

平成22年5月28日現在

研究種目：基盤研究（B）
 研究期間：2007～2009
 課題番号：19310163
 研究課題名（和文） ケア労働者の感情労働・ジェンダー意識・専門職意識に関する調査研究

研究課題名（英文） Research in emotional labor, gender consciousness and professionalism of care workers

研究代表者
 松川 誠一 （ MATSUKAWA SEIICHI ）
 東京学芸大学・教育学部・准教授
 研究者番号：20296239

研究成果の概要（和文）：

グループホーム職員を対象にして感情労働や心理的ストレスに与える影響に対してケアの市場化が与えている影響について調査・分析を行なった。職員のバーンアウト、職務満足、組織コミットメントの程度は、雇主の法人格の違いにより差があるが、営利性は無関係であった。またバーンアウトに対する低減要因としては年齢とキャリア・コミットメントがもっとも大きなものであった。グループホーム管理者に対する調査からは、管理者の入職経路が雇主の法人格によって異なることが分かった。

研究成果の概要（英文）：

This research aims to explore the influence of the marketization of elderly care services on their emotional labor and distress of group-home workers. There exist the significant differences among the legal types of group-home enterprises in terms of the extent of staff burnout, job satisfaction and organizational commitment, but the profit/non-profit orientation of an enterprise has no relationship to the three factors. Age and career commitment have a substantial impact upon the reduction of burnout. Another nation-wide survey was researched to the managers of group-homes to examine the influences that the legal type of group-home has on the job matching process of managers.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2007年度	3,400,000	1,020,000	4,420,000
2008年度	4,400,000	1,320,000	5,720,000
2009年度	3,700,000	1,110,000	4,810,000
年度			
年度			
総計	11,500,000	3,450,000	14,950,000

研究分野：複合新領域

科研費の分科・細目：ジェンダー

キーワード：ケア労働 ジェンダー 専門職 市場化 感情労働 労働市場
 社会的ネットワーク グループホーム

1. 研究開始当初の背景

1990年代以降、先進諸国の社会保障制度の動向に共通してみられる特徴として、社会保障制度への市場原理の導入が挙げられる。わが国でも2000年に出発した公的介護保険制度では「準市場」メカニズムが取り入れられている。介護保険制度によって有償介護ケアの供給は急増した。しかし、新たに雇用されたケア職の多くは女性であり、介護ケアは依然として女性職として存在している。それは、濃密な対人接触を伴うケア行為は、ケアの出し手・受け手の双方にジェンダー規範に沿った役割期待が働いているためである。ケア労働においては、他の対人サービス業と同様に、ケア労働者にとってケアの受け手とのコミュニケーション行為が労働そのものとなっており、職務上の目標を達成するために労働者は感情労働と名づけられている自己の感情のコントロールを職務の一環として行なっている。感情労働に関する研究は、まず対人サービス業の領域から始まり、看護職などケア職の領域にも拡大しつつある。しかしそれらの多くは、感情労働の研究単位として感情労働者と感情労働の対象者というミクロな対関係に研究の焦点を絞っており、感情労働者が所属している組織のあり方が感情労働と感情労働者に与える影響については研究が進んでいなかった。また、ケア労働における感情管理にジェンダー規範が影響していることは容易に想像できるが、それを実証的に研究したものはほとんど存在しなかった。介護保険制度におけるケア・サービスは営利・非営利を問わない様々な法人事業体によって供給されている。特に営利法人の参入が認められた点は、営利的な企業行動がケアの質を悪化させるのではないかという疑念が、介護保険制度の導入前から存在した。しかし、法人の営利性がケア・サービスの悪化に繋がっていることを示す研究は存在しなかった。

2. 研究の目的

本研究の目的は、わが国におけるケアワーカーの感情労働の問題を全国規模の郵送調査を行なうことにより明らかにすることにある。特に、ケア労働における感情労働と精神的なストレス（バーンアウト）に焦点を当て、それらと密接な関係をもつと予想される専門職意識やジェンダー意識などの要因が、ケアワーカーが所属する経営組織の特質（公

的団体／民間団体、営利団体／非営利団体など）と、どのように関連しているのかを明らかにする。

3. 研究の方法

(1) グループホーム職員に対する郵送調査データの再分析

2006年に全国規模で実施されたグループホーム職員に対する調査結果を利用して、精神的ストレスと感情労働、専門職意識、ジェンダー意識の関係を分析した。

(2) グループホーム職員に対するインタビュー調査

グループホームにおけるケア労働に関する知見を得るために、インタビュー調査を行なった。特にケアワークにおける感情労働の側面についての実態を中心としてデータを収集した。

(3) グループホーム管理者に対する郵送調査の実施

2008年11月に全国のグループホームから無作為抽出されたグループホームの管理者に対して郵送調査を実施した。調査時点において福祉医療機構が提供しているデータベースWAM-NETに登録されていたグループホーム（認知症対応型共同生活介護）9806事業所から3334事業所を無作為抽出し、事前に調査を謝絶された23事業所を除いた3311事業所に対して調査票を発送した。有効回収数は1218件で、回収率は36.8%であった。主な調査項目としては、勤務するグループホームの組織上の特徴・運営方法、管理者の仕事内容、職歴・キャリア関連、キャリア意識などについて質問した。

4. 研究成果

(1) グループホーム職員の精神的ストレスと感情労働の関係について

介護サービスの準市場化は、多様な組織的背景を持った組織の参入を促し、サービス供給量の急速な増大を実現したが、結果として提供されているケアの質については平準化しておらず、開設主体の法人類型によって差

が存在している可能性がある。しかしその差は、営利法人か否かといった組織が置かれた法的地位そのものに由来するというよりも、経営方針が良質なケアを志向しているか否かという点と、それがケアワーカーによく評価されているかどうかという点に関連していた。日本における介護労働者の離職率は高い。もちろんケア職自体に幻滅感をいだき、他の職業へと移ってしまう人もいるが、その一方で、良質なケアを提供しようという意欲あるケアワーカーは、自分の労働が正当に評価されていると感じ、ケアワークを通じた自己実現が可能になるような職場を求めて移動している可能性もある。例えば、NPO 法人にはキャリア・コミットメントが高いケアワーカーが集まっていることが観察された。賃金面での条件が事業所を問わずほぼ一定であるという状況は、賃金面以外の条件を理由とした職場の移動を引き起こしやすいと考えられる。NPO 法人格を取得している事業所は、従来のケア・サービスのあり方に対してある種の疑念を抱き、それを乗り越えようという高い理念を持った人々によって始められた場合が多い。職務を通じた自己実現を望むケアワーカーが、自ら理想と考えるケアを実現するべく NPO 法人を立ち上げるのである。また、そこで働いているケアワーカーも、組織運営におけるミッション性の高さに引きつけられている可能性がある。

有償ケアの質という問題を考える際には、ケアが感情労働を伴うことに由来する情緒的疲労感・精神的ストレスと、ケアワーカーのケア行為への動機づけという2つの問題を考えなければならない。良質なケアは、きめ細かな感情作業を必要とするので、情緒的疲労感は避けられない。したがって、ケア労働を行なうことによって生じるケアワーカーの精神的ストレスをいかにして組織的に低減することができるかが、良質なケア供給を志向する組織にとっては重要な課題となる。具体的に言えば、職場内での社会的サポートが豊富に存在し、ケア労働者の職務満足や内発的な動機づけを高い水準で維持できるような環境になっているかということである。

バーンアウトを引き起こす要因としての感情労働は、情緒的疲労感因子に対しては、有意な影響を与えているが、個人的達成感の減退因子については、「心のこもったケアをしてあげようとどうしても思えないこと」という項目しか有意な影響を与えていなかった。これは、情緒的疲労感がケア供給量の寡多に影響を受けやすい因子であることが理由のひとつとして考えられる。外形的な労働条件である「夜勤職員数」は、情緒的疲労感に負の影響を与えるが、個人的達成感の減退に対しては影響を与えていない。また、「1カ

月あたりの夜勤回数」は後者についての促進要因となっているのに対して、前者については軽減要因となっており、まったく逆の作用を及ぼしている。情緒的疲労感の利用者と直接的に接触している時間に比例して大きくなると考えれば、労働時間が統制された上で夜勤回数が多くなると、利用者との直接的な接触時間は短くなるために、情緒的疲労感はやや軽減されると解釈できる。

他方、個人的達成感やケアワーカーの職業アイデンティティの問題に関係しているようである。「このグループホームはもっと家庭的な雰囲気強くしたほうがいい」という項目は、その値が大きいほど、個人的達成感の低下因子の値を大きくする。つまり、自分のケア理想として「家庭的な雰囲気」のケアを思い描いている人は、その理想と職場の現実との乖離を強く感じ、充足感を得られないと考えることができる。「グループホーム職員と入居者は親子の関係に近づくべき」という項目は、その値が大きいほど、個人的達成感の程度を大きくしている。これは、親子関係という私的領域に特徴的な親密性の論理が有償ケアの参照枠としても利用されていることを示唆している。グループホームにおいては、有償ケアを担う福祉専門職としてのケアワーカーは、その専門性の一部に親子関係という極めて人間的な関係性を理想像として含み込んでしまっている。少なくともグループホームにおいては、「家庭＝ホーム」という私的領域のイデオロギーが流用され、ケアの質の評価規準とされているのではないか。脱人称化された専門職による有償ケアを目指すという考え方は、グループホームにおいては主流たり得ていないようである。

本研究で観察されたバーンアウト尺度の2因子に関しては、それらの値の低減につながっている社会的サポートは、種類が若干異なっていた。情緒的疲労感因子の低減に有意な影響を与えているのは、「職場でどうやったら『よりよい』ケアができるか話し合うことがある」という変数と「『より良いケア』をしようと経営者は努力している」という変数であるのに対して、個人的達成感の減退因子に有意な影響を与えているのは、「入居者の感情の状態が話題になる」「気分が落ち込んだときに同僚同士で励ましあう」「ケアカンファレンスの有無」といった変数である。これら個人的達成感の減退因子に対する緩衝要因は、職場における同僚との直接的なコミュニケーション、サポートにつながる行為の存在を示唆している。自分の仕事の成果を身近な他者から認められることや、そこから生じる効力感・自尊心といった要素は、内発的な動機づけにとって重要な要素である。

他方、情緒的疲労感因子に対する緩衝要因は、直接的なサポート行為の有無ではなく、より一般的なコミュニケーションの雰囲気・文脈とでも言えるような種類の要因であるように思われる。例えば、直接的には社会的サポートを構成するとは考えられない、経営者・管理者のケアに対する姿勢が情緒的疲労感の低減につながっている。逆にいえば、経営者がケアの質の向上よりも収益性を優先させるような言動を取っている場合、情緒的疲労感は強まり、ケアの質の低下を引き起こす可能性が高い。例えば、上司との良好なコミュニケーションについては、その値がNPO法人は最も高く、医療法人は最も低い。

最後に、以上のような組織的・個人的特性をコントロールしたうえでもなお残存する法人類型間の差異は、観察することができなかった。本研究のデータについては、法人が営利法人であるか否かは、それ自体として提供されているケアの質に影響を与えている可能性は小さい。しかし、法人類型間にはケアワーカーの情緒的疲労感の程度に差が存在し、営利法人はNPO法人に対して、有意に高い値を示していた。これは、営利性という組織特性は直接的にはケアの質に影響を与えないにしても、組織運営の仕方、特にケアワーカーを直接管理している施設長レベルの管理者の行動に影響を与えることを介してケアの質に間接的に影響を与えていることを示唆している。グループホームにおけるケアの質は、施設管理者の考え方に大きく左右されるが、どのような考え方をもった管理者を管理職に据えるかという点で、営利性が影響を及ぼしている可能性がある。

(2) グループホーム管理者の入職経路について

本研究では介護職という専門化されつつある職域の労働市場の構造を、その中でもグループホーム管理者という比較的経験豊かな中間管理職的な職位で働く人々を取り上げて分析した。

第1に、中間管理職のポストであるにもかかわらず、外部労働市場経由でそのポストに就いた人の割合が比較的多いという点が挙げられる。特に注目すべきは、20歳代の20%程度、30歳代の30%程度が外部労働市場経由で管理者ポストに就いていることである。これは資格要求や前職など、ジョブ・マッチングの過程においてなんらかの専門職的な要因が作用していると考えられるべきであろう。

第2に、外部労働市場経由のグループと内部労働市場経由のグループの割合について男女間の差があまりない一方で、平均年齢や年齢構成において男性の方が女性より若いという性差が観察された。女性の方が男性よ

り圧倒的に多い職場でありながら、男性の方が平均的には職位が上がるスピードが速いというジェンダー格差が存在している。

第3に、学歴により入職経路に違いがみられ、大学卒・看護学校卒というグループと高卒・短大卒というグループに2分されていた。前者は後者に比べて、自己開設の割合が多く、また看護学校卒は外部労働市場経由で管理者となった者の割合が最も多かった。短大・高卒でグループホーム管理者となっている人たちは、介護職または事務職出身と考えられる。すると、介護職出身者が内部労働市場経由で現職に就き、看護職出身者が外部労働市場経由で就く傾向があるということになる。これは介護職と看護職の専門職化の違いを表している可能性がある。つまり看護師という職業資格が労働市場において技能の高さを示すマーカーとして作用し、その結果、現在の雇用組織以外にポストを求めることが可能となっているのに対し、介護職の場合はこのマーカーが働いていないために現在の雇用組織以外にポストを求めること、つまり労働移動が難しくなっている可能性がある。また、もう一つの可能性として、看護学校出身者はほとんどが医療関係の職に就くために、学校という場で形成された社会関係資本が就業後も維持される可能性もある。分かりやすく言えば、看護学校出身者はほとんど全員が医療関係の職に就くため、どの病院にも知り合いがいて転職や職探しの際に援助が受けられる、という可能性である。この2つの可能性のいずれが正しいかは、もう少し詳細な検討が必要になる。

第4に、雇主側である経営法人の法人種も管理者の入職経路に影響を与えていることがわかった。NPO法人・有限会社・株式会社のグループは、医療法人・社会福祉法人・社会福祉協議会のグループに比べて、外部労働市場経由で管理者を採用する割合が大きい。前者は、介護サービスの市場化によって参入数が大きく増えた法人種である。介護領域での事業経験が長い社会福祉法人や医療法人では、組織内部に管理者適格者を豊富に抱えていて、キャリア・パスの一環としてグループホーム管理者の職位が位置づけられていることが多いが、事業規模が小さく、歴史も浅い前者のグループでは、必要な人材も外部労働市場から調達することが多いということであろう。外部労働市場に人材供給を頼る労働需要側の要因が専門化された外部労働市場の発達を支えているとも言える。これまでの研究は、求職者側に焦点を当てたものがほとんどである。雇主が空きポストの適格者を探索する過程がどのように構造化されているのか明らかにすることは、労働市場の経済社会学的分析にとって今後の重要課題である。

第5に、外部労働市場における就職情報の入手経路としては、以前の勤務先に関連するパーソナルな社会的紐帯が、職業安定所や求人広告などインパーソナルな制度よりも大きな割合を占めていた。これについては性差があり、男性に比べて女性は社会的紐帯に頼る割合が大きく、職業安定所の占める割合が小さかった。パーソナルな紐帯を通じて就職上を得た人々のなかでは、接触頻度が高い「強い絆」から情報を得た人が半数を占め、女性は男性よりもその割合が多かった。弱い絆の仮説が当てはまるとは言えない結果であった。

本研究の調査対象は、介護職の中でもグループホーム管理者というやや特殊な職域で働いている人々である。そのため、ここで得られた結論を一般化するためには対象者の枠を広げた調査が必要であろう。その際には、これまで等閑視されてきたジェンダーの問題を明示化した調査設計が必須である。また、求職者が蓄積してきた社会関係資本とジョブ・マッチング過程の関係を明らかにすることも重要な課題である。つまり、社会関係資本の蓄積過程としての職歴と就職情報の伝達経路に関するデータを付き合わせる研究が必要となる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計3件)

- ① 松川誠一、清水洋行、矢澤澄子、久場嬉子、藤原千沙、吉村治正 ケアサービスの準市場化はケア労働者に何をもたらしたのか——グループホーム職員の心理的ストレス、職務満足、組織コミットメント、社会政策研究、査読有、9号、2009、223-241
- ② 松川誠一、清水洋行、矢澤澄子、久場嬉子、藤原千沙、吉村治正、ケアの市場化・感情労働・介護労働者のバーンアウト——認知症高齢者グループホーム職員への全国調査から、経済社会学会年報、査読有、30巻、2008、101-112
- ③ 矢澤澄子、介護保険制度のケアモデルと認知症高齢者グループホーム実践の展開、東京女子大学紀要「論集」、査読無、59巻1号、2008、85-116

[学会発表] (計4件)

- ① 松川誠一、久場嬉子、清水洋行、藤原千沙、藤島稔弘、吉村治正、矢澤澄子、高齢者介護専門職の労働市場に関する社会的ネットワーク・アプローチによる分析：認知症高齢者グループホーム管理

者の事例から、経済社会学会 第45回全国大会、2009年9月27日、龍谷大学

- ② 松川誠一、Laboring the soul —— with gender?、International Association for Feminist Economics、2009年6月27日、Simmons College, Boston, MA, USA
- ③ 松川誠一、久場嬉子、清水洋行、藤原千沙、矢澤澄子、吉村治正、組織目標の営利性がケアサービス組織の組織内環境とケアワーカーのパフォーマンスに与える影響について——グループホームを事例として、第43回経済社会学会全国大会、2007年9月23日、神戸大学
- ④ 松川誠一、久場嬉子、清水洋行、藤原千沙、矢澤澄子、吉村治正、ケアサービスの市場化はケアワーカーに何をもたらしたのか——グループホーム職員の心理的ストレス、職務満足、コミットメント、フェミニスト経済学日本フォーラム2007年度大会、2007年4月21日、お茶の水女子大学

6. 研究組織

(1) 研究代表者

松川 誠一 (MATSUKAWA SEIICHI)
東京学芸大学・教育学部・准教授
研究者番号：20296239

(2) 研究分担者

藤原 千沙 (FUJIWARA CHISA)
岩手大学・人文社会科学部・准教授
研究者番号：70302049

(3) 連携研究者

清水 洋行 (SHIMIZU HIROYUKI)
東京学芸大学・教育学部・准教授
研究者番号：50282786

矢澤 澄子 (YAZAWA SUMIKO)
東京女子大学・現代教養学部・教授
研究者番号：00106296

吉村 治正 (YOSHIMURA HARUMASA)
青森大学・社会学部・准教授
研究者番号：60326626

藤島 稔弘 (FUJISHIMA TOSHIHIRO)
茨城キリスト教大学・生活科学部・准教授
研究者番号：40326723