

特集 社会情報

原著論文

介護組織におけるマネジメントと 介護職員のアイデンティティ — 訪問介護員の意識と情報共有に関する行動 —

池田幸代*

要旨：我が国で介護職員の確保が進まない背景には、他業種に比べて低賃金であることが指摘されている。ここでは、ある介護事業所で非正社員として働く訪問介護員に着目する。そしてこれらの人々のアイデンティティの視点から、何故その働き方を選んだのかといった行動原理に着目した。同時に職場で働くことによって獲得されたアイデンティティから生じる課題について明らかにした。最後に、介護職員のアイデンティティを通じてどのように組織のマネジメントを行うべきか、についても言及した。分析の結果から、非正社員は社内のアウトサイダーとしてのアイデンティティを保持しており、これによって組織よりも利用者との関係性が強いことが分かった。また制度や組織の規範からの制約を受けるため、学習につながる情報共有が制限される傾向にあることが明らかとなった。よって働き方の違いを超えて、全社で価値の共有化を図るマネジメントが重要との結論に至った。

キーワード：アイデンティティ, 社会的カテゴリー, 規範, 情報共有, 組織経営

Management in Nursing Care Facilities and Identity of Nursing Care Staff: Consciousness and Information-Sharing Behavior of Visiting Care Staff

Yukiyo IKEDA*

Abstract: Lower wages in nursing, compared to other business categories, is considered to be the reason behind the lack of progress in securing nursing care staff in Japan. In this study, we focus on visiting care staff who work as non-permanent employees at nursing care facilities. We also focus on behavioral principles influencing their reasons for choosing this style of work, from the perspective of these people's identities. Simultaneously, we reveal issues arising from identities gained through working at a workplace. Finally, we discuss the organizational management techniques that should be implemented, considering the care staff members' identities. The analysis results show that non-full-time employees in a company maintain their identities as outsiders, resulting in a stronger relationship with users than with the company. Furthermore, we found that information sharing with regards to learning tends to be restricted, as these employees are limited by systems and organizational norms. We thus conclude that it is important for management to go beyond the differences in work style and seek to share value throughout the whole company.

Keywords: Identity, Social categories, Norms, Information sharing, Organizational management

1. はじめに

我が国の高齢化は進み、要介護人口も増加傾向にある。その中で、介護人材の不足が懸念されている。そのため、介護事業所としても人手不足を解決するために、介護サービスの提供に携る職員の継続的な確保が求められている。介護職員の確保が進まない背景には、他業種に比べて低賃金であることが指摘されている。

一方で、現在介護事業所で働く職員の中には、今後も専門職の資格を取得し介護業界でキャリアを積み、長く働き続けることを希望する職員がいる。その中には、正社員のほかに、多様な働き方の選択の一つとして非正社員を選択するケースもある。こうした職員の存在によって、我が国の介護サービスの提供は支えられている。

では、介護業界において、職員はなぜその職業を選択したのであるか。本研究では、ある企業の事例をもとに、特に訪問介護員のアイデンティティの視点から、その行動原理に着目することを試みる。同時に職場で働くうえで得られるアイデンティティから生じる課題も明らかにする。最後に、介護職員のアイデンティティを通じてどのように組織のマネジメントを行うべきか、についても言及する。

2. アイデンティティに関する理論

2.1 社会的アイデンティティ

人はもともと集団ないし組織へ帰属したいと考える存在である。組織の成員は生きるための欲望・可能性を求めて自己拡大するなかで他の成員と「相互に意識的・無意識的に納得・了解・一致」[1]して協働してゆく本質がある。他者とのかわり、アイデンティティの獲得と関係しており、どのようなアイデンティティを抱くかによってその後の個人の行動も影響を受ける。

アイデンティティとは、Erikson (1959) によって提唱された概念であり、同一性ともよばれている。[注1]この概念は、個人と集団のレベルにおいては社会的アイデンティティ理論 (social identity theory) として展開されている。Tajfel (1972) によると、社会的アイデンティティとは、ある個人の感情のおよび価値的な意味づけを伴う自分がある社会集団に所属しているという知識と定義づけられる。

また本質的に、単純化と評価の過程であり、人々がそれなしでは行為することのできない行動の方向付けだと見なされる。そしてこれは、個人と社会、およびその両者の関係に関するある前提 (仮定) に基づいており、その過程とは、つまり「社会が相互に関係のある勢力と地位を意味する様々な社会的カテゴリーから成り立つ」のである。[2]

そこでは、人は、アイデンティティを獲得するために、個人が自分の類似性と異質性を基礎として他者を分類することが前提とされている。この分類過程がカテゴリー化の過程である。この結果として人は自己と他の内集団の類似性もたらされ、同時に自己と外集団の違いが強調される。そしてこのことが自己のステレオタイプ化[注2]をもたらし、そして、その自己のおかれているカテゴリーの規範を習得し、それを自らに当てはめることで、最後に内集団に規範的な行動が生じる。

社会的アイデンティティ理論の視点では、自己概念は、主観的な自己記述と自己評価から成り立つ。そしてHogg and Abrams (1995) によると、この視点は一つの連続体をなすものにとらえられており、社会的アイデンティティと個人的アイデンティティの「どちらが顕在化するか」、「どちらを主観的に認知するか」により、その後の行動内容が決定される。

2.2 職業選択とアイデンティティ

人は、仕事を通じて成長していき、「自分は何者か」についての認識を抱く。これをキャリアアイデンティティ (CI) という。Meijers (1998) によると、CIは認識された職業役割に関する自己の概念のことであり、個人が自らのモチベーションや興味関心、コンピテンシーを、受け入れ可能な職務内容と結びつける際に生じる意味の構造とみなされる。

職業選択は、組織参加の一つの方法である。職場や会社も社会的カテゴリーのひとつとして認識される。どのカテゴリーに所属したいと感じるかは、職場に参加することで得られる金銭的な報酬とその他の報酬をもとに判断される。[注3]

また個人の行動はその人が「自分を何者だと思っているか」によって決まる。また個人が最初に「どの組織に参加したいか」とみるかは、その個人が「他者からどのように見られたいか」が影響する。このことは、「アイデンティティ経済学」によって議論されている。[注4] [注5]

人間には時として経済学的には非合理的な意思決定を行うことがあるが、その原因についてアイデンティティ経済学では、個人のアイデンティティ（自尊心）が影響しているとみる。そこでは、人間の行動原理としては個人にとって経済性とアイデンティティの組み合わせによって得られる総効用（U）を最大化できる選択肢が選択される、としている。たとえば、古典的な効用関数による効用を U_c （classic）とし、アイデンティティ効用を U_i （identity）とすると、それは

$$[U = U_c + U_i]$$

として表現される[3]。まず、ある特定のカテゴリーに参加することで得られるアイデンティティ効用（ U_i ）と、その時同時に得られる、賃金などの経済的な効用（ U_c ）との和から、得られる効用（U）が求められる。この場合の効用が他のカテゴリーに参加した時に得られる効用と比較して、最大であると判断された場合、個人はその社会的カテゴリーへの参加を決める、というものである。

Akerlof and Kranton (2011) は、個人がその集団の社会規範に従うことでよい影響力を得られるとしている。そしてカテゴリーの中で、その規範に従うことでメリットが得られるとするならば、人はその規範に従った行動をとる。これが、ここでのアイデンティティ効用の根拠となっている。[注6]

2.3 個人のアイデンティティと組織のアイデンティティ

個人は、組織に加入すると他者との関係性が生じ、個人は組織の一員であると感じる。そうして獲得された自らのアイデンティティを通じて、組織の共有価値や行動様式に従うようになる（金 2011）。個人のアイデンティティと関連する概念として、組織レベルでのアイデンティティ論も展開されている（Gioia 1998）。それは組織アイデンティティ（Organizational Identity）論とよばれ、そこでは組織アイデンティティは「我々はどうのような存在か」という問いに対する自己認識、として扱われている[4]。また、組織アイデンティティは、組織やそのメンバーの行動に影響を与えるものであると認識されている。[注7]

この理論は、初期には社会的アイデンティティ論をもとに展開されてきた（Tajfel and Turner 2004）。

金（2010, 2011）は、この理論について、研究者の分析の視点から、ミクロとマクロという2つの分類ができるとしており、心理学・社会学のアイデンティティ論をベースに展開されているのがミクロの視点でのアイデンティティ論であると述べている[5][注8]。このミクロの視点では、組織と個人の関係性を分析対象とし、その特徴は、個人の認知を重視する立場をとることと、個人が有する社会的アイデンティティの一つとして組織アイデンティティを捉えるものである。

また、林（2016）は、自己アイデンティティと組織アイデンティティの関係について述べ、組織アイデンティティは、個人の自我と個人の自我どうしの総合作用から生まれた産物であるとの認識を示している。これは主観をベースとして組織を認識する組織成員が、互いに主観でも客観でもない、いわゆる間主観に基づき、組織に対しての見解を統合していくことで、「我々はどうのような存在か」についての合意が形成されるものととらえる。またこの合意のもとに組織成員が自ら互いに異なる組織アイデンティティを保持している可能性についても指摘している。

組織アイデンティティは、従来解釈主義パラダイムに基づく視点で展開されている。このため、客観的に測定はできないし、同時にコントロールできないと見なされてきた。しかし、林（2016）は組織同一化と組織アイデンティティの接合点を見出すことによって、組織アイデンティティにマネジメントの視点を導入することが可能であると述べている。つまり、組織アイデンティティのマネジメントには、組織同一化の先行要因（規定因）を通じて、すなわち「言語的・行為的・物質的な」[6]シンボルを通じて、マネジメントが可能であるととらえている。

3. 本研究の視点

3.1 分析フレームワーク

ここでは、先行研究をもとに介護職員が組織に貢献しようするときの動機、アイデンティティについて分析するための視点を提示する。まずは、訪問介護員（ホームヘルパー）としての個人的要因（年齢・性別や職務経験などの個人的背景であり、職務の選択とそのかわり方に影響を与える要因）と介護事業所側の組織的要因（職場が個人に与える物理的・

社会的環境であり個人的な感情に影響を与える要因)に着目する。そして(Akerlof and Kranton 2010)の視点[3]をもとに、組織メンバーのアイデンティティと密接に関係がある社会的カテゴリーと規範(この職場ではどう行動すべきか、何が正しいのか)、アイデンティティ効用(その社会的カテゴリーにかかわることで得られるメリット)について分析する。なぜならそれは規範とアイデンティティ効用に基づいて、そのあとに起こる個人の行動は異なると仮定するためである。

一つの社会的カテゴリー(職場ないし組織)と関係をもとうとすると、個人はそのカテゴリーの規範に影響を受ける(Turner 1995)。カテゴリー内での個人間の相互作用は、次第に組織アイデンティティの獲得と価値の共有へとつながる。この過程では、個人の中で組織目標と個人の目標の統合が進む。現場のレベルでは、組織内で個人に与えられた役割や取り組み(集団内作業)と、自らが求める理想像が一致すればするほど、その組織への貢献意欲は高まると考えられる。

個人が組織の価値を内面化する過程では、組織内の組織成員間の情報共有が必要である。情報交流が組織成員間で相互に進み、新たな知識の獲得が進むと、組織学習が促進され、場合によってはイノベーションが起これ、ひいては生産性向上のための新たな手法が確立されると予測される(Waber 2014)。

介護現場ではヒヤリ・ハット[注9]といわれるような事故をなくし、業務の効率性・生産性を上げてコストダウンを図ることが必要だと言われている。生産性の向上は、学習やイノベーションを通じて実現される。寺本(1993)は、組織学習について「自己組織化のプロセスが組織学習のプロセスである」と[7]とみている。また、学習は組織と環境との間でおこる相互作用と、組織内の情報共有によって促進される(Senge 2011;小田2017)。

Huber(1991)によると、環境と組織の相互作用で得られた外部からの重要な情報(新たな知識)は、組織メンバーを通じて組織の中に取り込まれ(知識獲得: knowledge acquisition)、組織内部での情報流通(information distribution)によって組織内で共有化される。同時にそれは、組織の既知の知識と比較することによって解釈がなされる。獲得・解釈(information interpretation)された知識は、組織の記憶装置に蓄積され、組織的記憶(organizational memory)となる。こうして新たに獲得された知識が既知の知識と一致しない場合には、その知識は受容されない、もしくは知識パラダイムの転換につながる(寺本1993)。

これまでに述べた概念の関係性を図1に示す。このうち、本研究では「個人的要因」から「組織への貢献意欲と情報共有」に至るまでの関係性についてふれる。

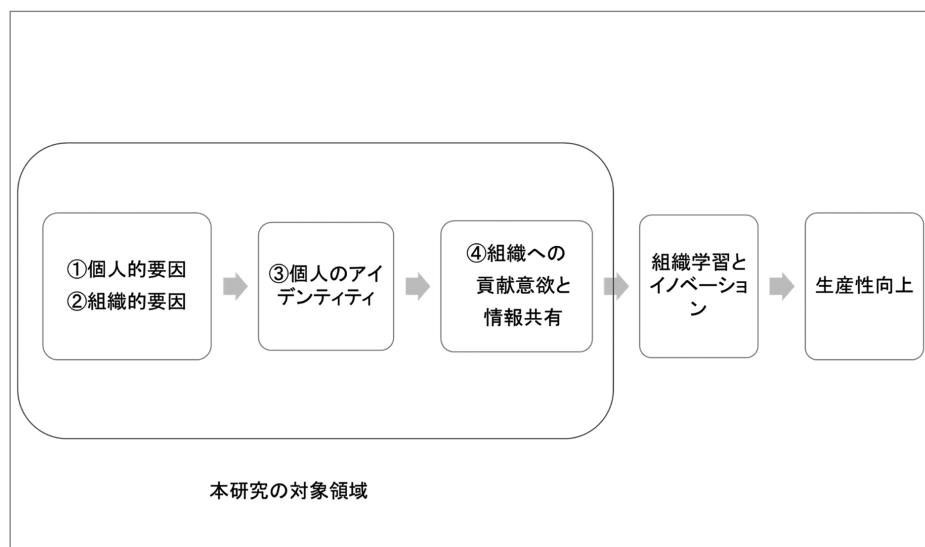


図1 本研究の対象領域

(出所:著者作成)

3.2 調査方法

調査協力が得られた東京都内の介護事業所A社を対象とした。その事業内容は5つの介護施設（デイサービス2件、小規模多機能型居宅介護事業1件、訪問介護事業1件、福祉用具事業1件）の運営である。

アイデンティティの問題は、社会心理学分野で発展してきた。そこでは個人の「こころ」がいかにして、何故、それらを獲得するのかを知る必要がある[8]。組織現象が「どのようなものであるか」「どうなっているか」「なぜ、そうなっているか」[9]を説明する上では、質的なデータの分析が求められる（佐藤2008a；Lofland and Lofland 2004）。このように、「なぜ」「どのように」という内容を明らかにするには定性的な研究手法が適している（佐藤 2002, 2008a；Kuckart 2018）。よって本研究では定性的方法を採用し、半構造化インタビューを行った（2015年8～10月実施）（桜井 2002）。

実施にあたっては、用意しておいた質問項目についての妥当性を確認するため、事前に介護事業所の経営者及び管理者3名に対して、聞き取り調査を行った。そのうえで、後日、質問項目の修正を行い

実施した。今回は訪問介護事業所に所属する14名の職員を対象としている。このうち、正社員は4名（男性2名・女性2名）であり、非正社員は10名（すべて女性）であった。インタビューについては、ICレコーダーを用い、インタビュー時間は一人あたり30分程度とした。また、インタビューデータは後日、調査を実施した筆者によって、音声認識ソフトを用いてテキストデータに変換された。加えて、介護事業所において参与観察と2次資料の入手を実施した（2017年8～9月実施）。

4. 事例分析

4.1 各変数とその概要

調査で得られた資料をもとに、MAXQDA[注10]を用いてテキストデータのコーディングを行った（佐藤 2008b）。またそれによって、①個人的要因、②組織的要因、③個人のアイデンティティ（社会的カテゴリー、規範、アイデンティティ効用）④組織への貢献意欲と情報共有、を探る手掛かりとなる情報が得られた。インタビュー対象者のうち正社員・非正社員の属性および業務への認識について整理したものを表1、2に示す。

表1 正社員の属性および業務に関する認識

| | 雇用形態 | 年齢 | 性別 | 入社前の経歴 | 福祉・介護資格 | 介護業界への動機 | 業界年数 | 勤務年数 | 規範への認識 | 満足につながる要因 | 実践中の改善策 | 業務についての提案 | 部署内のインフォーマルな情報交流 |
|---|---------|-----|----|--------|----------------------|-------------|------|------|-------------------------------|---------------|---------|--|------------------|
| A | 正社員 | 20代 | 男性 | 専門学校 | 初心者研修／ヘルパー | 新卒採用、資格取得可能 | 2年 | 2年 | 少ない人材で効率よく業務を行う。業務以外の話はしない | — | なし | 提案しない： 「提案は、あまりないですね。」 | なし |
| B | 正社員 | 30代 | 女性 | 異業種 | 初心者研修／ヘルパー 社会福祉主事 | 資格を生かす | 半年 | 半年 | わからなければ聞く、相談する | — | なし | 提案しない： （改善策については）「特に言えない。」 （気が付いていることは）「まだそこまではちょっと、（ない）ですね。」 | あり |
| C | 正社員 | 40代 | 女性 | 異業種・他社 | 初心者研修／ヘルパー 介護福祉士 | 長く働く | 18年 | 5年 | ミスやヒヤリハットをなくし、情報を共有する。職場環境の改善 | 利用者に喜んでもらえること | あり | 提案される： 「やっぱり私より年齢が上の方が多いため、親身になって仕事をされている方も多いため、そうですね、提案は多いですね。」 | あり |
| D | 正社員・管理者 | 20代 | 男性 | 専門学校 | 介護福祉士 | 資格を生かす | 7年 | 7年 | 利用者職員に最善を尽くす。現場レベルでの情報共有の重視 | 利用者の笑顔と感謝の言葉 | あり | 提案される・提案する： 「会社の仕組みについて（提案は）ないです。 （ヘルパーからの）「お客さんについての意見は、ケアマネさんに流していますけど。」 （現場についての提案については）「対応しています。」 | あり |

表2 非正社員の属性および業務に関する認識

| | 雇用形態 | 年齢 | 性別 | 入社前の 経歴 | 福祉・介 護資格 | 介護業界 への動機 | 業界 年数 | 勤務 年数 | 規範への認識 | 満足につな がる要因 | 実践中の 改善策 | 業務についての提案 | 部署内のイン フォーマルな 情報交流 |
|---|------|-----|----|------------|---------------------------------|---|----------|----------|---|--|-------------|---|--------------------------|
| E | 非正社員 | 50代 | 女性 | 異業種・ 他社 | 初心者研 修／ヘル パー | 事業と親 の介護と の両立、ス キルアッ プ、社会貢 献 | 20年 | 2か 月 | 指示された 内容に従い、 利用者のた めに献身的 にケアする | 人と接し て他者の 人生観を 学ぶこと | あり | 提案しない： 「そうですね。あの、いっぱい ありますけども、それをするた めには、ヘルパーさんの負担が どんどん増えていだけ。たく さんありますよ、要するに業務 改善じゃないですけども、利 用者さんにとって有効な手段を 建設することはいくらでもあり ます。」 | なし |
| F | 非正社員 | 20代 | 女性 | 他社 | 介護福祉 士 ケアマネ | 親の薦め、 高齢化社 会に役立 つ | 5年 | 5年 | 時間に遅れ ない | 利用者 に 気遣い を し て 喜 ん で も ら え る こ と | なし | 提案しない： 「やっぱり施設だったら、一人 のスタッフがやればみんなが見 るけれども、訪問介護は、ヘル パー（一人）しか行かないです からね。教えあうということ はない。」 | あり |
| G | 非正社員 | 40代 | 女性 | 異業種 | 初心者研 修／ヘル パー | 子育てと の両立 | 1年 | 1年 | わからない ことはすぐ に聞く | 利用者 と の 絆 を 感 じ ら れ る こ と | なし | 提案しない： 「提案なんて、とんでもない。 もう、身に着けて。自分のレ ベルアップですよ。それしか ないですよ。」 | あり |
| H | 非正社員 | 70代 | 女性 | 異業種 | 初心者研 修／ヘル パー | 退職後の 職場 | 10年 | 10年 | 時間に決め られた業務 を行う。提 案はすべき ではない | 人とのか わりあ いがある こと | あり | 提案しない： 「利用者に向き合って適切なケ アをすることが大事で改善策を 周囲に伝えることではない。」 （ほかの人も知っておいた方が いいけど、それを知らせてくれ と言われていないから、報告し ないということ）「そう、あ ります。」 「守秘義務もありますし、しゃ べっちゃいけない、ということ もありますし。自分のやり方 でお世話してきました。」 | なし |
| I | 非正社員 | 60代 | 女性 | 主婦 | 初心者研 修／ヘル パー | 主婦と仕 事の両立 | 10年 | 10年 | 決められた 業務を決め られた時間 内に行う | 自分な りに満 足した 働きで 達成感 が得ら れるこ と | あり | 提案しない： 「確かに、やらなくてはいい ない仕事は、もちろんやってい きますけど。プラスαの部分 は、いいんじゃないですか、個 人差があっても。そういうこ となんです。気づいてくれなくて いいんです。」 | なし |
| J | 非正社員 | 50代 | 女性 | 主婦 | 介護福祉 士 | 子育てと の両立 | 10年 | 10年 | 利用者のた めに最善を 尽す。与え られた業務 内容と手順 に従う。不 明な点は すぐに連 絡する | 自分のお ばあ ちゃん のよう な関係 になっ た人 が い る こ と | あり | 提案しない： 「登録は、あまり意見は、し ない。変わったことをやると、 利用者さんのほうが戸惑ってし まうので。」 | なし |
| K | 非正社員 | 60代 | 女性 | 異業種・ 他社 | 初心者研 修／ヘル パー | 主婦との 両立 | 13年 | 5年 | 自分が担当 する仕事に 専念する。 利用者 に適切な ケアを する | ストレス を感じ ないこ と | あり | 提案しない： （改善策の提案は）「ないですね。 当然、その方法はほかの人も やっていると思っているし、自 分がやっていることを人に告 げるといいことではないですよ。」 | なし |
| L | 非正社員 | 50代 | 女性 | 異業種・ 他社 | 初心者研 修／ヘル パー 介護福祉 士 | 子育てと の両立 | 20年 | 12年 | 決められた 仕事以上の ことはや らない。利 用者に期 待させ ない。他 のヘル パーに 迷惑を かけ ない | お年寄 りに必 要とさ れて いる こと を 感 じ る こ と | あり | 提案する： 「会社で直接『改善してほしい』 と伝えて、後は『今日、こう だったけど、次はこういうこ とがあったらどうする』とか、 そういうことは直接話しますね。」 | なし |
| M | 非正社員 | 60代 | 女性 | 異業種・ 他社 | 初心者研 修／ヘル パー | 親の介 護、興味 関心 | 5年 | 5年 | 利用者に迷 惑をかけ ない | 嫁とし ての 家事 労働 は感謝 され ない が、 利用 者 に は 感 謝 さ れ る こ と | あり | 提案する： （サービス改善について必要な のは）「本当に基本のことです よ。常に事務所に誰か絶対いる とか。それはいつもね言ってい るの。」 | なし |
| N | 非正社員 | 70代 | 女性 | 異業種・ 他社 | 初心者研 修／ヘル パー | 定年退職 後の勤務 先 | 9年 | 5年 | 連絡を受け て、ヘル パーは それに 従 う | 自分の 対応 で利 用 者 が 笑 顔 を み せ て く れ る こ と | なし | 提案しない： （提案については）「こんなも んかな。」 | なし |

4.2 アイデンティティに関する考察

以下では①個人的要因、②組織的要因、③個人のアイデンティティ（社会的カテゴリー、規範、アイデンティティ効用）、④組織への貢献意欲と情報共有、ごとに内容を確認する。

①個人的要因

厚生労働省によると、介護職員の平均賃金の水準は他の産業に比べて低い傾向にある。また、訪問介護員（ホームヘルパー）の職は、現金給与額では福祉施設介護員とほとんど同じであるが、他の職種に比べて低い水準にある[注11]。加えて、正社員では非正社員に比べて、一般的には賃金や福利厚生などで条件が良い傾向がある。A社の訪問介護サービスにおける賃金は、時給換算では正社員と非正社員は、ほぼ同程度である。非正社員の場合、移動時間の割にサービス提供に関わる時間が短いこともあり、うまく訪問先の予定を組み込まない限りは、場合によっては他の業種よりも効率が悪く、拘束時間の割に低賃金となることが多い。

A社の訪問介護サービス事業は、女性の非正社員比率が高い。正社員ではなく非正社員の身分で働く理由について、経済的なインセンティブ以外の要因が影響していると思われる。

調査によって明らかとなった非正社員の訪問介護員の職業選択の動機（表2参照）は、「子育てや介護の両立」が可能かどうか、が大きい。他には、「介護への興味関心」「介護スキルを身につけたい」「社会の役に立ちたい」「高齢者でもできる仕事をしたい」などである。実際のところ、非正社員の訪問介護員の場合、その業務は生活スタイルに合わせた働き方ができるという利点がある。インタビューでも、介護の仕事を「賃金は優先事項ではない」ことを示す内容が得られた。

非正社員：（会社経営という）仕事の一環で資格をとったのですが、その後に、私の母が、介護が必要な状態になってきて。じゃ、「もう一回介護を勉強しなおす必要がある」ということで、実際にこうやって（訪問介護の）仕事をする時間を多く作っています。

本来、人は性別による役割期待に応えようとする

側面があり、「女性は家の中での無償の家事労働に従事すべきである」とした「ジェンダー行動規範」[10]に基づいて行動するといわれている。そして、この規範から外れることによって不安が生じ、結果としてその個人は従来の規範に従った行動を取ってしまう（安藤 2017）。

ところが、個人は社会的に認められたいという社会的欲求や、他者に認められたいと感じる承認欲求、あるいは能力を生かしたいということから自己実現欲求を持つ。生活者（女性）として、家の外で働く（組織に所属する）ことは、そうした欲求を満たす手段の一つとなる。また、最近では、女性も社会の一員として働くことが求められる社会となってきており、以前に比べて経済的報酬を得ながら社会的な欲求を満たすことは容易になってきている。

②組織的要因

調査対象となったA社の訪問介護事務は、サービスのレベルを認定する「特定事業所加算1」を取っていることから、他の事業所よりサービスの質は高いと評価されている。

業務については、正社員については定期的に社内で事業所間の人事異動が行われている。小規模多機能型居宅介護[注12]は、夜勤や訪問介護も併せて担当することになっている。デイサービスや小規模多機能型居宅介護事業所においても、訪問介護経験の豊富な職員がいる。社内の人との交流では、同社の事業所は事業ごとに建物が別になっており、訪問介護を担当する職員はデイサービスなどの他の事業所の職員と会うことは少ない。

訪問介護については、担当する利用者が決まると、1～3回ほど「同行」としてベテランの職員とともに利用者の家に行き、ケアの方法や利用者の様子について、OJTを通じて指導を受ける。その後は一人で担当する利用者の家に自転車や徒歩で行き、時間内に仕事を終わらせる。しかし、利用者それぞれの心身状態も異なり、それに慣れないうちは、業務手順や内容についての不安や、不測の事態に対処できないかもしれないことへの恐れがあり、やりがいもあるがストレスは多い。

こうした不安や恐れを克服するためには、経験や高い技術を身につけることが必要である。そのため、あらかじめ決められた研修内容に基づき、業務

を円滑に進めるための介護技術の講習が、登録ヘルパーを含めて月に一度行われている。また社員を対象として、毎週火曜日の業務終了後に会議があり、利用者のケア方針について情報を共有している。

A社は、今後の事業拡大を見据えて、人材の確保と提供できるサービスの質の向上を目指して、経営改善を進めようと努力を重ねているところである。

③個人のアイデンティティ：社会的カテゴリー、規範、効用

正社員は、個人的な事情よりも所属する組織を通じて「組織的価値と社会的価値の追求」を優先することを求められる傾向にあるため「インサイダー」である。女性は家では主婦や母親、娘としての役割を果たすことを求められ、「仕事に参加しない」という意志決定をすることがある。この場合は、消費者あるいは生活者として位置づけられる（小川2007）。このため、「働かないアウトサイダー」[11]である。これに対して非正社員は、社内では「登録」（登録ヘルパー）といわれており、正社員と生活者の中間に位置するため、社内の働く「アウトサイダー」である。この位置づけを示したものが、下記の図2である。

また、ホームヘルパーという業務は、その内容から家庭内業務の延長線上にあるとみる向きもあり、女性の仕事として認識されている傾向がある[注13]。また、非正社員という働き方は、「家の中で働く」というジェンダー行動規範からすると、正社員として働くことに比べて逸脱の損失を少なくするこ

とができる。言い換えれば、それは行動規範の逸脱によるアイデンティティ喪失を通じて効用が低下する状況（Akerlof and Kranton 2010）を、ある程度においては回避できる方法である。

一方で、非正社員（アウトサイダー）としての社会的カテゴリーを選択し、結果として得られる効用は、次のようなものであった。それは、「利用者喜んでもらえる」「自分なりに満足した働きで達成感が得られる」「人と接して他者の人生観を学ぶことができる」などであった。

表2の「規範への認識」にあたる内容をもとに規範の内容についてまとめると、非正社員としてみた時、その規範は「利用者のために決められた内容に従って忠実に働く。求められる以上に働かない。」であると読み取れる。このことは、ヘルパーとして与えられた役割への忠実な関与を意味する。それは、質の高いサービスに向けて品質保証のための標準化された内容と手順を守るために重要である。特に「求められる以上に働かない」ことは、介護保険制度に基づき利用者に認められたサービス内容に従うために必要である。この「できること」と「できないこと」については、基準が示されている。例えば身体介護の項目では、「入浴介助・清拭」はできても、「散髪」はできない「車いす・徒歩での日常的な外出への付き添い（銀行・郵便局・福祉事務所・買い物等）」はできても、「娯楽・趣味・散策目的の外出」はできない。生活援助では、「本人が過ごす場所の整理・整頓」はできるが、「本人が使わない部屋の掃除」はしてはいけない。[注14]

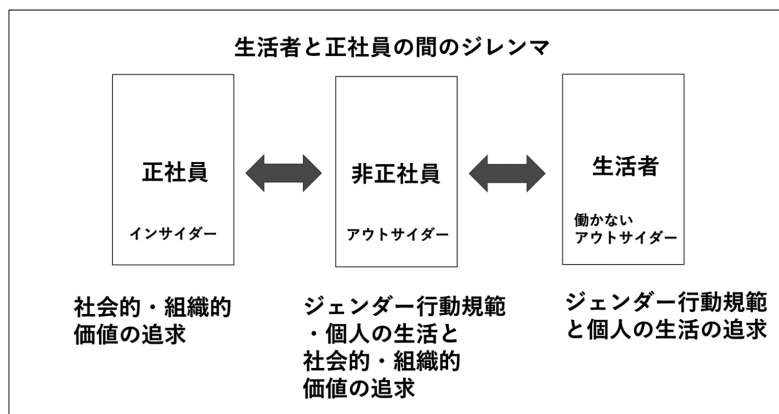


図2 調査対象者のアイデンティティとカテゴリーの位置づけ
(出所：著者作成)

ところが利用者ごとに認められたサービス内容も、実際の現場では利用者の生活において十分ではないケースもある。このことを意味する内容を以下に示す。

非正社員：実際現場では、指示されていないことが必要である場合が非常に多い。それをただ常にやるべきか、やらないべきかでは、悩みますね。例えば、部屋の中でカーテンがものすごく汚れている。本来、カーテンは洗ってはいけない。でも、すごく汚れていて、それがカビの原因となっているかもしれない。それで、体調を悪くしている可能性もある。(中略)ただ、そういう危険を取りのぞくこともできない。(中略) やっちゃいけない規制がものすごくある。それに対応できないことが、やはり多いです。それは担当者レベルではなくて、国レベルで、動いていただかないと、どうしようもないこと。(中略)今の介護では、本当に必要なサービスが全く提供されていない。それは、すごく常に常にヘルパーをしていて憤りを感じますし、対応の遅さも感じますし。今やらないと、明日死んでいるかもしれない。要するに、一週間後に、(介護サービスとして)許可が下りてからでは話にならないことが、いっぱいあるんですよ。

実際のところ、ヘルパーが利用者への共感や親しみを抱くにつれ、利用者が直面する問題を見て「人としてできるだけことはやってあげたい」という気持ちになるのも当然である。介護保険制度の下、時間的な制約の中で、生活者の立場からも人間の尊厳を守るために、制度上決められた以上のことをしてあげたいと感じるヘルパーの姿がある。

このように、生活者(個人)としての規範と介護職員(組織の一員)としての規範のギャップが、アイデンティティのジレンマを生み出すことにつながる。このことについて、Akerlof and Kranton (2000)の視点に沿って提示すると次のようなパターンとなると想定される。(図3)

もし、ある職員が利用者のためになると思い、決められた範囲を超えたサービスを提供したいと思うとする。もし、これを実行してしまうと、この状況は規範に従う(規範を内部化している)他の職員によって、規範の逸脱とみなされる。そして他の職員は、その行為についておそらく、従来の暗黙の了解が破られたことに不安を(anxiety)を抱くため、何らかのコスト(C:例えば、ヘルパーに注意する)を支払ってでも、規範の保持に努めようとする。規範を逸脱したと見なされる職員は、他者からの圧力を受けることで、少しだけ効用(L)を損なう。[注15][注16]

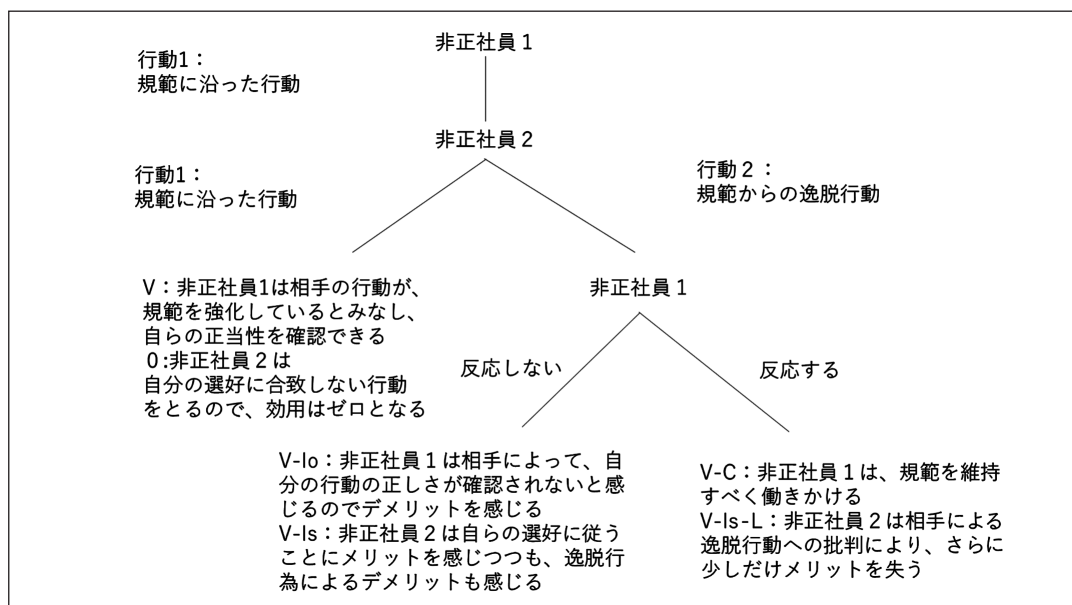


図3 介護現場の個人間の相互作用に関する関係性

(出所:「ゲームツリー」[12]をもとに事例に対応する形で著者作成)

実際には、利用者の心身の状態もそれぞれ異なるため、介護の現場では、「できること」「できないこと」を知る、あるいは規範の遵守の中で、「利用への対応がどこまで許されるか」について常に考えながら行動しなければならない。

調査では、サービス提供において「できること」の範囲内においては、利用者への対応で職員ごとに創意工夫が行われていることが分かった。これは、特にベテランの職員においてみられる特徴である。例えば、「寒い日には、お風呂の椅子にお湯をかけて事前に温める」ことや「利用者の気分を明るくするために、利用者の好みの花柄のエプロンをつけていく」、といった内容である。これは利用者への配慮からくる内容のものである。

④組織への貢献意欲と情報共有

A社における職員間の情報共有の特徴としては、利用者個人に対応するための報告や相談が主であった。また、現場レベルの介護技術に関する知識の共有や効率的・生産性の高い働き方に関する業務改善の視点では、「自ら進んで業務改善についての提案はすべきではない」との回答があった。

調査結果を見ると、「利用者や会社のためになる実践中の改善策」があり、かつそれを「提案している」ヘルパーは10名中2名であった。「利用者や会社のためになる実践中の改善策」があり、かつそれを「提案しない」ヘルパーは10名中5名となっていた。「利用者や会社のためになる実践中の改善策」がなく、「提案しない」ヘルパーは10名中3名となっていた。つまり、半数のヘルパーは業務に有益な情報を持っているにも関わらず、積極的に情報を伝達することができていない、といえそうである。

登録ヘルパーにとって、他の社員との全社的な接点は、月に一度の「講習会」といわれる研修である。しかし、通常では業務が分かり適切な助言ができる社員との接点が少なく、口頭で直接伝達する代わりに、電話やEメール、Line、メモ、連絡ノートで連絡を取ることが多かった。訪問介護という特殊な職場環境によって、直接職員同士が接触する機会が少ないのが原因とみられる。

以下の内容を見ても、この情報共有のあり方は改善すべきだと考えられているようである。

正社員・管理者：（登録ヘルパーの）悩みは聞きま
すけど、やっぱり（私が）事務所にいないので、多
分、みんなの悩みの一割しか聞けないのかな、と。
（中省略）

正社員・管理者：皆さんが言うのは、私が「管理者
としてなるべく事務所にいてほしい」ということ。
朝から晩まで私が事務所にいない。現場に出てし
まっているので。そういう所は（上から）「今後改
善するように」とは言われていますし。

また、業務以外の個人的な話題など、インフォー
マルな関係性については重視されていない傾向にあ
るとみられる。ここでの課題は、環境により生じる
情報交流の制約をどう改善するか、という点にある
といえる。フォーマルな情報とインフォーマルな情
報交流をいかに行うか、情報共有の場やツールの提
供が課題とみられる。

5. まとめ

分析から、A社の訪問介護員の職業選択において
は、「介護への興味関心」「介護スキルを身につけた
い」「社会で社会の役に立ちたい」「高齢者でもでき
る仕事をしたい」などの社会的な欲求より上の高次
の欲求が背景にあることがうかがえた。また、女性
としての立場も考慮し、「子育てや介護の両立」の
ために時間的に融通の利く非正社員としての働き方
を選択していることが明らかになった。こうした訪
問介護員は、組織よりも利用者との個人的な関係性
が強く、生活者の視点から「利用者のためになるこ
とをしたい」と感じている（岡本1997）。[注17]

同時に彼女たちは国の制度と組織の論理に基づ
く規範に従い行動している。彼女たちは、利用者
と組織に役立つ知識（業務改善につながる創意工夫）
は共有されるべきであり、利用者のためだけでなく
組織において重要な情報資源である、との認識には
至っていない。組織で共有されている規範からくる
制約がその一因とみられる。

個人的要因として、社内のアウトサイダーとして
のアイデンティティを保持する場合、組織のために
情報共有すべきとの意識が希薄である状況は、当然
のことであるかもしれない。同様に、訪問介護では、
会社の事務所と離れた場所で業務を行うものである
ことから、物理的（時間的・空間的）な要因が情報

共有への認識に影響しているのかもしれない。

非正社員の中でもキャリアの長い職員はおり、創意工夫や気づきも多い。このため、正社員と非正社員が情報共有を活発化させ、利用者や組織のためになる知識を互いに取り込み、組織の記憶として蓄積・活用できれば、それは組織学習につながるものと思われる。

ベテランの非正社員の中には、「チームディスカッションをやれば確実に利用者さんの利益は上がるし、サービスの均一化、質の向上は間違いなくできます。」と述べ、社内で情報を共有する方法を具体的に提案する者もいた。

こうした点をふまえて、今後は管理者が組織のアイデンティティを共有させる具体的な仕組みを整備することが求められるであろう。その方法として①「情報共有の仕組みの整備」、②「カテゴリーと規範、理想の醸成」、③「トップのリーダーシップ」があげられる。①ではたとえば、働き方が異なっている、非正社員と正社員に対して、情報共有への物理的（時間的・空間的）な影響を克服できる環境を整えることである。それには、リアル（社内会議室での会議や休憩時の交流の場）とバーチャル（ITを活用した会議・SNSによる交流の場）を整備し、双方向でフォーマル及びインフォーマルのコミュニケーションを増やすことである。これによりタテとヨコのコミュニケーションも活発にする。②では、社内の研修やイベントを利用して外集団と内集団を区別できるような情報の提供や集団の一員であることがメリットであると感じられる情報の提供、社会化のための儀式を活用することである。これらを通じて、正社員と非正社員を超越した職場全体として、社員が自社に誇りを持てるような体験を生み出すことである。つまり、企業全体としての組織の目標や理念の共有がはかられるような手段を講じることが重要だと思われる。しかし、規範や理念においては企業のリーダーが果たす役割も大きい。つまり、組織において「我々はどのような存在か」についての合意の形成を目指すには、③組織のトップによるリーダーシップを通じて規範や理念を確立すること、さらにはリーダー自身もアイデンティティのシンボルとなることが必要となるとみられる（Krech et al. 1962；Lord 1977）。

最後に、本研究は一つの事例（A社の非正規の訪

問介護員）をもとに分析している。そのため、これをもとに調査結果に基づいてアイデンティティの一般化をはかることは難しい。また、ここでは正社員と非正社員としてのアイデンティティ間の比較という点では、給与に関する具体的データを示しておらず、詳細な分析までには至っていない。これらをふまえて、引き続きアイデンティティとそれを生み出す要因についての調査研究が求められるだろう。

【本研究について】

本研究は、JSPS 科研費16K03816（基盤研究C）の助成を受けたものである。また本調査においては、東京情報大学における「人を対象とする実験・調査等に関する倫理委員会」による承認を受けている（承認番号：28-001）。

【利益相反】

申告すべき利益相反状況は無い。

【謝辞】

調査にあたっては、ご協力いただいた介護事業所の皆様に心からの感謝を申し上げる。

【注】

[注1] 自己アイデンティティには、①斉一性（自分について自分も他人と同一の人と認めること）、②帰属性（自分自身は何らかの集団に属し、それと一体感を持っていること）、③連続性（昔の自分も今の自分も一貫して同じであること）の3つの基準が存在するとされている（林 2016: 4）。

[注2] ステレオタイプとは、「特定の集団すべての成員が他の成員と区別できる特性を持つという信念」である（Hogg and Abrams 1995: 64）。

[注3] 組織均衡論の視点では組織の存続のためには、各参加者に対する誘因と貢献のバランスを確保することが必要であり、それは誘因 \geq 貢献となる。ここでは各参加者は、個人的な目標や動機を満たすために、企業組織に参加するかどうかを決定する自由な意思決定者として存在するとみなされている（占部 1995）。

[注4] アイデンティティ経済学は、社会心理学の領域の知見を踏襲しており、「合理的な意思決定」を前提としている経済学や、心理学の認知バイアスといった視点を含むように展開されてきた行動経済学とは異なり、「社会的文脈」(social context) を導入している点で「新たな経済人」(a new economic

man and woman) モデルを導入した (Akerlof and Kranton 2010: 7)。

- [注5] アイデンティティ経済学における個人観は、アイデンティティは多様に存在することを前提に、個人はある程度自らのアイデンティティを選択できる、ものとなっている。そこでの個人の効用を最大化するために行われる意思決定行為は、アイデンティティの意識的ないし無意識的に行われる選択の段階からすでに始まっていると見なされる。
- [注6] 規範とは、社会において演じられる役割についての期待の集合としてとらえられており、人々の間では当然のこととしてみなされる。そして社会的な統制力を持ち、「社会化」を通じて人々の行動をコントロールするものである (Hogg and Abrams 1995)。
- [注7] 組織アイデンティティは、Albert and Whetten (1985) によって、①中心性、②独自性、③連続性、として定義されている。
- [注8] ミクロの視点における組織アイデンティティは、「ある特定の組織に属する個人がその組織の一員であると認知すること」であり、例えば「私は〇〇社の一員である」というものである。マクロの視点における組織アイデンティティは、「その活動の場における組織の主體的な定義 (組織そのものの存在意義もしくは位置づけ) や組織内外から

映しだされた自身の姿による自己認識」のことをさし、それは例えば「〇〇社は△△社である」というものである (金 2011: 37)。

- [注9] ヒヤリ・ハットとは、「日常診療の場で、誤った医療行為などが患者に実施される前に発見されたもの、あるいは誤った医療行為などが実施されたが、結果として患者に影響を及ぼすに至らなかったもの」をいう (小出 2004: 282)。本稿ではスタッフが利用者へサービスを提供する過程で、利用者が例えば転落や転倒などをしそうになる状況をさす。
- [注10] MAXQDAはVERBI Softwareによって開発、および販売されている質的、量的、および混合研究方法によるデータ分析専用のソフトウェアである (<https://www.maxqda.com/japan>)。
- [注11] 厚生労働省, 「介護労働の現状」, p.19, https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12602000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Roudouseisakutantou/0000071241.pdf, (2018.11.25閲覧)
- [注12] 小規模多機能型居宅介護事業所は、利用者が可能な限り自立した日常生活を送ることを目的とする。またこれは、利用者の選択に応じて、施設への「通い」を中心として、短期間の「宿泊」や利用者の自宅への「訪問」を組合せ、家庭的な環境と地域住民との交流の下で日常生活上の支援や機能訓練を行う。介護サービスの種類については表3を参照。

表3 介護サービスの種類

| サービスのタイプ | サービスの種類 | 介護予防サービスあり | 地域密着型サービスあり |
|--------------------------|-------------------------|------------|-------------|
| 介護の相談・ケアプラン作成 | 居宅介護支援 (ケアマネジメント) | | |
| 自宅に訪問 | 訪問介護 (ホームヘルプ) | | |
| | 訪問入浴介護 | ○ | |
| | 訪問看護 | ○ | |
| | 訪問リハビリテーション | ○ | |
| | 夜間対応型訪問介護 | | ○ |
| 施設に通う | 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | | ○ |
| | 通所介護 (デイサービス) | | |
| | 通所リハビリテーション (デイケア) | ○ | |
| | 地域密着型通所介護 | | ○ |
| | 療養通所介護 | | ○ |
| 訪問・通い・宿泊を組み合わせる | 認知症対応型通所介護 | ○ | ○ |
| | 小規模多機能型居宅介護 | ○ | ○ |
| | 複合型サービス (看護小規模多機能型居宅介護) | | ○ |
| 施設等で生活 | 介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) | | |
| | 介護老人保健施設 | | |
| | 介護療養型医療施設 | | |
| | 特定施設入居者生活介護 | ○ | |
| 地域密着型サービス：地域に密着した小規模な施設等 | 認知症対応型共同生活介護 (グループホーム) | ○ | ○ |
| | 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 | | ○ |
| | 地域密着型特定施設入居者生活介護 | | ○ |
| 福祉用具を使う | 福祉用具貸与 | ○ | |
| | 特定福祉用具販売 | ○ | |
| 短期間の宿泊 | 短期入所生活介護 (ショートステイ) | ○ | |
| | 短期入所療養介護 (ショートステイ) | ○ | |

(出所：厚生労働省ホームページ「公表されている介護サービスについて」を参考に著者作成 <https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/>, 2018.11.25 閲覧)

- [注13] 訪問介護事業所の仕事について、木村 (2012) の調査によると、女性訪問介護員たちは「女性の仕事としてのイメージ」を抱いていることから、「今後も男性介護職員は増加しないと考えている」ことが示されている。
- [注14] 具体例については、「ケアマネブック北九州」<http://www.caremanebook.com/kaiho/entry35.html>, (2018.11.22閲覧) を参照。
- [注15] それぞれの構成概念について説明すると、行動から得られる個人の効用をV、自らの行動によって本来のアイデンティティを喪失する場合の効用をIs、他者の行動によって失われる効用はIo、相手によって影響を受けた自らのアイデンティティを回復させるために支払うコストをC、コストCによって失われた効用はLとしている。
- [注16] 行動1は、規範に従うものである。反対に行動2は、規範から逸脱する行為であり「利用者の論理を優先する視点で働く」というものとなる。
- [注17] 岡本 (1997) は、介護者と被介護者との関係性についての理想的なビジョンとして次の点に言及している。それは、介護者が被介護者より深い関係性を持つことが、介護役割を遂行する上で重要な役割を果たすことになり、さらに介護者自身の成長・発達感を促すことになる、というものである。

【引用文献】

- [1] 林薫「組織アイデンティティと組織同一化との接合に関する一考察—医療技術専門職を事例として—」, p.8, (2016), <https://www.b.kobe-u.ac.jp/stuwp/>, (2018.10.15閲覧)
- [2] Hogg, M.A. and Abrams, D., *Social Identifications: A Social Psychology of Intergroup Relations and Group Processes*, Routledge, (1998) (吉森護・野村泰代 (訳) 『社会的アイデンティティ理論』, 北大路書房, p.13, (1995))
- [3] Akerlof, G. A. and Kranton, R. E., *Identity Economics: How Our Identities Shape Our Work, Wages, and Well-Being*, Princeton University Press, (2010) (山形浩生・守岡桜 (訳) 『アイデンティティ経済学』, 東洋経済新報社, pp.195-196, (2011))
- [4] 佐藤秀典「組織アイデンティティの発生と発展—「我々は何者であるか」を我々はどのように考えてきたのか?—」, 組織学会大会論文集, 1(2), p.85, (2012)
- [5] 金倫廷「組織アイデンティティ研究における2つの視点」, 早稲田大学大学院商学研究科紀要, 71, p.41, (2010)
- [6] 林薫「組織アイデンティティと組織同一化との接合に関する一考察—医療技術専門職を事例として—」,

p.10, (2016), <https://www.b.kobe-u.ac.jp/stuwp/>, (2018.10.15閲覧)

- [7] 寺本義也「序章 学習する組織」, 寺本義也・中西晶・土屋茂久・竹田昌弘・秋沢光『学習する組織』, 同文館, p.8, (1993)
- [8] Hogg, M. A. and Abrams, D., *Social Identifications: A Social Psychology of Intergroup Relations and Group Processes*, Routledge, (1988) (吉森護・野村泰代 (訳) 『社会的アイデンティティ理論』, 北大路書房, p.15, (1995))
- [9] 佐藤郁哉『質的データ分析法』, 新曜社, p.13, (2008a)
- [10] 安藤潤『アイデンティティ経済学と共稼ぎ夫婦の家事労働行動』, 文眞堂, p.11, (2017)
- [11] Akerlof, G. A. and Kranton, R. E., *Identity Economics: How Our Identities Shape Our Work, Wages, and Well-Being*, Princeton University Press, p.103, (2010)
- [12] Akerlof G. A. and Kranton, R. E., "Economics and Identity," *The Quarterly Journal of Economics*, 115(3), p.729, (2000)

【参考文献】

1. Albert, S. and Whetten, D.A., "Organizational Identity", *Research in Organizational Behavior*, 7, pp.263-295, (1985)
2. 安藤潤『アイデンティティ経済学と共稼ぎ夫婦の家事労働行動』, 文眞堂, (2017)
3. Erikson, E.H., *Psychological Issues: Identity and Life Cycle*, International University Press, (1959) (小此木啓吾 (訳) 『自我同一性』, 誠信書房, (1973))
4. Gioia, D.A., "From Individual to Organizational Identity," In Whetten, D.A. and Godfrey, P.C. (Eds.), *Identity in Organizations: Building Theory Through Conversation*, pp.17-31, Thousand Oaks, CA: Sage, (1998)
5. Huber, G.P., "Organizational Learning: The Contributing Process and the Literatures," *Organization Science*, 2(1), pp.88-115, (1991)
6. 木村輝夫「男性訪問介護員の増加の可能性に関する一考察 (1) —女性訪問介護員へのインタビュー調査をもとに—」, 臨床福祉ジャーナル, 9, pp.15-20, (2012)
7. 金倫廷「組織アイデンティティと組織文化」, 早稲田大学商学研究科紀要, 72, pp.33-45, (2011)
8. 小出大輔「9章 病院の安全管理対策」, 国際医療福祉大学医療経営管理学科編, 『医療・福祉経営管理入門』, 国際医療福祉大学出版, pp.281-289, (2004)
9. Krech, D., Crutchfield, R.S. and Ballachey, E.L., *Individual in Society: A textbook of social psychology*, McGraw-Hill, (1962)
10. Kuckartz, U., *Qualitative Text Analysis*, SAGE Publications,

- (2002), (佐藤郁哉 (訳)『質的テキスト分析法』新曜社, (2018))
11. Lofland, J. and Lofland, L.H. *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis*. 3rd. ed, Wadsworth Publishing Company, (1995) (新藤雄三・宝月誠 (訳)『社会状況の分析』, 恒星社厚生閣, (2004))
 12. Lord, R.G., "Functional Leadership Behavior: Measurement and Relation to Social Power and Leadership Perceptions," *Administrative Science Quarterly*, 22(1), pp. 114-133, (1977)
 13. Meijers, F., "The Development of a Career Identity," *International Journal for the Advancement of Counselling*, 20(3), pp. 191-207, (1998)
 14. 小田理一郎『「学習する組織」入門』, 英治出版株式会社, (2017)
 15. 小川幸裕「「現場」での「ジレンマ体験」を通じた社会福祉士のアイデンティティ形成プロセス—「独立型社会福祉士」に着目して」, *北海道地域福祉研究*, 11, pp.1-11, (2007)
 16. 岡本祐子「ケアすることによるアイデンティティ発達に関する研究Ⅰ—高齢者介護による成長・発達感とその関連要因の分析」, *広島大学教育学部紀要第二部*, 46, pp.111-117, (1997)
 17. 桜井厚『インタビューの社会学』, せりか書房, (2002)
 18. 佐藤郁哉『実践フィールドワーク入門』, 有斐閣, (2002)
 19. 佐藤郁哉『QDAソフトを活用する実践質的データ分析入門』, 新曜社, (2008b)
 20. Senge, P. M., *The Fifth Discipline*, Doubleday Business, (1990) (枝廣淳子・小田理一郎・中小路佳代子 (訳)『学習する組織—システム思考で未来を創造する』, 英治出版, (2011))
 21. Tajfel, H., "Social Categorization," English Manuscript of "La catégorisation sociale," In Moscovici, S. (Ed.), *Introduction à la Psychologie Sociale, vol. 1*, Larousse, pp. 272-302, (1972)
 22. Tajfel, H. and Turner, J., "An Integrative Theory of Intergroup Conflict," In Hatch, M.J. and Schultz, M. (Eds.), *Organizational Identity*, pp.56-65, Oxford University Press, (2004)
 23. Turner, J.C., *Rediscovering the social group: A Self-Categorization Theory*, Blacwell, (1987) (蘭千壽・磯崎三喜年・内藤哲雄・遠藤由美 (訳)『社会集団の再発見—自己カテゴリー化理論』, 誠信書房, (1995))
 24. 占部都美『改定 経営学総論』, 白桃書房, (1995)
 25. Weber, B., *People Analytics: How Social Sensing Technology Will Transform Business and What It Tells Us about the Future of Work*, FT Press, (2013), (千葉敏生 (訳)『職場の人間科学』, 早川書房, (2014))