

## 職務コミットメントと組織コミットメントによる類型と職務満足およびサービスの質 —介護職と看護職を対象とした定量的分析—

○ 高知県立大学 福岡 隆康 (006284)

キーワード：職務コミットメント，組織コミットメント，職務満足

### 1. 研究目的

職務コミットメントと組織コミットメントを利用した職員の類型については、一般に優等生が組織における活動結果が最も良く、無関心が最も悪いとされている (Blau ら 1987; 1989; Ingram ら 1991)。しかし、この類型化の検討は十分ではなく、また職務満足やサービスの質との関連は、ほとんど検討されていない。そこで本研究では、コミットメントの2形態である職務コミットメントと組織コミットメントによる職員の類型と、職務満足およびサービスの質との関連性を明らかにすることを目的とした。

### 2. 研究の視点および方法

組織コミットメント，職務コミットメント，職務満足，およびサービスの質測定尺度を用いて，福祉施設の介護職員 500 名と病院の看護職員 689 名を対象にインターネット調査を行った。

まず，介護職と看護職の2群別に，尺度毎の因子分析を行った。次に，尺度毎に平均値の差の検定を行った。続いて，職務コミットメントと組織コミットメントによる4類型間（優等生，仕事人，組織人，無関心）における個人属性（年齢，勤続年数，職務年数）の相違を分散分析と多重比較によって分析した。そして最後に，職務満足，サービスの質における4類型間の相違について，分散分析と多重比較を行った。

### 3. 倫理的配慮

倫理的配慮としては，インターネット調査会社のモニターに対して，ウェブ上で調査の目的，成果公表の仕方などを説明し，同意の得られたモニターから上記の会社を経由して回答を回収した。なお，調査への参加はウェブ上での回答をもって同意を得たものとした。

### 4. 研究結果

職務コミットメントと組織コミットメントによる4類型化に関する結果は，仮説を支持するものであった。すなわち，介護職と看護職双方における職務満足の「昇進・昇給・キャリア」，「達成と成長」については，優等生，仕事人，組織人，無関心の順に高い値を示した。また，介護職と看護職におけるサービスの質でも，優等生が無関心より有意に高いことを認めることができた。このように，Blau ら (1987) の提出した概念モデルや米国に

における研究結果とほぼ一致して、介護職と看護職共に、優等生は無関心よりも良好な状態を生み出すことが確認された。一方、職務満足「利用者との関係と評価・給与」について確認された組織人が仕事人よりも良好である点に関しては、Blau ら (1987) をはじめとする予測とは異なる結果であった。

4 類型間に確認された個人属性の相違から、看護職の場合、優等生は年齢、勤続年数、職務年数が比較的高い傾向があり、無関心は逆に年齢、勤続年数、職務年数がより低い傾向が認められた。年齢がより高く、勤務期間も長い者ほど、自分の担当職務や所属組織に同一化しやすくなる可能性を示唆した結果であった。

## 5. 考察

以下では、ヒューマン・サービス専門職における4類型の人的資源管理への適用について考えてみたい。まず、優等生は文字どおり理想的な職員であり、問題は少ないと考えられる。反対に、無関心のタイプは、組織にとって不都合な職員であり、問題も多いと考えられる。しかし、職務が自律的でチャレンジングであるといった職務内容を充実させる方向に変えることによって、職務コミットメントと組織コミットメントの向上がみられる可能性もあり (Hackman ら 1971; Siegel ら 1973)、本人の希望や適性に留意しつつ、職務充実を積極的に図ることが有効であろう。仕事人の場合、個人的な仕事に関連することへの関心は強く、努力も費やすが、組織への関心や組織を維持する努力は自発的に期待できない。したがって、このタイプの人材は、集団維持機能の発揮が期待されるリーダーには向いていない (Blau ら 1987)。継続して専門分野の教育を受けたり、自己啓発したりできる機会を与えることや、管理職の昇進経路と専門職の昇進経路が複線型になった制度を設けることが有効であろう。組織人は、ヒューマン・サービス組織にあって比較的相応しくない職員である。このタイプの人材は、組織の方針や規範をよく受け入れるので、組織がめざす目標を達成したらボーナスを支給するなどの短期的な報酬や、直属の上司が部下の成果を認めるといった承認の仕方が有効であるだろう。

管理者側は、職員の職務コミットメントと組織コミットメントを把握しながら、優等生に近づける方策を立てる必要がある。ヒューマン・サービス組織の専門職においては、組織コミットメントの高い組織人よりも職務コミットメントの高い仕事の方が、組織におけるより相応しい活動結果をもたらす可能性が示されたことから、組織コミットメントの向上に有効であるとされる組織に対する信頼感 (Steers 1977) はもとより、職務コミットメントを高める方策を積極的に実施する必要がある。たとえば、課題の明確性や課題の重要性を高めることは、仕事の有意味感という心理状態を喚起することになる。また、組織が公平感の高い人事考課を実行していく方法も有効である (義村 1994)。こうした方策は個人の職務満足を高める上でも効果があると考えられる。

\*本研究は、科学研究費補助金若手研究 B (22730449) の助成を受けたものである。