも上手になる。そのような勤務を続ける中で、【仕事に喜びを感じる】ようになり、【CWの専門性を高めたい】と思い、職務に【意欲的になる】。

IV. 考察

本研究の意義は、CW にはじめて配属された職員に、この職務の特殊性と取り組み方のプロセスを可視化したことである。CW は、社会福祉を専門としたソーシャルワークの基礎なしには難しい職務と思われるが、現状では、必ずしも社会福祉士等の資格を持った専門職ばかりがこの職務についているわけではなく、むしろ、非専門職の方が多い。そのため、CW の配属された職員は、当初から担当ケースに関わる実践を通して、経験からソーシャルワークを学んでいくことになる。その際に何がストレスで、どう適応していくのかを明らかにしたのが本研究である。

今回の語りでは、職務に対する困難なイメージからくる不安、実際に訪問・対応等で困難な状況に直面すること、保護受給者との価値観の違いに戸惑うこと、事務的な煩雑さ、生活保護法や他法が分からないことなどが、着任半年頃までのストレスとして語られた。このころは、上司・同僚の支援が十分でないと感じ、仕事の悩みを一人で抱える心境に陥りやすく、ストレスから身体症状が出たり、仕事の意欲が低下したり、異動を考えたりする。今回、プレ・バーンアウト状態

と命名したが、バーンアウトの一步手前に追い込まれて、そこで職務に対する自己スタンスを確立できるか否かがその後の職務適応と関係していた。対象者の多くが保護受給者との価値観の違いを理解し、受け止め、今の自分に出来ることを自分なりに考えて、対応するようになっていった。自分の出来る範囲で仕事しようと思い、「突き放した関心」と命名した、保護受給者に対して暖かく、共感性をもって接することと同時に、冷静で客観的な態度も必要と感じるといった認識の変化が起こっていた。私生活で気分転換を図ったり、職場以外では仕事のことを考えないという者もいた。そして、保護受給者に対応しているうちに、徐々に見通しが持てるようになり、少し心の余裕ができてくる。そうすると CW の職務の面白さに気づき、より専門性を高めたいと思うようになったり、担当ケースが自立した時や、感謝されたりすることでやりがいを感じるようになる。医療ソーシャルワーカーに対する調査でも同様に、新人期には、患者や家族との距離感が不明確なため、業務の抱え込みや無条件で患者・家族の要求に従う状況が起こるが、自らの業務範囲を意識し、整理することにより、「客観的視座」が実現すると報告されている（保正、2012）。

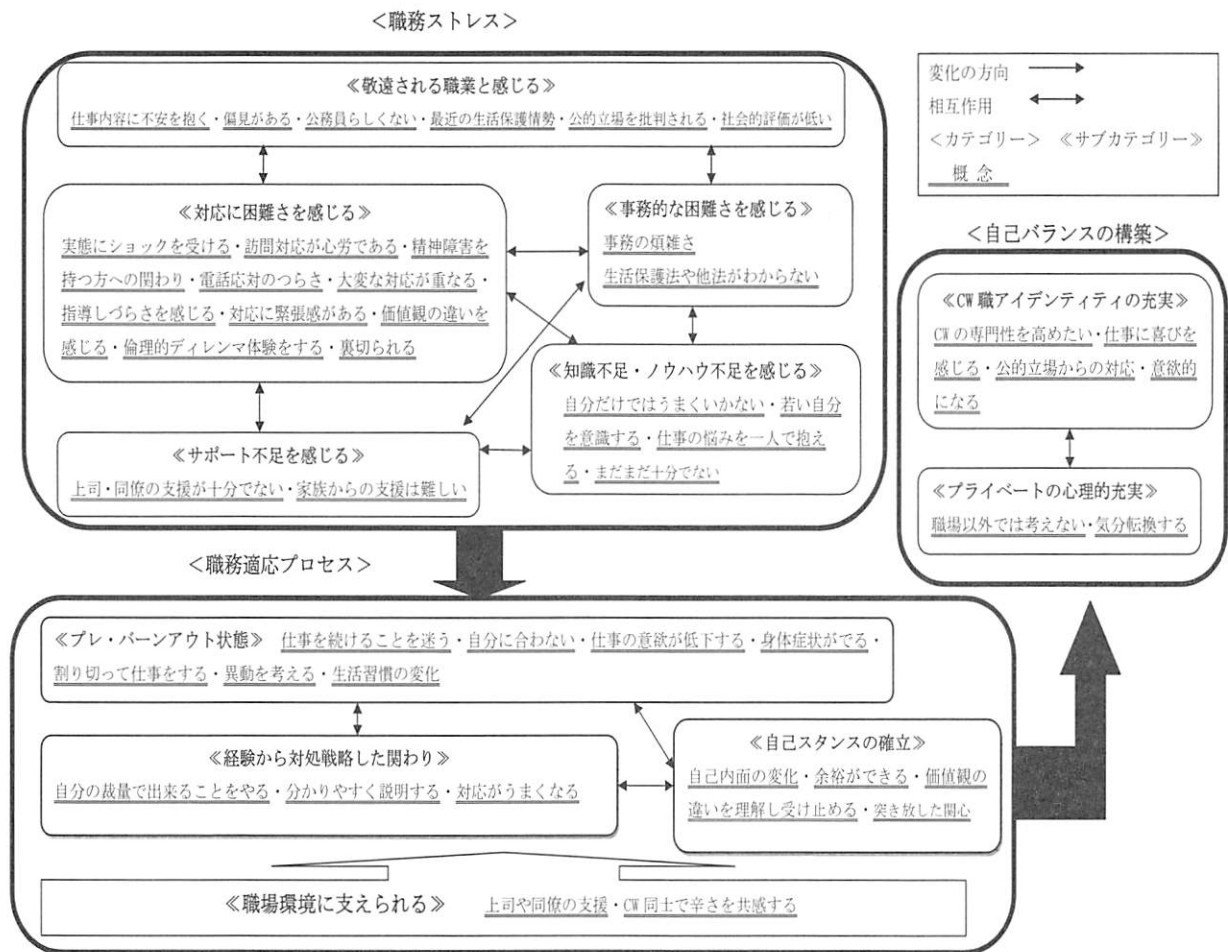


図 1. 新人 CW の職務適応プロセスモデル

今回の対象者 11 名中 7 名は、調査時点で職務適応（自己スタンスの確立）にたどりついていて、この 7 名の共通点として、上司・同僚が大きな支えとなっていた。今回の語りでは、配属後半年～1 年頃に、プレ・バーンアウト状態を経験する者が多かったことから、特にその時期に上司の支援を強化するとよい可能性が考えられた。残りの 4 名中 3 名は、調査の時点では、自己バランスを構築するまでには至っていなかった。この 3 名は、休日でも仕事のことが頭からはなれない、休み時間も仕事の事が気になると語っていた。また、ストレス対処として、喫煙の開始、飲酒量が増えたことが語られた。残る 1 名は、その語りから、CW として適応までには至っていなかった。職務に適応できないと、心身の不調をきたしながら勤務する状況が起こりやすい。第二著者が産業医をする自治体でも CW に配属後、適応障害で心身の不調をきたし、休職する職員は少なくない。そのうちの大部分は、生活保護課から別部署へ異動することにより心身の不調を脱するが、そのような不調者を出さないためにも、職務適応プロセスを CW 配属直後の職員に伝え、新人 CW に職務ストレスと対処について心構えを持たせることは意義がある。

V. 本研究の限界と今後の課題

本研究は、2 つの福祉事務所で勤務する、新人 CW11 名という、少人数を対象とした研究であり、必ずしも研究の結果が CW の職務実態の一般性を検証されない可能性を残す。今後は、他自治体の CW、さまざまな経験年数の CW と調査対象を広げ、仮説の一般性を量的調査によっても検証していく必要がある。また、職場の物理的な環境や、人間関係の詳細を含めたエスノグラフィー、社会福祉士の資格の有無も含めた検討（高井、2011）等により、さらに精緻な知見が得られる可能性がある。

文献

- 地方公務員安全衛生推進協会（2012）：平成 22 年度地方公務員健康状況等の現況に関する調査結果について、地方公務員月報 582;81-94
- 保正友子（2012）：新人期からベテラン期に至る医療ソーシャルワーカーの実践能力変容過程、ソーシャルワーク研究 38(2)；38 - 46
- 木下康仁（2003）：グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践－質的研究への誘い－、弘文堂
- 北岡（東口）和代、谷本千恵、林みどり、淵崎輝美、所村芳晴、福島秀行、松本敦子、桶谷玲子（2004）：精神科看護者のバーンアウトと職場ストレス要因についての検討、石川看護雑誌 1：7-14
- Kram KE（1988）：Mentoring at work :developmental relationships in organizational life .University press of America(渡辺直登、伊藤知子：メンタリング－会社の中の発達支援関係、白桃書房、2003.)
- 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);33 - 43
- 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 49(1);54-64
- Lief HI,Fox RC(1963):Training for detached concern in medical students.(In)Lief HI, Lief VF,Lief NR: The Psychological Basis of Medical Practice;pp12-35, Harper & Row(New York)
- Maslach C, Jackson SE(1981): The Measurement of experienced burnout. Journal of occupational behaviour 2:99-113
- 森本寛訓（2006）：医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状とその維持方策について－職業性ストレス研究の枠組みから－、川崎医療福祉学会誌 16（1）；31-40
- 高井由紀子（2011）：生活保護ケースワーカーの対人援助業務に対する意識について－追跡調査結果を中心として－、教育学論 3；25-34
- 内田充範（2007）：生活保護ケースワーカーの専門性修得のプロセス－生活保護実践からの考察－、山口県立大学社会福祉学部紀要 13;23-36