卒業論文

高齢者介護と感情労働

2014 年度入学
九州大学　文学部　人間科学コース
社会学・地域福祉社会学専門分野

2018 年 1 月提出

要約

本論文では、感情労働としての介護職に焦点をあて、労働者自身の感情管理はどうなされているのか、感情労働を行うために必要なものは何であるのかを探ることを目的としている。

第 1 章では、介護職が人材不足である現状や、その原因の 1 つとして介護職の感情労働としての側面が挙げられることを述べている。日本の急速な高齢化により介護職員の供給が追いついておらず、2025 年には約 30 万人が不足する見通しである。介護職の離職率の高さや採用率の低さの原因の 1 つには、介護職が他の職種に比べて感情労働の程度が特に強いとされていることがある。感情労働は仕事をするうえで自分の感情をコントロールする必要があるものであり、自分の本当の感情を抑制することは精神的にも身体的にもストレスの原因となりうる。

第 2 章では、感情労働についての先行研究をまとめている。感情労働においては、労働者と顧客の間でやり取りされる感情に商品価値があるとみなされ、さらにその感情にはその場に応じてふさわしい感情が規定されている。労働者は演技をすることで求められる感情表現をし、それによって労働者としての能力が評価される。

また、介護職はポジティブな感情だけでなく辛さや悲しさなど、仕事上求められる感情の種類が多いうえに、仕事の時間のほとんどを介護施設の入居者と過ごすため、感情をコントロールする時間も長い。そのため、労働者に大きな負担がかかる。その負担が大きくなると、自分の中で様々な感情がぶつかり合っている状態に陥り、精神的に疲労困憊してしまう情緒的消耗感におそわれたり、人と関わることが嫌になってしまったりといった影響が労働者に及ぼされる恐れがある。

しかし、介護職における感情労働が認知され始めてからまだそれほど年数が経っていないことや、近年急激に介護職の担い手の需要が高まったことなどから、感情労働に関わるストレス対応などについては労働者個人にゆだねられている部分が大きいのではないかと考えられる。

第 3 章では、高齢者介護施設で現在働いている、もしくは働いたことがある 6 名の介護職員、看護師へのインタビュー調査の結果の分析を行っている。感情管理の方法については、職場内外で自分の素直な感情を出せる場をつくることや、仕事とプライベートをしっかり切り替えること、決められた時間の中だけの仕事だと割り切ることなどが挙げられた。また、感情労働をこなしていくためには、個人の資質や人生経験、職場の労働環境や良好な人間関係、そして個人的な努力などが挙げられた。

第 4 章は本論文のまとめである。介護労働にはかなりの感情労働が求められているにも関わらず労働環境が整っていないために、感情労働は労働者個人の裁量にゆだねられている部分が大きく、上手くこなしていくためには個人の努力や自分なりにスキルを獲得していくことが不可欠であるという現状が明らかになった。介護労働における感情労働は、そ

の価値を見直しより一層評価されなければならないものであり、労働者が精神的な支援を受けることができ、感情管理の方法を学べるような場が求められている。

　そして、最後に今回の調査における反省と課題をまとめ、本論文を締めくくっている。

目次

第 1 章　本論文の目的と背景
1-1.　問題の所在・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
1-2.　高齢化と介護職の現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
1-3.　高齢者介護に見られる感情労働・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

第 2 章　感情労働に関する先行研究
2-1. 感情労働とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
2-2. 表層演技と深層演技・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
2-3. 感情労働によって引き起こされる問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
2-4. 介護職と感情労働・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

第 3 章　高齢者介護施設従事者の調査
3-1. 調査の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
3-2. 調査結果の分析・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
3-2-1. 感情管理が必要とされる場面・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
3-2-2. 感情管理の方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
3-2-3. 感情労働に必要なもの・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

第 4 章　まとめ
4-1. 考察・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
4-2. 反省と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31