

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



高階 利徳
(兵庫県立大学)
(国際商経学部教授)



開本 浩矢
(大阪大学大学院)
(経済学研究科教授)

< 要 旨 >

看護師や介護職員といった対人援助業務人員は、エッセンシャルワーカーとも呼ばれ、社会を支える必要不可欠な職務を担っている。そのような労働者のマネジメントにおいて喫緊の課題と認識されているのが、彼らの組織定着である。彼らは、日常的に強いストレス要因に曝露しており、それが離職行動を促している。

そこで本論文では、看護師や介護職員といった対人援助業務人員の職務ストレスが、組織定着その他の結果に及ぼす影響を分析した。具体的には、主たる職務ストレス要因として感情労働を設定し、それが離職情報探索行動や離職意思に及ぼす影響を分析した。ここで感情労働とは、顧客に何らかの感情変化をもたらすよう企図して実践される、表情・仕草の統制を意味する。患者・利用者の心情を汲み取り適切な医療やサービスを提供することは対人援助業務人員の職務の中核であり、同時に、職務ストレスの主因でもある。われわれは、ストレス要因としての感情労働が、組織定着等へ影響しているか検討した。また離職関連の変数のみならず、主観的なパフォーマンス（主観的満足度や創造性）も従属変数として追加し、感情労働の影響を幅広く検討した。

また感情労働と組織定着等との間の関係性は、特定の心理的状态によって調整される可能性がある。そこで本論文では、組織行動論領域の比較的新しい概念である心理的資本に着目した。心理的資本とは、個々人が有しているポジティブな心理的エネルギーを意味する。本論文では、心理的資本を、感情労働と組織定着等との間の関係性を調整するモデレータの役割を果たすものとして組み入れた。

統計的に分析したところ、感情労働と心理的資本は、組織定着や主観的パフォーマンスに対して有意に影響することが確認された。また感情労働と組織定着等との間の関係性は、個々の心理的資本（中でもレジリエンスと楽観性）次第で変わりうることが示唆された。

1. 研究の目的	4. 分析結果
2. 先行研究のレビューと仮説の提示	4.1 予備的分析
2.1 感情労働	4.2 要約統計量
2.2 心理的資本	4.3 感情労働と心理的資本が組織定着と個人成果に与える影響
2.3 仮説の提示	4.4 心理的資本が感情労働と諸結果との間を調整する効果
3. 調査の概要と方法	5. 結果とディスカッション
3.1 調査の概要	5.1 発見事実の要約と考察
3.2 測定尺度	5.2 含意
	5.3 限界と今後の課題

1. 研究の目的

医療・介護をはじめとするヒューマン・サービス施設における焦眉の経営課題は、対人援助業務人員の確保ないしは組織定着とってよい。看護師の場合、専門的国家資格に裏付けられる高いエンプロイアビリティを背景に、もとより流動的な人材と認識されている。またケアワークの現業にあたる介護職員についても、人口構成の高齢化や増え続ける福祉施設の数を鑑みれば、より良い労働条件を求めて容易に他施設・他業界に転出しうる人材と考えられる。人員の定着率が低い当該業界施設において、この経営課題の優先度は高い。

では、これら人員の組織定着を促進する要因を何に求めればよいだろうか。われわれはその要因として、「感情労働」と「心理的資本」に着目している。以降で、これらに関するこれまでの議論を概括する。そのうえで、これらが組織定着その他の結果を説明することが出来るか、量的データを用いて実証する。

2. 先行研究のレビューと仮説の提示

組織定着研究（離職研究）は、従来、多様な視点（職務満足感、組織コミットメント、代替的職務機会、リアリティ・ショック、職務ストレス、職務への埋め込み等）から検討されてきたとってよい。本論文では、感情労働と心理的資本の観点から、新しい知見の探索を試みる。

2.1 感情労働

「感情労働 (Emotion Labor/Emotion Work)」とは、「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」であり、「賃金と引き替えに売られる＜交換価値＞を有する労働」である (Hochschild, 1983: 邦訳7ページ末注)。感情労働概念提唱者のHochschild (1983) によれば、感情労働とは、肉体労働・頭脳労働と区別される第三の労働形態である。具体的には、自身の感情を職務を遂行する上での道具・資源として活用し、顧客・クライアント（医療施設の患者、福祉施設の利用者と

いったようなサービス受益者)に何らかの好ましい感情変化を生じさせることを職務の中核とする労働を意味する。感情労働は、典型的には第三次産業(医療、介護・福祉を含むサービス産業)において発揮される労働と考えられている。また感情労働は、そのような業種・職種の従事者にとってのストレス(=ストレスの原因)としての側面も有しており、さまざまなストレーン(=ストレス反応)の規定因となりうる(富樫・戸梶, 2007)。その意味で感情労働は職務ストレス研究の延長線上に位置づけられる新展開なのであり、組織成員の定着研究において有意義な知見を与えうる有望な概念と位置づけることができる。

この感情労働を、定量的に測定しようとする試みが進展している。そのひとつが、Zapfら(1999)を中心としたFEWSの開発である¹。彼らは、フランクフルト感情労働尺度(Frankfurt Emotion Work Scale :FEWS)を開発し、感情労働の測定を試みている。当尺度には5つの下位尺度、すなわち“ポジティブ感情の表出(Positive Emotion)”、“ネガティブ感情の表出(Negative Emotion)”、“クライアントの感情への敏感さ(Sensitivity Requirements)”、“クライアントとの相互作用の統制(Interaction Control)”および“本来の感情と表出している感情との間の不協和(Emotions Dissonance)”が含まれており、分析の結果、その妥当性が確認された。国内研究に目を移せば、荻野ら(2004)は、看護・介護労働者を対象とした調査において、このFEWSを援用している。分析の結果、“患

者へのネガティブな感情表出”、“患者への共感・ポジティブな感情表出”、“感情の不協和”、“感情への敏感さ”というFEWSオリジナルとは異なる4因子構造が抽出され、一定の妥当性が検証された。

さてこの感情労働は、組織成員の心理・行動を予測すると考えられる。感情労働の後続要因として、多くの研究が、職務満足感の減退とバーンアウトを設定している。結果、これらへのロバストな影響関係が一貫して示された(関・古川, 2012)。感情労働の論理的帰結として組織成員の組織定着抑制(離職)が考えられるはずだが、WalshとBartikowski(2013)等の少数の研究を除けば、管見の限り、離職への影響を定量的に実証したものは少ない。こと看護師・介護職員を対象とした研究に限れば、十分とはいえない。

さらに研究の蓄積が求められるのが、感情労働がもたらす“ポジティブな帰結”に関する研究である。そもそも感情労働とは、顧客・クライアントの感情に働きかけ、望ましい感情変化を引き出していく、職場から強く奨励される職務行動である。感情労働への積極的取り組みが、個々の職務成果(例えば提供されるサービスの質、Groth, et al., 2009)や、そのような成果向上を企図した革新的行動へつながっていく可能性を想定することができる。そのように考えれば、感情労働をストレスとしての位置づけに狭く押し留めておくのではなく、むしろ、組織成員の望ましい行動や職務成果を説明する概念へと拡張して研究する(例えばZapf &

¹ FEWS以外のもうひとつの有力な尺度としてBrotheridge & Lee (2003)を中心としたELS (Emotion Labour Scales)がある。彼らは、Hochschildが強調する“表層演技(Surface Acting、顧客等に対して表層的な表情・仕草を装うこと)”と“深層演技(Deep Acting、顧客等に対して自分が適切な感情を感じるように本心を操作すること)”を中核に、“強度(Intensity)”、“頻度(Frequency)”、“種類(Variety)”、“持続時間(Duration)”という6次元構成の尺度を開発した。

Holz, 2006) 意義を提起することができる。したがって、感情労働のどのような側面がストレスサとして機能し、またどのような側面が組織上望ましい結果を導くよう作用するのか、検証する必要があるだろう。

2.2 心理的資本

「心理的資本 (Psychological Capital)」とは、Luthansらによれば、「個人のポジティブな心理状態」を表す概念である (Luthans, et al., 2015: 邦訳11ページ)。この心理的資本は、挑戦的課題を成功させる“自信 (Efficacy)」、現在や将来の成功に対して肯定的帰属を与える“楽観性 (Optimism)」、根気よく目標に向かい、成功のためならば目標への道筋をも変えていく“希望 (Hope)」、問題や困難に直面しても耐え、元の状態以上に成長する“レジリエンス (Resilience)”という既存の4つの構成概念を統合した高次構成概念であり、組織行動を説明する新たな概念として注目が集まり始めている。

心理的資本に関する実証研究も進んでいる。例えば心理的資本は、職務満足感・組織コミットメント・ウェルビーイング・組織市民行動などのポジティブな行動と心理 (Avey, et al., 2011やLuthans, et al., 2015: 邦訳第9章のメタ分析)、エンゲイジメント (Sweetman & Luthans, 2010)、創造性 (Rego, et al., 2012) などの規定因と想定され、それが実証されている。ただし心理的資本を、組織成員の定着要因と定め検証する分析は、まだ緒に就いたばかりである (例えばSun, et al., 2012; 顧, 2015など、

未だ少ない)。

さらに心理的資本は、その概念の原義に立ち返れば、感情労働のようなストレスサと (離職意思・バーンアウトのような) 退却的行動との間の関係を調整する効果を果たすことが想定される。事実、それを示唆する研究も現れている (例えばYin et al., 2018)。すなわち、同一のストレスサに曝露されていても、心理的資本を豊かに備えている個人の場合、ネガティブな反応が抑制される (あるいはポジティブな反応が促進される) 可能性がある。しかし実証研究の緒に就いたばかりの心理的資本について、実際、そのような調整効果がありうるのか、また下位次元ごとに調整のあり方が異なるのか、十分な検証がなされていない。そこで本論文では、感情労働と離職行動等の間の関係を調整する媒介変数としても心理的資本を位置づけ、探索的な調整効果の検証も行うこととする。

2.3 仮説の提示

ここまでの議論を整理すれば、本論文での仮説は以下のように提示出来る。

- (仮説1) 感情労働は、対人援助業務人員の組織定着・職務成果に有意に影響する
- (仮説2) 心理的資本は、対人援助業務人員の組織定着・職務成果に有意に影響する
- (仮説3) 心理的資本は、感情労働と対人援助業務人員の組織定着・職務成果等との間の関係を有意に調整する

3. 調査の概要と方法

3.1 調査の概要

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実施された。質問票は1071通配布され、そのうち884通が回収された（回収率=82.5%）。回収された884通のうち、有効回答は863通であった（有効回答率=97.6%）。

調査対象となった施設の内訳は、介護施設が9つ、医療施設が5つである。回答者の内訳は、以下の通りである。男性218名（25.8%）、女性626名（74.2%）、不明19名であった。平均年齢は43.0（±11.8）歳、平均勤続年数は4.8（±5.4）年であった。担当職種の内訳は、介護職員429名（50.6%）、生活相談員67名（7.9%）、ケアマネジャー50名（5.9%）、看護師208名（24.5%）、リハビリ専門職72名（8.5%）、その他22名（2.6%）、不明15名であった。従事する職場の種類の内訳は、訪問型介護施設70名（8.4%）、通所型介護施設361名（43.1%）、入所型介護施設181名（21.6%）、多機能複合型介護施設29名（3.5%）、医療施設197名（23.5%）、不明25名であった。雇用形態の内訳は、正規雇用573名（67.3%）、非正規雇用278名（32.7%）、不明12名であった。職位の内訳は、管理職114名（14.2%）、非管理職690名（85.8%）、不明59名であった。

3.2 測定尺度

感情労働：感情労働を測定する有力な尺度とし

て、先述のFEWSがある。本論文の問題意識に従えば、顧客・クライアントに好ましい感情変化をもたらさうるポジティブ次元と、ストレスサとしての次元とを両方包含している尺度が望ましいことになるが、その点からもFEWSが妥当であろう。日本語版のFEWS系尺度として、やはり先述の荻野ら（2004）の感情労働尺度がある。当尺度は看護・介護労働者を対象に妥当性が検証されている。調査対象を同じくする本論文にとって一層適当であることから、採用することとした。具体的な質問項目は「本心とは異なる感情を示すことがある」など21項目である。

心理的資本：Luthansら（2007：pp.237-238）のPsyCap Questionnaire（PCQ）24項目から一部抜粋し、一定のアレンジを施して設定した。アプリアリ次元は、先述のとおり“自己効力感”“楽観性”“希望”そして“レジリエンス”の4次元構造である。具体的な質問項目は「私は、自分の仕事で目標設定に貢献できる自信がある」など12項目である。

離転職情報収集行動：藤原（2007）の離転職情報収集行動尺度を採用する。離転職情報収集は、実際の離職直前の真剣な心理状態を反映する行動だろう。離職意思と強い相関関係があるものと推測されるが、理論的には弁別すべきである。具体的な質問項目は、「転職のために、インターネットでリクルート情報を検索する」など5項目である。

離職意思：Goodら（1996）のIntention to quitを翻訳し採用した。具体的な質問項目は、「私は、頻繁に今の職場を辞めることを考える」など3項目である。

主観的患者／利用者満足度：サービス受益者側の好ましい感情変化を評価するため、職務成果に対する人員自身の主観的な認識を測定する。ここではLarsenら（1979）から一部を抜粋し、翻訳して設定した。具体的な質問項目は、「全体的に一般的な意味で利用者・患者は受けたサービス・医療行為に対して満足していると思う」など7項目である。

創造性：革新的行動として、創造性を設定する。創造性の尺度として、ZhouとGeorge（2001）のCreativity Scaleを一部抜粋し、翻訳して設定した。具体的な質問項目は、「私は仕事の改善のための工夫やアイデアを思いつく」など3項目である。

ここまでに説明した質問項目は、全て、リッカート5点尺度（1=全くあてはまらない～5=全くそのとおり）である。

また、年齢と勤続年数、および性別・職種・雇用形態・職位・施設タイプに関するダミー変数を、統制変数として分析に投入する。

4. 分析結果

4.1 予備的分析

分析に先立ちコモン・メソッド・バイアスを確認するため、Podsakoffら（2003）の方法で確認する。ここまでに紹介したすべての観測変数を用いて探索的因子分析を実施した。その結果、固有値1以上の因子が17個抽出された。また第1因子の全観測変数の分散に対する説明率

は、13.88%にとどまった。このことから、本論文が取り扱うデータには、深刻なコモン・メソッド・バイアスはないものと判断した。

感情労働尺度21項目について探索的因子分析を実施した。因子の抽出方法は最尤法、回転法はプロマックス回転である。カイザー基準およびスクリー基準を基本として、3因子構造を仮定して分析した。第1因子は、利用者・患者に対して優しい対応を職務として行っているという事柄で共通していた。その結果、「ポジティブ感情の表出」とよぶべき因子として解釈した。第2因子は、利用者・患者の気持ちを積極的に読み取り、共感しようとする事柄で共通していた。その結果、「相手感情の察知・共感」とよぶべき因子として解釈した。第3因子は、利用者・患者に対して、本心とは異なる感情を表出し自己をコントロールしている事柄で共通している。その結果、「感情の不協和」とよぶべき因子として解釈した。

また、この結果を踏まえて確証的因子分析を実施した。結果は図表1のとおりである。

その結果、CFI=.949、GFI=.966、AGFI=.945、RMSEA=.059、SRMR=.048と十分な適合度を示した。それぞれの因子が強く負荷した項目の合計得点を項目数で除した単純平均を算出し、「ポジティブ感情の表出」尺度（ $\alpha = .800$ ）、「相手感情の察知・共感」尺度（ $\alpha = .739$ ）、「感情の不協和」尺度（ $\alpha = .596$ ）とした。

図表1 感情労働の確証的因子分析結果

項目	第1因子	第2因子	第3因子
第1因子：ポジティブ感情の表出 ($\alpha=.800$)			
利用者・患者が良い気分になるよう努めなくてはならないことがある	.740		
利用者・患者にとりわけ優しく接しなくてはならないことがある	.725		
利用者・患者に温かい対応をしなくてはならないことがある	.712		
利用者・患者に喜びの感情を示さなくてはならないことがある	.662		
第2因子：相手感情の察知・共感 ($\alpha=.739$)			
自分を利用者・患者の立場において理解しようとするところがある		.662	
利用者・患者の気持ちを察するように心がけている		.648	
利用者・患者の気持ちに共感しようと奥に努めているところがある		.641	
利用者・患者の感情にとりわけ注意を向けているところがある		.628	
第3因子：感情の不協和 ($\alpha=.596$)			
状況に応じて感情を使い分けなくてはならないことがある			.639
自分の感情を抑えるところがある			.557
本心とは異なる感情を示すところがある			.520

注) CFI=.949、GFI=.966、AGFI=.945、RMSEA=.059、SRMR=.048

次に心理的資本尺度の12項目について、探索的因子分析を実施した。因子抽出方法・回転法は先と同様である。分析の結果、Luthansらが想定する4因子が再現せず、3つの因子が抽出された。第1因子は、アприオリ次元の“自己効力感”と“希望”の一部に対応している。吟味した結果、「自己効力感」とよぶべき因子として解釈した。第2因子は、アприオリ次元

の“レジリエンス”に対応している。したがってこれを「レジリエンス」とよぶべき因子として解釈した。第3因子は、アприオリ次元の“楽観性”に対応している。したがってこれを「楽観性」とよぶべき因子として解釈した。

また、この結果を踏まえて確証的因子分析を実施した。結果は図表2のとおりである。

図表2 心理的資本の確証的因子分析結果

項目	第1因子	第2因子	第3因子
第1因子：自己効力感 ($\alpha=.668$)			
私は、自分の仕事で目標設定に貢献できる自信がある	.731		
私は、解決策を見つけるために困難な問題を分析することに自信を持っている	.571		
私は、現在の仕事目標を達成するための手段が多いと思える	.522		
私は、仕事に対して成功的な達成経験がある	.521		
第2因子：レジリエンス ($\alpha=.652$)			
私は、たいいてい仕事でストレスが多い状況に上手く対処できる		.665	
私は、仕事で挫折すると、立ち直ることや気持ちの切り替えが難しい (R)		-.601	
私は、過去の失敗をくよくよ考えない		.595	
第3因子：楽観性 ($\alpha=.497$)			
私は、仕事に関して将来起こることに楽観的である			.541
私は、いつも仕事の良い面を見ている			.469

注) CFI=.944、GFI=.975、AGFI=.954、RMSEA=.058、SRMR=.040、(R)は逆転尺度

その結果、CFI=.944、GFI=.975、AGFI=.954、RMSEA=.058、SRMR=.040と十分な適合度を示した。それぞれの因子が強く負荷した項目の合計得点を項目数で除した単純平均を算出し、「自己効力感」尺度 ($\alpha = .668$)、「レジリエンス」尺度 ($\alpha = .652$)、「楽観性」尺度 ($\alpha = .497$)と

した。

最後に離転職情報収集行動・離職意思・主観的患者／利用者満足度・創造性について、弁別的妥当性を検証するため確認的因子分析を実施した。結果は**図表3**のとおりである。

図表3 結果変数の確認的因子分析結果

項目	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
第1因子：離転職情報収集活動($\alpha = .848$)				
転職のために、インターネットでリクルート情報を検索する	.867			
よりよい条件の職場がないか、情報を集める	.811			
求人情報誌などを手にする	.804			
他の職場の友人に中途採用の情報について尋ねる	.691			
求職期間中の雇用保険についての話をする	.431			
第2因子：離職意思($\alpha = .880$)				
私は、頻繁に今の職場を辞めることを考える		.899		
私は、この職場を辞める決意を固めている		.852		
私は、できるだけ早い内にこの職場を去りたい		.778		
第3因子：主観的患者／利用者満足度($\alpha = .773$)				
全体的に一般的な意味で利用者・患者は受けたサービス・医療行為に対して満足していると思う			.669	
利用者・患者は受けたサービス・医療行為の量に対して満足していると思う			.636	
知人が似たような援助のニーズをもっているとしたら利用者・患者は私たちのサービス・医療行為を知人に勧めようと思う			.582	
利用者・患者が受けたサービス・医療行為は本人の問題を解決するのに役立ったと思う			.581	
利用者・患者は常に自分が望んでいたサービス・医療行為を得ることができたと思う			.571	
利用者・患者が再び援助を必要とすることになればもう一度私たちのサービス・医療行為を利用すると思う			.548	
私が提供したサービス・医療行為は常に利用者・患者のニーズを満たしたと思う			.442	
第4因子：創造性($\alpha = .553$)				
私は、仕事の改善のために新しいスキルや知識を積極的に探している				.668
私は、仕事の改善のための工夫やアイデアを思いつく				.583
私は、問題が起こった際にこれまでとは異なるやり方を試している				.370

注) CFI=.967、GFI=.958、AGFI=.944、RMSEA=.041、SRMR=.038

その結果、CFI=.967、GFI=.958、AGFI=.944、RMSEA=.041、SRMR=.038と十分な適合度を示した。それぞれの因子が強く負荷した項目の合計得点を項目数で除した単純平均を算出し、「離転職情報収集行動」尺度 ($\alpha = .848$)、「離職意思」尺度 ($\alpha = .880$)、「主観的患者／利用者満足度」尺度 ($\alpha = .773$)、「創造性」尺度

($\alpha = .553$)とした。

4.2 要約統計量

本論文で使用する変数の要約統計量は、**図表4**のとおりである。相関係数は、紙幅の関係で省略する。

図表4 要約統計量

変数名	α 係数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
年齢		43.0	11.8	20	75
勤続年数		4.81	5.44	1	34
女性ダミー		.74	.44	0	1
介護職員ダミー		.50	.50	0	1
生活相談員ダミー		.08	.28	0	1
ケアマネジャーダミー		.06	.23	0	1
看護師ダミー		.25	.43	0	1
リハビリ専門職ダミー		.09	.28	0	1
正規雇用ダミー		.69	.46	0	1
非管理職ダミー		.85	.35	0	1
訪問型ダミー		.09	.28	0	1
通所型ダミー		.42	.49	0	1
入所型ダミー		.21	.41	0	1
多機能複合型ダミー		.04	.18	0	1
ポジティブ感情の表出	.800	3.86	.63	1.00	5.00
相手感情の察知・共感	.739	3.90	.54	1.25	5.00
感情の不協和	.596	3.72	.70	1.00	5.00
自己効力感	.668	3.07	.58	1.00	5.00
レジリエンス	.652	3.06	.76	1.00	5.00
楽観性	.497	2.96	.69	1.00	5.00
離転職情報収集活動	.848	2.52	.95	1.00	5.00
離職意思	.880	2.42	1.06	1.00	5.00
主観的患者／利用者満足度	.773	3.21	.49	1.33	5.00
創造性	.553	3.19	.62	1.00	5.00

4.3 感情労働と心理的資本が組織定着と個人成果に与える影響

感情労働と心理的資本を独立変数、離転職

情報収集行動等を従属変数とした重回帰分析を実施した。その際、統制変数もあわせて投入した。結果は図表5の通りである。

図表5 感情労働と心理的資本が心理・行動に与える影響

(統制変数)	従属変数			
	離転職情報収集活動	離職意思	主観的満足度	創造性
年齢	-.119 **	-.105 **	.060	.003
勤続年数	-.069 †	-.037	.046	-.038
女性ダミー	.080 †	.032	.037	-.030
介護職員ダミー	.103	.103	.037	.080
生活相談員ダミー	.074	.049	.077	.056
ケアマネジャーダミー	.041	-.025	.079	.092 †
看護師ダミー	.018	.014	.033	.069
リハビリ専門職ダミー	-.032	-.096	.062	.131 *
正規雇用ダミー	.076	.084 †	-.036	.004
非管理職ダミー	.038	.035	.032	-.030
訪問型ダミー	.006	-.043	.016	-.003
通所型ダミー	-.012	-.146 *	.201 **	.064
入所型ダミー	-.067	-.161 **	-.006	.071
多機能複合型ダミー	-.046	-.023	.025	.013
(感情労働)				
ポジティブ感情の表出	-.062	-.027	.014	.043
相手感情の察知・共感	-.189 **	-.132 **	.239 **	.130 **
感情の不協和	.203 **	.156 **	-.119 **	.004
(心理的資本)				
自己効力感	.075 †	-.041	.188 **	.481 **
レジリエンス	-.155 **	-.164 **	.103 **	.094 **
楽観性	-.090 *	-.153 **	.182 **	.081 *
R^2	.162 **	.208 **	.356 **	.423 **
自由度調整済み R^2	.138	.186	.338	.407

注) ** $p < .01$, * $p < .05$, † $p < .10$ 、表中の係数は全て標準化偏回帰係数

感情労働のうち「相手感情の察知・共感」は、「離転職情報収集行動」と「離職意思」を有意に抑制し、「主観的患者／利用者満足度」と「創造性」を有意に促進していた。「感情の不協和」は、「離転職情報収集行動」と「離職意思」を有意に促進し、「主観的患者／利用者満足度」を有意に抑制していた。「ポジティブ感情の表出」は、全ての従属変数に対して非有意であった。次に心理的資本については、「レジリエンス」と「楽観性」が「離転職情報収集行動」と「離職意思」を有意に抑制していた。「自己効力感」は非有意であった。また「主観的患者／利用者満足度」と「創造性」については、心理的資本の下位因子全てが有意に正の影響を与えていた。この結

果より、仮説1および2は、概ね支持された。

4.4 心理的資本が感情労働と諸結果との間を調整する効果

最後に、感情労働と諸結果との間を心理的資本が調整するかどうか、を探索的に検討した。ただし感情労働が3因子、心理的資本が3因子、従属変数が4つあり、交互作用の組み合わせは膨大である。紙幅の関係上、結果の全てを述べないが、いくつかの興味深い結果を得ることができた。本論文では、特に有意なモデルのみを抜粋して示すこととする。その結果は**図表6**のとおりである。なお表中の回帰係数は、全て非標準化係数である。

図表6 感情労働と離職意思・創造性との間を調整する心理的資本の効果

	従属変数	
	離職意思	創造性
切片	2.438	3.201
(統制変数)		
年齢	-0.009 **	0.003
勤続年数	-0.006	-0.003
女性ダミー	0.099	-0.101 †
介護職員ダミー	0.222	0.045
生活相談員ダミー	0.182	0.109
ケアマネジャーダミー	-0.104	0.120
看護師ダミー	0.061	0.054
リハビリ専門職ダミー	-0.304	0.271 †
正規雇用ダミー	0.220 *	0.051
非管理職ダミー	0.101	-0.087
訪問型ダミー	-0.137	0.051
通所型ダミー	-0.251 †	0.069
入所型ダミー	-0.339 *	0.151 †
多機能複合型ダミー	-0.066	-0.002
(感情労働)		
ポジティブ感情の表出	-0.098 **	0.037
相手感情の察知・共感	-0.301 **	0.383 **
感情の不協和	0.267 **	-0.034
(心理的資本)		
レジリエンス	-0.312 **	
楽観性		0.178 **
(交互作用項)		
ポジティブ感情の表出*レジリエンス	0.220 *	
相手感情の察知・共感*レジリエンス	-0.187 †	
感情の不協和*レジリエンス	-0.111	
ポジティブ感情の表出*楽観性		-0.053
相手感情の察知・共感*楽観性		-0.025
感情の不協和*楽観性		0.064 †
R^2	.197 **	.223 **
自由度調整済み R^2	.173	.122

注) ** $p < .01$, * $p < .05$, † $p < .10$ 、表中の係数は全て非標準化偏回帰係数

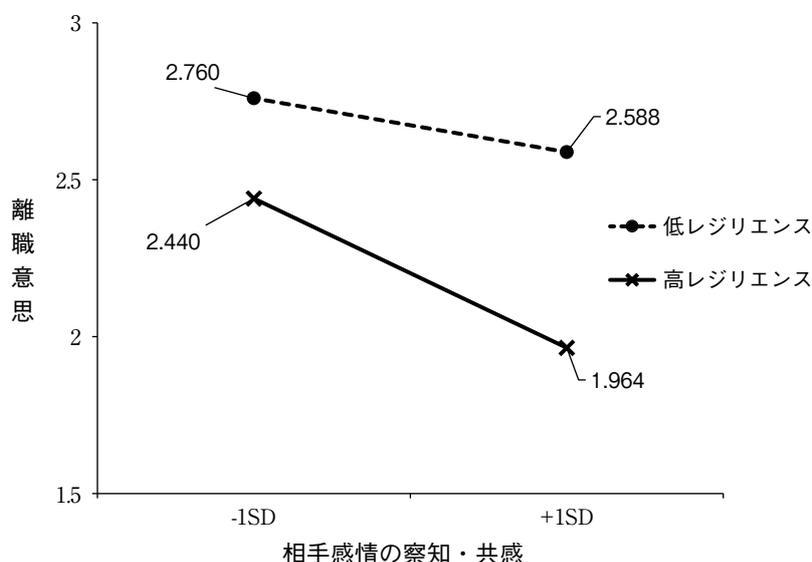
まず興味深い結果が得られたのは、感情労働を独立変数、心理的資本のレジリエンスを調整変数、離職意思を従属変数としたモデルである。感情労働3因子とレジリエンスとの交互作用項3つを投入したところ、「ポジティブ感情の表出×レジリエンス」が5%水準で有意であった。10%水準であるが「相手感情の察知・共感×レジリエンス」も有意であった。

もうひとつは、感情労働を独立変数、心理的資本の楽観性を調整変数、創造性を従属変数としたモデルである。感情労働3因子と楽観性との交互作用項3つを投入したところ、10%水準ではあるが、「感情の不協和×楽観性」が有意であった。

このことから、感情労働と緒結果との間を、心理的資本の下位因子が調整する可能性があることが示唆されるのである。ただし調整効果を議論する際には、下位検定も実施する必要がある。そこで、有意であった交互作用項について単純傾斜分析を実施した。ここでは、特に有意で興味深い結果のみに絞り込んで報告する。単純傾斜分析の結果を図示したものは、**図表7**と**図表8**のとおりである。

「相手感情の察知・共感×レジリエンス」という交互作用項が、10%水準で有意であった。これについて単純傾斜分析を実施し、その結果を図示したものが、**図表7**である。

図表7 離職意思に対する相手感情の察知・共感とレジリエンスの交互作用分析

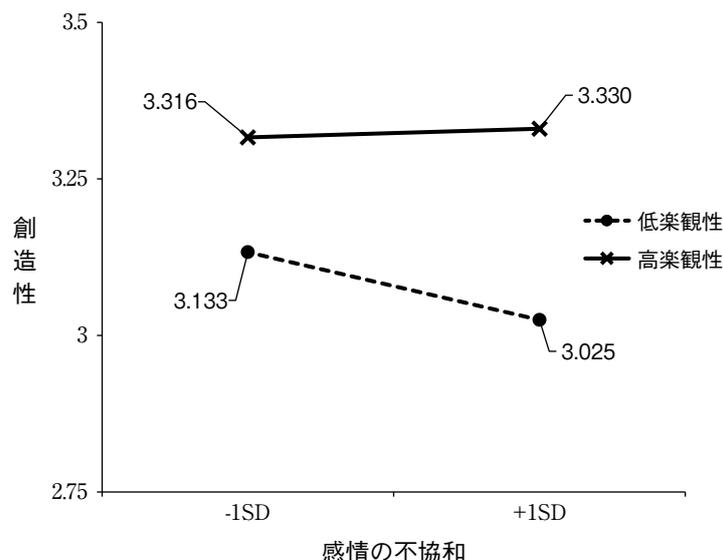


その結果、低レジリエンスの場合、相手感情の察知・共感が離職意思に与える影響は認められないが ($\beta = -.083, p = .131$)、高レジリエンスの場合、相手感情を察知し、共感することが離職意思を有意に抑制していた ($\beta = -.230,$

$p < .00$)。

また「感情の不協和×楽観性」という交互作用項も10%水準で有意であった。これについても同様に単純傾斜分析を実施し、その結果を**図表8**に示した。

図表8 創造性に対する感情の不協和と楽観性の交互作用分析



その結果、高楽観性の場合、感情の不協和が創造性に与える影響は認められないが ($\beta = .011, p = .818$)、低楽観性の場合、10%水準ではあるが、感情の不協和が組織成員の創造性を抑制していた ($\beta = -.081, p = .069$)。

この結果より、仮説3は、一部、支持されたといってよい。

5. 結果とディスカッション

5.1 発見事実の要約と考察

職務ストレス研究の新展開と位置づけられる感情労働であるが、組織定着はもとより、主観的な成果認識や創造性といったような“ポジティブな帰結”をも的確に説明する有益な概念であることが確認された。心理的資本も同様、組織定着、主観的な成果認識や創造性を的確に説明する概念であることが確認された。

ただし感情労働の「ポジティブ感情の表出」

が、全ての従属変数に対して、有意な変数とならなかった。これは、本心とは異なる演技をしているという、Hochschild (1983) が言うところの「表層演技」に近似するものと見てよい。表層的な演技をしている程度では離職を促進することはないが、同時にポジティブな行動・心理を導くこともないようである。管理者が感情労働による“ポジティブな帰結”を期待するならば、「本心からの (Authenticな) 感情労働」を促進する管理施策をどう設計するかという、別の課題に直面するだろう。

またストレスサとして作用する感情労働がもたらす様々な結果を、個人のポジティブな内的資源である心理的資本が調整するかどうか実証的に検証した。それが果たすいくつかの調整効果の存在が示唆された。これは、既存研究を補強する有意義な新知見であり、後続研究を大いに刺激するものであろう。

5.2 含意

医療・介護の現場に従事する対人援助業務人員は、日頃、苛烈なストレス状況に曝露されている。ストレスの除去自体がそもそも重要な経営課題であるが、それはしばしば容易ではない。しかしストレスの影響を緩和するように作用する心理的資本の働きが、本論文で一定程度、確認された。この結果を起点として、職場における心理的資本開発プログラムの有効性を打ち出せるのではなかろうか。人員の組織定着という課題に直面する管理者が選択可能な方策の幅を、問題焦点型サポート以外にも広げていくことが期待される。有効な心理的資本開発プログラムとはどのようなものか、それぞれが挑戦的な課題である。しかし、研究者や実践者が注力すべき方向性を具体的に示した意味で、本論文には一定の価値がある。

5.3 限界と今後の課題

第一に、日本語版心理的資本尺度の改良を継続することである。オリジナルの心理的資本の測定尺度は、米国の社会文化的文脈を背景に開発されている、原典に忠実に邦訳したとしても、ただちに我が国で実施される調査でも妥当だということにはならないかもしれない。事実、今回、心理的資本尺度を用いて探索的因

子分析および確証的因子分析を実施したが、因子的妥当性が十分確認されない事態に直面した。さらに尺度の内的整合性が低い因子があったことも無視してはならない。

第二に、コモン・メソッド・バイアス (Common Method Bias) 問題である。Podsakoff et al (2003) の手順に従い、一応、そのリスクが少ないことを示した上で分析したが、それが完全に排除されたわけではない。第三者が評価した指標等を個人データに紐つける手法等を駆使して分析することが本来求められるのだろう。この点も、十分解決されているわけではない。

このように、われわれの研究には多くの課題が残されている。しかし「感情労働」と「心理的資本」の二つの概念が秘める理論的・実践的な価値が否定されるわけではない。

[利益相反] 開示すべき利益相反はない。

[謝辞] 本論文は、JSPS 科研費 19K01914 および 19K01808 の助成を受けたものである。また本論文は、日本労務学会第 50 回全国大会自由論題報告の内容をベースに、大幅に加筆修正したものである。問題点や改善への示唆を与えてくださった参加者各位にも御礼を申し上げたい。

【引用文献】

○ Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H., "Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance", *Human resource development quarterly*, Vol.22 No.2 (2011),

pp.127-152.

○ Brotheridge, C. M., & Lee, R. T., "Development and validation of the Emotional Labour Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.76 Issue 3 (2003), pp.365-379.

- 藤原 勇,「若年正社員における離職意識と離転職情報収集行動を規定する要因」, 関西大学大学院 心理学叢誌, 第1号 (2007), 67-75頁。
- Good, L. K., Page, J. T., & Young, C. E., “Assessing Hierarchical Differences in Job-Related Attitudes and Turnover Among Retail Managers”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.24 No.2 (1996), pp.148-156.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G., “Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy”. *Academy of Management Journal*, Vol.52 No.5 (2009), pp.958-974.
- 関 瑜・古川久敬,「感情労働に関する研究の概括と展望」, 九州大学心理学研究, 第13巻 (2012), 49-56頁。
- Hochschild, A. R., *The Managed Heart -Commercialization of Human Feeling- 1st ed.*, The University of California, 1983. (石川准・室伏亜希訳『管理される心 感情が商品になるとき』世界思想社, 2000年。)
- 顧 抱一,「従業員離職行動の規定要因としての心理的資本に関する研究—中国のアパレルメーカーを事例として—」, 経営行動科学, 第28巻 第2号 (2015), 117-137頁。
- Larsen, D. L., Attkisson, C., Hargreaves, C. W. & Nguyen, T. D., “Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale”, *Evaluation and Program Planning*, Vol.2 No.3 (1979), pp.197-207.
- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J., *Psychological Capital*, Oxford University Press, 2007.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J., *Psychological capital and beyond*, Oxford University Press, 2015. (開本浩矢・加納郁也・高階利徳・井川浩輔・厨子直之訳『こころの資本—心理的資本とその展開—』中央経済社, 2020年。)
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎,「対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響」, 心理学研究, 第75巻 第4号 (2004), 371-377頁。
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P., Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, Vol. 88 No.5 (2003), pp.879-903.
- Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & e Cunha, M. P., “Authentic leadership promoting employees' psychological capital and creativity”, *Journal of business research*, Vol.65 No.3 (2012), pp.429-437.
- Sun, T., Zhao, X. W., Yang, L. B., & Fan, L. H., “The impact of psychological capital on job embeddedness and job performance among nurses: a structural equation approach”, *Journal of advanced nursing*, Vol.68 No.1 (2012), pp.69-79.
- Sweetman, D., & Luthans, F., “The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement”, In Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (Ed.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, Psychology Press, 2010, pp.54-68.
- 富樫誠二・戸梶亜紀彦,「ヒューマン・サービス職における感情労働研究概観：リハビリテーション専門職の感情労働研究の課題を見据えて」, 大阪河崎リハビリテーション大学紀要, 創刊号 (2007), 33-41頁。
- Walsh, G., & Bartikowski, B., “Employee emotional labour and quitting intentions: Moderating effects of gender and age”, *European Journal of Marketing*, Vol.47 No.8 (2013), pp.1213-1237.
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., & Li, H., “Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining mediating and moderating models”, *Current Psychology*, Vol.37 No.1 (2018), pp.343-356.
- Zapf, D., & Holz, M., “On the positive and negative effects of emotion work in organizations”, *European journal of work and organizational psychology*, Vol.15 No.1 (2006), pp.1-28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini H., & Isic A., “Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.8 Issue 3 (1999), pp.371-400.
- Zhou, J. & George, J. M., “When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice”, *Academy of Management Journal*, Vol.44 No.4 (2001), pp.682-696.