

# バーンアウトの3因子モデルに関する考察

久保 真人 (kubo@cc.osaka-kyoiku.ac.jp)  
[大阪教育大学]

## A few remarks on the three dimensional model of burnout

Makoto Kubo

Department of Arts and Sciences, Osaka University of Education, Japan

### Abstract

The Maslach Burnout Inventory (MBI) is almost universally used inventory to assess burnout. The MBI defines burnout as a three dimensional syndrome characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. Efforts have been made toward understanding how various correlates are associated with each of the three dimensions. This paper reviewed the burnout literatures and argued that there are three frameworks for understanding the correlations among the three dimensions. The first framework is the unidimensional model which limits the concept of burnout just to the component of emotional exhaustion. The second framework postulates that there is a sequential progressive order over time, in which the occurrence of one dimension precipitates the development of another dimension. The third framework assumed that certain demand and a deficit of resource leads to burnout and investigated their association with each of the burnout dimension. Based on the review of these three frameworks, the discussion proposed new directions for future research.

### Key words

burnout, MBI, stress, human services, stressor, resource, exhaustion

### 1. はじめに

Maslach Burnout Inventory (以下、MBI) マニュアルの第1版 (Maslach & Jackson, 1982) が出版されて以来、MBIは、バーンアウト研究の基本的枠組みとして、数多くの研究者に採用されてきた。以下に、MBIを基軸に、3つの下位尺度の位置づけを巡る議論について概観する。

MBI、Burnout Measure、Staff Burnout Scaleの3つが、代表的なバーンアウト尺度であるが、そのなかで、研究ツールとしてはMBIが圧倒的なシェアを誇っている。数字で示せば、これら3つの尺度が用いられている498編の雑誌論文のうち、実に93%がMBIを使用しているというデータが報告されている (Schaufeli & Enzmann, 1998, p.71)。MBIのオリジナルは英語版であるが、その後、アラビア語、イタリア語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポーランド語などに翻訳されている (Schaufeli & Dierendonck, 1995)。

### 2. バーンアウトの3因子モデル

MBIは、自己記入式の尺度である。回答者は、各項目に示されているような気持ちを、最近6ヶ月ほどの間に、どの程度の「頻度」で経験したことがあるかを7段階で回答する。もともとは25項目で、4つの下位尺度から構成されていたが、「関与」(involvement)と名づけられていた4つ目の因子は、因子としての再現性が低く、後に削除され、

22項目に整理された。また、マニュアルの第1版では、各項目について「頻度」と「強度」の両方を回答する形式をとっていたが、頻度の得点と強度の得点の間には非常に高い相関関係があり、あえて両者を区別する必要のないこと、心理学の分野で用いられている尺度の多くが「頻度」の形式で回答を求めていること、ならびに、同じ項目について頻度と強度の両方を答えさせることが、かえって、回答者を混乱させるなどの理由により、第2版 (Maslach & Jackson, 1986) から、頻度のみに回答する形式に改められている。

MBIの22項目は、さらに以下の3つの下位尺度に分けられる。

#### (1) 情緒的消耗感 (emotional exhaustion)

MBI マニュアル第3版 (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) 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の一つである。バーンアウトの主症状として、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、バーンアウトの結果生じる身体的、精神的消耗感の主たる源が「情緒的な資源の枯渇」にあるからである。

MBIの3つの下位尺度のうち、この情緒的消耗感をバーンアウトの主症状であると考えるのが、バーンアウトに関わる研究者の一致した見方である。つまり、バーンアウトとは、仕事の上で日々過大な情緒的資源を要求された結果生じる情緒的消耗感であり、他の2つの下位尺度はこの「枯渇状態」の副次的な結果であ

るとする見解である。この見解にしたがえば、バーンアウトとは、過大な情緒的資源が要求される職務で発生しやすいということになるが、ヒューマン・サービス職はこの条件に合致する代表的な職務であると言える。ヒューマン・サービスの現場では、サービスをやり取りする関係のなかで、相手の気持ちを思いやり、勝手放題に振舞う相手を受け入れ、相手の私的な問題にまで分け入って問題を解決していくことを求められる場合も少なくない。多大な情緒的エネルギーが必要とされる職務である。この職務特性が、バーンアウトへのリスクを高めているものと考えられている。

## (2) 脱人格化 (depersonalization)

マニュアルの第3版では、脱人格化とは「サービスの受け手に対する無情で、非人間的な対応」と定義されている(本論文では、以下、「サービスの受け手」を「クライアント」と総称する)。クライアントとは、看護師にとっての患者、教員にとっての生徒にあたる。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表現した言葉である。クライアントに症状名や識別番号など没個性的なラベルをつけ、個人名で呼ばなくなるなどの行動は、脱人格化の典型的な行動とされている。また、書類の整理など事務的な仕事に終始し、それに生きがいを感じる、あるいは、クライアントが理解できないような難解な専門用語を振りかざしたりするのも、クライアントとの煩わしい接触を避けるためだとすれば、脱人格化のあらわれだと言える。

なぜ、バーンアウトの結果として、このような行動傾向があらわれるのであろうか。前述したように、バーンアウトとは情緒的資源を使い果たしてしまった状態である。このような状態に陥った人が、さらなる消耗を防ぐために、まずしなければならないことは情緒的資源の「節約」である。クライアントとの間に距離をおき、彼らとの関係を仕事上の関係として割り切り、サービスのやり取りを客観視することにより、情緒的資源を守ることができる。この意味で、脱人格化は、自らを守る防衛反応の一つと考えられている。

## (3) 個人的達成感 (personal accomplishment) の低下

マニュアルの第3版では、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。バーンアウトは、ヒューマン・サービス従事者が提供するサービスの質そのものに影響を与える。バーンアウトにいたる人は、それ以前まで高いレベルのサービスを提供し続けてきた人だけに、前後の落差は大きく、誰の目にも、とりわけ本人にとって、質の低下は明白である。成果の急激な落ち込みと、それともなうヒューマン・サービス従事者としての自己評価の低下は、個人的達成感の低下と名づけられ、MBIの3つ目の下位尺度として位置づけられている。

## 3. MBIの因子構造の検討

22項目、3つの下位尺度から構成されるMBIに関しては、

当初からその3因子の再現性について数多くの研究がおこなわれてきた。Green & Walkey (1988) は、マサチューセッツ州の教員を対象としたデータとニュージーランドの看護師を対象としたデータに、それぞれ、主成分法による3因子解、4因子解の因子分析をおこなった。それぞれにバリマックス回転を施した結果、3因子解の因子分析では、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下といったMaslachらの示した因子と同じ構造が再現された。他方、4因子解の場合、教員のデータと看護師のデータでは因子構造が異なり、不安定な構造であることが示された。

また、Gold, Bachelor & Michael (1989) は、因子の抽出法の違い(主成分法と主因子法)や回転法の違い(直交軸回転と斜交軸回転)によって、MBIの因子構造がどのように変化するかを調べた。その結果、抽出法と回転法のどの組み合わせにおいても、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下の3因子構造が、最適解であったことを報告している。これらの研究以外でも、探索的因子分析によりMBIの3因子モデルを検討した研究では、おおむね3因子解が支持されている(たとえば、Belcastro, Gold & Hays, 1983; Fimian & Blanton, 1987; Pierce & Molloy, 1989など)。しかし、3因子の独立性について懐疑的な研究、とりわけ、情緒的消耗感と脱人格化の因子としての独立性について疑問を呈する研究も少なくない(久保&田尾, 1992など参照)。

たとえば、Brookings, Bolton, Brown & McEvoy (1985) では、看護師など医療サービスに従事している女性を対象に調査をおこなった。その結果、情緒的消耗感と脱人格化は一つの因子として抽出され、個人的達成感の低下は別の因子として抽出された。また、Schwarzer, Schmitz & Tang (2000) は、ドイツと香港の教員を対象とした研究で、いずれの国のサンプルにおいても、個人的達成感の低下は独立した因子として抽出されたが、情緒的消耗感と脱人格化は混交した因子として抽出された。

さらに、仮説検証型の因子分析(確認的因子分析)を用いた研究では、Maslachらのマニュアルに示されている3因子構造は、モデルとしてあてはまりがよいとは言えないという結果が報告されている。たとえば、Yadama & Drake (1995) は、ソーシャル・ワーカーのデータを対象に、最尤推定法による確認的因子分析をおこなったが、オリジナルの22項目による3因子モデルの適合性は、十分とは言えなかった。そこで、22項目から4つの項目(他の項目と高い相関を示していた項目)を削除した18項目で、再度3因子モデルを検証した結果、最初のモデルよりもはるかに高い適合性の指標が得られた。また、Boles, Dean, Ricks, Short & Wang (2000) は、教育者などのデータを対象に、確認的因子分析によりMBIの3因子モデルを検証した。しかし、ここでも、オリジナルの22項目による3因子モデルの適合性は十分ではなく、22項目から3つの項目を削除した19項目による3因子モデルの方が、適合性という点では望ましいという結論を述べている。

さらに、Kalliath, O'Driscoll, Gillespie & Bluedorn (2000) にいたっては、情緒的消耗感5項目、脱人格化2項目から

なる7項目、2因子解が最もあてはまりのよいモデルであると主張している。彼らは、看護師のデータを対象に、まず、確認的因子分析によりMBIの3因子モデルを検証したが、十分な適合性の指標が得られず、各項目の潜在因子への寄与率をもとに項目の取捨選択をおこなっていった。その結果、オリジナルの22項目から、個人的達成感の低下に関わるすべての項目が削除され、情緒的消耗感、脱人格化の一部の項目が削除され、最終的に7項目、2因子解において、最も高い適合性が得られた。

これらの結果は、確認的因子分析と呼ばれる手法の特徴によるところもあるが、Maslachらにより示された3つの下位尺度からなる22項目の尺度が、測定論的に言えば、改善の余地のあることを示している。そもそも、Maslachらの3因子モデルは、因子相互の関連を無相関と仮定した分析(バリマックス解)に基づいているが、その後の研究で、MBIの3因子間相互には関連があり、とりわけ、情緒的消耗感と脱人格化という2つの因子の間に高い相関関係があることがわかってきた(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001など参照)。この意味で、MBIの3因子の安定性、妥当性という点については、いまだ議論の余地が少なくないと考えられる。

#### 4. バーンアウトの3因子モデルをめぐる議論

“ものさし”としてのMBIは、前項で述べたように、因子の安定性、妥当性という点で改善の余地を残した尺度である。そして、測定論上の問題も含めて、数多くの研究者がこのMBIの3因子間の関係について議論を展開してきた。MBIが考案される以前のバーンアウト研究では、バーンアウトという概念が明確に定義されないままに、議論が進められてきた。この意味で、MBIがバーンアウト研究の事実上の「世界標準」となって以降、議論上の共通の枠組みとして、この分野の研究を強力に焦点づけてきたことは事実である。こうした状況の中で、MBIの3因子、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下の独立性ないしは関連性についての議論は、そもそもバーンアウトとは何かという議論と結びつくことになる。

#### 5. バーンアウト単因子説

MBIの3因子間の関係をめぐる議論は、3つに大別することができる。1つめは、初期の段階から根強くある議論で、「バーンアウト単因子説」、つまり、バーンアウトの本質は情緒的消耗感であり、脱人格化や個人的達成感の低下はその派生的な症状に過ぎないとする考え方である。

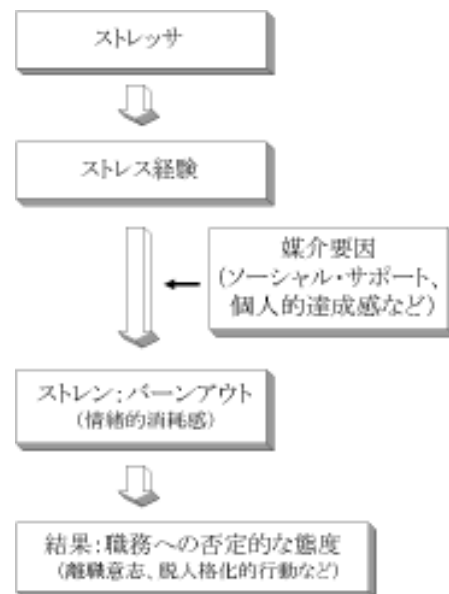
たとえば、Gaines & Jermier (1983) は、MBIの3つの下位尺度のうち、情緒的消耗感が最も重要であり、バーンアウトの測定においては、情緒的消耗感の項目だけで十分であると主張している。彼らは、その理由として以下の4つを挙げている。

- (1) 情緒的消耗感が、バーンアウトの中心であり核となる次元である。
- (2) 情緒的消耗感が、バーンアウトの第一段階であり、それゆえ、バーンアウトしつつあるか否かを識別するの

に好都合な指標である。

- (3) 情緒的消耗感は、慢性的かつ進行性の特徴をもっているため、ストレスの累積的な影響を見るのによい指標である。
- (4) 情緒的消耗感は、ヒューマン・サービス以外の職種にも適用可能な指標である。

Koeske & Koeske (1993) の研究は、MBIの下位尺度をバーンアウトの症状として並列的に扱う従来の考え方を、バーンアウトの3成分モデル (tri-component model of burnout) と呼び、それとは異なる、情緒的消耗感のみによるモデルを提示した。彼らのモデルは、Stress-Strain-Outcome (SSO)モデルと呼ばれている。図1に、SSOモデルの概略を示した。



(Koeske & Koeske (1993) の記述をもとに筆者が作成)

図1: SSOモデル

図1に示したように、彼らのモデルの特徴は、バーンアウトを情緒的消耗感に限定した点にある。モデル自体は、たいへんシンプルなものである。過重負担などのストレスからストレスが生じ、それがストレンとなり、ある変化(結果)をもたらす。モデル自体の骨組みは、オーソドックスなストレスモデルそのものである。バーンアウトの場合、ストレンはバーンアウト(情緒的消耗感)であり、それに伴って起こる変化は、仕事への不満や転職意図など、職務に対する否定的な態度である。MBIの脱人格化は、この職務に対する否定的な態度の発現としてとらえられている。また、MBIのもう一つの下位尺度である個人的達成感、ストレスとストレンを仲介する変数として、ソーシャル・サポートなどと同列に扱われている。つまり、頻繁なストレスを経験していても、高い個人的達成感を感じている人は、ストレンすなわちバーンアウトへのリスクが軽減されるということになる。

SSOモデルのメリットは、言うまでもなく、その単純さにある。MBIの3つの尺度を並列してバーンアウトを定義

する Maslach らのやり方が、バーンアウトという概念をわかりにくいものになっていることは確かである。バーンアウトを情緒的消耗感に限定することで、その状態を直感的にイメージしやすくなる。

さらに、バーンアウトを情緒的消耗感として操作的に定義することで、研究上の「コスト」も軽減できる。前述したように、今までの研究では、MBIの3因子が因子として再現できず、信頼性、妥当性の保障のない尺度で研究を遂行しなければならないという測定論上の問題点を抱えた研究も少なくなかった。また、MBIの3因子と環境要因などとの関連を検討した研究では、3因子相互で、結果が食い違うことが多かった、と言うよりもむしろ食い違うことの方が当たり前であった。もちろん、MBIの3因子それぞれが、環境の異なる側面と関連しているという結果自体は興味深いものであるに違いない（この問題についての詳細は後に論じる）。しかし、結果の解釈が複雑になり、研究者の間での見解の相違を生む大きな原因のひとつとなっていたことは確かである。情緒的消耗感の単因子にしぼることで、バーンアウトとの関連が高い環境要因、関連が低い環境要因というかたちで、一義的に結果を整理していくことが可能となる。

バーンアウトの主症状が、情緒的消耗感であるという見解に異論をはさむ研究者はほとんどいないであろう。しかし、バーンアウトはイコール情緒的消耗感であると限定してしまうと、バーンアウトという概念そのものの存在意義が問われることにつながりかねない。少なくとも、これまでのバーンアウト研究の一部は否定され、再方向づけが必要となるだろう。なぜならば、情緒的消耗感の症状は、一般的なストレス反応である消耗感や鬱のそれと重なる部分が多いからである。実際、バーンアウトを、「バーニングアウト (burning out) プロセス」、つまり、燃え尽きていく過程を経て発現する鬱の一形態と定義する研究者もいる

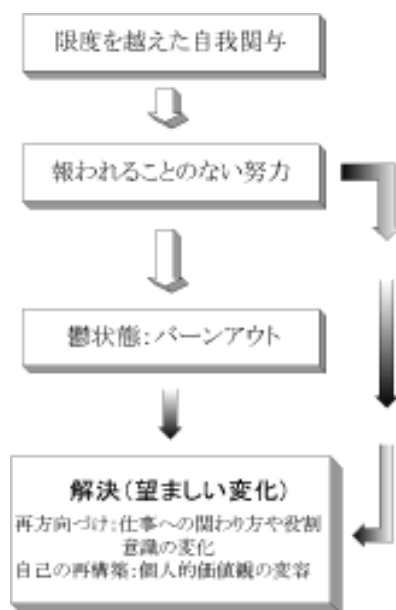
(Hallsten, 1993)。図2に、ホールステンの考えるバーニングアウト・プロセスを示した。

図2に示されるように、バーンアウトとは、職務への行き過ぎた自我関与が契機となって起こる一種の不応状態である。バーニングアウトプロセスの特徴的な段階は、次に起こる「報われることのない努力」の段階である。この段階に至った人は、Hallstenの言葉を借りれば、「失いかけた自らのアイデンティティや自尊心の源を、必死で取り戻そうとする」(Hallsten, 1993, p.106)かのように、仕事への関与を一層強めていく。ただ、確かな見通しもなくいたずらに繰り返される努力の過程は、徐々に「燃え尽きていく過程」へと変わっていく。そして、「望ましい変化」に至る術(すべ)を見出せなかった人は、やがて、鬱状態を経験することになる。

今までのストレス研究とは、いったい何が違うのか。バーンアウト研究が始まって以来、つねに提示されてきた疑問である。Hallstenのバーニングアウトプロセスの枠組みは、この議論をふまえ、バーンアウト研究の方向性を再定義しようとしたものと言えるだろう。バーンアウトという特異なストレス反応を仮定することに対する批判や研究上の諸問題に煩わされるよりも、その過程に関わるさまざまな社会的要因、組織的要因、そして、個人的要因を分析することに、研究資源を集中しようとする発想である。言わば、「名より実をとる」立場で、バーンアウトという新しい構成概念を確立することにエネルギーを費やすよりも、バーンアウト研究が啓(ひら)いた研究上の視点を生かして、実質的な成果をあげていくことを意図したものと言える。

Hallstenの見解にたてば、バーンアウトとは、鬱に至る複数の過程のうちのひとつであり、従来定義されていなかった特異な「状態」(ないしは「反応」)をあらわすものではない。ならば、「鬱」状態を評価するための既存の尺度(たとえば、Beck, Steer & Brown, 1996)があれば、あらためてバーンアウトを「状態」として定義する必要はなくなり、そのレベルを評価するための尺度、たとえばMBIのような尺度の存在意義は希薄になる。

MBIの作成者であるMaslachは、バーンアウトを情緒的消耗感に限定するか否かという問題について、以下のように述べている。少し長文になるが、そのまま引用する。「バーンアウトの3つの構成要素のうち、情緒的消耗感は、もともと従来からのストレス変数に近いものである。情緒的消耗感と関連しているとされる要因もストレスに関する文献で(ストレスに関連する要因として)指摘されているものと非常に似通っているが、この結果自体は当初から予想できたことだ。情緒的消耗感がストレス変数に限りなく近いものであるということは、バーンアウト研究がストレス研究の一端を担うことを示しているが、このことがかえってバーンアウト研究への懐疑的な見方の原因にもなっている。仮に情緒的消耗感が単なるストレスの類義語であるとすれば、バーンアウト研究から新たに引き出される知見は何もなく、ラベルの新しさを装っただけで、内実は以前からの知見を繰り返して述べているに過ぎないと言える



(Hallsten (1993) の図6-1 (p.99) をもとに筆者が作成)

図2：バーニングアウト・プロセス

(これは実際にバーンアウト研究に投げかけられている批判である)。ゆえに、バーンアウト概念の構成要素を情緒的消耗感に限ってしまうことは、バーンアウトはストレス経験以上の何ものでもない」と定義してしまうことになりかねない」(Maslach, 1993, p.27)。

Maslach は、バーンアウトの本質は情緒的消耗感であることを認めたとうえで、バーンアウトの特異性を、脱人格化と個人的達成感の低下という、他の2つの因子に求めようとしている。

### 6. バーンアウト段階説

MBI の3 因子間の関係をめぐる 2 番目の考え方は、Golembiewski の8 段階モデル (eight-phase model) に代表される「バーンアウト段階説」である (Golembiewski, 1989; Golembiewski, Scherb & Boudreau, 1993 など参照)。

Golembiewski の8 段階モデルは、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下の3つの症状の生起する順序を仮定している。つまり、バーンアウトは、「軽症」から「重症」に至る進行性の病であり、その進行に伴って、症状の様相が変化する。表1に Golembiewski が仮定したバーンアウトの8つの段階を示した。各段階は、MBIの3つの下位尺度の程度の違いにより定義される。I からVIIIまで8つの段階があり、段階が進むにつれバーンアウトは進行し、重症となる。

表1：8 段階モデル

(Golembiewski, Scherb & Boudreau (1993) の表13-2 (p.230) をもとに筆者が作成)

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
脱人格化	低	高	低	高	低	高	低	高
個人的達成感の低下	低	低	高	高	低	低	高	高
情緒的消耗感	低	低	低	低	高	高	高	高

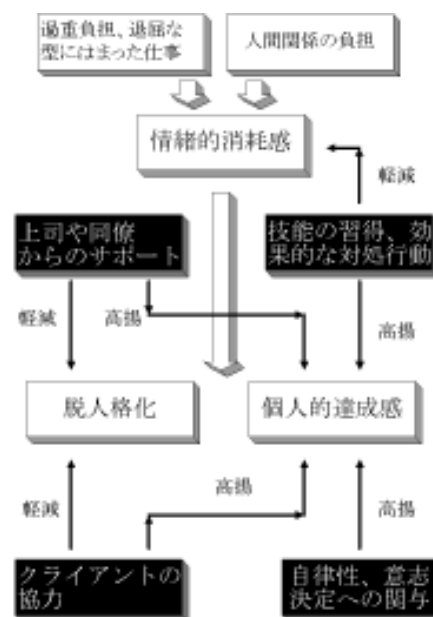
まず、MBIの3つの下位尺度のそれぞれの得点を、その中央値をもとに、高、低二群に分割する。たとえば、脱人格化尺度の得点が中央値より低い場合は、「脱人格化：低得点群」、高い場合は「脱人格化：高得点群」となる。同様に、個人的達成感の低下、情緒的消耗感についても、中央値をもとにそれぞれ、高、低に分割することができる。こうして MBI の3つの下位尺度それぞれが高、低2つの水準の値を持つことになる。表中の「高」、「低」は、それぞれの下位尺度の値の水準を意味している。

このように3つの下位尺度それぞれに2つの水準の値を設定すると、その組み合わせにより、バーンアウトの状態として8つの状態を考えることができる。そして、これら8つの状態を、軽症から重症の状態にいたるバーンアウトの進行過程としてとらえたのが、Golembiewski の8段階モデルである。たとえば、「情緒的消耗感：低得点、個人的達成感の低下：高得点、脱人格化：高得点」は、7番目の段階であり、バーンアウトがかなり進行している状態であるとみなされる。

ただし、バーンアウトの最終的な状態 (第8段階) に達するのに、8段階すべての状態を経験するわけではない。Golembiewski は、バーンアウトの進行過程には基本的に2つの経路があると論じている。1つは慢性型の進行過程で、他の1つは急性型の進行過程である。慢性型は、表3-1で説明すると、I → II → IV → VIIIの経路をたどり、急性型は、I → V → VIIIの経路をたどると考えられている。つまり、慢性型は、まず脱人格化が生じ、それに伴って個人的達成感の低下が起こり、情緒的消耗感を経験するに至るという過程である。それに対して、急性型は、いきなり情緒的消耗感を経験し、最終的な状態に至るという過程である。

このモデルの妥当性を検証する研究も、Golembiewski らの研究グループを中心におこなわれている (Golembiewski & Munzenrider, 1983; Golembiewski, Munzenrider & Carter, 1983; Wolpin, Burke & Greenglass, 1991 など)。たとえば、Golembiewski & Munzenrider (1984) は、第I段階から第VIII段階へと段階が進むにつれて、仕事に対する満足感、上司や同僚に対する信頼感、仕事への責任感や動機づけなどが、減少するという結果を報告している。

また、Leiter (1993) は、情緒的消耗感が起こり、それによって脱人格化が引き起こされ、個人的達成感が低下するという、Golembiewski のモデルとは異なる順序のモデルを提議している (図3参照)。



(Leiter (1993) の図14-1 (p.245) をもとに筆者が作成)

図3：バーンアウトのプロセスモデル

このモデルの背景には、ストレス研究において重要な位置を占めている Lazarus & Folkman (1984) のストレス理論がある。彼らの言うストレス過程 (ストレス⇒ストレス反応⇒コーピング⇒自己評価) に MBI の3因子を重ね合わせるかたちで、モデル構成がおこなわれている。

最初の段階は、過重な負担や型にはまった仕事の繰り返し、そして、人間関係に伴う負担などのストレスが契機

となつて起こるストレス経験である。このようなストレス経験が繰り返される中で、さまざまなストレス性疾患のリスクが生まれてくるが、情緒的消耗感、ストレスにより直接引き起こされるストレス反応である。情緒的消耗感を経験した人は、さらなる情緒的資源の消耗を防ぐために、さまざまな対処行動をとるようになる。そのひとつが脱人格である。クライアントとの深い関わりを避け、彼らから距離をとろうとする行動をとるようになる。さらに、日々経験する消耗感とクライアントに対する否定的な態度が強まっていくにつれて、提供するサービスの質が低下してくる。バーンアウトする人はそれまで高いレベルのサービスを提供し続けてきた人だけに、サービスの質の低下は、その人自身の自己評価の低下につながるだけでなく、時として自己否定にまで至る場合もある。これが個人的達成感の低下に相当する。

また、Leiterは、このようなバーンアウトの進行過程を仲介する要因として、「上司や同僚からのサポート」、「技能の習得、効果的な対処行動」、「クライアントの協力」、「自律性、意思決定への関与」の4つをあげている。これらの要因とバーンアウトの3つの症状との関連も、パスの形で図3に示した。

バーンアウト段階説は、バーンアウト3因子の関連性を、時系列上に位置づける考え方と言える。仮に、バーンアウトの過程が、MBIによって評価される3因子の時系列上の組み合わせにより構成されるのであれば、つまり、信頼性の高いバーンアウトの段階モデルが確立されるのであれば、たとえば、MBIの3つの下位尺度の得点により、バーンアウトの進行状態を把握することができるようになる。情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下の各因子の得点から、個人のバーンアウト段階を推測し、それぞれの段階において、適切な介入プログラムを作成することも可能となるだろう。MBIは、たんなる評価尺度ではなく、バーンアウトの診断基準を提供する「検査」として認知されることになる。

しかし、現状では、信頼性の高いバーンアウトの段階モデルが確立される見込みは、あまり多くない。また、さらに洗練された段階モデルを構成しようとする研究者も、ほとんど見当たらない。おそらく、その理由は、バーンアウトについて考察、議論をおこなった経験のある研究者であれば、バーンアウトの過程が一つではないことに気づいているからであろう。極端なことを言えば、個人、個人によりバーンアウトの過程は異なるが、違いを強調しすぎるとケーススタディに終始することになる。そこで、共通性に着目し、個々の事例を総合しようとしても、少なくとも、看護師なのか、教員なのか、あるいは、ソーシャルワーカーなのか、職種により、バーンアウトの過程にはかなりの違いが認められる。この意味では、それぞれの職種に特徴的なリスク要因を取り出ししていくことで、「それぞれの」バーンアウトの形を描いていく作業が、実際には必要となってくるのであろう。

また、MBIの得点処理について言えば、Golembiewskiらは、中央値で高・低に分割するという相対的な基準しか示

していない。MBIの考案者であり、数多くのデータの蓄積をもつMaslachらの研究グループも、MBIの絶対的な基準を示していないという点では、まったく同じである。MBIを用いた過去の研究結果を検討してみればわかるが、調査対象者の国により、職種により、さらに、同じ職種でも職場により、MBIの平均値は、かなり違う。このばらつきの中には、質問紙法ゆえの「測定法に由来するばらつき(メソッド・バリエーション: method variance)」も含まれるが、MBIの測定論上の信頼性、妥当性の問題に由来するものも少なくないであろう。いずれにしろ、信頼性の高いバーンアウトの段階モデルを構成するためには、その測度を確立することが前提となることは言うまでもない。

## 7. 複数原因説

3番目の考え方は、「複数原因説」、MBIの3因子は連鎖しているのではなく、それぞれその原因となるものが異なるとする考え方である。たとえば、Brookings, Bolton, Brown & McEvoy (1985)は、情緒的消耗感と脱人格化が混交した因子として抽出されることが多い点に着目して、両者と個人的達成感の低下の原因が異なるという考え方を提議している。情緒的消耗感と脱人格化は、職場環境がストレスとなって生起する感情であり、個人的達成感の低下はクライアントとのサービス関係のなかから喚起される感情であるというのが彼らの見解である。

Williams (1989)は、看護師、ソーシャル・ワーカー、教員などヒューマン・サービス従事者一般を対象に、感情移入傾向の強さとバーンアウトに陥りやすいこととの関連を調べる調査をおこなった。Williamsの仮説は、クライアントとの相互作用のなかで、クライアントに感情移入しがちな人は、それだけ負担が増し、それがストレスとなり、結果としてバーンアウトしてしまうというものである。バーンアウトの指標としてはMBIが用いられ、感情移入傾向の指標として、メハラビアン感情移入尺度(Mehrabian Emotion Empathy Scale)が用いられた(Mehrabian & Epstein, 1972)。MBIとメハラビアン感情移入尺度をあわせて因子分析をおこなった結果、情緒的消耗感と脱人格化が一つの因子を形成し、個人的達成感の低下と感情移入傾向とは別の因子を形成した。つまり、感情移入傾向は、MBIの3つの下位尺度のうち、個人的達成感の低下とのみ関連がみられたことになる。この結果は、個人的達成感の低下はクライアントとの関係のなかでもたらされる感情であるとする前述のBrookingsらの見解を支持するものと考えられる。

Hobfoll & Freedy (1993)は、環境からの要求、つまりストレスは、身体的、情緒的な消耗感と密接に関連しているが、防衛的、消極的なコーピングである脱人格化や個人的達成感の低下は、当人が利用できるコーピング資源量と関係しているという見解を述べている。たとえば、過重負担や仕事の切迫感などのストレスは、MBIの3因子のうち情緒的消耗感を高めるように働く。このようなストレスの知覚にともなう、さまざまなコーピングの可能性が模索され、この際、環境を改善するための人的資源や予算、ソーシャル・サポートのためのネットワーク、ある

いは、もっと直接的には自らの能力や資質など、ストレスを克服するための資源が十分に備わっていない場合に、脱人格化や個人的達成感の低下といった症状が生じる。

Lee & Ashforth (1996) は、過去に報告されている MBI を用いた総計 61 の研究のデータを総合して、再分析 (メタ分析) をおこなった。この分析のなかで、MBI の 3 因子間の相関関係、ならびに、過重負担、仕事の切迫感などのストレスに関わる変数、ソーシャル・サポート、報酬体系などのコーピング資源に関わる変数、そして、離職意志、職務満足などの職務態度・行動に関わる変数などと、MBI の 3 因子との間の関連性が検討された。

まず、MBI の 3 因子相互の関係については、情緒的消耗感と脱人格化の関連性が強いことがあらためて確認された。また、個人的達成感の低下と他の 2 つの因子との間には、中程度の関連性が認められたこともあわせて報告されている。さらに、表 2 に、Lee & Ashforth の分析結果をもとに、MBI の 3 因子それぞれと、ストレス変数、コーピング資源に関わる変数、職務態度・行動に関わる変数との関係をまとめた。この表では、MBI の 3 因子それぞれとの間に関連性が認められた (相関係数の値の 95% の信頼区間内に 0 を含まない) 項目だけを記載した。末尾に「(+)」が付してあるのは正の相関関係が、「(-)」を付してあるのは負の相関関係が認められた項目である。また、これらの項目のうち、特に高い関連性が認められた (相関が 0.5 以上) 項目には下線が付してある。

表 2 : MBI の 3 因子と諸変数との関連性

(Lee & Ashforth (1996) の表 3、表 4、表 5 (p.127-129) をもとに著者が作成)

情緒的消耗感	脱人格化	個人的達成感の低下
【ストレスに関わる変数】	【ストレスに関わる変数】	【ストレスに関わる変数】
役割の明確さ (-) 役割葛藤 (+) 役割ストレス (+) ストレスにみちた出来事 (+) 過重負担 (+) 仕事の切迫感 (+)	役割のあいまいさ (+) 役割の明確さ (-) 役割葛藤 (+) 役割ストレス (+) ストレスにみちた出来事 (+) 過重負担 (+) 仕事の切迫感 (+)	
【コーピング資源に関わる変数】	【コーピング資源に関わる変数】	【コーピング資源に関わる変数】
ソーシャル・サポート (+) 上司からのサポート (-) 地域つながり (+) 家族 (+) チームの凝集性 (+) 職場革新 (-) 意思決定への参画 (-) 新しい技能の採用 (-) 職務設計の効率化 (-) 期待とのくい違い (+) 整った報酬体系 (-) 整っていない罰則規定 (+)	上司からのサポート (-) 同僚からのサポート (-) 地域つながり (+) 家族 (+) チームの凝集性 (-) 職場革新 (-) 意思決定への参画 (-) 新しい技能の採用 (-) 職務設計の効率化 (-) 期待とのくい違い (+) 整っていない報酬体系 (+) 整っていない罰則規定 (+)	職場の友人 (-) 地域つながり (+) 期待とのくい違い (+) 整った報酬体系 (-) 整っていない報酬体系 (+) 整っていない罰則規定 (+)
【職務態度に関わる変数】	【職務態度に関わる変数】	【職務態度に関わる変数】
制御的コーピング (-) 転職意図 (+) 組織へのコミットメント (+)	制御的コーピング (-) 予防的コーピング (-) 転職意図 (+) 組織へのコミットメント (+) 職務満足 (-)	制御的コーピング (-) 転職意図 (+) 職場風土への態度 (-)

表 2 から、情緒的消耗感と脱人格化は、Lee & Ashforth の分類によるところの、ストレス、コーピング資源、職務態度・行動の 3 つと全般的に関連のあることがわかる。特に、情緒的消耗感とストレスに関わる変数との関連性

が強いことが、下線を付した項目の多いことからわかる。これに対して、コーピング資源や職務態度・行動に関わる変数との関連について言えば、情緒的消耗感と脱人格化との間でほとんど差はない。個人的達成感の低下については、表からも、ストレスに関わる変数との関連が、非常に希薄であることがうかがえる。さらに、コーピング資源や職務態度・行動に関わる変数との関連についても、情緒的消耗感や脱人格化と比較すれば、あまり関連性が高いとは言えない。

Lee & Ashforth の報告の中で注目すべき点は、まず、情緒的消耗感とストレスに関連する変数の結びつきの強さを示した点である。情緒的消耗感は、MBI の 3 因子のうち、もっともストレス反応に近い因子であるという見解は、従来から数多くの研究者が指摘してきたが (たとえば Shirom, 1989 参照)、Lee & Ashforth の結果は、あらためて、この見解を支持するものである。また、脱人格化は、情緒的消耗感と比較すると、ストレスに関連する変数との結びつきこそ、少し弱くなっているが、全体として、情緒的消耗感と非常に似通ったパターンの結果を示している。脱人格化の場合、各項目の内容を見ていくと、直接的なストレス反応を測定しているというよりも、ストレスへの対処行動ないしはストレスの結果生じる行動の変化、といった、間接的なストレス反応に関わる項目から構成されていると考えるのが妥当であろう。

情緒的消耗感、脱人格化とは異なるパターンを示しているのが個人的達成感の低下である。ストレスに関連する変数との関連は希薄で、他の 2 因子と比較すると、コーピング資源に関連する変数とも関連が強いとは言えない。この意味では、先に述べた、個人的達成感の低下がコーピング資源量と関係しているとした Hobfoll & Freedy の見解は、Lee & Ashforth の分析結果に関する限り、あまりあてはまらないようである。

個人的達成感の低下と最も関連が強かった変数は制御的コーピングであった。仕事にともなう生じる不測の事態や障害を制御し、克服することが達成感となり、逆に、達成感の高い人は、問題を回避せず、問題自体を制御しようとする。このような背景が、両者の結びつきの強さとなってあらわれたのであろう。いずれにしても、個人的達成感の低下は、情緒的消耗感や脱人格化と比較すると、今までバーンアウト研究で取り上げられてきた変数との関連の弱いことがうかがえる。

Lee & Ashforth の研究は、MBI の 3 因子の位置づけについて、3 因子相互の関連、ならびにバーンアウトの原因あるいは結果に関連した変数との関連といった 2 つの側面から検討したものである。この結果から、情緒的消耗感と脱人格化には、原因から結果にいたる過程において共通した部分の多いことが推測できるが、個人的達成感の低下は、この 2 つとは異なる過程を経て進行していくのではないかと推測できる。

おわりに

以上、MBI と、そ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の3因子モデルをめぐる論点についてまとめた。最後に、今後のバーンアウト研究の視点について議論する。

MBIは、もともと、バーンアウトに関連する症状を集積し、それを統計的手法により22個の症状に絞り込んだ結果生まれたものである。言わば、バーンアウトの帰納的な定義と言える。バーンアウトの研究者が、まずは、バーンアウトについて、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下という3つの側面から議論し始めるのは、MBIが、バーンアウトをその3つの症状から帰納的に定義しているからである。バーンアウト概念について考える場合、バーンアウト研究の多くが、MBIという一尺度の帰納的定義に依存しているという現状を認識しておく必要がある。

まず、当然、バーンアウトは本当にMBIの言う3つの症状によって定義しうるのかという議論が起こってくる。MBIによる定義は、帰納的な定義である以上、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下以外の症状を論理的に斥けるものではない。マズラックらが、尺度構成をおこなうにあたって収集した項目が、バーンアウトに関する症状のすべてをカバーしていたという保証はどこにもない。むしろ、ある種の偏りが存在していたと見るほうが自然である。この意味で、MBIによる定義は、バーンアウトを狭い範囲に限定してしまっていると言える。

一般に、バーンアウトと呼ばれている症状ないしは状態を考えた場合、それは、必ずしもひとつの型に限定できるものではない。たとえば、キャリア初期のバーンアウトでは、「理想と現実との間のギャップに苦しみ・・・」という、リアリティショックを契機に生じる例が少なくない。ただ、この同じ説明を、職歴の長い人のバーンアウトにあてはめると、かなり奇妙なことになる。また、キャリアを積んだ人の中には、「アイデンティティ喪失型」とでも呼ぶべき状態に至る人もいる。今まで自負を持って積み上げてきた仕事、磨いてきた専門職としての資質に、なにかのきっかけで疑義が生じたとき、人によっては情緒的消耗感を基調としたバーンアウト症状を呈することがある。キャリア初期の「リアリティショック型」も、キャリア中後期の「アイデンティティ喪失型」も、ともに、MBIの定義によれば、バーンアウトと呼ばれる事例だが、明らかに両者の性格は異なっている。これ以外にも、一般にバーンアウトと呼ばれている事例には、実にさまざまな型がある。

このように、MBIという視点では区別できない事例があるということは、バーンアウトを記述するための言葉が、MBIだけでは十分でないことを意味する。バーンアウトは、おそらくは、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下という3つの症状で記述されるよりも、はるかに複雑な現象なのであろう。先に述べた「リアリティショック型」や「アイデンティティ喪失型」以外にも、バーンアウトとして一括されていた事例の中には、各事例を丹念に検討していけば、いろいろな形態が見えてくるはずである。なかには、バーンアウトと呼ぶよりも、他のラベルを付した方が（たとえば「慢性疲労」など）適切な事例もあるだ

らう。

もちろん、複雑な現象を単純化することには、積極的に評価される部分もある。むしろ、バーンアウトが複雑な現象であるからこそ、それを3つの因子に単純化したMBIの存在意義があったと言える。MBIが、バーンアウトに関する議論の共通の土俵となり、それにより、バーンアウトへの共通理解が深まったことは、MBIの大きな功績と言えるだろう。本論文で議論した、バーンアウトの3因子モデルを基にした、「バーンアウト単因子説」、「バーンアウト段階説」、「複数原因説」は、バーンアウトとは何かについての議論を集約したものであり、現在のバーンアウト研究の到達点でもある。しかし、今後のバーンアウト研究がとりうる視点を考える場合、「MBI一極主義」は、そろそろ、その使命を終えつつあるのではないかと言わざるをえない。少なくとも、著者には、MBIの得点のみを議論のよりどころとするような研究アプローチは、すでに袋小路に入りつつあるように思われる。

## 引用文献

- Beck, A. T., Steer, R. A., & Brown, G. K. 1996 *Beck Depression Inventory (2nd ed.)*. San Antonio, TX: The Psychological Corporation.
- Belcastro, P. A., Gold R. S., & Hays, L.C. 1983 Maslach Burnout Inventory: Factor structures for samples of teachers. *Psychological Reports*, 53, 364-366.
- Boles, J. S., Dean, D. H., Ricks, J. M., Short, J. C., & Wang, G. 2000 The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across small business owners and educators. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 12-34.
- Brookings, J. B., Bolton, B., Brown, C. E., & McEvoy, A. 1985 Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 143-150.
- Fimian, M. J., & Blanton, L. P. 1987 Stress, burnout, and role problems among teacher trainees and first-year teachers. *Journal of Occupational Behavior*, 8, 157-165.
- Gaines, J. & Jermier, J. M. 1983 Emotional exhaustion in high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Gold, Y., Bachelor, P., & Michael, W. B. 1989 The dimensionality of a modified form of the Maslach Burnout Inventory for university students in a teacher-training program. *Educational and Psychological Measurement*, 49, 549-561.
- Golembiewski, R. T. 1989 A note on Leiter's study-highlighting two models of burnout. *Group and Organization Studies*, 14, 5-13.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F. 1983 Testing three phases model of burnout: Mapping of worksite descriptors. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 5, 374-393.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F. 1984 Phases of psychological burnout and organizational covariants: A replication using norms from a large population. *Journal of Health*



- Resource Administration*, 7, 290-323.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F., & Carter, D. 1983 Phase of progressive burnout and their work-site covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 13, 461-482.
- Golembiewski, R. T., Scherb, K., & Boudreau, R.A. 1993 Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis. Pp.217-236.
- Green, D. E., & Walkey, F. H. 1988 A confirmation of the three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 579-585.
- Hallsten, L. 1993 Burning out: A framework. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis. Pp.95-113.
- Hobfoll, S.E., & Freedy, J. 1993 Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis. Pp.115-133.
- Kalliath, T.J., O'Driscoll, M.P., Gillespie, D.F., & Bluedorn, A.C. 2000 A test of the Maslach Burnout inventory in three samples of healthcare professionals. *Work & Stress*, 14, 35-50.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. 1993 A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Journal of Social Service Research*, 17, 107-135.
- 久保真人・田尾雅夫 1992 バーンアウトの測定 心理学評論, 35, 361-376.
- Lazarus, R., & Folkman, S. 1984 *Stress, Appraisal and Coping*. New York; Springer Publishing.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. 1996 A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M. P. 1993 Burnout as developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis. Pp.237-250.
- Maslach, C. 1993 Burnout: Multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis. Pp.19-32.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. 1982 *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. 1986 *The Maslach Burnout Inventory (2nd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. 1996 *The Maslach Burnout Inventory (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. 2001 Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mehrabian, A., & Epstein, N. 1972 A measure of emotional empathy. *Journal of Personality*, 40, 525-543.
- Pierce, C. M. B., & Molloy, G. N. 1989 The construct validity of the Maslach Burnout Inventory: Some data from down under. *Psychological Reports*, 65, 1340-1342.
- Schaufeli, W. B., & Dierendonck, D.V. 1995 A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Reports*, 76, 1083-1090.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. 1998 *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- Schwarzer, R., Schmitz, G.S., & Tang, C. 2000 Teacher burnout in Hong Kong and Germany: a cross-cultural validation of the Maslach Burnout Inventory. *Anxiety, Stress & Coping*, 13, 309-326.
- Shirom, A. 1989 Burnout in work organization. C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.) *International Review of Industrial and Organization Psychology*. New York: Wiley. Pp.25-48.
- Williams, C. A. 1989 Empathy and burnout in male and female helping professionals. *Research in Nursing and Health*, 12, 169-178.
- Wolpin, J., Burke, R. J., & Greenglass, E. R. 1991 Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout? *Human Relations*, 44, 193-209.
- Yadama, G.N., & Drake, B. 1995 Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory. *Social Work research*, 19, 184-192.

(受稿 : 2003年10月30日 修正稿受理 : 2003年11月22日)