

# 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 —

### Job involvement and organizational commitment as factors that influence service quality

: A quantitative analysis toward at the care worker of the day-service centers for the elderly

福 間 隆 康  
Takayasu Fukuma

#### 要 約

本稿は、ケアワーカーの職務関与と組織コミットメントがサービスの質に及ぼす相対的影響力を明らかにすることを目的とした。調査は、高齢者デイサービスセンターで働くケアワーカー295名を対象に質問紙調査（郵送法）を行った。重回帰分析を行った結果、情緒的職務関与、行動的職務関与、愛着、および内在化がサービスの質に正の影響を与えていることが明らかとなった。さらに、職務関与のほうが組織コミットメントよりもサービスの質に及ぼす相対的影響力が強いことが確認された。これらの結果から、高齢者デイサービスセンターにおけるケアワーカーのサービスの質を向上させるためには、職務への興味や自主的に職務を遂行しようとする意欲を高めると同時に、組織への一体感や愛着を高めていくことの重要性が示唆された。

キーワード：職務関与、組織コミットメント、サービスの質、ケアワーカー、デイサービス

#### 1. はじめに

介護サービス施設・事業所が今後ますます増大する介護ニーズに対応し、多くの国民が望んでいるサービスを提供していくためには、良質なサービスを安定的に供給していく必要がある。そのためには、いかに個々の職員の資質を向上させ、サービスの質を高めていくかが、今後の介護サービス施設・事業所にとっての重要な課題である。

介護サービス施設・事業所におけるサービスの質は、職員の意識や態度によって大きく影響されるといわれており（東條・前田, 1985）、田尾（1995）は、このような組織では、職員の意欲を組織目標の達成に結びつけることが重要であると指摘している。介護サービスは、基本的に人が人に対して提供するサービスであることから、介護サービスを支える人材がサービスの質を左右する鍵となる。したがって、介護サービス施設・事業

所のサービスの質を向上させるためには、個々の職員がそれぞれのサービスの質を向上させることが重要である。対人サービスでは、サービス担当者の技能、知識、モチベーションなどが、サービス内容の品質を左右することから（近藤, 1997）、個々のサービスの質を向上させるためのマネジメントを検討する際には、職員の態度に注目することが有効であろう。態度とは、感情、認知、行動の3つの要素から構成されるある事象に対する反応のことである（Rosenberg and Hovland, 1960）。人間の態度にはさまざまなものが含まれるが、なかでも、職務関与と組織コミットメントは、組織内において職務パフォーマンスと関連がある態度変数として注目されている（石川, 2000）。介護サービス施設・事業所のケアワーカーの職務パフォーマンスについても、これらの態度変数が重要な関わりを持つと考えられるため、彼（彼女）

らのサービスの質を向上させるためのマネジメントを検討する際には、これらの態度変数に着目していく必要があるだろう。

これまでヒューマン・サービス組織<sup>1)</sup>における専門職 (professional) の職務態度と職務パフォーマンスの関係については、いくつかの研究が行われてきた (e.g., Aryee and Tan, 1992; Meyer, Allen and Smith, 1993; Mowday, Steers and Porter, 1979; Steers, 1977)。しかし、これらの研究はある特定の態度変数に焦点を当てており、職務関与と組織コミットメントを多次元でとらえ、2つの変数のどちらがサービスの質に与える影響力が強いのかを明らかにした研究は少ない。

職務関与と組織コミットメントを多次元的に把握することは、次の2つのメリットがあるだろう。1つは、2つの変数のどの要素がサービスの質のいかなる要素に影響を及ぼすのかが明らかになれば、さまざまな人的資源管理上の方略を効率的に実践することが可能になる点である。もう1つは、2つの変数を多次元で把握することによって、1つの側面のみからとらえていたときよりも、議論の広がりや深まりが大きくなる点である。これは既存のモデルに新しい視点を提供することになるだろう。また、概念としての説明力もより高まることが予想され、さらに重要な知見を得ることもつながることが期待できる。では、介護サービス施設・事業所において、サービスの質を向上させるためには、ケアワーカーの職務関与、組織コミットメントのどの要素を高めればよいのか、これが本稿の主要なリサーチ・クエスションである。このような問題意識に基づき、本稿は、職務関与と組織コミットメントがサービスの質に及ぼす相対的影響力を明らかにすることを目的とする。

## 2. 先行研究

### 2.1 職務関与と組織コミットメントの定義と構成要因

高度の知識や技術によってサービスを提供する職業は、プロフェッション<sup>2)</sup>と呼ばれており、フルプロフェッション (完成された専門職)、セミプロフェッション (半専門職)、パラプロフェッション (補助専門職) の3つの階層構造をなしている (田尾, 1995, 2001)。一般に、セミプロフェッションには、看護師、ソーシャルワーカー、

ケアワーカー、研究開発技術者などの組織内専門職が該当するといわれている。セミプロフェッションは、被雇用が前提であり、科学としての体系が十分でないといわれているものの、専門的知識や技術を用いて仕事する職業である。したがって、就業環境や対人サービスの程度の違いはあるが、セミプロフェッションを対象としたこれまでの研究上の知見は、活用できる部分も十分にあると考えられる。また、職務関与と組織コミットメントは、あらゆる職種に適用できる。したがって、本稿では、同じセミプロフェッションのカテゴリーに分類される看護師や研究開発技術者との比較も視野に入れてケアワーカーの職務態度を議論する。

本稿では、職務関与とは、「個人と職務との心理的距離 (義村, 2007, p.14)」であり、個人が知覚する職務への態度を表す概念としてとらえる。同様に、組織コミットメントとは、「個人と所属組織との心理的距離 (義村, 1999, p.23)」であり、個人が知覚する所属組織へ態度を表す概念としてとらえる。

職務関与は、単一の構成概念を提唱している研究 (e.g., Blau, 1985a; Kanungo, 1982; Lawler and Hall, 1970) と、複数の構成概念を提唱している研究 (e.g., Jans, 1982; Lodahl and Kejner, 1965; 義村, 2007) が存在する。義村 (2007) は、職務関与を態度の3要素に対応させ、情緒的側面 (職務への興味や愛着)、認知的側面 (生活の中で仕事に有する重要性)、行動的側面 (自発的な職務関連行動をとる意志) を持つ多面的な概念であるととらえている。そして、基礎研究者を対象に、職務関与の因子構造について確認的因子分析を行い、3因子モデルの妥当性を支持している。

一方、高木 (1997) によると、組織コミットメントも単一次元から多次元でとらえる傾向にある。単一の構成概念を想定した組織コミットメント測定尺度 (Mowday, Steers and Porter, 1979) が開発された後、3つの構成概念を想定したモデル (e.g., Allen and Meyer, 1990; O'Reilly and Chatman, 1986) が提示されている。コミットメントを包括的な概念としてとらえた最も代表的な定義といわれている Meyer and Allen (1991) は、情動的、存続的、規範的の3つの要素からコミットメントが構成されると主張している。情動

的コミットメント (affective commitment)<sup>3)</sup> は、組織への愛着と組織目標や価値の内面化を含む組織への好意的な感情に基づいた関係である。存続的コミットメント (continuance commitment) は、組織を辞める際のコストの知覚に基づいた関係であり、規範的コミットメント (normative commitment) は、義務感や責任感に基づいた関係を表している。

組織コミットメントと職務パフォーマンスとの関連については、有意な関係を見出せなかった研究もいくつか存在しており (e.g., Mathieu and Zajac, 1990; Steers, 1977; 大里, 2008), 必ずしも一貫した結果が示されているわけでない。組織コミットメントが職務パフォーマンスに与える影響に一致した実証結果がみられない理由の1つとして、組織コミットメントの測定尺度が異なる点を指摘できる。つまり、組織コミットメントのとらえ方に違いがあるため、職務パフォーマンスとの関連が有意な場合と関連がない場合が出てくるのである。情緒的コミットメント、規範的コミットメント、存続的コミットメント別にメタ分析を行った研究結果によれば、情緒的コミットメントは職務パフォーマンスと弱い正の関連を示し、規範的コミットメントは職務パフォーマンスと有意な関連がなく、存続的コミットメントは職務パフォーマンスと弱い負の関連を持つことが確認されている (e.g., Cooper-Hamik and Viswesvaran, 2005; Meyer, Stanley, Herscovitch and Topolnytsky, 2002)。これらの研究結果をふまえて、本稿では、組織コミットメントの3要素をすべて取り上げるのではなく、情緒的コミットメントのみを取り上げることにする。

## 2.2 職務関与と組織コミットメントの独立性

職務関与と組織コミットメントは、類似概念であることから、両変数の関係を整理しておきたい。Blau (1985a) によると、職務関与は現在従事している「職務」が対象であるのに対して、組織コミットメントは現在所属している「組織」が対象であるといった明確な概念上の違いがあると述べている。また、Kanungo (1982) は、前者は今現在の仕事との関係についての信念であるから、組織全体に対する一般的な態度を表す後者とは異なると指摘している。さらに、Jans (1982) も前者を仕事や地位に対する関与と定義し、後者

と区別している。

次に、これまでの実証研究をみると、2つの変数の間には、正の有意な相関があるものの、別々の概念であることを示した研究がいくつか存在する (e.g., Blau, 1985b; Blau and Boal, 1989; Brooke, Russell and Price, 1988; Hackett, Lapierre and Hausdorf, 2001)。たとえば、Blau (1985b) は、アメリカの病院に勤務する看護師を対象に、職務関与と組織コミットメントの弁別妥当性について因子分析法を用いて調査を行った。その結果、2つの概念の間には弱い正の相関があるものの、これらは別々の概念であることが確認されている。同様に、Blau and Boal (1989) の因子分析結果でも、職務関与と組織コミットメントはそれぞれ異なる因子に負荷し、両変数の独立性を支持する結果が得られている。以上のことから、職務関与と組織コミットメントは、性質上ある程度関連があるが、異なる対象を持っているので、独立した概念であると判断できる。

## 3. 研究枠組み

### 3.1 職務パフォーマンスと職務関与

研究開発技術者を対象とした研究では、職務関与は職務パフォーマンスに正の影響を及ぼすことが確認されている (e.g., Keller, 1997; 石川, 2000; 義村, 1999, 2000, 2007)。しかし、職種を限定していない25の実証研究に関するメタ分析では、全体的パフォーマンスと職務関与との修正相関係数平均値は.088であり (Brown, 1996), 2つの変数の関連は明確に示されていない。また、Cohen (1998) は、カナダの病院に勤務する看護師を対象に、自己評定による職務パフォーマンスと職務関与との関連を実証しているが、2つの変数の間に正の有意な相関は確認されていない。

Kanungo (1982) によると、仕事自体は個人が自身の内在的な成長欲求を満たすのに役立つことができると指摘している。また、Ritti (1968) や Stahl, McNichols and Manley (1979) は、Gouldner (1957, 1958) のローカルとコスモポリタンの概念を用いて、専門分野へのコミットメントが高い研究開発技術者は、職務パフォーマンスが高いことを示している。自己の専門分野へコミットしている人は、自己の仕事への関与度も高いことから (石川, 2000), ケアワーカーの場合、

職務関与の高さはサービスの質にプラスの影響を与えると考えられる。そこで、次の仮説を設定する。

仮説1：サービスの質に職務関与が正の影響を及ぼす。

### 3.2 職務パフォーマンスと組織コミットメント

組織コミットメントは、職務パフォーマンスとの直接的な関係は強くないといわれている（石田，1997）。アメリカの病院に勤務する医療従事者を対象とした研究では、組織コミットメントの強さが上司評定による全体的パフォーマンスを高める方向に有意な説明力を示していない（Steers, 1977）。また、職種を限定していない実証研究に関するメタ分析では、職務パフォーマンスと情緒的コミットメントの修正相関係数平均値は.16～.23の間であり、2つの変数の関係は強くないことが確認されている（e.g., Cooper-Hamik and Viswesvaran, 2005; Meyer et al., 2002; Riketta, 2002）。

しかし、アメリカのナーシングホームに勤務する看護職員の情緒的コミットメントと患者の家族が知覚するサービスの質との関連を実証した Steffen, Nystrom and O'Connor (1996) の研究では、情緒的コミットメントとサービスの質との間に正の有意な相関が確認されている。また、Meyer et al. (1993) のアメリカの病院に勤務する看護師を対象とした研究では、情緒的コミットメントが上司評価の職務パフォーマンスに正の有意な影響を及ぼしていた。さらに、日本の精神科病院に勤務する看護師を対象とした研究（上野・西川，2005）でも、組織コミットメントの情動的側面が自己評価による専門的ケア行動に正の有意な影響を与えていた。組織コミットメント理論では、個人は組織の目標と価値を内面化するので、組織に対して高い情緒的コミットメントを持っている人は、組織目標を達成するために一生懸命仕事をするとされる（Allen and Griffey, 2001）。したがって、組織の価値を内部化し、組織に対して強い愛着を感じる人は、自らの意志で組織目標を達成するために努力するので、サービスの質が高まると考えられる。

一方、研究開発技術者を対象に、職務関与と組織コミットメントが研究成果に及ぼす影響を調べ

た研究（義村，2000）では、研究成果のタイプによって、影響を及ぼす要因が異なることが確認されている。具体的には、企業利益に直接つながる研究成果については、組織コミットメントのほうに職務関与よりも影響力が強かったのに対し、アカデミックな研究成果については、職務関与のほうに組織コミットメントよりも影響力が強かった。このことから、所属組織の利益につながる研究成果を上げている人は、組織のために仕事をしようという姿勢を強く持っていることがわかる。

質の高いサービスを提供することは、個人と組織に共通する目標である。ケアワーカーは、自分たちが持っている専門的知識や技術を用いて利用者に最高のサービスを提供し、組織から専門性の高さを認められたいと考える傾向が強いららう。したがって、利用者やその家族から信用や信頼を得ることで存続するといった所属組織の利益につながる質の高いサービスを提供するためには、組織のために尽力したいという意志、すなわち、組織コミットメントを強く持つことが必要であると考えられる。そこで、次の仮説を設定する。

仮説2：サービスの質に組織コミットメントが正の影響を及ぼす。

仮説3：職務関与よりも組織コミットメントのほうがサービスの質に与える影響力が強い。

## 4. 研究方法

### 4.1 調査対象

本稿では、2010年2月～3月にA県およびB県内の高齢者デイサービスセンター54か所の介護業務従事者に対して行った質問紙調査（配布数454）によって収集された385票（有効回収率84.8%）のうち、ケアワーカーのデータ（295票）を今回の研究対象とした。調査票の配布・回収は各法人もしくは施設に依頼し、一括して法人または施設から研究窓口に返却を受けて収集された。

高齢者デイサービスセンターを対象とした理由は、次の2つである。1つは、介護サービスの中でも通所介護（以下、デイサービスと呼ぶ<sup>4)</sup>の年間実受給者数<sup>5) 6)</sup>が最も多く、デイサービスに対するニーズは今後さらに量的な拡大と質の高度化が予想されるからである。もう1つは、デイサービスは介護サービスの中でも利用者本人と、その家族の生活を支えている代表的なサービスで

あると考えたからである。なぜなら、デイサービスは認知症、一人暮らしなど、さまざまな要介護状態の人が利用しており、また、利用者本人だけでなく、介護負担の軽減といった目的で利用する家族介護者もユーザーとしているからである（福岡，2011）。

回答者の性別は、男性57人、女性237人、無回答1人である。平均年齢は、42.10歳（SD = 11.53）、平均勤続年数は、4.45年（SD = 3.82）である。介護福祉士資格<sup>7)</sup>は、資格有128人、資格無162人、無回答5人である。雇用形態<sup>8)</sup>は、正規職員142人、非正規職員150人、無回答3人である。

## 4.2 測定尺度

本稿では、以下の3種類の測定尺度を分析に用いた。評定はすべて「全くその通り」—「全く違う」の7段階であり、下位尺度得点は、それぞれの尺度を構成する項目の単純合計を項目数で割った得点を分析に用いた。

### ①サービスの質

入院患者の看護サービスの質尺度（Koerner, 2000）を一部修正した23項目を用いた。この尺度を用いた理由は、医療や福祉といったヒューマン・サービス組織の専門職が提供するサービスの質を測定するために開発された十分な妥当性を有した非常に信頼できる尺度であるからである。この尺度は、思いやり（compassion：利用者のことを気かけ、親切や尊重を示す程度）、不確実性の減少（uncertainty reduction：利用者のコントロール感を増やすために情報を提供する程度）、信頼性（reliability：利用者に対して迅速なサービスを提供し、正確かつ十分にケアを行う程度）、緊密な関係（close relationships：利用者との対人関係においてスタッフが緊密な関係を発展させる程度）、個別的配慮（individualized care：利用者の個別のニーズと状況に一致したケアをもたらす程度）の5次元から構成されている点に特徴がある。

### ②職務関与

職務関与測定尺度9項目（義村，2007）を用いた。この尺度を用いた理由は、既存の職務関与測定尺度が測定していない情緒的職務関与と行動的職務関与を測定しているからである。この尺度は、仕事への興味・愛着、仕事の認識状態、職務

行動する意志を表す3次元から構成されている点に特徴がある。

### ③組織コミットメント

情緒的コミットメントを表す高木ら（1997）の尺度を一部修正した8項目を用いた。この尺度を用いた理由は、既存尺度の冗長性を廃し、より少ない項目数で個人と組織の感情的な関係を測定しているからである。この尺度は、情緒的要素を、愛着（組織への愛着）と内在化（組織のために尽力する意志）の2つに区別している点に特徴がある。

## 4.3 分析方法

まず、サービスの質、職務関与、および組織コミットメントの因子構造を確認するため、それぞれの測定尺度について因子分析を行った。次に、各変数間の相関分析を行った。そして最後に、職務関与と組織コミットメントがサービスの質に及ぼす影響を調べるため、階層的重回帰分析を行った。なお、相関係数は単純に2つの変数間の関連の強さを示すので、見せかけの相関が含まれる可能性を排除できない。これを排除するには偏相関係数を算出する方法がある。本稿では、他の変数の影響を制御した上での因果関係を重回帰分析において計算した。したがって、本稿では、他の変数の影響を制御する偏相関係数は算出せず、相関係数のみを算出した。また、職務関与と組織コミットメントは、組織内での態度変数という共通点があるため、本稿のケアワーカー群においても、ある程度の正の相関が示された。したがって、職務関与と組織コミットメントそれぞれが、サービスの質に独自に及ぼす影響を明らかにするために、重回帰分析という分析手法を選択した。

## 5. 結果

### 5.1 サービスの質の因子構造

まず、サービスの質に関する質問項目に対して主因子法による因子分析を実施した。いずれの因子にも高い負荷量を持たない項目、複数の因子に同程度負荷していた場合は、項目を除外した上で、再度因子分析を行った。固有値は1以上を基準とし、プロマックス回転を行い、1つの因子のみに因子負荷量0.4以上の項目で尺度を構成した。その結果、3因子が抽出された（表1）。

第1因子は、「常に利用者の個人的な好みと

表1 サービスの質の因子分析結果（プロマックス回転後）

項目	第1因子	第2因子	第3因子
個別的配慮・不確実性の減少 ( $\alpha = .850$ )			
常に利用者の個人的な好みとニーズを知っていた	.756	.107	-.155
利用者がそれを求める前にもかかわらず常に本人が望んでいること、あるいは必要としていることを知っていた	.694	.207	-.246
利用者と常にお互いに気があった	.639	-.070	-.004
常に利用者の個人的な状況を理解していた	.521	-.026	.282
利用者が特別な心配あるいは質問があるかどうか確認するため、常に利用者に確かめた	.507	-.152	.268
常に利用者に与えられたどんな指示でも理解しようとした	.458	-.025	.298
常にそのようにすると言った時間に援助を行った	.407	.180	.176
何が起きているのかあるいは何が起ころうかを常に利用者に説明した	.404	.116	.261
不確実性の減少・信頼性 ( $\alpha = .800$ )			
利用者は常に十分な心遣いを受けたと思う	.069	.706	-.036
常に状態に関する最新の情報を利用者に提供した	.171	.554	.003
他の職員から利用者に伝えられる情報を利用者が理解できるように常に支援した	.063	.550	.208
利用者に特定の時間までに行うと言ったとき常にそのとおり実行した	-.015	.507	.071
常に利用者に迅速な援助を行った	-.023	.497	.300
思いやり ( $\alpha = .842$ )			
常に利用者に親切であった	.014	.106	.665
常に心から利用者のことを気に掛けていた	-.035	.176	.637
常に尊敬を持ち続けるよう利用者を支援した	.092	.063	.626
援助をする際常に利用者の固有の状況を考慮に入れた	-.091	.176	.576
常に利用者とお互いの親交を楽しんだ	.384	-.180	.559
利用者を常に丁寧に扱った	-.232	.389	.481
因子間相関	第1因子		
	第2因子	.551	.655
	第3因子		.655

下線は採用された項目

ニーズを知っていた」「利用者がそれを求める前にもかかわらず常に本人が望んでいること、あるいは必要としていることを知っていた」など8項目が採用された。そのうち「個別的配慮」と「不確実性の減少」に関する項目が3項目ずつであったことから「個別的配慮・不確実性の減少」と命名した ( $\alpha = .850$ )。第2因子は、「利用者は常に十分な心遣いを受けたと思う」「常に状態に関する最新の情報を利用者に提供した」など5項目が採用された。そのうち「不確実性の減少」と「信頼性」に関する項目が2項目ずつであったことから「不確実性の減少・信頼性」と命名した ( $\alpha = .800$ )。第3因子は、「常に利用者に親切であった」「常に心から利用者のことを気に掛けていた」など6項目が採用され、うち4項目が「思いやり」に関する項目であったことから「思いやり」と命名した ( $\alpha = .842$ )。

因子間相関は、第1因子と第2因子の間に.551、第2因子と第3因子の間に.655、第3因子と第1因子の間に.655という比較的高い相関係数が認められたことから、その背後に総合的なサービスの質を考えることができる<sup>9)</sup>。したがって、先行研究 (Koerner, 2000) に基づき、サービスの質を構成する3つの下位尺度すべての項目を合計したものを総合的なサービスの質とした ( $\alpha = .887$ )。

因子分析の結果、Koerner (2000) の研究で見出された「思いやり」「不確実性の減少」「信頼性」「個別的配慮」を表す因子が確認されたが、「緊密な関係」は因子として抽出されなかった。また、本稿では、「不確実性の減少」が利用者のニーズを把握したり、利用者に今度の出来事を知らせたりすることと、他の情報源から情報を解釈することに分かれ、それぞれ別の因子と結合し、独自の因子として抽出された。

## 5.2 職務関与の因子構造

次に、職務関与に関する質問項目に対して同様の因子分析 (主因子法・プロマックス回転) を行った。その結果、固有値が1以上の因子が3つ抽出された (表2)。

第1因子は、「今やっている仕事が好きである」「仕事には興味を持っている」など3項目が採用された。これらはすべて「情緒的職務関与」に関する項目であったことから、「情緒的職務関与」とした ( $\alpha = .799$ )。第2因子は、「私にとって最も重要なことは仕事に関することである」「人生の主たる満足は仕事から得られる」の2項目が採用され、2項目とも「認知的職務関与」に関する項目であったことから、「認知的職務関与」と命名した ( $\alpha = .820$ )。第3因子は、「仕事の話をし

表2 職務コミットメントの因子分析結果（プロマックス回転後）

項目	第1因子	第2因子	第3因子
情緒的職務関与 ( $\alpha = .799$ )			
今やっている仕事が好きである	.863	-.068	-.003
仕事には興味を持っている	.798	-.067	.141
これからも現在の仕事を続けていきたいと思う	.593	.292	-.168
認知的職務関与 ( $\alpha = .820$ )			
私にとって最も重要なことは仕事に関することである	-.066	.952	-.016
人生の主たる満足は仕事から得られる	.073	.700	.039
行動的職務関与 ( $\alpha = .719$ )			
仕事の話をしているとすぐに時間がたってしまう経験がよくある	.048	-.101	.664
仕事以外でも思いついた仕事のアイデアをメモすることがよくある	-.037	.122	.644
仕事を離れても今後の仕事の進め方について自分なりに考えることがよくある	-.051	-.022	.615
プライベートな時間にも仕事に役立たせるための勉強をしている	.119	.233	.412
因子間相関			
第1因子		.526	.614
第2因子			.501

下線は採用された項目

表3 組織コミットメントの因子分析結果（プロマックス回転後）

項目	第1因子	第2因子
愛着 ( $\alpha = .901$ )		
他の施設ではなくこの施設を選んで本当によかったと思う	.878	.030
この施設が気に入っている	.842	.081
この施設で働くことを決めたのは明らかに失敗であった (R)	.816	-.134
友人にこの施設が素晴らしい働き場所であるといえる	.753	.109
内在化 ( $\alpha = .858$ )		
この施設の発展のためなら人並み以上の努力を喜んで払うつもりだ	.059	.839
この施設の問題があたかも自分自身の問題であるかのように感じる	-.148	.804
この施設に自分を捧げている	.131	.696
この施設にとって重要なことは私にとっても重要である	.078	.696
因子間相関		
第1因子		.707

下線は採用された項目、(R) は逆転項目

ているとすぐに時間がたってしまう経験がよくある」「仕事以外でも思いついた仕事のアイデアをメモすることがよくある」など4項目が採用された。これらはすべて「行動的職務関与」に関する項目であったことから、「行動的職務関与」と命名した ( $\alpha = .719$ )。

### 5.3 組織コミットメントの因子構造

続いて、組織コミットメントに関する質問項目に対して因子分析（主因子法・プロマックス回転）を行った。これも先ほどと同様の手続きを経て行われた。その結果、固有値が1以上の因子が2つ抽出された（表3）。

第1因子は、「他の施設ではなくこの施設を選んで本当によかったと思う」「この施設が気に入っている」など4項目が採用された。これらはすべて組織への愛着を示す項目であったことから、「愛着」と命名した ( $\alpha = .901$ )。第2因子は、「この施設の発展のためなら人並み以上の努力を喜んで払うつもりだ」「この施設の問題があたかも自分自身の問題であるかのように感じる」など4項目が採用され、4項目とも組織への内在化を示す項

目であったことから、「内在化」と命名した ( $\alpha = .858$ )。以上の結果から、少なくとも各変数の尺度は適当な内的整合性がみられ、適度な信頼性を備えた尺度であることが確認できたといえる。

### 5.4 各変数間の相関

表4は、本稿で分析する変数に関する平均値、標準偏差、および相関係数を示している。ケアワーカーは、「情緒的職務関与」が極めて高く (5.45)、担当職務に強い興味や愛着を持っていた。また、組織への好意的な感情を表す「愛着」も相対的に高く (5.09)、所属組織への帰属意識は高いといえよう。

態度変数間の関連については、情緒的職務関与と愛着との相関がもっとも高く、愛着と内在化、行動的職務関与と内在化、情緒的職務関与と内在化との間の相関も相対的に高い値を示した。また、5つのすべての態度変数と4つのすべてのサービスの質との間に正の有意な相関が確認された。内在化と総合的サービスの質との相関がもっとも高く、行動的職務関与と個別的配慮・不確実性の減少、情緒的職務関与と総合的サービスの

表4 各変数間の相関係数

	M	SD	1	2	3	4
1. 年齢	42.10	11.53	1			
2. 勤続年数	4.45	3.82	.290**	1		
3. 性別 (0=男, 1=女)	.81	.40	.197**	.028	1	
4. 資格 (0=有, 1=無)	.56	.50	.178**	-.229**	.121*	1
5. 雇用形態 (0=正規, 1=非正規)	.51	.50	.387**	-.139*	.316	.449**
6. 情緒的職務関与	5.45	.98	.079	.022	.036	-.026
7. 認知的職務関与	4.04	1.08	.290**	.094	.077	.093
8. 行動的職務関与	4.51	.88	.137	.092	.037	.047
9. 愛着	5.09	1.10	.163**	.040	.100	.131*
10. 内在化	4.49	.98	.101	.082	.036	.040
11. 個別的配慮・不確実性の減少	4.64	.64	-.030	.118*	.059	.045
12. 不確実性の減少・信頼性	4.97	.68	.143*	.020	.077	.081
13. 思いやり	5.48	.71	.055	-.004	.129*	.118*
14. 総合的サービスの質	5.00	.59	.051	.090	.079	.090

  

	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1										
.094	1									
.196**	.482**	1								
.089	.492**	.488**	1							
.202**	.659**	.395**	.464**	1						
.066	.609**	.540**	.653**	.654**	1					
-.043	.346**	.228**	.470**	.284**	.450**	1				
.139*	.392**	.297**	.340**	.415**	.403**	.604**	1			
.141*	.408**	.199**	.363**	.395**	.381**	.682**	.691**	1		
.090	.457**	.294**	.451**	.422**	.484**	.896**	.838**	.898**	1	

N = 262~295, \* p < .05, \*\* p < .01

質、行動的職務関与と総合的サービスの質、内在化と個別的配慮・不確実性の減少との間の相関も相対的に高い値を示した。

### 5.5 態度変数がサービスの質に及ぼす影響

表5は、総合的サービスの質、およびサービスの質の下位次元を従属変数にした階層的重回帰分析の結果を示している。モデル1では、年齢、勤続年数、性別(ダミー)、資格(ダミー)、雇用形態(ダミー)をコントロール変数として投入し、モデル2では、職務関与を構成する3つの要因と、組織コミットメントを構成する2つの要因を投入した。モデル1とモデル2の決定係数R<sup>2</sup>の変化を確認すると、有意な増加がみられる。つまり、職務関与と組織コミットメントがサービスの質に与える影響が確認されたといえよう。

まず、総合的サービスの質については、情緒的職務関与と行動的職務関与が正の影響を示すと同時に、内在化も正の影響を示し、情緒的職務関与、行動的職務関与、および内在化の強さがケアワーカーの総合的サービスの質を高める影響力が明らかになった。次に、個別的配慮・不確実性の減少では、行動的職務関与が正の影響を示す

と同時に、内在化も正の影響を示し、行動的職務関与と内在化の強さがケアワーカーの個別的配慮・不確実性の減少を高める影響力が明らかになった。続いて、不確実性の減少・信頼性では、愛着のみが正の影響を示し、愛着の強さがケアワーカーの不確実性の減少・信頼性を高める影響力が明らかになった。最後に、思いやりについては、情緒的職務関与が正の影響を示すと同時に、行動的職務関与も正の影響を示し、情緒的職務関与と行動的職務関与の強さがケアワーカーの思いやりを高める影響力が明らかになった。

職務関与がサービスの質に及ぼす影響は、総合的サービスの質と思いやりと情緒的職務関与および行動的職務関与が正の影響を示し、また、個別的配慮・不確実性の減少に行動的職務関与が正の影響を示した結果から、仮説1は支持されたといえよう。組織コミットメントがサービスの質に及ぼす影響は、総合的サービスの質と個別的配慮・不確実性の減少に内在化が正の影響を示し、また、不確実性の減少・信頼性に愛着が正の影響を示した結果から、仮説2は支持されたといえよう。一方、β係数の値から、サービスの質にもっとも強い影響力を与えたのは、行動的職務関

表5 サービスの質を従属変数とした重回帰分析

	従属変数			
	総合的サービスの質		個別的配慮・不確実性の減少	
	モデル1	モデル2	モデル1	モデル2
年齢	-.039	-.072	-.087	-.112
勤続年数	.129	.096	.159	.121*
性別 (0=男, 1=女)	.052	.049	.078	.080
資格 (0=有, 1=無)	.091	.097	.116	.120*
雇用形態 (0=正規, 1=非正規)	.066	.018	-.064	-.088
情緒的職務関与		.226**		.144
認知的職務関与		-.046		-.076
行動的職務関与		.202**		.314***
愛着		.055		-.084
内在化		.196*		.253**
R2	.028	.319	.034	.301
Adjusted R2	.009	.291	.016	.275
△ R2		.291		.267
F 値 (5, 251; 5, 263)	1.465	11.735***	1.883	11.340***
F for △ R2		21.420***		20.125***
	従属変数			
	不確実性の減少・信頼性		思いやり	
	モデル1	モデル2	モデル1	モデル2
年齢	.100	.059	-.020	-.035
勤続年数	.007	-.020	.029	.006
性別 (0=男, 1=女)	.029	.023	.096	.091
資格 (0=有, 1=無)	.025	.021	.078	.086
雇用形態 (0=正規, 1=非正規)	.080	.028	.087	.043
情緒的職務関与		.141		.237**
認知的職務関与		.027		-.115
行動的職務関与		.084		.175*
愛着		.167*		.110
内在化		.131		.107
R2	.030	.229	.033	.247
Adjusted R2	.012	.200	.015	.220
△ R2		.199		.215
F 値 (5, 262; 5, 272)	1.641	7.792***	1.871	8.935***
F for △ R2		13.557***		15.508***

N = 262~295, \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001, VIF = 1.122~2.699

与であった。したがって、仮説3は棄却された<sup>10)</sup>。

## 6. 考察

サービスの質への影響に関する3つの仮説は、3つうち2つが支持され、1つが棄却されたといえよう。本稿で明らかになったことと、今後の課題は、次のとおりである。

### 6.1 サービスの質への職務関与の影響力

年齢、勤続年数、性別、資格、雇用形態の影響を制御すると、情緒的職務関与と行動的職務関与が総合的サービスの質と思いやりに正の影響力を示しており、また、行動的職務関与が個別的配慮・不確実性の減少に正の影響力を与えることが明らかになった。情緒的職務関与がサービスの質に正の影響を与えるのは、現在の職務への興味や愛着が高い人はよく仕事をするので(義村, 2007)、結果としてサービスの質も高くなるからであると推察される。一方、行動的職務関与が

サービスの質に正の影響を与えるのは、専門職の特性の1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、自主的に職務を遂行しようとする意欲が高い人は、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、個別的配慮、不確実性の減少、および思いやりといったサービス行動をとることによって、ケアワーカーは仕事の達成感、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。

義村(1999)の研究では、基礎研究者の場合、認知的職務関与と行動的職務関与の高さが職務パフォーマンスを高める方向に有意な説明力を示していたが、本稿では、情緒的職務関与と行動的職務関与がサービスの質に正の有意な影響を与えていた。2つの研究結果が異なる理由は次の2つが

考えられる。

1つ目は、対人的な関係の程度の違いである。ケアワーカーは、日常的に利用者に接している。彼（彼女）らの仕事は、利用者のニーズや期待を把握し、それを満たすことである。そのため、人を相手にする仕事では、それが自分に合っているという確信がなければ、働きたいという気持ちを維持することは難しいとされている（田尾, 2001）。したがって、ケアワーカーの場合、介護業務への強い興味関心、介護という仕事への愛着、およびその職務を続けていきたいという継続希望、すなわち、情緒的職務関与の高さがサービス提供の考えや行動を支えていると考えられるのである。また、ケアワーカーの仕事は利用者と日常的に接触するという特徴を持つがゆえに、利用者へ一体化したり内面化したりすることも起こるのである。このように考えると、ケアワーカーの場合、日々の業務でサービスを提供している利用者への好意や愛着が、自身の担当職務への好意・愛着と一部重なっていることが、良質なサービスの提供につながっていると解釈することもできるであろう。

2つ目は、パフォーマンスのとらえ方の違いである。義村（1999）の研究では、特許申請数、学会発表数、論文掲載数などといった客観的な指標が用いられていた。これに対して、本稿では、サービスの質といった個人の主観的な指標を用いた。職務関与はパフォーマンスの量的側面よりも、パフォーマンスの質的側面と強い関連があるという指摘がある（Rabinowitz and Hall, 1977）。これらのことから、同じ職務関与測定尺度を用いた場合でも、このような差異が2つの研究の職務関与と職務パフォーマンスとの関連に異なる結果をもたらしたと考えられる。

## 6.2 サービスの質への組織コミットメントの影響力

個人属性の影響を制御すると、内在化が総合的サービスの質と個別的配慮・不確実性の減少に正の影響を示しており、さらに、愛着が不確実性の減少・信頼性に正の影響を与えることが確認された。Blau and Boal (1987)によると、情緒的コミットメントが高い人は、組織の方針や規範をよく受け入れるので、組織の目標達成への努力

が高いと指摘している。したがって、内在化がサービスの質に正の影響を与えるのは、組織のために尽力したいという意欲が高まるにつれて、組織のためにより多くの努力を投入するようになるからであると考えられる。一方、Scholl (1981)によると、組織コミットメントには、組織を手助けすることが直接の報酬の条件でなくても、自ら進んで組織を手助けしようとする気持ちが含まれると指摘している。実際、病院の医療従事者を対象とした Gregersen (1993)の研究では、組織コミットメントが範囲外の役割行動に正の有意な影響を与えることが明らかにされている。また、職種を限定していない44の実証研究に関するメタ分析では、役割外行動と情緒的コミットメントとの修正相関係数平均値は.252であり（Ricketta, 2002）、2つの変数の間に正の有意な相関があることが確認されている。したがって、愛着がサービスの質に正の影響を与えるのは、組織への愛着が高い人は、自らの役割の範囲を広く認識し、組織をよりよくするための行動を積極的に行うようになるからであると推察される。

病院の看護師を対象とした Meyer et al. (1993)の研究では、情緒的コミットメントの高さが自己評定による職務パフォーマンスを高める方向に有意な説明力を示していなかったが、本稿では、組織への愛着と内在化がサービスの質に正の有意な影響を与えていた。2つの研究結果が異なる理由は、職業意識の高さの違いが関係していると考えられる。ヒューマン・サービス組織の専門職は、職業人としての自負を、組織人としての帰属意識よりも優先させるような価値意識を持つとされる（田尾, 1995, 2001）。つまり、ローカルとコスモポリタン（Gouldner, 1957, 1958）の議論にもあるように、職業や仕事に対するコミットメントが強いほど、組織に対するコミットメントはその分、相対的に弱くなるのかもしれない。これは、限られたコミットメントを対象に割り振るという考え方である。そして、その傾向は業務独占資格<sup>11)</sup>である看護師のほうが強いように思われる。看護師の職務関与と組織コミットメントを測定したいくつかの研究では、職務関与のほうが組織コミットメントよりも相対的に高いという結果が確認されている（e.g., Blau, 1985b, 1987; Knoop, 1995; Cohen, 1998）。

表6は、重回帰分析の結果を要約したものである。この分析では、職務関与と組織コミットメントが、サービスの質に与える相対的影響力をそれぞれの $\beta$ 値を比較することによって示すことができた。表6によれば、サービスの質に及ぼす相対的影響力は、職務関与のほうが組織コミットメントよりも強かった。

高齢者デイサービスセンターのケアワーカーにおいて、組織コミットメントよりも職務関与のほうがサービスの質に与える影響力が強い理由は、欲求の充足が関係していると考えられる。一般に、ある対象に心理的に同一化している状態とは、その対象から満足を得ることができると期待し、それを得るために努力することである。職務関与が高いということは、自らの仕事に興味を持ち、自発的に職務を遂行しようとする意欲が高いということであり、仕事に日常的に専念することが期待できる。一方、組織コミットメントが高いということは、組織に対して好意を持ち、組織のために多くの努力を惜しまないということであり、組織がよりよい方向へ向かえば、自らもよりよくしようという行動をとることが期待できる。

太田(1993)は、プロフェッショナル<sup>12)</sup>が重視し、動機づけられる要因を、①仕事それ自体、達成、成長など、高次欲求の充足に直接つながる要因、②自律、昇進、人びととの接触など、高次欲求充足の条件となる要因、③給与、ボーナスなど、低次欲求の充足手段となる要因、の3つに分類している。そして、プロフェッショナルは、高次欲求充足の条件となる要因と低次欲求の充足手段となる要因に関しては、満足基準の範囲内でしか組織に期待しないと指摘している。以上のことから、ケアワーカーにとって良質なサービスの提供といった望ましい行動をもたらすのは、組織コミットメントよりも職務関与であるといえよう。

義村(1999, 2007)の研究では、組織コミットメントは職務パフォーマンスを高める方向に有意な説明力を示していない、あるいは負の有意な影響を与えていたが、本稿ではそうになっていない。2つの研究結果が異なる理由は、組織と個人との間の目標の一致度合いが関係していると考えられる。プロフェッショナルの場合、自分の専門分野の発展への貢献を自身の目標とするように社会化され、新しい理論の探求を重視する。一方、組織

の目標は新しい市場の開拓を通じて利益を上げることである。両者の追求する目標の違いは、プロフェッショナルの役割コンフリクトの重要な要因となる。

しかしながら、ケアワーカーの場合、所属組織との間に目標の違いによるコンフリクトは発生しないと考えられる。なぜなら、社会福祉の理念の中に専門職性が内包されているからである。社会福祉法第3条には福祉サービスの基本的理念が示されており、それによれば、「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、(中略)その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」と明記されている。同様に老人福祉施設倫理綱領では、その前文において、「利用者に対しノーマライゼーション<sup>13)</sup>と人権尊重の理念に基づき、専門的なサービスを提供する義務があり、社会の信頼に応えるために、公平・公正なサービスの実現に努める必要がある」と明記されている。つまり、「個人の尊厳の保持」「自立支援」「専門的サービスの提供」が基本理念に含まれている重要な鍵概念であることがわかる。次に、日本介護福祉士会倫理綱領によれば、「利用者本位、自立支援」と「専門的サービスの提供」が条文に明記されている。ここで利用者本位、自立支援とは、すべての人々の基本的人権を擁護し、一人ひとりの住民が心豊かな暮らしと老後が送れるよう利用者本位の立場から自己決定を最大限尊重し、自立に向けた介護福祉サービスを提供していくことを指す。専門的サービスの提供とは、常に専門的知識・技術の研鑽に励むとともに、豊かな感性と的確な判断力を培い、深い洞察力を持って専門的サービスの提供に努めるとともに、介護福祉サービスの質的向上に努め、自己の実施した介護福祉サービスについては、常に専門職としての責任を負うことを指す。以上のことから、社会福祉の理念、福祉施設の理念、職業上の理念の3つは一致していることがわかる。

表6によれば、職務関与と組織コミットメントは、4つのすべての従属変数に対して有意であった。これらの結果から、高齢者デイサービスセンターで働くケアワーカーのサービスの質を向上させるためには、職務への興味や自主的に職務を遂行しようとする意志を高めると同時に、組織への

表6 サービスの質を従属変数とする重回帰分析結果の要約

	総合的 サービスの質	個別的配慮 ・不確実性の減少	不確実性の減少 ・信頼性	思いやり
情緒的職務関与	◎			◎
認知的職務関与				
行動的職務関与	○	◎		○
愛着			○	
内在化	○	◎		

◎1%水準で有意 ○5%水準で有意 \_いずれも有意であるが、より強い影響

一体感や愛着を高めていくことが必要である。これまでの研究では、職務関与と組織コミットメントの先行要因として職務特性が指摘されている(Brown, 1996; Mathieu and Zajac, 1990)。Hackman and Oldham (1975, 1976)によると、技能多様性とタスク完結性は、仕事の有意味感という心理状態を喚起し、自律性は、責任の認識という心理状態を生み出し、フィードバックは、仕事の把握感をという心理状態を生み出す。そして、これらが合わさって、内発的な動機づけや満足を大きくし、組織の成果に貢献するとされる。したがって、職務への興味や自主的に職務を遂行しようとする意欲と、組織への一体感や愛着を同時に高めるためには、このような職務特性を高める施策が有効であると考えられる。

### 6.3 仮説以外の発見

本稿では、仮説以外に主として以下の事実が発見された。それは、認知的職務関与がサービスの質に対して有意な説明力を示さなかったことである。認知的職務関与は、自分の生活の中で仕事がどれだけ重要な位置を占めているかを意味している。しかしながら、自分の生活上で仕事が重要な位置を占める度合いが高い人は、必ずしも自分の職務に満足しており、よく仕事をするとは限らない。その理由は、現在の職務によって欲求や期待は満たされていないが、職務を重要と認識する人もいるからである。

義村(1999)の研究では、認知的職務関与は職務パフォーマンスを高める方向に有意な説明力を示していたが、本稿ではそうっていない。その理由は、パフォーマンスの適切さが関係していると考えられる。職務関与は働き手に求められている中心的な成果をあげることに効果を発揮するといわれている(義村, 2007)。したがって、ケアワーカーの認知的職務関与の強さがサービスの質

を高める方向に有意な説明力を示さないのは、組織がケアワーカーに別の成果を求めているからであるとも考えられる。ケアワーカーは質の高いサービスの提供だけでなく、サービスの効率性やコストの削減といった組織のオペレーション上の要請に対する成果をあげることを求められているのかもしれない。

### 6.4 本稿の含意

以上のことから、本稿の含意を整理すると次のようにいうことができる。まず、理論的な観点からいえば、サービスの質は、単一の態度変数よりも複数の態度変数の機能としてよりよく説明できるという点である。次に、実践的な観点からいえば、ケアワーカーのサービスの質を向上させるためには、高い職務関与を維持し、組織コミットメントを高めていくことが重要であるという点である。そのためには、まず個々のケアワーカーが組織のメンバーであることに誇りを持つ状態をつくり出すことが重要であり、次に、組織に所属すること自体が報酬となるような状態をつくる必要がある。たとえば、個々のケアワーカーが現在の施設で長く働きたいと思うような組織の仕組みや職務を設計し、それに合った人事制度を構築する必要があるだろう。

### 6.5 今後の研究課題

本稿の限界は、統計的分析によって、2つの態度変数とサービスの質との関連を確認しただけであり、因果関係についてはあくまでも推測に過ぎない点にある。今後の研究では、第1に、職務関与と組織コミットメントがサービスの質に与える影響を明確にするため、時系列データを用いた因果モデルの検証が必要であろう。第2に、サービス利用者の視点からとらえたサービスの質を成果変数とした研究が必要であろう。市場において最

最終的に品質は、顧客の視点から評価しなければならないという指摘 (Reeves and Bednar, 1994) や客観的な測定ができない場合、サービスの質を評価するのに適切な手法は、顧客の知覚品質を測定することであるとの指摘もある (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988)。したがって、今後は施設・事業所を1つの集計単位とし、サービス提供者の職務態度がサービス利用者の知覚するサービスの質に与える影響を確認する必要があるだろう。

本稿は、平成22~24年度科学研究費補助金(若手研究B)による研究成果の一部である。

## 注

- 1) ヒューマン・サービス組織とは、医療・保健・福祉など、人が人に対して対人的にサービスを提供する組織のことを指す(田尾, 1995)。
- 2) プロフェッション (profession) とは、高度の専門知識や技術を持ち、自律的な活動が可能で、職務の重要性を認識している人が従事する特別な職業を指す (Blau, 1999)。
- 3) 本稿では、情動的コミットメントと情緒的コミットメントは同義のものとして扱っている。
- 4) デイサービス (通所介護) とは、要介護者であって、居宅において介護を受けるものを特別養護老人ホームや老人デイサービスセンター等に通わせ、入浴や食事の提供、生活等に関する相談・助言、健康状態の確認、その他の日常生活上の世話、機能訓練を行うサービスのことを指す。利用者の社会的孤立感の解消、心身機能の維持、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的としている (中央法規出版編集部編, 2010)。
- 5) 年間実受給者数とは、ある年の4月サービス提供分から翌年の3月サービス提供分の介護予防サービスまたは介護サービス受給者について名寄せを行ったものである (厚生労働省, 2012)。
- 6) 2011年度の通所介護 (デイサービス) の実受給者数は、約155万人であり、1年間で約10万人増加している (厚生労働省, 2012)。なお、2011年度の年間実受給者数については、福祉用具貸与は約168万人であり、デイサービスより約13万人多い。しかし、福祉用具貸与は要介護度に関係なく一律10万円が支給限度額とされている。これに対し、他のサービスは要介護度ごとに1か月あたりの支給限度額としての給付の上限が定められている。このように、福祉用具貸与は支給限度額の条件が異なっているので、年間実受給者数を他のサービスと比較することができない。そのため本稿では、福祉用具貸与を除いた残りの居宅サービスうち最も年間実受給者数が多いものは、デイサービスであるとした。
- 7) 社会福祉士及び介護福祉士法において、介護福祉士とは、介護福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもって、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき心身の状況に応じた介護を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うことを業とする者を指す。介護福祉士登録者数は、1,085,994人 (2012年9月末現在) であり、1年間で101,528人増加している。
- 8) 通所型施設の介護サービス従事者の就業形態をみると、正社員が43.3%、非正社員が56.4%、無回答0.3%となっている (財団法人介護労働安定センター, 2011)。また、職種別従業員数をみると、介護職員では、正社員が56.2%、非正社員が43.1%、不明0.7%となっている (財団法人介護労働安定センター, 2011)。本稿の研究対象である高齢者デイサービスセンターに勤務するケアワーカー (介護職員) については、雇用形態 (正規職員・非正規職員) の違いによる介護業務の差異はないことから、区別せず一括して分析を行っている。
- 9) Koerner (2000) の研究では、入院患者の看護サービスの質を構成する5つの下位尺度の間に、いずれも正の有意な相関 ( $r = .48 \sim .75$ ) が確認されている。
- 10) 職務関与と組織コミットメントがサービスの質に及ぼす影響力については、それぞれの態度変数の下位尺度のうち、いずれかがサービスの質に有意な影響を与えていれば、2つの変数は関連を持つと判断した。また、相対的影響力については、従属変数ごとに両変数の標準化回帰係数 ( $\beta$ ) を比較し、この値が大きいほうを影響力が強いと判断した。職務関与は、総合的サービスの質、個別的配慮・不

確実性の減少, 思いやりの3つにおいて影響力が強いものに対して, 組織コミットメントは, 不確実性の減少・信頼性のみにおいて影響力が強かった。これらの結果から, サービスの質に及ぼす態度変数の相対的影響力は, 組織コミットメントよりも職務関与のほうが強いと判断した。

- 11) 業務独占とは, 国家資格において, 資格を取得した者がその根拠法で定められた業務について独占を有することをいう。無資格者がその業務を行ったり, 資格名称を名乗ることは禁じられる。具体的には医師, 弁護士, 看護師等がこれに当たる。これに対し, 名称独占とは, 国家資格において, その資格の名称を保護することを目的として, 登録による有資格者だけがその名称を用いることができるという法的規制のことをいう。その資格者以外はその業務を行ってはならない業務独占に対して用いられる。社会福祉士, 介護福祉士はいずれも名称独占である(中央法規出版編集部編, 2010)。
- 12) プロフェッショナル (professional) とは, プロフェッションのメンバーのことである。
- 13) ノーマライゼーション (normalization) とは, 障害者や高齢者など社会的に不利を負う人々を当然に包含するのが普通の社会であり, そのあるがままの姿で他の人々と同等の権利を享受できるようにするという考え方のことをいう(中央法規出版編集部編, 2010)。

## 引用文献

- Allen, N.J. and Grisaffe, D.B. (2001) Employee Commitment to the Organization and Customer Reactions: Mapping the Linkages, *Human Resource Management Review*, 11, pp.209-236.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990) The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp.1-18.
- Aryee, S. and Tan, K. (1992) Antecedent and Outcome of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40 (3), pp.288-305.
- Blau, G.J. (1985a) A Multiple Study Investigation of the Dimensionality of Job Involvement, *Journal of Vocational Behavior*, 27, pp.19-36.
- Blau, G.J. (1985b) The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58 (4), pp.277-288.
- Blau, G.J. (1987) Using a Person-Environment fit Model to Predict Job Involvement and Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 30 (3), pp.240-257.
- Blau, G.J. (1999) Early-career Job Factors Influencing the Professional Commitment of Medical Technologists, *Academy of Management Journal*, 42 (6), pp.687-695.
- Blau, G.J. and Boal, K.B. (1987) Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism, *Academy of Management Review*, 12 (2), pp.288-300.
- Blau, G.J. and Boal, K.B. (1989) Using Involvement and Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover, *Journal of Management*, 15 (1), pp.115-127.
- Brooke, Jr., P.P., Russell, D.W., and Price, J.L. (1988) Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment, *Journal of Applied Psychology*, 73 (2), pp.139-145.
- Brown, S.P. (1996) A Meta-analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement, *Psychological Bulletin*, 120, pp.235-255.
- 中央法規出版編集部編 (2010) 『五訂 社会福祉用語辞典』中央法規出版。
- Cohen, A. (1998) An Examination of the Relationship between Work Commitment and Work Outcomes among Hospital Nurses, *Journal of Management*, 14 (1-2), pp.1-17.
- Cooper-Hamik, A. and Viswesvaran, C. (2005) The Construct of Work Commitment: Testing an Integrative Framework, *Psychological Bulletin*, 131, pp.241-259.
- 福岡隆康 (2011) 「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』21, pp.55-68.
- Gouldner, A.L. (1957) Cosmopolitans-Locals: A Factor Analysis of the Construct, *Administrative Science Quarterly*, 2, pp.223-235.
- Gouldner, A.L. (1958) Cosmopolitans-Locals: A Toward an Analysis of Latent Social Roles, *Administrative Science Quarterly*, 2, pp.444-480.
- Gregersen, H.B. (1993) Multiple Commitments at Work and Extrarole Behavior during Three Stages of Organizational Tenure, *Journal of Business Research*, 26, pp.31-47
- Hackett, R.D., Lapierre, L.M. and Hausdorf, P.A. (2001) Understanding the Links between Work Commitment Constructs, *Journal of Vocational Behavior*, 58 (3), pp.392-413.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1975) Development of the Job Diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*, 60, pp.159-170.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1976) Motivation through the Design of Work: Test of a Theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, pp.250-279.
- 石田正浩 (1997) 「組織コミットメントがもたらすもの」(田尾雅夫編)『「会社人間」の研究—組織コミットメントの理論と実際』京都大学学術出版会.
- 石川淳 (2000) 「基礎研究者と開発研究者の業績向上要因—態度と情報の分析を中心として」『日本労務学会誌』2 (1), pp.55-64.
- Jans, N.A. (1982) The Nature and Measurement of Work Involvement, *Journal of Occupational Psychology*, 55, pp.57-67.
- Kanungo, R.N. (1982) Measurement of Job and Work involvement, *Journal of Applied Psychology*, 67 (3), pp.341-349.
- Keller, R.T. (1997) Job Involvement and Organizational Commitment as Longitudinal Predictors of Job Performance: A Study of Scientists and Engineers, *Journal of Applied Psychology*, 82 (4), pp.539-545.
- Knoop, R. (1995) Relationships among Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment for Nurses, *Journal of Psychology*, 129 (6), pp.643-650.
- Koerner, M.M. (2000) The Conceptual Domain of Service Quality for Inpatient Nursing Services, *Journal of Business Research*, 48, pp.267-283.
- 近藤隆雄 (1997) 「サービス・マーケティング・ミックスと顧客価値の創造」『多摩大学研究紀要』1, pp.65-81.
- 厚生労働省 (2012) 『平成23年度 介護給付費実態調査結果の概況』厚生労働省大臣官房統計情報部人口動態・保健社会統計課社会統計室.
- Lodahl, T.M. and Kejner, M. (1965) The Definition and Measurement of Job Involvement, *Journal of Applied Psychology*, 49 (1), pp.24-33.
- Lawler III, E.E. and Hall, D.T. (1970) Relationships of Job Characteristics to Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation, *Journal of Applied Psychology*, 54, pp.305-312.
- Mathieu, J.E. and Zajac, D.M. (1990) A Review and Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*, 108 (2), pp.171-194.
- Mayer, J.P. and Allen, N.J. (1991) A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1 (1), pp.61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. and Smith, C.A. (1993) Commitments to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), pp.538-551.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002) Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61, pp.20-52.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter, L.W. (1979) The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp.224-247.
- 太田肇 (1993) 『プロフェッショナルと組織—組織と個人の「間接的統合」』同文館.
- 大里大助 (2008) 「わが国における組織コミットメ

- ント研究の現状—メタ分析による検討』『福岡女学院大学紀要人間関係学部編』9, pp.1-14.
- O'Reilly, C. and Chatman, J. (1986) Organizational Commitment and Psychological Attachment: The effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.492-499.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), pp.12-37.
- Rabinowitz, S. and Hall, D.T. (1977) Organizational Research on Job Involvement, *Psychological Bulletin*, 84 (2), pp.265-288.
- Reeves, C.A. and Bednar, D.A. (1994) Defining Quality: Alternatives and Implications, *Academy of Management Review*, 19 (3), pp.419-445.
- Ricketta, M. (2002) Attitudinal Organizational Commitment and Job Performance: A Meta-analysis, *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp.257-266.
- Ritti, R. (1968) Work Goals of Scientists and Engineers, *Industrial Relations*, 7, pp.118-131.
- Rosenberg, M.J. and Hovland, C.I. (1960) *Cognitive, Affective, and Behavioral Components of Attitude*. In Rosenberg, M.J., Hovland, C.I., McGuire, W.J., Abelson, R.P. and Brehm, J.H. (Eds.), *Attitude Organization and Change*, New Haven: Yale University.
- Scholl, R.W. (1981) Differentiating Commitment from Expectancy as a Motivating Force, *Academy of Management Review*, 6, pp.589-599.
- Stahl, M.J., McNichols, C.W. and Manley, T.R. (1979) Cosmopolitan-Local Orientations as Predictors of Scientific Productivity, Organizational Productivity and Job Satisfaction for Scientists and Engineers, *IEEE Transaction on Engineering Management*, EM-26, pp.19-43.
- Steers, R.M. (1977) Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22, pp.46-56.
- Steffen, T.M., Nystrom, P.C. and O'Connor, S.J. (1996) Satisfaction with Nursing Home, *Journal of Health Care Marketing*, 16 (3), pp.34-38.
- 高木浩人 (1997) 「組織コミットメント—その定義と関連概念」『心理学評論』40, pp.221-238.
- 高木浩人・石田正浩・益田圭 (1997) 「実証研究—会社人間をめぐる要因構造」(田尾雅夫編)『「会社人間」の研究—組織コミットメントの理論と実際』京都大学学術出版会.
- 田尾雅夫 (1995)『ヒューマン・サービスの組織—医療・保健・福祉における経営管理』法律文化社.
- 田尾雅夫 (2001)『ヒューマン・サービスの経営—超高齢社会を生き抜くために』白桃書房.
- 東條光雅・前田大作 (1985) 「次元別仕事満足度の要因分析」『社会老年学』22, pp.3-14.
- 上野恭子・西川浩昭 (2005) 「精神科看護師の専門的ケア行動に影響を及ぼす組織コミットメントに関する研究」『日本看護科学会誌』25 (4), pp.30-38.
- 義村敦子 (1999) 「基礎研究者と開発研究者の態度比較—職務関与・組織コミットメントと業績との関連」『組織行動研究』29, pp.23-33.
- 義村敦子 (2000) 「研究成果の規定要因としての職務関与と組織コミットメント—エレクトロニクス企業の応用研究・開発設計の比較」『組織行動研究』30, pp.41-49.
- 義村敦子 (2007)『基礎研究者の職務関与と人的資源管理』慶應義塾大学出版会.
- 財団法人介護労働安定センター (2011)『介護労働の現状について—平成23年度介護労働実態調査を中心に』財団法人介護労働安定センター.

#### 【参照 URL】

- <http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/shakai-kaigo-fukushi6.html> (厚生労働省「介護福祉士の登録者数の推移」) 2012年10月10日閲覧
- <http://www.roushikyo.or.jp/jsweb/html/public/contents/other/intro/info/ethics.jsf> (全国老人福祉施設協議会 (1993)「老人福祉施設倫理綱領」) 2011年8月10日閲覧
- <http://www.jaccw.or.jp/about/rinri.html> (日本介護福祉士会 (1995)「日本介護福祉士会倫理綱領」) 2012年8月10日閲覧