

感情労働者の早期離職に関する研究の概観

——離職要因と支援可能性に着目して——

修士課程 1年 谷 真美華
博士課程 3年 大井 葉月
教授 下山 晴彦

問題と目的

感情労働を伴う職種と早期離職

わが国では早期離職に関する問題が議論され続けてきており、中でもサービス業、生活関連サービス業・娯楽業、教育・学習支援業といった産業では、就職後3年以内の離職率が4割超という非常に高い割合であることが報告されている（小林・梅崎・佐藤・田澤，2014）。同様に、社会福祉・医療・教育といった対人援助職の現場でも、近年早期離職率の高さが問題になっている。これらの職種に共通することとして、顧客と直接接し、業務を行う上で、適切な感情の管理を行うことが求められる（Hochschild, 1983）こと、バーンアウトに繋がる感情体験を経験する（土井，2018）ことが推測され、従業員が自らに対して抱く感情の扱いと離職との関連が示唆されている。

早期離職は、離職者個人・企業双方に多くの影響を及ぼす。個人に対しては、キャリア初期の成功が次の成功に繋がる（Feldman, 1980）ことから、その後のキャリア形成に負の影響を与えたり、アイデンティティに揺らぎが生じたりするとされる（Hauck & Chard, 2009）。企業にとっても、採用や人材育成のコストが増え、コストに対しての見返りを得られないことや、優秀な人材の流出が問題となっている。

早期離職に至る要因としては、個人属性、卒業時の景気（太田・玄田，2007；佐藤，2009）、就職先の職場の特性変化、経済状況の変化に伴う働き方の変容が指摘されており（小林，2016）、離職傾向はその業態や企業規模によって大きな違いがある（樋口，1991）。

早期離職とリアリティ・ショック

さて、早期離職と関連する概念に、「リアリティ・ショック」がある。リアリティ・ショックは早期離職を促進させるとされ、その定義は様々だが（Hall, 1976；Schein, 1978；Dean, 1983）、「組織参入前に形成された

期待やイメージが組織参入後の現実と異なっていた場合に生じる心理現象で、新人の組織コミットメントや社会化にネガティブな影響を与えるもの」といえる（尾形，2012）。

リアリティ・ショックは「情報が不十分な状態でのイメージに依存する個人と、印象管理を行う組織との相互作用の結果起こる、個人の会社に対する期待と現実との乖離」によって生じるとされる（小川，2005）。そして、新入社員の上司に対する信頼感や組織コミットメントの低下を招き、日々の仕事や組織への態度にも影響を及ぼし（小川，2005）、職務不満足や自発的離職の原因となる（Wanous, 1973）。一方、リアリティ・ショックにより自身の適性を理解したり、自身の能力と組織から求められる能力とのギャップをバネに努力し、職務遂行能力が高まることで自信につながったりする（小川，2005）など、ポジティブな効果もある。尾形（2012）も、新入社員は自身の能力不足に気付いて学習することを動機づけられ、その結果仕事に関するスキルを習得し、他者からアドバイスを得ようと行動し、組織内外のネットワークを広げるといふ。

これまで、リアリティ・ショックへの対策として、インターンシップやOBOG訪問などを通して、ネガティブなものを含めた事前情報の正確な提供（RJP：Realistic Job Preview；現実的な職務情報の事前提供）（Wanous, 1973）を行うこと、教育制度やキャリアカウンセリングの充実化を図ることや動機づけが組織側には必要（尾形，2007）だと考えられてきた。また新入社員自身も、上司や同僚とコミュニケーションを取り、組織内で積極的に支援を求める行動を起こすことが重要だとされている。

しかし、リアリティ・ショックに直面した際、離職に至る者もいれば、組織にとどまる者もいることから、新入社員が置かれている状況や環境に応じて検討を行う必要性が先行研究でも指摘されている（尾形，2012）。

目的

以上から、本稿では、特に早期離職率が高いと叫ばれているサービス産業・対人援助職に焦点を絞り、離職の要因や対処法、支援の在り方について概観する。また、これらの職種との関連が強いとされる、感情労働についても考慮に入れて考察を行う。

職種ごとの早期離職要因とその対応

本節では、職種別の早期離職要因やこれまで行われてきた支援について概観する。

サービス産業領域 サービス産業に一律の定義は存在せず、用途等に応じ多様に捉えられてきた。本稿では狭義のサービス産業である対個人サービスについて論じる。対個人サービスには、娯楽、飲食、宿泊、教育、医療・福祉等のサービスが含まれる（経済産業省、2014）。

サービス産業従事者を取り巻く労働環境は、他業界と比較して厳しいとされる。宿泊業、飲食サービス業では有休取得率が全産業で最も低く、正規従業員雇用比率の低さゆえにシフトで従業員が入れ替わるため、人材の育成や人的なマネジメントの難易度が高い（松木・中村、2018）。また、鄭・山崎（2005）は、コールセンターなど顧客からのクレームを扱う情報サービス業では、自身が顧客からの怒りの対象となる一方、対応件数を増やすための速度と対応の正確さや顧客の満足も要求されることが強いストレスとなること、ルーティン化した業務の継続が慢性的な疲労感を助長すること、「管理方式の未整備」、「キャリア・見通しの曖昧さ」といった「組織特性」が離職傾向に影響を及ぼす可能性を指摘している。また、対個人のサービス業は、多様な勤務形態からくる心身の疲労と、自らの感情状態に関わらず“いつも変わらぬ良いサービス”を行わなくてはならないことから、職務満足感や適応に支障をきたす（山口・小口、2000）という。特に顧客と直接接するサービス業では、業務を行う上で適切な感情の管理を常に行うことが求められる（Hochschild, 1983）。このことは時に精神的な負荷に繋がり、従業員がバーンアウト状態になる可能性（久保、2007）や、他の業種に比べうつ病などの精神障害に罹患する割合が高くなる（関谷・湯川、2009）。これらを踏まえ、組織側は、福利厚生やハード面の改善だけではなく、従業員の感情労働によるストレスを認識し、ストレス解消法や顧客からのプレッシャーへの対応法に関する研修を実施するなどの対策を講じなければならない（Lovelock & Wirtz, 2007）とされる。また、上司や同僚のサポートなど、職場の人間関係や業務の負荷といっ

た要因がストレスを発生させるだけでなく、顧客との関係によるストレスへの対処のスキル向上を促進したり抑制したりする効果があることも示唆されている（佐藤、2011）。

看護職 看護職における早期離職要因としては、「心と身体の問題」、[リアリティ・ショック]、[職場内の人間関係]などが挙げられている（内野・島田、2015）。

眞鍋・小松・岡山（2014）は、新人看護師における職務ストレスについて就業年数別に分析し、1年目は看護能力不足をストレスと認知し、個人的達成感の低下を助長すること、情動的な苦痛軽減のコーピング行動の選択は少ないことから、看護能力の向上に着目した支援が必要であると述べている。2年目は、同僚や医師、上司との人間関係に関するストレスと個人的達成感の関連があったことから、人間関係調整能力の習得に着目した支援の必要性を指摘している。

渡邊・荒木田・鈴木（2010）は、1年目と5年目の看護師を比較し、両方に共通して、話しやすい環境づくり、業務に見合った報酬の提供、休息の確保、個人的要因に配慮した学習環境の整備が就業継続につながると指摘している。さらに、1年目では自尊感情や学習姿勢を高められるような教育体制の整備が、5年目では問題点を話し合える場があることや、個々のライフスタイルに合わせられる勤務体制の整備が重要であると言及している。

これらの指摘から、看護職における早期離職への支援については、①年次に応じた支援、②個人の実務能力へのサポート、③個人の心理的サポートの3つが必要であると考えられる。そこで、こういった支援を環境面からのサポート、周囲の人々によるサポートの側面から述べる。

環境面では、上述の通り、勤務体制の改善やそれぞれに応じた教育体制の整備、人間関係の調整が必要となる。

周囲からのサポートでは、瀬川・種田・後藤・高植・清水（2009）が、先輩の関わりや理解してくれる同期の存在が継続意識の向上を促すと指摘している。新卒看護師の戸惑いを受け入れ、それを前進的な力に変えることを促すような先輩の関わりが重要であり、上司や先輩からの承認が成長的サポートとして有効であること（高橋・米山、2011）から、先輩のサポートの重要性が分かる。制度でも、新人看護師ひとりに先輩看護師が一定期間ついて指導を行うプリセプターシップという制度が導入されている。また、同期からのサポートを得るためには、同期と話せる場の提供も重要である（林田、2012）

さらに、看護師は自分の能力を発揮して働くことで心

理的well-beingを高め、そこには職場内のサポートが影響している。そこで、看護師が職場においてその人らしい生き方ができるよう、個人の能力が発揮できているかどうか、そのような環境にあるかどうかについて、組織と個人が常に検討することも重要である（酒井、2006）。

保育職 政府や全国保育士養成協議会の調査によると、幼稚園教員では、転職や家庭の事情に加え、精神疾患も含む病気が、保育士では、「職場内の人間関係」、「心身の不調」、「職場の方針に疑問を感じた」が離職理由として挙げられていた。この結果に対して、林・新井（2013）は、保育実践に直接関わる新人の力量などではなく、園内のマネジメントに関わる要因に課題があると述べている。早期離職の要因は、人間関係に関するものが共通しているが、早期離職者と保育現場との間に捉え方の齟齬が生じている（木曾、2018）。当事者は、人間関係や職場の様々な問題から、結果として心身の不調に至り離職せざるを得なかったため、離職の要因は現場側にあると捉えている。一方、保育現場の管理職などは、人間関係力・コミュニケーション力不足が問題と捉え、離職の要因は離職者側にあると捉えているのである。

また、濱名（2015、2017）は、保育士不足の背景にある課題について検討するために先行研究を整理し、新任保育者は技術の未熟さに加えて、特に園長や先輩との関係における悩みが職場の適応に影響を与えていること、早期離職の理由となり得る要因には「仕事への適性が低いこと」、「将来に希望が持てなかったこと」、「休暇が少なかったこと」、「残業が多かったこと」、「仕事に自信がなくなったこと」、「進路変更」などがあることに言及している。すなわち、早期離職の理由には、保育実践の力量といった問題よりも、職場の人間関係や職場の文化への適応におけるつまづきという特徴があり、さらに様々な要因（個人的要因、労働条件など）が絡み合っているために問題の解決が困難になっている（木曾、2018）。

上記のようなつまづきを解決していくためには、専門性の向上の前に、コミュニケーション力や社会性など社会人基礎力をどのように育てていくかが養成教育に求められているといえる（濱名、2015）。他にも、早期離職を防止する方策に関しては、健康管理能力やソーシャルスキル、キャリアプランニング能力などについての教育や、養成校と保育現場との接続、保育現場における支援体制で考えられているものの、多くは提言にとどまっております。実証的に検討したものは少ない（木曾、2018）。

介護職 介護職における早期離職要因として、古川（2010）は、介護福祉士として働くことに対する本人の認識不足、専門性が感じられないことや職場内のコミュ

ニケーション不足、揺れ動く気持ちをサポートする体制の不備を見出している。また、永井・小野（2008）は、承認欲求を満たしたい、自分の能力やアイデアをフルに活かしたい、という「やりがい」が満たされないことが幻滅（＝期待ギャップ）を形成しており、こうしたギャップをどうやって埋めていくかが問題になると指摘している。

早期離職の防止に関しては、自立支援介護を念頭において介護福祉士の専門性を高めること、専門性の高い介護福祉実践を軸にして、職員同士がコミュニケーションを図りやすいような環境をつくることの重要性が示唆されている（古川、2010）。また、安全対策や資格取得のための研修など一部の教育・研修が、早期離職割合を有意に低下させることも示されている（花岡、2010）。この点に関して、大和・立福（2013）も、職員に採用後も教育・研修を実施している施設の方が離職率が低いことを明らかにしており、介護職員の定着促進には、これまで指摘されてきた賃金だけでは不十分であり、人材育成の視点から教育・研修に力を注ぐ必要性を示唆している。

さて、冒頭でも述べた通り、個人を対象とするサービス業・対人援助職では感情労働が伴いがちであり、それが早期離職に繋がっていると考えられることから、感情労働についても考慮する必要がある。そこで次節では、感情労働研究を概観し、その問題点や対応策についても触れる。

感情労働研究の概観

感情労働とは

感情労働とは、アメリカの社会学者Hochschild（1983）によって提唱された概念であり、「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」、「賃金と引き替えに売られ、したがって〈交換価値〉を有する」と述べられている。

感情労働では、その場において適切であるように自身の感情を管理することが求められるが、そのために行われるのが表層演技と深層演技である。表層演技とは、実際に感じている感情を抑制し、外見上の感情を意識的に変化させることであり、深層演技とは、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である。いかなる労働も、感情を管理する労力が遂行されると捉えうるが、感情労働では、顧客に向けられる労働者自身の感情の管理こそが問われている（阿部、2010）。

感情労働は、心理学では2つの大きな方向性から研究

されてきた (Zapf, 2002)。1つは、感情労働が顧客のサービス評価や満足感、組織の商業的利益にどのような影響を与えるかという観点であり、ポジティブな感情の表出やネガティブな感情の抑制が、商業的利益を増加させるという結果がほぼ一貫して得られている。

2つ目は、感情労働が労働者の心理的側面にどのような影響を与えるかという捉え方である。職場の環境や個人の特性などの様々な調整変数の存在によってどのように変化するのか、2つの演技方略の違いによって心理的健康への影響は異なるのかという点から研究が行われてきたが、一貫した結果が得られているわけではない。

演技方略の違いに着目した研究では、「感情的不協和」の概念が中核となっている。感情的不協和とは、実際に抱いている感情とは異なる感情を表出することで生じる葛藤であり (Rafaeli & Sutton, 1987)、労働者にとって強いストレスとなることが明らかにされている (Bono & Vey, 2005)。これは、深層演技が労働者の意図的な努力によって「つくられた感情経験」であり、本当の自己が感じる「自然な感情経験」ではないこと、つまり「内面における自然な感情経験とつくられた感情経験のずれ」が感情的不協和となり、自己欺瞞の持続によってネガティブな影響が生じるためである (榊原, 2011)。また崎山 (2005) も、職務上要請される感情管理によって作り出される経験と、自然に感じてしまう感情経験の、どちらが本当の自己で自然な感情経験なのかといった問題が日常的に続く、ストレスや自己嫌悪感が生じるとしている。感情が個人のアイデンティティに深く関わっていることも指摘されており (山田, 1997)、いずれ個人のアイデンティティを脅かす危険性が常に存在するといえる (榊原, 2011)。

感情労働が求められる職業の特徴

感情労働が求められる職業の特徴に、①対面あるいは声による顧客との接触が不可欠であること、②他人の中に何らかの感情変化を起こさせなければならないこと、③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ことの3点があり、特にこれらが要請される職業は「感情労働職」と呼ばれ (Hochschild, 1983)、バーンアウトの観点から研究が重ねられてきた。

Erickson & Ritter (2001) は、怒りやイライラといった心的興奮の感情を経験し、それを職務上隠さなければならないことだけがバーンアウトと有意に関連していることを明らかにし、萩野・瀧ヶ崎・稲木 (2004) も、職務が要求する感情表出が大きな役割を持つことを指摘している。

阿部 (2010) は感情労働一般を広く捉え、タイプ別に感情労働について検討している。賃労働での感情労働は、マニュアル化され画一的な接客労働における感情労働 (例：ファストフード店) と、看護・介護職などにおける感情労働に分けられる。前者では、マニュアル化によってステレオタイプな接客が可能になり労働の単純化が進む。後者では、マニュアル化しきれない部分が残る、表層演技のみではカバーしきれず深層演技が要求されることになる。ここで集団性に注目すると、看護師達は患者に応じて様々な役割に配役されることで対応力が強化され、バーンアウトの危険性を軽減・回避でき、個別的な感情労働の限界を超えることができると指摘している。

三橋 (2007) は、感情労働の遂行によってバーンアウトに至るのではなく、感情労働したいのにできない状況がバーンアウトに繋がる可能性を見出した。感情労働職は、自己と職務として課された役割の境界が曖昧なためそれらが同一化しやすく、その度合いの高い労働者が、心からの感情労働ができない状況で、それでも頑張ってしまうと燃え尽きうる。仮に燃え尽きを回避しても、忙しさに対処するため表面的な作り笑顔へと後退して自己嫌悪に陥ってしまうか、それも仕事だと職務に対して冷笑的な態度をとってしまうことになる (Hochschild, 1983)。ここで重要なのは、自己と職務として課された役割とを同一視しすぎず、分離しすぎず、うまくバランスをとることができるかだと指摘されている。

感情労働研究の問題点と対応策

感情労働研究の問題点としては、個人にばかり焦点が当てられることが多いが、問題は感情管理の組織による他律化であるという点が挙げられている (崎山, 2005)。また、感情労働は、組織、労働者、顧客によって形作られているため、個人の感情経験だけでなく、労働過程や組織についても考慮する必要がある (三橋, 2006)。さらに、三橋 (2007) は、感情労働の遂行自体と、職務上生じてしまう感情管理の問題とを区別し、その詳細を明らかにする必要性と、様々な職業を「感情労働職」というひとつのカテゴリーとして扱うことの問題点について指摘している。

最後に、これまでに提案されてきた感情労働に対する支援や対応策について述べる。先述したように、感情労働はマニュアル化の可否によって質的に異なる2つのタイプに分けられ、その職種も様々である。そのため、感情労働のタイプ分けを精緻化していき、それぞれに見合った対応や支援を行うことが必要となる (西川, 2006)。感情労働を個人属性から捉えた場合、採用時な

どに感情労働に要する能力やスキルの高い人を選抜できること、そういった能力・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ことが指摘されている（西川，2006）。また、管理側の視点からは、とくに長期的な信頼関係の構築を要する感情労働については、労働者のエンパワーメントを促し、アウトプットの質を高めるという間接的な管理方法が妥当だと言及されている。

考察

以下、早期離職と感情労働との関連及びその支援可能性について考察する。

サービス職において、早期離職に影響する要因としては、「心身の健康問題」や「職場内の人間関係」、「職場体制」が共通して挙げられていた。職業ごとで見ると、看護職では「個人の能力不足」、保育士では「社会人としての基礎力の不足」、介護職では「専門職としての自覚不足」が挙げられていた。さらに、その人らしい生き方ができていることややりがいも重要であった。若手社員は、自分自身と職場環境両方に対してリアリティ・ショックを感じているといえるだろう。

感情労働では、顧客に向けられる労働者の感情の管理と、感情抑制による心身の健康の悪化が課題となる。児玉・深田（2005）は、職業的アイデンティティをアイデンティティの職業領域と捉え、職業領域における自分らしさの感覚と定義している。業務遂行中に抱く感情は個人のアイデンティティにも深く関わり、感情労働によってそれが脅かされる危険性があるために、感情労働によって個人は自分らしさを保つことができなくなる可能性があるだろう。

以上から、サービス職における若手社員は、「職場内の人間関係」や「職場体制」といった要因以外に、感情労働を通して自分らしさが脅かされることで早期離職に至る可能性も考えられる。では、これらを踏まえると今後の支援可能性にはどういったものがあるだろうか。

早期離職に対する支援として、実践能力の向上や職場内の人間関係と環境の改善などが挙げられていた。具体的には、学習や体験の反復を通して、解決可能な具体的なレベルで問題を捉えるための支援や、専門職者としての自律的な態度理解につながる学習機会の提供が挙げられる（塚本，2007）。新人のエネルギーが消失する時期を見定め、予測して関わるができる予防的サポートの探求も重要であろう（高橋・米山，2011）。

感情労働を考慮した支援としては、個人での復習や、

組織的な学習環境の整備、労働者をエンパワーメントするなど、職種に応じた支援が提案されている。また、自己と職務上の役割との間でうまくバランスをとることの重要性も強調されている。また、感情労働には労働者の心理的側面に及ぼす影響に文化差があることも分かっており（Hülshager & Schewe, 2011）、それぞれの文化に応じた支援が求められるといえる。特に日本においては、顧客第一主義といえるような、組織が労働者により感情労働を行わせる傾向がある（武井，2006）ため、労働者の負担は他の文化圏に比べても大きいと考えられる。

終わりに、サービス業における若手社員に対しての心理的支援について、臨床心理学的観点から捉え、①感情労働を行う中でも自分らしさを保てるような方略と②ストレスフルな状況での周囲からの心理的なケアの2つの方向性から検討する。

まず、①感情労働を行う中でも自分らしさを保てるような方略に関して考察する。加賀田・井上・窪田・島津（2015）は、「探索的理解」（例：相手の立場に立って考える）を高め、「表出抑制」（例：状況によっては自分の感情を抑えようとする）や「深層適応」（例：無関心なことでも関心をもとうとする）を低減させるアプローチによって、看護師が自身の感情をコントロールしながらも、心身の健康を保持・増進しうることを示唆している。つまり、若手社員が主体的に考えて仕事に取り組み、自身の自然な感情経験を受け入れることが重要だといえる。例えば、マインドフルネスの技法によって自身がありのまま感じていることにじっくり目を向けることなどが挙げられる。また、業務遂行中も、仮に自分の感情と表出すべき感情が異なっていたとしても、責めたり冷めたりせずに、仕方のないことだと自分のことを許せるような認知やモニタリングの力を養うことなどが考えられる。さらに、自分らしく働くにあたってはやりがいも重要であるため、自身で目標を立てて仕事に臨むことも挙げられる。吉田・山田・芝瀧・森岡（2013）も目標達成を積み重ねていけるような職場支援の必要性を言及している。

次に②ストレスフルな状況での周囲からの心理的なケアについて、サービス業や感情労働においては、その職場や年次にあった支援が必要であることから、個々人の置かれている状況について丁寧に把握した上で、有効な関わり方をすることが求められるだろう。前述したように、特に重要な存在である職場の先輩社員には、若手社員に対して、他の同期とむやみに比べたりせずにありのままを受け入れ、その人らしさを伸ばせるような指導や関わりをすることが求められる。また、臨床心理士によるグループカウンセリングが新人看護師の気分・感情の

状態の改善に効果的であることが示唆されており（中村, 2013）, 若手社員の職場での姿や, 社内の上下関係とは無縁の専門職による, 客観的な立場だからこそ行えるケアも意義があると考えられる。

サービス業における早期離職や, 感情労働に対しての心理的な支援についてのこれまでの研究は, 多くが抽象的な提言にとどまっている。今後は, 本稿で検討した支援の方針などをもとに, 可能な限り具体的な支援方法を考案し, 実証的な研究を行っていく必要があるといえる。

引用文献

- 阿部浩之 (2010). 感情労働論——理論とその可能性経済理論, 47(2), 64-76.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior* (pp. 213-233). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dean, R. A. (1983). Reality Shock: The Link Between Socialization and Organizational Commitment. *Journal of Management Development*, 2, 55-65.
- 土井裕貴 (2018). キャリアの浅い対人援助職者の疲労に伴う主観的な感情体験についての日誌調査 感情心理学研究, 25, 44-52.
- Erickson, R., & Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64, 146-63.
- Feldman, D. C. (1980). A socialization process that helps new recruits succeed. *Personnel*, 57, 11-23.
- 古川和稔 (2010). 介護福祉士の早期離職に関する質的研究 自立支援介護学, 3(2), 78-85.
- 萩野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎 (2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響 心理学研究, 75, 371-377.
- Hall, D. T. (1976). *Careers in Organizations*. Goodyear Publishing.
- 濱名陽子 (2015). 保育者の早期離職に関する考察—養成教育との接続の課題— 教育総合研究叢書 8, 91-105.
- 濱名陽子 (2017). 保育人材確保のための施策に関する一考察 教育総合研究叢書, 10, 217-230.
- 花岡智恵 (2010). 介護労働者の早期離職要因に関する実証分析 PIE/CIS Discussion Paper 472, Center for Intergenerational Studies, Institute of Economic Research, Hitotsubashi University.
- Hauck, K., & Chard, G. (2009). How do employees and managers perceive depression: a worksite case study. *Work*, 33, 13-22.
- 林牧子・新井美保子 (2013). 学生から保育者への移行期支援—若年保育者の不本意な離職・休職を防ぐために— 愛知教育大学 幼児教育研究, 17, 11-19.
- 林田一子 (2012). 新人看護師の離職防止に向けた支援の検討: 時間的展望と離職願望との関係の分析 人間学研究論集, 1, 143-156.
- 樋口美雄 (1991). 日本経済と就業行動 東洋経済新報社
- Hochschild, A. (1983). *The managed Heart: Commercialization of human feeling*, CA: University of California Press.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389.
- 加賀田聡子・井上彰臣・窪田和巳・島津明人 (2015). 病棟看護師における感情労働とワーク・エンゲイジメントおよびストレス反応との関連 行動医学研究, 21(2), 83-90.
- 経済産業省 (2014). サービス産業の高付加価値化に関する研究会 (第7回) 配布資料 Retrieved from http://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoujo/service_koufukakachi/007_haifu.html (2019年2月28日)
- 木曾陽子 (2018). 保育者の早期離職に関する研究の動向—早期離職の実態, 要因, 防止策に着目に関して— 社会問題研究, 67, 11-22.
- 小林徹 (2016). 新規学卒者の就職先特徴の変化と早期離職の職場要因 日本労働研究雑誌, 668, 38-58.
- 小林徹・梅崎修・佐藤一磨・田澤実 (2014). 大卒者の早期離職とその後の転職先 大原社会問題研究所雑誌, 671-672, 50-70.
- 児玉真樹子・深田博己 (2005). 企業就業者用職業的アイデンティティ尺度の作成 産業ストレス研究, 12, 145-155.
- 久保真人 (2007). バーンアウト(燃え尽き症候群)—ヒューマンサービス職のストレス— 日本労働研究雑誌, 558, 54-64.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing:*

- People, Technology, Strategy* (5th ed.). Pearson Education.
- (ラブロック, C., & ウィルツ, J. 白井義男 (監修)・武田玲子 (邦訳) (2008). ラブロック&ウィルツのサービス・マーケティング ピアソン・エデュケーション)
- 眞鍋えみ子・小松光代・岡山寧子 (2014). 新人看護師における就業3年までの職務ストレスとストレス反応に関する研究—看護学士過程卒業後の縦断調査による分析— 日本看護研究学会雑誌, 37(1), 123-131.
- 松木知徳・中村潤 (2018). 従業員の接客行動に影響を与える店舗マネジメントのモデル化及び大手飲食チェーンにおける分析 経営情報学会 全国研究発表大会要旨集
- 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.
- 三橋弘次 (2007). 感情労働で燃え尽きたのか?——感情労働とバーンアウトの連関を経験的に検証する—— 社会学評論, 58(4), 576-592.
- 永井隆雄・小野宗利 (2008). 介護職における離転職意思形成の分析 社会政策学会誌, 1(1), 97-114.
- 中村和代 (2013). 新人看護師の職場適応に向けた精神的支援策の検討—臨床心理士によるグループカウンセリングを実施して— 日本看護研究学会雑誌, 36(1), 141-148.
- 西川真規子 (2006). 感情労働とその評価 大原社会問題研究所雑誌, 567, 1-13.
- 尾形真実哉 (2007). 新人の組織適応課題: リアリティ・ショックの多様性と対処行動に関する定性的分析 人材育成研究, 2(1), 13-30.
- 尾形真実哉 (2012). リアリティ・ショックが若年就業者の組織適応に与える影響の実証研究: 若年ホワイトカラーと若年看護師の比較分析 組織科学, 45(3), 49-66.
- 小川憲彦 (2005). リアリティ・ショックが若年者の就業意識に及ぼす影響 経営行動科学, 18(1), 31-44.
- 大和三重・立福家徳 (2013). 介護老人福祉施設における介護職員の離職要因: 賃金と教育・研修を中心とした施設体制が離職率に与える影響 人間福祉学研究, 6(1), 33-45.
- 太田聰一・玄田有史 (2007). 失業率上昇がもたらす若年就業への持続的影響について——労働市場の世代効果に関する再検証 総務省統計研究所リサーチペーパー第8号 (2007年5月).
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- 酒井淳子 (2006). 看護師の心理的well-beingに対する職場におけるソーシャルサポートの効果—共分散構造分析を用いた検討— 日本看護科学会誌 26(3), 32-40.
- 榊原良太 (2011). 感情労働研究の概観と感情労働方略の概念規定の見直し—概念規定に起因する問題点の指摘と新たな視点の提示— 東京大学大学院教育学研究科紀要, 51, 175-182.
- 崎山治男 (2005). 「心の時代」と自己——感情心理学の視座 勁草書房
- 佐藤秀典 (2011). 感情労働におけるスキルの形成と人材育成—損害保険業における損害サービス部門の事例 日本経営学会誌, 27, 55-64.
- 佐藤一磨 (2009). 学卒時の雇用情勢は初職離職後の就職行動にも影響しているのか 樋口美雄・瀬古美喜・照山博司・慶應—京大連携グローバルCOE編 日本の家計行動のダイナミズム 〈5〉労働市場の高質化と就業行動 第4章, 慶応義塾大学出版会
- Schein, E. H. (1978). *Career Dynamics: Matching Individual and Organizational Needs*. Addison-Wesley.
- (シャイン, E. H. 二村敏子・三善勝代 (訳) (1991) キャリア・ダイナミクス 白桃書房)
- 瀬川雅紀子・種田ゆかり・後藤姉奈・高植幸子・清水房枝 (2009). 新卒看護師の職業継続意識に影響を与えた体験 日看管会誌, 13(2), 41-49.
- 関谷大輝・湯川進太郎 (2009). 対人援助職者の感情労働における感情的不協和経験の筆記開示 心理学研究, 80, 55-64.
- 高橋友子・米山直樹 (2011). 日本における新人看護職職場適応に関する研究の現状と課題 臨床教育心理学研究, 37, 11-17.
- 武井麻子 (2006). ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか—感情労働の時代 大和書房
- 鄭 真己・山崎喜比古 (2005). コールセンターの労働職場環境特性が労働者に及ぼす影響 —某情報サービス企業の縦断研究— 産業衛生学雑誌, 47, 210-223.
- 塚本友栄 (2007). 就職後早期に退職した新人看護師の経験—就業を継続できた看護師との比較を通して— 看護教育学研究, 16(2), 12-13.
- 内野恵子・島田涼子 (2015). 本邦における新人看護師の離職についての文献研究 心身健康科学, 11, 18-23.
- Wanous, J. P. (1973). Effects of a realistic job preview on job acceptance, job attitudes, and job

survival. *The Journal of Applied Psychology*, 58(3), 327-332.

渡邊里香・荒木田美香子・鈴木純恵 (2010). 若手看護師の離職意向に関連する要因の検討 日本看護科学会誌, 30(1), 52-61.

山田昌弘 (1997). 感情による社会的コントロール——感情という権力 岡原正幸・山田昌弘・安川一・石川准 (編著) 感情の社会学——エモーション・コンシャスな時代 (pp.69-90) 世界思想社

山口一美・小口孝司 (2000). サービス業における採用および就労満足に関連するパーソナリティ 社会心理学研究, 16, 83-91.

吉田えり・山田和子・芝瀧ひろみ・森岡郁晴 (2013). 看護師のSense of Coherence とストレス反応との関連 日本看護研究学会雑誌, 36(5), 25-33.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

(指導教員 下山晴彦教授)

本研究論文作成にあたっては、科研費の基盤（A）課題番号16H02056（代表 下山晴彦教授）の支援を受けた。