

令和元年5月8日現在

機関番号：24506

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2015～2018

課題番号：15K03710

研究課題名(和文) ヒューマンサービス施設人員の感情労働とレジリエンスに関する研究

研究課題名(英文) The empirical study on emotion work and retention management of care-giving workers.

研究代表者

高階 利徳 (Takashina, Toshinori)

兵庫県立大学・経営学部・教授

研究者番号：30351836

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,400,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、ヒューマンサービス施設人員の感情労働が組織定着に与える影響を定量的に実証することを目的としていた。

実証研究の結果、介護労働者や看護師が行う感情労働は、彼らの組織定着を強く規定していることが明らかとなった。同時に本研究は、感情労働と職場定着の因果関係の間を調整するモデレータとしてレジリエンスを策定した。分析の結果、レジリエンスがこれらの間の関係を調整する要因として一定の妥当性があることが確認された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

わが国のヒューマンサービス業(特に医療・介護・福祉分野)における焦眉の経営課題は、対人援助業務人員の安定的確保や組織定着(リテンション)である。売り手市場に転じた労働市場の現況を鑑みれば、これら人材定着率が高くない業界にとって、この課題の優先度・重要度は高い。本申請課題では、ヒューマンサービス業の、特に介護・福祉施設における、対人援助業務人員のリテンションに寄与するメカニズムを、感情労働やレジリエンスという概念を導入しながらモデル化し、それを実証的に分析する。量的データに基づく本研究の結果は、人員確保問題の渦中にある現場の実務家に、何らかの示唆と含意を与えよう。

研究成果の概要(英文)： The purpose of this research is to investigate the relationship between the workers' emotion work and turnover in old people's welfare facilities/medical facilities.

As the result, it was found that emotion work of caregivers or nurses are correct predictors of their turnover. Moreover, resilience as their psychological resources had performed the role of the moderator between emotion work and their turnover.

研究分野：組織行動論

キーワード：感情労働 レジリエンス 組織定着 離職 転職 介護施設 医療施設 リテンション

1. 研究開始当初の背景

産業構造の変化に伴うサービス労働の増加は、わが国で顕著な社会変化の一つである。特に、人口の高齢化が進んだ現代において、ヒューマンサービス業の対人援助業務に従事する人員が高い意欲をもって最大限に能力を発揮することが、サービス受益者の利益はもとより、社会全体の厚生・福利の観点から強く要請される。しかしこれら施設のマネジメント上で喫緊の課題になっているのは、人員の定着率の低さ、すなわち離職問題である。これらの施設では、入職した人員が、精神的な疲弊・消耗を主たる理由に短期間で離職し、組織定着しないことが常態化している。施設側は将来を見据えた人的資本投資を手控えるようになり、結果、提供されるサービス水準の低下が懸念される。

これら施設へのリテンションに対して、旧来、「バーンアウト(燃え尽き症候群)」や「職務満足感」の観点から学術的考察がなされていた。施設内のバーンアウトをもたらすストレス(職務的要因、組織的要因、人間関係等)および職務満足の規定因(労働条件、経営方針等)を特定化し、これらによってバーンアウトや職務満足感を説明する仮説・モデルが設定され、その検証が積み重ねられてきたのである。

これを踏まえ本申請課題が明らかにしようとした点は、(1)新たな心理的概念(「感情労働」と「レジリエンス」)を分析に追加すること、(2)特に介護・福祉に焦点を当てた分析を行うこと、であった。

「感情労働(Emotion Work)」は、「仕事の一部として、組織的に望ましい感情になるよう自らを調節する心理的過程(Zapf, D., Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. Human Resource Management Review, 12, pp.237-268, 2002)」と定義される。精神的疲弊・消耗を退職理由とする傾向の強い医療・介護・福祉の領域において、感情労働概念は、ストレス・職務満足要因などこれまで注視されてきたものとは異なる有意義な視点を提供する可能性がある。労働場面における感情活用の程度を測定する尺度として Zapf et al.(1999)のフランクフルト感情労働尺度や Brotheridge & Lee(2003)の感情労働尺度等が存在し、研究の進展が見られる。

対人援助業務人員に関する感情労働研究は、医療職を対象とした領域で萌芽が見られる。片山由加里ら(2005)は、看護師を対象とした「看護師の感情労働測定尺度(Emotional Labor Inventory for Nurses; ELIN)」を開発し、その妥当性・信頼性を検証している(「看護師の感情労働測定尺度の開発」『日本看護科学学会誌』25(2), 20-27頁, 2005年)。また片山はるみ(2010)は、ELINを独立変数として設定し、それがストレス反応に与える影響を実証した(「感情労働としての看護労働が職業性ストレスに及ぼす影響」『日本産業衛生学雑誌』65(4), 524-529頁, 2010年)。

離職要因とリテンションの関係性を分析する時、個人差などの媒介要因に対する考察は必須だが、本申請課題ではここに、レジリエンスという概念の導入を提示する。「レジリエンス(Resilience)」とは、「困難あるいは脅威的な状況にもかかわらず、うまく適応する過程、能力、あるいは結果(Masten, A. S., Best, K. M. & Garmezy, N., Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. Development and Psychopathology, 2, pp.425-444, 1990.）」と定義される。ストレス要因に曝露され不適応な状況に陥っても、そこから回復し、適応状態を取り戻していく精神的回復力である。リテンション研究にレジリエンスを取り入れた研究は、十分に存在しない。

「感情労働」「レジリエンス(精神的回復力)」は、対人援助業務人員のリテンションに新たな知見を追加しうる有効な概念と期待出来るが、現状では、研究は不十分である。また、看護職に対する研究は進み始めているが、介護関連職やリハビリ専門職(PT、OT、ST)、福祉関連職を対象とした実証研究はまだ十分ではなかった。これらの職域に特有の問題を明らかにすることが、研究課題申請当時、要請されていたのである。

2. 研究の目的

わが国のヒューマンサービス業(特に医療・介護・福祉分野)における焦眉の経営課題は、対人援助業務人員の安定的確保や組織定着(リテンション)である。売り手市場に転じた労働市場の現況を鑑みれば、これら人材定着率が高くない業界にとって、この課題の優先度・重要度は高い。本申請課題では、ヒューマンサービス業の、特に介護・福祉施設における、対人援助業務人員のリテンションに寄与するメカニズムを、感情労働やレジリエンスという概念を導入しながらモデル化し、それを実証的に分析することを目的としていた。

3. 研究の方法

(1) 文献レビューによる資料収集

研究に先立ち、国立国会図書館、学術情報センター社会科学系指定図書館等の諸機関での資料検索及び、インターネット上の諸データベースを通じて、対人援助業務人員のマネジメント

に関する従来の研究のレビューを行った。このような職域に対する学術的考察は経営学のみには留まらないので、看護学、福祉学、保健学といった関連諸学の文献についても渉猟した。その際、リテンションの心理社会的モデルを構築する観点より、実証研究を中心に収集・整理を実施した。

(2) 定性的データの収集

文献レビューと平行して、実際にヒューマンサービス業に従事する介護施設・リハビリ施設等に関する一次データを収集する必要性から、人員の組織定着という課題に直面している施設、特に強い問題意識を持って取り組みを始めている施設をピックアップし、施設管理者から聞き取り調査を実施した。具体的には、施設の人員定着状況、施設が認識するリテンション促進要因や阻害要因、実施施策などに関するインタビューした。

(3) 理論フレームワークの構築

文献資料から得られた知見を基礎に、ヒューマンサービス施設におけるリテンションの概念モデルを構築した。その設計に際しては、リテンションを促進する心理社会的要因だけでなく、阻害要因・媒介要因についても理論的フレームワークに包含させた。これはすなわち、従来の研究を発展・展開させるものであり、独創的なモデル構築につながった。ここには定性的（インタビュー）データからの知見も盛り込まれた。

(4) 調査票の設計

ここまでのステップで収集された資料を基に、本申請課題の目的に合致した調査票を作成した。特に我が国においては、感情労働やレジリエンスを取り入れた定量的実証研究はほとんどみられないという現状を鑑み、国内外の定量研究を中心に、組織行動論・人的資源管理論、教育心理学、看護学、福祉学といった諸研究の蓄積から様々な概念を援用し、調査表を作成した。

(5) パイロット調査の実施

作成された調査票を用いて、少数の調査対象者に対して、パイロット調査を実施した。当初は所属先の学生を対象とすることも検討したが、アルバイトとして感情労働的職務に従事していない学生も多くいることが推認されたので、正規職員として勤務している大学教員を対象とした調査を実施した。

(6) パイロット調査の分析および検討

パイロット調査は、構成次元の妥当性をチェックすることを第一の目的とした。その結果、特に感情労働測定尺度セットの選択の妥当性が問題となり、吟味の結果、修正の方向性が明確化された。パイロット調査の結果をまとめたものは、後述する研究論文として公表された。

(7) 本調査の実施

パイロット調査で判明した問題点を修正し、本調査で使用する調査票を確定した。その後、調査対象企業の選定を行い、調査票を郵送によって発送し、回収を行った。

調査は、2018年1月12日から5月14日の期間で、兵庫県・大阪府等に立地する14の社会福祉法人・医療機関で従事する介護職員・看護師・リハビリテーション専門職を対象に質問票調査によって実施した。調査票は1071通配布され、そのうち884通が回収された。回収率は82.5%である。回収された884通のうち、明らかに信頼性の低い質問票が21通含まれていたため、分析からはそれを除外し、残りの863通を有効回答とした。有効回答率は、97.6%であった。

(8) 分析結果のとりまとめと公表

(7)で得られた定量的データを分析するとともに、文献レビューや定性的データの分析結果をとりまとめて、公表する。(7)の本調査から得られたデータに基づく研究成果は、現在準備中である。

4. 研究成果

本研究の成果として、以下に述べる4点を示すことができる。

(1) 感情労働尺度の妥当性・信頼性の検証

感情労働には、主に2つの測定尺度が存在するが、いずれも使用していたので、その結果を述べる。まず、FEWS系感情労働尺度を用いて探索的因子分析を実施した。その結果、「温厚演技」・「相手感情の察知・共感」・「感情の不協和」の3因子構造が見出された。併せて確証的因子分析を分析したところ、十分な適合度を示した。次にELS系感情労働尺度を用いて確証的因子分析を実施した。「表層演技」・「深層演技」・「本来性」の3因子構造で分析したところ、十分な適合度を示した。今回調査から、先行研究で指摘されていた通りの因子構造が再現された尺度セットと、再現されない尺度セットがあることが判明した。海外で開発された尺度を日本版

尺度として活用する場合、状況に応じてその用途を使い分ける必要性が示唆された。

(2) レジリエンス尺度の妥当性・信頼性の検証

レジリエンス尺度は、小塩らの精神的回復力尺度(小塩真司・中谷素之・金子一史(2002)「ネガティブな出来事からの立ち直りを導く心理的特性 - 精神的回復力尺度の作成」『カウンセリング研究』第35巻 第1号, 57-65頁。)を基礎としている。この尺度セットには、レジリエンスの極めて重要な要素であるソーシャル・サポートが欠落している。そこでこの尺度セットに別研究から援用したソーシャル・サポート測定尺度を合算し、新たな測定尺度セットを構成した。探索的因子分析を実施したところ、「肯定的な未来志向」、「新奇性追求」、「ソーシャル・サポート」、「感情調整」因子が確認された。またこの結果を踏まえて、確証的因子分析を実施したところ、十分な適合度を示した。

(3) 感情労働と組織定着等との関連性

感情労働を独立変数に、離職意思や離転職情報収集行動といった退却的行動を従属変数とした重回帰モデルを分析した。その結果、感情労働はヒューマンサービス施設人員の組織定着を上手く予測することが統計的に実証された。これに加え、その他のマネジメント上重要な変数(バーンアウト、職務満足、創造性等)を従属変数とした分析も併せて実施したが、全てのモデルにおいて有意な結果を得た。

(4) 感情労働と組織定着の間を調整するレジリエンスの効果

レジリエンスがモデレータとして作用しているかどうかを検証した。その結果、レジリエンスの一部因子(ソーシャル・サポート)に関して、統計的に有意な調整効果が確認され、申請課題の中心的関心事が実証された。ただし、レジリエンスの調整効果が頑健に確認されたとははいえず、継続して、調整変数の探索の必要性が示唆された。

5. 主な発表論文等

[雑誌論文](計3件)

高階利徳(2016)「大学教員の感情労働に関する研究」『経済情報学研究』(89), 1-31頁。 査読無

高階利徳(2016)「大学教員の職務ストレスとレジリエンス」『経済情報学研究』(88), 1-36頁。 査読無

高階利徳(2015)「大学生のレジリエンスと就職活動に関する研究」『経済情報学研究』(85), 1-30頁。 査読無

[学会発表](計0件)

[図書](計0件)

[産業財産権](計0件)

[その他](なし)

6. 研究組織

(1) 分担研究者

研究分担者氏名: 開本 浩矢

ローマ字氏名: HIRAKIMOTO HIROYA

所属研究機関名: 大阪大学

部局名: 大学院経済学研究科

職名: 教授

研究者番号: 90275278

(2) 研究協力者

なし

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。