

人間社会環境研究

第 44 号

介護における感情労働の実態に関する考察
—介護老人福祉施設の施設長へのインタビュー調査から—

陳 萍

2022年9月

金沢大学大学院人間社会環境研究科

介護における感情労働の実態に関する考察 —介護老人福祉施設の施設長へのインタビュー調査から—

金沢大学大学院人間社会環境研究科 人間社会環境学専攻

陳 萍

要旨

高齢社会の日本では、介護労働の評価が低く、その改善が課題となっている。政府による改善策が実施されているものの、その効果には限界がある。そのため、介護労働自体が評価対象となる根拠を見出す必要があると考えられる。サービス経済の進展に伴い、あらゆるサービス業において感情労働が重要視されている。介護分野では、その準市場により、感情労働が求められ、行われている。このことから、介護労働の評価の改善を検討するにあたって、感情労働を切り口とすることには意義があると考えられる。そこで、本研究では、介護従事者に感情労働を求める側の視点から、感情労働の実態を明らかにした。8名の介護老人福祉施設の施設長への半構造化インタビュー調査を行った結果、介護において感情労働は【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、【表層演技への要求】と【深層演技への要求】として求められていることが確認できた。また、介護では感情労働は介護労働の一環として求められているが、【介護従事者として持つべき資質】とし、労働だと認識されていないという課題も示された。感情労働は介護において重要な役割があり、労働として感情労働を認識することは介護労働の社会的・経済的な評価の改善につながると考えられる。

キーワード

介護, 感情労働, 評価

The Reality of Emotional Labor in Long-Term Care: A Survey of Managers of Long-Term Care Facilities

Division of Human and Socio-Environmental Studies

Graduate School of Human and Socio-Environmental Studies, Kanazawa University

CHEN PING

Abstract

In Japan, a super-aging society, the social evaluation of long-term care work remains low relatively. Especially in the context of limited policy support, professional long-term care itself needs to be regarded as fundamental to improve its social evaluation. On the other hand, with the development of the service industry, that is widely emphasized by the service industry. In the long-term care services sector, emotional labor is in the spotlight due to its quasi-market character, and measures to improve the evaluation of the aged care industry from the perspective of emotional labor are of great importance. Therefore, this study sheds light on the actual status of emotional labor in long-term care work from the perspective of the

employer of emotional labor. We conducted a semi-structured interview survey with the heads of eight long-term care facilities. The results show that the demand for emotional labor in care facilities mainly arises from “the need to maintain the continuous operation of the facilities” and “enhance the physical and mental health of the elderly”. The organizations’ content requirements for emotional labor are mainly manifested in surface acting requirements and deep acting requirements. In addition, this study also found that although emotional labor is a part of long-term care work, it is not regarded as labor, but instead considered as a qualification that staff members should possess. Emotional labor plays an important role in long-term care, and we believe that as emotional labor is an integral part of long-term care, it can serve as a basis for improving the social and economic evaluation of long-term care.

Keyword

Long-Term Care, Emotional Labor, Evaluation

I はじめに

超高齢社会¹⁾の日本では、介護労働の重要性が社会的に認識されている一方、4K（きつい、きたない、危険、給料が低い）や、女性なら誰でもでき、専門性が要らない労働として、多様な面で低く評価されている。このような状況の改善に向けて、様々な取り組みが厚生労働省等により行われている。そのうち、経済面の評価の改善に関しては、介護職員処遇改善給付金や介護職員等特定処遇改善加算などの制度が創設され、介護の労働条件の改善が取り組まれている。また、2016年に厚生労働省は「介護のシゴト魅力向上懇談会」を開き、魅力ある職場づくりをめぐる議論を行った。さらに、2018年に「介護のしごとと魅力発信等事業」や「介護職のイメージ刷新等による人材確保対策強化事業」を立ち上げるなど、介護の職場環境の改善と介護の魅力発信が推進されている。他にも日本介護福祉士養成施設協会では、「介護の虹の7K」（希望、期待、感謝、感動、感激、可能性、研究開発）を提唱し、介護のイメージ改善に力を入れている。

このように、介護労働の低評価の改善に向けて、様々なレベルで対策が講じられている。しかしながら、解決されていない介護の人手不足問題が示している通り、これまでの対策では十分な効果が得られていない。令和2年度「介護労働実態

調査」によれば、介護労働者の勤続意欲は年々上昇し、職場定着が見られていが、介護の人手不足は続いている。その大きな理由として、「採用が困難」ということが報告されている（介護労働安定センター2021）。つまり、少子高齢化による全労働分野の労働力の減少や、求人する介護施設が多いのに対して求職者数が少ないなどの要因を除いても、そもそも介護労働に従事しようとする人が少ないことが根本的な理由として考えられる。しかも、それは介護労働のマイナスのイメージ（低評価）に関連していると推測される。介護労働のマイナスのイメージを改善することは喫緊の課題である。そして、政策による改善の限界が見られる中、介護労働それ自体から評価に値するものを見出す必要があると考えられる。

近年、サービス経済化の進展に伴い、物の販売だけではなく、労働者の笑顔や優しい声かけなどが社会的に求められている。アメリカの社会学者ホックシールドは、こうした笑顔のような私的なものを労働の場で交換させられることを問題視し、客室乗務員と集金人の労働の研究を通じて「感情労働」という概念を提示した。ホックシールドによれば、感情労働とは「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理のこと」をいう（ホックシールド=2000）。山本・岡島（2019）は感情労働を肉体労働、知的労働に次ぐ第三の労働としている。今日では、あらゆる

対人（援助）サービス分野において必要とされているといえる。介護労働は対人援助の一分野であり、感情労働が求められている。

2000年に介護保険制度の導入とともに介護の準市場化と営利化が始まった。「介護サービスの提供に競争や経営が持ち込まれた」（松田2020：66）との指摘がある。選ばれる施設になるため、施設側は様々な対策を講じている。その中には「施設理念の中には笑顔で対応というスローガン」（長谷川2008）や、介護従事者が笑顔で利用者に寄り添うような入居者募集のポスターなどがよく見られる。このことから、介護施設は介護従事者に感情労働を求めることでその運営を図っていると言え、感情労働は介護において重要な役割を果たしていると考えられる。介護における感情労働についての検討は介護の評価を改善する契機になる。

そこで、本研究では、介護老人福祉施設の運営に携わる施設長を対象に、半構造化インタビュー調査を実施し、感情労働を求める側の視点から介護における感情労働の実態を把握し、感情労働が介護の評価対象となる可能性を検討する。

Ⅱ 先行研究の概観

1. 感情労働とは

感情労働はアメリカの社会学者ホックシールドが1983年に提示した概念であり、労働者は公的生活において規定された感情規則にそって、「自分の感情を誘発したり、抑圧したりしながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持しなければならない」ことをいう（ホックシールド=2000）。

先行研究における定義を述べると、感情労働とは「感情が労働の大きな要素となる労働」（田中2005：59）、「相手の感情に合わせて自分の感情を制御、対応することで、対価を得る労働のこと」（戸田・中坪・高橋ら2011：14）、「仕事のうえでコミュニケーションを介した時に生起する多様な感情であり、自身の感情を抑制したり促進したりして対人との関係性の安定化を図ろうとする心理的

活動」（佐藤・今林2012：277）、「管理する者と管理されるものの関係性の存在が不可欠な労働」（四元・餅原・久留2015：114）、職業として相手が期待する感情に沿うよう、自己の感情をコントロールし表現する行動（北野・長谷川・上原ら2018）及び相手の感情に働きかけたり、自分の感情をコントロールする仕事（三輪2021）とされている。すなわち、感情労働は公的生活に規定された感情規則に従い、自分の感情をコントロールすることによって対価を得ることで整理できる。その特徴としては、①対面あるいは声による顧客との接触が不可欠である。②従事者は他人の中に何等かの感情変化（感謝の念や恐怖心等）を起こさせなければならない。③そのような職種における雇用者は研修や管理体制を通じて労働者の感情活動のある程度支配するのであることが挙げられている（ホックシールド=2000）。これらの特徴からして、ほとんどの労働分野には感情労働が存在していると言える。

また、三輪（2021）は感情労働者が顧客（利用者）との接触時間や期間の違いによって、感情労働を比較的単純な感情労働と高度な感情労働の二種類に分類している。具体的には「顧客、あるいはサービスの利用者との接触時間が短く、かつそれが継続的ではないような仕事のこと」（三輪2021：107）を比較的単純な感情労働とし、ホテル・旅館のフロントや客室係、販売員やテーマパーク従業員が当てはまると述べ、それに対して、「顧客、あるいはサービスの利用者との接触時間がある程度長く、かつそれが一定期間継続されるような仕事」（三輪2021：107）を高度な感情労働とし、教員・医師・看護師・介護職員・カウンセラーなどの職が当てはまると述べている。この分類から、介護における感情労働は高度な感情労働であり、一般サービス業と異なることが分かる。

さらに、感情労働には表層演技と深層演技の二つの要素がある。ホックシールドは俳優の演技を例に表層演技と深層演技の概念について説明している。すなわち、表層演技とは、「自分の外見を変える方法であり、作り笑い、肩を竦めるしぐさ」

(ホックシールド=2000:41—42)であり、深層演技とは「感情の働きの自然な結果である。自己誘発した感情を自発的に表現する」(ホックシールド=2000:43)ことをいう。

先行研究から表層演技と深層演技の定義を見ると、まず表層演技に関しては、「ホントウの感情と異なっても、表面上は感情規則に則って表情を作ること」(田中2005:59)、望まれている感情を表面的に作ること(三橋2006)、「相手に共感したり関与していない表面だけの関わり」(長谷川2008:122)、「無数の筋肉を操作して外的な振舞いを作り上げるような、うわべ的な表情や身振り」(佐藤・今林2012:277)及び「身振りと外見の管理つまり感情表現の管理である」(石川2016:37)とされている。要するに、表層演技は表面的なもので、表情や手振り、身振りのような外的なふるまいと考えられる。

それに対して、深層演技とは、「ふりをするのではなく、自分の感情に働きかけて、自分の中に適切な感情をかき立てようとする作業」(田中2005:59)、「相手にコミットメントし心の底から感じている感情」(長谷川2008:122)、「その場に応じた適切な感情を自分の内面の感情に働きかけ、自分の内面から感情を表出すること」(佐藤・今林2012:277)、「正しい感情を抱こうとする心の管理」(石川2016:37)、「作り物の笑顔以上の、自らの中に適切な感情を掻き立てようと深いところで装うことによって、自分自身を変えるものである。自己誘発した感情を自発的に表現しようとする試み」(北垣・松田・南2019:18)とされている。すなわち、深層演技は望まれる感情の調整、心の働きかけを伴うより高度な内面的な作業と考えられる。

2. 日本における介護の感情労働の議論

日本では2000年頃より感情労働に関する研究が増えつつある。「感情労働」や「感情労働 対人」、「感情労働 サービス」などをキーワードに設定し、CiNiiで検索した結果、介護従事者のほかに看護師・保育士・教員・医師・ソーシャルワーカー

・リハビリテーション専門職・刑務官のような対人援助職や、図書館員・葬儀社社員・飲食店従業員・セックスワーカーなどのような対人サービス職を対象とした感情労働の研究が数多く蓄積されている。

介護における感情労働の研究を見ると、長谷川(2008)は、介護は対人援助行為であるため、感情労働としての側面を有しており、感情管理が難しいと述べている。岡(2009)は感情労働の観点からユニットで働くケアワーカーの労働について検討し、介護従事者は利用者間の関係の調整や、ユニットの統制のため、感情労働をしているという。二木(2010)は認知症高齢者の介護と非認知症高齢者の介護の比較分析により、認知症を有する人への介護における感情労働の重要性を示している。吉田(2014)は介護従事者の感情管理の技術と精神的支援の方法について紹介している。これらの研究から、介護において感情労働が行われており、その遂行は難しいものの、重要であることが分かる。

また、介護従事者の心理的側面に着目し、感情労働の否定的、肯定的な影響を論じる研究もある。その特徴としては、感情労働者個人の感情経験、心理的コストが強調されていることが挙げられる(三橋2006)。

具体的にみると、西浦(2005)は在宅介護における感情労働はホームヘルパーの自己疎外を起こすと述べており、長谷川(2008)は、介護従事者は自律的な感情の管理によって利用者へのコミットメントが高まり、バーンアウトを誘発するという。二木(2010)は、介護従事者は感情労働が十分に行えないことによりストレスを感じるとしている。中野・人見(2010)は、介護従事者にとって利用者からの暴力に対する感情労働は離職を招く要因の一つだと指摘している。また、古川・井上・小平ら(2014)は、感情労働概念は介護職員のバーンアウト軽減策を検討するうえで有用であると論じている。一方で、松田・南(2016)は高齢者福祉施設に従事する介護従事者は感情労働によってストレスフルな状態になるという。さらに、

風間・本間・八巻（2019）は感情労働に焦点を当てて、介護従事者が求める心理的支援を検討している。介護従事者は感情労働によってストレスやバーンアウトになり、離職してしまうことが考えられる。

一方、「感情労働の遂行自体がストレスを必然的に帰結するものでもない」（三橋2006：45）という意見もある。すなわち、今日の介護現場では要介護度が高い利用者が多く、介護従事者として身体的な疲労はいうまでもなく、人手不足による仕事の負担や、労働条件への不満、職場の人間関係の悩みなど、様々な要因によりストレスが生じているということである。感情労働は単にその中の一つに過ぎず、介護従事者は感情労働によってストレスやバーンアウトになるとは言い切れない。しかも、「感情労働の行使は、接客労働者にならずしも否定的な影響を与えず、反対に労働者楽しさ、喜び、新鮮で刺激的な経験、感情的開放感などをもたらすことによって、大きな職務満足感をうむ」とも言われている（鈴木2006：16）。つまり、感情労働は介護従事者に対して、ストレスやバーンアウトのような否定的な影響だけでなく、職務満足感のような肯定的な影響もある。

他方、田中（2005）はホームヘルパーを調査対象とし研究を行っており、ケアワークの専門性は感情労働にあると論じている。感情労働はケアワークの専門性として評価されるべきである。ただし、「ヘルパーの仕事の中で感情労働のところが全く評価されていない」（杉本2005：80）という指摘もある。その理由として、田中（2005, 2008）は、感情労働は見えないもので、労働として十分に評価される軸を持たなかったからであると分析している。感情労働をケアワークの専門性とするのは容易ではない。

感情労働の評価に関しては、石田（2005）はスタインバーグが開発した職務評価システム（GNJES）について紹介し、このシステムは最終的には実施できなかったが、感情労働の可視化への意義は大きいと述べている。西川（2006）は、職務特性に

よって感情労働を正当に評価するため、その価値を計測する詳細な職務分析が必要であると述べている。感情労働の評価は難しく、未だにその方法が確立されていない状況がわかる。

上記の研究のほか、小林・長津（2013）は家族間介護に着目し、親の介護を前向きに評価していることが感情労働としての介護の遂行に大きな影響を与えていると結論づけている。古市（2017）は介護教育の段階から感情労働を学習すること、現場教育としてストレス対処法を学ぶことの必要性を指摘している。

以上のように、介護において感情労働は存在し、その遂行が難しいものの、重要である。介護従事者は感情労働によって、ストレスだけではなく、職務上の満足感も感じることができる。感情労働を評価することは困難であり、その方法は未だに確立されていない。一方、これらの研究のほとんどは介護従事者を対象に検討するもので、感情労働を求める側に焦点を当てる研究は見当たらない。しかも、感情労働の実態を検証する研究もほとんど見られない。そこで、本研究では、介護の感情労働を求める側を対象に介護における感情労働の実態を明らかにすることを目的とする。本研究の意義は、あらゆる対人（援助）サービス分野で重要視されている感情労働を視点として検討することによって、介護の低評価を改善するための一助になると考える。それとともに、あらゆる感情労働が含まれる労働分野に対して、感情労働への認識や感情労働を伴う労働の評価軸の再検討を促すことができると考える。

Ⅲ 研究方法

1. 調査方法

本調査は介護保険法に基づき設置される介護老人福祉施設の施設長8名を対象とした。調査の期間は2021年8月22日～2021年9月29日であった。オンラインによる半構造化インタビュー調査を一人あたり30分から60分程度実施した。また、感情労働の求める意図、求める方法及び感情労働に対

する認識を質問項目とした。

なお、本研究では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意図的に声掛けや表情づくりをしたり、身振り、手振りをつけたり、気持ちの調整（感情の管理）を行ったりすることを感情労働と定義する。

2. 分析方法と手順

本調査の結果を分析するにあたって、ホックシールドの提唱した感情労働概念に基づいて、定性的コーディング（佐藤2008）の手順に依拠し、分析を行った。具体的な分析手順としては、まず対象者ごとに質問項目においてエッセンスとなる発話内容を分析用データとして整理した。発話の本来の意味を正確に記すため、必要に応じて筆者により（ ）で補足した。次に質問項目ごとに対象者全員の発話を整理し、データの類似性によって分類と配列を行い、意味ごとに小見出しを付け、コード化した。最後にオリジナルの文脈を参照しながら複数のコードに共通する特徴をまとめ、カテゴリ化した。また、分析の信頼性と妥当性を確保するため、以上の手順は調査者一人で数回繰り返して行ったあとに、他の研究者（大学教授）に助言をいただき検討を重ねた。

3. 倫理的配慮

本調査では調査対象者に研究目的、方法、個人情報と調査協力に係る自由意思の保護及びデータの厳重な管理などを書面にて説明し同意を得た。調査の実施にあたっては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の承認（番号：2021-23）を得ている。

IV 調査結果

1. 調査対象者の概要

本調査の対象者は介護老人福祉施設の運営に携わっている施設長8名であった。内訳は男性6名と女性2名で、平均年齢は49.7歳であった。調査対象者のうち、施設介護の経験を持っているのは

5名であり、その経験年数は最長27.5年で、最短3年であった。詳細は表1の示す通りである。

表1 調査対象者の概要

性別	男性	6名
	女性	2名
年齢	40代	4名
	50代	4名
介護経験	あり	5名
	なし	3名
施設運営経験	5年未満	2名
	5～10年	3名
	11年以上	3名
所有資格	社会福祉士	5名
	ケアマネジャー	5名
	介護福祉士	4名
	看護師	1名

2. 内容分析の結果

本調査では、8名の調査対象者の発話より、16件のコードと5件のカテゴリが抽出された（表2）。以下、カテゴリ、コード及び発話を用いながら分析結果について述べる。分析にあたって、カテゴリは【】、コードは「」、発話は<>で表記する。ローマ字A～Hは雇用者のID番号を表す。

(1) 感情労働の求める意図

本研究では、介護施設運営側が感情労働を求める意図は、【施設の継続的な運営】と【利用者の心身の健康の維持】とする二つのカテゴリで構成されている。以下、それぞれ詳しく述べていく。

1) 【施設の継続的な運営】

このカテゴリは、「利用者への虐待防止になる」、「利用者の生活の安定につながる」、「利用者の満足度に関わる」、「介護従事者の働きがよくなる」とする四つのコードから生成された。

① 「利用者への虐待防止になる」

本研究で調査した介護老人福祉施設においては認知症を患う利用者が多いことがうかがえた。介護従事者は利用者からの介護拒否や、暴力・暴言を受けることがよくある。その際、介護従事者は、もし利用者の言動に<反撃と言うか、そのままイラッとしたものを出してしまえば（中略）虐待と

表2 内容分析の結果

項目	カテゴリー	コード	発話(一部)
感情労働の求める意図	施設の継続的な運営	利用者への虐待防止になる	虐待とか事故とか、そういうことに繋がらないようB,虐待防止だったりとかE,イラッとしたものを出してしまえば、虐待とか権利侵害といったようなことが起こってしまう、施設運営を続けていくのがかなり困難になってくるH
		利用者の生活の安定につながる	利用者さんの生活の安定に繋がってると思う。長くなれば運営的にも経営的にも安定してくるD
		利用者の満足度に関わる	怒った顔で不機嫌な顔で仕事をしていると言うと、入っている方の、利用者の満足度は低いA,満足度が低ければ施設の運営っていうのは継続しませんG
		介護従事者の働きがいになる	働きがいの大事な要素だと思っていますC,やりがいに繋がると思ってますのでF
	利用者の心身の健康の維持	利用者の認知症の悪化を防ぐ	刺激がないと、何っていうかなあ。認知症が進むB,認知症の方のその症状ですね、悪化するのを防ぐE
		利用者を励ます	ネガティブな気持ちがある人が多い。介護職員のやっぱり声の調子だったりとか、やっぱり励ましてあげることとか、あの、そういったことはすごく必要なのでF
感情労働の求める方法	表層演技への要求	必ず声をかける	元気な挨拶C,声掛けD,介助をするときに必ず声かけF,極力するようなお声かけH
		笑顔でコミュニケーションをとる	笑顔でA,すごい暗い表情で行事に参加を誘っても、楽しそうじゃないじゃないですかB
		敬語で話しかける	丁寧な、敬語とか尊敬語。敬語を使って接遇には気をつけましょうとかA
		身振り、手振りで話しかける	身振り、手振りを踏まえてC,後は身振り、手振りでお話をするとかD
感情労働の求める方法	深層演技への要求	利用者の感情を受け止める	一緒に怒るのではなくて、介護者側が冷静に話を聞くD,まず受け止めてF,相手がどういった感情であるかという所をしっかりと受け止めつつG,お話を聞いてもらって、即答しないH
		自ら感情をコントロールする	怒りたい気持ちを自分の心の中に抑えるA,落ち着いて、お互い興奮せず言葉で抑えるD,感情的な部分でのコントロールE,冷静に対応してもらおうようにしてる。反撃をするということはないH
		利用者の言動の理由を考える	ご本人がその嫌がってる拒否をしているってことがどこに理由があるのかってことをきちんとみんなで考えようっていうふうにお願いをしていますC,それが何によって出てくるのかE,この人なんてこういった行為、行動に出たんだろうって考えられるようになってほしいH
感情労働に対する認識	介護従事者として持つべき資質	感情労働の意識はない	労働につながるっていうのはあんまり意識はしたことはないA,一緒に悩んだりとか、そういうことが日々行われ、施設の中でありますので、そんなに意識してやっているわけではないC,今までその感情に対する意識っていうのはなかったD,考えたことなかったE
		コミュニケーション技術	認知症の人とのコミュニケーションであったりとか、相手を尊重するというふうな立場の中で、うちで言えばスキルレベルB,コミュニケーション技術ですとかC,コミュニケーション能力D,認知症の人の対するコミュニケーションの中に含まれる技術E,認知症の人とのコミュニケーションをとるスキルF,対人スキル、技術G
		仕事の規範として当たり前のこと	接客業に必要な要素とか資質A,普通の当たり前の事B,感情コントロールすることがこの仕事B,私の仕事の中にあって当たり前だと思っているC,当たり前になってたんでプロとしての要件E,持っていて当然G

か権利侵害といったようなことが起こってしまうH>。そうなると、施設として、<ご利用している方の信頼もそうですし、新しい方の信頼も得られないし、地域の中で築いてきた信頼、施設に対

する信頼もあの全ての信頼を失い(中略)、施設運営を続けていくのがかなり困難になってくるH>。介護では、利用者への<虐待とか事故とか、そういうことに繋がらないようにB>感情労働が必要

とされている。

② 「利用者の生活の安定につながる」

介護従事者が＜感情を出すことによってご利用者さんの生活の安定D＞ができる。利用者の生活が＜安定していれば、（施設の）（中略）収益が上がってくるD＞。すなわち、利用者は介護従事者の表情の表出と感情の抑制によって安心感を得られ、施設生活を長く続けられる。利用者の＜施設の入居の生活が長くなれば（施設として）運営的にも経営的にも安定してくるD＞。介護従事者の感情労働は利用者の生活の安定、施設の運営の安定につながっていることがうかがえた。

③ 「利用者の満足度に関わる」

介護従事者は利用者に介護を行う際に＜怒った顔で、不機嫌な顔で仕事をしていると言うと、利用者の満足度は低A＞くなる。施設介護サービスを中止する可能性もある。利用者の＜満足（は）（中略）施設の評価に変わっていくG＞のであり、利用者の満足度が高ければ高いほど、施設の評価が向上し、運営の好循環につながる。介護従事者の感情労働は、利用者の満足度、施設の評価、継続的な運営に関わっていることがわかった。

④ 「介護従事者の働きがよいになる」

施設介護の経験を持つ調査対象者は、利用者と一緒に喜ぶとか、一緒に楽しむとか（が）（中略）働く私たちのその働きがよいC＞になると語った。つまり、介護従事者は利用者と接する中で、感情の相互作用によってプラスな感情が生じており、その＜プラスの感情は（従事者にとって）やりがいに繋がるF＞。このやりがいは介護従事者の勤務継続の重要な要素であり、介護の人手不足の状況下で、施設の継続的な運営にとって不可欠なものであるとうかがえた。

2) 【利用者の心身の健康の維持】

このカテゴリーは「利用者の認知症の悪化を防ぐ」、「利用者を励ます」とする二つのコードから生成された。

① 「利用者の認知症の悪化を防ぐ」

施設は利用者にとって＜生活の場なので、毎日毎日何かしら楽しいことが必要なわけではないけ

れども、（中略）やっぱり楽しませてあげることB＞が必要である。特に認知症がある利用者に対して、感情面の＜刺激がないと、（中略）認知症が進むという言い方、あれですけれども、反応が鈍くなっていくところがあるB＞。＜感情の面でも、頭、神経的にも、まあ、何かしら刺激を楽しませたりとか、そういうことも含めて刺激を与えていく事っていうのは人が精神的に健康B＞になるからである。この意味では、感情労働は＜利用者さんを楽しませるって言う意味では必要B＞とされている。また、認知症がある利用者は＜何回も同じことですね、繰り返し尋ねるE＞ことがある。その場合、介護従事者は＜感情コントロールしないと、なんでって、逆に聞き返してしまったりもすることになる（中略）、自分自身の感情をコントロールして、対応していかないと、認知症の方のその症状（を）悪化させてしまう。逆に興奮させてしまったりとか、悪いほうに繋がってしまう恐れがあるE＞。感情労働は利用者の認知症の悪化を防ぐために求められていることがわかった。

② 「利用者を励ます」

介護老人福祉施設は＜体の機能、身体機能が衰えたり、低下している高齢者を相手にF＞する施設である。こうした利用者の中には＜ネガティブな気持ちがある人が多いF＞。気持ちは心身の健康と生活の質に影響するので、＜介護職員のやっぱり声の調子だったりとか、励ましてあげること（中略）はすごく必要F＞という語りが示すように、利用者の心身の健康のため、介護従事者は感情労働が求められていることがうかがえた。一方、このことは、介護は利用者の身体面の世話だけではなく、その感情面への配慮が必要な仕事であることを示している。

(2) 感情労働の求める方法

ここからは介護における感情労働の求める方法について述べる。この項目は【表層演技への要求】と【深層演技への要求】とする二つのカテゴリーで構成されている。

1) 【表層演技への要求】

【表層演技への要求】の内容は「必ず声をかける」、「笑顔でコミュニケーションをとる」、「敬語で話しかける」、「身振り、手振りで話しかける」とする四つのコードから生成された。

① 「必ず声をかける」

介護はくコミュニケーションが欠かせない仕事F>である。介護従事者として声かけなしでくいきなり介助すると、やっぱりご利用者さんもびっくりD>する。そして、場合によって、利用者の情緒が不安定になったり、大変なことを起こしたりすることもある。そこで、介護を行う際に必ず声をかけることが必要とされている。

② 「笑顔でコミュニケーションをとる」

本調査では、介護現場ではく行事を行うとか、何かレクリエーションするB>場合に、介護従事者はもしもくすごい暗い表情で行事に参加を誘っても、(利用者)楽しそうじゃないB>。利用者の楽しい気持ちのため、施設は介護従事者にく常に優しく笑顔で楽しそうに、怒らないで、お年寄りに、利用者に接するA>ように求めていることが分かった。また、介護をく接客業の一つとして捉えて、その接客業に必要な要素とか資質とかスキルとしてA>も、笑顔が必要とされている。このことにより、介護の準市場のもとで、介護の顧客第一主義の施設運営理念がうかがえた。それとともに、介護はサービス業として捉えられていることもわかった。

③ 「敬語で話しかける」

本調査では、介護従事者は利用者へ介護を行う際に、く敬語を使って接遇には気をつけA>るよう求められていた。その理由は、施設介護サービスを利用する人がく年上で、人生経験長い人たちA>であるからである。また、利用者の尊厳を守るため、く赤ちゃんや子供に話しかけるような言葉A>を使用しないことも要求されていた。

④ 「身振り、手振りで話しかける」

今回調査した介護老人福祉施設では認知症がある人が多かった。こうした利用者へ介護を行う際には言語的コミュニケーションだけでは伝わらな

いことがある。そのため、声かけとともに、利用者の状況に応じて手振り、身振りのような表層演技が必要とされていることがわかった。

2) 【深層演技への要求】

一方、【深層演技への要求】は「利用者の感情を受け止める」、「自ら感情をコントロールする」、「利用者の言動の理由を考える」とする三つのコードから生成された。

① 「利用者の感情を受け止める」

く特別養護老人ホームっていう(のは)要介護度(が)最も高い方々の施設E>であり、く認知症の方でやはり7割、8割E>を占めている。そのため、介護従事者は利用者から暴力や暴言を受ける状況が常にあると推測される。そうした状況が生じた際に、施設運営側は介護従事者に対して、まず利用者にく一緒に怒るのではなく、冷静に(利用者の)話を聞B>き、く相手がどういった感情であるかという所をしっかりと受け止めG>るように求めている。

② 「自ら感情をコントロールする」

介護従事者は利用者から暴力を振るわれたり、介護を拒否されたりする時に、く最小限の防衛(中略)以上に反撃をするということはないH>ように、く冷静に落ち着いて、お互い興奮せずD>に、自分のく怒りたい気持ちを自分の心の中に抑えA>るといった感情のコントロールが求められている。

③ 「利用者の言動の理由を考える」

上述したように、介護従事者は利用者から暴力を振るわれたり、介護を拒否されたりする時に自ら感情をコントロールすることが求められている。また、施設運営側は利用者くご本人がその嫌がってる、拒否をしているってことがどこに理由があるC>のか、く認知症の方への理解E>のためにくこの人なんでこういった行為、行動に出たんだらうって考えられるようにH>、介護従事者に求めていることもある。

(3) 感情労働に対する認識

介護施設運営側が介護の感情労働に対する認識に関しては、【介護従事者として持つべき資質】

とする一つのカテゴリーで構成されている。

1) 【介護従事者として持つべき資質】

このカテゴリーは「感情労働の意識はない」、「コミュニケーション技術」、「仕事の規範として当たり前のこと」とする三つのコードから生成された。

① 「感情労働の意識はない」

感情労働という言葉は介護現場において最近少し聞く言葉A>である。感情労働について、<個人個人の個性とか資質として感情を出しやすい人だとか、逆に感情を抑え込みやすい人だっという感覚は分かるA>かもしれないが、<労働につながるってというのは、あんまり意識はしたことはないA>という語りがあった。その理由は、介護において感情労働は<日々行われC>、<空気みたいなE>存在となっており、感情労働は<当たり前になってたんで、わざわざそこ(に)クローズアップするってというのがあんまりないE>ということである。感情労働を求める側として、それが労働だという意識を持たず、<知らず知らずのうちに求めているA>という回答もあった。また、ここで注目したいのは、「感情労働の意識はない」と答えた調査対象者の4名には施設での介護労働の経験があることである。つまり、感情労働に携わる立場を問わず、感情労働が労働として認識されていない。

② 「コミュニケーション技術」

介護老人福祉施設では<認知症の高齢者がほとんどF>である。そのため、声かけのような言語的なコミュニケーションだけでは、介護がうまくいかない場合がある。その際、非言語的なコミュニケーション、例えば、身振り、手振りなどが必要となってくる。感情労働の表層演技は、身振り、手振りのような外的なふるまいとされているが、調査対象者に「感情労働に対する認識」を聞いた結果、<認知症の人とのコミュニケーションをとるスキルF>や、<認知症の人の対するコミュニケーションの中に含まれる技術E>などの回答があった。IやIIで述べたように、介護は対人援助の一分野で、コミュニケーション技術が重要視さ

れている。<介護職(を)対人援助職っていうふうに捉えると、感情労働っていうことも例えばコミュニケーション技術C>である、という意見もあった。介護において感情労働は介護従事者として<持っていて当然のスキルG>とされている。

③ 「仕事の規範として当たり前のこと」

ある調査対象者は<利用者さんを楽しませたり、あるいは自分の気持ちをコントロールして、業務に当たってるわけで、そういう普通の当たり前前の事B>であると語った。つまり、感情労働は労働というより、介護のルーティン、介護従事者として行って当たり前のことだという認識が見られた。また、介護従事者として<自分の感情が上手にコントロールできないと(介護サービスが)雑にH>なると語られ、感情労働は、<一人一人の職員の資質(中略)プロとしての要件B>と考えられている。このように、感情労働は介護の質につながっていると見なされ、介護のルーティンや、介護専門職の専門性として、仕事上の規範であり、当たり前のこととされている。

V 考察

1. 施設運営側からみた介護の感情労働の役割

IVの調査結果で述べたように、介護において感情労働は【施設の継続的な運営】と【利用者の心身の健康の維持】のために求められていることが明らかになった。介護老人福祉施設においては、認知症を患う利用者が多い。そのため、介護施設の運営においては「利用者への虐待防止」が重要である。なぜなら、介護従事者による利用者への虐待は<施設にとってはとって大きな問題H>であり、虐待事件がいざ起きてしまうと<施設運営を続けていくのがかなり困難になってくるH>からである。利用者は虐待を受けてしまうと、健康や尊厳が損なわれる一方、施設サービス利用の満足度も低下し、施設生活も不安定になる。場合によっては施設生活を続けられなくなる可能性もある。そうなると、施設は、収入の減少はいうまでもなく、利用者とその家族、さらに地域住民が

らの信頼を失い、運営を継続していくのが難しくなる。介護の感情労働は、利用者への虐待防止、利用者のサービス利用の満足度及び生活の安定につながる。施設運営の重要な要素といえる。

また、認知症がある利用者の感情に＜刺激がないと、(中略)認知症が進むB＞という話があった。認知症が進むと、利用者の生活の質が低下し、介護従事者もそれによって仕事の負担が大きくなる。最悪な場合、他の利用者の生活にも影響する。施設側として、こういった状況を防ぐためには、利用者の感情面のケアも従事者に要求している。利用者にも心身ともに健やかに生活してもらうため、気分転換や感情の刺激が必要である。施設運営側は、介護従事者の感情労働が利用者の心身の健康の維持に役立つことから、求めていると考えられる。ここで注目したいのは、利用者の心身の健康の維持という目的である。このことはホックシールドが挙げている客室乗務員に求める感情労働の意図と異なる。すなわち、介護において感情労働の＜焦点は対象者の方々がどう暮らしているのかっていうところにG＞置くように求められていることが介護の特徴的なところと言える。その背景としては、まず、介護老人福祉施設は介護保険法に基づき設置される施設で、その基準としては「……要介護者の心身の状況等に応じて適切な指定介護福祉施設サービスを提供する……」とされている(介護保険法第八十七条)。次に、介護は福祉サービスの一種で、「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」と規定されている(社会福祉法第三条)。つまり、介護福祉サービスを提供する施設として、法的に利用者的心身の健康を重視するという運営の姿勢が求められていると意味づけられる。

他方、本研究では介護経験をもつ調査対象者より、利用者と一緒に喜ぶとか、一緒に楽しむとか(が)(中略)働く私たちのその働きがいC>

になるという話を聞くことができた。すなわち、介護従事者は利用者とは接する中で、感情の相互作用によってプラスの感情が生じており、働きがいを感じている。この働きがいは介護従事者の勤務継続につながるだけでなく、利用者に対してよりよい介護サービスの提供にも結び付くとも考えられ、施設にとって不可欠なものといえる。

以上、介護において感情労働は施設の継続的な運営、利用者の心身の健康の維持につながり、重要な役割を果たしているといえる。このことは、感情労働は介護労働の評価対象になる可能性があると考えられる。しかし、次節に示すように、この可能性を阻害する課題も示された。

2. 労働として認識されていない介護の感情労働の課題

介護施設の運営側は、介護従事者に対して、介護を行う際に「必ず声をかける」、「笑顔でコミュニケーションをとる」、「敬語で話しかける」、「身振り、手振りで話しかける」といった【表層演技】と、「利用者の感情を受け止める」、「利用者の言動の理由を考える」、「自ら感情をコントロール」といった【深層演技】を求めている。しかし、運営側は「感情労働の意識はな」く、単に介護に必要な「コミュニケーション技術」、介護においては「仕事の規範として当たり前のこと」、【介護従事者として持つべき資質】と認識されている。つまり、感情労働は労働として認識されていないという課題が示されている。この結果は、「感情労働にはほとんどの場合認識されないし、賞賛される機会はめったにない」(ホックシールド=2000:176)という指摘と合致している。認識がなければ、評価につながらない。感情労働が介護労働として認識されないと、感情労働によって介護の評価の改善につながる可能性はないと言い換えられる。

では、介護では感情労働はなぜ認識されていないのか、認識するためにはどのような対応が必要なのだろうか。以下、詳しく検討していく。

まず、介護において感情労働が認識されていない

い理由の一つは、その商品価値が十分に発揮されていないことが考えられる。ホックシールドによれば、感情労働は資本主義社会によって商品価値が見いだされたという（ホックシールド＝2000）。商品には使用価値と交換価値があり、ケアには使用価値と交換価値があるという（上野2011）。前述したように、介護において感情労働は施設の継続的な運営の重要な要素であり、利用者の心身の健康の維持にも役立ち、感情労働は介護施設と利用者に対して使用価値があると考えられる。ただし、その交換価値は十分に発揮されているとはいえない。

介護の準市場において、施設の運営費は介護報酬から支出されている。2021年に発表された『介護報酬の算定構造介護サービス』によると、施設サービス費と介護職員向けの処遇改善加算のほかには口腔衛生管理加算や見取り介護加算、褥瘡マネジメント加算、排泄支援加算など技術系の労働を中心に加算が算定されている（厚生労働省2021）。感情労働の部分は加算の項目とされず、介護報酬には規定されていない。つまり、感情労働は介護施設にとって経済的な価値につながらず、資本と交換されないものである。換言すれば、介護において感情労働の商品価値は十分に評価されていない。ある調査対象者が述べたように、感情労働は「お金とかお給料の価値としては見てなくて、当たり前のことって言うか付加価値みたいな感じで捉えA>られている。

和田によれば、労働（Labour）とは、「他人に雇われて働くこと」（和田2017：2）で、有償の労務給付という特徴がある。しかも、労働は金銭獲得のための手段の価値のみから理解されやすいと言われている（上林2017）。感情労働は介護労働の一環として求められ、重要な役割があるため、介護労働を構成する一部として認識、理解される必要がある。その対策の一つとして、感情労働を労働の対価を得る手段として介護報酬に反映していくことが考えられる。

もう一つ感情労働が労働として認識されていない理由は、介護福祉や、社会福祉の専門職の養成

教育において感情労働に関する教育が整備されていないからであると考えられる。

介護福祉も社会福祉も対人援助の一分野である。対人援助において、効果的な援助には利用者（クライアント）と良好な信頼関係が不可欠である。コミュニケーション技術はその信頼関係づくりに重要な技法のひとつである。コミュニケーション能力は対人援助専門職の基本的な能力、資質とされている。

今回の調査では、調査対象者8名のうちの6名が感情労働は「コミュニケーション技術」であると答えた。6名の教育背景をみると、3名が社会福祉専攻で、1名が介護福祉専攻であった。

社会福祉専門職の養成教育においては、相談援助技術の基本であるバイスティックの7原則がある。その中には「意図的な感情表出（利用者の自由な感情表出を促すよう意図的にかかわる）、統制された情緒的関与（援助者自身の感情を自覚的にコントロールして利用者へ反応する）」（厚生労働省2019：3）という原則がある。これは感情労働に関連している内容とみられる。この点は本調査でも明らかにされた。すなわち、＜教科書には意図的に感情表現をしてくださいとか色々書いてあるけども、どういった感情表現をしていいのかが具体的に書かれていないD＞という語りが示すように、社会福祉専門職の養成教育において感情労働に関する内容は相談援助技術として教えられている。しかし、感情労働が労働としての特性について十分に言及されていない。

また、介護福祉専門職の養成課程において、「人間と社会」領域には人間関係とコミュニケーションという科目と、「介護」領域にはコミュニケーション技術という科目が設置されている（厚生労働省2018）。実際の介護福祉士養成テキストのコミュニケーション技術の内容を見ると、介護におけるコミュニケーションの基礎、利用者の特性に応じたコミュニケーション技法及び多職種連携に必要なコミュニケーションという部分がある。利用者の特性に応じたコミュニケーション技

法では、認知症、視覚障害、聴覚障害、失語症、精神障害及び知的障害のある人とのコミュニケーションについて教えられている。この中で感情労働に関連する部分という、利用者に対する非言語の表情やジェスチャー（身振り、手振り）、発話の速さや長さ、音の強弱や抑揚などへの工夫、言葉遣いへの配慮及び共感と受容の姿勢などが挙げられている（中村・岩井・井上2014）。介護福祉専門職の養成教育においても、感情労働の部分はコミュニケーション技法として教えられていることがわかる。

以上のことから、介護福祉及び社会福祉の専門職の養成教育において、感情労働に関連する内容はなく、コミュニケーション技術として教えられていることがわかる。このことが、本調査の対象者に感情労働への認識を聞いた際にコミュニケーション技術だと答えた理由であると考えられる。

ただし、労働と技術の関係を見ると、「労働とは何よりも価値を生産する労働」（杉村1990：193）であり、技術とは「物事を取り扱ったり処理したりする際の方法や手段」（デジタル大辞泉）である。つまり、労働は価値を生産することで、技術はその生産を巧みに行う手段である。介護において、感情労働は施設と利用者に対して価値を生産する労働で、コミュニケーション技術は介護労働を巧みに行うための手段であり、このような次元の異なる二つを同一視するのは適切とはいえない。

また、価値の有無という観点からすると、感情労働は資本主義社会によって商品としての価値が見いだされ、あらゆる対人サービス分野に必要とされている。それに対して、コミュニケーション技術は単に労働を行うための手段であり、価値が見えにくい。しかも、コミュニケーションの定義は幅広く、「人間が互いに意思・感情・思考を伝達し合うこと」（デジタル大辞林）や、「動物個体間での、身振りや音声・匂いなどによる情報の伝達」（デジタル広辞苑）、さらに伝導や病気の伝染までもがコミュニケーションであると言われている（諏訪2010）。コミュニケーションという言葉

は様々な場で使われ、人やその場によって解釈が異なる。評価の対象になりにくいと言える。介護において、感情労働とコミュニケーション技術は内容的に共通している部分があるとしても、介護の労働上の評価においては、両者を区別する必要があるであろう。

以上を踏まえて、介護労働としての感情労働を認識するためには、福祉専門職の養成教育において感情労働を正式な科目として設置し、その内容の検討と導入が必要と考えられる。

他方、先行研究で見てきたように、感情労働は介護従事者のストレスの一つである。このストレスは利用者からの暴力とそれに対する感情労働に関連していると見られる。介護従事者も人間なので、怒ったりすることはあるA、E>、労働としているからこそ、彼らはく家族にとってみたら、手をあげたくなるような介護を介護施設でB>行っている。一方、自分がそれによってストレスを抱えてしまうのである。利用者へのく虐待に繋がらないでいること自体が（中略）感情労働としての結果B>で、施設の評価そのものになり、安定した施設運営の重要な要素である。施設側として、介護従事者の感情労働を労働として認識、評価することが望まれる。その一方で、介護従事者のストレス解消に向けて、介護施設や介護業界では様々な研修を行っている。今回の調査では、く認知症の方へのコミュニケーション、サービスマナー、権利擁護、アンガーマネジメントE>などの研修があることがわかった。これらの研修は、施設側も介護業界もある程度、介護の感情労働の重要性に気づいていることを示している。そこで、介護労働としての感情労働を認識するためには、こうした研修を受ける側の介護従事者自ら、感情労働を主張することが重要と考えられる。

さらに、調査対象者は、今回のくインタビューを受けて改めて感情労働を少し意識するようにC>なり、く感情も仕事をするうえで重要な要因の一つD>で、く改めて対人援助っていうのは技術を提供するだけではなくて、心の状態っていうのも見つめなきゃいけないH>という気づきがで

きたと述べた。感情労働という言葉は比較的最近出てきた言葉G>で、介護のみならず、あらゆる求める分野では定着しているとは言えない。今後、介護をはじめ、感情労働を認識するような場づくりが必要と考えられる。

VI おわりに

本研究では介護老人福祉施設の運営に携わる施設長の語りより、介護における感情労働の実態を明らかにした。その結果、介護では、感情労働は【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、【表層演技への要求】と【深層演技への要求】として求められていることが確認できた。また、介護の感情労働は【介護従事者として持つべき資質】である一方で、労働として認識されていないという課題が示された。

介護において感情労働は、施設の継続的な運営、利用者の心身の健康の維持につながり、重要な役割を果たしていることから、介護の評価の改善につながる可能性があると考えられた。また、労働として認識されていないという課題に関して、その理由の一つは、介護の準市場において、感情労働の商品価値が十分に発揮されていないことが考えられた。介護施設の運営は完全に市場に準拠しているのではなく、その運営費は介護報酬から支出されている。感情労働は介護報酬に規定されておらず、介護施設にとって使用価値があるものの、経済的な価値を持たない。介護労働としての感情労働を認識するためには、感情労働の部分を介護報酬に取り入れることが望まれる。もう一つ、感情労働が認識されていない理由としては介護福祉、社会福祉の専門職養成教育において感情労働に関する教育が整備されていないことが考えられた。今後、福祉専門職の養成教育において感情労働の内容の検討と導入が必要といえる。それとともに、介護従事者自らの感情労働への主張や、介護をはじめ、感情労働を認識するような場づくりが重要といえる。

介護において感情労働が労働として認識されて

いないことは、感情労働だけではなく、介護労働の認識、評価に影響を及ぼすと考えられる。今後、感情労働の需要の高まり及び、介護の低評価の改善の必要性を考えると、介護労働としての感情労働を認識することが望まれる。<感情労働ってものの捉え方とか位置づけってというのが十分に理解されていないっていうか、その必要性がまだ私らのような運営の立場の者が理解していないA>という語りが示すように、本研究では、介護の感情労働を求める側の認識の不足を明らかにしたが、今後、介護従事者、さらに介護業界全体の感情労働に対する認識の把握、向上が必要と考える。

最後に本研究の課題について述べる。まず、本研究は介護老人福祉施設の施設長8名を対象に検討したもので、この結果は介護現場全体の状況を表すものとは言えない。今後、施設の種類や、調査対象者の人数を増やし、さらなる検討が必要である。次に、本研究では介護において感情労働を求める側の視点からその実態を検討した。しかし、介護の感情労働を行う立場からの検討はしていない。介護の感情労働を労働として認識するためには、介護従事者の認識と発信が不可欠である。そこで、今後、介護従事者を対象に感情労働の実態を検討していきたい。

謝辞

本研究にご協力いただいた介護老人福祉施設の施設長の方々にこの場を借りて厚く御礼を申し上げます。

【注】

- 1) 厚生労働省によれば、超高齢社会とは、総人口に占める65歳人口の割合が21%を超える社会のことをさす。厚生労働省(2011:6)「厚生労働白書」(<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyoku/kousei/11/dl/01-01.pdf>, 2022.6.2)

参考文献

- Hochschild, A.R. (1983) *The managed heart: commercialization of human feeling* University of California Press, University of California Press. (=2000, 石川准・室伏亜希訳『管理される心：感情が商品になるとき』世界思社.)
- 岡京子 (2009) 「高齢者施設の脱アサイラム化とケアワーカーの感情労働の深まり：「VIPユニット」とよばれる現場から」『フォーラム現代社会学』8(0), 92-104.
- 介護保険法 (<https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=409AC0000000123>, 2022.2.26)
- 吉田輝美 (2014) 『感情労働としての介護労働：介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法』旬報社.
- 古市孝義 (2017) 「介護福祉士の感情労働とストレスに関する一考察」『大妻女子大学人間関係学部紀要』19, 155-160.
- 古川和稔・井上善行・小平めぐみら (2014) 「介護職員の現状(第1報)感情労働がバーンアウトに与える影響」『自立支援介護学』7(2), 114-121.
- 戸田有一・中坪史典・高橋真由美ら編 (2011) 『保育における感情労働:保育者の専門性を考える視点として』北大路書房.
- 公益財団法人介護労働安定センター (2021) 「令和2年度『介護労働実態調査』結果の概要について」(http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/2021r01_chousa_kekka_gaiyou_0823.pdf, 2022.3.20)
- 厚生労働省 (2018) 「『介護福祉士養成課程における教育内容の見直し』について」(<https://www.mhlw.go.jp/content/000345245.pdf>, 2022.3.14)
- 厚生労働省 (2019) 「令和元年度相談支援従事者指導者養成研修資料」(<https://www.mhlw.go.jp/content/12203000/000583939.pdf>, 2022.3.13)
- 厚生労働省 (2021) 「介護報酬の算定構造介護サービス」(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000728262.pdf>, 2022.3.18)
- 佐藤郁哉 (2008) 『質的データ分析法:原理・方法・実践』新曜社.
- 佐藤麻衣・今林宏典 (2012) 「感情労働の本質に関する試論：A.R.Hochschildの所論を中心として」『川崎医療福祉学会誌』21(2), 276-283.
- 三橋弘次 (2006) 「感情労働の再考察:介護職を一例として」『ソシオロジ』51(1), 35-51, 212.
- 三輪卓己 (2021) 「知識労働と感情労働の増進とその労働者への影響」『京都マネジメント・レビュー』38, 103-122.
- 山本準・岡島典子 (2019) 「我が国における感情労働研究と課題：CiNii登録文献の分析をもとに」『鳴門教育大学研究紀要鳴門教育大学編』34, 237-251.
- 四元真弓・餅原尚子・久留一郎 (2015) 「感情労働における概念規定の整理と展望：構成特徴を、看護者・介護者・保育者の立場から捉える」『鹿児島純心女子大学大学院人間科学研究科紀要』10, 111-118.
- 社会福祉法 (<https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=326AC0000000045>, 2022.2.26)
- 小林由佳・長津美代子 (2013) 「中期における親の介護と感情労働についての考察」『群馬大学教育学部紀要, 芸術・技術・体育・生活科学編』48, 217-227.
- 松田尚子 (2020) 「介護保険制度下における 人手不足の要因と対策に関する一考察」『佛光大学大学院紀要社会福祉学研究科篇』4853-70.
- 松田美智子・南彩子 (2016) 「高齢者福祉施設で従事する対人援助職者が共感疲労に陥らないためのサポートシステムの解明」『天理大学学报』68(1), 79-105.
- 上野千鶴子 (2011) 『ケアの社会学』太田出版.
- 上林千恵子 (2017) 「社会学の観点から (特集 この概念の意味するところ) — (労働とは)」『日本労働研究雑誌』59(4), 11-13.
- 諏訪茂樹著 (2010) 『対人援助とコミュニケーション:主体的に学び, 感性を磨く』中央法規出版.
- 杉村芳美著 (1990) 『脱近代の労働観:人間にとって労働とは何か』ミネルヴァ書房.
- 西浦功 (2005) 「ホームヘルパーのアイデンティティ構築の困難性:感情労働としての在宅介護」『人間福祉研究 = Human welfare studies』8, 43-54.
- 西川真規子 (2006) 「感情労働とその評価 (特集 感情労働論(2)スキルとしての感情管理)」『大原社会問題研究所雑誌』567, 1-13.
- 石川准 (2016) 「労働社会学・産業社会学・教育社会学 ホックシールド『管理される心:感情が商品になるとき』(特集 労働研究のターニング・ポイントとなった本・論文)」『日本労働研究雑誌』58

(4), 36-39.

- 石田好江 (2005) 「文献紹介 ロニー・J・スタインバーグ著「職務評価における感情労働—賃金慣行の再設計」(特集2 介護労働の専門性と感情労働)」『女性労働研究』47, 72-79.
- 中村明美・岩井恵子・井上千津子編 (2014) 『コミュニケーション技術/生活支援技術I・II』法律文化社.
- 中野一茂・人見優子 (2010) 「介護職員が抱える施設内暴力の実態調査及び考察」『共栄学園短期大学研究紀要』26, 39-53.
- 長谷川美貴子 (2008) 「介護援助行為における感情労働の問題」『淑徳短期大学研究紀要』47, 117-134.
- 田中かず子 (2005) 「ケアワークの専門性-見えない労働『感情労働』を中心に(特集2 介護労働の専門性と感情労働)」『女性労働研究』47, 58-71.
- 田中かず子 (2008) 「介護と「感情労働」—「見えない労働」に正当な評価を(働きながら介護する)—(介護とジェンダー)」『女も男も』111, 18-23.
- 二木泉 (2010) 「認知症介護は困難か—介護職員の行う感情労働に焦点をあてて—」『国際基督教大学学報 II-B, 社会科学ジャーナル』69, 89-118.
- 白砂春美・杉本早美・田中かず子 (2005) 「座談会 ケアワークの現場から(特集2 介護労働の専門性と感情労働)」『女性労働研究』47, 80-91.
- 風間雅江・本間美幸・八巻貴穂 (2019) 「介護従事者に求められる心理的支援とは何か」『北翔大学教育文化学部研究紀要』4, 57-65.
- 北垣智基・松田美智子・南彩子 (2019) 「高齢者介護福祉施設で従事する対人援助職者への支援者支援ツール活用の効果—支援者支援ツール使用者の感想に基づく検証—」『天理大学社会福祉学研究室紀要』21, 17-27.
- 北野華奈恵・長谷川智子・上原佳子ら (2018) 「看護師の感情規則の測定尺度の開発」『福井大学医学部研究雑誌』18, 11-19.
- 和田肇 (2017) 「法学の観点から(特集 この概念の意味するところ)—(労働とは)」『日本労働研究雑誌』59(4), 2-4.

HUMAN AND SOCIO- ENVIRONMENTAL STUDIES

No. 44

**The Reality of Emotional Labor in Long-Term Care:
A Survey of Managers of Long-Term Care Facilities**

CHEN PING

September 2022

GRADUATE SCHOOL OF
HUMAN AND
SOCIO-ENVIRONMENTAL STUDIES
KANAZAWA UNIVERSITY