

## 感情労働における概念規定の整理と展望

—構成特徴を、看護者・介護者・保育者の立場から捉える—

医療法人 敬愛会 玉里病院  
鹿児島純心女子大学大学院  
鹿児島純心女子大学大学院

四 元 真 弓  
餅 原 尚 子  
久 留 一 郎

### 和文要旨

本稿は、Hochschildの感情労働において重要な概念である3つの構成特徴を整理し、その本質を論じたものである。先行研究に基づき、3つの構成特徴について理論的考察を行うとともに、感情労働における労働者、管理者、顧客の3極関係について、感情労働職として位置づけられてきた看護者、介護者、保育者を対象として言及することを目的とした。その結果、三職種における共通点として、上司が管理者であることが認められ、今後の展望として、感情労働者側の視点だけに限らず、管理者の意識を含めた多角的な側面からの感情労働研究の重要性が示唆された。

キーワード：感情労働 構成特徴 看護者 介護者 保育者

### はじめに

総務省統計局(2010)の産業(3部門)別就業者の割合数(1950年~2005年)によると、1955年まで、最も就業者数の多かった第1次産業を第3次産業が上回ったのは、1960年の調査によるものだった。イギリスの経済学者Colin Grant Clarkの産業分類によると、第1次産業とは、農業、林業、漁業など“自然界”に働きかけて富を取得する産業であり、第2次産業とは、製造業、建築業など、主に“機械”が中心の産業を示し、第3次産業とは、飲食、宿泊や教育、介護、医療など形に残らないものを扱う産業で、主に“人”が中心の産業を指している。

高度経済成長期の流れとともに、第3次産業である“人”が中心の労働形態が増加の一途を遂げ、サービス産業の競争が激化していった。企業が、顧客の存在を重視するにつれ、労働者に目に見えないサービスを求める姿勢が高じてきたといえよう。

### I. 感情労働とは

#### 1. 感情労働研究の広がり

鈴木(2006)は、1990年代以来、接客サービス労働の研究が注目されてきており、その研究に少なからず影響を与えているのが、Hochschildの感情労働論であると論じ、安部・大蔵・重本(2011)は、バーンアウト研究が下火になるにつれて、代わりに注目を浴びているのが「感情労働」という概念だと指摘している。

1983年にアメリカの社会学者Hochschild,A.R.が、『The Managed Heart—Commercialization of Human Feeling』を上梓して以来、感情労働は、多くの研究者や臨床家の関心を集め、浸透していった。

安部ら(2011)によると、特にヨーロッパの看護師の間で感情労働の概念が広まったのは、Smith,P.の著書『The Emotional Labour of Nursing』が大きく影響しており、また、日本では、2000年にSmithとHochschildの著書が、和

訳本として出版されたことが大きかったと分析している。

## 2. 日本における感情労働研究の発展

国内での研究は、『The Managed Heart—Commercialization of Human Feeling』の和訳出版以前に、金田(1995)が、『「感情労働」の論理的性格』と題し、感情労働の基本的な性格を、その本質的な矛盾的性格に注目して、論考を繰り広げている。鈴木(1998)は、『感情労働と労務管理』でHochschildの議論を整理し、感情労働の構造を明らかにした。さらに『労働過程とジェンダー—感情労働からのアプローチ』の中で、労働者の職務は、管理者—労働者の関係ばかりでなく、ジェンダー関係によって規定されている(鈴木, 1999)と指摘している。

つまり、日本における感情労働研究は、社会学や経済学から端を発し、その後、HochschildとSmithの和訳本が出版された2000年に、『現代思想』が感情労働の特集を組むなど、多くの研究者の研究対象となり、看護学、心理学、福祉学、教育学など、多岐の分野へ発展していったと考えられる。

## 3. 感情労働の二面的な性格

感情労働の心理学的な研究は、これまで大きく2つの方向性を持って行われてきた(Zapf,2002)。第一の方向性、すなわち「パフォーマンス」への影響に着目した研究における、ポジティブ感情の表出、あるいはネガティブ感情の抑制が商業的利益につながるという視点は、感情労働研究が盛んになる以前から、実証的な研究が行われていた(榊原, 2011)。

もう一つの方向は、「心理的側面」への影響に着目した研究である。心理学における感情労働研究の重要なテーマの一つは、感情労働が精神的健康にどのような影響を及ぼすかということであるが、この結果はさまざまに一致した見解は見られていない(須賀・庄司, 2008)。例えば、

Zapf,D.,Vogt,C.,Seifert,C.,Mertini,H.,& Isic,A.(1999)は、感情労働と心理的ストレスの間に正の相関を見出し、感情労働の負の側面を提示している。しかし、感情労働が必ずしも負の影響をもたらさず、むしろ労働者の心理的健康を促進しているといった知見が示されていたため(Brotheridge & Grandey,2002)、現在では、両側面をもつというのが、研究者の主流の考えとなっている。

一方で、大村(2009)は、「感情労働」という言葉が独り歩きし、研究者が独自に感情労働を定義し、研究を進めているために、知見がバラバラになっていると指摘し、榊原(2011)は、感情労働の適切な概念規定の見直しを主張している。

## 4. 感情労働が求められる職業

感情労働者として、研究されている職種をみると、看護師(片山・小笠原・辻・井村・永山, 2005; 武井, 2008; 三井, 2006)、介護者(西浦, 2005; 福富, 2009; 二木, 2010)、保育者(諏訪・戸田・中坪・高橋・上月, 2011; 高橋, 2011)、教員(伊佐, 2009; 黒羽・黒羽, 2011; 杉田, 2010)や、臨床心理士(四元・餅原・久留, 2013)など対人援助職のみならず、飲食店従業員(須賀・庄司, 2008; 須賀・庄司, 2009; 須賀・庄司, 2010; 千葉・庄司, 2011)など多岐にわたっている。また、関谷・湯川(2012)は、感情労働者が多職種にわたることから、職種を限定せずに、感情労働者の事後的に惹起される職務関連感情を調査しており、研究の対象は、今やすべての職業に広がりつつある。

そこで、本研究では、日本において、感情労働に関して書籍出版されている職業である看護師、介護者、保育者を対象として、感情労働における労働者、管理者、顧客の3極関係について言及するとともに、先行研究に基づき、3つの構成特徴について理論的考察を行うことを目的とする。

## 5. 感情労働論

1970年代にアメリカにおいて、社会学の一分

野として感情社会学は発展した（杉田，2010）。感情社会学の先駆者であるとともに、女性の就労をとりまく社会問題への取り組みを行ってきた実践家でもある Hochschild が、その著書『The Managed Heart』（『管理される心—感情が商品になるとき』石川准・室伏亜希）で、感情労働という概念を提唱した。

Hochschild は、“Emotional labor” を使用し、“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”と定義している。そして、感情労働は賃金と引き替えに売られ、交換価値を有すると論じている。つまり、感情労働においては、職務上適切な感情が規定され、管理されている（富樫・戸梶，2007）のである。

## 6. 感情労働の概念規定

Hochschild (1983) は、航空会社の客室乗務員と債務を取り立てる集金人を感情労働者として、参与観察を実施した。感情労働が求められる職業は、客室乗務員と集金人という極端な例の中間に多数存在し、それらは共通する次の3つの構成特徴を備えている。

第1に、対面あるいは声による顧客との接触が不可欠である。第2に、それらの従事者は、他人の中に何らかの感情変化—感謝の念や恐怖心等—を起こさせなければならない。第3に、雇用者は、研修や管理体制を通じて、労働者の感情活動をある程度支配することが必要である。つまり、感情労働における労働者とは、この3つの構成特徴を備えていることが条件だと考えられる。次に、3つの構成特徴について言及したい。

### ①『対面あるいは声による顧客との接触が不可欠』とは

感情労働は、人との接触やコミュニケーションがその職務の中心であるような「相互行為的なサービス労働」の顕著な特徴がある（小村，2004）。

高所で働く鉄鋼員、カーレーサー、爆発物を運

ぶトラックの運転手、彼らは、恐怖感を押さえながら作業に従事していても、他者の中にどんな感情変化も起こす必要性はないことから、感情労働者ではない（Hochschild，1983）。同様に、遺体を検案する法医学者などが遺体と向き合うことで、職業的なストレスに苛まれたとしても、感情労働とは呼べないのである。

### ②『他人の中に何らかの感情変化—感謝の念や恐怖心等—を起こさせなければならない』とは

ここでは、Hochschild が感情労働のなかでも、その重要性を指摘している感情規則と感情管理（大村，2009）について述べることで、本特徴を論じたい。

客室乗務員は、採用関連資料が明白に「演技」としての親しみやすさに注目しており、例えば、アレニー航空は、応募者に「面接の間中、『温かいパーソナリティを醸し出すよう』」期待し、デルタ航空は「親切なパーソナリティと高い道徳的特性を備えた」応募者を求めている。一方、集金人は、未払い者から代金を取り立てるときに、「不快な顔と命令をくださいような鋭い声」が求められる。それにより、代金の取り立てという業務をうまく遂行させようとするのである（Hochschild，1983）。

この2つに適切だとされる感情の種類は「心地よさ」と「恐怖」という両極であるが、感情の管理が労働の重要な一手段として用いられていることは共通している（小宮，2008）。

感情労働においては、職務上適切な感情が感情規則により規定されており、管理されているのである（黒羽ら，2011）。つまり、感情労働においては、感情規則が不可欠であり、職務に必要な感情を管理することで、感情労働が生じるが、職務の中で生じるすべての感情がその対象となるのではない。阿部（2010）の指摘のとおり、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のである。

③『雇用者（管理者）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が必要である。』とは

鈴木(1998)は、Hochschildの感情労働は、管理者－顧客間、労働者－顧客間、管理者－顧客間の3極関係がはっきりと現れており、伝統的な労働論における管理者－労働者関係に焦点をあてた統制システムの理解を超える側面を持っていると主張し、西川(2006)は、経営者と労働者の支配関係に焦点をあてていると指摘している。

Hochschild(1983)は、ソーシャルワーカーや保育者、医師、弁護士は、感情労働を監視する直接的なスーパーバイザーが存在せず、3つの構成特徴のうち2条件しか満たしていない。また、感情労働職であるかどうかは、労働者に実際の職務内容を尋ね、労働者に期待する具体的な内容を雇用者に尋ねることによってのみ得られると論考している。労働者が自分流儀の感情規則を設置して、自発的に感情労働を遂行しても、感情労働論の対象とはならないが、管理者による評価対象となれば、その対象となる(鈴木, 2006)。

つまり、感情労働とは、管理する者と管理されるものの関係性の存在が不可欠な労働だと示唆される。すなわち、感情労働職であるかどうかは、第1点として、管理者－顧客間、労働者－顧客間、管理者－顧客間の3極関係があること(Fig.1)。

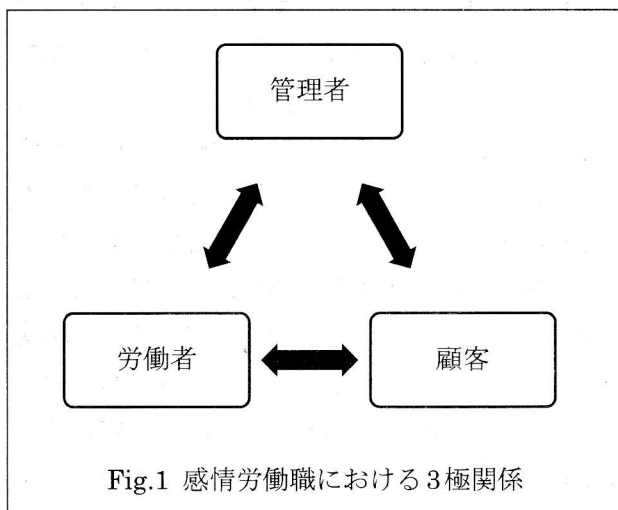


Fig.1 感情労働職における3極関係

第2点として、厳密には職種による区別ではなく、その具体的な職務内容を把握することでしか、感情労働者であるかどうかの判別はできない。つまり、同じ職場のソーシャルワーカーや保育者同志であっても、感情労働者とみなせる労働者もいれば、そうでない労働者も存在するのである。

## II. 看護者・介護者・保育者における感情労働

### 1. 看護者

看護者における感情労働は、Smith (1992/2000)の『感情労働としての看護』、武井(2001)の『感情と看護一人とのかかわりを職業とすることの意味』の出版により、看護学での研究が展開されていった。

看護師の感情労働は適切に評価されておらず(Smith,1992)、看護師による感情的な関わりには、奉仕や使命あるいは崇高な精神などが求められ、報酬との結びつきを敬遠する傾向がある(片山ら, 2005)。

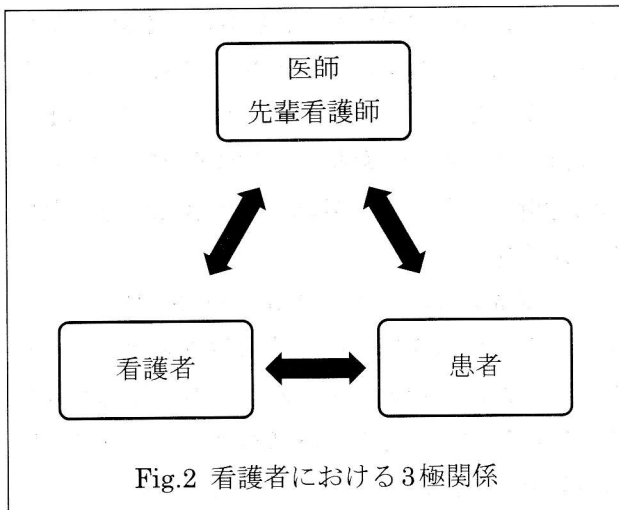
看護師は、患者が看護に対する満足感や安心を得られるように、優しさや平静さをかもしだすことを感情規則としている(相馬, 2011)。また、三井(2006)は、看護職は、患者の中に適切な心的状態(多く用いられているのは「安心・安楽」)を作り出すために、感情を管理すると指摘している。

これらから、看護師と患者の関係は、労働者と顧客の関係と考えられるが、もう一つの関係性である労働者と管理者の関係における管理者は、誰なのかという問題が生じる。

武井(2008)は、看護学生は、感情規則を先輩看護師や教員の態度、表情から実習を通して学んでいくと指摘し、相馬(2011)は、感情規則は、職務上の規範として先輩から後輩へ伝達されていき、看護師にとっての重要なスキル(技能)となっていくと述べている。これらのことから、現場における看護師の管理者とは、先輩看護師だと示唆

されよう。

また、相馬(2011)によると、看護師は医師に正確に情報提供することが求められ、看護師は円滑なコミュニケーションが図られるよう感情労働を行うと指摘していることから、医師もまた、看護師にとっての管理者となる可能性が考えられる(Fig.2)。



## 2. 介護者

介護では、吉田(2014)が、『感情労働としての介護労働 介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法』を上梓し、介護労働者には、専門職に求められる姿勢と行動、人としての倫理と職業倫理があり、それが介護労働者としてのあるべき姿だと主張している。

介護労働の観点から感情労働を論じた研究として、西浦(2005)、福富(2009)、二木(2010)がホームヘルパーとソーシャル介護者、認知症介護者を研究対象とするなど、数多くの研究が蓄積されつつある。

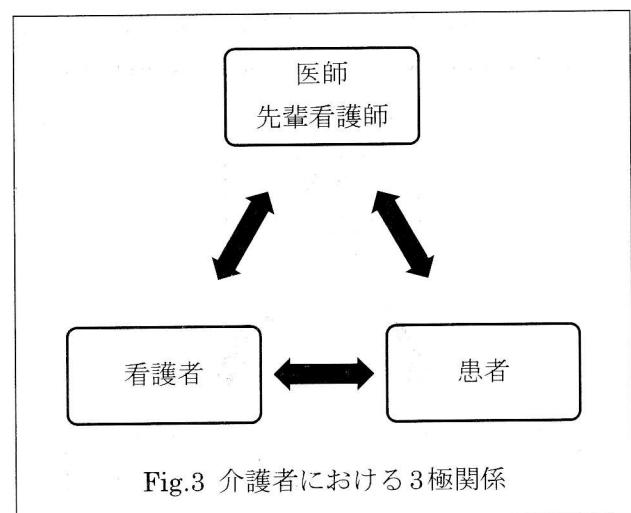
三橋(2006)は、感情労働の3つの構成特徴のうち、第1条件は「対面による接触」、第2条件は、「顧客の感情操作」があり満たしているが、第3の「組織的な感情管理体制」については、未整備な点から、条件を満たさないようにみえると述べている。また、長谷川(2008)も、第3条件については、「思いやりと優しさ」、「明るく親切

な態度」といった感情規則が掲示されていることから、施設ごとのスローガンがあり、半分だけ満たされていると指摘している。

しかしながら、Hochschild(1983)は、集金人に要求されるものは、不快な顔と命令を下す声であり、また、不信と積極的な悪意の感情であると論述し、集金人は、その感情規則を雇用主から学んだと記述している。この指摘より、感情規則は必ずしも明文化されている必要性はなく、職場の中に流れる暗黙の規律や風土でも構わないことが示唆されよう。

つまり、「思いやりと優しさ」、「明るく親切な態度」といった規則や倫理観が、職場の管理者(例えば、施設長、あるいは先輩)から求められており、その感情規則に合わせて、感情管理を行うならば、介護労働者も感情労働者であり、管理者は施設長や先輩介護者だと捉えられる(Fig.3)。

介護労働は、排泄介助や入浴介助などの肉体労働の割合が大きい(二木, 2010)ことや、労働の対価としての賃金の低さ(吉田, 2014)から、離職率の高さが、その特徴として挙げられており、これらの背景が、思いやりや優しさ、親切などの肯定的な感情を抑制し、感情労働の負の要因となっていることが推察される。



## 3. 保育者

保育では、『保育における感情労働 保育者の



専門性を考える視点として』が、諏訪きぬを監修者、戸田らを編著者として、2011年に出版されている。

神谷(2011)は、保育者は「明るく、元気な姿」を感情規則として求められており、高橋(2012)は、「明るく」「やさしい」態度でいるために、自分の本当の感情をおさえていると論じている。

保育者にとっての感情労働の対象者は、子どもと親であり(神谷, 2011; 高橋, 2012)、管理者は、園長や主任であり(高橋, 2012)、保育実習者にとっては、指導保育者である(太田・高木・中山, 2008)(Fig.4)。

保育者の感情労働が看護者、介護者のそれと異なる点は、教育者という側面を担っていることから、叱ることが仕事の重要な一部であり、叱る難しさが、保育者の感情労働を高める一端となっていることである(高橋, 2011)。一方で、この点について、中坪(2011)は、教師は「怒る」のではなく、「叱る」のであり、そのことに教育的価値を見出しているという伊佐(2009)の指摘を受け、「叱る」行為が、必ずしも負の感情労働ではなく、正の感情労働に関連することを示唆した。

また、上月(2011)は、子どもと離れて自分を振り返る必要性から、労働時間の中身の見直しを主張している。さらに、高橋(2011)は、泥だんごづくりをはじめ、ごっこ“遊び”を通しての感

情の統制の難しさに言及しており、この点は、大人が子どもの遊びに、仕事として関わらなければならない保育者の感情労働の特徴だと考えられた。

#### 4. 上司と部下の関係

以上、本稿においては、感情労働の3つの構成特徴を看護者、介護者、保育者の立場から論じた。これらの職業の共通点は、管理者が、医師、園長、主任、先輩など職名に違いがあっても、上司であることが明確となった。それでは、上司と部下の関係は、管理者と労働者という関係のみであって、感情労働の対象である労働者と顧客に位置しないのかが問題となってくる。

この疑義に関しては、Hochschild(1983)が、秘書と上司の関係における感情労働を認めていること、また、上司と部下であっても、それを管理する管理体制(管理者と感情規則)があれば、感情労働として認容することに異議はない。

#### まとめと展望

Hochschildは、職種に拘泥することなく、職務内容を実質的に捉えることで、感情労働を詳細に分析した。今後の感情労働研究においても、職種に拘らず、職務の実情を十分に調査したうえで、感情労働職とみなし、研究することが重要だと考えられる。

看護師の感情規則は、ある程度標準化、マニュアル化できるものの(鈴木, 1998)、一様ではなく(相馬, 2011)、同じ感情労働場面を呈示しても、対象者によって実際に体験する感情は異なり、問題解決手段も異なることが示された(谷口, 2007)。これは、介護者や保育者でも、同様であろう。

阿部(2010)は、職務特性、すなわち労働者の個性と、患者・利用者の個性の組み合わせや抱える問題が多岐に亘ることから、標準化・マニュアル化しきれない部分がどうしても残されると論じ

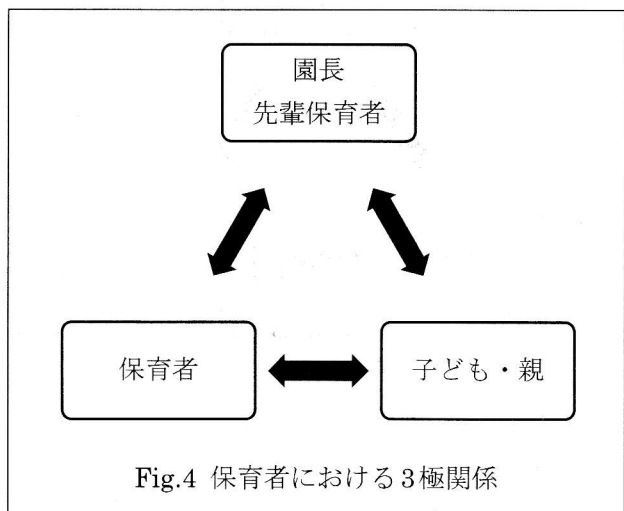


Fig.4 保育者における3極関係

ている。つまり、マニュアル化できない曖昧な部分を管理者が、どこまで尊重し、認めていくかが感情労働の鍵となることが示唆された。

感情労働の概念は、米国が発祥の地である。一方で、日本人の精神的健康は、欧米とは異なった観点から把握される必要があることから(遠藤, 1995), 日本文化のなかでこそ生まれる感情労働も存在するだろう。荘厳(1997)は、一つの言葉が文脈の中で理解されるということは、集団が経験を共有していることでもあり、曖昧性こそが集団としての結合を強める効果を持つと論述している。

日本には、かつて縁側のある家庭が多かった。縁側とは部屋の外側に設けた板敷であり、廊下、上り口なども兼ね、日本家屋特有のものである(日本国語大辞典, 2001)。縁側は住居に繋がりながら部屋ではなく、個人の所有物でありながら、外とを繋ぐ開かれた社会的空間でもあった。内でもあり、外でもある縁側のよい意味での曖昧さを保ちながら、他者との関係を構築していくことが望ましいのかもしれない。

今後は、感情労働者側の視点だけではなく、管理者の意識を含めた感情労働の特性を多角的な側面から捉えた研究の必要性が求められる。

#### 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, 64-76.
- 安部好法・大蔵雅夫・重本津多子 (2011). 感情労働についての研究動向, 徳島文理大学研究紀要, 82, 101-106.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- 千葉知美・庄司正実 (2011). 感情労働したくてもできない状況と職務満足感の関連—飲食店アルバイトの場合—, 目白大学心理学研究, 7, 55-66.
- 遠藤由美 (1995). 精神的健康の指標としての自己をめぐる議論, 社会心理学研究11, 134-144.
- 福富昌城 (2009). ケアする人のケアを考える—ケアする人にとっての癒しとは—, 花園大学社会福祉学研究紀要, 17, 51-57.
- 長谷川美貴子 (2008). 介護援助行為における感情労働の問題
- 淑徳短期大学研究紀要, 47, 117-134.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart* —Commercialization of Human Feeling— The University of California. (石川准・室伏亜希訳, 2000, 管理される心 感情が商品になるとき, 世界思想社.)
- 伊佐夏実 (2009). 教師ストラテジーとしての感情労働 教育社会学研究, 84, 125-144.
- 神谷哲司 (2011). 諏訪きぬ(監修), 戸田有一, 中坪史典, 高橋真由美, 上月智春(編著), 『保育における感情労働—保育者の専門性を考える視点として』, 北大路書房.
- 金田福男 (1995). 「感情労働」の論理的性格 神戸山手女子短期大学紀要, 38, 25-36.
- 小宮敬子 (2008). ケアと感情労働 アディクションと家族, 25, 198-204.
- 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.
- 上月智晴 (2011). 諏訪きぬ(監修), 戸田有一, 中坪史典, 高橋真由美, 上月智春(編著) 『保育における感情労働—保育者の専門性を考える視点として』, 北大路書房. pp.182-218.
- 黒羽正見・黒羽諒 (2011). 教師の教育行為に現出する「感情労働」に関する一考察—ある小学校教師の戦略的行為に着目して— 群馬大学教育実践研究, 28, 319-326.
- 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, 35-51.
- 三井さよ (2006). 看護職における感情労働 法政大学大原社会問題研究所雑誌, 567, 14-26.
- 中坪史典 (2011). 諏訪きぬ(監修), 戸田有一, 中坪史典, 高橋真由美, 上月智春(編著) 『保育における感情労働—保育者の専門性を考える視点として』, 北大路書房. pp.13-39.
- 西川真規子 (2006). 感情労働とその評価 法政大学大原社会問題研究所雑誌, 567, 1-13.
- 大村壮 (2009). 対人援助職の感情労働とストレス反応, パーンアウト傾向の関係について, 常葉学園短期大学紀要, 40, 251-260.
- 太田光洋・高木勲・中山智哉 (2008). 「感情労働の観点からみる保育実習における学生の学び」, 保育士養成研究, 26, 39-46.
- 榎原良太 (2011) 感情労働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紀要, 51, 175-182.
- 関谷大輝・湯川進太郎 (2012). 副次的感情の開示による感情労働者のパーンアウト低減の試み—携帯電話の電子メールを活用して— 感情心理学研究, 20, 9-17
- 二木泉 (2010). 認知症介護は困難か—介護職員が行う感情労働に焦点をあてて—, 社会科学ジャーナル, 69, 89-118.
- 日本国語大辞典出版委員会 (2001). 日本国語大辞典, 小学館.
- 西浦功 (2005). ホームヘルパーのアイデンティティ構築の困難性—感情労働としての在宅介護—, 人間福祉学研究, 8, 43-54.

- Smith,P. (1992). *The emotional labour of nursing*. (武井麻子・前田泰樹監訳, 2000, 感情労働としての看護, ゆるみ出版.)
- 荘巖舜哉 (1997). 『文化と感情の心理生態学』, 金子書房.
- 相馬幸恵 (2011). 看護師の感情労働: 患者-看護師のコミュニケーションにおいて, 北海学園大学経営論集, 8, 55-67.
- 総務省統計局 (2010) 総務省統計局ホームページ, (<http://www.stat.go.jp/>)
- 須賀知美・庄司正実 (2008). 感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向 目白大学心理学研究, 4, 137-153.
- 須賀知美・庄司正実 (2009). 飲食店アルバイトの感情労働の変動および日々の出来事との関連 目白大学心理学研究, 5, 67-82.
- 須賀知美・庄司正実 (2010). 飲食店アルバイトの感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に及ぼす影響 目白大学心理学研究, 6, 25-31.
- 杉田郁代 (2010) 感情労働研究外観 (I) -対人援助職と教職-, 環太平洋大学研究紀要, (3), 51-56.
- 諏訪きぬ(監修), 戸田有一, 中坪史典, 高橋真由美, 上月智春 (編著) (2011). 『保育における感情労働-保育者の専門性を考える視点として』, 北大路書房.
- 鈴木和雄 (1998). 感情労働と労務管理, 弘前大学研究経済研究, 21, 57-84.
- 鈴木和雄 (1999). 労働過程とジェンダー-感情労働からのアプローチ-, 人文社会論叢, 社会科学編, 1, 29-44.
- 鈴木和雄 (2006). 感情管理とサービス労働の統制 法政大学大原社会問題研究所雑誌, 566, 15-28.
- 高橋真由美 (2011). 諏訪きぬ(監修), 戸田有一, 中坪史典, 高橋真由美, 上月智春(編著). 『保育における感情労働-保育者の専門性を考える視点として』, 北大路書房.
- 高橋真由美 (2012). 幼稚園実習における感情労働-笑顔の必要性とその価値を学生はどのように捉えているのか-, 藤女子大学紀要, 49, 167-172.
- 谷口清弥 (2007). 看護師の感情労働場面での対処パターンとストレスコーピングの検討, 日本看護学会論文集, 精神看護, 38, 66-68.
- 武井麻子 (2001). 『感情労働と看護一人とのかかわりを職業とすることへの意味』, 医学書院.
- 武井麻子 (2008). 医療・看護・福祉と感情労働-職業としての「善意」をめぐって- アディクションと家族 25, 186-190.
- 富樫誠二・戸梶亜紀彦 (2007). ヒューマン・サービス職における感情労働研究外観-リハビリテーション専門職の感情労働研究の改題を見据えて-, 大阪河崎リハビリテーション大学紀要, 1, 33-41.
- 吉田輝美 (2014). 『感情労働としての介護労働 介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法』, 旬報社.
- 四元真弓・餅原尚子・久留一郎 (2013). 精神科医療で働く臨床心理士における感情労働研究, 鹿児島純心女子大学大学院人間科学研究科紀要, 8, 39-47.
- 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.
- Zapf,D.,Vogt,C.,Seifert,C.,Mertini,H., & Isic,A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress:The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of work and organizational Psychology*, 8, 371-400.

**Clarification and Prospects of Concept Provisions with respect to Emotional Labor**  
: Focusing on structural features from the view of people who are in charge of nursing, nursing care, and childcare

YOTSUMOTO Mayumi, MOCHIHARA Takako, HISADOME Ichiro

The present paper clarifies three structural features which are the key concept of Hochschild's emotional labor; and, discuss the nature of it. Based on past researches, the three structural features are considered theoretically. It aims to mention nurse, care worker and childcare worker who have been positioned as emotional labor focusing on trilateral relationships of administrators, customers and workers in emotional labor. As a result, there are common points in the three different jobs that boss have been found to be an administrator. At the same time, the significance of emotional labor research from diverse aspects, including the consciousness of administrator has been suggested as future prospects. It is not limited to the point of view from the emotional labor's side.

**KeyWords** : emotional labor, structural features, nurse, care worker, childcare worker