

# 対人サービス業におけるインナーワークライフに関する研究

## —感情とモチベーションの関係について—

関 宏 幸

### 1. はじめに

我が国の産業構造は、生産・製造業を主力とした時代から、サービス業への転換点に差し掛かっている。2009年には、リーマンショックの影響があったとはいえ、初めてサービス産業は製造業を抜き、GDPに占める割合として23.0%を記録している〔通商白書2011年版〕。また、「サービス産業によるイノベーションと生産性向上に向けて 報告書」（サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会 平成19年4月）の報告においても、サービス産業の重要性と生産性の低さが指摘されている。

本研究では、サービス産業の中でも対人サービス業としてのケアワーク（介護労働）を取り上げる。ケアワークとは、加齢に伴う心身の機能の低下や心身の障害などを抱えた利用者の生活を援助する仕事であり、対人サービスの典型的な職種であるといえる。高齢社会を迎えた我が国においては、非常にニーズの多い職種のひとつであり、この増大するニーズに対応できる人材を安定的に確保することは喫緊の課題である。このケアワークに代表される対人サービス業において、「燃え尽き症候群（Burnout Syndromes）」と呼ばれる職業性ストレスに対する一連の対処行動（Coping）が多数報告されている〔久保2007〕。これは、普通に働いていたワーカーが、急にあたかも「燃え尽きた」ように労働意欲（モチベーション）を失い、休職さらには離職へ落ちいってしまいかねない対処行動である。これはワーカー自身にとっては心身の健康、安定した職業生活を奪い、雇用者側にとっては、人材確保を困難にするという意味においても見逃せない重要な問題である。さらには、対人サービスの特性上、利用者が危険に陥ったり、ケガを負ったりするような事故、ヒューマン・エラー（人為的過誤）は、徹底的に防がなければならない。些細なできごとや失敗が利用者の生命にも関わるような重大な結果を招くこともありうるからである。

これまで筆者は、製造職および事務職において調査研究してきた [Saito M., Seki H. et. al. 2007]。これらの職種においては、販売高やコスト、時間、効率性、生産性、利益率など伝統的な評価指標が用いられている。しかしながら、ケアワークにおいては、対人サービスという職種の特性上、これらの職種とは異なる評価尺度が必要になると考えられる。これは、ケアワークが利用者の日常生活をサポートすることが目的であり、具体的には、利用者が安全かつ健康的で、人間としての尊厳が保たれる援助が受けられること、さらには充実した時間、満足した時間を過ごすことである。これらを一言で表すには「質の高いケア」という言葉に尽きるが、評価指標を考えた場合、利用者からの「ケアに対する評価」となる。しかし多くの場合、利用者側の認知機能の低下などにより、正確な意思の確認・疎通、評価、正常な感情の発露が行われるとは限らない。この点が他の対人サービス業（たとえば、看護職、教育職、フライトアテンダント職など）と異なるケアワーク評価の評価指標の困難さがあるといえる。

## 2. 研究目的

本研究では、ケアワーカーのインナーワークライフ（inner work life：個人的職務体験）に注目し、ケアワーカーの感情とモチベーションの関係について明らかにすることを目的とする。

## 3. インナーワークライフについて

本研究では、ケアワーカーのインナーワークライフに注目する。これは、アマビールのオフィスワーカー（知識労働者）を調査対象とした研究で、今まではあまり顧みられなかったワーカー個人の感情を含めた、職務への認識・理解とモチベーションをインナーワークライフ（個人的職務体験）として定義したものである。これは、モチベーションを「何をしなければならないのかについて、自分で理解していることであり、各時点においてそれを行動に移す動因である」と定義し、このモチベーションに影響を与えるのが、認識（出来事とその意味について何らかの印象を抱くことであり、またそれを解釈する拠りどころとなる理論を探ることなどが含まれる）と感情（目的を達成した時の意気揚々たる気持ち、障害に直面した時などの怒りなど、具体的に定義しうる反応もある一方、いい気分、あるいは悪い気分といった漠然とした心理状態も含まれる）であり、これらの3つの相互作用をインナーワークライフとし、これがワーカーの作業パフォーマンスに深く関連すると報告している [アマビール2009]。

## 4. 研究方法

### 4. 1. 調査対象

本研究の調査対象は、千葉県I市で介護事業を行っているNPO法人・Aである。I市は、新興住宅地と歴史ある住宅とが混在する市街地を有している。NPO法人・Aの設立は2001年1月であり、現在まで約11年間、地域に密着した家庭的なケアを自宅に近い環境で行うことを志向し、介護事業を展開している。

NPO法人・Aは、在宅で援助が必要な高齢者やその家族、その他の手助けを必要とする人々に対して、住民参加とたすけあいの精神のもとに、地域に根ざした介護サービスを提供し、すべての人々が穏やかに暮らせる地域社会づくりと福祉の増進に寄与することを目的としている。さらに高齢者と障害者のケアの縦割りを廃し、双方の日常的な交流を生かした一体型ケアや共生型グループホームの取り組みなど、新しいケアに積極的にチャレンジしている。

具体的実施している事業は、認知症高齢者を対象としたグループホーム2か所、小規模多機能型居宅介護、デイサービス（認知症高齢者・知的障害者が利用）、知的障害者ケアホーム、居宅介護支援である。直接ケアに携わる職員（ケアワーカー）は、常勤、非常勤職員を合わせて54名である。

本研究では、小規模多機能居宅介護事業所で働くケアワーカー15名の1か月（2011年6月30日～7月31日）を調査対象とした。

### 4. 2. 調査方法

本研究には、新規に開発した『勤務日振り返りシート』（自記式調査票）を用いた。勤務毎に、勤務終わりに記入させる。調査項目は、以下の4項目で、A4用紙1ページの分量で、5分程度で記述できるよう設計した。

#### (1) 勤務日プロフィール

氏名、記入時刻、勤務シフト（日勤、早番、遅番、夜勤、食事）、勤務リーダー担当の有無

#### (2) 印象に残ったできごと

当日の仕事で、うれしかったことや悲しかったことなど最も印象に残ったできごとの記述（記述式）。

#### (3) モチベーション

昨日（前回の勤務時）の『仕事のやる気』を100とした場合の、今日の『仕事のやる気』の度合。例えば、やる気が昨日の2割増しであれば120、昨日の半分であれば50と記述させる。本研究では、この値を「モチベーションの自己評価」の指標として扱う。

#### (4) 感情状態に関する調査票

POMS短縮版を使用。

#### 4. 3. POMS短縮版について

POMS (Profile of Mood States) とは、気分を評価する質問紙法の一つとして、McNairらにより米国で開発され、対象者がおかれた条件により変化する一時的な気分、感情の状態を測定できる特徴を有している [横山2005]。日本語版POMSは横山らにより1994年に、65項目の質問から成る正規版として発表された。2005年に、30質問項目の短縮版が開発された。本研究では、この短縮版を使用した。POMSは、「緊張-不安 (Tension - Anxiety)」、「抑うつ-落込み (Depression - Dejection)」、「怒り-敵意 (Anger - Hostility)」、「活気 (Vigor)」、「疲労 (Fatigue)」、「混乱 (Confusion)」の6つの気分尺度を同時に評価することが可能である。表4-1に6尺度とその意味・内容について示す。MMPI (ミネソタ多面人格目録) が被験者の性格傾向を評価するのに対し、POMSは被験者がおかれた条件により変化する気分・感情の状態を測定できるという特徴を有している。

表4-1 POMS簡易版の6尺度の内容と意味

尺度名 記号	質問 項目数	内容・意味
緊張-不安 T-A (Tension-Anxiety)	5	気が張りつめる、不安だ、などから成り、緊張および不安感をあらわす。この点の増加は、もっとリラックスすべきということを示す。
抑うつ-落込み D (Depression-Dejection)	5	悲しい、などから成り、自信喪失感を伴った抑うつ感をあらわす。うつ病や抑うつ神経症 (気分失調症) では有意な増加が認められる。
怒り-敵意 A-H (Anger-Hostility)	5	怒りと他者への敵意の尺度であり、怒る、ふきげんだ、などを含む。この点の増加は、不機嫌や、イライラがつのっていることを示す。
活気 V (Vigor)	5	元気さ、躍動感ないし活力をあらわし、生き生きする、などから構成される。この点の低下は、活力が喪われていることを示唆する。
疲労 F (Fatigue)	5	ぐったりする、などから成り、意欲減退・活力低下をあらわす。この点の増加は、強い疲労感を示す。
混乱 C (Confusion)	5	頭が混乱する、などから構成され、当惑・思考力低下をあらわす。この点の増加は、自覚的な認識・思考障害を示す。

POMSの得点は、標準化得点 (T値) と呼ばれる「同性 (および同年齢) 集団の他者」と比較して、どこに位置に位置するかという得点値で示される。表4-2にPOMSによる判定の目安を示す。本研究でのT値算出には、性差を考慮したT値を算出した。

表4-2 POMSの判定の目安（一部抜粋）

- ▶POMSの素得点が、「同性（および同年齢）集団」の平均と等しければ、T値は50点となる
- ▶素得点の平均より各感情状態の訴えの度合いが強くなれば、T値は50点より大きくなり、訴えの度合いが低くなれば、50点より小さくなる
- ▶68%の一般人は、T値は40点～60点の間、95%の人は、30点～70点の間、99%の人は、25点～75点に含まれる
- ▶T値が40点～60点の場合は「健常」
- ▶一般的には、活気を頂点とした上にとがった氷山型となることが多い

## 5. 研究結果

小規模多機能居宅介護事業所で働くケアワーカー15名（男性4名、女性11名）の1か月（2011年6月30日～7月31日）で得られた調査サンプルは175サンプルであった。この中から、欠損値を除いた101サンプル（57.8%）を解析対象とした。

### 5. 1. 感情状態とモチベーションの時系列結果（ワーカー別）

各ワーカー別に感情状態とモチベーションの結果を時系列的に示す。

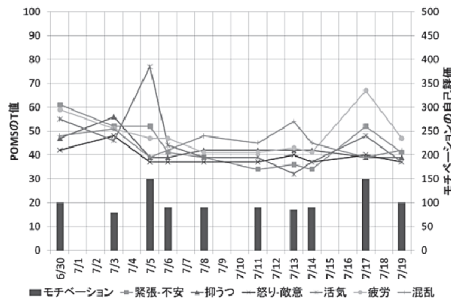


図5-1 POMSのT値とモチベーション（ワーカーA01：女性）

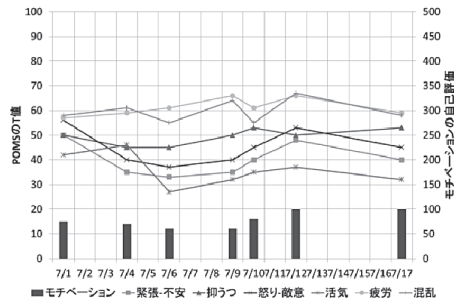


図5-2 POMSのT値とモチベーション（ワーカーA02：男性）

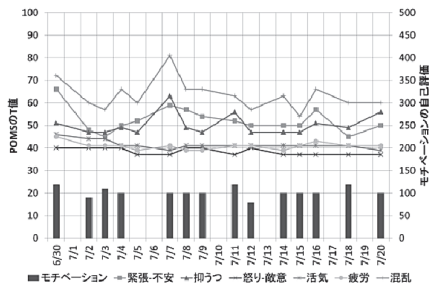


図5-3 POMSのT値とモチベーション（ワーカーA03：女性）

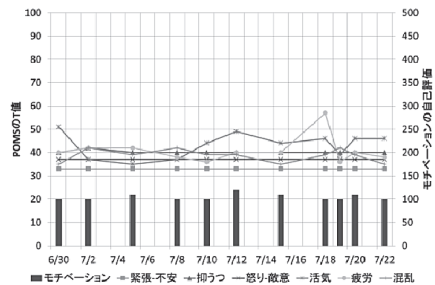


図5-4 POMSのT値とモチベーション（ワーカーA04：男性）

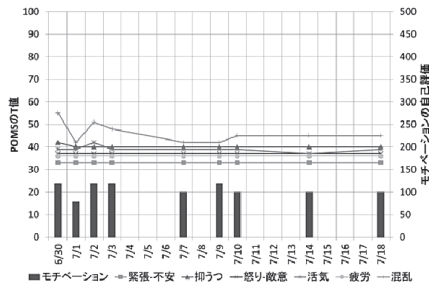


図 5 - 5 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A05 : 男性)

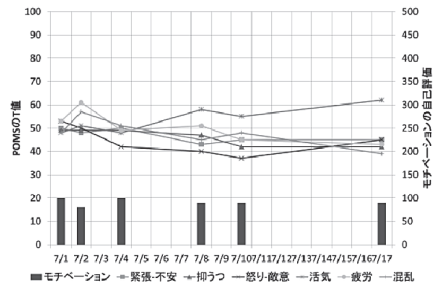


図 5 - 6 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A06 : 女性)

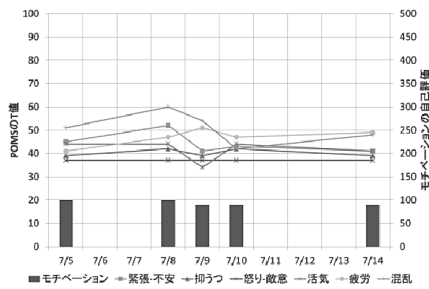


図 5 - 7 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A07 : 女性)

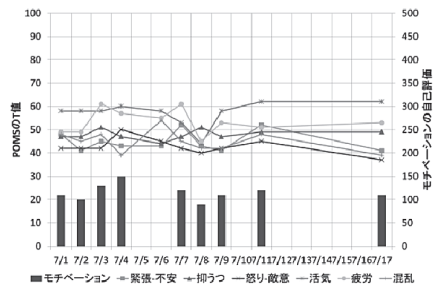


図 5 - 8 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A08 : 女性)

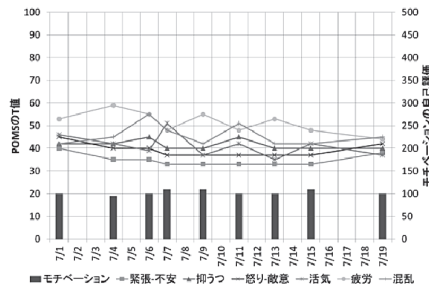


図 5 - 9 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A09 : 男性)

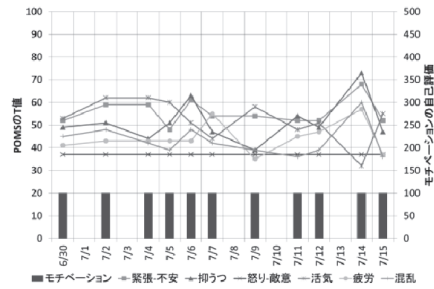


図 5 - 10 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A10 : 女性)

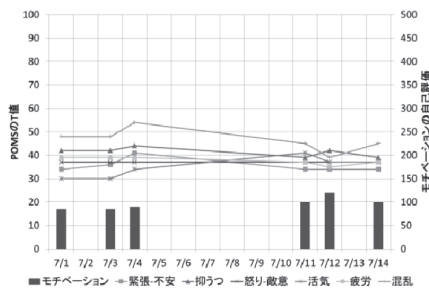


図 5 - 11 POMSのT値とモチベーション  
(ワーカー A14 : 女性)

A11, A12, A13は、サンプル数が少ないため省略

(1) ワーカー A01 (女性)

7/5は、「活気」が特に亢進し、「モチベーションの自己評価」にも反映している。一方、前勤務日の7/3は、「やる気」も多少低く、他の日に比べれば「抑うつ」感が亢進している。

7/17は、「疲労」が亢進している。当日勤務が夜勤であり、そのことが関係していると考えられる。

(2) ワーカー A02 (男性)

全体的に「疲労」と「混乱」が高く出ている。また、7/1から7/10の「活気」の落ち込みと、「モチベーション」の変動が同期しているように見受けられる。7/10以降日勤となり、「疲労」と「混乱」ともに少し改善し、同時に「モチベーション」も向上した。同様に、「活気」の落ち込みも多少改善された。

(3) ワーカー A03 (女性)

全体的に「混乱」が高い。特に7/7は、その傾向が強い。「緊張-不安」や「抑うつ」も高い。これはA03が経験の浅いワーカーがであるため、このことが、感情状態に表出していると考えられる。

(4) ワーカー A04 (男性)

全体的に感情への訴えがすべての面で低い。仕事上での感情の表出を抑えていると考えられる。

(5) ワーカー A05 (男性)

ワーカー A04と同じく、全体的に感情への訴えがすべての面で低い。「モチベーション」が向上している日は、リーダーとしての役割をした日と連動している。

(6) ワーカー A06 (女性)

全体的には、非常に安定した感情状態である。「活気」が特に亢進した日が多い。一方「モチベーション」は、感情の動きとは別の要因で変動しているように考えられる。

(7) ワーカー A07 (女性)

前半は「混乱」が亢進している。後半は、感情全体に関する訴えが低下している。

(8) ワーカー A08 (女性)

全体的には、「活気」が亢進し、良い感情状態である。7/8は、「活気」が落ち込み、「モチベーション」も低下している。これは、勤務中に印象に残ったことで報告のあった、チームワークの欠損によるケアの不備に気づいたことが影響したと考えられる。

(9) ワーカー A09 (男性)

全体的には「疲労」が出ている。また「活気」が亢進した7/7は、「モチベーション」も向上し、関連性の強さが考えられる。

(10) ワーカー A10 (女性)

7/2, 7/4, 7/5, 7/9は、「活気」が亢進している。7/14は「活気」が落ち込む一方、

「緊張－不安」, 「抑うつ－落込み」が亢進している。「モチベーション」は、他の影響を受けずに常に一定である。

(11) ワーカー A14 (女性)

全体的に感情への訴えがすべての面で低い。仕事上での感情の表出を抑えていると考えられる。

## 5. 2. POMSのT値とモチベーションの相関分析

POMSのT値と「モチベーションの自己評価」の得点値との相関分析結果を表5-1に示す。なお、分析には、PSPP 0.7.5-g70514bを用いた。

全体では、「モチベーションの自己評価」と「活気 (V)」と正の相関が認められた。活気の高さが、モチベーションの高さに結びつくことが示唆された。一方、ワーカー別に見てみると、ワーカー A01は、「活気 (V)」「疲労 (F)」「混乱 (C)」と正の相関を、ワーカー A05は、「混乱 (C)」との正の相関、ワーカー A07は、「緊張－不安 (T-A)」「活気 (V)」と正の相関、「疲労 (F)」と負の相関、ワーカー A08は、「怒り－敵意 (A-H)」と正の相関、「疲労 (F)」と正の相関、ワーカー A14は、「疲労 (F)」「混乱 (C)」と負の相関が示された。他は明確な相関関係は得られなかった。

これは、「認識」-「感情」-「モチベーション」の関係が、単純な線形関係で表せるわけではなく、また、そもそも個人個人の「認識」のレベルに差があり、それに伴う反応にも個人差があらわることが示唆された。

## 6. 考察および結論

本研究の結果、ケアワークにおいて、ワーカーのインナーワークライフと感情とモチベーションの関係が認められた。全体的には、「活気」とモチベーションに正の相関が認められた。しかしながら、ワーカー別には、明確な関連が認められなかった場合も多い。これは、以下の要因が考えられる。

- ① ワーカーらを取り上げる「印象に残ったできごと」に差がある。ワーカー個人の「認識」のレベルが反映しているかもしれない。
- ② 共通の「印象に残ったできごと」があっても、つまり共通の「認識」ができて、「感情」や「モチベーション」への関連が同じではない。
- ③ 感情の表出を抑える傾向にあるワーカーがいる。対人サービスという特性上、利用者に対して共感的理解を示したり、感情のネガティブな表出を抑えることが求められることより、意識的に（または無意識に）、感情の表出を抑えていると考えられる。
- ④ ③と同様に、「モチベーション」に関しても、規範的に「常に100の力で取り組んでいる」との考えを繰り返す傾向のワーカーもいる。



表 5-1 POMSのT値とモチベーションの相関分析結果

		POMS					
		緊張-不安 (T-A)	抑うつ-落込み (D)	怒り-敵意 (A-H)	活気 (V)	疲労 (F)	混乱 (C)
モチベーションの自己評価	全体 (N=101)	0.10	-0.11	-0.07	0.39**	-0.08	-0.25
	A01 (N=10)	0.48	-0.46	-0.20	0.71*	0.57 <sup>#</sup>	-0.75*
	A02 (N=7)	0.60	0.60	0.59	0.10	0.01	0.25
	A03 (N=14)	0.16	0.23	-0.22	0.28	0.34	0.18
	A04 (N=11)	-	-0.22	-	0.21	-0.05	-0.14
	A05 (N=9)	-	0.35	-	0.37	-	0.62 <sup>#</sup>
	A06 (N=6)	0.47	0.21	0.02	-0.41	-0.39	-0.27
	A07 (N=5)	0.86 <sup>#</sup>	0.61	-	0.83 <sup>#</sup>	-0.84 <sup>#</sup>	0.43
	A08 (N=9)	0.21	-0.19	0.75*	0.52	0.74*	-0.08
	A09 (N=9)	-0.47	-0.51	-0.52	0.33	-0.33	-0.23
	A10 (N=11)	-	-	-	-	-	-
	A14 (N=6)	-0.37	-0.26	-	0.68	-0.98**	-0.82*

(\*\*: p&lt;0.01, \*: p&lt;0.05, #: p&lt;0.10)

注: A11, A12, A13, A15は、調査サンプル数が少数または欠損値のため、結果が得られなかった。

## 7. 結びにかえて

本研究では、対人サービス業として、ケアワーカーを取り上げた。サンプル数が少なく、またワーカーの個人差が大きいとの問題はあったが、ネガティブな感情の表出を抑えるといったいわゆる「感情労働」としてのケアワークの特徴を観察することができた。今後サンプルを増やすことで、対人サービス業としてのケアワークの特性を把握できるかもしれない。

また、本研究では解析を行わなかったが、同一勤務日のワーカーが同じ「印象的な出来事」を記述していれば、詳細に検証することで、ワーカー別の「認識」レベルの把握、さらには、検証結果をワーカー自身にフィードバックすることで、「認識」レベルの向上、チームとしての「認識」レベルの共有化に貢献できる可能性がある。

## 参考文献

・「通商白書2011年版」(2011)、経済産業省

- ・サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会（2007）「サービス産業によるイノベーションと生産性向上に向けて 報告書」, 事務局：経済産業省 商務情報政策局
- ・テレサ・M・アマビール（2009）「知識労働者のモチベーション心理学」, DIAMONDハーバード・ビジネス・レビュー編集部編訳『動機づける力ーモチベーションの理論と実践』ダイヤモンド社, pp.64-99
- ・横山和仁（2006）『POMS短縮版 手引と事例解説』金子書房
- ・久保真人（2007）「バーンアウト（燃え尽き症候群）ーヒューマンサービス職のストレス』『日本労働研究雑誌』 No.558, pp.54-64
- ・安留孝子（2012）「介護の仕事は正しく理解されているかー介護職員のインナーワークライフからー」, 『週刊社会保障』 Jan.2012 Vol.66, No.2662, 法研, pp.44-49
- ・Saito, M., Seki, H., Karashima, M., Nishiguchi, H. Organizational Management for Developing Individual Job Capabilities: Job cognition, organizational learning and organizational performance, ,The 6th International Conference on HOF, Pisa, Italy, Oct. 3, 4, 5, 2007