

バーンアウト傾向を有し離職意向を示していた 日中一時支援事業所職員に対する 行動コンサルテーション実践の効果

Effects of Behavioral Consultation with a Daytime Temporary Support Service Facility Staff had Burnout Tendency and Intention to Retire

植田 隆博*

UEDA Takahiro

(要旨)

本研究では、日中一時支援事業所において、クライアントの支援等について悩みを抱え、離職の意向をも示していたコンサルティに対して行動コンサルテーションを実施した。研究開始前のコンサルティは、自身の業務や支援に関して否定的な発言が多く見受けられ、支援に対する自信を失っている状態であった。特に帰宅準備行動に滞りの見られたクライアントへの支援に頭を悩ませていた。また、離職意向も示していたことから、支援遂行自体に嫌悪感を伴っているとも考えられ、少しでも不安や負担感を感じてしまった場合は、支援実施自体を忌避してしまう可能性があった。そこでコンサルタントは、面接回数を最小限としたり、クライアントの行動記録を取らずに実施しない等、コンサルティが負担感を抱かないよう配慮を行った。加えて、「傾聴」と「共感」、そして「肯定」を念頭に置いた言動を徹底して心掛けつつ、コンサルティとの面接を行い、①スケジュール表を作成し、実施した項目に「○」をする、②帰宅準備行動が出来たらほめる、以上の2点の支援を提案した。また、コンサルティとの小面接を4回実施し、コンサルティの支援実施に対して肯定的なフィードバックを積極的に行った。さらにコンサルティの上司に対しては、小報告会において、コンサルティの支援実施に対して肯定的なフィードバックをするよう依頼した。その結果、コンサルティはクライアントへの支援を実施、継続することができ、これに伴ってクライアントのスムーズな帰宅準備行動が生起するようになった。またコンサルティから自身の業務や支援に対して非常に肯定的な発言が連発するようになった。さらに、離職の意向を取り消すまでに至る等、行動コンサルテーションがクライアントの行動上の課題解決のみならず、コンサルティのバーンアウト傾向の軽減、離職防止にも効果がある可能性が示された。

I. 問題の所在と目的

近年、我が国における障害者福祉施設（以下「福祉施設」とする）の支援者（コンサルティ）による離職の多さが深刻な問題となっている（例えば、藤野，2001；川上，2020等）。厚生労働省（2020）が発表した産業別

離職率において「医療・福祉」は、14.2%と平均値とほぼ同水準である一方で、16種の産業中6番目に高い状況にあり、福祉に携わるコンサルティが一定数以上離職している現実が垣間見える。元来、経営・経済的側面等から慢性的なマンパワー不足に苦しむ福祉施設にとって、まるで追い打ちをかけるかのよう

* 山口大学大学院東アジア研究科博士課程（The Graduate School of East Asian Studies, Yamaguchi University）

なコンサルティの離職は、福祉施設内における支援者不足に直結し、福祉施設を利用するクライアントに対して十分な支援を提供できなくなってしまう（石井，2016）。よって福祉施設において、コンサルティによる離職を防止するための体制整備がまさしく急務であると言える。

ところでコンサルティが支援現場を離れる選択をする理由の一つとして、いわゆる「バーンアウト（燃え尽き症候群）」が挙げられる（久保・田尾，1991）。バーンアウトとは、長期間にわたり人を援助する過程で、心的エネルギーが過度に要求された結果、極度の心理的・身体的疲労と感情の枯渇を引き起こすストレス症状である（Maslach，1976）。久保（1998，2007）によると、バーンアウトは、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の低下の症状に分類される。「情緒的消耗感」とは、業務により情緒的に疲弊、消耗した状況を指し、心身の強い疲労感や業務意欲の低下等が伴う。そしてこの情緒的消耗感、他者に対して配慮や思いやりのある対応を難しくし、同僚やクライアントに対する冷たい態度や関わりからの回避等を示す「脱人格化」へとつながってしまう。また、これらによって業務の質低下が顕著に示されることで、コンサルティ自身が自己否定的な観念を抱く等「個人的達成感」が低下していくのである。特に人手不足が常態化した福祉施設のコンサルティは、日々変化するクライアントの行動上の課題やニーズへの支援等を含む多様な業務により、強い精神的・身体的負担感が生じやすく、このバーンアウト・リスクが高いとされている（長谷部・中村，2005；寶田，2014）。加えて、バーンアウトに陥ったコンサルティは、クライアントに対して不適切な対応や虐待等を引き起こしてしまう可能性が高いことも指摘されている（藤野，2001）。

つまりコンサルティのバーンアウトは、コンサルティ自身のみならず支援を受けるクライアントの日常生活にも多大な影響を及ぼすのである（石井，2016）。

このような現状に対して久保（1999）は、看護師を対象としたバーンアウト防止に、職場の上司からのソーシャル・サポート等の相談支援が効果的であったことを報告している。そのサポートの中には、クライアントの行動上の課題に対する適切な助言・提案も含まれ、これらのサポートが充実することは、看護師のみならず、日々、福祉施設利用者の支援に悩むコンサルティのバーンアウト予防に対しても十分に効果が期待できるだろう（長谷部・中村，2009）。しかしながら、クライアントの行動上の課題のうち、上司を含む施設内の人材だけでは解決することが困難な事態も往々にして存在する（井上・石川・会沢，2007）。この状況が続けば、先述のようにコンサルティのバーンアウトが引き起こされ、ゆくゆくは休職、離職を選択せざるを得ない状況をも生じさせてしまうだろう。

ところで、クライアントの行動上の課題の解決にあたっては「行動コンサルテーション」による間接支援が多く成果を挙げている（Erchul & Martens，2002；加藤・大石，2004，2011等）。行動コンサルテーションは、クライアントの直接的支援者（コンサルティ）が応用行動分析学に関する専門的な知識を有する第三者による支援の助言・提案を受けることで、クライアントの行動上の課題解決を図ることを目的としている（Bergan & Kratochwill，1990）。これまでの行動コンサルテーションは、欧米を中心に研究が進められてきたが、近年では、日本においても主に学校場面において、学齢期のクライアントが有する行動問題改善に寄与している（例えば、道城，2012；松岡，2007；野呂・藤村，

2002; 米沢谷・柘植, 2020等)。さらに、その報告数は少ないながらも、成人期以降のクライアントが通所する福祉施設においても、行動コンサルテーションによる支援効果が示されている(例えば、大石・高橋; 2006, 植田・松岡, 2020等)。その中で、奈良ら(2017)は、知的障害者支援施設において行動コンサルテーションを実施することで、コンサルティの知識面、態度面の肯定的な変化をもたらし、バーンアウト・リスクの軽減にもつながる可能性を示した。先述のように福祉施設のコンサルティによるバーンアウトが課題になっている昨今において、行動コンサルテーションによる支援がコンサルティのバーンアウト予防にもつながる可能性が示されたことは、非常に有益な研究結果であったと言える。その一方でこの研究は、支援に対して精力的であったコンサルティを対象として行われており、例えば、既に情緒的消耗感や脱人格化、個人的達成感低下等のバーンアウトが示され、職務継続の危機に瀕するコンサルティを対象とした行動コンサルテーション実践の報告やその効果の検討まではなされていない。

よって本研究では、日中一時支援事業所(以下、「事業所」とする)にて、通所するクライアントらの支援について悩みを抱え、事業所の上司(施設長)へ離職意向をも示す等、特に情緒的消耗感および個人的達成感低下が顕著に示されていたとみられる事業所職員(以下、「Aさん」とする)を対象に行動コンサルテーションを実施し、その効果について考察した。なお、本研究においては、(1) 行動コンサルテーションの効果、に加え(2) 行動コンサルテーションがバーンアウト傾向のコンサルティに与える効果および(3) 今後の課題について論じてみたい。

II. 方法

1. 対象施設

本研究は、日中一時支援サービスを提供する事業所にて実施された。この事業所は、平日の夕方2時間程度、一日おおよそ2、3人の利用者に対し、余暇活動支援の提供を行っていた。事業所において利用者らは、自分の好きな活動(例えば、タブレットで好きな動画を見る、職員と談笑する、課題プリントを解く、トランプで遊ぶ等)を行う等、思い思いに余暇を楽しんでいた。ただ、利用者らの支援は基本職員1名のみで実施し、施設長を含む他職員は、他業務との兼業のため現場から離れていることがほとんどであった。

2. 参加者

(1) コンサルティ

職員(Aさん): 事業所に勤めて2年目の非常勤職員(60歳代)であり、週3日程度事業所に勤務していた。施設長によると、Aさんは非常に明るく、穏やかな性格をしており、利用者への支援に対しても以前は積極的であった。また、事業所においてAさんは、利用者とは会話したりトランプ等のカードゲームをする等利用者との関わりをととても楽しんでいた様子であった。ただ、先述のように利用者の支援については職員1名のみで行っている現状があり、Aさんが施設長を含む他職員に支援に関する相談や報告をする機会を多く持っていない状況にあった。そして、研究開始以前より、業務中のAさんは強く疲れを感じさせる表情をしており、さらに施設長に対し「事業所で何をしたいのか分からなくなった」、「利用者さんが私の指示を聞いてくれない」、「もう辞めたい」と思いを吐露していた。これらの言動からAさんは、心身の疲労感や業務意欲の低下に加え、自身の業務に対して否定的に捉えたり、離職を強く希望する等、

バーンアウトにおける「情緒的消耗感」や「個人的達成感の低下」に関係する症状が顕著に示されていたと考えられた。このようにAさんは心理的危機状況であったため、日本語版バーンアウト尺度（久保・田尾，1992）等を用いた検査実施は困難であり、Aさんのバーンアウト症状を客観的に測定できなかった。これに鑑み、本研究におけるAさんが示していた上記の症状を「バーンアウト傾向」とした。ところで、後述する筆者とは、研究開始以前に複数回関わる機会があったが、応用行動分析学に基づく支援実施は初めてであった。

施設長：事業所に勤めて2年目の管理職職員であった。特別支援学校教諭免許状等を有し、事業所に勤務する前は、学校教員を35年ほど続けていた。他事業との兼務により、非常に多忙であった。そのため、事業所に常駐することができない状態が続いていた。そのような状況の中で、Aさんが利用者の支援等について悩んでいることに気が付きつつも、相談等の機会を設けることができていなかった。そしてAさんから「事業所を辞めたい」との相談を受けていた。これに対し施設長はAさんに「利用者が悲しむから辞めないでほしい」、「人手も不足していて困る」等を伝えていたが、Aさんの意向が変わる様子は見られなかった。

(2) クライアント：20歳代自閉スペクトラム症の男性利用者（以下、「Bさん」とする）であった。知的な遅れやこだわりの強さが認められ、2語文程度での要求を行うことができたが、自分の意思を言葉で表現するのは苦手であった。週3回ほど事業所を利用し、主にタブレット端末で動画を視聴する等をして過ごしていたが、一部行動の滞りが認められ、その中でも、退室時刻になり、Aさんから「帰りの準備をしましょう」と指示を受けて

も、Bさんは指示を聞かずにタブレットの操作を継続し、退室時間が15分前後遅くなることが頻発していた。

(3) コンサルタント：大学の学部および大学院にて特別支援教育を専攻し、応用行動分析学や行動コンサルテーションに関する研究を約7年続けていた大学院生（筆者）1名であった。また筆者は、福祉施設において約4年、障害のある施設利用者に対する直接的支援や施設職員に対する相談支援等の業務に従事する傍ら、他福祉施設（障害者福祉施設や保育園等）が抱える支援ニーズに応じて、行動コンサルテーションによるサポート等を積極的に提供していた。加えて筆者は、必要に応じて適宜大学教員からの助言等を受けていた。

3. 本研究開始までの経緯

施設長と筆者は、事業所の支援体制等について定期的に相談の機会を設ける等、研究開始前より交流があった。その中で、X年9月下旬に施設長が「数日前、職員が事業所を辞めたいと言ってきた」、「今辞められては、事業所の支援体制が維持できなくなるため非常に困る」、「どうにか解決できないか」と苦しい胸の内を筆者に相談したことをきっかけに、解決に向けた具体的な検討を行うため、Aさんと施設長および筆者が参加する面接1（後述）を実施した。その中でAさんが、業務に関する否定的な思いや離職意向に加えて、利用者への対応（支援）について悩んでいたことを打ち明けた。そこで施設長から、利用者の支援について筆者に相談に乗ってもらうのはどうかとAさんに提案したところ、「ぜひ相談に乗ってほしい」との強い希望が示されたため、本研究を開始するに至った。

4. 倫理的配慮

AさんおよびBさんの母親それぞれに、口頭によるインフォームド・コンセントを行っ

た。内容は、①支援ニーズのある人たちの現状、②本研究はよりよい支援プログラムの検討が目的であること、③よって、Bさんや職員らを批判するものではないこと、④研究結果を公表することがあるが、その際には個人情報への遵守に努めることであった。その後、AさんならびにBさんの母親より研究に参加する旨の回答があった。また、事業所の理事長および施設長に対しても同様の説明を行い、事業所関係者らによる検討を通し、倫理的に問題がないと事業所から判断を受けた。

5. Aさんへの支援内容

施設長からの情報や面接1（後述）での発言等から、Aさんは、施設利用者への支援に行き詰まりを感じていた一方で、施設長を含む他職員にこのことを相談したり、支援実施に対するフィードバックを受けたりすることができない状況が続いたことで、自身の支援について強く自信を喪失している状況であったと考えられた。さらに、離職意向を示す等そもそも業務（支援）に対して非常に消極的になっている面もあり、多少の負荷であってもAさんにとっては極端に負担感を感じさせる可能性があった。よって、Aさんから特に悩んでいる利用者の行動上の課題に関する相談の機会を設定しつつ、Aさんへの負担感を最小限とした行動コンサルテーションを通して、Aさんが支援を実施し、「自身の支援によって改善した」という実感が必要と考えた。加えて、筆者等による支援成果に対する肯定的なフィードバックを重ねることで、Aさんの支援に関する自信の回復を促進できると推測した。

6. Bさんの標的行動と機能的アセスメント

Aさんから「帰りの準備をしましょう」という帰宅準備指示を受けた直後にBさんが帰宅に向けて準備をする一連の行動（タブレット端末の動画視聴アプリを終了する、タブ

レット端末を事務所に返却する、上靴を袋に入れ鞆に入れる、鞆を背負う、退室する）（以下、「帰宅準備行動」とする）を本研究における標的行動とした。この標的行動を設定する際には、Aさんと筆者による協議が行われ、Aさんからは「他の利用者のことも気になるが、Bさんへの支援が一番難しいと感じる」という思いに加え、「Bさんに帰宅することを伝えても無視される」、「どうしてよいか分からない」等、Bさんの帰宅準備行動に関して特に苦慮しているとの声が聞かれた。

Aさんによると、Bさんの退室時刻になった際、「帰りの準備をしましょう」と声掛けを行っていたが、Bさんは返事をせずタブレット端末で動画視聴を継続してしまっていた。これは、BさんにとってAさんの声掛けのみでは活動の切り替えが難しく、より長く好きな動画を視聴できること（活動獲得の機能）によって、動画視聴を続けてしまう行動が生起・維持していたと考えられた。これに対してAさんは、Bさんがタブレット端末の動画視聴アプリを終了するまでの間、先ほどと同様の声掛けや、「ほら、早くしなさい」等語気を強めつつ注意を行っていたが、効果は見られなかった。その一方で、Bさんの帰宅準備行動に対してAさんが称賛言語を提示することは稀であり、Bさんの退室直前に「さようなら」と声を掛ける程度にとどまっていた。ここから、Bさんの帰宅準備行動に対して称賛言語等が提示され難く、生起・維持しづらい状況であったとも推察された。

7. コンサルタントの動き

本研究は、X年10月～11月半ばまで行われたが、その間、Aさんにかかる負担を最小限にとどめることを最優先としつつ、以下の4回の面接（30～40分程度）や4回の小面接（5分程度）を行った。

面接1：X年10月4日に行われ、Aさんと施

設長、筆者が参加した。まず、施設長よりAさんに対して現在の職務に対する思いについて聞き取りが行われ、Aさんの離職意向や業務および支援に対する悩みを傾聴した。その中でAさんから「そもそも日中一時事業所は何をする場所なのかもわからなくなりました」という発言も聞かれた。これに対して施設長から、日中一時支援事業の概要（日中一時支援事業の役割、事業所が目指す支援のあり方等）等の説明に加え、「だからあなたの存在が必要である」と重ねて伝えられた。その後施設長が、「筆者は、支援に関して色々な事を知っている」、「筆者が利用者の支援について相談に乗ってくれる」旨をAさんに説明した。筆者からは、「利用者への対応や支援で非常に大変であったと思う」、「少しでもAさんが支援に関してご負担に感じていることを軽くできればと思っている」と申し添えた。そしてAさんより、「やはり支援に困っているの、相談に乗ってほしい」との思いが聞かれたが、Aさんの退勤時刻が迫っていたため、Aさんの都合を確認した上で、翌日に改めて筆者との面接を設けることとした。面接2：X年10月5日に行われ、Aさんと筆者が参加した。まず、筆者からAさんに対して、利用者の支援に関して困ったと感じていることの聴取を行った。するとAさんより「他の利用者のことも気になるが、Bさんへの支援が一番難しいと感じる」と即座に回答した。これを受け筆者から、日頃の支援に対する労いの言葉を掛けつつ、「例えば、Bさんのどのような場面や行動で悩むことがあるか？」と質問した。すると「Bさんは私のことを無視する」、「帰りの時間を知らせても動画を見続けいる」と、特に帰宅準備行動に対して悩みを抱えている様子であった。よって、筆者から「では、Bさんの帰宅準備行動に対する支援を一緒に考えみませんか」と尋ね、Aさ

さんから強い同意が得られた。そこで、まず筆者が作成したレジメを示しつつ、簡単な応用行動分析学に関するレクチャー（三項随伴性・強化、弱化の原理等）を実施した。その上でBさんの帰宅準備行動に関する情報をAさんから聴取し、Aさんの目の前で機能的アセスメントを実施しつつ説明を行った。重ねて、支援案について、筆者より機能的アセスメントの結果から次の支援内容を提案した。すなわち、①Bさんのスケジュール表を作成し、実施した項目に「○」をする、②帰宅準備行動が出来たらほめる、以上の2点であった。Aさんからは「褒めることは確かに大切ね」、「(スケジュール表作成について)これくらいならできそう」との発言が聞かれたため、これらを支援方法とし、実施してもらうこととした。なお、筆者が、スケジュール表の見本をその場で作成し、「このように作成してみてもどうか」と提案したところ、Aさんが「参考にしたい」とその見本を持ち帰った。ところで、Bさんの標的行動を設定する際、他利用者の支援に関しても少なからず悩みがある様子であった。よってAさんには「他利用者の支援についても適宜相談を受ける」旨を申し添えた。

小面接：X年10月11日、18日、25日、11月1日のAさんの業務終了直後に行われ、Aさんと筆者が参加した。小面接において筆者は、Aさんに対して支援実施に対する感謝の言葉（「Bさんへの支援実施、ありがとうございます」等）を述べた上で、「Bさんの様子はいかがでしょうか？」とBさんの帰宅準備行動の変化について尋ねた。そしてBさんの変化を確認した上で、筆者から支援実施に関する肯定的な声掛け（例えば、「Aさんの支援のおかげで、Bさんの帰宅準備行動が早くなっているようですね」、「このスケジュール表があれば、Bさんも分かりやすいですね」等）

を積極的に行い、引き続きの支援実施を依頼した。また、その他の支援について困ったことはないかの確認もあわせて行った。

面接3：X年11月8日に行われ、Aさんと筆者が参加した。まず、筆者からAさんに対して「支援を開始して1か月ほどたったが、Bさんの帰宅準備行動に変化はあったか？」と質問した。回答を得た後、Aさんの支援実施に対して「Bさんの変化はAさんの支援のおかげである」旨の肯定的なフィードバックを行った。その後、Aさんが抱く職務に対する思いを口頭で質問した（「仕事に対する思い」、「利用者との関係について」、「離職に関して」等）。また、重ねて、Aさんには本研究における事後評価（①支援全体の効果、②負担感の有無）をインタビュー形式で実施した。

面接4：X年11月8日の面接3終了後に行われ、施設長と筆者が参加した。これまでのBさんの帰宅準備行動の変化に加え、Aさんの支援に対する気持ちの変容について報告した。

また、小面接終了直後に施設長が事業所に在席していた10月11日および25日に、施設長に対して次のような小報告会を行った。内容は、Bさんの帰宅準備行動の変容およびAさんの面接および小面接での様子報告が中心であった。これらに加えて筆者から、Aさんの支援実施に対して、「Aさんの支援でBさんも変わってきたね」等、肯定的な声掛けを積極的に行うよう依頼した。

8. 記録方法および評価方法

(1) Aさんおよび施設長の変化

Aさんのバーンアウト傾向及び施設長のAさんへ対応の変化について、各面接や小面接、小報告におけるそれぞれの発言等の変化から評価した。

(2) Bさんの帰宅準備行動

面接2実施時、筆者がAさんに対し「Bさ

んの帰宅準備行動に関する簡単な記録等を取ることにはできますか」と尋ねたが、「記録なんてできません」と記録に関して強い抵抗感が示された。よって、AさんによるBさんの帰宅準備行動に関する記録を敢えて依頼しなかった。また、植田・松岡（2020）は、コンサルタントによる直接観察がコンサルティの負担感につながる可能性を示していた。このことに鑑み、筆者による直接観察も実施せず、Aさんへの小面接実施時にBさんの帰宅準備行動に関する状況を簡単に聴取した。そしてこの聴取内容をもとにBさんの帰宅準備行動の変化を評価した。

III. 結果

1. Bさんの変化

小面接にてAさんから聴取したBさんの帰宅準備行動の状況を表1に示した。

10月11日の小面接でAさんはBさんの帰宅準備行動に関して次のように振り返った。Bさんは、Aさんが作成したスケジュール表を事業所到着直後に確認するようになっていた。そして退室時間にAさんから「帰りの準備をしましょう」と伝えられると、スケジュール表を確認し、その直後から帰宅準備行動が生じた日があった。ただ、帰宅準備行動が生起するまでに時間がかかってしまう日もあったと報告された。

しかし10月18日の小面接における報告では、Aさんから帰宅準備の声掛けをすると、Bさんはスケジュール表を確認した後に、帰宅準備をすぐに開始できるようになり、Bさんの帰宅時間が遅くなることなくなったとのことであった。また、Aさんの帰宅準備の声掛けに対して、「はい」や「帰りの準備やってみよう」等Bさんから言語での反応が多くなったとも報告された。

表1 Aさんから聴取したBさんの帰宅準備行動の状況（筆者作成）

	10月11日	10月18日	10月25日	11月1日
帰宅準備行動の状況	生起していたが、遅い時もあった	生起していた	生起していた	生起していた
Aさんからコメント	Bさんが事業所に到着するとすぐにスケジュール表を確認している。帰宅時刻になって帰る準備をするように促すと、すぐに動けない日もあったが、スケジュール表をまた確認して、帰宅準備を始めることができていた。	帰宅準備の声掛けをする。スケジュール表を確認して、すぐに帰宅準備をしてもらえるようになった。また、帰宅準備の指示を出すとBさんが「はい」や「帰りの準備やってみよう」など反応してくれた。	引き続き、帰宅準備の声掛けをすると、スケジュール表を確認してすぐに帰宅準備をしてくれる。他活動への切り替えもスムーズにできるようになったと思う。	とてもいい感じと思う。帰宅準備の声掛けをする。帰宅準備ができている。

10月25日の小面接では、帰宅準備行動の変化だけでなく、事業所における他活動への切り替えもスムーズにできるようになったとの報告が聞かれた。また、11月1日の小面接においても、引き続きBさんの帰宅準備行動は生起していたとAさんから報告された。

2. Aさんの変化

面接1でのAさんは、施設長から現在の職務について問われた際、「仕事に来るのもいやと感じる」、「今すぐにも辞めたいと思っている」との強い離職意向に加え、「自分が利用者にはできることは何もない」、「これまでも何もしてあげられていないと感じる」との発言が連発する等、利用者への対応（支援）に対する自信を喪失している様子であった。また、施設長からの日中一時支援事業に関する概要の説明とAさんが事業所にとって必要な人材である旨のコメントを受けても、「そうですか」等とコメントも少なく、Aさんの離職意向に変化は見られなかった。一方で、筆者から利用者の支援に関する援助を受けることができると施設長から話が出た際には、「利用者の支援に困っているので、ぜひ相談に乗ってほしい」と強い意向を示した。

面接2でのAさんは、筆者から利用者の

支援に関する困り感について問われた際、「色々悩んでいる」とした上で、「他の利用者のことも気になるがBさんの支援が特に難しい」旨を強く訴えた。重ねて、「Bさんは私のことを無視する」、「帰りの時間を知らせても動画を見続けている」と、特にBさんの帰宅準備行動に対して悩みを抱えていた。そして筆者から、日頃の支援実施に対する労いの言葉に加え、帰宅準備行動に対する支援と一緒に検討していくことを提案すると、「ぜひお願いします」と少し安堵したような表情を見せていた。そして応用行動分析学に関するレクチャーを受けた際、Aさんは「なるほどね」等のコメントをしつつ、真剣に講義を聞いていた。その後、筆者からAさんに対して、Bさんの帰宅準備行動に関する情報の聴取および機能的アセスメントの実施、支援方法の提案が行われた。その際、Aさんから「これまでやってきた支援は間違っていたでしょうか」、「やっぱり支援者に向いていませんね」等、これまで行ってきた支援や自身の職務に対する否定的な発言が見受けられた。これに対して筆者からは、「Aさんが行ってきた支援は決して間違いではなく、Aさんの帰宅準備の指示（支援）がよりBさんに伝わ

表2 面接1および面接3におけるAさんの発言概要（筆者作成）

	面接1	面接3
仕事への思い	もう疲れた。 仕事に行くのもいやと感ずることがある。 日中一時支援とは何をすればよいのか。私は何をすればよいのか分からない。	今は非常にやりがいを感じている。 疲れも感じづらくなった。 仕事に来ることを嫌と感ずることがなくなった。 自分にこの仕事は向いていると思えた。
利用者との関係	自分は利用者のためにできることは何もない。 これまでも何もしてあげられていないと感ずる。	利用者と関わるのが楽しくなった。 利用者の変化がとてうれしかった。 Bさんと気持ちが通じている気がした。
離職に関して	今すぐにも辞めたい。	辞めたいとは思わない。

りやすくなるように一緒に考えていきましょう」と伝えた。これを聞いたAさんは少し安堵した様子であった。

面接2から面接3までの間に実施された小面接では、Bさんの帰宅準備行動に関する肯定的な変容に伴って、Aさんの肯定的な発言が示されるようになった。10月11日の小面接では、面接2実施以降、AさんはBさんのスケジュール表を作成し、Bさんの事業所到着前にBさんが活動を行うテーブルの上に設置していたこと、帰宅準備行動が生起した直後に、「すばらしい」、「さすがBさん」等、積極的に言葉をかけるようにしたとの報告があった。加えて、「私が作成したスケジュール表をよく確認している」、「遅い時もあったが、帰宅準備の開始が早い時があった」等嬉しそうに報告した。この一方で、「このやり方であっているでしょうか」と不安をのぞかせる面もあった。これに対して筆者は「とても良いと思います」、「Aさんが作ったスケジュール表があるとBさんも分かりやすいですね」等伝え、「よかったです」とAさんはうれしそうな表情を浮かべていた。10月18日の小面接では、Bさんのスムーズな帰宅準備行動が生起するようになったことに加え、帰宅準備の指示を出すとBさんが「はい」や「帰りの準備やってみよう」等反応し

てくれることを、Aさんは嬉々として報告した。10月25日の小面接においても、AさんはBさんのスムーズな帰宅準備行動が続いていることを喜んでいた。その中で筆者から他に困ったことはないかと質問に、「今は全然ないです」、「仕事が楽しいです」との発言に加えて「そういえば、他活動への切り替えもスムーズにできるようになったと思います」とBさんの帰宅準備行動以外の変化に関するコメントも残した。11月1日の小面接でも、AさんはBさんのスムーズな帰宅準備行動が生起していると報告し、その他困ったことに関してもないと述べた上で「Bさんと関わるのが楽しい」とも発言した。

面接3でのAさんは、Bさんの帰宅準備行動に関して、「この1か月で、Bさんの帰宅準備はとても早くなった」とうれしそうに語った。また、Bさんとの関係において「(Bさんと)気持ちが通じている気がする」というコメントも残した。そして、自身の業務に関しては「今は非常にやりがいを感じます」、「利用者の変化がとてうれしかったです」、「利用者との気持ちが通じている気がします」等、非常に肯定的な発言が連発した。さらに、「(事業所を)辞めたいと思わなくなりました」等、Aさんが離職の意向を取り消す発言も聞かれた。なお、面接1と面接3に

おけるAさんの発言概要を表2にまとめた。

ところで、事後評価としてAさんに対し、支援の効果を感じるかインタビュー形式で尋ねたところ、「とても感じる」との評価であった。また、支援実施に関する負担感について尋ねたところ、「全く感じなかった」と述べた。

そしてこの研究実施以降のAさんは、事業所にて職務を継続し、家庭の事情により退職するまでの2年半の間、利用者の支援に尽力した。

3. 施設長の変化

面接1実施前の施設長は、「Aさんが辞めたいと言っているがどうしてよいか分からない」、「Aさんに辞められては、事業所の支援が立ち回らなくなる」と悲痛な思いを漏らしていた一方で、これに対する具体的な対応を実施できずにいた。しかし、面接2以降に行われていた小報告会において、Bさんの帰宅準備行動の肯定的な変化とAさんの様子の変化に関する報告を受け、「短くとも定期的な相談等の場が必要だと改めて感じる」と述べた。また、筆者からAさんに支援実施に関する肯定的な声掛けを行ってほしい旨を依頼された際には、「大切だと思うので積極的に取り組みたい」とのコメントに加え、「忙しくてそういうことができていなかった」とのこれまでのAさんとの関わりを振り返っていた。面接4においては、Aさんから辞意を取り消す発言があったことを筆者より報告したところ、施設長は非常に安心した表情を見せた。また、本研究を振り返り、「Aさんの退勤時に『Bさんの帰りが早くなりましたね』、『Aさんの支援のおかげですね』等の声掛けを行っていた」、「Aさんに対して積極的に声をかけることを意識できた」、「支援に関する肯定的な評価を職員に伝える大切さが改めて分かった」とのコメントを残した。

IV. 考察

(1) 行動コンサルテーションの効果

本研究においては、日中一時支援事業所職員のAさんを対象として、利用者であるBさんのスムーズな帰宅準備行動の形成を目指した行動コンサルテーションを実施した。

面接2実施前までのBさんは、Aさんの「Bさん帰りますよ」との声掛けを受けても、タブレット端末での動画視聴を継続してしまい、帰宅時間が遅くなることが頻発していた。これに対してAさんは、Bさんがタブレット端末の動画視聴アプリを終了するまでの間、先ほどと同様の声掛けや、「ほら、早くしなさい」等語気を強めつつ、注意を行っていたが、効果が見られなかった。その一方で、Bさんの帰宅準備行動に対してAさんが称賛言語を提示することは稀であり、Bさんの退室直前に「さようなら」と声をかける程度であった。この状況を踏まえ、面接2実施時にAさんに対して、①Bさんのスケジュール表を作成し、実施した項目に「○」をすする、②帰宅準備行動が出来たらほめる、以上の2点を提案した。そして、面接2実施以降のAさんは、①および②の支援を実施、継続することができた。これは、筆者から提案された支援内容がAさんにとって負担感の少ない、実施しやすい支援内容であったためであろう。さらに筆者は、面接2以降に小面接を4回実施し、支援実施に関する聴取を行いつつ、Aさんの支援実施に対して肯定的なフィードバックを積極的に提示していた。また、施設長からもAさんの退勤時に支援実施に対する肯定的な声掛けが行われていた。このように筆者や施設長からAさんの支援実施に対して肯定的な声掛け（正の強化）が提示されていたため、なおのことAさんはBさんへの支援を実施、維持できたと考えられる。

そしてAさんによる上記支援の実施に伴い、Bさんによるスムーズな帰宅準備行動が生起するようになった。これは、面接2実施以降、Aさんが作成していたスケジュール表がBさんの帰宅準備行動の先行条件として機能したためと考えられる。これに関連して例えば松下・園山（2008）は、活動の切り替えが難しい自閉性障害児に活動スケジュールを提示することが効果的であることを報告しており、本研究においてもこの効果が示されたと考察される。さらに、帰宅準備行動直後にAさんがBさんに対して、「すばらしい」、「さすがBさん」等、正の強化を含む対応を行ったことで、スムーズなBさんの帰宅準備行動が維持されたのだろう。ところで、Aさんより「Bさんの他活動への切り替えも早くなった」旨の振り返りも聞かれた。これは、AさんがBさんの帰宅準備行動以外の活動に対してもスケジュール表通りに活動の切り替えができた際に、「すばらしい」、「さすがBさん」等の声掛け（正の強化）を行ったことで、他活動への切り替えも早くなったと考えられる。

このように、活動の切り替えに困難を有するクライアントに対し、スケジュール表を作成・提示しつつ声掛けを行い、滞りなく活動の切り替えが行われた際に、正の強化を提示することで、帰宅準備行動を含む活動の切り替えがスムーズに行えるようになった。よって、本研究における行動コンサルテーションは一定の効果を示したと言えよう。

（2）行動コンサルテーションがバーンアウト傾向を示すコンサルティに与える効果

研究開始前のAさんは、自身の業務や支援に対して著しく自信を失い、離職したいとの強い意向を示す等バーンアウト傾向を示しており、面接1においても、その状況は継続し

ていた。そのような状況でありながらAさんからは、筆者に支援の相談に乗ってほしいとの強い希望が示されていた。つまりAさんは、Bさんを含む利用者の支援に関して悩みを抱えていた一方で、他職員に相談する機会がほぼなかった。この状態が継続した結果、Aさんは利用者らの支援に行き詰まり、バーンアウト傾向を引き起こしてしまったと考えられた。これを受け、筆者をコンサルタントとして、Aさんが特に苦慮していたBさんの帰宅準備行動の形成を目的に行動コンサルテーションを実施した。その結果、徐々にAさんから業務や支援に関する肯定的発言が見受けられ、バーンアウト傾向の軽減や離職防止へとつながった。これは、行動コンサルテーションによって、Aさん自身の支援がBさんの帰宅準備行動等にも肯定的な変化をもたらしたという実感ができたことが要因として考えられよう。そのために筆者は、面接3および各小面接において、「Aさんの支援実施のおかげでBさんの帰宅準備行動が生じた」旨を強調してフィードバックを行っていた。加えて、小報告会実施以降は、施設長からもAさんの退勤時に同様の肯定的な声掛けを提示されていた。これらに関連して寶田（2014）は、職務満足度とバーンアウトの関係性を指摘し、効果性の高いスーパービジョンやサポート等（コンサルテーションを含む）を受けることに加え、「社会的承認」がソーシャルワーカーの職務満足度を高め、バーンアウト・リスクを低めることにつながると言及している。本研究においては、先述のように筆者や施設長からAさんに対し、積極的な肯定的フィードバックを行っていた。このように、Aさんが周囲から上記のような承認が得やすい環境も整えることができ、バーンアウト傾向が一定軽減されたと考えられる。

その一方で、先述のように研究開始前よりAさんからは、自身の支援に対して否定的な発言が多く聞かれる等、自信を喪失した状況であった。さらに、事業所からの離職意向を示す等、支援遂行自体に嫌悪感を伴っていたと考えられ、Aさんが少しでも不安や負担感を感じてしまった場合は、支援実施自体を忌避してしまう可能性があった。よって、本研究を通して筆者は、Aさんに対して「傾聴」と「共感」、そして「肯定」を念頭に置いた言動を徹底して心掛けていた。特に、面接1では、Aさんの悩みを傾聴した上で、事業所におけるこれまでの苦労を共感しつつ、「Aさんの負担感を軽くできればと思っている」と伝えたり、面接2にて、Aさんがこれまで実施してきた帰宅準備行動に対する支援に関して、否定的な発言が示された際には、これまでのAさんによる支援実施を肯定しつつ、あくまでもこれまでの支援の効果を高めるために支援を「付加」していく旨を強調していた。このようにAさんに否定的なイメージを感じさせないような「寄り添う」姿勢を示したことで、バーンアウト傾向を示すAさんであっても筆者による相談支援（行動コンサルテーション）を受け入れやすくなったと考えられる。これに関連して、Sheridanら（1992）は、コンサルタントがコンサルティとの良好な関係性を築くスキル（以下、「対人関係スキル」とする）が、行動コンサルテーションの効果に重要な影響を及ぼすことを指摘している。本研究のように、心理的危機状態であるコンサルティを対象とした行動コンサルテーションにおいては、コンサルティに否定的なイメージを与えることのないようにコンサルタントからの言動には特に留意すべきだろう。

また、本研究においてAさんはBさんの帰宅準備行動の記録に対して、強い抵抗感を示

していた。さらに植田・松岡（2020）は、福祉施設は外部人材による観察等が行われることが稀であり、コンサルタントによる直接観察がコンサルティにとっては強い負担感を抱かせる可能性を指摘していたため、あえて筆者による直接観察も実施しなかった。加えて面接においても、実施回数を最小限とし、各面接時間も30～40分と短時間に留めていた。その結果、バーンアウト傾向を示していたAさんが負担感を抱くことなく（事後評価参照）、行動コンサルテーションを進めていくことができたと考えられる。先述のように、バーンアウト傾向を示すコンサルティは、少しでも負担感を感じてしまった場合は、支援実施自体を忌避してしまう可能性がある。よって本研究のように、コンサルティの負担感を最小限としつつ、行動コンサルテーションを進めていくことができるよう適宜調整を行っていく必要もあるだろう。

このように、クライアントの支援について悩みを抱え、バーンアウト傾向となったコンサルティに対して、不安や負担感を感じさせないような言動を心掛けつつ行動コンサルテーションの導入へとつなぐこと、そしてコンサルティの負担感を最小限に留め、かつ積極的な肯定的フィードバックを実施することで、コンサルティのバーンアウト傾向軽減および離職防止に一定寄与できたと言えるだろう。

（3）今後の課題

本研究では、行動コンサルテーション実践によるコンサルティのバーンアウト傾向軽減および離職防止に関する効果を報告したが、重ねていくつかの課題も示されたと考えられる。その一つが、コンサルティの負担感をいかに軽減しつつも、支援効果をより明確にコンサルティが実感できるような支援環境を整備できるか、である。先述のように、バーン

アウト傾向を示すコンサルティは、クライアントに対しての支援（対応）への意欲を著しく失ってしまった状態であり、コンサルタントによる直接観察を含む積極的な介入が行われたり、コンサルティがクライアントの行動記録を含む多くの役割を担ったりすることは、より負担感を強めてしまい、バーンアウト・リスクを高める一方となろう。これに関連して、加藤・大石（2011）は、行動記録について、介入の有用性を示すために極めて重要であるとしつつ、時間的・労力的な負担も高まることを指摘している。また、本研究においても、Aさんからは行動記録に強い抵抗感が示されたため、帰宅準備行動に関する記録（筆者による直接観察による記録を含む）を取って行わなかった。しかしながら、クライアントの肯定的な変化を数値データにより明確に示すことが、コンサルティのさらなる支援効果の実感へとつながることは自明である。よって、例えば、標的行動に関する記録に極めて簡易なもの（例えば、標的行動が生じた日に○を付けるのみの記録用紙等）を用いる、あるいは、記録者を事業所内部の他職員が担う（本研究でいえば、施設長）等、役割を分担し、負担感をより軽減しつつも、客観的な数値データ記録を実施できるような記録方法の導入が必要となろう。

ところで、本研究のAさんのようなバーンアウト傾向のコンサルティに対しては、可能な限り早期に適切な対応を行うことが求められる（衛藤，2013）。さもなければ、コンサルティのバーンアウトはますます深刻化し、どのようなアプローチであっても受け入れることができなくなる可能性が高くなるからである。そして本研究においては、Aさんが施設長に対して離職意向を示した数日後には外部人材である筆者も交えた面接1が行われる等、比較的早期に対応が開始されたことが、

Aさんの肯定的な変化をもたらした要因の一つとも言える。しかしながら、そもそも支援に関する専門的な知識を有する外部専門家（大学教員等）との関わりが極端に少ない福祉施設は多い。そのような中で、福祉施設にてクライアントの支援に行き詰まり、バーンアウトを示しているコンサルティが、外部人材のコンサルタントによる行動コンサルテーションを受ける機会を早急に設定することは、現状極めて厳しいと言わざるを得ない。さらに本研究では、一定の面識のあるコンサルタント（筆者）による介入であったため、大きな課題とならなかったものの、そもそも外部人材が関わるということ自体が、バーンアウトを有するコンサルティにとっては非常に嫌悪なことであろう（植田・松岡，2020）。場合によっては、外部人材による行動コンサルテーションをコンサルティ自身が拒絶してしまうことも容易に考えられる（例えば、鈴木・米山，2011）。このような場合、例えば福祉施設における職場の上司や同僚（例えば、管理者やサービス管理責任者、支援員）等の内部人材がコンサルタント役を担うことで、より早期にバーンアウトを示すコンサルティに行動コンサルテーションによる支援を提供できるだろう。これに関連して、脇・須藤（2020）は、学校の特別支援教育コーディネーターに対してコンサルテーションスキル（問題解決スキル・対人関係スキル）獲得のためのトレーニングを試み、一定の成果を得ている。このようなコンサルタント養成のためのトレーニングは、福祉施設に勤めるコンサルティにとっても必要となってくるだろう。特に、本研究のAさんのようにバーンアウト傾向を示す等心理的危機状態にあるコンサルティに対するアプローチには、支援に関する課題解決スキルに加え、高度な対人関係スキルも求められるため、なおのことである

と考えられる。

以上のように、クライアントの支援に行き詰まった結果、特に情緒的消耗感や個人的達成感低下等のバーンアウト傾向を呈していたコンサルティに対して、行動コンサルテーションを実施することで、あくまで一事例ではあるものの、コンサルティのバーンアウト

傾向が軽減し、離職を防ぐ可能性を示すことができた。しかしながら、バーンアウト傾向を示すコンサルティの状況に応じた支援環境整備等や福祉施設内部人材のコンサルタント養成が課題として示されたため、さらなる実践の蓄積および検討を継続して行ってきたい。

＜参考文献＞

- Bergan, J. R., & Kratochwill, T. R. (1990) Behavioral consultation and therapy. New York: Plenum.
- 道城裕貴 (2012) 通常学級において学級全体に行った行動コンサルテーションの効果. 行動療法, 38(2), 117-129.
- Erchul, W. P., & Martens, B. K. (2002) School Consultation: Conceptual and Empirical Bases of Practice (2nd ed). Springer Science & Business Media. (大石幸二監訳 (2008) 学校コンサルテーション—統合モデルによる特別支援教育の推進—. 学苑社.)
- 衛藤進吉 (2013) 対人サービス業務でのメンタルヘルス. 日本農村医学会雑誌, 61(6), 840-853.
- 藤野好美 (2001) 社会福祉従事者のバーンアウトとストレスについての研究. 社会福祉学, 42(1), 137-149.
- 長谷部慶章・中村真理 (2005) 知的障害施設職員のバーンアウト傾向とその関連要因. 特殊教育研究, 43(4), 267-277.
- 長谷部慶章・中村真理 (2009) 知的障害施設職員のバーンアウト関連要因の因果モデル. 特殊教育研究, 47(3), 147-153.
- 寶田玲子 (2014) ヒューマンサービス分野における対人援助職の職務満足とバーンアウトに影響する要因について: 文献レビューより. 関西福祉科学大学紀要, 18, 1-14.
- 井上清子・石川洋子・会沢信彦 (2007) 保育者が感じている問題とカウンセリングニーズ. 生活科学研究, 29, 61-69.
- 石井祐理子 (2016) 地域福祉活動における社会福祉施設の役割に関する一考察. 京都光華女子大学京都光華女子大学短期大学部研究紀要, 54, 137-147.
- 加藤哲文・大石幸二 (2004) 特別支援教育を支える行動コンサルテーション—連携と協働を実現するためのシステムと技法—. 学苑社.
- 加藤哲文・大石幸二 (2011) 学校支援に活かす行動コンサルテーション実践ハンドブッカー—特別支援教育を踏まえた生徒指導・教育相談への展開—. 学苑社.
- 川上知幸 (2020) 児童養護施設職員が抱える困難と小規模化の課題に関する一考察. 名古屋短期大学研究紀要, 58, 121-132.
- 厚生労働省 (2020) 令和2年雇用動向調査結果の概要. <https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/21-2/index.html><https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/21-2/dl/gaikyou.pdf>.
- 久保真人 (1998) ストレスとバーンアウトとの関係—バーンアウトはストレンか?—. 産業・組織心理学研究, 12(1), 5-15.
- 久保真人 (1999) ヒューマン・サービス従事者におけるバーンアウトとソーシャル・サポートとの関係. 大阪教育大学紀要 第IV部門:教育科学, 48(1), 139-147.
- 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, 558, P54-P64.
- 久保真人・田尾雅夫 (1991) バーンアウト—概念と症状, 因果関係について. 心理学評論, 34, 412-431.
- 久保真人・田尾雅夫 (1992) バーンアウトの測定. 心理学評論, 35(3), 361-376.
- Maslach, C. (1976) Burned-out. Human Behavior, 5(9), 16-22.
- 松岡勝彦 (2007) 通常学級における特別支援のための継続的行動コンサルテーションの効果. 特殊教育研究, 45(2), 97-106.
- 松下浩之・園山繁樹 (2008). 自閉性障害児の余暇活動における活動スケジュール利用の効果に関する事例的検討. 特殊教育研究, 46, 253-263.
- 奈良理央・増田貴人・大石幸二 (2017) 行動コンサルテーションによる知的障害者支援施設職員

- の知識・態度の変容とバーンアウト・リスクの軽減. 発達障害研究, 39(4), 400-410.
- 野呂文行・藤村愛 (2002) 機能的アセスメントを用いた注意欠陥・多動性障害児童の授業準備行動への教室介入. 行動療法学研究, 28(2), 71-82.
- 大石幸二・高橋淳子 (2006) 障害福祉施設の対人援助サービスにおけるチーム・アプローチの専門性向上に関する研究—行動コンサルテーションの適用—. 明星大学研究紀要, 42, 151-166.
- Sheridan, S. M., Salmon, D., Kratochwill, T. R., & Rotto, P. J. C. (1992) A conceptual model for the expansion of behavioral consultation training. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 3.
- 鈴木ひみこ・米山直樹 (2011) 特別支援学校における知的障害をもつ生徒の問題行動に対する行動コンサルテーションの効果. 臨床教育心理学研究, 37, 1-9.
- 植田隆博・松岡勝彦 (2020) ASD成人における業務遂行中に不適切発言をする行動の改善—就労継続支援B型事業所職員への行動コンサルテーションの実践を通して—. 自閉症スペクトラム研究, 17(2), 41-49.
- 協貴典・須藤邦彦 (2020) 特別支援教育コーディネーターへの集中トレーニングによるコンサルテーションスキルの獲得と維持. 教育心理学研究, 68(1), 33-49.
- 米沢谷将・柘植雅義 (2020) 小学校1年生通常の学級担任への授業コンサルテーション—コンサルティの支援実行を促進するためのコンサルタントの計画的な介入のフェードアウトの検討—. LD研究, 29(3), 170-183.