

第3回応用心理測定研究会

# 児童相談所の児童福祉司 はつらいよモデルの作成

—児童相談所において 虐待対応に従事する  
児童福祉司がバーンアウトに至るメカニズム—  
千葉県中央児童相談所 佐名隆徳

1

第3回応用心理測定研究会

## 自己紹介

- 2011年3月 関西大学卒業（単位ギリギリ）／2011年4月～千葉県心理職
- 児童相談所での仕事：被虐待児童・非行少年などの心理診断・治療+ω  
⇒ケースワーカーに異動
- 大学院には正直行きたいのでお金を貯めている最中
- 好きな有名人：多部 未華子

2

## 本研究の目的

---

- 「児童相談所ヤバすぎ」「このままでは児童相談所が崩壊する」  
⇒①「人増やすだけじゃなくて〇〇が必要」と言いたいと思った  
②現場では少ないサンプルで効果検証をしないといけない  
③心理的負担について時系列データを作れそう  
④単純な時系列解析では柔軟性に欠ける

①～④より、ベイスで状態空間モデルだと思った。

3

## 児童相談所とバーンアウト

---

- 児童相談所の職員の増員を受けても精神的な疲弊度の高さが解消されたとは言い難い。
- 発表者の職場では現段階で1 / 5近い児童福祉司が退職、療養休暇、短期休養等により職場を離れた経験を有しており、心身の健康状態を維持して職務に携わることが容易でないことが見て取れる。
- 増員によって1人単位の業務配分の低下は予測されるが、業務の性質上受けるストレスに変化がある訳ではない。

4

## 児童福祉司業務におけるストレスの原因

---

- 過去の研究では、被検者に対するインタビューによって児童福祉司業務におけるストレスの原因となるものへの記述はあるものの、具体的にどのイベントやカテゴリによって実際にストレスが変動するかまでは言及されていない。
- そのため今後は、児童福祉司業務内で生じるイベントとストレス変動の関係性について明らかにすることが求められる。

5

## 感情労働と共感疲労という概念

---

- 特定の児童養護施設を対象とした先行研究から、バーンアウトが起きてくる前に共感性疲労が高くなること、被受容感情が低ければ脱人格化の傾向が高くなることなどが示されている。
- 以上のことから、外部からの攻撃と感情労働により情緒的消耗感が高まりやすい児童福祉司の業務の質の確保や離職予防のためには、人を増やして業務負担を分散するだけでなく、バーンアウトに関連する概念である共感疲労への対処が求められている。

6

## 情緒的消耗感の変動性

---

- 情緒的消耗感が、時間の経過とともに時間的プレッシャーと並行して変動することが示されており、情緒的消耗感という概念は個々人に固定的なものではなく、外部からの影響によって変動するものであることが示唆されている。

**⇒仮説) 情緒的消耗感は、主に負のイベント（他者の敵意など）と感情労働の有無により、日々変動する。**

7

## 状態空間モデルとは

---

- 状態空間モデルでは、時刻とともに与えられたデータの「真の状態」が変化し、その「真の状態」に「観測ノイズ」が加わって観測値が得られる、という考え方をする。
- 状態空間モデルでは、「システムモデル」と「観測モデル」を分けて考える。
- 「システムモデル」：「真の状態」を表す。「心理的負担 $\alpha$ 」のように見えないもの。
- 「観測モデル」：「システムモデル」 + 「観測ノイズ」。「情緒的消耗感尺度得点」のように具体的なもの。

8

## 調査対象

---

- 千葉県内の児童相談所に勤務する児童福祉司3名を対象とした。調査対象時期は令和元年10月～12月の期間内、約35日間、おおむね連続で質問紙記入を依頼した。
- 調査対象者が休暇の場合は、休暇明けより調査を再開した。
- 質問紙記入のタイミングとしては、基本的に業務終了時とした。しかし業務の性質上、業務終了予定時に緊急対応が連続することもあり、記入タイミングを厳密に定めることは行っていない。

9

## 調査項目

---

- 情緒的消耗感 バーンアウト尺度(久保・田尾,1992)のうち、情緒的消耗感因子に該当する5項目を「情緒的消耗感尺度」として使用した。
- 感情労働：矢部・東條(2011)が作成した中学校教員用感情労働尺度の項目のうち最も因子負荷量の高い項目の計3項目を分析に使用し、日々どうであったかを問う項目とするために文末を「～ある」→「～あった」と変更した。なお、原版の項目内容から、児童福祉司に適用しても妥当性は損なわれないと判断した。
- 生起イベント：高橋 重宏 他(2001)に記載してあるアンケート回答より抜粋した。

10

(↓情緒的消耗感尺度：今日の主観で記入)

	い	あ	ま	な
こんな仕事、もうやめたいと思う	5	4	3	2 1
1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じる	5	4	3	2 1
出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思う	5	4	3	2 1
仕事のために心にゆとりがなくなったと感じる	5	4	3	2 1
体も気持ちも疲れはてたと思う	5	4	3	2 1

(↓中学校教員用感情労働尺度から抜粋：今日の事実を記入)

	い	あ	ま	な
本心とは異なる感情を示すことがあった	5	4	3	2 1
ケース親・児童が何を感じているのか、気を配ることがあった	5	4	3	2 1
ケース親・児童に、意識的に怒りの感情を示さなくてはならないことがあった	5	4	3	2 1

(↓今日、該当したものに☑をつける)

a	<input type="checkbox"/>	ケースからの拒否的な言動（着信拒否・「早く帰れ」等を含む）があった
b	<input type="checkbox"/>	ケースからの脅迫的言動・暴言があった
c	<input type="checkbox"/>	ケースからの苦情・訴えがあった
d	<input type="checkbox"/>	身の危険を感じた
e	<input type="checkbox"/>	ケース親・児童が指示に従ってくれなかった
f	<input type="checkbox"/>	自分に責任を負わせられる感じがあった
g	<input type="checkbox"/>	上司からの無理解・非難があった
h	<input type="checkbox"/>	一時保護所からの無理解・非難があった
i	<input type="checkbox"/>	関係機関からの無理解・関係機関からの非難があった
j	<input type="checkbox"/>	仕事が追い付かないと感じた
k	<input type="checkbox"/>	見立てが立てられないまま対応している
l	<input type="checkbox"/>	他同僚との間に不公平感を感じた
m	<input type="checkbox"/>	孤立感を感じた
n	<input type="checkbox"/>	対応が分からないことがあった（相談して解決できなかった）
o	<input type="checkbox"/>	対応に失敗した
p	<input type="checkbox"/>	同僚から共感してもらえた
q	<input type="checkbox"/>	上司から共感してもらえた
r	<input type="checkbox"/>	担当が増えた
s	<input type="checkbox"/>	ケースが終了した
z	<input type="checkbox"/>	保護した
x	<input type="checkbox"/>	保護解除した

11

## 状態空間モデルによる トレンド+嫌イベントストレスモデル

1. 日々嫌々度は変動する：**Trend**  $\text{trend}[t] \sim \text{normal}(\text{trend}[t-1], s_t)$   $s_t \sim (0, s_t)$
2. イベント生起：**Coef<sub>Ivent</sub>**\***Ivent<sub>t</sub>** イベントの係数×イベントの有無
3. 感情労働得点：**kan[t]**（感情労働を行うと情緒的消耗感が上がる仮説）
4. イベントの影響を含めたパラメータ： **$\alpha$**  = **Coef<sub>Ivent</sub>**\***Ivent<sub>t</sub>** + **kan[t]**
5. Trend + 4.： **$\mu$ [t]**  $\sim \text{normal}(\mu[t-1] + \alpha[t-1] + \text{trend}[t], s_w)$
6. 情緒的消耗感( **$\alpha$**  + 誤差)：**zyo**  $\text{zyo}[t] \sim \text{normal}(\alpha[t], s_{\text{zyo}})$   $s_{\text{zyo}} \sim (0, s_{\text{zyo}})$

↑モデル比較をして最もWAIC値が低いものを参照

12

## 分析方法

- 欠損値が3つ以上あるものについては分析から除外し、2つ以下のものについては平均値による欠損値の置き換えを行った。
- 統計ソフトはR-3.6.1を使用した。主な使用パッケージはrstan。
- マルコフ連鎖モンテカルロ法(MCMC法)を用いたベイズ推定により母数推定を行った。連鎖8000、バーンイン4000、繰り返し3で実施。
- 想定した統計モデルは前項。

13

第3回応用心理測定研究会

a						b						c								
	mean	sd	2.50%	97.50%	n_eff	Rhat		mean	sd	2.50%	97.50%	n_eff	Rhat		mean	sd	2.50%	97.50%	n_eff	Rhat
trend[1]	-0.04	0.31	-0.74	0.57	5152	1	trend[11]	0	0.13	-0.27	0.27	4170	1	trend[31]	0.1	0.43	-0.73	1.02	2898	1
trend[2]	-0.05	0.27	-0.64	0.49	4431	1	trend[12]	0	0.12	-0.25	0.25	3616	1	trend[32]	0.09	0.39	-0.67	0.94	2653	1
trend[3]	-0.02	0.25	-0.54	0.47	4446	1	trend[13]	0	0.11	-0.23	0.24	3609	1	trend[33]	0.08	0.37	-0.63	0.85	2412	1
trend[4]	-0.02	0.24	-0.5	0.46	4338	1	trend[14]	0	0.11	-0.21	0.23	3385	1	trend[34]	0.08	0.35	-0.61	0.8	2176	1
trend[5]	-0.03	0.23	-0.5	0.41	4232	1	trend[15]	0.01	0.11	-0.2	0.23	3201	1	trend[35]	0.06	0.34	-0.6	0.76	1924	1
trend[6]	-0.01	0.22	-0.47	0.44	4235	1	trend[16]	0	0.1	-0.21	0.21	3196	1	trend[36]	0.06	0.32	-0.61	0.71	2167	1
trend[7]	-0.02	0.22	-0.46	0.42	4310	1	trend[17]	0	0.1	-0.19	0.21	3279	1	trend[37]	0.07	0.32	-0.56	0.75	2647	1
trend[8]	-0.04	0.22	-0.51	0.37	3305	1	trend[18]	0	0.1	-0.2	0.19	3229	1	trend[38]	0.06	0.31	-0.58	0.69	2633	1
trend[9]	-0.06	0.22	-0.58	0.33	2069	1	trend[19]	0	0.1	-0.2	0.19	3097	1	trend[39]	0.06	0.31	-0.55	0.71	2437	1
trend[10]	-0.06	0.22	-0.57	0.34	2029	1	trend[20]	0	0.1	-0.2	0.19	3178	1	trend[40]	0.03	0.31	-0.63	0.63	2017	1
trend[11]	-0.05	0.22	-0.52	0.35	2362	1	trend[21]	0	0.09	-0.2	0.18	3169	1	trend[41]	0.04	0.3	-0.6	0.64	2352	1
trend[12]	0.03	0.22	-0.36	0.5	2380	1	trend[22]	0	0.09	-0.2	0.18	3137	1	trend[42]	0.04	0.3	-0.6	0.64	2775	1
trend[13]	0.06	0.23	-0.33	0.5	1162	1	trend[23]	0	0.09	-0.21	0.17	3108	1	trend[43]	0.04	0.3	-0.59	0.62	3016	1
trend[14]	0.05	0.22	-0.34	0.55	1365	1	trend[24]	0	0.09	-0.2	0.17	3120	1	trend[44]	0.04	0.3	-0.58	0.64	3054	1
trend[15]	0.03	0.21	-0.39	0.49	2644	1	trend[25]	0	0.09	-0.19	0.18	3203	1	trend[45]	0.04	0.3	-0.57	0.62	2780	1
trend[16]	0.02	0.2	-0.38	0.44	4247	1	trend[26]	0.01	0.09	-0.18	0.19	3075	1	trend[46]	0.03	0.3	-0.58	0.62	2249	1
trend[17]	0.02	0.2	-0.37	0.43	4085	1	trend[27]	0.01	0.09	-0.18	0.19	3185	1	trend[47]	0.05	0.3	-0.54	0.65	2751	1
trend[18]	0.02	0.21	-0.38	0.44	4054	1	trend[28]	0	0.09	-0.18	0.18	3226	1	trend[48]	0.05	0.3	-0.56	0.66	2540	1
trend[19]	0.03	0.21	-0.36	0.48	3297	1	trend[29]	0	0.09	-0.19	0.19	3188	1	trend[49]	0.05	0.3	-0.56	0.66	2810	1
trend[20]	0.01	0.2	-0.39	0.43	4395	1	trend[30]	0	0.09	-0.18	0.18	2987	1	trend[50]	0.04	0.3	-0.56	0.63	2418	1
trend[21]	0	0.2	-0.4	0.43	4425	1	trend[31]	0.01	0.09	-0.17	0.2	2943	1	trend[51]	0.05	0.3	-0.54	0.64	2686	1
trend[22]	-0.02	0.21	-0.45	0.38	3296	1	trend[32]	0	0.09	-0.17	0.19	3001	1	trend[52]	0.04	0.3	-0.58	0.64	2631	1
trend[23]	-0.02	0.21	-0.45	0.38	3630	1	trend[33]	0	0.09	-0.19	0.17	3137	1	trend[53]	0.04	0.3	-0.57	0.64	2334	1
trend[24]	-0.01	0.21	-0.43	0.4	3848	1	trend[34]	-0.01	0.09	-0.2	0.16	2912	1	trend[54]	0.06	0.3	-0.53	0.66	2659	1
trend[25]	-0.02	0.21	-0.45	0.39	3432	1	trend[35]	-0.01	0.09	-0.2	0.16	2863	1	trend[55]	0.07	0.3	-0.51	0.69	2278	1
trend[26]	-0.04	0.21	-0.51	0.36	2619	1	trend[36]	-0.01	0.09	-0.19	0.17	3110	1	trend[56]	0.08	0.3	-0.51	0.7	2420	1
trend[27]	-0.04	0.22	-0.51	0.37	2901	1	trend[37]	-0.01	0.09	-0.2	0.17	3053	1	trend[57]	0.07	0.3	-0.53	0.67	2099	1
trend[28]	-0.04	0.22	-0.51	0.38	3037	1	trend[38]	0	0.09	-0.18	0.18	3183	1	trend[58]	0.07	0.3	-0.53	0.67	2019	1
trend[29]	-0.03	0.23	-0.51	0.4	3899	1	trend[39]	0	0.09	-0.18	0.19	3050	1	trend[59]	0.05	0.3	-0.57	0.62	1793	1
trend[30]	-0.01	0.24	-0.5	0.46	5362	1	trend[40]	0.01	0.1	-0.18	0.2	2959	1	trend[60]	0.04	0.3	-0.56	0.6	1888	1
trend[31]	0.02	0.26	-0.47	0.59	3675	1	trend[41]	0.01	0.1	-0.18	0.2	3028	1	trend[61]	0.06	0.3	-0.54	0.66	2126	1
trend[32]	0.03	0.28	-0.5	0.66	3491	1	trend[42]	0	0.1	-0.2	0.18	3270	1	trend[62]	0.05	0.3	-0.57	0.64	2038	1
							trend[43]	0	0.1	-0.2	0.19	3453	1	trend[63]	0.04	0.31	-0.61	0.62	1633	1
							trend[44]	0	0.1	-0.2	0.19	3491	1	trend[64]	0.06	0.31	-0.57	0.67	2069	1
							trend[45]	0	0.1	-0.2	0.19	3435	1	trend[65]	0.07	0.32	-0.55	0.7	2190	1
							trend[46]	-0.01	0.1	-0.22	0.19	3342	1	trend[66]	0.08	0.32	-0.56	0.74	2641	1
							trend[47]	-0.01	0.1	-0.24	0.19	3159	1	trend[67]	0.1	0.32	-0.53	0.82	2277	1
							trend[48]	-0.01	0.11	-0.24	0.19	3350	1	trend[68]	0.11	0.35	-0.54	0.86	2022	1
							trend[49]	-0.01	0.11	-0.25	0.21	3596	1	trend[69]	0.11	0.36	-0.59	0.89	2089	1
							trend[50]	0	0.12	-0.25	0.24	3991	1	trend[70]	0.12	0.38	-0.6	0.95	2012	1

aは変動トレンド、bは不変、cは常増トレンド

結果  
::  
トレンド

14

第3回応用心理測定研究会

	a						b						c					
	mean	sd	2.50%	97.50%	n_eff	Rhat	mean	sd	2.50%	97.50%	n_eff	Rhat	mean	sd	2.50%	97.50%	n_eff	Rhat
coef_kan	1.09	0.07	0.94	1.24	8870	1	0.87	0.03	0.8	0.94	7020	1	0.97	0.12	0.72	1.21	7767	1
coef_a	-0.44	0.37	-1.16	0.28	5257	1	0.09	0.2	-0.29	0.49	9020	1	-0.24	0.32	-0.87	0.38	8408	1
coef_b	-1.61	0.95	-3.53	0.28	7515	1	1.45	0.45	0.55	2.33	9021	1						
coef_c	0.45	0.27	-0.08	0.97	7219	1	-0.96	0.37	-1.7	-0.25	8054	1	-0.48	0.48	-1.42	0.46	9847	1
coef_d	-0.38	0.52	-1.41	0.65	7905	1	0.26	0.38	-0.49	1.01	6725	1						
coef_e	-0.02	0.28	-0.58	0.53	4888	1	-0.03	0.13	-0.28	0.23	9964	1	-0.04	0.31	-0.66	0.57	8394	1
coef_f	0.9	0.47	-0.04	1.84	5715	1	0.06	0.13	-0.2	0.32	9984	1	-0.25	0.32	-0.89	0.39	8599	1
coef_g	-0.25	0.59	-1.4	0.95	6878	1	-0.41	0.18	-0.76	-0.06	9236	1	-0.2	0.31	-0.81	0.4	7373	1
coef_h	0.95	0.46	0.05	1.88	6770	1	0.36	0.25	-0.12	0.85	14343	1						
coef_ai	0.94	0.25	0.44	1.44	7201	1	0.11	0.13	-0.15	0.37	8318	1	0.03	0.38	-0.73	0.77	8513	1
coef_j	1.11	0.24	0.64	1.59	7106	1	-0.11	0.14	-0.37	0.15	6842	1	0.61	0.3	0.03	1.2	7036	1
coef_k	0.18	0.27	-0.36	0.72	7630	1	0.28	0.13	0.02	0.54	9545	1	0.17	0.42	-0.67	0.99	6603	1
coef_l	0.21	0.39	-0.56	0.96	9215	1	0.8	0.2	0.41	1.2	8482	1	0.38	0.3	-0.23	0.96	9135	1
coef_m	-0.3	0.3	-0.89	0.3	4546	1	-0.2	0.15	-0.5	0.1	9788	1	-0.51	0.47	-1.43	0.41	6344	1
coef_an	-0.29	0.3	-0.89	0.29	6837	1	0.12	0.09	-0.06	0.29	10260	1	-0.09	0.46	-0.99	0.81	8706	1
coef_o	-0.31	0.28	-0.86	0.27	8899	1	0.5	0.16	0.18	0.83	8282	1	-1.73	0.56	-2.82	-0.65	8248	1
coef_p	0.55	0.26	0.04	1.06	6992	1	0.07	0.17	-0.26	0.39	7462	1	0.31	0.24	-0.16	0.8	8017	1
coef_q	-0.08	0.27	-0.63	0.45	9325	1	-0.15	0.14	-0.44	0.13	8380	1	0.28	0.3	-0.31	0.87	10332	1
coef_r	-0.99	0.43	-1.84	-0.13	5863	1	-0.07	0.13	-0.33	0.18	7086	1	0.12	0.33	-0.54	0.78	8041	1
coef_s	-0.41	0.32	-1.04	0.21	6218	1	-0.19	0.18	-0.53	0.17	7920	1	0.57	0.46	-0.34	1.46	5763	1
coef_z	-0.01	0.53	-1.07	1	7451	1	0.42	0.2	0.03	0.8	9624	1						
coef_x	-0.79	0.48	-1.75	0.15	7274	1	-0.32	0.33	-0.96	0.34	6912	1						

※0.3以上または四分位範囲がすべて正or負の項目に黄・青で色付け

結果  
…  
パラメータ

15

第3回応用心理測定研究会

## 結果まとめ

- 情緒的消耗感上昇に寄与

感情労働／一時保護所からの無理解・非難があった／関係機関からの無理解・関係機関からの非難があった／見立てが立てられないまま対応している／他同僚との間に不公平感を感じた／同僚から共感された

- 情緒的消耗感低減に寄与

保護解除した／上司からの無理解・非難があった／孤立感を感じた

※下線部は不一致項目

16



## 解釈

---

- 不一致項目が多く、モデルが不完全な可能性。
- 情緒的消耗感の低減に至るイベントはほぼ確認できず
  
- 理由
  - ① イベント生起数が不十分で偏りが発生
  - ② 完全な連続データではない
  - ③ 情緒的消耗感がカンストしている職員の存在

17

## 情緒的消耗感の上昇を防ぐ手立てをしよう

---

1. 感情労働：避けられないので、感情労働という概念の共有をする。感情労働による心理的な消耗を防ぐ手段はあるのか？
2. 一時保護所からの無理解・非難：保護所が福祉司を非難するのはやめよう。
3. 関係機関からの無理解・関係機関からの非難：市役所、養護施設etcは児童相談所に本来すべき以上の対応を押し付けたり、感情的な誹謗中傷をしたり、出張続きで日中に対応できずようやく所に戻れた夜間に折り返し電話したからと言って知事にクレームを入れる(実話)のはやめよう。児相も勉強して客観的に正当な対応を常時行おう。
4. 見立てが立てられないままの対応：技術支援的なものを事務分掌に明記しよう。
5. 他同僚との間の不公平感：働かない職員が1人居るだけで心理的負荷が大きいことを理解して何とかしてもらおう。

18

## 改善点

---

- データについて

完全な連続データを目指すor欠損データ処理の質の向上

- 統計モデルについて

各生起イベントに「慣れ」の概念を導入

同時に採取した「レジリエンス尺度得点」を絡める（力尽きた）

19

以上です。

ご清聴ありがとうございました。

[romancingsame@gmail.com](mailto:romancingsame@gmail.com)

20