

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—

福岡 隆康¹

(2012年9月28日受付, 2012年12月18日受理)

Effect of dual commitment on service quality: A quantitative analysis aimed at the
care worker at caring service facilities

Takayasu Fukuma¹

(Received: September 28, 2012, Accepted: December 18, 2012)

要 旨

本研究は、サービスの質に与える二重コミットメントの影響を明らかにすることを目的とした。調査は、介護サービス施設・事業所の介護職員263名を対象に、インターネットを用いて行った。分析の結果、サービスの質に対する二重コミットメントの影響に関しては、職業コミットメントが高いとき、組織コミットメントの強さは、サービスの質を高める方向に寄与しているが、職業コミットメントが低いとき、影響を与えていないことが明らかとなった。この結果から、職業コミットメントの得点が高いほど組織コミットメントがサービスの質に与える影響が大きくなり、組織コミットメントのサービスの質に対する効果が職業コミットメントによって調整されていることが示唆された。

キーワード：組織コミットメント、職業コミットメント、二重コミットメント、サービスの質

Abstract

This study aimed at clarifying the effect of the dual commitment on service quality. The investigation did the internet research for 263 care worker in the caring service facilities. It was clarified not to influence when the career commitment was low though strength of the organizational commitment had contributed in the direction where service quality was raised when the career commitment was high. It was suggested that the effect on service quality of the organizational commitment be adjusted as a result by the career commitment.

Key Words: organizational commitment, career commitment, dual commitment, service quality

I. 問題意識

わが国は高齢化社会の基準となる65歳以上の人口比が21%を超えており、既に超高齢社会である。2013年には4人に1人が、2035年には3人に1人が高齢者で占められると予測されている(内閣府, 2012)。このような急速な高齢化の進展と介護保

険制度の導入を契機に、介護サービスに対するニーズが量的に拡大してきている。たとえば、介護サービスの年間実受給者数¹⁾をみると、2011年4月から2012年3月に介護サービスを受給した者は約420万人であり、1年間では約18.5万人の増加となる(厚生労働省, 2012)。またこうした介

1 高知県立大学社会福祉学部社会福祉学科・講師・博士(マネジメント)
Department of Social Welfare, Faculty of Social Welfare, University of Kochi, Lecturer (Ph.D.)

護サービスに対するニーズの量的な拡大に加えて、介護予防や認知症への対応など、求められるサービスが多様化、高度化してきている。つまり、介護サービスに対するニーズは、今後さらに量的な拡大と質の高度化が予想されるのである。

このような中、介護サービスの主たる担い手である介護職員によって、利用者が必要とするサービスを提供できるかどうかは、東條・前田(1985)が指摘しているように、個人の意識や態度に依存するところが多い。利用者はサービスが提供されるその場でサービスを体験し、その内容について決定的な印象を抱き、個人的な評価をくだす。つまり、介護サービス全体についての満足や不満が、顧客接点におけるスタッフの対応次第で決定してしまう可能性がある。したがって、介護サービスを利用する場合、利用者にとっては、介護職員とのサービス・エンカウンター(service encounter)²⁾が他のエンカウンターに比べてとくに重視されるであろう。要するに、介護サービスは基本的に人が人に対して提供するサービスであることから、サービスを支える人材がサービスの質を左右する鍵となるのである。

一般に、ソーシャルワーカーや看護師といったヒューマン・サービス専門職は、従来の組織人的な労働者とは異なる特徴を持っているといわれている。これまで組織で働く専門職(professional)を対象とした研究に共通するポイントをまとめると次のようにいうことができる。1つ目は、専門職業と組織の間に不可避免的なコンフリクト(conflict)³⁾が存在するとされている点があげられる(Aranya and Ferris, 1984; Blau and Scott, 2003; Hall, 1968)。専門職の実践を技術過程、管理を経営過程としてとらえた場合、組織における技術過程と経営過程との関係は、矛盾のない調和的なものとしてではなく、むしろ両者の過程は矛盾し合うもの、対立し合うものとして把握されている(松井, 1967)。なぜなら、技術過程と経営過程は、プロフェッショナル⁴⁾の原理と官僚制の原理といった対立したイデオロギーにそれぞれ立

脚しているからである。プロフェッショナルの規律の源は、自己統制のもとで同僚集団による相互監視である。一方、官僚制の規律の源は、上位者の命令により遂行が統制される権限体系である。専門職業と組織のコンフリクトの要因は、ここに見出すことができる。

2つ目は、専門職業に強くコミットしている者は、組織の目標や価値よりも自らの職業に由来する価値や倫理を重んじるため、専門的な自己充足に関心を向けることになる点があげられる(Gouldner, 1957, 1958)。

3つ目は、上記に関連して組織が存続していくためには、経済的な価値観と非経済的な価値観のバランスをとらなければならない点があげられる。専門職は専門技術の向上や顧客中心のサービスを提供することを重視した非経済的価値観を持っているが、管理者は組織を存続させるためにコストを削減し、収益を上げるといった経済的価値観を担っているとされる(松尾, 2009)。

4つ目は、個人の目標や価値観が組織のそれと一致する場合、二重コミットメント(dual commitment)は併存可能であり(Blau and Boal, 1987; Flango and Brumbaugh, 1974; 岩田, 2001)、2つのコミットメントを併せ持つタイプの人材が高業績をもたらしている点があげられる(Ingram, Lee and Lucas, 1991)。

一般に、同時に2つの対象に対してコミットしている状態は、二重コミットメントと呼ばれる。したがって、本研究では、組織と職業の2つの対象へのコミットメントを二重コミットメントと呼ぶこととする。組織コミットメント⁵⁾とは、「特定の組織に対する個人の同一化と関与の程度(Mowday, Steers and Porter, 1979, p.226)」と定義される。一方、職業コミットメントとは、「個人の職業における同一化と関与の相対的な強さ(Morrow and Wirth, 1989, p.41)」と定義される。コミットメントを包括的な概念としてとらえた最も代表的な定義といわれている Meyer and Allen (1991) は、感情的、存続的、規範的の3

つの要素からコミットメントが構成されると主張している。感情的コミットメント (affective commitment)⁶⁾は、組織への愛着と組織目標や価値の内面化を含む組織への好意的な感情に基づいた関係である。存続的コミットメント (continuance commitment)は、組織を辞める際のコストの知覚に基づいた関係であり、規範的コミットメント (normative commitment)は、義務感や責任感に基づいた関係を表している。

情緒的コミットメント、存続的コミットメント、規範的コミットメント別にメタ分析⁷⁾を行った研究結果によると、情緒的コミットメントは、職務パフォーマンスと弱い正の関連を示し、存続的コミットメントは、職務パフォーマンスと弱い負の関連を示し、規範的コミットメントは、職務パフォーマンスと有意な関連を示さないことが確認されている (e.g., Cooper-Hamik and Viswesvaran, 2005; Meyer, Stanley, Herscovitch and Topolnysky, 2002)。これらの研究結果をふまえて、本研究では、コミットメントの3要素をすべて取り上げるのではなく、情緒的コミットメントのみを取り上げることにする。

ここで職務パフォーマンスとは、組織目標に関して従業員が統制可能な行動で、目標の達成度合いといった形で測定が可能なものを意味している (Campbell, 1999)。この定義には、「組織目標の達成度合い」と「従業員が統制可能な行動」という2つの成分が含まれている。第1の成分である「組織目標の達成度合い」という視点は、職務成果 (職務遂行によって生じた結果) を指しており、第2の成分である「従業員が統制可能な行動」の視点は、職務遂行 (職務の実行あるいは実施そのもの) を指している (関口, 2003)。サービスの質は、サービスの結果についての品質と、サービスを経験する過程での品質の2つから構成される (Heskett, Sasser and Schlesinger, 1997)。したがって、サービスの質は、職務成果と職務遂行の両方を含んだ概念である職務パフォーマンスに該当するといえるだろう。

組織で働く専門職は対立する2つの価値観の板ばさみになっていること、組織が存続していくためには経済的価値と非経済的価値のバランスをとる必要があること、そして二重コミットメントは併存可能であり、このようなタイプの人材が高い業績をあげていること、これらの点は介護サービス施設・事業所で働く介護職員にもあてはまるものだと考えられる。同時に、彼(彼女)らのコミットメントの対象は、従来の日本の企業組織で働く従業員とは大きく異なるものだともいえるだろう。なぜなら、介護職員は従業員としての役割だけでなく、専門職としての役割も持っており、また、介護福祉士会やホームヘルパー協議会といった同業者集団にも所属しているため、専門職としての役割の優先順位が高いと考えられるからである。

今後さらに高齢化が進展した社会では、多くの介護職員がこのような2つの価値観のバランスをうまくとり、活躍することが必要であると考えられる。では、介護サービス施設・事業所において良質なサービスを提供するためには、介護職員はどのような形でコミットメントを併存すればよいのか。本研究では、このような問題意識を掲げ、検討を行うこととする。

II 先行研究の検討

1 介護職員の特性

前述したように、介護職員は同業者集団に所属しているがゆえに、専門職特有の問題が生じる。それは、彼(彼女)らが組織に入る前に公式の教育や社会化を通じて専門職としての役割を身につけており、これが組織に入ってから新しく求められる従業員としての役割と対立を起こしやすいという問題である。早くからプロフェッショナルの役割コンフリクト (role conflict)⁸⁾に注目した Gouldner (1957, 1958) は、組織に雇用されているプロフェッショナルの場合、コスモポリタン (cosmopolitan) 志向⁹⁾が強いため、組織の中でコンフリクトを経験しやすい立場に置かれていると

指摘している。コスモポリタンの価値や規範を持っているがゆえに、介護職員が経験しやすい役割コンフリクトとしては、次の3つがあげられる。

1つ目は、自律性と調整 (coordination) との間のコンフリクトである。介護職員は高度の知識や技術を現場で活用するための自律性を高めようとしているものの、医師や弁護士といったプロフェッション (profession) ほどには確立していない。田尾 (1979a) によると、自律性にはこの他に、権限委譲に由来する自律性 (autonomy) がある。これは、仕事の計画を立てたり、方法を選択したり、手続を決める際に自らの意見を反映できる程度を意味している。組織は複雑に絡み合っている役割システムであることから (Kath and Kahn, 1978), 役割間の調整のためのマネジメントが必要不可欠となる。このような調整のために行われる統制が、彼 (彼女) らの自律性を制約する可能性は十分あり得るだろう。実際、介護職員は医師や弁護士のようなプロフェッションの場合のように自信を持って自律性を行使できるわけではない。しかし、ノンプロフェッションのように自律性をまったく前提にしないで成り立つ職業でもない。彼 (彼女) らは職業による規範と組織の管理原則との間に置かれ、自律性が曖昧であるといえるだろう。

2つ目は、個人と組織が重視する権威 (authority) におけるコンフリクトである。組織の重視する権威はあくまで階層に基づくものであり、その多くは管理者の権威である。一方、同業者集団の権威を重視する介護職員の場合、管理者の権威を認めたがらない。互いに重視する権威における相違は、両者のコンフリクトの原因となるであろう。

3つ目は、評価基準をめぐるコンフリクトである。介護職員は自らの持っている専門的知識や技術を活用して利用者に最高のサービスを提供し、組織から専門性の高さを認められたいと考える傾向が強いだろう。一方、組織が重視する評価基準はコストを削減し、収益を上げることなどである。

もちろん、良質なサービスを提供し、利用者の満足感を高めるという点は両者に共通している。しかしながら、評価基準におけるこのような相違は、彼 (彼女) らの役割コンフリクトの重要な要因の1つとなるだろう。

セミプロフェッション (semi-profession)¹⁰⁾は、組織あるいは利用者との関係のうえで立場の安定を得るために、職業人¹¹⁾というよりも組織人¹²⁾としての行動様式を多く残していることから、役割コンフリクトを経験することが少なくないとされる (田尾, 1995)。このことは、組織で働く介護職員のコミットメントの対象を考えるうえで重要なポイントになると考えられる。

2 先行要因の検討

サービスの質の先行要因として、サービス提供者の個人属性と職務態度 (job attitude)¹³⁾があげられる。個人属性としては、年齢 (中嶋・矢嶋・巖・岡田, 2003) や勤続年数 (福間, 2009) などがあり、これらが高いほど、サービスの質が向上すると報告されている。ただし、これらの傾向は明白に証明されておらず、西川 (2005) のように、職務経験年数との関連が見出されなかったという研究も存在している。このほか、個人属性に類するもので検討が加えられてきたものには、パーソナリティが存在する。増田・外島・藤野 (2003) は、対人援助職に関係するパーソナリティと、質の高い援助サービス行動との関連を検討しているが、自己客観視、情緒的共感性、認知的共感性、耐久力、対人不安、自己開示、自己肯定感、イラショナルビリーフ、情緒不安定は、いずれもサービスの質と強固な関係が確認されていない。

これら個人属性的な要因ではなく、サービス提供者の職務態度との関連を検討した研究も多数存在する。数多くあげられているのが、職務満足である。Mrayyan (2006) や Weisman and Nathanson (1985) などが、職務満足と患者満足度との関係が有意であることを明らかにした。また、組織コミットメントとの関連も検討されてきた。

Steffen, Nystrom and O'Connor (1996) は、看護師の組織コミットメントとサービスの質が有意な関係にあることを明らかにした。これらの検討は、わが国においても行われ、福間 (2012) や福間・原口 (2010) が、介護職員の組織コミットメントがサービスの質と関連があることを明らかにした。組織コミットメント以外では、プロフェッショナルコミットメント¹⁴⁾を分析に加えた研究も存在している。Teng, Dai, Shyu, Wong, Chu and Tsai (2009) は、看護師のプロフェッショナルコミットメントとサービスの質との間に有意な関連があることを明らかにした。

サービスの質が、これらの職務態度の影響を直接受けるとすれば、その内容を特定化することには一定の意義があると考えられる。これまでヒューマン・サービス専門職のコミットメントと職務パフォーマンスとの関連性については、いくつかの研究が行われてきた (e.g., Aryee and Tan, 1992; Mowday et al., 1979; Meyer, Allen and Smith, 1993; Steers, 1977)。しかし、これらの研究は、組織もしくは職業といった特定の対象へのコミットメントに焦点を当てており、二重コミットメントの視点が欠けている。とくに介護職員を対象に、同時にコミットメントの複数形態を用いてサービスの質との関係を明らかにした研究は少ない。そのため、サービスの質を向上させるコミットメントの対象や、その影響過程の詳細は明確にされていないという現状にある。

同時にコミットメントの複数形態を用いて多面的に把握することは、次のメリットがあるだろう。それは、コミットメントは複数の機能を持つ形態であると把握することによって、単一のコミットメントのみから捉えていたときよりも、議論の広がりや深まりが大きくなる点である。これは既存のモデルに新しい視点を提供することになり、概念としての説明力もより高まることが期待できる。そこで本研究では、サービスの質に与える二重コミットメントの影響を明らかにすることを目的とする。

Ⅲ 本研究の分析枠組み

1 ヒューマン・サービス専門職の組織コミットメントと職務パフォーマンス

ヒューマン・サービス専門職の組織コミットメントと職務パフォーマンスとの関連については、両変数の間に有意な関連を示した研究 (Cohen, 1998; Mowday et al., 1979; Steffen et al., 1996)、有意な関連は見出されなかったとする研究 (Steers, 1977)、評定者によって結果が異なることを示した研究 (Meyer et al., 1993) がある。たとえば、米国の病院に勤務する医療従事者を対象とした研究では、組織コミットメントの強さが上司評定による全体的パフォーマンスを高める方向に有意な説明力を示していない (Steers, 1977)。

一方、米国のナースিংホームに勤務する看護師の情緒的コミットメント¹⁵⁾と患者の家族が知覚するサービスの質との関連を実証した研究では、情緒的コミットメントとサービスの質との間に正の有意な関連が確認されている (Steffen et al., 1996)。また、職種を限定していない63の実証研究に関するメタ分析では、職務パフォーマンスと情緒的コミットメントの修正相関係数平均値は.22であり、2つの変数の間には正の関連があることが確認されている (Cooper-Hamik and Viswesvaran, 2005)。組織コミットメント理論では、個人は組織の目標と価値を内面化するため、組織に対して高い情緒的コミットメントを持っている人は、組織目標を達成するために一生懸命仕事をする傾向があるとされている (Allen and Grisaffe, 2001)。したがって、情緒的コミットメントが高い人ほど、組織の方針にしたがって職務に傾注する努力量が相対的に増加するので、サービスの質が高まることが予想される。そこで、次の仮説を設定する。

仮説1：サービスの質に組織コミットメントが正の影響を及ぼす。

2 ヒューマン・サービス専門職の職業コミットメントと職務パフォーマンス

ヒューマン・サービス専門職の職業コミットメントと職務パフォーマンスとの関連については、両変数の間に有意な関連を示した研究 (Cohen, 1998; Teng et al., 2009) と、有意な関連は見出されなかったとする研究 (Aryee and Tan, 1992; Meyer et al., 1993) がある。たとえば、Meyer et al. (1993) は、米国の病院に勤務する看護師を対象に、自己評定および上司評定による職務パフォーマンスと職業コミットメントとの関連を検討しているが、いずれも2つの変数の間に有意な関連は見出されていない。

一方、職種を限定していない5の実証研究に関するメタ分析では、上司評定の職務パフォーマンスと職業コミットメントとの修正相関係数平均値は.219であり (Lee, Carswell and Allen, 2000)、2つの変数の間に正の関連が確認されている。職業コミットメント理論では、自らの職業に強くコミットする人は、職業コミットメントが弱い人よりもパフォーマンスに高い規準を設定し、この規準を達成するために一生懸命仕事をする傾向があるとされている (Wallace, 1995)。したがって、職業コミットメントの高い人ほど、職務に投入する努力の絶対量が多くなり、サービスの質も高くなることが予想される。そこで、次の仮説を設定する。

仮説2：サービスの質に職業コミットメントが正の影響を及ぼす。

3 ヒューマン・サービス専門職の二重コミットメントと職務パフォーマンス

コミットメント研究において、組織コミットメントと職業コミットメントは独立した概念であり、併存し得るという報告がなされている (e.g., Cohen, 1999; Meyer and Allen, 1997; Morrow, 1983)。因子分析法を用いてコミットメント間の弁別妥当性を実証した研究では、組織コミットメ

ントと職業コミットメントは因子的に独立していることが確認されている (e.g., Blau, 1985; Brooke, Russel and Price, 1988; Morrow and Writh, 1989)。また、職種を限定していない実証研究のメタ分析では、2つの変数間の相関係数の符号はプラスであり、正の関連があることが確認されている (e.g., Lee et al., 2000; Mathieu and Zajac, 1990)。

次に、二重コミットメントと職務パフォーマンスとの関係については、組織と職業の両方により強くコミットした人は、組織と職業双方へのコミットメントが弱い人よりもよく働き、組織の全体的な有効性を向上させるとされている (Aranya and Ferris, 1984; Steers, 1977)。Glaser (1963) は、医学研究所の研究者を対象に、実証研究を行った結果、組織コミットメントと職業コミットメントが両方とも高い研究者グループの動機づけが最も高いことを明らかにしている。個人の成果は、能力 (ability) と意欲 (motivation) の積によって決まることから (Vroom, 1964)、個人の能力が一定であるとすれば、組織と職業双方に対して貢献意欲の高い人のサービスの質は高いことが予想される。そこで、次の仮説を設定する。

仮説3：サービスの質に組織と職業双方へのコミットメントが正の影響を及ぼす。

IV 方法

1 調査概要

調査方法はインターネット調査を用いた。調査実施に当たっては、勤務先の業種が「医療・福祉」とする者を約2万人保有する (2011年3月時点) X社に協力を依頼した。

同モニターより本調査の対象者の抽出および調査対象者に対する調査依頼については、介護職員約500名の回答を得ることを目途として、以下の手続きをとった。まず、X社に業種を社会福祉・介護事業として登録するモニター5,896名の中から、本研究が対象とする、老人福祉・介護事業に

従事し、現在の勤務先における職種が介護士、またはホームヘルパーである者を抽出するために、そのモニター全員に対して、これらの条件を満たすかどうかのスクリーニング調査を実施した。その結果、介護職員1,520名の調査対象者となる者からの回答が得られた。次に、本調査では、介護職員500名から回答が得られるようにX社が過去に行ってきた調査の返答率を勘案して、スクリーニング調査の回答者の中から、無作為抽出を行い、調査依頼メールを配信した（調査期間：2011年3月9日～3月10日）。

なお、組織および職業へのコミットメントという点から考えて、職位が施設長クラスの者や主任クラスの者、雇用形態が非正規である者は、正規の一般職員とは性質が異なることが予想されるため、今回の分析では、これらの職員を除いた介護職員263名のデータを分析に用いた。

表1は、回答者の個人属性を示している。性別は、男性154名（58.6%）、女性109名（41.4%）である。平均年齢は、39.64歳（SD＝8.75）である。平均勤続年数は、4.79年（SD＝3.90）、平均職務経験年数は、6.67年（SD＝5.27）である。介護福祉士資格は、有資格153人（58.2%）、

無資格110人（41.8%）である。

2 倫理的配慮

本調査の依頼の際、調査対象者に対して、筆者が実施する調査であること、研究の趣旨、調査結果は研究目的以外では使用しないこと、分析にあたっては個人が特定できるような集計等は行わないことなどをネット調査の画面を通じて説明した。そして、これらに同意した者が調査項目に進めるよう、コンピュータ画面の設定を行った。回答に対するこれらの条件設定から、本調査の回答者は、任意で回答した者であると判断した。

3 測定尺度

本研究では、以下の3種類の測定尺度を分析に用いた。評価はすべて「非常にあてはまる」－「全くあてはまらない」の7段階であり、尺度得点は、それぞれの尺度を構成する項目の単純合計を項目数で割った得点を分析に用いた。

①組織コミットメント

組織コミットメントの項目は、Organizational Commitment Questionnaire (Mowday et al., 1979) と Meyer et al. (1993) の感情的コミットメントの質問項目を参考に6項目（「他の組織に移る気はまったくない」「この組織の問題があたかも自分自身の問題であるかのように感じる」「今の組織に魅力を感じているので、長く留まりたい」「この組織の一員であることを誇りに思う」「この組織に必要ななら、どんな仕事でも引き受ける」「この組織のメンバーであることを強く意識している」）から構成した。 $\alpha = .879$ であった。

②職業コミットメント

Blau (1985, 1988) のキャリアコミットメント尺度8項目から7項目（「給料が下がっても、今の職種で仕事がしたい」「今の職種でキャリアを追求したい」「他の組織に移っても、今の職種に就きたい」「もし働かずにお金が得られても、この職種を続けるだろう」「この職種が好きなので、この先も続けたい」「私にとってこの職種は、

表1 回答者の基本属性
(単位：人)

性別	男性	154	(58.6%)
	女性	109	(41.4%)
年齢	20-24歳	7	(2.7%)
	25-29歳	28	(10.6%)
	30-34歳	39	(14.8%)
	35-39歳	67	(25.5%)
	40-44歳	42	(16.0%)
	45-49歳	46	(17.5%)
	50-54歳	16	(6.1%)
	55-59歳	16	(6.1%)
	60歳以上	2	(0.8%)
勤続年数	0-4年	149	(56.7%)
	5-9年	81	(30.8%)
	10-14年	27	(10.3%)
	15-19年	3	(1.1%)
	20年以上	2	(1.1%)
職務経験年数	0-4年	96	(36.5%)
	5-9年	100	(38.0%)
	10-14年	53	(20.2%)
	15-19年	8	(3.0%)
	20年以上	6	(2.3%)
介護福祉士資格	あり	153	(58.2%)
	なし	110	(41.8%)

N＝263

ライフワークとして理想的な仕事である」「今の職種に満足している」)を使用した。 $\alpha = .929$ であった。

③サービスの質

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1991) の SERVQUAL¹⁶⁾ 尺度22項目から16項目 (「何かするときに、利用者にいつまでにと約束したらそれを守った」「いつケアが行われるか利用者に正確に伝えた」「私のケアは利用者に信頼感を与えた」「利用者一人ひとりの要望に合わせて対応した」「利用者が問題を抱えているときに、誠実に対応した」「迅速にケアを行った」「利用者は私のケアに安心感を持っていたと思う」「利用者の個人的な要望をくみ取った」「最初からケアをきちんと行った」「いつも進んで利用者に力を貸そうとした」「利用者に対しどんなときでも礼儀正しく接した」「利用者が一番関心のあることを気にかけていた」「時間どおりにケアを行った」「忙しくても利用者の要望に迅速に対応した」「利用者の質問に答えることのできる十分な知識を持っていた」「利用者毎のさまざまなニーズを理解していた」)を使用した。それらを合計したものをサービスの質とした。 $\alpha = .947$ であった。

4 分析方法

まず、組織コミットメントと職業コミットメント間の独立性を確認するため、確認的因子分析を行った。次に、各変数間の相関分析を行った。そして最後に、コミットメントがサービスの質に与える影響を調べるため、重回帰分析を行った。なお、組織コミットメントと職業コミットメントは、

組織内での態度変数という共通点があるため、本研究においても、比較的強い正の相関が示された。したがって、組織コミットメントと職業コミットメントが、サービスの質に独自に及ぼす影響を明らかにするために、重回帰分析という分析手法を選択した。

V 結果

1 組織コミットメントと職業コミットメントの独立性

まず、組織コミットメントと職業コミットメント間の独立性を確認するために、2つのモデルを設定した。モデル1は、組織コミットメントと職業コミットメントは弁別できない1つの因子であると想定した1因子モデルである。モデル2は、組織コミットメントと職業コミットメントの2因子間に相関関係を想定した2因子斜交モデルである。これら2つのモデルについて、確認的因子分析による適合度の検討を行った(表2)。

その結果、カイ2乗検定では、いずれのモデルも統計上有意であり、モデルは棄却された。GFI, AGFIは2因子斜交モデルのほうが高く、GFIは受容の目安とされる.900を上回っていた。CFIも2因子斜交モデルのほうが高く、サンプル数の影響が少ないCFI指標によっても2因子斜交モデルの適合性が示された。また、RMSEAは2因子斜交モデルのほうが低く、当てはまりがよいとされる.050という基準には満たないものの、相対的に当てはまりのよいモデルであった。AICも2因子斜交モデルのほうが低く、適合的なモデルであると判断した。

表2 コミットメント2形態の確認的因子分析による各モデルの適合度

	自由度	カイ2乗値	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	AIC
モデル1	61	629.43 ***	.786	.680	.853	.145	689.430
モデル2	60	211.96 ***	.927	.889	.961	.075	273.960

*** $p < .001$, $N = 263$

モデル1 = 1因子, モデル2 = 2因子

GFI = Goodness of Fit Index, AGFI = Adjusted Goodness of Fit Index, CFI = Comparative Fit Index

RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation, AIC = Akaike Information Criterion

2 各変数間の相関係数

表3は、本研究で分析する変数に関する平均値、標準偏差、および相関係数を示している。介護職員は職業コミットメントが相対的に高く(3.99)、自らの職業に強い興味や愛着を持っていた。各変数間の関連については、組織コミットメントと職業コミットメントの間に正の有意な相関が確認された。また、組織コミットメントおよび職業コミットメントとサービスの質との間にいずれも正の有意な相関が認められた。

3 コミットメントとサービスの質との関連性

表4は、サービスの質を従属変数にした重回帰分析の結果を示している。はじめに、性別(ダミー)、年齢、勤続年数、職務経験年数、資格(ダミー)を統制変数として投入した(モデル1)。次に、組織コミットメントを投入し、組織コミットメントの影響を検討した(モデル2)。続いて、職業コミットメントを投入し、職業コミットメントの影響を検討した(モデル3)。そして最後に、2つのコミットメントの交互作用項を説明変数として加えたモデルを検討した(モデル4)。なお、多重共線性(multicollinearity)の問題を回避する

表3 各変数間の相関係数

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 性別	.41	.49	1							
2. 年齢	39.64	8.75	.012	1						
3. 勤続年数	4.79	3.90	.029	.017	1					
4. 職務経験年数	6.67	5.27	.179 **	.173 **	.641 **	1				
5. 資格	.42	.49	.006	.008	-.403 **	-.375 **	1			
6. OC	3.69	1.23	-.032	.098	.043	-.034	.062	1		
7. Occ	3.99	1.36	.053	.153 *	-.040	-.041	.036	.614 **	1	
8. SQ	5.05	.80	.063	.223 **	-.049	-.012	-.037	.299 **	.295 **	1

** $p < .01$, * $p < .05$, $N = 263$

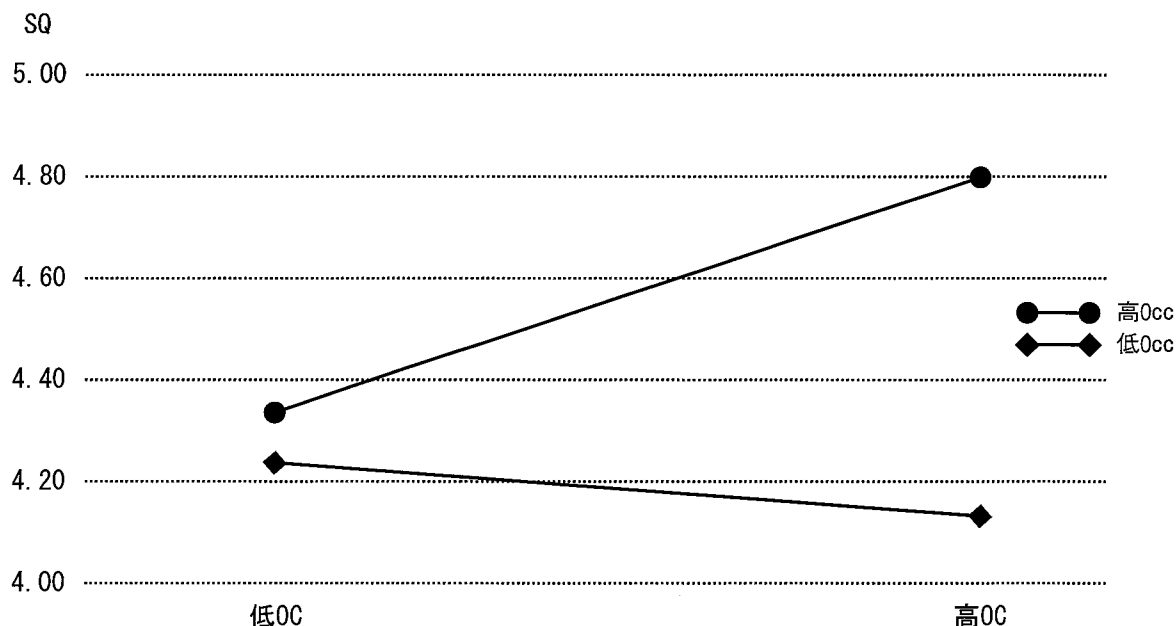
OC:組織コミットメント, Occ:職業コミットメント, SQ:サービスの質

表4 サービスの質を従属変数とした重回帰分析

	モデル1	モデル2	モデル3	モデル4
性別(0=男性, 1=女性)	.074	.073	.062	.068
年齢	.235 ***	.206 ***	.188 **	.196 **
勤続年数	-.044	-.075	-.065	-.052
職務経験年数	-.068	-.047	-.040	-.049
資格(0=有, 1=無)	-.082	-.100	-.094	-.086
OC		.247 ***	.147 *	.114
Occ			.179 *	.235 **
OC × Occ				.195 **
R^2	.063	.123	.144	.180
Adj- R^2	.045	.102	.121	.154
ΔR^2		.060	.021	.036
F値(1, 254)	3.469 **	5.983 ***	6.129 ***	6.951 ***
F for ΔR^2		17.447 ***	6.268 ***	11.016 **

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$, $N = 263$, VIF = 1.052~1.936

OC:組織コミットメント, Occ:職業コミットメント, OC × Occは交互作用項



OC : 組織コミットメント, 0cc : 職業コミットメント, SQ : サービスの質

図1 サービスの質に対する組織コミットメントと職業コミットメントの交互作用効果

ため、使用した変数は中心化した得点を分析に用いた。

モデル1では、年齢からサービスの質への影響が有意であった。モデル2では、サービスの質に対して、組織コミットメントが正の有意な影響を与えていることが明らかとなった。また、モデル1と比較した決定係数の増加が有意であった。モデル3では、サービスの質に対して、職業コミットメントが正の有意な影響を与えていることが明らかとなった。また、モデル2と比較した決定係数の増加が有意であった。モデル4では、サービスの質に対して、投入した交互作用項が有意となった。また、モデル3と比較した決定係数の増加が有意であった。この結果から、コミットメントのうちいずれか1つが高いことよりも、二重にコミットしているほうが、サービスの質を高めることが示されたといえる。

組織コミットメントと職業コミットメントの交互作用項が有意であることが確認されたため、Cohen and Cohen (1983) にしたがって、得られた回帰式で組織コミットメントと職業コミットメントに平均±1 SD の値を代入し、図1のグラフを

得た。これと関連して、職業コミットメントの高低 (±1 SD) における組織コミットメントのサービスの質に対する効果を調べるため、Aiken and West (1996) にしたがって、単純傾斜の有意性の検定 (simple slope analysis) を行った。その結果、職業コミットメントが低い場合、サービスの質に対する組織コミットメントの影響は認められなかったが ($\beta = -.058$, ns), 職業コミットメントが高い場合、組織コミットメントの影響が認められた ($\beta = .251$, $p < .01$)。この結果から、職業コミットメントの得点が高いほど組織コミットメントがサービスの質に与える影響が大きくなり、組織コミットメントのサービスの質に対する効果が職業コミットメントによって調整されているといえる。

組織コミットメントがサービスの質に与える影響は、サービスの質に組織コミットメントが正の影響を示した結果から、仮説1は支持されたといえる。同様に、職業コミットメントがサービスの質に与える影響は、サービスの質に職業コミットメントが正の影響を示した結果から、仮説2も支持された。組織と職業双方へのコミットメン

トの強さは、サービスの質を高める方向に有意な説明力を示していた。したがって、仮説3は支持された。

VI 考察と課題

サービスの質への影響に関する仮説は、3つとも支持されたといえる。本研究で明らかになったことと、今後の課題は、次のとおりである。

1 サービスの質への組織コミットメントの影響力

性別、年齢、勤続年数、職務経験年数、資格の影響を統制すると、組織コミットメントがサービスの質に正の有意な影響を与えることが明らかとなった。この結果は、Steffen et al. (1996)の研究結果と一致している。組織に対して好意的な感情を持っている人ほど、サービスの質が高いという結果が得られたといえる。

組織コミットメント理論では、個人は組織の目標と価値を内面化するため、組織に対して高い情緒的コミットメントを持っている人は、組織目標を達成するために一生懸命仕事をする傾向があるとされていた(Allen and Grisaffe, 2001)。本研究は、これを支持する結果が得られたといえる。

一般に、ある対象に心理的に同一化している状態とは、その対象から満足を得ることができると期待し、それを得るために努力することである。組織コミットメントが高いということは、組織に対して好意をもち、組織のために多くの努力を惜しまないということであり、組織がよりよい方向へ向かえば、自らもよりよくしようという行動をとることが期待できる。個人の職務パフォーマンスは努力に直接依存することから(Weiner and Vardi, 1980)、組織コミットメント→努力→サービスの質の関係を推論することができる。

2 サービスの質への職業コミットメントの影響力

個人属性と組織コミットメントの影響を統制す

ると、職業コミットメントがサービスの質に正の有意な影響を与えることが明らかとなった。この結果は、Teng et al. (2009)の研究結果と一致している。職業コミットメントは、専門職が相対的に強くコミットする対象であり、それ自体がサービスの質の向上に直接つながるものであるという結果が得られたことになる。これは、職務に専門性と一定の自律性を有する専門職としての介護職員の特徴を示すものといえるであろう。専門性へのコミットメントが高い人は、専門的な知識や技術に基づいて自律的に行動することが確認されている(田尾, 1979b)。したがって、専門性に高い価値を置く介護職員は、職務の専門性を高く認識し、実際に職務に役立つ行動を自発的にするので、結果としてサービスの質も高くなると考えられる。

3 サービスの質への二重コミットメントの影響力

職業コミットメントが高いとき、組織コミットメントの強さは、サービスの質を高める方向に寄与しているが、職業コミットメントが低いとき、影響を与えていないことが明らかとなった。組織と職業の両方により強くコミットした人は、組織と職業双方へのコミットメントが弱い人よりもよく働き、組織の全体的な有効性を向上させるとされていた(Aranya and Ferris, 1984; Steers, 1977)。本研究は、これを支持する結果が得られたといえる。個人の目標や価値観が組織のそれと一致する場合、二重コミットメントは併存可能であり(Blau and Boal, 1987; Flango and Brumbaugh, 1974; 岩田, 2001)、このようなタイプの人は、組織の目標を個人の目標と同一視するため、組織のために、あるいは自らの専門技術の向上のために努力する量が最も多くなる(蔡, 1997; 申, 2001)。

プロフェッショナルは、組織の目標や価値よりも自らの職業に由来する価値や倫理を重んじるため、専門的な自己充足に関心を向けることになる

(Gouldner, 1957, 1958)。それゆえ、専門技術に志向している者 (cosmopolitan) は、自らの能力を向上させてくれたり、能力を発揮する機会を与えてくれたりする限りに於いて組織にコミットすると考えられる。

介護職員は一定の専門性を持っているので、専門技術に志向する者にとらえることができる。その一方で、彼(彼女)らの専門的な知識や技術の向上は、外部の同業者集団というよりはむしろ所属組織による OJT (On the Job Training) や Off-JT (Off the Job Training) を通して行われる。彼(彼女)らは専門技能の向上というメリットを組織の中で得ることができるため、組織に志向する者 (local) ととらえることもできる。Flango and Brumbaugh (1974) によると、ローカル志向¹⁸⁾とコスモポリタン志向は独立した次元であり、組織と職業双方にコミットしているローカルなコスモポリタンが存在し得ると述べている。田尾 (1991) もローカル兼コスモポリタンという役割統合はあり得るとしている。

介護職員は一定の専門性を持っているがゆえに自らの職業に強くコミットすることが可能であったとしても、すべての人がその分、組織へのコミットメントが低くなるとは限らないだろう。岩田 (2001) は、組織コミットメントとキャリアコミットメント¹⁹⁾の両方が高い状態を二重コミットメントと表現し、内的報酬を喚起する仕事を組織が個人に与えることが、二重コミットメント成立の条件であると述べている。個人の目標に合った仕事を組織が与えていれば、職業と組織の双方にコミットすることも十分に想定できるであろう。

個人と組織の関係が理想の状態とは、プロフェッショナルの目的と組織の目的が同一であり、その結果、プロフェッショナルが十分自律的で、同時に組織の目的を達成することである (Hall, 1968)。したがって、介護サービス施設・事業所で働く介護職員においては、個人の目標や価値観が組織のそれと一致していることが、質の高いサービスの提供につながっていると考えられ

る。

4 本研究の含意

以上のことから、本研究の含意を整理すると次のようにいうことができる。まず、理論的な観点からいえば、サービスの質は、単一のコミットメントよりも複数コミットメントの機能としてよりよく説明できるという点である。次に、実践的な観点からいえば、介護職員のサービスの質を向上させるためには、高い職業コミットメントを維持した上で、組織コミットメントを高める施策が重要であるという点である。

これまでの研究では、組織コミットメントと職業コミットメントに共通する規定要因として、役割曖昧性 (role ambiguity)¹⁷⁾や役割コンフリクトの存在が確認されている (e.g., Lee et al., 2000; Mathieu and Zajac, 1990)。したがって、管理者側は、これらの役割ストレスを減らすように努めなければならない。そのためには、個々の職員の果たすべき役割や仕事の手順・手続きを明確にしたり、責任の所在や範囲がわかるようにしたり、達成すべき目標を明確にする必要がある。また、役割曖昧性や役割コンフリクトがあっても、上司や同僚の支持があれば働きやすくなることが指摘されている (蘇・岡田・白澤, 2007; 田尾・久保, 1996)。したがって、上司は部下に対して、専門的な知識や技術など有益な情報を伝えて助けるような支持だけでなく、部下の意見に賛成したり、仕事ぶりを認めたりするなど、その人の考えや行為を評価するような支持を与えることが有効であろう。

5 今後の研究課題

最後に、本研究の限界と今後の課題について述べておきたい。第1に、サービスの質が自己評定によるという点である。客観的な測定ができない場合、サービスの質を評価するのに適切な手法は、顧客の知覚品質を測定することであるという指摘がある (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988)。

したがって、今後の研究では、サービス利用者の視点からサービスの質をとらえ、サービス提供者の職務態度であるコミットメントが、利用者の知覚するサービスの質に与える影響を確認する必要があるだろう。

第2に、二重コミットメントが成立する条件の検討である。個人—環境適合理論および仕事適合理論では、個人と労働環境とが一致する状態で最も高い成果につながるものが仮定されている (Chatman, 1989)。たとえば、個人—組織適合 (P-O fit) と職務態度との関係については、個人の目標や価値観が組織のそれと適合していると感じたとき、職員の組織コミットメントが高まり、組織目標の達成に貢献しようとする意欲が高まることが考えられる。また、個人—職務適合 (P-J fit) と職務態度との関係では、与えられた仕事が個人的成長につながると知覚したとき、職員の職業コミットメントが高まり、仕事に対する意欲が高まると考えられる。したがって、今後は、P-O fit や P-J fit をモデルに取り入れた分析を行う必要があるだろう。

第3に、組織的要因を考慮した研究も必要であろう。配置・評価・処遇等の適切性や納得性が、組織に対する積極的な貢献意欲をもたらすという指摘がある (竹内・竹内・外島, 2004)。特に、組織コミットメントとの関連において、このような組織的要因を考慮した研究が必要であろう。

第4に、介護職員はさまざまな介護サービス施設・事業所において活躍している。したがって、業種や事業所規模といった統制変数を分析に組み込むことで、結論をより緻密化することも必要であるだろう。

付 記

本研究は、JSPS 科研費 22730449 の助成を受けたものである。

注

- 1) 年間実受給者数とは、ある年の4月サービス提供分から翌年の3月サービス提供分の介護予防サービスまたは介護サービス受給者について名寄せを行ったものである (厚生労働省, 2012)。
- 2) サービス・エンカウンター (service encounter) とは、「顧客が企業の提供する具体的なサービスに直接に接する場面のこと (近藤, 1999, p.93)」を指す。
- 3) コンフリクト (conflict) とは、2つ以上の要素が潜在的にあるいは、公然と対立し争うような関係にあることを指す (田尾, 1991)。
- 4) プロフェッショナル (professional) とは、プロフェッションのメンバーのことである。プロフェッション (profession) とは、高度の専門知識や技術を持ち、自律的な活動が可能で、職務の重要性を認識している人が従事する特別な職業を指す (Blau, 1999)。
- 5) 本研究では、組織コミットメントを組織に対する好意的な感情を表すもの (情緒的コミットメント) として使用している。
- 6) 本研究では、感情的コミットメントと情緒的コミットメントは、同義のものとして扱っている。
- 7) メタ分析 (meta-analysis) とは、複数の実証研究間のサンプリング誤差や測定誤差の分散を修正して、「真の」分散を導く統計分析手法である (Brown, 1996)。
- 8) 役割コンフリクト (role conflict) とは、「ある人から期待された役割が、他の人の期待と食い違ったり、自分にはできそうにもない場合に生じる役割ストレスの一種 (田尾, 1991, p.244)」のことを指す。
- 9) コスモポリタン (cosmopolitan) 志向の人は、自分が持つ専門的な能力や技術を発揮することに価値を置いているため、組織の中にある価値観や目標よりも同業者集団の価値観や目標の共有を求め、組織の外に準拠集団

- (reference group) を得る傾向がある。
- 10) セミプロフェッション (semi-profession) とは、準専門職のことであり、プロフェッションとしての要件を十分備えていないが、専門的な知識や技術によって成り立つ職業である (田尾, 1995)。セミプロフェッションには、看護師やソーシャルワーカーなどが該当するとされる (Wilensky, 1964)。
 - 11) 職業人 (occupational man) とは、「自らの職業において、卓越した技能を獲得し、それを発揮することを重視する人のことを指す (田尾, 1991)。
 - 12) 組織人 (organizational man) とは、組織のメンバーとして、目標の達成に尽力することを生きがいとする人のことを指す (田尾, 1991)。
 - 13) 態度とは、「認知、感情、行動という3つの要素から構成される精神的構え (Stratton and Hayer, 1993, p.181)」のことである。このような態度は、仕事の場においても当然生起するものであり、それを一般に職務態度 (job attitude) と呼んでいる (小野, 2011)。職務態度としては、組織コミットメント (organizational commitment)、職務関与 (job involvement)、職務満足 (job satisfaction) の3つの変数を取り上げることが多い。このような個人の職務態度を表す変数を、職務パフォーマンスの先行要因として取り上げることが、これまでに数多くの実証研究で行われている方法である。
 - 14) プロフェッショナルコミットメント (professional commitment) は、①自分を職種や職業と同一視する程度、②職種や職業の発展のために積極的に努力しようとする意思の程度、③現在の職種や職業に留まりたいという願望の程度、の3つの側面から把握され、概念の操作化が行われている。プロフェッショナルコミットメントを測定している代表的な尺度としては、プロフェッショナルコミットメント (Aranya and Ferris, 1984)、キャリアコミットメント (Blau, 1985, 1988)、キャリアサリアンス (Morrow and McElroy, 1986) などがある。それぞれの名称は異なっているものの、ほとんどの尺度が職業や職種への思い入れの強さを測定しようとしている点において一致している。本研究では、キャリアコミットメント、職業コミットメント、プロフェッショナルコミットメントは同義のものとして扱っている。
 - 15) 情緒的コミットメントとは、組織コミットメントを構成する要素のうち、情緒的要素のことを指す。
 - 16) SERVQUAL とは、Service Quality を省略したものである。これは、1988年に Parasuraman, Zeithaml and Berry によって開発されたサービス品質の測定尺度であり、1991年に一部修正されている。SERVQUAL 尺度は、信頼性 (reliability)、反応性 (responsiveness)、確信性 (assurance)、共感性 (empathy)、有形性 (tangible) の5つの次元から構成されることが主張されている。この尺度を用いた理由は、SERVQUAL は、現在、唯一の体系的なサービス品質の測定方法であるからである。当初この尺度は、サービス・マーケティング分野のサービス業を対象に広く用いられていたが、現在では、医療や福祉といったヒューマン・サービス分野にも適用されている (e.g., 福間, 2011; 福間・原口, 2010; 中村, 2007; 山本, 1999) これまで、医療や福祉分野では、研究ごとに使用する尺度が異なっていたため、それぞれの研究結果を統合して解釈することが難しい状態であった。そこで本研究では、既存研究で尺度の信頼性と妥当性が検証されており、また先行研究との結果の比較が可能であることから、SERVQUAL 尺度を使用することが適当であると判断した。本研究では、サービスの質を構成する16項目を選定するに当たり、職務態度との関連が想定されにくい有形性 (4項目) と、

介護サービスの質には存在しない2項目を除外した。Parasuraman et al. (1988, 1991)では、SERVQUALを構成する項目を合計した尺度を総合的サービスの質として使用していることから、これに基づき、16項目を合計した尺度をサービスの質とした。

- 17) 役割曖昧性 (role ambiguity) とは、「何が期待されているのか、どのようにすればよいのかが明らかでない場合に生じる役割ストレスの一種 (田尾, 1991, p.244)」のことを指す。
- 18) ローカル (local) 志向の人は、組織の一員であることに強くコミットし、組織に対する高い忠誠心を持っている。このようなタイプの人は、ものごとを判断したり、困ったりしたときは、組織の価値観や基準に基づいて行動する。
- 19) キャリアコミットメント (career commitment) とは、自身の職業に対する態度のことを指す (Blau, 1985)。Blau (1988) による定義の意味から、careerを職業とするのが適当であるとされている (鷺見, 2006)。

引用文献

- Aiken, L.S. and West, S.G. (1996) *Multiple regression: Testing and Interpreting Interactions*, Sage Publications.
- Allen, N.J. and Grisaffe, D.B. (2001) Employee Commitment to the Organization and Customer Reactions: Mapping the Linkages, *Human Resource Management Review*, 11, pp.209-236.
- Aranya, N. and Ferris, K.R. (1984) A Reexamination of Accountants' Organizational Profession Conflict, *The Accounting Review*, 59 (1), pp.1-15.
- Aryee, S. and Tan, K. (1992) Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40 (3), pp.288-305.
- Blau, G.J. (1985) The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58, pp.277-288.
- Blau, G.J. (1988) Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 32(3), pp.284-297.
- Blau, G.J. (1999) Early-Career Job Factors Influencing the Professional Commitment of Medical Technologists, *Academy of Management Journal*, 42(6), pp.687-695.
- Blau, G.J. and Boal, K.B. (1987) Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism, *Academy of Management Review*, 12(2), pp.288-300.
- Blau, P. M. and Scott, W. R. (2003) *Formal organizations: Comparative Approach Twenty-Third ed.*, Stanford University Press.
- Brooke, P.P., Jr., Russell, D.W. and Price, J.L. (1988) Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment, *Journal of Applied Psychology*, 73(2), pp.139-145.
- Brown, S.P. (1996) A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement, *Psychological Bulletin*, 120(2), pp.235-255.
- Campbell, J. P. (1999) *The Definition and Measurement of Performance in the New Age. In Ilgen, D.R. and Pulakos, E.D. (eds.), The Changing Nature of Performance: Implications for Staffing, Motivation, and Development*, pp.399-429, Jossey-Bass.
- Chatman, J. A. (1989) Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit, *Academy of Management Review*, 14(3), pp.333-349.
- 蔡仁錫 (1997) 「プロフェッショナルの研究成果の決定要因—大学の研究者と企業の R&D 研究者を対象とした実証」『産業・組織心理学研究』10(2), pp.131-143.

- Cohen, A. (1998) An Examination of the Relationship between Work Commitment and Work Outcomes among Hospital Nurses, *Journal of Management*, 14(1-2), pp.1-17.
- Cohen, A. (1999) Relationships among Five Forms of Commitment: An Empirical Assessment, *Journal of Organizational Behavior*, 20(3), pp.285-308.
- Cohen, J. and Cohen, P. (1983) *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences 2nd ed.*, Lawrence Erlbaum Associates.
- Cooper-Hakim, A. and Viswesvaran, C. (2005) The Construct of Work Commitment: Testing an Integrative Framework, *Psychological Bulletin*, 131(2), pp.241-259.
- Flango, V.E. and Brumbaugh, R.B. (1974) The Dimensionality of the Cosmopolitan-Local Construct, *Administrative Science Quarterly*, 19, pp.198-210.
- 福岡隆康(2009)「福祉サービスの質の構造と評価に関する比較研究—高齢者デイサービスセンターにおけるサービスの送り手とサービスの受け手の視点の比較」『聖隷社会福祉研究』2, pp.39-55.
- 福岡隆康(2011)「介護従事者の二重コミットメントとサービスの質の関係—高齢者デイサービスセンターにおける人材タイプ別の比較」『ソーシャルワーク学会誌』21, pp.55-68.
- 福岡隆康(2012)「サービスの質の規定要因としての職務関与と組織コミットメント—高齢者デイサービスセンターのケアワーカーを対象とした定量的分析」『広島大学マネジメント研究』13, pp.109-124.
- 福岡隆康・原口恭彦(2010)「高齢者デイサービスセンターの看護職員と介護職員の態度比較—職務関与および組織コミットメントとサービスの質との関連」『広島マネジメントレビュー』5, pp.1-18.
- Glaser, B. G. (1963) The Local-Cosmopolitan Scientist, *The American Journal of Sociology*, 69, pp.249-259.
- Gouldner, A. W. (1957) Cosmopolitans and Locals: Toward an Analysis of Latent Social Roles—I, *Administrative Science Quarterly*, 2, pp.281-306.
- Gouldner, A. W. (1958) Cosmopolitans and Locals: Toward an Analysis of Latent Social Roles—II, *Administrative Science Quarterly*, 2, pp.444-480.
- Hall, R. H. (1968) Professionalization and Bureaucratization, *American Sociological Review*, 33(1), pp.92-104.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., Jr. and Schlesinger, L. A. (1997) *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*, The Free Press (島田陽介訳『カスタマー・ロイヤルティの経営—企業利益を高めるCS戦略』日本経済新聞社, 1998年).
- Ingram, T.N., Lee, K.S. and Lucas, G.H., Jr. (1991) Commitment and Involvement: Assessing a Salesforce Typology, *Journal of The Academy of Marketing Science*, 19(3), pp.187-197.
- 岩田一哲(2001)「二重コミットメント—組織コミットメントとキャリアコミットメントの関係から」『経済科学』49(3), pp.45-58.
- Katz, D. and Kahn, R.L. (1978) *The Social Psychology of Organizations, 2nd ed.*, John Wiley and Sons.
- 近藤隆雄(1999)『サービス・マーケティング—サービス商品の開発と顧客価値の創造』生産性出版.
- 厚生労働省(2012)『平成23年度 介護給付費実態調査の概況』厚生労働省大臣官房統計情報部 人口動態・保健社会統計課社会統計室.
- Lee, K., Carswell, J. J. and Allen, N. J. (2000) A

- Meta-Analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person- and Work-Related Variables, *Journal of Applied Psychology*, 85(5), pp.799-811.
- 増田真也・外島裕・藤野信行(2003)「施設介護職者のパーソナリティ, バーンアウトと業務評価との関係」『産業・組織心理学研究』17(1), pp.3-14.
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. (1990) A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*, 108 (2), pp.171-194.
- 松井二郎(1967)「社会福祉施設の組織分析—特に官僚制と専門職業の闘争の分析」『北星論集』4, pp.29-52.
- 松尾睦(2009)『学習する病院組織—患者志向の構造化とリーダーシップ』同文館.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991) A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1), pp.61-89.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997) *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Applications*, Sage Publications.
- Meyer, J. P., Allen, N.J. and Smith, C. A. (1993) Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78(4), pp.538-551.
- Meyer, J.P, Stanley, D.J, Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002) Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), pp.20-52.
- Morrow, P. C. (1983) Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment, *Academy of Management Review*, 8 (3), pp.486-500.
- Morrow, P.C. and McElroy, J.C.(1986)On Assessing Measures of Work Commitment, *Journal of Occupational Behavior*, 7, pp.139-145.
- Morrow, P. C. and Wirth, R. E. (1989) Work Commitment among Salaried Professionals, *Journal of Vocational Behavior*, 34(1), pp.40-56.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter, L. W. (1979) The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp.224-247.
- Mrayyan, M. T. (2006) Jordanian Nurses' Job Satisfaction, Patients' Satisfaction and Quality of Nursing Care, *International Nursing Review*, 53, pp.224-230.
- 内閣府(2012)『平成24年版 高齢社会白書』内閣府.
- 中嶋和夫・矢嶋裕樹・巖基郁・岡田節子(2003)「高齢者施設における日常生活援助サービスの質の評価」『厚生指標』50(1), pp.35-42.
- 中村陽人(2007)「サービス品質の測定尺度に関する実証研究—SERVQUALの再検討」『横浜国際社会科学研究所』11(6), pp.631-646.
- 西川真規子(2005)「在宅介護サービスの質とその規定要因に関する実証分析—介護職の技能と利用者との関係に注目して」『経営志林』41(4), pp.57-69.
- 小野公一(2011)『働く人々の well-being と人的資源管理』白桃書房.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A.(1991)Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), pp.420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.(1988)SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), pp.12-37.
- 関口倫紀(2003)「職務パフォーマンス研究の展開

- ーわが国への適用可能性」『日本労働研究雑誌』45(6), pp.55-66.
- 申美花(2001)「ホワイトカラーの二重コミットメントが業績と転職意志に及ぼす影響」『経営行動科学』14(3), pp.143-152.
- 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ー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(4), pp.124-135.
- Steers, R. M. (1977) Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22(1), pp.46-56.
- Steffen, T.M., Nystrom, P.C. and O'Connor, S.J.(1996)Satisfaction with Nursing Homes, *Journal of Health Care Marketing*, 16(3), pp.34-38.
- Stratton, P. and Hayer, N. (1993) *A Student's Dictionary of Psychology*, 2nd, Edward Arnold (依田明・福田幸男訳『人間理解のための心理学辞典』ブレーン出版, 1996年).
- 鷺見克典(2006)『ワーク・コミットメントとストレスに関する研究』風間書房.
- 竹内規彦・竹内倫和・外島裕(2004)「医療・介護関連施設のHRM 施策,組織風土,及び職員のワークコミットメントに関する研究ー職員に対する態度調査データの実証分析」『愛知学院大学論叢経営学研究』14(1), pp.51-78.
- 田尾雅夫(1979a)「自律性の測定ー看護婦の場合」『応用心理学研究』2, pp.1-10.
- 田尾雅夫(1979b)「ローカル・コスモポリタンの概念的枠組による看護婦の職業的社会化について」『京都府立大学学術報告人文』31, pp.19-35.
- 田尾雅夫(1991)『組織の心理学(新版)』有斐閣.
- 田尾雅夫(1995)『ヒューマン・サービスの組織ー医療・保健・福祉における経営管理』法律文化社.
- 田尾雅夫・久保真人(1996)『バーンアウトの理論と実際ー心理学的アプローチ』誠信書房.
- Teng, C. I., Dai, Y. T., Shyu, Y.I., Wong, M. K., Chu, T. L. and Tsai, Y. H. (2009) Professional Commitment, Patient Safety, and Patient-Perceived Care Quality, *Journal of Nursing Scholarship*, 41(3), pp.301-309.
- 東條光雅・前田大作(1985)「次元別仕事満足度の要因分析」『社会老年学』22, pp.3-14.
- Vroom, V. H. (1964) *Work and Motivation*, John-Wiley (坂下昭宣・榊原清則・小松陽一・城戸康彰訳『仕事とモチベーション』千倉書房, 1982年).
- Wallace, J. E. (1995) Organizational and Professional Commitment in Professional and Non-professional Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 40, pp.228-255.
- Weisman, C.S. and Nathanson, C. A. (1985) Professional Satisfaction and Client Outcomes: A Comparative Organizational Analysis, *Medical Care*, 23(10), pp.1179-1192.
- Wiener, Y. and Vardi, Y.(1980)Relationships between Job, Organization, and Career Commitments and Work Outcomes: An Integrative Approach, *Organizational Behavior and Human Performance*, 26(1), pp.81-96.
- Wilensky, H.L.(1964)The Professionalization of Everyone?, *The American Journal of Sociology*, 70(2), pp.137-158.
- 山本昭二(2010)『サービス・クオリティーサービス品質の評価過程(新装版)』千倉書房.