

学位論文

上司のサポート行動と部下の職業性ストレス、
ストレス反応および職務満足感との関連

広島大学大学院
教育学研究科
教育人間科学専攻

坂本 光美

目 次

第1章 問題と目的

第1節 ソーシャル・サポートの定義

1. サポート研究の歴史
2. サポートの定義

第2節 職域におけるサポート研究の概観

1. リーダーシップ行動と部下の健康
2. 上司のサポートと職業性ストレス、ストレス反応
3. 上司のサポート行動と部下のサポート認知
4. 上司のサポート行動と背景要因

第3節 本研究の目的

第2章 上司のサポート行動と部下のストレス、ストレス反応および職務満足感との関連 —横断データによる検討— (研究1)

第1節 目的

第2節 方法

第3節 結果

第4節 考察

第3章 上司のサポート行動と部下のストレス、ストレス反応および職務満足感との関連 —縦断データによる検討— (研究2)

第1節 目的

第2節 方法

第3節 結果

第4節 考察

第4章 上司のサポート行動の背景要因に関する探索的検討 —心理・社会的ストレス要因との関連— (研究3)

第1節 目的

第2節 方法

第3節 結果

第4節 考察

第5章 総合考察

第1節 本研究のまとめ

1. 上司のサポート行動のポジティブな影響
2. 上司のサポート行動のネガティブな影響

3. 上司のサポート行動の背景要因
第2節 今後の課題

引用文献

添付資料

第1章 問題と目的

職業性ストレスの研究およびストレスマネジメントの実践の双方において、ソーシャル・サポート (social support; 以下, サポート) は、心身の健康の維持・増進に寄与する対人関係の肯定的側面として注目されてきた。職場では、管理監督者 (以下, 上司), 同僚などさまざまな立場の人間がサポートの送り手 (サポート資源) となりうるが、とりわけ上司は、従業員のストレッサーやストレス反応の緩和, 職務への動機づけやパフォーマンスの向上などの点から、重要なサポート資源と位置づけられている (浦, 2000)。特に、厚生労働省により 2000 年に「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」が発表されて以降、上司は、「労働時間, 仕事の量と質, 職場の人間関係, 職場の組織および人事労務管理体制, 職場の文化や風土等」を含む職場環境の把握と改善, 精神的不調者の早期発見と相談対応, および復職支援の役割が期待されている (中央労働災害防止協会, 2002)。上司が組織の生産性のみならず、従業員の心身の安全と健康を配慮することは、社会的な要請としても高くなっており、上司サポートのあり方を検討することは重要なテーマの 1 つといえる。

第 1 節 ソーシャル・サポートの定義

1. サポート研究の歴史

サポート研究は、疫学研究および地域精神衛生活動を背景として発展してきた。免疫学研究の立場からは、Cassel (1974) が、都市環境の変化に伴う人口の過密化や近隣関係の希薄化などの対人関係の悪化は、人々が環境に適応する際に他者から有益なフィードバックを得ることを

困難とし、その結果疾病への罹患率を高めることを指摘した。また、地域精神保健の立場からは、Caplan (1974 近藤・増野・宮田訳 1979) が、地域住民の精神保健を維持・促進するためには、非専門家による支援システム（ソーシャル・サポートシステム）が重要であることを提唱した。また、この時期には、心理社会的ストレス研究も活性化しつつあり、サポートは、個人が経験する出来事（ライフイベント）と心身の健康状態との関係を左右する要因、あるいは個人が出来事に対処するための社会的資源の1つとしてストレス研究に積極的に取り入れられるようになった（浦, 1992; Kowalski & Leary 1999 安藤・丹野訳 2001）。1980年代前半に質問紙などの測定法の開発が進んだことにより、サポートの概念は調査研究に取り入れられやすくなり、「対人関係のあり方が人々の心身の健康に影響する」という仮説の検討は、疫学や地域精神衛生にとどまらず、心理学、社会学、精神医学、看護学など幅広い分野において発展した。

2. サポートの定義

サポートを具体的に定義したのは、Cobb (1976) が最初である。ここではサポートは、「ケアされ愛されている、尊敬されている、そして互いに犠牲を分かち合うネットワークのメンバーである、と信じさせるような情報」と定義された。しかし、この定義では、「情報」が具体的にはどのようなものなのかが明確にならず、サポートの定義が循環論的であるという問題点もあった。サポートは対人関係の側面であるという性質上、送り手と受け手の認識に依拠せざるを得ないため、その概念は「当事者がサポートであると認識した何か」としか定義できないという限界があることが指摘されている（橋本, 2005）。多くの研究者がより適切なサポートの定義を行ってきたが、サポートの定義は研究者間で一貫し

ておらず、操作的概念としてのサポートを設定し、それに基づいて測定・検討しているのが現状である（周・深田，2002）。

このようなサポートの定義や概念について、分類・整理も行われている（e.g. Cohen & Wills, 1985；久田，1987；浦，1992；種市，1996；嶋田，2001；周・深田，2002）。このうち、周・深田（2002）は、それまでのサポート定義や分類をレビューし、サポート概念の構造化を行った。周・深田（2002）によれば、サポートの概念は、まず「構造的サポート」と「機能的サポート」に大別される。「構造的サポート」は、個人にサポートを提供できるネットワークの広がり指し、関係の存在である「社会的統合」と、関係の性質である「ネットワーク」の2つの下位概念からなる。構造的サポートは、婚姻状況、インフォーマルな組織への所属、友人数や友人との接触頻度などにより測定される。一方、「機能的サポート」は、健康維持・増進のための機能であり、「必要とするサポート」、「知覚されたサポート」、「実行されたサポート」という3つの下位概念からなる。「必要とするサポート」は受け手が求めているサポートである。「知覚されたサポート」は他者から与えられると期待・予測できるサポートへの認知的評価であり、「実行されたサポート」は送り手から実際に供与されたサポートである。機能的サポートのうち知覚されたサポートは、個人の健康指標と関連が強く、調査研究にも取り入れられやすいことから、サポート研究において最も多く検討されている。機能的サポートは、情緒的・道具的・情動的・評価的などの機能に分類されるが、概ね受け手の問題解決を図る「道具的サポート」と、情緒安定を図る「情緒的サポート」の2つに分類される（浦，1992）。ただし、職業性ストレス研究で使用されているサポート尺度の多くは、サポート内容を概念的には区別しているものの、経験的には、内部相関が高いなどの理由から

明確に区別されていないのが現状である。そのため、近年の職業性ストレス研究では、サポート内容は区別することなく、サポート源（上司、同僚、家族や友人）のみを区別して用いるのが一般的である（Beehr, 1995; Shimazu, Shimazu, & Odahara, 2004, 2005）。

以上のように、サポートの概念には様々な要素が含まれるが、サポートが、個人を取り巻く社会的なネットワークにおける対人関係の肯定的側面であり、送り手の意図や行動、受け手の認知や判断により成立すると捉えている点においては、研究者間で見解が一致している。しかし、職場における上司・部下関係は、経済的生産性を高めることを主要な目的とした関係であるため（浦, 2000）、職場で授受されるサポートは、受け手の安寧だけでなく、職務遂行や生産性の向上も考慮されなければならない。そこで、本研究ではサポートを「職場における持続的な対人関係の中で、受け手の職務遂行や安寧を意図して行われる、あるいは受け手がそのように認知しうる支持的・援助的資源の交換」と定義する。なお、本研究では、この定義に従って、送り手が受け手を支持・援助することを意図して行う行動を「サポート行動」と呼び、受け手の支持・援助の入手に関する認知的評価を「サポート認知」と呼ぶこととする。

第2節 職域におけるサポート研究の概観

産業・組織心理学の領域では、1950年代のホーソン研究以降、組織の生産性や従業員の心身の健康に対人関係のあり方が影響することが指摘されており、サポート研究以前から対人関係と従業員の心身の健康との関連は主要な研究テーマであった。特に上司の管理行動のあり方は、リーダーシップ研究の領域で多くの検討がなされてきた。サポート研究では個人の心身の健康が主な対象であるのに対し、リーダーシップ研究で

は、組織の目標達成が主な対象である。研究対象の相違はあるものの、リーダーシップとサポートとは、機能の分類や部下への影響の及ぼし方において類似点が多い。以下では、まずリーダーシップ研究からの知見を紹介し、その後、職域におけるサポート研究を概観し、研究課題を述べる。

1. リーダーシップ行動と部下の健康

上司の日常的な管理行動は、一般に目標の達成を志向した課題促進的行動と集団の維持や個人への配慮を志向した行動の2因子で構成される。これらの因子は研究者によって、目標達成機能－集団維持機能 (Cartwright & Zander 1960 三隅・佐々木訳 1969)、P 機能 (Performance)－M 機能 (Maintenance) (三隅, 1966) などと名称が異なるものの、その機能に関しては同一内容を指している。

わが国の代表的なリーダーシップ理論である P-M 理論 (三隅, 1966) によれば、P 行動とは、集団目標の達成を促進し、強化する行動であり、計画・手順の説明や具体的指示を行う計画 P 行動、叱責、時間的圧力、規則や仕事量への圧力などの圧力 P 行動に分類される。一方、M 行動は、集団維持を思考した行動であり、部下の支持・理解・個人的問題への配慮・コミュニケーションの雰囲気作り・職場環境改善を含んでいる。上司が P 行動、M 行動のそれぞれの機能をどの程度果たしているかによって、リーダーシップのスタイルは P 行動、M 行動が共に高い「PM 型」、共に低い「pm 型」、いずれか一方が高い「P 型」、「M 型」に分類される。部下の生産性や業績、動機づけや職務満足感、精神的健康度は、「PM 型」上司の下で最も高く、「pm 型」上司の下で最も低いことが分かっている (三隅, 1966, 1984)。同様の知見は、海外の研究でも認められている (e.g. Stout, 1984 ; Tapper, 2000)。また、上司の配慮的な行動が従業員の精

神的健康度に及ぼす影響力を検討した Gilbreath & Benson(2004)では、上司の配慮的な行動が部下の年齢、健康行動、ライフイベント、同僚や家族からのサポートを調整した上でも、従業員の精神的健康度と関連を持つことが示されている。

ただし、上司のリーダーシップ行動は、部下の状況に応じて適切に発揮されることが最も生産的であるとする考え方も提唱されている（状況的リーダーシップ理論；Hersey & Blanchard 1977 山本・水野・成田 1978）。状況的リーダーシップ理論によれば、課題に対する成熟度、高い動機づけ、責任を引き受ける能力の高い部下には、上司の指示的行動（P 行動に相当）も参加的行動（M 行動に相当）も行使せず、この場合部下に委任するほうが生産的である。例えば、Offermann & Hellmann(1996)では、上司の目標明確化行動（計画 P 行動に相当）は、事務職従事者のストレス反応を軽減するが、専門職従事者のストレス反応とは関連を持たないことが示されている。

以上のように、リーダーシップ理論では、1)上司の目標達成行動と集団維持行動の両方が、部下の生産性や仕事のやりがいを高め、心身の健康状態を維持・促進する効果を持つこと、2)リーダーシップ行動は、部下の状態や必要性に応じて適切に行使されることが生産的であることが示されている。

2. 上司のサポートと職業性ストレッサー、ストレス反応

職業性ストレッサー、ストレス反応とサポートとの関連を説明した理論的概念モデルのうち、代表的なモデルはLaRocco, House, & French (1980)のモデルである (Figure 1-1)。このモデルでは、ストレス状況を個人と環境の不適合関係と捉え、個人がストレッサーを知覚するのは、環境側からの要請が個人の資源を超えていると知覚する場合、あるいは

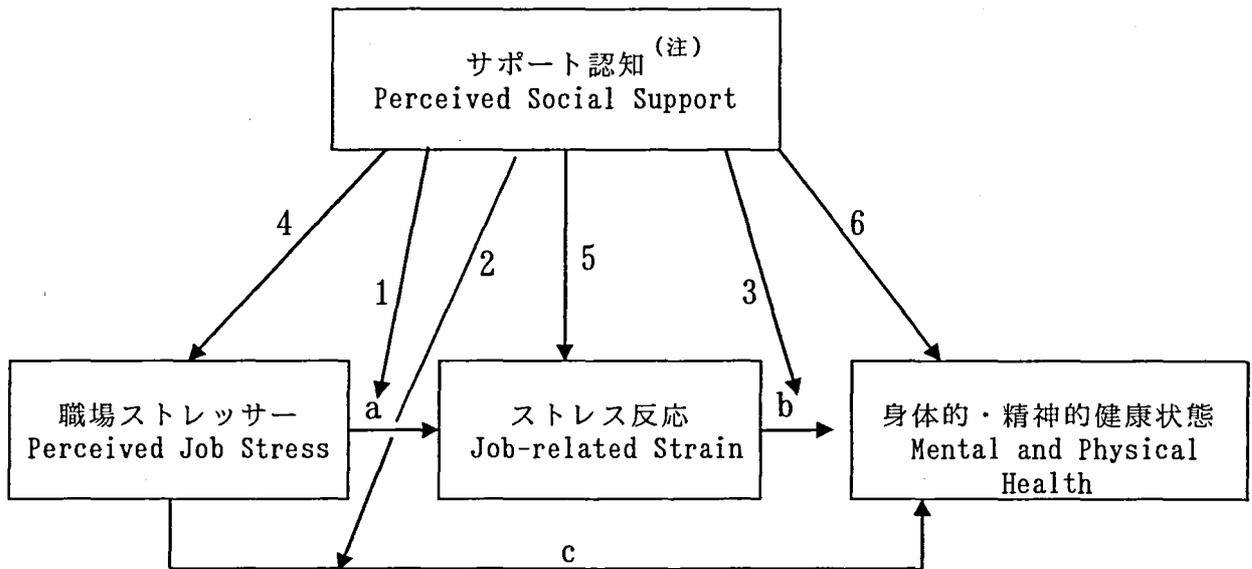


Figure 1-1 職場ストレス、ストレス反応、および身体的・精神的健康状態とサポート認知に関する概念モデル (Larocco et al., 1980)

注) 訳語を本研究の定義と一致するように改変した

環境が個人の主要な欲求や動機を満たす機会を与えていないと知覚する場合の2種類とされる。知覚されたストレス（例えば、仕事の量的負担、役割葛藤、役割の曖昧さ）は、職務不満足感、緊張や不安、低パフォーマンス、欠勤などの情緒的、行動的な反応（ストレス反応）を導く（Figure 1-1, 矢印a）。ストレスとストレス反応は身体的・精神的健康に影響を及ぼし、最終的には疾患に至る（矢印bとc）。これらの影響過程は、調整変数（conditioning variables）の影響を受ける。調整変数には、個人的、状況的特性が想定されており、サポートは状況変数の1つとして扱われる。サポートは、知覚された職場ストレスとストレス反応、身体的・精神的健康との関連を緩衝する効果を有する他（緩衝効果；矢印1, 2, 3）、職場ストレス、ストレス反応、および身体的・精神的健康のそれぞれを直接的に軽減する効果を持つことが仮定されている（直接効果；矢印4, 5, 6）。

ストレスに対するサポートの直接効果は、サポートが高い者は低い者よりもストレスの知覚が低い、というサポートの主効果によって検証される。LaRocco et al. (1980) のモデルに基づけば、環境の要請に対処するための必要な資源が周囲から提供されると期待できれば、客観的には同じ状況であっても、ストレスの知覚は予防されることが予測される。

ストレス反応に対するサポートの直接効果は、ストレスの程度にかかわらず、サポートが高い者は低い者よりもストレス反応が低い、というサポートの主効果によって検証される。直接効果については、サポートの存在が個人の自尊心や肯定的感情を高めるため、と説明されている（Cohen & Wills, 1985）。

他方、サポートのストレス反応に対する緩衝効果は、ストレスが

低い場合にはサポートの程度によってストレス反応に差はないが、ストレスラーが高い場合にはサポートが高いほどストレス反応が低い、というストレスラーとサポートの交互作用によって検証される。緩衝効果は、サポートはストレスラーへの再評価や適切な対処行動を促すことにより、ストレスラーとストレス反応との関連を緩衝すると説明される (Cohen & Wills, 1985)。ここでは、サポートは、個人がストレスラーに対処する際の資源の1つと位置づけられる。

職域における従来のサポート研究では、主にサポート認知に焦点が当てられ、サポートのストレスラーに対する直接効果、およびストレス反応に対する直接効果と緩衝効果が検討されてきた。サポートのストレスラーやストレス反応に対する直接効果については、多数の研究で支持されている (Beehr, 1995; Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Shirey, 2004)。一方、サポートの緩衝効果に関しては、直接効果と比較すると支持する研究は少ないが (種市, 1996), これを支持する研究も認められる (e.g. Wong, Cheuk, & Rosen, 2000; 小牧・田中, 1996)。さらに、サポートのストレスラーに対する直接効果やストレス反応に対する直接効果および緩衝効果は、部下の職種や性別、年齢などの受け手の要因によって影響を受けることが明らかとなっている (e.g. Marcellissen, Buunk, Winnubst, & Dowolff, 1988; 小牧・田中, 1996; Beehr, Farmer, Glazer, Gudanowski, & Nair, 2003)。職種に関して、例えばMarcellissen et al. (1988) は、上司サポートがストレスラーを軽減する傾向は、職務の自律性や多様性の高い管理的職務よりも、自律性や多様性が比較的低い販売、サービス、技能職務の従業員においてより顕著に認められたことを示した。この結果に対して、彼らは、職務の自律性や多様性が低い職場では、上司への依存性が相対的に大きくなるためと説明している。

以上のように、職場ストレス研究におけるサポート研究では、1) 部下に認知された上司サポートは、個人の対処資源として機能し、彼らのストレスヤーやストレス反応を直接的あるいは間接的に軽減する効果を有すること、2) その効果は、部下の置かれた状況（職務の自律性など）や個人属性によって異なることが示されている。サポート研究におけるこれらの知見は、リーダーシップ研究からの知見と類似している。このことは、上司の管理行動が部下個人に向けられた際には、サポートとして機能する可能性を示唆する。

3. 上司のサポート行動と部下のサポート認知

職場における従来のサポート研究のほとんどは、部下のサポート認知に焦点があてられており、上司の実際のサポート行動が部下のストレスヤー、ストレス反応に及ぼす影響に関しては、十分に検討がなされていない。サポート認知には、受け手の置かれた状況や個人属性、および自尊心や、自己・他者に対する否定的評価などの心理的特徴が影響するため（浦，1992），送り手のサポート行動と受け手の認知とは一致しない場合がある。

例えば、Coriell & Cohen (1995) は、大学生のペアを対象に、送り手のサポート行動と受け手のサポート認知の一致率を検討した。偶然一致の可能性を統制した κ 係数（完全不一致の場合は $\kappa = -1.00$ ，完全一致の場合は $\kappa = 1.00$ ）を算出した結果、その値は $\kappa = .28$ に留まっていた。また、上司向け研修の効果評価を行った Tsutsumi, Takao, Mineyama, Nishiuchi, Komatsu, & Kawakami (2005) では、研修後、上司のストレス対策行動は増加したのに対して、部下のサポート認知は上昇せず、むしろ減少傾向を示した。しかし、この研究では、3ヵ月後の部下のストレス反応が軽減したことが示されている。Tsutsumi et al (2005) の知見

は、上司のサポート行動は、部下に認知されない場合でも、部下のストレス反応の軽減効果を有することを示唆する。

一方、受け手に認知されないサポート行動は、受け手のストレス反応を軽減しない可能性を示唆する結果もある。例えば、課題遂行場面におけるサポート行動の影響を検討した松崎・田中・古城（1990）では、サポートの送り手（実験者）の行動を受け手（参加者）が援助的と認知したときにのみ、受け手のストレス反応が軽減することを示した。また、母親のサポート行動と中学生の子どもをサポート認知との関連を検討した尾見（2002）では、サポート行動とサポート認知の一致／不一致よりも、子どもが母親の行動をサポートと認知することが、子どもの母親への満足度と正の相関を持つことが報告されている。ただし、これらの研究は、サポートの提供者が、実験者や母親であり、職場の上司と部下との対人関係とは質的に異なる。また、Tsutsumi et al（2005）は、上司とサポート行動と一定期間後の部下のストレス反応との関連（以下、継時的関連）を検討しているのに対し、松崎他（1990）は実験場面における関連、尾見（2002）は、横断的データに基づく同時期的な関連であった（以下、即時的関連）。上司のサポート行動の効果を検討するには、上司のサポート行動、部下のサポート認知の両方に焦点を当て、部下のストレス源やストレス反応との即時関連と継時的関連を検討する必要があると考えられる。

4. 上司のサポート行動と背景要因

従来の職場のサポート研究では、部下に認知された上司サポートが、部下のストレス源、ストレス反応に対して及ぼす影響について検討することが、主な課題であった。しかし、上司のサポート行動の背景となる上司自身の心理・社会的要因に関しては、十分検討されているとは言

い難い。数少ない検討の中で、上司の就業環境が悪い状態（高量的負担・低コントロール）は、職場のストレスマネジメントの実践を困難にすることを示唆する知見や（Tsutsumi et al., 2005）、上司自身が良好な心理社会的状態にあることは、部下の意欲や肯定的感情を促進する効果（クロスオーバー効果；cross over effect）を有することを示唆する知見がある（Bakker, 2005）。例えば、音楽教師を対象としたBakker（2005）は、仕事の自律性や周囲からのサポートなどの資源が、教師の積極的な職務遂行および意欲や肯定的感情の向上に影響すること、さらにそうした教師の良好な心理・社会的状態が、最終的には生徒の意欲や肯定的感情の上昇に影響することを報告している。上司自身の心理・社会的環境を検討することは、上司のサポート行動を促進するための要因を探るだけでなく、最終的には職場従業員の精神的健康の上昇に結びつくと期待される。

第3節 本研究の目的

以上の議論より、本研究では、部下の職務遂行と心理的安寧にとってより有効な上司サポートのあり方について、以下の3つの研究を通じて検討することを目的とする。研究1（第2章）では、日常の上司のサポート行動の程度と部下のサポート認知の程度を組み合わせ、上司のサポート行動と部下のストレス、ストレス反応および職務満足感との即時的関連を探索的に検討し、研究2（第3章）では、それらの継時的関連を検討する。研究3（第4章）では、上司のサポート行動を規定すると考えられる上司の心理・社会的ストレス要因を探索的に検討する。第5章では、実際の職場の現状や課題を加えながら、研究1から研究3の知見を総論的に考察し、今後の研究課題を述べる。

第2章 上司のサポート行動と部下のストレッサー、ストレス反応および職務満足感との関連 —横断データによる検討— (研究1)

第1節 目的

研究1では、上司のサポート行動と部下のストレッサー、精神的・身体的ストレス反応および職務満足感との即時的な関連が、部下のサポート認知によってどのように異なるかについて、横断データを用いて探索的に検討することを目的とする。

部下のストレッサー、ストレス反応、および職務満足感に関して、上司のサポート行動の主効果が認められた場合には、上司のサポート行動は、部下のストレッサー、ストレス反応および職務満足感と直接的に関連することを意味する。一方、上司のサポート行動と部下のサポート認知の交互作用が認められた場合には、上司のサポート行動と部下のストレッサー、ストレス反応および職務満足感との関連の方向性や強さが、部下のサポート認知の程度によって異なることを意味する。例えば、上司のサポート行動とストレッサー・ストレス反応・職務満足感との関連が、サポート認知の高い部下においてのみ認められた場合には、上司のサポート行動は部下に認知されて初めて効果を有すると解釈できる。

第2節 方法

調査対象者 建設機械製造業の開発部門と製造部門に所属する全従業員 853 名に質問紙調査票を配布し、820 名（開発部門 218 名、製造部門 602 名）から回答を得た（回収率 96.1%）。

対象企業の開発部門は、顧客の要求に応じて大型建設機械の開発・設計を行う部門であり、パソコンを用いた個別作業を行っていた。また製

造部門は、部品管理から組み立て、塗装・出荷までの工程をラインに沿って複数の班に分かれて作業していた。本研究では、対象企業の組織図に従い、開発部門では係長以上を、製造部門では班長以上を「上司」とし、それ以外の一般従業員を「部下」とした。このように、開発部門と製造部門では、専門性の程度や作業内容、職務体制が質的に異なっていた。上司の管理行動が部下に及ぼす影響は、職種によって異なることが確認されているため(Offermann & Hellmann,1996;Marcellissen et al., 1988) , 本研究では部門別に検討を行った。

調査方法 調査は、2003年9月に行った。調査票の配布は、対象企業の産業保健スタッフに依頼し、記名式にて回答を求め、厳封の上、個別に回収した。なお、事前に、調査結果が業務査定とは一切独立であること、個人の情報は保護されることを全従業員に周知徹底させた。また、調査は広島大学教育学研究科の倫理審査委員会の承認を受けて行われた。

調査票 ①ストレッサー 本研究では、職業性ストレス簡易調査票(下光・横山・大野・丸田・谷川, 1998; 以下, 簡易調査票)に含まれる職場ストレッサー尺度より、量的負担(例「非常にたくさんの仕事をしなければならない」)、質的負担(例「高度の知識や技術が必要な難しい仕事だ」)、低コントロール(例「自分で仕事の順番・やり方を決めることができる」; 逆転項目)、対人葛藤(例「私の部署内で意見の食い違いがある」)の4下位尺度12項目を選択して用いた(4段階評定法)。各項目について、得点が高いほどストレッサーの程度が高くなるように1点から4点で得点化した。

②ストレス反応 簡易調査票(下光他, 1998)に含まれるストレス反応尺度を用いた(6下位尺度29項目, 4段階評定法)。下位尺度のうち、低活気(例「活気がわいてくる」; 逆転項目)、怒り・敵意(例「イライラ

する」), 疲労 (例「ひどく疲れた」), 緊張・不安 (例「気がはりつめて
いる」), 抑うつ (例「憂うつだ」) の 5 下位尺度 (18 項目) は精神的
ストレス反応に, 身体愁訴 (例「体のふしぶしが痛む」) の 1 下位尺度 (11
項目) は身体的ストレス反応に分類されている。各項目について, 得点
が高いほどストレス反応の程度が高くなるように 1 点から 4 点で得点化
した。

③職務満足感 簡易調査票 (下光他, 1998) に含まれる満足感尺度 (2
下位尺度 2 項目, 4 段階評定法) のうち, 全般的職務満足感 (「仕事に満
足だ」の 1 項目) を用いた。得点が高いほど職務満足感の程度が高くな
るように 1 点から 4 点で得点化した。

④ソーシャル・サポート

a) 部下の上司サポート認知 職場のソーシャル・サポート尺度 (小
牧・田中, 1993; 小牧, 1994) を用いた。情緒的サポート (例「仕事で
落ち込んでいるとき, 励ましてくれる」), 道具的サポート (例「仕事
に生かせる知識や情報を提供してくれる」) の 2 下位尺度 15 項目, 5 段
階評定法から構成されている。直属の上司から得られるサポートについ
て部下に回答を求め, 各項目について得点が高いほど上司サポート認知
が高くなるように 1 点から 5 点で得点化した。

b) 上司のサポート行動 本研究では, 上司が, 受け手である部下に
サポートと知覚され得る行動をどの程度行っているかについて測定する
ため, 職場のソーシャル・サポート尺度 (小牧・田中, 1993; 小牧, 1994)
の各質問項目の文末表現を「～してくれる」から「～している」と改変
して用いた。情緒的サポート (例「部下が仕事で落ち込んでいるとき,
励ます」), 道具的サポート (例「部下に対して仕事に生かせる知識や
情報を提供する」) の 2 下位尺度 15 項目, 5 段階評定法から構成されて

いる。日常業務において部下に対して行っているサポート行動について上司に回答を求め、各項目について得点が高いほどサポート行動が多くなるように1点から5点で得点化した。

⑤フェイス項目 潜在的な交絡要因として考えられる人口統計学的変数（年齢，性別，勤続年数，職位）を尋ねた。

分析方法 直属の上司が同定可能な一般従業員 580 名（開発部門 160 名，製造部門 420 名）を抽出した。対象者（一般従業員，直属の上司）の男女構成比に大きな偏りがあったため（一般従業員，男性 93%；直属上司，男性 100%），分析では男性 546 名のみを対象者とした（開発部門 131 名，製造部門 415 名；平均年齢 36.6 歳， $SD = 11.85$ ）。各部下のデータに直属の上司のサポート行動得点を割り当てた。ただし，開発部門では，複数の上司が存在する職場があり，上司の平均得点をその職場における上司のサポート得点とした。分析では，各分析において必要な項目へ回答した対象者のデータを抽出した（ペアワイズ法）。部下の各ストレス源（量的負担，質的負担，低コントロール，対人葛藤），各ストレス反応（精神的・身体的）および職務満足感を従属変数，上司のサポート行動，部下のサポート認知を独立変数（各部門の中央値を基準に高群・低群に分割）とし，年齢を共変量とする 2 要因共分散分析を部門別に行った。上司のサポート行動と部下のサポート認知の高・低各群を組み合わせた人数に関して χ^2 検定を行ったが，有意な χ^2 値は認められず，各独立変数間の関連は低いことが確認された（製造部門 $\chi^2(1) = 1.23$ ， $p > .10$ ；開発部門 $\chi^2(1) = .00$ ， $p > .10$ ：Table 2-1 参照）。

第 3 節 結果

記述統計量

Table 2-1 Numbers of each independent variable group according to the job content

		Research and Development (<i>N</i> = 122) ¹⁾				Assembly Line (<i>N</i> = 357) ¹⁾			
		Perceived Support				Perceived Support			
		Low		High		Low		High	
Provided Support	Low	24	(48%)	26	(52%)	97	(54%)	84	(46%)
	High	35	(49%)	37	(51%)	84	(48%)	92	(52%)

1) Numbers of respondents except missing data

Table 2-2 に各変数に関する平均値，標準偏差， α 信頼性係数を示した。 α 信頼性係数は，サポート行動，サポート認知，およびストレス反応の各尺度では， $\alpha = .80$ 以上の値が確認された。ストレッサーの各下位尺度では， $\alpha = .70$ 以下の低い値であったが，本研究では以下の2つの理由から分析に採用することとした。1) ストレッサー尺度は信頼性・妥当性が確認されている尺度である（原谷・岩田・谷川，1998）。 α 信頼性係数の低さは項目数の少なさに起因するものと考えられる。2) 信頼性の低さが結果に及ぼす主な影響は，本来存在する有意差が検出されにくいというタイプIIエラーの危険性であり，タイプIエラーの危険性は低い（Brown, Westrook, & Challagalla, 2005）。

共分散分析

Table 2-3 に，サポート行動，サポート認知の高・低各群における各従属変数の推定平均値（年齢を調整）および標準誤差を部門別に示した（製造部門 Table 2-3a; 開発部門 Table 2-3b）。以下，ストレッサー，ストレス反応別に結果を述べる。

上司のサポート行動と部下のストレッサーとの関連

製造部門 いずれのストレッサーに関しても，上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用は認められなかった。概ね全てのストレッサーに関して，部下のサポート認知の主効果が有意となり，サポート

Table 2-2 Descriptive statistics for the key variables according to the job content

	Assembly Line				Research and Development Division			
	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SD</i>	<i>α</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SD</i>	<i>α</i>
Age	405	38.07	12.57	-	141	37.82	10.03	-
Social Support								
Perceived Support	343	48.04	15.08	.96	115	48.77	12.94	.95
Perovided Support	362	56.39	12.42	.95	118	60.86	6.45	.85
Stressor								
Quantitative Work Load	399	8.65	1.90	.65	140	9.66	1.70	.73
Mental Work Load	399	8.39	1.87	.64	139	9.09	1.50	.60
Low Job Control	395	7.65	2.21	.71	139	7.34	1.70	.60
Interpersonal Conflict	395	6.15	2.03	.64	137	6.34	1.48	.46
Stress Response								
Psychological Stress Responses	393	40.21	10.71	.92	135	38.40	8.20	.89
Somatic Stress Responses	395	20.19	6.99	.89	139	18.87	4.89	.80
Job Satisfaction	402	2.62	.86	-	141	2.59	.79	-

Table 2-3a Estimated mean and *SE* of stressors, stress responses, and job satisfaction according to the level of provided support and perceived support (assembly line)

	Low Provided Supprt				High Provided Supprt			
	Low		High		Low		High	
	Perceived Supprt		Perceived Support		Perceived Supprt		Perceived Support	
	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>
<i>Stressors</i>								
Quantitative work load	8.67	.18	8.39	.19	8.90	.20	8.31	.19
Mental work load	8.28	.18	8.38	.18	7.91	.20	8.05	.18
Low job control	8.15	.21	7.26	.22	7.77	.23	7.45	.22
Interpersonal conflict	7.03	.18	5.55	.19	6.68	.20	5.28	.19
<i>Stress Responses</i>								
Somatic stress responses	22.07	.67	19.11	.71	20.87	.76	19.65	.71
Psychological stress responses	44.85	.96	36.02	1.00	40.94	1.10	37.03	1.01
Job satisfaction	2.30	.08	2.86	.08	2.33	.09	2.78	.08
Adjusted for age								

Table 2-3b Estimated mean and *SE* of stressors, stress responses, and job satisfaction according to the level of provided support and perceived support (research and development devision)

	Low Provided Supprt				High Provided Supprt			
	Low		High		Low		High	
	Perceived Supprt		Perceived Support		Perceived Supprt		Perceived Support	
	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>
<i>Stressors</i>								
Quantitative work load	8.97	.33	9.26	.34	9.33	.27	10.28	.29
Mental work load	8.24	.31	8.67	.32	8.84	.26	9.69	.28
Low job control	7.28	.31	6.95	.32	8.27	.26	6.81	.28
Interpersonal conflict	7.07	.26	7.00	.26	7.29	.21	7.36	.23
<i>Stress Responses</i>								
Somatic stress responses	18.93	.93	17.62	.97	20.07	.78	19.27	.86
Psychological stress responses	37.31	1.57	36.43	1.60	41.73	1.35	39.82	1.42
Job satisfaction	2.72	.15	2.68	.15	2.33	.12	2.49	.13
Adjusted for age								

認知高群は，低群よりもストレッサーが低いことが示された（量的負担 $F(1,381) = 5.23, p < .05$ ；低コントロール $F(1,378) = 7.33, p < .01$ ；対人葛藤 $F(1,377) = 55.0, p < .001$ ）。

開発部門 いずれのストレッサーに関しても，上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用は認められなかった。量的負担，質的負担に関して，上司のサポート行動の主効果がそれぞれ有意であり，上司のサポート行動高群は，低群よりも量的負担，質的負担が高かった（量的負担 $F(1,122) = 5.05, p < .05$ ；質的負担 $F(1,121) = 7.70, p < .01$ ）。また，質的負担，低コントロールに関しては，部下のサポート認知の主効果が有意となり，サポート認知高群は，低群よりも，低コントロールが低い，すなわちコントロールを高く有していたが，質的負担が高かった（質的負担 $F(1,121) = 4.62, p < .05$ ；低コントロール $F(1,121) = 8.85, p < .01$ ）。

上司のサポート行動と部下のストレス反応，職務満足感との関連

製造部門 精神的ストレス反応に関して，部下のサポート認知の主効果，および上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用が有意となった（交互作用 $F(1,371) = 5.93, p < .05$ ；Figure 2-1 参照）。単純主効果の検定の結果，部下のサポート認知低群において，上司のサポート行動高群は，低群よりも精神的ストレス反応が低かった（ $F(1,382) = 6.95, p < .01$ ）。他方，部下のサポート認知高群においては，上司のサポート行動の高・低間で有意差は認められなかった。また，上司のサポート行動高・低群とも，サポート認知の高群は，低群よりも精神的ストレス反応は低い水準に維持されていた（上司のサポート行動高群 $F(1,382) = 7.30, p < .01$ ；低群 $F(1,382) = 41.15, p < .001$ ）。

身体的ストレス反応，および職務満足感に関しては，上司のサポート

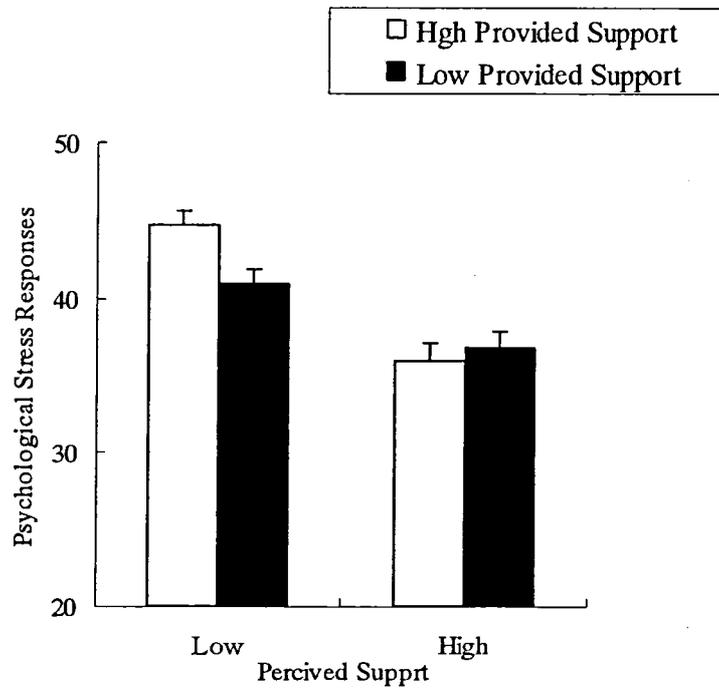


Figure 2-1 Interaction effect of provided and perceived support from supervisors on psychological stress responses among assembly line workers ($N = 387$). Vertical lines represent *SEs*.

行動×部下のサポート認知の有意な交互作用は示されず、それぞれ部下のサポート認知の主効果のみが有意となった（身体的ストレス反応 $F(1,376) = 8.35, p < .01$ ；職務満足感 $F(1,383) = 35.84, p < .001$ ）。部下のサポート認知高群は、低群よりも身体的ストレス反応が低く、職務満足感が高いことが示された。

開発部門 上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用は認められなかった。精神的ストレス反応および職務満足感に関しては、それぞれ上司のサポート行動の主効果のみが有意であり、上司のサポート行動高群は、低群よりも、精神的ストレス反応が高く、職務満足感が低かった（精神的ストレス反応 $F(1,117) = 6.96, p < .01$ ；職務満足感 $F(1,123) = 4.23, p < .05$ ）。

第4節 考察

研究1の目的は、上司のサポート行動と部下のストレス、精神的・身体的ストレス反応および職務満足感との即時的な関連が、部下のサポート認知によってどのように異なるかについて、横断データを用いて探索的に検討することであった。

結果は部門によって異なっていた。まず製造部門では、サポート認知の高い部下は、上司のサポート行動の高低にかかわらず、精神的ストレス反応が低い水準に維持されていたのに対して、サポート認知の低い部下は、上司のサポート行動が高い場合にのみ、精神的ストレス反応が低い水準を示すことが示された。部下のストレスやストレス反応の程度を主に規定しているのは部下のサポート認知であり、上司のサポート行動は、サポート認知の低い部下の精神的ストレス反応の軽減に寄与する可能性が示唆された。サポート認知は、自己・他者への肯定的評価や、

他者からのサポートの想起可能性 (Lakey & Cassady, 1990) , ソーシャル・スキル (和田, 1991) などの要因と関連することが報告されている。以上の知見より本研究結果を考察すると, サポート認知の高い者は, 上司の行動の意図を読み取り, それを高く評価して上司との関係を良好に保つことができるため, 上司のサポート行動が少なくてもストレスやストレス反応が高くなりにくいことが推測される。この結果は, 送り手のサポート行動が受け手のストレス反応を軽減するには, それが受け手にどのように認知されるかが重要であるとの指摘 (Shumaker & Brownell, 1984) を支持する。しかし本研究の結果からは, 部下のサポート認知が低くても, 上司の積極的なサポート行動が部下の精神的ストレス反応の軽減に寄与する可能性も示された。上司は, 職場において部下の職務内容や職務量に直接影響を及ぼすことができる立場にあり, 部下の問題解決を促進する役割がある (Cohen & Wills, 1985)。そのため, 部下のサポート認知が低い場合でも, 彼らの精神的ストレス反応に影響した可能性がある。身体的ストレス反応に関しては, 上司のサポート行動との有意な関連は認められなかった。リーダーが問題解決を意図してサポート行動を行う場合は, 行わない場合よりも受け手の状態不安は低い, パフォーマンスが促進されるため血圧は高くなるとの報告がある (菅沼・浦, 1997)。本研究においても, 上司のサポート行動によって精神的ストレス反応は軽減されても, パフォーマンス促進に伴う覚醒が身体的ストレス反応に反映された可能性がある。

一方, 開発部門では, 上司のサポート行動が, ストレス反応軽減に寄与する可能性は示されず, 上司のサポート行動は部下のサポート認知の程度にかかわらず, 量的負担, 質的負担, および精神的ストレス反応の上昇と関連する可能性が示された。このような送り手のサポート行動に

よって受け手のストレッサーやストレス反応がかえって上昇する可能性は従来の研究でも報告されている。その理由に関して Beehr (1995) は、1) サポート源である上司自身がストレッサー源ともなり得るため、上司とのコミュニケーションそのものがストレッサーとなる可能性、2) サポートの授受がストレッサーを再認識させ、職場に対する不満を高める可能性を指摘している。例えば、「仕事の悪い側面について話し合う(” We talk about the bad things in our work”)」など、受け手の注意をストレッサーやストレス反応(不安や嫌悪)に向けさせるようなサポートは、かえってストレッサーへの認識やストレス反応を高める(Kaufmann & Beehr, 1986)。このような現象は、一般のサポート研究でも認められており、圧力釜効果(pressure-cooker effect)と呼ばれる(橋本, 2005)。本研究においても、上司のサポート行動の圧力釜効果が生じた可能性がある。しかし、量的負担や質的負担が高く、部下の精神的ストレス反応が高い職場において、必然的に上司のサポート行動が高くなったという逆の因果関係の可能性も否定できず、この点に関しては慎重に検討する必要がある。

上司のサポート行動が部下の精神的ストレス反応の軽減に寄与する可能性が製造部門においてのみ認められた点に関しては、各部門の職務内容や生産体制が影響した可能性がある。開発部門では、1つの職場に複数の上司がおり、部下は各自の専門性に依じて課題を遂行することが求められるのに対し、製造部門では、1つの作業班を1人の上司が担当し、部下は決められた作業手順やスケジュールを遵守することが求められる。製造部門では、開発部門に比して、上司と部下との関係や作業上生じる問題が明確であるため、上司のサポート行動の効果が現れやすかったと推測される。

第3章 上司のサポート行動と部下のストレッサー，ストレス反応および職務満足感との関連 —縦断データによる検討— (研究2)

第1節 目的

研究2では，上司のサポート行動と1年後の部下のストレッサー，精神的・身体的ストレス反応および職務満足感との関連が，部下のサポート認知によってどのように異なるかについて，縦断データを用いて検討することを目的とする。なお，研究2においても，研究1と同様に，製造部門，開発部門別に検討を行う。

部下のストレッサー，ストレス反応および職務満足感に関して，上司のサポート行動の主効果が認められた場合には，上司のサポート行動は，部下のストレッサー，ストレス反応および職務満足感と直接的に関連することを意味する。一方，上司のサポート行動と部下のサポート認知の交互作用が認められた場合には，上司のサポート行動と部下のストレッサー，ストレス反応および職務満足感との関連の方向性や強さが，部下のサポート認知の程度によって異なることを意味する。交互作用に関して研究1では，サポート認知の高い部下は，上司のサポート行動の高低にかかわらず，精神的ストレス反応が低い水準に維持されていたのに対して，サポート認知の低い部下は，上司のサポート行動が高い場合にのみ，精神的ストレス反応が低い水準を示していた。研究2において研究1と同様の結果が得られた場合，1年後の部下のストレッサー，ストレス反応，および職務満足感を主に規定するのは部下のサポート認知であるが，上司のサポート行動は，部下のサポート認知が低い場合でも，部下のストレッサーやストレス反応の軽減，および職務満足感の上昇と関連すると解釈できる。

第2節 方法

調査対象者 対象者は、研究1と同一であった。対象者993名中、975名から回答が得られた（回収率98%）。

調査方法 2004年6月から9月にかけて、研究1と同一の手続きで質問紙調査を行った。

調査票 研究1と同一の調査票を用いた。

分析方法 2003-2004年の2回の調査に回答し、直属の上司が同定可能で、かつ異動等が認められなかった男性従業員483名（開発部門118名、製造部門365名）を分析対象者とし（平均年齢37.1歳、 $SD=11.92$ ）、各部下のデータに彼らの直属の上司のサポート行動得点を割り当てた。第2回調査時の部下の各ストレスラー、ストレス反応を従属変数、第1回調査時の上司のサポート行動、部下のサポート認知を独立変数（各部門の中央値を基準に高群・低群に分割）とし、年齢、第1回調査時の各従属変数の測定値を共変量とする2要因共分散分析を部門別に行った。

第3節 結果

記述統計量

製造部門と開発部門の記述統計量を Table 3-1 に示した。 α 信頼性係数は、ストレスラー尺度で $\alpha = .70$ 以下と低かったものの、その他の変数に関しては $\alpha = .80$ 以上の値が確認された。

独立変数である上司のサポート行動と部下のサポート認知との間の相関係数に関しては、製造部門で $r = .26$ ($p < .05$)、開発部門で $r = -.10$ ($p < .05$) と低かった。各従属変数の Time1 と Time2 の相関係数に関しては、製造部門、開発部門とも中程度の有意な正の相関が認められた（製造部門 $r = .43-.60$ 、開発部門 $r = .40-.65$ ）。

Table 3-1 Descriptive statistics for the key variables

	Assembly Line					Research and Development Division				
	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SD</i>	<i>α</i>	<i>r</i> ¹⁾	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SD</i>	<i>α</i>	<i>r</i> ¹⁾
Age	405	38.07	12.57	-		141	37.82	10.03	-	
Social Support										
Perceived Support (Time1)	343	48.04	15.08	.96		115	48.77	12.94	.95	
Perovided Support (Time1)	362	56.39	12.42	.95	.26 **	118	60.86	6.45	.85	-.10 *
Quantitative Work Load										
Time1	399	8.65	1.90	.65		140	9.66	1.70	.73	
Time2	402	8.56	1.97	.73	.43 **	141	9.82	1.93	.84	.61 **
Mental Work Load										
Time1	399	8.39	1.87	.64		139	9.09	1.50	.60	
Time2	401	8.22	1.88	.69	.57 **	141	9.35	1.58	.64	.52 **
Low Job Control										
Time1	395	7.65	2.21	.71		139	7.34	1.70	.60	
Time2	401	7.55	2.07	.69	.58 **	140	7.34	1.70	.61	.57 **
Interpersonal Conflict										
Time1	395	6.15	2.03	.64		137	6.34	1.48	.46	
Time2	392	6.62	1.86	.59	.51 **	141	6.76	1.45	.42	.40 **
Psychological Stress Responses										
Time1	393	40.21	10.71	.92		135	38.40	8.20	.89	
Time2	387	41.06	10.53	.93	.58 **	138	40.43	8.93	.90	.65 **
Somatic Stress Responses										
Time1	395	20.19	6.99	.89		139	18.87	4.89	.80	
Time2	393	20.89	6.94	.89	.60 **	140	19.34	5.65	.84	.63 **
Job Satisfaction										
Time1	402	2.62	.86	-		141	2.59	.79	-	
Time2	401	2.49	.86	-	.53 **	141	2.51	.68	-	.48 **

1) Pearson's product-moment correlations coefficient between Perceived Support (Time1) and Provided Support (Time1), or between Time1 and Time2 of each variavles, ** $p < .01$, * $p < .05$

共分散分析

Table 3-2 に、サポート行動、サポート認知の高・低各群における各従属変数の推定平均値（年齢、Time1 の測定値を調整）および標準誤差を部門別に示した（製造部門 Table 3-2a；開発部門 Table 3-2b）。以下、ストレッサー、ストレス反応別に結果を述べる。

上司のサポート行動と部下の職業性ストレッサーとの関連

製造部門 共分散分析の結果、量的負担に関して、上司のサポート行動の主効果のみが認められ、上司のサポート行動高群は、低群よりも量的負担が高いことが示された（ $F(1,330) = 4.26, p < .05$ ）。

開発部門 共分散分析の結果、量的負担、質的負担に関して、上司のサポート行動の主効果のみが認められ、上司のサポート高群は、低群よりも量的負担と質的負担が高い傾向が示された（量的負担 $F(1,109) = 3.00, p < .10$ ；質的負担 $F(1,108) = 3.20, p < .10$ ）。

上司のサポート行動と部下のストレス反応および職務満足感との関連

製造部門 共分散分析の結果、上司のサポート行動の主効果、および上司のサポート行動と部下のサポート認知との交互作用は、いずれの従属変数に関しても認められなかった。精神的ストレス反応と職務満足感に関しては、部下のサポート認知の主効果のみが認められ、サポート認知高群は低群よりも精神的ストレス反応が低く、職務満足感が高いことが示された（精神的ストレス反応 $F(1,315) = 4.86, p < .05$ ；職務満足感 $F(1,331) = 5.35, p < .05$ ）。

開発部門 共分散分析の結果、精神的ストレス反応、身体的ストレス反応、および職務満足感に関して、上司のサポート行動と部下のサポート認知との交互作用が認められた（精神的ストレス反応 $F(1,101) = 7.94, p < .01$, Figure 3-1；身体的ストレス反応 $F(1,108) = 9.64, p < .01$,

Table 3-2a Estimated mean and *SE* of stressors, stress responses, and job satisfaction at time2 according to the level of provided support and perceived support at time1 (assembly line)

	Low Provided Supprt						High Provided Supprt					
	Low Perceived Supprt			High Perceived Support			Low Perceived Supprt			High Perceived Support		
	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>
<i>Stressors</i>												
Quantitative work load	95	8.39	.18	80	8.19	.20	76	8.67	.21	85	8.72	.19
Mental work load	95	8.13	.16	81	7.89	.18	75	8.22	.18	85	8.09	.17
Low job control	94	7.84	.17	81	7.30	.19	75	7.59	.20	82	7.59	.19
Interpersonal conflict	90	6.90	.17	80	6.47	.18	72	6.50	.20	82	6.36	.18
<i>Stress Responses</i>												
Somatic stress responses	91	20.83	.58	81	20.51	.61	73	20.85	.65	82	21.46	.60
Psychological stress responses	90	41.60	.91	79	39.19	.97	72	42.29	1.01	80	40.38	.95
Job satisfaction	94	2.32	.08	82	2.59	.08	75	2.42	.09	86	2.55	.08

Table 3-2b Estimated mean and *SE* of stressors, stress responses, and job satisfaction at time2 according to the level of provided support and perceived support at time1 (research and development division)

	Low Provided Supprt						High Provided Supprt					
	Low Perceived Supprt			High Perceived Support			Low Perceived Supprt			High Perceived Support		
	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>	<i>n</i>	<i>Mean</i>	<i>SE</i>
<i>Stressors</i>												
Quantitative work load	22	9.25	.32	22	9.82	.31	34	9.75	.25	37	10.30	.25
Mental work load	22	9.11	.29	22	8.85	.28	33	9.36	.23	37	9.53	.23
Low job control	22	7.84	.28	22	6.89	.28	33	7.64	.24	36	7.47	.23
Interpersonal conflict	21	7.10	.29	22	6.43	.29	33	6.68	.24	36	6.84	.23
<i>Stress Responses</i>												
Somatic stress responses	23	22.50	.93	22	18.96	.95	34	18.53	.77	35	20.26	.76
Psychological stress responses	21	43.38	1.49	22	39.29	1.46	28	39.33	1.32	36	42.81	1.14
Job satisfaction	23	2.23	.12	22	2.70	.13	34	2.49	.10	37	2.42	.10

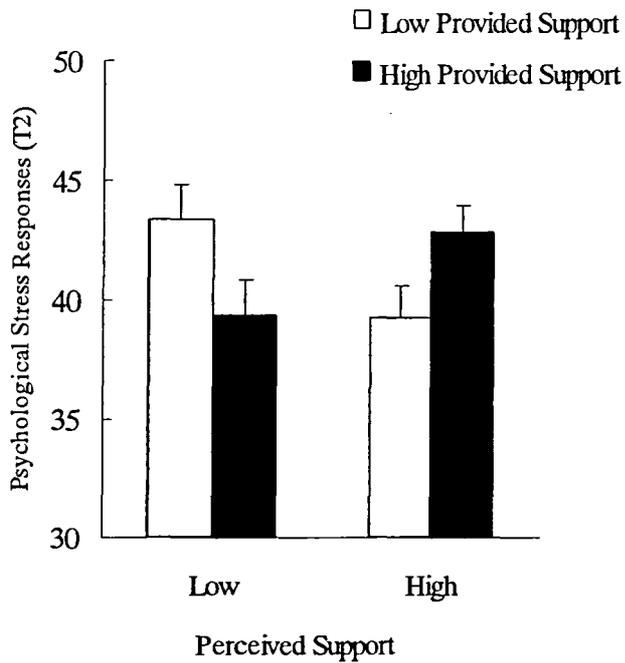


Figure 3-1 Interaction effect of provided and perceived support from supervisors (Time1) on psychological stress responses (Time2) among research and development division workers ($N = 114$). Vertical lines represent *SEs*.

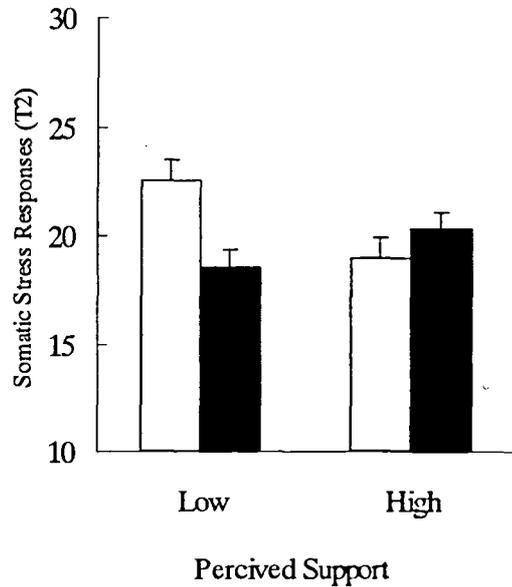


Figure 3-2 Interaction effect of provided and perceived support from supervisors (Time1) on somatic stress responses (Time2) among research and development division workers ($N = 114$). Vertical lines represent *SEs*.

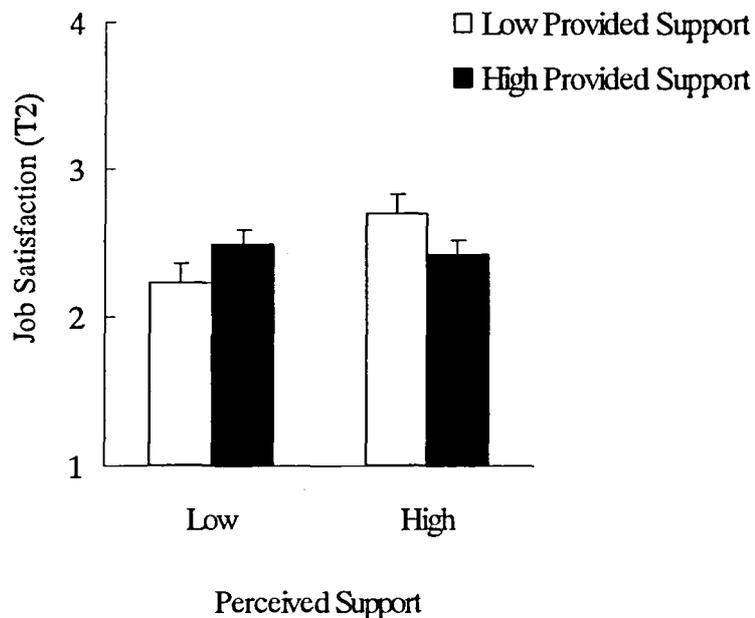


Figure 3-3 Interaction effect of provided and perceived support from supervisors (Time1) on job satisfaction (Time2) among research and development division workers ($N = 116$). Vertical lines represent *SEs*.

Figure 3-2; 職務満足感 $F(1,110) = 5.60, p < .05$, Figure 3-3)。単純主効果の検定の結果、以下の点で有意な単純主効果が得られた。すなわち、部下のサポート認知低群においては、上司のサポート行動高群が、低群よりも精神的ストレス反応、身体的ストレス反応が低かった ($F(1,101) = 4.08, p < .05$; $F(1,108) = 10.93, p < .01$)。一方、部下のサポート認知高群においては、上司のサポート行動高群が、低群よりも精神的ストレス反応は高く、職務満足感は低い傾向を示した ($F(1,101) = 3.63, p < .10$; $F(1,110) = 3.14, p < .10$)。

精神的ストレス反応の下位尺度別の分析

精神的ストレス反応に関して得られた交互作用（開発部門）について詳細に検討するため、精神的ストレス反応尺度に含まれる各下位因子に関して、Time1 の上司のサポート行動、部下のサポート認知を独立変数、年齢と Time1 の各従属変数の測定値を共変量とする 2 要因共分散分析を行った。その結果、抑うつ、怒り・敵意、疲労に関して有意な交互作用が認められた（抑うつ $F(1,106) = 8.37, p < .01$; 怒り・敵意 $F(1,107) = 5.14, p < .01$)。単純主効果の検定の結果、抑うつに関しては、部下のサポート認知低群において、上司のサポート行動高群が、低群よりも得点が低いことが示された ($F(1,106) = 7.41, p < .01$)。一方、怒り・敵意に関しては、部下のサポート認知高群において、上司のサポート行動高群が、低群よりも得点が高いことが示された（怒り・敵意 $F(1,107) = 2.97, p < .10$)。

補助分析

研究 2 における共分散分析では、職場における上司のサポート行動と部下のサポート認知が一定であることを仮定して、Time1 のサポート行動、サポート認知と Time2 のストレス反応（精神・身体）、職務満足感と

の関連を検討した。しかし、研究2で示唆されたサポート行動、サポート認知と1年後のストレス反応や職務満足感との関連を検証するためには、Time2のサポート行動、サポート認知とTime2のストレス反応および職務満足感との関連を考慮する必要がある。そこで、製造部門、開発部門の各部門について、研究2の共分散分析の結果に基づく仮説モデルをそれぞれ作成し、パス解析により補助的に検討した。なお、分析には、Amos 4.0 for Windowsを用いた。

製造部門 共分散分析の結果では、上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用は認められず、精神的ストレス反応と職務満足感に関してサポート認知の主効果のみが認められた。この結果に基づくと、Time1の部下のサポート認知は、Time2の精神的ストレス反応に対して負の影響、職務満足感に対して正の影響を及ぼす一方、身体的ストレス反応に対しては有意な影響が認められないと予測される。そこで補助分析では、年齢を調整変数とし、Time2の精神的・身体的ストレス反応、および職務満足感に対する、Time1の上司のサポート行動、部下のサポート認知の標準化回帰係数を検討した。

パス解析の結果を、Figure3-4に示した。モデル全体の説明力を示す適合度を示す適合度指標 (Goodness of Fit Index: *GFI*)、および説明力に加えモデルの安定性を示す修正適合度指標 (Adjusted Goodness of Fit Index: *AGFI*) は、いずれも0.9以上の高い値が得られ、モデルとデータとの適合が良好であることが示された。Time2の上司のサポート行動、部下のサポート認知はいずれも、Time2の精神的ストレス反応との間に負の相関を、職務満足感との間に正の相関を示したが、身体的ストレス反応との間には有意な相関を示さなかった。標準化偏回帰係数を検討した結果、Time1の部下のサポート認知は、Time2の精神的ストレス反応

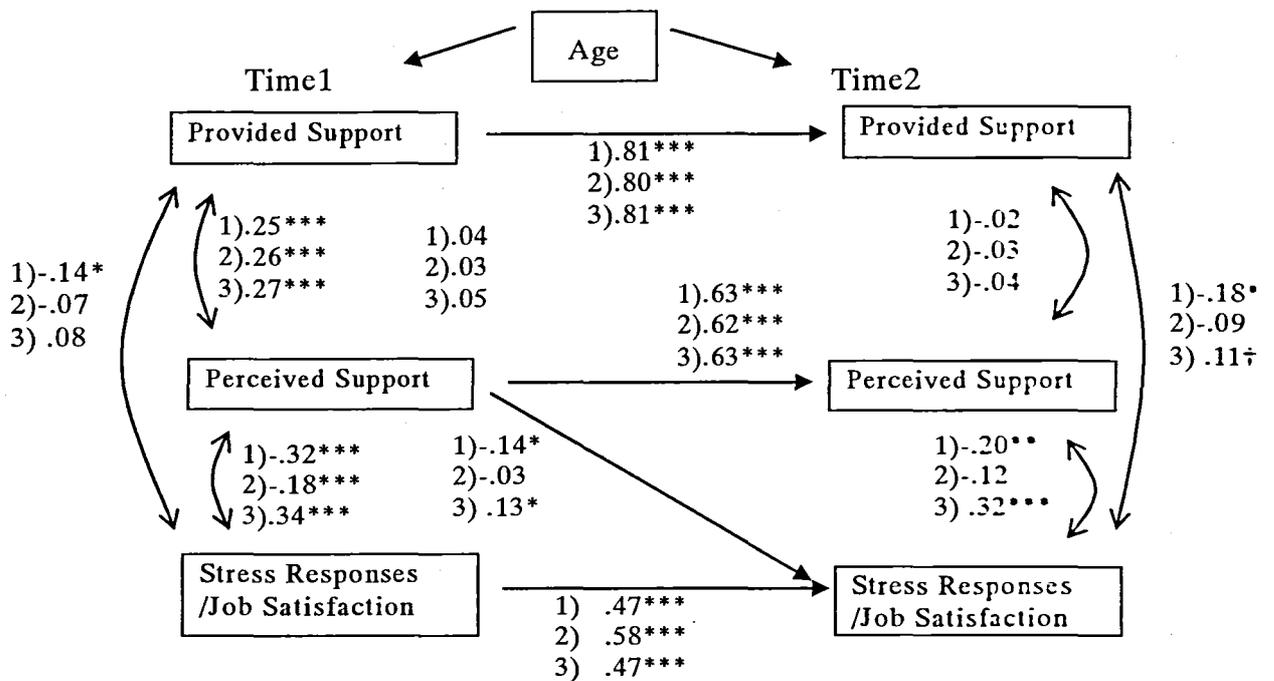


Figure 3-4 Longitudinal structural equation model with standardized coefficients among assembly line workers

1) Model on psychological stress responses ($N = 284$, $GFI = .98$, $AGFI = .90$)

2) Model on somatic stress responses ($N = 290$, $GFI = .99$, $AGFI = .95$)

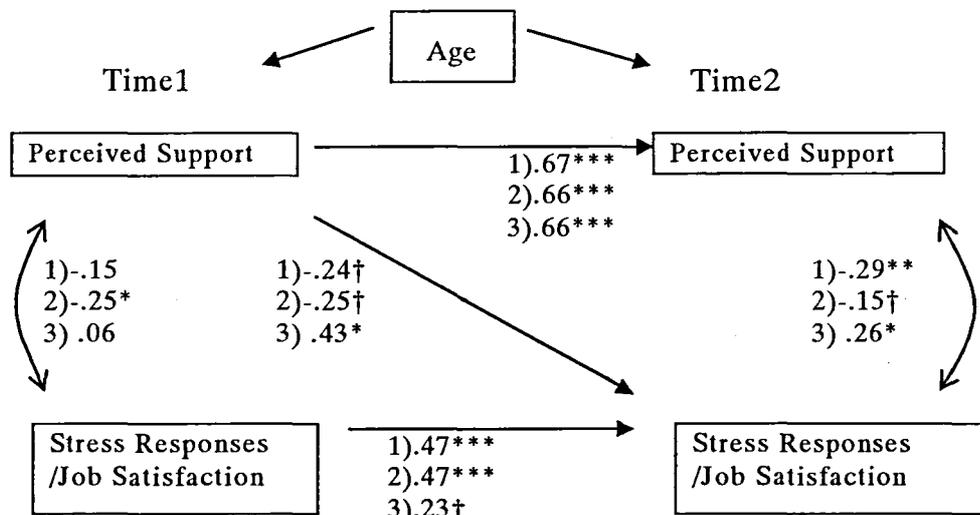
3) Model on job satisfaction ($N = 298$, $GFI = .99$, $AGFI = .93$;))

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

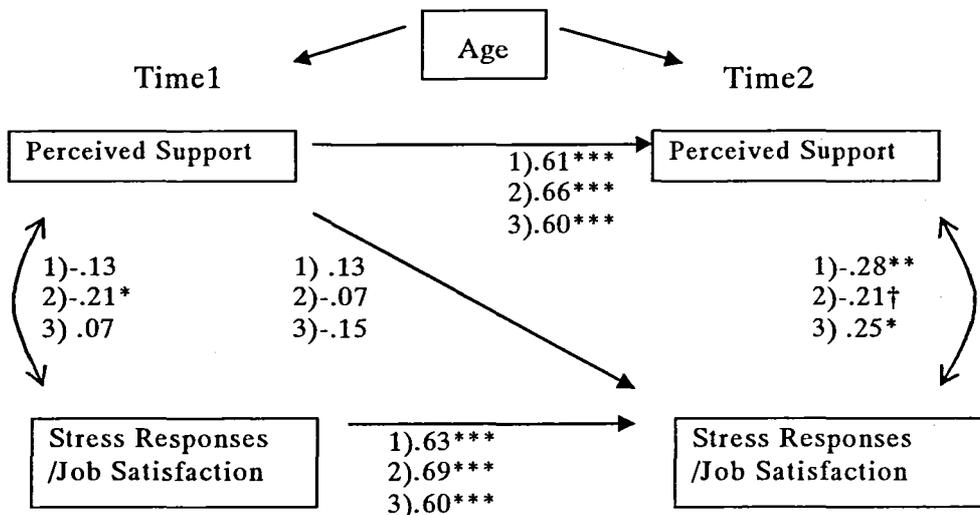
に対して有意な負の影響を、職務満足感に対して有意な正の影響を示したのに対し、身体的ストレス反応に対しては有意な影響を示さなかった。他方、Time1の上司のサポート行動は、Time2の各ストレス反応、職務満足感のいずれに対しても有意な影響を示していなかった。以上より、共分散分析の結果に基づく予測は、Time2のサポート行動、サポート認知とTime2のストレス反応および職務満足感との関連を考慮した場合にも支持されたと考えられる。

開発部門 共分散分析の結果では、精神的・身体的ストレス反応、および職務満足感に関して、上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用は認められた。そこで補助分析では、年齢を調整変数とし、Time2の精神的・身体的ストレス反応、および職務満足感に対する、Time1の部下のサポート認知の回帰係数を上司のサポート行動高・低群間で比較検討した（多母集団同時解析）。共分散分析の結果に基づけば、サポート行動の水準によって、Time2のストレス反応や職務満足感に対するTime1のサポート認知の影響力あるいは影響の方向が異なることが推測される。上司のサポート行動低群においては、Time1の部下のサポート認知は、Time2の精神的・身体的ストレス反応に対して負の影響を、Time2の職務満足感に対して正の影響を示すことが予測される。一方、上司のサポート行動高群においては、Time1の部下のサポート認知は、Time2の身体的ストレス反応と職務満足感に対して有意な影響を示さないが、精神的ストレス反応に対して正の影響を示すことが予測される。

分析結果を、Figure3-5に示した。*GFI*、*AGFI*の値は、 $GFI = .97 - .99$ 、 $AGFI = .89 - .94$ と高い値を示した。サポート行動高・低群ともに、Time2のサポート認知は、Time2の精神的・身体的ストレス反応との間に負の相関を、職務満足感との間に正の相関を示した。標準化偏回帰係数を検



a) The lower provided support group



b) The higher provided support group

Figure 3-5 Longitudinal structural equation model with standardized coefficients among research and development division workers

1) Model on psychological stress responses (a) $n = 41$, b) $n = 59$; $GFI = .97$, $AGFI = .89$)

2) Model on somatic stress responses (a) $n = 43$, b) $n = 64$; $GFI = .99$, $AGFI = .94$)

3) Model on job satisfaction (a) $n = 43$, b) $n = 66$; $GFI = .98$, $AGFI = .91$)

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

討した結果、Time2 のストレス反応および職務満足感に対する Time1 のサポート認知の係数は、サポート行動の水準によって異なることが示された。上司のサポート行動低群においては、Time1 のサポート認知は、Time2 の職務満足感に対して有意な正の影響を示し、精神的・身体的ストレス反応に対して 10%水準で有意な負の影響を示した。一方、上司のサポート行動高群においては、Time1 のサポート認知は、Time2 の精神的・身体的ストレス反応、および職務満足感のいずれに対しても有意な影響を示さなかった。上司のサポート行動高群において、Time2 の精神的ストレス反応に対する Time1 のサポート認知の正の影響は認められなかったものの、共分散分析の結果に基づく予測を概ね支持する結果が得られた。

第4節 考察

研究2では、上司のサポート行動と1年後の部下のストレッサー、精神的・身体的ストレス反応および職務満足感との関連が、部下のサポート認知によってどのように異なるかについて、縦断データを用いて検討することを目的とした。

分析の結果は、部門によって異なっていた。開発部門では、精神的ストレス反応、身体的ストレス反応、職務満足感に関して、それぞれ上司のサポート行動×部下のサポート認知の交互作用が有意であった。すなわち、サポート認知が低い部下において、上司のサポート行動が高い場合は、低い場合よりも、1年後の抑うつや身体的ストレス反応が低いことが示された。抑うつは精神的ストレス反応の中でも最終段階で出現することが確認されており、より重症の反応と考えられている（島津・小杉, 1998；下光・岩田, 2000；鈴木・豊田・小杉, 2004）。上司のサポー

ト行動は、サポート認知が低い部下のより重症のストレス反応の軽減に寄与すると推測される。

一方、製造部門では、上司のサポート行動と部下のサポート認知との交互作用は、ストレッサー、ストレス反応、職務満足感のいずれに関しても認められなかった。横断的データに基づいた検討（研究1）では、上司のサポート行動はサポート認知の低い部下の精神的ストレス反応軽減と関連していたが、1年後の彼らの精神的ストレス反応軽減とは関連していなかった。1年後の部下の精神的ストレス反応の軽減と関連していたのは、部下のサポート認知のみであった。製造部門では、上司のサポート行動は、即時的には部下のストレス反応軽減というポジティブな効果を持つ可能性はあるが、持続した効果をもつ可能性は低いのかもしれない。

このように、研究2の結果も、部下のサポート認知が低い場合において、上司のサポートが部下のストレス反応の軽減に寄与する可能性を示唆していた。これまでのサポート研究では、サポートが対処資源として機能し、健康状態に間接的に影響を及ぼすことが指摘されている（Holahan, Moos, Holahan, & Cronkite, 1999; Schreurs & de Ridder, 1997）。そこでは、サポート認知が高く対処資源が豊富な個人ほど、状況に応じた適切な対処方略を選ぶことができるため、より良好な健康状態に結びつきやすいのに対して、サポート認知が低く対処資源が乏しい個人は、適切な対処方略の選択が難しいため、良好な健康状態に結びつきにくいことが指摘されている。また、サポート認知の低い者は、自己や他者を否定的に評価する傾向や、他者からのサポートの想起可能性が低い傾向を有し（Lahey & Cassady, 1990）、問題解決の際に、他者に相談する方法を採らないことが多い（種市・小杉, 1999）。本研究におけるサ

ポート認知の低い部下も，対処資源の乏しさに起因して適切な対処方略の選択が困難であった可能性がある。上司のサポート行動は，対処資源の乏しい部下が直面している問題を，部下に代わって直接的に軽減し，その結果として，部下のストレス反応の軽減に結びついた可能性が考えられる。

ただし，製造部門と開発部門とでは，上司のサポート行動と部下のストレス反応の軽減との関連が認められた時期が異なっていた。上司のサポート行動の影響の現れ方には，各部門の職務内容や職務形態の違いの他，組織的要因が影響した可能性がある。製造部門では，開発部門に比べ，第1回調査時から第2回調査時にかけて人数が大幅に減少しており（追跡率=88.0%；2003年415名，2004年365名），製造部門では，開発部門よりも人員の入れ替わりが多かったことが推測される。そのため，製造部門では継続的なサポート授受が困難であること，研究1において精神的ストレス反応が高かったものが脱落したことなどが影響した結果，研究2において上司のサポート行動のポジティブな効果が消失した可能性もある。しかし，この点に関しては，各職場の具体的な状況を考慮して検討を加える必要がある。

研究2では，上司のサポート行動が部下のストレッサー，ストレス反応の上昇や職務満足感の低下に関連するというネガティブな影響も示された。まず，製造部門，開発部門とも，部下のサポート認知の程度にかかわらず，上司のサポート行動が高い場合は，低い場合よりも1年後の部下の量的負担が高かった。さらに開発部門では，サポート認知の高い部下において，上司のサポート行動が高い場合は，低い場合よりも，1年後の怒り・敵意が高く，満足感が低かった。怒り・敵意は，精神的ストレス反応の比較的初期に出現する反応と考えられている（島津他，

1998; 下光他, 2000; 鈴木他, 2004)。

上司のサポート行動が部下の量的負担の上昇と関連する点に関しては、圧力釜効果から解釈できる。すなわち、上司のサポート行動によって、部下が仕事のストレッサーに直面し、それを再認識した可能性がある。特に職場においては、上司の課題解決を目標とする行動は、部下の動機づけや生産性の向上をもたらす一方で、職務遂行の圧力となり得ることが指摘されており(浦, 1992), 上司はサポート源としてだけでなく、ストレッサー源と認知されている可能性もある(小野, 1997; Beehr, Farmer, Glazaer, Gudanowski, & Nair, 2003)。

開発部門において、上司のサポート行動がサポート認知の高い部下の軽症のストレス反応の上昇、および職務満足感の低下と関連していた点に関しては、以下のように解釈できる。職業性ストレス研究の領域においては、サポート認知がストレッサーへの積極的対処を促進し、ストレス反応を軽減することが確認されている(e.g., Shimazu, Shimazu, & Odahara, 2005; Daniels, 1999)。一方で、積極的な対処には、それが問題解決に役立った場合でも、対処努力に伴う生理的覚醒や疲労の蓄積などのコストが存在することが指摘されている(Cohen, 1980; Cohen, Evans, Stokols, & Krants, 1986; 島津, 2002; Shimazu & Kosugi, 2003)。上司のサポート行動は、サポート認知の高い部下にさらなる対処努力の継続をもたらした結果、彼らの生理的覚醒や疲労の蓄積を助長し、初期段階のストレス反応の上昇をもたらしたと推察される。開発部門で認められた上司のサポート行動のネガティブな結果は、職場における上司サポートのストレス反応低減効果に限界がある可能性を示唆している。

以上のように、本研究では、上司のサポート行動のポジティブな影響(ストレス反応の低減)とネガティブな影響(ストレッサー, ストレス

反応の上昇や職務満足感の低下) とが混在していた。その理由として、以下の3点が考えられる。

第1に、本研究では上司のサポート行動の背後にある意図や目的を測定していない点が挙げられる。同じサポート行動であっても、その意図や目的はさまざまであり、その結果として、受け手である部下のサポート認知が異なる可能性が考えられる。

第2に、受け手が必要としているサポートの内容やその程度（いわゆる「ニーズ」）を測定していない点が挙げられる。たとえば、上司は部下のキャリア開発を目的として情報提供・教育を行っても、部下は負担の増加としか認知しない可能性がある。また、受け手のニーズに合致しない上司のサポート行動は、自尊心を低下させることも指摘されている（e.g. Deelstra, Peeters, Schaufeli, Stroebe, Zijlstra, & Doornen, 2003; 西川・高木, 1990）。

第3に、職場における上司と部下との関係には、企業の経済的生産性の向上が前提となっている点が挙げられる。この点で、職場における上司のサポート行動は、個人の安寧を主たる目的とする家族関係や友人関係でのサポート行動とは質的に異なっている。職場において上司の部下への関わりには、部下を職務遂行に向かわせる圧力が必然的に含まれる（坂田, 2003）。他方、上司は、部下の安全や健康を守るという複数の役割を担っている。上司が担う複数の役割が、上司サポートのポジティブな影響とネガティブな影響とが混在する結果に結びついた可能性がある。

このように上司のサポート行動は、部下の量的負担を高めるというネガティブな影響を及ぼすものの、部下のキャリア開発や職務能力の向上を含めた Well-being 全体から考えると、必ずしも有害であるとは言いがたい。職場の心理社会的環境を説明した仕事の要求度－コントロール－

サポートモデル (Job Demand-Control-Support model; JD-C-S モデル: Karasek & Theorell, 1990) に基づけば、企業従業員の Well-Being として最も望ましい状況は、仕事の要求度 (量的負担)、コントロール (裁量権)、サポートの 3 者がともに高い状況 (高サポート・アクティブ群) である。この群では、一般に生産性が高く、新しいスキルの獲得や職務能力の開発が促進されることが指摘されている (川上, 1999)。

研究2において、開発部門では、部下のサポート認知と上司のサポート行動の両者が高い群は、他の群に比し、量的負担とコントロール (裁量権) が高く、アクティブな状況にあったことが示唆された。機械のペースに合わせ、決められた作業手順を遵守することを要求されている製造部門に対し、開発部門では、作業手順の工夫、必要な情報収集などを通じて、自らの課題に主体的に取り組むことが要求されている。開発部門におけるコントロールの高さは、仕事のやり方に関する裁量権という意味以上に、自らの知識や技術の使用の幅を広げる意味を持つと考えられる。以上より、サポート認知の高い部下に対する上司のサポート行動は、彼らの初期段階のストレス反応を上昇させるものの、長期的には彼らの成長を促し、企業従業員としての Well-Being の向上に寄与する可能性がある。

第4章 上司のサポート行動の背景要因に関する探索的検討

—心理・社会的ストレス要因との関連— (研究3)

第1節 目的

研究1と2では、上司のサポート行動が部下のストレッサー、ストレス反応、職務満足感に及ぼす効果に注目して検討を行った。しかし、上司のサポート行動を規定している上司自身の心理社会的要因に関しては未検討であった。そこで、研究3では、上司のサポート行動を規定している背景要因を明らかにするため、上司のサポート行動と上司の個人要因（年齢、勤続年数、職位）、および心理・社会的ストレス要因（職業性ストレッサー、ストレス反応、サポート認知）との関連を検討する。

第2節 方法

調査対象者 研究1の対象者のうち、上司63名（製造部門40名、開発部門23名）を対象とした。製造部門、開発部門とも、全て男性であった。平均年齢は、製造部門で43.1歳（ $SD = 11.86$ ）、開発部門で46.5歳（ $SD = 5.61$ ）であり、平均勤続年数は、製造部門で21.8年（ $SD = 11.19$ ）、開発部門で21.1年（ $SD = 8.06$ ）であった。また、職位は、製造部門では作業班の監督者（係長職相当）が33名、それ以上の管理職者が7名であった。開発部門では、各職場の監督者（係長職）が15名、それ以上の管理職者が8名であった。

調査方法 研究1と同様であった。

調査票 ストレッサー、ストレス反応、上司のサポート行動に関しては、研究1と同様の尺度を用いた。上司のサポート認知に関しては、簡易調査票（下光他，1998）に含まれるサポート尺度のうち、上司サポー

ト尺度，同僚サポート尺度を用いた（各 3 項目，4 段階評定法）。

分析方法 サポート行動（高・低群；部門別に中央値を基準として分割）を要因とし，上司の年齢，勤続年数，各ストレッサー，各ストレス反応，サポート認知を従属変数とする t 検定を行った。サポート行動高・低群間の職位（監督者対管理職者）の比較に関しては，Fisher の直接法を行った。分析は部門別に行った。

第 3 節 結果

Table 4-1 に，サポート行動高・低各群における各変数の平均値および標準偏差を部門別に示した。 t 検定の結果，製造部門においては，サポート行動高群は低群よりも，年齢が高く，精神的ストレス反応が低く，上位役職者からのサポート認知が高いことが示された ($t(37) = 1.97, p < .10$; $t(36) = 2.54, p < .05$; $t(35) = 2.32, p < .05$)。開発部門においては，サポート行動高群は低群よりも，上位役職者と同僚からのサポート認知が高いことが示された ($t(20) = 1.86, p < .10, t(20) = 2.00, p < .10$)。Fisher の直接法の結果，製造部門，開発部門とも，サポート行動高群と低群との間に，職位の差は認められなかった。

第 4 節 考察

以上の結果より，製造部門，開発部門に共通して，上司のサポート行動には，上位役職者からのサポートが関連する可能性が示された。職場内のサポートは，職務遂行上必要な努力（要求；job demands）に対する資源（job resource）の 1 つと位置づけられている。Demand-Induced Strain Compensation モデル（DISC モデル；De Jonge & Dormann, 2003）に基づけば，仕事の要求の内容に対応した資源が得られた場合に，要求

Table 4-1 Mean and SD of age, career, stressors, stress responses, and perceived support among super visors according to the level of supportive behavior

	Assembly Line						Research and Development Division									
	Low Supportive Behaviors			High Supportive Behaviors			Low Supportive Behaviors			High Supportive Behaviors						
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	%	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	%	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	%	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	%
Age(years)	-	39.50	11.21	-	-	46.42	11.13	-	-	48.64	4.99	-	-	45.17	5.57	-
Career(years)	-	19.50	10.21	-	-	21.11	11.59	-	-	20.36	10.22	-	-	21.83	5.83	-
<i>Position classification</i>																
Section Chief	-	18	-	90	15	-	-	79	8	-	-	73	7	-	-	58
Manager or above	-	2	-	10	4	-	-	21	3	-	-	27	5	-	-	42
<i>Stressors</i>																
Quantitative work load	.83	-	8.75	1.59	-	9.16	2.71	-	-	9.36	2.77	-	-	10.33	1.56	-
Mental work load	.64	-	9.50	1.64	-	9.06	1.76	-	-	9.09	1.97	-	-	9.42	1.08	-
Low job control	.69	-	7.55	2.28	-	6.61	1.54	-	-	7.00	1.61	-	-	6.33	1.50	-
Interpersonal conflict	.71	-	7.15	1.95	-	6.05	2.20	-	-	6.73	1.74	-	-	6.00	1.54	-
<i>Stress Responses</i>																
Somatic stress responses	.92	-	48.05	10.22	-	39.79	9.80	-	-	35.73	9.64	-	-	34.92	8.22	-
Psychological stress responses	.88	-	21.80	7.49	-	20.11	7.52	-	-	17.27	4.20	-	-	16.64	3.88	-
<i>Perceived Support</i>																
Supervisor support	.84	-	7.21	1.81	-	8.67	2.00	-	-	7.91	2.39	-	-	9.45	1.37	-
Coworker support	.84	-	7.95	1.93	-	8.63	1.92	-	-	7.18	1.94	-	-	8.73	1.68	-

1) Numbers of respondents except missing data

に対する積極的な行動やスキル獲得がもたらされる。上司は、生産性の向上だけでなく、部下の安全や健康を配慮した行動を行う役割を担っており、サポート行動は部下への配慮行動と位置づけられる。こうした役割上の要求に対して、上位役職者からのサポートは、部下への教育・指導やサポート提供の具体的なモデルとなり得る点で、適切な資源であると推察される。

上位役職者からのサポートに加え、開発部門では、同僚サポート（認知）が、製造部門では、年齢、精神的ストレス反応が、それぞれサポート行動と関連することが推測された。部門による結果の違いには、各部門の生産体制や組織要因が反映された可能性がある。

開発部門では、機械の部位別に、各自の専門性に応じて設計を行っていた。このように高度に専門分化した技術を組み合わせた開発を行う職場では、他の従業員の作業内容や作業方針に関する理解不足や知識不足が生じやすく、上司も全ての技術に精通できずにサポート提供が困難となることが指摘されている（朝倉，2002；深澤，2002）。加えて、本研究における対象事業場の開発部門では、各職場が複数の上司による管理体制であったことを考慮すると、上司間で各専門分野の情報や技術、方針を共有することがサポート行動のための有効な資源となる可能性がある。

一方、製造部門では、決められた作業手順やスケジュールに沿って、班単位で作業が行われていた。このような職場において、現場作業者が監督職に昇進する際には、新たに管理的・事務的な役割が要求され、質的負担が高まることや（渡邊，2003）、職位と技能のギャップが大きい場合、昇進が精神的負担となること（長田，1995）などが指摘されている。製造部門では、特に現場を管理する班長職に、30代の若い上司が含まれていたことを考慮すると、製造部門において、サポート行動と上司自身

の年齢、精神的ストレス反応との関連が認められた背景には、上司としての経験や技能習熟の程度が関連していた可能性がある。今後、上司としての経験年数や、技能、管理スキルを含めた検討を行うことが必要である。

本研究では、ストレッサーに関しては、両部門とも、サポート行動高群と低群との間に有意差は認められなかった。この点に関しては、本研究で用いたストレッサー尺度が、サポート行動と関連のあるストレッサーの内容を反映できていなかった可能性もあり、職場の現状を踏まえて詳細に検討する必要がある。

以上より、上司が職場環境における資源を有し、心理・社会的に良好な状態にあることが、彼らのサポート行動を促進する可能性が示唆された。このことは、部下へのサポートを上司に一任するのではなく、彼らが部下をサポートしやすい心理社会的環境を職制が整備することの必要性を示唆している。例えば 1) 上司を対象としたセルフケア研修、2) 積極的傾聴などのコミュニケーションスキル研修 (Kubota, Mishima, & Nagata, 2004) などは、上司のサポート行動を促進する施策と考えられる。さらに、メンター制度 (渡辺, 2001) の活用による新入職者の教育・相談対応も、多忙な上司の負担を軽減し、適切なサポート行動を促進するのに有効であると思われる。加えて、本研究の結果からは、製造部門では、特に早期昇進者に対する技術指導、部下への教育スキルに焦点を当てた上司研修を行うことが、開発部門では、上司同士のサポートを高めるため、知識や情報の共有を行うことが有効であると推測される。

第5章 総合考察

本研究では、日常の上司のサポート行動の程度と部下のサポート認知の程度を組み合わせ、上司のサポート行動と部下のストレス、ストレス反応、職務満足感との間の即時のおよび継時的関連について検討することを主な目的とした。具体的には、上司のサポート行動と部下のストレス、ストレス反応、職務満足感との関連が、部下のサポート認知によってどのように異なるかについて、横断データ（研究1）および縦断データ（研究2）を用いて検討した。また、上司のサポート行動を規定すると考えられる上司の心理・社会的ストレス要因を探索的に検討した（研究3）。以下では、本研究で得られた知見をまとめ、補助的な面接調査で得られた職場の現状や課題を踏まえて考察を加える。

第1節 本研究のまとめ

1. 上司のサポート行動のポジティブな影響

研究1, 2より、上司のサポート行動は、サポート認知が低い部下のストレス反応の軽減に寄与することが、製造・開発の両部門において示唆された。このことは、上司のサポート行動が部下に認知されなくても、部下のストレス反応の軽減効果を持ち得ることを示唆する。本研究で得られた知見は、サポート行動が受け手に認知される場合にのみ受け手ストレス反応軽減に寄与することを示唆した松崎他（1990）の実験研究とは異なる。その理由の1つには、本研究のサポート源が上司であったことがあげられる。上司は、職場環境や部下の職務量、職務内容や方針などの問題に対して直接関与する立場にあるため、上司のサポート行動は、部下の対処資源として、彼らの問題解決に影響を及ぼしやすかったと推

察される。ただし、上司のサポート行動のポジティブな効果は、製造部門では横断的に検討した場合にのみ認められたのに対し、開発部門では縦断的に検討した場合にのみ認められた。部門による結果の違いに関しては、各部門の職務内容や生産体制が関連する可能性が示唆された。

上司のサポート行動の効果の背景と考えられる各職場の状況や課題を具体的に把握するため、研究2の調査後（2005年2月）、製造部門と開発部門の管理職者5名、産業医1名、産業保健スタッフ2名を対象として補助的に集団面接調査を行い、各立場からの意見を収集した。製造部門では、1) 生産ラインでの組立作業中はコミュニケーションの機会が制限されるため、上司が部下の状況を把握しにくい、2) 人員の入れ替わりが1, 2ヶ月単位で生じるため、新入職者への教育や指導に追われている、などの発言が得られた。開発部門では、電子メールによるコミュニケーションが中心となり、部下と直接的に会話をする機会が減少しているという発言が得られた。

以上の背景から、製造部門では、上司は新入職者への教育や指導に追われ、サポートの長期的・継続的な提供が困難であることが示唆される。研究2における製造部門の対象者は1年以上継続して勤務している者であるため、1年のタイムラグの中で、上司のサポート行動の対象となる機会が減少した結果、上司のサポート行動のポジティブな効果が短期間で消失した可能性がある。この点は、上司がサポート提供を行う対象やその期間を厳密に測定できなかった本研究の限界点でもある。一方、開発部門では、上司・部下間の face to face のコミュニケーションが少ない状況にあり、上司のサポート行動が部下に認知されるまでに、ある程度の時間を要した可能性がある。その結果、上司のサポート行動のポジティブな効果が現れるまでに時間を要したのかもしれない。

2. 上司のサポート行動のネガティブな影響

本研究では、上司のサポート行動が、部下のストレス、ストレス反応の上昇や職務満足感の低下に関連するというネガティブな影響も示された（研究 1, 2）。この点に関しては、問題に直面したサポートの授受がストレスを再認識させるという圧力釜効果が生じた可能性、サポート認知の高い部下には、さらなる対処努力を生じさせ、対処コストが高まった可能性が考えられた。

上司のサポート行動のネガティブな影響の背景について、補助的な集団面接調査からは、製造部門および開発部門ともに、業務量が多く、ゆとりを持って部下に関わるのが難しいことが報告された。また、製造部門では、年齢が逆転している部下に気を使い技術面の指導が困難であることが、開発部門では、成果主義に基づく労務管理となり、部下の心理的負担が高くなっていることが、それぞれ報告された。以上の報告から、1) 上司が部下の必要とするサポート内容や程度（いわゆるニーズ）と合致したサポートを提供することが困難であること、2) 経済的生産性の向上を前提としたサポート行動には、部下を仕事に向かわせる圧力が必然的に含まれる可能性（坂田，2003）が示唆される。このような背景から、上司はサポートを意図した行動でも、部下のニーズに合致しない場合や、職務遂行への圧力を意味した可能性がある。

本研究では、サポート行動やサポート認知の測定が行動的側面に留まっていた。今後は、サポート行動の背景にある上司の目的や提供方法、および部下のニーズ、上司のサポート行動に対するポジティブな評価（満足度、有効性など）およびネガティブな評価（圧力や非有効性など）を測定した上で、上司のサポート行動と部下のストレスやストレス反応との関連を検討する必要がある。

3. 上司のサポート行動の背景要因

研究3より、製造部門、開発部門とも、上司のサポート行動の促進には、上位役職者からのサポートの認知が関連することが示唆された。一方、ストレスに関しては、両部門とも上司のサポート行動の程度とは関連が認められなかった。しかし、補助的な面接調査からは、両部門とも上司の業務量は多く、ゆとりを持って部下に関わることが困難であること、対象事業場では、上司が新入職者への教育や指導に追われていることが報告された。ストレスの高さがサポート行動の阻害要因となる可能性は否定できない。上司が多くの業務を抱える中でサポート行動を行うためには、その上司がどの程度資源（サポート）を有しているかが重要になると推察される。

部門別の特徴として、製造部門では、上司のサポート行動に上司の年齢と精神的ストレス反応が関連しており、年齢の低い現場監督者はサポート行動が困難であることが示唆された。補助的な面接調査では、年齢の低い上司が年配の部下に気を使って教育や指導が困難であること、特に具体的な技術指導が困難であるという、研究3の結果を支持する報告が得られた。他方、開発部門では、同僚からのサポートがサポート行動に関連する可能性が示され、専門業務に関する情報や知識の共有の重要性が示唆された。研究3の結果は、部下をサポートする上司自身が周囲から支えられ、良好な心理社会的状態にあることの重要性を示していると考えられる。

第2節 今後の課題

第1の課題として、サポート行動の測定方法が挙げられる。本研究では、上司に対しては特定の部下や場面、およびサポート提供の期間を限

定せずに、日常的に職場で行う全般的なサポート行動の程度を測定した。しかし、1人の上司が全ての部下に均等にサポートを提供することを仮定するのは困難であり、上司と部下とのサポート授受には個人差が存在していた可能性がある。そのため、上司のサポート行動と部下のサポート認知との関連の低さが、測定方法によるアーチファクトであった可能性は否定できない。また、サポートの提供期間を限定していないため、部下のストレッサーやストレス反応が、上司のサポート行動や部下のサポート認知に影響を及ぼしたという逆の因果関係の可能性は否定できない。以上の点は、質問紙調査法を用いた本研究の限界である。今後は、サポート授受における個人差や期間の影響を考慮した測定方法により、上司のサポート行動が、従来の職業性ストレッサー、ストレス反応とサポート認知との関連を示したモデル (LaRocco et al., 1980) にどのような影響を及ぼすかを検討することが必要である。

第2に、本研究では、授受されたサポート内容に関しては未検討である。今後、上司のサポート行動の内容や提供方法、およびそれに対する部下の認知を検討することで、上司のサポート行動のあり方がより具体的になると考えられる。

第3に、上司のサポート行動と部下のサポート認知との因果関係について未検討である。本研究では、上司のサポート行動と部下のサポート認知との関連は低いことが示されたが、サポートの受け手と送り手を対応させた研究からは、サポート認知は、受け手の心理的特徴だけでなく、送り手のサポート行動も影響することも示されている (e.g. Vinokur, Schul, & Caplan, 1987; Bowling, Beehr, & Swader, 2005)。仮に両者の間に因果関係が想定されるならば、1) 上司がサポート行動を行った結果、部下がそれを認知する、2) 上司がサポート行動を行っても部下はそれを

認知しない、3) サポートを期待している部下に応じて上司がサポートを提供する、4) 部下のサポート認知が低いため、それを補うために上司がサポート行動を行うなど様々な関係が想定される。今後は、先行研究を踏まえたうえで、両者の因果関係に関する詳細な検討が必要と考えられる。

第4に、本研究は1企業の男性従業員を対象とした結果であり、一般化には限界がある。本研究で得られた結果が、職種の違いだけでなく、対象職場の生産体制や職場風土などの組織的要因、従業員の性別や性格要因などの個人特性を反映していた可能性は排除できない。今後、従業員の個人特性を把握した上で、詳細に検討する必要がある。

第5に、本研究では上司のサポート行動の結果変数として、ストレッサー・ストレス反応など主観的なストレス指標に注目していた。しかしながら、職場では個人の安寧と同時に、組織の生産性や企業従業員としてのモラルも考慮する必要がある。職場の心理社会的環境を説明した仕事の要求度－資源モデル (Job Demands-Resource Model; Schaufeli & Bakker, 2004) によれば、仕事の要求度 (仕事量, 仕事の難易度) と資源 (裁量権, サポート, コーチング) は、相互に影響を及ぼし合いながら、従業員の生産性, 新しいスキルの獲得, 職務能力の開発を促進することが示されている。今後は、パフォーマンスや職務スキルなどポジティブな側面を含めたうえで、上司のサポート行動の影響を包括的に検討する必要がある。

以上の課題はあるものの、本研究の知見より、以下の3点が示唆される。第1に、上司のサポート行動は、部下のストレッサーやストレス反応、および職務満足感に対して、ポジティブな影響、ネガティブな影響の両方を持つ可能性がある。上司のサポート行動のネガティブな影響を

低減し、ポジティブな影響を促進するには、部下のニーズに合致した適切な援助を上司が提供し、その意図を部下に明確に伝えることが必要と考えられる。そのためには、上司・部下間のコミュニケーションの内容・頻度を改善すること、上司自身の心理社会的ストレス状態を改善することが重要であろう。

第2に、部下のサポート認知は、彼らのストレッサーやストレス反応の軽減に主に関連する可能性がある。このことは、上司のサポート行動を促進するだけでなく、部下のサポート認知を高めるための部下への介入が重要であることを示唆する。浦(1992)は、バーンアウトの予防には、組織によるサポート体制の整備とともに、従業員自らが積極的にサポートを求めることが必要であると指摘している。部下に対して、自らのサポートニーズの自覚を促すことや、必要な時に適切なサポートを獲得するためのスキルの向上を図るなどの介入の可能性が考えられる。

第3に、上司のサポート行動を促進するためには、部下へのサポートを上司に一任するのではなく、彼らが部下をサポートしやすい心理社会的環境を事業場全体が整備することが必要である。

本研究は、リーダーシップ研究とサポート研究、クロスオーバー研究の接点として位置づけられる。上司のサポート行動に関して、上司、部下の双方に焦点を当てて検討することによって、上司のサポート行動や上司自身の心理・社会的状態を部下との相互関係の中で捉える、という新たな視点を提供できると考えられる。

引用文献

- 朝倉隆司 (2002). 産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方 各論 4. 事業所や職種に応じたストレス対策のポイント—ソフトウェア技術者のストレス対策 産業衛生学雑誌, 44, 117-124.
- Bakker, A. B. (2005). Flow among music teachers and their students: The crossover of peak experiences. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 26-44.
- Beehr, T. A. (1995). Social support as a form of treatment. In T. A. Beehr(Ed.), *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge. pp.182-207.
- Beehr, T. A., Farmer, S. J., Glazaer, S., Gudanski, D. M., & Nair, V. N. (2003). The enigma of social support and occupational stress: Source congruence and gender role effects. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 220-231.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005). Giving and receiving social support at work: The lore of personality and reciprocity. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 476-489.
- Brown, S. P., Westbrook, R. A., & Challagalla, G. (2005). Good cope, bad cope: Adaptive and maladaptive coping strategies following a critical negative work event. *Journal of Applied Psychology*, 90, 792-798.
- Cassel, J. (1974). Psychological processes and "stress": Theoretical formulations. *International Journal of Health Service*, 4, 471-482.

- Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health*. New York: Behavioral Publications.
- (カプラン G. 近藤喬一・増野肇・宮田洋三 (訳) (1979). 地域ぐるみの精神衛生 星和書店)
- Cartwright, D., & Zander, A. (Eds.) (1960). *Group dynamics, 2nd ed.* Evanston, IL.: Row, Peterson.
- (カートライト D.・ザンダー A. 三隅二不二・佐々木薫 (訳編) (1969). グループ・ダイナミックス II 誠信書房)
- 中央労働災害防止協会 (編著) (2002). 職場におけるメンタルヘルス対策の事業者等支援事業資料集 中央労働災害防止協会 pp131-156.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, **38**, 300-314.
- Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior. A review of research and theory. *Psychological Bulletin*, **88**, 82-108.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, **98**, 310-357.
- Cohen, S., Evans, G. W., Stokols, D., & Krantz, D. S. (1986). *Behavior, health, and environmental stress*. New York: Plenum Press.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O' Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks: Sage.
- Coriell, M., & Cohen, S. (1995). Concordance in the face of a stressful event: When do members of dyad agree that one person supported the other? *Journal of Personality and Social Psychology*,

69, 289-299.

Daniels, K. (1999). Coping and the job-demands-control-support model: An exploratory study. *International Journal of Stress Management*, 6, 125-144.

Deelstra, J. T, Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R., & van Doornen, L. P. (2003). Receiving Instrumental support at work: When help is not welcome, *Journal of Applied Psychology*, 88, 324-331.

De Jonge, J., & Dormann, C. (2003). The DISC model: Demand-Induced Strain Compensation mechanisms in job stress. In M. F. Dollard, A. H. Winefield, & H. R. Winefield (Eds.), *Occupational stress in the service professions*. London: Taylor & Francis, pp.43-74.

深澤健二 (2002). 産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方 各論 4. 事業所や職種に応じたストレス対策のポイント—大規模事業所のストレス対策 (含最先端産業) 産業衛生学雑誌, 44, 125-130.

Gilbreath, B., & Benson, P. G. (2004). The contribution of supervisor behaviour to employee psychological well-being. *Work & Stress*, 18, 255-266.

原谷隆史・岩田 昇・谷川 武 (1998). 簡易ストレス調査票の信頼性と妥当性 加藤正明 (編) 労働省平成 9 年度「作業関連疾患の予防に関する研究」 pp. 116-123.

橋本 剛 (2005). ストレスと対人関係 ナカニシヤ出版

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1977). *Management of organizational behavior*. Englewood Cliff, N. J.: Prentice-Hall.

(ハーシーP.・ブランチャード K. H. 山本常二・水野基成・成田 攻

- (訳) (1978). 行動科学の展開 日本生産本部)
- 久田 満 (1987). 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.
- Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C. K., & Cronkite, R. C. (1999). Resource loss, resource gain, and depressive symptoms: A 10-year model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 620-629.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work -Stress, productivity, and the reconstruction of working life-*. New York: Basic Books.
- Kaufmann, G. M., & Beehr, T. A. (1986). Interaction between job stressors and social support: Some counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology*, 71, 522-526.
- 川上憲人 (1999). 職業性ストレス理論の変遷と現状 ストレス科学 13, 230-237.
- 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.
- 小牧一裕 (1994). 職務ストレッサーとメンタルヘルスへのソーシャル・サポートの効果 健康心理学研究, 7, 2-10.
- 小牧一裕・田中國夫 (1996). 若年労働者に対するソーシャルサポートの効果 社会心理学研究, 11, 195-205.
- Kowalski, R. M., & Leary, C. (1999). *The social psychology of emotional and behavioral problems: Interfaces of social and Clinical Psychology*. United States of America: American Psychological Association.
- (コワルスキ R. M.・リアリー M. R. 安藤清志・丹野義彦 (監訳) (2001)).

臨床社会心理学の進歩—実りあるインターフェイスをめざして—
北大路書房.)

Kubota, S., Mishima, N., & Nagata, S. (2004). A study of the effects of active listening on listening attitudes of middle managers. *Journal of Occupational Health*, **46**, 60-67.

Lahey, B., & Cassady, P. B. (1990). Cognitive processes in perceived social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, **59**, 337-343.

LaRocco, J. M., House, J. S., & French, J. R. P. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, **21**, 202-218.

Marcelissen, F. H. G., Buunk, B., Winnubst, J. A. M., & Dowolff, C. J. (1988). Social support and occupational stress: A casual analysis. *Social Science and Medicine*, **26**, 365-373.

松崎 学・田中宏二・古城和敬 (1990). ソーシャル・サポートの供与がストレス緩和と課題遂行に及ぼす効果 実験社会心理学研究, **30**, 147-153.

三隅二不二 (1966). 新しいリーダーシップ—集団指導の行動科学—
ダイヤモンド社

三隅二不二 (1984). リーダーシップ行動の科学 有斐閣

長田久雄 (1995) 職場のストレス 田崎醇之助・青木修次 (編) 産業心理学トウデイ—豊かな職業生活をめざして— 八千代出版
pp.259-263.

西川正之・高木 修 (1990). 援助がもたらす自尊心への脅威が被援助者の反応に及ぼす影響 実験社会心理学研究, **30**, 123-132.

- Offermann, L. R., & Hellmann, P. S. (1996). Leadership behavior and subordinate stress: A 360° view. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 382-390.
- 尾見康博 (2002). ソーシャル・サポートの提供者と受領者の間の知覚の一致に関する研究—受領者が中学生で提供者が母親の場合— 教育心理学研究, **50**, 73-80.
- 小野公一 (1997). “人”の視点から見た人事管理 白桃書房
- 坂田桐子 (2003). 組織とワークストレス 横山博司・岩永誠 (編) ワークストレスの行動科学 北大路書房 pp.77-105.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 293-315.
- Schreurs, K. M. G., & de Ridder, D. T. D. (1997). Integration of coping and social support perspectives: Implications for the study of adaptation to chronic diseases. *Clinical Psychology Review, 17*, 89-112.
- Shiery, M. R. (2004). Social support in the work place: Nurse leader implications. *Nursing Economics, 22*, 313-319.
- 嶋田洋徳 (2001). 心理的ストレスとソーシャルサポート ストレス科学, **16**, 40-50.
- 島津明人・小杉正太郎 (1998). 職場不適応発生過程の検討 心理学研究, **69**, 198-205.
- 島津明人 (2002). 心理的ストレスモデルの概要とその構成要因 小杉正太郎 (編) ストレス心理学—個人差のプロセスとコーピング—

川島書店 pp.31-53.

Shimazu, A. & Kosugi, S. (2003). Job stressors, coping, and psychological distress among Japanese employees: Interplay between active and non-active coping. *Work & Stress*, 17, 38-51.

Shimazu, A., Shimazu, M., & Odahara, T. (2004). Job control and social support as resources of coping: effects on job satisfaction. *Psychological Reports*, 94, 449-456.

Shimazu, A., Shimazu, M., & Odahara, T. (2005). Divergent effects of active coping on psychological distress in the context of the job demand-control-support model. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12, 192-198.

下光輝一・横山和仁・大野 裕・丸田俊雅・谷川 武 (1998). 職場におけるストレス測定のための簡便な調査票の作成 加藤正明 (編) 労働省平成 9 年度作業関連疾患の予防に関する研究—労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究報告書— pp. 101-114.

下光輝一・岩田 昇 (2000). 職業性ストレス簡易調査表における職業性ストレッサーおよびストレス反応測定項目の反応特性の検討—項目反応理論によるアプローチ— 加藤正明 (編) 労働省平成 11 年度作業関連疾患の予防に関する研究—労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究報告書— pp.146-152.

周 玉慧・深田博己 (2002) 在日中国人留学生に対するソーシャル・サポートに関する研究 社会心理学研究, 17, 150-184.

Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40, 11-36.

- Stout, J. K. (1984). Supervisors' structuring and consideration behaviors and workers' job satisfaction, stress, and health problems. *Rehabilitation Bulletin*, **28**, 133-138.
- 菅沼 崇・浦 光博 (1997). 道具的行動と社会情緒的行動がストレス反応と課題遂行に及ぼす効果－リーダーシップとソーシャル・サポートの統合的アプローチ－ 実験社会心理学研究, **37**, 138-149.
- 鈴木綾子・豊田秀樹・小杉正太郎 (2004). 項目反応モデルによるストレス反応尺度の構成とテスト特性曲線によるその深化の過程 心理学研究, **75**, 389-396.
- 種市康太郎 (1996). ソーシャルサポートと職場ストレスに関する研究の展望 早稲田心理学報, **29**, 21-29.
- 種市康太郎・小杉正太郎 (1999). 増産体制下の職場におけるソーシャルサポートのストレス緩衝効果の検討 産業ストレス研究, **5**, 82-90.
- Tapper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, **43**, 178-190.
- Tsutsumi, A., Takao, S., Mineyama, S., Nishiuchi, K., Komatsu, H., & Kawakami, N. (2005). Effects of a supervisory education for positive mental health in the workplace: A quasi-experimental study. *Journal of Occupational Health*, **47**, 226-235.
- 浦 光博 (1992). 支えあう人と人－ソーシャル・サポートの社会心理学－ サイエンス社
- 浦 光博 (2000). 対人関係の光と影 西川正之(編) 援助とサポートの社会心理学 北大路書房 pp.118-128.
- Vinokur, A., Schul, Y., & Caplan, R. D. (1987). Determinants of perceived social support: Interpersonal transactions, personal

outlook, and transient affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, **53**, 1137-1145.

和田 実 (1991). 对人的有能性とソーシャル・サポートとの関連：对人的に有能な者はソーシャル・サポートを得やすいか？ 東京学芸大学紀要第1部門 教育科学, **42**, 183-195.

渡邊美寿津 (2003). 産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方各論 4. 事業所や職種に応じたストレス対策のポイント—製造業におけるストレスとその対策 産業衛生学雑誌, **45**, 1-6.

渡辺直登 (2001). 産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方各論 1. 一次予防（健康障害の発生の予防） 教育，研修—メンタリング・プログラム 産業衛生学雑誌, **43**, 197-201.

Wong, K. S., Cheuc, W. H., & Rosen, S. (2000). The influences of job stress and supervisor support on negative affects and job satisfaction in kindergarten principals. *Journal of Social Behavior and Personality*, **15**, 85-98.

添付資料

本研究で使用した調査項目

1. 上司のサポート行動尺度 (小牧・田中, 1993; 小牧, 1994 を改変)

【教示】「あなたは普段、部下に対して、以下の行動をどの程度行っていますか。あてはまる番号に○印をつけて下さい。」

【回答方法】「1. 行っていない」「2. あまり行っていない」「3. どちらでもない」「4. やや行っている」「5. 行っている」(上司のみ回答)

【項目】

1. 部下が仕事で落ち込んでいるとき、励ます
2. 軽い話から、カタイ話まで話し相手になる
3. 部下が仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのる
4. 部下の個人的な心配事や不安に、どうすればいいか親身になって相談にのる
5. 部下に、おりあるごとに声をかける
6. 部下の仕事がうまくいかなかった時、どこがよくないかを教える
7. 部下が仕事をうまくやれたときは、正しく評価する
8. 部下自身のことを高く評価する
9. 部下の実力を評価する
10. 部下に、仕事にいかせる知識や情報を提供する
11. 部下に、仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教える
12. 仕事に関して信頼できるアドバイスをする
13. 部下が一人ではできない仕事があったとき、快く手伝う
14. 部下に時間がないとき、済まさなければならない仕事を代行する
15. 部下の仕事の負担が非常に大きいとき、仕事を手伝う

2. 部下のサポート認知尺度 (小牧・田中, 1993 ; 小牧, 1994)

【教示】「あなたの、直属の上司について、おうかがいします。あてはまる番号に○印をつけて下さい。」

【回答方法】「1. そう思わない」「2. あまりそう思わない」「3. どちらでもない」「4. ややそう思う」「5. そう思う」(部下のみ回答)

【項目】

1. 仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる
2. 軽い話から、カタイ話まで話し相手になってくれる
3. 仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのってくれる
4. 個人的な心配事や不安があるとき、どうすればいいか親身になってくれる
5. おりあるごとに声をかけてくれる
6. 仕事がうまくいかなかった時に、どこがよくないかを言ってくれる
7. 仕事がうまくやれたときは、正しく評価してくれる
8. あなた自身のことにかけてくれたり高く評価してくれる
9. あなたの実力を評価し、認めてくれる
10. 仕事にいかせる知識や情報を提供してくれる
11. 仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えてくれる
12. 仕事に関して信頼できるアドバイスをしてくれる
13. 一人ではできない仕事があったとき、快く手伝ってくれる
14. あなたに時間がないとき、済まさなければならない仕事をしてくれる
15. 仕事の負担が非常に大きいときに仕事を手伝ってくれる

3. ストレッサー尺度（職業性ストレス簡易調査票；下光他，1998より選択）

【教示】「あなたの仕事についてうかがいます。最もあてはまる番号に○をつけて下さい。」

【回答方法】「1. そうだ」「2. まあそうだ」「3. ややちがう」「4. ちがう」

【下位尺度および項目】

<量的負担>

1. 非常にたくさんの仕事をしなければならない
2. 時間内に仕事が処理しきれない
3. 一生懸命働かなければならない

<質的負担>

4. かなり注意を集中する必要がある
5. 高度の知職や技術が必要な難しい仕事だ
6. 勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければならない

<低コントロール>

7. 自分のペースで仕事ができる（逆転項目）
8. 自分で仕事の手順・やり方を決めることができる（逆転項目）
9. 職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる（逆転項目）

<対人葛藤>

10. 私の部署内で意見のくい違いがある
11. 私の部署と他の部署とはうまが合わない
12. 私の職場の雰囲気は友好的である（逆転項目）

4. ストレス反応尺度（職業性ストレス簡易調査票；下光他，1998）

【教示】「最近1か月間のあなたの状態についてうかがいます。最もあてはまる番号に○をつけて下さい。」

【回答方法】「1. ほとんどなかった」「2. ときどきあった」「3. しばしばあった」「4. ほとんどいつもあった」

【下位尺度および項目】

<精神的ストレス反応>

1. 活気がわいてくる（逆転項目）^a
2. 元気がいっぱいだ（逆転項目）^a
3. 生き生きする（逆転項目）^a
4. 怒りを感じる^b
5. 内心腹立たしい^b
6. イライラしている^b
7. ひどく疲れた^c
8. へとへとだ^c
9. だるい^c
10. 気がはりつめている^d
11. 不安だ^d
12. 落ち着かない^d
13. ゆうつだ^e
14. 何をするのも面倒だ^e
15. 物事に集中できない^e
16. 気分が晴れない^e
17. 仕事が手につかない^e
18. 悲しいと感じる^e

<身体的ストレス反応>

19. めまいがする
20. 体のふしぶしが痛む
21. 頭が重かったり頭痛がする
22. 首筋や肩がこる
23. 腰が痛い
24. 目が疲れる
25. 動悸や息切れがする
26. 胃腸の具合が悪い
27. 食欲がない
28. 便秘や下痢をする
29. よく眠れない

注) a: 低活気, b: 怒り・敵意, c: 疲労, d: 緊張・不安, e: 抑うつ

5.職務満足感尺度（職業性ストレス簡易調査票；下光他，1998より選択）

【教示】「満足感についてうかがいます。最もあてはまる番号に○をつけて下さい。」

【回答方法】「1. 満足」「2. まあ満足」「3. やや不満」「4. 不満」

【項目】1. 仕事に満足だ

6.ソーシャル・サポート尺度（職業性ストレス簡易調査票；下光他，1998より選択）

【教示】「あなたの周りの方々についてうかがいます。最もあてはまる番号に○をつけて下さい。」

【回答方法】「1. 非常に」「2. かなり」「3. 多少」「4. 全くない」（上司，職場の同僚について，それぞれ回答）

【項目】

1. 次の人たちとはどのくらい気軽に話ができますか
2. あなたが困った時，次の人たちはどのくらい頼りになりますか？
3. あなたの個人的な問題を相談したら，次の人たちはどのくらい聞いてくれますか？

謝 辞

学位論文の作成にあたり，数多くの方々のご指導，ご協力を賜りました。

広島大学大学院教育学研究科の島津明人先生には，修士課程より長期にわたり，熱心なご指導と温かい励ましをいただきました。同研究科の兒玉憲一先生，利島 保先生，岡本祐子先生には，大変ご多忙の中，学位論文の指導教員を引き受けていただきました。細部にわたる丁寧なご指導，貴重なご意見，ご示唆をいただき，学位論文を完成させることができました。心より感謝申し上げます。

また，本研究の趣旨をご理解くださり，調査にご協力くださいました事業場の皆様に，厚くお礼申し上げます。協力事業場の皆様には，研究のみならず，企業でのメンタルヘルス実践についても，生きた勉強をさせていただきました。私の貴重な経験となっております。

最後に，多大なサポートをくださった先輩，同輩，後輩の皆様，そして私の家族に心より感謝の意を表します。

平成 18 年 1 月 25 日

坂本 光美