

学位論文要旨

職場におけるソーシャルサポート向上の
ための対人的援助の効果

広島大学大学院教育学研究科

教育人間科学専攻

堀田 裕司

目 次

第 1 章 背景と目的

- 第 1 節 職業性ストレスとソーシャルサポートの関連
- 第 2 節 知覚されたサポート向上のための対人的援助
- 第 3 節 本研究の目的

第 2 章 対人的援助行動が心理的ストレス反応および活気に影響を及ぼす過程の検討（研究 1）

第 3 章 職場における対人的援助向上プログラムの効果評価（研究 2）

第 4 章 総合考察

- 第 1 節 本研究の成果
- 第 2 節 今後の課題

引用文献

第1章 背景と目的

第1節 職業性ストレスとソーシャルサポートの関連

平成24年労働者健康状況調査によると、現在の職業生活に関することで強い不安、悩み、ストレスを感じている労働者の割合は約6割であり、その内容に関しては対人関係の問題が最も多いという（厚生労働省大臣官房統計情報部，2013）。また、米国国立職業安全保健研究所の職業性ストレスモデルでは、対人関係の問題などの職場ストレスは、抑うつ感などのストレス反応を引き起こし、その状態が持続すると健康問題や疾病に至ることが指摘されている（Hurrell & McLaney, 1988）。そのため、職業性ストレスを低減させ、疾病を予防するためには、特に対人関係の問題の改善やストレス反応を低減させるための要因に焦点を当てた検討が必要である。

ストレス反応を低下させる要因の一つとして周囲の人たちからのソーシャルサポートがある（Chen, Siu, Lu, Cooper, & Phillips, 2009）。ソーシャルサポートは「ある人を取り巻く重要な他者から得られる有形無形の援助」と定義され（久田，1987）、特に、サポートを受けているという感覚である知覚されたサポートは、労働者のストレス反応の低減に寄与することが指摘されている（小杉，2003）。他方、仕事の要求度－資源モデル（Job Demands - Resources model）において、知覚されたサポートなどの仕事の資源が、ポジティブで充実した心理状態と正の関連を持つことが示されている（Bakker & Demerouti, 2007）。そのため、知覚されたサポートが高くなるとポジティブでいきいきとした状態である活気が高くなることが考えられる。さらに、職場において上司や同僚からの知覚されたサポートを高めるには、職場での対人関係を良好にすることが重要となる（田中・小杉，2003）。

第2節 知覚されたサポート向上のための対人的援助

対人関係を良好にするための要因の一つに向社会的行動があり (菊池, 1988), 職場における向社会的行動としては組織市民行動 (organizational citizenship behavior) がある。組織市民行動は「従業員が行う任意の行動のうち, 彼らにとって正式な職務の必要条件ではない行動で, それによって組織の効果的機能を促進する行動」 (Organ, 1988) と定義される。組織市民行動には, 対人的援助, 誠実さ, 職務上の配慮, 清潔さ, 組織支援行動の5つがある (田中, 2002, 2004)。そのうち, 特に, 他者の仕事を自発的に手伝う対人的援助は, 援助者と被援助者との間に信頼感を形成し (de Jong, Van der Vegt, & Molleman, 2007; McAllister, 1995), 組織内の団結力を向上させる (Podsakoff & MacKenzie, 1997) という。したがって, 対人的援助は対人関係を良好にすると考えられるため, 対人的援助が増加すると労働者の知覚されたサポートが増加することが推測できる。

職場における対人的援助を高めるための介入研究はこれまでのところ見当たらないが, 職場の知覚されたサポートを高めるための介入研究はいくつか存在する (例えば Heaney, Price, & Rafferty, 1995; Oude Hengel, Blatter, Joling, van der Beek, & Bongers, 2012; Torp, 2008; Lavoie-Tremblay, Bourbonnais, Viens, Vézina, Durand, & Rochette, 2005; Uchiyama, Odagiri, Ohya, Takamiya, Inoue, & Shimomitsu, 2013)。これらの先行研究では, 主に, 職場内でのコミュニケーションを増加させることを目標とするアクションプランを作成し, 実行することなどが行われている。また, 介入期間は5件中3件が6か月に渡り, 研修等の実施時間は合計4時間以上となっている。さらに, 5件中3件において介入後に知覚されたサポートが高まらない結果も認められている。一方, 対人的援助を介入プログラムによって高める場合, 対人的援助は主に通常業務に関連して行うも

のであるため、他者への声掛けは必要となるものの、援助の方法について新たに学習することをほとんど必要としない。そのため、職場において対人的援助を高める介入プログラムを実行する場合、業務遂行や組織の生産性への支障が先行研究と比較して少なく、個人と組織が実行しやすい方法であると考えられる。ただし、対人的援助は、本務以外のことで他者の仕事を自発的に手助けするため、援助者自身の仕事の量的負担が増加し、結果として心理的ストレス反応が増加する可能性も考えられる (Hurrell & McLaney, 1988)。

第3節 本研究の目的

本研究では、対人的援助と知覚されたサポート、量的負担、心理的ストレス反応、活気の関連を明らかにすることを第1の目的とする(研究1)。次に、対人的援助向上のための介入プログラムを作成し、対人的援助、知覚されたサポート、および量的負担の増加、心理的ストレス反応の低下、活気の上昇を検証することを第2の目的とする(研究2)。

第2章 対人的援助行動が心理的ストレス反応および活気に影響を及ぼす過程の検討(研究1)

1. 目的

対人的援助と知覚されたサポート、量的負担、心理的ストレス反応、活気の関連を検討することを目的とした。

2. 方法

分析対象者 2012年10月に、製造業労働者250名を対象に質問紙調査を実施した。回答者240名のうち、回答に欠損のある40名を除いた200名(男性163名、女性37名)を分析対象とした(有効回答率83.3%、平均年齢40.3歳、 $SD=11.0$)。

調査票 日本版組織市民行動尺度 (田中, 2002, 2004) の対人的援助, 職業性ストレス簡易調査票 (下光・原谷・中村・川上・林・廣・荒井・宮崎・古木・大谷・小田切・岩田・鈴木, 2000) のソーシャルサポート (知覚された上司からのサポート (以下, 上司サポートと略記), 知覚された同僚からのサポート (以下, 同僚サポートと略記)), 職場ストレス (心理的な仕事の負担 (量): 以下, 量的負担と略記), 心理的ストレス反応 (イライラ感, 疲労感, 不安感, 抑うつ感), 活気を使用した。

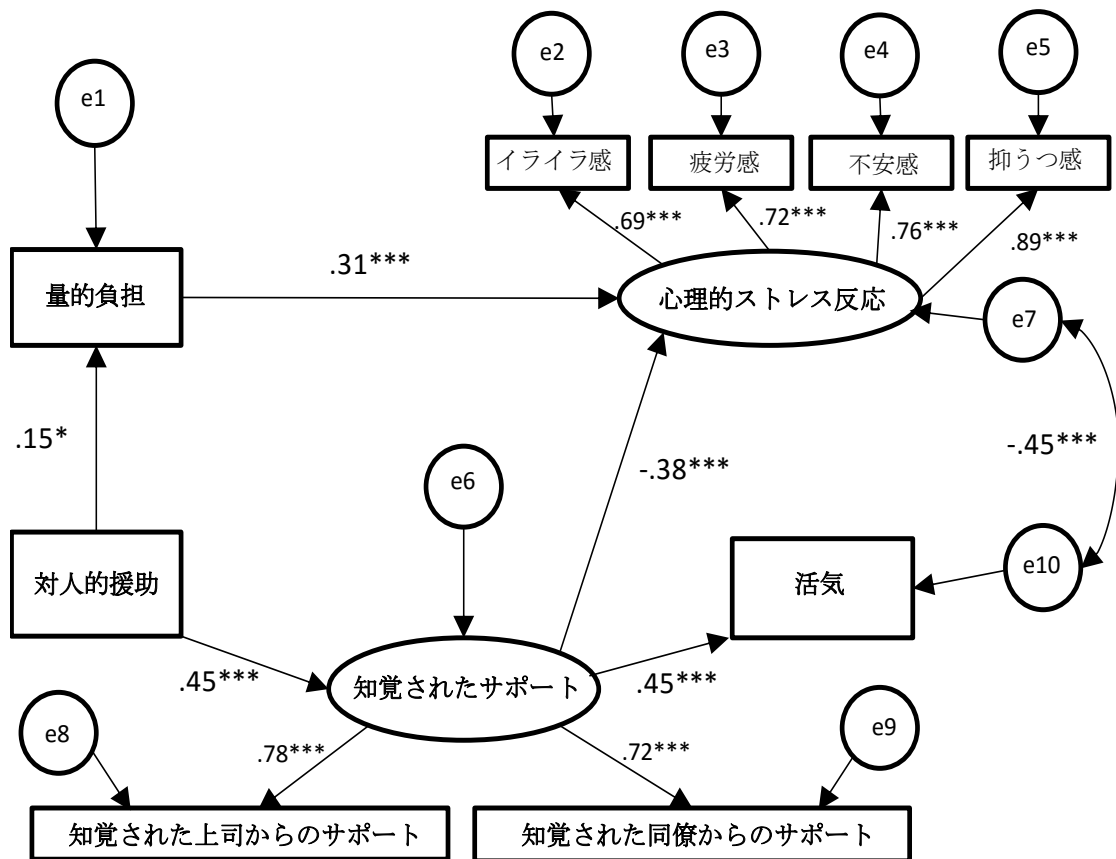
分析方法 対人的援助が増加すると知覚されたサポートが増加し, 知覚されたサポートが増加すると心理的ストレス反応が低下し活気が上昇する。また, 対人的援助が増加すると量的負担が増加し, 量的負担が増加すると心理的ストレス反応が増加する。以上の理論的背景に基づき, 対人的援助, 知覚されたサポート, 量的負担, 心理的ストレス反応, 活気間の関係を明らかにするために, 心理的ストレス反応, 活気を最終的な目的変数とする仮説的因果モデルを作成し, 共分散構造分析を行った。

3. 結果と考察

対人的援助と知覚されたサポート, 知覚されたサポートと活気, 対人的援助と量的負担, 量的負担と心理的ストレス反応の間にはそれぞれ有意な正の関連が認められた。また, 知覚されたサポートと心理的ストレス反応の間には有意な負の関連が認められた。さらに, 対人的援助が知覚されたサポートを増加させる効果 ($\beta=.45$) は, 対人的援助が量的負担を増加させる効果 ($\beta=.15$) よりも大きかった (Figure 1)。これらの結果から, 対人的援助は, 心理的ストレス反応を増加させる量的負担よりも, 心理的ストレス反応を低下させ活気を上昇させるために有効な知覚されたサポートを増加させる効果が大きいことが明らかとなった。

対人的援助は, 本務以外の業務を行うため量的負担が高くなり, 心理

的ストレス反応が高くなったと考えられる (Hurrell & McLaney, 1988)。一方、対人的援助を行うと良好な対人関係が形成され (de Jong et al., 2007; McAllister, 1995 ; Podsakoff & MacKenzie, 1997), 上司や同僚からサポートを受けているという援助者自身の知覚されたサポートが増加し、心理的ストレス反応が低下したと考えられる (小杉, 2003)。また、仕事の資源としての知覚されたサポートが増加したことで活気が高くなった (Bakker & Demerouti, 2007) と考えられる。以上のことから、職場において対人的援助を行うことは、ある程度の量的負担の増加を伴うが、それ以上に、心理的ストレス反応の低減や活気の上昇に関する知覚されたサポートを増加させることが示唆される。



* $p < .05$, *** $p < .001$

$GFI = .936$, $AGFI = .884$, $CFI = .931$, $RMSEA = .070$

Figure 1. 対人的援助, 知覚されたサポート, 心理的ストレス反応, 量的負担, 活気の構造方程式モデリング
注) 労働時間, 勤務年数, 職種を統制した。

第3章 職場における対人的援助向上プログラムの効果評価 (研究2)

1. 目的

対人的援助向上プログラムを作成し実施することにより、対人的援助を増加させることを第1の目的とした。また、対人的援助が増加することにより、知覚されたサポートおよび量的負担が増加することを検証すること、さらに、知覚されたサポートが増加することで活気が上昇し、心理的ストレス反応（イライラ感、疲労感、不安感、抑うつ感）が低下することを検証することを第2の目的とした。

2. 方法

分析対象者 製造業A社に所属する労働者72名を調査対象とし、B事業所の労働者36名（男性31名、女性5名）を介入群、C事業所の労働者36名（男性31名、女性5名）を統制群に割り付けた。参加者はすべて非管理職者で日勤の現場労働者であった。調査票への回答に欠損のあった24名を除いた介入群26名（男性22名、女性4名、平均年齢36.1歳、 $SD=7.34$ ）と統制群22名（男性19名、女性3名、平均年齢37.7歳、 $SD=10.5$ ）を分析対象とした。

手続き 介入群：研究開始時に pre test（以下 pre）を実施し、pre直後の研修1（45分）で、仕事で困っている人を助けることが結果的に自分自身の知覚されたサポートの向上に繋がるという内容の心理教育を実施した。その後2週間のホームワーク（1日5分×実質約20日、以下 HW）を実施した。HWは、勤務時間中に最も印象に残った対人的援助について、援助場面の状況、声掛けの内容、具体的な援助内容、被援助者からの反応、援助後の援助者自身の気分について記入を求めた。2週間のHWの直後に実施した研修2（60分）のロールプレイでは、折り紙製作を通

して仕事で困っている人に対する声掛けや教え方の実践を参加者同士で行い、対人的援助を自主的に行うことで相手から感謝される体験を行った。その後再び2週間のHWを実施した。HW終了直後に post test（以下 post）、post から4週間後に follow-up test（以下 follow-up）を実施した。

統制群：pre から follow-up までの期間に何の操作も行わず、介入群の pre, post, follow-up と同一時期に調査のみを実施した。

調査票 研究1と同様。

分析方法 各効果評価指標の得点を従属変数、時期（pre, post, follow-up）と群（介入群、統制群）を独立変数、年齢、1日当たりの労働時間、最近1か月間の時間外労働時間を共変量とする共分散分析を行った。

3. 結果と考察

分析の結果、対人的援助については、有意な時期と群の交互作用が認められ、介入群において post 時、follow-up 時の得点が pre 時よりもそれぞれ有意に高いことが明らかになった (Table 1)。対人的援助向上プログラムの実施において、参加者は、心理教育で対人的援助のメリットを理解することで対人的援助を実行する動機づけを高めたと考えられる。そして、ロールプレイで相手から感謝される体験をしたことにより、対人的援助を実際の仕事場面で行うための意欲を高めたと思われる。その結果、仕事場面における対人的援助の増加が認められたと考えられる。さらに HW では、参加者が、自分自身が行った対人的援助を記録することで、対人的援助を行うことで生じる変化やメリットの自覚を強め、対人的援助の継続が促進されたことが推察される。

同僚サポートについては、有意な時期と群の交互作用が認められ、介入群において post 時、follow-up 時の得点が pre 時よりもそれぞれ有意に高く、post 時に介入群の得点が統制群よりも有意に高かった。参加者は、

同僚に対してはその仕事内容を把握しやすく、相手が援助を必要とする状況を察知することが比較的容易であったために対人的援助が増加したと考えられる(Staub, 1978)。その結果、同僚サポートが増加したことが推察される。

上司サポートについては、有意な時期と群の交互作用が認められたが、介入群の有意な単純主効果は認められなかった。しかし、上司への対人的援助の項目得点は有意に増加していた。これらの結果から、参加者が上司に対して対人的援助を行っても、上司からのフィードバックが不十分であったため、上司サポートの知覚が増加しなかった可能性が考えられる。

量的負担については、有意な時期と群の交互作用は認められなかった。一方、介入群における対人的援助と量的負担の相関係数を算出したところ、pre時 ($r=.43, p < .05$)、post時 ($r=.00, n.s.$)、follow-up時 ($r=-.09, n.s.$)となり、pre時の対人的援助と量的負担の関連が、post時およびfollow-up時に減少した可能性が示唆された。その背景には、本研究においても先行研究と同様に、援助者自身が対人的援助を行うことで量的負

Table 1. 全分析対象者における時期および群を要因、属性を共変量とする共分散分析の結果 (介入群 $n=26$, 統制群 $n=22$)

	群	Pre test		Post test		Follow-up test		時期	群	交互作用	
		EM	SE	EM	SE	EM	SE	F	F	F	
対人的援助	介入	24.6	0.81	28.3	1.02	28.1	1.06	6.85**	0.01	5.00*	
	統制	26.6	0.88	27.1	1.11	27.1	1.15				
知覚されたサポート	上司サポート	介入	7.85	0.45	8.36	0.42	8.38	0.47	1.63	1.76	5.63**
		統制	8.00	0.49	7.16	0.45	7.05	0.51			
	同僚サポート	介入	9.18	0.39	10.1	0.39	10.0	0.43	2.26	1.54	8.18**
		統制	9.51	0.43	8.80	0.43	8.94	0.47			
職場ストレス	量的負担	介入	8.19	0.36	9.03	0.35	9.05	0.37	2.10	3.01	0.86
		統制	7.73	0.39	7.97	0.38	8.17	0.40			
心理的ストレス反応	イライラ感	介入	6.76	0.49	6.24	0.45	6.20	0.56	1.28	3.15	1.05
		統制	7.55	0.53	7.85	0.49	7.36	0.61			
	疲労感	介入	6.61	0.39	6.41	0.37	6.80	0.42	1.38	0.02	0.59
		統制	6.37	0.42	6.70	0.41	6.96	0.46			
	不安感	介入	6.18	0.40	5.94	0.42	5.95	0.44	2.61	0.01	0.07
		統制	6.24	0.44	5.85	0.45	5.84	0.47			
	抑うつ感	介入	10.4	0.82	10.2	0.79	10.3	0.86	4.48*	0.76	0.48
		統制	9.75	0.89	10.3	0.86	9.89	0.94			
	活気	介入	6.77	0.47	7.46	0.42	7.57	0.44	1.15	1.53	1.28
		統制	6.55	0.51	6.68	0.45	6.46	0.47			

* $p < .05$, ** $p < .01$

担が増加した可能性はあるものの、介入プログラムの実施によって対人的援助を行うようになった他の参加者から、逆に援助者自身が対人的援助を受け、援助者自身の量的負担が軽減される機会があったことが推察される。つまり、他の参加者から対人的援助を受けた分、援助者自身の量的負担が軽減し、結果的に援助者自身の量的負担がそれほど増加しなかった可能性が考えられる。

一方、心理的ストレス反応の低下および活気の上昇は認められなかった。これは、本研究において同僚サポートは増加したものの、同僚サポートよりもストレス反応低減効果を示しやすい上司サポート（小松・甲斐・永松・志和・須山・杉本, 2010）が増加しなかったことが、心理的ストレス反応の低下が認められず、活気が上昇しなかった一因である可能性が考えられる。

第4章 総合考察

第1節 本研究の成果

本研究によって、職場において対人的援助を行うことはある程度の量的負担の増加を伴うが、それ以上に、心理的ストレス反応の低減や活気の上昇のために有効な知覚されたサポートを増加させることが明らかになった。また、介入プログラムの実施によって対人的援助が増加するとともに、対人的援助が増加することによって同僚サポートが増加することが明らかとなった。対人的援助のような援助行動は、他者を援助して良い気分になり、再び援助して良い気分を味わいたいと思うことで生じやすくなることが指摘されている（高木, 1987）。また、本研究で実施した HW では、参加者が対人的援助を行い、相手からのポジティブフィードバックを受けた結果、援助者自身の気分がポジティブに変化したと

いう内容の記述が多く認められた（361件中290件，80.3%）。これらのことから，介入プログラムによって参加者が職場で対人的援助を行うようになること，参加者は相手から感謝されることで対人的援助に対する動機づけを高めることができることが推測できる。その結果，対人的援助行動が促進され，対人関係が良好になることで同僚サポートが増加したと考えられる。

第2節 今後の課題

本研究において，介入プログラムを実施することで対人的援助行動が増加し，同僚サポートの増加も認められた。しかし，上司サポートの増加，心理的ストレス反応の低下，活気の上昇は認められなかった。そこで今後は，心理的ストレス反応が低下し，活気が上昇するように，上司サポートをより増加させることに焦点を当てた介入プログラムの検討が必要である。そのためには，上司に対する対人的援助を促進する方法を検討した上でプログラムに取り入れるなど，介入プログラムの内容の改善を図ることが必要である。次に，本研究では，参加者が製造業の非管理職者のみであったため，結果の一般化には限界がある。今後は他の業種や管理職者を対象とした介入プログラムの実施も必要である。また，忙しい時には対人的援助が起こりにくいなど，業務量の多寡によって対人的援助の生起が変化することも考えられる。そのため，繁忙期や閑散期を考慮した介入プログラムの実施も必要となる。さらに，本研究では対人関係についての指標を測定していなかったため，今後は対人的援助により対人関係が良好になること，および，その後知覚されたサポートが高まることについて検証することが必要である。最後に，本研究で効果測定に使用した尺度は，自己評定のみであるため，今後は，行動指標や他者評定などの客観的な指標を用いることも必要である。

引用文献

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, **22**, 309-328.
- Chen, W. Q., Siu, O. L., Lu, J. F., Cooper, C. L., & Phillips, D. R. (2009). Work stress and depression: The direct and moderating effects of informal social support and coping. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, **25**, 431-443.
- de Jong, S. B., Van der Vegt, G. S., & Molleman, E. (2007). The relationships among asymmetry in task dependence, perceived helping behavior, and trust receiving help, reciprocation, and interpersonal attraction. *Journal of Applied Psychology*, **92**, 1625-1637.
- Heaney, C. A., Price, R. H., & Rafferty, J. (1995). Increasing coping resources at work: A field experiment to increase social support, improve work team functioning, and enhance employee mental health. *Journal of Organizational Behavior*, **16**, 335-352.
- 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.
- Hurrell, J. J. Jr., & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress-a new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, **14** (Supplement. 1), 27-28.
- 菊池章夫 (1988). 思いやりを測る. 思いやりを科学する一向社会的行動の心理とスキル 川島書店 pp. 51-72.
- 小松優紀・甲斐裕子・永松俊哉・志和忠志・須山靖男・杉本正子 (2010). 職業性ストレスと抑うつとの関係における職場のソーシャルサポートの緩衝効果の検討 産業衛生学雑誌, **52**, 140-148.

- 小杉正太郎 (2003). ソーシャルサポートを増やすためのノウハウ. 社内
うつ—職場ストレスのコントロール術 講談社 pp. 168-174.
- 厚生労働省大臣官房統計情報部 (2013). 平成 24 年「労働安全衛生特別調
査（労働者健康状況調査）」の概況 Retrieved from
http://www.mhlw.go.jp/toukei_hakusho/toukei/ (2014 年 3 月 10 日)
- Lavoie-Tremblay, M., Bourbonnais, R., Viens, C., Vézina, M., Durand, P. J., &
Rochette, L. (2005). Improving the psychosocial work environment.
Journal of Advanced Nursing, **49**, 655-664.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for
interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management
Journal*, **38**, 24-59.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier
syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Oude Hengel, K. M., Blatter, B. M., Joling, C. I., van der Beek, A. J., &
Bongers, P. M. (2012). Effectiveness of an intervention at construction
worksites on work engagement, social support, physical workload, and
need for recovery : Results from a cluster randomized controlled trial.
BMC Public Health, **12**, 1008-1017.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational
citizenship behavior on organizational performance: A review and
suggestions for future research. *Human Performance*, **10**, 133-151.
- 下光輝一・原谷隆史・中村 賢・川上憲人・林 剛司・廣 尚典・荒井
稔・宮崎彰吾・古木勝也・大谷由美子・小田切優子・岩田 昇・鈴
木牧彦 (2000). 主に個人評価を目的とした職業性ストレス簡易調査
票の完成 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
(抄) pp. 126-164.

Staub, E. (1978). Determinants of people helping other people in physical distress. *Positive social behavior and morality. Vol.1 Social and personal influences.* New York: Academic Press, pp. 73-134.

高木 修 (1987). 非援助動機の構造とそれに基づく非援助行動の特徴づけ 関西大学社会学部紀要, **19**, 27-49.

田中健吾・小杉正太郎 (2003). 企業従業員のソーシャルスキルとソーシャルサポート・コーピング方略との関連 産業ストレス研究, **10**, 195-204.

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**, 77-88.

田中堅一郎 (2004). 日本版組織市民行動尺度の妥当性と信頼性, および項目特性についての検証 産業・組織心理学研究, **18**, 15-22.

Torp, S. (2008). How a health and safety management training program may improve the working environment in small- and medium-sized companies. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, **50**, 263-271.

Uchiyama, A., Odagiri, Y., Ohya, Y., Takamiya, T., Inoue, S., & Shimomitsu, T. (2013). Effect on mental health of a participatory intervention to improve psychosocial work environment: A cluster randomized controlled trial among nurses. *Journal of Occupational Health*, **55**, 173-183.