

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 18 日現在

機関番号：12102

研究種目：基盤研究(B) (一般)

研究期間：2011～2015

課題番号：23330120

研究課題名(和文)看護行動研究への組織心理学的アプローチ

研究課題名(英文)Organizational Psychological Approach to Nurse Behavior

研究代表者

渡辺 真一郎(Watanabe, Shinichiro)

筑波大学・システム情報系・教授

研究者番号：50282330

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 8,700,000円

研究成果の概要(和文)：少子高齢化による看護師不足の問題を社会の喫緊の課題と位置づけ、看護の雇用と確保に関わる諸々の研究を行った。その結果、看護師の職務態度(職務満足、組織コミットメント、転職意思等)や行動(愛他的行動、治療的コミュニケーション等)は、職務充実度、上司による組織支援等の環境要因、又は看護師自身のと心理学的個人差要因としてのBig-5性格特性(開放性、勤勉性、外向性、協調性、神経症的傾向)のどちらか一方によって規定されるのではなく、それらが相互作用することで生起すると考えるのが妥当であることを見出した。個人・環境相互作用の枠組みに基づき、看護師の雇用と確保を目指していくことの重要性が示唆された。

研究成果の概要(英文)：Due to the aging and declining birthrate, Japan has faced a looming shortage of nurses. Thus, we believe it to meet the urging needs of the times to investigate the factors that would influence nursing engagement and retention. A series of studies were conducted based on the person-situation interaction perspectives. As a result, we found that nurses' attitudes (job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, etc.) and behaviors (altruistic behavior and therapeutic communication, etc) can be traced not only to work environmental factors (job characteristics, organizational support, etc.), but also to psychological individual difference factors (Big-5 traits, etc). The results suggest that simultaneous and equal attention must be always paid to both person and situation factors for improving the quality and efficiency of health care nurses provide for patients.

研究分野：経営学

キーワード：職務満足 組織コミットメント 治療的コミュニケーション 個人 状況相互作用 感情労働 感情不協和 パーンアウト

1. 研究開始当初の背景

世界規模で進行している高齢化により、医療・看護サービスの需要が高まっている。特にわが国の高齢化は急速に進行しており、総務省統計局によると 2050 年には全人口に占める 65 歳以上の高齢者の割合が 40%に及ぶと推計されている。この比率は諸外国における推計値(例えば、米国では 21%、中国では 23.7%等)とは比較にならないほどの高さである。一方、増大する看護職需要に対する供給が不足し続けており、外国人看護師を動員する傾向が年々高まり、異なる文化を持つ看護師間の協働に関する問題も生じつつある。看護行動は、まさに時代の要請に合致するタイムリーな研究課題だと言える。

さて、国内外における既存の看護行動研究を紐解いてみると、研究の多くが産業衛生や臨床心理学分野の研究者によるものであることが分かる。先人達の主要な関心事は、看護師のストレス、ソーシャルサポート、バーンアウトといった不健康に関連した変数である。一方、我々研究チームが専攻する組織心理学分野は、伝統的に産業組織で働く健康人を研究対象とし、職務業績、職務適性、ワーク・モチベーション等の研究を蓄積させてきた。当分野にとって、医療組織は未開の地であり、そこで働く看護師や医師は **Missing People** と呼ばれるほど研究対象とされて来なかった。しかし、時代の要請を考慮すると、組織心理学者達も看護師を将来の重要な研究対象として位置づけ、研究をスタートさせなければならない。本研究では、既存の看護研究に組織心理学的視点を付加することにより、新規な貢献を文献、及び実社会に対して果たしたい。

2. 研究の目的

本研究の目的は、組織心理学的な視点に立脚し、既存の看護行動研究からは得られない以下の点を明らかにすることである。それは、高看護サービスに繋がる心理学的特性と習得可能な行動要件、及びそのような行動の生起を助長する職場環境要因についてである。図 1 は本研究が検証する因果モデルを表したものである。諸概念のうち、パフォーマンスは看護師長による客観評定、そしてその他の概念は看護師本人による主観評定によるものである。性格特性と欲求は、**状況を通じて比較的安定した生得的な特性(潜在特性)**であり、開放、誠実、外向、同調、情緒的安定性の 5 大性格特性群、及び達成、親和、権力、養護の 4 欲求群が含まれる。一方、看護行動は努力や訓練を通じて**習得可能な顕在的スキル(顕在特性)**を意味する。具体的には、国際看護協会(ICN)が開発した看護コンピテンシー理論(Alexander & Runciman, 2003)にもとづき、専門・倫理・法的実践、ケア管理、

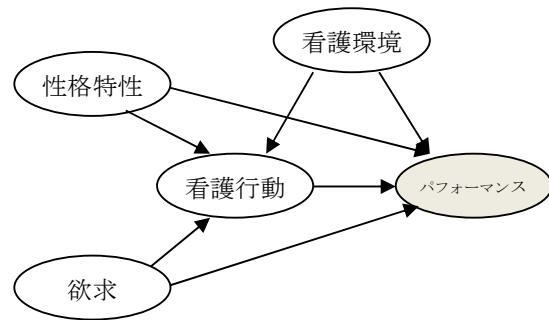


図 1. 看護パフォーマンスの因果モデル

専門性強化等に関する行動に着目する。そして、以上の潜在特性と顕在特性の成果要因として、Balanced Scorecard 理論 (Kaplan & Norton, 1996)にもとづく財務業績(コスト削減、財務目標達成度)、対患者業績(コミュニケーション、患者満足)、看護過程業績(看護品質、患者マネジメント)、及び学習業績(技能の維持・伸張)という4つの**パフォーマンス**概念をモデルに投入する。さらに、看護行動とパフォーマンスは心理学的個人差特性だけでなく、**看護環境**によっても影響されることが図示されている。具体的な職場環境要因として、Moos(1994)の関係性次元(同僚との凝集性、上司のサポート等)、個人的成長とゴール志向に関する次元(自律性、タスク志向等)、及びシステムの維持・変革に関する次元(役割明瞭性、管理、変革等)を考慮する。

以上のモデルを検証することにより、どのような潜在特性(性格と欲求)が、看護行動と看護パフォーマンスの決定要因となり得るかを明らかにし、離職率が著しく高い看護師の採用管理と適正評価に役立てたい。また、如何なる具体的な行動傾向が高パフォーマンスに繋がるかを知ることにより、採用後の看護トレーニングに役立てたい。さらに、適切な看護行動の習得を助け、看護パフォーマンスを増大させるために、医療組織は看護師に対してどのような職場環境を提供すべきかという示唆を得ることで、医療現場の労務管理への貢献も期待できる。

3. 研究の方法

プロジェクトの初年度(平成 23 年度)は主として**理論的研究**と**尺度開発**を行った。まず、産業衛生・臨床心理学分野の既存理論を組織心理学的に発展させるための方策について研究者間で議論を深めた。また、医療現場で働く看護師と**インタビュー**する機会を設け、既存図書からは知り得ない情報を付加することにより、尺度の信頼性と妥当性を高めた。平成 24 年度以降は、その尺度を用いて、**質問紙調査**を行い、データ分析を行った。分析手法としては、行動の因果関係を分析するのに効果的な**構造方程式モデル**を用いた。

4. 研究成果

(1) 平成23年度は、Big-5性格特性(開放性、勤勉性、外向性、協調性、情緒的安定性)、看護行動、及び看護パフォーマンスの間の連関について分析した。産業職場を主な研究対象として発展してきた組織心理学分野の既存研究に基づく予測は、普遍特性とも呼ばれる勤勉性と情緒的安定性の2特性はパフォーマンスと正の連関を有するというものであった。看護師を対象とした本研究においても、勤勉性については類似の結果が得られた。しかし情緒的安定性とパフォーマンスの間には有意な連関は見出されなかった。人命を扱う職場環境で働く看護師は、どのような状況においても情緒的安定を保ちつつケア看護を遂行していくことを職責として求められている。そのような職場環境の効果が個人特性である情緒的安定性の効果を上回ったと考えられる。この点は、人格心理学分野に対する貴重な貢献と言える。

また、特性→行動→パフォーマンス間の関係に関する様々な間接効果モデルが検定された。具体的には、治療的コミュニケーションを促進することによって患者満足度を増進し得る特性は協調性であることを明らかにしたものである。この成果は、When Nurses' Agreeableness Affects Patients' Satisfaction: A Mediating Role of Therapeutic Communication と題され、2012年度の米国心理学会第23回大会で発表された。

(2) 平成24年度は、主として職務特性(状況要因)と性格特性(外交性、及び神経症的傾向)が職務満足に及ぼす効果に関する既存の因果モデルに認知的評価(やりがい、もしくは心理的脅威)という媒介変数を付加する理論上新規な職務満足研究を行った。調査対象はわが国の某大病院に勤務する看護師である。その結果、以下の4点が明らかとなった：(1)職務充実度は仕事のやりがい認知と職務満足度を高める；(2)外交性と神経症的傾向は仕事のやりがい認知と職務満足度に対し、それぞれ正と負の効果を及ぼす；(3)職務充実度が仕事のやりがい認知に及ぼす正の効果は、外交的な看護師にとっては増幅されるが、神経症的傾向の強い看護師にとっては減衰される；(4)職務充実度と性格特性は職務満足に対して直接効果を有するだけでなく、その効果は認知的評価によって部分媒介される間接的なものでもある。上記(1)及び(2)の調査結果は、既存研究と符合するものであり、本研究の外的妥当性を示すものである。一方、結果(2)及び(3)は、既存の職務満足研究に対して理論的な貢献を付加するものとして貴重と言える。本調査結果は、A stimulus/trait-organism-response (S/T-O-R) model of job satisfactionと題され、2013年度米国心理学会24回大会で発表された。

また、心理学的個人差変数(親和欲求、外

向性、協調性)が看護師の治療的コミュニケーションと患者満足に及ぼす影響に関する研究を行った。その結果、共感性、寛容性、愛他性等によって特徴付けられる協調性が治療的コミュニケーション・スキルを高め、そしてこのスキルが患者満足に正の影響を与えることが明らかとなった。一方、外向性と親和欲求にはこのような効果が見られなかった。

また、Windsor大学のKwantes教授の協力を得て、カナダのオンタリオ州の某病院からもデータを収集し、個人特性と職務特性が職務満足に及ぼす影響について国際比較を行った。その結果、両国の間には、「個人の特性と職務の特性が適合的であるほど職務満足が高い」といった共通点だけでなく、「カナダの看護師は勤続年数とともに職務満足が高くなる傾向があるが、日本の看護師にそのような傾向は見られない」、及び「カナダの看護師の職務満足は日本の看護師に比して有意に高い傾向がある」等の大変興味深い差異も見出された。共通点については既存の産業・組織心理学理論がわが国においても妥当であることを示唆している。また、看護師を対象とした心理学的研究が非常に少ない中、日加の間で上記のような相違点が明らかとなったことは文献上意義深い。なぜこのような差異が生じるかについての文化論的研究の端緒となり得る発見である。

(3) 平成25年度は、近年のサービス産業の拡大に伴いホットな話題となりつつある感情労働に焦点を置いた。まず、既存の理論研究を紐解き、看護師用の感情労働尺度を開発し、様々な組織行動変数との連関を考察した。その結果、以下のような知見を得ることが出来た：

(1) ポジティブな所有感情の表出は転職意思を低減させる一方、ポジティブな非所有感情の表出は転職意思を増大させる傾向を有する；(2) 医療機関に不文律として存在する「患者に対してはネガティブな感情表示を極力抑制しなければならない」という感情表示規則は看護師の表層演技の頻度を高める傾向がある；及び(3) Big-5性格特性のひとつである協調性が高い看護師は低い看護師に比し、表層演技の頻度が低く、また深層演技をより多く示す傾向がある。

また、同僚からのソーシャル・サポートが組織コミットメントに及ぼす効果についても研究を行った。その結果、当該効果は直接的ではなく、情動的信頼と職務満足によって仲介される間接的なものだという点を明らかとした。この成果は、When nurses become emotionally attached to hospitals: Roles of trust and job satisfactionと題され、2014年の米国心理学会第25回大会にて発表された。その他、情報共有、仕事量公平分配、職場凝集性が看護職場のバイアビリティに及ぼす影響、感情調節が愛他的行動に及ぼす影響、看護ミスの決定要因などについても探索的研究を行った。

(4) **平成 26 年度**は、常にチームで活動する看護職員の特殊性に着目し、看護師が同僚から得る種々の支援が職務満足、認知的信頼、情動的信頼、及び情動的組織コミットメントに及ぼす影響に関する研究を行った。具体的には、病棟内における同僚からのサポートが、病棟に対する情動的コミットメントに与える直接効果、及び同僚に対する情動的信頼と認知的信頼、職務満足を媒介変数とする間接効果を検証した。その結果、同僚サポートは同僚に対する情動的信頼と職務満足を媒介して、情動的職場コミットメントに正の影響を与えることを明らかとした。同僚からのサポートという環境要因の知覚は個人の情動的・認知的機能（職務満足・情動的信頼・認知的信頼）に影響を及ぼすという点、及びその中で情動的コミットメントに影響するのは、職務満足と情動的信頼という情動機能だけであり、認知的信頼は有意な影響力を持たないという結果は、調査対象集団が人間関係を重視する傾向の強い女性であるための特殊性に起因すると思われるが、この点をさらに検証していくことは学術的に興味深いと言える。当研究成果は、*When nurses become emotionally attached to hospitals: Roles of trust and job satisfaction* と題され、2014 年度米国心理学会第 26 回大会において発表された。

(5) **平成 27 年度**は、離職意思を最も予測し得るとして知られている組織コミットメントに着目した研究を行った。約 35 年もの間、当概念は情動的・継続的・規範的と呼ばれる 3 つの下位概念があるとされてきた。情動的コミットメントとは、自己を組織と同一視し、この組織が好きであり、そこに所属することを誇りに思うが故に、留まり続けたいという概念である。規範的コミットメントとは、一度所属した組織を簡単に去るべきではないという社会規範にもとづくものと言える。一方、継続的コミットの性質は功利的で、転職するコストを避けるために現在所属する組織に留まり続けたいという態度として知られている。このコストとは転職することで失う経済的コスト（給与・役得・福利個性等）を意味する。

我々は、経済的交換にもとづくコストに加え、社会的交換に関するコスト、即ち、同僚との間に築かれてきた信頼関係の喪失、及び転職先における新たな人間関係構築しなければならないストレスを回避したいが故に現在の組織に留まろうとする次元が存在するのではないだろうかという問題意識から、継続的コミットメントの構成概念を再考するための新たな研究を発足した。特に女性看護師を調査対象とする本研究にとっては妥当な仮説であろう。構造方程式モデルを用いた確認的因子分析を行った結果、継続的コミットメントの下位概念として、経済的交換にもとづくコストと社会的交換にもとづく

コストが存在し得ること、および両コストは互いに独立である点などを見出した。組織コミットメント研究に対する理論的貢献を付加するものと言える。本成果は、*Proposing a multidimensional model of continuance organizational commitment in a context of Japanese female nurses* と題され、2015 年度米国心理学会第 27 回大会で発表された。

さらに今年度は、看護師のメンタルヘル스에密接に関係する感情不協和を測定するための新たな尺度と手法の開発、及び看護ケアの質と効率と高めると予想されるプロアクティブ行動の決定要因に関する研究も行った。前者が扱った感情不協和とは、所有感情と表示感情の乖離が原因で生起する心的不快を意味する。既存研究では、所有感情と異なる感情を表示する頻度を問うことによって乖離スコアとするのが一般的である。そして、所有感情と表示感情の乖離は心身のバーンアウトに繋がるという結果が多々報告されてきた。我々は、感情不協和経験の「頻度」を扱う既存尺度は不協和の「量」を反映するとは言い難いと主張し、新尺度の開発に着手した。まず、Russel (1980) の感情円環モデルに準拠し、「喜び - 悲しみ」、「安心 - 不安」、「穏やか - 怒り」という 3 種の感情群のそれぞれを 1 次元両極をなす主要 3 感情として抽出した。次に、これら 3 つの感情尺度（11 点スケール）を調査対象者に提示し、過去 3 ヶ月の間に上司に対して抱いてきた所有感情、及び上司に対して実際に表してきた表示感情の強度を評定してもらい、3 つの所有感情ベクトルと 3 つの表示感情ベクトルを得た。さらに、人間行動に影響する感情とは、喜び - 悲しみ、安心 - 不安、穏やか - 怒りのような個々独立した感情ではなく、これら複数の異種感情がこもこも至る混合感情であるという見地より、上記 3 種の所有感情の合成ベクトルを混合所有感情ベクトル、そして 3 種の表示感情の合成ベクトルを混合表示感情ベクトルとし、これら 2 つの合成ベクトルの外積を感情不協和量と定義し、バーンアウトとの関連を検証した。その結果、新尺度は既存尺度と同様に、バーンアウトと強い正の連関を有することを見出した（構成概念妥当性）。さらに、3 種の感情次元を個別に扱う潜在変数モデルを構築し、新尺度を用いた場合と比較した結果、新尺度の説明力の方が有意に高いことが明らかとなった。以上より、本研究は感情研究に対し理論的貢献を付加し得ると判断する。本研究成果は、*Calculating the magnitude of emotional dissonance by vector operations* と題され、2016 年米国心理学会第 28 回大会で発表される予定である。

一方、後者が扱ったプロアクティブ行動とは、将来の脅威や機会を先読みし、自主的に自分自身と環境を効果的に変容させていくための行動であり、発言 (voice)、掌管 (taking charge)、革新性 (innovativeness)

等が含まれる。我々は、看護職員のプロアクティブ行動が生起される心理学的プロセスを心理学的な個人差要因（プロアクティブ性）と環境要因（職務充実）を用いて説明を試みた。その結果、プロアクティブ性の高い看護師は、自分自身の職務を充実化させ（或はそのような職務を積極的に選択し）、発言、管掌、革新性等の行動を生起する傾向が見出された。本成果は、Modelling the antecedents of proactive work behaviors for nursesと題され、2016年米国心理学会第28回大会で発表される予定である。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計 2 件）

- ① Kwantes, C.T., Arbour, S., & Watanabe, S. (2012). Contextualizing the relationship between person-job fit and job satisfaction in Japanese and Canadian nurses. *Japanese Journal of Administrative Science*, 25, (1), 29-43. (査読あり)
- ② Watanabe, S., Tareq, M., & Kanazawa, Y. (2011). When openness to experience and conscientiousness affect continuous learning: A mediating role of intrinsic motivation and a moderating role of occupation. *Japanese Psychological Research*, 53 (1), 1-14. (査読あり)

〔学会発表〕（計 9 件）

- ① Watanabe, S., Tsutsuba, N., & Kanazawa, Y. (2016). Calculating the magnitude of emotional dissonance by vector operations. *Association for Psychological Science 28th Convention*, May 28, 2016, Chicago, USA. (<http://www.psychologicalscience.org/index.php/convention/2016-program#.V2SurPZwwVB>)
- ② Watanabe, S., Nakamura, S., & Kanazawa, Y. (2016). Modelling the antecedents of proactive work behaviors for nurses. *Association for Psychological Science 28th Convention*, May 28, 2016, Chicago, USA. (<http://www.psychologicalscience.org/index.php/convention/2016-program#.V2SurPZwwVB>)
- ③ Kwantes, C. T., Kanazawa, Y., & Watanabe, S. (2016). Prediction of Generalized Caution in Canada and Japan. The 77th Annual Convention

of the Canadian Psychological Association, *June 9, 2016*, Victoria, BC, Canada.

- ④ Watanabe, S., Akiyama, F., Kanazawa, Y., Milovanovic, I. (2015). Proposing a multidimensional model of continuance organizational commitment in a context of Japanese female nurses. *Association for Psychological Science*, May 24. New York, USA. (査読あり) (<http://www.psychologicalscience.org/index.php/convention/2015-convention-program#.VUo2zoz4VZ8>)
- ⑤ Watanabe, S., Arakawa, K., Milovanovic, I., & Kanazawa, Y. (2014). When nurses become emotionally attached to hospitals: Roles of trust and job satisfaction. *Association for Psychological Science*, May 25. Chicago, USA. (査読あり) (http://www.psychologicalscience.org/convention/program_2014/pdf/Poster%20Session%20XV.pdf, p13)
- ⑥ Watanabe, S., Nishizawa, T., (2013). A stimulus/traits-organism-response (S/T-O-R) model of job satisfaction. *Association for Psychological Science*, May 23. Washington, D.C., USA. (<http://www.psychologicalscience.org/index.php/video/a-stimulustrait-organism-response-st-o-r-model-of-job-satisfaction.html>)
- ⑦ Watanabe, S., Lee, F., & Kwantes, C.T. (2012). When nurses' agreement affects patients' satisfaction: A mediating role of therapeutic communication. *Association for Psychological Science Proceedings*, 2012, 48. May 25. Washington, D.C., USA.
- ⑧ Watanabe, S., Tanaka, D., Kanazawa, Y., & Kwantes, C. (2011). A 'Big-5' and achievement motive interaction model of customer orientation among Japanese salespeople. *Association for Psychological Science Proceedings*, 2011, 225. May 29. Washington, D.C., USA.
- ⑨ Watanabe, S., Okada, Y, Sumita, U., & Hashimoto, R. (2011). A closer look at the underlying dimensionality of Type-A personality. *Association for Psychological*

Science Proceedings, 2011, 19. May 26.
Washington, D.C., USA.

6. 研究組織

(1) 研究代表者

渡辺 真一郎 (WATANABE, SHINICHIRO)

筑波大学・システム情報系・教授

研究者番号 : 50282330

(2) 研究分担者

金澤 雄一郎 (KANAZAWA, YUICHIRO)

筑波大学・システム情報系・教授

研究者番号 : 50233854