資 料

病院における看護師の組織市民行動

Organizational Citizenship Behavior among Hospital Nurses

岩井詠美*, 辻本朋美, 井上智子

Emi Iwai, Tomomi Tsujimoto, Tomoko Inoue

キーワード：組織市民行動, 病院看護師

Key words: organizational citizenship behavior, hospital nurses

Abstract

Objectives: The aim of this study was to clarify the organizational citizenship behaviors of nurses working at hospitals.

Methods: A self-administered questionnaire survey was conducted among 1,003 nurses at 4 public hospitals in neighboring districts. The questionnaire devoted 28 items to organizational citizenship behavior and demographic details.

Results: A total of 763 valid responses were analyzed. More than 90% of participants reported “sometimes performed” or “frequently performed” in two questionnaire items out of four regarding “Staff Support,” whereas more than 50% reported “not performed at all” or “not much performed” regarding “Royalty.” Five factors were obtained by exploratory factor analysis: “Quality Improvement,” “Environmental Improvement,” “Coaching,” “Cooperation,” “Caring,” and “Quality Improvement.” “Cooperation” was the most frequent factor and “Quality Improvement” was the least frequent one.

Conclusion: In conclusion, we clarified the organizational citizenship behaviors of nurses working at hospitals. It was found that organizational citizenship behaviors toward individuals such as colleagues were frequently performed by nurses, on the other hand, those toward organizations were not performed so much. Furthermore, we found not only general organizational citizenship behaviors, such as “Staff Support,” but also the typical behaviors of nurses, such as “Quality Improvement” and “Coaching.”

要 旨

目的：病院に勤務する看護師による組織市民行動の実態を調査し、看護師に特徴的な組織市民行動を明らかにする。

方法：2013年2月、近隣に位置する4つの公的病院の看護師1,003名を対象に自記式質問調査を行った。

結果：有効回答数は763名(76.1%)であった。『スタッフ支援』について、4項目中2項目において「時々した」「よくした」を合わせて90%を超えた。一方、『ロイヤリティへの貢献』の全3項目に

受付日：2014年8月18日 受理日：2015年4月27日

大阪大学大学院医学系研究科保健学専攻統合保健看護学分野 Area of Nursing Science, Division of Health Sciences, Osaka University Graduate School of Medicine

*E-mail: emi.iwai@gmail.com

において「全くしなかった」「あまりしなかった」を合わせて 50% 以上を占めた。組織市民行動の実施の程度の因子分析 ($n=409$) では、質向上に関する行動、環境整備、指導、協力、ケアの提供に関する行動の 5 因子が抽出された。抽出された因子の実施状況の差をみたところ、5 因子で有意差が見られ、質向上に関する行動が最も低く、協力が最も高かった。

結論：看護師は、スタッフなど個人に向けた組織市民行動をよく行い、組織に向けた組織市民行動をあまり行っていない。看護師の組織市民行動において、協力など、一般的に組織市民行動とみなされている行動のほか、質向上に関する行動や指導など、看護師に特徴的な組織市民行動がみられた。

I. 緒 言

産業・組織心理学において組織市民行動という概念がある。この言葉は Organ (1988) に初めて用いられ、彼の定義によれば、組織市民行動は、「従業員の裁量に基づく行動のうち、公式の報酬制度では直接的ないし明確には認識されていないが、全体として組織の有効的機能を促進する行動」とされている。例えば、多くの課題を抱えている同僚を助ける、仕事の成果の質を向上させるために自己研鑽に励む、仕事場の整理整頓をする、役割外ではあるが組織を宣伝するなどが当てはまる。これらは組織に属する個人が行う任意の行動であって、職務として必ず行うべきとはされていない。この組織市民行動に注目した研究は近年増加傾向にあり、従業員の職務満足や組織コミットメントが高く、公正性が高いと認知される組織では、組織市民行動が活発に行われることが明らかになっている。さらに、組織市民行動は人的評価に影響を与え、組織業績をも高めることから、産業界においても注目され始めている。

看護師の組織市民行動が明らかになれば、人的資源管理に活用でき、看護の質を高める方策を示すものとなり、看護組織においても有用である。具体的には、管理者が組織市民行動の実態を知ることによって組織の状況や成熟度を把握することにつながる。また、行動レベルの項目は評価しやすいため、人事考課にも活用可能である。現場で行われている組織市民行動を教育者が望ましい模範例として若いスタッフに示すこともできる。さらに、年齢や経験年数に応じた組織市民行動の特徴が明らかとなれば、段階別現任教育にも活用することができる。

以上より、看護組織においても組織市民行動を知る意義は大きいと考えるが、現在のところ、看護師の組織市民行動に関する先行研究は世界的に見ても極めて少なく、看護独自の特徴が加味された研究はない。まずは看護師における組織市民行動の実態を明らかにす

る必要がある。

II. 研究目的

病院に勤務する看護師による組織市民行動の実態を調査し、看護師に特徴的な組織市民行動を明らかにする。

III. 研究方法

1. 研究対象

近隣に位置し、特性の類似する 4 つの公的病院に勤務する、看護師 1,003 名を対象とした。なお、管理職は規定された業務が一般職と異なるため、対象から除外した。

2. 研究方法

組織市民行動について、先行研究を踏まえて独自の尺度を作成し、無記名自記式質問紙法による調査を行った。

質問紙は対象者の所属する各部署の師長を通じて配布した。回収は留め置き法とし、期日を設定して部署ごとに行った。なお、回収にあたってはプライバシー保護のため回収用封筒を用意し、厳封のうえ投函するよう求めた。

3. 調査期間

2013 年 2 月 1 日から 2 月 28 日にかけて調査を行った。

4. 質問紙の構成

1) 個人属性

個人属性として、性別、年齢、婚姻状況、子供の有無、看護師としての経験年数を尋ねた。

2) 組織市民行動

田中 (2002)、高橋 (2007)、Irvine (1995) の研

究結果を参考にし、看護師の組織市民行動に関する項目を作成した。田中の日本版組織市民行動尺度は、Podsakoff et al. (1990) の尺度を参考に作成したもので、「対人的援助」「誠実さ」「職務上の配慮」「組織支援行動」「清潔さ」の5因子より成る。高橋は、男性看護師による組織市民行動の実態を明らかにすべく、病院に勤務する8名の男性看護師を対象に半構造化面接を行った。その結果、「病棟での勉強会の企画・開催」「重い物の運搬・患者の移動などの力仕事」「後輩への指導」「器械の修理」「スタッフ間における緩衝役になること」「マニュアル・資料・報告書などの作成」「片付けや掃除などの職場の美化に関すること」「交流を図るためのイベントの企画・開催」「患児と遊ぶ」が組織市民行動として行われていた。Irvineは病院の職員を対象とした組織市民行動尺度を開発した。尺度は「向個人組織市民行動」と「向組織組織市民行動」の2因子から成る。これら3つの尺度の項目を網羅し、具体的な行動レベルで示された項目、日本の看護の実情にそぐう24項目を選択し、表現を看護師向けに修正した。加えて、医療機器点検、物品消毒や学会参加など独自の項目を作成し、計28項目の組織市民行動尺度とした。さらに、看護師の実務経験のある8名にプレテストを実施して、質問紙の内容妥当性を確認し、文言を修正した。

各項目について、一年間の実施の程度を「1：全くしなかった」「2：あまりしなかった」「3：時々した」「4：よくした」「0：該当しない」のいずれかから回答を求めた。

5. 分析方法

28項目を行動の目的ごとに8カテゴリーに分類し、一年間の実施状況を示した。また、項目間の構造を明らかにするため、「0：該当しない」を欠損値として扱い、因子分析を行った。さらに、各因子に分類された項目の実施状況を比較するため、尺度得点（各因子を構成する項目の評定値の加算平均）を算出し、多重比較（DunnnettのT3検定）を行った。等分散性の確認にはLeveneの検定を用いた。

分析には、統計解析パッケージソフトエクセル統計2012を用い、有意水準は5%とした。

6. 倫理的配慮

対象者には、研究の趣旨、協力への自由意思の尊重、プライバシーの保護などについて説明し、質問紙の回

答をもって研究に同意を得たとみなす旨を文書にて説明した。なお、調査に先立ち、大阪大学医学部保健学倫理委員会の承認を得た（受付番号：242）。

IV. 結 果

看護師1,003名に質問紙を配布し、772件（回収率77.0%）の回答を得た。組織市民行動の実施の程度では、無効回答を除く763件を有効回答とし（有効回答率76.1%）、因子分析では「該当しない」を除く409件を有効回答とした（有効回答率40.8%）。

1. 対象者の属性

回答者の属性について、5項目の単純集計結果を示す（表1）。看護師経験年数について、10年目以上が449人（58.8%）と半数以上を占めた。

2. 組織市民行動の実施状況

組織市民行動27項目について、一年間の実施状況を示す（図1）。なお、【自発的に看護研究に取り組む】については、質問紙の欠陥もあり、著しく回答率が低かったため、分析から削除した。『スタッフ支援』については【仕事量の多い人の支援】【力仕事の手伝い】の2項目において、「時々した」「よくした」を合わせて90%を超えた。『ホスピタリティへの貢献』につい

表1 対象者の属性 (n=763)

項目	区分	対象者数 (%)
性別	男性	23 (3.0)
	女性	585 (76.7)
	無回答	155 (20.3)
年齢構成	～25歳	77 (10.1)
	26～30歳	116 (15.2)
	31～35歳	145 (19.0)
	36～40歳	145 (19.0)
	41～45歳	127 (16.6)
	46～50歳	90 (11.8)
	51歳～	45 (5.9)
	無回答	18 (2.4)
婚姻状況	既婚	383 (50.2)
	未婚	310 (40.6)
	離婚・死別など	41 (5.4)
	無回答	29 (3.8)
子供の有無	あり	345 (45.2)
	なし	378 (49.5)
	無回答	40 (5.2)
看護師経験年数	1	42 (5.5)
	2～4	75 (9.8)
	5～9	146 (19.1)
	10～	449 (58.8)
	無回答	51 (6.7)

図1 組織市民行動の実施状況 (n=763)

質問項目を一部省略して示す。

て、【時間をかけたケア】【時間外の応対】の2項目において、「時々した」「よくした」を合わせて50%を超えた。また、【丁寧な来客応対】においては、「時々した」「よくした」を合わせて90%を超えた。一方、『スタッフ調整・交流』の全2項目、『発案・問題提起』の全2項目、『ロイヤリティへの貢献』の全3項目においては、「全くしなかった」「あまりしなかった」を合わせて50%以上を占めた。

3. 組織市民行動の因子分析

項目の選定において、天井効果、フロア効果の見られた項目を削除した。その結果、項目数は24項目となった。

24項目において、プロマックス回転を用いて主因子法を行った結果、5つの因子が抽出された。さらに、2つの因子にまたがって同等の負荷量を示していた【他のスタッフへの有用な情報提供】を削除し、再度プロマックス回転を行い、9回の反復ののち、最終的に5つの因子が抽出された(表2)。

因子間の相関係数は第1因子、第2因子、第3因子間で $r=0.43\sim0.56$ 、第2因子、第3因子間で $r=0.43$ 、第3因子、第4因子間で $r=0.50$ であった。

4. 組織市民行動の因子間の比較

組織市民行動の一年間の実施状況を因子間で比較するため、分散分析を行った結果、5つの因子間で有意差が認められ、第1因子が最も低く、第4因子が最も高かった。Leveneの検定で等分散性が認められなかったため、多重比較としてDunnnettのT3検定を行った結果を図2に示す。

V. 考察

1. 対象者の属性

厚生労働省による平成22年衛生行政報告例(厚生労働省, 2011)では、男性看護師の割合が5.6%であった。本研究での男性看護師の割合は3.0%であったが、無記入の割合が20.3%にのぼるため、厳密な性別比を知ることではできなかった。年齢構成について、平成22年衛生行政報告例では20歳代が24.4%、30歳代が31.8%、40歳以上が43.9%であり、本研究では30歳以下が25.3%、31~40歳が38.0%、41歳以上が34.3%であった。本研究での対象者は、やや若い世代が多いが、おおむね全国平均と同様の年齢構成であり、病院に勤務する一般的な看護師集団をある程度代表していると考えられる。

表2 組織市民行動 23 項目の因子分析結果

Kaiser-Meyer-Olkin の測度 0.900

n=409

項目	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	共通性
第 1 因子 ($\alpha = 0.85$)						
役割外ではあるが、勉強会を企画・開催する	0.749	- 0.249	0.041	0.033	0.101	0.481
スタッフの交流を図るための会を企画・開催する	0.699	- 0.187	0.047	0.082	- 0.023	0.438
役割外ではあるが、マニュアルや患者用パンフレットなどの文書を作成する	0.645	0.125	- 0.132	- 0.096	0.018	0.368
異なる意見が生じた時にスタッフ間の緩衝役になる	0.598	0.108	0.145	- 0.042	- 0.013	0.537
部署内の問題について提起する	0.588	0.220	0.058	- 0.106	- 0.054	0.516
良質な看護提供のための新しい提案をする	0.582	0.279	- 0.086	0.026	0.041	0.54
師長や主任の仕事を手伝う	0.543	0.111	0.058	0.125	- 0.086	0.463
自発的に勉強会や学会に参加する	0.465	- 0.093	- 0.031	0.125	0.192	0.33
病院が発行する機関誌や掲示物には必ず目を通し、病院内の最新事情を把握する	0.365	0.194	- 0.059	- 0.111	0.150	0.268
第 2 因子 ($\alpha = 0.77$)						
物品を大切に、備品や消耗品の無駄遣いをしない	- 0.228	0.672	- 0.076	0.144	0.141	0.371
自発的に部署内の片づけや整理整頓をする	- 0.034	0.647	0.092	0.035	- 0.017	0.428
自分が使用しなくても、医療機器の修理や備品の不足を適切な部署に知らせ、修理あるいは補充する	0.162	0.612	0.053	- 0.035	- 0.149	0.469
自発的に医療機器の点検や修理を行う	0.283	0.596	- 0.028	- 0.064	- 0.059	0.501
院内感染予防のために、自発的に物品の消毒を行う	0.129	0.415	- 0.039	0.000	0.083	0.294
電話や訪問者の応対時に丁寧に礼儀正しくふるまう	- 0.220	0.345	0.132	0.250	0.171	0.353
第 3 因子 ($\alpha = 0.82$)						
役割外ではあるが、新人を指導する	- 0.026	0.001	0.920	- 0.042	- 0.037	0.614
役割外ではあるが、後輩を指導またはフォローする	- 0.021	0.071	0.795	0.046	0.041	0.647
看護学生に丁寧に指導をする	0.130	- 0.038	0.592	- 0.070	0.059	0.404
第 4 因子 ($\alpha = 0.68$)						
多くの仕事を抱えている人を手伝う	0.085	0.029	- 0.068	0.811	- 0.076	0.621
重い物の運搬、患者の移動など力仕事を手伝う	- 0.077	0.038	- 0.033	0.825	0.020	0.31
仕事上の問題を抱えている人を支援する	0.290	0.018	0.094	0.441	- 0.039	0.422
第 5 因子 ($\alpha = 0.70$)						
時間の許す限り患者に付き合う（例：散歩やリハビリ、雑談、患児と遊ぶなど）	0.025	0.104	- 0.021	- 0.053	0.793	0.397
患者や家族のために業務時間外の時間を使う	0.199	- 0.097	0.089	0.011	0.549	0.402
回転後の負荷量平方和	5.763	4.654	4.900	3.378	2.617	

主因子法、プロマックス回転。

2. 組織市民行動の実施状況

本研究対象者は、病院に勤務する一般的な看護師集団をある程度代表していると考えられ、本研究により看護師による組織市民行動の実施状況が示された。【仕事量の多い人の支援】【力仕事の手伝い】という『スタッフ支援』はよく行われていた一方、【人材勧誘】【病院のアピール】といった『ロイヤリティへの貢献』があまり行われていなかった。これは、看護師の組織市民行動に関する海外の研究において、「向個人組織市民行動」が「向組織組織市民行動」よりも多く行われていた (Bolton, 1997; Kidder, 2002; Al-

tuntas & Baykal, 2010; Gilbert et al., 2010) という結果に類似している。一方、一般企業を対象にした西田 (1997) の研究では、「丁重」「誠実性」が多く行われており、「スポーツマンシップ」「利他主義」は少ないという結果がある。また、看護師とエンジニアを対象にした比較研究 (Kidder, 2002) では、看護師が利他的行動、エンジニアが市民の美徳行動をよく行っていた。以上より、看護師は他の職種よりも個人に向けた組織市民行動、特に利他主義を基盤とする行動をよく行っているといえる。田尾 (1995) が、「看護師などのヒューマン・サービス組織の専門職は、職業人とし

図2 組織市民行動5因子尺度得点の多重比較

での自負を組織人としての帰属意識よりも優先させるような価値意識を持っている」というように、看護師は組織よりも職業そのものに準拠しているため、組織に向けた組織市民行動が少ないと考えられる。

3. 組織市民行動を構成する因子からみた特徴

看護師の組織市民行動について、因子分析により5つの因子が抽出された。第1因子は、【役割外ではあるが、勉強会を企画・開催する】【役割外ではあるが、マニュアルや患者用パンフレットなどの文書を作成する】などの9項目からなり、看護の質向上に関する行動であると考えられる。これらは先行研究では見られなかった因子であり、看護師に特徴的な組織市民行動であると考えられる。第2因子は、【物品を大切にし、備品や消耗品の無駄遣いをしない】【自発的に部署内の片づけや整理整頓をする】などの6項目からなり、いずれも環境整備に関する項目である。環境整備に関する組織市民行動は、田中（2002）の「清潔さ」に当たり、これまでも一般的な組織市民行動とされてきた行動である。第3因子は、【役割外ではあるが、新人を指導する】【役割外ではあるが、後輩を指導またはフォローする】などの3項目で、いずれも指導に関する項目である。これらは第1因子同様、先行研究では見られなかった因子であり、看護師に特徴的な組織市民行動であると考えられる。第4因子は、【多くの仕事を抱えている人を手伝う】などの

3項目で、スタッフ間の協力に関する項目である。このスタッフ間の協力に関する組織市民行動は、Organ（1988）の「愛他主義」や、田中（2002）の「対人的援助」に当たり、一般的な組織市民行動とされてきた行動である。第5因子は、【時間の許す限り患者に付き合う】【患者や家族のために業務時間外の時間を使う】の2項目で、いずれも時間をかけたケアの提供に関する項目であり、看護師に特徴的な組織市民行動であると考えられる。

看護師を対象とした組織市民行動研究では、これまですでに他分野で使用されてきた Podsakoff et al. (1990) の5因子モデルや Williams & Anderson (1991) の3次元モデル、Farh et al. (1997) の中国組織市民行動尺度5次元20項目を尺度として用いているものがほとんどで、看護師独自の組織市民行動は明らかにされていない。本調査では、第1因子と第3因子、第5因子すなわち看護の質向上に関する行動と指導、時間をかけたケアの提供が抽出された。日本看護協会の看護者の倫理綱領には、「看護者は、より質の高い看護を行うために、看護実践、看護管理、看護教育、看護研究の望ましい基準を設定し、実施する。」と明記されている。つまり、看護師はより質の高い看護を行うために勉強会の企画・開催、部署内の問題提起や、スタッフへの指導、時間をかけたケアの提供を実施しており、これらが看護師に特徴的な組織市民行動であることが示唆された。

5 因子の実施状況からは、第 4 因子のスタッフ間の協力に関する行動はよく行われ、第 1 因子の看護の質向上に関する行動はあまり行われていないことがわかった。第 4 因子のスタッフ間の協力は「利他主義」を基盤とする個人に向けた行動であり、第 1 因子の【交流会の企画・開催】【部署内の問題提起】【病院の最新事情の把握】などは組織に対する行動であるため、看護師の組織市民行動の特徴が因子分析によっても示されたと考えられる。

Ⅵ. 研究の限界と今後の課題

本研究では、調査対象機関が一部地域の特性が類似した病院に限定されていることから、結果を一般化するのは難しいと考える。また、今回の項目が看護師の組織市民行動を網羅しているとはいえず、これからの課題である。

Ⅶ. 結 論

看護師は、利他主義を基盤とした個人に向けた組織市民行動をよく行い、組織に向けた組織市民行動はあまり行っていない。看護師の組織市民行動において、協力など、一般的に組織市民行動とみなされている行動のほか、質向上に関する行動や指導など看護師に特徴的な組織市民行動がみられた。

謝辞：本研究にご協力くださいました各病院の看護職員の皆様に心から感謝申し上げます。

利益相反：本研究における利益相反は存在しない。

著者資格：I-E は研究の着想，デザイン，統計解析の実施および草稿の作成，T-T および I-T は原稿への示唆，研究プロセス全体への助言。すべての著者は最終原稿を読み，承認した。

文 献

- Altuntas S., Baykal U. (2010): Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors, *J. Nurs. Scholarsh.*, **42**(2), 186-194.
- Bolon D. S. (1997): Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment, *Hosp. Health Serv. Adm.*, **42**(2), 221-241.
- Farh J. L., Earley P. C., Lin S. C. (1997): Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behaviors in Chinese society, *Adm. Sci. Q.*, **42**(3), 421-444.
- Gilbert S., Laschinger H. K. S., Leiter M. (2010): The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours, *J. Nurs. Manag.*, **18**(3), 339-348.
- Irvine D. (1995): The development of measures of organizational citizenship behaviour and changes in job behaviours related to quality management in health care, *Health Serv. Manage. Res.*, **8**(3), 143-161.
- Kidder D. L. (2002): The influence of gender on the performance of organizational citizenship behaviors, *J. Manage.*, **28**(5), 629-648.
- 厚生労働省 (2011): 平成 22 年衛生行政報告例。
- 西田豊昭 (1997): 企業における組織市民行動に関する研究—企業内における自主的な行動の原因とその動機—, *経営行動科学*, **11**(2), 101-122.
- Organ D. W. (1988): *Organizational Citizenship Behavior, The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington MA.
- Podsakoff P. M., MacKenzie S. B., Moorman R. H., et al. (1990): Transformational leader behaviors and their effects of followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors, *Leadersh. Q.*, **1**(2), 107-142.
- 高橋亮 (2007): 男性看護師による組織市民行動に関する研究, *経営行動科学*, **20**(2), 203-212.
- 田中堅一郎 (2002): 日本版組織市民行動尺度の研究, *産業・組織心理学研究*, **15**(2), 77-88.
- 田尾雅夫 (1995): *ヒューマン・サービスの組織—医療・保健・福祉における経営管理—*, 法律文化社, 京都。
- Williams L. J., Anderson S. E. (1991): Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, *J. Manage.*, **17**, 601-617.

Altuntas S., Baykal U. (2010): Relationship between nurses'