

〈研究ノート〉

業務負荷状況における ソーシャルサポートの要求と提供の一致が 動機づけと孤独感に与える影響 ——20-40代女性労働者を対象に

長船亜紀 *OSAFUNE Aki* 坂井敬子 *SAKAI Keiko*

- 問題と目的
- 予備調査
- 本調査
- 総合考察

【要旨】本研究では、ソーシャルサポートのマッチング効果について、特定の業務ストレスサー下で「サポートを目当ての人から得られているか」「得られるサポートは欲しい内容であるか」が内的動機づけや孤独感に与える影響を検討した。予備的な面接調査では、主なストレスサーの種類として、質的負荷/量的負荷/対人負荷の3カテゴリーを得た。本調査では、質問紙調査を施し、業務ストレスサーを特定した上で、サポートの提供者と内容の両方が希望と一致した者と、いずれかもしくはどちらも不一致であった者との内的動機づけと孤独感の違いを検討した。質的負荷と量的負荷に関しては、いずれの指標についても、サポートの一致した者が不一致であった者より良好な状態であった。対人負荷に関しては差異が見られなかった。これらの結果から、業務ストレスサーを特定した上での「サポートを目当ての人から得られているか」「得られるサポートは欲しい内容であるか」というサポートの要求と提供の一致は、心理的 well-being 向上の効果があると考えられた。

—— 問題と目的

ソーシャルサポートは、家族や友人、隣人など、ある個人を取り巻く様々な人々からの有形・無形の援助を指し、これが十分に得られると人はストレスフルな状況に最もよく対処するといわれる (嶋, 1992)。

2015年、労働者のメンタルヘルス対策としてストレスチェック制度が導入された。この制度は、個人のリスクを低減させるばかりでなく、検査結果を集团的に分析することで職場環境の改善をねらっている (厚生労働省, 2018)。チェック項目には、ストレスサーやストレス反応に加え、周囲のサポートも盛り込まれるべきとされており (厚生労働省, 2016)、労働者の健康度を把握し改善を図るには、ソーシャルサポートが不可欠の概念となっている。

ソーシャルサポートと心理的・身体的健康状態や心理的 well-being との関連は、産業・組

織心理学的研究対象に限ってもこれまでに多くの知見が蓄積されている (e.g. 堀田・大塚, 2014; 高屋・長谷川, 2010; 酒井, 2006)。また、ソーシャルサポートを職場における学習をもたらす資源であると捉え、個人が知覚する自身の能力向上との関連を検討した研究も存在する (中原, 2010)。

これらの研究において頻繁に検討されているのは、「誰からの」サポートが有効なのかということである。奥野・萬羽・青野・東・奥村 (2013) による検討では、看護師が同僚や上司から得られるサポートは自己成長感を高め、バーンアウトを低めることが示された。同じく看護師を対象にした他の研究では、先輩・同期・後輩からのサポートは積極的な他者関係や能力発揮の機会に好ましい影響を与え、さらに上司からのサポートは最も多様な心理的 well-being 指標を高めることが示された (酒井, 2006)。一般のビジネスパーソンを対象にした検討では、上司からの精神支援と内省支援、先輩を含む上位者からの内省支援、同僚・同期からの内省支援と業務支援が個人の知覚する能力向上に資するとされている (中原, 2010)。

筆者らは、「サポートを目当ての人から得られているか」ならびに「得られるサポートは欲しい内容であるか」ということこそがストレス緩衝に効果を持ちうるという視点に立つ。これは、Cohen and Mckay (1984) が提唱したソーシャルサポートのマッチングモデルの考えに基づく。マッチングモデルでは、個人のもつ関係によって提供されたサポート資源のタイプとストレスラーによって引き起こされた対処要求とが一致するときのみ、個人のもつ対人関係はストレス緩衝として働くと仮定する。加えて、ソーシャルサポートが個人の健康や心理的 well-being に持ち得る効果を検討する際には、労働者が困難やストレスを感じる業務内容を特定する必要があると考えられる。総じて、嶋 (1992) が指摘する「どのようなストレスフルな状況において、どのようなサポートが有効なのか」(p.45) が本研究の視座である。

また、従来から、ソーシャルサポートの有効性には性差があり、男性よりも女性に高く評価されていることも指摘されている (久田, 1989; 嶋, 1992; 小牧・田中, 1993)。ソーシャルサポートがより有効であるという女性を対象に、前述のマッチングモデルを検討する必要があると考えられる。

そこで本研究では、20-40代の女性労働者を研究対象とし、彼女らの業務にまつわるストレスラーについて、マッチングモデルの妥当性を検討することを目的とする。まず予備調査では、マッチングモデルに不可欠なストレスラー特定のため、面接調査により業務ストレスラーの分類カテゴリーを得る。次に本調査では、質問紙調査を実施し、業務ストレスラーのカテゴリー別に、要求するサポート提供者やサポート内容が実際に提供されたものと一致する場合と一致しない場合との心理的 well-being 指標の差異を検討する。本研究では、心理的 well-being 指標として、内的動機づけと孤独感を扱う。

—— 予備調査

目的

20—40代女性労働者の業務ストレスを分類するためのカテゴリーを得る。

方法

調査時期：2004年3—4月。

協力者：都内または近郊で働く20—40代の女性で、調査の趣旨を了解した10人（平均年齢30.40歳、標準偏差4.45歳）。対象者の属性は、婚姻状況について、未婚7、既婚（子なし）3であった。業種については、サービス5、メーカー1、金融1、IT1、通信1、公務1であった。職種については、事務7、テクニカルサポート1、ディーラー1、Web管理1であった。職階については、管理職3、非管理職7であった。

調査方法：仕事上で困ったり精神的ストレスを感じたりする場面に関して、具体的な内容や気持ち、対処などを尋ねた半構造化面接を実施した。面接内容は、許可を求めた上でICレコーダーに録音、その後逐語録を作成し分析に用いた。面接時間は40—50分であった。

結果と考察

まずは、第1著者が逐語録を基に、業務ストレスを「質的負荷」「量的負荷」「対人負荷」の3種に分類した。さらに、第2著者がその分類基準に従い新たに分類を行い、第1著者の分類との一致率を求めた。その結果、 $\kappa=0.92$ でかなり高く一致した。最終的には

Table 1 面接より得られた業務ストレスの分類カテゴリー

カテゴリー（協力者10人のうちの言及人数） および分類一致に用いた定義と例	自由記述や発話から得られた内容例
質的負荷 (6) 仕事の内容や技術が高度で処理できず生じる負担。 例) よく知らない仕事を担当している／重要な仕事をしている／自分の責任範囲がわからない／高度な内容の仕事をしている	成果があげられない／改善策のないクレーム／技術的に高い要求をされる／仕事と合っていない（仕事の要求度が高く処理できない）／業務内容に対する自分の判断に限界
量的負荷 (6) 大量の仕事や過度なノルマから生じる負担。 例) ノルマに追われる／休めない／仕事量が多い／たくさん仕事をしなければならない	休めない／人が足りない／遅くまでの残業が続く／自分に割り振られる仕事が多い／業務量が多く忙しい／休日出勤が多い／先輩の雑務が回ってくる／上司がやるべき仕事を押し付けられる
対人負荷 (7) 職場内外における人との対応の中で生じる負担。 例) 職場の人と意志が通じない／意見が合わない／私情をはさまれる／自分と周囲の意識のズレ／クレーム	他部署の人と意思疎通がうまくできない／途中までした仕事を台無しにされる／仕事のパートナーと意見が合わない／上司に判断力がない／ネガティブな言動をされる（口だけで実行しない）／上司と意思疎通できない／仕事に私情がはいる
タイムプレッシャー (1)	時間に追われている
組織管理 (1)	従業員管理ができていない
職場環境 (1)	職場に同世代、女性が少ない

Table1 に示した 6 つのカテゴリーを得た。

当初の分類カテゴリーである「質的負荷」については 6 人、「量的負荷」については 6 人、「対人負荷」については 7 人、新たに設けた「タイムプレッシャー」「組織管理」「職場環境」についてはそれぞれ 1 人が言及した。この分類結果により、本調査での場面設定で業務ストレスを提示するには、当初の 3 分類が妥当であると判断された。

なお、質的負荷について言及のあった下記の語りからは、サポートの提供者や内容は誰／何でもよいというわけではないことが示唆される。

[新規プロジェクトの担当となり、慣れない仕事に苦勞しているという話題で。] 今の仕事っていうのは、初めてのことが多いから、気持ち聞いてもらっても、ってか。逆にね、そうじゃなくてこれに対してどういうことをしたらいいかって事が私は知りたいのっていう。【対象者 A】

[今までに経験のない業務に従事して日が浅いという話題で。] ホントに具体的なトラブルが起こったときは正直いって、周りに言って、しょうがないよ、しょうがないよって言われることで、開き直るっていうことは今はできないかもしれない。(中略) 実際業務上で評価してもらいたいとか判断してもらいたいとか、業務上でほんとやっぱ、良いのか悪いのかっていうのがやっぱないと。答えになってない。【対象者 B】

対象者 A・B とともに、業務ストレスの内容によっては（ここでは質的負荷）、情緒的サポートでは埒が明かず、対処方略についてのアドバイスや遂行に関するフィードバックといった、業務内容に沿った情動的サポートの必要性を訴えている。

—— 本調査

目的

20—40 代女性労働者において、業務ストレスのカテゴリー別に、望むサポート提供者やサポート内容が実際に提供されたものと一致する場合と一致しない場合との心理的 well-being の差異を検討する。

方法

調査時期：質問紙調査を 2 時点にわたり行った。調査時期は第 1 回調査が 2004 年 7 月下旬—8 月上旬、第 2 回調査が同年 9 月下旬—10 月上旬であった。

協力者：企業においてフルタイムで勤務する 20—40 代の女性労働者を対象とした。研究趣旨に賛同した企業ないし知人を介して、紙面あるいは e メールで調査用紙を送付した。回答された調査用紙は郵送あるいは e メールで回収を行った。第 1 回調査での配布は 261

件、回収は166件(回収率は64%)、第2回調査での配布は257件、回収は142件(回収率は55%)であった。以下での分析対象は、両調査を通じて有効回答の得られた120人(平均年齢31.85歳、標準偏差7.77歳)とした。

対象者の属性¹⁾は、婚姻状況について75.00%が未婚、25.00%が既婚であった。職種については77.50%が事務、13.33%が営業、オペレーターが3.33%、技術が3.33%、販売が0.83%、無回答が1.67%であった。役職については役職のない者が67.50%、役職のある者が31.67%、無回答が0.83%であった。

調査内容：本研究で分析対象とした調査内容は下記のとおりである。

1. フェースシート：年齢、性別、婚姻状況、職種、役職の有無。なお、性別は、分析対象者を女性だけに限定するために用いた。
2. 3種の業務ストレス場面における希望サポートと提供サポート：調査時までの直近1ヶ月間における「質的負荷」「量的負荷」「対人負荷」のそれぞれの場面²⁾において、まずはあてはまる程度を「全然当てはまらない」から「非常にあてはまる」までの4段階で回答を求めた。「全然当てはまらない」という回答者を除き、その場面で、「最も希望(必要と)した援助」ならびに「実際に提供された援助」のそれぞれについて、以下の選択肢から一つを選び回答するように求めた。まずは、「誰からの」援助を求めたのか(あるいはもらったのか)について、「上司」「先輩」「同僚」「その他」の4択を設けた。その上で、どのような援助なのかその内容について、「話を聞いたり励ましてくれる」「仕事に役立つ情報をくれる」「仕事を手伝ってくれる」「適切に仕事を評価してくれる」「上記にはない(ならびに自由記述)」「援助は求めなかった」という6択を設けた。これらの選択肢は長船(2003)に従った。

この項目に関しては、場面別に、「誰からの」援助なのか、ならびに、「どのような」援助なのかの両方について、必要とした援助と実際に提供された援助が一致した者については以下で「一致群」、それ以外は「不一致群」として分類した。調査の第1回と第2回の回答は個人を同定することなくそれぞれ独立した事例として扱った。

3. 内的動機づけ：田尾(1987)による内的動機づけ尺度の7項目(4件法)。全項目について合成得点を算出し以下の分析に用いた。 $\alpha = .82$ で高い内的整合性が確認された。
4. 孤独感：諸井(1992)による改訂UCLA孤独感尺度の20項目(4件法)。全項目について合成得点を算出し以下の分析に用いた。 $\alpha = .89$ で高い内的整合性が確認された。

結果と考察

サポート提供者と内容について、被援助者による希望と実際の援助の一致が内的動機づけと孤独感にもたらす差異を検討するため、一致の有無を独立変数(一致群/不一致群の2水準)、内的動機づけあるいは孤独感を従属変数とする t 検定を行った(Table 2)。その結果、質的負荷と量的負荷に関して、いずれの指標においても有意差が得られた(質的負荷において、内的動機づけについては $t(200) = 3.90, p < .001$;孤独感については $t(200) = 3.04, p < .01$;量的

負荷において、内的動機づけについては $t(186) = 3.25, p < .01$; 孤独感については $t(186) = 5.02, p < .001$ 。いずれにおいても、一致群の方が不一致群より良好な得点を示した。対人負荷に関しては両群に有意差は得られなかった。

これらの結果から、業務ストレスが質的負荷と量的負荷の場合、「誰からの援助なのか、どのような援助なのか」について被援助者の希望と実際の提供が一致することは、内的動機づけの上昇と孤独感の軽減に効果のあることが示唆された。

—— 総合考察

本研究の目的は、20-40代女性労働者を対象とし、ソーシャルサポートのマッチング効果について、特定の業務ストレス状況下で「サポートを目当ての人から得られているか」「得られるサポートは欲しい内容であるか」が内的動機づけや孤独感に与える影響を検討することであった。

予備的な面接調査では、主なストレスの種類として、質的負荷/量的負荷/対人負荷の3カテゴリーを得た。面接協力者の発話からは、個人が抱えるストレスの内容によって望むサポート内容に違いのあることが示唆された。これらのカテゴリーは、本調査の質問紙においてストレスを特定するために用いられた。これまでも業務ストレスの内容によって心理的 well-being 指標に違いがあることを示した研究はあり、看護職に特化し9つの分類を行っている(奥野ら, 2013)。本研究では3カテゴリーを得ることができ、これらは様々な職種に共通しうる汎用性の高いものであるという点で意味があるだろう。

本調査においては、業務ストレスを特定した上で、サポートの提供者と内容の両方が希望と一致した者と、いずれかもしくはどちらも不一致であった者との内的動機づけと孤独感の違いを検討した。質的負荷と量的負荷に関しては、いずれの指標についても、サ

Table 2 3種の業務ストレス別に見たサポート一致/不一致による t 検定結果

質的負荷	一致群		不一致群		t	
	n	M	SD	M		SD
内的動機づけ	128	2.55	0.48	74	2.40	3.90 ***
孤独感		1.57	0.36		1.64	3.04 **
量的負荷	一致群		不一致群		t	
	n	M	SD	M		SD
内的動機づけ	93	2.56	0.45	95	2.44	3.25 **
孤独感		1.55	0.36		1.66	5.02 ***
対人負荷	一致群		不一致群		t	
	n	M	SD	M		SD
内的動機づけ	70	2.48	0.61	47	2.44	0.71 <i>ns</i>
孤独感		1.67	0.52		1.65	0.35 <i>ns</i>

** $p < .01$ *** $p < .001$

ポートの一致した者が不一致であった者より良好な状態であった。対人負荷に関しては差異が見られなかった。これらの結果から、業務ストレスが質的負荷あるいは量的負荷の場合には、「サポートを目当ての人から得られているか」「得られるサポートは欲しい内容であるか」というサポートの要求と提供の一致は、心理的 well-being 向上の効果があると考えられた。

ただし、本研究では、サポート要求と提供の一致／不一致という二分のみを独立変数として検討している点に注意が必要である。留学生や大学生一般を対象にマッチングモデルを検討した研究(嶋, 1992; 周, 1994)では、マッチングの効果よりもサポートを受けていること自体の効果(サポートの主効果)の方が明らかである傾向にあった。今後は、サポートの主効果を調整した上で一致／不一致を検討する必要がある。

また、本研究では、ソーシャルサポートにおけるマッチング効果をみるため、心理的 well-being 指標として、内的動機づけと孤独感を測定した。中原(2010)では、サポート提供者と内容の効果を検討するために能力向上が指標にされている。このように、職場学習の資源は何かという観点によって、ソーシャルサポートのより多面的な効果を捉えられるという利点がある。今後の研究蓄積が望まれる。

《注》

- 1) 対象者の各属性の内訳について、四捨五入の結果、合計が100%にならないものも存在する。
- 2) 各場面については、それぞれ下記のような定義、および、イメージしやすいように3つずつの例を示した。質的負荷場面の定義は「多くの注意や集中が必要な仕事をしたり、高度の知識や技術を要求されることがあった」、量的負荷に関しては「仕事の量が多かったり、残業をしたりした」、対人負荷に関しては「職場(部署内および部署外)の人とのやりとりでうまくいかない事があった」とした。

《引用文献》

- Cohen, S. and McKay, G. (1984). Social support, stress, and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. In A. Baum, J.E. Singer and S.E. Taylor (Eds.), *Handbook of psychology and health* (Vol.4, pp.253-267). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- 久田 満 (1989). ソーシャルサポート研究の動向と今後の課題 看護研究, 20, 170-179.
- 堀田 裕司・大塚 泰正 (2014). 製造業における労働者の対人的援助とソーシャルサポート, 職場ストレス, 心理的ストレス反応, 活気の関連 産業衛生学雑誌, 56, 259-267.
- 厚生労働省 (2016). 労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度実施マニュアル Retrieved from <https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150507-1.pdf> (2018年11月8日)
- 厚生労働省 (2018). 心理的な負担の程度を把握するための検査及び面接指導の実施並びに面接指導結果に基づき事業者が講ずべき措置に関する指針 Retrieved from <https://www.mhlw.go.jp/content/11300000/000346613.pdf> (2018年11月8日)
- 小牧 一裕・田中 國夫 (1993). 職場におけるソーシャルサポートの効果 関西学院大学社会学部紀要, 67, 57-67.
- 諸井 克英 (1992). 改訂 UCLA 孤独感尺度の次元性の検討 静岡大学人文論集, 42, 23-51.
- 中原 淳 (2010). 職場学習論—仕事の学びを科学する— 東京大学出版会

- 奥野 洋子・萬羽 郁子・青野 明子・東 賢一・奥村 二郎 (2013). 看護職の自己成長感, バーンアウトに影響を与える要因について 健康心理学研究, 26, 95-107.
- 長船 亜紀 (2003). 対人サービス業に従事する女性の職業性ストレス 中央大学文学部教育学科心理学コース卒業論文
- 酒井 淳子 (2006). 看護師の心理的 well-being に対する職場におけるソーシャルサポートの効果— 共分散構造分析を用いた検討— 日本看護科学会誌, 26, 32-40.
- 嶋 信宏 (1992). 大学生におけるソーシャルサポートの日常生活ストレスに対する効果 社会心理学研究, 7, 45-53.
- 周 玉慧 (1994). ソーシャル・サポートの効果に関する拡張マッチング仮説による検討— 在日中国系留学生を対象として— 社会心理学研究, 10, 196-207.
- 高屋 正敏・長谷川 泰隆 (2010). ストレスコーピング特性と職業性ストレス— 共分散構造分析による解析— 産業衛生学雑誌, 52, 209-215.
- 田尾 雅夫 (1987). 仕事の革新 白桃書房

付記：本論文は、第一著者による修士論文（2004年度、中央大学）の一部をもとに、第一著者と第二著者が共同改編したものである。

【おさふね あき・和光大学現代人間学部非常勤講師】

【さかい けいこ・和光大学現代人間学部心理教育学科准教授】