

生活保護ケースワーカーのストレスと対処戦略に関する研究

著者	二本松 直人
学位授与機関	Tohoku University
学位授与番号	11301
URL	http://hdl.handle.net/10097/00137377

全文の要約

本論文の目的は、生活保護ケースワーカーの精神的健康におけるストレス要因やストレス対処戦略について量的・質的に検討し、支援者支援とそれに紐づく制度利用者支援の質の向上に役立つ知見を明らかにすることである。

福祉事務所に所属する生活保護ケースワーカーは、生活保護利用者に対して、社会的自立を目指して現金給付とケースワークを行っている。自治体によって、生活保護課の規模や状況は異なっているが、2016年時点において、約1万8千人の生活保護ケースワーカーがそれぞれの地域で支援を行っている（参考として、厚生労働省，2017）。彼らは社会福祉法の制度上、社会福祉主事という福祉行政の専門職員であることが期待されている。しかしながら、現状として全ての生活保護ケースワーカーが社会福祉主事の資格を有しているわけではない。そのため、研修の体制や支援の専門性については様々な意見や議論が交わされている。

前述したような状況で支援を期待される中、多くの生活保護ケースワーカーの精神的健康が損なわれている実情にある（例えば、赤間他，2014）。その理由として、業務量の多さや複雑さに関するストレス（森川他，2006；塚本・小嶋，2014）、生活保護利用者との関わりにおけるストレス（茨木，1995；高井，2014）、職場環境における内容（赤間他，2014；長谷部・中村，2017）などに悩まされている可能性が考えられる。実際に、生活保護利用者のなかには不当な要求を迫る者も存在し、生活保護ケースワーカーはしばしば困難な対応を強いられることもある。生活保護ケースワーカーがストレスによって圧迫されてしまうことは、対人援助の質の観点からも防ぐべき課題であるといえる。しかしながら、彼らがどのようなストレス要因に悩まされているのか、どのようなストレス対処を行っているのかに関する量的および質的研究は十分に行われていない。そこで本研究では、生活保護ケースワーカーのストレス要因を測定する尺度を開発し、ストレス要因と効果的な対処行動について、個人および組織の側面から検討した。そして、生活保護ケース

ワーカーの支援者支援を目指して、生活保護ケースワーカーの業務認識やストレスと生産性（パフォーマンス）との関連，コミュニケーション次元を含めた対処戦略について，量的・質的に検討した。

第 1 部の問題と目的は，第 1 章と第 2 章から構成されている。第 1 章では生活保護法に則った生活保護ケースワーカーの業務の特質やその実態について述べた。第 1 節では，生活保護制度の内容や生活保護利用者数の推移，生活保護ケースワーカーにおける業務の法的根拠や具体的な業務内容，専門性の教育や研修構造について概説している。第 2 節では，公務員や対人援助職などを含む一般的な労働者におけるストレスに関する理論やモデルを参照しながら，生活保護ケースワーカーにおけるストレス要因を整理した。その結果，生活保護ケースワーカーのストレスには，個人要因—業務量や業務内容の違い，業務意識の違い，知識量や専門性の違い，職業的特質—，環境要因—生活保護利用者とのコミュニケーション，連携におけるコミュニケーション，職場環境，国民や住民の評判—，制度要因—自立評価の難しさ，生活保護法の限界，専門性の曖昧さ—の 3 つの次元が存在することがわかった。第 3 節では，一般的な労働者のストレス対処行動を参照しながら，個人で行う対処と，同僚や上司などによって組織的に実施される対処の 2 種類があることを見出している。それらの観点から，生活保護ケースワーカーに着目したストレス対処行動に関する研究はなされておらず，課題が残っていることについて述べた。そこで，【研究 1】では生活保護ケースワーカーのストレス要因測定尺度の作成を行い，【研究 2】で尺度における信頼性と妥当性の検証を行うことを述べた。そして，【研究 3】では生活保護ケースワーカーのストレス対処と精神的健康との関連について明らかにするとした。

第 2 章では，先行研究の課題を整理し，本論文の目的や意義を示すために，臨床心理学的研究だけでなく，様々な学問領域に跨っている生活保護に関する研究の概観を行った。第 1 節では社会学や経済学，法学などの観点からなされている研究や論文や，国などの行政機関が実施している調査などを例に挙げた。また，臨床心理学的な研究として生活保護

ケースワーカーや生活保護利用者を対象とした研究についても触れた。第2節では、生活保護ケースワーカーの労働における臨床心理学的課題について4点に注目している。それらは、労働者の業務に対する認知的側面がストレス要因やストレス反応と関連が深いこと、労働者の精神的健康と生産性（パフォーマンス）が関連していること、労働者における職業性ストレスモデルやコミュニケーション次元の対処戦略の重要性についてである。しかしながら、これらの観点を取り入れた生活保護ケースワーカーを対象とした研究はみられない。生活保護ケースワーカーも一般的な労働者同様に、業務に対する認知的側面がストレス要因やストレス反応を引き起こしうることは十分に考えられる。また、組織経営や生産性の観点からも、生活保護ケースワーカーが精神的健康を損なってしまうと、利用者支援の質に深刻な悪影響を及ぼしかねない。さらには、生活保護ケースワーカーのストレスに関するメカニズムを示すモデルも示されておらず、学術的に発展途上の段階にあるとしている。そして、生活保護ケースワーカーは、生活保護利用者や関連機関と困難なコミュニケーションを求められることがあるため、ストレス対処に関する手段についても、個人内の認知や上司や同僚といった組織的対処だけでは十分ではない。これらの課題を解決するために、まず【研究4】では生活保護ケースワーカーの否定的な業務認識と精神的健康および生産性への影響を検討する。ここで、生産性とは「出勤している労働者の健康問題による労働遂行能力の低下」（山下・荒木田，2006）の定義を引用している。そのうえで、生活保護ケースワーカーの生産性には、対人援助に関する時間やケース量といった量的側面だけではなく、支援の充実といった質的側面も含まれるとした。そして、【研究5】では生活保護ケースワーカーをとりまく、生活保護利用者や他機関連携などに対するコミュニケーション次元の対処戦略を検討する。第3節では、第1章や第2章の2節の内容を踏まえて、現状の問題と本論文の目的を述べた。研究上の課題を解決するためには、生活保護ケースワーカーの業務意識などの認知的側面に着目すること、生活保護ケースワーカー個人の対処だけではなく、生産性などを含む職場規模の組織的な視点を取り入れる

こと、生活保護ケースワーカーの職業性ストレスモデルを開発すること、業務におけるコミュニケーション次元の対処戦略を検討することが必要である。そして、最終的には生活保護ケースワーカーの精神的健康を維持するうえで役立つ職業性ストレスモデルや対処戦略を示すことを目指している。第4節では、各検討課題を解決するための具体的な研究計画を提示した。ここでは、生活保護ケースワーカーのストレス要因や、精神的健康との関連、有効なストレス対処行動を示すことを明らかにする研究計画【研究1～3】に加えて、生活保護ケースワーカーのストレス低減に役立つ支援者支援を目指した研究として生活保護ケースワーカーの否定的な業務認識や生産性に関する研究計画【研究4】、これまで注目されてこなかったコミュニケーションレベルの対処に焦点を当てた研究計画【研究5】について述べた。これらの研究で明らかになった知見から、生活保護ケースワーカーの精神的健康に役立つ職業性ストレスモデルや対処戦略を示す。

第2部は、第3章【研究1】【研究2】と第4章【研究3】で構成される。第3章では、生活保護ケースワーカーのストレス要因を測定することを目的としたストレス要因測定尺度（Public Assistance Caseworkers Stressors Inventory）を開発した。そのための第一歩として、全国公的扶助研究会調査研究部会が実施したアンケート調査における生活保護ケースワーカー136名の自由記述回答の分析を行った。その結果、生活保護ケースワーカーの不安や悩みは、「業務量」「利用者対応」「職場環境」「専門性・知識不足」「他機関との連携」「制度に対する疑念」の6次元で構成されており、合計56項目による尺度が作成された（研究1）。しかしながら、項目の収集方法や回答者の属性に関する課題が残された。そのため、政令指定都市で勤めている193名の生活保護ケースワーカーを対象に検証を行った。最終的な生活保護ケースワーカーのストレス要因測定尺度は、「利用者との関わりに伴う業務の困難さ」「社会的孤立状況における業務遂行」「やりがいの低さ」「自立への見通しの立たなさ」「知識不足」の5因子22項目で作成され、信頼性や妥当性も確認された（研究2）。関連して、研究2では生活保護ケース

ワーカーのストレス要因が、どのようなプロセスで精神的健康を損ねるのかに関するモデルも検討した。その結果、職場内外から援助を得られずに孤立して業務を遂行せざるを得ない状況下(社会・制度要因)で、生活保護利用者を支援する困難さに直面すること(業務環境要因)が、1人1人のやりがいの低さや知識が不足している感覚を招き(個人要因)、精神的健康を悪化させている可能性が示唆された。第4章では、政令指定都市で勤める332名の生活保護ケースワーカーを対象に個人および組織的なストレス対処戦略を明らかにするため検討を行った。その結果、組織的対処は係長などの上司や同僚が対応してくれる「複数人対応」や、研修会や事例検討会などを開催する「組織改善行動」の2つの次元で構成されていた。そして、生活保護ケースワーカーの個人的なストレス対処や組織的な対処は、ストレス要因や精神的健康を、間接的および直接的に予測していることが示された(研究3)。特に、解決のために相談をすること、気分や視点を転換することは、やりがいや精神的健康において重要であることがわかった。一方で、組織的な対処がストレス要因や精神的健康に寄与する可能性は、十分であるとはいえなかった。他方、抑圧や我慢をするようなストレス対処は、ストレス要因の知覚を高めること、精神的健康を損ねることと関連する危険性が示唆された。最後に、精神的健康を損ねるストレス要因の中で深刻である可能性がある要因は、知識が不足している感覚であった。これらのことから、生活保護ケースワーカーの業務に対する認知的側面に着目する必要性を見出している。

第3部は、第5章【研究4】と第6章【研究5】で構成され、支援者支援に繋がる知見の提示を目指している。第5章では、政令指定都市で勤める119名の生活保護ケースワーカーに対して、否定的な業務認識と精神的健康および生産性への影響に関する検討を行った。その結果、まず否定的な業務認識は、暴言や無理な要求をするという「利用者由来」と、ケース数の多さへのうんざり感や保護費の計算に圧迫される「業務由来」の2種類で構成されることがわかった。他には、ストレス要因が否定的な業務認識を媒介して、精神的健康と生産性を悪化させている可

能性が示唆された（研究4）。特に、やりがいの低さや知識が不足している感覚が、担当ケースの量などに圧倒されている感覚といった業務由来の否定的な業務認識を呼び、精神的健康と生産性を悪化させていた。したがって、生活保護ケースワーカーが有している否定的な業務認識は、精神的健康だけではなく、生産性の低下という観点からも、介入すべき側面である可能性が高いと考えられた。しかしながら研究上の課題の1つとして、本研究で検討された否定的な業務認識の構造は、職場内の対人関係や、雇用や待遇、評価に関する側面は含まれてないことを挙げている。第6章では、生活保護ケースワーカーをとりまく利用者や他機関に対するコミュニケーションに焦点を当て、どのようなストレス対処戦略が有効であるかについて検討した（研究5）。本研究では、臨床心理士／公認心理師、現職の生活保護ケースワーカー、管理業務経験者（係長等）の合計10名に対して、インタビュー調査を実施した。分析方法については、多様な立場の調査協力者から同様なデータを得るデータ・トライアングレーション（方法論的複眼）（Banister, Burman, Parker, Taylor & Tindall, 1994 五十嵐・河野 監訳 2008）の手法を採用した。手続きとして、臨床心理士／公認心理師、現職の生活保護ケースワーカー、現職の生活保護課の係長あるいは主査や査察指導員といった管理業務経験者の3つの社会的立場にデータを分けて、それぞれの立場から回答の内容分析を行った。その結果、生活保護利用者との関わりに伴うストレスに対する戦略において、現職の生活保護ケースワーカーからは主に、自分の思考や認知をコントロールしようとするなどの「個人内対処」や、接近的なコミュニケーションなどに関する「個人間対処（利用者）」が報告された。他方、管理業務経験者からは、積極的な態度や知識の専門性の程度などの「個人内対処」だけでなく、1人では対処しないことなどの「組織的対処（上司や同僚）」の報告が主であった。心理専門職の立場においては、支援が必要な利用者へのコミュニケーション技術に関する「個人間対処」や、心理専門職としての介入などの「立場の活用」などの報告が比較的多かった。関連機関との関わりに伴うストレスに対する戦略については、記述数の少なさの観点から、データを分けずに分

析を行った。その結果、定期的に顔を出して関わることや生活保護法の説明を行うといった「個人間対処（関連機関）」や、自身ができることやできないことに関する業務への認識のあり方などの「個人内対処」が相対的に多く報告された。以上より、職位や職種によって、戦略として有用であると評価する内容に注目すべき共通点や特徴が確認されたとしている。

第4部は総括として、第7章から構成される。ここでは、第2部と第3部で行った各研究の目的の検証の振り返りおよび結果の概要に基づき、総合考察を行っている。第1節では、【研究1】～【研究5】に関する結果の概要を述べ、第2節では本論文の目的の検証を行った。まず、【研究1】【研究2】では、生活保護ケースワーカーにおけるストレス要因の構造や、それらの要因と精神的健康との影響関係について検討した。その結果から、社会・制度的なストレス要因が、利用者支援などの環境に関わるストレス要因を呼び、やりがいの低さや知識不足感といった個人のストレス要因を通して精神的健康を悪化させている可能性が考えられた。そして【研究3】では、生活保護ケースワーカーにおける効果的なストレス対処行動について検討した。結果として特に、相談すること、気分や認知を転換していくことが重要であるとされ、我慢するような対処は望ましくないとされた。一方で、組織的対処はストレス要因や精神的健康に対して大きな効果を有しているとはいえなかった。【研究4】では、生活保護ケースワーカーのストレス要因が担当ケース数へのうんざり感や、ケースワークを十分にできていない感覚といった業務への否定的な認識へと繋がり、精神的健康および生産性の悪化に繋がっていると考えられた。最後に【研究5】では、生活保護ケースワーカーの個人内対処だけでなく、生活保護利用者や関連機関に対するコミュニケーションレベルで様々な対処戦略も多く存在することが明らかにされた。第3節では、生活保護ケースワーカーに対する支援者支援に繋がるような知見の提示を目指して、臨床的な示唆とストレス要因への対処戦略のモデルを提案している。まず、生活保護ケースワーカーは社会・制度要因—業務環境要因—個人要因の3つの構造のストレス要因に曝さ

れている。そして、やりがいの低さや知識不足感といった個人レベルのストレス要因は、生活保護業務や利用者などに対して、否定的な業務認識を生んでしまい、精神的健康を損ねるだけでなく、生産性という対人援助の質の低下も引き起こすことも懸念される。他方、リフレッシュなど気分転換をすること、自分にとって良い経験であったと解釈するといった認知の切り替えは、精神的健康にとって重要である。そして、社会・制度的なストレス要因のうち、関連機関とのコミュニケーションにおいては、定期的に顔を出して関わることや、生活保護法によってできることと限界の説明等の対処が有効である可能性が高い。主に生活保護利用者に関する業務環境要因に対しては、共感の伝達や技法の活用、病状やコミュニケーションパターンの理解が重要であるかもしれない。また、複数人対応などの組織的な対処は社会・制度要因を軽減しうるが、組織的な対処に繋がる個人的な対処が、周囲に相談することのみであることに警鐘を鳴らしている。そのため、生活保護ケースワーカーが精神的健康を維持しながら働くうえでは、多層的なストレス要因を想定して予防することや、組織的な対処が生じしやすいような職場の仕組みづくりが求められると示唆している。第4節では、本論文における今後の課題と展望について述べた。課題の1つ目として、コミュニケーション次元の対処戦略の報告が質的研究に留まることや、組織的な対処の測定内容や測定方法が限定的であるとしている。2つ目として、本論文では生産性の低下を対人援助の質の低下とみなしているが、直接的には対人援助の側面を測定していないことである。3つ目は、横断研究であるために要因間の厳密な影響関係が明らかでないことである。しかしながら、臨床心理学的な立場で生活保護ケースワーカーのメンタルヘルスに着目したという点においては、学術的にも実践的にも有意義な知見である。具体的には、福祉制度の利用者支援の質の向上や、生活保護ケースワーカーの労務管理において重要な示唆を与えてくれるだろう。ただし同時に、生活保護ケースワーカーのストレスが焦点化されすぎてしまうことで、生活保護ケースワーカーの業務や利用者への否定的な業務認識を助長してしまうリスクがあることにも留意しなければならない。