

介護職員の仕事の動機づけと職務満足に関する文献的考察 －内発的動機づけと仕事の有能感に焦点を当てた実証的研究の提案－

蘇 珍伊

大阪市立大学大学院生活科学研究科

Examination of Literature Concerning Care Worker's Work Motivation and Job Satisfaction － a proposition for studies based on intrinsic motivation and perceived job competence －

JinYi SO

Graduate School of Human Life Science, Osaka City University

Summary

To improve the quality of care service, it is important to elevate the care worker's nature. The task therefore should be ensuring ability with a professional skills and fostering those abilities. It seems critical therefore, to support care workers to manifest their skills during the service and to improve their desires for skill development and work motivation. In this research, the necessity of experimental study on intrinsic motivation and perceived job competence is viewed through the concept of work motivation and job satisfaction and arrangement of experimental study on them. Intrinsic motivation, coming from work enjoyment or satisfaction while in service, is expected to induce a strong motivation. Care worker was strongly motivated for work after an experimental study, and focus on perceived job competence causing intrinsic motivation, was established. Moreover, as care workers would endeavor for their own development of nature, it is demanded to examine supporting plans to ensure care services with higher quality.

Keywords : *Care worker* 介護職員, *Work motivation* 仕事の動機づけ, *Job satisfaction* 職務満足
Intrinsic motivation 内発的動機づけ, *Perceived job competence* 仕事の有能感

I. はじめに

「2015年の高齢者介護」では、高齢者の尊厳を支えるケアを確立するために、優秀な人材を確保し、育成していくことが重要な課題であると指摘している¹⁾。ますます増えている要介護高齢者の支援に対する期待として高齢者の生活様式や価値観の多様化への対応、認知症や医療的なニーズが高い高齢者への対応、そして予防的な介護などが求められている状況において²⁾、質の高い介護サービスを提供するためには、介護職員の資質の向上が不可欠であるといえる。日本介護福祉士会倫理綱領においても介護福祉士は、常に専門的知識・技術の研鑽に励むとともに、介護福祉サービスの質的向上に努めるべき

であると明記されている³⁾。絶えざるケアの理念、知識・技術の発展に対して、常に介護職員が専門職としての知識・技術を新しく獲得できるように支援することが切実であることは言うまでもない。そのため、「介護サービス従事者の研修体系のあり方に関する研究会」は、研修体系の充実化を基本とする介護職員の能力開発とキャリア開発を支援する対策を提案している⁴⁾。また、介護サービス事業者にも、介護職員の処遇改善、魅力ある職場づくりへの社会的な責任を自覚し、取り組むことの必要性が強調されている²⁾。しかしながら、介護職員の資質の向上や能力開発も本人が自発的に取り組まなければ成果があがらないため、このような対策を整えていくと

もに、いかに介護職員の能力開発への意欲と仕事の動機づけを高めていくかが重要であると考えられる⁵⁾。介護職員の業務遂行における能力に注目し、仕事の動機づけへの効果を期待するならば、内発的動機づけの源泉である有能感に着目することが非常に有効であると考えられる。内発的動機づけとは、仕事の遂行から得られる快の感情や満足であり、これらは、能力や技術を高めることによるものであるため、強い動機づけになるとされている⁶⁾。

産業組織心理学分野では、組織の生産性を高め、組織管理のより効果的な遂行のために、科学的な基礎を提供する目的で仕事の動機づけ、職務満足に関する研究が行われてきた。しかし、仕事の動機づけや職務満足に関する研究の目的は、それだけではない。従事者にとっても、1日の生活時間の半分を過ごしている職場での生活に満足したいという願望は当然なものであるといえる。担当している職務に熱心に積極的な意欲をもって取り組んでいる状態は、それ自体が満足できる幸福な状態であり、仕事の強い動機づけが維持されることは、高業績をあげ、それによって内発的・外発的な報酬を得て職場生活の満足を得るというメカニズムが継続的に作用するとされている⁷⁾。介護サービスの質を向上させるということは、高業績をあげることであり、介護職員が十分に能力を発揮しながら仕事ができるような取組みを積極的に考えていくためには、仕事の動機づけや職務満足に着目した実証的研究が必要であろう。したがって、本稿では、介護職員が積極的に業務の達成に取り組み、その際に能力を発揮することや、自分の資質を高めるために努力するように意欲を高める支援方法を探るために内発的動機づけにおける仕事の有能感に焦点を当てた実証的な研究の必要性と方向性を提案する。そのため、仕事の動機づけや職務満足の概念について整理すること、およびそれに対する介護職員を対象とした実証的研究の現状を把握すること、そして内発的動機づけと有能感の概念や産業分野の関連研究の整理から、展望することとした。

II. 介護職員の仕事の動機づけおよび職務満足

1. 産業組織心理学における仕事の動機づけおよび職務満足の概念

産業・組織心理学分野では、組織メンバーの職務行動を説明し、予測するために、従業者の仕事に対する態度に注目するようになり、代表的なものとして、仕事へのモラル (work morale)、仕事の動機づけ (work motivation)、職務満足 (job satisfaction) に焦点を当てた研究が数多くなされている。これらは、仕事に関連し

た従業者の肯定的感情の側面を扱ったものであるが、同じ概念ではない⁸⁾。まず、仕事へのモラルとは、モラルという用語が第1次世界大戦後、軍隊用語から借用されて、軍隊における士気になぞらえて、産業におけるそれと同種のもの的重要性をモラルという語によって強調するものであり⁹⁾ ¹⁰⁾、Smith & Westonは、「モラルとは、特定の集団あるいは組織への満足、そこにとどまろうとする願望 (desire)、および集団や組織の目標のために努力しようとする意欲 (willingness) といった態度である」と定義した¹¹⁾。つまり、モラルは、個人の感情でありながら組織の目標に貢献しようとするメンバーの意欲が強く強調されている。次に、動機づけについてみると、角山は、「われわれが何らかの目標をもつとき、われわれの行動は、その目標達成に向けて方向づけられ、そして持続でされる。動機づけはこうした目標に向けての行動を惹起し、完遂にいたるまでその行動を持続させる、心理的エネルギーを表す概念である」と述べている¹²⁾。よって、仕事の動機づけは、「組織や集団の目標、および個人に課せられた職務目標の達成の方向に方向づけられた動機づけ」として定義づけられる⁹⁾。近年の研究においては、仕事へのモラルより仕事の動機づけという用語がよく使われている⁹⁾。

一方、職務満足は、「仕事に対する情緒的反応」であり¹³⁾、「仕事にともなう生じる肯定的な主観的感情」である⁶⁾。Lockeは、「職務満足は、個人の仕事の評価や仕事の経験から得られる喜ばしい感情、あるいは肯定的な感情である」と定義している⁸⁾。仕事の動機づけと職務満足の関係については、同一、もしくは一方が一方を包摂するかたちで論じられることが多く、大きな関連があるといわれるが、全く同じ概念ではない¹⁰⁾。なぜならば、満足をもたらすものは、職務目標や課題の達成やその達成に伴う報酬以外にも組織風土、人間関係、労働条件など多くあるからである⁶⁾ ¹⁰⁾。したがって、動機づけの側面から得られる職務満足は、あくまでも職務満足の一部にすぎないという視点もあるが¹⁰⁾、何よりも最も強い満足になるともいえる。

介護職員を対象とする研究においてもより効率的な介護サービスの提供が行われるように、介護職員の仕事へのモラルや動機づけ、職務満足のそれぞれに焦点を当てた研究がなされている。介護職員に対するより効果的支援策を探るためには、これらの仕事に対する肯定的な態度や感情を明確に理解したうえで、議論する必要があると考えられる。

2. 介護職員の仕事の動機づけおよび職務満足に関する研究の現状

介護職員の仕事における態度、仕事の内容は、利用者の生活の質やサービス満足に直接的に関わるために、いかに介護職員の仕事の動機づけや職務満足を高めるかについての実証的研究が行われている。ここでは、介護職員を対象とする仕事に対する肯定的態度や感情、つまり、仕事へのモラルや動機づけ、職務満足に関する主要な先行研究について表1のように整理を行い、研究の成果や、関連要因、研究の動向を把握し、介護職員の能力の発揮や成長への意欲を高めるための研究の方向性を考えてみる。その際、否定的な側面（ストレスやバーンアウト、離職意志など）との関係も一緒に扱っている研究も多く見当たるとは¹⁴⁻¹⁶⁾、本稿では、肯定的な側面に焦点を当てて述べる。

現在、急激に増加している寝たきりや認知症などの要介護高齢者を支える専門職の確保のため、介護福祉士が新たな社会福祉専門職として1987年社会福祉士及び介護福祉士法において制度化された。しかし社会福祉士及び介護福祉士法が施行される以前は、介護職員を対象とする研究は、それほど活発に行われていなかった。本格的

な介護職員に関する研究は、特別養護老人ホームの寮母を対象とした東條・前田¹⁷⁾、冷水・浅野¹⁸⁾の仕事の満足に関する研究から始まったといえる。まず、仕事へのモラルや動機づけに関する研究から検討してみると、モラルというキーワードを使った実証的研究は最も少なく、岩月らの介護職員の仕事へのモラルに着目した研究があげられる¹⁹⁾。岩月らは、職務特性（自律性、仕事のコントロール、フィードバックなど）とモラル（職場に対する残留願望や忠誠・協力、仕事への興味など）との相互関係について検討した。その結果、介護職員の仕事へのモラルを高めるためには、仕事に対する自律性とコントロール感を高める必要性が示唆された¹⁹⁾。宇良も仕事のコントロールに注目し、介護信念と仕事のコントロールが仕事の魅力に影響を与えていることを明らかにした。仕事の魅力については、仕事に高い魅力を感じる人ほど自分の仕事により積極的に取り組むようになるため、本稿では、動機づけの一つの側面として整理した²⁰⁾。また、岸本は、仕事への意欲の中で、続ける意志とやめる意志があり、その中で職業継続の意志に関連する要因を明らかにした。岸本は、特に介護職員がスピリチュアリティの理解をもつ必要性に注目し、スピリチュ

表1 介護職員の仕事の動機づけおよび職務満足に関する主要な先行研究

区分	研究者	対象者 ^{注1)}	研究目的	重要結果および研究のポイント	測定尺度
仕事へのモラル	岩月・岩月 (2001) ¹⁹⁾	老健介護職員	職務特性と職場に対するモラルとの相互関係の検討	自律性（職務特性）が仕事への興味（モラル）と、仕事のコントロール（職務特性）が残留願望（モラル）と正の相関が示された。	田尾の職務特性尺度、三隅（1978）のモラル尺度および花田（1988）の組織コミットメント尺度
仕事の動機づけ（仕事の魅力・コントロール、介護信念）	宇良（1998） ²⁰⁾	特養ケアスタッフ（介護・看護）	仕事の魅力に及ぼす介護信念と仕事のコントロールの影響についての検討	仕事のコントロールが仕事の魅力に有意な影響を与えることが明らかになった。	矢富（1993）の仕事の魅力尺度、介護信念尺度は直接作成、矢富（1997）の仕事のコントロール尺度
仕事の動機づけ（職業継続意志）	岸本（2002） ¹⁴⁾	特養介護職員	職業継続意志に影響を与える要因の検討	バーンアウト症状、仕事への価値観、上司からのサポートが職業継続意志に強い影響を与えていることが明らかになった。	久保（1996）、中村・土江（1993）の先行研究を参考に作成
仕事の動機づけ（仕事の魅力）	鈴木（2005） ¹⁵⁾	特養介護職員	ユニット型特養の介護職員の適応状況とそのプロセス及び特性についての検討	仕事の魅力とバーンアウトを適応指標に位置づけた。仕事に対する明確な目標と上司からのサポートが個人達成感、仕事の魅力に影響を与えることが明らかになった。	宇良（1998）の仕事の魅力尺度
職務満足（次元別満足）	東條・前田（1985） ¹⁷⁾	特養寮母	次元別仕事満足度の要因の分析	5次元の総合的な満足度は高いが労働条件に関する次元では低い傾向であり、各次元の要因について検討した結果、就職時の現職に対する希望の強さと自尊感情が有意な規定要因であった。	JDI
職務満足（全般的満足）	冷水・浅野（1985） ¹⁸⁾	特養寮母	全般的仕事満足度の構造と要因の分析	全般的仕事満足度は高い傾向であり、仕事に対する満足度、自尊感情、上司に対する満足度などが強く関連していることが明らかになった。	JDI
職務満足	笠原（2001） ²²⁾	特養・老健介護職員	仕事の満足度に影響を与える要因の検討	上司の理解、同僚との人間関係、施設説明、ニーズ対応が仕事の満足度に大きな影響を与えることが明らかになった。	Herzbergの二要因説理論（1959, 1966）を参考に作成
職務満足（職務満足&生活満足, QWL）	中野・福渡（2000, 2001） ^{20,23)}	特養・老健介護職員	職務満足、生活満足およびその関連性の検討	労働条件、上司については不満傾向、仕事そのもの、仕事全般については満足傾向がみられた。また、職務満足と生活満足との間でいくつかの有意な相互影響が確認された。	東條・前田（1985）の尺度を参考に作成
職務満足（QWL）	Jung Won Lee（2003） ²⁷⁾	老人福祉施設スタッフ（介護・看護外）	QWLの測定尺度の開発	待遇への満足、上司との満足、同僚との満足、成長満足の4つの満足感を測定する尺度 QWLSCLの構成概念妥当性を確認した。	Alderfer（1969, 1974）のERG理論を基に作成
職務満足	森本（2003） ¹⁹⁾	特養・老健介護職員	仕事の裁量度と精神的健康（職務満足とストレス反応）の関係性の検討	仕事の裁量度が大きければ、職務満足が高くなり、介護職員の精神的健康の肯定的側面が維持されることが明らかになった。	田中（1997）の職務満足度、東京都老人総合研究所の仕事の裁量度尺度

注1) 特養は、特別養護老人ホーム、老健は、老人保健施設であり、老人福祉施設は、特養、老健以外にも養護老人ホーム、経費老人ホームなどの施設を含む。

アリティの自覚が職業継続の意志に影響を与えるという仮説を取り入れた研究を行った。岸本の研究は、やめる意志である離職意志について明らかにしてきた既存の研究傾向に対して、肯定的な側面の研究を扱ったことに大きな意味があるといえる¹⁴⁾。職業継続意志については、動機づけがどこまでその行動を持続するかという持続性を含む概念であるため²¹⁾、本稿では、仕事の動機づけの一つの側面として整理した。なお、鈴木は、ユニットケアという新しいシステムに介護職員がどのように適応していくのか、適応状況について、そのプロセスと特性を検討する縦断的研究を行った。特に適応指標として、宇良の仕事の魅力とバーンアウト尺度を用い、上司のサポートと仕事に対する明確な目標を持っていることが個人達成感や仕事の魅力に影響を与えることを明らかにした¹⁵⁾。

職務満足に関する研究において、東條ら¹⁷⁾と冷水ら¹⁸⁾は、Kahanaらの研究を参考にJDI (Job Description Index) を用いて、次元別仕事満足度の要因と、全般的仕事満足度の構造と要因を分析した。東條らは、「仕事内容」「上司」「同僚」「給料」「昇進の機会」という5次元を設定し、総体的に5次元でみた場合の満足度は高いが、「給料」や「勤務時間・体制」といった労働条件に関する次元では満足度が低くなる傾向があることを確認した。また、各次元の要因について検討した結果、就職時の現職に対する希望の強さと自尊感情などの個人の素質や能力に関する変数と学歴、年齢、夜勤回数などの基本属性や条件的な変数が有意な要因であることを明らかにした¹⁷⁾。冷水らは、全般的仕事満足度が高い傾向であることと、仕事内容に対する満足度、自尊感情、年齢、上司に対する満足度などが全般的仕事満足度に関連していることを明らかにした¹⁸⁾。次に、笠原は、Herzbergの二要因説理論²²⁻²³⁾を批判的に検討した上で、Herzbergの理論を参考に質問項目を作成し、仕事の満足度への影響を明らかにする研究を行った。その結果、内在的要因 (intrinsic) である責任や仕事そのもの、達成感、承認を表す変数は、仕事の満足度と関連がみられたが、成長を表す変数は、関連がみられなかった。また、外在的要因 (extrinsic) である同僚との人間関係は、仕事の満足度と関連がみられたが、給与と作業条件は、関連がみられなく、Herzbergの二要因説理論を一部支持するような結果であった²²⁾。一方、職務満足よりも包括的な概念として「労働生活の質 (QWL, Quality of Work Life)」に焦点を当てた研究として、中野・福渡とLeeの研究がある²⁵⁾⁻²⁷⁾。中野・福渡は、職務満足と生活満足が相互に影響を与えることを明らかにし^{25) 26)}、Leeは、QWLの

測定尺度の開発を試み、QWLSCLの構成概念妥当性を確認した²⁷⁾。これらの研究は、職務満足は、仕事以外の生活の満足にも影響されていることを考慮した研究であることと、介護職員の労働生活の質を測定する尺度の開発を試みたことに大きな意味があると考えられる。最後に、森本は、仕事の裁量度 (work control) に着目し、職務満足とストレス反応に与える影響を検討することで介護職員の精神的な健康を図ろうとした。その結果、仕事の裁量度が大きければ、職務満足が高くなり、介護職員の精神的健康の肯定的側面が維持されることが伺えた。特にチーム型仕事遂行形態であるため、仕事に裁量権を持ちにくい介護職員の精神的健康を維持するためには、他の研究においても重要性が強調されている仕事に対する自律性が確保できるような支援が必要であることが示唆された¹⁶⁾。

以上の先行研究の整理から伺えた介護職員の仕事へのモラルや動機づけ、職務満足研究の現状およびこれからの方向性は以下の3点にまとめることができる。

第1に、介護職員の仕事へのモラルや動機づけを扱った研究は少なく、職務満足を中心に研究が行われている傾向であった。しかし、効率的な介護職員の人的資源管理を行うためにはより多くの実証的研究が必要であると考えられる。仕事の動機づけを直接的に取り上げた研究はほとんど見当たらなかったが、動機づけに関連する研究として仕事のコントロール¹⁶⁾¹⁹⁾²⁰⁾や仕事の魅力¹⁵⁾²⁰⁾、職業継続意志¹⁴⁾などに焦点を当てた研究がみられた。それに対して職務満足研究は、「全体的職務満足」(overall job satisfaction) と「領域別職務満足」(facet job satisfaction) の2つの次元における研究¹⁶⁾¹⁷⁾¹⁸⁾²²⁾や、仕事以外の生活満足も視野に入れた労働生活の質の研究もみられ²⁵⁾⁻²⁷⁾、多角的な方向から研究が行われていることが伺えた。

第2に、これらの研究の成果として、介護職員の職務満足の現状と、動機づけや職務満足に関連する主な要因が明らかになり、介護職員の仕事の動機づけや職務満足を高めるための支援策の方向性が伺えた。まず介護職員の職務満足は、給料や勤務体制などの労働条件と上司に対しては低いものの^{17) 25) 26)}、全体的には高い傾向であった^{17) 18)}。次に介護職員の仕事の動機づけを高めるためには、介護職員の個人の資質の向上以外にも仕事の自律性やコントロールを確保し、上司と同僚からのサポートが受けられるような職場環境を整備することが支援課題であった。また、介護職員の職務満足を高めるためには、仕事の内容に関する満足 (仕事そのもの、達成感など) を高めることや、職場の人間関係、仕事の裁量、労働条

件などを改善することが支援課題であるといえる。

第3に、質の高い介護サービスを確保するためには、内発的動機づけにおける仕事の有能感に関する研究の必要性が示唆されたことである。介護職員の資質の向上を促すために、業務の達成や能力の発揮に焦点を当てた研究が必要であると考えられるものの、ほとんど見当たらない現状が伺えた。しかしながら、職務満足研究の検討から自分自身や自分の能力に対する自信を高めること¹⁷⁾や仕事の内容に対する満足度（内在的要因）を高めることが職務満足を得るために有効な方法であることが確認された^{18) 22)}。また、仕事の動機づけや職務満足に与える仕事のコントロールの影響を明らかにした研究が多くみられた。仕事のコントロールが「仕事上の意思決定や裁量である決定権限（decision authority）」と「能力やアイデアの活用、仕事の多様性、または、成長である技能自由度（skill discretion）」という2つの下位要素からなる概念であるため²⁸⁾、介護職員が仕事に対してモラル、動機づけ（魅力）、職務満足を感じて働けるためには、仕事に関する決定や能力を発揮できる機会を増やすことが有効であることが示唆された^{16) 19) 20)}。特に、技能自由度は「将来何が起ころうとも自分は状況をうまく処理できるという有能感」を促すと仮定されているため²⁹⁾、仕事の有能感とも強く関連していることが伺える。以上のことから、最も強い職務満足になる動機づけの側面に焦点を当て、介護職員の能力の発揮や成長への意欲を高めるためには、介護職員が内発的動機づけにおける仕事の有能感を感じられるように支援していく必要があるといえる。

Ⅲ. 内発的動機づけおよび有能感の概念

仕事の動機づけには、2種類の行動があり、給与、昇進などの外的報酬を得るために行われる行動は外発的動機づけ（extrinsic motivation）に、仕事をする事それ自体が内的報酬となって行われる行動は内発的動機づけ（intrinsic motivation）による行動である⁶⁾。ここでの仕事における内的報酬とは、西田によると、①仕事に挑戦し、これを十分に完遂したという達成感、②仕事を通じて自分のもてる能力を十分に発揮したという満足感、③仕事を通じて自分の能力が成長していくという感覚のことである³⁰⁾。これら2つの動機づけに関連してHerzbergの二要因説理論（motivation-hygiene theory）では、達成、承認、仕事そのもの、責任、成長などの要因が仕事の満足に強い影響を与えることに対して、給与、作業条件、上司・同僚等との対人関係などの要因は、仕事に対する不満を予防することができるが、積極的な仕事への動機

づけを引き起こすパワーを持っていないため、職員の仕事への意欲を高めるためには、内発的動機づけを重視すべきであるとした^{22) 23)}。また、Herzbergの二要因説理論の実証的研究を行ったHalpern³¹⁾、Burke³²⁾、Ewenら³³⁾も内発的動機づけの重要性を支持している。なお、Centers & Bugentalも、専門職や管理職レベルであるほど仕事の楽しさ、技術や能力の発揮、仕事の満足から得られる内発的動機づけが強く、レベルが低い職種であるほど、外発的動機づけが強いことを明らかにしている³⁴⁾。仕事の動機づけの研究は、外発的動機づけ理論から始まったが、内発的動機づけ理論へと大きく流れが変わった。これは働く側にとっては他律から自律への転換を意味することである³⁵⁾。介護職員の仕事は、人を尊重し、その人らしい生活を営むことができるように援助する価値の高い仕事であるため、それに伴う内的報酬が強い動機づけになるだろう。介護職員が業務遂行においてこのような感覚を有するならば、自身の資質の向上への意欲も高まり、職務満足感も高まる効果が期待できると考えられる。

このように介護職員の仕事の内発的動機づけと業務遂行における能力の発揮に焦点を当てた研究の方向性を探るために、内発的動機づけと有能感の概念について検討を行う。内発的動機づけについては、社会心理学や教育心理学を中心に多くの研究がなされたが、職場やスポーツ、臨床などの実践場面においても、これらの知見を応用しようとする試みがなされつつある³⁶⁾。内発的動機づけとは、「何かに対する興味を満足させるため、もしくは達成感を得るために、自己目的に行動をしている状態」を意味する³⁷⁾。つまり、その行動自体が報酬となり、その行動をするとき、内発的に動機づけられ、「楽しい」とか、「面白い」というような正の感情が伴うことになる³⁸⁾。このような内発的動機づけ理論の源流は、Whiteの有能さ（competence）の概念である。Whiteは、内発的動機づけを引き起こす源泉の中でも有能さに注目し、有能さとは「人間が環境と効果的に相互作用する能力」であると定義した³⁹⁾。そして有能感（sense of competence）とは、「人間が環境と効果的に相互作用する能力についての個人の主観的認知である」と定義し、その主観的認知は、個人の実際の有能さと一致することもあれば、しない可能性もあると述べた。なお、この有能感は、蓄積された学びの経験に基づく能力に対する個人の確信を意味する認識概念であると述べた⁴⁰⁾。さらにWhiteは、人間は根本的に環境との相互作用に効果的でありたいという「有能さへの欲求（need）」をもっていることを提唱した。これを追求しようとす

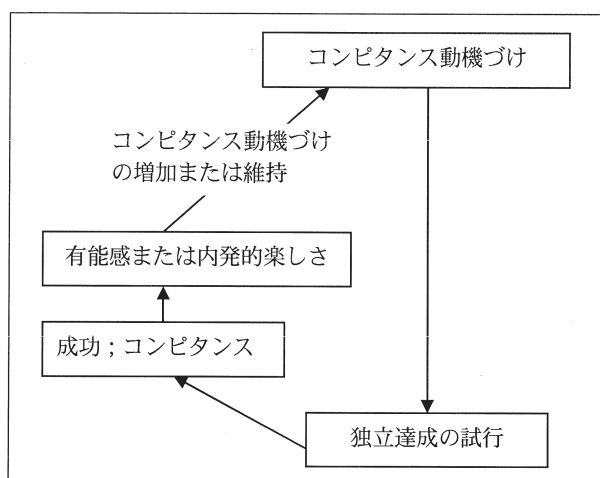


図1 Whiteのコンピタンス (competence) 動機づけ⁴⁰⁾

出典：Harter, S. : Effectance Motivation Reconsidered: Toward a Developmental Model, Human Development, 21, 36 (1978)

る動機づけの側面がコンピタンス動機づけ (competence motivation)、または、エフェクタンス動機づけ (effectance motivation) と呼ばれているものである。また、その欲求が満たされた際の主観的な感情が有能感であり、有能感が充足されることにより行動が持続されるとした (図1)³⁹⁾。Harterは、Whiteの有能さの概念を受けて、人間が環境と効果的に相互作用する自分の能力をどのように認知しているかに注目し、それを認知された有能さ (perceived competence)、つまり、有能感として捉えた⁴¹⁾。また、Harterは、児童教育場面で実証的な研究を行い、内発的動機づけ尺度を作成し、難しい課題に挑戦する傾向として「挑戦 (challenge)」、様々な課題に興味をもつ傾向として「知的好奇心 (curiosity)」、他人に頼らず自分の力でやり遂げる傾向として「独立達成 (mastery)」の3つ概念にしたがって、有能感が得られるとともに、能力が発達していくことになるとした^{42) 43)}。また、Elliotらは、「有能さへの欲求 (need)」は、より幅広い技能と能力を習得しようとするものであり、有能さの概念を課題の目標達成の程度 (task-referential) や能力の向上の程度 (past-referential)、他者と比較した有能さの程度 (other-referential) の3つのタイプで下位概念化して把握しようとした⁴⁴⁾。

一方、Deciは、Whiteの有能さの概念を洗練させ、それに自律性の概念を加え、内発的動機づけ理論を発展させた。内発的に動機づけられることは、与えられた活動において、自分が決定したという知覚 (self-determination) と、自分がより有能であるという知覚 (competence) によるものであるとした⁴⁵⁾。また、Deciは、有能さは、「物事を立派に遂行すること」で

あり⁴⁶⁾、所与の活動との相互作用において、効果的に対処し得たときに有能感が高められ、その結果、人はさらなる挑戦的な活動へと動機づけられるとした。また、最適レベルの挑戦の探求とその克服過程は、内発的動機づけ過程の核心部分をなしていると述べた⁴⁵⁾。山下らは、Deci理論の産業場面での適応可能性を検討する実証研究を行った。その結果、仕事の遂行から得られる「有能性 (competence)」と「自律性 (autonomy)」が内発的動機づけの指標として設定した「仕事の楽しさ」を規定する主要な要因であることを明らかにした^{47) 48)}。以上、内発的動機づけと有能感の概念および関連研究について述べた。最後に内発的動機づけにおける仕事の有能感の概念が産業組織心理学ではどのように位置づけられているかについて述べたい。産業組織心理学の人材開発論では、従業員の資質の向上のメカニズムを描いた「自己啓発サイクル」がある。自己啓発に励めば、能力は向上する。能力が向上すれば当然仕事の成果が高まり、上司からは、有能であるとの信頼を得られ、給与や昇進にも反映される。職務満足感が高まり、より重要な仕事を与えられることになり、責任感も高まる。またより大きな自己実現を目指して自己啓発に励む。その結果、更に能力が向上して業績が上がるというスパイラル的サイクルが完成する (図2)。このようなサイクルが完成すると、外発的動機づけに加えて強い内発的動機づけが生じて自己啓発が継続されるといえる⁴⁹⁾。このサイクルは、巡回しているものであり、業務遂行における有能感を感じさせ、仕事への動機づけを高めると、さらに自己啓発に取り組むようになると考えられる。

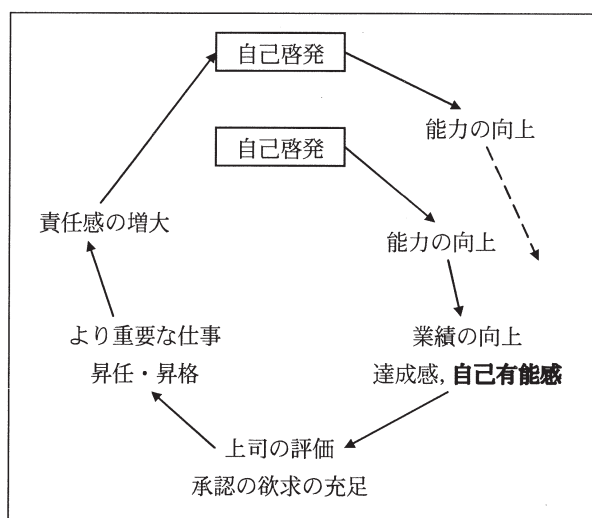


図2 自己啓発サイクル⁴⁹⁾

出典：川端大二：『人材開発論—知力人材開発の理論と方策』、学文社、東京、49 (2003)

IV. 介護職員の内発的動機づけにおける仕事の有能感に関する実証的研究の提案

これまで、介護職員の仕事の動機づけおよび職務満足に関する研究の現状と、内発的動機づけと有能感の概念および関連研究について述べてきた。介護職員の仕事の動機づけおよび職務満足に関する研究では、内発的動機づけにおける仕事の有能感という視点が含まれていなかったが、自分の能力に対する自信を高めることや仕事に対する内的報酬を得る必要性が示唆された。そこで、以下では、介護職員の仕事の動機づけ研究において、内発的動機づけにおける仕事の有能感を取り入れて実証的研究を行うことを提案する。まず、このような研究の意義は、以下のとおりである。

第1に、様々な介護ニーズに対応していくためには、専門性を備えた優秀な人材を確保し、育成していくことが課題であるため、いかに介護職員が積極的に業務の達成に取り組み、その際に能力を発揮することや、自分の資質向上のために努力するように意欲を高めていくかという研究の視点は重要であると考えられる。

第2に、Deciは、所与の活動との相互作用の結果として自分が有能であると知覚する場合、内発的動機づけは高められ、さらに最適の挑戦を追求する行動と、その挑戦を達成しようとする行動が継続されると述べた⁵⁰⁾。よって、介護職員の動機づけの研究において、仕事の有能感の視点を取り入れることにより、介護現場で図2のような自己啓発のサイクルが形成され、介護職員が能力開発や資質の向上のために努力しようとするエネルギーを高める効果が期待でき、また仕事を続ける意志にもつながると考えられる。

第3に、利用者本位のサービス提供を実現するためには直接介護にあたる介護職員の人材開発および管理が求められており、そのための効果的な支援策を探らなければならない²⁶⁾。介護職員が業務遂行において有能感を実感できるように、つまり、自分の能力に自信を持って積極的に業務の達成に取り組むように支援していくためには、介護職員の仕事の有能感に関連する要因が何かを明らかにし、その要因を考慮して効果的な支援方法を検討していく必要がある。

次に、具体的な研究の枠組みについての提案を行う。まず、この研究において、介護職員の仕事の有能感を促進すると、それにしたがって仕事の楽しさ、仕事のやりがい感などの肯定的な感情が伴われ、仕事への強い動機づけになるという研究の仮説を立てることが有効であると考えられる。また、有能感の概念が介護職員を対象として適応できるかということについては、山下らが産業

場面での適応検討を行ったため^{47) 48)}、それに関する先行研究と介護職員の仕事の動機づけおよび職務研究の枠組みを参考にし、対人援助であり、チームワークによって行われる介護職員の仕事の特徴を十分に踏まえれば、可能であると考えられる。例えば、Deci⁴⁵⁾の内発的動機づけにおける自己決定および有能さと類似な概念としてII-2で検討した仕事のコントロールに関する研究があげられる。つまり、自己決定は、決定権限に、有能さは、技能自由度に当たるような類似する概念であると考えられる。このような仕事のコントロールを扱った実証的研究としては、森本¹⁶⁾、岩月ら¹⁹⁾、宇良²⁰⁾、矢富⁵¹⁾の研究がある。これらの先行研究のデザインを参考に内発的動機づけにおける仕事の有能感の概念を十分に取り入れ、介護職員を対象とする実証的研究を試みるのが重要であると考えられる。また、介護職員の仕事の有能感を実際に捉えるためには、今まで述べた先行研究での知見を踏まえ、仕事の有能感の定義、下位概念の方向性を考える必要がある。介護職員の仕事の有能感を操作的に定義するためには、White^{39) 40)}、Harter⁴¹⁾⁻⁴³⁾、Deci^{45) 46)}の有能さの概念を基に、その下位概念については、Harterの内発的動機づけの「挑戦 (challenge)」、「知的好奇心 (curiosity)」、「独立達成 (mastery)」の3つの次元^{42) 43)}や、Elliotらの「目標達成の程度 (task-referential)」、「能力の向上の程度 (past-referential)」、「他者と比較した有能さの程度 (other-referential)」の3つの次元⁴⁴⁾、西田の「仕事の達成感」、「能力発揮に対する満足感」、「能力の成長感」という仕事の内的報酬の構成要素³⁰⁾を参考にすることが有効であると考えられる。以上のことから介護職員の仕事の有能感には、業務の遂行における仕事の目標の達成、仕事における能力の発揮や成長、新たな挑戦・より難しい課題への挑戦などの要素を含むものとして設定する必要があると考えられる。

最後に、介護職員の有能感に関連する要因を探る方法についての提案である。介護職員の仕事のコントロール研究を行った矢富は、仕事のコントロールを規定する要因として、介護ユニットの大きさ、施設の中心的指導者のリーダーシップ、お互いに支え合う集団の雰囲気を取り上げている⁵¹⁾。これらの結果は、表1で述べた介護職員の仕事の動機づけや職務満足に関する先行研究での要因を含め、今後、介護職員の仕事の有能感に関連要因を明らかにしていく上で、検討事項の土台になると考えられる。さらに、他の産業分野の研究における研究結果を参考にしながら、介護職員の仕事の有能感に関連する要因、内発的動機づけとの関連などを明らかにすることが重要であると考えられる。例えば、Harackiewicz

& Larson は、内発的動機づけ理論に基づいて実証的研究を行い、上司が提供する部下の業務遂行に対するフィードバックが部下の自己有能感 (self-perceived competence) を促進し、仕事の楽しさに影響を与えることを報告し⁵²⁾、Deci, Connel & Ryan は、上司が醸成する職場風土が部下の自律性を支持すれば、内発的動機づけと満足感が高まると報告している⁵³⁾。これらの先行研究は、介護職員の仕事の目標や方針を明確にしていくことや、職員同士の支え合う雰囲気、上司のリーダーシップなどを整えることによって個人の有能感を十分に促進させる可能性があることを示唆している。以上のように介護の現場で介護職員の仕事の有能感と動機づけに関する実証的研究を実施し、他の専門職とも競争力を持つ人材を育成し、質の高い介護サービスの確保ができるように支援方法を検討していくことが求められる。

V. おわりに

本稿では、高齢者に対する尊厳を持つ優秀な人材を育成し、専門性を発揮しながら、介護業務を行えるように介護職員の仕事の動機づけをどのように高めるのかについて検討を行う際に、内発的動機づけにおける仕事の有能感を取り入れた実証的な研究を行う必要性について論じた。そのために、仕事の動機づけや職務満足概念、介護職員を対象とする実証的な先行研究、内発的動機づけにおける仕事の有能感に関連する概念の整理を行った。介護職員の仕事の動機づけに焦点を当てた研究はまだ少なく、特に介護職員の能力の発揮や成長意欲に注目した研究は見当たらなかった。内発的動機づけは、仕事の遂行から得られる満足であり、強い動機づけになることが期待されるため、それを引き起こす仕事の有能感に着目した実証的な研究の可能性を検討し、これからの方向性について提案した。介護職員の仕事の有能感の実証的研究を行うためには、介護職員を対象とした既存の動機づけや職務満足研究の成果を十分に吟味し、職場の対人関係や職場環境との関連性を考慮することが最も重要であると考えられる。介護職員が実践現場で仕事の有能感を感じながら業務遂行ができるように仕事の有能感の規定要因や動機づけ、それに伴う職務満足のメカニズムを明らかにし、それに対する効果的な支援方法を検討していくことが求められる。

引用文献

- 1) 高齢者介護研究会：2015年高齢者介護—高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて—、高齢者介護研究会報告書 (2003) (<http://www.mhlw.go.jp/topics/k> aigo/kentou/15kourei/index.html)
- 2) 中井孝之：介護サービス従事者の研究体系のあり方について、地域ケアリング, 8 (1), 53-61 (2006)
- 3) 日本介護福祉士会倫理綱領：社団法人日本介護福祉士会 ホームページ (<http://www.jaccw.or.jp/about/rinri.html>)
- 4) 全国社会福祉協議会中央福祉人材センター：介護職員の質の向上に向けて、月刊福祉, 88 (13), 44 - 47 (2005)
- 5) 小林謙一：施設介護職の職場環境, 健康保険, 53 (6), 64 - 67 (1999)
- 6) 井手亘：仕事への動機づけ, 外島裕・田中堅一郎編：『産業・組織心理学エッセンシャルズ』, ナカニシヤ出版, 京都, 10 - 15 (2000)
- 7) 西田耕三：『ワークモチベーション—現状と課題—』, 白桃書房, 東京, 6 - 8 (1976)
- 8) Locke, E. A. : The Nature and Causes of Job Satisfaction, In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, 1300 (1976)
- 9) 西田耕三：前掲書 7), 199 - 202
- 10) 小野公一：『職務満足感と生活満足感』, 白桃書房, 東京, 59 - 64 (1993)
- 11) Smith, R. G. & Weston, R. J. : Studies of Moral Methodology and Criteria, Research Bulletin 51 - 129, USAF Air Training Command, Human Resources Research Center. (1951) 再引用 - 西田耕三：『ワークモチベーション研究—現状と課題—』, 白桃書房, 東京, 200 (1976)
- 12) 角山剛：仕事への動機づけ, 若林満・松原敏浩編『組織心理学』, 福村出版, 東京, 82 (1988)
- 13) 小野公一：前掲書 10), 27
- 14) 岸本麻里：老人福祉施設における介護職者の職業継続の意志に影響を与える要因の分析, 関西学院大学大学院社会学部紀要, 92, 103 - 14 (2002)
- 15) 鈴木聖子：ユニット型特別養護老人ホームにおけるケアスタッフの適応過程, 老年社会科学, 26 (4), 401 - 411 (2005)
- 16) 森本寛：高齢者施設介護職員の精神的健康に関する一考察—職務遂行形態を仕事の裁量度の視点から捉えて—, 川崎医療福祉学会誌, 13 (2), 263-269 (2003)
- 17) 東條光雅・前田大作：次元別仕事の満足度の要因分析, 社会老年学, 22, 3 - 14 (1985)
- 18) 冷水豊・浅野仁：全般的な仕事の満足感の構造と要因分析, 社会老年学, 22, 26 - 41 (1985)

- 19) 岩月宏泰・岩月順子：老人保健施設における介護職員のモラルに及ぼす職務特性の影響，保健の科学，43（2），163 - 168（2001）
- 20) 宇良千秋：老人ケアスタッフの仕事の魅力に対する介護信念と仕事のコントロールの影響，老年社会科学，20（2），143 - 151（1998）
- 21) 宗方比佐子：仕事への動機づけ，宗方比佐子・渡辺直登編：『キャリア発達の心理学』，川島書店，東京，81（2002）
- 22) 笠原幸子：介護福祉職の仕事の満足度に関する一考察，介護福祉学，8（1），36 - 42（2001）
- 23) Herzberg, F., Maunsner, B., Snyderman, B.B. : *The Motivation to Work*, John Wiley & Sons, New York (1959)
- 24) Herzberg, F. : *Work and the Nature of Man*, Thomas Y. Crowell Company, New York (1966) (=1968, 北野利信訳：『仕事の人間性』，東洋経済新報社)
- 25) 中野隆之・福渡靖：介護職員の職務満足と生活満足—高齢者保健・福祉施設を中心に—，日本保健福祉学会誌，6（2），7 - 19（2000）
- 26) 中野隆之・福渡靖：保健福祉施設における人的資源としての介護職員に関する研究，日本公衛誌，48（12），938 - 948（2001）
- 27) Lee Jung Won : 高齢者福祉施設スタッフのQWL測定尺度の開発，社会福祉学，44（1），56-66（2003）
- 28) Koeske, G., & Koeske, R. : Work Load and Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?, *Social Work*, 34, 244 - 247（1989）
- 29) Theorell, T. Personal Control at Work and Health: A Review of Epidemiological Studies in Sweden, Steptoe, A. and Apples, A. eds. *Stress, Personal Control and Health*, John Wiley and Wiley (1989) (= 1995, 矢富直美：職場でのパーソナル・コントロールと健康—スウェーデンにおける疫学的研究，律田彰監訳：『ストレス・健康とパーソナル・コントロール』二瓶社，51 - 67)
- 30) 西田耕三：『日本の経営と働きがい』，日本経済新聞社，東京，48（1978）
- 31) Halpern, G. : Relative Contributions of Motivator and Hygiene Factors to Overall Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 50（3），198-200（1966）
- 32) Burke, R. : Are Herzberg's Motivators and Hygiene Unidimensional?, *Journal of Applied Psychology*, 50（4），317 - 321（1966）
- 33) Ewen, R. B., Smith, P. C., Hulin, C. L. & Locke, E. A. : An Empirical Test of the Herzberg Two-Factor Theory, *Journal of Applied Psychology*, 50（6），544 - 550（1966）
- 34) Centers, R. & Bugental, E. D. : Intrinsic and Extrinsic Job Motivation among Different Segments of the Working Population, *Journal of Applied Psychology*, 50（3），193 - 197（1966）
- 35) 宗方比佐子：前掲書21），93
- 36) 黒石憲洋・村中泰子：内発的動機づけと課題パフォーマンスの関連について，教育研究，国際基督教大学，44，93 - 102（2002）
- 37) 長沼君主：自律性と関係性からみた内発的動機づけ研究，上淵寿編：『動機づけ研究の最前線』，北大路書房，京都，30，（2005）
- 38) 桜井茂男：内発的動機づけ，宮本美沙子編：『情緒と動機づけの発達』，金子書房，東京，89-133（1991）
- 39) White, R. W. : Motivation Reconsidered: The Concept of Competence, *Psychological Review*, 66, 297 - 333（1959）
- 40) White, R. W. : Competence and the Psychosexual Stages of Development, *Nebraska Symposium on Motivation*, University of Nebraska Press, Lincoln, 8, 97 - 141（1960）
- 41) Harter, S. : Effectance Motivation Reconsidered: Toward a Developmental Model, *Human Development*, 21, 34 - 64（1978）
- 42) Harter, S. : A New Self-report Scale of Intrinsic Versus Extrinsic Orientation in the Classroom: Motivation and Information Components, *Developmental Psychology*, 17（3），300-12（1981）
- 43) Harter, S. : The Perceived Competence Scale for Children, *Child Development*, 53, 87 - 97（1982）
- 44) Elliot, A.J., McGregor, H.A., & Thrash, T.M. : The Need for Competence, In E.L. Deci & R.M. Ryan (Eds.) *Handbook of Self-determination Research*, University of Rochester Press, New York, 361 - 387（2002）
- 45) Deci, E. L. : *Intrinsic Motivation*, Plenum Press (1975) (=1980, 安藤延男・石田梅男訳：『内発的動機づけ—実験社会心理学的アプローチ』，誠信書房，東京，60 - 70)
- 46) Deci, E.L. : *The Psychology of Self-Determination*, Lexington Books, New York (1980) (=1985, 石田梅男訳：『自己決定の心理学』，誠信書房，東京，57)

- 47) 山下京・八木隆一郎：仕事の楽しさに及ぼす有能性と自律性の効果について，人間科学：関西大学大学院，34，95 - 111 (1991)
- 48) 山下京：産業場面における認知的評価理論の有効性の検討，対人社会心理学研究，1，37 - 44 (2001)
- 49) 川端大二：『人材開発論－知力人材開発の理論と方策』，学文社，東京，48 - 49 (2003)
- 50) Deci, E.L.：前掲書46)，46－53
- 51) 矢富直美：介護ストレスと仕事のコントロール，労働の科学，51(6)，365 - 368 (1996)
- 52) Harackiewicz, J. M., & Larson, J. R.：Managing Motivation: The Impact of Supervisor Feedback on Subordinate Task Interest, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 547 - 556 (1986)
- 53) Deci, E.L., Connell, J.P., & Ryan, R.M.：Self-determination in a Work Organization, *Journal of Applied Psychology*, 74, 580 - 590 (1989)

介護職員の仕事の動機づけと職務満足に関する文献的考察 －内発的動機づけと仕事の有能感に焦点を当てた実証的研究の提案－

蘇 珍伊

要旨：介護サービスの質の向上のためには、介護職員の資質の向上が最も重要であり、専門性を備えた優秀な人材を確保し、育成していくことが課題である。そのためには、介護職員が十分に自分の能力を発揮しながら仕事ができるように支援すること、および能力開発への意欲と仕事への動機づけを高めていく必要がある。本稿は、内発的動機づけにおける仕事の有能感に関する実証的研究の必要性について、仕事の動機づけおよび職務満足の概念や実証的な先行研究の整理から、展望するものである。内発的動機づけは、仕事の遂行から得られる満足であるため、強い動機づけになることが期待される。そのため、それを引き起こす仕事の有能感に焦点を当てた実証的な研究を行うことにより、介護職員の仕事の有能感を促進し、仕事への動機づけを高め、質の高い介護サービスの確保ができるように支援方法を検討していくことが求められる。