

学 位 論 文 要 旨
Dissertation Abstract

学位請求論文題名 Dissertation Title

日本における介護労働の評価に関する研究 ——感情労働の視点から

(和訳または英訳) Japanese or English Translation

A Study on Evaluation of Care Work in Japan: From the Perspective of Emotional Labor

人間社会環境学 専 攻 (Division)

氏 名 (Name) 陳 萍

主任指導教員氏名 (Primary Supervisor) 森山 治

日本における介護労働の評価に関する研究 ——感情労働の視点から——

Abstract

This study focuses on the low evaluation of elderly care work in Japan and examines it from the perspective of emotional labor. Through semi-structured interviews with employers and employees at elderly care work facilities, we identified emotional labor as a key component of elderly care work. It was also found that neither employers nor employees considered emotional labor as part of elderly care work. There are two reasons. First, Emotional labor has not been included in the salary system of caregiver remuneration. Second, the positioning and content of emotional labor in the education system for welfare professionals are not clear. Emotional labor in elderly care work plays an important role not only in running facilities and securing the lives of older people but also in positively impacting the personal growth of care workers. Emotional labor can improve the low evaluation of elderly care work. It is necessary to incorporate emotional labor into the compensation system for caregiver remuneration and integrate emotional labor education for welfare professionals.

I 問題の所在

日本では高齢化の進展に伴い、介護労働の重要性が社会的に認識されつつある。一方、その社会的、経済的な評価は高くない。このことは介護の人手不足の一因であると考えられる。介護人材の確保に向け、日本政府は「参入促進」「資質の向上」「労働環境・処遇の改善」の3つの面から対策に取り組んでいる。また、学術研究においても多様な視点から議論が行われている。しかしながら、介護の人手不足の現状からわかるように、これまでの対応では十分な効果が得られず、限界が現れている。介護の低評価の原因は複合的である。本研究では、介護労働に対する日本社会の理解の不十分さを要因の一つとして考える。

他方、サービス業を中心とした産業構造の下で、感情労働は新たな労働形態として注目され、あらゆる対人（援助）サービス分野において重要視されている。このことは感情労働の価値の現れである。感情労働はそれが含まれる労働の評価につながると考えられる。

介護は対人（援助）サービスの一分野である。準市場において、介護従事者に対して笑顔であることや利用者「様」と敬語を用いることなどの対応が求められている。また、介護従事者の笑顔が写っている施設の宣伝ポスターやホームページなどもよく見受けられる。これらのことから、介護現場において感情労働が求められ、または実際に行われていることが推測できる。しかしながら、今日では介護というと、肉体労働のイメージが先行し、感情労働の存在が読み取れない状況にある。介護において感情労働の部分が軽視されていると言い換えられる。こうした介護労働に対する偏った認識はその評価を低くさせていると考えられる。

現代社会において、感情労働はあらゆる対人サービス分野において重要視されている。そして、介護労働にも存在している。感情労働は介護労働の構成要素として、その評価につながることが推測される。

II 研究目的

本研究の目的は、感情労働に対する介護労働の当事者（雇用者と従事者）の認識を調査することにより、感情労働が介護労働の評価につながる可能性について検討することである。

III 用語の定義

1. 感情労働

本研究では、ホックシールドが提示した感情労働の概念をもとに、介護従事者が介護を行う際に利用者の心身の状況に応じて表出した、表面的に観察可能なふるまいや態度（表層演技）、及び望まれる感情の調整のために行った内面的な心理活動（深層演技）を感情労働と定義する。

2. 雇用者

介護老人福祉施設の運営に携わる施設長のことを雇用者とする。

3. 従事者

介護老人福祉施設において介護業務を行う介護職員のことを従事者とする。本文の中では介護従事者とも記し、同じ意味を表す。

IV 研究方法

本研究では、日本の関東、関西、北陸、九州地域に所在する介護老人福祉施設の雇用者8名と、従事者22名を対象とし、半構造化インタビュー調査（オンラインと対面）を実施した。

雇用者を対象とした調査では、感情労働を求める意図、求める方法、感情労働についての認識、感情労働の評価を主な質問項目とした。また、従事者を対象とした調査では、感情労働の目的、感情労働の内容、感情労働についての認識及び感情労働の評価を主な質問項目とした。

調査結果の分析について、ホックシールドの提示した感情労働の概念に基づき、定性的コーディングの手順に依拠し行った。

V 本論文の構成

本論文は8章構成となっている。序章では、本研究の問題意識、研究目的、研究方法及び本研究の意義について提示した。また、本論文の構成について述べた。

第1章では、文献と政府の刊行物などにより、日本の介護サービスの現状と課題について検討した。その結果、日本では国民の平均寿命の延伸と出生数の減少により高齢化が進んでおり、要介護高齢者の増加と施設介護サービスの需要の高まりが確認できた。一方で、介護サービスを担う人材の不足もうかがえた。介護人材不足の原因は複合的である。本章では、介護保険制度と介護のイメージの両面から検討を行った。介護人材の確保に向けて、日本政府は多様な取り組みを行っており、学術研究においても活発に議論が展開されている。しかし、介護人材の不足が続く現状から分かるように、これまでの対応では十分な効果を得られておらず、限界が見られた。

第2章では、介護保険制度下における介護労働を取り巻く状況について論じた。本研究では、要介護者の人権に視点をおき、報酬を伴い行う介護のことを介護（福祉）労働と捉えている。介護はかつて、慈善的な思想があったため、賃労働とされたにもかかわらず、奉仕や無償のイメージが残っている。このことにより介護労働は経済面で低く評価されていると考えられた。

1970年代より日本政府は高齢化への対応を始めた。家族による介護の限界と政府の財政問題とい

う背景のもとで、1997年に介護保険法を制定し、2000年に介護保険制度を施行した。介護保険制度の導入は介護サービス事業者（ここでは社会福祉法人を指す）や介護従事者に多様な変化をもたらした。

具体的には、介護の準市場において、介護サービス事業者は市場競争に晒され、介護事業が運営から経営へと変質した。この変質が介護従事者の処遇、介護労働の評価にマイナスの影響を及ぼしたことが、介護の人手不足の一因であると考えられた。そして、社会福祉法人は人材獲得の競争にも晒されている。人手不足で倒産した法人も少なくない。社会福祉法人の数の減少により、介護の質が懸念される。一方で、介護従事者には給与や業務内容面の変化をもたらした。介護保険制度の導入により、措置制度から契約制度へと変わり、公務員に準じた介護従事者の給与保障はなくなった。そして、介護報酬のマイナス改定により、介護従事者の給与が低下しつつある傾向にあった。また、業務の内容については、相談・援助業務の除外や身体介護への傾斜及び介護業務のパッケージ化という変化があり、介護従事者の労働の主体性と裁量権が奪われたことがうかがえた。

第3章では日本における感情労働研究を概観した。日本では、感情労働研究が2000年より看護分野をはじめに広がりはじめた。一般サービス分野だけではなく、公共サービス分野においても重要視され、研究が蓄積されている。本章では、一般サービス分野において飲食店従業員・図書館員・イベントコンパニオン・葬儀社社員などを対象とした感情労働研究を挙げた。公共サービス分野においては介護・看護・保育・教員の感情労働を中心に論じた。公共サービス分野の感情労働研究の共通点は、感情労働はその労働の中に含まれていることのほかに、感情労働に対するネガティブな捉え方と、感情労働の未評価への指摘の2点がある。感情労働を評価するためには、感情労働者を含む日本社会全体が、その労働性を承認、認識することが重要であると考えられた。そこで、本研究では介護労働の雇用者と従事者を対象とし、彼らの感情労働に対する認識調査を行うことにした。

本章の最後にホックシールドの感情労働と介護の感情労働の相違点について検討した。両者は異なる仕組み（市場と準市場）に基づき行われているため、商品としての性格が異なることが分かった。介護の感情労働は商品としての性格の不完全さにより、賃労働として認識されていない可能性があるかと推察された。

第4章では、介護の感情労働に対する雇用者の認識調査の結果を分析したうえで、考察を行った。その前に、第1節において、サービス産業の発展に伴う感情労働の需要の高まりという社会背景と、感情労働が介護労働の評価につながるという筆者の仮説から、本研究で感情労働に着目した理由について説明した。

第2節において、調査の結果を述べた。雇用者は施設の継続的な運営と利用者の心身の健康の維持のために、介護従事者に感情労働を求めている。その求め方は表層演技の要求と深層演技の要求がある。雇用者は感情労働が労働ではなく、介護従事者としてもつべき資質と認識している。感情労働の評価について、評価体制の未整備という現状にあるが、各施設内では介護従事者の資質を評価する基準とされている。また、雇用者は感情労働に対して、社会面の評価と経済面の評価が必要であると提案した。

これらの結果に基づき、第3節において考察を行った。介護施設の運営において、感情労働は介護労働の一環として求められている。そして、施設の継続的な運営と利用者の健康の維持につながり、重要な役割を果たしている。感情労働は介護労働の評価につながる可能性があると考えられた。また、感情労働が介護労働の一部として認識されていないという課題について、感情労働という言葉

業が知られていないこと、労働であるという意識がないこと、コミュニケーション技術と同一視されている理由が考えられた。さらに、感情労働の評価体制は整備されていないにもかかわらず、各施設内部において介護従事者の資質を評価する基準とされ、評価の対象となっている。今後は外部による労働としての感情労働の評価が必要であると考えられた。雇用者が提案した感情労働に対する社会面と経済面の評価からは、介護労働の一部である感情労働の存在とその価値が雇用者に承認されていることが読み取れた。今後は、調査対象者の範囲を拡大し、感情労働に対する雇用者の認識の形成・向上を課題として検討し続けていく必要性が示唆された。

第5章では、介護の感情労働に対する従事者の認識調査の結果を分析したうえで、考察を行った。まず、調査の結果、介護において感情労働は利用者の質の高い生活のために行われている。その内容は表層演技と深層演技がある。介護従事者は感情労働が労働ではないと認識しているが、本調査への参加により、感情労働の介護における土台としての位置づけと、従事者に対する相反する影響（個人の成長と精神的疲労）について認識できるようになった。感情労働の評価について、社会面の評価と経済面の評価がほしいという要望があった。

次に、これらの結果に基づき、第2節において考察を行った。介護において感情労働は介護労働の一環として行われている。そして、利用者の質の高い生活の実現において重要な役割があるため、介護労働の評価につながる可能性があると考えられた。また、感情労働が介護労働の一部として認識されていないという課題について、感情労働という言葉が知られていないことや、介護が肉体労働であるという強い印象、感情労働がコミュニケーション技術と同一視されている理由が考えられた。さらに、感情労働の評価に対する介護従事者の要望からは、介護労働の一部である感情労働の存在とその価値が介護従事者に承認されていることが読み取れた。今後は、調査対象者の範囲を拡大し、感情労働に対する介護従事者の認識の形成・向上を課題として検討し続けていく必要性が示唆された。

第6章では総合考察を行った。第1節において、介護における感情労働の目的、役割、特性および位置づけの4つの面から、感情労働が介護労働の評価につながる可能性について検討した。

感情労働は介護労働を構成する一部として、資本との交換を目的とせず、利用者のために求められ、または行われている。そして、介護施設の運営、利用者の生活保障及び介護従事者の個人の成長につながり、重要な役割を果たしている。また、介護の感情労働には①労働相手の多様化、②労働期間の長期化、③労働空間の閉鎖性、④労働比重の大きさなどの特性があることから、他の職種との感情労働と比べ、遂行の困難さが見られた。介護の感情労働は高度と言える。さらに、感情労働は介護において、土台としての位置づけだけではなく、介護専門職のスキルとして位置づけることもできる。これらのことにより、感情労働は介護労働の評価につながる可能性が示唆された。

第2節では、感情労働が介護労働の一部として当事者に認識されていないという課題の原因を検討したうえで、その改善の方向性について考察した。まず、原因の一つは感情労働が介護報酬に組み込まれていないことであると考えられた。もう一つの原因は介護福祉専門職の養成教育における感情労働の位置づけとその内容の不明確さであると考えられた。感情労働による介護労働の評価はその当事者の感情労働に対する認識が前提と言える。そこで、介護従事者が介護労働の内容構成の一部である感情労働を認識するためには、感情労働を介護報酬に取り入れることや、福祉専門職の養成教育における感情労働教育を整備することが必要であると示唆された。それとともに、介護労働の雇用者、従事者だけではなく、介護業界全体の感情労働に対する認識の形成及び、形成後の政

府や社会への発信が不可欠であると推察された。

第3節において、感情労働の肯定的な捉え方による危険性について論じた。本調査の結果に示唆されたように、介護施設の運営においては感情労働が求められている。一方で、従事者は利用者からのハラスメント（逆ハラスメント）に対して、感情労働により対応している。こうした状況下で、感情労働を一方的に肯定的に捉えると、組織からより一層の感情労働の強要、逆ハラスメントのさらなる深刻化が推測できる。その対策の一つとして、利用者を説得する方法の検討が必要であると考えられた。それとともに、介護の逆ハラスメントを問題視する必要性も推察された。

また、介護の労働条件、職場環境が整っていない状況下で感情労働を肯定的に捉えることは、従事者へのやりがい搾取につながる危険性が考えられた。これまで、感情労働によるやりがい搾取が社会問題とされていない背景の一つは、感情労働の労働性への未承認であると考えられた。やりがい搾取を防止するため、労働条件、職場環境の整備とともに、労働としての感情労働の承認も重要であることが示唆された。

終章では本研究の第1章から第6章までの研究知見をまとめた。また、本研究の限界と今後の課題について述べた。

VI 本研究の限界と今後の課題

第一に、考察について、本研究では感情労働を用いて介護労働の評価を改善するために、感情労働に対する当事者の認識の重要性を考察した。しかし、当事者の認識が形成されたこと自体では介護労働の評価につながらない。政策の関与が必要である。当事者、当事者団体（介護業界）による政府や社会への発信が不可欠である。この点について本研究では十分に言及していない。今後は介護業界全体の認識形成を考慮したうえで、当事者団体による政府や社会への発信、そして政策の制定について検討する必要がある。

第二に、調査対象とその選定について、本調査では、介護老人福祉施設の運営に携わる施設長（雇用人）8名と、介護老人福祉施設で介護を行う介護従事者（従事者）22名を対象とした。そのうち、従事者は日本の関東・関西・北陸及び九州に所在する施設に勤めている者である。年齢は20代から70代にわたり、幅広かった。調査対象者の所在する地域や年齢により、調査結果の普遍性が一定程度に示されていると言える。しかし、全体的には人数が多いとはいえ、日本全国の介護労働の当事者の感情労働に対する認識を表す結果とは言いにくい。また、対象施設について、運営が不安定な施設は感情労働より、サービスそのものの遂行を優先することがある。本調査の対象施設は、感情労働を求めていることから、運営が安定していると考えられる。こうした安定している施設のみを対象とした調査結果にはバイアスが生じることがある。そこで、日本全国の介護現場で感情労働が求められているとは言い切れない。さらに、今回は機縁法により、調査対象者を選定した。この一定の範囲でのデータの取得による分析結果の偏りが考えられる。

今後は施設の種類、数、および調査対象者の人数を増やし、無作為抽出の選定法で、一般化できる介護の感情労働の実態とそれに対する当事者の普遍的な認識を把握する必要がある。

第三に、調査法について、今回はコロナ感染症により、現場訪問が困難であった。予定していた参与観察が実施できなかった。介護従事者が無意識的に行うような感情労働の実態や感情労働に対する利用者の反応を観察することができなかった。このことにより、本調査の結果は介護の感情労働の全体像を把握できたものとは言い切れない。今後は参与観察法を利用し、感情労働に対する利

用者の反応も視野に入れて、介護における感情労働の全体像を明らかにしていきたい。

第四に、検討視点について、介護労働やその中の感情労働は女性労働者が多い。そのため、ジェンダーの視点からの検討が重要と言える。しかし、今回の調査ではジェンダーに着眼を置いておらず、検討が足りなかった。この点を今後の課題としていきたい。

学位論文審査報告書

2023年 8月 3日

1 論文提出者

金沢大学大学院人間社会環境研究科

専攻 人間社会環境学専攻

氏名 陳 萍

2 学位論文題目（外国語の場合は、和訳を付記すること。）

「日本における介護労働の評価に関する研究 感情労働の視点から」

3 審査結果

判定（いずれかに○印） ○合格 ・ 不合格

授与学位（いずれかに○印） 博士（○社会環境学・文学・法学・経済学・学術）

4 学位論文審査委員

委員長 森山 治 ⑩

委員 堤 敦朗

委員 高橋 涼子

委員 田邊 浩

委員 村上 慎司

委員

（学位論文審査委員全員の審査により判定した。）

5 論文審査の結果の要旨

日本においては高齢社会の進展に伴い介護労働の重要性が社会的に認識される反面、過酷さを意味する 4K（きつい、汚い、危険、給与が低い）と低い評価がされている。他方でサービス業を中心とした産業分野においては、「観察可能な表情と身体的表現をつくるために行う感情管理」である感情労働は、新たな労働の形態として注目されている。本研究は介護労働が対人サービス分野の労働であることに着目し、ホックシールドの「感情労働」の概念を使用し、介護労働における感情労働の側面を積極的に評価することにより、介護労働の評価につながることを目的としている。

研究方法は、介護老人福祉施設に勤務する管理者及び介護労働者を対象に、半構造化インタビュー調査法による定性的コーディングによって、コード・カテゴリー化を行い、調査内容を分析している。^{*註} 調査を通して介護老人福祉施設において感情労働は介護労働の内容を構成する一部として求められ、行われていることを明らかにした。同時に当事者には感情労働が介護労働の一部として認識されていない課題も明らかとしている。その背景には、感情労働が介護報酬に組み込まれていないこと、福祉専門職の養成教育における感情労働の位置づけと内容が不明確であることを指摘している。あわせて介護老人福祉施設において感情労働は重要な役割を果たしているため、今後その評価の改善につながる可能性も示唆している。

研究では、感情労働に対して肯定的な側面だけを捉えるのではなく、「逆ハラスメントの深刻化」、「やりがい搾取」といった危険性を含んでいることを指摘している点は高く評価出来る。

博士学位論文の審査基準に照らし合わせると、社会福祉・社会保障分野におけるテーマの選択には妥当性があり、問題意識も明確である（審査項目 1）。半構造化インタビュー調査法の実施、定性的コーディングを分析手法とする研究方法にも一貫性があり、結論に至るプロセスも論理的・実証的である（審査項目 2・5）。内外の研究文献を参照し、学術論文として体系的な構成となっている（審査項目 3・4）。介護老人福祉施設における管理者及び介護労働者の感情労働に関する認識の把握、評価等を明らかにするとした、研究のオリジナリティも認められる（審査項目 6）。iThenticate によるチェックにも問題は認められない（審査項目 7）。

惜しむべきは、コロナ禍における調査であったため、介護老人福祉施設での高齢者を対象とした参与観察が実施出来なかったこと、ジェンダーに着眼した検討を行っていない等、研究の課題は残されている。以上の評価のうえ、博士論文としてふさわしい水準にあると全員一致で判定した。^註金沢大学人間社会研究域「人を対象とする研究」に関する倫理審査委員会（承認番号 2021-23, 2021. 7. 28）