

介護労働者間の人間関係に対する感情労働の影響

Influence to the Human Relations between the Care Worker of Emotional Labor.

園 木 清
Kiyoshi SONOGI

論文要旨

介護労働者の離職の大きな要因となっている職場の人間関係の問題のうち、特に同僚間の人間関係について、介護労働における感情労働の側面から考察し、同僚間の人間関係の維持と改善に資する知見を得ることを本研究の目的とする。

そのため本研究では、独立変数を感情労働、従属変数を人間関係として質問紙調査を行い、集まったデータを重回帰分析にかけ、感情労働のどの側面が、同僚間の人間関係に対してどのような影響を与えているかを考察した。結果、感情規則を厳格に守ることを要求する職場環境が、介護労働者にストレスと感情管理の失敗をもたらし、人間関係に悪い影響を与える一方、職場の感情規則の明確さが介護労働者間のケアの方法や意見の相違を少なくし、同僚間の関係に良い影響を与える。また、介護労働者の表層演技のスキルの高さが同僚間のサポート機能の強化と相まって労働者間の信頼感の醸成につながり、人間関係に良い影響を与えることが明らかとなった。

以上の結果を踏まえ本研究では以下の三つを提案する。一つは表層演技のスキルを高めるための研修として利用者への関わり方に焦点を当てた事例検討会を実施する。二つ目は感情規則の明確化のために職員間で利用者への関わり方に関する十分な話し合いの機会を確保する。三つ目は、それら表層演技のスキルの向上および感情規則の明確化を通じて、感情規則を厳格に守ることを要求する職場環境を改善することである。

キーワード：感情労働、介護労働、人間関係、感情規則、表層演技

Keywords : Emotional Labor, Care Work , Human Relations, Feeling Rules, Surface Acting

I. 研究の背景と目的

介護現場の人手不足は深刻である。厚生労働省(2017: 3)によると2016年の介護分野の有効求人倍率は3.02で、全職種平均の1.36と比べ非常に高い水準にある。そして、7割近くの事業所が介護職員の不足を感じており、その9割が「採用が困難」であることをその理由に挙げている。(介護労働安定センター、2018b: 46-47)。また、介護労働者の離職率も16.5%と決して低くない水準にある(厚生労働省、2017: 5)。人手不足の中でのこの離職率の高さは大きな問題である。

そこで介護労働者の離職要因をみってみる。介護労働安定センター(2018a: 資料編 -118)の調査を見ると、

介護労働者の離職要因としては、「職場の人間関係」が最も大きなものとなっている。

特に注目すべきは同僚との人間関係である。介護労働安定センター(2016: 20-21, 37)の別の調査によると入所系施設で働く介護労働者のうち、過半数が同僚との関係に大なり小なりストレスを感じていると回答している。それゆえ、介護労働者の離職問題は人間関係の側面から、特に同僚との人間関係から考える必要がある。

もちろん、介護現場の人手不足の要因を人間関係だけで説明することはできない。より根本的には、介護労働者のおかれている労働環境と待遇の影響が大きいと考える。例えば、協働する機会の多い他職種との賃金の比較をしてみると、正規職員の月給で比較した

場合、訪問介護員が198,732円、介護職員が202,145円に対し、看護師が266,900円、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士等が266,300円、介護支援専門員が237,200円となっており、他の職種と比較して介護職員の賃金は明らかに低くなっている（介護労働安定センター、2018a: 33）。このような待遇の問題は人手不足問題の根本的な要因のひとつであるだろう。

ただ本稿では、介護労働者の人間関係に焦点を当てることにする。そこにもやはり取り上げるべき課題は存在しているからである。

介護労働者の同僚間の人間関係を考える際に、介護労働者間での利用者との関り方の違い、関りのために用いられる感情労働の違いに着目する必要がある。なぜなら、介護労働者とは「相手（利用者）の抱える切迫感に応じてあげたいという思いと、『日常業務』をこなさないといけないという思いとで葛藤し続ける人たち」（出口、2008: 207）だからである。出口の定義は、利用者ともっとよくかかわりたいという思いと、目の前の山積みの日常業務への焦りとの間で葛藤をかかえる介護労働者の実態をよくとらえている。

介護労働者のこの葛藤は、A. R. Hochschild (=2000) が描く客室乗務員の葛藤と同じものである。A. R. Hochschild は、飛行機の大規模化や高速化で客室乗務員の業務が増大する（高速化する）なかで、客室乗務員の乗客への関わり方に次のような変化が表れたという。「深層演技をしたいと思っている人はたくさんいるが、高速化が起こっている状況では、それはうまくやりぬくことができないため、表層演技へと後退してしまうのである」（A. R. Hochschild=2000: 154）。ここで出てくる演技については後に説明するが、ここに見えるのは、顧客ともっとよくかかわりたいという思いと、膨大な目の前の業務をこなさなければならないという焦りのあいだでの感情労働者の葛藤である。その葛藤の中で多くの客室乗務員が乗客とのかかわり方をより表面的なものに変えていった。しかし、そのような状況の中でもあくまで顧客とのよいかかわりにこだわる客室乗務員も存在する。そのような者は「『ペースを乱す奴』として他の労働者の怒りを買う」（A. R. Hochschild 1983=2000: 150）のである。ここに感情労働の違いが人間関係に与える影響がうかがわれる。同じ葛藤の構造を持つ介護労働者にもそれは当てはまるだろう。

また、看護における感情労働のあり方を描き出した Pam. Smith (=2000) は、感情労働のあり方の違い

による同僚間の反発や違和感をその著書のなかでいくつか記述している。それは例えば以下のような記述である。「仕事に慣れてのびのびやれるようになるにつれて、看護師はさめた見方をするようになりますね。だから、新鮮な気持ちの人がいるのはいいことなんです。患者とおしゃべりするのも得意ですし、じっくり相手になりますから。たぶんそれは、やらなくてはならない仕事の全体像が見えていないからでしょうけど」（Pam. Smith=2000: 186）。これは病院で看護実習を行う3年生が1年生の患者とのかかわりを見て感じたことを述べている部分である。この3年生は、患者とじっくり関わる1年生を仕事のわかっていない人と見る。

Pam. Smith (=2000) には次のような記述もある。「“お話すること”は、“本当の”仕事が終わった後でやることと考えられていました」（Pam. Smith=2000: 187）。ここからは、患者に関わる仕事のある部分が本当の仕事ではないと考える看護学生の存在が見て取れる。

また次のような箇所には、患者との関りを重視する教員による、業務を重視し関りを軽視する教員への批判が描かれている。「“看護過程支持派”を自任する二人の教員は、いまだに『ひどく業務に片寄った、医学モデルに基づいた』ことを教える同僚たちに対して批判的でした。『学生たちに必要なコミュニケーションや面接の技能を身につけさせるのに向いていない』というのです」（Pam. Smith 1989=2000: 61）。ここでいう“看護過程支持派”とは、ケアにおいて患者との関りを重視する教員のことである。これらの記述から感情労働が同僚間の人間関係に影響を与えている様子をうかがうことができる。

また、介護労働者にとっての感情労働の負担の大きさも見逃せない。感情労働が負担となる理由はいくつかある。一つは介護労働者の支援対象の特性である。対象者には認知症の高齢者や、ターミナル期の高齢者、精神疾患を抱えた高齢者などが含まれる。感情労働が負担となるような場面をひとつ挙げれば、認知症の高齢者が同じ質問を際限なく繰り返すような場面を挙げることができる。介護労働者はその繰り返しにいら立つことなく根気強く対応することが求められる。同じ感情労働であっても、A. R. Hochschild が対象とした客室乗務員より介護労働者の方がその対象者の特性ゆえに強い感情管理を求められることは想像に難くない。

さらに、吉田輝美が「感情労働としての介護労働」(2014: 227)で指摘するように顧客との共有時間の特性からも介護労働者の感情労働の困難さは指摘できる。同じく客室乗務員と比較するなら、客室乗務員と乗客の共有時間はフライトの間だけであるが、介護労働者と例えばグループホームの入居者の共有時間は多くの場合、長時間かつ長期にわたる。それだけ対応場面も多様で感情労働の負担も増加する。このように、介護労働者にとって大きな負担となっている感情労働のあり方を問う社会的意義は大きいと考える。

以上より本研究は、介護労働の現場における同僚間の人間関係を感情労働の側面から検討することを目的とした。本研究を通して、感情労働の側面から人間関係の改善に役立つ知見を得ることができると考える。

II. 感情労働

1. 感情労働と他の概念の比較

人間関係を考える際に重要な概念として思い浮かぶものには、ストレス理論におけるコーピング概念や、ソーシャルスキル、ソーシャルサポート、アンガーマネジメントなどがある。いずれも、職場の人間関係のストレスや葛藤を扱う研究でしばしば用いられる概念である。本研究がこれらの概念ではなく、感情労働を取り上げる理由を以下に説明する。

まず、「《コーピングとは、個人の資源に負荷を与えたり、その資源を超えると評定された外的ないし内的要請を処理するために行う認知的行動的努力》」(小杉ほか, 2002: 43 cited in Lazarus, 1999)であり、ストレスにどう対応するか、その方略を示す概念である。また、「ソーシャルスキルは、対人場面において相手の反応を解釈し、それに応じて目標と反応を決定し、感情を統制したうえで反応を実行するまでの循環的な過程」(小杉ほか, 2002: 62 cited in 相川, 2000)であり、対人関係のあり方を左右するものであり、対人関係からのストレスを軽減する重要な要素となる。ソーシャルサポートは「社会的支援：家族や友人など、ある個人を取り巻きさまざまな人々から与えられる有形・無形の支援」(嶋, 1991: 76)のことであり、ソーシャルサポートの豊かさは、人間関係のストレスを軽減する要因である。アンガーマネジメントは、他者との相互作用のなかでの葛藤で見られる怒りという感情とどう向き合うべきかを問う概念であり、最近の研究では「“怒り”を社会的に受け入れられる

形で、適切に表現する」(石田, 2018: 191)という視点の研究が盛んになっており、ストレス反応を緩和するための概念と捉えられる。

これらの概念と感情労働とはその性質に大きな違いがある。上記の概念はいずれもストレスやストレス反応の緩衝要因である。いわばストレスを自明の前提としたうえで、介護労働者個人に、コーピングのスキルをつける、アンガーマネジメントのスキルをつけるなどの努力を求めるものである。

一方で、感情労働は介護労働者にとってストレスそのものとなりうるものである。感情労働を問うことは、ストレスそのものを問うことであり、そのストレスを容認している、介護をめぐる制度や理念のあり方を問うことでもある。A. R. Hochschildは「地位の高い人々は、自分の感情が他者から注目され、(中略)地位が低くなればなるほど、感情は他者に気づかれることなく、むしろ取るに足りないものとして扱われることになる」(A. R. Hochschild=2000: 197)と感情についての社会的地位にもとづく格差の存在を指摘する。そして介護労働者の賃金水準は、介護労働安定センターの調査によると、前述通り決して高くなく、社会的地位も決して高いわけではない。そのような中で、感情労働という感情を巡るストレスについて、その現状を自明の前提として無批判に受け入れるべきではない。介護現場の同僚間の人間関係の問題を考える際にもまずはストレス者となっているもののあり方の是非から問わなければならない。そのうえではじめて、コーピングのあり方やアンガーマネジメントのあり方などの考察の必要があらわれるのである。

そしてなにより、感情労働は介護労働者の現実である。介護労働者は日々、利用者に対して感情労働を行っている。

感情労働は身体介護においても生活支援においても機能訓練においても必要なものである。その多くは、利用者に素直にお風呂に入ってもらうため、利用者にスムーズに動いてもらうため、利用者の反発を逸らすためなど、業務の円滑化を目的として行われている。しかし時として感情労働は、利用者の意欲を高め、承認欲求を満たし、安寧を実現する力を持つことでもあるのである。寝たきりの入居者のオムツ交換の際に、その入居者に腰を少し浮かせてもらった際などに、心からの感謝の気持ちを表す演技を行うことは、その寝たきりの入居者に自分が誰かの役に立ったのだという実

感を味わってもらうことにつながる。トイレまで介助されて歩行した入居者にねぎらいの言葉をかけるという演技は、その人に次もがんばろうという目標を与えることにつながる。感情労働は介護労働者の行う業務の質を左右する。

感情労働が介護労働者にとってストレスになる一方で、介護労働にとってその実施が不可欠であり、介護の質を左右する可能性を持つ。そのため、本研究では特に感情労働を取り上げることとした。

2. 感情労働の定義

感情労働の提唱者である A. R. Hochschild は感情労働を「自分自身の感情を誘発したり抑圧したりしながら、顧客のなかに適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持」(A. R. Hochschild=2000: 7) する行為であると定義づける。感情を誘発したり抑圧したりすることを感情管理と言う。また、外見を維持するために感情労働では演技という方略が使われる。演技とは表情やしぐさ、身振りなどを使って顧客に働きかけることを指す。演技には表層演技と深層演技がある。表層演技は表面的な取り繕いによって行われ、深層演技はより深い相手への同情や共感・理解に基づいて行われる。演技は、その職場の感情規則ののって行われる。

A. R. Hochschild は客室乗務員をその研究の対象としたが、感情労働は介護の現場でも頻繁に見られるものである。たとえば、帰宅願望をあらわにして玄関に居座る利用者に対して、その不安や不満を和らげ、帰宅願望を弱めてもらうべく介護労働者が、本当は感じている苛立ちや焦りを隠して、笑顔を作って穏やかに対応するということが感情労働に当たる。リハビリをやる気になってもらったり、入浴を面倒くさがっている利用者に入浴する気になってもらったりなど、様々な場面で感情労働は行われている。介護労働と感情労働は切り離せないものである。

III. 先行研究の検討

1. 感情規則の重層性の問題

感情労働研究の変遷を振り返るなかで、感情労働と同僚間の人間関係の関係性につながりそうなくつかの知見を得ることができた。一つは崎山治男(1999)や三橋弘次(2006)が指摘する看護や介護の現場における感情規則の重層性の問題である。三橋(2006)に

よると介護現場には二つの相反する感情規則が重層的に存在する。一つは、利用者と適切な距離を取ること、親密化を抑制する感情規則である。もう一つは、利用者に対する受容と共感を求めることで、親密化を促進する感情規則である。前者は客観的で効果的な支援の実施や他の利用者とのバランスを欠く対応を抑制するため、また、日常業務とのバランスを取るために求められる。後者は信頼関係の構築・維持のために求められる。この感情規則の重層性は個々の労働者間の感情労働のあり方の違いを生む要因となる。

三橋(2006)は介護施設管理者の次のような言葉を紹介している。「仕事として一步引いて入居者のことを見なきゃいけないものを、感情移入をものすごくしてしまったりとかっていうことで、『それはやっちゃいけないよ!』ってところまで介護職が突っ込んでしまう。」(三橋, 2006: 42) 一方で同じ管理者がこうも言う。「感情移入は、別にしてもいいんですけど……、それがプロとしての仕事をまっとうできなくなるような感情移入の仕方がよくないと言っているだけで、感情移入しちゃいけないと言っているわけじゃないんです。」(三橋, 2006: 42) この管理者の歯切れの悪い発言に、感情規則の重層性の状況がよく現れている。感情移入はしなければならないし、しすぎてもいけない。それは状況によって異なるし、利用者によって異なる。さらに、介護がする側とされる側の相互作用で成り立つ以上、介護労働者個々の状況や利用者との関係によっても異なる。

そのため、実践の場面では感情移入をするべきという親密化を求める感情規則と、あまりしてはいけないという距離を取ることとを求める感情規則が同時に立ち現れ、そのあいだで着地点を手探りしなければならない状況に介護労働者はたたされる。そこで、個々の介護労働者で感情規則の重層性に対する葛藤への対処の仕方に差異が生まれる。ある者はより親密化を求める方向で対応するし、ある者はより距離を取ろうとする。

距離を取る同僚を見て「冷たい」と考えるものもあれば、忙しい中いつまでもかかわる同僚を見て「なまけている」と考えるものもいる。この関わり方の違いが同僚との間のケアを巡る方針や意見の違いとなり、さらには人間関係に影響を及ぼす要因ともなるだろう。

2. 感情労働者の自己評価の乱高下

二つ目には A. R. Hochschild (=2000) や三橋(20

08) が指摘する「感情労働者は普段から感情の乱高下を経験しがち」(三橋, 2008: 578) であるという知見である。ここでいう感情とは、自己評価の感情である。自らの感情を駆使する感情労働では、仕事ぶりを認められると自分の人格まで認められたように感じやすく、批判されると自分の人格も否定されたように感じやすい傾向がある。そして、介護においてなるべく利用者の話を気長に聞くような対応をする介護労働者は、往々にして周囲から「気が長い」「やさしい」という性格に対する評価を下される。だが、実際にはその介護労働者は利用者の話を気長に聞くための感情管理の努力を行っている場合が多い。しかし、そのような感情管理の技術や努力が周囲から評価されることはめったにない。話を気長に聞くという支援のあり方もその介護労働者の性格に基づく行為であると評価されるのである。こうしてみると、感情労働は自身への評価のみならず、他者の評価にも影響を与えるようである。

三つめは、先にも触れたことではあるが A. R. Hochschild (=2000) で言及される、業務の高速化のなかで深層演技から表層演技へ後退する感情労働者と深層演技にこだわる「プロの天使」のあいだの確執の問題である。

70年代、飛行機の改良により客室乗務員の業務が大幅に増大したのに対し、多くの客室乗務員は乗客とのかかわり方を表層演技に後退させることで多くの日常業務をこなそうとした。そのような感情労働者から見ると、あくまで深層演技にこだわる客室乗務員は「『ペースを乱す奴』として他の労働者の怒りを買う」(A. R. Hochschild 1983=2000: 150)。この確執が介護の現場でも往々にして見られるのである。

以上より本稿は、感情規則の重層性が介護労働者間の感情労働のあり方の違いを生み、さらに、感情労働者の特性たる自己評価の乱高下が他者評価の乱高下にもつながると考える。そして、そのようなルートを通じて感情労働が同僚間の人間関係に影響を与えているという仮説を立て、それを検証することとした。

IV. 研究方法

本研究の対象は施設で働く介護労働者、特に個別ケアが重視される認知症高齢者共同生活介護事業所(以下、グループホーム)の介護労働者を対象とした。協力いただいたのは関西の5つのグループホームであ

る。

アンケート項目としては基本属性を問う項目、感情労働尺度に基づく項目、同僚間の人間関係を尋ねる項目からなる。基本属性については、「性別」「年齢」「現在の職場の在職年数」「介護職の経験年数」を問うた。感情労働尺度については関谷ら(2014)が作成した感情労働尺度日本語版(ELS-J)を適用し、被対象者にわかりやすいように一部改変して質問項目とした。職場の人間関係を尋ねる質問については、介護労働安定センター(2016)の「介護労働者のストレスに関する調査結果報告書」で使用されている質問を参考に作成した。また、介護現場の人間関係を巡る先行研究を参考に、ケアの考え方や方法についての意見のズレがどれくらいあるか、意思疎通や連携がうまくとれているか、チームワークはいいかという質問項目を置き、人間関係の問題が業務遂行において支障となるほどであるかどうかを質問により明らかにすることとした。なお、参考にした人間関係を巡る先行研究は、壬生ら(2013)、小野内ら(2014)、立花ら(2014)、中澤(2012)、古川ら(2014)である。

感情労働尺度については「1. まったくない」から「5. いつもある」の5件法で、人間関係については「1. 全く感じない」から「5. いつも感じる」の5件法で回答してもらった。アンケート回収後、感情労働を独立変数、人間関係を従属変数として重回帰分析を行い、その結果を考察した。

本研究は日本福祉大学大学院社会福祉学研究科の倫理審査(承認番号20-006)を受けたうえで実施した。協力いただいたグループホームの管理者および被対象者に対してはそれぞれ文書で説明を行い、同意を得たうえで実施した。個人情報の保護、データの保管など適切な方法を用いている。

V. 結果

アンケート用紙は52名に配布した。回収率は69.2%であった。女性23人(63.9%)、男性10人(27.8%)、無記入3人(8.3%)であった。年齢については、10代は1名(2.8%)、20代は1名(2.8%)、30代は2名(5.6%)、40代は13名(36.1%)、50代は9名(25.0%)、60代以上は10名(27.8%)であった。現在の職場の在職年数の平均値は3.647年で標準偏差は3.7001であった。介護職の経験年数の平均値は7.066年で標準偏差は6.3067であった。

文末の表1に感情労働および人間関係に関する質問項目の内容と、その平均値・標準偏差を示す。感情労働の頻度を問うほとんどの項目で平均値が3.00を超えており、介護労働において感情労働が欠かせないものであることが確認できる。一方、【利用者に対して激しい感情を表す】が平均値2.33(±0.717)ともっとも頻度が少なく、介護労働者が厳しく感情管理を行っている姿がうかがわれる。

文末の表2には、感情労働に関する項目のうち、人間関係に対して有意な回帰が認められたものを整理して示す。重回帰分析によって、同僚間の人間関係に有意な回帰が見られた感情労働項目は以下のとおりである。

まず、【利用者に対して実際に感じている感情を出すことを抑える】が、【自分と合わない同僚がいることにストレスを感じる】【仕事の意思疎通・連携がうまく取れない】【特定の同僚に対して関わりたくないと感じる】に対して有意な正の回帰が認められた。また、【利用者に対して激しい感情を表す】が、【自分と合わない同僚がいることにストレスを感じる】【仕事の意思疎通・連携がうまく取れない】に対して有意な正の回帰が認められることがわかった。これらの感情労働項目は同僚間の人間関係を悪化させる影響を及ぼしている。

一方で、【利用者に対して仕事の一部として求められる、ある感情を選ぶ】は、【ケアの考え方や方法について同僚との間に意見のズレがある】【仕事の意思疎通・連携がうまく取れない】に対して有意な負の回帰があることがわかった。また、【利用者に対して見せないといけな感情を実際に感じるようにしようと試みる】が【ケアの考え方や方法について同僚との間に意見のズレがある】に対して有意な負の回帰が認められた。そして【本当は感じていない感情を、感じているかのように利用者に対してふるまう】は【仕事の意思疎通・連携がうまく取れない】に対して有意な負の回帰があることが判明した。最後に【その場で感じた本当の気持ちを利用者に対して隠す】が【頼れる介護職員の同僚がいる】に対して有意な正の回帰があることがわかった。これらの感情労働項目は同僚間の人間関係に良い影響を及ぼしている。

なお今回の重回帰分析における感情労働の人間関係に対する寄与率を見ると、【ケアの考え方や方法について同僚との間に意見のズレがある】に対しては.336であり、【自分と合わない同僚がいることにストレス

を感じる】に対しては.069、【仕事の意思疎通・連携がうまく取れない】に対しては.411、【頼れる介護職員の同僚がいる】に対しては.027、【特定の同僚に対して関わりたくないと感じる】に対しては.145であった。いずれも寄与率は低くなっており、感情労働によって説明できるケースは限られていることが分かる。これは感情労働だけではなく様々な要因が人間関係に影響していることでこの結果になったと推測される。

VI. 考 察

上記結果から感情労働の人間関係への影響を考察する。考察は、三つの種類に分けられる。

まず最初は、感情管理のあり方の影響である。【利用者に対して実際に感じている感情を出すことを抑える】は、実際に感じている感情を抑圧するという感情管理が求められる頻度を表す項目である。そして【利用者に対して激しい感情を表す】はそのような感情管理が失敗する頻度を表す項目であると考えられる。

感情労働の定義を振り返ってみると、感情管理とは「顧客のなかに適切な精神状態を作り出すために」「自分自身の感情を誘発したり抑圧したり」(A. R. Hochschild 1983=2000: 7)することである。上記の質問では感情管理の中でも特に感情を抑圧する行為が問われている。そして感情の抑圧の失敗とは、実際に感じている苛立ちや焦り・怒りなど、介護において一般に利用者に示すべきではないと考えられている感情を抑圧することができず、思わず利用者の前で表出してしまうことである。つまり、この二つの項目は介護労働者がどれほど感情管理を頻繁に求められているか、どれほど困難な感情管理を求められているかを反映する項目と考えられる。

感情管理を頻繁に求められたり、困難な感情管理を求められるストレスフルな状況に介護労働者が置かれている原因は、その介護労働者が支援する利用者の特性に拠るのかもしれないが、一方ではその所属する職場が厳格に感情規則を守ることを介護労働者に要求していることに拠るのかもしれない。厳格に感情規則を守ることを求める職場環境とは例えば、利用者に対して介護労働者が少しでも苛立ちや不機嫌な様子や焦りなどといった感情を見せた場合に、上司がその都度厳しく指導するような職場のことである。また介護労働者間で利用者に対する愚痴を言い合うようなことについて厳しく監視されたり注意されたりするような職場

も感情管理を厳格に守ることを要求する職場といえる。そのような感情規則を厳格に守ることを要求される環境において、介護労働者は強いストレスを感じ、感情管理の失敗を頻繁に経験することになり、それが自信の喪失につながることで同僚間の人間関係に悪い影響を与えていると考えられる。

次は、感情規則のあり方の影響についてである。【利用者に対して仕事の一部として求められる、ある感情を選ぶ】および【利用者に対して見せないといけな感情を実際に感じるようにしようと試みる】について考察する。この二つはその介護労働者の属する職場の感情規則がどれほど明確になっているかを反映したものである。質問内容を振り返ると【利用者に対して仕事の一部として求められる、ある感情を選ぶ】に「ある」と答えることは、仕事の一部としてどのような感情を選ぶべきかを知っているということである。また【利用者に対して見せないといけな感情を実際に感じるようにしようと試みる】に「ある」と答えるということは、利用者に対して見せないといけな感情が何なのか知っているということである。

介護労働者にとって感情規則が明確であるとは、どのような状況においてどのような関わり方をすべきかははっきりしていることである。それは三橋（2006）などの指摘する感情規則の重層性が解消された状態であり、介護労働者にとって葛藤の少ない、それゆえに労働者間でケアの考え方や方法についてズレを感じなかったり、仕事の意味疎通や連携がうまく取れることにつながる状態である。

最後に表層演技のスキルの影響についてである。感情労働項目としては【本当は感じていない感情を、感じているかのように利用者に対してふるまう】及び【その場で感じた本当の気持ちを利用者に対して隠す】である。

本当は感じていない感情を感じているかのようにふるまうという行為は、表層演技における感情偽装である。感じていない感情をあえて感じているようにふるまうことで介護労働者は意図的に利用者に関わる。その頻度が多い介護労働者は、頻度が少ない者と比べ多様な状況で表層演技を行っていることになり、表層演技のスキルの高さを表す項目と言える。

また【その場で感じた本当の気持ちを利用者に対して隠す】という項目は表層演技における感情隠蔽の頻度を表す項目であり、自分の実際に感じている本当の気持ちを利用者には悟られないようにすることができる

ことで、利用者に対して不適切な感情を隠して適切に対応することができる能力の高さを反映する項目であり、これも表層演技のスキルの高さの一端を表すものであるといえる。表層演技のスキルが高いことにより、様々な状況への対応力が高くなり、その分同僚からの信頼を得て、自身の意見や主張が現場で通りやすい状況となり、そのため仕事の意味疎通や連携がとりやすいと感じられる結果になっている、あるいはその介護労働者の対応力の高さが同僚間のサポート機能の強化につながり、同僚間での信頼関係の醸成に役立っていると考えられる。

なお、【その場で感じた本当の気持ちを利用者に対して隠す】という質問項目は人間関係を悪化させる影響が見られた【利用者に対して実際に感じている感情を出すことを抑える】と似ているが、【利用者に対して実際に感じている感情を出すことを抑える】の場合は「抑える」という言葉が示すように感情管理の側面に重点をおいた質問であるのに対し、この質問の場合は「隠す」という言葉が使われており、こちらは感情隠蔽という演技に重点をおいた質問となっている。故にこの質問は表層演技における感情隠蔽のスキルの高さを反映するものと考えられる。

VII. 結 論

本研究は、認知症高齢者共同生活介護事業所の介護労働者のみを対象としており、また、結果でも触れた通り非対象者の年齢も、10代・20代・30代を合わせて全体の11.2%に過ぎず、年齢的に偏っている。そのような限定された調査結果に基づく限定的なものとしてはあるが、本研究は以下のように結論する。一つ目は、感情規則を明確にすることが、介護労働者にとって行うべき感情労働のあり方を明らかにすることにつながり、介護労働者の精神的な負担を減らし、ケアについての意見や方法のズレを少なくして同僚との人間関係に良い影響を与える。二つ目は、感情規則を厳格に守ることを要求する職場では強い感情管理が求められ、また、感情管理の失敗が経験され、介護労働者に精神的負担や自信喪失を結果することとなり、そのことが同僚との人間関係の悪化を招いている。三つめは、介護労働者の表層演技のスキルが高いほど、現場での対応力が高まり、介護労働者の精神的負担が減少するとともに、スキルが高いほど同僚間のサポートが強化され信頼関係が強まり、同僚間の人間関係に良い影響

を与えている。

この結論より、介護労働者の同僚間の人間関係の改善のためには、感情労働における演技のスキルを向上させる研修が有効であり、また、職場における感情規則の明確化、感情規則を厳格に要求する職場環境の改善も人間関係の改善・維持に有効であると結論する。

演技のスキルの向上のための研修については、利用者とのコミュニケーションのあり方に焦点を当てた事例検討会が効果的だと考える。渡辺（2007）は事例検討会が教育方法として長年行われていることについて、対人援助職では内省的学習が必要だからだと説明している。対人援助では「理論やモデルがその通りに使えない」（渡辺，2007: 9-10）ことが多く、その都度理論の応用が必要で、「その際、応用の方法が正しかったかどうかを考察する必要がでて」（渡辺，2007: 10）くることで、内省的学習が必要となる。その内省的学習に事例検討会がふさわしいとのことである。故に本稿でも事例検討会を表層演技のスキルの研修として提案する。

感情規則の明確化については、職員間で利用者への関り方について丁寧な合意形成するための話し合いを持つことによって職員主体で感情規則を明確にしていくことを提案する。このような話し合いの場は、感情規則の明確化のみではなく、実践の振り返り学習の場にもなり、演技のスキル向上のための研修の代わりにもなる。

最後に感情規則の緩和についてであるが、これは上記の表層演技のスキル向上のための研修および感情規則の明確化のための話し合いを進めることで、感情規則の緩和も同時にすすめられると考える。演技のスキルの向上および感情規則の明確化を図る話し合いの機会の確保を通して、介護労働者の、利用者との関り方に関する自己裁量権を拡大することが可能になり、その結果、感情規則を上から押し付ける必要が弱くなり、感情規則を厳格に守ることを要求する必要が弱まるからである。

最後に、結果のところでも述べたとおり感情労働の人間関係への影響は限定的なものであり、感情労働で説明できるのはごく一部にすぎない。故にこの研究での提案も効果は限られたものと言わざるを得ない。それでもあえてこの提案をするのには理由がある。A. R. Hochschild (=2000) は社会的地位の低いものの感情は軽視されるという感情を巡る格差の問題を指摘した。介護労働者は賃金面で見る限りその社会的地位

は低いと言わざるを得ない。ではなぜ介護労働者の社会的地位は低いのか。そのことについて上野千鶴子（2011）は、ジェンダーの視点から「(1)ケアが女の仕事と考えられており、(2)しかも女なら誰でもできる非熟練労働だと考えられており、(3)さらに供給源が無尽蔵だと考えられている」（上野，2011）からであると指摘している。つまり介護労働は誰でもできる仕事で、人材に困ることもないと一般的に考えられていることが原因で、社会的地位が低くなっているのである。上野はそれら三つが誤解であると指摘する。現在、介護労働には男性も多数参入しており、また、経験者の誰もが介護が熟練を要する仕事であると証言しており、そのうえ無尽蔵にあると思われていた供給源としての主婦層という存在が今後増えることはまずないのである。

介護労働の人手不足の根本原因はその待遇の低さである。そして待遇の低さの要因としてこれらの誤解に基づく介護労働の社会的地位の低さがある。それを改善するのに、介護労働の専門性を高めることは効果的な方法のひとつである。介護労働の専門性のひとつとして認知症高齢者などとのコミュニケーション能力が挙げられる。そしてその能力を支える技術のひとつとして感情労働があると考えられる。そのスキルの向上、現場での感情規則を介護労働者主体で構築すること、それらを通しての利用者への関わり業務の介護労働者の自己裁量権の拡大という本研究の提案はこの専門性を高めるという視点においても有意義なものである。

（そのぎ きよし：社会福祉学研究科 社会福祉学専攻修士課程（通信教育）2020年度修了，医療・福祉マネジメント研究科2021年度研究生）

表1 感情労働・人間関係に関する質問項目とその回答の平均値、標準偏差

感情労働についての各質問項目	平均値	標準偏差
利用者に対して、仕事として求められる特別な感情を見せる	3.2	1.052
利用者に対して、仕事の一部として求められる、ある感情を選ぶ	3.06	0.873
利用者に対して激しい感情を表す	2.33	0.717
利用者に対して仕事上必要とされる特定の感情を出す	3.26	0.98
利用者に対して実際に感じている感情を出すことを抑える	3.34	0.873
本当は感じていない感情を、感じているかのように利用者に対してふるまう	3	0.907
利用者とやり取りをする際に、いろいろな感情を見せる	3.21	0.946
利用者に見せないといけない気持ちに実際になるように努力する	3.06	0.906
利用者に対して何らかの強い感情を示す	2.57	0.884
利用者に対してたくさんの種類の感情を表現する	3.06	0.838
その場で感じた本当の気持ちを利用者に対して隠す	3	0.804
利用者に対して見せないといけない感情を実際に感じるようにしようと試みる	2.8	0.868
仕事の一部として利用者に対して見せなければならない感情を、頑張って感じようとする	2.8	0.901
利用者に対して様々な感情を見せる	3.06	0.938
人間関係についての各質問項目	平均値	標準偏差
ケアの考え方や方法について同僚との間に意見のズレがある	3.11	0.747
自分と合わない同僚がいることにストレスを感じる	2.89	1.116
仕事上の意思疎通・連携がうまく取れない	2.61	0.994
介護職員のチームワークが良い	3.22	0.929
頼れる介護職員の同僚がいる	3.83	0.971
介護職員の同僚に頼られていると感じる	2.97	0.971
特定の同僚に対して関わりたくないと感じる	2.53	1.383

表2 人間関係に関する重回帰分析

	人間関係 (β 標準化係数)				
	ケアの考え方や方法について同僚との間に意見のズレがある	自分と合わない同僚がいることにストレスを感じる	仕事上の意思疎通・連携がうまく取れない	頼れる介護職員の同僚がいる	特定の同僚に対して関わりたくないと感じる
利用者に対して、仕事の一部として求められる、ある感情を選ぶ	-0.486		-0.747		
利用者に対して見せないといけない感情を実際に感じるようにしようと試みる	-0.515				
利用者に対して激しい感情を表す		0.525	0.613		
利用者に対して実際に感じている感情を出すことを抑える		0.454	0.707		0.435
本当は感じていない感情を、感じているかのように利用者に対してふるまう			-0.656		
その場で感じた本当の気持ちを利用者に対して隠す				0.427	
調整後 R2 乗	0.336	0.069	0.411	0.027	0.145

文 献

- 1) A. R. Hochschild (1983) THE MANAGED HEART : COMMERCIALIZATION OF HUMAN FEELING (=2000, 石川准・室伏亜紀訳『管理される心 ―感情が商品になるとき―』世界思想社.)
- 2) 出口泰靖 (2008) 「ウソつきは認知症ケアのはじまり、なのか?」『ケア その思想と実践 2 ケアすること』岩波書店.
- 3) 古川和稔・井上善行・小平めぐみ ほか (2014) 「介護職員の現状 (第2報) 『現在の職場の認識』がバーンアウトに与える影響」『自立支援介護学』7 (2), 122-128.
- 4) 石田加代子 (2018) 「日本の教育機関におけるアンガーマネジメント研究のレビュー及びプログラムの有効性の検討」『教職課程・実習支援センター研究年報』(1), 189-202.
- 5) 小杉正太郎・大塚泰正・島津明人ほか (2002) 『ストレス心理学―個人差のプロセスとコーピング』川島書店.
- 6) 公益財団法人介護労働安定センター (2016) 『介護労働者のストレスに関する調査結果報告書』
(http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h28_t_chousa_sutoresu_kakkah28.pdf) (2020.2.4).
- 7) 公益財団法人介護労働安定センター (2018a) 『平成30年度介護労働実態調査 ―介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書―』
(http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/2019_chousa_roudousha_chousahyou.pdf) (2020.6.19).
- 8) 公益財団法人介護労働安定センター (2018b) 『平成30年度介護労働実態調査 ―事業所における介護労働実態調査結果報告書―』
(http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/2019_chousa_jigyousho_chousahyou.pdf) (2020.9.19).
- 9) 厚生労働省 (2017) 『介護人材確保対策 (参考資料)』
(https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutan-tou/0000175117.pdf) (2020.9.19).
- 10) 壬生尚美・神庭直子 (2013) 「介護職員の仕事の満足感・やりがい感に影響を及ぼす要因 ―ユニット型施設と従来型施設による比較―」『人間生活文化研究』2013 (23), 287-299.
- 11) 三橋弘次 (2006) 「感情労働の再考察 ―介護職を一例として―」『ソシオロジ』51巻1号, 35-51.
- 12) 三橋弘次 (2008) 「感情労働で燃え尽きたのか? : 感情労働とバーンアウトの連関を経験的に検証する」『社会学評論』58 (4), 576-592.
- 13) 中澤秀一 (2012) 「ヒューマンサービス職のバーンアウト軽減に関する教育内容の研究 ―介護福祉職員の個人要因と環境要因との関連から―」『キリストと世界 (東京基督教大学紀要)』(東京基督教大学), 59-77.
- 14) 小野内智子・壬生尚美 (2014) 「特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事のやりがいに関する研究, 人間関係学研究」『大妻女子大学人間関係学部紀要』(16), 129-136.
- 15) Pam Smith (1989) 「The Emotional Labour of Nursing」 (=2000, 武井麻子・前田泰樹監訳『感情労働としての看護』, ゆみる出版.)
- 16) 崎山治男 (1999) 「感情労働と自己 ―看護過程における感情労働を通して―」『年報社会学論集』1999 (12), 199-210.
- 17) 関谷大輝・湯川進太郎 (2014) 「感情労働尺度日本語版 (ELS-J) の作成」『感情心理学研究』21巻3号 p.169-180.
- 18) 嶋信宏 (1991) 「大学生のソーシャルサポートネットワークの測定に関する一研究」『教育心理学研究』39 (4), 440-447.
- 19) 立花直樹・九十九綾子・中島裕 ほか (2014) 「介護職員の就労継続に関する意識調査の研究 ―大阪市内の特別養護老人ホームに対するアンケート調査報告―」『新潟医療福祉学会誌』13 (2), 31-37.
- 20) 上野千鶴子 (2011) 『ケアの社会学 ―当事者主権の福祉社会へ―』太田出版.
- 21) 渡辺律子 (2007) 『基礎から学ぶ気づきの事例検討会 ―スーパーバイザーがいなくても実践力は高められる―』中央法規.
- 22) 吉田輝美 (2014) 『感情労働としての介護労働 ―介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法―』旬報社.