

埼玉学園大学・川口短期大学 機関リポジトリ

# 児童養護施設における直接処遇職員のストレスに関する研究：勤務年数短群と勤務年数長群への半構造化面接による調査

著者	亀田 秀子, 藤枝 静暁, 中村 敬
雑誌名	川口短大紀要
巻	28
ページ	149-163
発行年	2014-12-01
URL	<a href="http://id.nii.ac.jp/1354/00000343/">http://id.nii.ac.jp/1354/00000343/</a>

# 児童養護施設における直接処遇職員の ストレスに関する研究

— 勤務年数短群と勤務年数長群への半構造化面接による調査 —

亀田 秀子 藤枝 静暁 中村 敬

## I. 問題と目的

児童養護施設とは、児童福祉法第41条において、「保護者のいない児童，虐待されている児童，その他環境上養護を要する児童を入所させて，これを養護し，あわせて退所したものに對する相談その他の自立のための援助を行うことを目的とする施設」と定められている。平成24年度に，全国の児童相談所が児童虐待相談として対応した件数は，73,765件（速報値）で，これまでで最多の件数となっている（厚生労働省，2014）。虐待を受けた子どもたちは児童養護施設に保護されることが多く，児童養護施設の入所理由の約半分は親による虐待である（厚生労働省，2012）。被虐待児は，虐待によるダメージに起因する様々な症状や問題行動を生じており（森田，2009），愛着の問題，対人関係の問題，自己観の問題，PTSDに関する問題，注意欠陥及び行動の問題がみられると報告されている（坪井，2005）。

児童養護施設の職員は，被虐待児からの日々繰り返される不適応行動等の対応に悪戦苦闘し，疲労困憊している現状が推測される。被虐待児に関わる児童養護施設職員のなかで，最も心身の疲労感に陥りやすい職員は，児童養護施設の直接処遇職員（保育士と児童指導員）であることが明らかにされている（竹中ら，2002）。直接処遇職員のストレスやメンタルヘルス，離職等をめぐってさまざまな問題が指摘されている。たとえば，厚生労働省が発表した平成13年度10月現在の児童養護施設従事者の勤続年数は，児童指導員の52.2%が5年未満であり，保育士の52.3%が5年未満と職場定着率は低い（厚生労働省，2001）。ストレスは，直接処遇職員の職場定着率の低さや職務満足度の低さと密接な関連があるという（坂本，2000）。

児童養護施設の直接処遇職員は養育にあたって，被虐待児の抱えるトラウマとその辛さに日常的に関わっており，職員が心理的に疲弊する危険性をはらんでいると指摘されている（今・中野，2010）。また，被虐待児への対応の際に，児童からの悲しみ，怒り，不信感等の感情表現によっ

て傷つけられており、児童に対するケアに悪影響をもたらす可能性も指摘されている（坂本，2000）。

傷ついた子どもたちを支える直接処遇職員のメンタルヘルスは大切であり、直接処遇職員が抱えるストレスの実態を把握することは重要である。まず、児童養護施設職員のストレスに関する研究について概観する。主なものとして、「職場環境」に視点を当てた研究は、高橋・伊藤・中谷ら（2001）、原田（2003）、伊藤（2003）等がある。ストレスの実態に関する研究では、高橋・原田（1999）が児童養護施設職員のストレスの実態とストレス環境を改善するための条件整備の方策についての質問紙調査による研究をしている。この研究の調査対象は、直接処遇職員のみでなく、事務員、栄養士・調理人、施設長等を含めた「全ての職種」である。他に職員のストレスが児童に与える影響（高橋，2000）、児童養護施設職員の共感性とストレス対処方略に関する研究（正木，2006）、児童養護施設職員のバーンアウトとその関連要因を探索した研究（山地・宮本，2013）がある。

一方で、児童養護施設の直接処遇職員のストレスに焦点を当てた主たる研究は、渡邊・田嶋（2003）、亀田（2010）がある。渡邊・田嶋（2003）は、「児童養護施設職員のストレスサー尺度作成の試み」を研究しており、様々な角度から、直接処遇職員のストレスサーを測っている。亀田（2010）は「児童養護施設における直接処遇職員のストレスに関する研究」において半構造化面接により、直接処遇職員のストレスの実態を明らかにし、対応困難事例からバーンアウトの予防を検討している。児童養護施設職員のストレスに関する研究と比べると、直接処遇職員のストレスに焦点を絞った研究は少ない。さらに、児童養護施設の直接処遇職員のストレスに関する研究では、量的研究に比べると質的研究は少ない。たとえば、鎌田・駒米（2008）は、児童養護施設職員へのインタビュー調査をしているがテーマは、「集団処遇に関する悩みについて」であり、坪井・三後（2013）は、児童福祉施設を対象とした「子どもへの対応」に関する若手職員へのインタビューである。

既述のように、児童養護施設の直接処遇職員の勤続年数は、5年未満が約52%と職場定着率が低いことから、勤務年数5年未満と5年以上の違いによるストレスの実態について把握することは重要と思われる。そこで、本研究では、半構造化面接により、児童養護施設で働く直接処遇職員の勤務年数短群と勤務年数長群のストレスサーを明らかにするとともに、ストレス軽減のための対策を検討することを目的とする。

ストレスについては、さまざまな学説、モデル等がみられるが、「心身の適応能力に課せられる要求（ストレスサー）、およびその要求によって引き起こされる心身の健康状態を包括的に表す概念（ストレス反応）」（注：中島ら，心理学辞典 p.475）と捉えることが多い。渡邊・田嶋（2003）は“ストレスサー”を「負担や有害と認知した環境での出来事や状況」と定義している。

渡邊・田嶋（2003）は、児童養護施設の直接処遇職員のストレッサー尺度の作成を試みている点からも本研究の“ストレッサー”の定義の捉え方として参考にできるものである。本研究ではこの定義を採用する。

## II. 調査方法

### 1. 調査対象と調査方法

**調査対象：**関東圏内の児童養護施設で働く直接処遇職員、15名が対象であった。なお、勤務年数短群と勤務年数長群の分け方は、現場の実態に鑑み、5年未満を勤務年数短群、5年以上を勤務年数長群とした。勤務年数短群・7名（男性4名、女性3名）、勤務年数長群・8名（男性5名、女性3名）であった。勤務年数短群の平均値は2.86であり、勤務年数長群の平均値は9.90である。

**調査方法：**対象とした直接処遇職員への半構造化面接を行った。倫理的配慮として①調査の趣旨、②プライバシーの保護、③ICレコーダーやメモの許可、④結果報告を行うことについて説明を行い、了承を得た。

### 2. 調査内容

調査対象の直接処遇職員に、属性（性別・年代・勤務年数・施設の形態等）を尋ねた。続いて、①働くなかでどのようなことがストレッサーになっているか、②難しい対応について、③最もストレスとなったケースについて等、質問した。

### 3. 調査時期と場所

2008年6月中旬から8月上旬にかけて各施設等で実施した。

### 4. 手続きと分析方法

本人の許可を得て、ICレコーダー及びテープレコーダーを使用して発話を録音し、逐語録を作成した。大谷尚（2007）による4ステップコーディングによる質的データ分析手法SCAT（Steps for Coding and Theorization）を参考に第一筆者が分析を進めた。SCATは、面接記録等の言語データをセグメント化し、それぞれに〈1〉データの中の着目すべき語句、〈2〉それを言いかえるためのデータ外の語句、〈3〉それを説明するための語句、〈4〉そこから浮き上がるテーマ・構成概念の順にコードを考案し付していく分析手法で、〈1〉から〈4〉までのすべてが無ければいけないわけではない。とくに〈2〉や〈3〉はないこともある。

本研究において，“構成概念”は【 】で示し，抽出された構成概念は，KJ法にて，1つの意味のある“カテゴリー”としてまとめ，カテゴリーは〈 〉で示した。さらに，カテゴリーを“大きな項目”である“コアカテゴリー”としてまとめ，コアカテゴリーを「 」で示した。“構成概念”や“カテゴリー”の後（ ）内のアルファベットは“発話者”を示している。対象者独自の語りのみ，“発話者”として記述した。なお，KJ法の分析は第一筆者により行われた。

### Ⅲ. 結果と考察

#### 1. 被験者の基本属性

勤務年数短群と勤務年数長群の基本属性を表1にまとめた。年齢構成は，30歳未満と30歳以上とほぼ半々であった。勤務年数については，5年未満・46.7%（7名），5年以上10年未満・26.7%（4名），10年以上15年未満・20%（3名），15年以上20年未満・6.7%（1名）であった。

#### 2. 半構造化面接の結果と考察

半構造化面接の分析の結果，児童養護施設で働く直接処遇職員のストレッサーは，大きく3つに分類された。出現頻度が最も高いのは，A「子どもとの関わり」，2番目は，B「他職員との関わり」であり，3番目は，C「労働環境等」であった。Aの「子どもとの関わり」のコアカテゴリーでは，出現頻度の高い順にあげると，1番目が「子どもとの関わり（A①とする）」，次に「対応困難な子どもとの関わり（A②とする）」，続いて「性的虐待を受けた子どもとの関わり（A③とする）」，最後に「変化する入所児童との関わり（A④とする）」であった。Bの「他職員

表1 勤務年数短群と勤務年数長群の基本属性

	対象者	性別	年齢 以上～未満	勤務年数	施設形態		対象者	性別	年齢 以上～未満	勤務年数	施設形態
勤務年数短群	C	男性	20～25歳	3年目	小舎制	勤務年数長群	A	男性	40～45歳	18年目	小舎制
	E	男性	25～30歳	1年目	小舎制		B	男性	35～40歳	7年目	小舎制
	G	男性	25～30歳	3年目	小舎制		D	女性	30～35歳	10年目	小舎制
	H	女性	20～25歳	3年目	小舎制		F	男性	20～25歳	5年目	小舎制
	J	女性	35～40歳	3年目	小舎制		I	女性	35～40歳	12年目	中舎制
	K	女性	20～25歳	3年目	中舎制		M*	女性	30～35歳	10年目	小舎制
	L	男性	25～30歳	4年目	小舎制		N*	男性	25～30歳	7年目	小舎制
	—	—	—	—	—		O*	男性	35～40歳	10年以上	小舎制

\*主任

注) 小舎制：1舎につき12人までの児童が生活している。中舎制：1舎につき13人から19人の児童が生活している。

表2 直接処遇職員のストレッサーの  
コアカテゴリー一覧

A	子どもとの関わり
①	子どもとの関わり
②	対応困難な子どもとの関わり
③	性的虐待を受けた子どもとの関わり
④	変化する入所児童との関わり
B	他職員との関わり
①	同僚・主任・管理職との関わり
②	職員間で分担される役割
C	労働環境等
①	労働条件・労働環境
②	組織体制

との関わり」においては、1番目が「同僚・主任・管理職との関わり（B①とする）」、次に「職員間で分担される役割（B②とする）」があげられた。Cの「労働環境等」では、1番目が「労働条件・労働環境（C①とする）」、次に「組織体制（C②とする）」があげられた。直接処遇職員のストレッサーのコアカテゴリー一覧は表2にまとめた。

「データの中の着目すべき語句（語り）」は、勤務年数短群においては214個、勤務年数長群においては344個、抽出された。勤務年数短群における「着目すべき語句（語り）」・「構成概念」・「カテゴリー」の例一覧として表3に示した。また、勤務年数長群における「着目すべき語句（語り）」・「構成概念」・「カテゴリー」の例一覧として表4に示した。紙幅の関係も考慮し、「着目すべき語句（語り）」として、対象者1名につき、1～3程度の語句（語り）を記載している。語句（語り）の選択は、対象者にとって繰り返し語られた内容や、強調された箇所を記述した。また、分析結果から考察された“必要とされる技術・理解・支援・体制等”については、○印をつけ、勤務年数短群、勤務年数長群に分けて表5にまとめた。表5のA①は「子どもとの関わり」、A②は「対応困難な子どもとの関わり」、A③は「性的虐待を受けた子どもとの関わり」、A④は「変化する入所児童との関わり」、B①は「同僚・主任・管理職との関わり」、B②は「職員間で分担される役割」、C①は「労働条件・労働環境」、C②は「組織体制」を示している。また、表5の1)～7)はストレス軽減のための対策であり、表の下に枠組みを記述している。

### 1) 子どもとの関わり

「子どもとの関わり」の分析結果について考察する。勤務年数短群の特徴として、園での基本的な生活を確立していくための〈一日の生活支援の大変さ〉がストレッサーとなっていることがうかがえる。また〈子どもとのコミュニケーションの回り方〉や〈思春期の子どもへの対応〉、

表3 勤務年数短群における「着目すべき語句（語り）」・「構成概念」・「カテゴリー」の例一覧

発話者	データの中の着目すべき語句（語り）	【構成概念】	〈カテゴリー〉
C	子どもたちに年が近いんですけど、けっこう、強く言っちゃうんで、確かに反感をかいます。高校3年生に「何でお前に言われなきゃいけないんだ」と言われてしまいました。	【年齢が近い職員に反発する子ども】	〈心に堪える子どもの態度〉
E	慢性的に、眠くて、眠くて仕方なくて…。仕事していても、眠いと感じてしまうことがストレスラーですね。	【慢性的な眠気】	〈ストレス反応〉
	今、関わっている子で中学2年になる男の子がいるのですが、自分の都合が悪くなると、無視をするんです。無視されるのは、堪えますね。	【堪える中学2年男子の無視】	〈心に堪える子どもの態度〉
G	今、12人の子どもを担当しているんですが、3年目の自分と今年入った20歳の職員と2人で回すとすると子どもがやりたい放題で、本当に生活を流していくのに精一杯ですね。	【3年目の自分と新人の職員で12名を担当する苦勞】	〈組織体制上の課題〉
	ベテランの先輩の時と、自分みたいなまだ若い職員の時と態度がもう変わるから、その中で最低限、生活を流していかなくてはいけないので、大変です。	【ベテランと自分とで態度を変える子ども】 【最低限、生活を流していかなければならない大変さ】	〈心に堪える子どもの態度〉 〈一日の生活支援の大変さ〉
	5歳の男の子の試し行動がすごくて、毎晩1時間くらい泣いたり、ダダこねたり、継続的にあって大変でした。あまりにもそれがひどくて、住民から虐待通告をされたんですよ。	【5歳男児の試し行動】 【継続的な試し行動により、受けた虐待通告】	〈苦慮する試し行動〉
H	イライラしやすいし、宿直の勤務とかで、けっこう夜、眠いのに眠れないとか、子どもの泣き叫ぶ声とかも、ストレスラーです。	【イライラしやすい、眠いのに眠れない】	〈ストレス反応〉
	子どもは、なかなか寝てくれませんし、自分の思うようにはならないのは当たり前だと分かっている自分と冷たい自分と葛藤をしています。	【なかなか寝てくれない子ども】、【冷たい自分との葛藤】	〈苦慮する子どもの寝かしつけ〉 〈揺らぎと葛藤〉
J	子どもが、わざと困らせることをして、イライラさせられます。子どもの世界に引き込まれてしまうんですね。気がつくのと、いつの間にか、大声で怒鳴っていて、何に怒っているかさえ、わからなくなって…。自分の嫌な面が出てきます。子どもと関わる中でも、自分が問われてきますし、常に「余裕のなさ」を思い知らされています。	【巻き込まれ、引き出される自分の嫌な一面】 【子どもとの関わりの中で問われる自分】、【思い知らされる余裕のなさ】	〈巻き込まれている自分への嫌悪〉 〈内省〉 〈自己覚知〉
K	管理職は、何かあった時に、現場に入って欲しいと思います。例えば、子どもが暴力を振るって、追い詰められたと思う時など、アドバイスもらえない、思うような反応がないんですね。現場と管理職との温度差というか、管理職が現場をわかっていないのかなと…。	【管理職への要望】 【現場と管理職の温度差】 【わかって欲しい現場の実態】	〈管理職への不満と要望〉
L	引き継ぎでは、時間的な問題や、伝えておかなくてはいけないことを漏らしていないかなどが気になります。	【気になる引き継ぎ】	〈引き継ぎの負担〉
	ドアの開け閉めなども、わざと大きな音を立てる子どもがいます。欲求不満状態になるのですが、やはり、大変です。	【欲求不満状態にある子どもへの対応】	〈苦慮する子どもへの対応〉

さらに、〈不登校や学習障害への支援〉等がストレッサーとしてあげられた。その他、職員は、子どもから【反発等で乱される心】や〈巻き込まれている自分への嫌悪〉等、〈揺らぎと葛藤〉など心理面への影響もうかがえた。勤務年数長群においては、他の職員と【比較されたことへのショック】や【思いが伝わらない・伝えきれないこと】がストレッサーとなっていた。また、不適応を起こす子どもとの新しい出会いのなかでの〈試し行動〉や凄まじい過去体験を持つ子どもへの〈危機的な対応〉もストレッサーとなっている。

必要とされる技術・理解等については、勤務年数短群では、基本的な援助技術を身に付けることや発達段階に応じた子どもへの理解と支援を学ぶ機会が必要であろう。また、被虐待児の行動・感情に振り回されないように、子どもの心理を理解し、コミュニケーションスキルを身につけ、自己覚知を深めていくことも大切である。勤務年数長群でもやはり、コミュニケーションスキルを高めることや愛着障害の理解と対応、そして、危機的な対応等の研修会の充実が望まれる（表5、両群A①参照）。

## 2) 対応困難な子どもとの関わり

「対応困難な子どもとの関わり」の分析結果について考察する。まず、勤務年数短群の事例からみていく。Gの事例（表3）は、《地域の一軒家で愛着障害を持つ子どもとの関わり》である。子どもの泣きが激しいため、地域住民から、虐待通告を受けた事例である。新人2人のペアで、先輩にも助けてもらえない環境のなか、児童相談所の立ち入り調査はストレッサーとなったと語っていた。愛着障害を持つ子どもへの対応として、【激しい依存と攻撃傾向を併せ持つ愛着障害】としての理解を深めると共に、【取り込まれて陥るネガティブな状態】から抜け出せるように自分自身をモニタリングしていくことが大切である（表5、短群A②参照）。〈援助者の疲弊〉をどのように防いでいくか等、メンタルヘルスの維持が課題である。

Lの事例（表3）は、《思春期の女子との関係の悪化と長期化》である。イライラと拒否を繰り返す中3女子は、物に当たる、蹴るなどの暴力を振るい、職員が対応に困っている事例である。〈思春期の子どもへの対応〉として、自己像が揺らぐ【思春期の特徴の理解】を深めることが大切であろう。また、【子どもとの関係悪化】に至る前に、“個として抱え込む”のではなく、〈チームアプローチの視点〉が重要となろう（表5、短群A②参照）。Hの事例（表3）は《低年齢児で発達障害を伴った子どもとの関わり》である。泣き続ける、なかなか寝てくれない、言語が伝わりにくい等、〈発達障害を抱える子どもへの対応〉は、ストレッサーになったと語っていた。また、障害の理解不足や子どもを巡る「担当援助者間のこじれ」もあったことを話していた。〈幼児特有の支援の大変さ〉と発達障害の理解が必須であろう（表5、短群A②参照）。Kの事例（表3）は、《精神科受診の子どもとの関わり》である。精神科受診で、薬に頼っている状態であ

表4 勤務年数長群による「着目すべき語句（語り）」・「構成概念」・「カテゴリー」の例一覧

発話者	データの中の着目すべき語句（語り）	【構成概念】	〈カテゴリー〉
A	オムツ交換ができない職員がなんで入ってくるんだらう…。その職員は、オムツ交換の必要に迫られると、違う棟の人をわざわざ呼んで、「替えて…」とか言っています。	【オムツ交換ができない職員への不満】	〈援助技術の低い同僚への不満〉
	やっていることは、本当に、ハードだし、時間帯もめちゃくちゃだし…。当然、生活の場なので、労働基準法で8時間ですけど、8時間で線引きできる仕事じゃないじゃないですか。	【ハードで不規則な仕事】 【労働基準法で線引きできない仕事】	〈厳しい労働環境〉
B	子どもが落ち着かないんですね。以前は、養育者がいないというだけで、施設に入ってきて…。ただ、生活を見てれば良かった時代でした。そういう時代がずっとあって、ほんと、ここ10年くらいで変わってきてるんです。職員はその対応に、苦戦している人が多いんですよ。	【落ち着かない子どもたち】 【ここ10年で変化した子どもの質】 【子どもの対応に困惑する職員】	〈変化する入所児童の質〉 〈入所児童の対応に苦慮する職員〉
D	主任に子どもの処遇に対して相談しても答えが返ってこないんですね。話を最後まで聴いてくれて、言ってくれるならいいんですけど、とにかく、途中まで言ってすべてを切り捨てられちゃう。	【最後まで話を聴いてくれない主任への不満】	〈主任への不満〉
F	難しかったのは、思春期かな。男の子は分かるんですけど、自分もそうだったから。でも、女の子はちょっと…。わかんないですよ。	【難しい思春期の女子の対応】	〈思春期女子への対応〉
I	泊まりが月平均して8回くらいです。16時間、職場に居たことになりますね。休みでも、児童相談所に電話をしたりすることもあります。	【厳しい労働環境】 【超過する勤務】 【休日返上の業務】	〈厳しい労働環境〉
	子ども自身が受けた虐待のストレスをそのまま、親にぶつけられない分、私たちにぶつけてくるので大変です。	【職員にぶつけてくる被虐待児自身のストレス】	〈被虐待児から受ける影響〉
	私の中で、一番、困ったのは「性的虐待」を受けた子のケアです。来た当初、初めての夜、一緒でしたが4時間も泣きっぱなしっていうくらい、エネルギーの高い子で。私もその子と関わりすぎちゃった結果、1年くらいしか、エネルギーが持たなかったんですよ。	【苦慮する性的虐待を受けた子どもへの対応】 【関わり過ぎて持たないエネルギー】	〈対応困難な子どもとの関わりとその影響〉
M	子どもと対応している状態での、毎日の緊張感だったり、必要ない緊張感なんですけど…。	【子どもとの対応による日々の緊張感】	〈子どもとの関わりで生じる緊張感〉
	上の人と若い人との間に、すごい、溝があるなと思っています。上の人と若い人との話しがどちらもわかるつらさですね。	【上の人と若い人との間の溝を実感】	〈板挟み状態〉
N	暴力的でけっこう夜中、暴れる子がいて…。やっぱり、毎晩、闘ってしまって、けっこう生傷が絶えなかったですね。物を投げてきたり、けっこう、大変でした。	【苦慮する暴力的な子どもへの対応】	〈暴力的な子どもへの対応〉
O	最初に入った時に元気がない子がいて、その子が包丁を持ち出して、「お前ら殺す！」って言ってきた時に、取っ組み合いになり、危機感みたいなものを感じました。	【予想できない危機的な対応】	〈危機的な対応〉

り、その子がいることで振り回される現状が語られた。また、助けて欲しい時に上司が現場に入ってくれないなどがストレスサーとなったと語る。職員は、障害と服薬の理解を深めながら、〈精神科医との連携〉を図っていくことが大切となろう（表5、短群A②参照）。

次に、勤務年数長群の事例を考察する。Iの事例（表4）は《性的虐待を受けた子どもとの関わり》である。子どもに関わりすぎて、バーンアウトし、退職に至った事例である。4時間泣き続ける、執拗に抱っこを要求する等の強く激しい要求と身体的接触を通しての〈性的ニュアンスの伝達〉はストレスサーとなったと語る。Iさんは、子どもに求められたら応ずるべきとの援助観を持ち、子どもとの距離の取り方や、仕事とプライベートとの切り換えが難しく、さらに、熱心で完璧主義の傾向がある。〈性的虐待を受けた子どもへの対応〉の難しさがうかがえる。Mの事例（表4）は《人格障害と知的障害を持つ子どもとの関わり》である。人格障害と知的障害の重複もあり、急にキレル、話す内容が支離滅裂で子どもを理解することが難しいと語った。【障害の重複で高まるストレス】がうかがえる。Oの事例（表4）は《生きる意欲を失くし、自殺に至った子どもとの関わり》である。Oさんは、自殺をしてしまう子どもたちについて、自分の存在意義について考えている子どもでもあると語る。必要とされる技術・理解等として、人格・知的障害の理解や自己を客観的に見つめるモニタリング、〈精神科医との連携〉や〈心理職員の活用〉が求められ、“従来の援助の枠組みを超える対応”等、援助技術の向上が求められよう（表5、長群A②参照）。

### 3) 性的虐待を受けた子どもとの関わり

「性的虐待を受けた子どもとの関わり」の分析結果について考察を深めていく。勤務年数長群、I（表4）による語りである。子どもの話を聴くことで【リフレインする二次体験】と、仕事で【子どもをケアしなければならないしんどさ】との葛藤を語っていた。自分自身をモニタリングする力が求められよう。Iさんは〈性的虐待を受けた子どもへの支援と対応〉については、チームワークの構築と援助技術を高めていくことの必要性を指摘した。Iさん自身、支援をするなかで、【自分は役に立たないという自信喪失】にうちひしがれ、【子どもへのケアの限界】で退職へと至った。性的虐待を受けた子どもに関わる職員は、〈精神科医との連携〉を図りながら、自身のメンタルヘルスケアの重要性が示唆された（表5、長群A③参照）。

### 4) 変化する入所児童との関わり

「変化する入所児童との関わり」の分析結果について考察を深めていく。近年、〈子どもを取り巻く環境の変化〉と〈入所児童の質の変化〉が叫ばれている。勤務年数短群の語りから、【ここ2年の入所児童は全て被虐待児】（G）の入所である現状がうかがえた。勤務年数長群の語りでは、

表5 必要とされる技術・理解・支援・体制等とストレス軽減のための対策

対策	必要とされる技術・理解・支援・体制等	勤務年数短群								勤務年数長群								
		A①	A②	A③	A④	B①	B②	C①	C②	A①	A②	A③	A④	B①	B②	C①	C②	
1)	基本的な援助技術の習得	○				○												
	援助技術の向上										○	○	○					
2)	危機的な対応の理解									○								
	思春期の特徴の理解		○															
	発達段階の理解	○	○															
	愛着障害の理解と対応		○							○			○					
	発達障害の理解		○										○					
	人格障害の理解										○							
	知的障害の理解										○							
	反社会的な子どもたちへの対応													○				
	支援法の確立					○								○				
3)	研修会等の充実					○				○				○				
	スーパービジョン体制の整備					○								○				
	コミュニケーションスキル	○				○				○				○	○			
	アサーショントレーニング					○								○				
4)	チームアプローチの視点		○						○								○	
	チームワークの構築と連携					○						○		○	○			
5)	自己覚知	○																
	モニタリング		○									○	○					
6)	心理職員の活用												○					
	精神科医との連携			○									○	○				
7)	職場環境の整備と改善							○	○								○	○
	勤務体制の改善							○	○								○	○
	給与面の改善							○									○	
	人員配置基準の改善							○	○								○	
	働きやすい職場環境づくり					○		○									○	

注：横軸のA①は「子どもとの関わり」、A②は「対応困難な子どもとの関わり」、A③は「性的虐待を受けた子どもとの関わり」、A④は「変化する入所児童との関わり」、B①は「同僚・主任・管理職との関わり」、B②は「職員間で分担される役割」、C①は「労働条件・労働環境」、C②は「組織体制」を示す。

縦軸の1) 援助技術の向上と細分化・専門化した援助体系の構築、2) 障害の理解と対応、支援法、3) スキルの向上と研修会等の充実、スーパービジョン体制の整備、4) チームワークの構築とチームアプローチの重要性、5) 自己覚知を深める重要性、6) 施設外資源の活用、7) 働きやすい職場環境づくりを示す。

【昔は社会が子どもを育てていた時代】(B)であったが、【人間関係が希薄になっている現代】(B)であり、〈子どもを取り巻く環境の変化〉について指摘した。その他、【愛着障害やボーダーの子どもたち】、【発達障害の子どもたち】、【反社会的な行動を取る子どもたち】、そして、【仮病や嘘をつく子どもたち】の姿がうかがえた。入所児童の質の変化にベテランの職員でも対応しきれない現状も語られた。愛着障害や発達障害の理解、反社会的な子どもたちの対応が必要とされよう。また、従来の援助の枠組みから更に細分化・専門化した援助体系が必須であり、援助技術の向上が求められることが示唆された(表5、長群A④参照)。

#### 5) 同僚・主任・管理職との関わり

「同僚・主任・管理職との関わり」の分析結果について考察する。まず、〈同僚との関わり〉において、勤務年数短群と勤務年数長群とで共通しているのは【物の言い方に対する不満】、【向上心のない同僚への不満】、【引継ぎの負担】であった。相違点は、勤務年数短群は【ペアとの価値観の違い】等をあげており、勤務年数長群においては【オムツ交換ができない職員への不満】等が出された。両群共に必要とされる技術として、コミュニケーションスキルや基本的な援助技術の習得、チームワークの構築と連携、アサーショントレーニング、子どもへの支援法の共通理解、研修会等の充実が示唆された(表5、両群B①参照)。

次に、〈主任との関わり〉では、勤務年数短群は【主任の話に逆らえないつらさ】(C)をあげており、勤務年数長群では、【相談しても答えがない】(D)等、〈主任への不満〉があげられている。課題は、力関係が存在する職場で対等に話し合える関係性の構築や、主任への不信感をどのように回復していくか等である。アサーショントレーニングを取り入れる等、意見を言いやすい職場環境づくりが大切であろう(表5、両群B①参照)。

〈管理職との関わり〉であるが、勤務年数短群では【現場と管理職の温度差】を指摘しており、勤務年数長群は【一人ひとりの話を聴く時間の確保】や【スーパーバイズ体制の整備】があげられた。スーパービジョン体制の整備、研修会等の充実が課題である(表5・短群B①参照)。

#### 6) 職員間で分担される役割

「職員間で分担される役割」の分析結果について考察する。まず、勤務年数短群は、【ペアが女性職員のため、叱る役割】(C)であることがストレスとなっている。勤務年数長群では〈父親役と母親役〉(B)があり、【強く叱る男性職員の役割】(B)と【フォローにまわる女性職員の役割】(B)とがあることを指摘している。勤務年数長群は、さらに、【役割分担ができるチームワークの構築】(B)が重要であり、そのためにも日頃から【職員間でのコミュニケーション】(B)を図ることが大切である点に着目している。また、何か起こった時に、たまたま、【チーム

の中で自分がそうした役回りを担っていると考える】(N) ことの重要性を指摘している。コミュニケーションスキルを高めて、チームワークの構築と連携が必要とされる(表5, 長群B②参照)。

## 7) 労働条件・労働環境

「労働条件・労働環境」の分析結果について考察する。勤務年数短群・勤務年数長群共に、〈長時間労働と人員不足〉、〈厳しい労働環境〉、〈サービス残業〉、〈安すぎる給与〉、〈勤務体制・人員配置〉の5つのカテゴリーに該当する語りが共通している。勤務年数長群が【夜泣きのひどい子のためのボランティア宿泊】(D)をしているのに対して、勤務年数短群は、【当然のように求められるボランティア精神】(G)がストレッサーとなっていると語っている。また、苦手な同僚との人間関係を築こうと努力し続けたが、うまくいかずに疲れ切ってしまう、心療内科に通院し、【退職した職員】(G)がいたことも分かった。職場内の人間関係の調整やメンタルヘルスが重要であることが示唆される。必要とされる支援・体制としては、長時間労働の現状や人員配置や勤務体制等、職場環境の整備と改善を図り、給与面の改善や職員配置基準改善の訴えが求められるよう。ケアの限界とチームアプローチの視点が重要であり、意見を言いやすい・働きやすい職場環境づくりが提案できる(表5, 両群C①参照)。

## 8) 組織体制

「組織体制」の分析結果については、勤務年数短群では、【3年目の自分と新人の職員で12名を担当する苦労】(G)、勤務年数長群では、【アンバランスな職員構成】(B)と現状が浮き彫りになった。必要とされる体制等は、職員配置基準改善の訴え、意見を言いやすい・働きやすい職場環境づくりが必要であり、職場環境の整備と改善が求められる(表5, 両群C①参照)。

## 9) 勤務年数短群と勤務年数長群の悩みとストレッサー

“勤務年数短群の悩みとストレッサー”は、【最低限、生活を流していかなければならない大変さ】(G)や【年齢に近い職員に反発する子ども】(C)や【ベテランと自分とで態度を変える子ども】(G)は、勤務年数短群にとって、〈心に堪える子どもの態度〉でもある。しかし、勤務年数長群の職員と子どもとの間には、【根底には信頼関係があるのか】(G)と【信頼関係の大切さ】に〈気づき〉を得ている。そして、【子どもとの関わりの中で問われる自分】(J)と自分を見つめて〈内省〉へと向かい、〈自己覚知〉を深めているとも受け取れる。〈ストレス反応〉としては、【慢性的な眠気】(E)、【イライラしやすい、眠いののに眠れない】(H)などの実態があげられた。

“勤務年数長群の悩みとストレッサー”は、【子どもの信頼に応えられるのか】(A)と自問自

答し、【無力さとやる気の狭間で揺れる職員】(A)の姿等、〈職員としての存在価値〉や〈使命感と力量との葛藤〉で揺れる姿がうかがえた。そして、児童養護の仕事に対しては、【グレーゾーンを教える仕事】(A)、【社会的評価が低い養護の仕事】(A)と感じており、〈児童養護とは何か〉への問いかけもみられる。勤務年数長群の立場は、【上の人と若い人との間の溝を実感】(M)する等、〈板挟み状態〉に置かれており、それでも職場では、〈調整役〉となり得る姿が示唆されよう。勤務年数長群は悩みながらも〈職業への専門性の追求〉もしている。

#### IV. 全体的考察と今後の課題

本研究の目的は、半構造化面接により、児童養護施設で働く直接処遇職員(保育士・児童指導員)の勤務年数短群と勤務年数長群のストレスを明らかにして、ストレス軽減のための対策を検討することであった。その結果、ストレスは「子どもとの関わり」、「他職員との関わり」、「労働環境等」の大きく3つに分類され、“勤務年数短群と勤務年数長群の悩み・ストレス”には違いがみられた。勤務年数短群は、【反発する子ども】や【態度を変える子ども】との対応の中で起こる“葛藤”で揺れており、“葛藤”はストレスを増幅させることが予想できた。しかしながら、対人援助職で重要と思われる〈揺らぎと葛藤〉、〈気づき〉から〈自己覚知〉へと至る過程もみられた。また、勤務年数短群では、慢性的な眠気、イライラ感や怒りっぽい状態になる等、〈ストレス反応〉がみられた。ストレスに対して早めに対処することが大切であろうと思われる。

勤務年数長群においては、子どもの信頼に応えられるのか等、無力さとやる気の狭間で揺れながらも、〈職員としての存在価値〉を問い、〈児童養護とは何か〉と専門性を追求する姿勢が示唆された。勤務年数短群と勤務年数長群の悩みとストレスは、専門職に携わる者の成長プロセスでもあり、ストレスはマイナス面ばかりでなく、プラス面も見出された。

「職員間で分担される役割」においては、勤務年数短群・勤務年数長群ともに、〈父親役と母親役〉があることを認識していた。「子どもとの関わりと対応」では、勤務年数短群は、低年齢児、小・中・高生と各々の〈発達段階による子どもへの対応の難しさ〉が指摘された。勤務年数長群では、〈試し行動〉や生命を脅かされるような〈危機的対応〉がストレスとなっていた。

##### 1. 児童養護施設の直接処遇職員のストレス軽減のための対策について

児童養護施設の直接処遇職員のストレスの分析の結果から、“必要とされる技術・理解・支援・体制等”(表5)が示唆され、直接処遇職員のストレス軽減のための対策として、大きく7つにまとめられた。1つ目として、「基本的な援助技術の習得」や「援助技術の向上」の必要性

が示唆され、対策として、1) 援助技術の向上と細分化・専門化した援助体系の構築が求められると考える。特に、「援助技術の向上」については、勤務年数長群が必要性をより実感していることが分かる。2つ目として、「危機的な対応の理解」、「思春期の特徴の理解」、さらに「発達段階の理解」、様々な障害の理解と支援法の確立も示唆された。対策として、2) 障害の理解と対応、支援法の確立が重要であろう。3つ目として、「研修会の充実」や「スーパービジョン体制の整備」等が示唆され、対策として3) スキルの向上と研修会等の充実、スーパービジョン体制の整備が考察された。4つ目の対策として、4) チームワークの構築とチームアプローチの重要性が示唆され、5つめの対策として、5) 自己覚知を深める重要性が考察された。6つ目の対策として、6) 施設外資源の活用が示唆された。7つ目として、「職場環境の整備」や「勤務体制の改善」、そして「人員配置基準の改善」等の必要性が示唆され、7) 働きやすい職場環境づくりが求められていることが明らかになった。「援助技術の向上と細分化・専門化した援助体系の構築」と「障害の理解と対応、支援法の確立」については、勤務年数短群より勤務年数長群が、より重要視している。「スキルの向上と研修会等の充実」、「スーパービジョン体制の整備」、「働きやすい職場環境づくり」においては勤務年数短群も勤務年数長群も求めていることが分かった。

## 2. 今後の課題

ストレス軽減のための対策としてあげられた7項目について、より具体的な手立てを考案していくことが課題である。また、職員は暴力をする子どもへの対応や性的虐待を受けた子どもへの対応、愛着障害を持つ子どもへの対応の中で精神的に疲労困憊し、傷ついていることが予測できる。職員のメンタル面でのケアは急務であると考え。今後は「職員の中でも勤務態度や表情、子どもとの関わり方が気になる場合には、本人との面談を通じて問題状況を早期に把握し、対応を考える」といった二次的予防サービスが必要となるだろう。

## 謝辞

本研究にご協力頂きました児童養護施設の保育士・児童指導員の皆様に心より感謝申し上げます。中村先生には研究全体におけるご指導を頂き、感謝申し上げます。

## 引用文献

- 原田和幸 2003 児童養護施設職員のかかえるストレスの構造——より高い専門性を実現するための職場環境の改善に向けて——世界の児童と母性, 55, 18-21.
- 伊藤嘉余子 2003 児童養護施設職員の職場環境とストレスに関する研究 社会福祉学, 43(2), 70-81.
- 鎌田道彦・駒米勝利 2008 児童養護施設職員へのインタビュー調査からみた集団処遇に関する悩みについて 仁愛大学研究紀要, 7, 15-23.

- 亀田秀子 2010 心に大きな傷を抱える子どもをケアする児童養護施設における直接処遇職員のストレスに関する研究 — 対応困難事例から見えてくるバーンアウトの予防 — 鴨台社会福祉学論集, 第19号, 大正大学社会福祉学会, 55-63.
- 今 百合・中野明德 2010 児童養護施設職員の共感疲労に関する一考察 福島大学心理臨床研究, 5, 35-41.
- 正木美奈 2006 児童養護施設職員の共感性とストレス対処方略が精神的健康に与える影響 人間科学研究, 19, 40.
- 森田展彰 2009 児童福祉施設での治療的介入 発達, 30, 57-65.
- 中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁榎算男・立花政夫・箱田裕司編 1999 心理学辞典, 475.
- 大谷 尚 2007 4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案 — 着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き — 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要, 教育学, v. 54, n. 2, 2008, 27-44.
- 坂本正路 2000 児童養護施設職員の受ける二次的トラウマ（心的外傷）とその回復について 小田原女子短期大学研究紀要, 30, 77-88.
- 高橋重宏・伊藤嘉余子・中谷茂一・加藤 純・澁谷昌司・友川 礼・庄司順一・才村 純・山本真実 2001 児童養護施設職員の職場環境に関する研究 — 子ども虐待に関する研究(5) — 日本子ども家庭総合研究所紀要, 38, 49-92.
- 高橋利一 2000 児童養護施設における職員のストレスと児童に与える影響 社会事業研究, 39, 40-43.
- 高橋利一・原田和幸 1999 児童養護施設職員のストレスに関する調査研究 日本社会事業大学社会事業研究所年報, 35, 85-127.
- 竹中哲夫・長谷川真人・浅倉恵一・喜多一憲 2002 『子ども虐待と援助』ミネルヴァ書房
- 坪井裕子 2005 Child Behavior Checklist/4-18 (CBCL) による被虐待児の行動と情緒の特徴 教育心理学研究, 53, 110-121.
- 坪井裕子・三後美紀 2013 児童福祉施設における子どもへの対応に関する若手職員へのインタビューの分析 人間と環境, 2, 11-15.
- 渡邊貴子・田嶋誠一 2003 「児童養護施設職員のストレッサー尺度作成の試み」— 学校教師との比較を通して — 九州大学心理学研究, 第4巻, 251-259.
- 山地明恵・宮本邦雄 2013 児童養護施設職員のバーンアウトとその関連要因 東海学院大学紀要, 6, 305-313.

#### 引用 URL

- 厚生労働省 2001 大臣官房統計情報部 平成13年社会福祉施設等調査の概況 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/01/1-3.html>
- 厚生労働省 2012 社会的養護の現状について（平成24年11月版） [http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo\\_kosodate/syakaiteki\\_yougo/index.html](http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/syakaiteki_yougo/index.html)
- 厚生労働省 2014 平成25年度の児童相談所での虐待相談対応件数 平成26年8月4日 雇用均等・児童家庭局総務課発表 [http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11901000-Koyoukintoujidou\\_kateikyoku-Soumuka/0000053235.pdf](http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11901000-Koyoukintoujidou_kateikyoku-Soumuka/0000053235.pdf)

（提出日 平成26年9月22日）