

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 24 日現在

機関番号：43804

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2012～2014

課題番号：24730499

研究課題名(和文)福祉労働従事者の感情労働と精神的健康との関連

研究課題名(英文)The relationships between the emotional labor and mental health of welfare workers

研究代表者

大村 壮(Omura, So)

常葉大学短期大学部・その他部局等・准教授

研究者番号：70523786

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,700,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、介護や保育といった福祉労働従事者の感情労働の状況とストレス反応や離職意向との関係について、文献的検討、調査的検討を通して探究することである。その結果、介護や保育のみならず看護も含めて社会福祉労働に従事している者は感情労働を余儀なくされていることが考えられる。また離職に関しては、ケア対象との関係より、職場の人間関係の方が個人の負担となって離職につながっていく可能性が考えられる。

研究成果の概要(英文)：This study examined the relationships between the emotional labor and stress response, job separation, by literature researches and investigations. As a result, there were that welfare workers can't help doing "emotional labor". And there were possible relationships between the emotional labor not to be related to an object cared for but the human relations in the workplace.

研究分野：人文学

キーワード：社会的相互作用・対人関係

1. 研究開始当初の背景

現在までに看護職や介護職はもちろんのこと (Karabanow, 1999; 荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004; Waddington & Fletcher, 2005)、銀行員 (Wharton, 1993) や教師や大学教員 (伊佐, 2009; Pugliesi, 1999)、ホテル従業員 (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999) や飲食店従業員 (須賀・庄司, 2007; Tschan, Rochat & Zapf, 2005)、インストラクター (Beal, Trougakos, Weiss & Green, 2006) など非常に多くの職種を対象に感情労働について研究されてきた。そのなかでも武井 (2001, 2006) が指摘しているように、看護職や介護職などの対人援助職における感情労働は、それら業務のなかで主要な位置を占めている。そもそも Hochschild (1983) は感情労働のなかでも、感情規則と感情管理の重要性を指摘している。そのため、感情労働とは感情規則に従って自らの感情を管理することだといえる。さらに Hochschild (1983) が主張する感情労働のポイントは、他律的に感情管理を求められるということと、公私が区別されるということがある。まず他律的な感情管理とは、個々人が属する企業や施設によって、顧客や利用者、患者に対して適切な感情を表現することが求められているということである。そして感情労働には表層演技と深層演技がある。表層演技とは、他者に表出する感情を適切なものとするように努力するというもので、深層演技とは、自らが表出する感情を自分が本当に感じているのだと思いつくように努力するというものである。いずれも他者に対してその場に適した感情を表出することになる。しかし表層演技と深層演技の違いは、表層演技が自分と役割を分離しているのに対して、深層演技は役割に自分を合わせるようにして役割と自分を一致させようとしているという点にある。この役割と自己との距離関係がストレス反応やバーンアウト傾向と関連があると考えられている (Hochschild, 1983)。

このような感情労働はストレス反応やバーンアウト傾向、あるいは幸福感などとの関連があることが指摘されている。例えば、Brotheridge & Grandey (2002) は、表層演技の場合、不協和によって脱人格化が起こるが、深層演技の場合、自己効力などが高まり、プラスの効果があるとしている。そして Tewksbury & Higgins (2006) は、感情の不協和がストレスの前兆であるとしている。また、Montgomery et al (2006) は、負の感情の隠れ目が心身にマイナスの影響をもたらすとしている。その一方で、感情労働とストレス反応やバーンアウト傾向の間には直接的な関係はないとする研究

がある。これらの研究では、セルフモニタリングの程度によって、感情労働の影響の程度が異なるとする研究 (Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1993) や、職業アイデンティティや同僚との関係によって感情労働の影響の程度が異なるとする研究 (Karabanow, 1999)、組織ストレスとの相互作用によって、感情労働による心身への影響の程度が異なるとする研究 (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001) がある。このように多様な先行研究があるが、一貫した傾向は認められていない。そしてそれが離職に繋がっていくのか否かということあまり検討されていない。さらに感情労働によって引き起こされたバーンアウト傾向などを和らげる職場要因についても十分には検討されていない。

このようななかで大村 (2009) は、Hochschild (1983) の定義に立ち戻り、改めて感情労働の定義を行なった。先行研究では「介護や看護の仕事 = 感情労働」とされ、どのような感情労働がなされているのかについてアンケート調査がなされてきた。しかし大村 (2007) は、介護職員を対象にイライラ感情と虐待行為の関係について検討し、イライラ感情が虐待行為を引き起こすことを明らかにした。つまり、イライラ感情をコントロールせずに不適切な行動を表出させていたということである。このことから、「介護や看護の仕事 = 感情労働」という見方は正しくなく、自分の気持ちを管理し適切な行動を表出させている者 (感情労働している者) とそうではない者 (感情労働していない者) がいると考えられる。それではその両者にはどのような違いがあるのだろうか。そして感情労働している者としていない者でストレス反応やバーンアウト傾向、あるいは離職意向などに違いがあるのだろうか。感情労働している者ほど、感情と行動のズレを抱えストレスが高くなるのか、それとも感情労働しない者ほど、感情をストレートに表出することで自己嫌悪に陥りストレスが高くなるのかなど不明な点が多い。

また感情労働には深層演技や表層演技などがあり、どのような感情労働が心身にネガティブな影響を与えるのだろうか。申請者は、看護師を対象とした感情労働とストレス反応やバーンアウト傾向 (大村, 2009) について検討し、表層演技が心身にネガティブな影響を与える可能性を指摘した。またバーンアウト傾向を引き下げる要因の一つに休暇の自律性 (大村, 2008a, 2008b) があることを検討した。しかしこれらの研究では感情労働とストレスや離職意向について十分に検討されていない。またさらに

離職の予防についても検討できていない。そのため、本研究において、福祉労働従事者の感情労働の状況を調べ、その感情労働がストレス反応やバーンアウト傾向、そして離職意向などにどのように関連するのかを明らかにし、離職を防ぐ要因を検討する必要がある。そこで再度、Hochschild (1983) の表層演技と深層演技の区分に則って感情労働を整理し、バーンアウト傾向やストレス反応、そして離職意向との関連を調べることが必要であると考えられる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、介護や保育といった福祉労働従事者の感情労働の状況とストレス反応や離職意向との関係の検討と、離職を防ぐ職場要因の探求である。具体的には感情労働の状況は、心に抱いている感情と表に出す行動の側面から検討する。それにより、心と行動のズレ具合から感情労働の状況を捉える。そしてその感情労働とストレス反応や離職意向との関係を検討する。さらにその結果から、離職を防ぐための職場要因を検討する。

3. 研究の方法

(1) 文献的検討

国内外の介護や保育などの福祉労働に関する感情労働についての調査研究の検討や感情労働論の理論的な検討を行なうために文献的検討を行なった。

(2) 質問紙法

調査対象：保育科学生、その他学科学生

調査内容：人がどのような条件の時に内に感じた感情をそのまま表に出すのか、もしくは出さないのかということについて調べるために、ある人物(A)が他方の人物(B)から苦情や文句を言われているさまざまな場面からなる絵を提示し、回答者に「もしあなたがAであったなら、Bのコメントに対してどのようなことを思いますか、そして実際にどのようなことを言いますか」と問い答えてもらった。絵は、Aが店員でBが客であったり、同僚であったりする場面や、AとBが家族である場面、そしてAとBが他人同士でたまたま顔を合わせた場面などからなっている。またそれと合わせてYG性格検査にも回答してもらった。

(3) 面接法

調査対象：介護労働従事者、保育労働従事者

調査内容：ケア対象と接しているときや同僚と接しているときなど、他者と仕事を行なう上でどのような感情を感じているのか、また感じようと努力しているのか、そして感情をどのようにコントロールしているのかといった感情コントロールについて、またストレスやイライラなどにどのように対処しているのかということについて、そして離職

意向の経験の有無などについて聞き取り調査を行なった。

4. 研究成果

(1) 文献的検討から

多くの研究が感情労働と労働者のストレスやバーンアウト傾向の間に関連があるとしている。例えば、Blau, Bentley & Eggerichs-Purcell (2012) は、救急隊員などの救急医療従事者を対象に調査し、深層演技よりも表層演技の方が仕事消耗に影響を与えることを示した。また Chen, Sun, Lam, Hu, Huo & Zhong (2012) も、ホテル従業員を対象に調査し、表層演技がバーンアウトにつながることを示している。安賀・大蔵 (2015) はコールセンターオペレーターを対象にその感情労働について調査し、表層適応がイライラ感に影響を与えていることを示した。そして石川 (2010) はコールセンターオペレーターを対象にして調査し、感情の不協和、顧客への表層適応、顧客の感情への敏感さがストレス反応に影響を与えていることを明らかにした。そして Zhong, Cao, Huo, Chen & Lam (2012) は看護師を対象にして、表層演技と神経症的傾向が関連していることを明らかにした。

ストレスやバーンアウト傾向以外に、職務満足感などへの影響を調べた研究からも、表層演技よりも深層演技の方がポジティブな影響があることが指摘されている。例えば Abraham (1998) は、表層演技などによる感情の不協和が職務満足にネガティブな影響を与えているとしている。それ以外にも、Chou, Hecker & Martin (2012) は、看護師を対象に調査し、気難しい患者とは表層演技する看護師が多く、また病院のサポートが深層演技や職務満足と関連していることを示している。

しかしその一方で表層演技よりも深層演技の方がストレスやバーンアウト傾向に関連していることを示す研究もある。例えば Adil & Kamal (2013) は、携帯電話サービスや金融部門の責任者を対象に調査し、深層演技が感情的消耗を予想するとしている。また水溪・永井・三上・奥村・三品・登坂 (2011) は、看護師の感情労働について調査し、一般診療科看護師では、表出抑制、深層適応と抑うつが関連していること、また精神科看護師ではどれも抑うつと関連しなかったことを述べている。

さらに深層演技でも表層演技でもどちらも精神的健康にネガティブな影響を与えるという研究もあり、片山 (2010) は、深層適応が不安感に、表層適応が抑うつ感に、そして表出抑制がイライラ感と疲労感に関連していると述べている。また深層演技でも表層演技でもとにかく意識的に演技する方が意識せずにいるよりもよいという研究もある。Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover &

Holman (2007)は、一般開業医を対象にして、本人が意識せずに、半ば自動的にやっつけてしまっているとき、感情規則が感情消耗に関連していること、そして深層演技でも表層演技でも本人が意識してどちらかを行なっている場合、感情規則が感情消耗にはつながらないことを明らかにしている。

以上のようにさまざまな人々を対象とした研究から一貫しない結果が示されている。さらには小林・長津(2013)は、親の介護に携わったことのある中年期の男女を対象とし、親の介護をすることと感情労働との関係を論じている。小林・長津(2013)も述べているが、感情労働概念は、賃労働の文脈で検討されてきた概念である。それを家族間の無償労働にまで拡張した実証的研究は珍しいのではないだろうか。いずれにせよ、感情労働概念で捉える範囲が非常に広がってきていることがわかる。

(2) 質問紙調査から

人が感情をコントロールし、その場に適した感情を表出するためにはどのような条件が必要なのかについて検討した。調査協力者には、次のような図(Figure1)を示して、「下の絵を見て下さい。店員が客から「おい、お釣りが少ないじゃないか!!」と非難されているところです。あなたが店員だったらどんなことを考えますか?そして客に対してどんなことを言いますか?以下のマス目に「考えたこと、思ったこと」と「実際に言うこと」を記入して下さい。それぞれの場面について、あなたが非難されている人だとしたらどんなことを考え、どんなことを実際に言うのかを記入して下さい」という教示を与えて心の中に思うことと実際に口にすることを回答してもらった。



Figure1. 調査に使用した図版例

図版は、Figure1のような店員と客という関係であったり、両者が同僚という関係であったり、そして両者が家族という関係であったり、両者が他人同士の関係で、たまたま顔を合わせた場面で、内容は自らがミスした場合、自分以外がミスし、自分に苦情がきた場

合、よかれと思いやったのに文句を言われる場合である。それらの図版を用いて、どういった条件ならば心に感じた感情と表に出す感情を区別するのを探った。またその反応に影響を与える可能性のある要因として性格を取り上げ、YG性格検査によって調べた。その結果、仕事中の場面では調査協力者全員が心の中に思ったことと実際の表出をズラしていた。そしてFigure1のような場面では、客に対しては、心の中では「うるさい!」や「細かい男だな」など客に対する攻撃的な感情を抱いているのにも関わらず、実際に表出するのは「すみません」や「申し訳ありません」といった謝罪の言葉であり、心の中にある攻撃的な感情を隠ぺいしていた。これは相手が同僚であっても、仕事中心であると心の中にある感情とは別の感情を表出している。

それに対して、例えば以下の図版のような他人同士がたまたま顔を合わせた場面で、(Figure2)では、少し違って来る。



Figure2. 調査に使用した図版例

例えばこういった場面では、心の中では「老人でしょ。座ればいいのに」と思っている、表出するのは「すみません。座られるかなと思ったので」という謝罪である協力者がいる一方で、心の中では「このクソババア」と思い、「年季の入った良い顔をしていたもので勘違いしました!」と表出するなど、心の中にある攻撃的な感情に準じた表出をする協力者もいる。さらに次の図版のように両者の関係が家族である場面(Figure3)であると、心の中の感情とその表出のズレが小さくなって来る。「いつも分けて洗ってやってるわ! たまたま一緒になっちゃっただけだわ! そんな言うならてめえでやれ!」と心の中で攻撃的な感情を抱きつつ、「あらっごめんね。いつも分けてるんだけど、おかしいわね~」と違う感情を表出する協力者もいるが、先ほどのFigure2のような場面に対する反応とは違い、心の中と表をズラさない協力者が多くなっている。例えば「うるせえな。お前

が洗濯しろや！！」と心で思い、「自分で洗濯しろ！うっさいな」と表出する協力者や、「だったら自分で洗ってよ！」と心の中で思い、「だったら自分で洗ってよ！」と表出しているように、心の中と表がまったく同じになる協力者もいた。



Figure3. 調査に使用した図版例

このように、自分の役割が何なのか、場が公的なのか私的なのかによって心の中の感情と表に出す感情をズラしたり一致させたりしていた。自らの役割が店員などの賃労働者である場合の方が、母親などの無償労働者である場合よりも、感情をズラす人の割合が高いことが明らかになった。またその傾向は協力者の性格傾向によっても違いが見られなかった。このことから、感情をどのようにズラすのかどうかは、賃労働に従事しているのか、無償労働に従事しているのかによって大きく異なる可能性が示された。

(3) 面接調査から

ケア対象と接しているときにどのような感情を感じるのかを調査したところ、保育労働従事者の方が介護労働従事者よりもポジティブな感情を抱きやすいことが明らかになった。保育労働従事者が対象とするのは主に乳幼児であり、一般的に「可愛い」と思われやすい。その一方で介護労働従事者の対象は高齢者などであり、一般的にはあまりポジティブな印象が抱かれない。そういった対象の違いが影響したと考えられる。また保育労働従事者であっても、ネガティブな感情を抱くこともわかった。それは特に乳幼児であっても、年上になればなるほどネガティブな感情を抱きやすくなるようである。というのも、幼ければできないことや間違えることなどがあるのは当たり前だと捉えることができるが、年上になればなるほど、できるのにやらない、やってはいけないことをわかってい

るのにやってしまうなど、調査協力者の「できるだろう」という思いからズレるとネガティブな感情が生じやすいということである。また両者ともに同僚や上司などに対しては幼児や高齢者よりもネガティブな感情を抱きやすいことが明らかになった。介護労働従事者の場合、特に仕事のスピードが遅い同僚などにイライラすることがわかった。また自分の苦労や大変さを理解してくれない上司に対してもネガティブな感情を抱きやすいこともわかった。逆に部下を労う上司などに対してはポジティブな感情を抱きやすい。そして保育労働従事者の場合、介護労働従事者と同じように、仕事のスピードが遅い同僚にはネガティブな感情を抱きやすいが、特に多かったのが、上司に対してである。上司が自分たちの努力を認めてくれないときや自分たちの考えを聞き入れてくれないなどのときに上司にネガティブな感情を抱くようである。また両者ともに対象者と関わる際にはできるだけポジティブな感情を大げさに表現するようにしていることが共通していた。また仕事のイライラやストレスも、休日を使うことで解消していることが共通していた。介護労働従事者も保育労働従事者も勤務歴が長くても7年程度の比較的若い人々であったため、休日に友人と遊びに出かけたり、好きなことをして過ごすなどして心身をリフレッシュしていた。そして職場での感情コントロールと離職意向の関係はあまりなかった。特に対象者に対して示す感情をコントロールしていること自体が大きな負担となっていることはなく、どちらかというと同僚や上司との人間関係の悩みから離職を考えるとのことであった。

6. 研究組織

(1) 研究代表者

大村壮 (OMURA SO)

常葉大学短期大学部・保育科・准教授

研究者番号：70523786