組織ストレスの構造と従業員のメンタル・ヘルス

——職場の人間関係の果たす役割について——

南山大学 渡 辺 直 登

The structure of organizational stress and mental health
——The role of human relations in work settings——

Naotaka WATANABE
(Nanzan University)

In the studies of organizational stress conducted in the U.S. and western European countries, human relations at work place has been treated as one of the important environmental stressors. In Japanese work organizations, however, human relations should be regarded as a factor which moderates (buffers) the negative effects of organizational stress. That is why, Japanese workers seem to cope with stress effectively on the basis of good relationships at work. The present study was designed to examine the stress buffering effects of human relations in organizational stress-mental health relationships. Survey data obtained from 334 Japanese white-collar workers of a large supermarket chain and a bank were analyzed by using the moderated multiple regression technique and the subgroup method. The results suggested the buffering effects of human relations in organizational stress (workload, role ambiguity, and role conflict)-mental health (somatization, anxiety, and particularly depression) relationship. Arguments were advanced for the future application of the present findings to the social support study in work settings.

問 題

近年、組織（特に経営組織）で働く人々のメンタル・ヘルスの問題についての関心が高まり、様々な議論や研究がなされるようになってきた。精神医学や臨床心理学からのアプローチの他に、組織心理学やコミュニティ心理学の立場に立つ研究や実践も盛んに行われるようになり、この領域は大変学際的な色彩の濃い領域になりつつある。

精神医学や臨床心理学が、個人の健康状態を診断し問題となる症状を治療することにその研究と実践の基礎を置いているのに対し、組織心理学やコミュニティ心理学は、症状を生み出す原因となっている組織環境や個人の置かれた状況に注目し、個人にとってより望ましい環境とは何か、どういう環境が個人の独自性を発揮するのに最適か等を念頭におきながらこの問題にアプローチしていることはよく指摘されるところである。特に従業員のメンタル・ヘルスの状態に大きな影響を及ぼすと考えられる組織ストレス (organizational stress) についての研究は、後者のアプローチの中核をなすものであり、

初期の研究から数えればおよそ20年の歴史を積み重ねている。

1. 組織ストレス研究の概観

これまで組織ストレスについての研究は、大きく分けて3つの研究枠組み (research framework) にのって行われてきた。

第1は、要素分析的な枠組みに基く研究である。Kahn, et al. (1964) の古典的な研究に見られるように、職場における様々なストレス要因 (例えば、仕事の忙しさ・難しさ、職務役割の曖昧さ、役割上の葛藤、職場の人間関係、等) を取り上げ、それらと個人のメンタル・ヘルスとの関係を明らかにしてゆく研究がその代表的なものである。

第2は、人間-環境フィット理論 (Person-Environment fit theory, P-E fit theory) に基く研究である。これはミシガン大学の社会研究所 (Institute for Social Research, The University of Michigan) が提唱する考え方、「個人と環境との間には2種類の fit が考えられる。ひとつは、個人の技能と能力

が職務の要求するものに合っていること。もうひとつは、職務環境が個人の欲求を満たすだけのものを与えていること。このどちらに misfit があっても個人の幸福は脅やかされ、様々な健康上の困難がもたらされる。

(Harrison, 1978, pp.175-176)」に理論的基礎を置き、個人と組織環境との fit の程度とメンタル・ヘルスとの関係を探ろうというものである。

第3は、個人と環境の相互作用に注目した研究である。理論的な基礎としては Lazarus (1966) のストレス理論を発展させた、ストレスの認知-現象学的分析 (cognitive-phenomenological analysis of stress) の研究枠組みに基いている。この研究枠組みでは、個人の環境に対する認知評価の重要性が強調され、個人と環境とのダイナミックな相互作用を通してメンタル・ヘルスの問題に迫ろうとしている。

更にこれまでの研究は、このような3つの研究枠組みの他に、その研究がどの種の組織ストレスに焦点をあてているかという観点からも概観できる。大まかに言えば、従来の研究は職場における慢性的ストレス（例えば、職務の忙しさ・困難さ、職場の人間関係など比較的長い時間にわたって慢性的に従業員が経験するストレス）、あるいは急性のストレス（例えば、突然の人事異動など突発的な出来事から生ずるストレス）の両方を取り扱ってきた。方法論としては、慢性的ストレスを扱ったものには質問紙を用いた調査研究が多く、急性のストレスを扱ったものには事例研究や実験的研究、それに Holmes and Rahe (1967) の生活変化研究 (life changes study) の手法を用いたものが多い。

以上、組織ストレス研究の現状を概観したが、これまでの研究を見る限り、数の上では、「要素分析的枠組み」にのっとり、「慢性的ストレス」を扱った研究が圧倒的に多い。これはこのアプローチが操作的に容易であり、且つ大量のデータを収集するのに都合が良いことにも由来しよう。この種の研究には横断的研究が多く、表面的なことしか探っていないという批判もあるが、研究の歴史と引き換えに、理論面での完成度と引き換えに、このアプローチが組織ストレス研究の主流であることは今も変わりが無い。

2. 組織ストレス研究における主要な変数

「要素分析的な枠組み」を持ち、且つ「慢性的ストレス」を扱った研究は、従来その研究上の主要な変数として以下の3つの変数を取り上げてきた。

第1は、職場環境におけるストレスラーの変数である。ここで言うストレスラーとは、職場で働く人々の健康、特にメンタル・ヘルスに悪影響を及ぼす環境要因と考えてよい。Cooper and Marshall (1976) は、ストレス

ラーを次の6つのカテゴリーに分類した。即ち、①職務そのものに伴うもの（仕事の忙しさ、時間的な制約など）②組織における役割に伴うもの（役割の曖昧さ、役割葛藤など）、③職歴に伴うもの（出世、降格など）、④人間関係に伴うもの（上司、部下、同僚との関係など）、⑤組織構造や組織風土からくるもの（組織体系上のコンフリクトなど）、それに⑥組織生活以外の場から生じるもの（家族の問題など）である。同じような分類は、Beehr and Newman (1978), Jick and Payne (1980), などによっても試みられているが、実際に行われた研究の歴史を振り返ると、①仕事荷重 (workload, 仕事の忙しさ・難しさ)、②役割の曖昧さと役割葛藤 (role ambiguity & conflict)、③人間関係 (human relations, 上司・部下等との関係) の3つのストレスラーが特に問題とされてきたことが明らかである。

欧米の研究によると、この3つのストレスラーとメンタル・ヘルスとの関係はある程度明らかとなっており、一般に、仕事荷重が重いほど、役割の曖昧さや役割上の葛藤が大きいほど、そして職場の人間関係がうまく保たれていないほど、メンタル・ヘルスの状態は悪くなるということが実証されている。(例えば、Kahn, et al., 1964; French and Caplan, 1970; House and Rizzo, 1972; Margolis, Kroes, and Quinn, 1974; Abdel-Halim, 1978; Morris and Koch, 1979; Axelrod and Gavin, 1980; Billings and Moos, 1981; Parker and DeCotiis, 1983; Payne and Fletcher, 1983など) しかし、いずれの研究もこれらのストレスラーとメンタル・ヘルスとの間に強い相関があるという結果を得てはいないことも指摘しておかなければならない。

第2の変数は、従業員個人の持つ特徴の変数である。組織の成員は、上述したようなストレスラーに対してただ単に身を委ねている訳ではない。何らかの反応あるいは対処行動を起こそうとする。ストレスラーをどのように認知するか、それにどのように対処するか、そしてそのような反応や行動がメンタル・ヘルスとどのような関わりを持つかについて探究を進めることは大変重要なことである。これまでの研究では、ストレス対処行動 (stress coping behavior) とタイプA行動 (Type A behavior) が、この個人の特徴の変数の代表的なものとして取り上げられてきた。

ストレス対処行動とメンタル・ヘルスとの関係を扱った研究はまだ十分には行われていないが、これまでの知見によると、ストレスに対し受身的に対処する人よりも、積極的な問題解決を目指して対処する人の方が、メンタル・ヘルスの状態の良いことが明らかとなっている。

(例えば, Howard, Rechnittzer, and Cunningham, 1975; Billings and Moos, 1981; Coyne, Aldwin, and Lazarus, 1981; Watanabe, 1985)

一方, タイプA行動に関する研究は数多い。Friedman and Rosenman (1959) の研究以来, 幾多の研究の積み重ねとともにタイプA行動とは何かという概念についての論争が巻き起こったが, 今日では Glass (1977) が提唱した「タイプA行動とはストレスに満ちた環境に対し, これをコントロールすることを目指す一種のストレス対処方法」という考え方に賛同する研究者が多い。これまでの研究を見る限り, タイプA行動と心臓血管系の障害(症状としては心臓発作)との関係を支持するものは多いが, タイプA行動と心理的な症状(うつ病, 神経症など)との因果関係を実証した研究はほとんどない。

第3の変数は, 健康, 特にメンタル・ヘルスの変数である。メンタル・ヘルスという概念をどのように定義するかは大変困難な問題である。従来の研究ではこれを幸福に満ちた生き生きとした状態といった積極的な意味よりも, むしろ心の病いや行動の異常のない状態といった消極的な意味で捉えているものが多い。具体的には, 職務不満, 動機づけの欠如, 過度の喫煙, 飲酒行動といった比較的軽度のものから, うつ病, 神経症といった心理的な疾病, それに心臓血管系の病気まで, 多様な心身の困難がこの変数として取り扱われてきている。特に, 職務不満を従属変数, 職場環境におけるストレスを独立変数として, その関係を実証した研究は数多い。しかしその多くは質問紙法を用いた相関研究であるため, 両変数を操作的に定義する際, それぞれの概念の相違を明確にすることが難しく, 結果として両者間の関係が観察されたとしても, その関係を実際よりも過剰に評価するという誤ちを起こしがちである。その点, 神経症, うつ病, 心臓疾患, 高血圧といった心身の疾病を

従属変数とした場合はこの種の過誤を犯す可能性が比較的小さいと言えるであろう。

3. 組織ストレスのモデル

上述した「組織環境におけるストレスャー」, 「個人の特徵」, それに「健康」の3つの主要な変数が相互にどのように関連し合っているのかを示すモデルは種々提唱されている。図1は Jick and Payne (1980) のモデルである。そこでは組織環境内外における様々なストレスャーが原因となって, 短期的・長期的なメンタル・ヘルスの問題を引き起こすことが想定されている。更に, このモデルによれば, ストレスャーの持つ力はそのまま直接個人のメンタル・ヘルスに影響を与えるのではなく, 両者の関係は個人の持つ様々な特徴(ストレス対処方法, 能力, 経験など)によって“moderate”されると考えられている。

この種のモデルは経験的にも大変納得のゆくものであり, 我が国における組織ストレスの問題を考えてゆく上でも有意義な研究枠組みを与えてくれる。しかし, 欧米で提唱されているこの種のモデルを, そのまま日本の組織におけるストレスの現状に当てはめて考えるには, 若干の疑問が残る。モデル全体の持つ枠組みから見れば些細なことかもしれないが, 欧米における組織ストレス・モデルは決まって職場の人間関係を重要なストレス源と見ている。日本の経営組織において, 職場の人間関係は果たしてストレスャーなのであろうか。アメリカ社会のような個の独立・自律が叫ばれ, 会社の一員として働いていても個人の自由意思やその人独自の生き方が尊重されるような風土。各自の業務分掌が明確に定まっていて, 従業員には決められた自分の職務をこなすことが第一義的に期待されるような状況。あるいは, 自己の経歴, 知

図1 組織ストレスのモデル (Jick and Payne, 1980より)

識、興味、技能を糧として、高給、地位、生きがい等を求めて次々と転職を重ねてゆくことが普断に見られる社会。このような社会に生きる人々にとって、職場の人間関係は個人の目標への到達を阻害する原因、あるいは個人の本来果すべき仕事とはほとんど関係のないわずらわしいことと見なされても不思議ではない。

一方、日本の社会においては、古来より個の独立よりもむしろ他者との親和的な関係を結ぶことが尊ばれてきた。会社社会においてもまずもって自分の職場で良好な人間関係を作り上げ、他の部局の人びととよく通じ合わなければ職務の遂行ができないような仕組みが出来上っている。このような社会では、職場の人間関係は環境からのストレスラーというよりはむしろ、環境におけるストレスラーの力を強めたり弱めたりする moderator の役割を果たしていると考えた方がよいのではないだろうか。実際、日本の企業社会には、アメリカのそれにはほとんど見ることの出来ない、大は同期入社社員の一斉研修といったものから、小は社内旅行や社内運動会、それに帰りに赤ちょうちんで一杯といった類のものまで、実にきめ細かな「人間関係プログラム」が内包されている。そして、それらが個人の私的な時間と私的な生活を浸害するものだという批判をさほど聞かないところをみると、あるいは日本の企業で働く人々は、この種のものから生まれる人間関係を、会社生活に不可欠且つ有益なものとして受け止めているのかもしれない。

このような日本の企業社会における人間関係の持つ特殊な意味を考えると、職場の人間関係をストレスラーのひとつと考えるよりも、むしろ moderator と考え、それが良好に保たれていれば、人々は組織環境から受けるストレスの衝撃を和らげることが出来るし、それが良好な状態でなければストレスの衝撃を強めてしまうことになる、と考えた方がよいように思われる。

そこで本研究では、従来から欧米で用いられてきた組織

ストレス・モデルを修正し、図2に示すモデルを用いることにした。ここに示されているように、本研究では職場環境におけるストレスラー（独立変数）として、従来から頻繁に取り上げられてきた、仕事荷重（workload）、役割曖昧性（role ambiguity）、それに役割葛藤（role conflict）の3つを用い、メンタル・ヘルスの指標（従属変数）として、心身症傾向（somatization）、うつ傾向（depression）、および不安傾向（anxiety）の3つを用いることにした。そして、この両変数群を moderate するものとして職場の人間関係（human relations）の変数をあてることとした。

目 的

本研究の目的は図2に表わされる組織ストレスモデルの妥当性を検討することにある。殊に、職場における人間関係の moderator としての役割、即ち、人間関係のストレス緩和効果（stress buffering effect）を吟味することを目的とする。

方 法

1. 被調査者

被調査者は以下に示す2つの企業で働く従業員で、勤続5年以上のホワイトカラー・サラリーマン、計334人であった。

- (1) A社：従業員約7,400人のスーパーマーケット・チェーン。本社で働く約500人を対象に選び、そのうち有効調査人員数は240人であった。（有効回答率約48%）うち、238人が男性、2人が女性であった。平均年齢は35.6歳、平均勤続年数は12.0年で、管理職の地位にある人は177人であった。業務の内容は事務一般、企画・開発、商品購買等であった。
- (2) B社：従業員約14,000人の都市銀行。115人を対象

図2 本研究における組織ストレス・モデル

に選び、有効調査人員数は94人であった。(有効回答率81%)被調査者は全て男性で、平均年齢29.5歳、平均勤続年数は9.2年であった。仕事は貸付、集金、為替などの事務的業務で、管理職の地位にある人はいなかった。

2. 道具

独立変数である職場環境におけるストレスを測定する道具として、以下の3種類の質問紙による尺度を用意した。

(1) 仕事荷重尺度 (Workload Scale)

Caplan et al. (1975) の開発した Quantitative Work Load Scaleを翻訳したもの。4項目から成り、各質問には「大変よくある」から「まったくない」までの5段階で評定してもらった。

(2) 役割曖昧性尺度 (Role Ambiguity Scale)

Rizzo, House, and Lirtzman (1970) の開発した、Role Conflict and Ambiguity Scale のうち、Role Ambiguity を測定する6項目を翻訳したもの。「よくあてはまる」から「全くあてはまらない」までの5段階尺度に反応してもらった。

(3) 役割葛藤尺度 (Role Conflict Scale)

上記の尺度のうち、Role Conflict を測定する8項目を翻訳したもの。反応尺度は「よくあてはまる」から「全くあてはまらない」までの同じく5段階であった。

従属変数であるメンタル・ヘルスの状態を測定する道具としては、Hopkins Symptom Checklist が用いられた。本チェックリストは軽度の心理的、生理的症状を被験者の自己報告によって診断するイベントリーで、開発の歴史は Wider (1948) らのCMIにまでさかのぼる。その後、Derogatis, et al. (1971) によって58項目、5つの下位尺度を持つイベントリーに改訂され、実用に供されている。本研究では5つの下位尺度のうち、特に信頼性の高いとされる次の3つが用いられた。

(4) 心身症傾向尺度 (Somatization Scale)

頭痛、めまい、など12種類の症状を列記したもの。評定は「よくある」から「まったくない」までの5段階尺度を用意した。

(5) うつ傾向尺度 (Depression Scale)

うつ状態に特徴的な心や身体の状態を表わす11項目より成る。同じく「よくある」から「まったくない」までの5段階尺度に反応してもらった。

(6) 不安傾向尺度 (Anxiety Scale)

特性不安 (trait anxiety) を示す7項目より成る。評定尺度は上記のものと同じであった。

Moderator である職場の人間関係を測定するものとしては次のものを用いた。

(7) 人間関係尺度 (Human Relations Scale)

Quinn and Cobb (1973) が用いた項目、それに日本独特の人間関係のあり方を反映させるため、渡辺 (1982) の用いた項目を取り入れて計8個の質問項目で構成したもの。反応尺度としては、「よくあてはまる」から「まったくあてはまらない」までの5段階リカートタイプを用いた。

なお、上記の質問項目の翻訳にあたっては、原本を native のアメリカ人、bilingual のアメリカ人、それに筆者の3人で相互に back translation しあい行った。

3. 調査方法

上記の7つの尺度を印刷した質問紙を用意し、A社の被調査者には1984年7月に、B社の被調査者については同年10月に職制を通じて配布し、2週間以内に社内便を通じて回収した。調査への協力は各人の自由意思にまかされ、返送にあたっては添付した封筒に回答を入れ、封印のうえ送り返すよう指示された。なお、回答は無記名であった。

4. 回答の整理

各項目への反応については、肯定的項目、否定的項目の吟味をしたうえ、それぞれの反応に0点から4点までの間隔得点を与えた。仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤、心身症傾向、うつ傾向、それに不安傾向の各尺度には、その程度が増せば増すほど得点が上昇するようにし、人間関係尺度には良好な人間関係になればなるほど得点が与えられるようにした。

結 果

1. 尺度の信頼性について

本調査で用いた7つの尺度の信頼性の確認については、①因子分析による尺度の一次元性の確認、②尺度の合計得点と個別項目得点との相関係数による尺度の内容的整合性の確認、③Cronbach の α 係数によって推定される信頼性係数の算出、の3つのステップを踏んで行われた。

①について言えば、役割曖昧性尺度と役割葛藤尺度については、これまでの同尺度の開発の経緯を踏まえ、2つの尺度に含まれる項目を一緒にして因子分析をした。一方他の尺度については、それぞれ個別に因子分析を行った。その結果、仕事荷重、人間関係、心身症傾向、うつ傾向、不安傾向の各項目群からはたったひとつの極めて強い因子が抽出され、これらの尺度には高い一次元性のあることが確認された。一方、役割曖昧性と役割葛藤の項目群からは、予想された2つの因子が抽出された。

(Kaiser-Guttman の基準、固有値 ≥ 1.0 による)し

表1 尺度の特徴と信頼性

尺 度	(項目数)	レ ン ジ	平 均	標準偏差	α 係 数
仕 事 荷 重	(4)	0 - 16	10.0	3.0	.90
役割曖昧性	(6)	0 - 24	6.8	2.9	.79
役 割 葛 藤	(7)	0 - 28	12.5	4.0	.68
人 間 関 係	(8)	0 - 32	11.2	4.4	.86
心身症傾向	(12)	0 - 48	13.8	7.0	.85
う つ 傾 向	(11)	0 - 44	15.0	6.7	.88
不 安 傾 向	(7)	0 - 28	7.1	4.0	.84

N = 334

表2 変数間の相関係数

変 数	1	2	3	4	5	6
1 仕 事 荷 重 (WL)	—					
2 役割曖昧性 (RA)	-.25**	—				
3 役 割 葛 藤 (RC)	.17**	.11*	—			
4 人 間 関 係 (HR)	-.01	-.35**	-.17**	—		
5 心身症傾向 (S)	.20**	.07	.17**	-.11*	—	
6 う つ 傾 向 (D)	.21**	.18**	.35**	-.21**	.51**	—
7 不 安 傾 向 (A)	.14**	.15**	.22**	-.06	.50**	.73**

N = 334. * $p < .05$; ** $p < .01$

かし、役割葛藤尺度の中に含まれるひとつの項目についてはどちらの因子に対しても高い因子負荷が見られなかったもので、この項目は尺度から除くことにした。

②については、どの相関係数にも問題になるような低いものはなかったので、尺度の内的整合性は十分に保たれていると判断した。

表1は各尺度の特徴をまとめたものである。 α 係数にやや低いものもあるが、各尺度は一般的に言ってまず妥当な性質を備えていた。

2. 変数間の相関について

本研究で用いた7つの変数間の相関係数は表2に示すとおりであった。一般に相関には有意なものが多く、メンタル・ヘルスの状態を測定する指標である、心身症傾向、うつ傾向、不安傾向の3つの変数間の相関は特に高くなっている。一方、職場環境におけるストレスの変数である仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤の間の相関は比較的低く、仕事荷重と役割曖昧性との間には有意な負の相関があった。更に特徴的なこととしては、人間関係の変数は他のどの変数とも負の相関があったことである。

3. 組織ストレスモデルの妥当性について

組織ストレスモデルの妥当性の検証については、①moderated multiple regression analysis と②サブグループ法による moderating effect の検証、の2つの統計手法を用いた。

(1) Moderated Multiple Regressron Analysis

仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤の3変数を独立変数、人間関係の変数を moderator、メンタル・ヘルスの3変数それぞれを従属変数として moderated multiple regression analysis を行った。重回帰式への変数および cross product term の挿入 (entrance) は、①3つの独立変数の挿入、②moderator および cross product term (独立変数×moderator) の挿入という2段階に分けて行われた。

まず、重相関係数の shrinkage の度合いを調べるため、cross validation を行った。はじめに①と②の段階ごとに、A社のデータを使ってそれぞれの重回帰係数 (β) と重相関係数 (R) を求めた。次いで、A社のデータから得られた重回帰係数を有する重回帰式を作り、そこにB社のデータを入れ、予測される従属変数の得点

表3 Moderated Multiple Regression Analysisの結果

独立変数 Moderator	従属変数		
	心身症傾向	うつ傾向	不安傾向
Cross-Product	回帰係数(β)	回帰係数(β)	回帰係数(β)
第1段階			
仕事荷重(WL)	-.05	.02	-.07
役割曖昧性(RA)	.09	.31*	.30*
役割葛藤(RC)	-.03	.04	.03
第2段階			
人間関係(HR)	-.46	-.26	-.41
WL $\times$ HR	.45*	-.29	.39
RA $\times$ HR	.02	-.23	-.16
RC $\times$ HR	.24	.38	.24
R_1^2	.073** (.065)	.185** (.177)	.093** (.085)
R_2^2	.094** (.075)	.217** (.200)	.114** (.095)
R_d^2	.021	.032*	.021

(注) 回帰係数(β)は、第2段階の重回帰分析により得られたものを示す。
 R_1^2 と R_2^2 はそれぞれ第1段階、第2段階の重回帰分析の結果算出された
 重相関係数(二乗したもの)を示す。かっこ内は adjusted R^2 を示す。
 $R_d^2 = R_2^2 - R_1^2$ 。

* $p < .05$; ** $p < .01$

(Y')を求め、これと実際に観察されたB社の従属変数の得点(Y)との相関係数(Rcv)を求めた。しかる後、RとRcvの差について統計的検定を行ったところ、統計的に有意な shrinkage が観察されるケースはひとつもみられなかった。そこで、より多数のデータによる、より安定した重回帰式を求めるため、A社とB社のデータをひとつにまとめ解析を行うことにした。従って以下に示す結果はすべてA社とB社の統合データの解析結果である。

表3はそうにして行われた moderated multiple regression analysis の結果である。第1段階の重相関係数(R_1^2)は、心身症傾向、うつ傾向、不安傾向のいずれを従属変数とした場合にも統計的に有意であった($p < .001$)。特にうつ傾向を従属変数とした場合、その分散の18.5%は仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤の3変数で説明された。これは、うつの症状は他の症状よりも組織環境におけるストレスとより密接に関係していることを示している。いずれにしろ、この結果はこれまで欧米で行われてきた研究の結果と一致するものであり、我が国の経営組織においても、仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤の主要なストレスは、そこで働く人々のメンタル・ヘルスの状態と有意に関係していることが明らかと

なった。

次に、人間関係の変数の moderating effect (buffering effect) に関してであるが、第2段階の重相関係数(R_2^2)と第1段階の重相関係数(R_1^2)との間に有意な増加が認められるかどうか検定を行ったところ、うつ傾向を従属変数としたときのみ、 R_2^2 と R_1^2 との間に統計的に有意な差異が認められた($F = 3.33$, $p < .05$)。このことから、職場環境におけるストレスの程度とうつ傾向との関係について言えば、職場の人間関係は予想したようなストレス緩和効果(stress buffering effect)を持つと言える。換言すれば、職場において良好な人間関係を保っていればいるほど、ストレスがうつ傾向に結びつくことは少なく、逆に人間関係が良好でなくなればなくなるほど両者は強く結びつくということをこの結果は示唆している。しかし、この人間関係の持つストレス緩和効果も、心身症傾向、不安傾向を従属変数にとった場合には見い出せなかった。

(2) サブグループ法による moderating effect の検証

人間関係の持つストレス緩和効果を更に吟味するため、サブグループ法による検証を行った。その方法としては、①人間関係尺度より得られたデータの得点分布の中央値

表4 各グループごとの重相関係数

従属変数	グループ	n	R ² (R)	Z
心身症傾向	人間関係良好群	181	.010 (.104)	3.42**
	人間関係不良群	153	.196** (.443)	
うつ傾向	人間関係良好群	181	.125** (.354)	2.05*
	人間関係不良群	153	.234** (.484)	
不安傾向	人間関係良好群	181	.068** (.261)	1.98*
	人間関係不良群	153	.176** (.420)	

(注) R²は二乗した重相関係数。カッコ内は重相関係数。

検定にあたっては、FisherのZ変換を行ったものを用いた。

* p<.05 ; ** p<.01

で被調査者を2群に分け、②各群ごとに、仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤を独立変数に、3つのメンタル・ヘルスの変数をそれぞれ従属変数として重回帰分析を行い、③その結果得られた重相関係数について2群間の有意差検定を行う、という手続きを採用した。

①の結果、高得点群（人間関係良好群）には181人の人が、低得点群（人間関係不良群）には153人の人がそれぞれ入った。②および③の結果については、表4に示すとおりである。

表4より明らかな通り、メンタル・ヘルスを表わすどの変数を従属変数にしようとも、人間関係良好群の重相関係数は、人間関係不良群のそれよりも有意に小さかった。これは、本研究のモデルが主張する、職場の人間関係のストレス緩和効果に強い支持を与えるものである。この結果は、先の moderated multiple regression analysis を用いた分析で、従属変数に心身症傾向、不安傾向を採用した時このような moderating effect が観察されなかったことと矛盾するが、これは使用した統計手法の相違によるものと思われる。一般にサブグループ法を用いた分析は被験者群を任意に分割することが出来るため、分割の仕方によって結果がまちまちになるという批判がある。この点から言えば、この結果は幾分差し引いて考えなければならない。しかしこの点を考慮したとしても、職場の人間関係が良好な人は、そうでない人に比べて、職場環境から受けるストレスによってメンタル・ヘルスを害されることが少ない、即ち、良好な人間関係はストレスを和らげる効果を持つという本研究の仮説はほぼ実証されたと考えてよいであろう。

討 論

まず、職場におけるストレスとそこで働く従業員のメンタル・ヘルスとの関係について見てみよう。この関係

は、本研究では、従業員のメンタル・ヘルスの程度を組織環境におけるストレスの大きさでどのくらい説明できるかという観点から検討された。重相関分析の結果によると、仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤の3つの変数で説明されるメンタル・ヘルスの変数の分散は、心身症傾向で7.3%、うつ傾向で18.5%、不安傾向で9.3%であった。これらの数字は統計的に有意ではあるが、決して高いものではない。しかし、これまでの研究結果と比較すれば、この程度の説明の割合であっても本研究はまず妥当な結果を得たと考えてもよからう。何故なら、これまでの研究で、この種の手法を使って従属変数の分散の20%以上を説明することに成功した例は極めて稀であるからである。(Payne, Jick, and Burke, 1982) このような中で、うつ傾向の分散だけは他の傾向と違い高い割合で説明されているのが特徴的である。これは、うつ症状は他の症状に比べ多分に状況に依存して発現するという性質によるものであろう。この結果から、組織ストレスはまさにうつ傾向を助長させるのに大きな役割を果たすと言えるし、逆に言えば、組織環境の改善は従業員のうつ傾向の低下をもたらすより大きな可能性を有しているということもできよう。

次に、職場の人間関係のストレス緩和効果 (stress buffering effect) についてみてみよう。2種類の統計的手法を用いたデータ解析では、その結果に異同はあるものの、職場の人間関係のストレス緩和効果はおおむね実証されたと考えてよからう。特に、職場のストレスとうつ傾向との関係の中では、人間関係ははっきりとしたストレス緩和効果を持つことが明らかとなった。この「良好な職場の人間関係はストレスの持つ影響力を弱め、ストレスを心身の不健康へと結びつけない役割を果たす」という知見は、これまでの欧米で行われてきた組織ストレスに関する研究には見られない新しい知見である。又、

これはとりもなおさず、職場の人間関係をストレス源とみなさず、moderator として見た本研究のモデルそのものの妥当性を実証するものでもある。

ところで、このような人間関係の持つストレス緩和効果についての研究は、欧米でも近年盛んに行われてきている。いわゆる社会的支援 (social support) に関する研究がそれである。社会的支援という概念には色々なものが含まれるが、山本 (1986) も指摘するように現段階では House (1981) の概念規定が最も妥当であろう。彼は社会的支援のタイプを次の 4 つに分類している。

- ① 情緒的支援 (emotional support) : 共感したり、配慮したり、愛したり、信頼したりすること。
- ② 道具的支援 (instrumental support) : 仕事を手伝ったり、看病したり、お金を貸したりして、直接的に人を助けること。
- ③ 情動的支援 (informational support) : 問題に対処できるよう情報を提供すること。
- ④ 評価的支援 (appraisal support) : 仕事を評価したり、悪い点を教えたりすること。

このように見ると、我が国における会社の人間関係はまさに社会的支援のネットワークそのものであると言える。一斉入社、終身雇用、企業内組合、ゆるやかな昇進制度、盛んな職務ローテーション、等々、日本の企業には、従業員の間に緊密な社会的支援ネットワークを発展させる素地が至る所に存在する。このような状況の中にあるのは、支援のネットワークの内にいるのと外にいるのとでは、ストレスから受ける衝撃が違ってきて当然であろう。

本研究では、職場の人間関係を測るため、上司との関係、部下との関係、同僚との関係、それに職場全体の雰囲気という 4 つの側面を尋ねる質問項目を用いた。それらの質問は、直接的には House のような社会的支援のありようを尋ねてはいない。しかし、例えば「職場の人は、私の個人的なことに気を使ってくれる」という項目では、まさに暗黙のうちに情緒的支援の有無を尋ねているし、「上司は親切である」という項目では、道具的支援の有無について聞いている。こう考えると本研究で扱ったテーマは、将来、「企業組織における社会的支援の果たす役割」といったテーマへと発展させることもできよう。欧米の企業社会における社会的支援のストレス緩和効果の研究が、その理論面での充実ぶりに比べ、実証面で立ち遅れている現実をみる時、(例えば、Ganster, Fusiller, and Mayes, 1986) 将来この種の研究を日本の経営組織を対象に行うことは、彼我の相違を考える上でも、又、普遍性を考える上でも意味のあることと思われる。

文 献

- Abdel-Halim, A. A. 1978 Employee affective responses to organizational stress : Moderating effects of job characteristics. *Personnel Psychology*, 31, 561-579
- Axelrod, W. L., & Gavin, J. F. 1980 Stress and strain in blue-collar and white-collar management staff. *Journal of Vocational Behavior*, 17, 41-49.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. 1978 Job stress, employee health, and organizational effectiveness : A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Billings, A. G. & Moos, R. H. 1981 The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139-157.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Jr., Harrison, V. R., & Pinneau, S. R. 1975 *Job demands and worker health : Main effects and occupational differences*. Washington, DC : U. S. Government Printing Office.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. 1976 Occupational sources of stress : A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Coyne, J. C., Aldwin, C. & Lazarus, R. S. 1981 Depression and coping in stressful episodes. *Journal of Abnormal Psychology*, 90, 439-447.
- Derogatis, L. R., Lipman, R. S., Covi, L., & Rickels, K. 1971 Neurotic symptom dimensions : As predicted by psychiatrists and patients of various social classes. *Archives of General Psychiatry*, 24, 454-464.
- French, J. R. P., Jr. & Caplan, R. D. 1970 Psychosocial factors in coronary heart disease. *Industrial Medicine*, 39, 383-397.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. 1959 Association of specific overt behavior pattern with blood and cardiovascular findings. *Journal of the American Medical Association*, 169, 1286-1296.

- Ganster, D. C., Fusilier, M. R., & Mayes, B. T. 1986 Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology*, 71, 102-110.
- Glass, D. C. 1977 *Behavior patterns, stress, and coronary disease*. Hillsdale, NJ : Erlbaum.
- Harrison, R. V. 1978 Person-environment fit and job stress. In C. L. Cooper & R. Rayne (Eds.), *Stress at work* (pp. 175-205). Chichester, England: Wiley.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. 1967 The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
- House, J. S. 1981 *Work stress and social support*. Mass.: Addison-Wesley.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. 1972 Role conflict and ambiguity as critical variables in the model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- Howard, J. H., Rechnittzer, P. A., & Cunningham, D. A. 1975 Coping with job tension: Effective and ineffective methods. *Public Personnel Management*, pp. 317-326.
- Jick, T. D., & Payne, R. 1980 Stress at work. *Exchange: The Organizational Behaviour Teaching Journal*, 5 (3), 50-56.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek D., Jr., & Rosenthal, R. A. 1964 *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Lazarus, R. S. 1966 *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Malgolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. 1974 Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16, 654-661.
- Morris, J. H., & Koch, J. L. 1979 Impacts of role perceptions on organizational commitment, job involvement, and psychosomatic illness among three vocational groupings. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 88-101.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. 1983 Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Payne, R., & Fletcher, B. (C). 1983 Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among school-teachers. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 136-147.
- Payne, R., Jick, T. D., & Burke, R. J. 1982 Whither stress research? : An agenda for the 1980s. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 131-145.
- Quinn, R. P., & Cobb, W., Jr. 1973 *What workers want: Factor analyses of importance ratings of job facets* (The 1972-73 Quality of Employment Survey). Ann Arbor, MI: University of Michigan, Institute of Social Research.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970 Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- 渡辺直登 1982 職場における精神健康に関する一研究—ERG理論を枠組みとして— 名古屋大学教育学部紀要—教育心理学科—, 29, 263-277.
- Watanabe, N. 1985 Occupational stress and coping of Japanese workers. (Doctoral dissertation, The University of Illinois at Urbana-Champaign).
- Wider, A. 1948 *Cornell index and manual*. New York: Psychology Corp.
- 山本和郎 1986 コミュニティ心理学—地域臨床の理論と実践— 東京大学出版会.
- (1986年9月5日受稿, 1986年9月16日受理)