

## 若手のソーシャルワーカーのバーンアウトと 離職意向, セルフ・コンパッションの関連

水野 雅之<sup>†1</sup> 菅原 大地<sup>†2</sup> 谷 秀次郎<sup>†3</sup> 吹谷 和代<sup>†4</sup> 佐藤 純<sup>†5</sup>  
(令和2年11月25日査読受理日)

### Relationship between burnout, turnover intention, and self-compassion among early career social workers

Masashi Mizuno<sup>†1</sup> Daichi Sugawara<sup>†2</sup> Shujiro Tani<sup>†3</sup> Kazuyo Fukiya<sup>†4</sup> Jun Sato<sup>†5</sup>  
(Accepted for publication 25 November, 2020)

#### 要約

本研究の目的は、若手のソーシャルワーカーのバーンアウトと離職意向, セルフ・コンパッションの関連を検討することであった。就職後5年以内の、社会福祉士73名と精神保健福祉士31名がオンライン調査に参加した。構造方程式モデリングに基づくパス解析を実施したところ、セルフ・コンパッションがバーンアウトの下位尺度である情緒的消耗感と負の関連を示し、情緒的消耗感が離職意向と正の関連を示すことが明らかにされた。すなわち、セルフ・コンパッションは情緒的消耗感を媒介して、離職意向と負の関連を示した。また、このモデルの適合度はCFI=1.00, RMSEA=.000, SRMR=.020であり、十分にデータに適合したモデルであると言える。

#### Abstract

The purpose of this study was to examine the relationship between burnout, turnover intention, and self-compassion among early career social workers. A total of 73 social workers and 31 psychiatric social workers, who were both within the first five years of employment after graduate, participated in a web-based surveys. Path analysis based on structural equation modeling revealed that self-compassion was negatively related to emotional exhaustion, a subscale of burnout, and emotional exhaustion was positively related to turnover intentions. In other words, self-compassion was negatively associated with turnover intentions, mediated by emotional exhaustion. The goodness of fit of the model was CFI=1.00, RMSEA=.000, and SRMR=.020, which indicates that the model fits the data well.

キーワード：社会福祉士, 精神保健福祉士, バーンアウト, 離職意向, セルフ・コンパッション  
Key words: social worker, psychiatric social worker, burnout, turnover intention, self-compassion

## 1. 問題と目的

### 1.1 ソーシャルワーカーのバーンアウト

ソーシャルワーカーは社会福祉の立場から、利用者やその家族の社会的・経済的困難の解決・調整を図る、対人援助の専門職である。ソーシャルワーカーの仕事には、その支援対象や職務内容から生じるストレスが多い。このようなストレスが積み重なり、結果として、バーンアウトが生じることが指摘されている<sup>1-4)</sup>。

バーンアウトとは過度な心理的・感情的負担によって引き起こされる情緒的疲弊状態であり<sup>5)</sup>、対人援助職において特徴的にみられるとされる<sup>6,7)</sup>。バーンアウトは、職務パフォーマンスの低下や健康問題、離職を予測することが明らかにされている<sup>8-10)</sup>。また、バーンアウトは共感満足や支援対象への適切な関わりと負の相関、共感疲労や支援対象への不適切な関わりと正の相関を持つことが示されてき

た<sup>11)</sup>。支援者の心身のQOLの維持や適切な支援の提供のために、バーンアウトの予防が重要である。

バーンアウトの予防を考えるには、どのような要因がバーンアウトを引き起こすのか、バーンアウトの規定因を明らかにすることが必要である。ソーシャルワーカーや福祉施設の職員を対象とした研究では、役割葛藤や役割の曖昧さ、給与への不満足<sup>2)</sup>、支援対象からの暴言・暴力<sup>11)</sup>、スーパービジョンを受けることができない環境<sup>4)</sup>など、職場環境の要因から検討がなされてきている。

しかし、バーンアウトの発生には職場環境の要因だけでなく、個人要因も関係していることが指摘されている<sup>6)</sup>。バーンアウトが発生しにくい職場環境を整備していくことも、もちろん早急な解決が求められる社会問題ではあるが、

†1 東京家政大学子ども学部子ども支援学科

†2 筑波大学人間系心理学域

†3 株式会社レオパレス21

†4 はぐくみ母子クリニック

†5 茨城県立医療大学人間科学センター

その解決・実現には様々な課題が伴う。そのため、職場環境要因に関するアプローチだけではなく、どのような個人特性をもったソーシャルワーカーはバーンアウトを起こしにくいのか明らかにしていくことも重要であろう。以上より、本研究では、ソーシャルワーカーを対象としたバーンアウトに関する研究において、これまであまり検討されてこなかった個人要因に注目する。

## 1.2 セルフ・コンパッション

近年、バーンアウトを予防する個人要因として、セルフ・コンパッション (self-compassion) に注目が集まっている。セルフ・コンパッションとは、苦痛や心配を経験したときに、自分自身に対して思いやりの気持ちを持ち、苦痛に満ちた考えや感情をバランスがとれた状態に保つことを指す<sup>12,13)</sup>。また、セルフ・コンパッションは、「自分への優しさ (self-kindness)」といった情緒的反応、「共通の人間性 (common humanity)」といった認知的な理解の仕方、「マインドフルネス (mindfulness)」といった注意の向け方の3つの要素から構成される<sup>14)</sup>。

有光は、これらの3つの要素を次のように説明している<sup>15)</sup>。「自分へのやさしさ」とは、苦しみに対して養育するように自分に優しい言葉をかけることである。「共通の人間性」は、人間とは本来周りの事象によって生かされている存在であることに気づき、周りと同化して苦しみを共有し緩和することとされる。「マインドフルネス」は、ある否定的な考えが頭に浮かんだときに、それにとらわれず、現実起こっていることに意識を集中させることを指す。

メタ分析によると、セルフ・コンパッションはウェルビーイングのような心理的適応の変数と正の関連<sup>16)</sup>が、抑うつや不安、ストレスのような心理的不適応の変数と負の関連<sup>17)</sup>が示されている。このようなセルフ・コンパッションの心理的(不)適応の変数との関連性は頑健なものであり、メタ分析は存在しないものの、セルフ・コンパッションはバーンアウトを抑制することが示されてきた。セルフ・コンパッションとバーンアウトの関連が示された対人援助職は、医師<sup>18,19)</sup>や研修医<sup>19,20)</sup>、看護師<sup>19,21)</sup>、介護士<sup>22)</sup>など、多岐にわたる。しかし、これまでに、ソーシャルワーカーのバーンアウトとセルフ・コンパッションの関連については検討されていない。

## 1.3 セルフ・コンパッションの有用性

バーンアウトを予防・抑制する個人要因として、セルフ・コンパッションに注目する有用性を2点挙げる。まず第1に、セルフ・コンパッションを向上させるアプローチとして、Compassion Based Interventionが開発されており、その有効性がメタ分析においても確認されている<sup>23)</sup>。すなわち、セルフ・コンパッションには個人要因の中でも介入可能な要因であるという有用性がある。

第2に、看護教員を対象とした質的研究において、支援者のセルフ・コンパッションの涵養が、コンパッションの伴う支援・ケアの提供につながる事が示唆されている<sup>24)</sup>。つまり、セルフ・コンパッションには、バーンアウトによる影響とは逆に、ソーシャルワーカーの支援の質の向上につながる可能性が備わっているという有用性がある。

## 1.4 本研究の目的

そこで、本研究では、ソーシャルワーカーのバーンアウトと離職意向、セルフ・コンパッションの関連を検討することを目的とする。より具体的には、ここまでの議論をもとに、セルフ・コンパッションがバーンアウトと関連し、バーンアウトが離職意向と関連するモデルを検討することとした。

また、本研究では、ソーシャルワーカーとして、日本におけるソーシャルワークの国家資格である社会福祉士と精神保健福祉士の有資格者を対象とすることとした。加えて、本研究では、若手の社会福祉士と精神保健福祉士に注目する。バーンアウトは年齢が若く、勤務経験が短い人ほど生じやすいことが指摘されている<sup>6)</sup>。若手の社会福祉士・精神保健福祉士がバーンアウトを起こし、離職することは、個人のメンタルヘルスやウェルビーイングへの悪影響だけでなく、業界全体の人材不足につながると考えられる。なお、「若手」の操作的定義を、社会福祉士の上位資格である認定社会福祉士の受験資格を参考に、臨床経験5年以内と定めた。

## 2. 方法

### 2.1 調査手続き・調査対象者

インターネット調査会社が保有するweb調査モニターを対象に回答者募集を行い、社会福祉士73名(男性19名、女性54名、平均年齢=26.10歳、SD=1.78)と精神保健福祉士31名(男性4名、女性27名、平均年齢=25.45歳、SD=1.67)から回答を得た。回答者募集の際には、臨床経験が5年以内であることを条件とした。調査対象者の属性をTable 1に示す。

### 2.2 調査内容

#### (1) セルフ・コンパッション

セルフ・コンパッション尺度日本語版<sup>15)</sup>を使用した。本尺度は、セルフ・コンパッションの3側面である「自分へのやさしさ(項目例:「感情的な苦痛を感じているとき、自分自身にやさしくする」)」、「共通の人間性(項目例:「自分にとって物事が悪い方向に向かっているとき、そうした困難は誰もが経験するような人生の一場面に過ぎないと考える」)」、「マインドフルネス(項目例:「何かで苦しい思いをしたときには、感情を適度なバランスに保つようにする」)」

Table 1 調査対象者の属性

	社会福祉士		精神保健福祉士	
勤務経験 (月数)				
Mean (SD)	37.10	(15.85)	36.77	(16.31)
勤務形態, n (%)				
常勤	69	(94.52)	24	(77.42)
非常勤	4	(5.48)	7	(22.58)
婚姻状況, n (%)				
既婚	17	(23.29)	6	(19.35)
未婚	56	(76.71)	25	(80.65)
最終学歴, n (%)				
専門学校	8	(10.96)	2	(6.45)
短期大学	2	(2.74)	1	(3.23)
大学	57	(78.08)	27	(87.10)
大学院 (修士課程)	4	(5.48)	0	(0.00)
大学院 (博士課程)	1	(1.37)	0	(0.00)
不明	1	(1.37)	1	(3.23)

と、それらに対をなす3側面である「自己批判 (項目例: 「自分自身の欠点や不十分なところについて, 不満に思っているし, 批判的である」)」、「孤独感 (項目例: 「気分が落ち込んだとき, 多くの人がおそらく自分より幸せであるという気持ちになりがちである」)」、「過剰同一視 (項目例: 「何かで苦痛を感じているとき, 感情で頭がいっぱいになってしまう」)」の6下位尺度26項目から構成されており, 「ほとんど全くそうしない (1)」から「ほとんどいつもそうする (5)」の5件法で回答を求めた. セルフ・コンパッション尺度の因子構造については多くの議論があるが, 本研究では, bi-factor モデルにおいて, 一般因子で説明される分散が少なくとも90%を超えること<sup>25)</sup>を踏まえ, 6つの下位尺度得点ではなく, 合計得点を使用することとした.

(2) バーンアウト

日本版バーンアウト尺度<sup>26)</sup>を使用した. 本尺度は, 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でバーンアウトの主症状であるとされる「情緒的消耗感 (項目例: 「体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある」)」、クライアントに対する無情で, 非人間的な対応とされる「脱人格化 (項目例: 「仕事の結果はどうでもよいと思うことがある」)」、ヒューマンサービスの職務に関する有能感, 達成感とされる「個人的達成感 (項目例: 「我を忘れるほど仕事に熱中することがある」)」の3下位尺度17項目から構成されており, 「個人的達成感」のみ得点が高いほどバーンアウトが低いことを表す. 最近, 6カ月の経験頻度について, 「ない (1)」から「いつもある (5)」の5件法で回答を求めた.

### (3) 離職意向

離職意向尺度<sup>27)</sup>を使用した. 本尺度は離職意向について測定する, 6項目単一因子構造の尺度である. 質問項目 (項目例: 「あと先を考えずにとりあえず仕事を辞めようと思うことが…」) に続く文末について, 「なかった (1)」から「たびたびあった (4)」の4件法で回答を求めた.

## 2.3 倫理的配慮

調査は匿名であること, 調査への回答は自由意思に基づくこと, 調査に協力しなくても不利益を被ることはないこと, 調査への回答をもって研究への協力を同意したこととみなすことを回答開始前の画面に明記した. また, 本研究は東京家政大学研究倫理委員会の承認を得て, 実施された.

## 3. 結果

### 3.1 基礎統計量と相関係数

それぞれの尺度ごとに平均点を求め, 尺度得点とした. 基礎統計量を Table 2 に示す. なお, 本研究では, サンプルサイズが十分ではなかったため, 社会福祉士と精神保健福祉士に分けた分析はしないこととした.

まず, 信頼性の検討のために, 本研究で使用した尺度の $\alpha$ 係数と $\omega$ 係数を算出したところ,  $\alpha=.76-.81$ ,  $\omega=.76-.82$ と十分な値が得られた. また, 尺度間の相関分析を実施したところ, セルフ・コンパッションは情緒的消耗感 ( $r=-.25$ ,  $p<.05$ ) および離職意向 ( $r=-.20$ ,  $p<.05$ ) との間に有意な弱い負の相関を, 情緒的消耗感は脱人格化 ( $r=.64$ ,  $p<.01$ ) およ

Table 2 基礎統計量と信頼性係数

項目	<i>M</i>	<i>SD</i>	$\alpha$ 係数	$\omega$ 係数
セルフ・コンパッション	2.87	0.44	.76	.79
情緒的消耗感	3.17	1.01	.76	.76
脱人格化	2.51	0.89	.76	.76
個人的達成感	2.35	0.71	.81	.81
離職意向	2.54	0.67	.81	.82

Table 3 尺度間の相関係数

項目	1	2	3	4	5
1 セルフ・コンパッション	-				
2 情緒的消耗感	-.25 *	-			
3 脱人格化	-.13	.64 **	-		
4 個人的達成感	.12	-.15	-.27 **	-	
5 離職意向	-.20 *	.52 **	.46 **	-.12	-

\*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

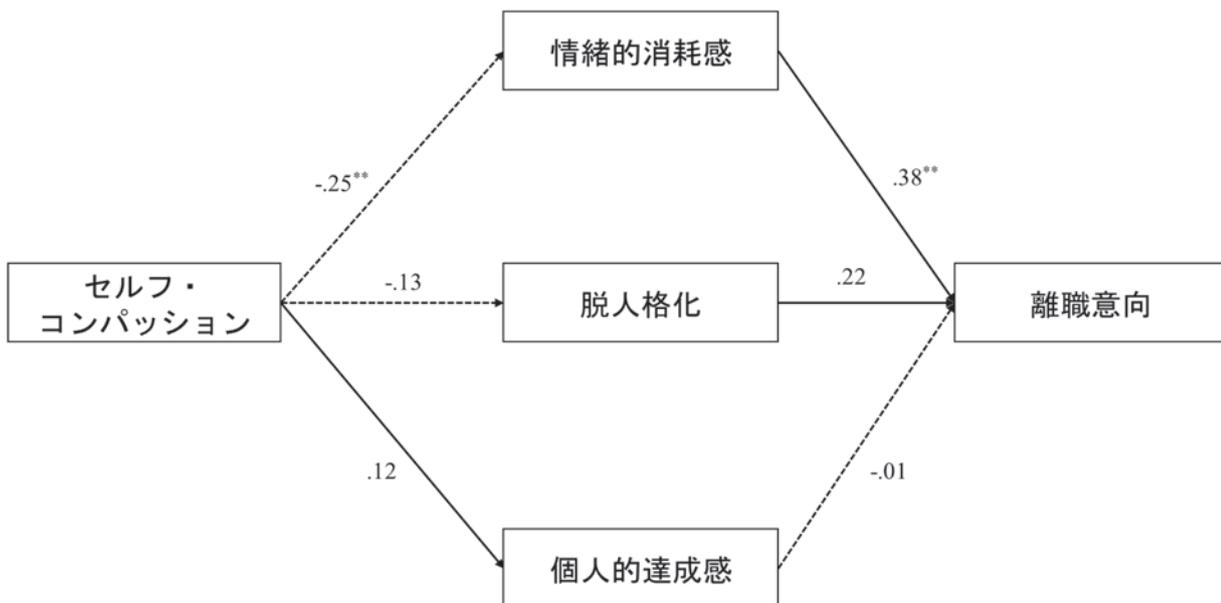


Figure 1 セルフ・コンパッションとバーンアウト，離職意向の関連

注1) 実線は正の関連，点線は負の関連を示す。

注2) 図の煩雑さを避けるため，誤差と誤差間の共分散は省略した。

\*\*  $p < .01$

び離職意向 ( $r=.52, p<.01$ ) との間に有意な中程度の正の相関を、脱人格化は離職意向との間に有意な中程度の正の相関 ( $r=.46, p<.01$ ) を、個人的達成感との間に有意な弱い負の相関 ( $r=-.27, p<.01$ ) を示した (Table 3)。

### 3.2 構造方程式モデリング

セルフ・コンパッションとバーンアウト、離職意向の関連を検討するために、構造方程式モデリングによるパス解析を実施した。具体的には、セルフ・コンパッションからバーンアウトの3下位尺度にパスを、バーンアウトの3下位尺度から離職意向にパスを、バーンアウトの3下位尺度の誤差間に共分散を設定したモデルを検討した (Figure 1)。モデル適合度は CFI=1.00, RMSEA=.000, SRMR=.020 であり、十分にデータに合致したモデルであると言える。

セルフ・コンパッションは情緒的消耗感と有意な負の関連 ( $b=-.25, p<.01$ ) を、情緒的消耗感は離職意向と有意な正の関連 ( $b=.38, p<.01$ ) を示した。

## 4. 考察

本研究の目的は、若手の社会福祉士・精神保健福祉士のバーンアウトと離職意向、セルフ・コンパッションの関連を検討することであった。

### 4.1 変数間の関連

構造方程式モデリングの結果、セルフ・コンパッションは情緒的消耗感と有意な負の関連を、情緒的消耗感は離職意向と有意な正の関連を示すことが明らかになった。

セルフ・コンパッションが高い人は、つらい出来事に直面したときに、その出来事を自分だけが経験するものではなく、人として生きていく上で避けることができないものと捉え(「共通の人間性」)、バランスのとれた視点から物事を見ようとする(「マインドフルネス」)。また、つらい出来事によって苦しんでいる自分に対して、やさしく接する(「自分へのやさしさ」)。このような態度を持っていることで、ソーシャルワーカーとしてつらい出来事に直面し続けても、情緒的に力を出し尽くし、消耗してしまった状態にまでは至らないと考えられる。

セルフ・コンパッションがバーンアウトと負の関連を持っていることは、医師や看護師、介護職者を対象とした研究でも示されていた<sup>18, 19, 21, 22</sup>。本研究によって、このような関連が若手のソーシャルワーカーにもあてはまること示されたと言える。一方で、セルフ・コンパッションとバーンアウトの関連を検討した先行研究では、バーンアウトの合計得点との検討<sup>20, 21</sup>や特定の側面に限定された検討<sup>18</sup>が多く、セルフ・コンパッションがバーンアウトのどの下位尺度と関連するのか十分明らかになっていなかった。本研究ではセルフ・コンパッションとバーンアウトの下位

尺度の関連を検討することによって、バーンアウトのうち特に情緒的消耗感がセルフ・コンパッションと関連を持つことを示すことができた。

しかし、本研究と同様にバーンアウトの下位尺度とセルフ・コンパッションの関連を検討している、介護職者を対象とした研究<sup>22</sup>では、職種(介護職員と訪問介護員)によってバーンアウトの下位尺度とセルフ・コンパッションの関連が異なっており、一貫した知見は得られていない。この研究では、コーピングやストレスの関連も併せて検討していたり、セルフ・コンパッションを2つの側面から検討しているため、本研究の知見と直接比較することはできないが、セルフ・コンパッションは介護職員サンプルにおいては直接的にバーンアウトの3下位尺度すべてと、訪問介護員サンプルにおいてはコーピングを媒介して間接的にバーンアウトの3下位尺度すべてと関連することが示されている。職種によって、このような知見の不一致が生じる理由はまだ明らかになっていないため、今後の研究の蓄積が望まれる。

また、情緒的に消耗した状態は離職意向につながると推察された。このような関連は、バーンアウトの理論とも実証的な先行研究とも一致した知見である<sup>5-10</sup>。

一方で、本研究ではバーンアウトのうち脱人格化と個人的達成感については、セルフ・コンパッションとも、離職意向とも関連を持たなかった。バーンアウトの3つの下位尺度のうち、情緒的消耗感がその中核的要素であり、脱人格化と個人的達成感は周辺的な要素であることが指摘されている<sup>7, 20</sup>。すなわち、脱人格化と個人的達成感、情緒的消耗感と比べて、バーンアウトとの関連が予想される変数との関連が相対的に弱い可能性があり、本研究においてもその関連がみられなかったのかもしれない。

### 4.2 本研究の限界

本研究の限界として、2点述べる。まず、今回の調査ではサンプルサイズが小さく、社会福祉士と精神保健福祉士ごとの分析が行えなかったことが挙げられる。すなわち、多母集団同時分析などを用いて、それぞれの職種特有の変数の関連がみられるかどうか、検討する余地がある。第2に、本研究は一時点の横断調査だったため、セルフ・コンパッションとバーンアウト、離職意向間の因果関係について、十分に言及することができなかった。セルフ・コンパッションが、その後のバーンアウトや離職意向を予測するのか、今後、縦断調査によって検討する必要がある。

**附記** 本研究は、東京家政大学大学間連携等による共同研究「自己の慈しみの向上による対人援助職のバーンアウトと早期離職の予防プログラムの開発」(研究代表者:水野雅之)の助成のもと実施された。

## 引用文献

- 1) Parola, V., Coelho, A., Cardoso, D., Sandgren, A., & Apóstolo, J. (2017). Prevalence of burnout in health professionals working in palliative care: A systematic review. *JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports*, 15, 1905-1933.
- 2) Siefert, K., Jayaratne, S., & Chess, W. A. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16, 193-202.
- 3) 矢田浩紀・安部博史・大達 亮・岩永 靖・山根俊恵 (2016). 精神保健福祉士の職業性ストレスに関する現状と今後の展望 日本衛生学雑誌, 71, 47-54.
- 4) 山口淑恵・石竹達也・西田和子 (2015). 地域包括支援センター三職種の職業性ストレスとバーンアウトとの関連 純真学園大学雑誌, 4, 107-116.
- 5) Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- 6) 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, 54-64.
- 7) Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- 8) Korunka, C., Kubicek, B., Schaufeli, W. B., & Hoonakker, P. (2009). Work engagement and burnout: Testing the robustness of the Job Demands-Resources model. *Journal of Positive Psychology*, 4, 243-255.
- 9) Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- 10) Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- 11) 趙 正祐 (2014). 児童養護施設の援助者支援における共感満足・疲労に関する研究—CSFの高低による子どもとの関わり方の特徴から— 社会福祉学, 55, 76-88.
- 12) Neff, K. D. (2003a). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2, 85-101.
- 13) Neff, K. D. (2003b). The development and validation of a scale to measure self-compassion. *Self and Identity*, 2, 223-250.
- 14) Neff, K. D. (2016). The self-compassion scale is a valid and theoretically coherent measure of self-compassion. *Mindfulness*, 7, 264-274.
- 15) 有光 興記 (2014). セルフ・コンパッション尺度日本語版の作成と信頼性, 妥当性の検討 心理学研究, 85, 50-59.
- 16) Zessin, U., Dickhäuser, O., & Garbade, S. (2015). The relationship between self-compassion and wellbeing: A meta-analysis. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 7, 340-364.
- 17) MacBeth, A. & Gumley, A. (2012). Exploring compassion: A meta-analysis of the association between self-compassion and psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 32, 545-552.
- 18) Babenko, O., Mosewich, A. D., Lee, A., & Koppula S. (2019). Association of physician's self-compassion with work engagement, exhaustion, and professional life satisfaction. *Medical Sciences*, 7, 29.
- 19) Montero-Marin, J., Zubiage, F., Cereceda, M., Demarzo, M. M. P., Trenc, P., & Garcia-Campayo J. (2016). Burnout subtypes and absence of self-compassion in primary healthcare professionals: A cross-sectional study. *PLoS One*, 11, e0157499.
- 20) Solms, L., van Vianen A. E. M., Theeboom, T., Koen, J., de Pagter, A. P. J., & de Hoog, M. (2019). Keep the fire burning: a survey study on the role of personal resources for work engagement and burnout in medical residents and specialists in the Netherlands. *BMJ Open*, 9, e031053.
- 21) Vaillancourt, E. S. & Wasylkiw, L. (2019). The intermediary role of burnout in the relationship between self-compassion and job satisfaction among nurses. *Canadian Journal of Nursing Research*. Advance online publication.
- 22) 今北 哲平・仲嶺 実甫子・佐藤 寛 (2018). 介護職におけるセルフ・コンパッション, コーピング, バーンアウトの関連 心理学研究, 89, 449-458.
- 23) Kirby, J. N., Tellegen, C. L., Steindl, S. R. (2017). A meta-analysis of compassion-based interventions: Current state of knowledge and future directions. *Behavior Therapy*, 48, 778-792.
- 24) Gustin, L. W. & Wagner, L. (2013). The butterfly effect of caring- clinical nursing teachers' understanding of self-compassion as a source to compassionate care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 27, 175-183.
- 25) Neff, K. D., Whittaker, T., & Karl, A. (2017). Evaluation the factor structure of the Self-Compassion Scale in four distinct populations: Is the use of a total self-compassion score justified? *Journal of Personality Assessment*, 99, 596-607.
- 26) 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.
- 27) 鄭 真己・山崎喜比古 (2003). 情報サービス産業における労働職場環境特性が労働者の心身の健康, 職務不満足及び離職意向に及ぼす影響 産業衛生学雑誌, 45, 20-30.