

感情労働とその評価

西川 真規子

はじめに——感情と労働の関係性

- 1 感情労働へのアプローチ
 - 2 感情労働のタイプ
 - 3 感情労働の評価
 - 4 感情労働としての在宅介護——調査データによる検討
- むすびにかえて

はじめに——感情と労働の関係性

感情（あるいは情動）と労働との関係性が活発に議論されるようになったのはここ20年程のことではないだろうか。感情そのものについてもそれがいったい何を意味するのかは未だ議論がなされているところであり（Solomon 2003），したがって，感情と労働の関係についても然りである。そもそも「感情労働」という言葉は，emotional labourを邦訳したものだと考えられるが，その他にemotion work，emotion managementという言葉もよく使われる。emotional labourが社会的なニュアンスを含んでいるのに対してemotion work，emotion managementの場合は，より心理学的なニュアンスを持つ。labour，workは日本語にするとどちらも「労働」であるが，明らかに前者はより肉体的な賃金を得るための手段としての労働を連想させるのに対して，後者はより知的な要素を含みそのものを目的とするような労働を連想させる。感情は合理性と対極的に捉えられがちだが，昨今の著しい経済社会環境の変化の中，教育の場における児童の協調性の育成や労働の場における迅速な意思決定やチームワークの醸成など，円滑な社会の運営に感情を見直し生かしていくことが重要だとの認識が強まっている。この論文においては，感情と労働の関係，および感情労働の評価について論じていきたい。

感情と労働へのアプローチにおいて，labourの立場を取る代表的なものとして，Arlie Hochschildの*Managed Heart*（1983）があげられる⁽¹⁾。Hochschildによると，「感情労働」は，「相

(1) 2000年に『管理される心』として邦訳が出版されている。Hochschildは，emotional labourを市場で賃金を得るための手段として捉えているのに対して，emotion workやemotion managementを私的に使用されるものと捉えている。

手に適切な心の状態を喚起させるように、自身の感情を引き起こしたり抑制したりすることを要求する」(Hochschild 1983:7)。そして、感情労働には2種類あり、ひとつはsurface acting (表層演技)であり、ここでは、置かれた状況から喚起される本来の感情は相手に隠すことが要求され、相手は騙すが自分自身を騙すことにはならない。ふたつめのdeep acting (深層演技)においては、自分の感情に直接働きかけることで、或いは間接的には(‘as if (もしもこれが・・・)’のようにふさわしい感情を喚起させる場面を想定したりする)想像力の動員によって、相手だけではなく自分自身をも騙すことが要求される。「仕事で生き延びるために、19世紀の工場労働者が自身の肉体と肉体労働を精神的に分離する必要があったのと同様、感情労働者の典型であるフライトアテンダントは、自分の感情と感情労働を分離する必要がある」(1983:17)とする。BravermanがLabour and Monopoly Capital (1974)で指摘したように、感情労働においても、どのように演技するかを決めるのは雇い主であり、感情労働に要するスキルは低下し、感情労働の価値は低められる(Hochschild 1983:119)。Hochschild (1983:147)は、感情労働を要する仕事の特徴として、1)相手との対面の、あるいは直接対話を要すること、2)相手に対して特定の感情状態(喜び、恐れ等)の喚起を促すこと、3)雇い主は、教育や指導を通じて、感情労働に従事するものの感情活動に対して少なからぬ影響力を行使することの3つを挙げている⁽²⁾。

一方、Hochschildの感情労働の概念をもとにそれを拡張させたのが、Steinbergらの研究である(Steinberg & Figart 1999)。Hochschildの*Managed Heart*以降15年近くの研究蓄積を踏まえて、Steinbergらは感情労働の概念をさらに拡張し、その特徴として、1)組織内外の他者との対面あるいは口頭での直接的な接触を要すること、2)相手に特定の感情状態を引き起こすばかりでなく自分自身の感情管理を必要とすること、3)感情労働の表現は演技でも本心でも構わないこと、4)感情労働は、サービスを必要とする顧客を対象とするのみならず、同僚や上司、部下との関係性の中で発揮され生産性に作用する目には見えないが期待された仕事の要素であること、5)感情労働は(相手に対して)反応的であるばかりではなく、採用や訓練、指導やスクリプトの蓄積を通じて、経営者は従業員の感情労働を管理し、生産性や利益に影響を及ぼすことができること、を挙げている(Steinberg & Figart 1999:14)。

一方で、感情労働をwork、あるいはmanagementの視点から捉えようとする場合、emotional intelligence (EI)：感情的知性の概念が有効となる。EIとは、心理学の分野で発達してきた概念であり、教育や職業の現場において応用が進んできている。Goleman (1998)によると、EIはIQによって計測されるような知能とは独立しているが、一方で相互補完的であり、たとえ勉強ができてEIが低ければ学校や職業生活上での成功は難しい。具体的には、以下の5つの要素からEIは構成される。

1) 自己覚知：自分のその場の感情に気づきその感情をよりよい意思決定に生かすこと；自身

(2) Hochschildによると、ソーシャルワーカーや保育士、医師、弁護士などの専門職は相手と個別に接触しその感情状況に影響を及ぼすという感情労働の最初の2つの条件は満たすが、感情活動を上司からコントロールされるという3つめの条件は満たさない。但し、これらの職業に従事する者は、職務規範や顧客からの期待によって感情活動を自己管理しているとする。

の能力を等身大で評価し、根拠に基づいた自信を所持していること

- 2) 自己管理：目前のタスクを実行するために自身の感情を妨げではなく手助けとなるように管理すること；目標を達成するために目先の利益にとらわれず用心深く振舞うこと；気分的に落ち込んでいても立ち直ることができること
- 3) モチベーション：自己を目標に向かって動機付けたり，何か新しいことを始めたり，改善のために努力したり，逆境や挫折を経験してもそれに耐えたりするのに，自分の本心を用いることができること
- 4) 共感：他者の感情に気づき，他者の視点で物事を捉え，多様なひとびとと関係を築き調和をはかること
- 5) 社会的スキル：他者との関係の中で感情をうまく管理しその場の社会的状況やネットワークを的確に判断できること；他者との相互関係をスムーズに行えること；協力とチームワークのためにこれらのスキルを用いて他者を説得したり，リードしたり，交渉したり，論争を終結したりできること

(Goleman 1998:318)

このようにGolemanのEIの定義がカバーする範囲は認知やパーソナリティ，モチベーション，感情，神経生理学，知能の分野の多岐にわたり，それゆえにひとつの概念として捉えてよいものかどうか多くの批判を受けてきた⁽³⁾。その後Golemanは，これら批判を受けて，よりシンプルなモデルを提唱し，1) 自己と他者，2) 覚知と管理の2つの軸に沿って，自己覚知（自己／覚知），自己管理（自己／管理），社会覚知（他者／覚知），関係管理（他者／管理）の4つの能力がEIに関わっているとしている。

いずれにしても，EIは個人属性であり，それが学校や職場での出来・不出来にかかわっていることが報告されている。職場においては，EIが組織変換など環境変化によってもたらされる要求や圧力にどう対応するかというストレス，コーピングに関わっていることや（Bar-On 2000），あるいはリーダーシップにおいても，テクニカルなスキルのみならずEIに基づいた同僚や上司，部下に対応するスキルの重要性が主張されてきた（Goleman 1995, 1998）。これらのように欧米では，人事管理の実際の現場で，採用，配置，昇進，訓練やストレスマネジメントの際にEIの応用がはかられてきている（Matthews, Zeidner & Roberts 2004）。

1 感情労働へのアプローチ

前述のように，感情労働については，大きく2つのアプローチが存在する。一つは，Hochschildのようにlabourとみる社会学的アプローチであり，この場合，感情労働を職務特性と見ているといえる。もうひとつのwork/managementからのアプローチについては，EIという個人属性から感情労働を捉えている。感情労働を職務特性とみるか，個人属性と捉えるかによって，感情労働へのア

(3) 批判の詳細については，Matthews, Zeidner & Roberts 2004参照。

アプローチの仕方が変わってくる。前者はおもに感情労働の価値が正当に評価されていないことを主張しており、後者は今後の生産活動においていかにEIが必要か、またそれをどのように伸ばすべきかという点を強調している。

まず、職務特性からの視点であるが、前述のように、Hochschildによる狭義の定義によると、1) 相手との対面あるいは口頭での接触、2) 相手の感情の喚起、3) 経営側からの感情労働に対するコントロール、という3つの要素で感情労働は構成されていた。特にHochschildは、3つ目の要素を強調しており、それが感情労働の脱スキル化および感情労働の価値の低下をもたらす点を強調している。

このようにHochschildは経営者と労働者の支配関係に焦点をあて、それが感情労働の脱スキル化、価値の低下をもたらしているとしているのに対して、前述のSteinbergらは、職務分析の手法を用いて、感情労働を要する職種において、それにかかわる職務内容が正当に評価されていない点を強調している (Jacobs & Steinberg 1990, Steinberg & Figart 1999, Steinberg 1999)。

Steinbergは看護職に関する一連の研究を通じて、従来の職務評価システムは製造業等における男性中心の職務を基準に設計されており、女性が多く従事するサービス職種に必要なスキルに対する配慮にかけ、したがってこのようなスキルが報酬に正当に反映されてこなかったと主張している。そして、組織目標や組織の生産活動に貢献する労働に対して報酬を支払わないのは差別であるとし、本来報酬の対象とすべき感情労働に目が向けられてこなかったことが男女賃金格差に貢献しているとする。具体的には、人間関係やコミュニケーションのスキル、感情労働に要する努力水準、顧客の福利に対する責任について適正な評価をすべきだと主張している (Steinberg 1999: 144)。

一方、EnglandとFolbre (1999) も、Steinbergと同様、感情労働の職務が社会で正当に評価されていないと主張する。Englandらは、保育や教育、看護、物理・心理療法等、人の世話をする (caring) 職業において、その他報酬に影響を与える要因 (教育水準や肉体的な要求度、組合への参加等) を統計的にコントロールした後でも、報酬上のペナルティが存在する理由として、ひとの世話をする職業は、1) 女性が多い職業であり、「女性的な」スキルを要する職業であるというジェンダーバイアスがかかっていること、2) その仕事をする事自体から得る内面的報酬があり、これが補償的報酬となりうる事、3) そのサービスによる利益を享受するひとを特定できないという公共性 (例えば健全なる児童の育成によって得られる利益を児童のみならずその他多数が享受する)、あるいはその利益が質的なもので他の財 (車等) や標準化できるサービス (データエントリー等) にくらべて量的な計測が困難である点、4) 顧客の多くが資源的に貧しい状況におかれていること、5) ひとの世話をすることを商品化することへの倫理的ためらい、を挙げている。

感情労働を個人属性、つまりEIの視点から見た場合はどうなるだろうか。ここで問題となるのは、EIがIQのように遺伝的影響が強く、あるいは社会化の過程を通じて幼少期に形成されるいわば資質的なものなのか、または教育・訓練によって成人後も学習・発展させることが可能であるのかという点である。前者であれば、感情労働のスキルを特に要するような仕事の場合、EI水準が高いひとを任用する、あるいはそれを可能とするような資格試験制度を創設するといった方策が重要になるだろうし、後者の場合は、感情労働を必要とする仕事において、それに従事する者の教育・訓練をどのように行えば良いのかという問題と結びついてくる。

Matthewらの文献サーベイは、EIには遺伝的要因が関与しており、幼少期においてその発展は望まれるが、時期が遅くなればなるほどその発達を促すのが難しいことを示している（Matthews, Zeidner & Roberts 2004）。これは情動システムをつかさどる脳が子供時代に、遺伝と環境の両方の影響によって組み立てられること（LeDoux 2002）に関連していると考えられる。環境としては社会化のプロセスが重要になる。特に家庭環境、両親の影響は大きいことが分かっている。子供は、親から直接、目の状況にふさわしい或いはふさわしくない情動行動について強化等を通じて統制を受け、あるいは間接的には親をロールモデルとしてどのような情動表現、行動がふさわしいかを学ぶ。子供にとって親は社会化の過程においてもっとも重要な他者（significant other）であるわけだが、その他にも幼少期には学校の教師など教育・生活環境におけるその他との交わりにおいて、どのような情動行動がふさわしいかを学び、それを獲得していく機会が多く存在するとされる（Matthews, Zeidner & Roberts 2004）。残念ながら幼少期のEIの発達に関する研究に比べて成人期の研究はあまり見当たらない。

これらの研究が示唆するところは、幼少期を過ぎても発達可能とされる学術的あるいは技術的知識・スキルとは異なり、EI発達においていかに幼少期が重要であるかである。しかし、青少年期の教育やその後の職業教育でEIの訓練が広く一般に行われているのは前述の通りである。いずれにしても、幼少期において社会化の過程が重要なことに見られるように、青少年期以降も、EIはフォーマルな訓練で習得することが難しいことが分かっている。学校や職業生活そのものが学習の場であり、その習得には長期を要するとされる（Goleman 1998）。

このようにEIの発達については、遺伝的要因や幼少期の環境要因の影響が強いことが報告されているが、他方、青年期以降に発達が可能であることが必ずしも否定されているわけではない。むしろ、その発達を積極的に促そうとする試みが多くなされているところを見ると、ある程度の効果があると考えられる。それにはフォーマルな教育訓練よりはむしろ、日々の生活を通じての経験学習が効果的であると考えられる。

2 感情労働のタイプ

Hochschildの研究で取り上げられている感情労働のケースは、フライトアテンダントであり、顧客との関係は一時的で、感情労働従事者と顧客との中長期的な関わり合いはない。この場合、フライトアテンダントの「演技」が顧客満足度を高め、リピート率の向上、ひいては企業の利潤に貢献する重要な要素となる。したがって、経営側はさまざまな教育・訓練を通じて、いかにしてフライトアテンダントが「演技」を行い、自身と顧客の感情を望ましく管理するかを教え込む。フライトアテンダントに限らず、特定の顧客を対象としないような短期的な対人サービスについて（例えば接客サービス等）は、さまざまな場面における「演技」の SCRIPT を用意することで、サービスの標準化をある程度はかることが可能であろう。

一方で、特定の相手に対して長期的なサービスを提供する場合、特に相手を援助し成長を促すことを必要とするような仕事においては、相手との信頼関係の構築・維持が重要になる。この場合は、相手や自分を騙す「演技」はかえって信頼関係を損ね、あるいは感情労働従事者の心理的ストレス

の原因となり、感情労働の質を阻害することにつながりかねない。Sheinは、援助関係の仕事は、顧客との相互協力が前提となっており、顧客からその問題解決に必要な正確な情報や感情を入手するためには、両者の対等な立場に基づいた信頼関係の構築が重要だとしている(Shein 1999)。Hochschildがサービス提供者の演技にスポットを当てていたのに対して、Sheinは、援助関係の仕事においては、援助する者は観客／コーチの役に留まり、クライアントが自分の問題に取り組めるように台本を書いていくよう仕向ける役割を果たすべきだとしている(Shein, 1999)。また、Rogersは、カウンセリングの仕事、つまり相手の成長や発達、生活の改善を促すような仕事においては、サービス提供者の、あるいは相互の潜在的な感情を正しく認識し、表出し、関係に生かすことが重要であるとしている(Rogers 1958)。いずれにしても、特定の顧客と長期的な関係を結ぶ仕事においては、自分自身のみではなく、相手の立場や感情を理解し、それを関係に生かす高い水準のEIが要求されることを示唆している。

このように感情労働には少なくとも質的に異なる2つのタイプが存在すると考えられる。ひとつには「演技」によって対応が可能な感情労働であり、この場合、場面に応じた豊富なスクリプトを用意することによって、感情労働のプロセスやアウトプットをある程度経営側がコントロールすることが可能である。もうひとつは「演技」がかえって感情労働のプロセスや効果を阻害してしまう懸念のあるタイプである。

前者においては、感情労働のプロセスやアウトプットの標準化がある程度可能であるのに対して、後者の感情労働は、それに従事する者のスキルやあるいはそれが対象とする顧客の特性によって、そのプロセスやアウトプットが大きく変化するところが特徴である。このように、「演技」の有効性や、顧客との関係の継続期間、および信頼関係の必要性やその強さ、あるいは感情労働を管理する主体が誰か(本人か雇い主か)等によって、感情労働はさまざまなタイプに分けることができると考えられる。現在までのところ、感情労働の概念はいまいに捉えられてきた傾向がある。今後感情労働のタイプ分けを精緻化していくことが、それをよりよい社会生活に生かすためにも必要であろう。

3 感情労働の評価

感情労働を職務特性とするか、あるいは個人属性とするかによって、その評価方法もかわってくる。職務特性とする場合、その価値を計測するには詳細な職務分析が必要である。一方、個人属性とした場合、前述のように、それが資質なのか、或いは教育・訓練で発達可能であるかという点が評価のタイムスパン(例えば任用時に考慮すべきか、それ以降でも可能なのか)を決める際に重要であろうし、教育・訓練で発達可能だとしてもそれをどのように行い、また誰がどのような方法で評価するかという問題が生じる。

感情労働を職務特性と捉えると、職務ベースの評価が必要となる。この場合、基礎となるのが職務分析であり、これには生産活動に必要な職務を調査し、それを単純なものから複雑なものに並べ替える比較の視点を必要とする。ここにおける並べ替えでは、一般的には職務を、必要なスキルや要求される努力水準、責任、労働条件の不快さ等に要素分解し、それぞれの評価を総合して、その

職務を点数化し、これによって報酬を決める。より複雑な職務であるほど高い評価点が付され、よって報酬も高く設定される。Steinbergは、前述のように、職務内容分析において感情労働にかかわる要素の顕在化が難しく、よって適切に報酬に反映されてこなかったことを主張している。彼女は、看護職の研究を通じて、感情労働にかかわる職務要素を提示し、看護職、警察官、管理職の感情労働の程度を比較している。その結果、管理職よりも看護職、警察官の感情労働の得点は有意に高いことを証明している(Steinberg 1999)。

職務分析は、このように、職務評価を通じて職務（職業）間の感情労働の比較を可能にするが、一方で、職務ベースでの報酬設定をする場合は、感情労働にかかわる要素も含めどの要素にどの程度の比重をかけるかにかかっており、相対比較の視点が用いられている。正確な評価には、各々の要素がどれだけ組織目標や組織の生産活動に貢献しているかを分析することが必要となろうが、標準化可能な比較的単純な感情労働（例えば接客サービス）を除いては、感情労働と組織行動との関連性を証明するのは難しい。また、職務の価値を決める際、それぞれの要素にどの程度の比重をかけるかは、前述のEnglandらの研究にもあるようにジェンダーや倫理性など経済合理性以外の社会・文化的要素が大いに絡んでくる。こういった意味で相対的な評価は可能であっても、正当な評価は難しい。さらに重要なのは、職務ベースで報酬設定を行う場合は、その職務に従事する者によって感情労働の程度に顕著な差が現れないということ、あるいはそういった個人による分散を最小化させるような管理手法や選抜システムが整備されていることが前提となっている点である。

一方で、感情労働を個人属性と見た場合、その評価はいつ、どのようにすればよいのか。前述の通り、個人資質と見た場合は、各々の仕事の性質に従って、採用（や配置、異動）の際に感情労働に要する能力やスキルの高いひとを選抜することになるだろう。あるいは教育・訓練で発達可能な場合は、それがどの程度組織行動に結びついているかによって、評価の比重や評価の時点が変化するであろう。但し、いずれの場合についても、どのような方法で評価するかが問題となる。

資質ととる場合、EIの計測については、何らかの試験を用いることがひとつの方法であろう。さまざまなEIを計測するツールが最近では発達してきているが、一方でそれぞれについて短所があることも報告されている（Bar-On & Parker 2000, Matthews, Zeidner & Roberts 2004）。また、たとえEIをある程度正確に計測できたとしても、それはIQのように選抜の基準とはなっても、IQでその後の職務遂行能力の評価がなされないのと同様、EIを基準とした選抜後の評価はまず考えられない。したがって、EIがどれほど組織行動に貢献しているかを知り、それに応じた人材配置を検討することが必要となる。

一方、教育・訓練によってEIが発達可能であるという立場を取り、またその習熟度を評価することを可能にする方法として、コンピテンシー評価がある。コンピタンスとは組織において高い成果を生み出す模範的行動のことである。模範的行動は、その職務の果たす機能や役割に応じて複数存在するが、この中に感情労働を反映するようなコンピタンスを含めて、評価に反映させることが考えられる。この評価の長所としては、資格試験等に見られる形式知の習得を重視する評価法ではなく、現場での実際の行動を評価の基準とするので、感情労働に代表されるような客観化が困難な要素を含めた多面的な評価が可能であることや、現場での実際の行動を評価の基準とすることで他の属人的評価（例えば情意評価）などと比べて公正な評価が可能であることがあげられる。一方で、

短所としては、「模範」とされる行動は、組織や経営者の利益を反映しやすく自律したプロというよりはテクニシャンの養成につながりかねないことがあげられる。この点は、標準化が容易な比較的低スキルのサービス労働の場合はさほど問題にはならないであろうが、前述のような援助関係の仕事については特に問題となってくる。さらには、コンピタンスは環境・状況によって変化する性質を持ち安定的に規定することが難しいことも挙げられる（西川2004a）。

EIと組織行動を結びつける方法として、業績評価が挙げられる。但し、業績による評価の仕方は、感情労働の種類によって変わってくる。接客の仕事など不特定多数の顧客を対象とし、短期的な関係および比較的低スキルしか要しないような対人サービスにおいては、顧客ニーズの分散も小さく、スクリプトの構築など作業の標準化がある程度可能である。つまり、経営側からすると、作業手順等の標準化を通じて、サービスのプロセスやひいてはアウトプットの管理がある程度可能であるといえる。この場合は、業績についても一定期間における顧客からの苦情件数や、対応した顧客数、顧客一人当たりにかけたコスト等の数量的データによってある程度把握できるであろう。一方で、多様なニーズをもった顧客に対して長期的な信頼関係の構築を必要とするような感情労働についてはどうであろうか。この場合、作業の標準化によるコントロールは難しく、したがって、感情労働従事者に、それに必要な教育訓練を施しある程度の意思決定の権限を委譲すること、つまりこれらの者のエンパワメントを促すことで、アウトプットの質を高めるいわば間接的な管理方法が妥当だと考えられる。ここで注意すべきなのは、このような感情労働によって提供されるサービスの内容はその従事者と顧客との関係に大きく依存し、かつ短期的な結果として現れにくい点である。したがって、前者のような形で業績を数量化することは難しいが、例えば顧客の満足度や同業者による評価（ピアレビュー）を業績の指標とすることが考えられるであろう。

いずれにしても、感情労働には前述の通り異なるタイプが存在し、そのタイプに応じて適切な評価の方法も異なってくる点に注意が必要だと考えられる。

4 感情労働としての在宅介護——調査データによる検討

以上、感情労働へのアプローチとその種類、及び評価方法について検討を加えてきたが、以後、実際に感情労働を要するひとつの職業を取り上げながら、その発生や変化の状況を踏まえ、感情労働の評価に関する問題点について考察したい。ここで取り上げる職業は高齢者の在宅介護の仕事である。

在宅介護の仕事は、昭和30年代に発生し、当初ねたきり老人に対する奉仕事業として営まれていた。昭和37年の厚生白書には、家庭奉仕員（後のホームヘルパー）のサービス内容として、「被服の洗濯、補修、掃除、炊事、身の回りの世話、話し相手になること」とある。その後、昭和から平成にかけて家庭奉仕員はホームヘルパーと名称を改め順次増員がはかられたが、特に平成元年のゴールドプラン、平成7年の新ゴールドプラン、平成11年のゴールドプラン2 1の策定によってその数は急激に増加した。

平成7年の新ゴールドプラン策定によって、「利用者本位・自立支援」が介護サービス事業の目標として掲げられ、このあたりから、人材要件もそれ以前の「家事・介護の経験」や「相談助言の能

力」を有することから、「高齢者の状態を的確に把握する能力」や、「適切なサービスを裏づける技術」,「多様な社会資源を有効に活用することができる幅広い知識」,並びに「やさしさ」や「高い倫理観」,「弱い立場に追い込まれている高齢者の心情を理解」することへと移行し,また,これらは「個人的な資質に依存する面が強いこと」が強調されている(平成9年厚生白書)。このように,在宅介護の仕事は,発生当初の「話し相手」に始まり,その後も介護の技術や知識と並んで種々の感情労働の側面の重要性が強調されてきており,それに必要な資質を有することが人材要件として掲げられてきた。

但し,このように在宅介護における感情労働の重要性が指摘されながらも,それを体系的に教育・訓練するという視点は見られず,家庭奉仕員派遣事業発生当初から,これを担う人材として期待され任用されてきたのが家事・介護の経験を有する家庭の主婦である。つまり,これらの者は自身の日常的な家事・介護の経験を通じて,在宅介護に必要な資質を自ずと身につけているという前提に立っていた。あるいは職務上必要な感情労働のスキルについて,その習得は個々のヘルパーの努力にゆだねられていたともいえる。また,当時は介護サービスが「措置」として提供されており,感情労働的側面の重要性が職務上指摘されながらも,これは個々のヘルパーやその事業所の奉仕に任されており,評価の対象とはならなかった。

一方,平成9年の介護保険法成立,平成12年の施行を受けて,在宅介護サービスの標準化が進められてきた。介護保険下によるサービス内容は身体介護と家事援助に分けられ,それぞれについてさらに中分類,小分類と細分化したサービス内容が規定された。また,介護保険の下で訪問介護サービスを提供するには,介護福祉士の資格かヘルパー研修の修了が要件となった。現在までの標準的な任用要件は,ヘルパー研修2級修了であるが,これは130時間の講習で習得が可能となっている。合わせて,急激なサービス需要を補うため,また介護サービスの市場化による事業所での労働コスト削減ニーズもあり,ヘルパーの非正規化が進んだ。報酬設定については,介護保険上の報酬が,介護保険導入時には身体介護,家事援助,複合型(各々について30分以上1時間未満のサービス提供につき,402単位,153単位,278単位の報酬換算)のサービス内容による3類型によって,その後は2003年の報酬体系改定により,身体介護と生活援助の2類型(同402単位,231単位)によって規定された。ホームヘルパーの8割を占めるといわれる非正規ヘルパーの報酬は時給が主であり,上記類型のどのサービスを主に提供するかが反映される傾向が見られるようになった。つまり,これらヘルパーの報酬設定については,身体介護や生活援助といった可視化できる作業内容をベースに設定される傾向が見られ,その背後にある感情労働については,その重要性は認識されながらも,あいかわらず評価の対象とはなってこなかった。また,感情労働に必要なスキルを習得するためにはフォーマルな教育訓練よりも経験学習が重要であり,それは職業生活の場で徐々に身につけられていくべきものであるが(西川2004a),ヘルパーの非正規化が進み利用者宅への直行直帰型ヘルパーが増加する中,このようなスキルを習得する場が急速に失われていった。

このように介護保険の導入を機に,在宅介護の職務の標準化や介護職の専門化が進められてきたが,一方で,ホームヘルパーの8割が不安定な非正規雇用者であり,重労働のわりに低収入であること,感情労働の必要性を感じながらもその教育訓練や評価がなされてこなかったことが,ヘルパーの職務を可視化可能な作業面のみで捉えることにつながり,ひいてはその社会的評価を低めるこ

とや、ヘルパー自身の離職率の高さにもつながってきた。

一方、介護保険法施行後5年を経た現在、在宅介護サービスの質の向上には、今後介護職員のスキルの向上が不可欠で、それには、「専門職としての知識・技術と共に、人と共感できる豊かな人間性を備え、介護の本質的な理念を体得できるような人材を確保・育成していくことが重要である」ことが認識されてきている（高齢者介護研究会）。またそれに向けてのキャリア開発支援システムや研修体系についても議論がすすめられてきた（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 2004 2005）。今後は、感情労働の側面を重視した資格制度や教育・研修制度が整備されてくると予想される。その際、評価を誰がいつどのように行うのかが注目される場所である。

次に、在宅介護に従事する事業所とそこで働くホームヘルパーを対象とした調査データ（2003年9月下旬から11月初旬にかけて訪問介護事業を手がける民間大手企業三社の首都圏に所在する130の訪問介護事業所とそこで働く595名のヘルパーを対象）の分析結果を紹介したい⁽⁴⁾。まずは、感情労働に関するスキルがどのようにサービスの質に関わっているのかを検討し、その後、それが教育・訓練によって発展可能なのかについて検討したい。

筆者は、上記のヘルパーを対象とした調査データに因子分析の手法を用いて4つの「気働き」のスキルを抽出した。1つめは、自分自身および利用者の感情や立場を理解し、それをよりサービス実践に反映することができる能力（これを便宜的に「感情的知性」とする）、2つめは、メッセージの伝達や行動説明、問題解決の提案や利用者の説得など、サービス実践に必要なコミュニケーションスキル（以下「コミュニケーションスキル」）、3つめは、ネガティブな感情を抑えヘルパーとしての適切な感情を維持するスキル（「感情管理スキル」）、4つめは、初対面での対処や利用者のニーズの把握など、利用者との関係構築、共通の場の設定に関するスキル（「場の設定スキル」）である（詳細は西川2004b：42-43頁参照のこと）。このうち感情労働と関連性が特に深いのは、感情的知性と感情管理スキルだと考えられる。

また、同調査において、ヘルパーのサービスの質を計測するにあたって、それを多面的に捉え、1）ヘルパーが捉える利用者のサービスに対する満足度、2）利用者に提供するサービスに対するヘルパーの満足度、3）利用者に関するケアの目標⁽⁵⁾の到達度、4）ヘルパーの知識・技術で当該利用者に対応できているかどうか、によって総合的に指標化した（詳しくは西川2005参照のこと）。下記分析においては、各ヘルパーが過去1週間にサービスを提供した利用者を3名について、上記サービスの質の指標値の平均値と分散値を算出した。これと「気働き」の4つのスキルとの関連性を見たのが図表1である。

(4) 調査の詳細については西川（2004b）を参照のこと。

(5) ケアプラン、訪問介護計画書によって各利用者へのサービス目標が設定されている。

図表1 ヘルパーの気働きスキルとサービスの質の平均値，分散値との相関

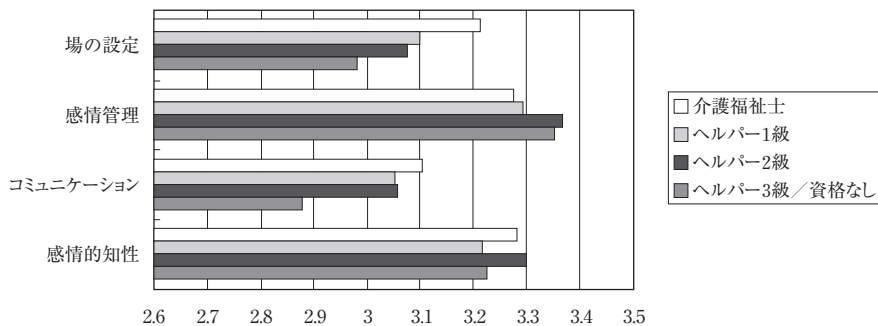
	サービスの質	
	平均値	分散値
感情的知性	0.39**	-0.15**
コミュニケーション	0.37**	-0.16**
感情管理	0.35**	-0.13**
場の設定	0.33**	-0.11*

**相関係数は1%水準で有意 *相関係数は5%で有意
西川（2005）より引用

図表1より、4つの「気働き」スキルとサービスの質は有意な相関関係にあることが分かる。つまり、感情的知性、コミュニケーションスキル、感情管理スキル、場の設定スキルの高いヘルパーは、平均して利用者に質の高いサービスを提供できており、かつ利用者による分散値との関係も有意であることから、これらのスキルの高いヘルパーが対応する利用者間のサービスの質の差異は小さいことがわかる。つまり、気働きスキルの高いヘルパーは、平均して高いサービスを提供できるばかりか、利用者の個性への対応能力にも優れていることが分かる。

一方で、図表2に見られるように、これら気働きスキルのうち、コミュニケーションスキルや場の設定スキルに関しては、ヘルパーの所有資格（介護福祉士やヘルパー講習の各等級）との関連性が見られるが、感情労働との関連がより強いと考えられる感情的知性や感情管理スキルについては、所有資格との関連性が希薄である。これは、これまでに実施されてきた資格取得のための教育訓練や講習は、感情労働に必要なスキルの育成に寄与してこなかったことを示唆している。

図表2 ヘルパーのスキルと所有資格



西川（2004b）より引用

それでは、個々のヘルパーは感情労働に関するスキルをどのように発達させているのか。筆者は、現場での失敗・成功体験を振り返りその理由を考えるヘルパーを学習スキルの高いヘルパーとし、この学習スキルと気働きスキルとの関係を考察し、感情的知性とコミュニケーションスキルは振り返り学習と有意な相関関係にあることを発見した⁽⁶⁾（西川2004b）。また、同調査データを分析した

(6) 学習スキル得点について、詳細は西川（2004b:56）参照のこと。

結果、組織における困難事例や良い事例に関する情報の共有や、改善点を定期的に話し合うなど、組織的な学習を促進する取り組みを積極的に行っている事業所で働くヘルパーは、特にそのキャリアの初期段階において感情的知性がその他の事業所より伸びることも分かっている（西川2004b）。

以上の結果をまとめると次のようなことがいえる。第一に、感情労働に関する能力・スキルと在宅介護サービスの質は密接に関わっている。感情的知性や感情管理スキルの高いヘルパーは、利用者により平均して高い質のサービスを提供しており、かつこれらヘルパーの提供するサービスの質の利用者によるばらつきは小さい。第二に、一方で、現状の資格講習システムでは、感情労働に関する能力・スキルの向上に十分な対応ができていない。感情労働に関する能力・スキルは、個人的な振り返り学習や組織的な学習環境の整備によって発展が可能であると考えられる。

むすびにかえて

本論の前半では、感情労働に対する2つのアプローチの仕方、つまり感情労働をその職務特性に注目し *emotional labour* とするアプローチと、その職務遂行に必要な能力であるEIに注目し *emotional work/management* とするアプローチを紹介した。また感情労働には質的に異なるタイプが存在し、そのタイプによって適切な評価の方法が異なることを議論した。後半においては、実際に感情労働の一類型である在宅介護サービスを取り上げ、その職業発展のプロセスにおいてどのように感情労働の側面が捉えられてきたか、更にはホームヘルパー調査データの分析結果を用いて、いかに感情労働としての側面が介護サービスの質に貢献しているのか、またそれに要する能力・スキルをどのように個々のヘルパーが発達させているのかについてみてきた。

本論では、感情労働を、顧客との関係が短期であり場面に応じたスクリプトの準備により「演技」で対応が可能なものと、顧客との関係が長期に渡り、互いの信頼関係の構築が不可欠で、相手を援助したり相手の成長を促したりすることが必要なものとで区別した。後半で取り上げた在宅介護は後者に位置づけられる。一方で、これらは感情労働の側面の一部を取り上げたに過ぎない。今後産業構造のサービス化や専門化が進み、または少子高齢化によって生活の質の向上が注目される中、あらゆる労働の場面において感情労働の重要性が高まってくるであろう。一方、現在までの感情労働研究においては、その特徴やその類型化について未だ共通した見解は得られていない。これらが明らかになると、感情労働を要する仕事をどのように評価し、またそれに従事する者をどのように処遇するかという視点が定まってくる。今後この分野における更なる研究発展を願うところである。

(にしかわ・まきこ 法政大学経営学部助教授)

【参考文献】

- Bar-On R, 'Emotional and Social Intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory' in Bar-On R & Parker J (eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* 2000.
- Bar-On R & Parker J (eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, Jossey-Bass 2000.
- Elster J, *Alchemistries of the Mind: Rationality and the Emotions*, Cambridge 1999.
- England P & Folbre N, 'The Cost of Caring' in Steinberg R & Figart D (eds), *Emotional Labor in the Service Economy* 1999.

- Goleman D, *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*, Bantam Books, 1995.
- Goleman D, *Working with Emotional Intelligence*, Bantam Books, 1998.
- Hochschild A, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, California 1983.
- Jacobs J & Steinberg R, 'Compensating Differentials and the Male-Female Wage Gap', *Social Forces* 69 (2), 1990.
- Kirschenbaum H & Henderson V, *The Carl Rogers Reader*, Constable 1990.
- LeDoux J, *Synaptic Self: How Our Brains Become Who We Are*, Viking Penguin 2002.
- Matthews G, Zeidner M & Roberts R, *Emotional Intelligence: Science & Myth*, The MIT Press 2004.
- Rogers C, 'The Characteristics of a Helping Relationship', *Personnel and Guidance Journal*, Vol.37, 1958.
- Shein E, *Process Consultation Revisited: Building the Helping Relationship*, Addison-Wesley 1999.
- Solomon R, *What Is an Emotion?: Classic and Contemporary Readings*, Oxford, 2003.
- Steinberg R, 'Emotional Labor in Job Evaluation' in Steinberg R & Figart D (eds.), *Emotional Labor in the Service Economy* 1999.
- Steinberg R & Figart D (eds.), *Emotional Labor in the Service Economy*, 1999.
- Steinberg R & Figart D, 'Emotional Labor since the Managed Heart' in Steinberg R & Figart D (eds.), *Emotional Labor in the Service Economy* 1999.
- Steinberg R & Figart D (eds.), *Emotional Labor in the Service Economy, The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, January 1999.
- 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 『介護サービスの研修体系のあり方について－尊厳を支えるケアの実現と介護職員のキャリア開発支援をめざして』平成16年中間まとめ 全国社会福祉協議会 2004。
- 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 『介護サービスの研修体系のあり方について－キャリア開発支援システムの研究カリキュラムについて』第二次中間まとめ 全国社会福祉協議会 2005。
- 高齢者介護研究会 『2015年の高齢者介護－高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて』2003。
- 西川真規子 「ホームヘルパーの仕事に関する考察」『経営志林』第40巻第3号, 2003年10月。
- 西川真規子 「介護職の技能と学習」『経営志林』第40巻第4号, 2004年1月。
- 西川真規子 「ヘルパーの技能の内実と向上：アンケート調査による実証分析」『経営志林』第41巻第1～2号, 2004年4・7月。
- 西川真規子 「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」『経営志林』第41巻第4号, 2005年1月。