

介護職員における組織市民行動 —組織コミットメント、職種コミットメント、 ワーク・ファミリー・コンフリクトの影響—

山田 琢伸*・村瀬 俊樹**

Organizational citizenship behavior in care workers: Effects of organizational commitment, occupational commitment, and work-family conflict

Takunobu Yamada・Toshiki Murase

要 旨

本研究は、介護職員における組織コミットメント、職種コミットメント、ワーク・ファミリー・コンフリクト（WFC）と組織市民行動（OCB）との関連性を検討した。介護老人保健施設に勤務する介護職員 63 名（女性 49 名、男性 14 名）から調査への回答を得た。分析の結果、組織コミットメント（情緒・規範的）は OCB へ正の関連性を示した。しかし、職種コミットメントと OCB には関連性は認められなかった。WFC の仕事から家庭への葛藤は、職種コミットメント（情緒・規範的）と負の関連性を示した。介護職の専門性が認識しにくいこととの関係から、OCB に対する組織コミットメントと職種コミットメントの効果が論じられた。また、仕事役割から家庭役割への葛藤を減ずる必要性が論じられた。

【キーワード：介護職員，組織市民行動，組織コミットメント，職種コミットメント，ワーク・ファミリー・コンフリクト】

問 題

高齢化の進展に伴う要介護者・高齢者の増加や介護期間の長期化など介護ニーズは年々増加をしている。今後介護サービス利用者がさらに増加をしていき、利用者のニーズが複雑化・多様化・高度化することが見込まれる中、ケアサービスを提供するには利用者を中心としたケア提供者の連携・協働が必要となる。このような状況において、組織や職場での従業員による自発的な職務行動として組織市民行動（Organization Citizenship Behavior 以下 OCB）が医療・福祉分野において注目をされている¹⁾。

組織市民行動とは「自由裁量的で、公式的な報酬体系では直接的ないし明示的には認識されないものであるが、それが集積することで組織の効率的および有効的機能を促進する個人行動」と定義

される²⁾。すなわち、組織内の従業員が自分の役割ではない仕事を自発的に行う役割外行動のことで、その行動をしたからといって給与体系による支払いを受ける対象とならず、職務として実行しなければならないものではなく、また強制的に訓練されているわけではない。例えば、病気で休んでいる人の仕事を支援する、職場の掃除を率先して行う等、自らの意思で組織に貢献をしながら見返りを求めないという点が組織市民行動の特徴といえる。医療・福祉の分野においてチームが重要視されているため、従業員が自発的に行う協力的行動である組織市民行動はケアの質を高めるためにも非常に重要である。

田中³⁾は、日本の組織において OCB とみなされる行動にはどのようなものがあるかを調査して日本版組織市民行動尺度を作成し、OCB は「对人的援助」、「誠実さ」、「職務上の配慮」、「組織支援行動」、「清潔さ」という 5 つの次元から構成さ

*鳥根大学大学院人間社会科学研究所修了生（現所属 鳥取市医療看護専門学校） **鳥根大学人間科学部

れているとしている。「対人的援助」とは、多くの仕事を抱えている人の手助けをする等、職場での対人的な援助に関わることである。「誠実さ」は、不必要に仕事の手を休めないように心がける等、真面目で誠実な仕事ぶりのことである。「職務上の配慮」は仕事で間違いに気がいたらすぐにそれを正す等、従業員や組織構成員が職務を遂行する際に、同僚・部下・上司が嫌な思いをしないように彼らの仕事に悪い影響が出ないような行動を意味している。「組織支援行動」は、参加が義務づけられていなくても、組織が主催する行事や祭典には参加する等、組織にいない時でも組織のために良かれと行動することである。「清潔さ」は、職場では机はいつもきれいにし、汚さないように努める等、自発的に職場の環境美化を促進しようとする行動である。

OCBを促進するものは何か。田中⁴⁾は公正さの認知や上司のリーダーシップのような職場の特徴、職場における満足感や従業員の気分のような従業員の感情とともに、組織コミットメントという従業員の職場に対する態度を取り上げている。OCBという職場における協力的な行動をとるかどうかには、組織に対する態度である組織コミットメントの関係性が深いと考えられる。

組織コミットメントとは、「従業員と組織の関係の特徴づけ、組織の一員で居続けようという意思決定を内包する心理的状态」であり、これには「情緒的」、「存続的」、「規範的」の3つの要素が含まれる⁵⁾。情緒的コミットメントは、組織への愛着や関わり、同一化をあらわし、存続的コミットメントは、組織から離れることに関連するコストに基づく計算的な要素であり、規範的コミットメントは、組織に対する忠誠心や恩義を受けることで生じる義務感の感情で⁶⁾、いずれの要素も従業員の組織への定着に関わる概念である。これらの要素が高まることで従業員は自発的にOCBを取る傾向が強くなると考えられる。

組織コミットメントがOCBに正の影響を与えていることは多くの研究で明らかにされている。例えば、大手企業に所属する従業員に対する調査で、情緒的組織コミットメントがOCBと正の関連性を示している⁷⁾。また、大手日用品メーカー研究開発部門の従業員に対して、情緒的組織コミットメントがOCBに正の関連性を与えるという結果が得られたとする報告もある⁸⁾。以上のように、企業の従業員においては情緒的組織コミットメントがOCBと正の関連性を示している。

それでは、介護職員においても組織コミットメントがOCBと関連しているのだろうか。四方⁹⁾は介護職員を対象に情緒的組織コミットメントとOCBの対人的援助は正の関連性があることを示しているが、存続的組織コミットメントや規範的

組織コミットメントは取り上げておらず、また対人的援助以外のOCBとの関連は検討していない。本研究では組織コミットメントの「情緒的」、「存続的」、「規範的」の各要素とOCBの「対人的援助」、「誠実さ」、「職務上の配慮」、「組織支援行動」各要素との関連性について明らかにすることを第1の目的とする。

加えて専門職者において、職種コミットメントの重要性が指摘されている。介護職員は専門職であり、知識や技術を習得しながら専門性を高めていく職種である。したがって、介護職員におけるOCBに関連する要因を考える時、組織だけではなく職種に対するコミットメントを合わせて検討すべきである。

職種コミットメントとは、ここではMeyerらの考えを受けて「自身の職業に対する態度」³⁾と定義し、職種コミットメントも組織コミットメントの各要素である「情緒的」、「存続的」、「規範的」の3つの要素からなると考える。

職種コミットメントとOCBとの関係を明らかにした先行研究においては、看護師を対象としたものが多い。江口・佐藤¹⁾は看護師を対象にOCBと組織コミットメント、職種コミットメントの関係を検討したところ、職種コミットメントの方が組織コミットメントよりも、OCBの対人的援助、誠実さ、職務上の配慮と正の関連性を強く示していた。早瀬¹⁰⁾らは、看護職を対象に職種コミットメントと同様の内容である職種アイデンティティ、組織コミットメントと同様の内容である病院アイデンティティと協力的行動との関連性を検討しており、病院アイデンティティよりも職種アイデンティティの方が協力的行動を促進することを報告している。

これらにより、看護師においては、組織コミットメントよりも職種コミットメントの方がOCBと正の関連性を強く持つと考えられる。

介護職員は専門性を持っているため、職種に対するコミットメントが他者や組織に対する協力的行動であるOCBと関連している可能性があるが、介護職員の職種コミットメントとOCBとの関連はこれまで検討されていない。この点を明らかにすることを本研究の第2の目的とする。

ところで、これまでの議論で、OCBと組織・職種コミットメントの関係を検討してきたが、実生活では仕事での役割やストレスが家庭生活に影響を与えていることが考えられ、また家庭における役割やストレスが仕事生活に影響を与えていることが考えられる。そのため仕事内における問題のみならず、仕事生活と家庭生活の両立に関して検討することは重要な意義がある。本研究ではこの問題に関してワーク・ファミリー・コンフリクト(Work-Family Conflict: 以下WFC)も加え

て分析を行っていく。

WFCとは、「仕事役割からの圧力が家庭役割からの圧力と矛盾する時に生じる葛藤」と定義されている¹¹⁾。WFCには、「仕事役割からの圧力が家庭役割からの圧力と矛盾するときに生じる葛藤：以下仕事→家庭葛藤」と「家庭役割からの圧力が仕事役割からの圧力と矛盾するときに生じる葛藤：以下家庭→仕事葛藤」があるとされ、家庭と仕事との両面から考えていくことが重要であると考えられる。

介護職員において仕事→家庭葛藤が高くなると心理的ストレス反応を高めることが示されているが¹²⁾、WFCとOCBや組織コミットメント・職種コミットメントとの関連性は明らかにされていない。本研究では、WFCと組織コミットメント、職種コミットメントがOCBに及ぼす影響、WFCが組織コミットメントおよび職種コミットメントに及ぼす影響を明らかにすることを第3の目的とする。

本研究のモデル

以上の目的を踏まえて、本研究は、WFCが組織コミットメントおよび職種コミットメントに影響を与え、WFC、組織コミットメント、職種コミットメントが組織市民行動に影響を及ぼすというモデルを立てて検討をしていく(図1)。

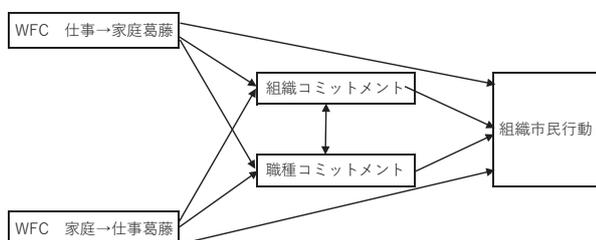


図1 本研究のモデル

方法

調査協力者

介護老人保健施設3施設に勤務する介護職員を対象とした。A施設37名、B施設43名、C施設40名の合計120名に対して質問紙を配布し、68名から回答を得た。(回収率:56.7%)、このうち、調査の内容ごとに欠損値が認められた5名を除く63名(女性49名、男性14名)の回答を分析対象とした(有効回答率52.5%)。分析対象者の内訳は、表1に示す通りである。

調査内容

フェイスシートとして、性別、年齢、当該施設における勤務年数、介護職に従事している年数、配偶者の有無、子どもの有無の回答を求めた。

表1 回答者の基本属性

		(N=63)	
		人数	割合 (%)
性別	女性	49	77.8
	男性	14	22.2
年齢	20代	4	6.3
	30代	15	23.8
	40代	23	36.5
	50代	17	27.0
	60歳以上	4	6.3
施設勤務年数	1年未満	3	4.8
	1年以上5年未満	14	22.2
	5年以上10年未満	16	25.4
	10年以上15年未満	10	15.9
	15年以上20年未満	4	6.3
	20年以上25年未満	11	17.5
	25年以上30年未満	4	6.3
	30年以上	1	1.6
介護職年数	1年以上5年未満	5	7.9
	5年以上10年未満	13	20.6
	10年以上15年未満	14	22.2
	15年以上20年未満	11	17.5
	20年以上25年未満	13	20.6
	25年以上30年未満	5	7.9
	30年以上	2	3.2
配偶者	あり	36	57.1
	なし	27	42.9
子ども	あり	42	66.7
	なし	21	33.3

組織市民行動(OCB)

OCBの質問項目は、日本版組織市民行動尺度¹³⁾を参考にした。田中¹⁴⁾によると、「清潔さ」の因子は先行研究には見られない独自の因子であると述べており、本研究では「清潔さ」は削除とし、「对人的援助」、「誠実さ」、「職務上の配慮」、「組織支援行動」の因子各4項目の合計16項目とした。

組織コミットメント

組織コミットメントの質問項目は、Meyer & Allen⁶⁾を翻訳した高橋¹⁵⁾と山口¹⁶⁾、高木ら¹⁷⁾を参考にし、情緒的要素、存続的要素、規範的要素それぞれ4項目の合計12項目を用いた。

職種コミットメント

職種コミットメントの質問項目も、Meyer & Allen⁶⁾の情緒的要素、存続的要素、規範的要素を基にし、日本語版職業コミットメント尺度に翻訳、信頼性と妥当性の検証を確認した佐藤ら¹⁸⁾を参考とし、各要素4項目の合計12項目を用いた。

ワーク・ファミリー・コンフリクト (WFC)

WFCの質問項目は、渡井ら¹⁹⁾を参考に、時間に基づく葛藤に関するものとストレス反応に基づく葛藤に関するもの(それぞれについて仕事から家庭への葛藤3項目と家庭から仕事への葛藤3項目の計12項目)を使用した。

回答方法と得点化

いずれの質問項目も「あてはまる」～「あてはまらない」の5件法で回答を求め、「あてはまる」を5点～「あてはまらない」を1点と得点化した。

分析方法

まず、OCB、組織コミットメント、職種コミットメント、WFCそれぞれについて因子分析を行った。抽出された因子に基づいて、OCBの各因子を反映する得点を従属変数とし、組織コミットメント、職種コミットメント、WFCの各因子を反映する得点を独立変数とする重回帰分析を

行った。また、組織コミットメントおよび職種コミットメントの各因子を反映する得点を従属変数とし、WFCの各因子を反映する得点を独立変数とする重回帰分析を行った。以上の重回帰分析の結果に基づいて、モデルを作成し、共分散構造分析を行った。

共分散構造分析はAmos ver28を、それ以外の分析はすべてSPSS ver28を用いた。

倫理的配慮

各施設の施設長に直接調査への協力を依頼した。そこで調査協力への内諾が得られた後、各施設責任者に質問項目の内容をチェックしてもらった。質問紙には、調査の目的、調査内容の説明、回答は調査対象者の自由意志によるもので、強制ではないことを明確に示し、回答は無記名で行い、プライバシーを保護するために回答後は回答者自身が質問紙を封入し、差出人名を書かずに自身がポストに投函して執筆者の所属機関の研究室に返送することとした。本研究は鳥根大学人間科学部研究倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号:230301)。

表2 組織市民行動についての因子分析結果(最尤法, プロマックス回転後)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
自分の働いている施設が開催するイベント等の情報を自主的に紹介する	2.19	0.94	.80	.06	-.25	-.04
仕事の場以外でも積極的に自分の施設を宣伝する	1.70	0.66	.76	-.10	.12	-.05
参加が義務づけられていなくても施設が主催する行事や祭典には参加する	2.25	1.05	.62	.08	-.08	-.04
個人的に得た有益な情報を適切な時に職場に提供する	2.65	1.07	.55	.21	.05	.02
優秀な人材に自分の施設に入るように勧める	1.83	0.85	.48	-.08	.14	.13
仕事上のトラブルを抱えている人を進んで手助けする	3.41	0.77	.08	.91	.03	-.02
同僚の仕事上のトラブルを進んで手助けする	3.54	0.94	-.04	.88	-.00	.02
休んでいる人の仕事を代わりに手伝ってあげる	3.86	0.77	.07	.41	.27	.10
不必要に仕事の手を休めないように心がける	3.86	0.97	.01	.03	.75	.02
仕事中に必要以上の休息をとらないようにする	3.81	1.07	-.16	.32	.70	-.15
仕事中は無駄な会話で時間をつぶさないようにする	3.58	0.81	.08	-.14	.70	.13
仕事で間違いに気がついたらすぐにそれを正す	4.03	0.84	.01	-.21	.15	.80
同僚や部下からの疑問や質問には丁寧に答える	4.13	0.75	-.16	.29	-.30	.70
多くの仕事を抱えている人の手助けをする	3.76	0.83	.14	.17	.15	.43
一度受けた仕事は最後まで責任をもって実行する	4.38	0.65	.07	.07	.09	.41
因子間相関行列						
第2因子			.37			
第3因子			-.05	.36		
第4因子			.30	.50	.24	

結 果

OCB の因子構造

OCB 16 項目について、最尤法・プロマックス回転による因子分析を行った結果、4 因子を抽出した。第1因子は、「組織支援行動」、第2因子は「対人的援助」、第3因子は「誠実さ」、第4因子は「職務上の配慮」と解釈された。これは田中¹³⁾と同様の因子である。各因子に0.4以上の因子負荷量を示した項目の平均点をそれぞれの得点とした。信頼性係数 α は、組織支援行動 $\alpha=.78$ 、対人的援助 $\alpha=.81$ 、誠実さ $\alpha=.77$ 、職務上の配慮 $\alpha=.71$ であった(表2)。

組織コミットメントの因子構造

組織コミットメント12項目について最尤法・プロマックス回転による因子分析を行った結果、2因子を抽出した。第1因子は情緒的要素と規範的要素に関する項目が高い因子負荷量を示し「情緒・規範的」、第2因子は「存続的」と解釈された。各因子に0.4以上の因子負荷量を示した項目の平均点をそれぞれの得点とした。信頼性係数 α は、情緒・規範的 $\alpha=.87$ 、存続的 $\alpha=.57$ であった(表3)。

職種コミットメントの因子構造

職種コミットメント12項目について最尤法・プロマックス回転による因子分析を行った結果、2因子を抽出した。第1因子は情緒的要素と規範的要素に関する項目が高い因子負荷量を示し「情緒・規範的」、第2因子は「存続的」とした。各得点に0.4以上の因子負荷量を示した項目の平均点をそれぞれの得点とした。信頼性係数 α

は、情緒・規範的 $\alpha=.66$ 、存続的 $\alpha=.87$ であった(表4)。

WFC の因子構造

WFC 12項目について最尤法・プロマックス回転による因子分析を行った結果、2因子を抽出した。第1因子は「仕事→家庭葛藤」、第2因子は「家庭→仕事葛藤」とした。各因子に0.4以上の因子負荷量を示した項目の平均点をそれぞれの得点とした。信頼性係数 α は仕事→家庭葛藤 $\alpha=.90$ 、家庭→仕事葛藤 $\alpha=.87$ であった(表5)。

OCB, 組織コミットメント, 職種コミットメント, WFC 間の関連性

OCB, 組織コミットメント, 職種コミットメント, WFC の各得点間のピアソンの相関関係を算出したところ、表6に示す結果が得られた。組織支援行動得点は、組織コミットメント情緒・規範的得点と有意な正の相関を示した。対人的援助得点は、組織コミットメント情緒・規範的得点と有意な正の相関を示した。組織コミットメント情緒・規範的得点は、職種コミットメント情緒・規範的得点、職種コミットメント存続的得点と有意な正の相関を示した。

OCB を説明する要因の検討

OCB に関する各得点(組織支援行動得点, 対人的援助得点, 誠実さ得点, 職務上の配慮得点)が、どのような要因によって説明できるのかを検討するために、それぞれの得点を従属変数とし、組織コミットメントに関する各得点(情緒・規範的得点, 存続的得点)、職種コミットメントに関する各得点(情緒・規範的得点, 存続的得点)、WFC に関する各得点(仕事→家庭葛藤得点, 家

表3 組織コミットメントについての因子分析結果(最尤法, プロマックス回転後)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	第1因子	第2因子
私はこの施設に愛着を感じていると思う	3.03	1.20	.89	-.28
この施設は私にとって個人的に重要な意味を持っている	2.70	1.16	.76	.17
この施設の人たちに恩義を感じているのでこの施設を今すぐやめることはないだろう	3.02	1.16	.73	-.12
もしこの施設を今やめたなら罪悪感を抱くだろう	2.51	1.30	.61	.05
私はこの施設の問題をまるで自分自身の問題であるかのように感じている	2.56	1.11	.61	.16
私は施設の一員なのだとして強く感じることもある	3.08	1.10	.60	.25
この施設を離れたらどうなるか不安である	2.75	1.28	.42	.35
いまの施設を辞める決意をしたら私の人生のきわめて多くが崩れてしまうだろう	2.44	1.18	-.14	.97
私が施設を辞めるとしたら代替りの勤め先が見つからずに困るだろう	2.51	1.19	-.03	.48
因子間相関行列				
			第2因子	.59

表4 職種コミットメントについての因子分析結果（最尤法，プロマックス回転後）

	M	SD	第1因子	第2因子
私は介護職という職業を選択して後悔している	2.27	1.16	-.79	.16
私が介護職をしているのはこの職業に対して忠誠心を持っているからだ	2.54	0.99	.76	-.18
私は介護職という職業に責任を感じているので続けるつもりである	3.11	1.04	.64	.23
私は介護職に情熱を傾けている	2.95	1.00	.61	-.04
私は介護職という職業に就いていることを誇りに思う	3.33	1.04	.61	.28
自分にとって有利であるとしても現時点で介護職から離れるのは正しくないと思う	3.08	1.06	.59	.21
介護は自己イメージにとって重要だ	2.57	0.97	.51	.15
仮に私が介護職を辞めるとしたら罪悪感を持つだろう	2.37	1.09	.41	.12
現時点で介護職という職業を変えることは自分にとって経済的な負担が大きい	3.40	1.11	-.33	1.12
現時点で介護職という職業を変えるのは私にとって困難である	3.18	1.20	.09	.74
現時点で介護職という職業を変えるには個人的に相当な犠牲を払わなければならない	3.13	1.06	.16	.67
私は介護職という職業にあまりにも多くをつぎ込んできたので今さら職業を変えようとは思えない	2.78	1.06	.28	.53
因子間相関行列				
			第2因子	.61

表5 ワーク・ファミリー・コンフリクトについての因子分析結果（最尤法，プロマックス回転後）

	M	SD	第1因子	第2因子
職務を果たすのに多くの時間を使うため家族との活動ができないことがある	3.05	1.27	1.00	-.04
仕事から帰った時ぐっぐに疲れていて家族と色々な事をしたり家族としての責任が果たせないことがよくある	3.02	1.28	.89	.00
自分から家族と過ごしたい時間を思っている以上に仕事にとられる	3.08	1.31	.80	.01
仕事に時間がとられるため仕事と同様に家庭での責任や家事をする時間が取りにくい	3.37	1.09	.68	-.07
仕事から帰った時精神的に疲れ切っていて家族のために何もすることが出来ないことがよくある	3.25	1.13	.50	.33
家庭生活の緊張と不安のため往々にして仕事をする能力が低下してしまう	2.08	0.88	-.04	.87
家庭での責任からくるストレスがよくあるので仕事に集中することが難しいことがある	2.00	0.96	-.00	.86
家庭でのストレスのために職場でも家庭の事が頭を離れないことがよくある	2.36	1.13	-.05	.82
家庭としての責任を果たすために多くの時間を使うので仕事の活動が犠牲になっている	2.06	1.04	.00	.65
家族と時間を過ごすために自分のキャリアアップに役立つ職場での活動に時間をかけられないことがよくある	2.32	1.11	.07	.65
因子間相関行列				
			第2因子	.53

庭→仕事葛藤得点)を独立変数とする重回帰分析をステップワイズ法を用いて行った。その結果、組織支援行動得点に対する回帰モデルは有意となり ($F(1, 61) = 27.45, p < .001, R^2 = .31$)、組織コミットメント情緒・規範的得点から有意な正の標準偏回帰係数が見られた ($\beta = .56, p < .001$)。これは、組織コミットメント情緒・規範的得点が高いほど、組織支援行動を行う傾向があるといえる。また対人的援助得点に対する回帰モデルが

有意となり ($F(1, 61) = 7.021, p < .05, R^2 = .10$)、組織コミットメント情緒・規範的得点から有意な正の標準偏回帰係数が見られた ($\beta = .32, p < .05$)。これは、働いている施設に対し愛着を持ち、施設のために尽力したいという意識が高ければ高いほど、困っている他職員を助けることを表している。職務上の配慮得点および誠実さ得点においては、有意な関連性が見られなかった。

表6 OCB, 組織コミットメント, 職種コミットメント, WFC 間の相関係数

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 組織支援行動	1								
2. 対人的援助	.37**	1							
3. 誠実さ	-.05	.43**	1						
4. 職務上の配慮	.28*	.54**	.24	1					
5. 組織情緒・規範	.55**	.32*	.10	.10	1				
6. 組織存続的	.07	.08	.16	.01	.45**	1			
7. 職種情緒・規範	.19	.14	-.07	.14	.56**	.24	1		
8. 職種存続的	.13	.22	-.05	.22	.44**	.24	.63**	1	
9. 家庭→仕事葛藤	.20	.04	.06	-.19	-.00	.13	-.04	-.13	1
10. 仕事→家庭葛藤	.10	.09	.08	-.10	-.07	-.02	-.26	.08	.48**

**p<.01 *p<.05

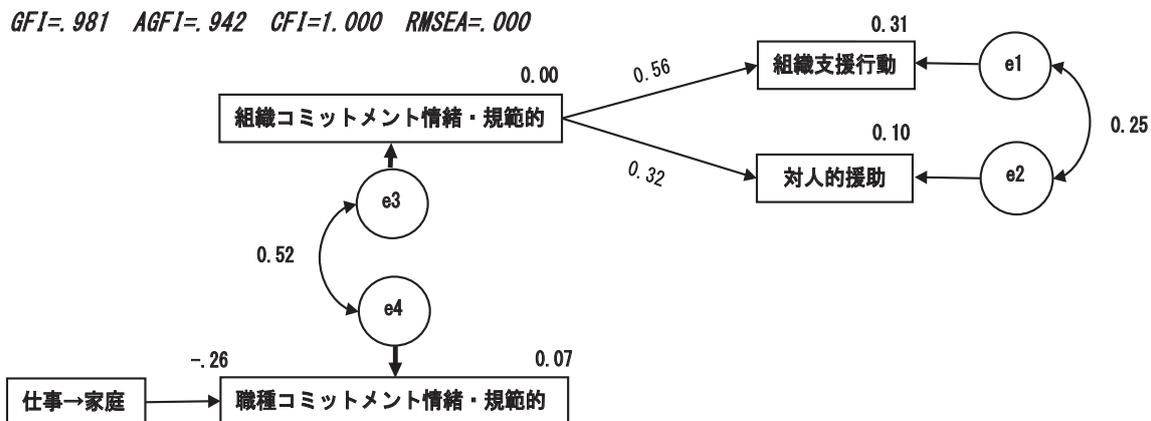


図2 組織市民行動に対するパス図

組織コミットメント・職種コミットメントを説明する要因の検討

組織コミットメントの各得点を従属変数，仕事→家庭葛藤と家庭→仕事葛藤を独立変数とした重回帰分析（ステップワイズ法），職種コミットメントの各得点を従属変数，仕事→家庭葛藤得点と家庭→仕事葛藤得点を独立変数とした重回帰分析（ステップワイズ法）を行った。

その結果，職種コミットメント情緒・規範的得点に対しての回帰モデルは有意となり（F(1, 61) = 4.539, p<.05, R² = .07），仕事→家庭葛藤得点からの有意な負の標準偏回帰係数が見られた（β = -.26, p<.05）。組織コミットメント情緒・規範的得点，組織コミットメント存続的得点，職種コミットメント存続的得点に関しては，回帰モデルは有意ではなかった。

モデルの検討

重回帰分析の結果をもとに，組織コミットメントがOCBに影響を与え，組織コミットメントと職種コミットメントの関連性があると仮定し，

WFCが職種コミットメントに影響を与えるモデルを作成した。解析に用いた変数は4基準に整理された。第1水準は，WFCの仕事→家庭葛藤（仕事から家庭）であり，第2水準は職種コミットメント情緒・規範的，第3水準は組織コミットメント情緒・規範的，第4水準はOCB（組織支援行動，対人的援助）である。その共分散構造分析の結果，最終モデルの各種適合度指標を示す値は，GFI=.98, AGFI=.94, CFI=1.00, RMSEA=.000であり，モデルとデータの適合度は良好であった。

解析の結果を図2に示す。矢印は有意なパスを示し，第4基準と第3基準の解析と第2基準と第1基準の数値は標準偏回帰係数，第2基準と第3基準は相関係数を示す。

図2より，介護職員の協力行動を示す組織支援行動，対人的援助は，組織コミットメント情緒・規範的に規定されていた。職種コミットメント情緒・規範的は，WFCの仕事→家庭葛藤の強さに規定されていた。また職種コミットメント情緒・規範的と組織コミットメント情緒・規範的との間

に正の相関が見られた。WFCの仕事→家庭葛藤と職種コミットメント情緒・規範的からOCB（組織支援行動，対人的援助）への直接効果は見られず，WFCの仕事→家庭葛藤と職種コミットメント情緒・規範的から組織コミットメント情緒・規範的を介してOCB（組織支援行動，対人的援助）への間接効果も見られなかった。

考 察

本研究の第1の目的は，組織コミットメントとOCBとの関連性を明らかにすることであった。

組織コミットメントとOCBの関連性について考察する前に，本研究では，組織コミットメントの因子分析の結果から，Allen & Meyer⁵⁾とは異なり，情緒的要素と規範的要素が1つの因子「情緒・規範的」として抽出されたことについて考察する。

まず，第1に，Allen & Meyer⁵⁾においても，情緒的コミットメントの因子と規範的コミットメントの因子は中程度の正の相関を示しており，両者は関連性の高いものと考えられる。第2に，相互協調的自己観の強いわが国では，相互独立的自己観が強い欧米とは異なり，自己を他者との関係や集団における役割としてとらえる傾向が強く，役割を果たすことが重視される程度が強い²⁰⁾。したがって，わが国においては，組織に対する忠誠心や義務感である規範的コミットメントと，個人として感じる組織への愛着である情緒的コミットメントが一致する度合いが北米よりも強いと考えられる。そのため，情緒的コミットメントおよび規範的コミットメントと想定した項目が1つの因子に高く付加したものと考えられる。ただし，わが国の研究でも，情緒的コミットメントと規範的コミットメントが別々の因子として抽出された研究もあり¹⁵⁾¹⁶⁾，わが国における組織コミットメントを構成する因子についてはさらなる検討が必要である。

組織コミットメントからOCBへの関連性については，重回帰分析の結果から，組織コミットメント（情緒・規範的）からOCBの組織支援行動と対人的援助への正の関連性が示された。西田⁷⁾，チンテザ⁸⁾は企業の従業員において，組織コミットメントの情緒的要素がOCBに影響をしていることを明らかにしていたが，本研究の結果，その知見は介護職員にまで広げることができたと言える。

また，四方⁹⁾は，介護職員における組織コミットメントの情緒的要素とOCBの対人的援助の関連性のみを取り上げていたが，本研究で，四方と同様にOCBの対人的援助との正の関連性も見られたばかりでなく，OCBの組織支援行動との関

連性も示されたことは，介護職員の組織内の構成員に対する協力的行動ばかりでなく，組織そのものへの協力的行動へも組織コミットメント（情緒・規範的）が正の関連性を示すことを明らかにしたと言える。

第2の目的である職種コミットメントとOCBとの関連性については，重回帰分析の結果，関連性は認められなかった。看護職では見られた職種コミットメントとOCBとの正の関連性が，介護職では見られなかったのはなぜだろうか。その理由として考えられるのは，介護職員は国家資格がなくても介護業務が遂行できる点である。宮本²¹⁾は介護労働者として就労する場合は介護資格の有無が絶対必要条件とはならず，このことが就労と資格の関係を曖昧にして，介護職の専門性を見えにくくしていることを指摘し，それが社会的評価の低さ，賃金水準の引き上げの難しさ，さらには将来展望の持ちにくさにつながっていると論じている。このように，介護職員の場合は，専門性を認識しにくくなっていることが，職種コミットメントとOCBとの間に関連性を示さないことをもたらしたのではないかと考えられる。

本研究の第3の目的は，WFCと組織コミットメント，職種コミットメント，OCBとの関連性を検討することであった。

結果として，仕事→家庭葛藤は職種コミットメント（情緒・規範的）に有意な負の関連性を示していた。これは仕事→家庭葛藤が高くなることによって家庭と仕事の狭間に置かれて仕事が思うようにできなくなり，介護職としての情熱や責任，意欲が下がる傾向があることを意味していると考えられる。仕事→家庭葛藤の高さが心理的ストレスの高さにつながる¹²⁾ことと考え合わせると，介護職員の仕事役割が家庭役割を果たすことに圧迫となることは負の効果をもたらすと考えられ，介護職員のワーク・ライフ・バランス向上を目指す重要性を示唆している。

組織コミットメントと職種コミットメントの関係については，共分散構造分析より組織コミットメント情緒・規範的と職種コミットメント情緒・規範的との間に正の関係が見られた。これは多くの先行研究結果からも言えるように，介護職という専門職の場合は，組織に対する愛着や一体感を持ち，組織に留まりたいという状態と職種に対する誇りや介護職としての知識・技術の向上に向かっている状態が一致していること（二重コミットメント）を表しているのだろうか。福岡²²⁾はサービスの質への二重コミットメントの影響について，組織と職種の両方に強くコミットした人は，組織の全体的な有効性を向上させることを示唆しており，本研究の回答者は組織コミットメントと職種コミットメントの双方が維持できて，質の高

いサービスができる環境を整えることができる可能性があると考えられる。

本研究における問題意識として、多職種連携、同職種連携についての問題がある。本研究では多職種、同職種についての連携については、明瞭化した設問は設けなかったため、具体的に誰に対して協力行動を行ったのかについては明確化されていない。また重回帰分析の結果からも介護職員の職種コミットメントは直接的にOCBに結びつかなかった。しかし、組織コミットメント（情緒・規範的）が高い傾向にある職員は、自分の働いている職場に対して支援をする行動が多く見られ、困っている職員に対して積極的に援助するような行動を行う傾向が見られたことから、一施設職員として働いていることに自覚をし、職員同志の支え合いの関係が上手く構築できていることが考えられる。介護職員における今後の業務のあり方としては、労働意欲を高めつつ、仕事→家庭葛藤を減らしていくことが、職員間における支え合いや助けあいに繋がっていくのではないだろうか。

本研究の限界と今後の課題

本研究にはいくつかの限界が存在する。

第一に、調査対象となった施設および施設数が限られており、サンプルの偏りが生じる可能性があるため、一般化するには慎重な解釈が求められる。

第二に、対象者数が少数であったことから、勤務年数や介護職従事年数、家族構成などの違いによって関連性のあり方が異なるのかどうかを検討することができなかった。さらにサンプル数を増やすことによって、これらの要因によって組織市民行動を説明する要因が異なるのかどうかを明らかにできるだろう。

第三に、本研究では主観的な回答を中心に分析を行ったが、介護職の残業時間、職位など外在的な要因によっても本研究で取り上げた主観的な回答は変わってくると考えられる。今後は外在的な要因も組み込んで分析をする必要があるだろう。

以上の限界があるものの、介護職のOCB、組織コミットメント、職種コミットメント、ワーク・ライフ・バランスを含めた議論を行った研究は見当たらない現状において、介護職員の働き方や思いというものが多角的な視点から検証できたことは、今後の介護職の在り方を捉えるための一助になることが考えられる。また介護職員の職種コミットメントと組織市民行動を繋ぐものとして、職務満足感や職務関与を含めた検討を行うことも重要であると考えられる。

引用文献

- 1) 江口圭一, 佐藤敦子. 看護師の組織市民行動についての研究－職務満足, 組織コミットメント, キャリア・コミットメントの影響－福山平成大学経営学部紀要. 2019; 15: 19-32.
- 2) Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. Organizational Citizenship Behavior. Its nature, antecedents, and consequences. Sage Publications: Thousand Oaks, CL. (2006) (上田 泰 (訳) 組織市民行動 白桃書房, 東京 (2007)).
- 3) 田中堅一郎. 日本版組織市民行動尺度の妥当性と信頼性, および項目特性についての検証. 産業・組織心理学研究. 2004; 18(1): 15-22.
- 4) 田中堅一郎. 組織市民行動－測定尺度と類似概念, 関連概念, および規定要因について－経営行動科学. 2001; 15(1): 1-28.
- 5) Allen, N. J. & Meyer, J. P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology. 1990; 63: 1-18.
- 6) Meyer J. P, Allen N. J, Smith C. A. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of Three-component conceptualization. Journal of Applied Psychology 1993; 78(4): 538-551.
- 7) 西田豊昭. 職務満足, 組織コミットメント, 組織公正性, OCBが職場の有効性に及ぼす影響, 経営行動科学, 2000; 13(3), 137-158.
- 8) チンテザ・アンドレア・コリナ. ワーク・ライフ・バランスと組織コミットメントの関連性の分析－研究開発部署の従業員を対象とした定量的研究－. 横浜国際社会科学研究所. 2021; 25(3): 31-44.
- 9) 四方典裕. 介護職における組織心理と行動に関する一考察－職務満足とソーシャル・サポートが組織コミットメントと組織市民行動に与える影響についての実証研究－. 商大ビジネスレビュー. 2017; 6(4): 135-146.
- 10) 早瀬良, 坂田桐子, 高口央. 誇りと尊重が集団アイデンティティおよび協力行動に及ぼす影響－医療現場における検討－, 実験社会心理学研究, 2011; 50(2): 135-147.
- 11) Greenhouse, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. Academy of Management Review, 10(1), 76-88.
- 12) 陳迪, 大塚泰正, 金井篤子. 介護職員のワーク・ファミリー・コンフリクト/ファシリテーションに関する検討: 仕事の要求度－資源モデルの視点から. 産業・組織心理学研究 2019; 32(2): 139-152.
- 13) 田中堅一郎. 日本版組織市民行動尺度の研究. 産業・組織心理学研究 2002; 15(2): 77-88.
- 14) 田中堅一郎. 従業員が自発的に働く職場をめざすために－組織市民行動と文脈的業績に関する心理学的研究－. ナカニシヤ出版, 京都 (2004).

- 15) 高橋弘司. 態度の測定(Ⅱ)－組織コミットメント－. 渡辺直登, 野口裕之(編著) 組織心理測定論－項目反応理論のフロンティア－, 131-154. 白桃書房, 東京(1999).
- 16) 山口麻衣, 山口生史, 高山恵理子, ほか. 医療ソーシャルワーカーの組織コミットメントと離職意向との関連. 社会福祉学 2014; 55(2): 1-10.
- 17) 高木浩人, 石田正浩, 益田圭. 第7章 実証的研究－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, 265-290. 京都大学学術出版会, 京都(1997).
- 18) 佐藤みほ, 朝倉京子, 渡邊生恵, ほか. 日本語版職業コミットメント尺度の信頼性・妥当性の検討. 日本看護科学会誌 2015; 35: 63-71.
- 19) 渡井いずみ, 錦戸典子, 村嶋幸代. ワーク・ファミリー・コンフリクト尺度(Work-Family Conflict Scale: WFCS)日本語版の開発と検討. 産業衛生学雑誌 2006; 48: 71-81.
- 20) 北山忍, 唐澤真弓. 自己: 文化心理学的視座. 実験社会心理学研究 1995; 35(2): 133-163.
- 21) 宮本恭子. 介護福祉士の入退職理由に関する実証分析－介護福祉士の安定的な量的・質的確保を目指して－. 介護経営 2014; 9: 16-26.
- 22) 福間隆康. サービスの質に与える二重コミットメントの影響－介護サービス施設・事業所の介護職員を対象とした定量的分析－, 高知県立大学紀要 社会福祉学部編 2013; 62: 53-70.