

企業秘書における職務ストレスと

ソーシャル・サポート

—ワーク・モチベーションに対する上司および同僚サポートの効果—¹⁾

福岡 欣治*・内山伊知郎**・中村 健壽***

Job Stressors and Perceived Social Support of Secretaries: The Effect of Supervisor and Coworker Supports on Work Motivation

Yoshiharu FUKUOKA*, Ichiro UCHIYAMA**, and Kenju NAKAMURA***

We examined the effects of perceived social support and job stressors on work motivation of secretaries. The relative effects of supervisor and coworker support and the effects of interactions between these two variables were examined. We collected data from 217 secretaries working in 117 companies through a mail survey. A series of hierarchical regression analyses indicated that the effect of supervisor support was more significant than coworker support. Supervisor support protected the secretaries against the adverse effect of job stressors on work motivation. Moreover, we found interactions between supervisor and coworker support. Furthermore, the three-way interaction between the two types of support and job stressors showed a significant trend.

key words: perceived social support, secretaries, work motivation, job stressor

序 論

「ソーシャル・サポート」(以下適宜「サポート」と略記)の概念は、生活の中で生じ対処を必要とする出来事(ストレス)が心身の健康に及ぼす悪影響を緩和する対人的要因として研究が進められてきた。その起源は主として1970年代のコミュニティ心理学に求められるが(Caplan, 1974; 久田, 1987), その後の実証的な研究は、ソーシャル・サポートの概念が多様な生活場面の問題に応用可能であることを示している(Cohen & Syme, 1985;

Vaux, 1988; 浦, 1992)。

産業場面におけるソーシャル・サポート研究 産業場面でのストレスの問題にも、ソーシャル・サポートの概念は適用されてきた(たとえば La-Rocco, House, & French, 1980; House, 1981; Marcelissen, Buunk, Winnubst, & Dewolff, 1988)。種市(1996)が述べているように、職場の人間関係はホーソン研究以来の産業・組織心理学の重要課題であり、職務ストレスの緩和要因としてソーシャル・サポートが注目されるのは自然な成り行きであったと考えられる。事実、ソーシャル・サポートの概念

* 静岡文化芸術大学
Shizuoka University of Art and Culture

** 同志社大学
Doshisha University

*** 静岡文化芸術大学
Shizuoka University of Art and Culture

1) 本研究の実施にあたり、静岡県立大学短期大学部(浜松校)による平成9・10年度特別研究助成の補助を受けた。また、本研究の一部は日本応用心理学会第66回大会(1999)において口頭発表された。

が登場して数年のうちには、すでに実証的な研究が報告されるようになっていく (たとえば LaRocco & Jones, 1978)。

わが国でも 1990 年代以降、産業場面でのソーシャル・サポートの問題に関して、いくつかの論考 (田中, 1992; 種市, 1996) や実証的な研究 (小牧, 1994; 小牧・田中, 1993, 1996; 小野, 1994, 1995; 小野・西村, 1996; 種市, 1998; 種市・小杉, 1998, 1999) が発表されてきている。たとえば小牧 (1994) は、20-30 歳代の女性従業員を対象とする調査で、主として事務職の場合に先輩や上司のサポートが職務ストレスの抑うつに対する悪影響を緩和する効果をもつことを報告している。小牧・田中 (1996) は、営業・販売職の 20 代従業員を対象とした調査で、男性よりも女性においてモチベーションやうつ傾向に対するサポートの効果がみられやすく、また役割曖昧性や役割葛藤、質的仕事過重などのストレスが強い場合でも、上司や先輩のサポートによってモチベーションが維持される場合があることを報告している。また種市 (1998) は、メーカーの男性従業員を対象とした調査で、職場内・外および家族のサポートがストレス反応と負の相関をもつこと、また主として職場内のサポートは特にストレスの水準が低い場合にストレス反応を低めることを報告している。なお、これらの研究はいずれも、上司など周囲の人からのサポートの入手可能性、いわゆる「知覚されたサポート (perceived support)」が心理的な苦痛を低めたりモチベーションを高めたりする効果に関するものである。ただし研究対象集団の種類は比較的限られており、わが国での研究はまだ蓄積の途上にある。

本研究の内容と目的

本研究では、これらの先行研究をふまえ、従来まだ検討されていない企業秘書を対象に、上司および同僚の知覚されたサポートがワーク・モチベーションに及ぼす影響について検討する。

企業秘書の特徴 まず、調査対象としての企業秘書についてであるが、企業秘書におけるストレスとソーシャル・サポートの問題を予備的に検討した福岡・内山・中村・安田・加藤 (1998) が述べているように、わが国の企業秘書は多くの場合秘書室・秘書課等の組織に所属して個人付きのみならずグルー

プ秘書の勤務形態をとり、担当上役と部署の上司という二重の命令系統が存在する (森脇, 1986; 廣田, 1991; 中村, 1992)。このような二重構造的性は、指示命令の不統一・仕事の重複や輻輳・コミュニケーションギャップを引き起こしやすい (中村, 1992)。これは基本的に個人付きのみである欧米の秘書とは大きく異なる特徴であり、秘書業務のストレスレベルが必ずしも高いものではないという報告 (Kahn & Cooper, 1993) をそのままわが国の秘書にあてはめることはできない。また、中村 (1992, 1997) が先行研究をふまえて指摘しているように、秘書部門の多数を占める女性秘書の業務内容は、受付や文書作成・スケジュール管理などが主であり、高度な判断を要する業務はまれであるという。これらは主に定型的な業務であり、内容面での遂行者自身の裁量の余地は限られている。事実、大津 (1995) の調査では、秘書における職務の自律性がアメリカでの一般事務職等と同様の低いレベルにあることが報告されている。これらより、わが国の企業秘書は職務上の自律性が低く、しかも役割関連ストレスを経験しやすい職種の一つとして位置づけることができる。なお、従来の研究でも自律性の低い職場ではソーシャル・サポートがとりわけ重要なものになることが指摘されており (Marcelissen et al., 1988; 小牧, 1994)、秘書を対象とした研究の知見は、自律性の低い職務一般にかなりの程度応用できると思われる。

上司と同僚のサポート 次に、上司および同僚のサポートについてであるが、従来の研究ではこのような複数の対人関係を潜在的なサポート源として設定しながらも、それぞれを別個に扱ってきた。たとえば LaRocco et al. (1980), Marcelissen et al. (1988), 小牧 (1994), 小牧・田中 (1993, 1996) はいずれも、上司と同僚のサポートを変数として測定しているが、分析の際には別々の重回帰式あるいは構造方程式に投入している。両者の影響力の相対的な大きさを直接に評価したり、あるいはまた、両者の相乗的あるいは補償的な効果の有無を検討することは行われていない。産業場面とは異なるが、福岡・橋本 (1995) は大学生における家族と友人のサポートが精神的健康に対して交互作用的な効果をもち、友人サポートが乏しい場合は家族のサポートが多いほどむしろ精神的健康が損なわれることを示唆して

いる。なお、種市・小杉(1998)は「会社内」「会社外」「家族」の3つのサポート得点により回答者をクラスター分析で類型化しているが、結果は会社内サポートの低い群で職務ストレス経験およびストレス反応が多いというものであり、上司や同僚によるサポートの影響について検討しているわけではない。

本研究の目的と予測 以上のように、本研究では、企業秘書を対象に、職務ストレス経験と上司および同僚の知覚されたサポートがワーク・モチベーションに及ぼす影響を検討する。その際、従来と異なり上司のサポートと同僚のサポートを同一の分析に含めることによって、ワーク・モチベーションに対する両者の相対的な影響力を比較し、また両サポートの交互作用による影響をも検討する。

本研究と同じ枠組みでの先行研究はなく明確な仮説の設定は困難であるが、福岡他(1998)の予備的検討によれば、企業秘書において上司や上役のサポートは職務充実感と正の相関をもつことが見いだされている。このことから、ワーク・モチベーションに対しては、上司サポートの方が同僚サポートよりも相対的に強い影響力をもつのではないかと考えられる。

なお、本研究では検討の対象を女性秘書に限定する。その理由は、わが国の企業組織における秘書課員の業務の主たる従事者が女性であること(福岡他, 1998)、秘書業務の内容が男女で異なる傾向にあることが報告されていること(中村, 1992, 1997)、およびソーシャル・サポート研究では女性の方がサポートが豊富であり(たとえば Burda, Vaux, & Schill, 1984)、サポートが心理的苦痛を防ぐ効果も多くみられる(たとえば Wohlgemuth & Betz, 1991)等の男女差が指摘されているためである。

方 法

調査方法

日本企業における秘書業務の実態を把握する目的で、『会社四季報』1998年3集(夏期号)より経営規模を勘案して資本金130億円以上に該当するすべての企業(計698社)うち一部上場667社、二部上場16社、店頭公開・店頭登録計15社)を調査対象に選定した。なお、これら対象企業決定の際には、資本金と従業員数の関係、および業種によるこれら

の違いも検討し、多業種にわたるよう配慮した。約700社という対象企業数については、島本(1995)の秘書実態調査も参考にした。そして、各企業につき3通の調査票(他に秘書担当部門の責任者用1通)を、秘書担当部門宛に郵送した。返送は回答者個別で、かつ無記名とした。調査の実施時期は1998年10月から11月であり、企業単位での回収率は約18%であった。なお、調査全体の概要については中村・内山・安田・一柳・柴山・石川・國田・平田・余語・福岡・加藤(1999)に報告されている。

分析対象者

上記調査で回答の得られた125社計272名の秘書のうち、経験年数が2年以上の女性で、下記の測度にすべて不備なく回答した117社計217名分のデータを分析対象とした。これらの分析対象者における平均年齢は29.70歳($SD=6.35$)であり、秘書業務の平均経験年数は6.07年($SD=4.54$)であった。

なお、中村他(1999)によれば、これら回答企業の約95%には秘書業務を組織上独立して担当する部門(秘書室等)があり、また全企業で秘書業務担当者が複数存在していた。また、対象企業の一部(74社)に関するデータであるが、約4分の3の秘書は秘書部門に所属しているのみならず特定上役の担当も行っていた。これらの結果から、本研究の対象者は、先述のようなわが国の企業秘書における特徴を共有していると判断した。

測定内容

調査内容自体は多岐にわたるものであったが(中村他, 1999)、本研究と直接関連する測定内容は以下のとおりである。なお、項目内容の詳細は結果の項を参照のこと。

職務ストレス経験 渡辺(1986)、福岡他(1998)などを参考にして、役割関連の内容を中心に作成した12項目を用いた。ふだんの職務における各内容の経験頻度を「まったくない(1)」から「しばしばある(4)」までの4段階評定で回答を求めた。

上司、同僚のソーシャル・サポート 小牧(1994)、福岡他(1998)をふまえて作成した計6項目(情緒的、实际的、情動的の3側面を含む)を用い、いわゆる知覚されたサポート(必要なときにサ

ポートが得られるという認識)のレベルで測定した。なおサポートの内容に関しては「情緒的」「道具的」の2区分がもっとも一般的であり情動的サポートはしばしば道具的サポートに含められるが(Vaux, 1988), 本研究では上司・同僚という職務上の対人関係におけるサポートを測定しようとすることから, 特に情動的側面を重視して項目を作成した。上司(秘書課長)と職場の同僚の双方について, それぞれ「まったくあてはまらない(1)」から「とてもあてはまる(4)」までの4段階評定で回答を求めた。なお, 職場の同僚については, 同じ部署に同じ職階で勤務する人を指すものとし, 配属時期の異なる先輩や後輩を含めた。

ワーク・モチベーション 田尾(1984)により作成され, 小牧・田中(1996)でも用いられている内発的動機づけ尺度を使用した。7項目からなる。本調査ではソーシャル・サポートと同様の4段階評定で回答を求めた。

統計分析

最初に各指標の尺度構成を確認した後, 基礎統計量と指標間の相関関係を調べた。それらの結果をふまえ, ワーク・モチベーションに対する上司および同僚サポートの効果を, 両者の交互作用項を含めた

階層的重回帰分析により検討した。なお, この分析手法は独立変数が連続変数の場合の交互作用効果を扱うものであり, たとえば Martin (1989) にも紹介されているように, 1980年代以降しばしば用いられている。解析には Windows 版 SAS Version 6.12 および SPSS 10.0J を使用した。

結 果

各指標の尺度構成

各項目の分布と項目間相関を確認した上で, それぞれ主成分分解の因子分析を行なった。

職務ストレス 固有値の推移と因子構造を検討したところ, 3因子解がもっとも良好であった。そこで, 各因子に負荷の高い項目の内容をふまえて, 「情報の不十分さ」「指示の矛盾・不備」「対上役の役割葛藤」を示すものと解釈し (Table 1 を参照), それぞれ評定平均値を算出することとした (Table 4 を参照)。なお, 項目 10 と項目 7 は当該因子への負荷量が他より若干低かったが, 2番目に高い負荷量との差が 0.10 を超えていることをふまえ, それぞれ「指示の矛盾・不備」「対上役の役割葛藤」の得点化に使用した。ただし, こうした因子構造の問題, および因子間の相関がいずれも 0.4 以上であるため, 全体での得点も別途算出して用いるこ

Table 1 職務ストレス尺度の因子分析結果 (主成分分解・プロマックス回転)

No.	F1	F2	F3	h ²	項目内容
					〈情報の不十分さ〉
1)	.902	-.002	-.290	.676	仕事を進めるのに必要な情報交換がきちんとできていない
2)	.667	-.116	.164	.494	自分のすべき仕事の内容や方法が曖昧である
5)	.660	.069	.059	.521	仕事上の意思の疎通に苦労する
6)	.599	-.048	.276	.540	仕事上で、自分の責任や権限の範囲がはっきりしない
					〈指示の矛盾・不備〉
4)	-.183	.925	-.123	.681	複数の人（上司、担当上役、職場の先輩など）から、同じ時に別々の指示を受ける
8)	.077	.723	.126	.679	複数の人から、同じ仕事について矛盾した要求を受ける
9)	.377	.513	.027	.593	仕事上の指示がスムーズに伝達されない
10)	.243	.400	.261	.513	指示される仕事の目的や目標が明らかでない
					〈対上役の役割葛藤〉
11)	-.141	-.095	.887	.652	担当上役から、本来の業務とは違った仕事を求められる
12)	.247	-.019	.590	.519	上司と担当上役の、秘書業務に対する考え方が一致しない
3)	-.050	.324	.537	.504	本来の業務以外のことで、仕事を中断させられる
7)	.277	.186	.387	.456	考えているのと違ったやり方で仕事をするよう言われる
説明率	21.67	18.00	17.24 (%)		因子間相関
					F1
					F2
					F3

Table 2 ソーシャル・サポート尺度の因子分析結果（主成分分解・プロマックス回転）

No.	F1	F2	h ²	項目内容	
				あなたの職場の同僚（先輩，後輩も含む）は，あなたに対して，	
3)	.899	－.053	.787	仕事に必要な情報を提供したり，具体的な相談にのってくれる	
4)	.892	－.024	.784	あなたの言うことに耳を傾け，気持ちを受けとめてくれる	
6)	.861	－.021	.733	あなたの仕事とうまくいかないときには，励ましてくれる	
5)	.796	.038	.650	あなたの負担が大きすぎないよう，配慮や手助けをしてくれる	
2)	.792	.051	.650	あなたの仕事ぶりを認め，うまくいったときは評価してくれる	
1)	.792	.031	.640	仕事のちょっとしたコツややり方を教えてくれる	
				あなたの所属部門の長（「秘書課長」）は，あなたに対して，	
4)	－.014	.876	.761	あなたの言うことに耳を傾け，気持ちを受けとめてくれる	
6)	.019	.867	.733	あなたの仕事とうまくいかないときには，励ましてくれる	
3)	.017	.838	.709	仕事に必要な情報を提供したり，具体的な相談にのってくれる	
5)	.025	.810	.668	あなたの負担が大きすぎないよう，配慮や手助けをしてくれる	
2)	.022	.809	.664	あなたの仕事ぶりを認め，うまくいったときは評価してくれる	
1)	－.051	.756	.555	仕事のちょっとしたコツややり方を教えてくれる	
説明率	35.36	34.32 (%)	因子間相関	F1	F2
			F1	1.000	.253
			F2	.253	1.000

Table 3 ワーク・モチベーション尺度の項目内容と第 1 主成分に対する負荷量

No.	負荷量	項目内容
3)	.850	心から仕事に喜びを感じる
1)	.829	この仕事をしていることに誇りをもっている
5)	.756	今の仕事を楽しんで、知らないうちに時間が過ぎていく
2)	.646	われを忘れるほど仕事に熱中することがある
4)	-.628	自分の仕事がつまらなくて仕方のないことがある（※逆転項目）
6)	-.667	自分にとって、今の仕事はあまり意味のないものである（※逆転項目）
説明率	53.97 (%)	

Table 4 各指標の基礎統計量

指 標	平均	SD	α	相 関 係 数						
				②	③	④	⑤	⑥	⑦	
ストレッサー										
全体	: ①	2.268	0.519	.852	.819**	.852**	.848**	-.016	-.246**	-.314**
情報の不十分さ	: ②	2.396	0.596	.723		.531**	.549**	-.020	-.146*	-.259**
指示の矛盾・不備	: ③	2.183	0.650	.748			.594**	-.009	-.256**	-.245**
対上役の役割葛藤	: ④	2.224	0.607	.675				-.011	-.214**	-.290**
サポート										
同僚サポート	: ⑤	2.686	0.736	.916				.261**		.120 ⁺
上司サポート	: ⑥	2.328	0.773	.908						.255**
ワーク・モチベーション	: ⑦	2.406	0.601	.852						

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

ととした。

ソーシャル・サポート Table 2 に示すとおり、「上司」「同僚」の明瞭な 2 因子構造であり、因子間相関も 0.25 と高いものではなかった。そこで、上司と同僚の別にそれぞれ評定平均値を算出することとした（Table 4 を参照）。

ワーク・モチベーション 項目間相関の低さから

内的整合性を低めると考えられる 1 項目を削除し、6 項目で因子分析を行った。固有値 1 以上の因子は 2 つ（3.238 と 1.083）であったが、第 1 因子の固有値が第 2 因子に比べずっと大きく、回転前第 1 因子の負荷量の絶対値がすべて 0.60 を上回っていたことから、6 項目全体で評定平均値を算出することとした（Table 4 を参照）。Table 3 に第 1 主成分の負

荷量を項目内容とともに示す。

基礎統計量と指標間の相関関係

Table 4 に、ストレッサー、ソーシャル・サポート、ワーク・モチベーションの各尺度における平均値と SD、および尺度間の相関係数を、各尺度の内的整合性 (Cronbach の α 係数) とともに示す。

尺度の内的整合性は、項目数を考慮すればいずれも問題のないレベルであった。

尺度間相関についてみると、まず職務ストレッサーの各尺度とワーク・モチベーションの間にはいずれも有意な負の相関があった。ストレッサー経験の多い人はモチベーションが低いといえる。ストレッサー経験とソーシャル・サポートの間には、上司サポートのみ有意な負の相関があった。上司からのサポートが十分でないと感じている人は、ストレッサー経験が多いといえる。ワーク・モチベーションと上司および同僚サポートの間には、いずれも正の相関がみられた。上司や同僚からサポートが得られる人は、モチベーションが高い傾向にあるといえる。

ワーク・モチベーションに対するサポートの効果

ワーク・モチベーションを従属変数とし、ストレッサー経験 (A)、同僚サポート (B)、上司サポート

(C) とそれらの交互作用項 ($A \times B$, $A \times C$, $B \times C$, $A \times B \times C$) を独立変数として順に投入する階層的重回帰分析を、各ストレッサー得点別に行った。交互作用項の作成にあたっては、Aiken & West (1991) にならい、独立変数相互の相関を低めるため事前に平均値を減じる「センタリング」の処置を行った。そして、上司サポートと同僚サポートの相対的な重要性を吟味するため、両者の投入順序を入れ替えた 2 通りで分析した (Table 5)。

その結果、上司のサポートについては一貫して主効果およびストレッサー経験との交互作用項の寄与が有意であった。一方同僚サポートの効果は、上司サポートを先に投入して統制すると有意ではなくなっていた。上司サポートのストレス緩衝効果をもっともよくみられたのは、「対上役の役割葛藤」に対してであった。また、上司サポートと同僚サポートの交互作用の傾向も「指示の矛盾・不備」および「対上役の役割葛藤」について認められた。さらに、「情報の不十分さ」に関しては、2 次の交互作用効果の傾向もみられた。

階層的重回帰分析において交互作用項の寄与が有意であるということは、交互作用項を構成する一方の要因の水準によって他方の寄与が有意に異なることを意味する (Aiken & West, 1991)。そこで、有意でないし有意傾向であった交互作用効果を視覚的にわ

Table 5 ワーク・モチベーションを従属変数とする階層的重回帰分析
(上段: 同僚サポートを先に投入, 下段: 上司サポートを先に投入)

ストレッサー 独立変数	全 体		情報の不十分さ		指示の矛盾・不備		対上役の役割葛藤	
	R ² 増分	(β)	R ² 増分	(β)	R ² 増分	(β)	R ² 増分	(β)
A: ストレッサー	.104**	(-.304)	.070**	(-.266)	.062**	(-.147)	.089**	(-.246)
B: 同僚サポート	.018*	(.008)	.018*	(.008)	.018*	(.006)	.018*	(.008)
C: 上司サポート	.024*	(.147)	.038**	(.191)	.030**	(.179)	.029**	(.151)
$A \times B$	.000	(-.007)	.001	(.002)	.000	(-.101)	.002	(-.133)
$A \times C$	.013 ⁺	(.158)	.004	(.001)	.012 ⁺	(.176)	.022*	(.208)
$B \times C$	.010	(-.010)	.009	(-.121)	.012 ⁺	(-.105)	.011 ⁺	(-.009)
$A \times B \times C$	.000	(-.001)	.013 ⁺	(.150)	.006	(-.010)	.002	(-.006)
A: ストレッサー	.104**	(-.304)	.070**	(-.266)	.062**	(-.147)	.089**	(-.246)
C: 上司サポート	.034**	(.147)	.050**	(.191)	.041**	(.179)	.040**	(.151)
B: 同僚サポート	.008	(.008)	.006	(.008)	.007	(.006)	.007	(.008)
$A \times C$	.012 ⁺	(.158)	.005	(.001)	.011 ⁺	(.176)	.018*	(.208)
$A \times B$	.000	(-.008)	.000	(.002)	.001	(-.101)	.006	(-.133)
$B \times C$	.010	(-.010)	.009	(-.121)	.012 ⁺	(-.105)	.011 ⁺	(-.009)
$A \times B \times C$	.000	(-.001)	.013 ⁺	(.150)	.006	(-.010)	.002	(-.006)
R ² 累積 (切片)	.168**	(2.514)	.153**	(2.510)	.141**	(2.519)	.173**	(2.517)

** $p < .01$, * $p < .05$, ⁺ $p < .10$

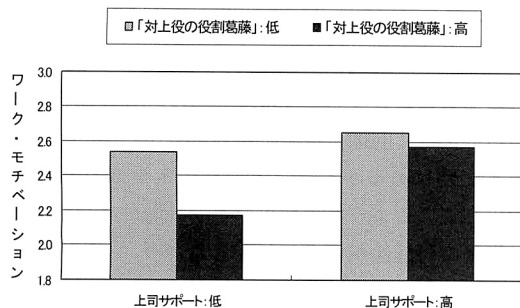


Figure 1 「対上役の役割葛藤」のストレスと上司サポートの交互作用

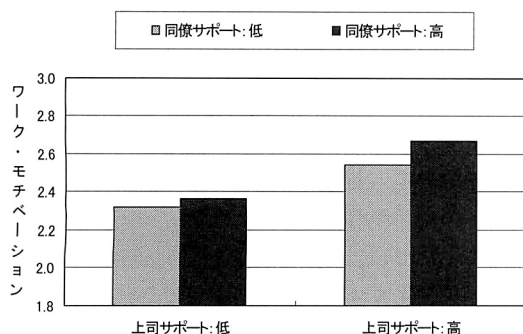


Figure 2 上司サポートと同僚サポートの交互作用

かりやすく示すため、各独立変数を中央値で分割して高低2群に分け、それらの組み合わせによりワーク・モチベーションの得点を比較した。その結果、Figures 1～3 に示すとおり、まずストレスと上司サポートの交互作用については、有意または有意傾向であった3つの分析（ストレスが「指示の矛盾・不備」「対上役の役割葛藤」および「全体」の場合）のいずれも、上司サポートが低くかつストレスが多い場合にのみワーク・モチベーションが低下していた（Figure 1 にはもっとも顕著であった「対上役の役割葛藤」のストレスに関する結果を示す）。また、上司サポートと同僚サポートの交互作用については、上司サポートが少ない場合には同僚サポートが多くてもモチベーションはあまり高まらないが、上司サポートが多いと同僚サポートによっていっそうモチベーションが高まることが示された（Figure 2）。さらに、「情報の不十分さ」のストレスと上司および同僚サポートによる2次の交互作用に関しては、上司および同僚の両サポートが豊富な場合にモチベーションは最も高く、この場

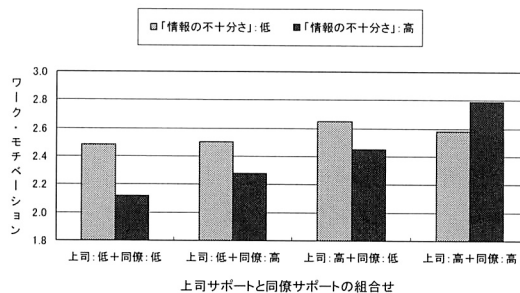


Figure 3 「情報の不十分さ」のストレスと上司および同僚サポートの交互作用

合に限ってはストレス経験が多くてもモチベーションが低下しないことが示された（Figure 3）。

考 察

本研究では、女性の企業秘書を対象に、上司および同僚の知覚されたサポートがワーク・モチベーションに及ぼす影響について検討した。

相関分析の結果からは、職務ストレスはワーク・モチベーションを低め、ソーシャル・サポートは逆に高める効果をもつことが示唆される。後者はソーシャル・サポート研究の文脈でいえばサポートの直接効果（direct effect）にあたり、上司や同僚のサポートが豊富であるほどモチベーションが維持されやすいと考えることができる。なお、上司のサポートはストレス経験と負の相関を示した。これは、秘書の経験するストレスが少なくとも部分的には上司に起因するためであると考えられる。

さて、本研究の主要な目的は、上司のサポートと同僚のサポートを同一の分析に含めることによって、ワーク・モチベーションに対する両者の相対的な影響力を比較し、また両サポートの交互作用による影響も検討することであった。この目的を達成するため、ストレス、上司サポート、同僚サポートとそれらの交互作用項を順に投入した階層的重回帰分析を、上司サポートに関する項と同僚サポートに関する項の投入順序を入れ替えた2通りで行った。

この一連の分析の結果は、以下の2点に集約することができる。

①ワーク・モチベーションに対する上司サポートの効果は、同僚サポートをしのぐ。

②上司と同僚のサポートは、相互に関連しあいな

がらモチベーションに影響する。

第1点目の指摘は、上司のサポートが同僚サポートの影響を統制してもなおワーク・モチベーションに対する主効果および職務ストレス経験の悪影響を緩衝する効果をもつこと、同僚サポートはモチベーションと正の相関をもつが、上司サポートを先に重回帰式に投入して統制すると、同僚サポートの寄与が有意でなくなることによる。これらの結果は、企業秘書におけるワーク・モチベーションの維持に対する上司サポートの重要性を示すものといえる。

Marcelissen et al. (1988) や小牧 (1994) らの先行研究に準拠すれば、これらの結果は秘書業務の自律性の低さを反映しているという解釈が可能である。福岡他 (1998) では上司・上役のサポートがストレス経験や心理的症状と強く関連することが示されており、この知見とも符合する。なお小牧・田中 (1996) では職務の自律性・多様性が低い場合にサポートがより有効になるという仮説は支持されていないが、彼らの研究では事務職の若年女性が対象であり、これら職務特性の尺度得点によって回答者を類別する一方、職務特性の得点そのものの高低や職務特性とサポートをはじめとする他の変数との関連性が検討されていない。厳密な意味で本研究との比較は不可能であるが、これらが小牧・田中 (1996) の結果に影響した可能性がある。本研究の結果は、秘書を対象としたソーシャル・サポート研究の知見が、自律性の低い職場に広く応用しうることを示唆していると考えられる。

第2点目の指摘は、モチベーションに対する上司サポートと同僚サポートの交互作用、さらにはストレスも加えた2次の交互作用の傾向が一部とはいえ認められたことによる。Figure 2 に示すように、これらの結果は、場合によってはストレスがあっても上司サポートと同僚サポートの相乗的な効果によってモチベーションが維持される可能性があることを示唆している。また、「情報の不十分さ」に関して認められた2次の交互作用の傾向は、この種のストレスが秘書業務においてしばしばみられる一般的なものであり、上司と同僚の両方からサポートが得られることによってある程度は克服できることを意味しているのかもしれない。

本研究のような分析手法にもとづく結果は従来の

研究では報告されておらず、上司サポートと同僚サポートの効果に関する新しい知見といえる。見出された効果は顕著なものではないため、今後さらなる検討によって同様の結果が得られるかどうかを確かめる必要はあるが、ここでも福岡・橋本 (1995) の報告しているような複数のサポート源による相互的な影響の可能性が示されたと言えよう。本研究の結果は、企業秘書の場合、ワーク・モチベーションの維持向上のためにはまず上司のサポートが有効であり、その存在があった上で、さらに同僚からもサポートが得られることによって、ストレスの多い場合でもモチベーションが高く維持されうること示唆している。

以上のように本研究は、企業秘書を対象に、ワーク・モチベーションへの上司および同僚サポートの効果を分析し、上司サポートの有効性、および両サポートの交互作用的な影響の可能性を指摘するものである。ただし、本研究の調査は横断的なものであり、因果関係については推測にとどまる。そして、本研究で見出された上司サポートと同僚サポートの交互作用効果は傾向レベルであり、結果の安定性について検討を重ねる必要がある。今後さらに、これらの問題をクリアするようなデザインの研究を、企業秘書以外の対象にも拡大することで、さらに確固とした知見を得ることができるとは思われる。

謝辞

本研究における調査は、筆者らのほか、企業秘書研究会のメンバーである柴山正氏 (名古屋女子大学短期大学部)、一柳達幸氏 (一宮女子短期大学)、石川雅健氏 (名古屋女子文化短期大学)、國田千恵子氏 (金沢女子短期大学)、平田祐子氏 (近畿大学短期大学部)、井上英理佳氏 (東京国際大学)、加藤宏美氏 (企業秘書研究会)、余語真夫氏 (同志社大学文学部) との共同作業として行われました。記して謝意を表します。

引用文献

- Aiken, L. S., & West, S. G. 1991 *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park: Sage.
- Caplan, G. 1974 *Support system and community mental health*. New York: Behavioral Publications. (カプラン, G. (著) 近藤喬一・増野 肇・宮田洋三 (訳) 地域ぐるみの精神衛生 星和書

- 店).
- Cohen, S. & Syme, S. L. (Eds.) 1985 *Social support and health*. Orlando: Academic Press.
- 福岡欣治・橋本 宰 1995 大学生における家族および友人についての知覚されたサポートと精神的健康の関係 教育心理学研究, **43**, 185-193.
- 福岡欣治・内山伊知郎・中村健壽・安田(井上)英理佳・加藤宏美 1998 企業秘書におけるストレスとソーシャル・サポート—予備的検討— 静岡県立大学短期大学部研究紀要, **12**(1), 139-152.
- 廣田傳一郎(編著) 1991 秘書学概論 中央経済社.
- 久田 満 1987 ソーシャル・サポート研究の現状と今後の課題 看護研究, **20**, 170-179.
- House, J. S. 1981 *Work stress and social support*. Reading: Addison-Wesley.
- Kahn, H. & Cooper, C. L. 1993 *Stress in the dealing room: High performance under pressure*. London: Routledge.
- 小牧一裕 1994 職務ストレス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), 2-10.
- 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・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.
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French, J. R. P. Jr. 1980 Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, **21**, 202-218.
- LaRocco, J. M., & Jones, A. P. 1978 Coworker and leader support as moderators of stress-strain relationship in work situation. *Journal of Applied Psychology*, **63**, 629-634.
- Marcelissen, F. H. G., Buunk, B., Winnubst, J. A. M., & Dewolff, C. J. 1988 Social support and occupational stress: A causal analysis. *Social Science and Medicine*, **26**, 365-373.
- Martin, R. A. 1989 Techniques for data acquisition and analysis in field investigation of stress. In R. W. J. Newfield (Ed.) *Advances in the investigation of psychological stress*. New York: Wiley. Pp. 195-234.
- 森脇道子(編著) 1986 秘書概論 (K・P・S シリーズ 1) 建帛社.
- 中村健壽 1992 わが国における秘書室と秘書機能—その二重構造的なめぐって— 静岡県立大学短期大学部紀要, **6**, 59-70.
- 中村健壽 1997 組織体における秘書の発展性に関する一考察 静岡県立大学短期大学部紀要, **11**(1), 87-98.
- 中村健壽・内山伊知郎・安田(井上)英理佳・一柳達幸・柴山 正・石川雅健・國田千恵子・平田祐子・余語真夫・福岡欣治・加藤宏美 1999 秘書業務の効率化に関する諸要因の研究—全国調査の概要— 秘書学研究, **7**, 15-26.
- 大津洋子 1995 秘書の職務特性に関する実証的研究—行動科学的アプローチ— 秘書学論集, **13**, 11-26.
- 小野公一 1994 職務満足感に及ぼすソーシャル・サポートの影響 亜細亜大学経営論集, **30**(1・2), 35-63.
- 小野公一 1995 上司によるソーシャル・サポートの影響—性による影響の差異を中心として— 亜細亜大学経営論集, **31**(1), 129-151.
- 小野公一・西村康一 1996 働く女性の仕事ストレスとソーシャル・サポート 亜細亜大学経営論集, **32**(1), 3-20.
- 田中宏二 1992 ストレスとソーシャル・サポート研究の現状 日本労働研究雑誌, **394**, 45-55.
- 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 早稲田大学心理学年報, **29**(2), 21-29.
- 種市康太郎 1998 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.
- 種市康太郎・小杉正太郎 1998 企業の従業員を対象としたソーシャルサポートのクラスター分析 産業ストレス研究, **6**, 121-125.
- 種市康太郎・小杉正太郎 1999 企業の従業員を対象としたソーシャルサポートの縦断的分析—パネル分析およびインタビュー面接に基づく考察— 産業ストレス研究, **7**, 75-81.
- 田尾雅夫 1984 課業の複雑さと内的動機づけの関連に及ぼす対人関係変数の仲介効果について 心理学研究, **55**, 15-21.
- Vaux, A. 1988 *Social support: Theory, research, and intervention*. New York: Praeger.
- 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— (セレクション社会心理学 8) サイエンス社.
- 渡辺直登 1986 職務ストレスとメンタルヘルス—職務ストレスチェックリスト作成の試み— 南山経営研究, **1**(1), 37-63.

(受付: 2002.10.31, 受理: 2003.11.10)