

ISSN 1883-1745

広島マネジメントレビュー

# Hiroshima Management Review

## No. 5

高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員の態度比較  
：職務関与および組織コミットメントとサービスの質との関連

福間 隆康

原口 恭彦

(広島大学大学院社会科学部研究科マネジメント専攻 准教授)

2010年5月27日受理  
広島大学マネジメント学会

**高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員の態度比較  
：職務関与および組織コミットメントとサービスの質との関連**

福間 隆康・原口 恭彦

**The attitude comparison of nursing staff and care staff at day service center for the elderly  
： Job involvement and organizational commitment and connection with service quality**

Takayasu FUKUMA, Yasuhiko HARAGUCHI

**キーワード**

職務関与 (job involvement), 組織コミットメント (organizational commitment), サービスの質 (service quality), 高齢者デイサービスセンター (day service center for the elderly), 比較研究 (comparative research)

## 1. はじめに

一般に、専門性の高い職業においては、組織よりも自らの職務や職業に関与する程度が高いと言われている。これを裏付けるように、アメリカの病院に勤務する看護師は、職務への関与は、組織への帰属意識に比べて高いことが示されている (e.g., Blau, 1985, 1987; Knoop, 1995)。では、高齢者デイサービスセンターの専門職は、どのような職務および組織への態度を有しているのだろうか。職業特性が態度に及ぼす影響は大きいと言われており (田尾, 1980), 同じ高齢者デイサービスセンターの専門職の категорияでも、看護職員と介護職員の態度はそれぞれの特徴をもつと考えられる。態度とは、感情、認知、行動から構成されるある事象への反応のことである (Breckler, 1984)。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、業績と関連のある態度変数として注目されている (石川, 2000)。

一方、福祉施設の経営者側にとっては、職員の職務や組織への態度自体よりも、それらが及ぼすサービスの質の向上に関心があるのは当然であろう。看護師の場合、職業へのコミットメントや組織への帰属意識が専門職としての行動にプラスの影響を与えることが確認されている (たとえば、上野・西川, 2005; 澤田, 2009)。では、職業特性が看護職員とは異なる介護職員についてはどうだろうか。このような問題意識に基づき、本稿では、看護職員と介護職員の態度比較を通して、上記の課題を明らかにしたい。すなわち、高齢者デイサービスセンターで働く看護職員と介護職員では、職務関与、組織コミットメント、およびサービスの質がどのように異なるのかを明らかにするのが第1の目的である。次に、2つの専門職の職務関与、および組織コミットメントがサービスの質にどのような影響を及ぼしているのかを明らかにするのが第2の目的である。

職員の態度、および態度とサービスの質の関係について分析する際、職種の違いを考慮することにより、2つの専門職の態度とサービスの質について詳細な分析を行うことができる。また、両者の態度とサービスの質の関係が明らかになれば、職種別に応じたきめ細かいマネジメントを検討する上でプラスになると考えられる。

## 2. 先行研究

### (1) ヒューマン・サービス組織の専門職の職務関与

本稿では、職務関与とは、「人と職務との心理的距離 (義村, 1996, p. 109)」であり、個人が知覚する職務への態度を表わす概念として捉える。

個人が知覚する職務の自律性によって職務関与の強さは左右されるが (Brown, 1996), これを時系列ごとに個人と状況の適合モデルとして分析した研究がある。Blau (1987) は、アメリカの病院に勤務する看護師 (N=90) を対象に、知覚された仕事の自由度 (技能多様性, タスク同一性, 自律性, フィードバック), 倫理的勤労観, およびその交互作用を独立変数, 職務関与を従属変数とした階層的重回帰分析を行った。その結果, 3つのすべての時点において, 知覚された仕事の自由度, 倫理的勤労観, およびその交互作用が職務関与に正の有意な影響を及ぼすことを明らかにした。このことから, 自身の担当職務の技能多様性, タスク同一性, 自律性を認識している人ほど, 職務関与が高くなることがわかる。

介護職員に比べて看護職員は、知識や技術の分野に応じて専門分化していることから、職務遂行のた

めに高い技能多様性やタスク同一性ととも、職務の自律性をより必要と認識するであろう。したがって、次の仮説が想定できる。

仮説1：看護職員の職務関与は、介護職員に比べて高い。

## (2) ヒューマン・サービス組織の専門職の組織コミットメント

本稿では、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の態度を表わす概念として捉える。

前述のように、専門職の組織コミットメントは一般に低い傾向にある。2つの大学病院に勤務する看護師（それぞれN=240, N=455）を対象とした石田・柏倉（2004）の研究では、組織コミットメントの平均得点は、キャリアコミットメントの平均得点より低いことが確認されている（A病院：それぞれM=3.41, SD=.68; M=2.66, SD=.76; B病院：それぞれM=3.24, SD=.75; M=2.84, SD=.75）。

一方、日本の病院に勤務する看護師（N=148）を対象に、職業コミットメントと組織コミットメントの関連を調査した石田・吉田（2001）の研究では、両者の間に正の有意な関連（ $r=.43$ ）が示されている。また、Meyer, Stanley, Herscovitch and Topolnytsky（2002）は、職種を限定せずにこれまでの13の実証研究についてのメタ分析から、職業コミットメントと組織コミットメントとの間の修正相関係数平均値は.51であり、両者の間には中程度の関連があると指摘している。これらの結果から、特に専門職の場合、職業コミットメントが高くなるにつれて、組織コミットメントも上昇すると考えられる。

介護職員が保持している介護福祉士資格は名称独占資格であるのに対して、看護職員が保持している看護師免許（准看護師免許）は、業務独占資格である。したがって、職業の専門性の程度という視点から捉えると、看護職員は介護職員に比べて専門性が高い職種であるため、組織よりも自らの職業にコミットすると考えられる。たとえば、コミットする対象を「組織」と「職業」に大別し、コミットする総和を一定とした場合、看護職員は、職業にコミットする割合が高いのに対して、介護職員は、組織にコミットする割合が高いと考えられる。したがって、介護職員の組織コミットメントは、看護職員に比べて高いことが予想される。そこで、次の仮説が想定される。

仮説2：介護職員の組織コミットメントは、看護職員に比べて高い。

## (3) ヒューマン・サービス組織の専門職の職務関与と組織コミットメントの関連

看護師の場合、組織コミットメントは職業コミットメントに比べて低く、職務関与と組織コミットメントとの相関は緩やかである。アメリカの病院に勤務する看護師（N=171）を対象に、職務関与と組織コミットメントの関連を調査した（Knoop, 1995）の研究では、職務関与と組織コミットメントの間に正の有意な相関（ $r=.32$ ）が確認されている。

Blau（1987）は、アメリカの病院に勤務する看護師（N=90）を対象に、時系列データを用いて職務関与と組織コミットメントとの関連を調査した。その結果、独立変数を職務関与、従属変数を組織コミットメントとした場合、職務関与は、3つのすべての時点の組織コミットメントに正の有意な影響を与えていた。一方、独立変数を組織コミットメント、従属変数を職務関与とした場合、組織コミットメントは、3つのすべての時点の職務関与に正の有意な影響を及ぼしていたが、影響力は職務関与を独立変数

とした時より弱かった。これらの結果から、アメリカの病院に勤務する看護師は、組織への帰属意識よりはむしろ職務への関与の方が強く、職務関与が強い看護師ほど組織への帰属意識も高くなることがわかる。同様に、高齢者デイサービスセンターの看護職員の場合、職務関与が高ければ、組織コミットメントも高いと想定される。その理由は、上述したように、高齢者デイサービスセンターの看護職員は、介護職員に比べて、技能多様性やタスク同一性、および自律性の程度が高い職務を望んでいるので、看護の業務に積極的に関わっている人ほど、そのような職務を提供してくれる組織に対する帰属意識も高いことが予想されるからである。したがって、次の仮説が想定される。

仮説3：看護職員の職務関与と組織コミットメントとの正の関連は、介護職員に比べて強い。

#### (4) 業績と職務関与

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、業績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。カナダの病院に勤務する看護師(N=238)を対象としたCohen(1999)の研究では、職務関与と職務パフォーマンスとの間に正の有意な相関は認められていない。しかし、高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員は、いずれも仕事への思い入れの強さがサービスの質の向上につながると考えられる。そこで、次の仮説が想定される。

仮説4：サービスの質に職務関与が正の影響を与える。

一方、田尾(1979)は、病院に勤務する看護師(N=321)を対象に調査を行っており、その結果によれば、専門性へのコミットメントが高い看護師は、専門的な知識や技術に基づいて、自律的に行動することが確認されている。このことから、専門性に高い価値をおく看護師は、職務の重要性や専門性を高く認識し、実際に職務に役立つ行動を自発的にするので、結果としてサービスの質も高くなることが予想される。そこで、次の仮説が想定される。

仮説5：職務関与がサービスの質に及ぼす正の影響力は、介護職員より看護職員の方が強い。

#### (5) 業績と組織コミットメント

職種を限定していない16の実証研究に関するメタ分析では、職務パフォーマンスと組織コミットメントの修正相関係数平均値は.114であり(Brown, 1996)、両者の関係は弱いことが示されている。一方、日本の病院に勤務する看護師(N=341)を対象とした研究(澤田, 2009)では、組織コミットメントの内化が、3つの専門職者行動(自己の振り返り、積極的提言、キャリアアップ)に正の有意な影響を与えていた。また、日本の精神科病院の看護師(N=1,313)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、専門的ケア行動に正の有意な影響を及ぼしていた。これらのことから、看護師は、組織の価値を内部化することで組織に愛着を感じ、その結果、自らの意志で組織目標を達成するために努力するので、専門職者としての行動が促進されると考えられる。したがって、本研究の高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員においても、組織コミットメントの高さがサービスの質の向上に直結することが予想される。そこで、次の仮説を設定する。

仮説6：サービスの質に組織コミットメントが正の影響を与える。

### 3. 研究方法

#### (1) 調査対象

本研究では、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（回収率84.8%）のうち、看護職（N=47）と介護職（N=295）のデータを今回の研究対象とした。これらの調査票の配布・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。ひとつは、デイサービスは、福祉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、高齢者デイサービスは、認知症、一人暮らしなどさまざまな要援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。もうひとつは、高齢者デイサービスセンターの看護職員は、介護職員と共通の業務を行っている部分が多いので、職務内容の違いによる態度への影響が少なく、両者の職務態度を比較するのに適していると考えたからである。

表1は、看護職データと介護職データの個人属性を表わしている。年齢は、7年ほど看護職員の方が高く、現在の施設での勤続年数は、両者とも4年程度である。女性の比率は、20%ほど看護職員の方が高い。正規職員の比率は、介護職員は48.6%であるが、看護職員は31.9%とわずかである。

表1 回答者の基本属性

属性	看護職	介護職
平均年齢	49.02 歳	42.10 歳
平均勤続年数	4.17 年	4.45 年
性別（女性の比率）	100.0 %	80.6 %
雇用形態（正規職員の比率）	31.9 %	48.6 %
N	47 名	295 名

#### (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。なお、欠損値は平均値で置き換えを行った。

##### ①職務関与（9項目）

職務関与測定尺度9項目（義村，2007）を用いた。Cronbachの $\alpha$ 係数は.842であった。下位尺度は、情緒的職務関与（3項目， $\alpha = .808$ ），認知的職務関与（2項目， $\alpha = .829$ ），行動的職務関与（4項目， $\alpha = .716$ ）で構成された。

##### ②組織コミットメント（8項目）

情緒的コミットメントを表わす高木・石田・益田（1997）の質問項目の中から8項目を選び、組織コミットメントの指標とした。 $\alpha = .908$ であった。下位尺度は、愛着（4項目， $\alpha = .901$ ），内在化（4項目， $\alpha = .858$ ）で構成された。

### ③総合的サービスの質 (12項目)

サービス品質尺度 22 項目 (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1991) から、12 項目を選び出し、それらを合計したものを総合的サービスの質の指標とした<sup>1)</sup>。α = .903 であった。

### (3) 分析方法

まず、各変数の因子構造を確認するため、確認的因子分析を行った。次に、看護職サンプルと介護職サンプルの特徴を明らかにするため、両サンプルの態度変数の平均値の差を検定した (t 検定)。続いて、2 つのサンプルの総合的サービスの質の特徴を明らかにするため、両サンプルの総合的サービスの質の平均値の差を検定した (t 検定)。次に、2 つのサンプルのそれぞれについて、各態度変数間の相関分析を行った。次いで、両サンプルのそれぞれについて、各態度変数と総合的サービスの質と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総合的サービスの質に及ぼす影響を調べるため、パス解析を行った。

## 4. 結果

### (1) 職務関与の確認的因子分析結果

職務関与測定尺度の 3 因子構造の妥当性を確認するために、3 つのモデルを設定した。モデル 1 は、職務関与が下位概念をもたないと想定した 1 因子モデルである (図 1-1)。モデル 2 は、認知的職務関与と行動的職務関与は弁別できない 1 つの因子であると想定した 2 因子斜交モデルである (図 1-2)。モデル 3 は、義村 (2007) で抽出された 3 因子間に相関関係を想定した 3 因子斜交モデルである (図 1-3)。これら 3 つのモデルについて、確認的因子分析による適合度の検討を行った (表 2)。

図中に示した各モデルのパス係数および共分散は、すべて  $p < .001$  で有意であった。カイ 2 乗検定では、いずれのモデルも統計上有意であり、モデルは棄却された。GFI (goodness of fit index), AGFI (adjusted goodness of fit index) は 3 因子斜交モデルがもっとも高く (GFI = .941, AGFI = .890), GFI は受容の目安とされる 0.9 を上回っていた。CFI (comparative fit index) も 3 因子斜交モデルがもっとも高く (CFI = .940), サンプル数の影響が少ない CFI 指標によっても 3 因子斜交モデルの適合性が示された。また、RMSEA (root mean square error of approximation) は 3 因子斜交モデルがもっとも低く、当てはまりがよいとされる 0.05 という基準には満たないものの、相対的に当てはまりのよいモデルであった。AIC (Akaike information criterion) も 3 因子斜交モデルがもっとも低く、相対的に当てはまりのよいモデルであるといえよう。

### (2) 組織コミットメントの確認的因子分析結果

組織コミットメント測定尺度の 2 因子構造の妥当性を確認するために、2 つのモデルを設定した。モデル 1 は、組織コミットメントが下位概念をもたないと想定した 1 因子モデルである (図 2-1)。モデル 2 は、高木ら (1997) で抽出された 2 因子間に相関関係を想定した 2 因子斜交モデルである (図 2-2)。これら 2 つのモデルについて、確認的因子分析による適合度の検討を行った (表 3)。

図中に示した各モデルのパス係数および共分散は、すべて  $p < .001$  で有意であった。カイ 2 乗検定は、

2つのモデルとも統計上有意であり、モデルは棄却された。GFI, AGFI は2因子斜交モデルの方が高く (GFI = .973, AGFI=.950), いずれも受容の目安とされる0.9を上回っていた。CFIも2因子斜交モデルの方が高かった (CFI=.990)。また、RMSEAは2因子斜交モデルの方が低く、当てはまりがよいとされる0.05という基準には満たないものの、かなり適合度の高いモデルといえよう。AICも2因子斜交モデルの方が低く、当てはまりのよいモデルであった。

### (3) 総合的サービスの質の確認的因子分析結果

総合的サービスの質尺度の1因子構造の妥当性を確認するために、確認的因子分析による適合度の検討を行った(表4)。なお、本研究では、サービス品質尺度の下位次元を合計したものを総合的サービスの質とみなしていることから、1因子モデルのみ設定した。

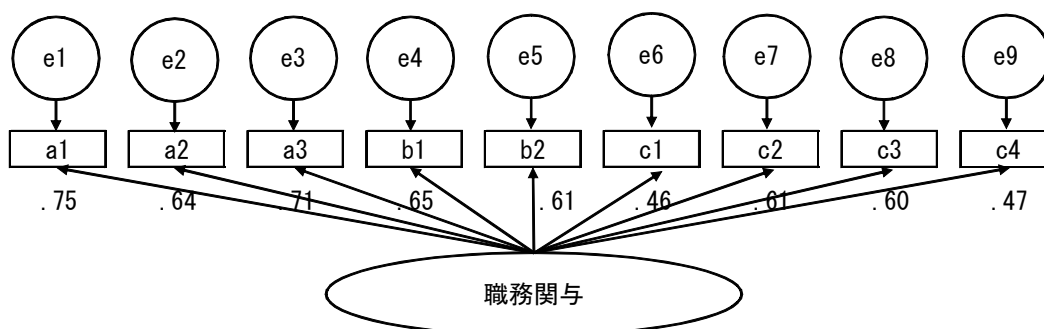
図中に示したモデルのパス係数および共分散は、すべて  $p < .001$  で有意であった。カイ2乗検定では、統計上有意であり、モデルは棄却された。GFI, AGFI, CFIはそれぞれ.908, .867, .920であり、GFIとCFIは受容の目安とされる0.9を上回っていた。また、RMSEAは.088であり、当てはまりがよいとされる0.05という基準には満たないものの、適合的なモデルと判断できよう。

表2 職務関与の確認的因子分析による各モデルの適合度

	N	自由度	カイ2乗値	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	AIC
1因子モデル	342	27	329.603 ***	.818	.697	.738	.181	365.603
2因子モデル	342	26	200.830 ***	.874	.781	.849	.140	238.830
3因子モデル	342	24	93.441 ***	.941	.890	.940	.092	135.441

\*\*\*  $p < .001$

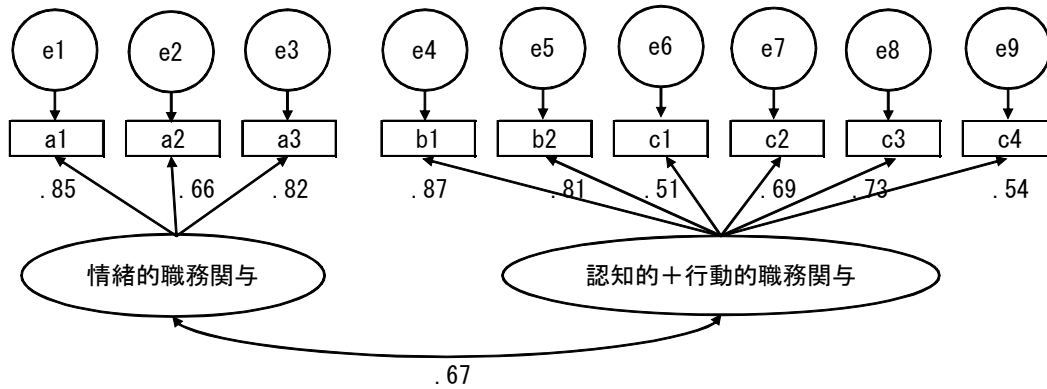
記) GFI=Goodness of Fit Index  
 AGFI=Adjusted Goodness of Fit Index  
 CFI=Comparative Fit Index  
 RMSEA=Root Mean Square Error of Approximation  
 AIC=Akaike Information Criterion



注) e1~9は誤差変動を表わす

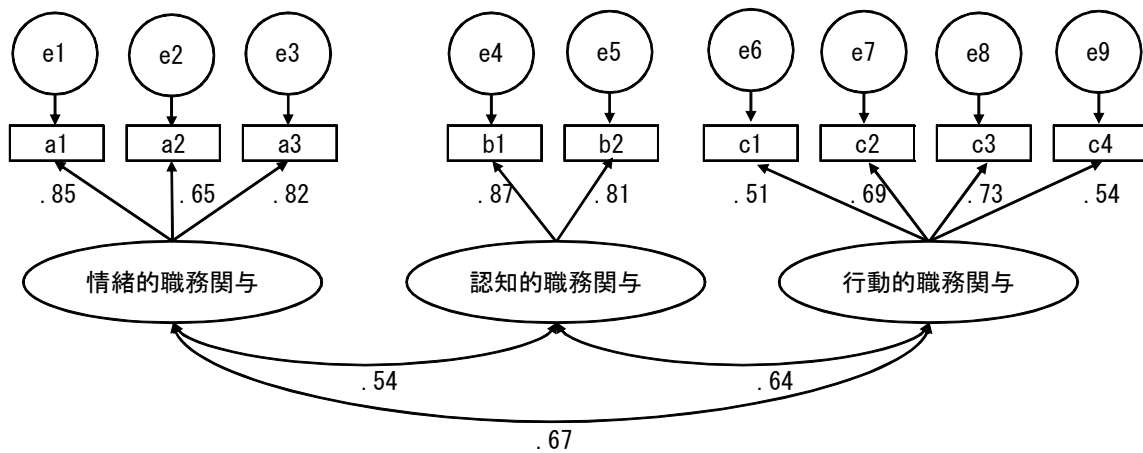
図1-1 職務関与1因子モデル





注) e1~9は誤差変動を表わす

図1-2 職務関与2因子モデル



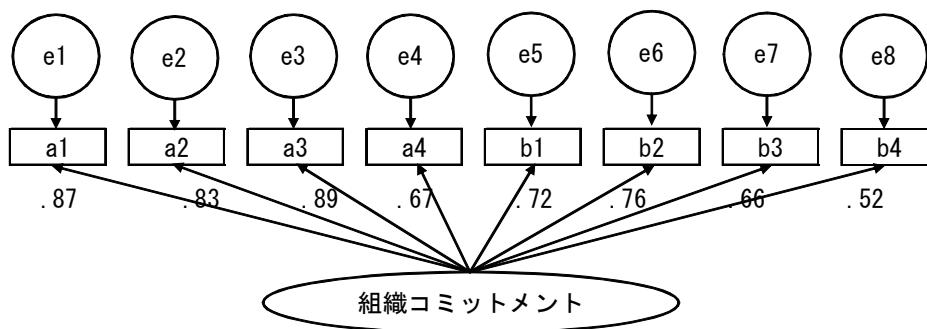
注) e1~9は誤差変動を表わす

図1-3 職務関与3因子モデル

表3 組織コミットメントの確認的因子分析による各モデルの適合度

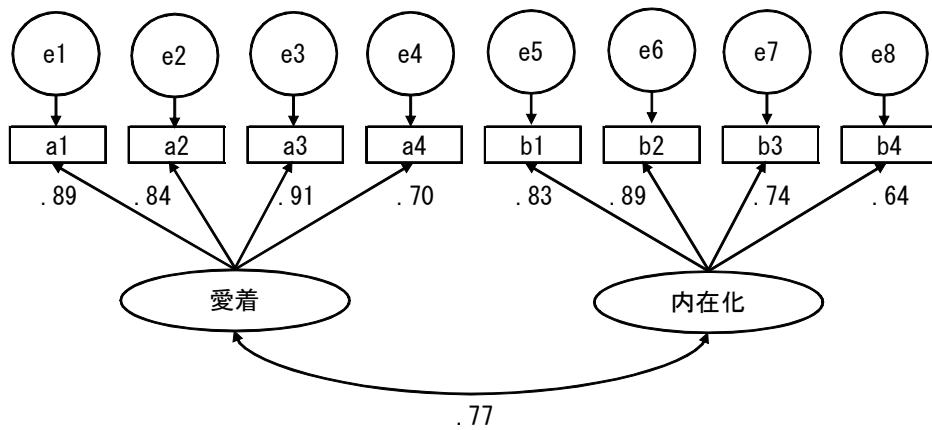
	N	自由度	カイ2乗値	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	AIC
1因子モデル	342	20	254.770 ***	.795	.631	.868	.186	286.770
2因子モデル	342	19	37.515 **	.973	.950	.990	.053	71.515

\*\* p<.01, \*\*\* p<.001



注) e1~8は誤差変動を表わす

図2-1 組織コミットメント1因子モデル



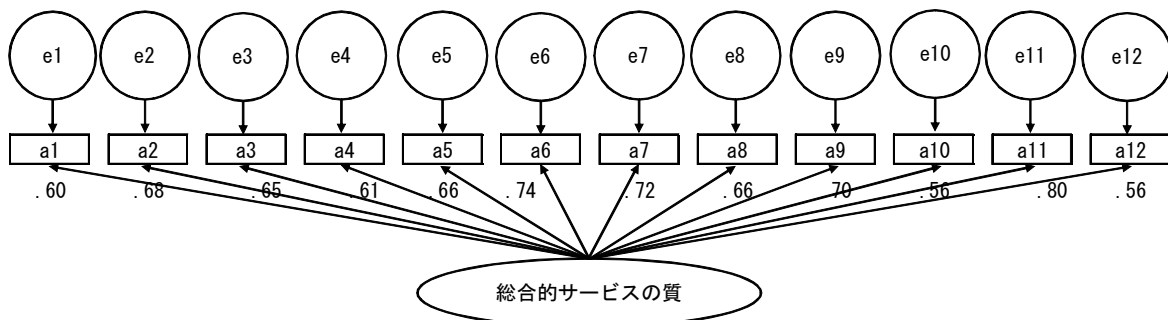
注) e1~8は誤差変動を表わす

図2-2 組織コミットメント2因子モデル

表4 総合的サービスの質の確認的因子分析によるモデルの適合度

	N	自由度	カイ2乗値	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	AIC
1因子モデル	342	54	195.060 ***	.908	.867	.920	.088	243.060

\*\*\* p < .001



注) e1~12は誤差変動を表わす

図3 総合的サービスの質1因子モデル

#### (4) 職務関与の比較

表5は、看護職員と介護職員の職務関与を比較した。総合職務関与の平均値は、看護職員(4.84)をわずかに下回ったものの、介護職員(4.80)も高かった。項目別にみると、「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」に介護職員は、「どちらかといえばその通り」と回答している(4.33)。しかしながら、看護職員はさらに強くこの項目に当てはまると回答し(4.79)、介護職員との差が有意であった。

3因子別にみると、看護職員と介護職員は、ともに情緒的職務関与が突出して高かった(前者5.41、後者5.45)。しかし、情緒的職務関与、認知的職務関与、および行動的職務関与については、両サンプルに有意な違いは見られなかった。したがって、看護職員の職務関与は、介護職員に比べて高いと想定した仮説1は、棄却されたと判断できる。

表5 職務関与の比較

	看護職 (N=47)		介護職 (N=295)		t値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
総合職務関与 (9項目)	4.84	.86	4.80	.79	.329
a. 情緒的職務関与 (3項目)	5.41	1.03	5.45	.98	-.249
b. 認知的職務関与 (2項目)	4.13	1.21	4.04	1.08	.524
c. 行動的職務関与 (4項目)	4.77	.93	4.69	.92	.533
a1 仕事には興味を持っている	5.60	.97	5.64	1.02	-.281
a2 これからも現在の仕事を続けていきたいと思う	5.23	1.25	5.26	1.28	-.122
a3 今やっている仕事が好きである	5.40	1.23	5.45	1.16	-.252
b1 人生の主たる満足は仕事から得られる	4.40	1.25	4.23	1.13	.949
b2 私にとって最も重要なことは仕事に関するこ とである	3.85	1.32	3.84	1.22	.054
c1 職場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	5.02	1.31	5.13	1.14	-.590
c2 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	4.79	1.08	4.33	1.27	2.340 *
c3 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	4.49	1.41	4.43	1.33	.263
c4 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	4.77	1.25	4.86	1.23	-.508

\* p<.05

### (5) 組織コミットメントの比較

表6の組織コミットメントをみると、介護職員(4.79)の平均値は、看護職員(4.68)より高かったが、両者の間に有意な違いは見られなかった。2因子別にみると、看護職員と介護職員は、ともに愛着の方が高かった(前者4.96、後者5.09)が、両者の間に有意な差はなかった。内在化に関しても、両サンプルに有意な違いは見られなかった。したがって、介護職員の組織コミットメントは、看護職員に比べて高いと想定した仮説2は、棄却されたといえよう。

表6 組織コミットメントの比較

	看護職 (N=47)		介護職 (N=295)		t値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
組織コミットメント (8項目)	4.68	.99	4.79	.95	-.797
a. 愛着 (4項目)	4.96	1.15	5.09	1.10	-.788
b. 内在化 (4項目)	4.39	1.03	4.49	.98	-.655
a1 他の施設ではなくこの施設を選んで本当によかつ たと思う	4.81	1.35	5.06	1.19	-1.323
a2 友人にこの施設が素晴らしい働き場所であるとい える	4.64	1.41	4.59	1.36	.241
a3 この施設が気に入っている	4.96	1.28	5.06	1.22	-.522
a4 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)	5.43	1.14	5.67	1.25	-1.276
b1 この施設に自分を捧げている	4.47	1.36	4.55	1.20	-.431
b2 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	4.30	1.16	4.40	1.18	-.540
b3 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	4.72	1.19	4.84	1.10	-.670
b4 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	4.09	1.19	4.19	1.19	-.565

(R) は逆転項目

### (6) 総合的サービスの質の比較

表7の総合的サービスの質をみると、看護職員(5.01)の平均値は、介護職員(4.87)より高かったが、両者の間に有意な違いは見られなかった。項目別にみると、12項目のうち2項目において、看護職員の方が介護職員より有意に高かった。「利用者は常に私の援助を安全であると感じていたと思う」、「常に利用者の具体的なニーズを理解していた」については、介護職員も「どちらかといえばその通り」と回答していたが(それぞれ4.57, 4.50)、看護職員はさらに強くこれらの項目にあてはまると回答していた(それぞれ4.85, 4.82)。これらの結果から、利用者から信頼や信用を確かにする職員の知識や技能と、利用者に対して払われる個人的な関心や気遣いについては、看護職員の方が介護職員より高く認識しているといえよう。

表7 総合的サービスの質の比較

総合的サービスの質(12項目)	看護職(N=47)		介護職(N=295)		t値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
総合的サービスの質(12項目)	5.01	.56	4.87	.62	1.385
a1 常にそのようにすると言った時間に援助を行った	4.91	.72	4.74	.90	1.478
a2 利用者が問題を抱えているとき常にそれを解決することに対して心からの関心を示した	5.21	.75	5.18	.95	.218
a3 常に最初から援助を正しく行った	4.52	.65	4.34	.94	1.248
a4 常に利用者に迅速な援助を行った	5.26	.90	5.13	.87	.887
a5 いつ援助が行われるかを常に利用者に正確に伝えた	4.81	.77	4.83	.95	-.137
a6 常に利用者を支援しようとした	5.43	.77	5.37	.92	.385
a7 私の行動は常に利用者に信用を与えた	4.77	.76	4.55	.72	1.929
a8 利用者は常に私の援助を安全であると感じていたと思う	4.85	.83	4.57	.80	2.250*
a9 一貫して利用者に礼儀正しかった	5.13	.99	5.03	.96	.665
a10 常に利用者に個別的な配慮を示した	5.00	.91	4.87	.86	.952
a11 常に心から利用者のためを思っていた	5.36	.92	5.35	.94	.077
a12 常に利用者の具体的なニーズを理解していた	4.82	.79	4.50	.86	2.381*

\* p<.05

### (7) 職務関与と組織コミットメントの相関係数の比較

表8のように、職務関与と組織コミットメントとの相関は、看護職員(r=.827)が介護職員(r=.748)より強かったが、両者の間に有意な違いは見られなかった。職務関与3因子別にみると、看護職と介護職の両サンプルに共通して、情緒的職務関与、行動的職務関与、認知的職務関与の順に組織コミットメントと強い関連を示した。しかしながら、職務関与の3つの下位次元と組織コミットメントの相関係数については、いずれも2つの職種の間には有意な差はなかった。

次に、組織コミットメント2因子別にみると、両サンプルに共通して、内在化が総合職務関与ともっとも強く関連し、愛着が総合職務関与ともっとも弱い関連を示したが、両者の間に有意な違いは見られなかった。職務関与3因子、組織コミットメント2因子別にみると、看護職サンプルでは、認知的職務関与が内在化ともっとも強く関連しており、介護職サンプルでは、情緒的職務関与が愛着ともっとも強い関連を示した。しかしながら、職務関与の3つの下位次元と組織コミットメントの2つの下位次元との間の相関係数については、両サンプルの間には有意な差はなかった。したがって、看護職員の職務関与

と組織コミットメントとの正の関連は、介護職員に比べて強いと想定した仮説3は、棄却されたと判断できる。

**表8 職務関与と組織コミットメントの関連**

		総合職務関与	情緒的職務関与	認知的職務関与	行動的職務関与
看護職 (N=47)	組織コミットメント	.827**	.761**	.654**	.661**
	愛着	.654**	.733**	.424**	.475**
	内在化	.865**	.648**	.787**	.745**
介護職 (N=295)	組織コミットメント	.748**	.698**	.509**	.597**
	愛着	.632**	.659**	.395**	.470**
	内在化	.735**	.609**	.540**	.626**

\*\* p<.01

**(8) 職務関与および組織コミットメントと総合的サービスの質の相関係数の比較**

表9のように、総合的サービスの質と総合職務関与は、看護職サンプル (r=.427) と介護職サンプル (r=.470) において、ともに正の有意な相関を示した。介護職サンプルでは、職務関与の3つのすべての下位次元が総合的サービスの質と関連した。しかしながら、看護職サンプルでは、情緒的職務関与と行動的職務関与は、総合的サービスの質と正の有意な相関を示したものの、認知的職務関与は、有意な関連がなかった。職務関与3因子別にみると、看護職サンプルでは、情緒的職務関与が総合的サービスの質ともっとも強く関連したのに対して、介護職サンプルでは、行動的職務関与が総合的サービスの質ともっとも強い関連を示した。

一方、総合的サービスの質と組織コミットメントは、看護職サンプル (r=.407) と介護職サンプル (r=.483) において、ともに正の有意な相関を示した。組織コミットメント2因子別にみると、看護職サンプルでは、愛着が総合的サービスの質ともっとも強く関連したのに対して、介護職サンプルでは、内在化が総合的サービスの質ともっとも強い関連を示した。

**表9 総合的サービスの質と職務関与および組織コミットメントとの関連**

	総合 職務関与	情緒的 職務関与	認知的 職務関与	行動的 職務関与	組織 コミットメント	愛着	内在化
看護職 (N=47) の 総合的サービスの質	.427**	.485**	.115	.409**	.407**	.418**	.318*
介護職 (N=295) の 総合的サービスの質	.470**	.396**	.291**	.427**	.483**	.398**	.486**

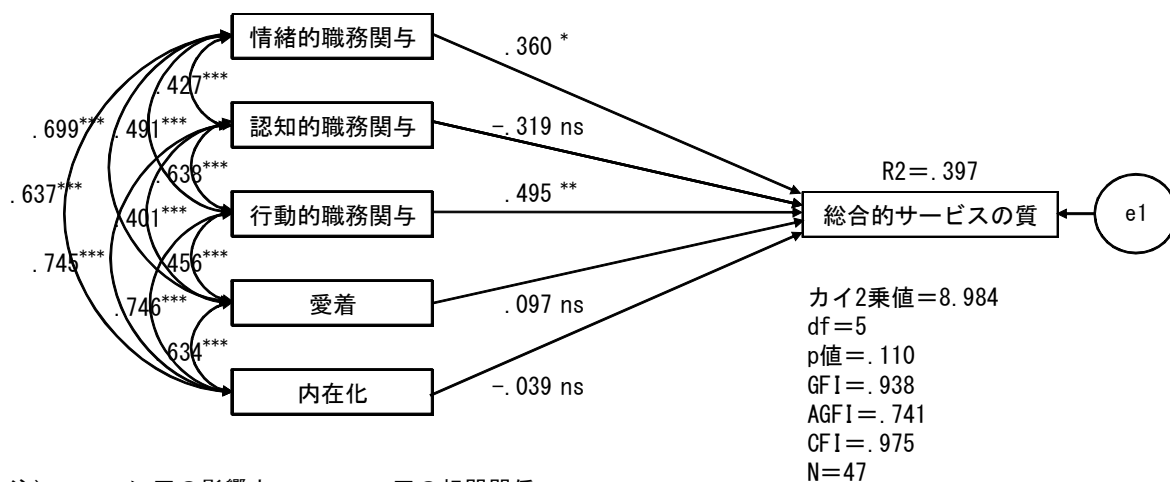
\* p<.05, \*\* p<.01

**(9) 職務関与および組織コミットメントが総合的サービスの質に及ぼす影響**

図4-1 および図4-2は、総合的サービスの質を従属変数としたパス解析の結果を示している。これは、職務関与の3因子と組織コミットメントの2因子が総合的サービスの質に影響を与えるという因果モデルである。

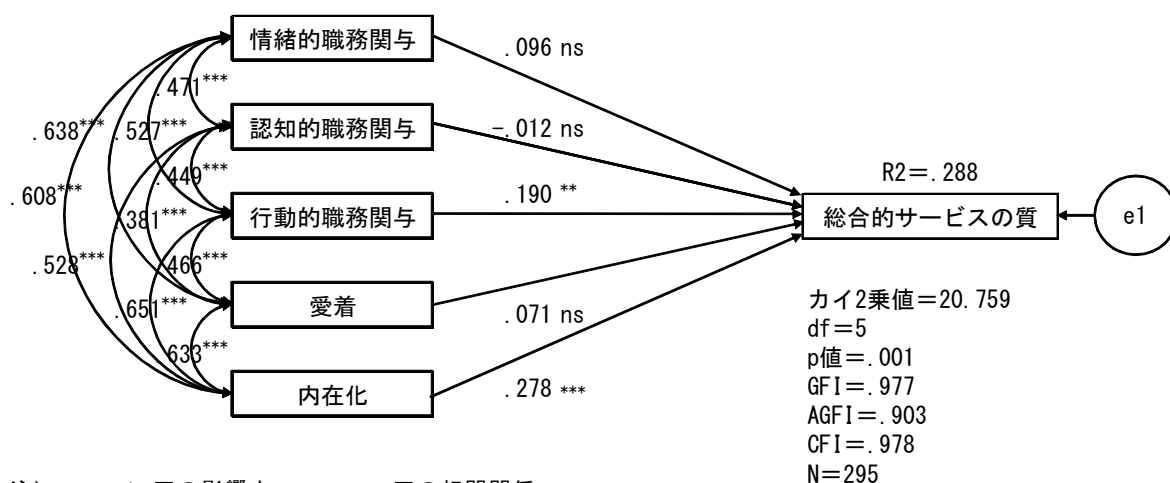
パス解析の結果、看護職サンプルでは、情緒的職務関与が正の影響力を及ぼすと同時に、行動的職務関与も正の影響力を与えており、情緒的職務関与と行動的職務関与の強さが看護職員の総合的サービス

の質を高める影響力が明らかになった。一方、介護職サンプルでは、総合的サービスの質に行動的職務関与が正の影響を及ぼすと同時に、内在化も正の影響を与えており、行動的職務関与と内在化の強さが介護職員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。これらの結果から、サービスの質に職務関与が正の影響を与えると想定した仮説4は、支持されたといえる。2つのサンプルを比べると、行動的職務関与が総合的サービスの質に及ぼす影響力は、看護職サンプルの方が介護職サンプルより強かった（それぞれ $\beta = .495$ ,  $\beta = .190$ ）。したがって、職務関与がサービスの質に及ぼす正の影響力は、介護職員より看護職員の方が強いと想定した仮説5は支持されたといえよう。一方、サービスの質に組織コミットメントが正の影響を与えると想定した仮説6は、介護職サンプルでは支持されたが、看護職サンプルでは棄却されたと判断できる。



注) → 正の影響力, ← 正の相関関係  
 数字は標準偏回帰係数または積率相関係数を示す  
 e1は誤差変動を表わす, \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

図4-1 総合的サービスの質に関するパス解析（看護職）



注) → 正の影響力, ← 正の相関関係  
 数字は標準偏回帰係数または積率相関係数を示す  
 e1は誤差変動を表わす, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

図4-2 総合的サービスの質に関するパス解析（介護職）

## 5. 考察

職務態度に関する3つの仮説は、3つとも棄却され、サービスの質への影響に関する3つの仮説は、2つが支持され、1つが部分的に支持されたといえよう。本研究で明らかになったことと、今後の研究課題は、次のとおりである。

### (1) 看護職員と介護職員の職務関与比較

看護職員も介護職員も総合職務関与は、かなり高かった。なかでも情緒的職務関与が著しく高いという共通点があり、両者とも職務への興味や愛着が非常に強いことがわかる。しかし、介護職員に比べて看護職員の方が有意に高かったのは、行動的職務関与を構成する1項目のみであった。では、なぜ想定したように看護職員の職務関与は、介護職員より高くなかったのであろうか。1つの解釈として、看護職員の職務特性の要因が考えられる。つまり、看護職員は、職務を遂行するために高い技能多様性やタスク同一性、および職務の自律性を求めているが、高齢者デイサービスセンターの場合、介護職員に比べて看護職員の仕事の自由度はそれほど高くないためであると推察される。

### (2) 看護職員と介護職員の組織コミットメント比較

看護職員も介護職員も組織コミットメントは高かったものの、職務関与より低かった。とくに愛着の要素が高いという共通点があり、両者とも組織に対して好意をもっていることがわかる。しかし、組織コミットメントに関して、介護職員と看護職員の間には有意な違いは見られなかった。では、なぜ想定したように介護職員の組織コミットメントは、看護職員より高くなかったのであろうか。1つの解釈として、看護職員の職業意識の違いが考えられる。つまり、コミットメントの対象の優先順位を考えた場合、病院に勤務する看護職員は、現在所属している組織よりも自らの職業にコミットする程度が高いと考えられる。しかし、高齢者デイサービスセンターに勤務する看護職員は、看護職という職業への愛着と、組織への愛着に対する心理的構造が近く、2つの対象が重なる部分が多いためであると推察される。

### (3) 職務関与と組織コミットメントの関連強度の比較

職務関与が高いほど組織コミットメントも高い傾向は、想定通りに介護職員より看護職員に強くみられたが、両者の間に有意な違いは見られなかった。では、なぜ想定したように看護職員の職務関与と組織コミットメントの関連は、介護職員より強くなかったのであろうか。1つの解釈として、2つの職種の仕事への適合認知度の影響が考えられる。つまり、高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員は、両方とも個人が望んでいる職務と組織が求めている職務が一致している程度が高いと認識していると考えられる。したがって、看護職員と介護職員は、自身の望んでいる職務を提供してくれる組織に対して愛着をもつようになると推察される。

高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員の両変数の関連(それぞれ  $r = .827$ ,  $r = .748$ )は、イスラエルの非営利組織の福祉従事者 (Freund, 2005;  $r = .655$ )、カナダの病院の看護師 (Cohen, 1999;  $r = .527$ )、アメリカの旅行代理店の従業員 (Conte et al, 2005;  $r = .41$ )、日本の大企業のホワイトカラー (太田・松本, 2005;  $r = .49$ )、日本の企業研究所の基礎研究者 (義村, 1997;  $r = .349$ ) より強か

った。このことから、高齢者デイサービスセンターの看護職員および介護職員の職務関与と組織コミットメントの関連は、きわめて強いという点に特徴があるといえよう。

#### (4) 総合的サービスの質への職務関与の影響力

看護職員と介護職員は、ともに行動的職務関与が総合的サービスの質に正の影響力を示していた。一方、情緒的職務関与が総合的サービスの質に影響を与えていたのは、看護職サンプルのみであった。介護職サンプルにおいて、相関分析では、正の有意な関連を示していた情緒的職務関与が総合的サービスの質に正の有意な影響を与えないのは、態度のレベルが関係していると考えられる。つまり、現在の職務への興味や愛着を表わしている職務関与の情緒的な側面は、自発的に職務を遂行しようとする意志を表わしている職務関与の行動的な側面に比べて、実際のサービス行動に直結しない。そのため、職務に情緒的に没入している度合いは、サービスの質の向上に直接反映されにくいと推察される。

#### (5) 総合的サービスの質への組織コミットメントの影響力

看護職員では、組織コミットメントのいずれも総合的サービスの質に正の影響力を及ぼしていなかった。一方、介護職員では、内在化が総合的サービスの質に正の影響力を及ぼしていることが明らかになった。看護職員の組織コミットメントが総合的サービスの質に正の影響を与えないのは、組織への帰属意識に対する動機づけの側面が関係していると考えられる。つまり、看護職員は、サービスの提供を通じて得られる報酬（仕事自体、達成感、承認など）を高く価値づけ、報酬獲得の手段として組織にコミットしていると考えられる。そのため、看護職員は、組織との心理的距離よりも職務との心理的距離の方が近いので、組織に情緒的にコミットしている度合いは、サービスの質の向上に直接反映されにくいと推察される。

看護職と介護職の両サンプルにおいて、相関分析では、正の有意な関連を示していた愛着が総合的サービスの質に正の有意な影響を与えないのは、組織コミットメントの下位次元間の関係によると考えられる。つまり、高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者は、個人の職務内容と組織目標がほぼ一致しているので、組織の価値を内部化することで組織に愛着を感じ、自らの意志で組織目標を達成するためにより多くの努力を投入するようになるだろう。その結果、サービスの質が高まることが予測される。図 4-1 および図 4-2 によれば、看護職と介護職の両サンプルに共通して、愛着と内在化の間に比較的強い正の関連が示されている（前者  $r=.634$ 、後者  $r=.633$ ）。このことを考え合わせると、介護職の場合、愛着は内在化を経由して、間接的にサービスの質に影響を与えているとも考えられる。さまざまな業種の専門職ではない正社員（ $N=260$ ）を対象とした高木（2003）の研究では、2 つの変数の間に正の有意な相関（ $r=.543$ ）が認められており、愛着は組織にとって望ましい行動を取らせるような影響力を持たないが、内在化は組織にとって望ましい行動を引き出すことが確認されている。したがって、本研究の結果は、高木（2003）を支持しているといえよう。

#### (6) 仮説以外の発見

本研究では、想定した 6 つの仮説以外に以下のことが発見された。第 1 は、総合的サービスの質に関



して、高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員では、職種による違いがなかったことである。しかしながら、項目別にみると、利用者から信頼や信用を確かにする職員の知識や技能を表わしている項目（「利用者は常に私の援助を安全であると感じていたと思う」と、利用者に対して払われる個人的な関心や気遣いを表わしている項目（「常に利用者の具体的なニーズを理解していた」）に関しては、看護職員の方が介護職員より有意に高かった（看護職:それぞれ 4.85, 4.82;介護職:それぞれ 4.57, 4.50）。この結果の解釈として、自己効力感の違いが考えられる。つまり、介護職員に比べて看護職員は、現在の仕事が自分の能力相応のものであると認識しているので、自信をもって自身の職務を遂行している。その結果、自らの仕事への関与度が高まり、また、仕事への動機づけも高い状態となるので、結果として、これらの項目に対する評価が高くなると推察される。

第2は、高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員では、総合的サービスの質に影響を及ぼす態度変数が異なっていたことである。この結果は、高齢者デイサービスセンターにおけるサービスの質を向上させるためには、職種に応じてマネジメントの仕方を変える必要があることを示唆している。たとえば、看護職員の場合、仕事の有意味感、責任の認識、仕事の把握感といった心理状態を生み出すような職務に再設計することによって、自発的に職務を遂行する意志を高める必要があると考えられる。一方、介護職員の場合、組織の目標や価値観を内部化することで、組織のために尽力したいという意志を高めることが重要であろう。

## (7) 今後の研究課題

本研究は、看護職員のサンプル数が少なく、個人属性による職務関与、組織コミットメント、および総合的サービスの質の差異の検討を試みる事ができなかった点に限界がある。今後の研究としては、第1に、さまざまなコミットメントの対象を考慮した研究が行われるべきであろう。職務関与はキャリアコミットメントと強い関連をもつとの指摘もある (Brow, 1996)。とくに、職業意識が高い専門職の場合、このような職業へのコミットメントを考慮した研究が必要であろう。

第2に、職務特性を分析モデルに入れた研究も必要であろう。JDS (Job Diagnostic Survey) モデルでは、個人的な態度や行動を成果変数にした場合、客観的な仕事の特性よりも主観的な仕事の特性の方が重要であることが指摘されている (Hackman and Oldham, 1975, 1976)。とくに、職務関与との関連において、このような個人の認知する仕事の特性を考慮した研究が必要であろう。

第3に、本研究では、職務関与と組織コミットメントを並列にとらえているが、組織コミットメントが職務関与を規定するという指摘 (Morrow, 1983) や反対に、職務関与が組織コミットメントの先行要因となるという指摘 (Cohen, 1999, 2000) もある。したがって、職務関与と組織コミットメントの因果関係が特定できるようなモデルを設計し、時系列データを用いた分析が望まれる。

## 注

- 1) サービス品質 (SERVQUAL) とは、Service Quality を省略したものである。これは、1988年に Parasuraman, Zeithaml and Berry によって開発されたサービス品質の測定尺度であり、1991年に Parasuraman, Berry and Zeithaml は、この尺度を一部修正している。SERVQUAL 尺度は、物的要素、信頼性、反応性、

確信性、共感性の5つの次元から構成されることが主張されている。本研究では、総合的サービスの質を構成する12項目を選定するに当たり、以下の方法で行った。まず、職務態度変数との関連が想定されにくい物的要素(4項目)を除外した。次に、物的要素を除いた残りのサービスの質項目に対して探索的因子分析を行い、高い因子負荷量を示した上位3項目を信頼性、反応性、確信性、共感性の次元ごとに採用した。続いて、Parasuraman et al. (1988, 1991)では、SERVQUALを構成する22項目を合計した尺度を総合的サービスの質として用いていることから、先行研究に基づき、12項目を合計した尺度を総合的サービスの質とした。

## 引用文献

- Blau, G. J. (1985) 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.
- Breckler, S. J. (1984) Empirical validation of affect, behavior, and cognition as distinct components of attitude, *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, pp. 1191-1205.
- Brown, S. P. (1996) A meta-analysis and review of organizational research on job involvement, *Psychological Bulletin*, 120, pp. 235-255.
- Cohen, A. (1999) Relationships among the five forms of commitment: An empirical assessment, *Journal of Organizational Behavior*, 20(3), pp. 285-309.
- Cohen, A. (2000) The relationship between commitment forms and work outcomes: A comparison of three models, *Human Relations*, 53(3), pp. 387-417.
- Conte, J. M., Dean, M. A., Ringenbach, K. L., Moran, S. K. and Landy, F. J. (2005) The Relationship Between Work Attitudes and Job Analysis Ratings: Do Rating Scale Type and Task Discretion Matter?, *Human Performance*, 18(1), pp. 1-21.
- Freund, A. (2005) Commitment and job satisfaction as predictors of turnover intentions among welfare workers, *Administration in Social Work*, 29(2), pp. 5-21.
- 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.
- 石田真知子・吉田信彌(2001)「看護婦の組織—職業葛藤とワークコミットメント」『産業・組織心理学研究』14(2), pp. 69-78.
- 石田真知子・柏倉栄子(2004)「看護師の組織コミットメントとキャリアコミットメントの要因—2 病院の比較から」『東北大学医学部保健学科紀要』13(1), pp. 3-10.
- 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.

- Knoop, R. (1995) Relationships among job involvement, job satisfaction, and organizational commitment for nurses, *Journal of Psychology*, 129(6), pp. 643-650.
- 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.
- Morrow, P.C. (1983) Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment, *Academy of Management Review*, 8(3), pp. 486-500.
- 太田さつき・松本真作(2005)「大卒男子ホワイトカラーのワークコミットメント—因果関係の検討」『心理学研究』76(5), pp. 453-460.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A, Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-37.
- Parasuraman, A, Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991) Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, 67(4), pp. 420-450.
- 澤田忠幸(2009)「看護師の職業・組織コミットメントと専門職者行動, バーンアウトとの関連性」『心理学研究』80(2), pp. 131-137.
- 高木浩人(2003)「多次元概念としての組織コミットメント—先行要因, 結果の検討」『社会心理学研究』18(3), pp. 156-171.
- 高木浩人・石田正浩・益田圭(1997)「会社人間をめぐる要因構造」田尾雅夫(編著)『「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(1979)「ローカル・コスモポリタンの概念的枠組による看護師の職業的社会的化について」『京都府立大学学術報告人文』31, pp. 19-35.
- 田尾雅夫(1980)「看護婦におけるプロフェッショナリズムの態度構造」『病院管理』17, pp. 289-296.
- 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(1996)「研究者の職務関与の決定要因」『組織行動研究』26, pp. 109-117.
- 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(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.