

令和 5 年 6 月 26 日現在

機関番号：24506

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2019～2022

課題番号：19K01808

研究課題名（和文）感情労働の両価的特性とそれを促進する人事施策に関する体系的研究

研究課題名（英文）Research on human resource management that promotes emotional labor

研究代表者

高階 利徳（TAKASHINA, TOSHINORI）

兵庫県立大学・国際商経学部・教授

研究者番号：30351836

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,300,000円

研究成果の概要（和文）：本申請課題では、感情労働の肯定的側面を促進する人的資源管理施策のあり方を探索することを課題としていた。そのため、人的資源管理施策をどのように操作化すべきか、実証研究を中心に渉猟・検討し、定めた。また、感情労働の肯定的側面を先行研究・聞き取り調査の結果を基礎に定め、その測定化を試みた。

分析の結果、感情労働の肯定的側面を促進する制度のあり方について、一定の示唆を得ることが出来た。その分析結果は今後論文によって公表されていくが、人的資源管理施策の測定については再検討の余地があることが認識されている。今後、追加的調査を実施するならば、この点が重要な課題となるだろう。

研究成果の学術的意義や社会的意義

感情労働は、従来、産業ストレス研究の一部に位置づけられることが多く、基本的に、いかに抑制するかを中心に議論されてきた概念である。そのような感情労働において肯定的側面の存在を認識し、それをいかに促進するかを検討したのが本申請課題であり、この点が学術的新規性の核となっている。このような分析を試みた点そのものに、学術的ないしは社会的意義を認めることが出来る。

なお、本申請課題を進展させる上で、比較的新しく検討途上の概念（職務への埋め込み、Job Embeddedness）も分析の俎上に乗せることが出来たことも、重要な成果の一部である。

研究成果の概要（英文）：The aim of this study was to explore the scales of HRM system that promote the positive aspects of emotional labor. In addition, the positive aspects of emotional labor were determined based on the previous studies and interviews.

As a result, we were able to obtain certain suggestions on how the system should be designed to promote the positive aspects of emotional labor. But it is recognized that the scales of HRM system must be re-examined.

研究分野：経営学

キーワード：感情労働 心理的資本 レジリエンス リテンション 組織定着 離職

## 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)対人援助業務人員が職務において実践している感情労働の「新しい肯定的な側面」を明らかにすること、(2)その「新しい肯定的な側面」を促進する人的資源管理施策のあり方を示すこと、(3)それらの間の関係性を、介護・福祉施設、医療施設を対象とした調査から抽出されるデータによって分析すること、である。

「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。

感情労働概念は、その意味内容に照らして当然のことであるが、職務ストレス研究の位置領域として展開されてきた経緯があり、基本的に感情労働者に何らかの身体的精神的負荷をもたらす要因として位置づけられることが多かった。そのような中、感情労働概念に包摂されつつも肯定的帰結をもたらす新しい側面(因子ないしは次元)、例えば「真正さ(authenticity)」「自発性(spontaneous)」「アフェクティブ・デリバリー(Affective Delivery)」などが示唆されている。このような新しい肯定的側面は、職務満足感や主観的利用者満足等、感情労働者に好ましい結果をもたらすことが理論的に期待される。そのような感情労働の側面を促進する人的資源管理施策のあり方を示すことの有意義さ・重要さが、研究課題申請当時、認識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)における主要な経営課題は、対人援助業務人員の安定的確保(組織定着)はもとより、彼(女)らの職務上の成果(利用者・患者らの満足等)を高めることである。彼(女)らの職務の本質が感情労働であることを鑑み、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感情労働促進に寄与する人的資源管理施策を実証的に明らかにすることである。その際、心理的資本(特にその中でもレジリエンス)という概念をモデルに取り入れながら、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人的資源管理モデルを構築した。その設計に際しては、感情労働を促進する制度的要因だけでなく、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、感情労働や心理的資本、感情労働を促進するような人的資源管理施策を取り扱っ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。当初は感情労働的職務に従事している人々を調査対象とすることを検討していたが、これ以外の職務に従事する者(建設業等)を対象に調査する機会を得たので、それらでパイロット調査を実施した。

### (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。また、当該申請課題に密接な関連を持つ概念の尺度のテストも、併せて実施することが出来た。

### (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。

### (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、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

本申請課題の成果として、以下に述べる2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、さまざまな測定尺度が存在する。それぞれが有意義な次元(因子)を含む尺度であったので、それらを適切に統合する尺度セットを構成した。分析の結果、「温厚演技」・「相手感情の察知・共感」・「感情の不協和」・「表層演技」・「深層演技」・「本来性」などの次元(因子)が確認された。確証的因子分析を実施したところ、高い適合度が示された。本研究が着目していたのは、感情労働における新しい肯定的側面であるが、これに対応するものとしては「相手感情の察知・共感」と「本来性」がある。このような感情労働の側面を適切に抽出する尺度を確認できたことが、一つ目の成果である。

### (2) 「職務への埋め込み」の有用性の検証

本申請課題の研究を進展させていく中で、職務への埋め込み概念の重要性・有用性が認識された。それはパイロット調査と位置づけられる調査の中で測定され、人員の組織定着その他の結果を正しく予測する有効な概念として確認された。本申請課題の基本的問題意識は、人員の組織定着と職務成果の向上であるが、この職務への埋め込みは、人員の組織定着のフェーズを極めて明快に説明・整理する有益な概念であることが確認された。

ただし、以下の点が今後も継続して検討を重ねるべき課題として認識された。すなわち、人的資源管理施策をどのように操作化し測定すべきか、という点である。施策の影響を分析モデルに

組み込み実証する研究は数多く存在するが、施策の操作化の手法は多種多様に存在する。近年では、施策の有無、適用の有無のみならず、個人が施策をどのように捉え理解しているのかという「施策認知」の観点から操作化するケースが多い。施策の認知のような観点から操作化を試みるとしても、施策のどのような側面の認知にフォーカスして尺度構成すべきかについて、統一的な共通認識が存在するわけではない。

本申請課題では、複数の先行研究をベースに尺度を構成し分析を継続しているが、ここに理論的基礎を整合的に接合する局面において、若干の困難を認識している。「感情労働の肯定的側面を促進する施策のあり方」に照らして妥当な尺度設定は、今後も継続して検討しつづけなければならない。

#### [ 雑誌論文 ](計 4 件)

高階利徳・開本浩矢 (2022)「上司行動が従業員のリテンションと職場内外での行動に与える影響：「職務への埋め込み」の媒介効果の可能性」『大阪大学経済学』第 72 巻 第 3 号, 1-20 ページ。

高階利徳・開本浩矢 (2022)「対人援助業務人員の感情労働と心理的資本が組織定着と職務成果に及ぼす影響」『商工金融』, 第 72 巻 第 10 号, 11-24 ページ。

川名亮平・嶋谷珠詠・竹花晶・山田武史・高階利徳 (2022)「在宅勤務がワーク・エンゲージメントと組織市民行動に与える影響～ソーシャル・サポートの調整効果に着目して～」『商大論集』, 第 73 巻 第 3 号, 67-87 ページ。

中西昭人・高階利徳 (2022)「保険薬剤師の職務ストレスが心理・行動に与える影響～心理的資本と職業的自尊心の調整効果に着目して～」『商大論集』, 第 73 巻 第 3 号, 89-106 ページ。

#### [ 学会発表 ](計 2 件)

高階利徳・開本浩矢「上司行動が従業員のリテンションと職場内外での行動に与える影響 「職務への埋め込み」が果たす媒介効果の可能性」日本労務学会第 51 回全国大会報告論集, 225-232 ページ, 2021 年 7 月。

高階利徳・開本浩矢「対人援助業務人員の感情労働と心理的資本が組織定着と職務成果に及ぼす影響」日本労務学会第 50 回全国大会報告論集, 297-304 ページ, 2020 年 7 月。

#### [ 図書 ](計 0 件)

#### [ 産業財産権 ](計 0 件)

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計4件（うち査読付論文 0件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 中西昭人, 高階利徳	4. 巻 73(3)
2. 論文標題 保険薬剤師の職務ストレスが心理・行動に与える影響～心理的資本と職業的自尊心の調整効果に着目して～	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 商大論集	6. 最初と最後の頁 89-106
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 川名 亮平, 嶋谷 珠詠, 竹花 晶, 山田 武史, 高階 利徳	4. 巻 73(3)
2. 論文標題 在宅勤務がワーク・エンゲージメントと組織市民行動に与える影響～ソーシャル・サポートの調整効果に着目して～	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 商大論集	6. 最初と最後の頁 67-87
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 高階 利徳, 開本 浩矢	4. 巻 72(10)
2. 論文標題 対人援助業務人員の感情労働と心理的資本が組織定着と職務成果に及ぼす影響	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 商工金融	6. 最初と最後の頁 11-24
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 高階 利徳, 開本 浩矢	4. 巻 72(3)
2. 論文標題 上司行動が従業員のリテンションと職場内外での行動に与える影響：「職務への埋め込み」の媒介効果の可能性	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 大阪大学経済学	6. 最初と最後の頁 1-20
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 高階利徳・開本浩矢
2. 発表標題 上司行動が従業員のリテンションと職場内外での行動に与える影響 「職務への埋め込み」 が果たす媒介効果の可能性
3. 学会等名 日本労務学会 第51回全国大会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 高階利徳・開本浩矢
2. 発表標題 対人援助業務人員の感情労働と心理的資本が組織定着と職務成果に及ぼす影響
3. 学会等名 日本労務学会 第50回全国大会
4. 発表年 2020年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 開本浩矢・加納郁也・井川浩輔・高階利徳・厨子直之	4. 発行年 2020年
2. 出版社 中央経済社	5. 総ページ数 328
3. 書名 こころの資本 心理的資本とその展開	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	開本 浩矢  (HIRAKIMOTO HIROYA)  (90275298)	大阪大学・大学院経済学研究科・教授    (14401)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------