

ナース¹の離職行動*

～メタパス解析による職満足感—離転職行動モデルの検証～

李 政 元**

1. はじめに

介護・看護サービスの質を高水準に保つ上で、熟練したワーカーを長期に確保することは最も重要な課題の1つである。米国においては、介護業務に関わる職員（registered nurses, practical nurses, nurse aids）の離職率は地域によっては40%から80%にも達する（Kiyakら, 1997）。日本においては、看護職で年間の離職率が10.4%（日本看護協会, 2000）、介護職員の離職率のデータはないが、老人入所施設で介護業務の先頭に立つ寮母、介護婦、介助員らの平均勤続年数5年未満の施設が12.2%から58.7%（全国老人福祉施設協議会, 1993）という高い数字は、日本においても潜在的に離職率の高いことを伺わせる。

離職行動が組織心理学の分野の中でも最も関心を集める研究課題の一つになってきたこと理由は、離職行動が作業組織にもたらす様々なコスト所以である。新しい職員を採用する際に伴う、経済的・時間的コストや、退職金や失業保険税の増加などの経済的コスト、そして何より、欠員による業務量の増加によって、他の職員の身体的・心理的負担を増加させ、結果的に作業組織全体の生産性を著しく低下させることが大きな問題なのである（Cascio, 1998）。介護サービス組織においても、これら離職によるこれらコストもさることながら、利用者に満足してもらえる質の高いサービスを常に提供する上で、熟練したナースを十分に配置できないことは大きな障害となる。またサービス利用者にとっても、毎日顔を合わせる介

護ワーカーが短期間のうちに頻繁に入れ替わることによってもたらされる心理的コストは無視することのできない問題である（Kiyakら, 1997）。日本において、介護・看護サービスの充実が最も急務とされる今日、良質かつ、安定した人材供給の実現が急がれる。そのためには、新しい人材の育成事業の拡大とともに、すでに現場で働く介護・看護ワーカーの職場定着を促進していくことが、公私のサービス主体ともに求められる。

このような認識に基づき、本研究ではMobley（1977）の離職行動モデルに注目し、ナースの離職行動を理解する手がかりを探りたい。具体的には、Mobley（1977）の離職行動モデルがナースの離職行動を説明しうるかを、欧米の先行研究の結果から得たデータをメタ分析とパス解析を用いて検証する。まずは、離職行動に関する主な先行研究²⁾をレビューした後、欧米のナースを対象とした研究結果のデータにメタ分析を施す。最後に、日本の看護・介護職の離職行動の研究を進めていく上で、欧米の先行研究のメタ分析による結果がどのような知見を提供しているかを述べたい。

2. 先行研究

2.1 離職の要因

離職あるいは離職意図に影響を与えていると思われる独立変数としては、給与に対する満足感、職務満足感、組織コミットメント、職務期間、年齢、そして組織特性などがこれまでに報告されているが、なかでも職務満足感はいくつかの研究で一貫

*キーワード：職務満足、Mobleyの離職モデル、メタ分析

**関西学院大学大学院社会学研究科博士課程後期課程

1) 欧米ではナース（nurse）は介護・看護職員の双方を指し、本稿でもナースを介護・看護職員とする。

2) 職務を問わず、「働く人」全てを母集団として定義し、標本抽出している研究。

して離職意図と負の相関関係があると報告されている (Lum, 1998)。Keller (1984) の公務員を対象に行った研究で、職満足感と離職意図の間に負の相関係数 ($r = -.23$) が見出された。Spector と Jex (1991) の公務員を対象に行った研究でも、職満足と離職意図とのあいだに強い負の相関関係 ($r = -.59$) があつたと報告されている。職満足感と離職の関係についても多くの研究がなされているが、職満足によって説明される離職の分散の割合は14%から16%と非常に小さい (Porter and Steers, 1973; Lum et al., 1998)。また、ナースについては、離職意図、組織コミットメントなどの変数を含めた重回帰分析の結果、職満足感は統計的に有意に離職の分散を説明しないこともあることが報告されている (Lum et al.,

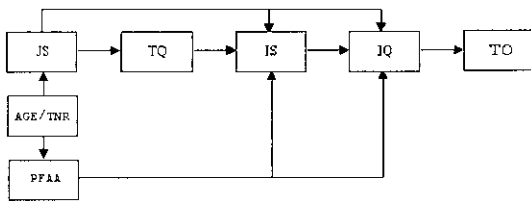


図1. Mobleyの離職モデル

AGE/TNR: 年齢, PFAA: 許諾選択肢発見確率, JS: 職務(不)満足感, TQ: 離職考察, IS: 職探索意図, IQ: 離職意図, TO: 離職

1998)。以上のことをまとめると、職満足感は離職意図に影響を与えていると言えるが、離職には直接影響を与えているとは言い切れないのである。そこで新たに、職満足感→離職意図→離職モデルの検証を試みる研究がなされている (Homら, 1992)。

Mobley (1977) は、図1.³⁾が示す離職モデルを提唱した。

Mobley が提唱するように、職満足感が離職意図と離職の決定要因であるかを検証するために重回帰分析、パス分析を用いた研究でも職満足感が離職意図と離職を予測する上で強力な独立変数であることが確かめられている (Mobley et al., 1978)。Mobleyら (1978) は、職満足感が離職意図を ($B = -.198, p < .05$)、離職意図が

離職 ($B = .356, p < .05$) を引き起こしていると報告している。Dalessioら (1986) も職満足感が離職意図に ($B = -.059, p < .05$)、離職意図が離職に ($B = .357, p < .05$) に影響を与えていると報告している。Homら (1992) もメタ共分散構造分析を用いた研究で Mobley らのモデルの簡易モデル (職務(不)満足感 → 引きこもり行動/離職意図 → 離職) は信頼性・妥当性のあるものだと報告している。

これまでに紹介した先行研究の結果から、職満足感→離職意図→離職モデルは「働く人」の離職行動を理解する上で説得力のある因果モデルと言える。この知見はナースの離職行動を理解する上でも重要な役割を果たすと思われる。しかしながら、職務を問わずに「働く人」を対象としてテストされてきた職満足感→離職意図→離職モデルをナースに援用する前に、これまでの先行研究が抱える問題を議論する必要がある。

2.2 先行研究の問題点

離職行動に関する先行研究の多くが抱える大きな問題は、測定の対象となる個々人の心理特性、職場特性、職務特性の差異を十分考慮されないまま母集団が特定され、標本抽出が行われていることである。例えば、これまで組織心理学の研究対象となる全体集合としての母集団は

$$\text{全体集合 (母集団)} = \{x \mid x \text{ は働く人}\} \quad (1)$$

あるいは、

$$\text{全体集合 (母集団)} = \{x \mid x \text{ は A 産業界で働く人}\} \quad (2)$$

あるいは、

$$\text{全体集合 (母集団)} = \{x \mid x \text{ は A 産業界の部分集合である a で働く人}\} \quad (3)$$

と定義されることがしばしばである。この定義に従うとき、各「働く人」たちの間に存在する産業、経営主体、職務、職場などの状況要因の質的差異、各「働く人」の社会・心理的特性の質的差異を標本抽出の際考慮する余地がなくなる。これら質的差異を配慮し標本抽出を行うことは不可能に近いとする見方もあるが (渡辺と野口、1999)、これら質的差異を無視して得られた研究

3) 3 図1. Mobleyら (1978, p. 410) を筆者修正したものである。

結果が、各産業、職場は従業員の労働生活の改善や生産性の向上を促進するとは考えにくい。むしろ、その質的差異が予測とは大きく懸け離れた誤差を生み出すと考えることのほうが自然であろう。それでは、いかに母集団を定義すべきか。様々なアプローチが考えられるが、最も基本となるのは、職務ごとに母集団を定義することである。つまり

全体集合(母集団) = {x | xは Ψ という職務に就く人} (4)

とすることである。同じ職務を共有する「働く人」たちはその作業の特性ゆえに日常的に共通の経験を共有し、また、職務をその基本特性とする職場⁴⁾という環境が「働く人」に提供する資源(給料、仕事量、昇進機会など)種類とその数も職場ごとに大きく懸け離れることはないと考えられるからである。

そこで本研究では、(4)の母集団の定義に基づき、まず、ナースのみを対象としたナースの離職行動に関するこれまでの欧米の先行研究・文献を収集し、そこに報告されているデータ要約を用いてメタ分析を行い、職務(不)満足感→離職意図→離職モデル(以下、JITモデルとする)は、一般的な「働く人」と同様に、ナースの離職行動を説明できるのか否かを検証する。

3. 研究方法

3.1 ケース選択

メタ分析に用いる先行研究(ケース)を収集するために、OCTL社、Science社、Infotrack社が有する複数のデータ・ベースを利用する。検索基準は、研究タイトルや要約から、職務満足感、離職意図、離職の3変数それぞれの相関係数を報告していると思われる研究、かつナースのみを対象とした研究とする。また、研究タイトルや要約からは先の3変数間の相関係数が報告されているとわからないものがある。そこで、1980年から1999年現在までの組織心理学関連の学術雑誌(Jour-

nal of Organizational Behavior, Journal of Applied Psychology)をレビューし、先の3変数の相関係数を報告している研究をすべて収集する。

3.2 変数

JITモデルを検証するために、職務満足感(job satisfaction)、離職意図(intent to leave or turnover intent)、離職(turnover)の3変数を用いる。

離職は、一年後の追跡調査の際、在職=0、離職=1をもって測定される。

離職意図は離職の予測に優れた変数である(SteelとOvalle, 1984 cited in Hellman, 1997)。離職意図は、「最近数ヶ月から現在までに職場を変えようと思ったことはありますか」、あるいは「最近数ヶ月から現在までに真剣に職業を変えようと思ったことはありますか」に相当する内容の質問によって測定されたものを採用する。

職務満足感は、「全体として、あなたは今の仕事に満足していますか。」に相当する質問によって測定されたものを採用する。

3.3 分析

ケースから得た、職務満足感、離職意図、離職の各ペアの平均相関係数⁵⁾を算出し、これら3変数の共通相関行列(Common correlation matrix)を作成する。作成した共通相関行列をLisrel 8.5で分析し、JITモデルの適合度を χ^2 値、RMSEA (root mean square error of approximation)、RMR (root mean square residual)、GFI (goodness of fit index)、AGFI (adjusted goodness of fit index)、NFI (normed fit index)、NNFI (non normed fit index)、CFI (comparative fit index)の適合度指標を用いて吟味する。

4) この「職場」とは、例えば多専門職集団を抱える病院のような組織全体としての「職場」を指すのではなく、病院組織の一部、例えば、病院会計課、神経内科、整形外科、看護部といった職務内容に規定される「職場」のことを指す。

5) 詳しくはHunter and Schmidt (1990)を参照せよ。

4. 結果

文献検索の結果、ナースのみを対象とし、且つ、職務満足感、離職意図、離職の3変数とそれら相関係数を報告している先行研究を4件を得た。総標本数(N)は1987であった。これらデータから平均相関係数の共通相関行列(表1.)をデータとして活用し、Lisrel 8. 5を用いて、最尤法によるJITモデルを検証を試みた。分析の結果は、図3. と表2. に示すと通りである。

表1

職務満足	1.00		
離職意図	-0.11	1.00	
離職	0.41	-0.29	1.00

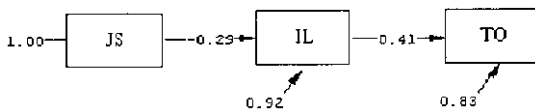


図3 離職モデルのパスダイアグラム

JS: 職務満足, IL: 離職意図, TO: 離職

表2

適合度指標	χ^2 値	RMSEA	RMR	GFI	AGFI	CFI
JS→IL→TO	0.21	0.000	0.0036	1.00	1.00	1.00

職務満足から離職意図への直接効果 (-0.29、 $P=0.02$)、離職意図から離職への直接効果 (0.41、 $P=0.02$) がそれぞれ見出された。適合指標はそれぞれ、 χ^2 値が0.21 ($P=0.65$)、RMSEAはカットオフポイントである0.05を下回る0.000、RMRは0.0036と0に近く、GFI、AGFI、CFIの全てが1.00と、どの指標もモデルの適合の良さを示している。離職の決定係数、 R^2 は0.31 ($R^2 = 1 - 0.83^2 = 0.31$) であった。

5. 考察

本研究の限界については、メタ分析への批判⁶⁾をそれとして述べておかなければならない。特に、メタ分析のデータ・ベースが出版されている

研究のみから得ている場合に生ずるアヴェイラビリティ・バイアス (availability bias) である。つまり、出版されている研究に報告されているイフェクト・サイズ (effect size) は、出版されていない研究のそれよりも大きく、且つ、統計的有意であることが多く、出版されていない研究をメタ分析から除外することによって、真から懸け離れたイフェクト・サイズを得てしまうのではないかという批判である (Hunter and Schmidt, 1990)。その他、各々研究に用いられた尺度間のクロス・ヴァリディティ (cross validity) の問題や、分析に必要なデータ・ベースの大きさについても批判を受けている (Mullen, 1989)。

次に挙げられる本研究の限界は、今回その妥当性の検証を試みたJITモデルそのものにある。Mobley (1977) は、職務満足が離職に直接影響を与えるとするこれまでの先行研究の成果に、アポステリオリに離職決意プロセスを組み込み、新たな離職モデルを構築した。しかし、その離職決意プロセスには理論的背景が乏しく、経験則的モデルといってよいだろう。今日では、心理学やソーシャルワークの分野で、生態学的視点を盛り込んだ人間行動理解への取り組みは積極的に行われている。JITモデルも生態学的には生物個体のパッチ探索行為と理解できる (図4.)。

今後、JITモデルの理論的脆弱さを補いながら、離職行動の解明を行っていかねばならぬ

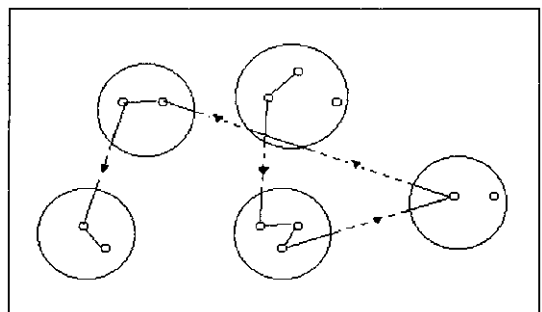


図4 生物個体はパッチを移動しながら餌を探索する。大きな円はパッチを、小さな白抜き丸は餌を表現している。(伊藤, 山村, 嶋田, 1992, p. 211, 図8-4を著者が修正・作成した。)

6) メタ分析への批判については、Mullen (1989)、Hunter and Schmidt (1990) を参照せよ。その意義については、森・吉田編著 (1990) が詳しい。

い。

結果が示す通り、JIT モデルはナースについても妥当なモデルであることが検証された。この結果が示唆することは、離職行動によって作業組織にもたらす様々なコストを回避するために組織は、ナースの主観的職業生活の質を促進していく必要があるということである。つまり、次の研究課題は、いかなる要因がナースの職業満足を決定するのかを明らかにすることである。

6. 結語

介護・看護サービスの質は立派なハードで決定するのではない。むしろ、サービスを直接利用者 に提供するナースの技術的、心理的、専門職的態度によって介護・看護サービスの質は決まるのではないだろうか。Gyllenpalm (1995) は、サービスの質は①サービスを提供する側の人的要因、②サービスを提供する側のテクニカル要因、③サービスに対する利用者の期待と経験からなる利用者の評価のこの3つの要因からなるとしている。そして、離職はこれら3つの要因全てに悪影響を及ぼすことは言うまでもない。③の利用者の評価に注目するならば、利用者の介護・看護サービスに対する期待、つまり、長期にわたり技術レベルの高いサービスを受けることへの期待はナースの離職によってもろくも崩れ、時として好ましくない経験、一例えば、未熟なナースから、技術レベルの低いサービスを受けること一をすることになり、その結果、利用者のサービスに対する評価は低いものになってしまうのである。介護・看護サービスは、その心理的・身体的機能に困難を抱える者たちのとって、まさに生命の質 (quality of life) を左右する生命線である。その生命線がナースの離職によって弱く脆いものになってしまうわぬよう、離職の予防・防止への取り組みは今後更に強化していく必要がある。その戦略を練る上での基礎的知見を整理するためにも、本研究のように、これまでに公表された介護・看護職の離職行動に関する先行研究の結果をメタ分析にかけるといったアプローチは必要であろう。

引用文献

- Cascio, W. F.(1998). *Managing Human Resource, quality of work life, profits. 5th ed.* Boston, MA: Irwin Mcgraw Hill.
- Dallessio, A., Silverman, W. H., and Schuck, J. R.(1986). Paths to turnover: a re-analysis and review of existing data on Mobley, Horner, and Hollingworth turnover model. *Human Relation*, 39, 245-275.
- Gyllenpalm, B.(1995). *Ingmer Bergman and Creative Leadership*. Toro, Sweden: Stabin.
- Hellman, C. M.(1997). Job satisfaction and intent to leave. *The Journal of Social Psychology*, 137, 6, 677-689.
- Hom, P. W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G. E., and Griffeth, R. W.(1992). A meta-analytical structural equations analysis of a model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77, 890-909.
- Hunter, J.E. and Schmidt, F. L.(1990). *Methods of Meta-Analysis: Correcting error and bias in research findings*. NewBury Park, CA: Sage.
- Joreskog, K.G. and Sörbom, D.(1999). *L I S R E L 8*. 50. Lincolnwood, IL: Scientific Software International, Inc.
- Keller, R. T.(1984). The role of performance and absenteeism in the prediction of turnover. *Academy of Management Journal*, 27, 262-207.
- Kiyak, H. A., Namazi, K.H., and Kahana, E. H.(1997). Job commitment and turnover among women working in facilities serving older persons. *Research on Aging*, 19, 2, 223-246.
- Lum, L., John, K. Clark, K., Reid, F., and Sirola, W. (1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment? *Journal of organizational Behavior*, 19, 305-320.
- Mullen, B.(1989). *Advanced BASIC Meta-Analysis*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Mobley, W.(1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Mobley, W. H. Horner, S. O., and Hollingworth, A.T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63, 408-414.
- Porter, L. W. and Steers, R. M.(1973). Organizational work, and personal factors in employee turnover

and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151–176.

Spector, P. E. and Jex, S. M.(1991). Relations of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intentions, and health. *Journal of Applied Psychology*, 76, 46–53.

狩野裕 (1997) 『AMOS, EQS, LISREL によるグラフィカル多変量解析—目で見る共分散構造分析』, 現代数学社.

全国老人福祉施設協議会 (1993). 『全国老人ホーム基礎調査報告書』, 全国社会福祉施設協議会.

豊田秀樹 (1998). 『共分散構造分析：入門編—構造方程式モデリング—』, 朝倉書店.

日本看護協会調査・情報管理部調査研究課 (1999). 『病院看護基礎調査』, 日本看護協会.

渡辺直登・野口裕之 (1999). はじめに. 『組織心理測定論—項目反応理論のフロンティア—』 渡辺直登・野口裕之 (編) 白桃社.

Testing a Turnover Model for Nurses

ABSTRACT

The present study aimed to validate a simplified Mobley's model of turnover (1977) among the nurse population, using the meta-analytical procedure of Hunter and Schmidt (1990). Four studies (combined sample size, N=1987) reporting correlations among 'job satisfaction,' 'Intent to leave,' and 'turnover' were identified. The correlations were aggregated in order to generate a common correlation matrix. After inputting the common correlation matrix, Lisrel 8.5's (Joreskog and Sorbom, 1999) maximum likelihood method was employed to assess the model. The goodness of fit statistics revealed quite a good fit of the model: The χ^2 value was 0.21 (p=0.649) with 1 degree of freedom, and all values of RMSEA (0.000), RMR_L (0.0036), GFI (1.00), AGFI (1.00), CFI (1.00) reached acceptable levels.

Key Words: job satisfaction, Mobley's turnover model, meta-analysis