

職務における社会的影響の認知が 介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

—職務満足の媒介効果の視点から—

原 口 恭 彦

1. はじめに

近年、介護労働者の人材確保の問題は、ますます大きなものとなっている。厚生労働省が発表した、第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数は、2025年度に253万人と予測され、予測年度においては37.7万人の需給ギャップが生み出される見通しであると言われている（厚生労働省、2017）。また、経済産業省（2018）によると、介護人材の必要数は、より高齢化が進む2035年度には295万人にのぼると予測されている。これに対し、現状での人材供給予測は227万人にとどまり、予測年度における需給ギャップは68万人にまで拡大すると予測されている。このような状況に対し、政府は政策レベルにおいて、介護職員の処遇改善、中高年層をはじめとした多様な人材の確保、外国人労働者の受け入れ、介護ロボットやICT導入の拡大など多様な政策パッケージを推進することで、この予測実現の回避に努めている。

これら介護事業への労働力流入促進や合理化による労働力の提言などの施策は、非常に重要なものである。しかし同時に、介護事業に流入した労働者の離職を抑制する取り組みも必要である。その実現に向けて、介護事業所における離転職理由の明確化を試みた研究が行われてきた。そこでは、職場内の人間関係や賃金水準などが大きな離職理由として提起されてきた（介護労働安定センター、2013）。このような研究は、離転職に繋がる直接的でもっとも重要な要因を明らかにしたという点で大きな貢献を果たしてきた。同時に、職場要因と離転職意思との関係の分析を試みた研究も存在している。そこでは、後述するように、ストレス研究の一分野としてストレス要因を解明する研究や、マネジメント研究の流れを汲んで組織マネジメントと離転職意思の関係を解明する研究などが行われてきた。これらの研究は、介護事業下からの労働力流出の抑制という意味においても大きな貢献を果たしてきた。

一方、過去数十年にもわたって先進国で継続している経済のサービス化がもたらしたサービス労働従事者の増加を受けて、職務設計やそこから生じる労働者の社会的接触を研究の射程に加え、労働者と顧客の社会的接触を考慮した研究に対する関心が、米国を中心に高まってきた。この関心の高まりは、顧客と直接接触するカスタマーサービス労働者の職務特性に

職務における社会的影響の認知が介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

対する研究が盛んになりつつあることに示されている。そこでは、職務設計に関する伝統的な研究を踏まえ、仕事の社会的側面が従業員の態度、幸福感、満足感、さらにはパフォーマンスに寄与するという調査結果の蓄積がなされてきた。そして、その中心的な説明概念として、職務特性の一つである職務重要性 (Task Significant) やその結果として生じる職務における社会的影響の認知 (PSI: Perceived Social Impact) などが取り扱われている。特に、顧客との社会的接触を説明する PSI が、労働者の態度や行動に与える影響については、サービス労働従事者の業績を予測するものとして注目されつつある。

このような研究は、我が国の介護事業における労働者の態度や行動に関する研究にも大きな示唆を与えるものである。しかし、このような職務の特性がもたらす社会的接触の結果である PSI に着目した研究は、我が国の介護研究においてはあまり見受けられないのが現状である。そこで、本稿では、介護労働者の利用者との社会的接触がもたらす PSI に着目し、PSI が離転職意思に与える影響についての検討を試みる。その際、個人の職務や職場環境などを通じて形成される主観的な感情である職務満足が、離転職行動を抑制するという理論研究や実証研究が多いことから、職務満足の持つ媒介効果を考慮し、その関係性を検討することとする。

2. 介護職における離職研究

介護職の離職研究は、近年数多く研究成果が公開されている。それはいくつかの要因別に分類できる。第一のものは、ストレス研究の一つとしてとらえた研究群である。たとえば、岡部・原野・中島ら (2012) は、介護老人福祉施設 15 ヶ所 610 名を対象に調査を行った。その結果、介護職場におけるストレスが継続意思に負の影響を与えていることを明らかにした。また、佐藤・澁谷・中嶋・香川 (2003) は、2001 年に岡山県介護福祉士会に所属している 1206 名 (回収 694 名) の介護福祉士に対して質問紙調査を行った。その結果、役割葛藤や役割曖昧性が、職務における情緒的緊張を経由して離職意思に正の影響を与えていることを明らかにした。また、役割葛藤や役割曖昧性の離職意思に対する直接の影響は確認されなかった。これらの研究は、ストレスが離職意思に影響を持つというストレスモデルを前提に持ち、その中身の特定を目指した研究である。

第二のものは、組織マネジメントとの関係を検討した研究群である。たとえば、崔 (2018) は、組織マネジメントと介護職の離職に関して論じている。崔 (2018) は、2015 年に平均よりも高い離職率から平均よりも低い離職率を実現した特別養護老人ホーム 5 施設を選定し、当該施設の施設長および管理者層クラス 10 人に対し、インタビュー調査を行った。インタビューでは、介護職の人材定着ができた要因と以前にそれができなかった要因について探索した。その結果、介護職の人材定着が果たせなかった要因として、「経営意識の不足」「理念

の形骸化」「一方的なトップダウン経営」「管理職の役割と機能の欠如」「人材育成システムの弱体化」があげられた。また、従業員からの不満として、「経営理念の不在や不明による不満」「平等な人事評価の要求」等があげられた。一方、人材の定着に寄与した要因として、「経営意識による仕組みづくり」「大事に人を育てる人づくり」「上下をつなぎ合わせる管理体制」「経営に参画できる環境づくり」などがあげられた。これらの要因は、適切な評価やキャリアパスの構築と教育システムの整備という人的資源管理の充実、経営理念の明確化、トップマネジメントだけでなくミドル層やフォロワーの権限委譲を含めたエンパワーメント、専門職としての確立という意味でのプロフェッショナル化など、組織マネジメント上の施策として具現化されているものであり、いわば組織マネジメントの基本的な設計を表している。

また、緒形・會田・長屋（2015）は、全国の特別養護老人ホーム400施設に対して質問紙調査を実施した。回収された316名の介護職の調査票の分析から、就業継続意思に関して以下のような結果が得られた。第一に、上司からの伝達や部下からの改善提案のすくいあげといった、上司部下間のコミュニケーションの円滑さは、組織コミットメントを経由して職場継続意思や職業継続意思に正の影響を与えていた。第二に、同僚や他職種、上司からのサポートも同様に、組織コミットメントを経由して職場継続意思や職業継続意思に正の影響を与えていた。これらの研究は、組織マネジメントが離転職意思に影響を与えるという前提に立ったうえで、より適切な組織マネジメントの確立を目指した研究である。

以上のように、我が国における介護職の離職研究においては、ストレスや組織マネジメントに着目したものが主要な位置づけを占めている。これに対して、サービス労働という観点で見ると、近年、米国を中心に職務特性、特に利用者との社会的接触という視点から、離職を含めた労働者の行動や態度を検討する研究が増加している。そこで、次節以降においては、職務設計の理論的基盤である職務特性理論に触れながら、関連する研究について検討を試みる。

3. 職務特性理論, PSI, 離転職意思, 職務満足

3.1 職務特性理論（職務特性と職務満足）

離職抑制や従業員の行動など、組織パフォーマンスを高めるために職務の内容に着目した研究は、Herzberg（1976）の職務充実論など古くから存在し、多くの研究者が従業員や組織のパフォーマンスを向上させる方法として、職務を充実させることを提唱してきた（e.g., Hackman and Lawler, 1971; Umstot, Bell, and Mitchell, 1976）。

そして、Hackmen and Oldham（1980）は、職務の設計が認知的心理状態を経由し、組織成果に影響を与えるという職務特性モデルを提唱し、職務再設計の重要性を指摘した。こ

職務における社会的影響の認知が介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

のモデルでは、あらゆる職務は、技能多様性 (skill variety)、職務完結性 (task identity)、職務重要性 (task significant)、自律性 (autonomy)、フィードバック (feedback from job itself) という主要な5つの次元 (job core dimensions) を内包するという前提を有している。技能多様性とは、職務遂行活動や使用するスキルの多様性を表す。職務完結性とは、職務全体あるいは部分を担当する程度を示す。職務重要性とは、職務が他者に与える影響の大きさを表す。自律性とは、職務遂行のペースや方法等における自律的決定権の程度を表す。フィードバックとは、職務パフォーマンスの結果に関する情報を従業員が職務自身から得ている程度を示す。

職務特性モデルでは、これらの要素が仕事の有意義性や、仕事に対する個人責任の知覚、結果についての知識などの心理状態を経由して、モチベーションや職務満足、パフォーマンスや欠勤率・離職率といった組織および個人の成果をもたらすとしている。なお、このモデルには、個人の特性として従業員の成長欲求や個人の技能などが、モデレート効果を持つものと位置づけられている。本モデルの妥当性については、職務特性各次元の弁別性、職務特性と職務満足などのアウトカムとの関係などに関し、多くの研究者によって確認されている。

3.2 PSI

Perceived Social Impact (PSI) は、自らの仕事が他者に恩恵を与えていると労働者自身が感じる認識の程度であり、職務特性理論における職務特性の一つである職務重要性の結果として生じる労働者の知覚の一つと位置づけられる。職務重要性は、仕事が他者の福祉を改善する機会の程度を説明する (Hackman & Oldham, 1976)。一方、PSI は、労働者が自分の行動が他の人の厚生を改善すると感じる程度を表している (Grant, Campbell, Chen, Cotton, Lapedis, & Lee, 2007)。

Grant et al (2007) は、PSIが高まることは、自らの努力が成果を生むという期待とそれが受益者である他者に対する利益をもたらすという道具性に対する認知を高めると説明している。そして、PSIは仕事によって提供される抽象的な認識を、自身の行動が何らかの違いを生み出すことができるという、より具体的な理解への変換を促すと主張している。

3.3 離転職意思

離転職意思は、組織からの離脱を目指す意識的で意図的な意思として定義される (Tett and Meyer, 1993)。この概念は、当該の仕事継続するか否かという職務に関する労働者の心理的な決定のことである (Jacobs and Roodt, 2007)。現実の離職は、個人の心理的な要因だけでなく個人を取り巻く社会的・経済的要因等の影響を受けるため、離転職意思と離転職行動には乖離があることが予想される。しかし、離転職意思は離転職行動の主要な予測因子と位置づけられている (Lee & Mowday, 1987)。

労働者の離転職意思には、何らかの要因が影響している。それは、職務内容や職務の割り当てと言った職務上の要因、経営者や経営方針、処遇や上司との関係と言った組織的要因、年齢や健康状態、心身の状態と言った個人的要因など様々なものが要因として機能している (Ghosh, Rai, Chauhan, Gupta & Singh, 2015)。

3.4 職務満足

職務満足とは、Hoppock (1935) が最初に概念として指摘したとされ、そこでは仕事に対する心理的、身体的、および環境要因の組み合わせに対する満足感として説明している。職務満足の代表的な定義としては、Locke (1976) が、自己の職務における評価や、自己の職務経験の振り返りから生じる、心地よい肯定的な感情と定義している。また、我が国では林 (2000) が、組織メンバーが自己の職務および職務環境に対して抱く満足感と定義している。これらの定義から分かるように、職務満足とは、仕事経験や仕事を取り巻く環境の知覚によって形成される労働者の主観的な感情のことである。

ここでの仕事経験や仕事を取り巻く環境としては、仕事自身、仕事に付随するもの、仕事の結果として知覚するものなどがある。仕事自身に位置づけられるものとして、職務内容や職務の特性あるいは作業条件などがある。また、仕事に付随するものとして、職務権限や社会的地位、人間関係やコミュニケーションなどがある。さらに、仕事の結果知覚するものとして、報酬などがある。

4. 各概念の関係

4.1 職務特性と離転職意思、職務満足の関係

職務特性における各次元の水準を高めることで、労働者の職務満足や動機づけが促進され、結果として離転職意思を抑制する可能性があることは、既存研究においても指摘されてきた (e.g. Barling et al., 2009; Katsikea et al., 2011; Singh, 1998)。そのメカニズムとしては、個人が組織から仕事を通じて様々な資源を受け取ると、彼らはその厚意に対して、返報する義務感を持ちやすくなると考えられている (Cropanzano and Mitchell, 2005; Hackman and Oldham, 1975)。このようなメカニズムが生じることで、労働者は組織との継続的な関係を選択することとなるため、職務特性の充実が離転職意思の抑制に繋がる可能性が高いと考えられる。

既存研究においてもこの関係を支持する研究が見られる。たとえば、Ghosh, Rai, Chauhan, Gupta, & Singh (2015) は、インドにおける銀行 25 支店の 218 名を対象に質問紙調査を実施した。その結果、職務特性は離転職意思に負の影響を与えていることを明らかにした。

また、職務特性と職務満足の関連を実証した研究は数多く行われている。たとえば、

職務における社会的影響の認知が介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

Thomas, Buboltz & Winkelspecht (2004) は、米国の大学卒業者 163 名を対象に調査を行った。その結果、技能多様性、自律性、職務からのフィードバックが職務満足に影響を与えていることを明らかにした。また、Fried and Ferris (1987) は、職務特性と職務満足の関係に関してメタ分析を行った。その結果、職務からのフィードバック、自律性、職務重要性、技能多様性、職務アイデンティティの順で相関が認められた。Brown and Peterson (1993) も、営業職を対象としたメタ分析の結果、技能多様性、職務重要性、自律性、職務からのフィードバックが職務満足に影響を及ぼしていることを確認した。これら既存研究から、職務特性は、離転職意思および職務満足に影響を与えることが確認できる。

一方、PSI と職務満足や離転職意思の関係については、既存研究において何らかの関係が特定されているとは言い難い。しかし、Grant (2008a) は、PSI とほぼ類似の概念である Perceived Impact on Beneficiaries が、ワークモチベーションに影響を与えていることを明らかにしている。さらに、Grant (2008b) においても、公共的なサービス職務に従事している職員に、自らの仕事の社会的影響を認知させることで、職務パフォーマンスが向上することに言及している。また、PSI を取り扱った数少ない研究においても同様の傾向が見られる。たとえば、Castanheira (2016) は、銀行のカスタマーサービス業務従事者 370 名を対象に調査を行い、PSI が情緒的コミットメントに影響を与えていることを明らかにした。また、Santos, Castanheira, Chambel, Amarante, & Costa (2016) は、ポルトガルとブラジルの看護師 620 名を対象に調査を行い、PSI がワークエンゲージメントに影響を与えていること明らかにした。

このように、労働者は自らの職務が持つ社会的価値や社会的影響を知覚することで、職務業績や労働者の心的態度に何らかの好影響を与えるということが明らかにされつつある。これらの研究と先の職務特性に関する研究を考慮すると、PSI が離転職意思や職務満足に好ましい影響を与えることが想定されるため、つぎのような仮説が設定される。

仮説 1 介護労働者の PSI は離転職意思に対して負の影響を及ぼす。

仮説 2 介護労働者の PSI は職務満足に対して正の影響を及ぼす。

4.2 職務満足と離転職意思

職務満足は、様々な労働者の態度や行動に影響を与えるが故に、本稿で取り上げる離転職意思に対しても同様の影響を持つと考えられる。実際、この両者の関係については、多くの研究によって取りあげられてきた。たとえば、Tschopp, Grote, & Gerber (2013) は、スイスにおいてランダムサンプリングによって選択し協力が得られた労働者 255 名を対象に電話による縦断的調査 (3 回) を実施した。その結果、職務満足は一貫して離転職意思に有意に影響を与えていることが確認された。また、Tett & Meyer (1993) は、過去の研究のメタ

分析から、両者の関係には中程度の相関が見られることを指摘した。

このような既存研究を受けて、我が国における介護研究においても、職務満足と離職の関係について検討が行われてきた。たとえば、柏原（2016）は、介護福祉士養成校卒業生 318 名に対し質問紙による追跡調査を行った。その調査によると、離職経験者の離職理由には、賃金、上司や同僚との人間関係といった職務満足に類する要素が主要な離職理由としてあげられていた。また、小木曾・阿部・安藤・平澤（2010）は、2008 年に東海地方 4 県 100 施設の介護老人保健施設に勤務する 284 人の介護職と 249 名の看護職に対して、質問紙調査を行った。その結果、職場における管理の満足度が離職意思に負の影響を与えていることが確認された。このように、我が国の介護研究においても職務満足が離職意思に対して影響を及ぼすことが確認されていることから、つぎのような仮説が設定される。

仮説 3 介護労働者の職務満足は離職意思に対して負の影響を及ぼす。

これら 3 つの仮説により、想定されるモデルは職務満足を媒介とした間接効果を含むものである。既存研究においても、Castanheira（2016）は、PSI とワークエンゲージメントの間に情緒的コミットメントが媒介するモデルを提示している。職務特性に関する研究においても、Agarwal & Gupta（2018）は、職務特性はワークエンゲージメントを経由して、離職意思に影響を与えることを明らかにしている。さらに、McKnight, Phillips & Hardgrave（2009）は、職務特性が職務満足を經由して離職意思に影響を与えていることを指摘している。これら関連する研究結果を鑑みると以下のような仮説が設定される。

仮説 4 介護労働者の離職意思に対する PSI の影響は、職務満足によって媒介される。

最後に、今回の分析モデルを検討するにあたり、正規職員と非正規職員での相違について言及する必要がある。小玉（2018）は、Eberhardt & Shani（1984）や小野（1991）等の研究を検討したうえで、職務満足と離職意思の関係について、正規職員と非正規職員でその高低には一貫した結果が認められないと主張した。一方で、職務満足が離職に影響を及ぼすという両者の関係そのものについては、一貫した傾向が見られていることを指摘し、その事実から正規職員と非正規職員には、同様の傾向が見られるであろうと予測した。そのうえで、小玉（2018）は流通業の正社員およびパートタイマーの組織アイデンティフィケーション、職務満足、離職意思の関係を分析したが、雇用形態による大きな意外は見いだせなかったと結論づけている。

本稿で検討している介護労働は、正規職員と非正規職員が混在する職場である。一方でその業務は必ずしも非正規職員が補助業務のみに専念するというものではなく、両者の職務が

職務における社会的影響の認知が介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

重複する部分も多い。そして、両者とも利用者の生活支援・自立支援に関与する職務に従事している。これ既存研究や介護労働の特性を鑑みると、正規職員と非正規職員の分析結果は同様の傾向が見られると考えられる。それを確認するため、本稿においては両者をそれぞれ分析することとする。

5. 方法

5.1 調査手続き

調査は、2017年7月から8月にかけて、関西および関東地方において介護老人保健施設、介護老人福祉施設を対象に実施された。質問票は各施設長を通じて介護職に向けて配布、各人が記入・封入のうえ回収が行われた。配布数は168事業所に対して4969部配布を行った。その結果、133事業所より2092部（回収率42.1%）が回収された。そのうち有効回答数は2005部（有効回答率95.8%）であった。内訳は以下の通りである。

階層は、全員非管理職、性別は女性1497名（74.7%）、男性508名（25.3%）、平均年齢は41.8才、平均勤続年数54.2ヶ月、正規・非正規の別は、正規労働者1195名（59.6%）、非正規労働者810名（40.4%）であった。学歴は、高卒1054名（52.6%）、専門卒436名（21.7%）、短大卒256名（12.8%）、大卒255名（12.7%）、大学院卒4名（0.1%）であった。雇用形態別に見ると、正規職員においては、女性779名、男性416名、平均年齢は女性41.2才、男性34.3才、平均勤続年数は、女性60.1ヶ月、男性53.5ヶ月であった。非正規職員においては、女性718名、男性92名、平均年齢は女性47.0才、男性39.6才、平均勤続年数は、女性50.9ヶ月、男性32.0ヶ月であった（図表1）。

5.2 調査項目

質問紙では、まず調査協力者に対して、年齢、性別、勤続年数を尋ねた。PSIは、Grant

図表1 サンプルの属性

雇用形態	性別	n	平均年齢	(SD)	勤続月数	(SD)
正規職員	女性	779	41.2	11.0	60.1	50.2
	男性	416	34.4	8.3	53.5	43.6
	小計	1195	38.9	10.6	57.7	48.1
非正規職員	女性	718	47.0	12.4	50.9	50.6
	男性	92	39.6	14.5	32.0	39.1
	小計	810	46.1	12.8	48.7	49.7
合計		2005	41.8	12.1	54.2	49.0

(2008c) で用いられた「私はこの仕事が、人々の生活に良い影響を与えている事に気づいている」「私は、この仕事を通じて、人々の役に立つ方法を知っている」「私は、この仕事を通じて、人々に良い影響を与えることができていると感じている」の3項目を使用した ($\alpha = .900$)。職務満足の問題項目は Agho, Mueller & Price (1993) で用いられた「私は、平均的な職員と比べて、仕事が好きだと思う」「私は、自分の仕事に喜びを見いだしている」「私は、今の仕事に非常に満足している」「私は、いつも仕事に熱中している」「私は、めったに仕事に退屈することはない」の5項目を使用した ($\alpha = .839$)。離転職意思を測定する質問項目は、Cole and Bruch (2006), Konovsky and Cropanzano (1991) などで使用された4項目を介護職に回答可能な形にリワードしたものをを使用した。具体的には、「一年以内には、今とは違う法人に転職するつもりである」「一年以内には、介護業界とは異なる会社に転職するつもりである」「他に良い転職先が見つければ、この法人を辞めるつもりである」「現在の法人の仕事を辞めたくることがある」の4項目である ($\alpha = .848$)。以上のそれぞれの項目について、「まったくあてはまらない」を1、「非常にあてはまる」を7とする7段階の尺度上で評価した。

6. 結果

分析を行うにあたり、PSI、職務満足および離転職意思との相関分析を雇用形態別に行った。その結果を図表2および図表3に示しているが、正規職員、非正規職員とも各変数間には有意な相関が認められた。

つぎに、正規職員について、PSIが離転職意思に与える影響に関する分析を、職務満足を媒介変数に投入して行った(図表4)。PSIが職務満足に与える影響に関するパスは、 $\beta = .52$ ($p < .01$) であり有意な正の関係があることが確認された。また、職務満足が離転職意思に与える影響についても $\beta = -.44$ ($p < .01$) とであり、有意な負の関係があることが確認された。

図表2 分析に用いた変数間の相関係数(正規職員)

	1	2	3	4	5	6	7
1 性別 (M: 0, F: 1)	1.000						
2 年齢	-.308**	1.000					
3 勤続年数	-.065*	.214**	1.000				
4 転職回数	-.127**	.474**	-.174**	1.000			
5 職務満足	-.078**	.144**	-.019	.078**	1.000		
6 離転職意思	.013	-.154**	-.022	-.049 ⁺	-.466**	1.000	
7 向社会的動機	-.061*	.027	-.069*	-.002	.570**	-.252**	1.000

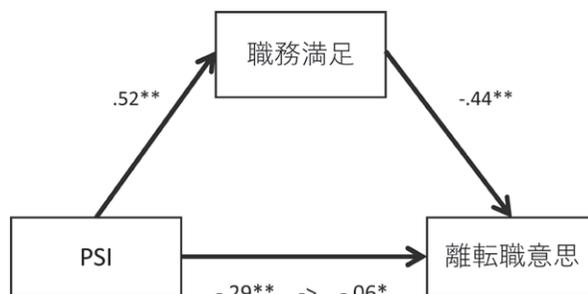
** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$
正規職員 (n = 1195)

図表 3 分析に用いた変数間の相関係数（非正規職員）

	1	2	3	4	5	6	7
1 性別 (M: 0, F: 1)	1.000						
2 年齢	-.183**	1.000					
3 勤続年数	-.120**	.282**	1.000				
4 転職回数	-.069*	.176**	-.201**	1.000			
5 職務満足	-.029	.137**	.059 ⁺	-.036	1.000		
6 離転職意思	.012	-.251**	-.103**	.049	-.443**	1.000	
7 向社会的動機	.038	.006	-.042	-.002	.568**	-.318**	1.000

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$
非正規職員 (n = 810)

図表 4 正規職員における PSI と離転職意思における職務満足の媒介分析の結果

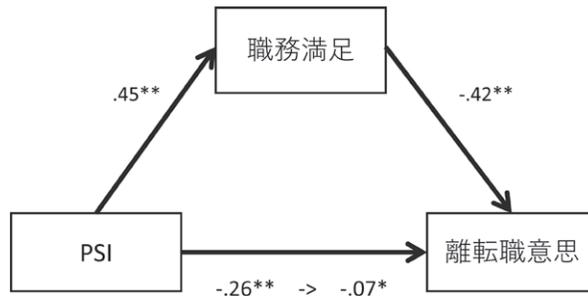


** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$
※表示している係数は標準化係数。統制変数は図表から削除している。

PSI から離転職意思に与える影響に関するパス係数は、PSI が離転職意思へ与える直接的なパス係数と職務満足を媒介した後のパス係数の変化を表している。正規職員の PSI が離転職意思に与える影響は、職務満足を媒介することで、 $\beta = -.29$ ($p < .01$) から $\beta = -.06$ ($p < .05$) へと変化していることがわかる。これらの結果、職務満足による間接効果は $\beta = -.23$ である事が確認された。この値についてブートストラップ法（サンプリング 2000 回）を用いて 95% 信頼区間の推定を行った。その結果、信頼区間には 0 が含まれていないことが確認され、職務満足による媒介効果が有意となり、職務満足の部分媒介効果が確認された（図表 6）。

つづいて、非正規職員について、PSI が離転職意思に与える影響に関する分析を、職務満足を媒介変数に投入して行った（図表 5）。PSI が職務満足に与える影響に関するパスは、 $\beta = .45$ ($p < .01$) であり有意な正の関係があることが確認された。また、職務満足が離転職意思に与える影響についても $\beta = -.42$ ($p < .01$) であり、有意な負の関係があること確認され

図表 5 非正規職員における PSI と離転職意思における職務満足
の媒介分析の結果



** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

※表示している係数は標準化係数。統制変数は図表から削除している。

図表 6 PSI → 職務満足 → 離転職意思における変数間の標準化係数

属性	変数	標準化係数	標準誤差	t 値	p 値	95% CI
正規職員	PSI → 職務満足	.52**	.02	20.72**	.000	-.35
	職務満足 → 離転職意思	-.44**	.04	-14.49**	.000	—
	PSI → 離転職意思	-.06*	.04	-2.00*	.046	-.25
非正規職員	PSI → 職務満足	.45**	.03	14.33**	.000	-.35
	職務満足 → 離転職意思	-.42**	.06	-11.76**	.000	—
	PSI → 離転職意思	-.07*	.05	-1.97*	.049	-.22

た。PSI から離転職意思に与える影響に関するパス係数は、正規職員の分析と同じく PSI が離転職意思へ与える直接的なパス係数と職務満足を媒介した後のパス係数の変化を表している。非正規職員の PSI が離転職意思に与える影響は、職務満足を媒介することで $\beta = -.26$ ($p < .01$) から $\beta = -.07$ ($p < .05$) へと変化していることがわかる。これらの結果、職務満足による間接効果は $\beta = -.21$ である事が確認された。この値についてブートストラップ法 (サンプリング 2000 回) による 95% 信頼区間の推定を行った。その結果、信頼区間には 0 が含まれていないことが確認され、職務満足による媒介効果が有意となり、職務満足の部分媒介効果が確認された (図表 6)。

7. 考察

本稿においては、介護職の正規職員と非正規職員における PSI と離転職意思の関係につ

職務における社会的影響の認知が介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

いて、職務満足の媒介分析モデルを用い分析を行った。それは、PSIが離転職意思に及ぼす影響を検証すると共に、その直接効果と職務満足を媒介した間接効果についての仮説を検証するためでもあった。

まず、仮説1「介護労働者のPSIは離転職意思に対して負の影響を及ぼす」について検討が行われ、仮説1が支持された。これにより、介護職においても職務特性の結果の一つであるPSIが離転職意思の抑制に影響を持つことが確認された。つぎに、仮説2「介護労働者のPSIは職務満足に対して正の影響を及ぼす」について検討が行われ、PSIが職務満足の促進に影響を与えることも確認された。さらに、仮説3「介護労働者の職務満足は離転職意思に対して負の影響を及ぼす」について検討が行われ、既存研究での報告の通り、我が国介護職においても職務満足を離転職意思に負の影響を持つことが追認される結果となった。これらの仮説が支持されたうえで、仮説4「介護労働者の離転職意思に対するPSIの影響は職務満足によって媒介される」ことも確認され、我が国介護職において、PSIが直接あるいは職務満足を經由して、離転職意思の抑制に影響を持つことが確認された。そして、これらの結果は、正規・非正規といった雇用形態に関わらず同様の傾向を持つことが確認された。

PSIの理論的基盤の一つである職務特性理論では、職務の設計が認知的心理状態を經由し、組織あるいは個人成果に影響を与えるという基本的なプロセスがあり、そこで扱われる職務特性は、労働者が持つ職務への積極的姿勢、自律性への希求、組織への貢献と言った高次欲求を反映したものである。今回取り上げた、PSIの効果は、この基本的プロセスの中において、現代の労働者が持つ向社会性を反映したものととらえることができる。これは、労働者自らの職務が利用者や顧客の役に立ち、それを介して社会に貢献するということで実現される。

このような、職務に内包される向社会性を考慮した組織や個人パフォーマンスに寄与するモデルの検証は、我が国においてはそれほど多くは見られない。本稿では、PSIという向社会性を内包した概念が、我が国労働者、特に介護労働従事者に与える影響を確認した点、また、そのようなメカニズムが雇用形態の違いに関わらず同様の傾向を見せていることを指摘した点に特徴がある。そして、この特徴により、職務設計に関わる諸研究の発展に対して、わずかながら貢献できたと考えられる。

本稿の実践的な意義についても検討したい。今回の分析結果は、介護業務に従事する労働者は、自らの仕事を利用者のQWL向上など何らかの役に立つと感じることで、職務従事への肯定的感情を含めた満足が高まり、離転職意思の抑制に寄与している可能性を示している。これは、我が国介護労働者が、向社会性を持つ存在であることを示しているとも考えられる。故に、現代の日本においては、このような向社会性を考慮したマネジメントが求められると考えられ、少なくとも介護業務においてこれを刺激するような仕事の配置や各種サポート、人材マネジメントの必要性が指摘できるのではないだろうか。

8. 課題

本稿には、認識しておかなければならない課題が複数存在する。第一に、本稿は自記式質問票による調査を用いたことにより、コモン・メソッド・バイアスが生じる可能性がある。しかし、つぎの二つの観点より、あえて今回のような方法で調査を実施した。それは、本稿が「客観的」環境ではなく知覚された環境に対する認識を測定しようとしていることから、客観的な数値で把握することが難しいこと、つぎに、離転職意思や職務満足という、回答によっては調査協力者が不利益を被る質問項目を設定しているため、研究倫理上の問題から匿名による自記式質問票が適切であることの二点である。

そこで、コモン・メソッド・バイアスが生じる可能性に対応するため、全ての観測変数用いて Harman の単一因子検定を行った。分析の結果、第1因子のみによって説明される全観測変数の分散の割合は50%未満であったことから、本稿で使用した分析データにおけるコモン・メソッド・バイアス問題は深刻ではないと判断した。

第二に、本稿で想定した因果関係は、既存研究で想定ならびに検討され、ある程度の同意を持って定められた関係ではあるが、本稿のような横断的な調査設計においては、因果関係を厳密に確立することが難しいことである。したがって、将来的には、独立変数、媒介変数、従属変数間において、時間的差異を導入した調査設計を行うなどの対応が必要である。

第三に、PSIのような社会的特性を含む概念を分析する際には、誠実性や外向性など Big Five などを用いて性格特性を統制すべきであるが、本稿ではそのような統制を行っていない。今後は、統制変数に性格特性を加えるべきである。

附記 本稿は2018年度東京経済大学個人研究助成費（研究番号18-24）による研究成果の一部ならびに、本研究はJSPS 科研費JP17K04203の助成を受けたものです。

参考文献

- 崔允姫（2018）「特別養護老人ホームにおける組織マネジメントが介護職の人材定着に影響を及ぼす要因——施設経営管理職へのインタビュー調査を中心として——」『社会福祉学』59巻1号，40-55頁。
- 原野かおり・桐野匡史・藤井保人・谷口敏代（2009）「介護福祉職が仕事を継続する肯定的要因」『介護福祉学』16巻，163-168頁。
- 橋本力（2017）「介護老人福祉施設における介護職員のワーク・ライフ・バランスと職務満足度および離職意向との関連」『老年社会科学』38巻4号，401-409頁。
- 林伸二（2000）『組織心理学』白桃書房。
- 介護労働安定センター（2013）『平成25年度版介護労働の現状Ⅱ—介護労働者の働く意識と実態—』，（財）介護労働安定センター。

職務における社会的影響の認知が介護従事者の離転職意思に及ぼす影響

- 柏原正尚 (2016) 「介護福祉士の離職行動に影響を及ぼす要因：介護福祉士養成施設卒業生アンケート調査による分析」『介護福祉学』23 巻 2 号, 137-144 頁。
- 経済産業省 (2018) 『将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会報告書』(2019 年 9 月 5 日取得済み) <https://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-2.pdf#search=2025%E5%B9%B4%E3%81%AB%E5%90%91%E3%81%91%E3%81%9F%E4%BB%8B%E8%AD%B7%E4%BA%BA%E6%9D%90%E3%81%AB%E3%81%8B%E3%81%8B%E3%82%8B%E9%9C%80%E7%B5%A6%E6%8E%A8%E8%A8%88>
- 厚生労働省 (2017) 『2025 年に向けた介護人材にかかる需給推計 (確定値) について』(2019 年 9 月 3 日取得済み) https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/270624houdou.pdf.pdf (2019/10/1 アクセス)
- 小玉一樹 (2018) 「組織アイデンティフィケーションと職務満足が離転職意思に及ぼす影響」『経営研究』14 巻, 19-28 頁。
- 小檜山希 (2009) 「介護職の仕事の満足度と離職意向」『季刊社会保障研究』45 巻 4 号, 444-457 頁。
- 壬生尚美・田中康雄・金美辰 (2016) 「特別養護老人ホームにおける介護職員の就労継続に関する研究：就労継続意向群と離職意向群の理由から」『介護福祉学』23 巻 1 号, 20-29 頁。
- 岡部一光・原野かおり・中島望・張英恩・桐野匡史・中嶋和夫 (2012) 「介護労働者のコミットメントとストレスが職務・職場継続意思に及ぼす影響」『介護経営』7 巻 1 号, 36-46 頁。
- 小野公一 (1991) 「職務満足感と生活満足感の関係についての一考察」『亜細亜大学経営論集』27 巻 1 号, 295-320 頁。
- 緒形明美・會田信子・長屋央子 (2015) 「介護老人福祉施設における介護職と看護職の離職予防についての検討」『日本看護科学会誌』35 巻, 90-100 頁。
- 小木曾加奈子, ・阿部隆春・安藤呂恵・平澤泰子 (2010) 「介護老人保健施設におけるケアスタッフの仕事全体の満足度・転職・離職の要因：職務における 9 つの領域別満足度との関連を中心に」『社会福祉学』51 巻 3 号, 103-118 頁。
- 佐藤ゆかり・澁谷久美・中嶋和夫・香川幸次郎 (2003) 「介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討」『社会福祉学』44 巻 1 号, 67-78 頁。
- 蘇珍伊・岡田進一・白澤政和 (2007) 「特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事の有能感に関連する要因—利用者との関係と職場内の人間関係に焦点をあてて」『社会福祉学』47 巻 4 号, 124-135 頁。
- 山路学, 大浦詢子, & 扇原淳 (2014) 「高齢者介護施設における職員満足に関する要因の構造分析」『社会医学研究』31 巻 2 号, 41-47 頁。
- Agho, A. O., Mueller, C. W., & Price, J. L. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46 (8), 1007-1027. doi: 10.1177/001872679304600806
- Agarwal, U. A., & Gupta, V. (2018). Relationships between job characteristics, work engagement, conscientiousness and managers' turnover intentions. *Personnel Review*, 47 (2), 353-377. doi: 10.1108/pr-09-2016-0229
- Argyris, C. (1957). *Personality and organization: the conflict between system and the individual*. New York, NY: Harper.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction.

- faction: Meta-Analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*, *30* (1), 63. doi: 10.2307/3172514
- Castanheira, F. (2015). Perceived social impact, social worth, and job performance: Mediation by motivation. *Journal of Organizational Behavior*, *37* (6), 789–803. doi: 10.1002/job.2056
- Castanheira, F., Chambel, M. J., Lopes, S., & Oliveira-Cruz, F. (2016). Relational job characteristics and work engagement: Mediation by prosocial motivation. *Military Psychology*, *28* (4), 226–240. doi: 10.1037/mil0000116
- Eberhardt, B. J., & Shani, A. B. (1984). The effects of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristics and overall job satisfaction. *Academy of Management Journal*, *27* (4), 893–900. doi: 10.5465/255887
- Farh, J.-L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, *16* (4), 705–721. doi: 10.1177/014920639001600404
- Ghosh, P., Rai, A., Chauhan, R., Gupta, N., & Singh, A. (2015). Exploring the moderating role of context satisfaction between job characteristics and turnover intention of employees of Indian public sector banks. *Journal of Management Development*, *34* (8), 1019–1030. doi: 10.1108/jmd-10-2014-0138
- Cole, M. S., & Bruch, H. (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: Does organizational hierarchy matter? *Journal of Organizational Behavior*, *27* (5), 585–605. doi: 10.1002/job.378
- Grant, A. M. (2008a). Designing jobs to do good: Dimensions and psychological consequences of prosocial job characteristics. *The Journal of Positive Psychology*, *3* (1), 19–39. doi: 10.1080/17439760701751012
- Grant, A. M. (2008b). Employees without a cause: The motivational effects of prosocial impact in public service. *International Public Management Journal*, *11* (1), 48–66. doi: 10.1080/10967490801887905
- Grant, A. M. (2008c). The significance of task significance: Job performance effects, relational mechanisms, and boundary conditions. *Journal of Applied Psychology*, *93* (1), 108–124. doi: 10.1037/0021-9010.93.1.108
- Grant, A. M., Campbell, E. M., Chen, G., Cottone, K., Lapedis, D., & Lee, K. (2007). Impact and the art of motivation maintenance: The effects of contact with beneficiaries on persistence behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *103* (1), 53–67. doi: 10.1016/j.obhdp.2006.05.004
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, *26* (3), 463–488. doi: 10.1177/014920630002600305
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, *31* (6), 874–900. doi: 10.1177/0149206305279602
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, *55* (3), 259–286. doi: 10.1037/h0031152

- Hackman, J., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16 (2), 250-279. doi: 10.1016/0030-5073(76) 90016-7
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts, MA: Addison Wesley.
- Herzberg, F. (1976). One more time: How do you motivate employees? *Job Satisfaction — A Reader*, 17-32. doi: 10.1007/978-1-349-02701-9_2
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York, NY: Harper.
- Iqbal, Q., Ahmad, N. H., & Akhtar, S. (2017). The mediating role of job embeddedness fit: Perceived job characteristics and turnover intention in the services sector. *The Lahore Journal of Business*, 6 (1), 71-92.
- Jacobs, E., & Roodt, G. (2007). The development of a knowledge sharing construct to predict turnover intentions. *Aslib Proceedings*, 59 (3), 229-248. doi: 10.1108/00012530710752034
- Katsikea, E., Theodosiou, M., Perdakis, N., & Kehagias, J. (2011). The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment. *Journal of World Business*, 46 (2), 221-233. doi: 10.1016/j.jwb.2010.11.003
- Konovsky, M. A., & Cropanzano, R. (1991). Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 76 (5), 698-707. doi: 10.1037//0021-9010.76.5.698
- Lee, T. W., & Mowday, R. T. (1987). Voluntarily leaving an organization: An empirical investigation of steers and mowdays model of turnover. *Academy of Management Journal*, 30 (4), 721-743. doi: 10.5465/256157
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, In M.D.Dummette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, IL: Rand McNally.
- McKnight, D. H., Phillips, B., & Hardgrave, B.C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics? *Information & Management*, 46 (3), 167-174. doi: 10.1016/j.im.2009.01.002
- Pohl, S., Dal Santo, L., & Battistelli, A. (2012). Perceived organizational support, job characteristics and intrinsic motivation as antecedents of organizational citizenship behaviours of nurses. *Revue internationale de psychologie sociale*, 25 (3), 39-52.
- Santos, A., Castanheira, F., Chambel, M. J., Amarante, M. V., & Costa, C. (2016). Relational job characteristics and well-being: A study among Portuguese and Brazilian hospital nurses. *Stress and Health*, 33 (4), 415-425. doi: 10.1002/smi.2729
- Singh, J. (1998). Striking a balance in boundary-spanning positions: An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople. *Journal of Marketing*, 62 (3), 69-86. doi: 10.2307/1251744
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46 (2), 259-293. doi: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x
- Thomas, A., Buboltz, W. C., & Winkelspecht, C. S. (2004). Job characteristics and personality as

- predictors of job satisfaction. *Organizational Analysis*, 12 (2), 205–219. doi: 10.1108/eb028993
- Tschopp, C., Grote, G., & Gerber, M. (2013). How career orientation shapes the job satisfaction-turnover intention link. *Journal of Organizational Behavior*, 35 (2), 151–171. doi: 10.1002/job.1857
- Umstot, D. D., Bell, C. H., & Mitchell, T. R. (1976). Effects of job enrichment and task goals on satisfaction and productivity: Implications for job design. *Journal of Applied Psychology*, 61 (4), 379–394. doi: 10.1037//0021-9010.61.4.379
- Yang, J.-T. (2008). Effect of newcomer socialisation on organisational commitment, job satisfaction, and turnover intention in the hotel industry. *The Service Industries Journal*, 28 (4), 429–443. doi: 10.1080/02642060801917430
- McKnight, D. H., Phillips, B., & Hardgrave, B.C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics?. *Information & Management*, 46 (3), 167–174.
- Katsikea, E., Theodosiou, M., Perdakis, N., & Kehagias, J. (2011). The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment. *Journal of World Business*, 46 (2), 221–233.