

介護職員における組織心理と行動に関する一考察

-職務満足とソーシャル・サポートが組織コミットメント と組織市民行動に与える影響についての実証研究-

四方 典裕

キーワード：介護職員、職務満足、ソーシャル・サポート、組織コミットメント、
組織市民行動

1. はじめに

平成 27 年度介護労働実態調査（公益財団法人 介護労働安定センター）によると介護職員の離職率は 16.5%で、離職者の約 75%が勤務年数 3 年未満で離職している。事業所の規模別では 19 人以下の小規模での離職率が最も高く、退職理由として最も多かった回答が“職場の人間関係に問題があったため”（25.4%）であった。このような現状の中で、上司が成長的サポートを提供しているという介護士の認識は離職の意識を低下させ、感情的サポートが組織市民行動と正の有意な関係があると厨子(2010)により報告されている。また組織コミットメントと職務満足は離職意思との間に負の有意な関係があり、ソーシャル・サポートと離職意思の関係に影響を与える媒介効果があると厨子・井川(2012)により報告されている。しかし介護職員において性別や勤続年数によって、職務満足やソーシャル・サポートが、組織コミットメントや組織市民行動と関連しているかどうかは詳細に検討されていない。

そこで本研究の目的は介護施設に勤務する介護職員において職務満足とソーシャル・サポートが組織コミットメントと組織市民行動に影響を与えるかどうかを明らかにするとともに、性別や勤務年数などの属性がそれらに影響を与えるかどうかを明らかにすることである。

2. 先行研究の検討

2-1. 職務満足

職務満足とは「個人の仕事と仕事の経験の評価によりもたらされる喜ばしいもしくは肯定的な感情」とされており (Locke, 1976)、人間の短期的な心的なエネルギーを意味する概念と位置付けられている (厨子, 2010)。本研究においては、職務満足が組織コミットメント、組織市民行動と有意な関係があるかどうかを検討する。

2-2. ソーシャル・サポート

ソーシャル・サポートとは「ある人を取り巻く重要な他者から得られる様々な形の援助」 (久田, 1987) とされており、比較的短い期間に表出する行動変化を捉える変数と考えられている (厨子, 2010)。またソーシャル・サポートは情緒的ソーシャル・サポートと道具的ソーシャル・サポートという 2 因子から構成される概念とみなす考え方が浦 (1992) によって報告されている。すなわち情緒的ソーシャル・サポートとはストレスに苦しむ人の傷ついた自尊心や情緒などの精神面に働きかけてその傷を癒し、自ら積極的に問題解決に当たることができる状態に戻すような働きかけを意味し、道具的ソーシャル・サポートはストレスに苦しむ人にそのストレスを解決するのに必要な資源を提供したり、その人が自分でその資源を手に入れることができるような情報を与えたりする働きかけを意味している。本研究においてもソーシャル・サポートを情緒的サポートと道具的サポートに 2 因子に分類して、組織コミットメント、組織市民行動との関連につき検討する。

2-3. 組織コミットメント

組織コミットメントとは「組織と従業員の関係の特徴づけ、組織における構成員を継続、もしくは中止する決定に関する意味合いを持つ心理状態」 (Meyer & Allen, 1991) とされており、長期的な心的エネルギーを意味する概念と捉えられている (厨子, 2010)。また組織コミットメントは情緒的コミットメントと功利的コミットメントの 2 次元に集約される。介護職員で重要な離職との関連においては、施設への愛着や損得勘定ではない前向きな思いをとらえる目的で、本研究では情緒的コミットメントのみを取り上げることとした。また離職との負の有意な関連から組織コミットメントを従属変数として重回帰分析を行う。

2-4. 組織市民行動

組織市民行動とは「従業員が行う行動のうち、正式な職務の必要条件ではないが、それによって組織の効果的機能を促進し、正式な給与体系によって保証されるものではない行動」(Organ, 1988)とされており、長期の行動レベルの変化を捉える概念と考えられている(厨子, 2010)。組織市民行動は複数の次元から構成されるが、本研究では職務上の困難に直面したメンバーを支援する行動である愛他主義のみを分析に用いた。その理由は厨子ら(2010)によると①理論的関心からは、多くの研究で愛他主義が用いられている。②実践的関心からは、離職率が高い組織では、代替人員が見つかるまでお互いの業務をサポートする行動は、継続的に良質のサービスを提供するうえで重要となるということが挙げられている。本研究においても同様の理由で、愛他主義のみを用いることとした。また職務業績との正の有意な関連から組織市民行動を従属変数として重回帰分析を行う。

3. 仮説と分析モデル

3-1. 仮説

介護施設は基本的には非営利組織であり、介護職員にとって、利用者に貢献したいという主体的な関心の実現が重要であると考えられる。そのためには介護施設における職員満足度や職員に対するサポート体制は重要であり、これらがいかに充実しているかによって組織に対する愛着が高まるかどうか、また意欲的な活動が引き出されるかどうかの影響してくるものと考えられる。そこで厨子(2010)を参考に、日常の心理的なエネルギーを意味する職務満足と、比較的短い期間に表出する行動変化を捉える変数であるソーシャル・サポートをそれぞれ独立変数として、長期的な心的エネルギーを意味する概念と捉えられている組織コミットメントと長期の行動レベルの変化と捉えられている組織市民行動を従属変数として以下の6つの仮説を設定した。仮説5, 6は勤務年数がこれらに関連しているかを検証する目的で設定した。

仮説1 ソーシャル・サポートを受けている介護職員は組織コミットメントも高くなる。

仮説2 職務満足が高い介護職員ほど組織コミットメントも高くなる。

仮説3 ソーシャル・サポートを受けている介護職員は組織市民行動をよく行う。

仮説4 職務満足が高い介護職員ほど組織市民行動をよく行う。

仮説5 勤務年数の長い介護職員は短い者よりも組織市民行動をよく行う。

仮説6 勤務年数の長い介護職員は短い者よりも組織コミットメントが高い。

3-2. 分析モデル

職務満足、ソーシャル・サポート、組織コミットメント、組織市民行動の4変数と属性（年齢、性別、勤務年数）から図1で示すような分析モデルを設定した。

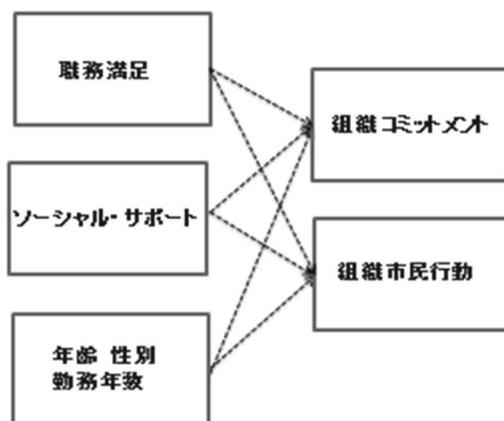


図1：分析モデル

4. 方法

4-1. 調査の概要

本研究で用いるデータは特別養護老人ホーム、通所介護施設、グループホーム、ケアハウスの4介護保険施設に勤務する246名の介護職員に対して、質問紙票調査によって2014年11月に収集されたものである。回収数は160、回収率65%、有効回答数は147、有効回答率60%であった。性別は男性23名、女性124名で、平均年齢36.1±11.9歳であった。また平均施設勤務年数は5.1±6.9年であった。

4-2. 測定項目

調査項目は①対象者の属性（年齢、性別、勤務年数）②職務満足（6項目）③ソーシャル・サポート（計10項目〈情緒的4、道具的6〉）④組織コミットメント（情緒的）（5項目）⑤組織市民行動（愛他主義）（7項目）計28項目である。対象者の属性を除く全ての質問項目に対する回答尺度は、「そう思う」5点、「どちらかといえばそう思う」4点、「どちらともいえない」3点、「どちらかといえばそう思わない」2点、「そう思わない」1点のリッカート5点尺度である。

「②職務満足」で用いた6項目は厨子(2010)の職務満足調査の質問用紙を参考に、職場や仕事に関する全般的な満足感を測定する概念である全体的職務満足感を尋ねた。質問内容の具体的項目は表1に示す。

表1 職務満足に関する質問項目

変数	質問内容
職務満足	この施設で働くことが、好きである
職務満足	朝、仕事に行くのが楽しい
職務満足	職場に対し、満足している
職務満足	この施設での仕事に満足している
職務満足	この仕事自体には何の不満も無い
職務満足	この仕事にやりがいを感じている

「③ソーシャル・サポート」で用いた10項目は厨子(2010)のソーシャル・サポート調査の質問用紙を参考に、道具的サポートと情緒的サポートという2次元から構成されると想定して、それぞれに関して尋ねた。質問の具体的項目を表2に示す。

表2 ソーシャル・サポートに関する質問項目

変数	質問内容
情・サポート	上司は、私が仕事で落ち込んでいるとき元気つけてくれる
道・サポート	上司は私が仕事における課題を克服できるように助言してくれる
情・サポート	上司は、私が仕事で動揺しているときになくさめてくれる
情・サポート	上司は、私が仕事で悩んでいるときに相談にのってくれる
道・サポート	上司は、私が技能を獲得することに力を貸してくれる
道・サポート	上司は、私が新しい知識を吸収するのを援助してくれる
道・サポート	上司は、私がスキル・アップできるように援助してくれる
道・サポート	上司は、私が成長できるように補助してくれる。
情・サポート	上司は、私が仕事で気が動転しているときに同情を示す
道・サポート	上司は、私の成長につながるようなアドバイスをくれる

「④組織コミットメント（情緒的）」で用いた5項目は西田(2000)の情緒的コミットメントの質問用紙を参考に、組織への愛着を捉える情緒的コミットメントの程度を測定する項目を設定した。質問内容の具体的項目を表3に示す。

表3 組織コミットメントに関する質問項目

変数	質問内容
組織コミットメント	私は、施設の一員として仕事をすることに誇りを持っている
組織コミットメント	私は、施設に対して感謝の気持ちを持っている
組織コミットメント	私は、この施設に対して愛着を感じる
組織コミットメント	私は、「施設という家族」の一員であると思っている
組織コミットメント	施設は、私にとって誠心誠意を尽くすに値するところである

「⑤組織市民行動（愛他主義）」で用いた7項目は厨子(2010)の組織市民行動に関する調査の質問用紙を参考に、愛他主義という1次元から構成されると想定して、質問項目を設定した。質問内容の具体的項目を表4に示す。

表4 組織市民行動に関する質問項目

変数	質問内容
組織市民行動	自ら進んで上司の仕事を手伝うことがある
組織市民行動	多くの仕事をしている人の手助けをしている
組織市民行動	休んでいる人の仕事を進んで引き受ける
組織市民行動	困っているメンバーに対してお互いに支援している
組織市民行動	新人が業務や職場に慣れるよう自発的に援助している
組織市民行動	必要な時には同僚の仕事を進んで引き受ける
組織市民行動	周囲のメンバーが私のことを助けてくれる

4-3. 分析方法

分析方法は職務満足、ソーシャル・サポート、組織コミットメント、組織市民行動のすべての因子に対して因子分析を行い、次元の確認を行う。次に信頼性分析を行う。相関分析により属性を含む各変数間の関連性を確認した上で、職務満足、ソーシャル・サポートおよび属性を独立変数とし、組織コミットメント、組織市民行動を従属変数とした重回帰分析を実施する。以上の分析はSPSS Statistics 22により行った。

5. 結果

5-1. 因子分析、記述統計、相関係数

ソーシャル・サポートと組織市民行動が2因子構造となった。その他は単一因子構造であった。またそれぞれの因子に関する信頼性分析においてCronbach α を求めた。0.8以上で項目の削除を要する変数は存在しなかった。

それぞれの因子に対応する項目の合計得点を項目数で除して、合成変数を作成した。表5に記述統計量を示す。また表6に分析で使用する各変数の相関係数を示す。職務満足、ソーシャル・サポート、組織コミットメント、組織市民行動の各変数間に有意な相関関係が認められた。*は相関係数が5%水準で有意であること、また**は1%水準で有意であることを示す。

表5：記述統計量

	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	信頼性係数
年齢	148	19	69	36.13	11.92	
勤務年数	148	0.00	17.00	4.65	3.62	
性別	148	0.00	1.00	0.16	0.36	
職務満足	148	1.00	5.00	3.13	0.83	0.88
ソーシャル・サポート(道具)	148	1.00	5.00	3.57	0.85	0.91
ソーシャル・サポート(情緒)	148	1.00	5.00	3.52	0.89	0.94
組織コミットメント	148	1.20	5.00	3.30	0.87	0.88
組織市民行動	148	1.57	5.00	3.61	0.58	0.80

表6：相関表

	年齢	勤務年数	性別	職務満足	ソーシャル・サポート (情緒的)	ソーシャル・サポート (道具的)	組織コミットメント	組織市民行動
年齢	1							
勤務年数	0.185*	1						
性別	-0.204*	0.081	1					
職務満足	0.247**	0.035	0.029	1				
ソーシャル・サポート (情緒的)	-0.061	0.052	0.121	0.403**	1			
ソーシャル・サポート (道具的)	-0.027	-0.033	0.037	0.435**	0.733**	1		
組織コミットメント	0.153	0.104	0.098	0.813**	0.496**	0.454**	1	
組織市民行動	0.061	0.171*	0.079	0.438**	0.528**	0.435**	0.495**	1

注) * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

5-3. 回帰分析

職務満足、ソーシャル・サポートと属性（年齢、性別、勤務年数）を独立変数とし、組織コミットメントを従属変数とする重回帰分析を行った。結果は表7に示すように情緒的ソーシャル・サポートの従属変数に対する回帰係数が0.1%レベルで統計的有意であった。また職務満足の従属変数に対する回帰係数が0.1%レベルで統計的有意であった。

以上から仮説1に関しては情緒的ソーシャル・サポートを受けている介護職員が、組織コミットメントが高いことがわかった。

また仮説2に関しては仮説通りで職務満足が高いほど組織コミットメントが高いことがわかった。

仮説6に関しては勤務年数が組織コミットメントに対して有意な影響を与えていないことがわかった。

職務満足、ソーシャル・サポートと属性（年齢、性別、勤務年数）を独立変数とし、組織市民行動を従属変数とする重回帰分析を行った。結果は情緒的ソーシャル・サポートの従属変数に対する回帰係数が0.1%レベルで統計的有意であった。また職務満足の従属変数に対する回帰係数が0.1%レベルで統計的有意であった。勤務年数の従属変数に対する回帰係数も5%レベルで統計的に有意であった。

以上から仮説3に関しては情緒的ソーシャル・サポートを受けている介護職員は組織市民行動をよく行うことがわかった。

仮説4に関しては仮説通りで職務満足が高い介護職員ほど組織市民行動をよく行うことがわかった。

仮説5に関しては仮説通りでA施設勤務年数の長い者は短い者よりも組織市民行動をよく行うことがわかった。

表7 重回帰分析①(組織コミットメント)

独立変数	従属変数 組織コミットメント
年齢	-0.045
勤務年数	0.092
性別	0.052
職務満足	0.801***
ソーシャル・サポート(情緒的)	0.367***
ソーシャル・サポート(道具的)	0.161
自由度調整済みR ²	0.641
F値	51.628***

注) ***p<0.001

表8 重回帰分析②(組織市民行動)

独立変数	従属変数 組織市民行動
年齢	0.079
勤務年数	0.166*
性別	0.009
職務満足	0.411***
ソーシャル・サポート(情緒的)	0.440***
ソーシャル・サポート(道具的)	0.102
自由度調整済みR ²	0.293
F値	10.745***

注) *p<0.05 ***p<0.001

以上から下記解釈モデルを作成した。(図2)

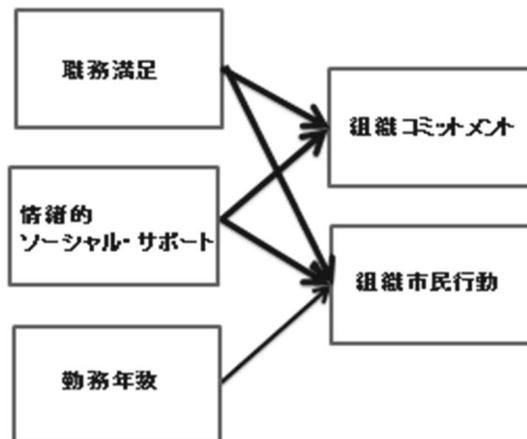


図2 解釈モデル

6. 考察

一般企業においては性別、年齢、勤務年数は組織市民行動に影響を与えないと田中(1998)らより報告されているが、今回我々の検討した介護施設に勤務する介護職員に関しては勤務年数が組織市民行動に有意な関係が認められた。勤務年数が長くなるとともに、組織市民行動という正式な給与体系によって保証されない行動が非営利組織である介護施設においてはみられることを反映しているものと考えられる。

職務満足や情緒的ソーシャル・サポートが組織コミットメントと有意な関係が得られたことから、介護職員において、離職と負の関係にある(厨子(2010))組織へのコミットメントが高まるためには、普段の職場満足が高くなる職場環境と日常からの情緒的ソーシャル・サポートが重要であると考えられる。また職務満足、情緒的ソーシャル・サポートは組織市民行動と有意な関係にあったことから、職場業績と正の有意な関連をもつと報告されている(厨子・井川(2012))組織市民行動が行われる環境が形成されるためには、日頃の職務満足と情緒的ソーシャル・サポートが重要であり、介護の質向上につながっていく可能性があるものと考えられる。

ソーシャル・サポートの中で、道具的ソーシャル・サポートは組織コミットメントおよび組織市民行動と有意な関係は認められなかった。すなわち本研究において、介護職員は上司からの機会の提供より、メンタルサポートの影響が大きいと考えられる。吉田(2014)によると介護労働は肉体労働にも、頭脳労働にも該当しない、第三の労働といわれる感情労働の側面が存在するとしている。このため日常からの情緒的ソーシャル・サポートを重要視して、組織的な体制の整備が必要であると考えられる。

7. 限界

本研究の限界としては1 社会福祉法人での調査であるため、今回見出された結果が、他のサンプルでも見出されるか確認する必要がある。

8. 結語

介護施設に勤務する介護職員において、職務満足と情緒的ソーシャル・サポートは組織コミットメントと組織市民行動に有意な関係を認める。また属性のうち、勤務年数が組織市民行動に有意な影響を与える。介護の現場を感情労働の職場と捉え、職員の職務満足を高める取り組みや情緒的ソーシャル・サポート体制を整備することで介護の質を高め、ひいては離職軽減に結びつけていくことが重要である。

謝辞

本稿を作成するにあたり、たいへん丁寧にご指導いただいた姫路独協大学経済情報学部高階利徳先生に深く感謝の意を表します。また本研究のもととなった調査にあたって、兵庫県立大学大学院経営研究科医療マネジメントコースの荻野匡俊氏、矢野啓子氏、介護マネジメントコースの小林寛氏、宇佐美文人氏には集計、統計処理などでたいへんお世話になりました。この場を借りて感謝を申し上げます。

参考文献（引用文献を含む）

- [1] Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally College Pub. Co. pp. 1297-1349
- [2] Meyer, J.P. ; Allen, N.J. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment". *Human Resource Management Review* 1: P61-89
- [3] Organ ,D.W. 1998, *Organizational Citizenship Behavior: the good soldier syndrome*, Lexington book, Lexington, MA
- [4] 厨子 直之(2010)「ナレッジワーカーのソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職に関する実証分析」 和歌山大学経済学会研究年報 14, 469-486。
- [5] 厨子 直之、井川 浩輔(2012)「ナレッジワーカーのパフォーマンス・マネジメントーソーシャル・サポートと離職の関係における職務満足・組織コミットメントの媒介効果ー」 経営行動科学 25(2), 113-128。
- [6] 久田 満(1987)「ソーシャル・サポート研究の動向と今後の課題」 看護研究 20(2), 170-179。
- [7] 浦 光博(1992)「支えあう人と人 -ソーシャル・サポートの社会心理学」 pp58-59 サイエンス社 東京
- [8] 西田 豊昭(2000)「職務満足, 組織コミットメント, 組織公正性, OCB が職場の有効性に及ぼす影響」 経営行動科学 13(3), 137-158。
- [9] 田中 堅一郎、林洋一郎、大淵憲一(1998)「組織シチズンシップ行動とその規定要因についての研究 経営行動科学 12(2), 125-144。
- [10] 吉田 輝美(2014)「感情労働としての介護労働」 pp15~25 旬報社 東京

引用ホームページ

- [1] 平成 27 年度介護労働実態調査 公益財団法人 介護労働安定センター
http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h27_chousa_kekka.pdf
(2016 年 12 月 31 日アクセス)