

# 介護労働における表情相互作用の計量的分析 —「笑顔に喜びを感じる」

石橋 潔

## A Quantitative Analysis of Inter-expressive Action in Care Work —“To be pleased with Client’s Smiles”

Kiyoshi ISHIBASHI

**【要約】**この論文は、介護という対人サービス労働のなかに表情の相互作用を探る計量的分析である。表情は共同主観的性質を持つ。しかし社会学ではこのような性質を持つ表情の相互作用に着目してこなかった。この論文では、「笑顔に喜びを感じる」という調査設問の二次分析をつうじて、①介護労働のなかにある表情の共同主観的性質の存在、②バーンアウトを引き起こす労働条件がこの表情の相互作用を阻害する点、③専門職化が進むなかで表情の位置づけに変化が起こっている可能性の3点を指摘する。

**【キーワード】**表情、共同主観、笑顔に喜び、介護と看護、バーンアウト

### 1. はじめに

この論文は、介護という対人サービス労働のなかに表情の相互作用<sup>1</sup>を探る計量的分析である。

介護という労働<sup>2</sup>とは、日常生活に支障のある高齢者や障害者に生活上の支援をおこなう対人サービスである。そしてこの介護労働は、対面的 (face to face) 関係のなかで成立し、比較的長期間の人格的接触を伴う。この対面的な関係とは、顔と顔をあわせること、つまり表情<sup>3</sup>の相互作用によって特徴づけることができる。たとえば次のような場面にあられる。

「こんにちは」と声をかけると笑顔でうなずいた。「元気そうだね」と私も笑って言った。

介護は、言語的な障害が起きている人を対象とする場合も多い。その場合に、介護の手がかりになるのは、相手の表情である。入浴、食事介護などのなかで、介護者は相手の表情に注意を払い、何を求めているか、何を嫌がっているかを判断し、相手への関わりを調整する。

しかし、この表情には労働のための単なる情報収集にとどまらない特殊な性質がある。まず、表情には社会関係を形成する非常に強い性質がある。私たちは、だれかと表情を交わすことで、人と人との関係にまきこまれていく。電車のなかの見知らぬ他人と目をあわせて、微笑んだり、しかめっ面をしてたりしてしまえば、それだけで抜き差しならない社会関係が始まってしまう。そしてさらに表情は互いの感情世界を共振させる強い性質を持っている。たとえば、笑顔をむけられればこちらも嬉しくなって笑顔を返してしまうような性質、または相手のイライラした表情に、こちらもイライラしてしまうような性質である。つまり表情は互いの感情を共振させ

る性質を持つ。

このような性質は単なる労働行為に入りきらない。労働行為を、主体がその目的のために客体に働きかけるものとして考えたとき、表情は、この「主体—客体」の行為図式に収まらない。むしろ表情を交わす相互作用は「主体—客体」の関係を越える。

このような不思議な性質を持つにもかかわらず、表情の相互作用は社会学のなかで主題化されてこなかった。この点に関して石橋（2010）は、表情の特殊な性質を、表情の共同主観的性質<sup>4</sup>と呼び、社会学の基礎概念の一つとしての導入を試みた。そして介護のような対面的に成立する対人サービス労働を、共同主観的な性質と労働行為の二重性においてとらえようとした。そして植物状態患者のケアの事例などとおして、この表情の相互作用が専門職化し労働力商品となる現代的状況について分析を試みている。

しかしこの石橋の研究は、質的な事例を中心とした現象学的アプローチにとどまっている。たしかに表情の共同主観的性質を主題とする研究は、このようなアプローチによくなじむが、しかし計量的に計測できる一般的な形でこのような表情の相互作用を示すことができるかどうかははっきりしない。とくに石橋のこの研究では、介護現場でこの共同主観的な表情についてきわめてたくさん語られていると指摘しているが（石橋 2010：76）、その証拠を計量的に示しているわけではない。

この論文では、この欠点を補うことを目的として、表情の相互作用の存在を調査票調査のなかに検証を試みる。介護労働者に対して実施された調査データの二次分析を実施して、①介護労働のなかに共同主観的な表情の相互作用が確認できるのか、②介護者の社会的属性の違いなどによって、表情の相互作用にどのような偏差を生じているか、について検討する。そのことをとおして、人と人との関係が対人サービス労働として職業化し、専門職化する現代の社会的状況の一端を明らかにしたい。

## 2. 「笑顔に喜びを感じる」

### 圧倒的に支持される回答

この論文で分析の対象とするのは、利用者の「笑顔に嬉しさを感じる」かどうかを介護労働に従事する人たちに質問した調査設問である。

この設問は、介護労働安定センターが実施した「介護労働者のストレスに関する調査」（2005）と「介護施設雇用管理実態調査」（2008）という2つの調査のなかに存在している。いずれも介護労働者の実態把握のためにおこなわれた全国規模の調査である。「介護労働者のストレスに関する調査」では、介護労働者のストレス実態を、グループホーム及びユニットケアに取り組む特別養護老人ホームに勤務する介護労働者を対象に調査をおこなっている（有効回収数580人、有効回収率46.4%）。また「介護施設雇用管理実態調査」では介護施設の雇用管理実態と介護労働者の就業意識を調査している（有効回収事業所2,052：回収率42.7%、有効回収労働者数2,729人：回収率28.4%、調査実施は2007年）。

これらの調査はこの論文の主題である表情の相互作用をテーマとしているわけではない。しかし他のたくさんの設問に混じって、「利用者（入所者）の笑顔に喜びを感じる（か）」という調査設問が一つだけ加えられていたのである。そして介護労働者の圧倒的多数はこの質問に賛成の回答をしていたのである。

たとえば2005年の調査では「入所者の笑顔に喜びを感じる」という設問に「とてもあてはま

る」「ややあてはまる」にあわせて 90.3%の回答となっている（表1）。また 2008 年の調査は複数回答設問の一つの選択肢であるが、これに 82.6%が回答している（表2）。この2つの調査には他にさまざまな調査項目があるが、これだけ高い支持を受けた回答はほとんどない。

これだけの圧倒的支持を考えると「笑顔に喜びを感じる」ということは、介護労働のなかで、表情が重要な役割を果していることをあらわしているのではないだろうか。そして介護の仕事のやりがいや達成感が、表情で把握されているということでもあるようだ。

表1 介護の仕事に対する考え方

	とてもあてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
入居者の笑顔に喜びを感じる	62.4%	27.9%	3.6%	0.7%	0.0%

（介護労働安定センター 2005）

表2 介護の仕事についてどのように感じているか

（複数回答）

介護の仕事を通じて自分に自信が持てた	32.5%
介護の仕事を通じて人間的に成長した	61.4%
利用者の笑顔に喜びを感じる	82.6%
利用者が自分を必要としてくれている	51.2%
利用者の生き方からさまざまなことを教えられる	71.9%
仕事を楽しみ、おもしろいと感じる	40.6%
日々の仕事に発見や学習の機会がある	52.7%
自分で考えて工夫すると変化や手応えがある	50.3%
助言してくれる上司や先輩に恵まれている	33.5%
助言してくれる同僚に恵まれている	38.5%
人や社会に役立つことをしているという実感がある	31.0%
専門職として社会的に認められていると感じる	18.4%
あてはまるものがない	1.6%
無回答	1.6%

（介護労働安定センター 2008）

興味深いのは、表2で「人や社会に役立つことをしているという実感がある」という回答が 31.0%に過ぎない点である。「利用者の笑顔に喜びを感じる」も「人や社会に役立つことをしているという実感がある」も、介護労働の愛他志向・社会志向を示す内容という意味で類似している。しかし一方は 80%の回答があり、一方は 30%程度である。

おそらく、この2つの回答の大きな違いは、体験の直接性の差である。「人や社会に役立つことをしているという実感がある」という回答は自分の職業行為を反省的にとらえた回答である。そこにはさまざまな社会的・個人的な意味付与が内在している。しかしこの回答に比べれば、こうした意味付与がまったく影響してないとはいえないにしても、「笑顔に喜び」とはより直接的な体験であるといつてよいだろう。笑顔を示してくれれば、それだけで嬉しさを感じるので

ある。

そしてまたこの「笑顔に喜びを感じる」とは、客観的指標でとらえられる仕事の達成感とは異なる。効率的に、短時間で介護サービスを提供したとか、介護報酬が多額になったというような仕事の達成感とは異なる。ここで体験されているのは、むしろ互いの感情を分かち合うような経験である。相手の嬉しいという感情と、自分の嬉しいという感情が、表情を媒介に共振している。

つまり表情は、より直接的に、非反省的に、感情が共振的に伝わる性質があるといえるだろう。ただ、このような表情の共振作用は必ずしも笑顔のようなポジティブな表情において生じるわけではない点には留意しておく必要がある。怒りや悲しみ、敵意のようなネガティブな感情も表情の共振作用によって生じる可能性はあり、それは「笑顔に喜びを感じる」という回答の裏表の関係にある。しかしいずれにしろ今回の調査結果からは、このような表情の共同主観的な共振作用の一端が示されているとあってよいのではないだろうか（石橋 2010：75）。

### 労働行為と表情の共同主観的性質

表情がこうした直接的で共振的な性質を持っていることは、発達心理学の世界で明らかになってきたことでもある。発達心理学の知見によれば、このような表情の直接的で共振的な相互作用は人間の発達のごく初期に登場する。生後1か月未満の新生児にも、他者と表情を共振させる現象が生じることを示している。新生児の前で、口を突き出す、口元を横にひくなどの表情を繰り返すと、新生児も表情を繰り返すことが確認されたという（Meltzoff & Moore 1977）。また生後2～3か月たつと、社会的微笑が成立する。つまり新生児の前で、笑うと、それにつられて微笑むというのである。このような表情を媒介にして、人間は、この世界の意味を、表情を交わす他者と共有していく。つまり表情に共振する共同主観的性質は人間の社会性発達の深い部分に組み込まれている。そして対人サービス労働は、人間の社会性の深くに埋め込まれた表情の共振作用が作用する労働でもある。

しかしこのように、表情の共同主観的性質を強調するからといって、介護という労働が共同主観的性質な行為であるということを一方向的に主張したいわけではない。むしろこの論文で主張したいのは、介護が労働行為と表情の共同主観的性質という矛盾する二重性のなかに成立している点である。

現代社会のなかで介護という労働は、職業的なサービス、介護サービス財として成立している。そしてサービス財である限り、「主体—客体」の働きかけとしての労働行為でもある。介護者はある一定の時間の範囲でサービス提供を計画し、その計画の実施によって報酬を受け取る。そしてその働きかけは多くの場合、時間のような客観的な基準によって計られなければならない（石橋 2006a）。「笑顔に喜びを感じる」からといって、家族や親友のように、無制限に相手に関与を続けるわけにはいかない。

そしてサービス財は市場のなかで貨幣と交換される。このような介護サービス財であるということは、その当事者どうしの関係が匿名性を帯びることでもある。介護者は、報酬を受け取る以上、相手がどのような人であろうとも、一定のサービスを提供する必要がある。相手と笑顔を交わしたからといって、サービスの質を変えてはいけぬ。介護サービスの対価として同じ報酬を受け取る以上、共同主観的性質の有無でサービスの質を変えてはいけぬ。このような意味で、介護は共同主観的行為ではなく、サービス労働である。

しかし、介護労働は、同時に単なる「主体—客体」関係になることもできない。なぜなら、

対人サービス労働では、相手の主観的状態の把握がその労働のなかに組み込まれているからである。たとえば介護においても、相手がそのサービスに満足しているかどうかを確認せざるをえない。とくに介護においては、認知症などの障害を負い、言語表現が困難となっている場合が多い。介護労働のような対人サービスの場合、この把握のために表情の共同主観的性質が利用されている。しかもこのような快適・不快・嬉しさ・悲しさという主観的状態は客観的な指標だけで把握することはできない。そこには、人間にとって快とは何か不快とはについて最低限の理解が必要である。つまり何か常に共同主観性が前提とされる。たとえば表情筋の収縮の強度を測定したとしても、それを喜びの表情と認識するためには、反省的か非反省的かは別として、互いの主観的世界の同型性を手がかりにするしかない。

つまり介護が対人サービス労働であるということは、それが「主体—客体」の労働であると同時に、共同主観的相互作用を持つ。つまり異なる質の関係が二重に折り重なっている。このような二重性が対人サービス労働の特質の一つである。

### 3. 「笑顔に喜び」に影響を与える要因

介護が二重性を持つ労働であるということは、表情の共同主観的性質の位置づけが社会的状況のなかで変化するという点でもある。この点について石橋（2010）の研究では、変化を引き起こす要因として、専門職化するなかで客観的指標が求められるようになるなど、対人サービスの労働力商品化の影響<sup>5</sup>を示唆した。つまり表情の共同主観的性質が、より客観的に感情中立的に、そして操作的なものに変化する傾向を指摘した。だがこのような傾向が、この「笑顔に喜びを感じる」というデータの中で検証できるのだろうか。

この論文では、以下に「笑顔に喜びを感じる」という調査票調査のデータから、表情の社会的変容の検証を試みる。分析するための変数として、労働ストレスによる消耗感を計るバーンアウト尺度、そして介護者の社会的属性（性別、年齢、保有資格）を説明変数、「笑顔に喜びを感じる」を被説明変数とした重回帰分析を実施する。

データとするのは、介護労働安定センターの2つの調査のうち、2005年の「介護労働者のストレスに関する調査」である。このデータはリッカート尺度であり、複数回答で設問した2008年のデータより精度が高い<sup>6</sup>と想定されるからである。

分析においては「笑顔に喜びを感じる」のリッカート尺度を使って、「とてもあてはまる」という回答を5点、「ややあてはまる」を4点、「どちらともいえない」を3点、「あまりあてはまらない」を2点、「全くあてはまらない」を1点として得点化した。

以下にこの重回帰分析の結果を示す（表3）。



表3 重回帰分析結果

	モデル1		モデル2		モデル3	
	標準化係数	有意確率	標準化係数	有意確率	標準化係数	有意確率
バーンアウト尺度 情緒的消耗感			.056	.332	.052	.437
バーンアウト尺度 脱人格化			-.278	.000	-.280	.000
バーンアウト尺度 個人的達成感			.270	.000	.252	.000
性別 (ダミー変数 男=1, 女=2)	.106	.036			.105	.033
年齢	.108	.063			.017	.768
介護通算経験年数 (年)	.010	.876			-.016	.799
資格: 介護福祉士	.058	.390			.117	.065
資格: ホームヘルパー 1 級	.079	.115			.055	.252
資格: ホームヘルパー 2 級	.030	.635			.022	.718
資格: 社会福祉士	-.037	.452			.020	.671
資格: 介護支援専門員	.032	.551			-.009	.864
資格: 看護師・准看護師	-.113	.055			-.113	.043
調整済み R <sup>2</sup>	.026		.170		.171	
F 値	2.168 p=.023		35.958 p=.000		7.516 p=.000	
分析対象数	392		509		367	

p &lt; .05

モデル1は性別、年齢、介護通算経験年数、保有資格という介護者属性を説明変数とした分析結果である。介護者の社会的属性だけを説明変数としたモデルだが、あてはまりがよくない(調整済み R<sup>2</sup> = 0.026)。またモデル2をみると、バーンアウト尺度が大きな影響を与えていることがわかる。このバーンアウト尺度を無視して、介護者属性を分析できないと判断し、バーンアウト尺度と、性別、年齢、介護通算経験年数、保有資格という変数をすべて投入したモデル3を、この論文での最終的な分析結果とした(調整済み R<sup>2</sup> = 0.171)。

このモデル3の分析結果によると、「笑顔に喜びを感じる」の回答に影響を与えていたのは、①脱人格化と個人的達成感という2つのバーンアウト尺度であり、また②年齢、介護通算経験年数などの介護労働者の属性では有意な影響がみられず、性別および看護師資格(准看護師資格含む)である(有意水準5%)。

### 介護職の職業的ストレス バーンアウトの影響

今回の分析で有意な影響を与えていたバーンアウトとは、燃え尽き症候群とも呼ばれ、対人サービス特有の心理的ストレスおよびその反応である。ストレスによって仕事に対する意欲をなくし、対人サービス特有の燃え尽きたような状態になる現象を示す。

今回使用しているのは、バーンアウト研究で現在の標準となっている MBI (Maslach Burnout Inventory) を日本版に修正した日本版 MBI である。このバーンアウト尺度は3つの下位尺度があるといわれており、情緒的消耗感、脱人格化、そして個人的達成感の3つである(久保 2004)。

情緒的消耗感は、仕事のなかで情緒的に力を出し尽くし、消耗してしまった状態とされる。バーンアウトの主症状とされており、次の項目の合計得点である。「体も気持ちも疲れ果てたと思う」「細々と気配りすることが面倒に感じる」「仕事のために心にゆとりがなくなったと感じる」「職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思う」「一日の仕事が終わるとやっと終わったと感じる」「こんな仕事、もうやめたいと思う」。

脱人格化とは、無情で、非人間的な対応とされ、一般的には、バーンアウトの情緒的消耗感が進むにつれて生じる自分を守る防御反応と解釈される。日本版 MBI では次の調査項目で測られる。「同僚や入居者と、何も話したくなくなる」「同僚や入居者の顔を見るのも嫌になる」「自分の仕事がつまらなく思えて仕方がない」「今の仕事は私にとってあまり意味がないと感じる」「仕事の結果はどうでもよいと思う」。

個人的達成感とは職務に関わる有能感、達成感であり、これも脱人格化と同様にバーンアウトの情緒的消耗感が進むことに対する防御的反応としてこの個人的達成感が低下するといわれる。日本版 MBI では、「仕事が楽しくて、知らないうちに時間がすぎる」「今の仕事に、心から喜びを感じる」「仕事を終え、今日は気持ちのよい日だったと思う」「我を忘れるほど仕事に熱中する」「この仕事は私の性分に合っていると思う」「我ながら、仕事をうまくやり終えたと思う」。

重回帰分析の結果(表3)、「笑顔に喜びを感じる」という回答に影響を与えていたのは、脱人格化と個人的達成感である(標準化係数はそれぞれ $-0.280$ と $0.252$ )。つまりバーンアウトにもなって脱人格化傾向が大きくなったり、個人的達成感が小さくなったりすると、「笑顔に喜びを感じる」度合いが小さくなる。

また重回帰分析において情緒的消耗感は有意な影響を与えていないが、情緒的消耗感と「笑顔に喜びを感じる」が無関係であるということではない。重回帰分析ではなく、それぞれのバーンアウト尺度との直接の相関係数を計算すると、3つの尺度とも有意な相関係数となっている(表4)。ただし、この3つのバーンアウト尺度自身が互いに相関しているため、重回帰分析をすると、主として脱人格化と個人的達成感で説明をできてしまうということでもある。

表4 相関係数

		情緒的消耗感	脱人格化	個人的達成感
	Pearson の相関係数	-.234	-.340	.349
入居者の笑顔に喜びを感じる	有意確率(両側)	.000	.000	.000
	N	541	533	527

「笑顔に喜びを感じる」と脱人格化傾向との関連は、おそらく予想されるとおりであるだろう。脱人格化とは、相手とのイキイキとした関係を感じられなくなることである。つまり笑顔に喜びを感じなくなるとは、脱人格化そのものを意味しているとも考えることができる。「笑顔に喜びを感じる」という設問は脱人格化を測る指標と考えてもよいくらいである。

むしろ興味深いのは、個人的達成感との関連であるだろう。つまり「笑顔」のような表情が、仕事の達成感を感じる基準となっているということだ。たとえば「仕事をうまくやり終えた」

というような達成感や「仕事が楽しい」というような仕事のやりがいと密接に関連しているといえる。表情は介護職にとって、仕事の質を推し量る測る基準となっているともいえそうである。

このようなバーンアウトとの強い関連は、職場労働環境が情緒的消耗感を引き起こして、表情の共同主観的な関係を壊す可能性を示唆している。バーンアウトは一般に、仕事のなかでの過重負担や仕事を押し付けられ自律性を持たない職場環境などの要因が影響するといわれている。現在の3Kとも評される労働条件の悪さのなかで、「笑顔に喜びを感じる」ことが難しくなり、非人格的で機械的な関係が作られてしまうということもいえる<sup>7</sup>。

この点は、この調査の自由回答からも推測される。たとえばこの「介護労働者のストレスに関する調査」(2005)では、日頃の介護の仕事のなかで悩んだり不満に感じることを自由回答で書いてもらっている。このなかで、表情に対する記載の多くは、このような介護の労働条件の悪さと組み合わせられて記述されている。

入居者一人一人に満足のいくケアが出来ない(職員不足で)。いつもその事が頭にあります。毎日を笑顔で過ごして頂けるようにしたい。入居者の笑顔、笑い声が私にとっては一番の幸せです。(女性、40代、グループホーム)

仕事に追われ、笑顔が少ない。流れ作業になっている。(女性、40代、ユニットケア特養)

認知症の方をお世話する事の大変さをとても感じますが、大変な中でも皆さんの明るい笑顔を見られた時にとってもうれしく思えます。ただ、仕事内容と給与面が合わないようにも思えます。…(女性、40代、グループホーム)

このような記述からも、表情の相互作用の阻害が労働環境と重なってとらえられていることが推測できるだろう。

#### ケアの職種の分化～性差と保有資格「看護」

しかし重回帰分析の結果でより興味深いのは、性別「女性」と保有資格「看護師」の2つが、「笑顔に喜び」と関連がみられた点である。

重回帰分析の結果(モデル3)では性別の標準化係数は0.105。この性別変数は男性を1、女性を2と得点化したダミー変数である。つまり女性のほうが「笑顔に喜びを感じる」と答えていることになる。また看護師資格(准看護師資格含む)の標準化係数が-0.113なので、看護師資格保有者は「笑顔に喜びを感じ」ない傾向があることを示している。この2つの変数の影響がみられたことは、女性の職業分化を考える上で興味深い。

まず男女別のクロス集計結果を示しておこう。



表5 性別と「入居者の笑顔に喜びを感じる」

	入居者の笑顔に喜びを感じる				合計
	とてもあてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	
性別 女性	310 68.3%	123 27.1%	19 4.2%	2 .4%	454 100.0%
男性	49 53.8%	38 41.8%	2 2.2%	2 2.2%	91 100.0%
合計	359 65.9%	161 29.5%	21 3.9%	4 .7%	545 100.0%

男女ともに「とてもあてはまる」「ややあてはまる」の合計は95%を超えるが、「とてもあてはまる」と「ややあてはまる」の回答に男女の違いがあらわれている。女性のほうが「とてもあてはまる」と回答する傾向が男性より15%ほど高い。

このことは「笑顔に喜びを感じる」という回答にジェンダー的影響があることを示している。従来、女性は性役割として表出的機能を担う傾向があると指摘されてきている。この「笑顔に喜びを感じる」という回答にも、このような女性の性役割の影響が反映しているといえるだろう。しかし単純に、伝統的なジェンダー役割だけの影響がみられるということができない。なぜならば、重回帰分析の結果によれば、女性が圧倒的に多数を占める看護職で、逆の傾向が生じているからである。

この問題を分かりやすくするために、看護師資格の保有と性別で集計したクロス表でみてみよう。

表6 性別看護師資格保有別「入居者の笑顔に喜びを感じる」

	入居者の笑顔に喜びを感じる				合計
	とてもあてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	
看護師・准看護師資格をもたない 女性	297 69.6%	113 26.5%	15 3.5%	2 .5%	427 100.0%
看護師・准看護師資格をもたない 男性	49 54.4%	37 41.1%	2 2.2%	2 2.2%	90 100.0%
看護師・准看護師資格をもつ 女性	13 48.1%	10 37.0%	4 14.8%	0 .0%	27 100.0%

\* 男性の看護師資格保有者はわずか1名であったため、集計から除外した。

このクロス集計表によると、もっとも「笑顔に喜びを感じる」と答える傾向があるのは、看護師資格を持たない女性である。その次に看護師資格を持たない男性、そして看護師資格の女性となっている。

この結果からは、職業の分業構造が女性役割に変化を与えてきていることを示している。伝

統的な性別役割に割り込む形で、対人サービス分野における職業分化が影響を持ち始めているといえるようである。

### 看護と介護 ケアの対人サービス領域での職業分化

看護職も介護職もどちらもケアの職種であり、またどちらも女性が大半を占める職業でもある。しかし専門職として先に専門職化に乗り出したのは看護職であり、社会的認知を得てきた。介護職は1987年に、要介護人口の増大を見越したマンパワー確保を懸念した厚生省主導で資格化され、看護と介護という専門性の違いは曖昧なままにされた。

専門性の違いが曖昧なまま専門職化が進むとき、その専門性の線引きが問題となり、職種の違いが強調されて職業的アイデンティティが形成される傾向が生じる(石橋1998)。介護職の登場によって、看護職は、医療に依拠して、より技術志向を強めている。つまり職業的行為をより客観的で、専門的な行為に特化させて自らの専門性を志向する傾向を強めている傾向がある。たとえば高齢者ケアの現場のなかでも、看護職は医療行為と専門的判断に軸足を置いているという指摘も多い(原口ら2008)。

また客観的な根拠が求められる医療のなかで、表情の共同主観的性質というような、曖昧で客観性を持たない要素は重視されない傾向も生じている。植物状態患者を担当する看護師にインタビューを行った西村ユミは、笑った、笑ったように見えたという、表情を互いに交流する看護師の事例を紹介しているが、医療のなかで働く看護師は「客観性が求められる医療現場においては、植物状態患者との確かな交流体験をも曖昧なこととして自らの内にため込み、語ることを控えようとする暗黙の認識がつくられている」(西村2001:39)と指摘する。また清水ら(2009)は、看護と介護職の仕事のやりがい等の共通点と違いについて調べた15ほどの事例から、「利用者との関わりで感謝されたり、笑顔がみられたりすることに魅力ややりがいを感じている職員」は介護職に多かったと指摘する。

つまりケアの領域で先に専門職化に乗り出した看護職は、より道具的役割志向性を強め、逆に介護が表出的役割を担う傾向を産み出している可能性が大きい。

ただしこの論文では、専門職化に乗り出した看護職内部において、どのような状況が生れ、その変容が表情の相互作用にどのように影響しているかを論じる余裕はない。またケアの領域に異なる資格化によって生じた2つの職種の併存が、互いの職業行為とアイデンティティ形成にどのような影響を詳細に論じることはできない。おそらく表情は、専門職サービス提供になじむような形で再規定される現象が生じているのだろうと思われる<sup>8</sup>。

## 4. まとめとして

この論文では、介護労働における表情の相互作用を、「笑顔に喜びを感じる」という調査設問の二次分析を通じて検証を試みた。このような分析を通じて、介護労働のなかで表情の相互作用が大きな役割を果たしているということ、そのような相互作用が現代社会の職業分化のなかで変容する可能性があることを示すことができたのではないだろうか。

ただし、表情の相互作用を分析するこの論文の大きな目的は、介護労働のあるべき姿を論じるものではない。この研究の大きな目的は、表情の相互作用の特殊性を概念化することで、現代社会における共同主観性のゆくえを分析することにある。

現代社会はありとあらゆるものを市場メカニズムにまきこみ、人と人との関係でさえも、分

業化し、労働力商品となる。このような現代社会におけるサービス労働においても、共同主観的側面が完全に押しよけられるわけではない。むしろ労働力商品として成立するなかに併存する。表情の相互作用を焦点化することで、従来、共同主観的生活世界や親密圏の形成と呼ばれた領域をさらに微視的に踏み込んで分析することを可能とする。

しかし今回の研究にはさまざまな限界がある。とくにデータの二次分析であることから、限界も生じている。まず今回の研究では、表情の相互作用のうち、「笑顔に喜びを感じる」という表情の相互作用のポジティブな側面の調査データを分析にしたに過ぎないという点である。表情の相互作用には、当然、笑顔を交わすという以外のさまざまな相互作用が存在する。たとえば相手の表情にイライラするというような相互作用などもそうである。または相手の苦痛に対して、つらさを感じるというような相互作用も存在する。

また今回の調査では、介護労働者の属性の違いによって、「笑顔に喜び」という回答が異なることを検証したが、この介護者の属性の違いがどのように影響を与えるのかについては、十分に明らかになっていない。たとえば「笑顔に喜びを感じる」に影響する要因として、職業分化の影響を想定したが、この点について、今回の論文ではこの点を十分に検証できているわけではない。

以上のような限界も多いが、従来の社会学的研究は表情の相互作用に焦点をしばってこなかったという意味で、新たな社会学的領域を提示することはできたのではないだろうか。

## 参考文献

- 原口道子・川村佐知子, 2008, 「看護職が介護職と協働して清潔ケアを提供する際の看護判断に関する研究」『日本ヒューマンケア学会誌』1(1): 11-22.
- 石橋潔, 1998, 「看護職の専門領域規定についての社会学的考察—専門職化によって形成される専門領域と非専門領域」『社会文化論集』5: 145-176.
- , 2006a, 「二つの社会関係を持つ介護—介護の計量化をめぐる」『西日本社会学年報』5: 19-29.
- , 2006b, 「専門職化によって形成される専門領域と非専門領域: その理論的枠組み」『久留米大学文学部紀要 情報社会学科編』2: 35-46.
- , 2010, 「表情を交わし合う相互行為—行為論およびケアとの関連において」『福祉社会学研究』7: 73-98.
- 石井享子, 1997, 『ルポ 看護と介護—連携と協働への示唆』日本看護協会.
- 井上千津子, 2006, 「看護と介護の連携」『老年社会科学』28(1): 29-34.
- 岩田純一, 1998, 『<わたし>の世界の成り立ち』金子書房.
- 介護労働安定センター, 2005, 「介護労働者のストレスに関する調査報告書」[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16\\_chousa\\_02\\_s\\_houkokusyo.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16_chousa_02_s_houkokusyo.pdf) (閲覧日: 2010/12/29).
- 介護労働安定センター, 2008, 「平成19年度介護施設雇用管理実態調査 結果報告書」[http://www.kaigo-center.or.jp/report/h19\\_t\\_chousa\\_01.html](http://www.kaigo-center.or.jp/report/h19_t_chousa_01.html) (閲覧日: 2010/12/29).
- 小村由香, 2004, 「感情労働における『自己』—感情労働がポジティブな経験となるための条件」『社会学年誌』45: 67-82.
- 久保真人, 2004, 『バーンアウトの心理学—燃え尽き症候群とは』サイエンス社.
- Meltzoff, Andrew N. & M. Keith Moore, 1977, "Imitation of Facial and Manual Gestures by

Human Neonates,” *Science*, 198 : 75-78.

- 三橋弘次, 2006, 「感情労働論の再考察——介護職を一例にして」『ソシオロジ』51(1) : 35-51.  
西村ユミ, 2001, 『語りかける身体—看護ケアの現象学』ゆるみ出版.  
清水みどり・緒方泰子・吉本照子, 2009, 「介護老人保健施設の看護・介護職が認識する職場の働きやすさ」『新潟青陵学会誌』1(1) : 81-91.

## 注

- 1 石橋 (2010) の論文では, 社会学の行為論に接合するために「表情を交わし合う相互行為」という用語を使ったが, 表情の相互作用と呼び変えてもほぼ同じである. また表情の「コミュニケーションと呼び変えても同じ意味である.
- 2 ここでいう介護は, 介護施設で働く介護・看護職を含めた介護労働である. 以下に分析するデータには, 介護労働者としてホームヘルプ資格, 介護福祉士資格や看護師資格, 准看護師資格を持っている人を含んでいる. 本来ならば, ケア労働または看護・介護労働と呼ぶべきかもしれないが, 二次分析の対象とした調査では「介護労働」という用語で統一しているのにあわせて, この論文でも「介護」という言葉を使った.
- 3 表情を, 内的な情動が身体的な外面に意識的・無意識的に表出されたものと定義しておく (石橋 2010 : 94). 狭義には顔面にあらわれる表情をさすが, しかし広義には必ずしも顔に限定されず, 身体的全体, 声の調子などを含む.
- 4 表情の共同主観的性質はその性質に応じていくつかの層を持っている. もっとも基層に, 表情を交わす相手を単なるモノ (客体) と区別された人間存在 (生命) と知覚する次元がある. その次に, 互いの表情を共振させて, 楽しい, 悲しい, つらいなどを共振的に共有する次元が存在する. さらに表情を交わすことで, 「われわれ」という意識が成立し意味, 規範, 価値などが言語に基づいて対自的に意識される層が存在するだろう. またこの共同主観的性質は, 必ずしも, 人間関係にポジティブに作用して親密な関係を形成する場合だけではない. 人間関係にネガティブに作用することで, 表情を媒介に, 敵対関係を生じる場合もある. ただしネガティブに作用する場合は, その後の社会関係が消失する場合も多いため, 表情がポジティブに作用することで, 親密な関係に発展していく場合が多く観察される.
- 5 これらの影響の要因は, 直接的な社会関係から匿名的な社会関係優位になってくる現代社会の社会的分業構造にある (石橋 2010).
- 6 複数回答は選択する/しないの2カテゴリであり, また複数回答においてはたくさん選択する人としらない人の誤差が混入する. 2008年のデータは独立していると考えられる他の複数回答との関連が強く生じており, じっくりたくさん回答する人と, そうでない人の違いが複数回答に大きな影響を与えていた. そのため今回のように多くの人に共有された体験を分析するには適さないと判断し, 対象の範囲が広くサンプル数の多い2008年の調査データを分析には使用しなかった.
- 7 このバーンアウトと「笑顔に喜びを感じる」との関連については, 「笑顔に喜びを感じる」ような感情労働がバーンアウトを引き起こすという仮説も検討に値する. つまり他者に対する感情的コミットメントが高いことが, 対人サービス労働特有のバーンアウトを引き起こすという解釈である. 感情労働論の立場はこのような解釈を強調する. しかし感情労働がバーンアウトを直接に引き起こすという点について, 反論も多い. たとえば三橋 (2006) は,

「日本では感情労働と燃え尽きとの連関について経験的検証がなされることもなく」、感情労働が燃え尽きを引き起こすかのような見解が生じていることを指摘し、むしろ「感情労働したいのにできない状況」が燃え尽きを生じさせることを主張している。また小村（2004）も感情労働には、親密な関係のなかで労働の喜びを感じさせる側面があることを指摘する。このような指摘は、他者との「笑顔に喜び」を感じるような状況が阻害されることによって、燃え尽きが生じる点を指摘している。

この論文でも、「笑顔に喜びを感じる」というような状況が、燃え尽きを促進するという感情労働論の多くが想定する仮説に批判的な立場をとっている。しかしこれは検証を要することである。実際の研究としては、今回のような二次分析で使用したデータは、ある断面での調査であるが、「笑顔に喜びを感じる」と強く感じるような人が、長期にわたって仕事をするなかで、むしろ大きく「笑顔に喜びを感じる」を低下させるような傾向があるのかを検証する必要があるだろう。

<sup>8</sup> この点については、石橋（1998, 2006b）で論じている。

付記 この論文のデータ分析に当たり、東京大学社会科学研究所 附属社会調査・データアーカイブ研究センター SSJ データアーカイブから「介護労働者のストレスに関する調査」「介護施設雇用管理実態調査」（介護労働安定センター）の個票データの提供を受けました。お礼を申し上げます。