

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 6 月 19 日現在

機関番号：26401

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2010～2012

課題番号：22730449

研究課題名（和文） サービスの質を規定するモデル構築に関する研究

研究課題名（英文） Study Research on model construction that provides for service quality

研究代表者

福間 隆康（FUKUMA TAKAYASU）

高知県立大学・社会福祉学部・講師

研究者番号：30410509

研究成果の概要（和文）：本研究は、質の高いサービスの提供に結びつく心理的特性の解明を目的としている。介護保険施設・事業所の介護職員と利用者を分析の対象とする。サービスの質に影響を与える要因は、組織コミットメント、職業コミットメント、顧客コミットメントなどであった。このことから、同時に複数の対象にコミットしている状態が、サービスの質の向上に有効であると考えられる。

研究成果の概要（英文）：This study intended to elucidate a psychological peculiarity related to a delivery of high quality service. The analysis object is care workers and users in the care insurance facility. The factor to affect the service quality is an organizational commitment, an occupational commitment, and a client commitment, etc. We concluded that a state committed to two or more referents at the same time was effective for the improvement of service quality.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	500,000	150,000	650,000
2011年度	500,000	150,000	650,000
2012年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	1,500,000	450,000	1,950,000

研究分野：社会福祉学・福祉マネジメント

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：サービスの質、キャリア志向、人的資源管理施策、組織コミットメント、職業コミットメント、顧客コミットメント、二重コミットメント

### 1. 研究開始当初の背景

ヒューマン・サービス組織におけるサービスの質は、東条ら（1985）が主張するように、職員の意識や態度によって大きく影響される。このような組織では、サービスの送り手の意欲を、組織目標の達成に結びつけること（田尾 1995）が重要とされる。このような

パラダイムに則った研究は、徳永ら（1998）や恩田ら（2005）以降、少数ではあるが扱われている。具体的には職務満足や利用者満足の実態、職務満足と利用者満足の関係などが明らかにされ大きな成果を上げてきた。

組織内のマネジメントに焦点を絞った場合、「質の高いサービス」は個人レベルにお

いて、能力や仕事に対する意欲、価値観のうえに成立している。つまり、田尾(1995)の指摘のようにサービスの質は、最終的には個人の能力や資質にかかっているのである。ところが、先に挙げた既存研究では、「職務満足と利用者満足の関係」に研究上の焦点があるため、職員が働く上でどのような価値観を重視しているために、どのような行動をとるのか、その結果、提供するサービスに対してどのような影響を及ぼしているのか、といった運営管理上の問題は、十分に取扱われていない。そのため、いかにして「質の高いサービス」を提供するかといった議論は、「対人援助技術の向上や「職業倫理の遵守」といった抽象的な提言か、「個別的な対応を行う」というものにとどまっているのが現状である。したがって、この種の研究の意義をさらに深めるためには、早急に、具体的かつ理論的な検討が必要とされている。

一方、運営管理論においては、働く上での価値観を説明する概念として、近年「キャリア志向」が注目されつつある。キャリア志向とは、「キャリアのうえで迎えようとする方向、キャリアのうえで重視する事柄」(太田1993:82)のことである。キャリアの諸決定を組織し制約する自己概念は「キャリア・アンカー」(Schein=1991)と呼ばれており、代表的なものとして、専門職能別コンピタンス、全般管理コンピタンス、自律・独立、保障・安定、起業家的創造性、奉仕・社会貢献、純粋な挑戦、生活様式の8つが示されている。この「キャリア志向」は、社会福祉学の文脈で捉えるならば、「個人の働く上での価値観を表わすもの」と位置づけることができる。

この概念はもともと職業社会学の研究領域で扱われてきた。そこでは、準拠集団を表わすものとして位置づけられ、二つの志向に関する議論に研究の焦点がしぼられていた。具体的には、コスモポリタンとローカルは両立できないとした研究(Gouldner 1957)や二重コミットメントの存在に関する研究(Glaser 1963)など、が存在する。

ところが、運営管理論の文脈においては、どのような特徴を持った職員が質の高いサービスを提供しているのかが問われる。具体的には、専門知識や技術、モチベーション、組織コミットメント、などである。これらのうち、一部のものは取り扱われてきた。たとえば、専門的技能(田尾 1995)、組織コミットメント(Teresa et al. 1996)などである。しかし、それ以外の要因の多くは取り扱われてこなかった。つまり、特定のタイプの職員が提供するサービスの質が高いとすれば、その要因はどこにあるのかに関しては、そのほとんどが検討されていないのが現状である。また、異なるキャリア志向によって導かれた行動はその内容が異なり、個人がど

のような行動を重視するかは、サービスの質に影響を与えることが予測される。しかし、ヒューマン・サービス組織の専門職のサービスの質を高めるキャリア志向や行動の特徴に関する議論もなされていない。

加えて、運営管理論の側面から鑑みるに、以下のような検討課題も残されている。介護職員のキャリア開発は、専門性の向上によりサービスの質を高めることを目的としている。そのためには組織と個人のキャリアニーズの一致を図る必要がある。しかし、社会学においては、内面的なキャリアと外面的なキャリアは一致することが前提で議論されており、どのような人的資源管理施策が介護職員の多様なキャリア志向に対応できるのかといった議論が欠落しているといえる。

介護職員が働く上での価値観を表わすのに有効な個人の心理的特性として「キャリア志向」を位置づけ、質の高いサービスの提供に結びつく行動を促進するマネジメント・モデルの構築を行おうと考え、本研究の着想に至った。

## 2. 研究の目的

本研究は、質の高いサービスの提供に結びつく行動を、キャリア志向を中心に据えて分析し、明らかにすることを目的としている。より具体的には、介護職員の提供するサービスの質を規定する心理的特性としてコミットメントを位置づけ、その促進を実現するマネジメント・モデルの構築を行なうことを目指している。

本研究は、サービスの質の向上に結びつく心理的特性を促進するマネジメント・モデルの構築を実現するために以下のような三つの研究課題を設定する。

- (1) 介護職員のキャリア志向とサービスの質の関連性の解明。
- (2) 介護職員のキャリア志向に対応する人的資源管理施策の把握。
- (3) 介護職員のキャリア志向と行動特性がサービスの質に与える影響の解明。

これらの点が明らかになれば、質の高いサービスを提供している介護職員の特徴を明らかにすることができ、サービスの質の向上に寄与する専門職管理モデルともいえるべきものが構築できると考えられる。

## 3. 研究の方法

本研究は、介護保険施設・事業所を意識して研究を進めた。対象者は、介護職員と利用者である。

これらの組織を、プロフェッショナル組織およびサービス組織として位置づけ、それぞれの組織特性を把握した上で、先の研究課題の解明を行なった。

具体的な方法は、文献研究、定性的調査、

定量的調査をすべて採用した、文献研究では、主に、サービスの質およびコミットメントに関する理論的研究を行なった。定性的調査では、介護保険施設・事業所の施設長、介護職員に対しインタビュー調査を試みた。定量的調査では、同様の組織に質問紙調査やインターネット調査を行ない、主に多変量解析を用いて分析を試みた。

#### 4. 研究成果

心理的特性とサービスの質との関連については、以下のようなことが確認された。

- (1) 組織コミットメントの情緒的要素は、サービスの質を高める。
- (2) 職業コミットメントの情緒的要素は、サービスの質を高める。
- (3) 組織と職業双方へのコミットメントは、サービスの質を高める。
- (4) 職業コミットメントが高いとき、組織コミットメントの強さは、サービスの質を高める方向に寄与しているが、職業コミットメントが低いとき、影響を与えていない。

これは、職業コミットメントの得点が高いほど組織コミットメントがサービスの質に与える影響が大きくなり、組織コミットメントのサービスの質に対する効果が職業コミットメントによって調整されていることを意味している。従来、職務満足、組織コミットメントなどの変数とサービスの質の関係について数多くの研究が蓄積されてきたが、同時に複数の対象にコミットする二重コミットメントとの関係を意識した研究は少なく、組織以外の対象へのコミットメントを用いた研究はあまり行なわれていない。このような中で、サービスの質を高めるメカニズムを分析し得た。特に、組織コミットメントは、従来から職務成果を説明する重要な変数であったが、ここに、二重コミットメントによる直接効果を確認できたことは、サービスの質をはじめとする職務成果研究の理論的蓄積という意味においても貢献できるものと考えられる。

組織と職業双方へのコミットメントがサービスの質を高めるという事実は、以下のような解釈可能性をもたらしている。組織コミットメントは内的報酬による満足によって増大し、職業コミットメントは内的報酬に関連する仕事を行うことによって喚起されることから(岩田 2001)、職業コミットメントと組織との与える仕事との関係が深いというのは、個人の目標に一致する仕事を組織が与える場合である。一方、職業コミットメントと仕事との関係がないというのは、個人の目標に一致しない仕事を組織が与える場合である。組織コミットメントと職業コミットメントが両立しない場合、個人は組織の与える外的報酬を重視し、職業コミットメントを

弱めて組織コミットメントを強めるか、反対に仕事にかかわる内的報酬を重視して、職業コミットメントを強めて組織コミットメントを弱めるといった態度を取ることが予想される。したがって、介護保険施設・事業所の介護職員の場合、組織への所属と仕事によって内的報酬が十分得られていることが、組織との交換関係を越えた組織への貢献意欲をもたらしており、その結果、質の高いサービスの提供につながっていると考えられる。

また、組織と職業双方へのコミットメントのうち、職業コミットメントの効果がきわだって強く、さまざまな要因の影響を考慮しても、直接的な影響を保持していた。特に、サービスの提供過程にかかわる品質の向上に寄与していた。この事実は、専門職の特性の一つである仕事への積極的な自我関与(田尾 2001)が関係していると考えられる。つまり、自らの職業に対して愛着の高い人は、サービスの提供を通じて得られる報酬(達成感や承認など)を高く価値づけ、高次欲求を充足させるために職務を遂行していると推察される。そのため、適時のサービスを提供したり、利用者への気遣いや利用者ごとの注意を払ったりするといった行動をとることによって、介護職員は仕事の達成感、上司や利用者からの承認といった報酬を獲得することができるので、質の高いサービスを提供するようになると考えられる。個人の職務成果は努力に直接依存するとされていることから(Weiner and Vardi 1980)、職業コミットメント→努力→サービスの質の関係を推論することができる。

この結果の普遍性を検討するため、複数形態へのコミットメントがサービスの質に与える影響を、病院に勤務する看護職員を対象に調査を行なった。その結果、組織コミットメントと顧客コミットメント、職務コミットメントと職業コミットメント、職務コミットメントと顧客コミットメントの組み合わせがサービスの質に正の影響を与えていることが明らかになった。

これらの発見事実を総合すると、福祉施設や病院といったヒューマン・サービス組織においてサービスの質を高めるためには、二重コミットメントの成立が有効であるという結論が得られる。ただし、本研究の複数回にわたる調査のいずれにおいても、同時に組織、職業、顧客にコミットする多重コミットメントに関しては、サービスの質との関連が見られなかった。この問題に関して、今後追加調査、他職種比較などを通じて、より詳細に検討したい。

#### 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 26 件)

- (1) 福間隆康「介護サービス向上に資する組織コミットメントの媒介効果に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2013-4, 2013 年, 1-21 頁。
- (2) 福間隆康「ケアワーカーのキャリア志向と人的資源管理との適合に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2013-2, 2013 年, 1-19 頁。
- (3) 福間隆康「サービスの質が利用者満足度に及ぼす影響—高齢者デイサービスセンターの利用者を対象とした実証研究」介護福祉学 (査読有), 20(1), 2013 年, 15-22 頁。
- (4) 福間隆康「サービスの質に与える二重コミットメントの影響—介護サービス施設・事業所の介護職員を対象とした定量的分析」高知県立大学紀要社会福祉学部編 (査読有), 62, 2013 年, 53-70 頁。
- (5) 福間隆康「職務コミットメントと組織コミットメントによる類型と職務満足およびサービスの質—介護職と看護職を対象とした定量的分析」社会福祉学 (査読有), 53(4), 2013 年, 55-68 頁。
- (6) 福間隆康「サービスの質の規定要因としての職務関与と組織コミットメント—高齢者デイサービスセンターのケアワーカーを対象とした定量的分析」広島大学マネジメント研究 (査読有), 13, 2012 年, 109-124 頁。
- (7) 福間隆康「ケアワーカーのコミットメントの対象とサービスの質との関連性」人材育成学会第 10 回年次大会論文集 (査読無), 10, 2012 年, 221-226 頁。
- (8) 福間隆康「ヒューマン・サービス組織における職務満足、組織コミットメント、サービスの質に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2012-14, 2012 年, 1-20 頁。
- (9) 福間隆康「ケアワーカーのコミットメントの対象とサービスの質との関係に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2012-13, 2012 年, 1-13 頁。
- (10) 福間隆康「職務コミットメントと組織コミットメントによる類型と職務満足およびサービスの質に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2012-9, 2012 年, 1-19 頁。
- (11) 福間隆康「サービスの質に与える二重コミットメントの影響に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2012-8, 2012 年, 1-19 頁。
- (12) 福間隆康「ヒューマン・サービス組織におけるセミプロフェッションの特性」高知県立大学紀要社会福祉学部編 (査読有), 61,

2012 年, 117-131 頁。

- (13) 福間隆康「多重コミットメントに関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2011-24, 2011 年, 1-19 頁。
- (14) 福間隆康「ワーク・コミットメントに関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2011-23, 2011 年, 1-26 頁。
- (15) 福間隆康「組織、仕事、クライアントへのコミットメントがサービスの質に与える影響に関する研究—介護サービス従事者を対象とした量的調査から」日本労務学会第 41 回全国大会研究報告論集 (査読無), 41, 2011 年, 332-339 頁。
- (16) 福間隆康「サービスの質に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2011-22, 2011 年, 1-28 頁。
- (17) 福間隆康「ヒューマン・サービス専門職に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー (査読無), 2011-19, 2011 年, 1-25 頁。
- (18) 福間隆康「介護職員の仕事コミットメントと組織コミットメントとの関係」介護福祉学 (査読有), 18(1), 2011 年, 14-21 頁, [http://ci.nii.ac.jp/els/110009486192.pdf?id=ART0009955113&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order\\_no=&ppv\\_type=0&lang\\_sw=&no=1371546695&cp=](http://ci.nii.ac.jp/els/110009486192.pdf?id=ART0009955113&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1371546695&cp=)
- (19) 福間隆康・原口恭彦「ヒューマン・サービス専門職のキャリア志向—高齢者デイサービスセンターの介護従事者を対象とした定量的分析」聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要 (査読無), 9, 2011 年, 41-56 頁。
- (20) 福間隆康「介護従事者の二重コミットメントとサービスの質の関係—高齢者デイサービスセンターにおける人材タイプ別の比較」ソーシャルワーク学会誌 (査読有), 21, 2011 年, 55-68 頁。
- (21) 福間隆康「ワークコミットメントの 2 形態における弁別妥当性の検討」聖隷社会福祉研究 (査読無), 3, 2010 年, 25-35 頁。
- (22) 福間隆康・原口恭彦「高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員の態度比較—職務関与および組織コミットメントとサービスの質との関連」広島マネジメントレビュー (査読無), 5, 2010 年, 1-18 頁, <http://www.hiroshima-u.ac.jp/upload/26/PDF/2013/hmr-2010-5.pdf>
- (23) 福間隆康・原口恭彦「高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の態度と業績の関連—年齢による違い」広島マネジメントレビュー (査読無), 4, 2010 年, 1-16 頁, <http://www.hiroshima-u.ac.jp/upload/26/PDF/2013/hmr-2010-4.pdf>
- (24) 福間隆康「介護業務従事者の組織コミッ

トメントおよび仕事コミットメントとサービスの質との関係」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー（査読無），2010-23，2010年，1-15頁。

(25) 福間隆康「介護職員のサービスの質向上要因に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー（査読無），2010-5，2010年，1-16頁。

(26) 福間隆康「サービスの質が総合的満足度に及ぼす影響に関する予備的考察」広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー（査読無），2010-4，2010年，1-10頁。

〔学会発表〕（計8件）

(1) 福間隆康「ケアワーカーのコミットメントの対象とサービスの質との関連性」人材育成学会，2012年12月9日，立教大学（東京都）

(2) 福間隆康「職務コミットメントと組織コミットメントによる類型と職務満足およびサービスの質—介護職と看護職を対象とした定量的分析」日本社会福祉学会，2012年10月20日，関西学院大学（兵庫県）

(3) 福間隆康「ヒューマン・サービス組織における職務態度、サービスの質に関する実証分析—介護福祉士の職務満足と組織コミットメントを中心に」日本介護福祉学会，2012年9月23日，京都女子大学（京都府）

(4) 福間隆康「サービス・クオリティの向上に多重コミットメントが与える影響に関する研究—ヒューマン・サービス専門職のコミットメントを中心に」日本経営学会関西部会，2012年6月16日，広島経済大学（広島県）

(5) 福間隆康「サービスの質に与える多重コミットメントの影響—看護師を対象とした量的調査から」広島大学マネジメント学会，2012年3月24日，広島大学（広島県）

(6) 福間隆康「サービスの質の規定要因としての職務コミットメントと組織コミットメント—高齢者サービスセンターの介護職員を対象とした定量的分析」日本ソーシャルワーク学会，2011年7月3日，川崎医療福祉大学（岡山県）

(7) 福間隆康「組織、仕事、クライアントへのコミットメントがサービスの質に与える影響に関する研究—介護サービス従事者を対象とした量的調査から」日本労務学会，2011年6月26日，明治大学（東京都）

(8) 福間隆康「高齢者デイサービスの質が利用者満足度に及ぼす影響」日本介護福祉学会，2010年9月19日，岡山県立大学（岡山県）

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

福間 隆康 (FUKUMA TAKAYASU)

高知県立大学・社会福祉学部・講師

研究者番号：30410509

(2) 研究分担者 ( )

研究者番号：

(3) 連携研究者 ( )

研究者番号：