

# 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—

福 間 隆 康

福祉や医療の分野でサービスの質が重視されるようになった社会的背景には、国民の生活水準の向上や介護の普遍化の進展によるものがある。そのことを反映して、福祉や医療の現場では、生活の質の向上や利用者・患者主体のサービスなどが重視されてきた。今後ますます増大する介護や看護ニーズに対応し、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、いかに個々の専門職の資質を向上させ、サービスの質を高めていくかが今後の福祉施設、病院組織にとって重要な課題となっている。

ところが、優れたヒューマン・サービス専門職とはどのような特徴を有しているのかといったことに関して、十分に研究が蓄積されてこなかった。しかもヒューマン・サービス専門職の特徴として、多様な役割期待がある。そのことは彼（彼女）らに対する理解を困難にし、優れたヒューマン・サービス専門職の特徴をつかむことを阻んできた。本研究はこのような状況を打開し、今後さらに増加し高度化すると予想されるヒューマン・サービス専門職のサービスの質を高める要因を明らかにすることを目的とした。

本研究では、ヒューマン・サービス専門職の役割期待が組織人的なものばかりではなく、顧客志向や職業人的なものを含んでいることに着目した。それがヒューマン・サービス専門職の多重コミットメントである。そして、質の高いサービスを提供しているヒューマン・サービス専門職は、組織、職務、職業、顧客という四つの異なる対象へのコミットメントを成立させている存在ではないかと考えた。コミットメントは個人が働くうえでの意欲の源泉を反映する。それゆえ、コミットメントはその人の努力の方向性や行動を規定すると考えられる。多様な役割が期待されるヒューマン・サービス専門職は、質の異なるコミットメントを併存させることによって、サービスの質を向上させ、顧客の満足度を高めることができると推察された。そのうえで本研究は、ヒューマン・サービス専門職の多様な役割期待の統合を同時に複数の準拠対象にコミットしている状態であるととらえ、多重コミットメントがサービスの質の向上に寄与するのではないかとこの仮説を立てたのである。

それを実証するために本研究では、質問紙調査による方法をとることとした。多重コミットメントがヒューマン・サービス専門職の仕事の成果（顧客満足）にどのような影響を与えるかをコミットメントを起点に、サービスの質、そして顧客満足という因果関

係において分析することにした。

第1章から第4章までは、実証研究に使用する概念、分析のフレームワークを構成する次元を求めて、先行研究のレビューを行った。第1章においては、ヒューマン・サービス専門職やその組織に関するレビューを行った。その目的は、さまざまに論じられているヒューマン・サービス専門職を整理するための示唆を得ることであった。いくつかの先行研究をみた結果、ヒューマン・サービス専門職はプロフェッション、組織内専門職、補助専門職の三つに区分できることが示された。また組織内専門職は、①文脈に基づく抽象化された知識を用いて働き、さまざまなステークホルダーとの交わりを重視すること、②顧客や組織から評価される仕事であること、③キャリアが非常に柔軟であること、④その他のプロフェッションの特性を少しずつ兼ね備えていること、といった特徴をもっていることがわかった。そして本研究では、組織内専門職に着目し、その代表的な職種として介護職員と看護職員を取り上げることとした。同時に先行研究によって、彼（彼女）らはプロフェッションとしての特性をある程度満たしており、組織内専門職に該当することを確認した。

第2章では、サービスの質について先行研究をレビューした。サービスの対象となる分野によって、サービスの評価方法や品質の構成要素が異なることを明らかにした。一般的なサービス品質は、消費者が事前にいただいた期待と実際に受けたサービスとのギャップで測定されていた。そして知覚されたサービスの品質は、信頼性、反応性、確信性、共感性、物的要素の五つの次元から構成されるSERVQUALと呼ばれる尺度によって測定されていた。SERVQUALは、①次元数の不安定さ、②期待値の意味の多様性、③他の構成概念、とくに満足度との関係、④理想点を考慮していない、といった四つの問題点があり、この尺度の使用に当たっては、実用性からみた場合に利用しやすいかどうかといった便益とのトレードオフになることがわかった。

一方、医療の分野では、サービスの質はDonabedian (1966) によって提唱された構造、過程、結果の三つの基準によって評価されていた。三つの医療の質の関係は、よい構造はよい過程をもたらし、よい過程はよい結果をもたらすとされていた。また医療サービスには、①サービス評価の二面性、②患者の変容性、③患者の期待の不明確性、④サービスの連続性、といった一般的なサービスとは異なる四つの特性

があることがわかった。そして、これらの特性が一般的なサービス品質に関する研究から導き出された評価方法や評価尺度をそのままの形では応用できないものになっていることを指摘した。さらに、サービスの質と顧客満足との関連性についての研究から、サービスの質は顧客満足に正の影響を与えていること、研究によってサービスの質の下位次元が顧客満足に与える相対的重要性が異なることを確認した。

第3章では、Morrow (1983) の提唱したワーク・コミットメントという概念を中心に、コミットメントとそれに類似する概念に関するレビューを行った。いくつかの先行研究をみた結果、近年のコミットメント研究は、①複数のコミットメントを同時に検討する必要性を強調していること、②コミットする対象として顧客に焦点を当てていること、などの特徴があることがわかった。そして、近年のコミットメント研究が複数形態へのコミットメントを積極的にとらえていることから、ヒューマン・サービス専門職のコミットメントの分析において、複数の準拠対象へのコミットメントを分析の対象に含めることの必要性を確認した。

第4章では、ヒューマン・サービス専門職のさまざまな役割期待を官僚的、専門的、サービス、という視点からみた。彼(彼女)らは組織内では比較的従属的な立場にあるが、顧客の全人的な幸福に対して責任を負う立場にもあり、思いやりがあり、かつ専門的職業人でもある、というように期待された役割には矛盾するところがあることを指摘した。そして、これらの異なる複数の役割の組み合わせを多重コミットメントとしてとらえ、このような質の異なるコミットメントの組み合わせが、提供するサービスの質につながることを指摘した。これによって、質の高いサービスを提供しているヒューマン・サービス専門職の特徴をとらえる視点が明らかになり、実証分析に使用する変数が特定された。

第5章では、それまでの先行研究に基づいて、実証研究のフレームワークと仮説を提示した。そこでは、コミットメント、サービスの質、顧客満足の各次元を設定し、その操作化を行った。そして、サービスの質の向上が顧客満足を高めるという仮説を立てた。また介護職員と看護職員では、コミットメントの対象が異なるという仮説を立てた。さらに組織、職務、職業、顧客へのコミットメントがサービスの質を高めるという仮説を立てた。高い組織コミットメントは、自らの意思で組織目標を達成するために努力を促すというものであり、高い職務コミットメントは、自身の仕事の目標達成に向けて努力を促すというものであり、高い職業コミットメントは、自らの専門性の向上ために努力を促すというものであり、高い顧客コミットメントは、顧客の期待を満たすためにより多くの努力を促すというものである。そして、組織、職務、職業、顧客双方へのコミットメントがともに高い場合、ヒューマ

ン・サービス専門職のサービスの質も高くなるという仮説を立てた。

第6章では、デイサービスセンターの利用者と介護職員を対象に実証分析を行った。サービス利用者とサービス提供者双方の視点からとらえたサービスの質は確かに顧客満足に正の影響を与えていた。

第7章では、介護職員と看護職員を対象に実証分析を行った。すべての仮説が支持されたわけではなかったが、組織コミットメントと顧客コミットメントは、介護職員のほうが看護職員よりも高く、職業コミットメントは看護職員のほうが介護職員よりも高かった。また両者とも顧客コミットメントがサービスの質に正の影響を与えていることがわかった。サービスの質に与える多重コミットメントの影響については、職種によって違いがみられた。介護職員の場合、職務と職業双方へのコミットメントがサービスの質の向上に寄与していることがわかった。一方、看護職員の場合、職務と職業双方へのコミットメントに加えて、組織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の向上に寄与することがわかった。また同時に、職務と顧客双方へのコミットメントがサービスの質の低下を抑制する効果がみられた。さらに、組織と職務双方へのコミットメントがサービスの質に負の影響を与えることが明らかとなった。