

## Work Engagement を含めた職業性ストレスモデルの検討

小畑周介\*・森下高治\*\*

### The Development of Occupational Stress Model including Work Engagement

Shusuke OBATA\* and Takaharu MORISHITA\*\*

In this study, we researched the relationship between Work Engagement and Job Stress Factor for workers. The purpose of this study was to analyze How Work Engagement is positioned on Job Stress Model. Work Engagement is positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption (Schaufeli, 2002). We made a set of questionnaires about Job Stress, Stress reaction, Individual factor, Buffer factor, Work Engagement, and Purpose of working. Participants were 710 employees (male 404, female 306) from 5 variety organizations. Results of hierarchical multiple regression analyses showed Work Engagement is positive reaction as result of Stress factor. It was not clarified that Work Engagement is decreased Stress Reaction. However, This study revealed that Work Engagement is related to particular factors as age, Job control, Social support, Purpose of working. These results will be contributed to make a strategy to improving worker's well-being.

**key words:** work engagement, occupational stress, purpose of working

#### 問 題

さまざまな職業性ストレス研究および理論を統合し、包括的な職業性ストレスモデルとして、米国国立職業安全保健研究所 (NIOSH; National Institute for Occupational Safety and Health) の NIOSH 職業性ストレスモデル (Hurrell & McLancey, 1988) がある。このモデルによると、職場ストレスラー (job stressor) が、急性ストレス反応 (acute stress reactions) に影響を与え、急性ストレス反応の持続が、疾病 (illness) を導くという過程が想定されている。さらに個人要因 (individual factors)、仕事外の要因 (non work factors)、社会的支援 (social support) などをストレス要因に影響を与える緩衝要因 (buffer factors) として多軸的に取り入れられている。

さらに、NIOSH は、「健康職場」 (Healthy Work Organization) という概念を提唱しており (Sauter, Lim, &

Murphy, 1996)、労働者の健康に悪影響を及ぼす要因の検討だけでなく、労働者の健康や満足感を上昇させるための要因を検討することの重要性を指摘している。

これまで労働者の健康と組織の業績は相反すると一般的に考えられていたが、適度な仕事の負荷で効率よく健康的に仕事をするのであれば、労働者の健康 (health) や満足感 (satisfaction) と職場の生産性 (performance) や業績を両立させることは可能であり、むしろ両者には相互作用があり互いに強化できるものと考えている (原谷, 2006)。

職場で働く人々のメンタルヘルスにおいてポジティブな要因を評価する概念として、Work Engagement がある。Work Engagement は、Schaufeli et al. (2002) により、「仕事とのかかわりにおいて、活力 (vigor) ・献身 (dedication) ・没頭 (absorption) に特徴づけられるポジティブで充実している心の状態」と定義づけ

\* 帝塚山大学大学院心理科学研究科

\*\* 帝塚山大学

Department of Psychology Tezukayama University, 3-1-3 Gakuenminami, Nara-shi, Nara 631-8585, Japan  
e-mail: p12701@tezukayama-u.ac.jp

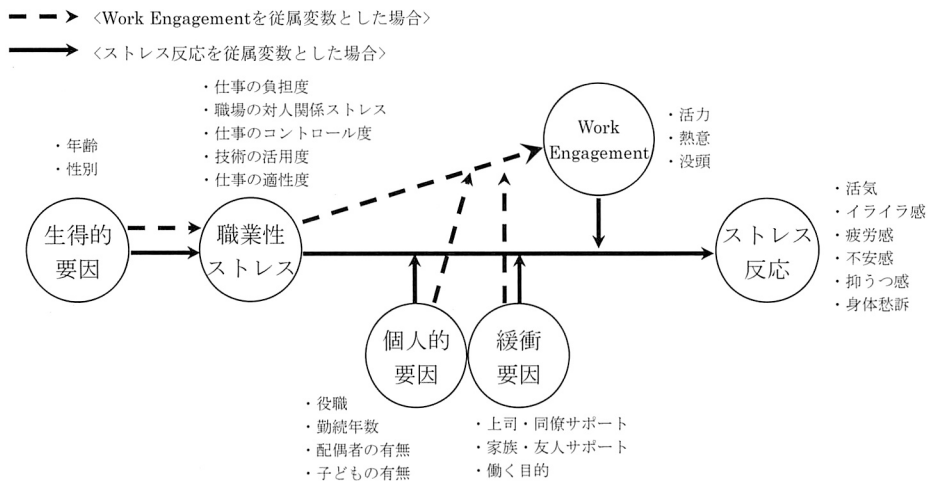


Figure 1 Work Engagement を含めた職業性ストレスモデル

られている。また、Work Engagement の尺度は、Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli, 2003) として 17 項目で作成されている。Work Engagement については、仕事に誇りややりがいを感じ、熱心に取り組み、仕事から活力を得て、活き活きしている状態であり、特定の目標・出来事・個人・行動に向けられた一時的なものではなく、仕事全般に向けられた持続的な感情・認知の状態のことと説明されている (小杉・鈴木・島津, 2006)。また、Work Engagement は、精神的健康だけでなく、個人や組織のパフォーマンスを促進することが示されており、職場のメンタルヘルスを経営戦略の一部として推進する際の鍵概念になると考えられる (島津, 2007)。さらに、Work Engagement の高得点者の就業特徴を Schaufeli et al. は共分散構造分析によって検討し、「仕事資源の利用の可能性」→「Work Engagement」→「積極的業務遂行態度・行動」の関係を指摘しており、「業務遂行に必要な資源を自らが有している」と自覚することにより、Work Engagement を高め、高まった Work Engagement によって、積極的な就業態度が生起することになると考えられている。このことを心理学的ストレスモデルから検討すると、職場環境がもたらすストレス要因が与える負担の程度や種類を認知的に評定する段階で、ストレス反応を低減させることにより、良好な適応状態を保つことができることが想定される。

本研究は、NIOSH の職業性ストレスモデルを参考に Figure 1 のようなモデルを想定し、ストレス要

因とストレス反応、緩衝要因などの関係性のなかで、Work Engagement がどのような位置づけを示すのかを分析し、検討するものである。

以下に本研究の目的をまとめる。

1. Work Engagement がどのような要因によって説明されるものであるのかを検討する。職業性ストレスに関連する要因のなかで、Work Engagement に影響を与える要因を明らかにする。
2. ストレス反応を従属変数とする階層的重回帰分析を行うことにより、Work Engagement がストレス反応の低減にどの程度関与しているのかを明らかにする。

これらにより、職業性ストレスモデルにおける Work Engagement の位置づけを確認しつつ、Work Engagement を向上させるためにどのようなアプローチが可能であるかという職場のメンタルヘルス問題への取り組みの方向性を考えていく。さらに、Work Engagement にストレス反応を低減させる働きがあることが確認されれば、積極的に Work Engagement の向上を目指す意義がさらに大きくなるものと考ええる。

## 方 法

### 調査対象および時期

本調査は、近畿圏内にある業種の異なる 5 企業の従業員 950 名を対象に質問紙調査を実施し、825 名から回答が得られた。調査対象とした企業の業種は、金融業 (43 名)、自動車販売・整備業 (207 名)、

菓子卸売業 (195 名)、印刷業 (80 名)、介護福祉業 (185 名) である。そのうち有効回答として取り扱った 710 名分 (男性 404 名、女性 306 名) を分析対象とし、有効回答率は 74.7% となった。調査対象者の平均年齢は 38.8 歳 ( $SD=11.52$ ) で、男女別では、男性 (平均年齢 37.9,  $SD=11.59$ )、女性 (平均年齢 39.9,  $SD=11.33$ ) となった。また、平均勤続年数は 10.0 年 ( $SD=9.35$ ) で、男女別では男性 (勤続年数 12.9,  $SD=10.3$ )、女性 (勤続年数 6.1,  $SD=5.98$ ) となった (Table 1)。

調査時期は、2008 年 8 月から 9 月の期間で各企業に対して調査票を配布し、記入後はプライバシー保護のために調査票ごとに厳封されるかたちで 2008 年 10 月までに順次回収した。

## 質問項目

### 1. フェイスシート

性別、年齢、所属部署、役職、勤続年数、配偶者の有無、子どもの有無について回答を求めた。役職については、部門長以上、管理職以上、一般社員の 3 区分とし、菓子卸売業の企業のみパート・アルバイトの区分を追加した。

### 2. 職業性ストレス

職業性ストレス簡易調査票 (中央労働災害防止協会、下光・原谷、1998) から、仕事の負担度、対人関係ストレス、仕事のコントロール度や活用度、適合性からなる「職業性ストレス要因」(17 項目)、イライラ感、疲労感、抑うつ感、身体愁訴からなる「身体的および精神的なストレス反応」(29 項目)、上司や同僚、家族からのサポートからなる「緩衝要因」(11 項目) を質問項目として採用した。

回答は、職業性ストレス要因については「1. そうだ～4. ちがう」、ストレス反応は最近 1 カ月の状態については「1. ほとんどなかった～4. ほとんどいつもあった」、緩衝要因については「1. 非常に～4. 全くない」とそれぞれ程度を 4 件法による評定を求めた。そして、職業性ストレス要因は 17 項目、身体的および精神的なストレス反応は 29 項目、緩衝要因は 11 項目、それぞれの回答結果を合計し点数化した。

職業性ストレス要因の下位分類として、「仕事の負担度」に関する質問項目は、「非常にたくさんの仕事をしなければならない」、「時間内に仕事を処理

Table 1 調査対象者の属性別人数 (単位: 名)

| 全体                |     |         | 勤続年数 (平均年数: 10.0 年) |     |         | 配偶者の有無              |     |         |
|-------------------|-----|---------|---------------------|-----|---------|---------------------|-----|---------|
|                   | 710 | (100%)  | 3 年未満               | 165 | (23.2%) | あり                  | 443 | (62.4%) |
|                   |     |         | 3～6 年               | 128 | (18.0%) | なし                  | 267 | (37.6%) |
| 性別                |     |         | 6～9 年               | 99  | (13.9%) |                     |     |         |
| 男性                | 404 | (56.9%) | 9～12 年              | 91  | (12.8%) | 子供の有無               |     |         |
| 女性                | 306 | (43.1%) | 12～15 年             | 48  | (6.8%)  | あり                  | 423 | (59.6%) |
|                   |     |         | 15～20 年             | 77  | (10.8%) | なし                  | 287 | (40.4%) |
| 年齢 (平均年齢: 38.8 歳) |     |         | 20～25 年             | 33  | (4.6%)  |                     |     |         |
| 20 歳未満            | 8   | (1.1%)  | 25～30 年             | 31  | (4.4%)  |                     |     |         |
| 20～25 歳           | 62  | (8.7%)  | 30 年以上              | 38  | (5.4%)  |                     |     |         |
| 25～30 歳           | 123 | (17.3%) |                     |     |         | 同居家族数 (平均人数: 3.6 名) |     |         |
| 30～35 歳           | 91  | (12.8%) |                     |     |         | 1 名                 | 55  | (7.7%)  |
| 35～40 歳           | 104 | (14.6%) | 役職                  |     |         | 2 名                 | 108 | (15.2%) |
| 40～45 歳           | 83  | (11.7%) | 部門長以上               | 20  | (2.8%)  | 3 名                 | 172 | (24.2%) |
| 45～50 歳           | 94  | (13.2%) | 管理職以上               | 101 | (14.2%) | 4 名                 | 215 | (30.3%) |
| 50～55 歳           | 73  | (10.3%) | 一般社員                | 468 | (65.9%) | 5 名                 | 92  | (13.0%) |
| 55 歳以上            | 72  | (10.1%) | パート・アルバイト           | 121 | (17.0%) | 6 名以上               | 68  | (9.6%)  |

しきれない」、「一生懸命働かなければならない」、「かなり注意を集中する仕事がある」、「高度の知識や技術が必要なむずかしい仕事だ」、「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」の6項目、「対人関係ストレス」に関する質問項目は、「私の部署で意見の食い違いがある」、「私の部署と他の部署はうまが合わない」、「私の職場の雰囲気は友好的である」の3項目、「仕事のコントロール度」に関する質問項目は、「自分のペースで仕事ができる」、「自分で仕事の順番ややり方を決めることができる」、「職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる」の3項目、「仕事の適合性」に関する質問項目として、「仕事の内容は自分に合っている」の1項目、それぞれの回答結果を合計し点数化した。

### 3. Work Engagement

ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度日本語版(UWES-J)の短縮版(島津他, 2007)を使用した。UWES-Jは九つの質問項目からなり、「自分の仕事に、意義や価値を大に感じる」等の「熱意」に関する3項目、「職場では元気が出て精神的になるように感じる」等の「活力」に関する3項目、「仕事をしているとつい夢中になってしまう」等の「没頭」に関する3項目から構成される。回答は「6: いつも感じる(毎日), 5: とてもよく感じる(1週間に数回), 4: よく感じる(1週間に1回), 3: 時々感じる(1カ月に数回), 2: めったに感じない(1カ月に1回以下), 1: ほとんど感じない(1年に数回以下), 0: 全くない」の7件法を採用した。7項目の点数を合計した得点(最高は54点)をWork Engagement 得点とした。

### 4. 働く目的

西川他が行ったライフ・スタイル調査(1999)の中から働く目的に関する調査結果を参考にし、「働く目的」に関する質問項目として、「収入を得て充実した生活を送りたいため」、「企業や社会のために役にたちたいから」、「仕事を通して、自分の能力向上や可能性を確かめるため」、「働くことにより、生活に張り合いが得られるため」、「特別な目的はなく、働くことは当然のつとめだから」の6項目を設定した。回答は「1. とても当てはまる~4. 全く当てはまらない」の4件法で評定を求めた。

### 分析手法

職業性ストレスからストレス反応に至るというこ

れまでの職業性ストレスモデルをベースにしており、Work Engagement およびストレス反応への影響度を検証することに焦点を当てていることから、本研究においては階層的重回帰分析を採用した。

## 結 果

### Work Engagement を従属変数とする階層的重回帰分析

Work Engagement を従属変数とする階層的重回帰分析を行い、決定係数( $R^2$ )の変化を検討した。説明変数として、年齢と性別を第1ステップ、職業性ストレス要因(仕事の負担度、コントロール度、対人関係、仕事の適合度)を第2ステップ、緩衝要因(職場サポート)および個人的要因(役職、配偶者の有無、子どもの有無、働く目的)を第3ステップにそれぞれ設定した。ここで設定した項目は、

Work Engagement との関係性のなかで比較的高い相関がみられた項目を選定している。

結果は、Table 2のように、第1ステップにおけるWork Engagement に対する決定係数は.095で、第2ステップにおける決定係数は.373、第3ステップにおける決定係数は.530となった。

個々の要因別でみた場合、第1ステップの年齢が高い影響力をもっていることが示され、また、第2ステップにおいては、仕事の適合性の影響力が顕著なものとなっている。第3ステップの要因のなかでは、職場のサポートの他、働く目的に関する項目が比較的高い値を示している。

これらの結果より生得的要因や職業ストレス要因、個人要因のそれぞれがWork Engagement に対する影響力をもっており、なかでも職業性ストレス要因が、Work Engagement に対して最も強く関与していることが示される結果となった。

ただし、個々の要因別では、年齢がステップ毎に影響力が高くなっており、年齢と他の要因の関連が強いことが推測される。職業性ストレス要因のなかでは、他の要因よりも仕事の適合性が大きく作用しており、自らが感じている仕事の適性度が重要であることが示された。緩衝要因のなかでは、自分の能力の向上のため、生活の張り合いのためといった働く目的に関する項目が高い値を示しており、仕事への目的意識の高さがWork Engagement に関連していることが示された。

Table 2 WorkEngagement を従属変数とする階層的重回帰分析

|                 | モデル 1<br>$\beta$ | モデル 2<br>$\beta$ | モデル 3<br>$\beta$ |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| 第 1 ステップ        |                  |                  |                  |
| 性別              | .063*            | .054*            | .041             |
| 年齢              | .297**           | .281**           | .355**           |
| 第 2 ステップ        |                  |                  |                  |
| 仕事の負担度          |                  | .124**           | .116**           |
| 職場の対人関係         |                  | -.120**          | -.073*           |
| 仕事のコントロール度      |                  | .141**           | .122**           |
| 仕事の適合性          |                  | .391**           | .365**           |
| 第 3 ステップ        |                  |                  |                  |
| 職場のサポート         |                  |                  | .154**           |
| 役職              |                  |                  | .028*            |
| 配偶者の有無          |                  |                  | -.040            |
| 子どもの有無          |                  |                  | -.031*           |
| 企業と社会のため        |                  |                  | .084**           |
| 人とのふれ合いのため      |                  |                  | .027*            |
| 自分の能力の向上・可能性のため |                  |                  | .154**           |
| 生活の張り合いのため      |                  |                  | .192**           |
| $R^2$           | .095             | .373             | .530             |
| $\Delta R^2$    |                  | .278**           | .157**           |

$\beta$ : 標準回帰係数, \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

Table 3 ストレス反応を従属変数とする階層的重回帰分析

|                 | モデル 1<br>$\beta$ | モデル 2<br>$\beta$ | モデル 3<br>$\beta$ | モデル 4<br>$\beta$ |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 第 1 ステップ        |                  |                  |                  |                  |
| 性別              | -.166**          | -.072*           | -.012            | -.011            |
| 年齢              | -.171**          | -.113**          | -.112**          | -.063*           |
| 第 2 ステップ        |                  |                  |                  |                  |
| 仕事の負担度          |                  | .255**           | .247**           | .263**           |
| 職場の対人関係         |                  | .299**           | .266**           | .255**           |
| 仕事のコントロール度      |                  | -.069*           | -.055*           | -.040*           |
| 仕事の適合性          |                  | -.242**          | -.209**          | -.164**          |
| 第 3 ステップ        |                  |                  |                  |                  |
| 職場のサポート         |                  |                  | -.060*           | -.046*           |
| 役職              |                  |                  | -.149**          | -.140**          |
| 配偶者の有無          |                  |                  | .088*            | .084*            |
| 子どもの有無          |                  |                  | -.105*           | -.095*           |
| 企業と社会のため        |                  |                  | -.101**          | -.078*           |
| 人とのふれ合いのため      |                  |                  | -.010            | -.004            |
| 自分の能力の向上・可能性のため |                  |                  | .044*            | .069*            |
| 生活の張り合いのため      |                  |                  | -.124**          | -.089*           |
| 第 4 ステップ        |                  |                  |                  |                  |
| Work Engagement |                  |                  |                  | -.172**          |
| $R^2$           | .062             | .375             | .430             | .444             |
| $\Delta R^2$    |                  | .313**           | .055**           | .014**           |

$\beta$ : 標準回帰係数, \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

### ストレス反応を従属変数とする階層的重回帰分析

ストレス反応（身体的ストレス反応，精神的ストレス反応）を従属変数に設定し，先に設定した第1ステップから第3ステップまでの説明変数に Work Engagement を第4ステップとして追加し，階層的重回帰分析を行い，決定係数 ( $R^2$ ) の変化を検討した (Table 3)。

第1ステップにおけるストレス反応に対する決定係数は .062 で，第2ステップにおける決定係数は .375，第3ステップにおける決定係数は .430，第4ステップにおける決定係数は .444 となった。また，変化率でみた場合，第2ステップで最も大きな変化率 .313 を示した。

これらの結果により，ストレス反応は，生得的要因や職業性ストレス要因，個人的要因，Work Engagement 等の各要因によって説明されるものと言える。しかし，変化率をみた場合，他のステップと比較で第2ステップが .313 と顕著な値となっており，特に職業性ストレス要因による決定係数が高いことが示された。一方で，本研究のテーマである Work Engagement がストレス反応に対してどの程度の影響力をもっているのかという部分において，関与していることは認められるものの第4ステップの変化率は .014 となり，大きな影響力は認められなかった。

### 考 察

Work Engagement とストレス反応のそれぞれを従属変数とした階層的重回帰分析を行った結果を，先に紹介した NIOSH 職業性ストレスモデルを参考にし，Work Engagement を含めたストレスモデルとして Figure 2 のようにまとめた。

まず，Work Engagement は職業性ストレスモデルのなかで他の要因と密接にかかわっていることが確認され，職業性ストレス問題を検討していくうえで，重要な要素であることが明らかになった。

Work Engagement に影響を与えている要因として，生得的要因では性別よりも年齢が大きく関与していることが示されたが，年齢の変化に連動して，他の要因についてもさまざまな変化が生じていることが推測される。

職業性ストレス要因では，仕事の負担度，職場の対人関係，仕事のコントロール度が Work Engagement に関与し，特に，仕事の適合性が一つの鍵となっていると言える。仕事の適合性の問題は，先に挙げた知識や技術の向上だけによるものではなく，職業選択もしくは組織内での人員配置の問題でもあると考えられ，働く人々にとっての重要な課題の一つである。

個人的要因では，働く目的が重要な役割をもつことが示され，仕事を自身の能力向上の機会ととらえたり，生活に張り合いをもたらすものと感じたりす

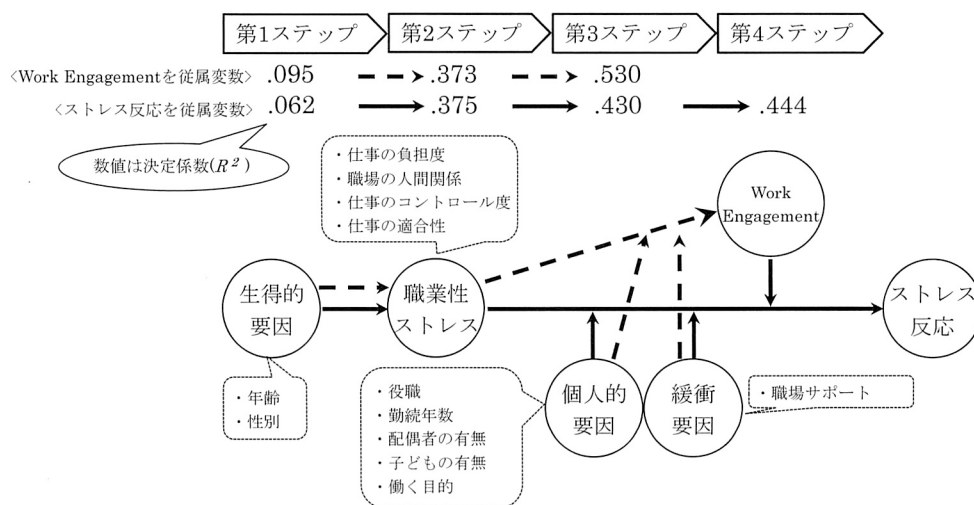


Figure 2 Work Engagement を含むストレスモデルの重回帰分析の結果

ることは Work Engagement を高める要因となりうると思われる。

緩衝要因では、職場のサポートの有無が Work Engagement を左右する要因であることが示され、上司および同僚から援助を受けることや相談することが可能であるかという職場におけるサポート環境が重要であるといえる。

以上のように、職業性ストレス以外にもさまざまな要因が Work Engagement に対する影響力をもっていることが示唆され、職業性ストレスそのものの低減を図る以外にも、個人的要因および緩衝要因の改善によって Work Engagement を高める可能性があることが考えられる。

個人がキャリアを積み重ねるなかで、適職感や職業意識が高まり、働く目的がより明確化されることで、職業性ストレスを低減させるものとして機能する可能性があり、Work Engagement の向上も期待できる。

Work Engagement の向上のためには、個人だけではなく、企業による職場環境作りも求められるであろう。例えば、企業全体の理念や事業計画の共有化を図りつつ、経営への参画機会を与えるなど、積極的な働く目的をもちやすい環境作りを行うことや、職場のサポート力が高められるよう部下や同僚の話をきちんと聞く傾聴の姿勢をもつような職場環境を醸成することが Work Engagement の向上に効果的であると考えられる。

次に、ストレス反応に対する緩衝要因としての Work Engagement については、第3ステップまでの職業性ストレスと個人要因および緩衝要因によって説明される結果が示されたものの、Work Engagement 自体のストレス反応に対する直接的なかわりを見いだすには至らなかった。

本研究において、Work Engagement が職業性ストレスモデルのなかでどのような要因と関連性をもつのかを明らかにできたことに関しては、今後のメンタルヘルス対策を検討する材料となりうるものと考えられる。

今後の課題として、各要因間の交互作用の分析を行うことで、より詳細なモデルの検討が進められるものと思われる。

## 引用文献

- 原谷隆史 2006 職業性ストレスの予防と健康職場—最近の動向と課題 産業ストレス研究, 13(4), 179-183.
- 彌富美奈子 2007 積極的ストレスマネジメントを目的とした職場環境形成支援 関西福祉科学大学 EAP 研究所紀要, 2, 17-22.
- 小杉正太郎・鈴木綾子・島津明人 2006 Work Engagement に関する心理学的ストレス研究からの検討 産業ストレス研究, 13(4), 185-189.
- 小杉正太郎 2005 Work Engagement に関する心理学からの諸問題 産業ストレス研究 13(1), 31.
- 久保真人 2004 パーミアウトの心理学 サイエンス社, 169-171.
- 内閣府国民生活局総務課調査室 2007 平成 19 年版国民生活白書 (財)パブリックヘルスリサーチセンター 2004 ストレススケールガイドブック 実務教育出版, 250-255.
- NPI 研究会編 2001 仕事とライフ・スタイルの心理学 福村出版, 229-234.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002a). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, S., & Bakker, A. 2003 Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual, Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- 島津明人 2007 個人・組織の活性化とメンタルヘルス 関西福祉科学大学 EAP 研究所紀要, 2, 1-3.
- 島津明人 2007 ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度日本語版(UWES-J)の信頼性・妥当性の検討 産業衛生学雑誌, 49, 696.
- 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, pp. 21-23.
- 鈴木正一 2007 人事戦略へのメンタルヘルス対策の効果的な取り込み方 関西福祉科学大学 EAP 研究所紀要.

(受稿: 2012.3.15; 受理: 2012.12.26)