

ISSN 1883-1745

広島マネジメントレビュー

Hiroshima Management Review

No. 4

高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の態度と業績の関連
：年齢による違い

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介護業務従事者の態度と業績の関連：年齢による違い

福間 隆康・原口 恭彦

**The connection between attitude and performance of care workers at day service centers for the elderly
: Difference relative to age**

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), モチベーション (motivation), 業績 (performance), 介護業務従事者 (care worker)

1. はじめに

ヒューマン・サービス組織における成果は、個々のサービスの送り手の活動を集約することによって得られる(田尾, 2001)。したがって、福祉施設の業績を向上させるためには、個々の職員がそれぞれの業績を向上させることが必要である。

これまで個人の業績に影響を及ぼす変数の1つとして、個人の態度が注目され、多くの研究が行われてきた(石川, 2000)。態度とは、先行する刺激、あるいは事象への反応であり、情緒、行動、認知の3つの要素から構成されている(Breckler, 1984)。この点は、ヒューマン・サービス組織の専門職の業績についても同様であり、業績と態度の関係に注目した研究が行われてきた(e.g., Cohen, 1999; 田尾, 1995)。そして、態度の中でも、とくに業績と関連のある態度として注目されてきたのが、職務関与、組織コミットメント、およびモチベーションである。

しかし、施設内にはさまざまな年齢層の職員が存在しており、年齢層によってキャリアの発達過程も異なる。したがって、職員の態度は年齢によって変化することが予想され、また、業績との関連についても年齢によって異なると考えられる。このため、特に長期雇用を維持している福祉施設の場合、各年齢層に応じたマネジメントが重要となる。

このような問題意識に基づき、本稿では、高齢者デイサービスセンターにおける介護業務従事者の職務関与、組織コミットメント、およびモチベーションに焦点を当て、これらの態度変数が年齢とともにどのように変化するのか、また、業績との関連は、年齢層によってどのような差異があるのかを明らかにする。介護業務従事者の態度、および態度と業績の関係について分析する際、キャリア発達の重要な代理変数である年齢を考慮することにより、介護業務従事者の態度と業績についてより詳細な分析を行うことができる。また、年齢層ごとの態度と業績の関係が明らかになれば、年齢層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

職務関与とは、「仕事に対する個人の同一化の程度(Blau, 1985a, p. 281)」であると定義される。看護師の年齢と職務関与の関連については、年齢が高くなるにつれて職務関与も高くなるという結果を示した研究(Lodahl and Kejnner, 1965)と、年齢と職務関与の間には有意な関連は見られないことを示した研究(Cohen, 1999)がある。

Brown (1996) は、職種を限定せずに年齢と職務関与の関連について実証研究を行っている50の研究に関してメタ分析を行った。その結果、年齢と職務関与との間の修正相関係数平均値は.164であり、両者の間には有意な関連は見られないと結論づけている。しかし、一般に年齢が高くなると、職務内容が充実した仕事に就く機会が増えることから、職務関与に年齢が影響を及ぼすことが予想される。そこで以下の仮説を設定する。

仮説1 職務関与に年齢が正の影響を与える。

次に、職務関与と業績の関係についてであるが、田尾(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を確認している。専門性に高い価値をおく看護師は、自身の仕事である看護への関与度も高いことが予想される。同様に専門的な知識や技術にもとづいて自律的に職務を遂行している介護業務従事者の場合、職務関与の高さは、業績にプラスの影響を与えると考えられる。そこで以下の仮説を設定する。

仮説2 業績に職務関与が正の影響を与える。

(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

組織コミットメントとは、「組織に対する個人の同一化の程度 (Blau, 1985a, p. 281)」であると定義される。Meyer, Stanley, Herscovitch and Topolnytsky (2002) は、職種を限定せずに年齢と情緒的コミットメントの関連について実証研究を行っている 53 の研究に関してメタ分析を行っており、これによると、年齢と情緒的コミットメントの間には有意な関連 ($r=.15$) が見られると指摘している。

石黒 (2009) は、介護老人福祉施設に勤務する介護職員 (N=91) に対する仕事や組織の現状認識に関する質問紙調査から、50 歳以上の職員は、それ以外の年代に比べて情緒的コミットメントが高い傾向にあることを明らかにしている。また、上野・西川 (2005) は、精神科病院に勤務する看護師 (N=1,313) を対象に、個人および組織の属性と情緒的コミットメントの関連を調べた結果、年齢が高くなるにつれて情緒的コミットメントが上昇することを確認している。これらの結果から、ヒューマン・サービス組織の専門職の場合、年齢が高くなるに従って、情緒的コミットメントが高くなることが予想される。そこで以下の仮説を設定する。

仮説3 組織コミットメントに年齢が正の影響を与える。

業績と組織コミットメントの関連については、これまでの研究の多くは、弱い正の関連があると指摘している (e.g., Mathieu and Zajac, 1990; Meyer et al., 2002)。また、組織コミットメントの高い看護師は、専門職者行動が高い (澤田, 2009; 上野・西川, 2005) ことを考えると、組織コミットメントの高さは、業績にプラスの影響を与えることが予想される。そこで以下の仮説を設定する。

仮説4 業績に組織コミットメントが正の影響を与える。

(3) ヒューマン・サービス組織の専門職のモチベーション

内発的モチベーションとは、「個人が高い業績を達成した結果、受け取ったり、経験したりすることを期待する主観的な報酬、あるいは感情によって職務に動機づけられている程度 (Lawler III and Hall, 1970, p. 306)」であると定義される。この定義からわかるように、モチベーションは職務に動機づけられている心理的状态を表しているため、多くの研究が仕事自体への満足感をモチベーションの代理変数として用いている。したがって、本稿では、仕事自体への満足感も含めて、ヒューマン・サービス組織の専門職のモチベーションを検討したい。

東條・前田 (1985) によると、特別養護老人ホームの介護職員 (N=563) の仕事内容に対する満足感が高いが、年齢による影響を受けないことを確認している。一方、中野・福渡 (2000) は、特別養護老人ホームおよび老人保健施設の介護職員 (N=701) を対象に、3 つの年齢層 (35 歳未満, 35 歳以上 50 歳未満, 50 歳以上) に分類し、職務満足度得点を比較した。その結果、仕事の種類・内容・質に関する

項目では、50歳以上の職員は、35歳未満の職員より満足感が高いことを明らかにしている。以上のことから、これまでの研究は介護職員の場合、仕事自体への満足感が高いものの、年齢との関連はほとんどないことを示している。そこで以下の仮説を設定する。

仮説5 モチベーションに年齢が正の影響を与えない。

次に、業績とモチベーションとの関係についてであるが、これまでの研究では、両者の関連は弱いことが示されている。田尾（1995）は、老人福祉施設に勤務する介護業務従事者（N=375）を対象に、モチベーションとケアの自己評価の関連を調査しており、その結果によれば、モチベーションとケアの自己評価の間に弱い正の有意な相関（ $r=.18$ ）が示されている。

この他に、業績と仕事自体への満足感との関係を調査した研究がある。たとえば、徳永・今中・波多野・信友（2001）は、訪問看護師（N=59）および訪問看護サービス利用者（N=156）を対象に調査を行った。職務満足を構成する9つの要因を独立変数、訪問看護サービスの総合評価を従属変数とした重回帰分析を行った結果、利用者との関係への満足のみが訪問看護サービスの総合評価に正の有意な影響を及ぼしており、仕事や職業への満足は有意な影響を与えないことを明らかにしている。また、恩田・松田・田口・山門（2005）は、23病院に勤務する看護職（N=3,505）および病院の外来患者（N=3,188）を対象とした調査から、患者の医療スタッフの態度や姿勢に対する満足度に、経営方針のみが正の有意な影響を及ぼしており、職務満足は影響を与えないことを確認している。これらの結果から、モチベーションおよび仕事自体への満足感と業績との関連は、あまり強くないことがわかる。しかし、高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の場合、その仕事自体が好き、あるいは、仕事にやりがいがあるという内発的な動機づけが、サービス提供の考えや行動を支えている（田尾，2001）ことから、モチベーションは、業績にプラスの影響を与えると考えられる。そこで以下の仮説を設定する。

仮説6 業績にモチベーションが正の影響を与える。

(4) 職務関与、組織コミットメント、およびモチベーションの関係

職務関与、組織コミットメント、およびモチベーションは類似概念であることから、これらを独立した変数として用いるために、3つの変数の関係を整理しておきたい。これらの概念の間には、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。たとえば、Brooke, Russell and Price（1988）は、職務関与、組織コミットメント、および職務満足の3つの概念について、米国の病院勤務者（N=577）を対象に因子分析法を用いて弁別妥当性の検証を行った。その結果、3つの概念の間には、それぞれ中程度の正の相関があるものの、別々の概念であることが示されている（職務関与と組織コミットメント $r=.547$ ；職務関与と職務満足 $r=.591$ ；組織コミットメントと職務満足 $r=.552$ ）。また、米国の病院に勤務する看護師（N=221）を対象に、時系列データを用いて職務関与と内発的モチベーションの弁別妥当性を検証した Blau（1985b）の研究では、両者は操作上区別できることが確認されている。

その他、ヒューマン・サービス以外の専門職を対象に職務関与、内発的モチベーション、職務満足の弁別妥当性を検証した研究がある。たとえば、Lawler III and Hall（1970）は、米国の研究開発研究所の科学者（N=291）を対象に因子分析を行った結果、これらは3つの因子に分かれることを明らかにした。

さらに、Lawler III and Hall(1970)と同じ測定尺度を用いて、米国の鍛造会社の労働者(N=96)を対象に職務関与、内在的モチベーション、職務満足の弁別妥当性を検証したCummings and Bigelow (1976)においても、これら3つの概念は、因子的に独立していることが確認されている。

一方、これらの概念の間には関連があることを指摘した研究がいくつか存在する。たとえば、Brown (1996) は、71の実証研究についてのメタ分析から、職務関与と組織コミットメントの間に有意な関連($r=.496$)が見られることを指摘している。また、Meyer et al. (2002) も、16の実証研究についてのメタ分析から、職務関与と情緒的コミットメントの間に有意な関連($r=.53$)を指摘している。Mathieu and Zajac (1990) は、5つの実証研究をメタ分析しており、その結果によれば、組織コミットメントと内在的モチベーションとの間の修正相関係数平均値は.668であることが示されている。これらのことから、3つの概念は、性質上、関連をもっているが、異なる変数であると判断できる。

3. 研究方法

(1) 調査対象

本稿では、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で収集されたデータを使用して分析を行う。調査票の配布数は、454票であり、385票が有効回答であった(有効回収率84.8%)。

高齢者デイサービスセンターを対象とした理由は、入所施設に比べて通所施設は、チームで仕事をするというよりはむしろ個人で仕事をする度合いが高いので、個々の職員の所属する組織や、現在の職務に対する心理的態度が、サービスの質に直結すると考えたからである。

調査対象者の平均年齢は、42.54歳(SD=11.62)、現在の施設での平均勤続年数は、4.54年(SD=3.78)である。男女別属性は、73名(19.0%)が男性で、311名(80.8%)が女性、不明が1名(0.3%)である。職種別属性は、介護職が295名(76.6%)、看護職が47名(12.2%)、相談職が31名(8.1%)、リハビリ職が6名(1.6%)、その他が5名(1.3%)、不明が1名(0.3%)である。雇用形態別属性は、正規が195名(50.6%)、非正規が187名(48.6%)、不明が3名(0.8%)である。

(2) 測定尺度

本稿では、以下の4種類の測定尺度を分析に用いた。なお、回答はすべて「全くその通り」—「全く違う」の7段階であり、因子の抽出方法は、固有値1.0以上を基準に因子負荷量が0.4以上であることを条件とした。

①職務関与

職務関与測定尺度9項目(義村, 2007)を用いた。Cronbachの α 係数は.834であった。因子分析(主因子法;バリマックス回転)の結果、表1のように、情緒的職務関与(3項目, $\alpha=.812$)、認知的職務関与(2項目, $\alpha=.827$)、行動的職務関与(4項目, $\alpha=.707$)の3因子構造が認められた。

②組織コミットメント

情緒的コミットメントを表わす高木・石田・益田(1997)の質問項目から8項目を選び、対象施設に適用できるように筆者がリワードしたものをを用いた。 $\alpha=.904$ であった。因子分析の結果、表2のよう

に、愛着 (4項目, $\alpha = .896$), 内在化 (4項目, $\alpha = .852$), の2因子構造が認められた。

③内在的モチベーション

Lawler III and Hall (1970) が開発したイントリンシック・モチベーション測定尺度 (4項目) を林 (1985) が訳出したものを用いた。因子分析の結果, 表3のように1因子構造が認められた。 $\alpha = .851$ であった。

④利用者満足度

クライアント満足度を表わす Larsen, Attkisson, Hargreaves and Nguyen (1979) の質問項目から7項目を選び, 業績の指標とした¹⁾。因子分析の結果, 表4のように1因子構造が認められた。 $\alpha = .864$ であった。

⑤個人属性

個人属性に関しては, 対象者の職務関与, 組織コミットメント, 内在的モチベーションに影響するとの指摘があるデモグラフィック変数のうち, 年齢, 勤続年数, および雇用形態 (ダミー) を指標に用いた。

(3) 分析方法

まず, 職務関与, 組織コミットメント, 内在的モチベーション, および利用者満足度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, 年齢層ごとのサンプルの特徴を明らかにするため, 年齢層別に態度変数の平均値と標準偏差を算出した。続いて, 年齢が職務関与, 組織コミットメント, および内在的モチベーションに与える影響を調べるため, 重回帰分析を行った。次に, 態度変数間の関連, および各態度変数と業績との間の関連を調べるため, 相関分析を行った。次いで, 業績に及ぼす年齢の影響, および各態度変数が業績に与える影響を調べるため, 重回帰分析を行った。そして最後に, 年齢層別に各態度変数が業績に与える影響を明らかにするため, 重回帰分析を行った。

表1 職務関与の因子分析結果

項目	第1因子	第2因子	第3因子
情緒的職務関与 ($\alpha = .812$)			
1. 今やっている仕事が好きである	. 782	.168	.214
2. 仕事には興味を持っている	. 759	.128	.360
3. これからも現在の仕事を続けていきたいと思う	. 622	.324	.098
認知的職務関与 ($\alpha = .827$)			
4. 私にとって最も重要なことは仕事に関することである	.177	. 801	.209
5. 人生の主たる満足は仕事から得られる	.252	. 753	.218
行動的職務関与 ($\alpha = .707$)			
6. 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	.146	.078	. 643
7. 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	.129	.126	. 554
8. 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	.215	.315	. 543
9. 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	.239	.342	. 451
固有値	1.810	1.595	1.495
寄与率	20.116	17.726	16.608

表2 組織コミットメントの因子分析結果

項目	第1因子	第2因子
愛着 ($\alpha = .896$)		
1. 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	.814	.361
2. この施設が気に入っている	.812	.397
3. 友人にこの施設が素晴らしい働き場所であるといえる	.732	.377
4. 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)	.687	.183
内在化 ($\alpha = .852$)		
5. 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	.396	.777
6. この施設に自分を捧げている	.377	.707
7. 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	.351	.665
8. 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	.153	.665
固有値	2.775	2.452
寄与率	34.689	30.650

(R)は逆転項目

表3 内在的モチベーションの因子分析結果

項目	第1因子
内在的モチベーション ($\alpha = .851$)	
1. 仕事がうまくいったとき大きな満足感を感じる	.905
2. 仕事がうまくいったとき人間としての成長・発展を感じる	.772
3. 仕事がうまくいったとき自己の価値の高まりを感じる	.705
4. 仕事がうまくいったとき達成感を感じる	.703
固有値	2.408
寄与率	60.197

表4 利用者満足度の因子分析結果

項目	第1因子
利用者満足度 ($\alpha = .864$)	
1. 全体的に一般的な意味で利用者は受けたサービスに対して満足していると思う	.836
2. 利用者は受けたサービスの量に対して満足していると思う	.746
3. 利用者は常に自分が望んでいたサービスを得ることができたと思う	.730
4. 利用者が再び援助を必要とすることになればもう一度わたしたちのサービスを利用すると思う	.698
5. 私が提供したサービスは常に利用者のニーズを満たしたと思う	.696
6. 利用者が受けたサービスは本人の問題を解決するのに役立ったと思う	.616
7. 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はわたしたちのサービスを知人に勧めると思う	.536
固有値	3.426
寄与率	48.948

4. 結果

(1) 年齢と態度の関係

年齢と態度の関連を調べるために、年齢層ごとの職務関与、組織コミットメント、内在的モチベーションの平均値を調べた (表5)。

認知的職務関与、行動的職務関与、愛着、内在化は、ほぼ年齢が高くなるにつれて上昇している。こ

れに対して、情緒的職務関与と内在的モチベーションは、最初は年齢が高くなるにつれて上昇するものの、ある年齢層を境にしてそれ以降は、ほぼ年齢が高くなるにつれて低下している。この点を明らかにするために、年齢を独立変数、職務関与、組織コミットメント、および内在的モチベーションを従属変数とした回帰分析を行った（表6）。ただし、情緒的職務関与と内在的モチベーションは、逆V字型の2次曲線を描いている可能性があるため、2次曲線による回帰分析も行った。

認知的職務関与、行動的職務関与、愛着、および内在化と年齢の関係は、直線によって当てはめられることがわかる。一方、情緒的職務関与および内在的モチベーションと年齢の関係は、直線とも2次曲線ともあてはまりが悪い。この結果と、表5の結果を考えあわせると、認知的職務関与、行動的職務関与、愛着、および内在化は、年齢とともに上昇するが、情緒的職務関与と内在的モチベーションについては、30歳代まで上昇するものの、その後は年齢とともに低下するというマイナスの直線を描いていると考えられる。

組織コミットメントが年齢とともに上昇するという点については、介護業務従事者以外の職種を対象に分析を行った先行研究の結果と一致する（たとえば、鈴木、2001；高木、2003）。つまり、組織コミットメントが年齢とともに上昇するのは、介護業務従事者に特有の現象ではないといえる。したがって、組織コミットメントが年齢とともに上昇する理由についても、介護業務従事者に特有の理由があるというよりは、年齢が上昇するにつれて、慣れ親しんだ職場に愛着をもつようになるとか、組織の目標や価値を受容し、組織に留まりたいという欲求をもつようになることが影響していると考えられる。

次に、認知的職務関与が年齢とともに上昇する点については、先行研究と一致している。表5をみると、年齢層が高くなるにつれて、標準偏差が小さくなっていることがわかる。つまり、認知的職務関与は、年齢が上昇するとともに、ばらつきの程度が小さくなっている。このことと、認知的職務関与が年齢とともに上昇することを考えあわせると、介護業務従事者の認知的職務関与は、年齢が上昇するに従って、より高いレベルに収斂していくと考えられる。これは、より重要な仕事の担当によると考えられる。すなわち、一般に日本の民間企業では、年功賃金や長期雇用が崩壊したといわれているが、福祉施設においては、年功序列の影響を受けている。そのため、年齢が上昇するに従って、より責任が重い仕事、施設にとってより重要な仕事を任せられるようになるのである。より重要な仕事を任せられるということは、生活の中で仕事が占める重要性に対してプラスの影響を及ぼすと考えられる。

一方、情緒的職務関与についてであるが、30歳代まで上昇し、その後は年齢とともに低下していくというマイナスの直線を描いており、これは先行研究の結果と一致していない。情緒的職務関与が年齢の影響を受けない理由は、年齢が実務経験の代理変数になっているためであると考えられる。本研究の調査対象者である介護業務従事者は、年齢を重ねながら実務経験を積んで、組織内での地位が上昇していく。したがって、自らの職務に対する興味や愛着が高くなるのは、実務経験を積んでいくからであり、単に年齢を重ねることは、情緒的職務関与の高さにつながらないと推察される。年齢と職務関与の関係を詳細に明らかにするためには、現在の職種の経験年数、現在の所属組織の勤続年数、および地位をコントロールした分析が必要であろう。

内在的モチベーションについては、情緒的職務関与と同様に、30歳代まで上昇し、その後は年齢とともに低下していくというマイナスの直線を描いており、年齢とともに上昇しないという点では、先行研

究の結果と一致している。内在的モチベーションが年齢の影響を受けない理由は、次のように考えられる。すなわち、個人が何に動機づけられるかは、個人の価値観に規定される(太田, 1993)。したがって、感情によって職務に動機づけられている程度を意味している内在的モチベーションは、個人の価値観によって左右され、年齢が上昇し、成熟するに従って変化するものではないと考えられる。

以上の結果から、職務関与に年齢が正の影響を与えると想定した仮説1は一部支持(認知的職務関与と行動的職務関与においてのみ)され、組織コミットメントに年齢が正の影響を与えると想定した仮説2は支持され、内在的モチベーションに年齢が正の影響を与えないと想定した仮説3は、支持されたといえよう。

表5 年齢層別職務関与、組織コミットメント、内在的モチベーションの平均値・標準偏差

	情緒的職務関与		認知的職務関与		行動的職務関与	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
20-29歳	5.25	1.19	3.55	1.27	4.31	.94
30-39歳	5.58	1.01	3.86	1.14	4.78	.90
40-49歳	5.47	.92	4.16	.96	4.85	.84
50歳以上	5.41	.86	4.31	1.00	4.74	.94
	愛着		内在化		内在的モチベーション	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
20-29歳	4.85	1.07	4.30	1.02	5.50	.88
30-39歳	5.05	1.21	4.46	1.03	5.52	.80
40-49歳	5.18	.98	4.56	.87	5.41	.79
50歳以上	5.16	1.08	4.58	.95	5.40	.79

表6 年齢を独立変数とした回帰分析

従属変数	回帰線	R2	F値	2次回帰係数	1次回帰係数
情緒的職務関与	直線	.002	.756		.045
	2次曲線	.003	.539	.022	
認知的職務関与	直線	.081	32.899 ***		.284 ***
行動的職務関与	直線	.023	8.688 **		.150 **
愛着	直線	.012	4.552 *		.110 *
内在化	直線	.013	4.779 *		.113 *
内在的モチベーション	直線	.002	.934		-.050
	2次曲線	.003	.543	-.014	

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001, N=373~385

(2)業績と態度の関係

職務関与、組織コミットメント、内在的モチベーション、および利用者満足度間の関連を調べるため、相関分析を行った(表7)。その結果、6つの態度変数の間に、いずれも正の有意な関連が見られた。なかでも、情緒的職務関与と愛着(r=.668)、愛着と内在化(r=.648)、行動的職務関与と内在化(r=.623)、情緒的職務関与と内在化(r=.604)の間に比較的強い正の相関が見られた。また、利用者満足度は、6つの態度変数との間にいずれも正の有意な関連を示した(r=.240~.431)。

次に、業績と態度の関連を明らかにするために、利用者満足度を従属変数、職務関与の3つの下位次元、組織コミットメントの2つの下位次元、および内在的モチベーションを独立変数とした重回帰分析

を行った（表 8）。年齢、勤続年数、および雇用形態（ダミー）は、コントロール変数として投入した。なお、この重回帰分析では分散拡大要素 VIF を算出し、独立変数間の多重共線性が高くないことを確認した（VIF=1.156~2.653）。

表 8 の結果から、組織コミットメントの愛着、および内在的モチベーションと利用者満足度の関連は強いが、職務関与と利用者満足度の間には、統計的に有意な関連は見られないことが明らかになった。これらのことから、組織コミットメントと内在的モチベーションの高さは、利用者満足度にプラスの影響を与えるが、職務関与の高さは、利用者満足度に特に影響を与えないといえよう。

表 7 の相関分析では、利用者満足度との間に正の有意な関連を示していた職務関与が、なぜ、重回帰分析では有意な説明力をもたないのかについては、個人がコミットする対象の優先順位が関係していると考えられる。個人がコミットする対象としては、組織、集団、組合、仕事、職業、上司、同僚、利用者などがある。高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の場合、現在の施設に勤務しているからこそ職務を通じて利用者に関与している状態にある。したがって、コミットする対象の総和を一定とすれば、その多くを組織が占めていると考えられる。以上の結果から、業績に職務関与が正の影響を与えると想定した仮説 4 は棄却されたと判断できる。一方、業績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 5 は一部支持（愛着においてのみ）され、業績に内在的モチベーションが正の影響を与えると想定した仮説 6 は支持されたといえよう。

表7 各変数間の相関係数

	M	SD	1	2	3
1. 年齢	42.54	11.62	1		
2. 勤続年数	4.54	3.78	.255 **	1	
3. 雇用形態（正規=0, 非正規=1）	.49	.50	.406 **	-.142 **	1
4. 情緒的職務関与	5.44	.98	.045	-.012	.075
5. 認知的職務関与	4.04	1.10	.284 **	.063	.165
6. 行動的職務関与	4.70	.93	.150 **	.091	.051
7. 愛着	5.09	1.09	.110 *	.024	.162
8. 内在化	4.50	.97	.113 *	.094	.007
9. 内在的モチベーション	5.45	.82	-.050	.042	-.021
10. 利用者満足度	4.59	.63	.175 **	.026	.189

	4	5	6	7	8	9	10
1							
.462**	1						
.471**	.477**	1					
.668**	.382**	.440**	1				
.604**	.552**	.623**	.648**	1			
.544**	.373**	.555**	.472**	.532**	1		
.343**	.240**	.304**	.431**	.375**	.401**	1	

* p<.05, ** p<.01, N=366~385

表8 利用者満足度を従属変数とした重回帰分析

	MODEL1		MODEL2	
	回帰係数	t値	回帰係数	t値
年齢	.108	1.783	.130	2.324 *
勤続年数	.026	.464	-.016	-.324
雇用形態 (正規=0, 非正規=1)	.135	2.299 *	.113	2.135 *
情緒的職務関与			-.027	-.385
認知的職務関与			-.056	-.929
行動的職務関与			-.014	-.216
愛着			.249	3.555 ***
内在化			.095	1.277
内在的モチベーション			.295	4.854 ***
R2	.043		.274	
Adjusted R2	.035		.255	
△R2			.231 ***	
F値		5.273 ***		14.477 ***

* p<.05, *** p<.001, N=355

(3) 年齢階層別態度と業績の関連

態度と業績の関連が、年齢が上昇するに従って、どのように変化するのかを明らかにするために、年齢層ごとに利用者満足度を従属変数、職務関与の3つの下位次元、組織コミットメントの2つの下位次元、および内在的モチベーションを独立変数とした重回帰分析を行った(表9)。その際には、表8と同様に、年齢、勤続年数、および雇用形態(ダミー)をコントロール変数として投入した。なお、VIF値を参考に「情緒的職務関与」を分析モデルから削除することで、多重共線性への問題に対処した(VIF=1.031~3.947)。

30歳代、40歳代、および50歳以上については、利用者満足度と愛着の間に有意な関連(ただし、40歳代と50歳以上の層については、有意傾向)が見られる。つまり、これらの年齢層の介護業務従事者については、組織への愛着が利用者満足度にプラスの影響を与えていることを示唆している。また、40歳代および50歳以上については、利用者満足度と内在的モチベーションの間に有意な関連が見られたことから、これらの年齢層の介護業務従事者については、内在的モチベーションが利用者満足度にプラスの影響を与えているといえよう。一方、職務関与は、すべての年齢層において、利用者満足度に統計的に有意な影響を与えていない。

他の年齢層で利用者満足度に対して有意な説明力をもっていた組織コミットメントの愛着が、なぜ20歳代で説明力をもたないのかについては、個人の投資と組織の見返りとのバランスが関係していると考えられる。つまり、20歳代というのは、組織の目標や価値を内部化し、個人と組織の関係を社会的交換の視点からとらえるというよりは、経済的交換の視点からとらえていると考えられる。しかし、20歳代の職員は、現在の施設で長く勤めることによって、より高い職位や賃金を得られることについての満足感を得にくい状態にある。このため、20歳代というのは、組織に情緒的にコミットしている度合いが業績に反映されにくい世代であると推察される。

一方、40歳代と50歳以上の層で利用者満足度に対して有意な説明力をもっていた内在的モチベーションが、なぜ30歳代の層で説明力をもたないのかについては、仕事と組織に対する個人の心理的距離が

関係していると考えられる。高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の30歳代というのは、施設長になるにはまだ早く、介護の現場におけるリーダーの年代である。また、30歳代の職員は、20歳代の職員の面倒も見なくてははいけないため、自身の仕事だけに取り組んでいるわけにはいかない。その一方で、施設に対しては、施設長ほど裁量権をもたないため、施設長のように施設の運営管理に影響を及ぼすことができない。このように、30歳代というのは、自身の仕事自体に動機づけられている度合いが業績に反映されにくい世代であると推察される。

なお、20歳代については、いずれの独立変数の回帰係数も有意な値を示していないが、自由度調整済みのR²は.158であり、回帰式自体は有意な説明力を持っている。これは、サンプル数が少ないことによると考えられる。内在的モチベーションは、有意な説明力を持たないものの回帰係数は.228であり、従属変数に対して有意な説明力を持つ独立変数を増やすことによって、回帰式の精度を高めれば内在的モチベーションが有意な説明力をもつ可能性があるだろう。

表9 年齢層別態度と利用者満足度の重回帰分析

	20-29歳				30-39歳			
	MODEL1		MODEL2		MODEL1		MODEL2	
	回帰係数	t値	回帰係数	t値	回帰係数	t値	回帰係数	t値
年齢	-.081	-.574	-.098	-.764	.067	.536	.171	1.509
勤続年数	.073	.502	.125	.817	-.011	-.091	-.092	-.812
雇用形態	.045	.341	.054	.439	.040	.314	-.099	-.828
認知的職務関与			-.147	-.842			.033	.268
行動的職務関与			.025	.156			.008	.055
愛着			.227	1.422			.454	2.954 **
内在化			.262	1.401			-.001	-.004
内在的モチベーション			.228	1.585			.168	1.114
R2	.007		.260		.007		.309	
Adjusted R2	-.040		.158		-.038		.217	
△R2			.253 **				.302 ***	
F値	.146		2.543 *		.162		3.353 **	
N	67				69			

	40-49歳				50歳以上			
	MODEL1		MODEL2		MODEL1		MODEL2	
	回帰係数	t値	回帰係数	t値	回帰係数	t値	回帰係数	t値
年齢	.040	.405	.030	.324	.057	.591	.044	.522
勤続年数	.088	.858	.166	1.725	.010	.107	-.072	-.855
雇用形態	.194	1.908 +	.229	2.357 *	.167	1.721	.143	1.677 +
認知的職務関与			-.076	-.602			-.130	-1.322
行動的職務関与			-.108	-.792			.042	.389
愛着			.228	1.696 +			.205	1.919 +
内在化			.076	.428			.113	.950
内在的モチベーション			.375	3.272 **			.366	3.260 **
R2	.039		.246		.033		.340	
Adjusted R2	.010		.183		.008		.291	
△R2			.207 ***				.306 ***	
F値	1.350		3.876 ***		1.304		7.003 ***	
N	104				118			

+ p<.1, * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

5. 考察

(1) 職務関与

高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の情緒的職務関与は、年齢とともに高いレベルに収斂する。認知的職務関与は、年齢とともに上昇しており、その分散もほぼ年齢とともに小さくなっている。これは、年齢が上昇するにつれて、より重要な仕事が任せられるという年功的な仕事配分によるものと考えられる。行動的職務関与は、40歳代までは年齢が高くなるにつれて上昇するが、50歳以上の層では、低下している。一般に、50歳以上の介護業務従事者は、現在の仕事である程度のキャリアを達成したという思いをもつ人が多い。その段階に至るまでは、自発的に職務を遂行しようという意志は、年齢とともに高まるが、それ以後は必ずしも高まっていない。したがって、この結果は、職務が自らのキャリアの到達点として捉えられているとも考えられる。

職務関与と業績の間には、有意な関連が見られなかった。このことは、職務関与が業績に直接的な影響を与えていないことを示している。ただし、職務関与の3つの下位次元は、組織コミットメントの愛着や内在化、および内在的モチベーションと有意な関係にある。これらの態度変数間の因果関係については、本研究で明らかにすることはできなかったが、職務関与が組織コミットメントを規定する要因になっているという研究 (Cohen, 1999) もある。したがって、職務関与が他の態度変数にプラスの影響を与えていることは十分に考えられる。つまり、職務関与は、直接的には業績に影響を与えないとしても、他の態度変数に影響を及ぼすことにより、間接的に影響を及ぼす可能性は十分あり得る。この意味では、職務関与も業績向上のためには重要な態度変数であるといえよう。本研究の結果は、職務関与が個人の知覚する自己評価による業績と関連を持たないことを示した研究 (Cohen, 1999) を支持している。

(2) 組織コミットメント

高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の組織コミットメントは、他の職種と同様に、年齢とともに上昇すると考えられる。先行研究と同様に、本研究においても組織コミットメントの2つの下位次元と年齢の間に有意な正の相関が見られた。

組織コミットメントと業績との関連については、20歳代を除き、すべての年代において、有意な関連が見られた。このことから、20歳代を除き、業績向上のために組織コミットメントは、プラスの影響を及ぼすと考えられる。したがって、業績向上のためのマネジメントを考える上で、高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の組織コミットメントは、重要な要因であるといえよう。組織コミットメントの愛着が高くなるにつれて、業績が高まる理由は、組織に対して好意を持っている人は、組織の将来に対する関心が高いので、組織をよりよくしようという行動を積極的に行うことによるものであると考えられる。本研究の結果は、自己評価による業績と情緒的コミットメントの間にプラスの関係があることを報告した研究 (Meyer et al. 2002) を支持しているといえよう。

(3) 内在的モチベーション

内在的モチベーションは、30歳代まで上昇し、その後は年齢とともに低下するというマイナスの直線を描いている。30歳代まで内在的モチベーションが上昇するのは、仕事の裁量性が増えることで、仕事

の達成感や充実感が上昇することによると考えられる。40歳代以降でモチベーションが低下するのは、仕事の負担感や責任感が増えるものの、それに見合った仕事の裁量権が与えられていないことや、仕事の成果に対する承認が十分に得られていないことによると推察される。

内在的モチベーションと業績との関連については、20歳代と30歳代を除き、すべての年代において、有意な関連が見られた。このことから、20歳代と30歳代の層を除き、業績向上のために内在的モチベーションは、プラスの影響を及ぼすと考えられる。とくに、40歳代と50歳以上では、利用者満足度に相対的に強い影響力を及ぼしていたのは、内在的モチベーションであった。したがって、業績向上のためのマネジメントを考える上で、高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の内在的モチベーションは、とくに重要な要因であるといえよう。本研究の結果は、内在的モチベーションは、職務関与よりも業績との関連が強いことを示した研究 (Lawler III and Hall, 1970) を支持している。

(4) 本研究の含意

本研究の結果から、高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者の態度は、年齢によって違いがあり、業績との関連についても年齢によって異なることが確認された。これらの結果は、福祉施設の年齢層ごとのマネジメントを検討する際に参考となるだろう。たとえば、20歳代については、仕事の結果をフィードバックすることによって、習熟度や有能感を高めるような方策が有効であろう。30歳代については、組織の目標と個人の目標を一致させ、組織への愛着や組織目標を自発的に達成する意欲を高めるような方策が考えられる。40歳代と50歳以上については、個々の仕事の成果を上司や同僚からの承認という形で適切に評価するとともに、施設に長年勤務することによって、そこで築き上げた他の職員や利用者との関係を強化するような方策が有効であろう。

(5) 今後の研究課題

最後に本研究の限界について述べておきたい。第1に、業績が自己評価によるという点である。したがって、今後の研究では、業績のとらえ方を吟味する必要があるだろう。たとえば、業績の指標にサービス利用者自身による満足度を取り入れた研究が望まれる。第2に、本研究では、年齢、勤続年数、雇用形態をコントロールした上で、組織コミットメントの愛着と内在的モチベーションが利用者満足度に対して有意な説明力をもつことが明らかになったが、反対に、利用者満足度の自己評価が高いことが及ぼす態度変数への影響力は確かめられていない。したがって、今後は、態度変数と業績との影響力の方向が特定できる分析が必要であろう。第3に、今回の結果をどの程度一般化できるのかという問題がある。今回の分析対象は、54の高齢者デイサービスセンターの介護業務従事者385名である。今回見出されたさまざまな結果が、他のサンプルでも見出せるか否かについての確認が必要であろう。

注

- 1) 田尾 (1995) によれば、ヒューマン・サービス組織では、クライアントの満足という主観的な評価が、生産性や効率を評価する指標として重視されるようになると指摘している。

引用文献

- Blau, G. J. (1985a) The measurement and prediction of career commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.
- Blau, G. J. (1985b) A multiple study investigation of the dimensionality of job involvement, *Journal of Vocational Behavior*, 27, pp.19-36.
- 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.
- 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.
- Cohen, A. (1999) Relationships among the five forms of commitment: An empirical assessment, *Journal of Organizational Behavior*, 20(3), pp.285-309.
- Cummings, T. and Bigelow, J. (1976) Satisfaction, job involvement, and intrinsic motivation: An extension of Lawler and Hall's factor analysis, *Journal of Applied Psychology*, 61, pp.523-525.
- 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.
- 林伸二(1985)『仕事の価値—新しいモチベーション研究』白桃書房.
- 石黒文子(2009)「介護老人福祉施設におけるケアの質の確保と施設の組織・管理」『厚生学』56(13), pp.1-9.
- 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.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A. and Nguyen, T. D. (1979) Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale, *Evaluation and Program Planning*, 2, pp.197-207.
- 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.
- Lodahl, T. M. and Kejner, M. (1965) The definition and measurement of job involvement, *Journal of Applied Psychology*, 49, pp.24-33.
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. (1990) A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*, 108, pp.171-194.
- 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.

中野隆之・福渡靖(2000)「介護職員の職務満足と生活満足—高齢者保健・福祉施設を中心に」『日本保健福祉学会誌』6(2), pp. 7-19.

恩田光子・松田孝緒・田口義丈・山門和明(2005)「病院における組織管理姿勢と患者満足との関連—外来患者満足度と職務満足の関連に着目した分析」『病院管理』42(3), pp. 267-275.

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.

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.

鈴木竜太(2001)「コープこうべの店舗における組織コミットメントとその決定要因—組織文化とリーダー行動を中心として」『経営行動科学』14(3), pp. 129-141.

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(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.

徳永淳也・今中雄一・波多野浩道・住友浩一(2001)「訪問看護における職務満足と顧客満足の多軸的な関連」『医療経済研究』9, pp. 41-51.

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(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.