

看護行動の組織心理学的研究：感情労働、態度及び行動の関係

阿部 義和 修士（ビジネス）

荒川 慶太 修士（ビジネス）

邢 瑶 修士（ビジネス）

周 奥翔 修士（ビジネス）

銭 爽 修士（ビジネス）

劉 雅萍 修士（ビジネス）

林 穎 修士（ビジネス）

（経営・政策科学専攻）

指導教員 渡邊 真一郎

2014年3月

筑波大学大学院博士課程

システム情報工学研究科特定課題研究報告書

看護行動の組織心理学的研究：感情労働、態度及び行動の関係

201220538	阿部 義和	修士（ビジネス）
201220539	荒川 慶太	修士（ビジネス）
201220556	邢 瑶	修士（ビジネス）
201220562	周 奥翔	修士（ビジネス）
201220565	銭 爽	修士（ビジネス）
201220583	劉 雅萍	修士（ビジネス）
201220584	林 穎	修士（ビジネス）

（経営・政策科学専攻）

指導教員 渡邊 真一郎

2014年3月

Organizational Psychological Study on Nursing Behavior: The Study on Relationships among Emotional Labor, Attitudes and Behavior

報告書要旨

我が国では、看護の質の向上と看護職員数の確保が要請されている。本報告書は組織心理学の分野で蓄積されてきた研究成果を参照及び拡張し、それらの課題に対するソリューションを提案することを目的とする。本報告書は、2つのパートに大きく分けられる。第一に、感情労働が職務態度に与える影響に関する研究である。第二に、職場サポートの知覚、仕事量共有・情報共有、同僚や上司に対する感情調節、性格特性及び組織公正性が職務態度や行動に与える影響に関する研究である。筑波大学附属病院看護部で働く看護職員から得られたデータ ($n=174$) を用いて仮説モデルを検証した。終章では、経営示唆及び将来の研究に向けた方向性について議論した。看護職員数の確保に向けた感情労働管理や看護職員間のコミュニケーション管理の必要性について示唆を行った。

Abstract

In Japan, there is growing needs for developing qualities of nursing and for getting hold of nursing personnel. This study aims at providing suggestions to solve these problems by referring to and expanding the existing research accumulated in the field of organizational psychology. The study is largely divided into two parts. Part- I is to dedicated for examining the effects of emotional labor on turnover intention and job satisfaction. In Part- II, our focus is to clarify the effects of the perceived workplace support, information and workload sharing, emotional adjustment toward coworkers and supervisors, personality traits and organizational justice on a variety of work related attitudes and job performance. We examine the hypothesized models based on the data ($n=174$) collected from the nurses working at the department of nursing, University of Tsukuba Hospital. In final section, managerial suggestions and directions for future study are discussed. We give suggestions that managerial control for emotional labor and for human relationships among nurses may be needed for solving problems above.

目次

第1章 序章.....	1
1.1 看護職を取り巻く社会的状況	2
1.2 看護職員と感情労働.....	2
1.3 筑波大学附属病院看護部について	3
1.4 看護課題に対する組織心理学的アプローチ	3
1.5 本報告書における各個別研究の構造.....	4
1.6 アンケート調査概要.....	5
1.6.1 調査方法.....	5
1.6.2 調査期間.....	5
1.6.3 標本の概要	5
第2章 感情労働が転職意思に与える影響	7
2.1 はじめに.....	9
2.2 先行研究レビュー及び仮説立案.....	9
2.2.1 変数定義.....	9
2.2.1.1 感情労働.....	9
2.2.1.2 情緒的消耗感	10
2.2.1.3 転職意思.....	11
2.2.2 既存研究と仮説立案.....	11
2.2.2.1 ポジティブな所有感情の表出と転職意思.....	11
2.2.2.2 ポジティブな非所有感情の表出・ネガティブな所有感情の抑制と転職意思	11
2.2.2.3 ポジティブな非所有感情の表出・ネガティブな所有感情の抑制と情緒的消耗感	11
2.2.2.4 情緒的消耗感と転職意思.....	12
2.3 研究方法.....	12
2.3.1 データ	12
2.3.2 尺度.....	12
2.3.2.1 感情労働.....	13
2.3.2.2 情緒的消耗感	14
2.3.2.3 転職意思.....	15
2.3.3 コントロール変数	15
2.3.4 分析方法.....	16
2.4 分析結果.....	17
2.4.1 記述統計.....	17
2.4.2 重回帰分析結果.....	17
2.5 考察.....	20
2.5.1 ディスカッション及び理論的貢献	20

2.5.2	本研究が与える経営示唆.....	20
2.5.3	将来の研究に向けて.....	21
第3章	感情労働戦略が職務満足に与える影響.....	24
3.1	研究背景と目的.....	26
3.1.1	研究背景.....	26
3.1.2	目的.....	26
3.2	先行研究レビュー及び仮説.....	27
3.2.1	変数定義.....	27
3.2.1.1	性格特性.....	27
3.2.1.2	感情労働戦略.....	27
3.2.1.3	表示規則.....	27
3.2.1.4	職務満足.....	27
3.2.2	既存研究と仮説.....	27
3.2.2.1	性格特性と職務満足について.....	27
3.2.2.2	表示規則と職務満足について.....	27
3.2.2.3	性格特性と感情労働戦略について.....	28
3.2.2.4	表示規則と感情労働戦略について.....	28
3.2.2.5	感情労働戦略と職務満足について.....	28
3.3	研究方法.....	29
3.3.1	データ.....	29
3.3.2	尺度.....	29
3.3.2.1	性格特性.....	29
3.3.2.2	感情労働戦略.....	29
3.3.2.3	表示規則.....	30
3.3.2.4	職務満足.....	30
3.3.2.5	コントロール変数.....	30
3.3.3	分析方法.....	31
3.4	結果.....	33
3.4.1	記述統計量と相関係数.....	33
3.4.2	重回帰分析結果.....	33
3.4.2.1	直接効果モデルの分析結果.....	33
3.4.2.2	間接効果モデルの分析効果.....	34
3.5	考察.....	35
3.5.1	ディスカッション及び学術的示唆.....	35
3.5.1.1	性格特性と職務満足について.....	35
3.5.1.2	感情労働戦略に関する仮説について.....	35
3.5.1.3	感情労働戦略に関する探索的な検証.....	36
3.5.1.4	深層演技の尺度の問題点について.....	37

3.5.1.5	学術的示唆	37
3.5.2	結論及び経営的示唆	37
3.5.3	今後の研究課題	38
第4章	同僚からのサポートが職場コミットメントに与える影響	41
4.1	研究背景と目的	43
4.2	先行研究と仮説	44
4.2.1	変数定義	44
4.2.1.1	情動的職場コミットメント (affective workplace commitment)	44
4.2.1.2	職務満足 (job satisfaction)	44
4.2.1.3	同僚に対する信頼 (trust in coworkers)	44
4.2.1.4	知覚職場サポート (perceived workplace support)	45
4.2.2	知覚職場サポートと情動的職場コミットメントの関係	45
4.2.3	知覚職場サポートと職務満足の関係	45
4.2.4	知覚職場サポートと同僚に対する信頼の関係	46
4.2.5	職務満足と情動的職場コミットメントの関係	46
4.2.6	同僚に対する信頼と情動的職場コミットメントの関係	46
4.3	研究方法	47
4.3.1	データ	47
4.3.2	尺度	47
4.3.2.1	知覚職場サポート	47
4.3.2.2	職務満足	47
4.3.2.3	同僚に対する信頼	48
4.3.2.4	情動的職場コミットメント	48
4.3.3	分析方法	48
4.3.4	コントロール変数	49
4.3.5	予備的解析 (t 検定及び分散分析)	49
4.4	結果	51
4.4.1	記述統計量と相関係数	51
4.4.2	重回帰分析の結果	51
4.4.2.1	直接効果モデルの分析結果	51
4.4.2.2	間接効果モデルの分析結果	52
4.5	考察	54
4.5.1	結論及びディスカッション	54
4.5.2	学術的貢献及び経営示唆	54
4.5.3	今後の研究課題	55
第5章	情報共有、仕事量共有、職場凝集性と職場バイアビリティーの関係	58
5.1	研究背景と目的	60
5.1.1	研究背景	60

5.1.2	研究目的.....	60
5.2	既存研究と仮説.....	61
5.2.1	各変数の定義.....	61
5.2.1.1	職場の情報共有.....	61
5.2.1.2	職場の仕事量共有.....	61
5.2.1.3	職場凝集性.....	61
5.2.1.4	職場バイアビリティー.....	61
5.2.2	職場の情報共有、仕事量共有と職場バイアビリティーについて.....	62
5.2.3	職場の情報共有、仕事量共有、職場凝集性と職場バイアビリティーについて.....	62
5.3	研究方法.....	63
5.3.1	データ.....	63
5.3.2	尺度.....	64
5.3.2.1	職場の情報共有.....	64
5.3.2.2	職場の仕事量共有.....	64
5.3.2.3	職場凝集性.....	64
5.3.2.4	職場のバイアビリティー.....	64
5.3.3	コントロール変数.....	65
5.3.4	分析方法.....	66
5.4	結果.....	66
5.4.1	質的変数に関する t 検定と分散分析の結果.....	66
5.4.2	記述統計量と相関係数.....	66
5.4.3	重回帰分析結果.....	67
5.4.3.1	直接効果モデルの分析結果.....	67
5.4.3.2	間接効果モデルの分析結果.....	67
5.5	ディスカッション.....	68
第6章	感情調節が愛他的行動に及ぼす影響.....	75
6.1	背景と目的.....	77
6.2	既存研究と仮説.....	78
6.2.1	変数定義.....	78
6.2.1.1	愛他的行動.....	78
6.2.1.2	職務満足.....	78
6.2.1.3	ポジティブな感情の拡大.....	78
6.2.1.4	ネガティブな感情の抑制.....	78
6.2.2	感情調節と職務満足について.....	78
6.2.3	職務満足と愛他的行動について.....	79
6.2.4	感情調節と愛他的行動.....	79
6.2.5	仮説モデル.....	80
6.3	研究方法.....	80

6.3.1	データ	80
6.3.2	尺度	81
6.3.2.1	感情調節	81
6.3.2.2	職務満足	81
6.3.2.3	愛他的行動	81
6.3.2.4	コントロール変数	81
6.3.3	分析方法	82
6.4	調査結果	83
6.4.1	記述統計量と相関係数	83
6.4.2	重回帰分析結果	85
6.4.2.1	直接効果モデルの分析結果	85
6.4.2.2	間接効果モデルの分析結果	86
6.5	考察	87
6.5.1	ディスカッション	87
6.5.2	結論	88
6.5.3	経営示唆及び理論的貢献	88
6.5.3	今後の研究課題	89
第7章	性格特性がインシデントに与える影響	92
7.1	研究背景と目的	94
7.1.1	研究背景	94
7.1.2	研究目的	95
7.2	先行研究と仮説	95
7.2.1	変数定義	95
7.2.1.1	CSE	95
7.2.1.2	勤勉性	95
7.2.1.3	外向性	96
7.2.1.4	協調性	96
7.2.1.5	パフォーマンス管理行動 (Performance management behavior)	96
7.2.1.6	職場内対人行動 (Interpersonal behavior)	96
7.2.1.7	インシデント (Incident)	96
7.2.2	性格特性、パフォーマンス管理行動及び職場内対人行動の関係について	96
7.2.3	インシデント、パフォーマンス管理行動、職場内の対人行動の関係について	97
7.2.4	仮説モデル	97
7.3	研究方法	98
7.3.1	データ	98
7.3.2	尺度	98
7.3.3	分析方法	100
7.4	結果	100

7.4.1	記述統計量と相関係数	100
7.4.2	重回帰分析結果	100
7.5	考察	104
7.5.1	ディスカッション	104
7.5.2	結論	105
7.5.3	今後の研究課題	106
第 8 章	組織公正性が組織逸脱行動に与える影響	109
8.1	背景と目的	111
8.2	先行研究	112
8.2.1	概念定義	112
8.2.1.1	組織公正性 (Organizational Justice)	112
8.2.1.2	組織逸脱行動 (Workplace Deviance)	112
8.2.1.3	情動的組織コミットメント(Affective Organizational Commitment)	112
8.2.2	既存研究と仮説	112
8.2.2.1	組織公正性と組織逸脱行動について	112
8.2.2.2	組織公正性と情動的組織コミットメントについて	112
8.2.2.3	情動的組織コミットメントと組織逸脱行動について	113
8.2.2.4	仮説モデル	113
8.3	研究方法	113
8.3.1	データ	113
8.3.2	尺度	114
8.3.2.1	組織公正性	114
8.3.2.1.1	手続き的公正性	114
8.3.2.1.2	分配的公正性	114
8.3.2.1.3	相互的公正性	114
8.3.2.2	情動的組織コミットメント	114
8.3.2.3	組織逸脱行動	115
8.3.2.4	コントロール変数	115
8.3.3	分析方法	115
8.4	結果	116
8.4.1	記述統計量と相関係数	116
8.4.2	重回帰分析結果	118
8.5	考察	120
8.5.1	ディスカッション	120
8.5.2	結論と経営示唆	121
8.5.3	今後の課題	121
第 9 章	本研究の総括	125
9.1	本報告書の総括	126

9.1.1	感情労働と職務態度に関する研究	126
9.1.2	看護職員間のコミュニケーションと職場の雰囲気づくり	126
9.1.3	看護職員間のコミュニケーションと人材確保	126
9.1.4	看護の質を向上させる要素	127
9.1.5	全体的な総括	127
9.2	経営課題と経営示唆の関係	127
9.3	職務満足を軸とした個別研究横断的モデル	130
9.4	将来の研究に向けて	131
	謝辞	132
	付録	133

図一覧

図 1-1	媒介効果モデル.....	4
図 1-2	各個別研究の構造.....	5
図 2-1	感情労働のモデル.....	10
図 2-2	仮説モデル.....	16
図 2-3	直接効果分析の結果.....	19
図 2-4	間接効果分析の結果.....	19
図 3-1	仮説モデル.....	29
図 3-2	コントロール変数を加えた仮説モデル.....	31
図 3-3	直接効果モデルの分析結果.....	33
図 3-4	間接効果モデルの分析結果.....	34
図 4-1	仮説モデル.....	49
図 4-2	直接効果モデルの分析結果.....	51
図 4-3	間接効果モデルの分析結果.....	53
図 5-1	仮説モデル.....	63
図 5-2	コントロール変数を加えた仮説モデル.....	65
図 5-3	直接効果モデルの重回帰分析の結果.....	70
図 5-4	間接効果モデルの重回帰分析の結果.....	71
図 6-1	仮説モデル.....	80
図 6-2	コントロール変数を加えた仮説モデル.....	82
図 6-3	直接効果モデルの推定結果.....	85
図 6-4	間接効果モデルの推定結果.....	87
図 7-1	仮説モデル.....	97
図 7-2	重回帰分析モデル 1 の結果 (インシデント).....	102
図 7-3	間接効果モデルの重回帰分析の結果.....	104
図 8-1	仮説モデル.....	113
図 8-2	コントロール変数を加えた仮説モデル.....	115
図 8-3	直接効果モデルの重回帰分析の分析結果.....	119
図 8-4	間接効果モデルの重回帰分析の分析結果.....	120
図 9-1	看護職員の量の確保に向けた経営示唆.....	127
図 9-2	看護職員の質の確保に向けた経営示唆.....	129
図 9-3	統合モデル.....	130

表一覧

表 2-1	Glomb & Tews (2004) の尺度例.....	14
表 2-2	記述統計の結果.....	18
表 3-1	記述統計量と相関係数の結果.....	32
表 4-1	記述統計量と相関係数.....	50
表 4-2	直接効果モデルの分析結果.....	51
表 4-3	間接効果モデルの分析結果(媒介変数).....	52
表 4-4	間接効果モデルの分析結果(情動的職場コミットメント).....	52
表 5-1	記述統計量と相関係数の結果.....	69
表 5-2	直接効果モデルの分析結果.....	70
表 5-3	間接効果モデルの分析結果(タスク凝集性).....	70
表 5-4	間接効果モデルの分析結果(対人凝集性).....	71
表 5-5	間接効果モデルの分析結果(職場バイアビリティ).....	71
表 6-1	記述統計と相関係数.....	84
表 6-2	直接効果の分析結果(愛他的行動).....	85
表 6-3	職務満足を被説明変数とした重回帰分析の結果.....	86
表 6-4	間接効果の分析結果(愛他的行動).....	86
表 7-1	記述統計量と相関係数の結果.....	101
表 7-2	重回帰分析モデル 1 の結果(インシデント).....	102
表 7-3	重回帰分析モデル 2 の結果(パフォーマンス管理行動).....	102
表 7-4	重回帰分析モデル 3 の結果(職場内の対人行動).....	103
表 7-5	重回帰分析モデル 4 の結果(インシデント).....	103
表 8-1	記述統計と相関係数.....	117
表 8-2	直接効果の分析結果(組織的・対人的・組織逸脱行動).....	118
表 8-3	間接効果の分析結果(情動的病院コミットメント).....	118
表 8-4	間接効果の分析結果(組織的・対人的・組織逸脱行動).....	119