

第3章 仕事や職場の状況とストレス反応

1. 必要とされるメンタルヘルス対策

長引く不況や激変する経済環境の中で、職場のメンタルヘルス対策への関心が高まっている。メンタルヘルス対策の中核をなすのは、企業・組織によるストレスマネジメントである。我々の以前の報告においても、古屋・音山（2003）は、組織のあり方がその組織に属する個人に対して大きなストレスサーとなり、結果的に個人の健康状態に重要な影響を及ぼす恐れがあることを指摘している。

メンタルヘルス対策に関して、企業が負っている責任は大きい。民法、労働契約法、労働基準法、労働安全衛生法などに基づいて、企業は労働者に対して安全配慮義務を負っているためである。安全配慮義務とは、「業務を遂行させるときには労働者の生命、身体、健康を使用者は守らなければならないとする配慮義務であり、業務遂行上、予想される生命、身体の危険から労働者を保護し、恒常的な長時間労働、協力支援体制のない状況の中での業務など著しい肉体的精神的な過重負荷等に起因した精神疾患や身体疾患が発生しないように配慮しなければならない契約上の義務」、つまり「労働者が業務に服する過程で労働者の生命、健康が損なわれることのないように労働場所、設備、器具その他の労働環境を管理し、又は労務管理に当たって災害が生じないようにする義務」を意味する（厚生労働省、2001, p.13）。また2006年に成立および施行された自殺対策基本法においても、第5条で、「事業主は、国及び地方公共団体が実施する自殺対策に協力するとともに、その雇用する労働者の心の健康の保持を図るため必要な措置を講ずるよう努めるものとする。」と定められている。加えて、精神障害等の労災請求事案の業務上・外を判断するための「心理的負荷による精神障害等に係る業務上外の判断指針」が2009年に改正されたことにより、労働者が発症したうつ病などの精神疾患や自殺についての労災認定件数はますます増えていくと予想される。実際に、2010年度における精神障害などの労災請求件数および労災支給決定件数は、ともに過去最多となった（厚生労働省、2011a）。さらに2011年には、労働安全衛生法に関して、職場のメンタルヘルス対策の充実・強化を主眼とする法改正案が臨時国会に提出される運びとなった。この法律案では、労働者の精神的健康状況を把握するために医師又は保健師による検査を行うこと、また必要な場合には、作業の転換、労働時間の短縮など、適切な就業上の措置を行うことを事業者が義務づけている（厚生労働省、2011b）。この法律案は2012年秋にも施行される見込みである。

職場のメンタルヘルス対策の具体的な内容に関しては、厚生労働省が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」を示している。この指針では、事業場において行うことが望ましいメンタルヘルス対策として以下の四つのケアが示されている（厚生労働省、2000）。

① セルフケア

労働者自身がストレスや心の健康について理解し、自らのストレスを予防、軽減あるいはこれに対処すること。

② ラインによるケア

労働者と日常的に接する管理監督者が、心の健康に関して職場環境等の改善や労働者に対する相談対応を行うこと。

③ 事業場内産業保健スタッフ等によるケア

事業場内の健康管理の担当者が、事業場の心の健康づくり対策の提言を行うとともに、その推進を担い、また、労働者および管理監督者を支援すること。

④ 事業場外資源によるケア

事業場外の機関及び専門家を活用し、その支援を受けること。

この指針は 2006 年に見直され、「労働者の心の健康の保持増進のための指針」が新たに示された。新しい指針も基本的には「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」の内容を踏襲しており、各事業場に対してメンタルヘルス対策の導入と適正な実行に、より積極的に取り組むように求めている。このような指針の公表と並行して、近年、多くの企業がメンタルヘルス対策に取り組むようになっている。

職場のメンタルヘルス対策は、大きく二つの方法に分類できる（渡辺, 2002）。ストレスサーに打たれ強い性質や社会的関係性を従業員個人が身につける方法と、ストレスの原因となる環境を整えて個人のストレス反応を生起させない方法である。両者ともに重要ではあるが一方で、個人を対象とした方法ではその効果が一時的・限定的になりやすいのに対し、組織を対象とした方法ではより永続的な改善に結びつきやすく、その効果が大きいことが指摘されている（Karasek, 1992; 島津, 2010）。このため組織を対象としたメンタルヘルス対策の重要性がますます認識されるようになっている。

組織を対象としてメンタルヘルス対策を行う利点は、個人のストレス反応の改善にとどまらない。ストレスは従業員個人に精神的・身体的な疾患をもたらすのみならず、組織全体の生産性やパフォーマンスに悪影響を及ぼす重要な問題でもあるからである。これまでの研究においてストレスは、職務に関連した事故やミス、怠業、転職意図の強さ、バーンアウト、職務中の薬物・アルコール摂取、その他の職場での反社会的行動などに繋がることが示されている。これらは企業や組織としても無視できない問題である。このような状況を受けて、従業員個人への支援だけでなく、個々人が属する職場組織にも焦点を当て、健康度の高い従業員による生産性の高い職場づくりを目的とした活動を経営課題として取り上げる企業が増えてきている（島津, 2010）。

以上のようにストレスは、経営者や管理者であれ、従業員であれ、組織の中で働くすべての人にとって個人的な福利（well-being）に関わる問題であると同時に、組織が全体として効率的に機能できるような状態にあるかどうかを見極める重要なバロメーターでもある。

我々の以前の報告においても、古屋・音山（2003）はストレスマネジメントへの組織的取り組みを雇用管理業務の一環として位置づけ、それを支援するための道具として3種類のストレス関連チェックリストを開発している。これらのチェックリストのなかで、本章ではストレス反応に関わるチェックリストを取り上げ、職場環境と職業ストレスの関連を検討する。従業員のストレス反応を低減し、生きいきと働ける職場をつくるために、どのような職場や仕事の状況が求められるのか、得られた結果に基づいて考察する。

2. 関連研究と概念整理

一般にストレスとは、環境からの要請によって生体の適応能力が消耗した結果、心理的・生理的な変化が起こり、健康に対して有害な影響を及ぼすに至るプロセス全体を指す（古屋・音山, 2003）。すなわち、厳密に言えば、ストレスとはストレスプロセスを指している。ここで、生体の適応能力を消耗させる環境からの要請はストレッサーと呼ばれる。また、健康に有害な影響を与える心理的・生理的変化をストレス反応（ストレイン）と呼ぶ。

当初、生理学と医学の分野から始まったストレス研究は、その後、精神的・身体的健康問題と関わりのある心理学や社会科学にも広まり、これまで多くの知見が報告されてきた。代表的な生理学的ストレスモデルと心理学的ストレスモデルを以下に述べる。

(1) ストレス学説

「ストレス」という用語は、もともと「圧力」という意味の工学用語である。この工学の概念を人間の生体反応に最初に使用したのは、カナダの生理学者 Selye（1936）である。

Selye（1936）は動物実験の結果から、生体は外界からの刺激（ストレッサー）に直面した時、自らの破綻を回避する目的で全身反応を起こすことを指摘した。そして、ストレッサーに対する生体の反応は、個々の生体に特有なものではなく、ある一定の防御のパターン（ときには疾病のパターン）をとることを明らかにした。Selye（1936）はこのような適応のための一連の生体メカニズムを汎適応症候群（General Adaptation Syndrome: GAS）と名づけた。Selye（1936）に始まるストレスという概念はその後、認知的評価とコーピングという概念を導入したことにより、生理学的ストレス研究の枠を超え、心理学的ストレス研究の枠組みで行われるようになっていった。

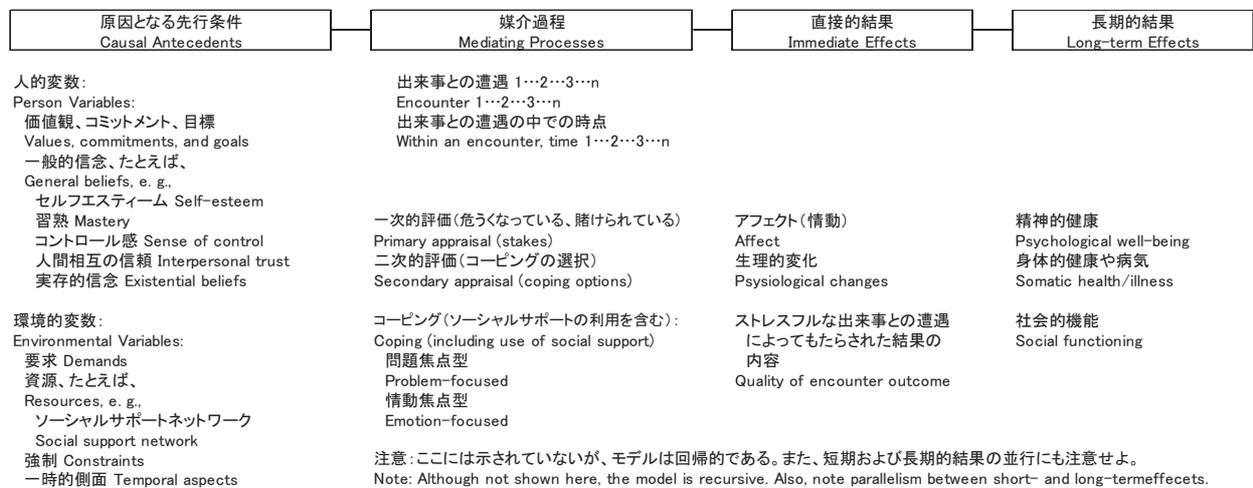
(2) 認知評価モデル

心理学的ストレス研究で最も頻繁に引用されるのが、Lazarus & Folkman（1984）の認知評価理論である。図表2-3-1に概念図を示した。この理論では、ストレスプロセスを広義の情動の一部として考えている。どのような情動であれ、それが生起するプロセスで最も重要な役割を担っているのが環境との相互作用の中でなされる認知評価である。情動としてのストレスプロセスでは、まず一次的認知評価（primary appraisal）として環境がストレスフルな

もの（個人の資源に対する脅威、挑戦）と見なされる。このような評価に引き続いて、環境からの脅威・挑戦に対してどのようにコーピング（対処）したらよいかについて二次的認知評価（secondary appraisal）がなされ、それに基づいて実際のコーピング行動が起こる。

コーピングには大きく問題焦点型（problem-focused）と情動焦点型（emotion-focused）の2種類がある（Lazarus, 1999）。問題焦点型コーピングはストレッサーになっている問題そのものを解決しようとする対処法である。また情動焦点型コーピングは問題そのものではなく自分の感情をコントロールする対処法である。一般に、問題焦点型コーピングは心理的ストレス反応を軽減し、情動焦点型コーピングは心理的ストレス反応を悪化させるといわれている（島津, 1998）。しかし、ストレッサーの性質によっては、有効なコーピングの種類が異なる場合があることも指摘されている（Fleishman, 1984）。これらのコーピングの効果に応じて、個人の中に感情反応や生理的変化といった短期的（直接的）結果と個人の全般的適応に関わる長期的結果がもたらされることになる。

図表2-3-1 認知評価モデル(Lazarus(1983)より一部改訳)



以上、ストレス研究の中心となる二つの理論についてみてきた。次節では、これらの理論に基づいてどのような職業ストレスモデルが提唱されているか、それぞれのモデルや理論の特徴を概観する。

3. 職業ストレスモデル

組織や職場におけるストレスについては、組織ストレス（organizational stress）、職務ストレス（job stress）、職業上のストレス（occupational stress）、仕事のストレス（work stress）などさまざまな用語が用いられている。ここでは、一括して職業ストレスという用語を使うことにする。

職場のメンタルヘルスの重要性が認知されるとともに、職業ストレスへの関心が高まっており、数多くの研究が蓄積されてきた。これまでに作成された職業ストレスのモデルは基本

的に、精神的健康の阻害要因である職場ストレスと、それが導くストレス反応との因果関係を骨子として、職場ストレスとそれ以外のストレス反応に関連する変数を踏まえ構成されている（森本, 2006）。代表的なモデルとして、人 - 環境適合モデル（French, Rodgers, & Cobbs, 1974）、因果関係モデル（Cooper & Marashall, 1976）、仕事の要求度 - コントロールモデル（Karasek, 1979）、NIOSH 職業性ストレスモデル（Hurrell & McLaney, 1988）、努力 - 報酬不均衡モデル（Siegrist, 1996）、情動ストレスモデル（新名, 1995）がある。

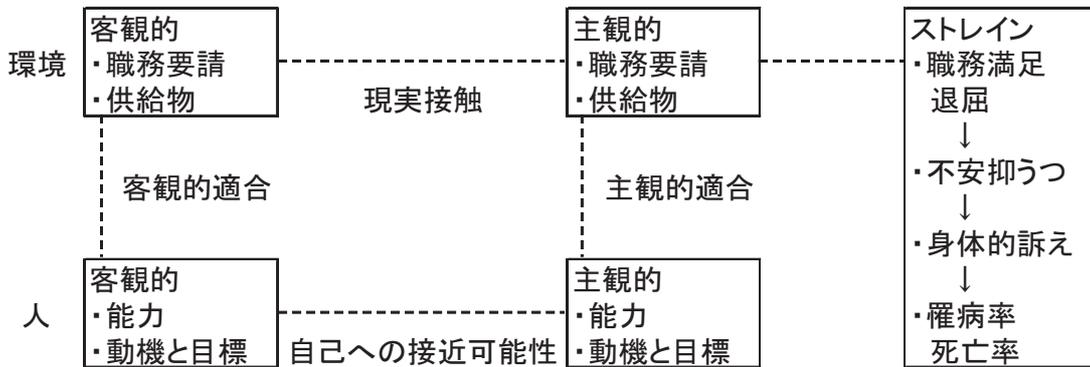
(1) 人 - 環境適合モデル（Person-Environment Fit Model: P-E Fit モデル）

このモデルによれば、個人と環境の間には主観的適合と客観的適合があり、それらの不適合が原因となってストレインや疾病が生じる。図表2-3-2に概念図を示した（French, Caplan, & Harrison, 1982）。心理的ストレインを引き起こす環境要因には、仕事の負担や職務の複雑さといった職務要請（job demands）と、参加や自己活用の程度といった組織が提供する供給物（supplies）の2要因がある。さらに、これらの環境要因に対応する個人の側の要因として、前者に対しては能力（abilities）、後者に対しては動機と目標（motives & goals）が想定され、環境要因（E）と個人要因（P）の間の適合度も心理的ストレインに影響を与えると考えられている。すなわち、職務の複雑さや負担、責任の重さが個人の能力と不適合なほど、また仕事によって得られる収入（供給物）が個人の希望（目標）と食い違うほど、その個人は強い心理的ストレインを経験する可能性が高いことが予想される。

このモデルが提唱されて以来、多くの実証的研究が行われてきたが、あまり説得力のある結果は得られていない。Caplan（1983）は広範な研究レビューを行った上で、個人と環境との適合で説明できるストレインの分散は全体の分散の1~5%に過ぎないと結論づけている（渡辺, 2002）。

米国では、1990年代に入ると、このモデルに代わり、個人 - 組織適合モデル（P-O Fit Model）が提唱された（Kristof, 1996）。ここでは、個人（Person）と個人が働く経営組織（Organization）との適合に焦点が当てられている。すなわち、個人と職務との適合ではなく、個人がどのような組織に参入し、どのように組織に適合していくかに、関心が移行してきている。

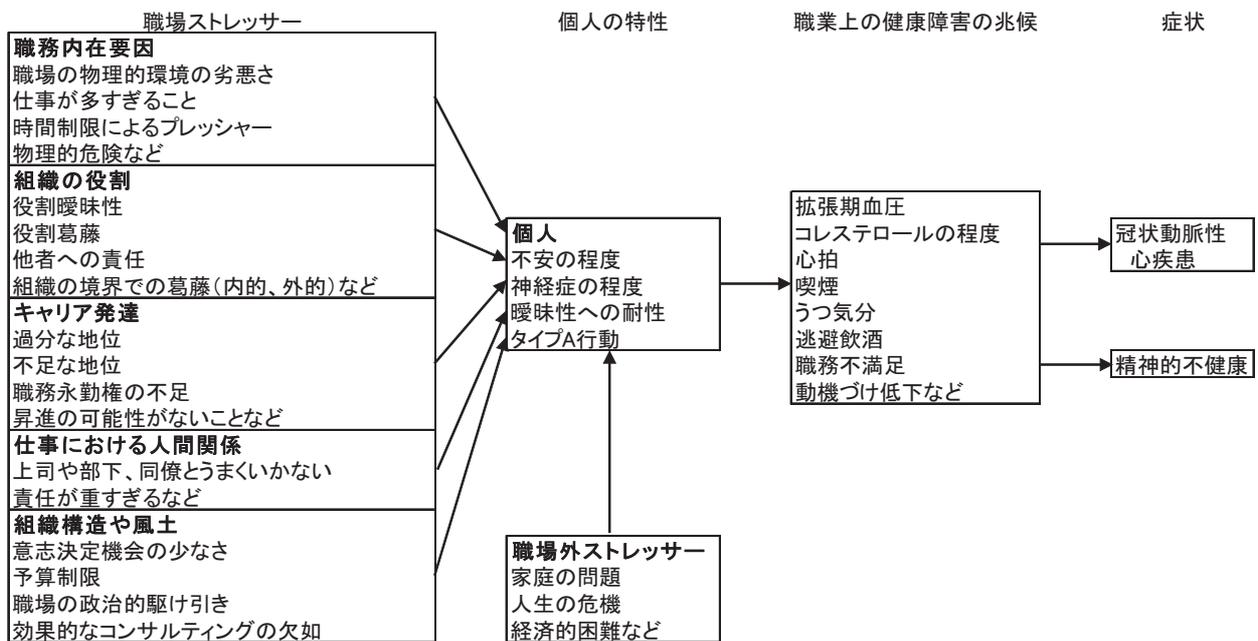
図表2-3-2 人—環境適合モデル(French et al., 1982: 古屋・音山, 2003(訳))



(2) 因果関係モデル (Causal Relationship Model)

このモデルでは、原因変数に職場ストレスラーを、結果変数に職場ストレイン及びストレス症状を仮定する。両変数間には、時間軸を基礎とした一方向的な因果関係がある。さらに、その関係に関連する先行要因やプロセス要因、適応行動要因といった個人・社会のさまざまな変数を加えてモデルが構成される。変数の具体的な内容を図表 2-3-3 に示した。

図表2-3-3 因果関係モデル(Cooper & Marashall, 1976)



(3) 仕事の要求度 - コントロールモデル (Job Demands Control Model: JDC モデル)

仕事の要求度と仕事のコントロールの 2 要因から構成されるモデルである。仕事の要求度は、仕事の量的負荷、仕事上の突発的な出来事、職場の対人的な問題から構成され、とくに仕事の量的負荷（多忙さや時間的切迫感）がその中心的な位置を占めるとされる。一方コントロール（仕事上の裁量権や自由度）は、意思決定の権限、スキル自律性の 2 要素から構成

される。

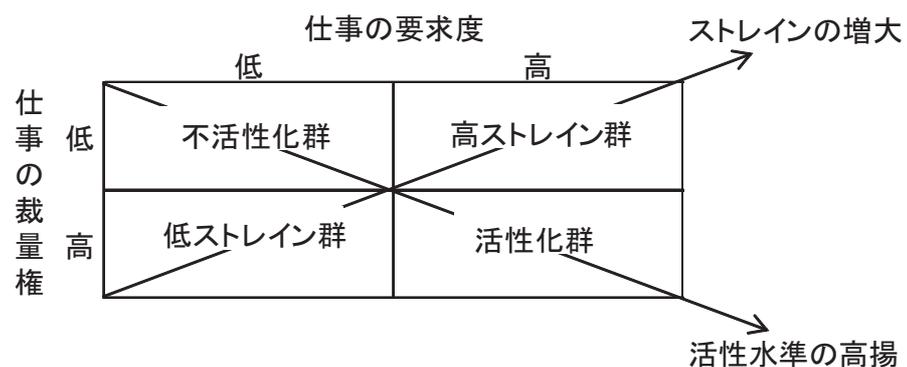
このモデルでは、仕事の要求度の高低と仕事のコントロールの高低との組み合わせによって、仕事の特徴を以下の4群に分類している（図表 2-3-4）。

- ① 要求度が高くコントロールが低い「高ストレイン群 (high strain)」
- ② 要求度が高くコントロールも高い「活性化群 (active)」
- ③ 要求度が低くコントロールが高い「低ストレイン群 (low strain)」
- ④ 要求度が低くコントロールも低い「不活性化群 (passive)」

このうち、要求度が高くコントロールも高い「活性化群」では、活性水準が高まり生産性が上がると仮定されており、職場での満足感が高いことが報告されている（Karasek & Theorell, 1990）。一方、要求度が高いにもかかわらず十分なコントロールが与えられていない高ストレイン状態にある労働者ほど、心身のストレス反応のリスクが高いとされている。つまりこの条件にある労働者の精神的健康を促進するためには、仕事の要求度を低めるかつ／または、仕事のコントロールを高めるという対策が考えられる。このモデルから、仕事の要求度を低めることが困難な場合であっても、仕事のコントロールを高めることで労働者のメンタルヘルス増進に寄与するということが示唆されている。

また、このモデルにソーシャルサポートを追加したモデルが、要求度 - コントロール - サポートモデル（Demand-control-support Model）として提案されている（Johnson & Hall, 1988）。このモデルでは、仕事の要求度が高く、コントロールが低く、かつサポートが少ない場合に最もストレスや健康障害が発生しやすくなる、としている。

図表2-3-4 仕事の要求度-コントロールモデル(Karasek, 1979)

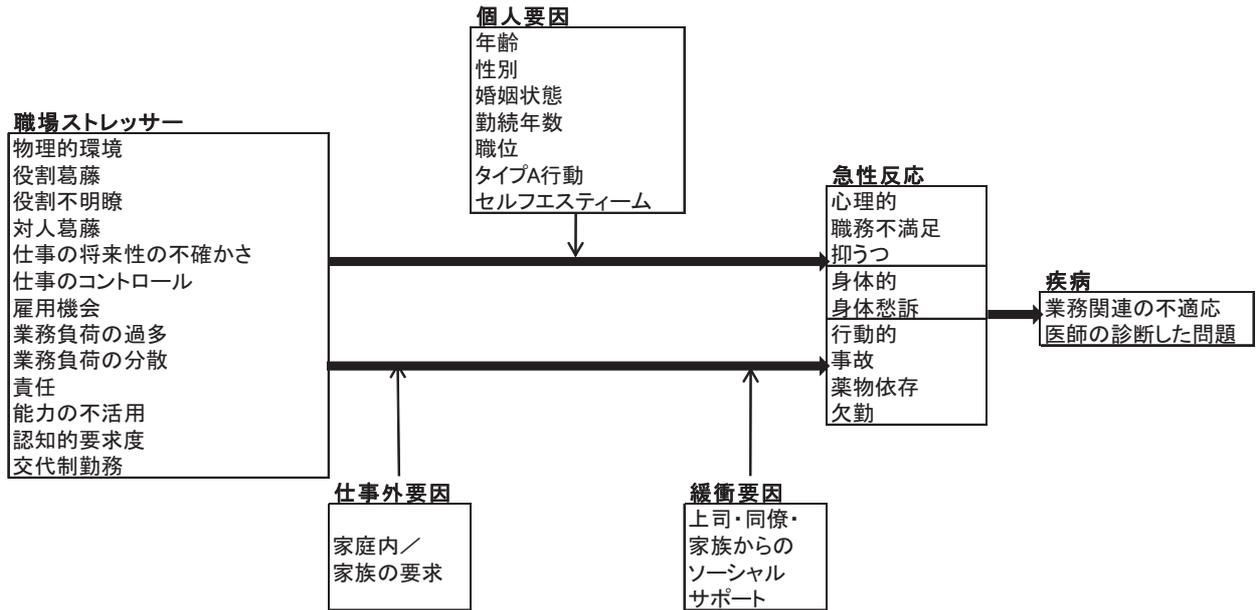


(4) NIOSH 職業性ストレスモデル

米国国立労働安全衛生研究所（National Institute for Occupational Safety and Health: NIOSH）は、それまでの職業ストレス研究の内容分析に基づいて、図表 2-3-5 に示した NIOSH 職業性ストレスモデルを提案した。このモデルでは、職場ストレス（job stressor）が仕事外要因（nonwork factors）、個人要因（individual factors）、緩衝要因（buffer factors）によって調整・緩衝され、心理的・身体的・行動的急性ストレス反応に影響すると考える。

この急性反応 (acute reactions) が持続し慢性化した場合に、発病や離職につながっていく。因果関係モデルに沿った構成となっているが、特定の職種や職域だけでなく、より一般的な職業に対応できる包括的なモデルと考えられている。

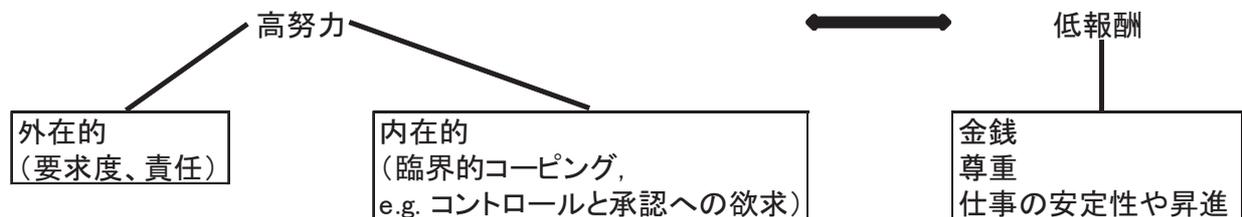
図表2-3-5 NIOSH 職業性ストレスモデル(Hurrell & McLaney, 1988)



(5) 努力 - 報酬不均衡モデル (Effort/Reward Imbalance Model: ERI モデル)

1990年代に入ってから、ドイツの社会学者 Siegrist らは、行動経済学とストレス理論との双方の観点から努力 - 報酬不均衡モデルを提唱した (Siegrist, 1996)。このモデルは、仕事の遂行のために行われる努力 (Effort) の程度に対して、その結果として得られる報酬 (Reward) が不足の場合に、より大きなストレス反応が発生する危険性が高いというモデルである (図表 2-3-6)。ここで、努力は仕事上の要求に対する個人の反応と考えられ、外在的 (Extrinsic) 努力と内在的 (Intrinsic) 努力に分けられる。外在的努力は仕事上の外的な要求 (仕事の要求度、責任、義務など) への対処を意味し、内在的努力は自分自身の期待や要求水準を満たすことへの対処を意味する。企業が従業員に対して高い心理的な要求をする傾向がある場合、時として内在的努力は、従業員の仕事や会社への過度なコミットメント (オーバーコミットメント) を導くことになる。一方、報酬には、経済的な報酬 (Money: 金銭) に加え、心理的報酬 (Esteem: 尊重)、キャリア (Status control: 仕事の安定性や昇進) の3要因が想定されている。さらにこれらは、社会状況や経済状態などにより大きく規定されることが指摘されている (Siegrist, 1996)。

図表2-3-6 努力-報酬不均衡モデル(Siegrist, 1996: 島津, 2004(訳))



(6) 情動ストレスモデル

新名（1995）が提案した情動を中核とするストレスモデルによれば、個人がある刺激事態（出来事や状況）を経験した時、それをネガティブなもの（たとえば、嫌だ、辛い、困った、不快だ、等）と評価すると、心理的ストレス反応として不安や抑うつ気分、怒りといった情動反応が生ずる。このような不快な情動反応が生ずることによって、次にそれを低減するためのコーピングがなされることになる。それが有効であればストレスプロセスは収束するであろう。しかし、コーピングによっても心理的ストレス反応が低減しなかったり、逆に増幅されるようなことがあると、ストレスプロセスはさらに拡大し、やがては心身の不適応状態が生ずることになる。

古屋・音山（2003）は、ストレス関連チェックリストの開発目的に照らして職業ストレスのモデルや理論を検討し、最終的に情動ストレスモデルに基づいてチェックリストを開発している。チェックリストには以下の3種類がある。雇用管理の上で把握しておくべきストレス関連要因における問題発見用チェックリストとしての「ストレス反応チェックリスト」「職場内ストレスチェックリスト」、そしてストレスを予防・緩和する職場環境要因を特定し介入対策を立てるための対策発見用チェックリストとしての「ストレス緩和要因チェックリスト」である。情動ストレスモデルの詳細およびチェックリストの理論的枠組みや開発の経緯については、日本労働研究機構（2003）による『組織の診断と活性化のための基礎尺度の研究開発—HRMチェックリストの開発と利用・活用— JIL調査研究報告書 No.161.』における「ストレス—ストレス反応、ストレス、緩和要因（仕事特性、ソーシャル・サポート）—」の章（古屋・音山, 2003, pp. 92-168）を参照されたい。

4. 職場におけるストレスマネジメント

情動を中核とするストレスモデルによれば、心理的ストレスプロセスを収束させるための介入は、そのポイントによっていくつかの種類に分けて考えることができる。ストレス低減のための主要な介入ポイントを整理すると、次の3点になる（古屋・音山, 2003）。

(1) 背景的要因における介入

背景的要因には、たとえば職場の処遇方針、指導体制、教育機会、決定参加（矢富・中谷・巻田, 1992）のような、職場や職務本来の特性が挙げられる。また組織構造や組織風土、仕

事固有の性質 (Sutherland & Cooper, 1988) も背景的要因に含まれる。背景的要因が存在するとストレス者となりうる刺激事態の生起が促進されると考えられることから、これらは前駆要因と呼ばれることもある。

背景的要因があると、さまざまな刺激事態が起こりやすい状況になる。刺激事態が起きて、個人がその刺激事態をネガティブに評価し、その刺激事態がストレス者になると、心理的ストレスプロセスが稼動し続いていくことになる。この一連の流れにおいて、どこでどのようにその流れをブロックすればよいだろうか。

ここでの介入は「元から絶つ」介入である。介入の目的は、背景的要因を除去することによって刺激事態を発生させないようにすることである。刺激事態が起こらなければ、従業員がストレスを経験することもない。よって背景的要因における介入は、もっとも有効で根本的な解決の手段であるといえる。

(2) 認知 (・行動) 的変容としての介入

ここでの介入は、たとえば認知 (行動) 療法に代表されるような方法で、起きた刺激事態をストレス者と認知しないように訓練する、もしくはストレス者を経験しても心理的ストレス反応が生じないように訓練する介入方法である。これらの介入は主に、医療領域や心理カウンセリングにおいて治療の一環として行われている。職業ストレスにおいては、従業員のメンタルヘルスマネジメントを担当する専門のスタッフがいる場合 (健康管理室など) に実践可能な方法とされる。

(3) ストレス緩和・リソースの増強における介入

ストレスと健康との関連は古くから数多く指摘されており、心理的ストレスモデルにおいても、ストレス者のインパクトが強いほどストレス反応も強いことが仮定されている。しかし実際には両者の関係はそれほど高くなく (ストレス事態イベントと疾病との相関は.20～.70の範囲にある)、何らかの介在変数が存在することが以前から考えられてきた (Kobasa, 1979)。

こうした介在変数として、ストレス者が個人にもたらす影響を弱めたり消失させる作用をもつ要因、すなわち緩衝要因が存在することが知られている (Cohen & Edwards, 1989)。緩衝要因となる可能性をもつもののひとつに、個人のリソースがある。リソースとは、個人がストレス者をコーピングしようとするときに利用可能な資源である。たとえば知識や情報、知的能力、ソーシャルスキル、体力や健康、経済力、個人のコントロール感 (Mineka & Hendersen, 1985)、ソーシャルサポートや対人ネットワークなどがリソースに含まれる。

リソースはストレス者のない状態ではストレスの発生に何の影響も及ぼさず、日常的に意識されるものではない。しかしストレス者が生じた場合には、ストレス者の発生によるストレス反応の増加の程度を低く抑えたり、あるいは食い止める作用をもつ。

リソースのなかでもソーシャルサポート (何かあったときや困ったとき、支えてくれるひとがいるということ) は、職業ストレス場面においても有効なリソースのひとつと考えられ

ている。ソーシャルサポートがストレッサーとストレス反応との関係に緩和効果を持つことは、多くの研究で指摘されている (Cohen & Wills, 1985)。よってここでの介入では、職場内外のサポート関係を維持したり、促進したりすることが有効とされる。

5. ワークシチュエーションからストレス反応への影響

古屋・音山 (2003) が挙げた 3 点の介入ポイントの中で、背景的要因における介入は、厚生労働省 (2000) が示した四つのケアにおけるラインによるケアにあたる。第 1 節で述べたように、組織や職場を対象としたメンタルヘルス対策の重要性はますます増大している。このような状況にあって、従業員のストレスに影響する職場の背景的要因を元から絶つための組織的介入が求められているといえるであろう。よって、どのような背景的要因が従業員のストレス反応にどのように影響しているのかを検討することは、企業が従業員のストレスを低減するための具体的な知見を得る上で有用である。

これまでの研究から、従業員のストレスに影響する背景的要因として数多くの要因が明らかにされてきている。しかし、個々の背景的要因の一部が一時的に除去されたとしても、組織風土の中にストレスを助長する要素が含まれたままであれば、いずれまた同様の職業ストレスが生じるということが指摘されている (坂田・岩永・横山, 2006)。したがって、ストレスのない職場づくりのためには、職場の組織風土を捉えた上で、組織風土と職業ストレスとの関係について検討する必要がある。そこで本章では、組織風土とストレス反応を測定し、これらの関連を分析する。得られた結果をもとに、どのような職場環境が従業員のために求められるか検討する。

6. 検討に使用したデータ

(1)測定尺度

測定尺度として HRM (Human Resource Management) チェックリストを使用した。HRM チェックリストは、企業の雇用管理の改善を通じて雇用の安定と企業経営の発展をはかることを支援するツールとして、労働政策研究・研修機構 (旧日本労働研究機構) (1999, 2003) により開発された。1997 年度よりデータの収集が開始され、現在までに約 200 社、1 万名以上のデータが蓄積されている。本分析では HRM チェックリストに含まれるストレス反応チェックリストおよびワークシチュエーションチェックリストを用いた。各尺度の概要は以下の通りである (日本労働研究機構, 2003)。

まずストレス反応チェックリストは、中核的な心理的ストレス反応である情動反応の測定を目的とするものである。ネガティブな情動反応を測定する抑うつ気分・不安・怒りの 3 下位尺度各 6 項目に、ストレスと関連が深い身体反応 5 項目、およびポジティブな情動を測定する高揚感 5 項目を加えた計 28 項目からなる。教示は「この 1 週間の間に、次のような状態をどのくらい経験しましたか」であり、5 段階 (0. 全く経験しなかった～4. 大体いつもあ

った)で評定を求め、各下位尺度の項目得点の合計を下位尺度得点とした。

ワークシチュエーションチェックリストは、仕事環境についての個人の認識ならびに職務満足感を測定する尺度項目に基づき、構成次元の特定が行われている。具体的には以下の6次元からなる。すなわち「職務」「上司やリーダー」「顧客や同僚との関係」「ビジョン・経営者」「処遇・報酬」「能力開発・福利厚生・生活サポート」の6次元である。各次元にはさらに4項目からなる下位尺度が設定されている。各次元および下位尺度の内容を以下に述べる。

「職務」(20項目)は個人が従事する仕事の性質と職務成果の評価を指す。「達成」「成長」「自律性」「参画」「意義」の5下位尺度からなる。「上司やリーダー」(12項目)は直属の上司の行動に関連している。「承認・支持」「公正・信頼」「指導・支援」の3下位尺度からなる。「顧客や同僚との関係」(12項目)は同僚や仕事相手との意思疎通を指す。「職場の人間関係」「チームワーク」「顧客との関係」の3下位尺度からなる。「ビジョン・経営者」(16項目)は経営陣の行動に関する項目から構成される。「ビジョン・戦略」「経営者と従業員」「経営者への信頼」「仕事の革新」の4下位尺度からなる。「処遇・報酬」(8項目)は給与や昇進・昇格制度に関連している。「昇進・昇格・キャリア」「評価・給与」の2下位尺度からなる。「能力開発・福利厚生・生活サポート」(16項目)は労働生活の質を左右する重要な側面から構成されている。「教育・研修」「福利厚生」「生活サポート」「労働条件」の4下位尺度からなる。教示は「仕事や職場の現状についてお答えください」であり、各項目に対して5段階評定を求め、肯定的な回答から順に5~1点を与えて得点化した。ただし、反転項目は数値を逆転させて得点化した。各次元の下位尺度の項目平均値をそれぞれ、下位尺度得点とした。

加えて、調査対象者のデモグラフィック変数として、HRMチェックリスト(個人用・従業員用)フェースシート項目より、年齢、性別、配偶者の有無を尋ねる項目を用いた。また、現在の職種を尋ね、事務職、技術職、専門職、営業・販売職、現業職の5職種に分類した。事務職に含まれるのは「経理」「広報」「企画」「人事・教育」「物流」「総務」「その他の事務職」である。技術職には「開発」「設計」「生産」「情報処理」「工程管理」「その他の技術職」が含まれる。専門職は「教育」「研究」「法律」「財務」「海外業務」「その他の専門職」からなる。営業・販売職は「マーケティング」「セールスエンジニア」「営業」「店頭販売」「その他の営業・販売職」である。現業職には「運輸」「建設」「製造」「保守」「サービス」「その他の現業職」がある。そのほか、現在の職位は、一般従業員、係長・主任相当、課長相当、部長・次長相当、その他に分類した。就業形態は正社員、パート・アルバイト、派遣、契約、その他とした。

また、HRMチェックリスト(会社用・人事担当用)フェースシート項目より、業種、正社員数(企業規模)を尋ねる項目を用いた。さらに、売り上げ、利益、資産等の経営状況を尋ねる17項目について、5段階で評定を求めた。

(2)調査対象者

HRM チェックリストの個人用・従業員用および会社用・人事担当用の双方に回答が得られた 103 社 11,878 名を対象とした。調査対象者数および対象者の属性を図表 2-3-7、2-3-8、2-3-9、2-3-10 に示す。

図表2-3-7 回収データの性別×年代(上段度数/下段%)

	29 歳以下	30～39 歳	40 歳以上	無回答	合計
男性	1,436	1,972	3,064	462	6,934
	20.7%	28.4%	44.2%	6.7%	100.0%
女性	1,813	949	945	503	4,210
	43.1%	22.5%	22.4%	11.9%	100.0%
無回答	13	18	43	660	734
	1.8%	2.5%	5.9%	89.9%	100.0%
合計	3,262	2,939	4,052	1,625	11,878
	27.5%	24.7%	34.1%	13.7%	100.0%

図表2-3-8 回収データの性別×職種(上段度数/下段%)

	事務職	技術職	専門職	営業・ 販売職	現業職	無回答	合計
男性	1,193	1,470	391	1,858	1,574	448	6,934
	17.2%	21.2%	5.6%	26.8%	22.7%	6.5%	100.0%
女性	1,246	313	928	503	523	697	4,210
	29.6%	7.4%	22.0%	11.9%	12.4%	16.6%	100.0%
無回答	93	72	50	146	98	275	734
	12.7%	9.8%	6.8%	19.9%	13.4%	37.5%	100.0%
合計	2,532	1,855	1,369	2,507	2,195	1,420	11,878
	21.3%	15.6%	11.5%	21.1%	18.5%	12.0%	100.0%

図表2-3-9 回収データの企業規模×業種別調査対象者数(上段度数/下段%)

	建設業	製造業	電気・ガス・ 熱供給・ 水道業	運輸・ 通信業	卸・ 小売、 飲食業	金融・ 保険業
300 人未満	322	987	11	67	220	0
	11.8%	36.0%	0.4%	2.4%	8.0%	0.0%
300～ 3,000 人未満	0	567	0	76	460	1,133
	0.0%	19.3%	0.0%	2.6%	15.7%	38.6%
3,000 人以上	0	3,491	72	0	472	74
	0.0%	85.0%	1.8%	0.0%	11.5%	1.8%
無回答	0	0	0	18	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
合計	322	5,045	83	161	1,152	1,207
	2.7%	42.5%	0.7%	1.4%	9.7%	10.2%

	不動産業	サービス業 (対事業所)	サービス業 (対個人)	その他	無回答	合計
300 人未満	29	471	377	212	44	2,740
	1.1%	17.2%	13.8%	7.7%	1.6%	100.0%
300～ 3,000 人未満	0	74	624	0	0	2,934
	0.0%	2.5%	21.3%	0.0%	0.0%	100.0%
3,000 人以上	0	0	0	0	0	4,109
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	161	715	0	1,201	2,095
	0.0%	7.7%	34.1%	0.0%	57.3%	100.0%
合計	29	706	1,716	212	1,245	11,878
	0.2%	5.9%	14.4%	1.8%	10.5%	100.0%

図表2-3-10 回収データの企業規模×業種別企業数(上段度数/下段%)

	建設業	製造業	電気・ガス・ 熱供給・ 水道業	運輸・ 通信業	卸・ 小売、 飲食業	金融・ 保険業
300 人未満	8	24	1	2	10	0
	12.5%	37.5%	1.6%	3.1%	15.6%	0.0%
300～ 3,000 人未満	0	4	0	1	2	1
	0.0%	36.4%	0.0%	9.1%	18.2%	9.1%
3,000 人以上	0	5	1	0	2	1
	0.0%	55.6%	11.1%	0.0%	22.2%	11.1%
無回答	0	0	0	1	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
合計	8	33	2	4	14	2
	7.8%	32.0%	1.9%	3.9%	13.6%	1.9%

	不動産業	サービス業 (対事業所)	サービス業 (対個人)	その他	無回答	合計
300 人未満	2	8	4	3	2	64
	3.1%	12.5%	6.3%	4.7%	3.1%	100.0%
300～ 3,000 人未満	0	1	2	0	0	11
	0.0%	9.1%	18.2%	0.0%	0.0%	100.0%
3,000 人以上	0	0	0	0	0	9
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	1	2	0	15	19
	0.0%	5.3%	10.5%	0.0%	78.9%	100.0%
合計	2	10	8	3	17	103
	1.9%	9.7%	7.8%	2.9%	16.5%	100.0%

7. データ分析の結果と考察

(1) 基礎分析

まず基礎的な分析として、個人要因とストレス反応との関係を分析した。本分析では個人要因として性別、年代、婚姻状態、職位、就業形態、企業規模、企業の経営状況、職種という要因を取り上げた。これらはいずれもストレス反応に関連するとされる要因である。個人要因と考えられる要因にはほかに、業種が挙げられる。しかし、収集された企業数において

業種による偏りが大きかったため、本分析では業種を要因として取り上げなかった。

図表 2-3-11 にストレス反応チェックリスト下位尺度得点の全体平均値と性別平均値を示す。高揚感得点で女性より男性の方が有意に高く、それ以外のすべての下位尺度得点で男性より女性の方が有意に高かった。

図表2-3-11 ストレス反応下位尺度得点の全体・性別平均値および標準偏差

	全体			男性			女性			t値
	MEAN	SD	n	MEAN	SD	n	MEAN	SD	n	
抑うつ気分	6.55	5.36	11,589	5.96	4.96	6,934	7.47	5.77	4,210	-13.94 ***
不安	5.31	5.01	11,585	4.93	4.71	6,934	5.89	5.34	4,210	-9.55 ***
怒り	8.19	5.63	11,625	7.92	5.44	6,934	8.59	5.85	4,210	-5.93 ***
高揚感	8.38	4.68	11,514	8.59	4.68	6,934	8.06	4.65	4,210	5.65 ***
身体反応	6.07	4.14	11,635	5.58	3.91	6,934	6.83	4.38	4,210	-15.03 ***

注)*** $p<.001$.

図表 2-3-12 にストレス反応下位尺度得点の年代別平均値を示す。すべての下位尺度で有意な年代差があり、高揚感を除くとすべて 29 歳以下で最も高く、年代が上がるほど得点が低くなった。高揚感では 30 代より 40 代の方が有意に高かった。

図表2-3-12 ストレス反応下位尺度得点の年代別平均値および標準偏差

	29歳以下 n=3,262		30代 n=2,939		40歳以上 n=4,052		多重比較 (Games-Howell法)
	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	
	抑うつ気分	7.70	5.78	6.18	5.18	5.64	
不安	6.23	5.47	4.94	4.78	4.60	4.43	20代>30代***・40代***, 30代>40代*
怒り	9.07	6.13	8.24	5.56	7.26	4.99	20代>30代***・40代***, 30代>40代***
高揚感	8.32	4.54	8.23	4.70	8.53	4.74	30代<40代*
身体反応	7.08	4.33	5.91	3.99	5.15	3.78	20代>30代***・40代***, 30代>40代***

注)* $p<.05$, *** $p<.001$.

図表 2-3-13 にストレス反応下位尺度得点の婚姻状態別平均値を示す。高揚感得点で配偶者なし群よりあり群の方が有意に高く、それ以外のすべての下位尺度得点で配偶者あり群よりなし群の方が有意に高かった。

図表2-3-13 ストレス反応下位尺度得点の婚姻状態別平均値および標準偏差

	配偶者あり n=6,428		配偶者なし n=4,492		t値
	MEAN	SD	MEAN	SD	
抑うつ気分	5.71	4.83	7.54	5.73	-17.32 ***
不安	4.68	4.56	5.97	5.33	-13.04 ***
怒り	7.64	5.21	8.84	6.01	-10.72 ***
高揚感	8.61	4.72	8.05	4.61	6.02 ***
身体反応	5.39	3.81	6.90	4.38	-18.54 ***

注) *** $p<.001$.

図表 2-3-14 にストレス反応下位尺度得点の職位別平均値を示す。なお、その他と回答したデータについては職位が明確でないため分析対象に含めなかった。多重比較の結果、高揚感を除くすべての下位尺度で一般従業員が最も高く、職位が高いほど得点は低くなった。一方、高揚感では逆に、職位が高いほど得点は高くなった。

図表2-3-14 ストレス反応下位尺度得点の職位別平均値および標準偏差

	一般 n=6,693		係長 n=2,368		課長 n=1,269		部次長 n=512		多重比較 (Games-Howell法)
	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	
抑うつ気分	7.04	5.58	6.05	4.98	5.61	4.73	5.22	4.56	部<係**, 部***・課***・係***<般
不安	5.68	5.21	4.86	4.69	4.62	4.55	4.46	4.28	部***・課***・係***<般
怒り	8.52	5.88	7.96	5.26	7.55	5.03	7.28	5.01	部***・課***・係***<般
高揚感	8.11	4.67	8.29	4.53	9.16	4.64	9.96	4.57	般***・係***<課, 般***・係***・課*<部
身体反応	6.59	4.27	5.58	3.86	5.08	3.73	4.56	3.52	部***・課***<係, 部***・課***・係***<般

注)* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

図表 2-3-15 にストレス反応下位尺度得点の就業形態別平均値を示す。なお、その他と回答したデータについては就業形態が明確でないため分析対象に含めなかった。多重比較の結果、高揚感を除くすべての下位尺度得点で正社員がパート・アルバイト職員よりも有意に高かった。一方、高揚感では正社員が契約社員よりも有意に低かった。

図表2-3-15 ストレス反応下位尺度得点の就業形態別平均値および標準偏差

	正社員		パート・ アルバイト		派遣		契約		多重比較 (Games-Howell法)
	n=7,619		n=687		n=45		n=123		
	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	
抑うつ気分	6.71	5.44	5.16	4.76	5.86	4.79	5.91	4.85	パート<正***
不安	5.45	5.07	4.17	4.58	5.14	3.93	4.68	4.24	パート<正***
怒り	8.33	5.68	6.85	5.40	7.33	5.15	6.87	5.17	契*・パート***<正
高揚感	8.36	4.66	8.81	4.99	8.80	4.86	9.68	4.78	正<契*
身体反応	6.15	4.21	5.17	3.84	5.38	3.66	5.31	3.78	パート<正***

注)* $p<.05$, *** $p<.001$.

図表 2-3-16 にストレス反応下位尺度得点の企業規模別平均値を示す。すべての下位尺度で企業規模による有意差があり、高揚感を除いてすべて、3,000 人以上の大企業が最も低かった。高揚感では、300~3,000 人未満の中規模の企業で最も低かった。

図表2-3-16 ストレス反応下位尺度得点の企業規模別平均値および標準偏差

	300人未満		300~3,000人 未満		3,000人以上		多重比較 (Games-Howell法)
	n=2,740		n=2,934		n=4,109		
	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	
抑うつ気分	6.58	5.50	6.69	5.44	5.80	4.85	大<小***・中***
不安	5.39	5.14	5.43	5.10	4.66	4.57	大<小***・中***
怒り	8.23	5.81	8.54	5.76	7.66	5.26	大<小***・中***
高揚感	8.66	4.84	8.06	4.70	8.55	4.57	中<大***・小***
身体反応	6.25	4.23	6.26	4.20	5.31	3.76	大<小***・中***

注)*** $p<.001$.

企業の経営状況と従業員のストレス反応に関する分析に先立って、経営状況を尋ねる 17 項目について 103 企業を対象に因子分析（主因子法・プロマックス回転）を行った結果を図表 2-3-17 に示す。項目内容より、第 1 因子を「好業績」、第 2 因子を「成果主義」、第 3 因子を「経営の開放性」、第 4 因子を「企業魅力」と命名した。

次に、各企業における 4 因子の項目平均値を各企業従業員の経営状況下位尺度得点として、調査対象者個人のストレス反応下位尺度得点との相関を求めた。得られた相関係数を図表 2-3-18 に示す。図表 2-3-18 より、経営状況とストレス反応との間には有意な相関がみられた。しかし、得られた相関係数の大きさは最大でも.13 と非常に小さく、解釈上意味のある関連とはいえない。

図表2-3-17 企業の経営状況の主因子法・プロマックス回転による因子分析結果(n=103)

項目	因子1	因子2	因子3	因子4	
貴社の売上(過去3年間)	0.82	0.09	-0.10	0.00	
貴社の利益(過去3年間)	0.80	0.10	-0.13	-0.04	
正社員の数	0.70	-0.12	-0.05	-0.12	
貴社の資産	0.66	-0.17	0.17	-0.12	
今後の貴社の成長性	0.53	0.19	0.03	0.19	
貴社の製品やサービスの市場での競争力	0.44	-0.13	0.11	0.38	
パート、契約、派遣等正社員以外の社員数	0.43	-0.23	0.02	-0.06	
環境変化への企業としての対応	0.30	0.24	0.13	0.18	
本人の業績による収入の個人間格差(同じ職位にいる場合)	-0.20	0.87	0.19	-0.08	
本人の業績による毎年の収入の変動幅	-0.03	0.81	0.10	-0.06	
自己都合による離職者	-0.06	0.51	-0.34	0.04	
貴社における中途採用者の比率	0.31	0.32	-0.19	-0.14	
組織としての意思決定の早さ	0.29	0.32	0.29	0.03	
一般従業員に公開される経営情報	-0.08	0.02	1.00	-0.06	
一般従業員が経営に参加する機会	-0.02	-0.02	0.73	0.09	
貴社からの出向者、転籍者	-0.26	0.04	-0.12	0.87	
大学生の人気度(応募者÷採用人数の割合)	0.02	-0.19	0.23	0.43	
	因子間相関	I	II	III	IV
	I	-	.35	.40	.13
	II		-	.36	.24
	III			-	.29
	IV				-

図表2-3-18 企業の経営状況と従業員のストレス反応の相関係数

企業の経営状況	ストレス反応				
	抑うつ気分	不安	怒り	高揚感	身体反応
好業績	.05 ***	.05 ***	.01	.09 ***	.09 ***
成果主義	.06 ***	.05 ***	.04 ***	.00	.13 ***
経営の開放性	-.01	-.03 **	.00	-.01	.03 ***
企業魅力	-.08 ***	-.09 ***	-.06 ***	.02	-.11 ***

注)** $p < .01$, *** $p < .001$.

図表 2-3-19 にストレス反応下位尺度得点の職種別平均値を示す。怒りと高揚感を除くすべての下位尺度で専門職が他のいずれの職種よりも高かった。また、不安と身体反応で事務職が他の職種よりも低いという傾向がみられた。一方、高揚感では営業・販売職が他のいずれの職種よりも有意に高かった。

図表2-3-19 ストレス反応下位尺度得点の職種別平均値および標準偏差

	事務職 n=2,532		技術職 n=1,855		専門職 n=1,369		営業・販売職 n=2,507		現業職 n=2,195		多重比較 (Games-Howell法)
	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	MEAN	SD	
抑うつ気分	6.12	5.27	6.21	5.15	7.36	5.77	6.43	5.24	6.35	5.18	事***・技***・現***・営販***<専
不安	4.67	4.75	5.03	4.83	5.96	5.31	5.36	4.98	5.17	4.84	事<現**・営販***・専***, 技***・現***・営販**<専
怒り	8.01	5.60	7.96	5.57	8.11	5.91	8.23	5.53	8.33	5.63	
高揚感	8.00	4.72	8.13	4.70	8.35	4.74	9.24	4.59	7.89	4.64	現***・事***・技***・専***<営販
身体反応	5.44	3.90	6.04	4.14	6.58	4.47	5.87	4.06	6.18	4.07	事<営販**・技***・現***・専***, 営販***・技**<専

注)** $p<.01$, *** $p<.001$.

(2) ワークシチュエーションとストレス反応との関連

ストレス反応チェックリストの5下位尺度得点とワークシチュエーションチェックリストの6次元の項目平均値との相関係数を図表2-3-20に示す。なお、すべての相関係数が1%水準で有意であった。

ワークシチュエーションとストレス反応との関係について、ストレス反応の高揚感を除くすべての下位尺度がワークシチュエーションと負の相関を示した。抑うつ気分、不安、怒り、身体反応と最も強い相関を示したのは「能力開発・福利厚生・生活サポート」であった。高揚感に対しては、「職務」が最も強い正の相関を示した。

図表2-3-20 ワークシチュエーションとストレス反応の相関係数

ワークシチュエーション	ストレス反応				
	抑うつ気分	不安	怒り	高揚感	身体反応
職務	-.26	-.17	-.22	.39	-.21
上司やリーダー	-.24	-.13	-.28	.28	-.17
顧客や同僚との関係	-.26	-.19	-.28	.35	-.18
ビジョン・経営者	-.25	-.15	-.26	.25	-.20
処遇・報酬	-.20	-.09	-.27	.20	-.16
能力開発・福利厚生・ 生活サポート	-.33	-.24	-.34	.31	-.31

注)すべての相関係数は1%水準で有意。

次に、ワークシチュエーションがストレス反応に与える影響を検討するため、共分散構造分析を行った。本研究で想定されたモデルは以下の通りである。

まず、ストレス反応の5下位尺度の中で、ネガティブな情動反応を測定する3下位尺度(抑うつ気分・不安・怒り)の得点を観測変数とする情動反応因子を設定した。高揚感因子と身

体反応因子に関しては、下位尺度項目の項目得点をそのまま観測変数として用いた。ここで、情動反応と身体反応はいずれもネガティブなストレス反応を表すため、ワークシチュエーション以外にも共通して影響を及ぼす要因の存在が想定できる。よって、情動反応因子と身体反応因子間の誤差共分散を設定した。

次に、ワークシチュエーションの6次元に相当する各因子から、ストレス反応因子へのパスを設定した。ワークシチュエーション6因子はそれぞれ下位尺度得点を観測変数とした。

さらに、個人要因からストレス反応およびワークシチュエーションへのパスを想定した。ストレス反応について、基礎分析の結果から、性別、年代、婚姻状態、職位、就業形態、企業の経営状況のすべての個人要因がストレス反応と有意な関連を示していた。よって、性別、年齢、婚姻状態、職位、就業形態、企業の経営状況の6変数からストレス反応因子へのパスを設定した。なお企業規模もストレス反応と有意な関連を示したが、企業規模は企業の経営状況に含まれるため（図表 2-3-17）、本分析では企業の経営状況のみを変数として用いることとした。また、第Ⅱ部第1章で示唆されたように、これらの変数はワークシチュエーションとも関連すると考えられる。したがって、これらの変数の各々から、ワークシチュエーションの各因子へのパスを設定した。

分析に用いた変数のなかで、性別、婚姻状態、就業形態は以下のダミー変数に変換して分析を行った。性別は「0=女性」「1=男性」、婚姻状態は「0=配偶者なし」「1=配偶者あり」、就業形態は「0=正社員以外（その他を除く）」「1=正社員」とした。職位については「1=一般従業員クラス」「2=係長クラス」「3=課長クラス」「4=部次長クラス」とした。企業の経営状況4因子に関しては、「成果主義」「経営の開放性」「企業魅力」とワークシチュエーションの内容が一部重複しているため、「好業績」因子のみを分析に用いた。

なお、ワークシチュエーションは企業毎に固有の組織風土を測定しているため、個人要因以外にも、ワークシチュエーションの各側面に共通して影響を及ぼす企業要因の存在が想定できる。よって、本分析ではワークシチュエーションにかかる誤差変数間の共分散を設定した。

本分析では以上のモデルが設定された。ここで、古屋（2001）は、HRMチェックリストを用いて職種別に共分散構造分析を行った結果、モデルごとに職種による違いがみられたと報告している。また、従業員の自覚する職場ストレスの特徴は、業種・職種などの職場集団の特徴により大きな影響を受けることが指摘されている（Karasek & Theorell, 1990）。基礎分析においても、職種によるストレス反応の有意差が得られた。したがって、以下の分析についても職種別に分析を行った。

分析のため、ワークシチュエーションチェックリスト、ストレス反応チェックリストの全項目および性別、年齢、婚姻状態、職位、就業形態、企業の好業績測定項目、職種について、欠損値のあるケースを削除した。これにより、4,566名のデータが分析対象となった。

得られたデータを用いて、想定されたモデルに基づいて共分散構造分析を行った。パスの削除基準については、5%水準で有意でないパス、あるいは標準化係数の絶対値が.20に満た

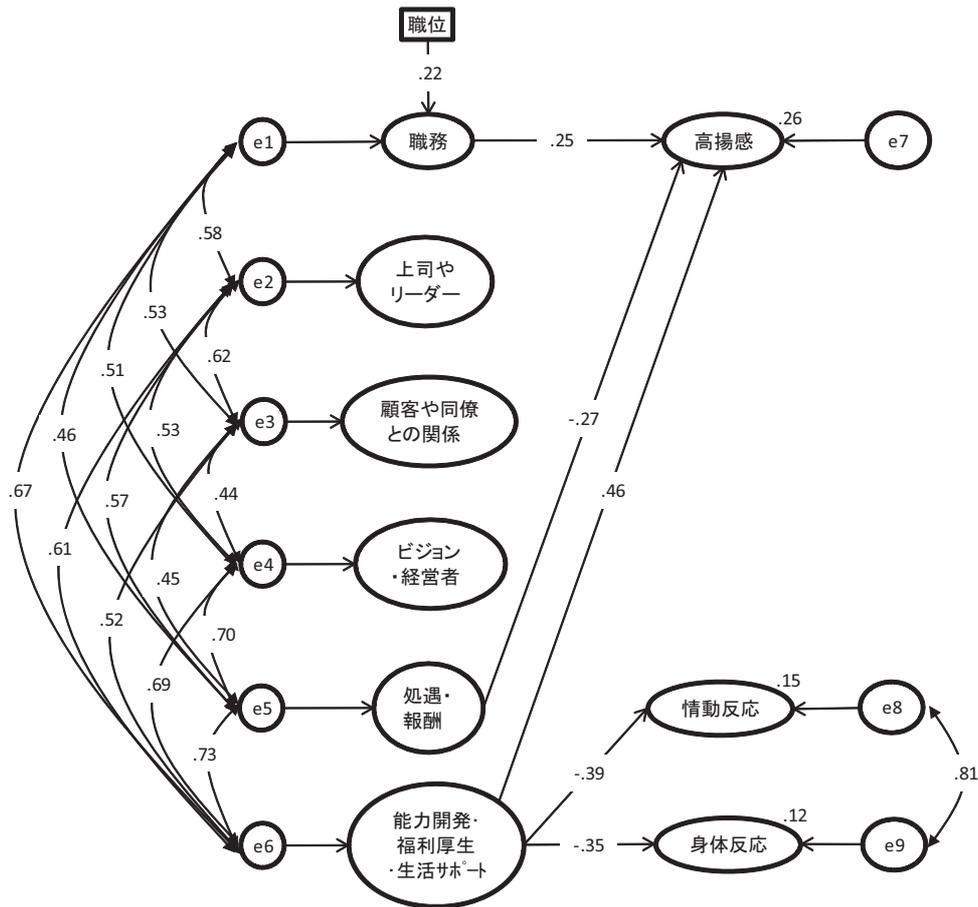
ないパスを削除して分析した。また、個人要因として加えた変数に関して、5%水準で有意かつ標準化係数の絶対値が.20 を超えるパスがみられなかった変数をモデルから削除して分析した。最終的に得られた分析モデルと標準化係数および決定係数、影響指標を図表 2-3-21、2-3-22、2-3-23、2-3-24、2-3-25、2-3-26 に示す。

個人要因として加えた変数の中で、年齢、婚姻状態、就業形態、企業の好業績はいずれの職種においても、ワークシチュエーションおよびストレス反応に対してさほど影響を及ぼしていなかった。ワークシチュエーションからは、すべての職種で「能力開発・福利厚生・生活サポート」が情動反応と身体反応に有意な負の影響を、「職務」が高揚感に有意な正の影響を及ぼしていた。その他の点では職種による違いがみられた。以下、職種ごとに、得られたモデルと分析結果を述べる。

まず、事務職（図表 2-3-21）では職位から「職務」へ、さらに「職務」から高揚感へのパスが有意であった。また「能力開発・福利厚生・生活サポート」からは、情動反応・身体反応・高揚感に向かうすべてのパスが有意であった。加えて、「処遇・報酬」から高揚感へ負の影響がみられた。モデルの適合度は $GFI=.859$ 、 $CFI=.893$ 、 $RMSEA=.063$ という値が得られた。

以上より、事務職では、労働条件が良く、教育制度が整っており、福利厚生が充実しているほど、ネガティブなストレス反応が低減され、高揚感も高まると示唆された。一方で、職位が上がるほど職務内容が充実し高揚感が高まるという影響もみられたが、「能力開発・福利厚生・生活サポート」から高揚感への影響の方が「職務」からの影響よりも相対的に大きかった。これは、事務職における仕事の多くが定型業務で占められており（古屋, 2001）、職務に対する満足感を高めにくいためと考えられる。よって、事務職を対象としたメンタルヘルス対策としては、「職務」よりも「能力開発・福利厚生・生活サポート」に焦点をあてた対策の方が有効であろう。なお、事務職では「処遇・報酬」が高揚感に負の影響を及ぼしていた。これは、「職務」および「能力開発・福利厚生・生活サポート」からの影響を統制した場合に、「処遇・報酬」が高まることは高揚感を低めると読み取れる。「処遇・報酬」には、業績が公正に評価され、業績に見合う給与を得ることを表す項目が含まれており、成果主義を表すといえる。したがって、「職務」や「能力開発・福利厚生・生活サポート」の充実が起こらないにもかかわらず「処遇・報酬」のみが高まる場合には、成果主義がかえって従業員のやる気を削いでしまうと考えられる。ただし、「処遇・報酬」と「能力開発・福利厚生・生活サポート」間の相関係数が.73 と高い値になっており、多重共線性も疑われるため、解釈には慎重を要する。

図表2-3-21 ワークシチュエーションからストレス反応への
共分散構造分析結果(事務職: n=1,200)



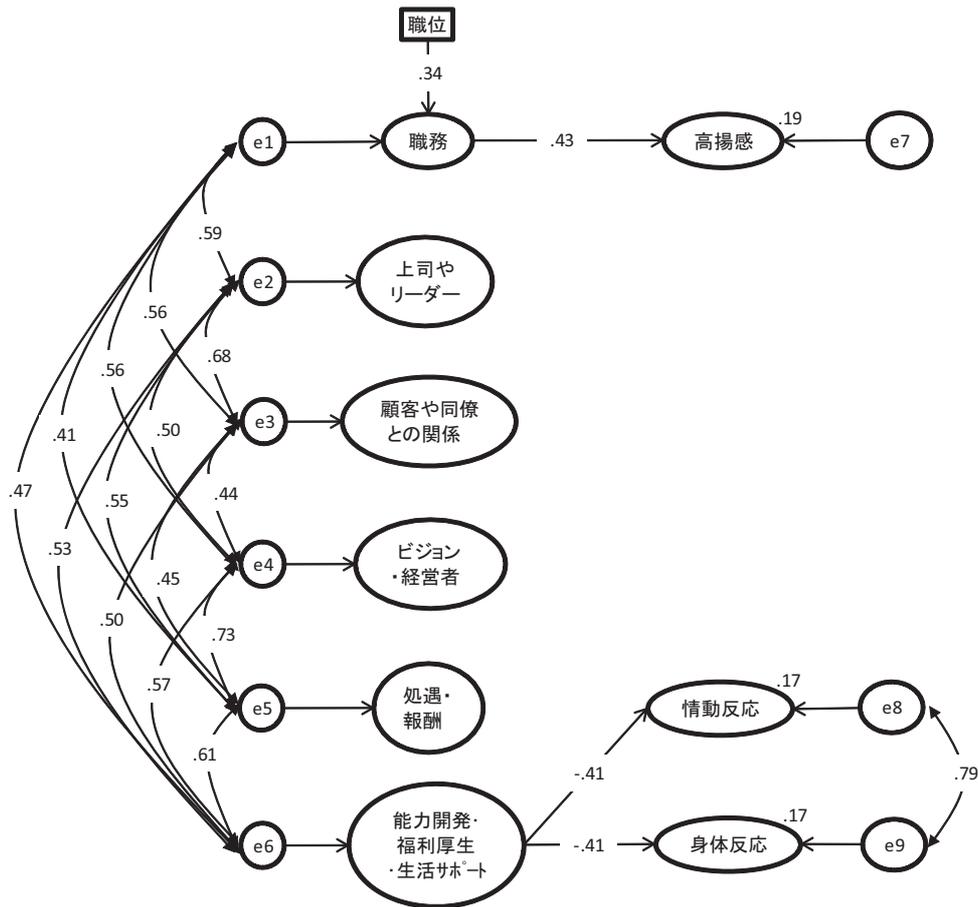
注 1)モデル中のパスはすべて 0.1%水準で有意。

注 2)モデル中の観測変数は省略してある。影響指標の値は図表 2-3-26 を参照。

技術職（図表 2-3-22）においても、職位から「職務」へ、「職務」から高揚感へ向かうパスがみられた。また、情動反応および身体反応に対しては、「能力開発・福利厚生・生活サポート」のみが有意なパスを示した。モデルの適合度は $GFI=.835$, $CFI=.876$, $RMSEA=.067$ という値が得られた。

以上より、技術職では、労働条件が良く、教育制度が整っており、福利厚生が充実しているほど、ネガティブなストレス反応が低減されると示唆された。また、職位が上がるほど職務内容が充実し、高揚感が高まるという影響もみられた。よって、技術職へのメンタルヘルス対策としては、「職務」と「能力開発・福利厚生・生活サポート」の充実がそれぞれ効果をもつと予想される。特に、職位が低く職務満足感を感じにくい一般従業員に配慮して対策をとる必要があるだろう。

図表2-3-22 ワークシチュエーションからストレス反応への
共分散構造分析結果(技術職: n=792)



注1) モデル中のパスはすべて0.1%水準で有意。

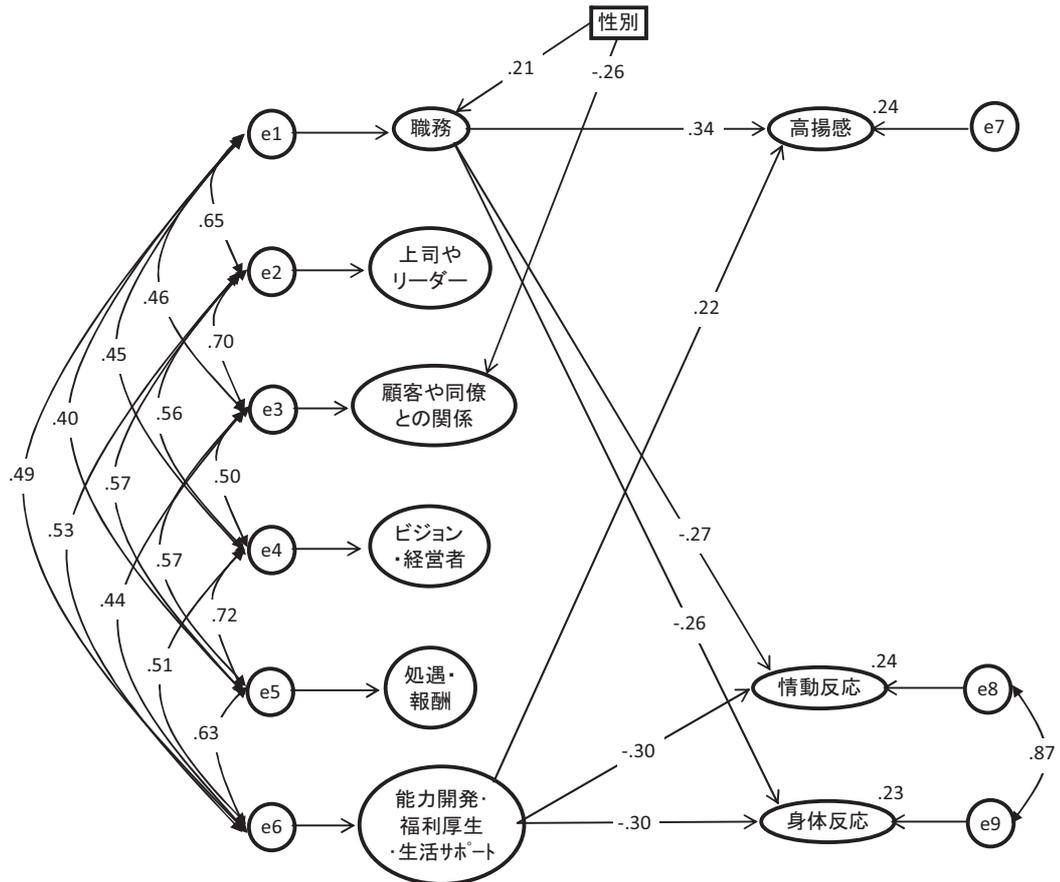
注2) モデル中の観測変数は省略してある。影響指標の値は図表 2-3-26 を参照。

専門職（図表 2-3-23）では、性別が「職務」「顧客や同僚との関係」に対して有意な影響を及ぼしていた。ストレス反応への影響では、「職務」「能力開発・福利厚生・生活サポート」のいずれも、情動反応・身体反応・高揚感のすべてについて有意であった。モデルの適合度は $GFI=.824$, $CFI=.888$, $RMSEA=.066$ という値が得られた。

以上より、専門職ではまず、女性の方が職場での人間関係が良好であると示唆された。ただし、「顧客や同僚との関係」からストレス反応へのパスが有意ではなかったため、性別から「顧客や同僚との関係」を介したストレス反応への間接効果はみられなかった。一方、職務内容については男性の方が満足していた。さらに職務内容が充実しているほど、ネガティブなストレス反応が低減され、高揚感も高まると示唆された。同様に、労働条件が良く、教育制度が整っており、福利厚生が充実しているほど、ネガティブなストレス反応が低減され、高揚感が高まるという影響もみられた。よって、専門職を対象としたメンタルヘルス対策としては「職務」と「能力開発・福利厚生・生活サポート」の充実がそれぞれ効果をもつが、

特に女性は男性よりも職務満足感が低いと考えられるため、その点を考慮して対策にあたる必要がある。

図表2-3-23 ワークシチュエーションからストレス反応への
共分散構造分析結果(専門職: n=417)



注1) モデル中のパスはすべて0.1%水準で有意。

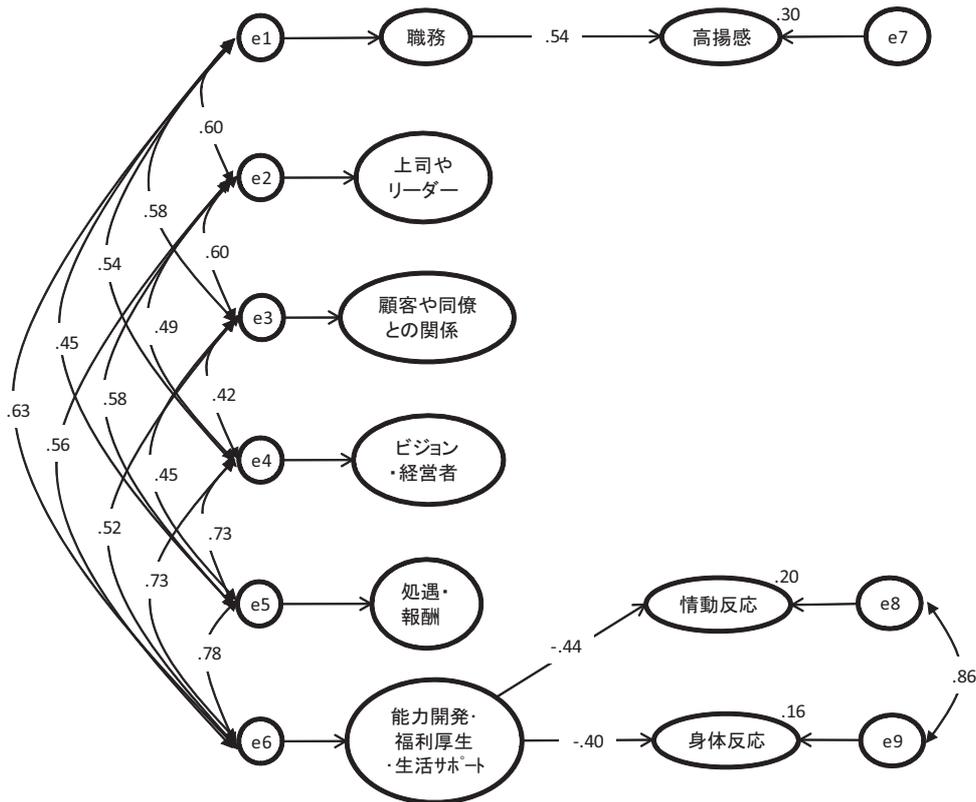
注2) モデル中の観測変数は省略してある。影響指標の値は図表 2-3-26 を参照。

営業・販売職（図表 2-3-24）では技術職と同様に、「職務」から高揚感に、また「能力開発・福利厚生・生活サポート」から情動反応および身体反応に向かうパスがそれぞれ有意であった。モデルの適合度は $GFI=.849$, $CFI=.889$, $RMSEA=.067$ という値が得られた。

以上より、営業・販売職でも技術職と同様に、労働条件が良く、教育制度が整っており、福利厚生が充実しているほど、ネガティブなストレス反応が低減されると示唆された。また、職務が充実しているほど高揚感が高まるという影響もみられた。一方、技術職とは異なり、職位が上がるほど職務内容が充実するという関係はみられなかった。これは、営業・販売職において、職位によらず職務の充実により高揚感を高めることが可能であることを示唆する結果である。よって、営業・販売職へのメンタルヘルス対策としては、「職務」と「能力開発・

福利厚生・生活サポート」の双方ともに充実させることが有効であると予想される。

図表2-3-24 ワークシチュエーションからストレス反応への
共分散構造分析結果(営業・販売職: n=1,360)



注1) モデル中のパスはすべて0.1%水準で有意。

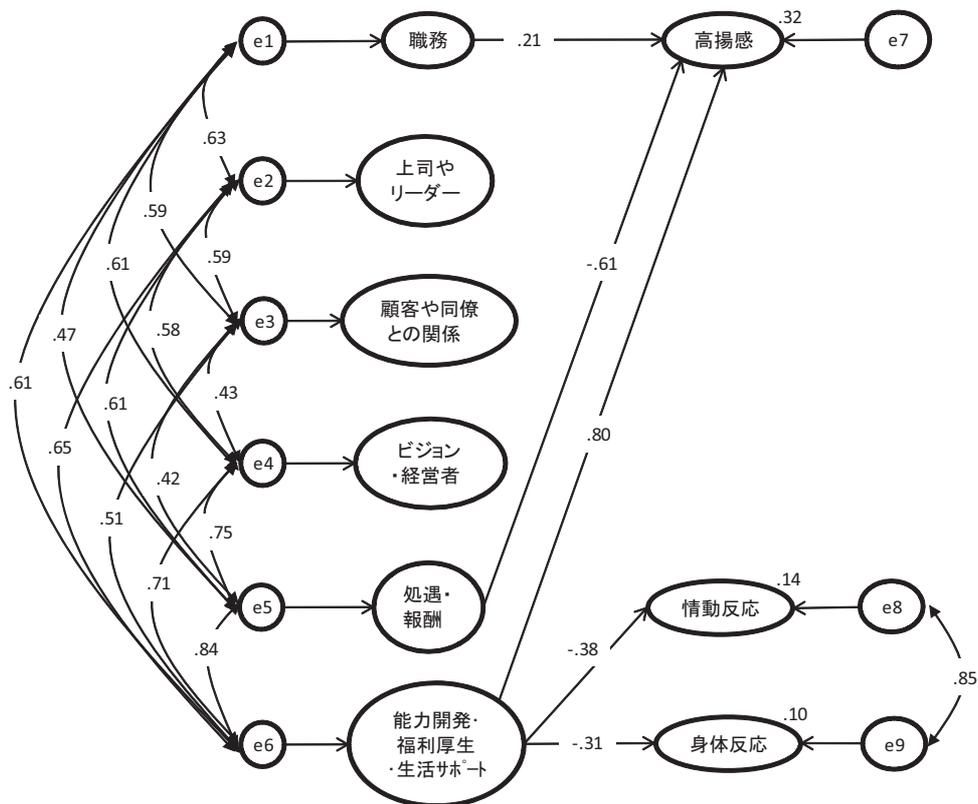
注2) モデル中の観測変数は省略してある。影響指標の値は図表 2-3-26 を参照。

現業職（図表 2-3-25）については事務職と同様に、「職務」から高揚感へのパスおよび「能力開発・福利厚生・生活サポート」から情動反応・身体反応・高揚感へ向かうすべてのパスが有意であった。そのほか、「処遇・報酬」から高揚感への負の影響がみられた。モデルの適合度は $GFI=.848$, $CFI=.889$, $RMSEA=.066$ という値が得られた。

以上より、現業職でも事務職と同様に、労働条件が良く、教育制度が整っており、福利厚生が充実しているほど、ネガティブなストレス反応が低減され、同時に高揚感も高まると示唆された。職務内容から高揚感への影響も示されたが一方で、事務職とは異なり、職位が上がるほど職務内容が充実するという関係は現業職ではみられなかった。また高揚感への影響については、「職務」よりも「能力開発・福利厚生・生活サポート」からの影響の方が大きいという点で事務職と同様であった。事務職や現業職のように定型業務やルーティン作業の多い職種では、「職務」次元はストレス反応を左右するような形で業務に影響を及ぼすことは少ないという古屋（2001）の報告と一致する結果が得られたといえる。よって現業職において

も事務職と同様に、「能力開発・福利厚生・生活サポート」の充実が職場のメンタルヘルス対策として有効であると考えられる。なお、現業職でも「処遇・報酬」から高揚感への負の影響がみられたが、「処遇・報酬」と「能力開発・福利厚生・生活サポート」間の相関係数が.84と非常に高い値になっており、解釈には慎重を期する必要がある。

図表2-3-25 ワークシチュエーションからストレス反応への
共分散構造分析結果(現業職: n=797)



注1) モデル中のパスはすべて0.1%水準で有意。

注2) モデル中の観測変数は省略してある。影響指標の値は図表 2-3-26 を参照。

図表2-3-26 職種別影響指標

潜在変数	観測変数	影響指標				
		事務職	技術職	専門職	営業・販売職	現業職
職務	達成	.81	.77	.80	.80	.77
	成長	.81	.73	.76	.79	.76
	自律性	.53	.61	.50	.53	.53
	参画	.66	.69	.61	.66	.67
	意義	.85	.77	.79	.81	.79
上司やリーダー	承認・支持	.79	.81	.82	.84	.85
	公正・信頼	.90	.90	.88	.91	.90
	指導・支援	.88	.86	.84	.90	.86
顧客や同僚との関係	職場の人間関係	.82	.86	.87	.82	.78
	チームワーク	.88	.84	.88	.86	.90
	顧客との関係	.47	.46	.45	.43	.55
ビジョン・経営者	ビジョン・戦略	.75	.74	.70	.81	.78
	経営者と従業員	.85	.85	.80	.85	.89
	経営者への信頼	.88	.83	.89	.87	.86
	仕事の革新	.67	.66	.71	.72	.67
処遇・報酬	昇進・昇格・キャリア	.83	.86	.77	.85	.87
	評価・給与	.73	.74	.77	.76	.78
能力開発・福利厚生・生活サポート	教育・研修	.76	.60	.50	.67	.71
	福利厚生	.35	.32	.39	.30	.34
	生活サポート	.62	.80	.82	.60	.63
	労働条件	.61	.76	.81	.62	.60
情動反応	抑うつ気分	.97	.95	.97	.97	.98
	不安	.82	.82	.85	.84	.78
	怒り	.68	.72	.78	.74	.76
身体反応	体がだるい	.69	.74	.71	.67	.69
	脱力感がある	.79	.79	.82	.78	.79
	いつもより動作が鈍い	.67	.60	.63	.68	.59
	眠れない	.49	.49	.68	.52	.54
	いつもより寝起きが悪い	.60	.61	.64	.64	.60
高揚感	はつらつとした気分である	.82	.82	.79	.80	.82
	いきいきしている	.89	.88	.91	.86	.85
	軽快な気分だ	.85	.86	.86	.83	.79
	気分がのっている	.82	.82	.85	.83	.81
	気力に満ちている	.78	.77	.76	.80	.76

8. 結論と示唆

ワークシチュエーションからストレス反応への影響について、すべての職種で「能力開発・福利厚生・生活サポート」がネガティブなストレス反応に有意な負の影響を、「職務」が高揚感に有意な正の影響を及ぼしていた。その他の点では、事務職と現業職、技術職と営業・販売職で類似した特徴がみられた。専門職は他のいずれの職種とも異なる特徴を有していた。

以下、職種ごとに得られた示唆を要約して述べる。

事務職と現業職では、ネガティブなストレス反応を低減するためにも、やる気をもって生きいきと働くためにも、「能力開発・福利厚生・生活サポート」の充実が有効であると示唆された。具体的に企業がとりうる対策としては、たとえば①従業員の教育・研修機会の提供、②従業員に将来の見通しを持たせること、③福利厚生制度の充実、④十分な休日、⑤柔軟な勤務時間の設定、⑥適正な労働時間、⑦快適で清潔な職場環境などが挙げられる。これらの対策をとることで、従業員のストレス反応を改善できる可能性がある。

技術職と営業・販売職では、「能力開発・福利厚生・生活サポート」の充実がネガティブなストレス反応を低減するほか、「職務」のみが高揚感に影響すると示唆された。この結果から、ネガティブなストレス反応を低減するために有効と思われる上記の対策に加えて、従業員が生きいきと職務を遂行するために、⑧仕事内容や仕事の責任に応じて仕事の自由度を認める、⑨仕事に達成感や意義を見出せるようにする、⑩適性に合致しており能力を生かせるような仕事を与えるといった対策が求められるといえる。

専門職では、「能力開発・福利厚生・生活サポート」と「職務」の双方ともに、ネガティブなストレス反応の低減および高揚感の向上に影響すると示唆された。したがって、上記のような対策がいずれも、ネガティブなストレス反応を低減するためにも、やる気をもって生きいきと働くためにも、有効であると考えられる。ただし、専門職では女性の方が、職務内容が充実しておらず不満をもちやすいと示された。よって女性専門職に対しては、職務内容の充実を図る対策がより求められるであろう。

最後に、すべての職種について、個人要因および「上司やリーダー」「顧客や同僚との関係」「ビジョン・経営者」からストレス反応への有意なパスはみられなかった。先行研究では、上司や同僚からのソーシャルサポートがストレス反応を低減するという結果が多く得られており、本分析の結果は先行研究と一致しない。これは、個人要因とソーシャルサポートが緩衝要因であるためと思われる。本分析では、個人要因と各ワークシチュエーション下位因子からストレス反応へのパスを直接設定した。しかし、個人要因および「上司やリーダー」「顧客や同僚との関係」「ビジョン・経営者」は、ストレス反応への直接効果がみられなくとも、他のワークシチュエーションからストレス反応への影響に対する調整効果をもつ可能性がある。この点については今後の課題である。

文 献

Caplan, R. D. (1983). Person-environment fit: Past, present, and future. In C. L. Cooper (Ed.), *Stress research*. New York: Wiley.

Cohen, S., & Edwards, J. R. (1989). Personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorder. In W. J. Neufeld (Ed.), *Advances in the*

- investigation of psychological stress*. New York: Wiley. pp. 235-283.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, **98**, 310-357.
- 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.
- Fleishman, J. A. (1984). Personality characteristics and coping patterns. *Journal of Health and Social Behavior*, **25**, 229-244.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. New York: Wiley.
- French, J. R. P., Rodgers, W., & Cobbs, S. (1974). Adjustment as Person-Environment fit. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation*. New York: Basic Books. pp. 316-333.
- 古屋健 (2001). 調査結果—職場・仕事の状況とストレス反応— 日本労働研究機構 メンタルヘルス対策に関する研究—対策事例・欧米の状況・文献レビュー・調査結果— JIL 調査研究報告書 No. 144. pp. 139-159.
- 古屋健・音山若穂 (2003). ストレス—ストレス反応、ストレッサー、緩和要因(仕事特性、ソーシャル・サポート)— 日本労働研究機構 組織の診断と活性化のための基礎尺度の研究開発—HRM チェックリストの開発と利用・活用— JIL 調査研究報告書 No.161. pp. 92-168.
- Hurrell, J. J., & McLaney M. A. (1988). Exposure to job stress: A new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, **14**, 27-28.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, **78**, 1336-1342.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, **24**, 285-308.
- Karasek, R. A. (1992). Stress prevention through work reorganization: A summary of 19 international case studies. *Conditions of Work Digest: Preventing Stress at Work*, **11**(2), 23-41.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, **37**, 1-11.
- 厚生労働省 (2000). 事業場における労働者の心の健康づくりのための指針 労働政策研

- 究・研修機構 2000年8月9日 <http://www.jil.go.jp/kisya/kijun/20000809_02_k/20000809_02_k_shishin.html> (2011年10月7日)
- 厚生労働省 (2001). 職場における自殺の予防と対応 中央労働災害防止協会
- 厚生労働省 (2011a). 平成22年度 脳・心臓疾患および精神障害などの労災補償状況まとめ
厚生労働省 2011年6月14日 <<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000001f1k7.html>> (2011年10月20日)
- 厚生労働省 (2011b). 「労働安全衛生法の一部を改正する法律案要綱」の労働政策審議会に対する諮問及び同審議会からの答申について 厚生労働省 2011年10月24日 <<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000001slsj.html>> (2011年10月26日)
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel psychology*, **49**, 1-49.
- Lazarus, R. S. (1983). Measuring stress to predict health outcome. (講演)
(ラザルス, R. S. (講演) 林峻一郎 (編訳) (1990). ストレスとコーピング—ラザルス理論への招待— 星和書店)
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
(ラザルス, R. S.・ Folkman, S. 本明寛・春木豊・織田正美 (監訳) (1991). ストレスの心理学—認知的評価と対処の研究— 実務教育出版)
- Mineka, S., & Hendersen, R. W. (1985). Controllability and predictability in acquired motivation. *Annual Review of Psychology*, **36**, 495-529.
- 森本寛訓 (2006). 医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状と、その維持方策について—職業性ストレス研究の枠組みから— 川崎医療福祉学会誌, **16**, 31-40.
- 日本労働研究機構 (1999). 雇用管理業務支援のための尺度・チェックリストの開発—HRM チェックリスト— JIL 調査研究報告書 No. 124.
- 日本労働研究機構 (2003). 組織の診断と活性化のための基礎尺度の研究開発—HRM チェックリストの開発と利用・活用— JIL 調査研究報告書 No. 161.
- 坂田桐子・岩永誠・横山博司 (2006). 心理的風土が看護職のワークストレスに及ぼす影響—対処方略採用への影響を考慮したモデルの検討— 産業・組織心理学研究, **19**(2), 13-23.
- Selye, H. (1936). A syndrome by diverse nocuous agents. *Nature*, **138**, 32.
- 島津明人 (1998). 職場ストレスに関するコーピングの検討 産業ストレス研究, **5**, 64-71.
- 島津美由紀 (2004). 職務満足感と心理的ストレス—組織と個人のストレスマネジメント— 風間書房
- 島津美由紀 (2010). 職務満足と組織の活性化 藤森立男 (編著) 産業・組織心理学—変革のパースペクティブ— 福村出版 pp. 144-158.
- 新名理恵 (1995). 介護の心理的・ストレスモデル ストレス科学, **10**(3), 220-223.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1988). Sources of work stress. In J. J. Hurrell, L. R. Murphy, S. L. Sauter, & C. L. Cooper (Eds.), *Occupational stress: Issues and developments in research*. New York: Taylor & Francis. pp. 3-40.
- 渡辺直登 (2002). 職業性ストレス 宗方比佐子・渡辺直登 (編著) キャリア発達の心理学 —仕事・組織・生涯発達— 川島書店 pp. 201-228.
- 矢富直美・中谷陽明・巻田ふき (1992). 老人介護スタッフにおける職場の組織的特性のストレス緩衝効果 老年社会科学, 14, 82-92.