

博士論文

職務特性、ソーシャル・サポートネットワーク
が自己効力感に与える影響：
職場における自己効力感の組織的マネジメント
の可能性に向けて

(A study of effect of job characteristics and social
support networks on Self-efficacy: Toward the
possibility of organizational management of Self-
efficacy in the workplace)

2022年9月

立命館大学大学院政策科学研究科

政策科学専攻博士課程後期課程

水野 武

立命館大学審査博士論文

職務特性、ソーシャル・サポートネットワーク

が自己効力感に与える影響：職場における自己効力感の組

織的マネジメントの可能性に向けて

(A study of effect of job characteristics and social support

networks on Self-efficacy: Toward the possibility of

organizational management of Self-efficacy in the workplace)

2022年9月

September 2022

立命館大学大学院政策科学研究科

政策科学専攻博士課程後期課程

Doctoral Program in Policy Science

Graduate School of Policy Science

Ritsumeikan University

水野 武

MIZUNO Takeshi

研究指導教員：桜井 政成教授

Supervisor : Professor SAKURAI Masanari

博士論文要旨

論文題名：職務特性、ソーシャル・サポートネットワーク が自己効力感に与える影響：職場における自己効力感の組 織的マネジメントの可能性に向けて

立命館大学大学院政策科学研究科
政策科学専攻博士課程後期課程
ミズノ タケシ
水野 武

本稿の目的は、一般性自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出すことである。そのために民間企業の対顧客折衝業務従事者を対象に、個人が知覚する職務特性と自己効力感の関連、およびそれらと個人が職場において支援を受けうる環境(職場におけるソーシャル・サポートネットワーク)との関連に着目し、調査を行った。

1つ目の調査では、JDS(Job Diagnostic Survey)を基に、個人が知覚する職務特性に関する質問紙を作成し、一般性自己効力感に与える影響についての調査を行った。

職務特性の内、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性が生み出す重要な心理状態である「有意味感」を潜在変数として作成し、個人が知覚する自己効力感および一般性自己効力感尺度の各因子、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動との関係について、共分散構造分析を用いて調査を行った。

結果は、潜在変数「有意味感」は、観測変数である、スキル多様性(.71)、タスク完結性(.70)、タスク重要性(.74)へのパス係数でそれぞれ中程度の影響を与えており、また職務満足(.24)へのパス係数も小程度の影響を与えていた。このことから、Hackman and Oldhamが述べた職務特性モデルを模写したモデルとなることが確認された。また「有意味感」は一般性自己効力感の先行要因となることが確認されたと共に、一般性自己効力感が職務満足への直接効果、組織コミットメント、組織市民行動に対しての間接効果を果たすことをあきらかにすることができた。

同様に、「有意味感」が一般性自己効力感尺度を構成する因子ごとに対してどのように作用するのかについての分析を行った。結果は、全ての因子が「有意味感」の影響を受けていた。しかしながら、「行動の積極性因子」と「能力の社会的位置づけ因子」は職務満足に直接影響を与え、組織コミットメントにも間接的に影響を及ぼしていたが、「失敗に対する不安因子」の職務満足に対する影響は有意差が見られなかった。

このことから、「失敗に対する不安因子」が職場において、どのような効果をもたらすのかについての検証を行う必要があるという課題を残した。

2つ目の調査では、ネームジェネレーター方式を用いて、個人を取り巻く、支援を提供してくれる他者の環境と、一般性自己効力感の関係についての調査を行った。調査した項目は、支援の内容を業務支援、内省支援、精神支援に分類し、支援者との関係性、性差及び年代差の差異、接触頻度及び関係の強さ、どの支援を受けているのかについて調査を行った。

結果は、支援無し群、支援低群、支援高群を比較した場合、支援全体においては支援無し群と支援高群の間には、自己効力感総得点： $F(2, =3.24)$ に有意差が見られた。また業務支援においては、支援無し群と支援低群との間、支援無し群と支援高群の間では、自己効力感総得点： $F(2, =3.74)$ 、及び行動の積極性因子： $F(2, =8.97)$ と能力の社会的位置づけ因子： $F(2, =9.79)$ において有意差が見られた。内省支援、精神支援においても、支援無し群と支援高群の間では、行動の積極性因子： $F(2, =2, =3.48)$ 、能力の社会的位置づけ因子： $F(2, =5.87)$ において有意差が見られた。なお、失敗に対する不安因子に関しては、支援を受ける量の影響を受けていなかった。これらのことからマクロな視点でみた場合は、個人が支援を受ける量が多いほど、一般性自己効力感は高くなることがあきらかになった。

また、支援者との関係性、性差及び年代差、接触頻度と関係の強さが自己効力感に与える影響について、重回帰分析(ステップワイズ方式)を用いて調査を行った。その結果、他者との関係性においては、業務支援では、社内同部署と社内異部署の各後輩、社外の仕入先、顧客からの影響を受けていた。内省支援では、社内同部署の後輩、家族からの支援の影響を受けていた。最後に精神支援では、異部署の上長、後輩、社外の仕入先、家族からの支援の影響を受けていた。支援者との性差においてもいくつかの項目で有意差が見られたが、調査対象者の所属する組織の文化や構成員の男女比までは調査に含めなかったため、性差による影響については判断ができなかった。年代差に関しては、社内外の他者の年代差は、受ける支援の内容によりその様態は異なっていた。支援者との接触頻度や関係の強さに関する分析からは、ミクロな視点で見た場合、支援者の人数よりも「支援をしてくれる人がいることを認識すること」が自己効力感を高める結果となった。

支援を提供してくれる他者の調査においては、回答者が挙げた他者に対する「重み付け」を行っていないため、個人が知覚する「重要な他者」が自己効力感に影響を与えるのか否かについてあきらかにできなかったという課題を残した。

以上を踏まえ、結果の考察及び、組織と個人それぞれに対して、自己効力感を高めることに関する提言を行った。最後に本稿における研究の課題を示した。

Abstract of Doctoral Dissertation

Title: A study of effect of job characteristics and social support networks on Self-efficacy: Toward the possibility of organizational management of Self-efficacy in the workplace

Doctoral Program in Policy Science
Graduate School of Policy Science
Ritsumeikan University
ミズノ タケシ
MIZUNO Takeshi

This paper aims to explore the possibility of organizational management of general self-efficacy. To this end, the author surveyed customer relations workers in the private sector, focusing on the relationship between self-efficacy and job characteristics as perceived by individuals, and the environment in which individuals can receive support in the workplace.

In the first research, based on the Job Diagnostic Survey (JDS), a questionnaire was prepared regarding the job characteristics as perceived by individuals, to investigate their effect on general self-efficacy. In the job characteristics, “meaningfulness,” an important psychological state generated by skill diversity, task completeness, and task importance, was represented as a latent variable. A covariance structure analysis was performed to investigate the relationships between self-efficacy as perceived by individuals and general self-efficacy scale factors, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. The results suggest that the latent variable “meaningfulness” has a moderate effect on the path coefficients from the latent variable to the observed variables—skill diversity (.71), task completeness (.70), and task importance (.74)—and a small effect on the path coefficient from the latent variable to job satisfaction (.24). This confirmed that the model is a reproducibility of the job characteristics model developed by Hackman and Oldham. It was also confirmed that “meaningfulness” is an antecedent factor in general self-efficacy and that general self-efficacy has a direct effect on job satisfaction and an indirect effect on organizational commitment and organizational citizenship behavior.

In the second research, a name generator method was used to investigate the relationship between general efficacy and the environment of others who surround individuals and provide support.

A multiple regression analysis (stepwise procedure) was performed to investigate the effect of relationships with supporters, gender and age differences, contact frequency, and strength of relationships on self-efficacy. As a result, in terms of relationships with others, business support was influenced by juniors in the same and different departments within the company, external suppliers,

and customers. Introspection support was influenced by support from juniors in the same department within the company and family members. Finally, mental support was influenced by the support of superiors and juniors in different departments, external suppliers, and family members. There was also a significant difference in gender differences with supporters in some survey items; however, it was not possible to examine the effect of gender differences as the culture of the organization to which the respondents belong and the gender ratio of the members were not identified in the survey.

Regarding age difference, the age difference with others both inside and outside the company varied depending on the content of the support received. The analysis of the frequency of contact with supporters and the strength of relationships revealed that “recognizing that there are people who provide support” enhanced self-efficacy more than the number of supporters. Based on the above, the author discussed the results, made recommendations for organizations and individuals to enhance self-efficacy, and identified the research issues of this paper.

目次

第1章 自己効力感の組織的マネジメントに向けて	2
第2章 自己効力感とその効果	8
第3章 ソーシャル・サポートと自己効力感	19
第4章 本稿で扱う変数の概念整理	29
第5章 職務特性が自己効力感に与える影響に関する実証調査	39
第6章 職場におけるソーシャル・サポートネットワークが自己効力感に与える影響に関する実証調査	61
第7章 自己効力感の組織的マネジメントに向けてのさらなる検討	86
第8章 まとめ	101
資料	107
参考文献	107
付録	119

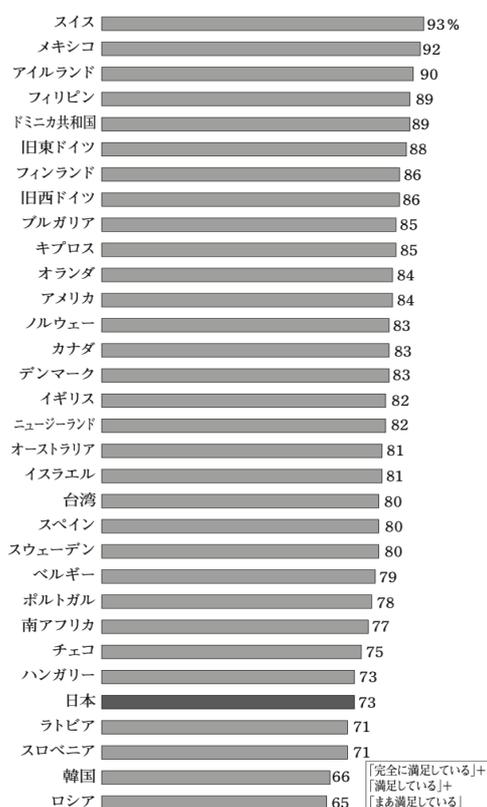
第1章 自己効力感の組織的マネジメントに向けて

1.1 研究の目的と背景

本稿は、職場における従業員の自己効力感の向上または維持を可能にするための組織的なマネジメントの可能性を探ることを目的としている。

近年における日本人の職場環境では、仕事満足度の低さや日本で働く人たちの過重なストレス問題が指摘されている。NHK 生活放送文化研究所が 1993 年より参加している、国際比較調査グループ ISSP (International Social Survey Programme)¹の 2005 年の調査では、日本で働く人たちの仕事の満足度は、世界 32 カ国中、28 位(満足度 71%)という低さであった(図表 1-1)。2005 年以降の同調査では世界各国との比較は明記されていないが、日本人の仕事満足度は 60%に低下していることから世界的に見ても低いレベルで推移していることが推測できる。

図表 1-1: 国際比較調査グループ ISSP (International Social Survey Programme) 2005 年調査より抜粋



また ISSP が 31 の国・地域を対象に、2015 年に行った「仕事と生活(職業意識)」調査によると、「仕事にストレスを感じることもあるか」という質問に対し、日本人は男性では「いつも」「よく」を合わせて 5 割を占めており、先進各国と比べて高い。また女性についても「ある」という人は半数近くであり、各国と比較しても高い。また、2019 年にパーソル総

¹ 国際比較調査グループ ISSP(International Social Survey Programme)は、世論調査の国際比較を目的に 1984 年に設立された団体で、約 40 の国と地域の調査機関が参加している。

合研究所が、APACの14の国・地域を対象に行った「APAC 就業実態・成長意識調査²」によれば、我が国は、仕事における満足度調査の全ての項目において下位に位置している。とりわけ、「職場の人間関係」に対する満足度は55.7%と低い値を示しており、調査対象国・地域において最下位の結果となっている(図表1-2)。加えて、チューリッヒ生命が2020年に行った「2020年ビジネスパーソンが抱えるストレスに関する調査³」においても、ストレスの要因として、「上司との人間関係(3位, 14.6%)」、「上司・部下以外の社内の人間関係(4位, 14.4%)」と人間関係に関することがストレスの要因になっている。とりわけ、「上司との人間関係」は4年連続で上位に入っている(図表1-3)。このように、職場で感じるストレスの要因は人間関係に関わる項目が多いことがあきらかにされている(佐藤 2021)。

図表1-2:仕事における満足度(%)

会社全体		プライベート		仕事内容		直属上司		職場の人間関係	
インド	93.7	ベトナム	92.7	インド	93.5	インド	91.7	インドネシア	91.7
フィリピン	93.1	フィリピン	90.8	フィリピン	91.6	ベトナム	87.8	インド	91.3
インドネシア	91.5	インド	90.5	インドネシア	91.4	インドネシア	86.4	フィリピン	91.2
ベトナム	90.6	中国	89	ベトナム	91	フィリピン	85.9	ベトナム	91
中国	89.5	インドネシア	86.1	タイ	87.6	タイ	81.3	タイ	86
タイ	87.2	タイ	84.3	中国	86	中国	80.5	中国	85.3
マレーシア	84.9	ニュージーランド	81	オーストラリア	83.3	マレーシア	77.8	マレーシア	82
オーストラリア	81.7	オーストラリア	79.3	マレーシア	83.1	オーストラリア	75.9	オーストラリア	80.4
ニュージーランド	80.4	マレーシア	78.8	ニュージーランド	82.4	ニュージーランド	75.2	ニュージーランド	80
シンガポール	71.9	シンガポール	72	香港	74.9	香港	67.8	シンガポール	72.3
香港	71	香港	70.1	シンガポール	74	シンガポール	66.9	台湾	69.9
韓国	68.5	韓国	64.2	韓国	70.8	台湾	58.3	香港	69.2
台湾	66.8	日本	60.2	台湾	66.6	韓国	57.5	韓国	64.5
日本	52.3	台湾	59.4	日本	58.2	日本	50.4	日本	55.7

出所：パーソル総合研究所「就業実態・成長意識調査」2019年に基づいて筆者作成

² この調査の目的は、アジア太平洋地域(APAC)14の国・地域の主要都市の人びとの働く実態や意識、仕事に対する意識、転職状況、働くことを通じた成長などをあきらかにすることである。対象条件は、各国・地域に3年以上在籍し、就業している20～69歳の男女に設定している。

³ チューリッヒ生命は、2017年から4年にわたり、全国約1,000人のビジネスパーソンを対象に、現在ビジネスパーソンが抱えているストレス要因、「働き方」に関する制度の導入とそれに伴うストレス、残業時間、有給休暇の取得などについて調査を行っている。

図表 1-3：勤務先において感じるストレス要因

	全体(2020年) n=1,000	全体(2019年) n=919	全体(2018年) n=898	全体(2017年) n=896
1位	収入面(経済面) 22.4%	仕事の内容 34.6%	上司との人間関係 38.9%	上司との人間関係 39.7%
2位	仕事の内容 21.40%	給与や福利厚生などの待遇面 31.80%	同僚との人間関係 29.00%	仕事の量が多い 28.2%
3位	上司との人間関係 14.6%	同僚との人間関係 27.3%	仕事の内容 27.2%	-
4位	上司・部下以外の社内の人間関係 14.4%	上司との人間関係 26.9%	仕事の量が多い 26.8%	同僚との人間関係 25.6%
5位	仕事環境 10.7%	仕事の量が多い 24.7%	給与や福利厚生などの待遇面 25.6%	お客様や取引先との人間関係 17.5%

出所：チューリッヒ生命「ビジネスパーソンが抱えるに関するストレスの調査」2020年を引用

人が仕事や職場環境に満足するためには、物理的な環境や労働時間など様々な要素が影響を与えるが、仕事への満足は、個人の自己効力感により調整される（砂留 2013;中島 2015;竹内 2016 など）。

自己効力感（Self-Efficacy）とは Bandura (1997) が提唱した概念で、「人がある課題に直面した際、自分にはそれが実行できる、という期待や達成する能力があるという認知（Bandura 1997, pp. 2-3）」のことである。Bandura (1997) は人の行動や環境、刺激と人格的要素などが相互に関連していると述べているが、特に個人的要素に含まれる認知を重要視している。

組織内の個人が自己効力感を高めることは、その個人の職務満足度を高める効果があることが議論されている。例えば「離職に対する願望や仕事への満足は自己効力感により調整される」（竹内 2016;塚田 2017 など）、「一般性自己効力感の仕事の満足度とパフォーマンスの両方の重要な予測因子である」（Judge and Bono 2001）、などである。さらに職務満足度は組織コミットメントに影響をおよぼす（櫻木 2006;四方 2015 など）ことから、自己効力感を高めることは、組織にとって直接的、間接的に有益に作用すると考えられる。

また自己効力感とは、個人の行動の変容を促進することで、パフォーマンスに影響があると考えられる（Latham 2009）。職場においては、その向上または維持をすることが課題とされている（例えば竹内 2016 など）。

自己効力感を組織的にマネジメントするために職場で行える有効策とは、どのようなものであろうか。その着眼点として、本稿では主に2つの要因に注目して、それを明らかにする調査を行う。1つ目は、従業員個人が知覚する職務特性である。職務特性を考慮した職務の設計を行うことで、職務特性のマネジメントは可能である（石橋 2016）。また Hackman and Oldham (1980) では職務設計、または職務の再設計の実施概念をまとめており、その知見を採用すると職務設計の検討は行いやすい。そして知覚された職務特性が自己効力感に作用し、最終的に個人の職務満足度を高め、パフォーマンスに影響を及ぼすと考えたことが理由である。

石橋 (2016) は、職務特性の内、「タスク重要性」「フィードバック」「自律性」が、組織市

民行動に及ぼす直接効果と、職務特性が職務満足を媒介して組織市民行動に作用するという、職務満足の媒介効果についての検証を行っている。その結果、職務特性を踏まえた職務設計を行い、職務満足を高め、組織市民行動を促すという間接効果よりも、「タスク重要性」「フィードバック」「自律性」といった職務特性を持つように職務設計をすることで、組織市民行動を促すことができると指摘している。しかしながら、石橋(2016)を含めて、先行研究においては職務特性とアウトカムとの間の自己効力感の仲介効果の可能性が十分に考慮されてきていない。

また、職務特性の「スキル多様性」「タスク完結性」「タスク重要性」の3つは、重要な心理状態である「仕事への有意味感」を生み出す(Hackman and Oldham 1975)。これは江本(2000)の述べる自己効力感の先行要因である「行動に対する意味付けや必要性」と重なる。

本稿では、職務特性が生み出す心理状態が自己効力感に作用し、それにより個人のパフォーマンスへと波及していくことの可能性を見出すために調査を行う。

2つ目の自己効力感に影響を与えられると考える要因は、ソーシャル・サポートである。職場において支援・ソーシャル・サポートを受けていると知覚している従業員の職務満足は高い傾向にあるとする先行研究(例えば厨子 2010;平岡ほか 2015 など)は多数存在する。また高い職務満足は、組織コミットメント及び組織市民行動に影響を及ぼすことを調査した先行研究(例えば西田 2000;四方 2017 など)も存在することから、個人が職場において知覚する人間関係の良し悪しは、職務満足やパフォーマンスに影響を及ぼすことに関しては疑う余地はない。

このため本稿では、「個人が職場において支援を受けうるネットワーク」にも着目する。職場において支援を受けうる環境にいたることが、職場の人間関係の良好さを表し、支援と満足の間自己効力感が介在する可能性が想定される。すなわち従業員への支援を考慮した職場環境の設計を行うことで、自己効力感を高め、個人のパフォーマンスに影響を及ぼすことができると考えられる。

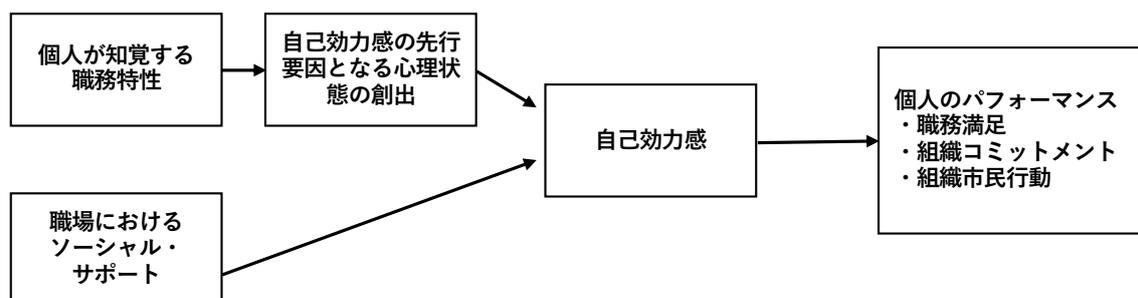
従って2つ目の調査では、職場において個人に向けて支援を提供してくれる他者の人数、被支援者との関係、性差や年代差および接触頻度など、個人を取り巻く支援を提供する他者のどのような特性と、どのような支援が、個人の自己効力感にどのように影響を及ぼすのかについて検討を行う。

自己効力感理論の基となった社会的学習理論では、他者の成功体験を観察する「観察学習」の重要性が強調されている(Bandura 1977a)。そのため、自己効力感理論でも「他者との関わり(観察学習)」が前提とされている。さらに、他者の存在や他者との関わりの数を多く認識できる個人は、他者との関係性の中で「言語的説得」を受ける機会が多くなり、自己効力感が高めることができると考えられるため、業務における他者との関わり、とりわけ支援を受けている人的なつながりに着目、検討することは大いに意義があると考えられる。

以上のことから、本稿では自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出すことを目的として、以下の研究課題を立てる。

- 課題 1. 従業員個人が知覚する職務特性は自己効力感にどのように作用するのか
- 課題 2. 職務特性により刺激を受けた自己効力感は、個人のパフォーマンスにどのように影響するのか
- 課題 3. 職場における自己効力感に影響を与えるソーシャル・サポートとは、どのようなものなのか
- 課題 4. 職場における自己効力感に影響を与えるソーシャル・サポートを提供してくれる他者との関係性には、どのような特徴があるのか
- 課題 5. 職場における個人の自己効力感は、ソーシャル・サポートを提供してくれる他者の特性(性差、年代差)により、どのような影響を受けるのか
- 課題 6. 職場における自己効力感は、ソーシャル・サポートを提供してくれる他者との接触頻度や関係の強さによりどのような影響を受けるのか

図表 1-4. 本稿で想定する職務特性、ソーシャル・サポートが与える自己効力感、パフォーマンスへの影響のモデル



また、本稿では組織の従業員の内、対顧客折衝業務部門に従事する民間企業の従業員を対象に調査を行う。令和 2 年における販売サービス従事者とサービス職従事者の比率は全就業者 6,676 万人に対し 1,676 万人（約 25.1%）と比率が高い（総務省統計局 HP I-A-第 7 表）。一般的に営業・販売職を中心とした対顧客折衝業務従事者がパフォーマンスを向上させることは企業の収益に直接影響をすることから、その様態を明らかにすることが、企業組織にとって有益になると考えられる。

1.2 本稿の構成

本稿では、第2章では自己効力感の解説および自己効力感の効果を調査した先行研究のレビューを行う。第3章では、個人が受けうる支援のネットワークをソーシャル・サポートネットワークとして捉え、その概念の整理を行い、職場におけるソーシャル・サポートの効果を調査した先行研究、自己効力感の先行要因としてのソーシャル・サポートに関する先行研究のレビューを行う。第4章では、本稿で用いた調査項目である職務特性、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に関して概念整理を行い、それらの変数を用いた理由を述べる。

第5章では、「自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出すための研究」の報告を行う。職務特性が自己効力感に与える影響を調査した先行研究を踏まえ、課題1、2に対しての仮説1~3を導出し、研究方法、結果の提示、考察を行う。

第6章は、「ソーシャル・サポートネットワークが自己効力感に与える影響」に関する実証調査である。ソーシャル・サポートおよびサポート提供者に関する先行研究のレビューを行い、職場におけるソーシャル・サポートネットワークが自己効力感に与える影響について、課題3~6に対しての仮説4~7を導出し、研究方法、結果の提示、考察を行う。

第7章では、研究結果の考察を踏まえ、追加の仮説8を導出し、検証と考察を行う。

最後に第8章では、本稿の成果の学術的貢献と実践への示唆、自己効力感の組織的マネジメントに関する提言を行い、本稿および当該研究に関する課題について述べる。

第2章 自己効力感とその効果

2.1 自己効力感の概念の整理

自己効力感(Self-Efficacy)とは心理学者の Bandura (1977b)が提唱した概念で、「人がある課題に直面した際、自分にはそれが実行できるという期待や達成する能力があるという認知」を指し、自信を構成する要素の一つとして捉えられている。

Bandura は、環境や刺激が行動の直接の要因であると強調する伝統的な行動主義の考えを否定し、行動や環境、刺激、個人的要素などが相互に関連しているという立場をとっている。特に、個人的要素に含まれる認知を重要視している点が、Bandura 理論の特徴といえる(江本 2000)。

中澤ほか(1988)によると、Bandura は、自身の「社会的学習理論」をさらに発展させた「社会的認知理論」を提唱した。ここで言う社会的(Social)という用語は、「人間の思考と行為の多くが社会的体験に基づき形成されるものであることを主張して使われている。また、認知的(Cognitive)という用語は、思考や認知が、人間の動機づけ、感情、行為に因果的に影響を持つ(中澤ほか 1988, p229)」ことを表している。

「自己効力感(Self-efficacy)」という術語が社会的学習理論に登場したのは、1977年に“Psychological review”誌に掲載された“Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change”と題する論文である (Bandura 1977b)。

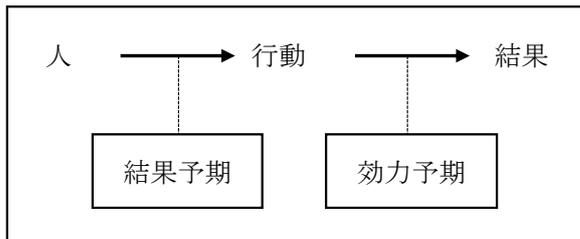
Bandura が上記の論文を発表した翌年以降、行動論的な臨床家の注目を浴びることになった(中澤ほか 1988)。論文発表以降の約 10 年間において、その研究領域は、1. 理論的・基礎的研究、モデル構成に関する研究 2. 恐怖・不安反応の形成と消去に及ぼす自己効力感の効果に関する研究 3. 主張反応、あるいは社会的スキルの形成に及ぼす効果に関する研究 4. 医学領域での研究 5. キャリア発達に及ぼす効果に関する研究 6. 児童生徒の学業達成に及ぼす効果に関する研究 7. 体育技能の習得に及ぼす効果に関する研究 8. 査定と尺度の作成に関する研究 に大別される(中澤ほか 1988)。それらに加え、現代においては、働く従業員の自己効力感の効果に関する研究、大学生の学習パフォーマンスとの関連などの先行研究があり、その領域は多岐にわたっている。

Bandura (1977b)によれば、人間の行動を決定する要因には「先行要因」「結果要因」「認知的要因」があり、これらが絡み合っ、人と行動、環境という三者間の相互作用が形成されているという。更に、行動の先行要因には「予期機能」があり、それには2つのタイプがあるとされている(図表 2-1)。一つ目は、ある行動がどのような結果を生み出すかという予期であり、これを「結果予期」という。二つ目はある結果を生み出すために必要な行動をどの程度上手くできるかという予期であり、これを「効力予期 (可能予期)」という。自分がどの程度の効力予期をもっているのかを認識した時に、その人には自己効力感があると言われる。言い換えるならば、ある行動を起こす前にその個人が感じる「達成可能感」、自分自身がやりたいと思っていることの実現可能性に関する知識、あるいは自分にはこのような

ことがここまでするのだという考えが、自己効力感である(Bandura1985)。

Bandura(1977b)はこの二つの予期が、人々の行動や気分、情緒的な状態に影響を及ぼし、結果予期と効力予期が双方とも高いほど自信に満ちた適切な行動や積極的な行動をすることができるかと述べている(図表 2-2)。

図表 2-1 可能予期と結果予期の相違を表す図式 (Bandura 1977)



図表 2-2 結果予期と効力予期の組み合わせによって行動が規定される (Bandura 作成 1985, 坂野訳)

		結果予期	
		+	-
効力予期	+	自信に満ちた積極的な行動をする 積極的に行動する	社会的活動をする 挑戦する 抗議する 不平不満をいう 生活環境を変える
	-	失望する 落胆する 自己卑下する 劣等感に陥る	無気力・無感動・無関心になる 諦める 抑鬱状態になる

自己効力感は、自然発生的に生じてくるものではない(坂野ほか 2002)。Bandura(1977b)は、自己効力感が変化する情報源を以下の4つに整理している(図表 2-3)。

図表 2-3: 自己効力感の情報源と主要な誘導方法(Bandura1977b)

情報源	誘導方法
遂行行動の達成	参加モデリング 現実脱感作法 エクスボージャー 自己教示による遂行
代理体験	ライブ・モデリング 象徴的モデリング
言語的説得	示唆 勧告 自己教示による遂行 説明的な介入
情動的喚起	帰属の修正 リラクゼーション バイオフィードバック 象徴的脱感作法 イメージ エクスボージャー

第1に思考プロセスが行動をコントロールすることによって、行動の達成が導かれるという制御体験(enactive mastery experience)である。振る舞いを実際に行い、成功体験をもつことである。ある行動を上手く行って成功感を感じた後では、同じ行動に対する遂行可能性は上昇し、「またできるだろう」という見通しが生じる。逆に失敗感を感じた行動に対しては、後の遂行可能性は下降する。「遂行行動の達成」とは、成功体験をすることであり、達成感を持つことである。自己効力感の情報源としては最も強力なものである。特に臨床場面では、参加モデリングや現実的脱感作法⁴を通して導かれる達成感、当該の行動の遂行に対する自己効力感を上昇させる機能を持っている(坂野ほか2002)。

第2に、代理経験(vicarious experience)である。他人の行動を観察することである。他人が行っている様子を観察することにより、「あのようになれば自分もできそうだ」と感じたり、逆に他者が失敗している場面を見ることによって、自信が弱まっていく経験をする。モデルの遂行の観察を通じた代理体験は、自己効力感の変動に大きく影響する。

第3に、言語的説得(verbal persuasion)である。自己教示や他者からの説得的な暗示のことである。自己教示とは、自らの言葉で自分自身に教示を与えることにより、それが刺激となって自己の行動を変容させる方法である(根建・豊川1991)。自己教示や他者からの説得的な暗示を、遂行行動の達成や代理的経験に補助的に付加することによって、自己効力感を制御することができる。また、自分が行おうとしている課題に対する努力や結果が、他者、特に専門性に優れているか、信頼できる人によって評価された場合、自己効力感は強化される(岡2002)。

日常的経験の中では、ことばを用いて行動生起の確率を変化させることは困難であると感じられるかもしれない。しかし、暗示や自己教示を遂行行動の達成や代理的体験に補助的に付加することによって、自己効力感を上げたり下げたりすることができる(坂野ほか2002)。

第4に、生理的・情動的喚起(Physiological and affective states)である。生理的な反応の変化を体験することである。自分はいまよくできるだろうと思っていたことが、急に胸がドキドキするのを感じて、「できないのではないか」と不安になったり、逆に、リラックスして落ち着いていることを認識した時には「これならできる」という気持ちになる。自己の生理状態を知覚し、情動的な喚起状態を知覚することが、自己効力感の変動の源となる(坂野ほか2002)。

また江本(2000)は、文献レビューを通して自己効力感の概念分析を行い、Bandura(1997)の4つの情報源に加え、以下の6つの要因を自己効力感の先行要因として整理している。

第1に行動に対する意味付けや必要性である。これは、何のために行うのかという意味に価値をおいている自己効力感が高く、課題とされている行動をとる率が高い。

第2に達成するための方略である。ある課題を達成するための方略を知っていて、それを

⁴ 現実的脱感作法とは、不安・恐怖に対する行動療法の一つである。不安・恐怖誘発刺激そのものを、実際に現実場面で誘発力の弱いものから段階的に対象に直面させながら不安・恐怖反応を克服していく方法である。

活用できることが自己効力感を高める要素である。

第 3 に物事の要因は何かを示すという原因の帰属である。これは自分の成功や失敗を自分の能力の結果と考えるほうが、努力の結果と考えるより、自己効力感は高く保たれる。

第 4 にソーシャル・サポートである。活用出来るソーシャル・サポートを多く認識しているほど、自己効力感が高められる。第 5 に自己効力感理論の前提である認知能力である。自己効力感には、過去や未来という時間を自分と関係づけることや、自分自身を振り返る反省といった能力を必要としている。第 6 に健康状態である。老人の場合、身体的な衰えが自己効力感を低下させる要因になるなど、健康状態の良し悪しが自己効力感に影響を及ぼす。

これらの先行要因が自己効力感に影響を与え、個人の行動の変容や心理的な反応を促すと考えられている。

また江本(2000)は、自己効力感とそれに類似する概念の相違についても、下記のように検討を行っている。それは第 1 に自尊感情(Self-esteem)である。自尊感情は自己の認識に関する概念を総称した自己概念の一つで、自分自身の価値と能力に対する感情あるいは評価であると言われている(梶田 1980)。自己効力感も、自己の能力の評価というにおいて自尊感情と類似しているが、自尊感情が自己を評価して生じる感情であるのに対し、自己効力感 は個人の能力の推測で、感情ではない点が異なる。

第 2 にローカス・オブ・コントロール(Locus of Control)である。ローカス・オブ・コントロールと言う概念は、自分の行動や性格に原因があるという信念を示す内的ローカス・オブ・コントロール、また、運や機会、運命、力のある他者など、自分ではコントロールできないものが原因であるという信念を示す外的ローカス・オブ・コントロールに分けられる(Rotter 1966)。そのうちの内的ローカス・オブ・コントロールは、自己と結果の因果関係のことを指す。自己効力感はある結果を招くような行動と自己の因果関係を述べており、内的ローカス・オブ・コントロールと自己効力感とは焦点が異なることから、区別して考える必要がある。

そして第 3 にコンピテンス(Competence)である。人と環境が効果的に刺激し合う能力をコンピテンスと呼び、環境に変化をもたらすことで効力感(feeling of efficacy)が得られ、効力感を得ようと環境に働きかけることで、次第にコンピテンスが獲得されるとされている(White 1959)。コンピテンスと自己効力感とは両者とも自分の有能さに触れているが、コンピテンスは行動の結果について述べ、自己効力感 は行動の予測を述べている点で、両者は異なっている。

第 4 に統制(Mastery)である。困難でストレスのある状況の中で、自身やコントロール感または支配感などが得られるような人間の反応を統制と呼ぶ(Younger 1991)。統制を認識する統制感と、自己の能力を認識する自己効力感とは、環境を変化させる自己の能力を評価する点で共通している。しかし、統制はストレスや困難な状況が条件となっていることに対し、自己効力感はそのような規定がない。また統制は、困難な状況を乗り越えようと対処した結果、コントロールや有能さが取り戻されることを期待し、行動の結果に注目している点で、

行動に対する自己の能力を予期する自己効力感とは焦点が異なっている。

また、自己効力感は以下のような3つの次元で理解することができる。

第1にマグニチュードである。これは特定の行動、あるいは課題を構成する下位行動(課題)を容易なものから困難なものへと、主観的あるいは客観的な困難度に従って配列した時、「自分はここまでできる」という、どのくらいの強さの行動までなら行う事ができるかという見通し、あるいは、個人の感じる対処や解決可能性のレベルを自己効力感のマグニチュード(magnitude)という。第2に強度である。これはマグニチュードをもった行動を、それぞれのぐらゐ確実に遂行できるかという確信の強さ(主観的確率)を自己効力感の強度という。そして第3に一般性である。ある状況における特定の行動に対して形成された自己効力感が、場面や状況、行動を超えてどの程度まで般化するかという次元である。

2.2 本稿で使用する尺度の構成：課題特異的自己効力感と一般性自己効力感

自己効力感には、課題特異的自己効力感(task-specific self-efficacy)と上記に示した、一般性自己効力感(generalized self-efficacy)の2つの水準があるとされる(Bandura, 1977b; 坂野・東條, 1986)。

基本的には自己効力感とは、ある具体的な行動に対する課題特異的な期待を問う概念である。そしてこの課題特異的な側面が、自己効力感が行動遂行に影響を及ぼす第1の水準である(坂野ほか 2002)。従って、この水準の自己効力感は当面の行動選択に直接的な影響を及ぼすと考えられる。また、自己効力感はある特定の行動遂行に対して長期的な影響を及ぼしたり、より一般的な側面の個人の行動傾向に影響を及ぼすという点が自己効力感の行動変容に及ぼす影響の第2の水準である(Bandura 1997b; 坂野ほか 2002)。

課題特異的自己効力感はある特定の課題や場面において、特異的な行動に影響を及ぼす自己効力感と定義され(Bandura, 1977b)、主として不登校児童の改善や、アルコール依存症の治療などの臨床心理学分野において活用されてきた。その理由は提唱者である Bandura 自身が臨床・教育場面で自己効力感の考え方を实际的に機能させたことがあげられる。また中澤ほか(1988)は、「自己効力感の概念によって、従来ややもすると理論的に対立しがちであった解釈的な心理療法と行動論的な心理療法の隙間を埋め、結局はともに「認知的反応」を取り扱うという点で、「行動変容理論を統合」することが出来る可能性があるということが、臨床家によって期待されているかもしれない(中澤ほか 1988, P241)」と述べている。

臨床・教育場面では、例えば、教育的発達や中毒行動、恐怖反応、不安反応など、ある特定の課題や状況での自己効力感が測定され、その特定課題や状況における問題を解決するために、自己効力感が役立っている。

対して、一般性自己効力感は、具体的な個々の課題や状況に関わらず、より長期的に、より一般化した日常場面における行動に影響する自己効力感である。後者の視点に立つと、自己効力感のある種の人格特性的な認知傾向とみなすことが可能となり、特性的自

己効力感とも呼ばれている(成田ほか 1995)。

本稿で扱うものは、働く個人が時間を多く費やす職場であり、それはこうした「特定の課題状況」というよりも、「日常場面」であるといえる。このような理由から一般性自己効力感に照射し、一般性自己効力感尺度(General Self-Efficacy Scale:以下 GSES)を用いて得られた調査結果を分析対象とした。

2.3 一般性自己効力感尺度

課題特異的自己効力感の「一般性」の次元は、各場面間における自己効力感の共変関係を問題にする概念であり、ある特定の状況における自己効力感が、異なった状況においても同じ程度の高さにあるかどうかの問題とされる(坂野ほか 2002)。一般性自己効力感の測定を考える際には、ある特定の人々にのみ経験されるような場面に対する質問ではなく、より多くの人々が共通に経験しているような場面に対する質問が必要となる(坂野ほか 2002)。坂野・東條(1986)は、上記の様な観点から、個人が一般的に自己効力感をどの程度高くあるいは低く認知する傾向にあるかという、一般的な自己効力感の強さを測定するために「一般性自己効力感尺度(以下 GSES)」を作成した。

GSES は「行動の積極性」「失敗に対する不安」「能力の社会的位置づけ」の3つの下位尺度から構成されている。「行動の積極性」因子に関しては、認知された自己効力感が高いほど「行動遂行に費やす努力(積極性)」が増大する傾向としてまとめられている。「失敗に対する不安」因子に関しては、自己効力感の水準が低いときには失敗に対する不安が高まり、過去に行った自己の失敗経験にこだわり、暗い気持ちになる。そして、「能力の社会的位置づけ」因子に関しては、自己効力感が高い場合には、個人は一般的で社会的な場面において自己の遂行を高く評価する傾向としてまとめられている(坂野ほか 2002)。

GSES は、16 項目の質問に対して、「はい」「いいえ」の2件法で回答を行い、得点範囲は0-16点の間で求める(図表 2-4)。設問内容は「何か仕事をするときは自信をもってやるほうである」「人と比べて心配性なほうである」「何かを決めるとき、迷わず決定するほうである」「引っ込み思案なほうだと思う」「結果の見通しが見つからない仕事でも、積極的に取り組んでいくほうだと思う。」「どんなことでも積極的にこなすほうである」「積極的に活動するのは、苦手なほうである」「過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがよくある」「人よりも記憶力が良い方である」「仕事を終えた後、失敗したと覚えることのほうが多い」「何かを決めるとき、うまくいかないのではないかと不安になることが多い」「どうやったらよいか決心がつかずに仕事にとりかかれないことがよくある」「友人よりも優れた能力がある」「友人よりも特に優れた知識を持っている分野がある」「世の中に貢献出来る力があると思う」の16項目である。

図表 2-4:GSES 得点項目 (出典:GSES 使用の手引)

	設問内容	因子名	得点項目
1	何か仕事をするとき、自信をもってやるほうである	行動の積極性	はい
2	過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがよくある	失敗に対する不安	いいえ
3	友人より優れた能力がある	能力の社会的位置づけ	はい
4	仕事を終えた後、失敗したと感ずることのほうが多い	失敗に対する不安	いいえ
5	人と比べて心配性なほうである	行動の積極性	いいえ
6	何かを決めるとき、迷わずに決定するほうである	行動の積極性	はい
7	何かを決めるとき、うまくいかないのではないかと不安になることが多い	失敗に対する不安	いいえ
8	引っ込み思案はほうだと思ふ	行動の積極性	いいえ
9	人より記憶力がよいほうだと思ふ	能力の社会的位置づけ	はい
10	結果の見通しがつかない仕事でも、積極的に取り組んでいくほうだと思ふ	行動の積極性	はい
11	どうやったらよいか決心がつかずに仕事にとりかかれなことがよくある	失敗に対する不安	いいえ
12	友人よりも特にすぐれた知識を持っている分野がある	能力の社会的位置づけ	はい
13	どんなことでも積極的にこなすほうである	行動の積極性	はい
14	小さな失敗でも人よりずっと気にするほうである	失敗に対する不安	いいえ
15	積極的に活動するのは、苦手なほうである	行動の積極性	いいえ
16	世の中に貢献できる力があると思ふ	能力の社会的位置づけ	はい

嶋田ほか(1994)では、GSES 各項目識別力を検討した報告を行っている。その結果、「行動の積極性」と「失敗に対する不安」に含まれる項目群は、個々の項目が高い識別力を有することがあきらかになったが、「能力の社会的位置づけ」に含まれる項目群はそれぞれの項目の識別力がそれほど高くはないことが報告されている。この因子に含まれる項目は、自己の行動の遂行に対する評価を質問しているというよりは、むしろ客観的な事実に近い質問をしていると回答者に受け止められているのではないかと、特に「人より記憶力が良いほうである」の項目はその典型例であると指摘している(嶋田ほか 1994;坂野ほか 2002)。しかしながら、GSES は、このような問題を抱えながらも、回答者の一般性次元の自己効力感を包括的に測定することが可能であることから、我が国内での一般性自己効力感研究領域において、代表的なアセスメントとして用いられている。そのため本稿においても GSES を用いて調査を行う。

2.4 職場における自己効力感の効果

これまで職場における自己効力感と職場での成果に関連する研究は数多くなされている。その知見を整理し研究課題を抽出するために、本節では、職場における自己効力感の効果について調査を行った先行研究をレビューする。

自己効力感が職場に与えるとされる効果の第一は、個人のスキルアップや職場への貢献意識である。Blau(1988)は「自己効力感が高いとテクノロジーの進化、スキルを獲得すること、チームへの貢献などの職場の変化にも対応できる」ことを指摘しており、個人のスキルアップや職場への貢献意識に作用することを議論している。

また自己効力感がモチベーションに作用することを議論した先行研究では、Cherian

and Jacob (2013)がある。同研究では、従業員の自己効力感が、モチベーションや業績に影響していることを調査した先行研究 14 件を対象にメタ分析を行い、その結果から、自己効力感の理論は、組織目標の追求と同じぐらいに従業員を動機づけるという点で業績と関係していることをあきらかにした。これにより、従業員を動機づけ、業績を改善させるためには、自己効力感を向上させることが関連していると結論づけている。

自己効力感が職場の業績に影響するという研究も散見される。Staikovic and Luthas (1998)は、自己効力感と職務パフォーマンスに関する文献 114 件のメタ分析を行い、自己効力感とパフォーマンスには正の相関があることを見出している。また Judge and Bono(2001)は、自尊心、自己効力感、制御の特性、感情安定性（低神経症）という 4 つの特性と、従業員の仕事満足度と仕事の成果の関係を調査した。同研究では、4 つの特性の内、ある 1 つの特性と、仕事の満足度との関係について議論した研究 135 件、およびある 1 つの特性と仕事の成果との関係を報告した研究 81 件を対象にメタ分析を行い、一般性自己効力感が仕事の満足度と成果の両方の重要な予測因子であることを示している。

またキャリア意識と自己効力感との関係の研究として、尾形(2016)は、若年者のプロアクティブ行動と自己効力感の関係について調査を行っている。プロアクティブ行動とは「個人が自分自身や環境に影響を及ぼすような先見的な行動であり、未来志向で変革志向の行動」Grant and Ashford(2008)と定義される。その行動の種類としては「キャリア戦略とイノベーション」「社会的ネットワーク構築」「組織社会化行動」「問題解決行動」「学習と自己開発活動」が挙げられる。尾形(2016)は、百貨店 A 社の入社 1～7 年目の従業員 165 名を対象に、質問紙調査を行っている。その調査では、プロアクティブ行動の先行要因として、個人特性を挙げ、その 1 つとして、自己効力感が、職場におけるネットワークの構築及びネットワークを活用することに対して、有意な正の影響を及ぼしていることを報告している。

こうした職場でのポジティブな側面を促進する効果がみられる一方、職場におけるネガティブな行動の抑制にも自己効力感は寄与すると考えられている。例えば自己効力感個人の離職願望の抑制に影響をもたらすことが、とりわけ日本での研究では議論されている。自己効力感の高低が、直接的な離職願望に影響を与えることをあきらかにした先行研究が、看護分野を中心に存在する(池田ほか 2011;竹内(2016)など)。池田ほか(2011)は看護師の QOL(Quality of Life)⁵と自己効力感が離職願望におよぼす影響に関する調査を行っている。結果は、高い自己効力感 QOL の向上につながり、離職願望が低下する傾向があったことから、組織は、看護師の自己効力感向上に取り組み、長期的な視点で就業経験を蓄積させること、職場環境の充実の必要性があることを提言している。同様に竹内(2016)では、看護師の自己効力感と「やめたい気持ち」の相関を見出している。その上で、新卒看護師の期間に、

⁵ QOL(Quality of Life)とは、「生活の質」や「人生の質」を表し、生活や人生が豊かであることの指標となる概念であるが、ここでいう豊かさとは物質的なもののみならず、生きがいや自己実現など精神的な満足度が重要視される。QOL は心身の健康や人間関係、やりがいのある仕事や充実した教育、余暇の過ごし方など多様な観点から評価される。

いかに自己効力感を維持、または向上させることの重要性、つまり自己効力感をマネジメントすることを組織的な課題として挙げている。

さらに自己効力感が従業員の精神健康度に影響を与えることを議論した先行研究、自己効力感がワークエンゲージメント⁶を高めることを報告した先行研究も存在する。例えば、Shimizu et al(2003)は九州の中堅製造業の従業員 426 名を対象に、従業員の精神健康度と自己効力感、上司とのコミュニケーション、自己管理スキルの関係について調査している。この先行研究では自己効力感がどのように作用するのかについては、直接的には明らかにしていないが、「上司とのコミュニケーション不足は精神的健康度に悪影響を及ぼす (pp261-270)」と結論づけていることから、周囲の環境、支援、コミュニケーションが従業員の自己効力感に作用し、精神健康度にも影響を与えることが考えられる。また高田(2009)は、近畿圏内にある 4 社 (医療法人、運輸業、製造・販売業、自動車関係業) に属する 888 名に対し、一般性自己効力感尺度とワークエンゲージメントを用いて職場環境資源と自己効力感、ワークエンゲージメント及びストレス反応の関連を調査した。結果は、職場環境高群と、「代理的体験」「言語的説得」「成功に対する自信」「行動の積極性」「能力の社会的位置づけ」が有意に正の相関が見られた。これらのことから、多くの成功体験、代理的経験、言語的説得を経験する為には、豊かな職場環境資源が先行要因となり、自己効力感やワーク・エンゲージメントを高め、ストレス反応を低減させることを示唆している。これらの先行研究から、自己効力感に作用し、ワークエンゲージメントや精神的健康度に影響を与えるという自己効力感の調整効果があることもあきらかになっている。

このように高い自己効力感が職場での個人のパフォーマンスにもたらす効果は多岐にわたる。それはポジティブな側面を促進する効果だけでなく、職場におけるネガティブな行動の抑制にも影響すると考えられている。その直接および調整効果は、組織運営にとっておおむね有益なものであると考えられることから、組織として組織所属メンバーの自己効力感を高める必要性があることが考えられる。

次節では、教育機関における調査研究のレビューを行う。本稿の関心は、民間企業を中心とした組織に属する従業員を対象としているが、教育現場、とりわけ初職に就く前の段階である大学生の教育的なパフォーマンスへの影響、大学における学生の自己効力感の向上促進の事例は、職場での学習や成長を検討する上でおおいに参考になると考えたためである。

2.5 自己効力感が学習に与える効果

水野(2021)では、職場と教育機関での自己効力感の効果研究を対比するために、大学を中心とした自己効力感の効果事例に関するレビューを行っている⁷。はじめに、井上・加藤

⁶ ワークエンゲージメントとは「仕事に関するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる。ワークエンゲージメントは特定の出来事、個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく、仕事に向けられた持続的かつ全体的な感情と認知である (Schaufeli et al 2002)」のことを指す。

⁷ 「職場における自己効力感に関する文献レビューと今後の課題-教育現場と対比して」と題するこの論文は、2021 年に発行された立命館大学政策科学 28 巻 2 号に掲載許可を得た。

(2015)は教育学部の大学生 85 名を対象に、学習方略尺度、学習動機尺度、自己効力感尺度を用いて、学生の自己効力感と学習方略(学習の進め方)との関連について調査を行っている。この研究では、特性的自己効力感と学習方略の間には、強い相関が見られ、教員が学生の自己効力感を高めるような学習活動が必要であると結んでいる。

次に、三宅(2008)は、心理学科の大学生 45 名に、進路選択自己効力感、特性的自己効力感、社会的スキルについて質問紙調査を行い、進路選択に対する自己効力感と社会的スキルの関連を調査している。その結果、高い自己効力感は、社会的スキルを認知することと相関が見られたことを議論している。

自己効力感の学習効果を検証した事例は高等教育のみにとどまらない。小島・柴山(2007)は、新潟市内の小学生計 556 名を対象に、自己効力感と学習意欲の関連を質問紙を用いて調査を行った。その結果、自己効力感の高い児童ほど学習意欲や知的好奇心を強く持ち、自発的、自律的に根気強く学習に取り組んでいることを示唆していた。このことから、自己効力感と学習意欲との間には強い関連があることを発見している。また、女子学生のダイエット行動と自己効力感という、学生を対象としながらも、学習効果とは異なる効果を調査した研究もある。溝口ほか(2000)は女子看護学生 203 名を対象に、ダイエット行動に影響をおよぼす要因の調査を行い、緩やかなダイエット行動(無理をしないの意)への要因として、自己効力感の影響があることを議論している。

このように、教育機関においては、大学生の自己効力感の高低が学業や学習意欲などのパフォーマンスに影響を与えることがあきらかにされている。

次に、大学生の自己効力感を向上させることを目的としたキャリア教育の事例を紹介する。例えば、毛受ほか(2011)では、「ソーシャルビジネス・インターンシップ(以下 SB インターンシップ)」を通じて、大学生の自己効力感を刺激する取り組みについて報告をしている。SB インターンシップとは、ソーシャル・ビジネス(社会的課題の解決のためにビジネスの手法を用いて取り組むもの)に従事する企業・団体で行うインターンシップを指す。毛受ほか(2011)では SB インターンシップでは単に研修を受けたり、作業体験をするだけでなく、具体的な課題解決に取り組むことで、受け入れ先企業・団体に貢献したいという意欲を喚起する「共感創出型インターンシップ」が有効であることを強調している。

また水野(2022)では、大学一年生の自己効力感向上の促進とその要因について調査を行っている。水野(2022)は新年度の入学生を対象としたキャリア教育科目において、「オーバーアチーブメント行動(以下 OA 行動)」あるいは「オーバーエクステンション行動(以下 OE 行動)」を推奨するという介入作業を行うことで、自己効力感の向上と個人の行動変容の促進を試みている。OA 行動・OE 行動とは水野(2017)が提唱したもので、OA 行動とは「日常生活において、自ら主体的に行動を起こし、何らかの達成基準を超える(Over Achievement)こと」である。これは外的に設定された事柄・目標や自らの意志で取り組んでいる事柄や目標の両方を含んでいる。例示すると、「他者から指示を受ける前に行動する」「他者から設定された時間や期日より早く物事を完成させる」「自らやらなければならない、または他者

から課せられた達成基準を越えようとする」「自らの意志で取り組んでいる事柄において、余分に取り組む」行動を指す。また、OE 行動とは「今までにやったことのないことや自分の能力を超えた事柄に少し背伸びをして挑戦すること (Over Extension)」である。例示すると、「将来のために資格を取得すること」「集団の中でリーダーシップを発揮すること」など、いずれも当事者意識を持って、主体的に「自ら踏み出す」行動を指す。

学生が OA・OE 行動に取り組む過程で「達成経験」「代理体験」「言語的説得」を経ることによって自己効力感の向上を図ることを目的としており、その介入によって、実際に行動を起こした学生はそうしなかった学生と比較して、自己効力感が有意に向上していた。また、自身の行動の結果を肯定的に捉えられること、行動の過程または結果において、他者から肯定的な評価を得る事ができた学生においても、自己効力感が有意に向上したことを見出ししている。

これらからは、行動を起こすこと、経験をすることが自己効力感の向上に寄与したことが示唆されており、職場における学習、成長、業績を検討するうえでも大いに参考になる。

2.6 第2章のまとめ

第2章では、自己効力感とその先行要因について解説し、職務パフォーマンスとの相関、組織構成員の離職願望の調整、QOL を高めた事例を調査した先行研究のレビューを行い、職場において、自己効力感を高めることの意義を確認した。また教育機関においては、学習方略や進路選択など、自己効力感と教育的パフォーマンスの関連についてのレビューを行い、その上で大学生の自己効力感を高めるためのキャリア教育の事例を紹介した。これらからは、行動を起こすこと、経験をすることが自己効力感の向上に寄与したことが示唆されており、職場における学習、成長、業績を検討するうえでも大いに参考になる。

本稿では、自己効力感の先行要因として「他者からの支援」を想定している。自己効力感理論の基となった社会的学習理論では、他者の成功体験を観察する「観察学習」の重要性が強調されている (Bandura 1977a)。そのため自己効力感理論でも「他者との関わり」が前提とされているので、他者との関わり、とりわけサポートを受けうる環境にいと、自己効力感が高まることが考えられることから、他者との関わりに着目することは重要である事が考えられる。それを踏まえ、次章では他者からの支援をソーシャルサポートとして捉え、その定義の解説、職場及び教育機関での効果、ソーシャルサポートが自己効力感に影響した事例をレビューする。

第3章 ソーシャル・サポートと自己効力感

3.1 ソーシャル・サポート

3.1.1 ソーシャル・サポートの定義

ソーシャル・サポートの定義には様々なものがある。例えば、Wills(1991)によれば、「個人が他者から愛され、大切に思われている、尊敬され、価値を認められている、あるいは相互支援や責任の社会的ネットワークの一員であるなどを知覚、経験すること(265-289)」と定義されている。また、House and Wells(1985)は「ソーシャル・サポートは、一般的社会関係の観点、結婚や友情、組織のメンバーシップなどの特定のタイプの関係の観点、社会的関係の構造から概念的・運用的に定義されることがある(84-85)」としている。いずれにせよ、ソーシャル・サポートは社会的交換関係(Social exchange)⁸であり、一方的な支援だけでは成り立ちにくいという点である。

また、久田(1987)は「ある人を取り巻く重要な他者(家族、友人、同僚、専門家など)から得られるさまざまな形の援助」と定義しており、ある特定の個人を取り巻く環境および他者から、何らかの形で支援を受けることを指している。これは職場においては、例えば人事評価の面接時に、上司が部下の仕事の悩みをきいてアドバイスを行うことや、同僚が仕事における課題の解消をなし得る行動に関するアドバイスを行うことを指す。

久田(1987)はソーシャル・サポートの概念化と測定方法を以下の4点から提示している。第1に社会統合的アプローチである。個人がその人の所属する社会に組み込まれている程度によってソーシャル・サポートを捉えようとする考え方である。客観的指標によってサポートの量を査定しようとする考え方で、「社会的結びつきのあることが即サポートが得られるわけではない」と言う前提があり、結びつきの質まで捉えなければならないという批判がある。第2に知覚的アプローチである。個人の知覚的評価による社会的結びつきの質(信頼性、親密性、満足度、入手可能性など)を問題にする。第3に社会的ネットワーク分析である。個人が網目状に張り巡らしている人間関係の構造を査定し、対処行動や適応に必要な社会資源を放出しやすい構造的特徴とは何かを明らかにしようとするもので、「ネットワークの規模」「ネットワークの密度」といった指標を用いてネットワークの構造を記述しようとする試みである。第4に行動記述的アプローチである。重要な他者が実際に“行った”援助的行動を記述することによって、サポートを捉えようとするところに特徴がある。

3.1.2 ソーシャル・サポートの区分

Tardy(1985)はソーシャル・サポートを「受領されたもの(received)」と「知覚されたも

⁸ 社会的交換理論とは、人間関係の発展をせ悦冥する社会心理学の理論である。社会的交換理論では、人間は有形無形の様々な“報酬”の交換によって人間関係を形成・発展していくと説明する。この時、交換される“報酬”は物質的なものだけでなく、情報などの無形物や愛情や尊敬など情緒的な側面も含まれる。

の(perceived)」に区別している。実際にサポートを受ける経験をした時は「受領されたサポート」になるが、サポートの有無は関係がなく、当人がサポートを受けた、あるいはサポートをしてもらえると感じている状態は「知覚されたサポート」(Tardy 1985)になる。2つの区分は介入を考える際の示唆が異なる。サポートの必要な人を発見し、必要とされるサポートを提供する仕組みを整える場合は「受領されたサポート」に働きかけることになる。一方、いざという時に助けてもらえると思う人間関係を形成したり、そう感じられる組織文化づくりをはかる場合は「知覚されたサポート」が対象となる。

なお、Uchino(2009)は、2種類のサポートが身体的健康に及ぼす効果を、人の生涯に渡る視点から示している。Uchino(2009)では知覚されたサポート(サポートしてもらっている、サポートしてもらえそうといった本人の認知)を個人要因としている。知覚されたサポートとは、一般的なサポート期待やなんとなく人にサポートしてもらっていると言った感覚である。このような一般的なサポートの知覚のしやすさは、自尊心や社会的スキルなどとともに個人差が生じる。その結果、病気やストレスへのより前向きな対処や、健康に配慮した行動をとる程度が高まり、身体的な健康が促進される。一般的な個人傾向であるため、長期に渡っての行動や認知に影響を及ぼすことから、生活習慣病のような慢性疾患への効果が大きいと考えられる(Uchino 2009)。

受領されたサポートは、個人要因ではなく、環境要因が起点となる。人はストレスが生じると、様々な方法で対処するが、その1つとしてサポートの受領がある。病気や過剰なストレスなど、対処が必要なときに受け取るサポートが受領されたサポートである。問題に対処した結果、健康に配慮した行動をとるようになることに加えて、自尊心やコントロール感の高まりといった、心理的側面が改善し、身体的な健康が促進されると考えられる。このような状況は、生活習慣病のような慢性の疾病よりも、重篤な病気の診断を受けた場合など、急性疾患への対応時に顕著に見られる(Uchino 2009)。

Cohen and Mackay(1984)は、「個人の持つ関係によって提供されたサポート資源のタイプとストレッサーによって引き起こされた対処欲求とが一致するときのみ、個人の持つ対人関係はストレス緩衝として働く」というソーシャル・サポートのマッチングモデルを提唱した。この考えでは、サポートが効果的であるためには、サポートの送り手は、受け手が必要とするものに合ったサポートを提供することが必要であるとされている(Cohen and Wills 1985)。

3.1.3 職場におけるソーシャル・サポート

職場のソーシャル・サポートを、人的資源管理の視点で捉えた先行研究では小野(2011)がある。小野(2011)は、ソーシャル・サポートの研究の視点を、1. サポーターとそのネットワーク、2. そのサポートの内容、3. ソーシャル・サポートの役割、の3つの領域に分けて論じている。これらは前述した久田(1987)が提示した第3、第4のアプローチと重なっており、職場におけるソーシャル・サポートを調査するためには、「サポートを受けうる

ネットワークの特徴」と「具体的にどのようなサポートを受けたのか」について、検討する必要がある。

小野(2011)は1.のサポートの提供者とそのネットワークについては、「ソーシャル・サポートをみていく上では、助けてくれるひと、すなわち、サポーターがどれだけいるかということ、誰がサポーターであるかは、受けられる支援の質(負の支援もある)や量を規定するので重要である(p201)」としている。そのようなサポーターに関しては、「信頼、互酬性の規範、社会的ネットワークのこと」であると規定されるソーシャル・キャピタル(Social Capital)として論じられることもあり、個人的なネットワークやビジネス・チャンス、富、権力や影響力、精神的なサポート、さらには善意、信頼、協力などがその資源である(P201)」と述べている。

ソーシャル・キャピタル(社会関係資本)とは、金銭的な「経済資本」や個人の能力や資質などの「人的資本」とは異なり、社会関係がある成果を生んだり、目標達成を促進したりするのに資する、「関係の財」全般のことを指す(平松ほか2010)。その捉え方として私財(ミクロ)か公共財(マクロ)かという2つの立場がある。公共財として捉えた代表的論者がPutnamである。Putnam(2006)によると、「個人間のつながり、すなわち社会的ネットワーク、及びそこから生じる互酬性と信頼性の規範」と定義され、人が日常で互いに友情や信頼、善意や共感を持って暮らしているコミュニティではソーシャル・キャピタルが豊かで都市に活力があり、犯罪率も低い。しかし一方では、フリーライドされやすいという問題があることや、旅人は恩恵を受けるという効果についても述べている。

私財として捉えた論者は、LinとBurtである。Lin(2008)は個人の私的なレベルでソーシャル・キャピタルを捉えており、人間は自分が持っているお金やモノ、名誉や学歴といった有形無形の資源とは別に、社会的なつながりを通じて到達できる資源について述べている。例えば、顔の広い人は多様な情報や多くの支援を得られる。一方、知人や友人が少ない人は人からの支援も情報もあまり得られない事が考えられる。

ソーシャル・キャピタルの効果は、経済、医療、保険、教育、防犯、途上国支援、社会サービス、まちづくりなどに効果があるとされ、宮川ほか(2004)はソーシャル・キャピタルがミクロ経済的にどのように影響を及ぼすのかについて、1.情報の不完全性(契約、訴訟コストの削減・情報交換の促進・建設的な交渉を可能にすること・準秘密情報の交換を通じたビジネスチャンスの拡大)、2.市民的成熟(産業構造への影響・外部性メリットを活かしやすくなる・公共サービスの経営に影響を与える・政府の効率的活動に影響すること)、3.インセンティブを通じた影響(人的資本の蓄積と挑戦を促す・企業のガバナンスに重要な役割を果たす・ビジネスチャンスや地域文化の創出・社会的消費の促進)、4.その他の重要な経路(貯蓄率・企業の清算価値と存続価値の差を拡大する・非経済的な便益は財政赤字の削減に貢献する・地価に影響を与える地域経済の自立度を高め、地域の所得水準を高める効果)の視点から考察している。

なお、サポーターのネットワークの中でも、よく取り上げられるものには、配偶者、上司、

同僚、友人、親戚などがある(Russell et al. 1987)。とりわけ、働く人々にとっては、上司や先輩からのサポートは大きな比重を占めていることが予想できる。

Gok et al. (2015)では、イスタンブールにある病院で働く、トルコ人医療事務従事者(medical secretaries)549名を対象に、上司からのサポートが与える職務満足への影響について調査を行っている。結果は、上司から支援を受けていると知覚することが医療事務従事者の職務満足に影響を与えていた。また、Vera et al. (2016)は313名のポルトガル人看護師を対象に、職務の自律性とソーシャル・サポートが看護師のワークエンゲージメントに与える影響について調査を行っている。その結果から、同僚からのサポートと同じぐらいに上司からのソーシャル・サポートは看護師の職務自律性とワークエンゲージメントに正の相関を見出したことを議論している。これらのことから、上司のサポートは従業員にとってポジティブな感情を喚起させる効果があると考えられる。一方、ここに挙げた他者以外にも、個人を取り巻く人的なつながりでは、後輩や社内の異なった部署のメンバー、仕入先や顧客なども構成メンバーとして存在することが考えられるため、サポーターのネットワークの調査を行う上では、その関係性の幅について検討する必要がある。

3.1.4 サポート内容の分類

サポートの内容を分類したものでよく用いられるものとして、「情動的サポート(informational)」「道具的サポート(instrumental)」「情緒的サポート(emotional)」の分類がある(House et al. 1985)。情動的サポートとは本人が自分で問題の解決にあたることができるように、必要な情報や知識を提供するサポートのことを指す。情緒的サポートとは、行為者の情緒安定性の維持に寄与しうる、心理面を中心としたサポートであり、愛情や愛着、気晴らしなど「相談と共感」をもたらすサポートのことを指す。小野(2011)によると、「最も一般的なサポートである、温かい態度で接したり、友情を示す行為である。日常的に、挨拶をしたり仲良く話したり、遊んだり、ということの延長の中で、気分転換をさせたりぐちを聞いてもらうことなども入ってくる(P204)」とされている。道具的サポートは、特定の問題解決、または要望達成のための実践的サポートを指し、「深刻なもの(サポート労力の大きいもの)」、「日常のもの(サポート労力の少ないもの)」、「情報やアドバイス」に分類されるとしている。例えば、親の介護をしながら働く従業員をサポートする場合、時短勤務などの制度を準備することは道具的サポートにあたり、介護の都合による仕事の調整に対して周囲が理解を示すこと、相談相手になることなどは情緒的サポートに当たる。また、本人の業務における問題解決につながる支援は、情動的サポートに当たる。

このようなソーシャル・サポートが、職場においては誰によって、どのようにもたらされているのか。このことを確認するために、職場における、ソーシャルサポートの効果についてレビューしていく。

3.2 職場におけるソーシャルサポートの効果

ソーシャル・サポートがどのような機能を果たすのかということについては、幅広い領域で議論がなされている。例えば否定的な感情や負の健康状態に対するストレスの影響を中和する機能としてソーシャル・サポートがあげられたり (Buunk et al. 1998)、サポート関係への満足感、つまり人間関係の質的要素がバーンアウトの発生や緩和にとって大きな意味を持っているという研究 (上野ほか 1996)、情報産業の専門家にとっては、管理者や同僚から得られる肯定的で、助力的な仕事の場におけるソーシャル・サポートは、ストレスとの因果関係を中和することができることを議論した研究 (Love et al. 2007) などがあり、メンタルヘルスにとってソーシャル・サポートの果たす役割は大きい (小野 2011)。

また、ソーシャル・サポートが、組織市民行動、組織コミットメントおよび職務満足にどのように作用するかを調査した先行研究も多数存在する (平岡ほか 2015, 厨子 2010, 井川 2010, 四方 2015 など)。

平岡ほか (2015) では、薬剤師 38 名を対象に職務満足・組織コミットメント、ソーシャル・サポートが相互に作用する様子を調査している。ソーシャル・サポートと職務満足の関係は、有意に正の相関が見られ、職務満足と組織コミットメントの関係も正の相関が見られたことを見出している。

次に厨子 (2010) は、看護師と介護士を対象としたナレッジワーカーが得ている「ソーシャル・サポート」を独立変数にして、職務満足、コミットメント、組織市民行動、離職への影響を分析している。その研究では、「ソーシャルサポートと職務満足の関係においては、看護師、介護士ともに成長的サポートは全体職務満足に対して有意な影響を与えていた。一方、個別的職務満足については、介護士のみ「現在の給与と能力・技術」「専門職としての仕事や労働時間と釣り合っている程度」「人事評価の公平性」に関する満足感との間で有意な関係が見いだされた。また、ソーシャルサポートと組織コミットメントの関係においては、看護師のケースでは、成長的サポートが、「愛着的コミットメント」「内在化コミットメント」に有意な影響を与えていた。介護士では成長的サポートが「愛着的」「内在化」の両方に有意な関係が確認された。」ことを見出している。

同様の研究としては、井川 (2010) が、ナレッジワーカーが働く職場において、ソーシャル・サポートが肯定的な感情を介して組織や個人のパフォーマンスに対してどのようなメカニズムで影響するかを明らかにすることを試みている。この研究ではソーシャル・サポートが肯定的感情を高めるというポジティブな可能性を論拠に、質問紙調査を行い、ソーシャル・サポートとパフォーマンスとの関係における肯定的感情の仲介効果を測定することで、職場におけるパフォーマンスがどのように影響されるかを考察している。それによると、ソーシャル・サポートと離職の関係は、職務満足によって調整される。感情的サポートはナレッジワーカーの職務満足という肯定的感情を高めることを通じて、離職の低減に結びつく。ただし組織市民行動に対しては、調整効果はみられなかった。また、ソーシャル・サポートと組織市民行動及び離職との関係は組織コミットによって調整される。すなわち「感情的サポ

ートはナレッジワーカーの組織コミットメントという肯定的態度を高めることを通じて組織市民行動を促進する」「成長的サポートはナレッジワーカーの組織コミットメントという肯定的態度を高めることを通じて離職を低減する」とし、組織市民行動には感情的サポートが、離職防止には成長的サポートが効果的となることについて議論をしている。

職場におけるソーシャル・サポートのその他の効果として、上述したように、対象者のストレスの軽減や精神健康度への影響を報告した研究（例えば国内の先行研究では久保 1999; 榎原ほか 2016 など）のほか、ソーシャル・サポートが個人の Well-being⁹ に影響を及ぼすことを調査した研究（酒井 2006 など）、ソーシャル・サポートがストレスとメンタルヘルスやモチベーションとの関係にどのように影響するのかについて調査した研究（小牧ほか 1996）、職場における「相談・情報交換」のネットワークが従業員の、仕事意識へと影響することを調査した研究（安田・石田 2000）などがある。

酒井(2006)は、特定機能病院に勤務する 790 名を対象に、職場のサポートが、看護師の心理的 Well-being に与える影響について調査を行っている。それによると、上司、同僚、後輩からのサポートを知覚することは、個人の心理的 well-being に影響を与えているものだった。また、看護師が「自身の能力を発揮する機会」を知覚することも、心理的 well-being を高めるが、そのプロセスを成立させるには、職場のサポートが関与が強い方が効果があるということについて議論している。

小牧ほか(1996)では、営業・販売職の若年労働者男女と女性事務職を対象に、それぞれ誰からの、どのようなサポートが役割葛藤¹⁰や役割曖昧性¹¹などのストレスとモチベーションとの関係に影響するのかについて、サポートの効果の現れ方について検討している。その結果、性別やサポート源、サポートの種類、ストレスの種類組み合わせによって異なるだけでなく、職種によっても効果が異なることをあきらかにした。サポート効果の現れ方としては、例えば、女性の場合ほうつ傾向で役割葛藤が低いか、もしくは中程度のときには上司の道具的サポートは有効であるが、役割葛藤が高くなるとサポートを受けていてもほうつ傾向は悪化する。また、誰からのどのような種類のサポートが有効であるのかという点では、営業・販売職では、男女ともにメンタルヘルスに対して上司のサポートはほとんど効果を持たなかったが、モチベーションには有効であった。一方、女性事務職ではメンタルヘルスに対して上司の道具的・情緒的サポートが重要な役割を果たしている事を示した(小牧ほか 1996)。さらに、先輩の情緒的サポートは、営業・販売職及び

⁹ Well-being とは、身体的、精神的、社会的に良好な状態であることを意味する概念で、「幸福」と訳されることが多い。Well-being の定義においてよく引用されるものが、世界健康機関(WHO)の憲章の前文にある“Health is a state of complete physical, mental and social Well-being and not merely the absence of disease or infirmity.(健康とは、病気ではないとか、弱っていないということではなく、肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあることを言う)”という一節である。

¹⁰ 個人が社会生活を送る上で、占有する役割は、多くの場合複数である。個人が占めているその役割を役割群と呼ぶが、役割群に対する期待や規定が相互に矛盾する内容を含んでおり容易に優先順位が付けられない場合、その個人はジレンマに陥ることになる。その状態を役割葛藤という。

¹¹ 役割曖昧性とは、自分の与えられた仕事内容や責任において、情報が不足しており、何を行えばよいか分からない状態のことを指す。

事務職の両方で、モチベーションとメンタルヘルスのどちらにも影響を与えることをあきらかにしている。

安田・石田(2000)の研究では、「先端情報通信企業従業員の仕事とネットワークに関する調査(1998)」のデータを用いて、企業従業員が、職場で保持する相談ネットワークと情報交換ネットワークを抽出し、両ネットワークがそれぞれ従業員の仕事意識に影響を与えることを報告している。この研究は直接的にソーシャル・サポートに言及はしていないが、職場における「相談・情報交換」が仕事意識に影響していることから、それらもソーシャル・サポートの効果として捉えることができるだろう。

また、職場におけるサポート機能の一つとして、メンタリングが挙げられる。メンタリングとは「より年長の経験豊かな人物(メンター)とより若く、経験不足な人物(プロテジェまたはメンティー)との間にある、プロテジェのキャリアを支援し、開発する目的の関係性(Higgins&Kram, 2001)」を指す。メンタリングの機能はキャリア的機能(スポンサーシップ、推薦と可視性、コーチング、保護、挑戦しがいのある課題の割当)、心理・社会的機能(役割モデル、受容と確認、カウンセリング、友好)の2つに大別される(坂本, 2020)。

メンタリング研究では、直属の上司以外のインフォーマルなものも含む関係性を射程範囲に入れてみるとされ、Higgins and Kram(2001)はディベロップメンタル・ネットワーク(以下 DN)という概念を提唱している。そこでは、垂直的な2者関係だけでなく、発達を支援する複数の多様な人言関係を同時に見る視点を提供しており、所属する組織の外にある他者との人間関係も視野に入れている。

DNとは「プロテジェのキャリア促進に関心を持ち、プロテジェが発達的支援を提供してくれる人であると名前を挙げた人々によって形成された」エゴセントリックなネットワーク(Higgins and Kram 2001)と定義されており、サポート機能をネットワーク構造に組み込んでいると言えよう。

このように職場におけるソーシャル・サポートは、従業員の組織コミットメントや組織市民行動の向上などポジティブな項目に対する効果、ストレスやバーンアウトなどネガティブな要素の軽減、従業員の仕事への意識に影響することなど、多様な効果をもたらすことがあきらかになっている。

3.3 自己効力感の先行要因としてのソーシャルサポート

江本(2000)によると、活用できるソーシャル・サポートを多く認識しているほど、自己効力感が高められるとして、ソーシャルサポートを、自己効力感の先行要因の一つとして挙げている。ソーシャル・サポートが自己効力感に影響を及ぼしたことを調査した先行研究では、特定の疾病を持った患者へのソーシャル・サポートが患者の自己効力感に及ぼす影響を調査した医療・看護領域の研究(例えば小竹ほか 2006;鈴木ほか 2009)、育児困難感を感じる母親や障害を持つ子供の育児に取り組む母親へのソーシャル・サポートが自己効力感に及ぼす影響を調査した福祉領域の研究(例えば丸山ほか 2016;村井ほか 2020)、地域

高齢者へのソーシャル・サポートが自己効力感に影響を及ぼしたことを調査した地域福祉領域の研究(例えば菊本ほか 2016)などがある。

職場においても、他者からのソーシャルサポートを知覚することが自己効力感に影響を与えることを示した先行研究は存在する(例えば安東ほか 2009; Lin et al. 2018)。安東ほか(2009)では、神経難病患者をケアする看護師においては、上司や同僚からの職場内支援(「援助・助言が受けられる」「仕事がスムーズに行くように配慮してくれる」など)の低下が自己効力感の低下を招き、バーンアウト傾向を示していたという結果から、職場内支援を強化し、自己効力感を高めることの重要性を指摘している。また Lin et al. (2018)では、747名の早期キャリア登録看護師を対象に、ソーシャル・サポート、自己効力感とレジリエンス¹²の関連を調査している。調査の結果、看護師のレジリエンスに対する同僚のサポートの影響が自己効力感により仲介されているというもの、友人のサポートが自己効力感に正の直接効果をもたらす、レジリエンスに間接的な効果をもたらすことを見出している。

一般企業を対象にした研究では、Khahan Na-Nan et al (2019)が挙げられる。この調査では、タイ中部の中堅中小企業で働く 344 人の従業員を対象に、認知された環境サポートと知識の共有を通じて、自己効力感が、従業員の仕事のパフォーマンスに直接および間接的に、どのように作用するかを調査している。結果は、「自己効力感は従業員の仕事のパフォーマンスに影響する。認知された環境サポートと知識共有は自己効力感とパフォーマンスの間の媒介効果としての役割が見られた」というものであった。

なお、Khahan Na-Nan et al. (2019)では、タイ国内のホテルおよび中小企業の従業員 374 名を対象に、中小企業における従業員の PWS (Perceived Work Support) 調査のためのアセスメントの開発と検証を行い、「POS (perceived Organization support) : 知覚された組織のサポート」、「PSS (Perceived Supervisor support) : 知覚された上司からのサポート」、「PCS (Perceived Co-worker support) : 知覚された同僚からのサポート」、「PSRS (Perceived Sufficient resource support) : 知覚された十分な資源から得られるサポート」などの 4 つの要因を抽出しており、今後は PWS を用いた、職場におけるサポートの差異がどのように自己効力感に作用するのか、検証作業が期待される。

ソーシャルサポートが自己効力感に与える効果を検証した事例は、教育機関を対象にした研究においても多く存在する。今林(1995)は、鹿児島県内の大学生 350 名を対象に、自己効力感とソーシャル・サポートの認知が、ストレス反応にどのように作用するかについて調査した。結果は、男女ともに、ソーシャル・サポートを受けているという認知が低く、自己効力感も低く認知している層は、高く認知している者よりもストレス反応が高まるというものだった。また、甘利・馬岡(2000)は東京都の女子学生 193 名を対象にソーシャル・サポートが自己効力感にどのように作用するかについて調査した結果、ソーシ

¹² レジリエンスとは、「逆境に耐え、試練を克服し、感情的・認知的・社会的に健康な精神活動を維持するのに不可欠な心理特性」を指す。

ル・サポートは自己効力感の「行動の積極性」に対して正の影響をおよぼすことを報告している。

上記2つの事例からも、ソーシャル・サポートを受けていると認知している層は自己効力感が高くなる傾向にあることを示している。しかし今林(1995)、甘利・馬岡(2000)においては、大学生が認知するソーシャル・サポートが自己効力感に正の影響を及ぼしていたが、その認知されたサポートは「誰からのサポート」であるのかは明示されていない。

「誰からの、サポート・助言」が自己効力感に影響を与えているのかについての調査は、就職活動および進路への意思決定、看護実習など場面を限定した調査において、報告されている。

例えば、富永(2000)は、就職活動を終えた女子学生145名を対象に、進路選択過程に影響を及ぼした要因に関する質問項目として、「代理体験」と「言語的説得」を用いて調査しているが、「先輩」の生き方モデルと助言が、自己効力感を高める要因として有効であることを示していた。また、風間・山下(2016)は、就職活動を目前に控えた女子学生90名について、自己効力感と身近なソーシャル・サポート源が、進路決定の際の確信度と柔軟性にどのように影響を及ぼしているかを調査している。その結果は、自己効力感は進路決定の確信度を高めるといったものだった。この研究では、1. 教員の情緒的サポートは進路決定の確信度を高めるが、柔軟性を低下させる。一方、就職課員による情緒的サポートは確信度を低下させるものの柔軟性を高める。2. 社会人の情緒的サポートは確信度を高め、親しい異性の道具的サポートは柔軟性を低下させるというものだった。また、中本ほか(2017)では、看護学生86名に対し、看護実習中に受けた、「誰からのどのような支援の内容」が、学生の自己効力感に影響を与えたのかについて調査しており、実習においては教員よりも看護師から受けた効果的な指導が学生の自己効力感を高めることをあきらかにしている。

3.4 3章のまとめ

第3章では、他者からの支援をソーシャル・サポートとして捉え、その定義、分類について概説を行った。その後、職場におけるソーシャル・サポートがもたらす効果についてレビューを行い、ソーシャル・サポートと自己効力感の関連を調査した事例を職場と教育機関の現場の両面からレビューを行った。

職場における支援の提供者は、上司、同僚、友人などの報告が見られたが、個人を取り巻く他者との関係の範囲はより多様なものであり、その他の関係から支援を受けうることは十分に考えられる。また教育機関における調査では、「誰からの、どのようなサポートが」自己効力感の向上をもたらし、自己効力感が効果的に作用したのかについての報告事例が存在している。教育機関における調査では、就職活動や看護実習など、場面を限定しており、「誰からの支援であったのか」についての調査が行いやすいことが考えられる。一般企業において、詳細な場面を限定して、例えば営業活動における一場面や伝票の処理作業などにおいて他者からの支援が自己効力感にどのように作用したのか、など場面を限定した調査を

行うことは、現実的ではない。一般企業における調査においては職務全体に対して個人がどのように知覚するのかについて調査を行うこと、より広い他者との関係を考慮した調査を行う必要があると考える。

次章では、本稿で扱う変数の解説を行う。はじめに、自己効力感の先行要因として想定する職務特性とソーシャルサポートを受けうる個人を取り巻く環境(ソーシャル・サポートネットワーク)について解説を行い、次に自己効力感のアウトカムとして設定する職務満足、組織コミットメント、組織市民行動について解説を行う。

第4章 本稿で扱う変数の概念整理

4. 自己効力感の先行要因としての変数

4.1 職務特性

Hackman and Oldham(1975)は、仕事の特性が従業員のやる気につながると考え、職務特性モデルを提唱し、Job Diagnostic Survey(職務診断調査：以下 JDS)を考案した。職務特性モデルでは5つの中核的職務特性が従業員に3つの「重要な心理状態」を作り出し、その心理状態が多いほど、内発的動機づけや職務満足、業績の向上、欠勤や離職率の低下が生じる。

JDS で測定される5つの基本的な中核的職務特性は以下の通りである。

1. スキル多様性：単調な仕事でなく、自分もつ多様なスキルや才能を活かせる仕事
2. タスク完結性：はじめから終わり（完結）までの全体を理解した上で関わられる仕事
3. タスク重要性：他者の生活や社会にインパクトをもたらす重要な仕事
4. 自律性：自分で計画を立てたり、目標設定をしたり、自分のやり方で進められる自由度の高い仕事
5. フィードバック：結果について、その都度で知ることができる仕事

上記の内、技能多様性、タスク完結性、タスク重要性の3つが仕事への有意味感に、自律性が仕事への責任感に、フィードバックが仕事への知識にそれぞれ重要な心理状態を作り出すと考えられている。

また、Hackman and Oldham は、MPS(Motivation Potential Score)と呼ばれる下記の数式も提唱している。MPS は5つの職務特性が掛け合わされることで、個人のモチベーションに差が出ると考えられており、職務知識のレベルの高い個人ほど職務充実の高い職務に肯定的に反応すると言われている。

$$MPS = \frac{\text{スキル多様性} + \text{タスク完結性} + \text{タスク重要性}}{3} \times \text{自律性} \times \text{フィードバック} \quad (1)$$

本稿においては、第2章で江本(2000)が述べた、自己効力感の先行要因である「行動に対する意味付けや必要性」と、職務特性のスキル多様性、タスク完結性、タスク重要性が生み出す「有意味感」が類似した概念であると考えたこと、後に第5章で述べる、職務特性が与える自己効力感への影響(Wang and Netemeyer 2002; Parker 2003 など)を考慮して、職務特性を独立変数として設定する。

4.2. ソーシャル・サポートネットワーク

4.2.2 社会的ネットワークとネットワーク分析

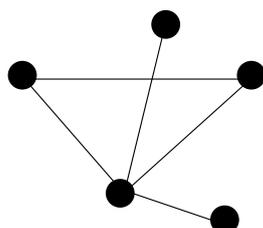
第2章で述べたように、江本(2000)は「ソーシャル・サポート」も自己効力感の先行要因

であるとしていること、第6章で後述するように、職場におけるソーシャル・サポートが自己効力感に与えることを調査した先行研究は存在する（例えば安東ほか 2009;Lin et al. 2018 など）ことから、ソーシャル・サポートネットワークを独立変数として設定する。

また、本稿では「職場における支援」が自己効力感にどのように作用するのかについて、社会的ネットワークの知見を用いて調査を行う。

社会的ネットワークとは価値、構想、提案、金銭的やりとり、友人、親類、嫌悪、取引、ウェブリンク、性的関係、疾病の伝染（疫学）、航空路といった1つ以上の関係により結びつけられたノード（個人や組織を指す）からなる、社会的な構造である(安田 1997)。安田(1997)は「それらの脈絡のない連想に共通しているのは、コンピュータや人々の背後に、何らかの関係のパターンが存在している。そこにある何らかの「つながりの型」こそが、ネットワークの本質である(安田 2001)」と述べている。ネットワークは、行為者をノード、つながりを紐帯として表し、要素相互の位置関係を記述することによって表現できる。事例の持つ個別の特徴を抹消して、質的な情報を極限まで削っていくと、ネットワークは、図表3のようにグラフ(graph)で表現することができる。

図表3:行為者5人、紐帯数5本のグラフの例示



またネットワーク分析とは、様々な関係のパターンをネットワークとして捉え、その構造を記述・分析する方法である。そして、ネットワーク分析の目的は、1. 特定の行為者を取り囲むネットワークの構造を把握すること、2. 行為者の行動や思考にそのネットワークが影響を及ぼすメカニズムを解明することである(安田 1997)。

ネットワークの研究においては、ネットワークの密度(network density)や中心性(centrality)が指標となることが多い。ネットワークの密度とは、ネットワークにおいて行為者同士の関係が、どのくらい密接であるのかの程度を示したものである(安田 2001)。ネットワークの密度は、特定のグラフに存在する点と線の数によって決まる。密度は理論的存在可能な紐帯の数で実際にネットワークに存在する紐帯の数を除して計算する。ネットワークの密度は、下記の式で求めることができる。

$$\frac{\text{辺数}}{\text{最大辺数}} = \frac{\sum \text{deg}(V)}{n(n-1)} \quad (2)$$

ネットワークの中心性は「誰がネットワーク内で中心的な存在であるのか」をあきらかにするものではあるが、「中心的」とは視点により指標が異なるため多義的である。紐帯数のみならず、他者との距離、情報伝達力の強さ、紐帯の力の強弱など、多くの視点から「他者との関わりの多寡」を捉えることができる(安田 2001)。ここでは「次数中心性」をとりあげる。次数中心性は最も単純な中心性の指標である。行為者と他の行為者との連結数に関心がある場合には、次数を基準にして中心性を決定できる。行為者が他の行為者と多くの紐帯を保持すればするほど、中心的であると解釈できる。なお、次数中心性は下記の式で求めることができる。

$$\text{次数中心性} = \frac{\text{deg}(v)}{n-1} \quad (3)$$

ネットワークの構造を理解するためには2つのアプローチがあり(安田 1997)、その1つ目はソシオセントリック・ネットワーク(Socio-Centric Network)と言われるもので、ネットワークの全体像を把握してから個々の内部の行為者の特性を見ていく方法である。ネットワーク全体を把握して、次第にネットワークを構成する個々の行為者の位置づけを分析する。2つ目はエゴセントリック・ネットワーク(ego-centric Network)と呼ばれるもので、人々が繋がっている関係構造の俯瞰的な全体像ではなく、個人を中心として広がっている個々の人間関係の有り様に着目した概念であり、社会的ネットワークの下位概念として、パーソナルネットワークとも呼ばれる。

個人であれ組織であれネットワークの関係の強さを測る際に留意しなければならないことは「行為者間関係の強さ」である(安田 1997)。例えば、企業関係であれば「相互株式の保有数」「取引の額」などであり、個人であれば「会った頻度」「話した回数」などを指す。その指標を測るためには、研究者が本当に問題にしているのは何かという「作業定義(理論や理論から導かれた仮説に含まれる概念に、何らかの測定可能な具体的な定義を与えたもの)」を設定しなければならないとしているが、関係の強さの計測方法の定番がないという問題がある。会った回数やメールの回数などから仮定するしかないのである。「愛してる」とか「好きだ」などの言葉が行き交ったとしても紐帯の強さの証明にはならない(安田 2011)。このように、人間関係の強弱の測定には「接触頻度」、「関係の時間的継続性」、「双方の心理的な重み」などを考慮する必要がある。接触頻度とは「毎日」、「週に2~3回、あるいは毎週1回程度」「毎月一度」といった連続量で捉える必要があり、時間的継続性とは「知り合ってどれぐらいの期間が経つのか」を表し、双方の心理的な重み(心理的距離)は「大変親しい」「やや親しい」などで表されるが、心理的距離は計量では測りきれないという前提がある。

なお、本稿では個人が支援を受けうるネットワーク(ソーシャル・サポートネットワーク)の調査にあたっては、エゴセントリック・ネットワーク(ego-centric Network)の手法を

用いた。本研究の関心事は、人々が繋がっている関係構造の俯瞰的な全体像ではなく、個人を中心として広がっている個々の人間関係の有り様に着目しているからである。上述したように、パーソナルネットワークの研究においては、ネットワークの密度や中心性が指標となることが多いが、本稿では、社内外の支援者との人間関係について尋ねているため、社内のネットワークの密度においては、密度=1が頻出することが予想された。そのため、密度や中心性は指標にせず、個人が持つネットワークの人数(サイズ)、受ける支援、支援者との関係や接触頻度を調査の対象とする。

4.2.2 組織研究における社会的ネットワークの活用

社会ネットワーク理論は、学際的な分析ツールとして、経営学、社会学、疫学など広範囲の領域で活用されている。以下では、社会ネットワークが近年の組織研究において、どのように活用されているかを概観する。

社会ネットワーク理論は近年の組織理論の研究動向の、一つの主要な潮流となっている(若林 2015)。また、金光(2003)は幾つかのネットワーク理論による研究は二つの側面で組織理論に影響しつつあるとし、1.「新しい経済社会学理論」として、社会ネットワーク理論は、組織理論に「社会関係資本」をはじめとした新しい概念を導入した。2. 進化を続けるネットワークの解析手法は、ネットワークの構造や形態が実際に経済成果をもたらすかについての実証研究の手法を導入した。とし、さらに、新制度学派組織理論、資源ベース理論、進化理論、組織生態学、組織心理学がその進化を取りこみながら、クロスオーバーに展開していると述べている。そして、そのようなある社会ネットワークが、企業組織の経済活動に良い効果を与えるならば、それは企業によって「経営資源」であり、近年の社会ネットワーク理論を用いた組織研究の多くは、企業業績に効果のある社会関係資本の在り方の研究となってきた(若林 2015)。

組織の社会関係資本となるネットワーク特性分析を用いた研究は多岐にわたる。例えば、「組織の持つ社会関係資本としての働きとその特性についてはキャリア、企業間関係、提携関係、組織統合等の分野でよく研究されている(Baker 2000)」、「会社でのイノベーションと知識の形成に対する効果の研究(Nahapit and Goshal 1998)」、「ベンチャー企業におけるベンチャーチームの形成や販路開拓にもネットワークは重要な意味を持つ(Aldrich 1999)」、「つながりの強い従業員はその会社への帰属意識が高い(Morrison 2002)」などである。

企業の経済成果を高めるような組織的な社会関係資本の研究は、信頼関係のようにその特質を研究するものや、その構造的特性を解析する研究がある。特に後者はネットワーク分析手法の革新に伴い、成果を上げやすいネットワークのいくつかの構造や関係の特徴を明らかにしている(若林 2015)。

しかしながら、若林(2015)は、ネットワークと組織の研究において明らかになっていない点、今後の研究の課題を以下に整理している。

1. 企業や個人の社会ネットワークのあり方は、組織の業績にどのように影響するのか、メカニズムの分析と、単に影響があるだけでなく、種々の課題にどのタイプのネットワークがどの程度有効なのか
2. それを踏まえた上で、個人や組織はどのように組織業績に影響する社会ネットワークを変化させ、操作するのか（ネットワークはマネジメントできるのか）
3. ネットワークが経営資源であるなら、他の資源（金銭、情報、知識、設備）を生み出したり、転換できたりするものなのか（ネットワークの経営資源としての有用性の問題）

このように企業組織の持つ社会ネットワークは、どのような経営資源であり、それを本当に管理することができるのかということであり、「これらの究明が進まないと、社会ネットワークの経営資源としての真の経済価値は明らかにならない(若林 2015)」と述べている。

本稿においては、個人の持つネットワークを組織内のみでなく、取引先、顧客を中心とした「実務の利害関係のある社外」、家族、共通の趣味を持つ友人、知人など「利害関係の無い社外」にまで対象を広げ量的調査を行い、個々人のネットワークの特性と自己効力感との関連を明らかにする。それにより若林(2015)が述べた、課題 1. 個人の社会ネットワークのあり方が組織の業績にどのように影響するのかという課題に対する緒としたい。

4.2.3 職場におけるパーソナルネットワークの影響

日本企業組織に関する議論では、流動化、情報化といった社会状況を背景に、従来のように従業員を「囲い込む」システムではなく、「囲い込み」から解放された個人を有機的に結びつけるシステムを推奨している(石田 2009)。このことは組織内で取り結ばれる人間関係に波及し、石田(2009)は、「人間関係の職場からの解放」と「人間関係の希薄化」という2つの論点を提示した上で、パーソナルネットワークによるアプローチを用いて2つの組織について分析を行っている。石田(2009)は、部門を超えたネットワーク化に熱心でない集団的体質の残る大企業1社(以下A社)と部署・部門等のネットワーク化に比較的熱心で、働いている人々の囲い込みからの解放を推進している大企業1社(以下B社)を比較することで、個人が持つパーソナルネットワークの差異が「仕事の成果」「評価への満足度」などにどのように作用するのかを調査している。

調査の結果、A社従業員の人的ネットワークは社内、とりわけ現在の上司などの「制度的関係」が多く、B社の従業員の人的ネットワークはA社に比べ、所属する部署から、他部署の同僚、社外など外部に拡散しており、従来の垂直的・制度的関係が少ない傾向があった。また、A社の従業員の仕事ネットワークは、仕事成果や仕事評価満足に対して、あまり強い影響を与えていなかった事に対し、B社の従業員の仕事ネットワークは、仕事成果や評価満足に対して強い影響を与えていた。これはB社従業員のネットワークの外部関係の重要性

を示すものであった。しかしながら、B社の従業員の仕事ネットワークの方が、A社よりも役職上位者と関係を取り結ぶ比率が高く、役職上位者との結びつきの多さが、仕事評価満足と有意に正の相関がみられた。つまり、「囲い込みからの解放」を推奨している企業においても、垂直的・制度的関係が残り、上位役職者と関係を結ぶことができる従業員とそうでない従業員との間の評価には差が生じるということを示している。また、従業員個人にとっても、役職上位者をつながることは「利得」につながるが、そうでない他者との関係は利得につながらないため、関係が希薄化していく傾向にある。このことから石田(2009)は、「共同体的・集団的關係から合理的關係への移行は、働く人びとの關係を「仲間」關係から「資源」關係に変え、人びとの關係から「暖かさ」を奪い去った。そして、人びとの關係志向は、「資源」としてより有用だと考えられるヒエラルキーの上位の人に向かうようになった。(P183)」と、集団的・制度的体質からの脱却によるリスクを提唱している。

本稿においては、職場における個人が持つソーシャル・サポートネットワークを、「個人が受け取る温かさ」と捉え、サポートネットワークが、個人の自己効力感の向上や協調行動、職務への満足へと影響を及ぼす可能性について検討する。また、本稿ではエゴセントリックネットワークのアプローチを用いて、個人が持つネットワークのサイズ(人数)、多様性(支援を受ける人立場や性差、年代差)、受ける支援の内容を調査の対象とする。

4.2.4 ネットワークに関する質問紙を用いた調査法について

本節では安田(1997, 2011)と石田(2012)を参考に、本研究における質問紙及び調査法について検討していく。本稿においては検討すべきポイントとして3点を想定している。

1つ目の検討すべきポイントは「手法の選択」である。手法には大きくは「ネームジェネレーター」と「ネームインプリケーター」、「リソースジェネレーター」の3種類の手法がある。ネームジェネレーターとは個人が持っているネットワークに属している人々を特定化する質問である。ネームインプリケーターとはジェネレーターであげられた人々がどのような人であるかを解釈する質問である。ネームジェネレーター方式は最も手間がかかり複雑であるとされる。しかしその代わりに最も詳細なデータを得ることができる。ネットワーク指標についても、サイズ、密度、多様性、媒介性などネットワーク分析の手法を用いたさまざまな変数を作成することができる。行為者の関係を構造的に把握し、詳細な分析を行いたい場合はネームジェネレーター方式を用いるべきと考えられる。しかし、この手法は設問数が多くなり、回答に手間がかかり、分析も複雑になる。またネットワークの人数に制限がかかるため、多くの場合は上限が決まっている。

3つ目のリソースジェネレーターはネームジェネレーターほど手間がかからないとされている。ネームジェネレーターのように特定しうるネットワークの人数を限定しないため、行為者のネットワークの構造的特性にはあまり拘らず、調査対象者の人間関係を幅広くとらえたい場合にはリソースジェネレーターが有効とされている。一方、構造的な指標の作成という点ではネームジェネレーターに劣る。また質問項目を増やせば回答が複雑になるこ

ともある。

2 つ目の検討すべきポイントは特定するネットワーク（受けるサポート）の種類である。ここでは House et al. 1985 の分類を再掲する。「情動的サポート (informational)」「道具的サポート (instrumental)」「情緒的サポート (emotional)」の 3 つのサポートである。情動的サポートとは当人が自分で問題の解決にあたることができるように、必要な情報や知識を提供するサポートのことを指す。情緒的サポートとは、行為者の情緒安定性の維持に寄与しうる、心理面を中心としたサポートであり、愛情や愛着、気晴らしなど「相談と共感」をもたらすサポートのことを指す。道具的サポートは、特定の問題解決、または要望達成のための実践的サポートを指し、「深刻なもの (サポート労力の大きいもの)」、「日常のもの (サポート労力の少ないもの)」、「情報やアドバイス」に分類されるとしている。

3 つ目の検討すべきポイントは「ネットワーク項目の詳細な検討」である。ネームジェネレーターでは挙げられた人々の性差、年代差、回答者との間柄、受けるサポートの種類に関する設問も検討しなければならない。

本研究では上記の 3 つの検討ポイントを考慮した上で、質問紙調査を実施する。

4.3. 自己効力感の効果としての変数

本節では、自己効力感の効果の指標として扱う変数の用語解説を行う。

4.3.1 職務満足

職務満足とは、林 (2000) によれば、「組織メンバーが自己の職務および職務環境に対して抱く満足感のことである (P91)」と定義されている。組織メンバーの職務満足は給与、昇進、職場の同僚、上司の監督方式および仕事それ自体の満足の合成物である (林 2000)。これら 5 つの満足要因には以下のものがある。

1. エクストリンシックな職務満足 (extrinsic job satisfaction)

組織によってコントロールされる職務満足のことである。例えば、職場における人間関係、上司の監督方式、給料、昇進、労働条件などに対する満足である。

2. イントリンシックな職務満足 (intrinsic job satisfaction)

組織にコントロールされない、仕事で自らが知覚する満足のことを指す。つまり仕事それ自体から得る、自己実現（達成感、自己の能力の向上、人間的成長など）や自律性などの高次の欲求の満足のことである。

3. 両者を統合しての全体的な職務満足 (overall job satisfaction)

職務満足は、短期の心理レベルの変化や影響を捉えることが可能であると考えられる変

数であり、個人の仕事の経験の評価によりもたらされる喜ばしい、もしくは肯定的な感情で、人間の短期的な心的エネルギーを意味する概念である。また、櫻木(2006)は「職務満足は、組織成員が特定の組織に所属し、特定の職務に従事する事により形成されるものであり、仕事内容そのもの、職務権限、職場における人間関係、作業条件、組織に対する忠誠心、給与、地位などに対して、どの程度の満足を感じているのかを示すものである(P37)」とし、その構造的側面と機能的側面を探索的に分析することを試みている。機能的側面の探索において、職務満足を構成する要因を独立変数とし、従業員意識と行動へ与える影響について分析を行っている。その結果、職務満足の概念は組織コミットメント、職務コミットメント、目標設定意識や自己成長意識などと密接に関係が見られた(櫻木 2006)。このことから従業員の職務満足を高めることは組織にとっても、従業員にとっても有益なアウトカムをもたらすことが考えられる。

職務満足の調査項目としては、「全体的職務満足」と「個別的職務満足」という2つの側面から構成される概念であると指摘されている(Fisher and Locke 1992)。全体的職務満足の設問例は調査する項目により異なるが、「この職場で働くことが好きである」「この職場での仕事に満足している」「朝、仕事に行くのが楽しい」「この仕事に満足している」などが挙げられる。また、個別職務満足の設問例も調査対象により異なるが、例えば評価や処遇に関わるものに特定して設定されることとしては、「現在の給与額に満足している」「現在の給与は、自分の専門職としての能力。技術の程度に合っている」「人事評価は、公平に行われている」「現在の給与は、自分の専門職としての仕事に合っている」「現在の給与は、労働時間に見合っている」などが挙げられる。

本稿においては、第5章で後述するように、自己効力感が職務満度に影響を及ぼしたことを調査した研究(例えば Kickul2008;大後 2017)に依拠して、自己効力感を高めることの成果の一つとして職務満足を想定した。本稿においては自己効力感から影響を受ける従属変数として、職務満足をを用いる。

4.3.2 組織市民行動

組織市民行動とは Organ(1988)が提唱した概念で、「1. 任意の行動であり、2. 公式の報酬システムによって、直接もしくは明確に承認されているものではなく、3. 集合的に組織の効率を促進するものである (pp4-5)」と定義される概念であり、「利他主義」「誠実性」「礼儀」「スポーツマンシップ」「市民としての美徳」の5次元があるとされる(Organ 1988)。

西田(2000)によると、職務満足度と労働者の生産性との関係において「はたして満足している労働者は満足していない労働者に比べて生産性が高いのか」という疑問があった。

Organ(1988)以前の職務に関する古典的アプローチにおいては、職務とはそれを構成する課業の遂行であると考えられてきており、パフォーマンス評価とは、職務を構成する課業をどの程度うまく遂行しているかを評価することであったとされる。しかし、Organ(1988)の主張以降は、このような古典的なパフォーマンスの枠を超えて、自分たちの職務として規定

されている仕事以外でも、組織の有効性や利益に貢献している人々が存在し、そのような貢献こそが組織の効率性や有効性にとって重要であると認識されるようになってきたとされており、組織市民行動と言う概念を使用することで、それまで弱い関係しか確認されてこなかった、個人の職務満足と生産性との関係も再定義された(西田 2000)。

我が国における組織市民行動の尺度の作成を試みた研究では田中(2002)がある。田中(2002)は、アメリカ以外の国の独特の文化や「行動に対する見解」の相違がある可能性を考慮し、日本版組織市民行動尺度の作成を行った。その結果、我が国においては「対人援助行動(愛他性に準ずる)」「誠実さ」「職務上の配慮」「組織支援行動」「(職場を清潔に保つ)清潔さ」の5因子を抽出しているが、これら5つの因子はOrgan(1988)の述べた次元を含んだものとなっていた。とりわけ「愛他性」は各国の尺度で共通して見られる項目とされている(田中 2000)。

山木ほか(2021)では、「なぜ・どのように組織市民行動がポジティブな影響をもたらすのかをあきらかにすること」を目的として、一人の成員の組織市民行動が、集団の成員の「内発的モチベーション」と「バーンアウト」に及ぼす影響についての調査を行っている。その結果、愛他主義と誠実さが内発的モチベーションと正の相関が、誠実さがバーンアウトと負の相関(バーンアウトの軽減を表す)が見られたことを報告している。

なお本稿では、第5章で後述するように、自己効力感が高まると、職務満足に影響を与え、職務満足を仲介することで組織市民行動を促進する(大後 2017)ことを調査した先行研究に依拠して、組織市民行動を自己効力感の効果として扱う。また組織市民行動の内、「利他主義(愛他性)」のみを従属変数として扱う。愛他性とは「組織に関連する課題や問題を抱えている特有の他者を援助する効果のある任意の行動」と定義される。例えば、「仕事を休んでいた人を助ける」、「問題を抱えながら仕事をしている人を喜んで助ける」などの行動が挙げられる。愛他性を従属変数として扱う理由は、各国で独自に作成された組織市民行動尺度を通して、愛他性は一貫して共通していたこと、他者から支援を受けている個人は、他者を支援する行動を取りうると考えたからである。

4.3.3 組織コミットメント

組織市民行動の予測変数の一つとして研究されてきた変数に、組織コミットメントがある。組織コミットメントは、いくつかの異なった定義があるが、その全ては、個人と組織の情緒的な帰属を含んでいる(小野 2011)。本稿では「組織と従業員の関係の特徴づけ、組織におけるメンバーシップの継続あるいは中止の決定に関する心理状態」(Meyer and Allen, 1990)の定義を用いる。組織コミットメントは、元々は離職や転職を予測する変数として取り上げられてきた(鈴木 2010)。離職や転職は、それまでの組織内での教育コストが無駄になってしまうこともあり、経営組織にとっては組織に継続してもらうことが重要な人事戦略の問題であり、組織コミットメントを強くすることが、組織にとって従業員の定着率を上げる方法だった(鈴木 2010)。

Galais and Moser(2009)は、組織コミットメントの先行研究のレビューを行い、個人や組織にとって、高い組織コミットメントは、多くの望ましい結果をもたらすこと、職業的なストレスと否定的に結びつくこと、well-being や生活満足感と肯定的に関連することが見いだされたことを議論している。

本稿においても、個人が持つソーシャル・サポートを受け得る人的ネットワークと自己効力感、職務満足、組織コミットメントの関連を見出すことを研究課題としていることから、組織コミットメントは重要な概念の1つである。

組織コミットメントは、時代や社会文化的要素、及び研究対象により次元の異なったアプローチがされてきた。初期の研究では、組織コミットメントを単一アプローチで理解することが多かった(王 2017)。しかしながら、その解釈の幅やコミットメントがもたらす行動の結果までを視野に入れて、多面的なアプローチが検討されてきた。

組織コミットメントの多次元的概念で最も多く使用されているものは、Meyer and Allen(1991)の三次元説である。Meyer and Allen(1991)は組織コミットメントについて、情緒的次元、規範的次元、継続的(存続的)次元からなる3次元モデルを構築した。情緒的次元とは所属する組織に一体感や愛着を感じるといった感情的な側面に基づくものである。それに対して規範的次元とは、組織にとどまるべきである、コミットすべきであるというような義務感に基づくものである。継続的(存続的)次元とは、組織に留まるほうが得である、コミットするほうが得であるといった損得勘定に基づくものである。

Meyer and Allenの理論は、「これまでの様々な理論を統合しているところに、オリジナリティがあるが、具体的な内容は、従来の研究の結果に準じている。この多次元説により、従来の理論を包括した説明が可能のため、現在、最も多くの実証研究で取り上げられている。(王 2017, P8)」ことから、本稿でも組織コミットメントの三次元モデルを用いて検証を行う。

なお、本稿においては、組織コミットメントは、職務満足の影響を受けること(櫻木 2006; 四方 2015 など)があきらかになっていることから、自己効力感が職務満足を介して、組織コミットメントに影響を及ぼすことを想定して、従属変数として扱う。

第5章 職務特性が自己効力感に与える影響に関する実証調査

5.1 本章のイントロダクション

本稿の研究動機は、働く日本人の職務満足が低いということ、またストレス要因にしめる人間関係の割合が高いという社会的背景に対しての問題意識が起点となっている。その解決の糸口として、自己効力感に着目し、自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出すことを目的としている。職満足の上昇やストレスの軽減は自己効力感により調整されると考えられているからである。

そのため、本稿では2章において、自己効力感の解説とその効果、先行要因についてレビューを行った。

第5章では、自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出す緒として、個人が知覚する職務特性が、自己効力感に与える影響について検討し、仮説を導出し、検証を行う。江本(2000)が、自己効力感の先行要因として、「有意味感」を挙げていることに依拠し、知覚された技能多様性、タスク完結性、タスク重要性が有意味感を生み出し、自己効力感に影響を与えることを想定した。また高められた自己効力感は、調整効果の役割を果たし、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に影響を与えることを予測したからである。

本章の研究課題は以下の通りである。

課題1. 従業員個人が知覚する職務特性は、自己効力感にどのように作用するのか

課題2. 職務特性により刺激を受けた自己効力感は、個人のパフォーマンスにどのように影響するのか

本章では、自己効力感の仲介効果に関する先行研究、および職務特性と自己効力感との関係を議論した先行研究のレビューを行いながら、並行して仮説の導出を行う。

5.2 自己効力感の調整効果に関する先行研究

組織における、構成員の自己効力感の高まりが、パフォーマンスに影響を与えることを検証した先行研究は多数存在することに加えて、自己効力感には、物事の原因と結果の間に介在する「調整効果」があることが多くの研究から明らかとなっている(Latham 2009など)。何かしらの項目(原因)と、その効果としての職務パフォーマンス(結果)との間に自己効力感が介在するという調整効果に関しても、先行研究が存在する。例えば砂留(2013)は、企業内専門職と人的資源管理施策と職務アウトカムとの関係への自己効力感の影響についてレビューを行い、自己効力感が人的管理施策と職務アウトカムとの関係を調整する可能性を指摘している。

また、Erum et al. (2020)では、家族から得られるモチベーション(Family Motivation)

と職場における他者への思いやりや礼儀正しさ(Workplace Civility)が自己効力感を仲介し、情緒的コミットメントと組織市民行動に影響を与えるという自己効力感の仲介効果について報告している。

次に、Takeuchi et al. (2021)は、329名の新人看護師を対象にした3年間におよぶ調査の結果、一般性自己効力感と組織コミットメント(4次元モデル)との間に相関関係を見出している。

Takeuchi et al. (2021)では、入職後1~3年の間に自己効力感の全体平均は向上し、組織コミットメントの全体平均は低下していたが、いずれの年も自己効力感の高群と組織コミットメントの高群には有意な相関関係が見られた。その際、入職1年時での調査では自己効力感(目的:組織の規範・価値観を受け入れようとする意欲を表す因子)に、2年時には組織コミットメント(意欲:組織のために働きたいと言う意欲を表す因子)に直接作用していたが、3年時には自己効力感(意欲)は直接作用せず、ローカス・オブ・コントロール(統制の所在)を仲介し、組織コミットメント(目的と意欲)に作用していた。このことから入職後間もない個人に対しては、自信や確信を強化維持していくことが組織コミットメントを高めることに加え、入職数年後の個人には判断基準の内的統制が高いこと、つまり自己で行動を統制できると考えることが組織コミットメントに影響を与えることをあきらかにしている。Takeuchi et al. (2021)より、自己効力感(意欲)は入職経過年数により組織コミットメントへの影響の与え方が異なること、及び自己効力感とコミットメントの間に間接的な効果をもたらす変数が介在する可能性があることが考えられる。

本稿では、その介在する変数として、自己効力感のアウトカムの一つでもある職務満足に着目する。職務満足は組織コミットメントや組織市民行動に影響を及ぼすと考えられており(櫻木 2006;四方 2015;大後 2017など)、組織にとってより有益な影響を及ぼすと考えたからである。

大後(2017)は、「自己効力感が高まると職務満足も高まる」(Kickul et al. 2008)、「職務満足が組織市民行動を促進する」(Bateman and Organ 1983)という主張に依拠して、マラソンボランティアに参加した個人の心理的変容について調査をしている。大後(2017)では、マラソンボランティアの経験を経ることで高められた参加者の自己効力感が職務満足を介し、組織市民行動を促進したことを明らかにしている。

このように組織の所属メンバーの自己効力感を高める事は、直接的・間接的に職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に影響を及ぼすという、組織にとって有益な効果が明らかにされている。

しかし先行研究の結果は、調査項目の差異などにより、自己効力感の影響の及ぼし方が異なったものとなっている。また、組織コミットメントと組織市民行動の相互の関係や影響を及ぼすプロセスに関しても、調査対象の職種などにより、結果は一定ではない。

これらを踏まえ、以下のように仮説1を導出した。

仮説 1. 自己効力感は職務満足を介在し、間接的に組織コミットメント、組織市民行動に影響を与える

5.3 自己効力感の組織的マネジメントの可能性としての職務特性

Hackman and Oldham(1975)によれば、中核的職務特性のうち、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性の3つが仕事への有意味感という重要な心理状態を生み出すと考えられている。これは江本(2000)が指摘した、自己効力感の先行要因である「行動に対する意味付けや必要性」と重なる。何のために行うのかという意味に価値を置いているほど自己効力感が高く、行動をとる率が高い(藤生 1991 など)。次に自律性は、自律的に職務を計画し、遂行することから仕事への責任感の形成に、フィードバックは仕事の成果への知識につながる。前者は自己効力感の先行要因であるとされる「制御体験」「方略」に、後者は「言語的説得」と重なることを連想することは可能である。しかし、直接的につながりが明示されたものではない。

本稿では、職務特性の「スキル多様性」「タスク完結性」「タスク重要性」を調査の対象とする。これらがもたらす重要な心理状態である、仕事への有意味感が、自己効力感の先行要因となり得ることに着目した。

また本稿の調査対象は、営業・販売職を中心とした、対顧客折衝業務従事者を対象に職務特性が生み出す重要な心理状態に照射して自己効力感との関連を行うものである。営業部門を中心とした対顧客折衝業務従事者はメディア・リッチネスが高い対面的コミュニケーションが用いられてきた(高尾ほか 2021)ため、顧客にもたらす自身の仕事の影響を高く感じやすいこと、自身で顧客との接点を持ち、商談、クロージングを行うまで、一貫して業務に関わる事、またそれらを自身のスキルに応じた裁量で執り行うことなどが「仕事への有意味感」を形成しやすいことが考えられる。それにも関わらず、営業部門を対象に職務特性が生み出す重要な心理状態に照射して自己効力感との関連を調査した研究は見当たらない。

これらのことから、仮説 2-1 を導出した。

仮説 2-1. スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性が生み出す心理状態「仕事への有意味感」は、自己効力感に影響を与える

また石橋(2016)では、職務特性の内、「タスク重要性」「フィードバック」「自律性」の3つの項目が組織市民行動に及ぼす直接効果と、職務特性が職務満足を媒介して組織市民行動に作用するという、職務満足の媒介効果についての検証を行っている。その結果、職務特性を踏まえた職務設計を行い、職務満足を高め、組織市民行動を促すという間接効果よりも、「タスク重要性」「フィードバック」「自律性」といった職務特性を持つように職務設計をすることで、組織市民行動を促すことができると指摘している。しかしながら、この調査では

自己効力感の調整効果の可能性が考慮されていない。このことから、仮説 2-2、2-3 を導出した。

仮説 2-2. 仕事への有意味感は、自己効力感を介し、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に間接的に影響を与える

仮説 2-3. 仕事への有意味感は、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に対し、直接的に影響を与える

5.4 職務特性が与える自己効力感への影響に関する先行研究

Parker (2003) はリーン生産方式の導入に際し、職務充実のない単純作業が作業停滞、組織コミットメントの低下に影響することを示した。その仲介変数は、職務特性であった。従業員の職務自律性、技能の活用、意思決定プロセスへの参加が導入される範囲において、従業員の幸福とモチベーションは促進された。このような導入がなければ自己効力感につながりにくいことを示唆している。また、Wang and Netemeyer (2002) は、米国の 2 つの組織の営業職 320 名を対象に、職務の自律性、顧客の要望、市場の競争特性が営業職の学習努力 (Learning effort) におよぼす影響、および学習努力が自己効力感に与える影響について調査を行っている。そして職務の自律性は自己効力感に対し、間接的にも直接的にも作用していることを明らかにしている。先に述べた Takeuchi et al. (2021) でも、入職 3 年目の看護師の自己効力感がローカス・オブ・コントロールに作用して組織コミットメントに影響を与えたように、個人が自律的に職務に挑める状態にあると自己効力感が高まることが示唆されている。

自律性以外の変数を用いた調査では Hans and Gupta (2018) がある。この研究では職務特性のスキル多様性、タスク重要性、自律性、フィードバックが自己効力感を媒介し、職場やチームの一人ひとりがリーダーシップを発揮することを表す、シェアド・リーダーシップに影響をおよぼすことをあきらかにしている。

上述した先行研究のように職務特性、とりわけ自律性と自己効力感との関連を調査した研究は存在するが、用いられる変数や調査結果は一定ではない。

さらに、GSES は、「行動の積極性」「失敗への不安」「能力の社会的位置づけ」の 3 つの異なる因子で構成されるが、職務特性が一般性自己効力感尺度のどの因子に作用しているのか、それぞれの因子がどのような効果をもたらすのかについてもあきらかではない。これらのことから仮説 3. を導出する。

仮説 3-1. 職務特性が生み出す心理状態「有意味感」は、GSES の 3 因子に及ぼす影響の度合いが異なる

仮説 3-2. 職務特性の影響を受けた自己効力感の各因子は、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動におよぼす影響の仕方が異なる

5.5 本章における仮説導出の理由

第5章では、課題1として、職場および組織の構成員のパフォーマンスに対し、自己効力感が与える影響に関して、自己効力感の直接効果と仲介効果についてレビューを行い、仮説1を導出した。

次に、課題2に対し、組織的マネジメントの可能性の見出す緒として、個人が知覚する「スキル多様性」「タスク完結性」「タスク重要性」が有意味感という重要な心理状態を生み出し、有意味感が自己効力感の先行要因となる可能性を提示し、仮説2-1を導出した。それに伴い、先行研究で明らかになっている、職務特性の職務満足、組織コミットメント、組織市民行動への直接効果および間接効果を検証するために、仮説2-3、2-4を導出した。

最後に、職務特性が自己効力感に影響を与えた事例をレビューし、先行研究では変数や調査項目が一定ではないことを提示することで、仮説2の意義を明確にした。

また職務特性により生み出された有意味感が、GSESの3つの因子に対して、それぞれどのように影響を与えるのか、影響を受けた因子は、それぞれどのように職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に影響を与えるのか、について検証するために仮説3を導出した。

5.6 調査方法

本節では、ここまでに提示した研究課題および仮説の検証を行う。

対象

株式会社バルクに登録している、モニターを対象にインターネットを用いた調査を実施した。対象は日本国内で働く、法人向け営業、個人向け営業を中心とした、対顧客折衝業務に従事する民間企業従業員513名(男性439名、女性74名)を対象とした。

調査時期

2021年6月25日～2021年6月30日

調査方法

Webによるアンケートにより得られた513件の回答内容を基に、SPSS Ver. 25、AMOS Ver. 25を用いて分析を行った。

調査項目

職務特性

Hackman and Oldham(1975)のJDSを基に、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性の3項目を用いて調査を行った($\alpha = .837$)。質問内容は次の通りである。1. スキル多様性「多種多様なスキルを使用して、様々なタスクに取り組む機会がある」「仕事では多くの複雑なスキルを使う」「仕事は全く単純なことの繰り返しである(反転項目)」2. タスク完結性「仕事を最初から最後まで実行できる。自分の努力の結果ははっきり分かる」「仕事の分担が決まっていて、全体の始めから終わりまで全てに関わることはない(反転項目)」「仕事の始めから終わりまで自分が責任を持って行うことができる」、3. タスク重要性「仕事は世の中の人の幸福に重要な影響を与える」「仕事は会社の存続にとってそれほど重要ではない(反転項目)」「仕事の出来は、周囲の人々に影響をおよぼす」である(付録1参照)。これら3つの項目を下位因子として、潜在変数「有意味感・行動に対する意味付けや必要性(以下有意味感)」を作成した。

一般性自己効力感尺度(GSES)

「行動の積極性」「失敗に対する不安」「能力の社会的位置づけ」の3つの下位尺度から構成されている。16項目の質問に対して、「はい」「いいえ」の2件法で回答を行い、得点範囲は0-16点の間で求める。得られた回答について探索的因子分析を行った結果、3因子構造であった($\alpha = .831$)。その際、どの因子にも属さなかった「人より記憶力が良いほうである」を除いた。分析に用いた設問内容は「何か仕事をするときは自信をもってやるほうである」「人と比べて心配性なほうである」「何かを決めるとき、迷わず決定するほうである」「引っ込み思案なほうだと思う」「結果の見通しが見つからない仕事でも、積極的に取り組んでいくほうだと思う。」「どんなことでも積極的にこなすほうである」「積極的に活動するのは、苦手なほうである」「過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがよくある」「仕事を終えた後、失敗したと感じることのほうが多い」「何かを決めるとき、うまくいかないのではないかと不安になることが多い」「どうやったらよいか決心がつかずに仕事にとりかかれないことがよくある」「友人よりも優れた能力がある」「友人よりも特に優れた知識を持っている分野がある」「世の中に貢献出来る力があると思う」の15項目を用いた($\alpha = .831$ 、付録2参照)。なお、探索的因子分析の結果を図表4-1に示す。

図表 4-1:GSES の探索的因子分析の結果

番号	設問	1	2	3	因子名
14	小さな失敗でも人よりずっと気にするほうである。	0.717			失敗に対する不安
7	何かを決めるとき、うまくいかないのではないかと不安になることが多い。	0.698			失敗に対する不安
2	過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがよくある。	0.697			失敗に対する不安
5	人と比べて心配性なほうである。	0.579			失敗に対する不安
4	仕事を終えた後、失敗したと感じることのほうが多い。	0.557			失敗に対する不安
11	どうやったらよいか決心がつかずに仕事にとりかかれ ないことがよくある。	0.550			失敗に対する不安
8	引込み思案はほうだと思う。	0.459			失敗に対する不安
15	積極的に活動するのは、苦手なほうである	0.419			失敗に対する不安
13	どんなことでも積極的にこなすほうである		0.705		行動の積極性
19	結果の見通しがつかない仕事でも、積極的に取り組んで いくほうだと思う。		0.623		行動の積極性
1	何か仕事をするとき、自信をもってやるほうである。		0.590		行動の積極性
6	何かを決めるとき、迷わずに決定するほうである。		0.514		行動の積極性
3	友人より優れた能力がある。			0.714	能力の社会的位置づけ
12	友人よりも特にすぐれた知識を持っている分野がある。			0.649	能力の社会的位置づけ
16	世の中に貢献できる力があると思う。			0.521	能力の社会的位置づけ
9	人より記憶力がよいほうだと思う。				なし

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

職務満足

職務満足は、短期の心理レベルの変化（影響を）捉えることが可能だと考えられる変数であり、個人の仕事の経験の評価によりもたらされる喜ばしいもしくは肯定的な感情で、人間の短期的な心的エネルギーを意味する概念であると言われる（林 2000）。Fisher and Locke(1992)によると、「全体的職務満足」と「個別的職務満足」という2つの側面から構成される概念であると指摘されている。前者は「仕事そのものに対する満足度合い」を指し、後者は「給与と待遇に対する満足度合い」を指す。本調査でもそれにならい、「はい」「いいえ」で回答する10の設問を用いて調査を行った。設問内容は「私は、今与えられている自分の仕事について、満足している」「私は仕事をつうじて自分の能力を活かし、何かを達成する機会について、満足している」「私は自分の仕事の内容(量・質)からみた給与のレベルについて、満足している」「私は会社の中での自分の地位や立場について満足している」「私は、現在の職場に所属することについて、満足している」「わたしは、会社の経営理念や経営方針に共感できる」「私は、何かを成し遂げたという達成感を感じている」「私は、自分が所属する職場や社会に貢献していると感じている」「私は仕事をつうじて自分が世の中のために役立っていると感じている」の10問で(付録3参照)、得られた回答について探索的因子分析を行った結果、今回の調査では2因子($\alpha=.875$)構造であった。2つの因子を下位因子とする「職務満足」として潜在変数を作成した。なお、探索的因子分析の結果を図表4-2

に示す。

図表 4-2:職務満足の探索的因子分析の結果

番号	設問	1	2	因子名
4	あなたは、会社の中での自分の地位や立場について満足している	0.770		個別的職務満足
3	あなたは、自分の仕事の内容(量・質)からみた給与のレベルについて満足している	0.680		個別的職務満足
5	あなたは、現在の職場に所属することについて満足している	0.622		個別的職務満足
1	あなたは、今与えられている自分の仕事について満足している	0.555		個別的職務満足
6	あなたは、あなたの会社の一員であることについて満足している	0.483		個別的職務満足
7	あなたは、あなたの会社の経営理念や経営方針に共感できる	0.453		個別的職務満足
10	あなたは、仕事をつうじて自分が世の中のために役立っていると感じている		0.810	全体的職務満足
9	あなたは自分が、所属職場や会社に貢献していると感じている		0.648	全体的職務満足
8	あなたは、何かを成し遂げたという達成感を感じている		0.629	全体的職務満足
2	あなたは、仕事をつうじて自分の能力を活かし、何かを達成する機会について、満足している		0.611	全体的職務満足

因子抽出法: 主因子法
 回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

組織コミットメント

組織コミットメントとは、「組織と従業員の間を特徴づけ、組織におけるメンバーシップの継続あるいは中止の決定に関する心理状態」(Meyer and Allen, 1990)と定義される。Meyer and Allen(1990)は組織コミットメントについて、情緒的次元、規範的次元、継続的(存続的)次元からなる3次元モデルを構築した。情緒的次元とは所属する組織に一体感や愛着を感じるといった感情的な側面に基づくものである。それに対して規範的次元とは、組織にとどまるべきである、コミットすべきであるというような義務感に基づくものである。継続的(存続的)次元とは、組織に留まるほうが得である、コミットするほうが得であるといった損得勘定に基づくものである。本稿では、Meyer and Allenの3次元モデルに基づいて15の設問を用いた。設問は「私はこの組織の成功のために通常期待される以上の努力をする」「私はこの組織を働きがいのある素晴らしい組織であることを友人に話す」「私はこの組織にほとんど忠誠心を感じない(反転項目)」「私はこの組織で働き続けるためには、どんな仕事を割り当てられても受け入れる」「私の価値観と組織の価値観は非常に似ている(非常に近い)と感じる」「この組織の一員であることを他の人に話すことを誇りに思う」「私は仕事のタイプが似ていれば、別の組織で同じように働くことができる(反転項目)」「この組織は職務パフォーマンスにおいて、私に最高のインスピレ

ーションを与えてくれる」「私がこの組織を離れる事は、私の現在の環境にほとんど変化はない(反転項目)」「私は入社時に検討していた他の組織よりも、この組織を選んでとても良かったと思う」「私はいつまでもこの組織に固執することで得られる物はあまりないと感じる(反転項目)」「私は従業員に対する重要な事項に関して、組織の方針に同意し難いときがある(反転項目)」「私にとって、この組織は仕事をする事ができる全ての組織の中で最高である」「私がこの組織で働くことを決めたことは、自分の明らかな間違いだった(反転項目)」の15問を用いた(付録4参照)。「1. あてはまらない」「2. あまりあてはまらない」「3. 少しあてはまる」「4. あてはまる」の4段階の尺度で回答を得た。得られた回答を元に探索的因子分析を行った結果、「情緒的/規範的コミットメント」と「存続的(功利的)コミットメント」の2因子構造となった($\alpha = .856$)。本調査では前者を「情緒的コミットメント」として扱う。

なお、組織コミットメントの探索的因子分析の結果を図表4-3に示す。

図表4-3:組織コミットメントの探索的因子分析の結果

番号	設問	1	2	因子名
8	この組織は、職務パフォーマンスにおいて、私に最高のインスピレーションを与えてくれる	0.787		情緒的コミットメント
5	私の価値観と組織の価値観は非常に似ている(非常に近い)と感じる	0.768		情緒的コミットメント
14	私にとって、この組織は仕事をする事ができる、すべての組織の中で最高である	0.768		情緒的コミットメント
6	私はこの組織の一員であることを他の人に話すことを誇りに思う	0.763		情緒的コミットメント
2	私は、この組織を、働きがいのある素晴らしい組織であることを友人に話す	0.751		情緒的コミットメント
10	入社時に検討していた他の組織よりも、この組織を選んでとても良かったと思う	0.744		情緒的コミットメント
1	私は、この組織の成功のために通常期待される以上の努力をする	0.672		情緒的コミットメント
4	私はこの組織で働き続けるために、どんな仕事を割り当てられても受け入れる	0.599		情緒的コミットメント
13	私はこの組織の運命を本当に気にしている	0.598		情緒的コミットメント
11	いつまでもこの組織に固執することで得られるものはあまりないと感じる		0.713	存続的コミットメント
3	私はこの組織にはほとんど忠誠心を感じない		0.677	存続的コミットメント
12	私は従業員に対する重要な事項に関して、組織の方針に同意し難いときがある		0.555	存続的コミットメント
15	この組織で働くことを決めたことは、自分の明らかな間違いだった		0.539	存続的コミットメント
9	私がこの組織を離れることは、私の現在の環境にほとんど変化はない		0.521	存続的コミットメント
7	仕事のタイプが似ていれば、別の組織で同じように働くこともできる		0.432	存続的コミットメント
因子抽出法: 主因子法 回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法				

組織市民行動

本稿では「愛他性」のみを調査対象とした。設問は「新規入職者が仕事に慣れてくれるように、自発的に援助している」「休んでいる人の仕事を手伝っている」「要請されなくても上司・同僚の仕事を手伝うことがある」「他の人の仕事のトラブルに対して、自ら進んで手助けをしている」「多くの仕事を抱えているメンバーの手助けをしている」「必要などときには他のメンバーの仕事も進んで引き受けている」の6問で、他者を援助する事に関する設問を用いた($\alpha = .886$)。回答は「1. あてはまらない」「2. あまりあてはまらない」「3. 少しあてはまる」「4. あてはまる」の4段階の尺度で回答を得た(付録5参照)。

なお、これらの質問紙は無記名であり、本調査に同意しない場合であっても不利益を受けないこと、本調査への参加は自発的意思で行われることを確認することをもって研究対象者からの同意を得たものとした¹³。

5.7 調査結果

5.7.1 回答者の基本属性

回答者の属性を図表 5-1 に示す。

図表 5-1: 回答者の属性 (n=513)

性別	年代	勤続年数		業種	職種
男性 439 (85.6%)	20代 41 (8%)	1~5年 107 (20.9%)	製造業 106 (20.7%)	法人向営業(役職者) 156 (30.4%)	
女性 74 (11.4%)	30代 78 (15.2%)	6~10年 79 (15.4%)	商社・卸売業 68 (13.3%)	法人向営業(総合職) 181 (35.3%)	
	40代 129 (25.1%)	11~15年 80 (15.6%)	情報・通信業 43 (8.4%)	個人向営業(役職者) 56 (10.9%)	
	50代 213 (41.5%)	16~20年 70 (13.6%)	小売業 95 (18.5%)	個人向営業(総合職) 120 (23.4%)	
	60代 47 (9.2%)	21年以上 177 (34.5%)	金融業 47 (9.2%)		
	70代以上 5 (1%)		建築・不動産業 57 (11.1%)		
			その他 97 (18.9%)		
合計 513	合計 513	合計 513	合計 513	合計 513	

令和2年総務省統計局 HP I-B-第7表によると営業部門に従事する就労者 343 万人の内、女性の比率は 19.2%(66 万人)、管理業務従事者は 120 万人の内、女性の比率は 13.2%(17 万人)とその比率に差があり、回収できたアンケートの男女比率にも偏りがあることにケース収集上の限界がある。

5.7.2 調査項目の平均、標準偏差、相関

513 件の回答を対象に、2 変量相関分析を行った。その際、正規分布を前提にしない、ノンパラメトリック(スピアマン係数)方式を用いて分析を行った。各観測変数の平均・標準偏

¹³ 本調査は筆者の勤務校の倫理委員会の承認後に開始した。

差、相関を図表 5-2 に示す。

なお GSES の合計点は、どの因子にも属さなかった設問を除いたため、15 点満点となり、全体の平均は 7.92 点(sd. 4.02)であった。GSES 各因子と職務特性の相関を確認すると、GSES の全ての因子と職務特性の間には相関関係があることが確認された。

図表 5-2: 調査項目の平均・標準偏差・相関

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. 自己効力感合計	7.92	4.02	1.000											
2. 行動の積極性	2.04	1.46	.907**	1.000										
3. 失敗に対する不安	4.56	2.58	.735**	.528**	1.000									
4. 能力の社会的的位置づけ	1.31	1.17	.624**	.464**	.129**	1.000								
5. 個別的職務満足	3.10	2.20	.277**	.262**	.091*	.311**	1.000							
6. 全体的職務満足	2.20	1.53	.440**	.409**	.215**	.409**	.662**	1.000						
7. 情緒的コミットメント	21.68	5.81	.247**	.242**	.119**	.215**	.498**	.384**	1.000					
8. 存続的コミットメント	15.15	3.43	.081	.077	.057	.073	.356**	.200**	.232**	1.000				
9. 組織市民行動(愛他性)	16.26	3.972	.283**	.301**	.080	.293**	.271**	.357**	.396**	-.070	1.000			
10. スキル多様性	8.09	1.89	.325**	.283**	.205**	.294**	.200**	.322**	.336**	.097*	.414**	1.000		
11. タスク完結性	8.56	1.82	.407**	.380**	.262**	.297**	.217**	.332**	.291**	.034	.428**	.484**	1.000	
12. タスク重要性	7.96	1.85	.344**	.289**	.191**	.338**	.337**	.428**	.432**	.167**	.434**	.542**	.471**	1.000

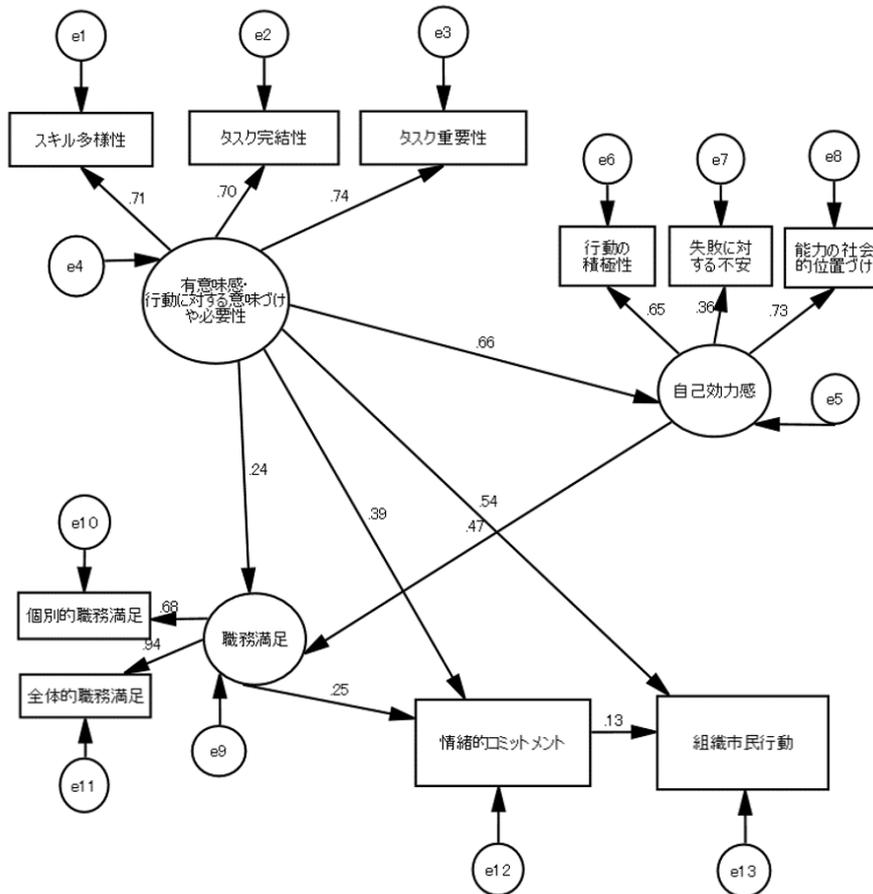
5.7.3 モデルの検討

構造方程式モデル解析ソフト IBMSPSS AMOS ver25 を用いて、最尤法による推定を行い、分析を行った。その際、自己効力感の役割と、GSES を構成する 3 つの因子がそれぞれどのように役割を果たすのかについて調査を行うため、はじめに構成概念として 3 つの尺度からなる「自己効力感」を作成し、媒介変数とした分析を行った。その後、観測変数として各因子得点を媒介変数とした分析を行った。その際、存続的コミットメントは自己効力感との間に相関が見られず、職務特性との相関係数も低かったことから (.097~.167)、分析からは除外した。

本稿で挙げた各変数および各パスの標準化係数、各モデルの適合度、有意味が自己効力感の各因子に及ぼす影響度合いを表した総合効果、直接効果、間接効果について、一般性自己効力感、行動の積極性因子、失敗に対する不安因子、能力の社会的位置づけ因子の順に示していく。

5.7.4 一般性自己効力感全体への影響

図表 5-3: 有意味が一般性自己効力感と各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 5-3 のモデルにおけるパス係数はいずれも 0.1%水準で有意であった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=174.6$, $df=35$, $GFI=.937$, $AGFI=.900$ とともに.90 以上であり、 $RAMSEA=.088$ と十分な適合の指標である.05 より大きな値となったが、不適合の指標である.10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

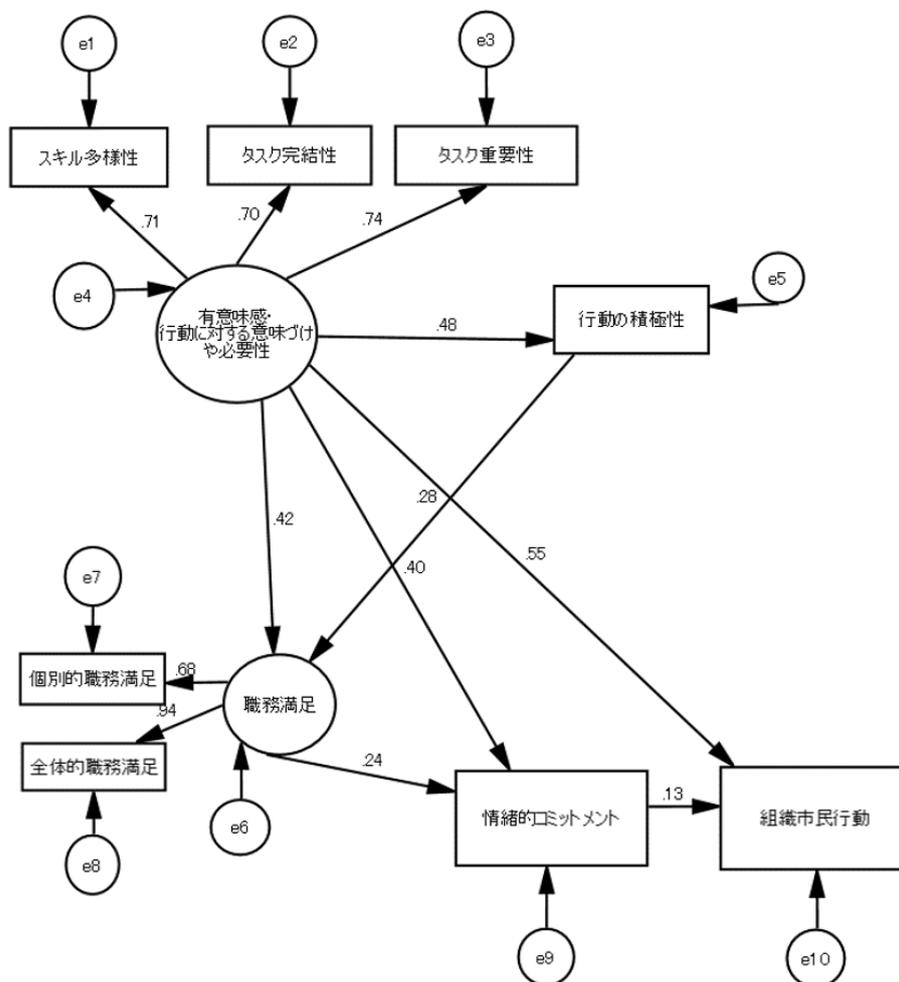
次に、有意味感が自己効力感と職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 5-4 に示す。

図表 5-4: 有意味感が自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果				
	有意味感・行動に対する意味付けや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
自己効力感	.664			
職務満足	.553	.467		
情緒的コミットメント	.527	.114	.245	
組織市民行動	.614	.015	.032	.131
標準化直接効果				
	有意味感・行動に対する意味付けや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
自己効力感	.664			
職務満足	.243	.467		
情緒的コミットメント	.391		.245	
組織市民行動	.545			.131
標準化間接効果				
	有意味感・行動に対する意味付けや必要性	自己効力感	職務満足	
自己効力感				
職務満足	.310			
情緒的コミットメント	.136	.114		
組織市民行動	.069	.015	.032	

5.7.5 行動の積極性因子

図表 5-5: 有意味感が行動の積極性因子と各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 5-5 のモデルにおけるパス係数は、情緒的コミットメントから組織市民行動に対しては、0.5%水準で、その他のパス係数はいずれも 0.1%水準で有意であった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=107.7$, $df=19$, $GFI=.950$, $AGFI=.905$ とともに .90 以上であり、 $RAMSEA=.095$ と十分な適合の指標である .05 より大きな値となったが、不適合の指標である .10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

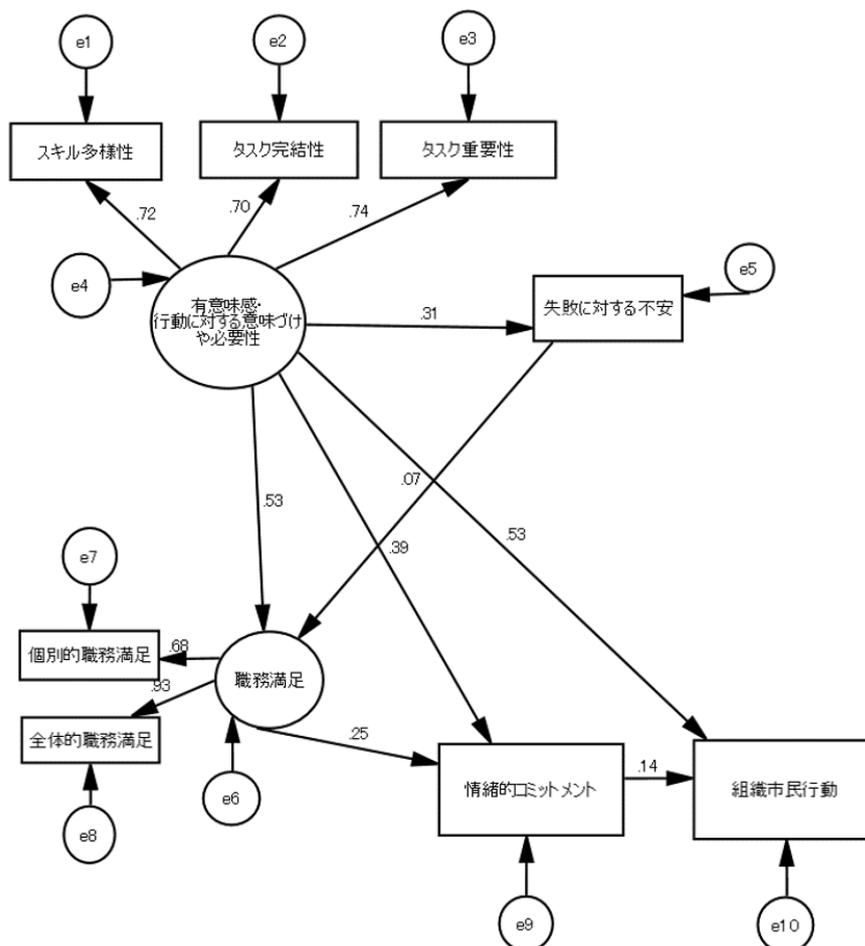
次に、有意味感が行動の積極性因子と職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 5-6 に示す。

図表 5-6: 有意味感が行動の積極性因子、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果				
	有意味感・行動に 対する意味付けや 必要性	行動の積極性	職務満足	情緒的 コミットメント
行動の積極性	.475			
職務満足	.554	.281		
情緒的コミットメント	.531	.068	.242	
組織市民行動	.618	.009	.030	.125
標準化直接効果				
	有意味感・行動に 対する意味付けや 必要性	行動の積極性	職務満足	情緒的 コミットメント
行動の積極性	.475			
職務満足	.421	.281		
情緒的コミットメント	.397		.242	
組織市民行動	.551			.125
標準化間接効果				
	有意味感・行動に 対する意味付けや 必要性	行動の積極性	職務満足	
行動の積極性				
職務満足	.133			
情緒的コミットメント	.134	.068		
組織市民行動	.066	.009	.030	

5.7.6 失敗に対する不安因子

図表 5-7: 有意味感が失敗に対する不安因子と各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 5-7 のモデルにおいて、有意味感が直接影響を及ぼした、失敗に対する不安因子、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に対するパス係数はいずれも 0.1%水準で有意差が見られた。しかしながら、失敗に対する不安因子から職務満足に対するパス係数は有意差が見られなかった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=105.1$, $df=19$, $GFI=.951$, $AGFI=.907$ とともに .90 以上であり、 $RAMSEA=.094$ の指標が十分な適合の指標である .05 より大きな値となったが、不適合の指標である .10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

次に、有意味感が失敗に対する不安因子と職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果について表 5-8 に示す。

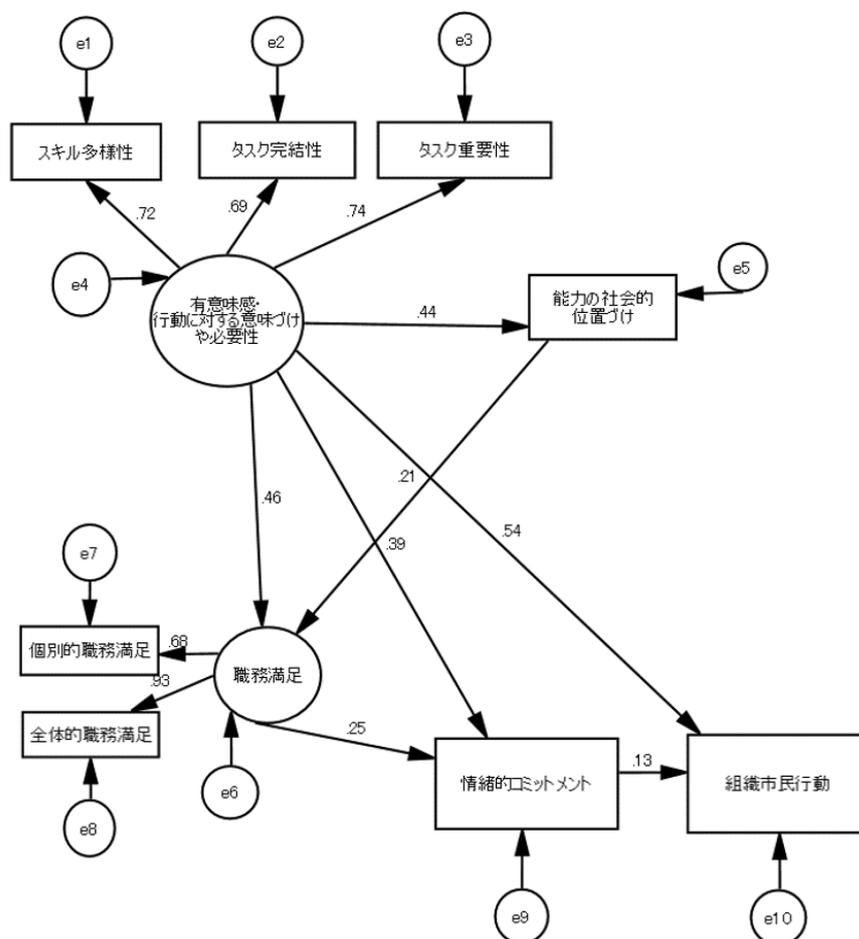
図表 5-8: 有意味感が失敗に対する不安因子、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果				
	有意味感・行動に 対する意味付けや 必要性	失敗に 対する不安	職務満足	情緒的 コミットメント
失敗に対する不安	.310			
職務満足	.554ns	.070ns		
情緒的コミットメント	.531ns	.018ns	.249	
組織市民行動	.604ns	.002ns	.034	.135
標準化直接効果				
	有意味感・行動に 対する意味付けや 必要性	失敗に 対する不安	職務満足	情緒的 コミットメント
失敗に対する不安	.310			
職務満足	.532	.070ns		
情緒的コミットメント	.393		.249	
組織市民行動	.532			.135
標準化間接効果				
	有意味感・行動に 対する意味付けや 必要性	失敗に 対する不安	職務満足	
失敗に対する不安				
職務満足	.022ns			
情緒的コミットメント	.138ns	.018ns		
組織市民行動	.072ns	.002ns	.034	

図表 5-7 のモデルにおいては、失敗に対する不安因子から職務満足へのパス係数が有意差ではなかった。そのため、失敗に対する不安因子の仲介効果は認められず、その他の項目の指標も失敗に対する不安因子を介在しているものは有意差が認められないと考えられる。

5.7.7 能力の社会的位置づけ因子

図表 5-9: 有意味感が能力の社会的位置づけ因子と各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 5-9 のモデルにおけるパス係数は、いずれも 0.1%水準で有意差が見られた。また、モデル適合度は、 $\chi^2=94.1$, $df=19$, $GFI=.957$, $AGFI=.918$ とともに .90 以上であり、 $RAMSEA=.088$ の指標が十分な適合の指標である .05 より大きな値となったが、不適合の指標である .10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

次に、有意味感が行動の積極性因子と職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 5-10 に示す。

図表 5-10: 有意味感が能力の社会的位置づけ因子、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果				
	有意味感・行動に対する意味付けや必要性	能力の社会的位置づけ	職務満足	情緒的コミットメント
能力の社会的位置づけ	.444			
職務満足	.556	.209		
情緒的コミットメント	.530	.053	.252	
組織市民行動	.611	.007	.033	.130
標準化直接効果				
	有意味感・行動に対する意味付けや必要性	能力の社会的位置づけ	職務満足	情緒的コミットメント
能力の社会的位置づけ	.444			
職務満足	.463	.209		
情緒的コミットメント	.390		.252	
組織市民行動	.542			.130
標準化間接効果				
	有意味感・行動に対する意味付けや必要性	能力の社会的位置づけ	職務満足	
能力の社会的位置づけ				
職務満足	.093			
情緒的コミットメント	.140	.053		
組織市民行動	.069	.007	.033	

5.8 仮説の検証と考察

5.8.1 仮説の検証

図表 5-3、5-4 の結果から、自己効力感は直接的に職務満足に影響を与え(.467)、間接的にも組織コミットメント(.114)に、わずかではあるが組織市民行動(.015)にも影響を及ぼしていたことから、「仮説 1. 自己力感は職務満足を介在し、間接的に組織コミットメント、組織市民行動に影響を与える」は支持された。

また潜在変数である「有意味感」は自己効力感に対する直接効果が見られた(.664)こと、「有意味感」は自己効力感を介し、職務満足(.310)、情緒的コミットメント(.136)、組織市民行動(.069)への間接効果も見られたことから、「仮説 2-1. スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性が生み出す心理状態「仕事への有意味感」は自己効力感に影響をおよぼす」「仮説 2-2. 仕事への有意味感は自己効力感を介し、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に間接的に影響をおよぼす」も支持された。さらに有意味感は職務満足(.243)、情緒的コミットメント(.391)、組織市民行動(.545)のそれぞれに対して直接効果が見られたこと

から、「仮説 2-3. 仕事への有意味感は職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に対し、直接的に影響をおよぼす」も支持された結果となった。

次に仮説 3 の検証であるが、図表 5-5~5-10 の結果から、「有意味感」が自己効力感尺度の各因子に及ぼす影響はわずかに差異が見られたこと(行動の積極性因子. 475、失敗に対する不安. 310、能力の社会的位置づけ. 444)ことから、「仮説 3-1. 職務特性が生み出す心理状態は GSES の 3 因子に及ぼす影響の度合いが異なる」は支持された。最後に、行動の積極性因子(. 281)と能力の社会的位置づけ(. 209)は直接的に職務満足に影響を及ぼしていたが、2つの因子が職務満足を介在し、情緒的コミットメント(行動の積極性因子. 068、能力の社会的位置づけ因子. 053)に間接的に影響を及ぼしていた様態に差が見られなかったこと、失敗に対する不安因子が職務満足に対して与える影響は有意差が見られなかったことから、「仮説 3-2. 職務特性の影響を受けた自己効力感の各因子は、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動におよぼす影響の仕方が異なる」は棄却された。

5. 8. 2 職務特性が自己効力感に与える影響に関する考察

本章で用いた潜在変数「有意味感」は、各観測変数へのパス係数でいずれも中程度の(「スキル多様性」. 71~72、「タスク完結性」. 70、「タスク重要性」. 74)影響を与えていた。また「有意味感」は職務満足へも中程度(. 42~. 53)の影響を与えていた。よって、Hackman and Oldham(1975)が述べている職務特性モデルを模写したモデルとすることができる。また重要な心理状態である「有意味感」の自己効力感へのパス係数は. 664であり、「有意味感・行動の意味づけや必要性」江本(2000)は自己効力感の先行要因となることを支持した。

次に意味感が自己効力感に及ぼす影響、有意味感が各変数に及ぼす影響について考察する。図表 5-4 では、構成概念としての有意味感から自己効力感へのパス係数は. 664 と中程度のものとなっており、有意味感から職務満足への直接効果のパス係数は. 243 と小程度の影響を与えている。また自己効力感から職務満足へのパス係数は. 467 であった。以上のことから、有意味感から職務満足への間接効果は. 310(= . 664 × . 467)、総合効果は. 553(= . 243+ . 310)となっており、自己効力感が職務満足を強化するという仲介効果が確認できた。つまり有意味感を持つように職務を設計すると自己効力感が高まり、職務満足の向上を促す事ができると解釈できる。また、有意味感から職務満足へのパス係数は. 243、情緒的コミットメントへのパス係数は. 391、職務満足から情緒的コミットメントへのパス係数は. 245 であった。以上のことから有意味感から情緒的コミットメントへの間接効果は. 136(= . 553 × . 245)、総合効果は. 527(= . 391+ . 136)となった。同様に有意味感から情緒的コミットメントへのパス係数は. 391、組織市民行動へのパス係数は. 545、情緒的コミットメントから組織市民行動へのパス係数は. 131 であった。このことから、有意味感から組織市民行動への間接効果は. 069(= . 527 × . 131)、総合効果は. 614(= . 545+ . 069)であった。これらのことは、石橋(2016)が主張した、「職務特性を持つように職務設計をすることが、情緒的コミットメントや組織市民行動を促すことができる」を裏付けるものと言える。しかしなが

ら、有意味感を形成するように職務設計を行うことで、自己効力感が高まり、それが職務満足に影響を与え、間接的に情緒的コミットメントや組織市民行動を補強すると解釈することもできる。

次節以降では因子別の結果の考察を行う。

5.8.3 因子ごとの考察

図表 5-6 では、有意味感から行動の積極性因子へのパス係数は.475 と少程度、職務満足への直接効果のパス係数は.554 と中程度の影響を与えている。また行動の積極性因子から職務満足へのパス係数は.281 であった。以上のことから、有意味感から職務満足への間接効果は.133(=.475×.281)、総合効果は.554(=.421+.133)となっており、行動の積極性因子が有意味感を補強し、職務満足を高めるという仲介効果が確認できた。

図表 5-8 では、有意味感から失敗に対する不安因子へのパス係数は.310 と少程度の影響を与えていたが、失敗に対する不安因子は、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動のどの変数にも影響を与えていなかった。これにより失敗に対する不安因子は有意味感の仲介効果を果たさないことがあきらかになった。

図表 5-10 では、有意味感から能力の社会的位置づけ因子へのパス係数は.444 と少程度、職務満足へのパス係数は.556 と中程度の影響を与えている。また能力の社会的位置づけ因子から職務満足へのパス係数は.209 であった。以上のことから有意味感から職務満足への間接効果は.093(=.444×.209)、総合効果は.556(=.463+.093)となっており、能力の社会的位置づけ因子が有意味感を補強し、職務満足を高めるという仲介効果が確認できた。

以上のことから、失敗に対する不安因子を除いた2つの因子が有意味感から職務満足への仲介効果を果たしていることがあきらかになった。

Hackman and Oldham(1980)では、職務設計または職務再設計の実施概念として以下の5つを挙げている(Hackman and Oldham 1980, 135-141)。

1. 複数の仕事の結合(combining tasks)：細分化された仕事を結びつけて、まとまりのある仕事に作り変えること。これは、技能の多様性やタスクの一貫性を高めることに作用する。
2. 自然な作業単位の形成(forming natural work units)：自然なまとまりを感じさせるような作業単位を作って、全体的な関係を知り、仕事が他者に与える影響を理解できるようにすること。これは、タスクの一貫性と有意味感を高めることに作用する。
3. 顧客との関係を確立すること(establishing client relations)：顧客と直接接することによって可否の評価を受け取り、フィードバックを得ることができる。これは、技術的スキルに加えて対人的スキルの重要性の度合いも増すため技能の多様性を高めると同時に、自律性やフィードバックの程度も高めることにも作用する。
4. 垂直的負荷の増大(vertically loading the job)：スケジュールに関する裁量や作業方法の決定など多岐にわたるが、基本的には権限の移譲が含意され自律性の増大に作

用する。

5. フィードバック・チャンネルの開放(opening feedback channels)：仕事の出来不出来等に関する情報が多方面から得られること。とくに上司などの人間関係や組織からの情報よりも、仕事そのものからのフィードバックを工夫することは直接的な効果を有する。

これらの内、1～3 を意識した職務の再設計を行うことで、自己効力感の先行要因となる、有意味感を生み出すことができる。それにより自己効力感の組織的なマネジメントに寄与することができると考えられる。

第6章 職場におけるソーシャル・サポートネットワークが自己効力感に与える影響に関する実証調査

6.1 本章のイントロダクション

本章では、職場におけるソーシャル・サポートネットワークが、一般性自己効力感に与える影響について検討し、仮説を導出し、検証を行う。江本(2000)では、ソーシャル・サポートが自己効力感の先行要因として挙げられていること、職場において支援を受けうる環境にいたることが職場の人間関係の良好さを表していると考えたこと、従業員への支援を考慮した職場環境の設計を行うことで、自己効力感を高め、職務満足を中心とした、個人のパフォーマンスに影響を与えるという効果を想定したからである。

また自己効力感理論の基となった社会的学習理論では、他者の成功体験を観察する「観察学習」の重要性が強調されている(Bandura 1977a)。よって、自己効力感理論においても「他者との関わり(観察学習)」が前提とされている。さらに、他者の存在や他者との関わりの数を多く認識できる個人は、他者との関係性の中で「言語的説得」を受ける機会が多くなり、自己効力感が高めることができると考えられる。ゆえに業務における他者との関わり、とりわけ支援を受けている人的なつながりに着目、検討することは大いに意義があると考えられる。

本稿における調査では、支援の内容を受領されたサポート、支援をもたらす他者を知覚されたサポートの発信元として捉え、それをかけ合わせることで、自己効力感にどのように影響を及ぼすのかについて調査を行う。

本章で提示する研究課題は、以下の通りである。

- 課題3. 職場における自己効力感に影響を与えるソーシャルサポートとは、どのようなものなのか
- 課題4. 職場における自己効力感に影響を与えるソーシャルサポートを提供してくれる他者との関係性には、どのような特徴があるのか
- 課題5. 職場における個人の自己効力感は、ソーシャル・サポートを提供してくれる他者の特性(性差、年代差)により、どのような影響を受けるのか
- 課題6. 職場における自己効力感は、ソーシャル・サポートを提供してくれる他者との接触頻度や関係の強さによりどのような影響を受けるのか

他者から受ける支援が自己効力感に影響を与えることが容易に想像できるならば、どのような他者との関係性や受ける支援の内容が自己効力感に影響を及ぼすのか、それにより

影響を受ける様態が異なると考えたため、上記のような課題を設定した。

6.2 本稿で用いる支援の分類

本稿における自己効力感に影響を与える支援の内容については、中原(2010)が用いた支援の内容を援用する。中原(2010)は富士ゼロックス総合教育研究所との共同研究において、28歳～35歳の正社員で、半年以内に異動を経験していないオフィスワーカーを対象に「職場における中堅社員が、どのような他者から支援を受けて、成長実感を持っているのか」を明らかにするための調査を行っている。その結果、「業務支援」「内省支援」「精神支援」の3つの因子を抽出し、「誰からのどのような支援が、何の役に立っているのか」について考察している。中原(2010)によると、「業務支援」とは、業務に関する助言・指導を指し、これはHouse et al. (1985)が述べた、「情動的サポート」「道具的サポート」に類似する。また「内省支援」とは、客観的な意見を与えたり、振り返りをさせたりすることである。House et al. (1985)では内省を促すサポートに該当する支援はない。しかしながら、照井ほか(2020)では、成功体験の振り返りが自己効力感を向上させる可能性を指摘していることから、「内省支援」に着目することには意義があると考えられる。また「精神支援」とは、プライベートな相談に乗ることや、折りに触れ、精神的な安らぎを与えたりすることをいうとされ、「情緒的サポート」と類似する。

中原(2010)は、支援の内容と自己効力感との関連を調査しているものではない。しかしながら、これらの支援の分類は従来のソーシャル・サポートの分類に類似しながらも、より簡潔で、実務の現場に即していると考えられるだけでなく、「誰からの、どのような支援」がどのような効果をもたらすのかについて議論をしていることから、本稿の関心事に近い結果が得られている。このことから、本稿においても、支援の内容は中原(2010)を援用し、「業務支援」「内省支援」「精神支援」を、どのような他者から受けているのかについて調査を行う。また、支援を提供してくれると感じる他者の人数(サポートネットワークのサイズ)が自己効力感に影響を及ぼす可能性も踏まえて、課題3に対応する仮説4を以下のように導出する。

仮説 4-1. 他者から受ける支援は、その内容により自己効力感への影響の与え方が異なる

仮説 4-2. 個人が知覚する支援を提供してくれる他者の人数は、自己効力感に影響を与える

6.3 他者との関係性からの視点

安東ほか(2009)では、神経難病患者をケアする看護師においては、上司や同僚からの職場内支援(「援助・助言が受けられる」「仕事がスムーズに行くように配慮してくれる」など)を強化し、自己効力感を高めることの重要性を指摘している。またLin et al. (2018)においても初期キャリアの看護師を対象とした調査を行い、同僚および職場外の友人によるサ

ポートが自己効力感に影響することをあきらかにしている。これらの先行研究では上司、同僚、友人からの支援が自己効力感に影響を与えていることが明らかとなっている。しかし、働く個人を取り巻く他者との関係は、より多様なものである。例えば社内の同部署の上司、同僚に加えて部下や後輩を持つ個人も少なくない。また、社内でも異部署の他者から影響を受けることもある。さらに社外で業務に関わりのある顧客、仕入先、同業者、および業務に関わりのない友人や家族などから影響を受ける可能性も考えられる。

自己効力感を変数として用いていないが、個人を取り巻く他者との関係が何かしらのアウトカムをもたらしたことを調査した先行研究は多く存在する。例えば、前述した中原(2010)では、実例が少ないながらも、社外の他者とのかかわりから「視野拡大」が得られている可能性を見出している。また Raabe et al. (2003)では、オフィシャルなメンターとの関係よりも、上司や同僚との関係の方が従業員の職務満足、組織コミットメントに影響を及ぼしたことを指摘している。更に向日(2015)では、仕事関連の社内と社外の人間関係、私生活の友人や家族との人間関係が「顧客志向の知識の獲得」に与える影響について検証を行っている。

このように個人を取り巻く人的な環境は、非常に多様であり、「誰のどのような支援」がどのようなアウトカムをもたらすのかについての議論も一定ではない。そこで本節では、他者からの支援の内容、他者との関係性が自己効力感にどのような影響を与えるのかについて、課題4に対応する仮説5を以下のように導出する。

仮説 5-1. 社内同部署の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる

仮説 5-2. 社内異部署の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる

仮説 5-3. 仕事に関係がある社外の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる

仮説 5-4. 仕事に関係が無い社外の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる

6. 4. 支援を受ける個人と他者との差異に関する視点

支援を受ける個人と、支援をもたらす他者との間に存在する差異(性差、年代)は影響を与える要因になるのか。先行研究では、他者との差異と自己効力感の関係について、十分な議論がなされていない。自己効力感の情報源の一つである言語的説得が、「自分が行おうとしている課題に対する努力や結果が、他者、特に専門性に優れているか、信頼できる人によっ

て評価された場合、自己効力感は強化される(岡 2002)」とされており、他者の特性には言及されていない。しかし、メンタリング関係において、メンターとメンティが同性の場合、異性の場合よりもメンターからの支援量が多い(Scandura et al. 2001)と考えられている。よって性差の差異により、自己効力感への影響の及ぼし方が異なる可能性を検討する余地があると考えられる。

職場の内外を問わず、支援を提供する側と、受ける側の年代差を変数に調査を行った先行研究は皆無である。しかしながら、山岸(2016)は、地域生活慣行に参加する子どもの社会的発達を促す要因として、年代を超えた多様な人々との相互作用について指摘している。山岸(2016)は児童を対象としており、働く大人と比較ができるものではないが、支援を提供する側と支援を受ける側の年代差についても検討項目に加えて、課題 5 に対応する仮説 6 を以下のように導出する。

仮説 6-1. 支援を受ける個人と支援を提供する他者との性差は、支援の内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる

仮説 6-2. 支援を受ける個人と支援を提供する他者との年代差は、支援の内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる

6.5. 接触頻度・つながりの強さによる視点

本節では、支援をもたらす他者との「接触頻度」「つながりの強さ」が自己効力感に影響する可能性について検討する。

Vardaman et al. (2012)は、社会的ネットワーク分析の手法を用いて、ネットワーク特性が自己効力感にどのように作用するのかについて調査を行っている。

社会的ネットワークとは価値、構想、提案、金銭的やりとり、友人、親類、嫌悪、取引、ウェブリンク、性的関係、疾病の伝染(疫学)、航空路といった1つ以上の関係により結びつけられたノード(個人や組織を指す)からなる、社会的な構造である(安田 1997)。また、ネットワーク分析とは、コンピュータや組織、人との関係など様々な関係のパターンをネットワークとして捉え、その構造と記述・分析する方法である。ネットワークの指標は中心性、集団の密度、接触頻度などで表されるが、その指標を測るためには、研究者が本当に問題にしていることは何かという「作業定義」を設定しなければならない(安田 1997)。

Vardaman et al. (2012)では公立高校の教員 148 名を対象に、職場のメンバーとの「道具的(instrumental)サポートネットワーク」と「情緒的(expressive)サポートネットワーク」における中心性が自己効力感に及ぼす影響、及び自己効力感が「職場の変化を制御可能なものとして認識」させる仲介効果の役割を果たしたことを議論している。また、自己効力感を直接的に扱ったものではないが、中山ほか(2002)では、高齢者の社会的ネットワーク内に関わる人物との接触頻度が、高齢者の身体活動実施に影響を及ぼすことをあきらかにしてい

る。

これらの知見を援用し、本稿においても支援をもたらす他者との接触頻度およびつながりの強さに関する指標を用いて、自己効力感に及ぼす影響について検証するため、課題6に対応する仮説7を以下のように導出する。

仮説7-1. 支援をもたらす他者との接触頻度は、自己効力感に影響を及ぼす

仮説7-2. 支援をもたらす他者との関係の強さは、自己効力感に影響を及ぼす

仮説7を検証する指標として、接触頻度では、職場において「対面(Web会議含む)で会う頻度」、「E-mailなど文書を用いてやり取りを行う頻度」の多さを指標とする。また関係の強さに関しては、個人に対して、複数の内容の支援を提供してくれる支援者の数を指標とする。

第6章の1節では、研究課題を示した。2節では、本稿で用いる支援の内容の分類を提示し、仮説4を導出した。次に、3節では、支援を提供してくれると知覚する個人を取り巻く他者と個人がどのような関係にあるのかについて検討し、仮説5を導出した。4節では支援の提供者と支援を受ける個人の性差、年代差について検討を行い、仮説6を導出した。最後に5節では、支援を提供する他者との接触頻度及び関係の強さについて検討を行い、仮説7を導出した。

6.6 調査方法

対象

株式会社バルクに登録している、モニターを対象にインターネットを用いた調査を実施した。対象は日本国内で働く、法人向け営業、個人向け営業を中心とした、対顧客折衝業務に従事する民間企業従業員513名(男性439名、女性74名)を対象とした。

調査時期

2021年6月25日～2021年6月30日

調査方法

Webによるアンケートにより得られた513件の回答内容を基に、SPSS Ver. 25を用いて分析を行った。

調査項目

一般性自己効力感尺度

第5章と同じデータを用いた。なお、第5章と同様「人より記憶が良いほうである」を除いた。

支援を手供してくれる他者に関する質問

ネームジェネレーター方式を用いて以下の質問を行った。

支援を提供してくれる人物について、社内外で各最大10名までをイニシャルで回答し、挙げられた人物の性別と年代、回答者との接触頻度、回答者との関係性について質問している。挙げられた人物からどの支援を受けているのかについては、1. 業務支援：「自分にはない専門的スキルを提供してくれる」「仕事の相談に乗ってくれる」「仕事に必要な情報を提供してくれる」「仕事上に必要な他部門との調整を行ってくれる」「自分の目標、手本となっている」2. 内省支援：「自分自身について客観的に意見を言ってくれる」「自分自身を振り返る機会を与えてくれる」「自分にはない新たな視点を与えてくれる」3. 精神支援：「精神的な安らぎを与えてくれる」「心の支えになってくれる」「プライベートな相談に乗ってくれる」「楽しく仕事ができる雰囲気を与えてくれる」の中から、該当する支援について回答を得た。その際、一人の人物から複数の支援を受けているケースもあった。

得られた回答を基に、支援者の人数(サイズ)、多様性(性別、年代)、接触頻度、関係性について集計を行った。性別多様性の算出方法は、回答者から見て、「同性の数、異性の数」のそれぞれの和を連続変数とし、その集計時において、「同性および異性の両方が含まれる」場合は3、「異性のみ」は2、「同性のみ」は1とするカテゴリー変数とした。年代の多様性の算出方法は、回答者から見て、同年代の他者と異なった年代の他者の数のそれぞれの総和を連続変数とした。また1人の支援者が複数の支援を担っている可能性を考慮し、支援のType1=業務×内省、Type2=業務×精神、Type3=業務×内省×精神、Type4=業務×精神と支援の組み合わせによって支援者を分類し、関係の強さの指標とした。接触頻度に関しては、「対面(直接会う、カメラを通してオンラインで会うの両方を含む)で会う頻度(以下対面)」と「メール等(カメラオフのオンラインやSNS、チャット、文書などを含む)の接触頻度(以下mail)」について、それぞれ「ほぼ毎日」「週一回以上」「月一回以上」「月一回未満」に分けて接触頻度を訊ねた。対面とmailを組み合わせ、Type A=週一回以上対面×週一回以上mail、Type B=週一回以上対面×月一回前後mail、Type C=月一回以上対面×週一回以上mail、Type D=月一回以上対面×月一回以上mailと頻度ごとに支援者を分類した。

なお、本稿の調査で用いる独立変数と自己効力感に関しては、先行する理論や議論が一定でないことから、探索的な調査にならざるを得ないこと、独立変数の一部の因子間に高い相関が見られ、多重共線性の疑いを示していたことから、一部の調査を除き、独立変数を一つずつ増減しながら、適合度の良いモデルを選択するステップワイズ法を用いた。

6.7 調査結果

6.7.1 回答者の基本属性

回答者の属性は第5章と同じ(図表 5-1 再掲)

性別	年代	勤続年数		業種		職種		
男性	20代	41(8%)	1~5年	107(20.9%)	製造業	106(20.7%)	法人向営業(役職者)	156(30.4%)
女性	30代	78(15.2%)	6~10年	79(15.4%)	商社・卸売業	68(13.3%)	法人向営業(総合職)	181(35.3%)
	40代	129(25.1%)	11~15年	80(15.6%)	情報・通信業	43(8.4%)	個人向営業(役職者)	56(10.9%)
	50代	213(41.5%)	16~20年	70(13.6%)	小売業	95(18.5%)	個人向営業(総合職)	120(23.4%)
	60代	47(9.2%)	21年以上	177(34.5%)	金融業	47(9.2%)		
	70代以上	5(1%)			建築・不動産業	57(11.1%)		
					その他	97(18.9%)		
合計	513	合計	513	合計	513	合計	513	

6.7.2 支援ごとに挙げられた他者の実数

図表 6-1 では各支援ごとに挙げられた「関係ごとの実数」を記している。支援の総数で挙げられた他者は「同部署上司」が最も多く、次いで「同部署後輩」「同部署先輩」と続く。支援の内容ごとの実数では、業務支援においては「同部署上司」が最も多く、次いで「同部署後輩」「同部署先輩」が続く。内省支援においては「友人」が最も多く、次いで「同部署上司」、「同部署の後輩」が続く。精神支援でも「友人」が最も多く、次いで「家族」が挙げられている。

業務に直接関わる支援やアドバイスは社内及び社外の仕事に関係が有る他者が、自身の振り返りやリラックスした状態を作り出してくれる他者は、社外の仕事に関係の無い他者が挙げられている。

このように「誰から最も支援を受けているのか」に関しては受ける支援によって異なっていることが分かる。

図表 6-1: 支援ごとに挙げられた他者の関係の実数と平均

支援の内容/支援者との関係	同部署上司	同部署先輩	同部署同期	同部署後輩	異部署上長	異部署先輩	異部署同期	異部署後輩	社内協業者	仕入先	顧客	同業者	友人	家族	その他	
総実数	182	103	67	170	45	57	29	54	63	63	54	43	243	121	12	
全ての支援	平均	0.35	0.20	0.13	0.33	0.09	0.11	0.06	0.11	0.03	0.12	0.11	0.08	0.47	0.24	0.02
	分散	0.70	0.64	0.45	0.85	0.37	0.48	0.26	0.53	0.29	0.68	0.56	0.35	1.24	0.66	0.26
業務支援	人数	169	87	46	141	34	47	20	49	11	61	26	33	3	2	
	平均	0.33	0.17	0.09	0.27	0.07	0.09	0.04	0.10	0.03	0.12	0.05	0.05	0.06	0.01	0.00
	分散	0.67	0.55	0.36	0.80	0.32	0.44	0.22	0.52	0.29	0.70	0.36	0.30	0.39	0.08	0.04
内省支援	人数	94	42	26	64	17	22	14	12	2	15	14	17	97	47	4
	平均	0.18	0.08	0.05	0.12	0.03	0.04	0.03	0.02	0.00	0.03	0.03	0.03	0.19	0.09	0.01
	分散	0.48	0.38	0.23	0.52	0.19	0.23	0.19	0.16	0.06	0.20	0.20	0.23	0.74	0.43	0.09
精神支援	人数	75	43	32	62	17	29	22	18	2	14	34	22	193	118	10
	平均	0.15	0.08	0.06	0.12	0.03	0.06	0.04	0.04	0.00	0.03	0.07	0.04	0.38	0.23	0.02
	分散	0.43	0.36	0.32	0.50	0.21	0.32	0.24	0.26	0.06	0.21	0.41	0.25	1.14	0.65	0.22

図表 6-2 では、各支援ごとの回答者の年代ごとに、支援を受けている他者の関係ごとの平均人数と、支援を受けている社内外の他者の平均人数と平均年代を記している。業務支援においては、全ての年代で、同部署上司が最も多く挙げられている。また 20 代が業務支援を提供してくれていると知覚する他者は同部署上司、先輩が多く挙げられており、他の他者との差は大きい。しかし、30 代以降になると業務支援を提供してくれる他者の関係ごとの平均人数の差が少なくなっている。

また、社内外の支援者の年代の平均は、業務支援と内省支援では、社内では年代が上がるごとに支援者の年代も上昇し、社外でも業務支援の 40 代以外が全て、年代に比例して支援者の年代も上昇している。精神支援における支援者は、社内外共に概ね同年代であることが分かる。

表 6-2: 回答者の年代毎に挙げられた支援者の関係毎の平均人数と社内外の支援者平均人数と年代

支援内容	回答者年代	同部署上司	同部署先輩	同部署同期	同部署後輩	同部署上長	異部署先輩	異部署同期	異部署後輩	社内他業者	仕入先	顧客	同業者	友人	家族	その他	社内支援者平均人数	社内支援者平均年代	社外支援者平均人数	社外支援者平均年代
業務支援	20代	0.88	0.56	0.05	0.10	0.15	0.15	0.05	0.00	0.00	0.00	0.02	0.00	0.02	0.00	0.00	1.82	34.2	0.05	40.0
	30代	0.32	0.22	0.05	0.15	0.04	0.15	0.03	0.00	0.00	0.01	0.04	0.01	0.08	0.01	0.00	0.93	38.6	0.15	47.5
	40代	0.38	0.17	0.12	0.30	0.05	0.08	0.07	0.05	0.04	0.10	0.01	0.05	0.09	0.00	0.01	1.20	41.5	0.25	41.2
	50代	0.24	0.09	0.09	0.31	0.07	0.07	0.02	0.15	0.01	0.15	0.08	0.07	0.03	0.00	0.00	0.99	46.2	0.32	47.0
内省支援	60代以上	0.15	0.10	0.10	0.38	0.06	0.10	0.06	0.17	0.13	0.31	0.10	0.08	0.15	0.02	0.00	1.21	52.0	0.67	47.7
	20代	0.44	0.15	0.02	0.02	0.07	0.07	0.05	0.00	0.00	0.00	0.02	0.00	0.32	0.12	0.00	0.84	32.4	0.41	33.5
	30代	0.19	0.14	0.08	0.09	0.04	0.06	0.01	0.00	0.00	0.01	0.04	0.00	0.12	0.13	0.00	0.60	37.8	0.34	37.4
	40代	0.24	0.09	0.09	0.15	0.05	0.05	0.05	0.01	0.01	0.05	0.02	0.04	0.18	0.07	0.01	0.71	43.6	0.34	44.3
精神支援	50代	0.12	0.04	0.03	0.13	0.02	0.02	0.01	0.03	0.00	0.02	0.04	0.05	0.17	0.08	0.00	0.37	50.5	0.38	47.0
	60代以上	0.08	0.10	0.00	0.17	0.00	0.06	0.04	0.10	0.02	0.04	0.00	0.02	0.29	0.13	0.00	0.48	53.2	0.50	54.4
	20代	0.34	0.20	0.10	0.05	0.07	0.07	0.05	0.00	0.00	0.00	0.07	0.05	0.73	0.49	0.00	0.87	30.5	1.12	29.4
	30代	0.12	0.15	0.10	0.26	0.05	0.15	0.05	0.03	0.00	0.00	0.09	0.01	0.42	0.35	0.00	0.92	34.3	0.83	37.4
精神支援	40代	0.17	0.09	0.08	0.10	0.02	0.02	0.06	0.00	0.02	0.03	0.05	0.03	0.38	0.18	0.04	0.51	47.1	0.69	44.3
	50代	0.11	0.05	0.03	0.10	0.03	0.03	0.03	0.05	0.00	0.05	0.08	0.06	0.28	0.17	0.00	0.38	50.00	0.65	48.9
精神支援	60代以上	0.12	0.02	0.08	0.12	0.00	0.10	0.04	0.12	0.00	0.00	0.00	0.04	0.42	0.23	0.00	0.46	60.8	0.71	58.8

6.7.3 調査項目間の平均、標準偏差、相関

513 件の回答を対象に、2 変量相関分析を行った。その際、正規分布を前提にしない、ノンパラメトリック(スピアマン係数)方式を用いて分析を行った。支援全体の各観測変数の平均・標準偏差、相関を図表 6-3 に示す。

なお、自己効力感の総得点は、どの因子にも属さなかった設問 1 つを除いたため、15 点満点となり、平均は 7.92 点(sd. 4.02)であった。支援全体では、自己効力感総得点、あるいはいずれかの因子が、支援の人数総計($r=.111\sim.190$)、同性人数合計($r=.089\sim.145$)、異性人数合計($r=.126\sim.219$)、同年代人数合計($r=.143\sim.168$)、異年代人数合計($r=.099\sim.167$)、社内同部署人数($r=.123\sim.124$)、社内異部署の人数($r=.087\sim.152$)、社外仕事関係有人数($r=.144\sim.213$)、支援の type3 人数($r=.098\sim.130$)、支援の type4 人数($r=.088$)、接触頻度 type A($r=.101\sim.173$)、type B($r=.113\sim.178$)、type D($r=.124\sim.145$)といくつかの項目で弱い正の相関が見られた。また、それぞれの支援ごとの各観測変数の平均・標準偏差、相関については、業務支援を表 6-4 に、内省支援を表 6-5 に、精神支援を表 6-6 に示す。

業務支援では、自己効力感総得点、あるいはいずれかの因子が、支援の人数総計($r=.111\sim.197$)、同性人数合計($r=.094\sim.150$)、異性人数合計($r=.124\sim.125$)、同年代人数合計($r=.091\sim.118$)、異年代人数合計($r=.087\sim.160$)、社内同部署人数($r=.104\sim.129$)、社内異部署の人数($r=.125\sim.133$)、社外仕事関係有人数($r=.103\sim.160$)、接触頻度 type A($r=.107\sim.171$)、type D($r=.101\sim.116$)といくつかの項目で弱い正の相関が見られた。

内省支援では、自己効力感総得点、あるいはいずれかの因子が、支援の人数総計($r=.126\sim.138$)、同性人数合計($r=.109\sim.117$)、異性人数合計($r=.106$)、同年代人数合計($r=.089\sim.154$)、異年代人数合計($r=.110$)、社内異部署の人数($r=.097\sim.107$)、社外仕事関係有人数($r=.098\sim.154$)、接触頻度 type A($r=.109\sim.123$)、type D($r=.101\sim.105$)といくつかの項目で弱い正の相関が見られた。

精神支援では、自己効力感総得点、あるいはいずれかの因子が、支援の人数総計($r=.120\sim.146$)、同性人数合計($r=.138\sim.141$)、異性人数合計($r=.087$)、同年代人数合計($r=.092$)、異年代人数合計($r=.100\sim.136$)、社内異部署の人数($r=.132\sim.135$)、社外仕事関係有人数($r=.099\sim.152$)、社外仕事関係無人数($r=.095$)、接触頻度 type A($r=.103\sim.130$)、type C($r=.091$)、type D($r=.108\sim.120$)といくつかの項目で弱い正の相関が見られた。

図表 6-3: 調査項目の平均・標準偏差、項目間の相関(支援全体)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1. 自己効力感総得点	7.92	4.02	1.000																				
2. 行動の積極性	2.04	1.47	.773**	1.000																			
3. 失敗に対する不安	4.56	2.58	.847**	.412**	1.000																		
4. 能力の社会的位置づけ	1.31	1.170	.581**	.489**	.194**	1.000																	
5. 支援の人数総計	2.46	3.50	.111*	.190**	-.027	.190**	1.000																
6. 支援者同性人数合計	1.38	1.95	.089*	.145**	-.013	.137**	.925**	1.000															
7. 支援異性人数合計	1.09	1.95	.126**	.219**	-.029	.210**	.855**	.649**	1.000														
8. 支援者同年代人数合計	1.04	1.85	.082	.143**	-.034	.168**	.804**	.753**	.682**	1.000													
9. 支援者異年代人数合計	1.41	2.29	.099*	.167**	-.019	.158**	.900**	.819**	.790**	.521**	1.000												
10. 支援者社内同部署人数合計	1.02	1.64	.042	.123**	-.064	.124**	.819**	.810**	.647**	.635**	.748**	1.000											
11. 支援者社内異部署人数合計	0.39	1.10	.152**	.150**	.087*	.128**	.512**	.491**	.442**	.433**	.462**	.162**	1.000										
12. 支援者社外仕事関係者人数合計	0.31	0.94	.144**	.213**	.019	.196**	.419**	.302	.512**	.247**	.437**	.252**	.259**	1.000									
13. 支援者社外仕事関係無人数合計	0.73	1.52	.019	.054	-.059	.107*	.682**	.639**	.586**	.662**	.554**	.455**	.330**	-.082	1.000								
14. 支援のtype1(業務×内省)人数合計	0.22	0.62	-.009	-.007	-.032	.025	.432**	.403**	.351**	.335**	.403**	.458**	.168**	.133**	.315**	1.000							
15. 支援のtype2(業務×精神)人数合計	0.14	0.53	.039	.067	.025	-.009	.345**	.324**	.302**	.294**	.334**	.243**	.335**	.258**	.144**	.045	1.000						
16. 支援のtype3(業務×内省×精神)人数合計	0.25	0.80	.098*	.130**	.028	.103*	.440**	.392**	.414**	.342**	.430**	.342**	.318**	.204**	.244**	.260**	.240**	1.000					
17. 支援のtype4(内省×精神)人数合計	0.30	0.94	.061	.088*	-.008	.111*	.449**	.429**	.390**	.375**	.413**	.351**	.205**	.052	.488**	.254**	.182**	.257**	1.000				
18. 回答者との接触頻度typeA人数合計	0.91	1.67	.101*	.136**	-.009	.173**	.717**	.698**	.585**	.565**	.649**	.609**	.386**	.276**	.473**	.342**	.233**	.371**	.321**	1.000			
19. 回答者との接触頻度typeB人数合計	0.74	1.43	.113*	.151**	.000	.178**	.692**	.676**	.564**	.525**	.647**	.617**	.369**	.314**	.402**	.313**	.233**	.354**	.252**	.827**	1.000		
20. 回答者との接触頻度typeC人数合計	0.29	0.83	.013	.069	-.073	.119**	.444**	.413**	.388**	.380**	.396**	.402**	.200**	.222**	.349**	.257**	.161**	.218**	.264**	.290**	.224**	1.000	
21. 回答者との接触頻度typeD人数合計	0.79	1.96	.124**	.145**	.038	.135**	.633**	.551**	.601**	.539**	.551**	.444**	.358**	.345**	.500**	.323**	.241**	.223**	.337**	.258**	.288**	.178**	1.000

n=513, **p<.01, *p<.05

図表 6-4: 調査項目の平均・標準偏差、項目間の相関(業務支援)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 自己効力感総得点	7.92	4.02	1.000																
2. 行動の積極性	2.04	1.47	.773**	1.000															
3. 失敗に対する不安	4.56	2.58	.847**	.412**	1.000														
4. 能力の社会的位置づけ	1.31	1.17	.581**	.489**	.194**	1.000													
5. 業務支援総人数合計	2.16	3.22	.111*	.188**	-.031	.197**	1.000												
6. 支援者同性人数合計	1.09	1.92	.094*	.150**	.001	.136**	.857**	1.000											
7. 支援者異性人数合計	0.33	0.88	.074	.125**	-.026	.124**	.533	.328**	1.000										
8. 支援者同年代人数合計	0.53	1.08	.091*	.118**	-.001	.161**	.639	.613**	.394**	1.000									
9. 支援者異年代人数合計	0.99	1.77	.087*	.160**	-.014	.124**	.806	.786**	.535**	.355**	1.000								
10. 支援者社内同部署人数合計	0.86	1.40	.046	.104*	-.050	.129**	.774	.737**	.505**	.557**	.714**	1.000							
11. 支援者社内異部署人数合計	0.32	1.03	.133**	.129**	.074	.125**	.491	.460**	.360**	.357**	.448**	.143**	1.000						
12. 支援者社外仕事関係有人数合計	0.22	0.85	.103*	.160**	.015	.138**	.358	.427**	.254**	.265**	.463**	.201**	.237**	1.000					
13. 支援者社外仕事関係無人数合計	0.07	0.40	.017	.036	-.006	.004	.235**	.273**	.210**	.247**	.202**	.103*	.192**	-.021	1.000				
14. 回答者との接触頻度typeA人数合計	0.61	1.32	.107*	.142**	-.003	.171**	.627**	.676**	.344**	.453**	.586**	.579**	.306**	.283**	.200**	1.000			
15. 回答者との接触頻度typeB人数合計	0.32	1.02	-.015	.017	-.052	.054	.435	.378**	.300**	.265**	.425**	.430**	.254**	.106*	.054	-.013	1.000		
16. 回答者との接触頻度typeC人数合計	0.18	0.69	.017	.048	-.034	.068	.374**	.384**	.247**	.277**	.341**	.327**	.247**	.283**	.206**	.209**	-.002	1.000	
17. 回答者との接触頻度typeD人数合計	0.32	1.09	.101*	.116**	.063	.058	.398**	.400**	.281**	.338**	.403**	.242**	.321**	.439**	.166**	.098**	.039	.061	1.000

n=513, **p<.01, **p<.05

図表 6-5: 調査項目の平均・標準偏差、項目間の相関(内省支援)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 自己効力感総得点	7.92	4.02	1.000																
2. 行動の積極性	2.04	1.47	.773*	1.000															
3. 失敗に対する不安	4.56	2.58	.847*	.412**	1.000														
4. 能力の社会的位置づけ	1.31	1.17	.581*	.489**	.194**	1.000													
5. 内省支援人数総計	0.91	1.71	.082	.126**	-.014	.138**	1.000												
6. 支援者同性人数合計	0.66	1.30	.086	.109*	.010	.117**	.900**	1.000											
7. 支援者異性人数合計	0.27	0.73	.026	.076	-.059	.106*	.617**	.322**	1.000										
8. 支援者同年代人数合計	0.41	0.97	.089*	.115**	.000	.154**	.730**	.676**	.422**	1.000									
9. 支援者異年代人数合計	0.55	1.14	.072	.110*	.006	.079	.835**	.751**	.563**	.363**	1.000								
10. 支援者社内同部署人数合計	0.44	1.05	.018	.077	-.039	.040	.754**	.709**	.442**	.531**	.667**	1.000							
11. 支援者社内異部署人数合計	0.13	0.47	.097*	.107*	.036	.075	.433**	.385**	.325**	.352**	.369**	.211**	1.000						
12. 支援者社外仕事関係有人数合計	0.09	0.40	.082	.098*	.015	.154**	.367**	.305**	.248**	.204**	.384**	.185**	.102*	1.000					
13. 支援者社外仕事関係無人数合計	0.29	0.90	.074	.076	.010	.122**	.598**	.536**	.492**	.563**	.442**	.206**	.199**	.076	1.000				
14. 回答者との接触頻度typeA人数合計	0.37	0.95	.081	.109*	-.007	.123**	.700**	.644**	.484**	.499**	.614**	.605**	.332**	.235**	.410**	1.000			
15. 回答者との接触頻度typeB人数合計	0.16	0.61	-.020	.030	-.041	.012	.438**	.356**	.348**	.313**	.390**	.441**	.182**	.169**	.181**	.056	1.000		
16. 回答者との接触頻度typeC人数合計	0.10	0.46	.022	.043	-.036	.080	.408**	.375**	.351**	.325**	.376**	.303**	.222**	.223**	.377**	.245**	.067	1.000	
17. 回答者との接触頻度typeD人数合計	0.28	0.91	.105*	.080	.067	.101*	.590**	.582**	.281**	.487**	.485**	.308**	.321**	.280**	.537**	.182**	.093*	.200**	1.000

n=513, **p<.01, *p<.05

表 6-6: 調査項目の平均・標準偏差、項目間の相関(精神支援)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 自己効力感総得点	7.92	4.02	1.000																
2. 行動の積極性	2.04	1.47	.773**	1.000															
3. 失敗に対する不安	4.56	2.58	.847**	.412**	1.000														
4. 能力の社会的位置づけ	1.31	1.17	.581**	.489**	.194**	1.000													
5. 精神支援人数総合計	1.30	2.29	.057	.120**	-.055	.146**	1.000												
6. 支援者同性人数合計	0.95	1.76	.080	.138**	-.023	.141**	.895**	1.000											
7. 支援者異性人数合計	0.41	0.96	.003	.048	.065	.087*	.670**	.381**	1.000										
8. 支援者同年代人数合計	0.68	1.45	.041	.079	-.033	.092*	.822**	.735**	.546**	1.000									
9. 支援者異年代人数合計	0.66	1.28	.056	.100*	-.037	.136**	.849**	.766**	.613**	.502**	1.000								
10. 支援者社内同部署人数合計	0.41	1.03	.008	.077	-.064	.055	.654**	.638**	.392**	.531**	.609**	1.000							
11. 支援者社内異部署人数合計	0.17	0.61	.135**	.132**	.073	.117**	.462**	.416**	.348**	.432**	.406**	.193**	1.000						
12. 支援者社外仕事関係無人数合計	0.14	0.55	.099*	.152**	.001	.145**	.388**	.420**	.096*	.268**	.394**	.290**	.192**	1.000					
13. 支援者社外仕事関係有人数合計	0.63	1.42	.008	.028	-.053	.095*	.738**	.592**	.663**	.660**	.574**	.270**	.244**	-.033	1.000				
14. 回答者との接触頻度typeA人数合計	0.44	1.06	.006	.103*	-.021	.130**	.660**	.558**	.565**	.528**	.613**	.488**	.301**	.276**	.472**	1.000			
15. 回答者との接触頻度typeB人数合計	0.22	0.79	.018	.050	-.019	.076	.462**	.406**	.381**	.409**	.416**	.442**	.244**	.172**	.318**	.118**	1.000		
16. 回答者との接触頻度typeC人数合計	0.13	0.45	.009	.037	-.055	.091*	.398**	.412**	.213**	.353**	.311**	.265**	.111*	.144**	.387**	.224**	.094*	1.000	
17. 回答者との接触頻度typeD人数合計	0.50	1.38	.108*	.106*	.043	.120**	.649**	.617**	.400**	.558**	.545**	.271**	.357**	.322**	.588**	.202**	.229**	.144**	1.000

n=513, **p<.01, *p<.05

6.7.4 支援者の人数、支援の内容が自己効力感に与える影響

知覚される支援者の人数が自己効力感に与える影響を調査するため、支援の内容ごとに、支援者の人数を要因とした一元分散分析を行った。その際、知覚される支援者の人数の挙げられた平均人数以下の層を「支援人数低群」、平均以上の層を高群とした。支援全体では平均 2.4 名であったため、支援者 0 名 (231 名, 45%) を支援無し群、支援者 1~2 名 (105 名, 20.5%) を支援人数低群、支援者 3 名以上 (177 名, 34.5%) を支援人数高群とした。また業務支援では、支援者の平均人数が 2.16 名であったため、支援者 0 名 (235 名, 45.6%) を支援無し群、支援者 1~2 名 (195 名, 38%) を支援人数低群、3 名以上 (84 名, 16.3%) を支援人数高群とした。内省支援では平均人数が 0.91 名であったため、支援者 0 名 (326 名, 63.5%) を支援無し群、1 名 (71 名, 13.8%) を支援人数低群、2 名以上 (116 名, 22.6%) を支援人数高群とした。最後に精神支援では、平均人数が 1.3 名であったため、支援者 0 名 (292 名, 56.9%) を支援無し群、支援者 1 名 (75 名, 14.6%) を支援人数低群、2 名以上 (146 名, 28.4%) を支援人数高群とした。

支援全体に関して、支援無し群と支援人数高群との間に有意差が見られた $F(2, =3.24, \text{図表 6-7})$ 。

図表 6-7: 支援全体と自己効力感想得点の一元分散分析の結果

全体(n=513)					
項目	1. 支援無し群(231名)	2. 支援人数低群(105名)	3. 支援人数高群(177名)	F値	自由度
自己効力感総得点 1>3(.032*)	7.51 (4.08)	7.79 (3.80)	8.52 (4.14)	3.24*	2
*p<.05					

業務支援では自己効力感総得点 $F(2, =3.74)$ では、支援無し群と高群の間に有意差が見られ、行動の積極性 $F(2, =8.97)$ 、能力の社会的位置づけ $F(2, =9.79)$ では支援無し群と低群、高群との間に有意差が見られた。なお、失敗に対する不安では、有意差は見られなかった(図表 6-8)。

図表 6-8: 業務支援者の人数と自己効力感の総得点、因子ごとの一元分散分析の結果

業務支援(n=513)					
項目	1. 支援無し群(234名)	2. 支援人数低群(195名)	3. 支援人数高群(84名)	F値	自由度
自己効力感総得点 1>3(.020*)	7.55 (4.11)	7.89 (3.79)	8.95 (4.16)	3.74*	2
行動の積極性 1>2(.001**) 1>3(.002**)	1.75 (1.50)	2.25 (1.38)	2.36 (1.42)	8.97**	2
失敗に対する 不安 ns	4.71 (2.71)	4.22 (2.42)	4.90 (2.48)	2.84ns	2
能力の社会的 位置づけ 1>2(.009**) 1>3(.000***)	1.09 (1.14)	1.42 (1.16)	1.69 (1.31)	9.79**	2
*p<.05 **p<.01 ***p<.001					

内省支援では行動の積極性 $F(2, =4.26)$ 、能力の社会的位置づけ $F(2, =5.58)$ において支援無し群と高群との間に有意差が見られた。自己効力感総得点と失敗に対する不安では、有意差は見られなかった(図表 6-9)。

表 6-9: 内省支援者の人数と自己効力感の総得点、因子ごとの一元分散分析の結果

内省支援 (n=513)					
項目	1. 支援無し群 (326名)	2. 支援人数低群 (71名)	3. 支援人数高群 (116名)	F値	自由度
自己効力感総得点 ns	7.71 (4.07)	7.65 (8.66)	8.66 (3.98)	2.55ns	2
行動の積極性 $1>3(.012^*)$	1.91 (1.51)	2.14 (1.37)	2.36 (1.36)	4.26*	2
失敗に対する 不安 ns	4.60 (2.68)	4.00 (2.40)	4.77 (2.36)	2.09ns	2
能力の社会的 位置づけ $1>3(.024^*)$	1.20 (1.16)	1.51 (1.13)	1.53 (1.19)	5.58**	2

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

精神支援でも行動の能力の社会的位置づけ $F(2, =1.56)$ 、能力の社会的位置づけ $F(2, =5.87)$ に支援無し群と高群との間に有意差が見られた。自己効力感総得点と失敗に対する不安では有意差は見られなかった(図表 6-10)。

図表 6-10: 精神支援者の人数と自己効力感の総得点、因子ごとの一元分散分析の結果

精神支援 (n=513)					
項目	1. 支援無し群 (292名)	2. 支援人数低群 (75名)	3. 支援人数高群 (146名)	F値	自由度
自己効力感総得点 ns	7.78 (4.00)	7.89 (3.87)	8.18 (4.14)	0.47ns	2
行動の積極性 $1>3(.024^*)$	1.91 (1.48)	2.06 (1.37)	2.30 (1.45)	3.48*	2
失敗に対する 不安 ns	4.70 (2.65)	4.42 (2.42)	4.32 (2.51)	1.21ns	2
能力の社会的 位置づけ $1>3(.002^{**})$	1.16 (1.13)	1.40 (1.22)	1.56 (1.18)	5.87**	2

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

6.7.5 他者との関係性が自己効力感に与える影響

支援をもたらす他者の立場と自己効力感との影響を検証するために、支援の内容ごとに社内同部署(上司、先輩、同期、後輩)、社外異部署(上長、先輩、同期、後輩、協業者)、社外仕事関係有り(仕入先、顧客、同業者)、社外仕事関係無し(友人、家族、隣人、その他)の人数を独立変数に、自己効力感総得点、3つの因子を従属変数にして、ステップワイズ法による重回帰分析を行った(図表 6-11)。

社内同部署の他者の影響は、業務支援では行動の積極性 ($R^2=.029, p<.01$)、能力の社会的位置づけ ($R^2=.146, p<.01$) に対して有意差が見られた。内省支援では自己効力感総得点 ($R^2=.009, p<.05$)、行動の積極性 ($R^2=.009, p<.05$) に対して、それぞれ同部署の後輩のみに

5%水準で有意差が見られた。

社内異部署の他者の影響は、業務支援においては、異部署後輩が自己効力感総得点 ($R^2=.018, p<.01$)、失敗に対する不安 ($R^2=.011, p<.05$) に対してそれぞれ 1%水準、5%水準で有意であった。また精神支援においては、異部署上長が、行動の積極性 ($R^2=.033, p<.01$)、能力の社会的位置づけ ($R^2=.039, p<.01$) に対して、5%水準、1%水準でそれぞれ有意であり、異部署後輩が自己効力感総得点 ($R^2=.021, p<.01$)、行動の積極性 ($R^2=.033, p<.01$) でそれぞれ 5%水準で有意であった。

社外で仕事に関係の有る他者の影響は、業務支援においては、仕入先が能力の社会的位置づけ ($R^2=.029, p<.01$) に対して、顧客が行動の積極性 ($R^2=.029, p<.01$) に対して、それぞれ 5%水準で有意であった。内省支援においては顧客が能力の社会的位置づけ ($R^2=.019, p<.01$) に対して 5%水準で有意であった。精神支援においては、仕入先が自己効力感総得点 ($R^2=.021, p<.01$)、行動の積極性 ($R^2=.033, p<.01$) に対してそれぞれ 5%水準で、能力の社会的位置づけ ($R^2=.039, p<.01$) に対しては 1%水準で有意であった。

社外で仕事に関係の無い他者の影響は、家族からのみ、能力の社会的位置づけにそれぞれ 5%水準で有意な影響を及ぼしていた (内省支援 $R^2=.019, p<.01$ 、精神支援 $R^2=.039, p<.01$)。

また、回答者を取り巻く他者との関係の範囲が、自己効力感に及ぼす影響について検証を行った。質問紙には 16 種類の他者の立場を挙げている。それぞれの立場の他者から支援を受けている場合、その人数に関わらず「いる=1, いない=0」として、回答者が知覚する他者との関係の幅を 1~16 種類とした連続変数を作成した。他者との関係の幅 (以下関係の幅) と、回答者の性別をダミー変数化 (男 1, 女 0) したものを独立変数として扱い、支援の内容ごとに、自己効力感総得点、行動の積極性、能力の社会的位置づけを従属変数にして、強制投入法による重回帰分析を行った (図表 6-12)。結果は、業務支援においては自己効力感総得点 ($R^2=.016, p<.05$) に対して、関係の幅と性別ダミーが 5%水準、行動の積極性 ($R^2=.138, p<.01$)、に対しては関係の幅、性別ダミー共に 1%水準で、能力の社会的位置づけ ($R^2=.186, p<.01$) はいずれも 1%水準で有意であった。

内省支援においても自己効力感総得点 ($R^2=.124, p<.05$) に対して、関係の幅と性別ダミーのいずれも 5%水準、行動の積極性 ($R^2=.121, p<.05$) に対して関係の幅が 1%、性別ダミーが 5%水準、能力の社会的位置づけ ($R^2=.155, p<.01$) に対しては、いずれも 1%水準で有意であった。

精神支援においては、自己効力感総得点 ($R^2=.122, p<.05$) に対して、いずれも 5%水準、行動の積極性 ($R^2=.119, p<.05$) に対しては関係の幅のみが 1%水準、能力の社会的位置づけ ($R^2=.149, p<.01$) に対してはいずれも 1%水準で有意であった。関係の幅が広さが自己効力感に影響を及ぼし、女性よりも男性の方が他者の影響を受けていることが分かる。なお、失敗に対する不安に対してはいずれも有意差はなかった。

図表 6-11: 支援者との関係性が自己効力感に与える影響について、重回帰分析の結果(ステップワイズ法)

社内同部署の他者からの支援が自己効力感に及ぼす影響												
独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
同部署上司												
同部署先輩												
同部署同期												
同部署後輩		.093*		.095*	.095*	.092*						
R ²		.029**		.021**	.009*	.009*						
調整済R ²		.023		.017	.007	.007						
n=513, *p<.05, **p<.01												
社内異部署の他者からの支援が自己効力感に及ぼす影響												
独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
異部署上長									.093*			.133**
異部署先輩												
異部署同期												
異部署後輩	.133**		.103*						.011*	.093*		
社内協業者												
R ²	.018**		.011*						.021**	.033**		.039**
調整済R ²	.016		.009						.018	.028		.034
n=513, *p<.05, **p<.01												
社外で仕事に關係の有る他者からの支援が自己効力感に及ぼす影響												
独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
仕入先				.099*					.097*	.110*		.114**
顧客	.090*							.102*				
同業者												
R ²	.029**			.021*				.019**	.021**	.033**		.039**
調整済R ²	.023			.017				.016	.018	.028		.034
n=513, *p<.05, **p<.01												
社外で仕事に關係の有る他者からの支援が自己効力感に及ぼす影響												
独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
友人												
家族								.098*				.094*
隣人												
その他												
R ²								.019**				.039**
調整済R ²							.016					.034
n=513, *p<.05, **p<.01												

図表 6-12: 回答者を取り巻く他者との關係の幅が自己効力感に与える影響について、重回帰分析の結果(強制投入法)

独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
他者との關係の幅(1~16)	.099*	.139**	.080ns	.040**	.096*	.124**	.022ns	.128**	.094*	.123**	.021ns	.122**
性別ダミー(男1, 女0)	.097*	.031*	.000ns	.146**	.101*	.035*	.085ns	.118**	.105*	.040ns	.085ns	.122**
R ²	.016*	.138**	.080ns	.186**	.124*	.121*	.083ns	.155**	.122*	.119*	.082ns	.149**
調整済R ²	.012	.019	.006	.035	.015	.015	.007	.024	.015	.014	.007	.022

6.7.6 支援者との性差が自己効力感に与える影響

支援をもたらす他者と回答者との性差と自己効力感との関連を検証するために、支援の内容ごとに社内同性、異性、社外同性、異性の人数と、人数に関わらず「該当する他者が存在する =1, 存在しない=0」としたダミー変数を、「異なった性別と同じ性別の支援者が存在する=1, 存在しない=0」とした性別多様性ダミー変数を社内外を対象に作成した。これらを独立変数として、ステップワイズ法による重回帰分析を行った(図表 6-13)。

業務支援では、自己効力感総得点 ($R^2=.012, p<.05$) に対して、社外性別多様性ダミーが 5%水準、行動の積極性 ($R^2=.041, p<.01$) に対しては社外異性人数と社内異性ダミーが 5%水準、社外同性ダミーが 1%水準で有意であった。

内省支援では、自己効力感総得点 ($R^2=.017, p<.01$)、行動の積極性 ($R^2=.013, p<.05$) に対して、社外同性ダミーが 5%水準で、能力の社会的位置づけ ($R^2=.036, p<.01$) に対しては、社外異性人数が 5%水準、社内同性ダミーが 1%水準で有意であった。

精神支援では自己効力感の総得点 ($R^2=.009, p<.01$) に対して、社内同性人数が 5%水準、行動の積極性 ($R^2=.019, p<.01$) に対しては、社内同性ダミーが 1%水準、能力の社会的市助 ($R^2=.028, p<.01$) に対しては社内同性ダミーが 1%水準、社外性別多様性ダミーが 5%水準で有意であった。なお、失敗に対する不安に対してはいずれも有意差はなかった。

図表 6-13: 支援者との性差が自己効力感に与える影響について、重回帰分析の結果(ステップワイズ法)

独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
社内同性人数				.036*					.094*			
社内異性人数												
社外同性合計												
社外異性人数		.236*					.098*					
社内性別多様性ダミー												
社内同性ダミー							.165**		.139**		.152**	
社内異性ダミー		.302*		.243**								
社外性別多様性ダミー	.110*											.094*
社外同性ダミー		.210**			.131**	.112*						
社外異性ダミー												
R ²	.012*	.041**		.024**	.017**	.013*		.036**	.009*	.019**		.028**
調整済R ²	.010	.036		.020	.015	.011		.032	.007	.017		.024

n=513, *p<.05, **p<.01

6.7.7 支援者との年代差が自己効力感に与える影響

支援をもたらす他者と回答者との年代差と自己効力感との関連を検証するために、支援の内容ごとに社内同年代、異年代年上、異年代年下、社外同年代、異年代年上、異年代年下の人数と、人数に関わらず「該当する他者が存在する =1, 存在しない=0」としたダミー変数を、「異なった年代と同じ年代の他者が存在する=1, 存在しない=0」とした年代多様性ダ

ミー変数を、社内外を対象に作成した。これらを独立変数として、ステップワイズ法による重回帰分析を行った(図表 6-14)。

業務支援においては、自己効力感総得点 ($R^2=.028, p<.01$) に対して、社内異年代年下の人数、社外同年代の人数が 5%水準で有意であった。行動の積極性 ($R^2=.055, p<.01$) に対しては、異年代年下人数、社外同年代人数、社内同年代ダミー、社内異年代ダミーがそれぞれ 5%水準で有意であった。能力の社会的位置づけ ($R^2=.036, p<.01$) に対しては社内異年代年下人数と社内同年代ダミーが 1%水準で有意であった。

内省支援においては、自己効力感総得点 ($R^2=.015, p<.05$)、行動の積極性 ($R^2=.024, p<.01$) に対して、社内同年代人数と社外同年代ダミーが 5%水準で有意であった。能力の社会的位置づけ ($R^2=.035, p<.01$) に対しては社内同年代人数、社内同年代ダミー、社外異年代ダミーがそれぞれ 5%水準で有意であった。

精神支援においては、自己効力感総得点 ($R^2=.020, p<.01$) に対して、社外異年代年下人数、社内同年代ダミーが 5%水準で、行動の積極性 ($R^2=.024, p<.01$) に対して、社内同年代ダミーが 1%水準、社内異年代ダミーが 5%水準で有意であった。能力の社会的位置づけ ($R^2=.020, p<.01$) に対しては社内異年代年下人数が 1%水準で有意であった。なお、失敗に対する不安に対してはどの結果も有意差は見られなかった。

図表 6-14: 支援者との年代差が自己効力感に与える影響について、重回帰分析の結果(ステップワイズ法)

独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ
社内同年代人数					.087*	.108*		.108*				
社内異年代年上人数												
社内異年代年下人数	.114*	.096*		.164**								
社外同年代人数	.103*	.105*										
社外異年代年上人数												
社外異年代年下人数								.097*			.141**	
社内年代多様性ダミー												
社内同年代ダミー		.103*		.121**				.102*	.098*	.136**		
社内異年代ダミー		.102*								.091*		
社外年代多様性ダミー												
社外同年代ダミー												
社外異年代ダミー					.089*	.103*		.108*				
R ²	.028**	.055**		.036**	.015*	.024**		.035**	.020**	.024**		.020**
調整済R ²	.024	.045		.032	.012	.020		.029	.016	.020		.018

n=513, *p<.05, **p<.01

6.7.8 支援者との接触頻度が自己効力感に与える影響

支援をもたらす他者と回答者との接触頻度と自己効力感との関連を検証するために、支援の内容ごとに、接触頻度別に type A～ type D に分類した。その人数と「そのようなタイプの他者が存在する=1, 存在しない=0」で type 別ダミー変数を、社内外を対象に作成し

た。これらを独立変数として、ステップワイズ法による重回帰分析を行った(図表 6-15)。

社内 type A(対面週一回以上×mail 週一回以上)の人数が業務支援の自己効力感の総得点($R^2=.017, p<.01$)と行動の積極性($R^2=.020, p<.01$)、内省支援の行動の積極性($R^2=.024, p<.01$)に対してそれぞれ 1%水準で有意であった。社内 type A ダミーは、業務支援($R^2=.041, p<.01$)と内省支援($R^2=.029, p<.01$)の能力の社会的位置づけ、精神支援の行動の積極性($R^2=.013, p<.05$)に対してそれぞれ 1%水準で有意であった。また、社内 type B ダミーは内省支援の行動の積極性($R^2=.090, p<.05$)に対して 5%水準、社内 type C ダミーは業務支援の能力の社会的位置づけ($R^2=.041, p<.01$)に対して 1%水準で有意であった。社外では type C ダミーが精神支援の能力の社会的位置づけ($R^2=.033, p<.01$)に対して 1%水準、type D ダミーが内省支援の自己効力感総得点($R^2=.009, p<.05$)と能力の社会的位置づけ($R^2=.029, p<.01$)に対して 5%水準、精神支援の自己効力感総得点($R^2=.010, p<.05$)に対して 5%水準、能力の社会的位置づけ($R^2=.033, p<.01$)に対して 1%水準で有意であった。なお、失敗に対する不安に対してはいずれも有意差は見られなかった。

図表 6-15: 支援者との接触頻度が自己効力感に与える影響について、重回帰分析の結果(ステップワイズ法)

独立変数	業務支援				内省支援				精神支援			
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安	能力の社会 的位置づけ	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
社内typeA人数	.129**	.142**			.127**							
社内typeB人数												
社内typeC人数												
社内typeD人数												
社外typeA人数												
社外typeB人数												
社外typeC人数												
社外typeD人数												
社内typeAダミー				.155**				.115**		.112*		
社内typeBダミー					.090*							
社内typeCダミー				.113**								
社内typeDダミー												
社外typeAダミー												
社外typeBダミー												
社外typeCダミー												.119**
社外typeDダミー					.097*			.107*	.102*			.125**
R ²	.017**	.020**		.041**	.009*	.024**		.029**	.010*	.013*		.033**
調整済R ²	.015	.018		.037	.007	.020		.025	.008	.011		.029

n=513, *p<.05, **p<.01

6.7.9 支援者との関係の強さが自己効力感に与える影響

支援をもたらす他者と回答者との関係性が自己効力感に及ぼす影響を検証した。その際、一人の支援者から複数の支援を受けている状態が関係の強さを表すものとした。業務×内省、業務×精神、業務×内省×精神、内省×精神の組み合わせでそれらの支援を提供してくれる他者の人数、「それらの支援をしてくれる他者が存在する=1, 存在しない=0」にしたダミー変数を作成した。人数と存在の有無を独立変数に、自己効力感総得点と各因子を従属変

数に置いて、ステップワイズ法による重回帰分析を行った(図表 6-16)。

影響の合った関係の強さは業務×内省×精神ダミーが自己効力感総得点 ($R^2=.010, p<.05$) に対して 5%水準、行動の積極性 ($R^2=.131, p<.01$) に対して 1%水準で有意であった。また、内省×精神の人数が能力の社会的位置づけ ($R^2=.113, p<.05$) に対して 5%水準で有意であった。なお、失敗に対する不安に対してはいずれも有意差は見られなかった。

図表 6-16: 支援者との関係の強さが自己効力感に与える影響について、重回帰分析の結果(ステップワイズ法)

独立変数	関係の強さが自己効力感に及ぼす影響		
	自己効力感 総得点	行動の 積極性	失敗に対 する不安
業務×内省の人数			
業務×内省ダミー			
業務×精神の人数			
業務×精神ダミー			
業務×内省×精神の人数			
業務×内省×精神ダミー	.098*	.131**	
内省×精神の人数			.113*
内省×精神ダミー			
R ²			
調整済R ²	.010*	.131**	.113*
n=513, *p<.05, **p<.01	.008	.117	.013

6.8 仮説の検証と考察

6.8.1 仮説の検証

図表 6-7～6-10 では、業務支援、内省支援、精神支援の3つの支援毎による自己効力感に与える影響について示した。どの支援も「行動の積極性」「能力の社会的位置づけ」の両因子に影響を及ぼしており、その様態は類似していた。よって仮説 4-1「他者から受ける支援はその内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」は棄却された。また、支援を提供してくれると知覚される他者の人数が多い方が自己効力感への影響を及ぼしていたことから、仮説 4-2「個人が知覚する支援を提供してくれる他者の人数は自己効力感に影響を及ぼす」は支持された。

次に、図表 6-11 では、支援を提供してくれる他者の立場、言い換えれば支援を受ける側との関係性が自己効力感に与える影響について検証した。社内同部署では後輩が、異部署では上長と後輩が、社外では仕入先と顧客、家族からの支援が、その支援の内容により自己効力感に対して異なった様態で影響を及ぼしていた。このことから、仮説 5-1「社内同部署の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」、仮説 5-2「社

内異部署の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」、仮説 5-3「仕事に関係がある社外の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」、仮説 5-4「仕事に関係が無い社外の他者からの支援は、その内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」は全て支持された。

図表 6-13 では、支援提供者との性差について検証した。社内同性の人数の大小、人数に関わらずその存在、社内異性の存在などからの支援が自己効力感に及ぼす影響の様態は異なった結果となった。しかしながら、調査対象の属する組織の文化、構成員の男女比までは分からないこと、また「たまたま支援者が同性(または異性)であった」可能性もあり、性差による影響については判断ができない。よって仮説 6-1「支援を受ける個人と支援を提供する他者との性差は、支援の内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」は棄却された。また、表 6-14 では支援提供者との年代差について検証した。社内の同年代からの内省支援、社外の同年代からの業務支援、内省支援、精神支援、社内の年下の年代からの業務支援がそれぞれ自己効力感に影響を及ぼしており、その様態は異なっていた。それにより、仮説 6-2「支援を受ける個人と支援を提供する他者との年代差は、支援の内容により自己効力感への影響の及ぼし方が異なる」は支持された。

最後に支援を提供してくれる他者との接触頻度、関係の強さについて検証する。図表 6-14、6-15 においては、接触頻度は type A(対面週一回以上×週一回以上 mail)、関係の強さは業務×内省×精神ダミーが、最も影響を与える結果となった。これにより、仮説 7-1「支援をもたらす他者との接触頻度は自己効力感に影響を及ぼす」、仮説 7-2「支援をもたらす他者との関係の強さは自己効力感に影響を及ぼす」はいずれも部分的に支持された。

本稿では GSES の 3 つの因子に対する他者からの支援の影響について調査を行ったが、「失敗に対する不安」因子に対しては、社内異部署後輩の支援から影響を受けたのみで、それ以外の項目からは影響を受けていなかった。この因子は「過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがよくある」「小さな失敗でも人よりずっと気にするほうである」などの設問により構成され、“NO” とする回答が多いほど、認知された自己効力感が高いと判断される(坂野ほか 1986)。どの支援もこの因子に影響を及ぼさなかったことの原因はあきらかにはできていない。考えうる可能性の一つとして、他者からの支援は、自己効力感の先行要因の一つである「言語的説得」機能を果たすが、「代理体験」の機能は果たさず、それにより失敗に対する不安因子の向上、つまり「不安ではない」という心理状態の形成に寄与しないということである。

6.8.2 ソーシャル・サポートネットワークが自己効力感に与える影響に関する考察

仮説 4 の検証の結果、提供される内容により自己効力感に及ぼす影響の様態の差異は見られなかったが、いずれの支援も自己効力感に影響を与える事が確認できた。また、支援無し群と支援低群の差、支援低群と支援高群の差は殆ど見られなかったが、支援を提供してくれる他者の人数を知覚することは、自己効力感に影響を与えることが確認された。またこの

ことは、中原(2010)により分類された支援が、自己効力感にも作用することを支持する結果となった。また、内省支援が自己効力感に作用していたことから、照井ほか(2020)が指摘した、体験の振り返りが、自己効力感を向上させる可能性についても支持するものとなった。

仮説5の検証の結果から、同部署、異部署の後輩や異部署の上長からの支援が自己効力感に作用したことが確認できた。太田(2011)は、上司からの「承認」は組織メンバーの自己効力感を向上させることを議論しているが、本稿においては、同部署の上司や先輩からの支援は自己効力感の向上に対して有意差がなかった。

これに対しては、3つの可能性が考えられる。1つ目は「上司の支援は自己効力感の向上には役に立たない」のではなく、支援者として最も多く、かつはじめに挙げられた存在であることが多かったことから、「上司からの支援は必須、あるいは日常の業務において最もよく行われているものであるがゆえに、回答者間に差が見られなかった」と解釈をすることである。日常で多く行われているものであれば、その数量ではなく、内容により知覚のされ方が異なる事が考えられる。

2つ目は「支援と承認は異なる、あるいは必ずしも一致しない」ということである。太田(2011)は、組織において、上司からの承認は、従業員にとって「昇進・昇格」を連想させるために、自己効力感の向上に影響する」と述べている。承認とは業務の結果、あるいは過程において「仕事ぶりを認める」ということであるが、支援とは「他者に対して力を添えること」を表すので、必ずしも承認を含んでいるとは限らない。また、支援を受けるということは何かしらの手ほどきや業務に関する助言を得るということであり、それにより自身の「至らなさ」を知覚してしまう可能性もある。よって、上司の支援は必ずしも自己効力感の向上には寄与しないとする考え方である。

3つ目の可能性は、「上司との人間関係」の問題である。岡(2002)は「自分が行おうとしている課題に対する努力や結果が、他者、特に専門性に優れているか、信頼出来る人によって評価された場合、自己効力感強化される」と述べている。本稿の調査においては、支援提供者との人間関係や信頼度合いなどに関する調査を行っていないが、人間関係の良し悪しや信頼関係の有無により、「上司から支援を受けていると知覚すること」、「その支援がポジティブな感情を喚起する」ことの差異が生ずることは容易に想像ができる。

次に、後輩からは支援を受けるだけでなく、後輩に対して指導を行っていることも容易に想像できる。指導することを通じて、自身の業務の知識を深めたり、内省を行う効果があることも考えられる。そして、仕入先から受ける精神支援、顧客から受ける業務・内省支援も自己効力感に影響を与えていた。仕入先からは日々の業務における雑談や、困りごとを相談して、提案を受けることもある。また、顧客から仕事の相談や依頼を受ける際に、仕様や手順などをヒアリングを行うことは「他者からの示唆」の役割を果たし、ヒアリング内容を元に業務の進め方を計画することは、「自己教示」の役割を果たし、仕事の成果に対する顧客の反応やフィードバックが自身の仕事の内省を促し、自己効力感の情報源へと誘導する効果があることが考えられる(表 6-17)。これらのことから、個人にとっては同部署の上司や

先輩などフォーマルな関係だけでなく、社内のインフォーマルな関係、社外の他者に対して、関係性の幅を広くネットワーキングを行うことが重要であり、それにより支援者の数も増えていくことが示唆される。

仮説6の検証の結果、性差による影響については判断ができなかった。また年代差による影響は同年代と年下の年代の他者の支援より影響を受けていた。このことは上司や先輩は年上の年代になることが多く考えられることから、先に述べたように「上司(年上)の支援は自己効力感の向上に役に立たない」のではなく、「年上からの支援は必須であるがゆえに差が生じない」ということが考えられる。ここでも関係性を含めた年代の異なる他者とのネットワーキングが重要であることが示唆される。

仮説7の検証の結果、接触頻度におけるType Aはその人数とType Aダミー変数が、関係の強さにおける「業務×内省×精神ダミー」が自己効力感に影響を及ぼしていた。これらことから、接触頻度や関係の強さは「人数もさることながら、その存在そのもの」が重要な意味を持つ事が考えられる。接触頻度に関しては中山ほか(2002)の接触頻度の効果の検証結果の補足となると考える。また、Vardaman(2012)はサポートネットワークの中心性を関係性の強さの指標としたが、本稿では「複数の支援を提供してくれること」を関係の強さとした。指標の用い方は異なるものではあったが、関係の強さが自己効力感に影響を及ぼすというVardaman(2012)の結果を支持するものとなったと考える。

パーソナルネットワーク研究においては、「情緒的サポートや社会化には感情的に親しい人々や凝集的または同質的な関係が効果的であり、情報収集や機会の発見には開放的で多様な関係が重要である(石田 2009, 89P)」とされている。本稿においては、業務支援は直接業務に関わる社内及び仕入先や顧客、内省支援は同じ部署の後輩、顧客、業務には関係の無いと考えられる家族から得ていた。また精神支援は異部署と社外から得ていたことが分かった。石田(2009)が述べた同質的な関係からは業務支援が、内省支援と精神支援は「開放的で多様な関係」から得ているとも考えられる。

他者との関係の範囲が広い、つまりは多様な他者からの支援を受けていると知覚する個人は自己効力感が高くなる傾向が見られたことから、従業員個人の自己効力感の向上のためには、社内の同部署、つまりはフォーマルな同質的な関係のみならず、社内の異部署や社外での仕事に関係のある、インフォーマルな開放的な関係を視野に入れたネットワークの構築が必要であることが示唆された。

6.2.2 GSES 因子の相違による影響の受け方の違い

本稿の結果では、行動の積極性因子と能力の社会的位置づけ因子は、他者からの支援の影響を受けていたが、失敗に対する不安因子は、ほとんど影響を受けていなかった。この因子は自己効力感の水準が低いときには失敗に対する不安が高まり、過去に行った自己の失敗系経験にこだわり、暗い気持ちになる傾向としてまとめられている(坂野ほか 2002, P52)。また、Bandura(1977)では、自己効力感の情報源と主要な誘導方法を表6-1のようにまとめ

ている。他者からの支援が、示唆、勧告、自己教示、説明的な介入の役割を果たし、言語的説得を喚起させる。そして他者から受けた示唆、勧告、説明を自らでなぞらえることで、自己教示による遂行につながり、実際に行動を起こすことで遂行行動を達成する。これにより行動の積極性因子と能力の社会低位置づけに影響を与えたことが想定される。しかしながら、失敗に対する不安を軽減させるには、実際に遂行行動を重ねることに加え、「代理的体験」が必要である可能性がある。つまり、坂野ほか(2002)が述べたように、他人の行っているさまを観察することによって、「これなら自分にでもできそうだ」と感じたり、逆に、人が失敗している場面を見ることによって、急激に自身が弱まっていくという、モデルの遂行をとおした「代理的経験」が必要である。

本稿で調査した、業務支援、内省支援、精神支援は言語的説得機能は持つが、代理的体験を促進させる効果を持ち得ていない可能性が考えられる。失敗に対する不安因子への影響を検討するためには、他者を観察する習慣の有無など「代理的体験」に関する調査を行う必要があるかもしれない。それにより失敗に対する不安因子の強化(不安を軽減する状態)をすることができる可能性がある。

表 6-17: 自己効力感の情報源と主要な誘導方法 (Bandura1977b 再掲)

情報源	誘導方法
遂行行動の達成	参加モデリング 現実脱感作法 エクスポージャー 自己教示による遂行
代理体験	ライブ・モデリング 象徴的モデリング
言語的説得	示唆 勧告 自己教示による遂行 説明的な介入
情動的喚起	帰属の修正 リラクゼーション バイオフィードバック 象徴的脱感作法 イメージ エクスポージャー

第7章 自己効力感の組織的マネジメントに向けてのさらなる検討

7.1 自己効力感の組織的マネジメントのための補強調査

第5章では、職務特性の内、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性から生み出される「有意味感」が、自己効力感の先行要因となることをあきらかにした。また第6章では、誰の、どのような支援が自己効力感に影響を与えるのかについて、回答者との性差や年代差、接触頻度も含めて検証を行ってきた。本節では、ここまでの検証結果踏まえ、補強調査を行う。1つ目は、第5章で用いなかった職務特性の項目である「自律性」「フィードバック」が自己効力感に与える影響についてである。Hackman and Oldham(1975)によると、自律性は「責任感」、フィードバックは「把握感」という心理状態を生み出すとされている。ここで挙げた心理状態は、自己効力感の先行要因として直接的に結びつかなかったため検討外としていたが、自律性とフィードバックの2つの項目が自己効力感に影響を与えることを議論した先行研究も存在する(例えば Wang et al. 2002; Hans et al. 2018)。このことから、自律性とフィードバックが生み出すそれぞれの重要な心理状態を介さず、特性そのものが自己効力感に影響を与える可能性を考慮し、以下の通り仮説 8-1 を導出する。

仮説 8-1. 自律性、フィードバックは自己効力感に影響を与える

2つ目は、他者からの支援と職務特性との関連についてである。本稿では、他者から受ける支援の環境と職務特性に着目し、それぞれが自己効力感に与える影響について検証を行うことで、自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出してきた。これらの要因はどちらかが先立つものなのか、あるいは別個に捉えられるものであるのかについてはあきらんでいてはいない。しかしながら、技能多様性(仕事の遂行において、いくつかの異なる技能が必要であること)やタスク重要性(他者の生活や社会にインパクトを与えること)を知覚するがゆえに、「支援を受ける量が増える/支援提供者が増える」とは考えにくい。他者からの支援を受けることで、複数のスキルを感得したり、自身の業務の影響を知覚するようになるものであろう。そこで、回答者が知覚する、他者からの支援の量が職務特に影響し、職務特性が自己効力感に影響を与えることを想定して、以下の通り仮説 8-2 及び 8-3 を導出する。仮説 8-2 では、仮説 8-1 で挙げた、職務特性の自律性とフィードバックに対して、支援の内容がどのように影響を及ぼすのかについて検証する。仮説 8-3 では、個人が知覚する支援の量が、仕事に対する有意味感を形成し、第5章と同様に、有意味感が自己効力感および職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に影響を与えるのかについて検証を行う。

仮説 8-2-1. 自律性は、業務支援、内省支援、精神支援のいずれか、または全てから影響を受ける

仮説 8-2-2. フィードバックは、業務支援、内省支援、精神支援のいずれか、または全てから影響を受ける

仮説 8-3. 個人が知覚する支援の量は、職務特性が生み出す有意味感を仲介し、自己効力感、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に影響を与える

7.2 仮説 8-1 の検証と考察

7.2.1 仮説 8-1 の調査方法

対象

株式会社バルクに登録している、モニターを対象にインターネットを用いた調査を実施した。対象は日本国内で働く、法人向け営業、個人向け営業を中心とした、対顧客折衝業務に従事する民間企業従業員 513 名(男性 439 名、女性 74 名)を対象とした。

調査時期

2021 年 6 月 25 日～2021 年 6 月 30 日

調査方法

Web によるアンケートにより得られた 513 件の回答内容を基に、SPSS Ver. 25 を用いて分析を行った。

調査項目

一般性自己効力感尺度

第 5 章、6 章と同じデータを用いた。なお、これまでと同様「人より記憶が良いほうである」を除いた。

職務特性

Hackman and Oldham(1975)の JDS を基に、自律性、フィードバックの 2 項目を用いて調査を行った($\alpha = .618$)。質問内容は以下の通りである。1. 自律性(自分で計画を立てたり、目標設定をしたり、自分のやり方で進められる自由度の高い仕事)「私は仕事をいつどのように行うかを定めることができる」「私は仕事をどのように行うかを定める自由はほとんどない(反転項目)」「私は仕事をする際にかんがりの自由裁量がある」 2. フィードバック(結果について、その都度知ることが出来る仕事)「私の上司は、私の仕事について常にフィードバックをしてくれる」「仕事そのものから、自分がどれぐらい仕事をうまく出来たかが分かる」「上司や同僚から、私の仕事についてフィードバックをもらうことはめったにない」である。

7.2.3 調査項目の平均、標準偏差、相関

513 件の回答を対象に、2 変量相関分析を行った。その際、正規分布を前提としない、ノンパラメトリック (スピアマン係数) 方式を用いて分析を行った。これまでの研究と同様、GSES の合計点は、どの因子にも属さなかった設問「人より記憶力が良い方である」を除いた。自律性とフィードバックのいずれも、自己効力感総得点と GSES の 3 つの因子と弱い正の相関 ($r=.182\sim.386$) が見られた (図表 7-1)。

図表 7-1: 調査項目の平均、標準偏差、項目間の相関

	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. 自己効力感総得点	7.92	4.02	1.000					
2. 行動の積極性	2.04	1.47	.771**	1.000				
3. 失敗に対する不安	4.56	2.58	.849**	.410**	1.000			
4. 能力の社会的位置づけ	1.31	1.17	.596**	.491**	.196**	1.000		
5. 自律性	8.37	2.04	.386**	.379**	.266**	.263**	1.000	
6. フィードバック	7.65	1.71	.277**	.241**	.182**	.248**	.305**	1.000

n=513, **p<.01, *p<.05

7.2.4 自律性、フィードバックが自己効力感に与える影響の結果と考察

自律性とフィードバックが自己効力感に与える影響を検証するために、自律性とフィードバックを独立変数に、自己効力感の総得点と 3 つの因子を従属変数にして、強制投入法による重回帰分析を行った (図表 7-2)。なお、図表 7-1 に示された独立変数間の相関係数を確認した結果、多重共線性の問題は無いと考えられる。

図表 7-2: 自律性、フィードバックが自己効力感総得点および GSES3 因子に与える影響について、重回帰分析の結果

独立変数	自己効力感 総得点	行動の積極性	失敗に 対する不安	能力の社会 的位置づけ
	β	β	β	β
自律性	.332**	.336**	.232**	.207**
フィードバック	.176**	.138**	.112*	.185**
R^2	.177	.161	.082	.100
調整済 R^2	.174	.157	.078	.097

n=513, **p<.01, *p<.05

自律性は、自己効力感総得点 ($R^2=.177$, $\beta=.332$, $p<.01$)、行動の積極性 ($R^2=.161$, $\beta=.336$, $p<.01$)、失敗に対する不安 ($R^2=.082$, $\beta=.232$, $p<.01$)、能力の社会的位置づけ ($R^2=.100$, $\beta=.207$, $p<.01$) に対して有意差が見られた。フィードバックに関しては、自己効力感総得点 ($R^2=.177$, $\beta=.176$, $p<.01$)、行動の積極性 ($R^2=.161$, $\beta=.138$, $p<.01$)、失敗に対する不安 ($R^2=.082$, $\beta=.112$, $p<.05$)、能力の社会的位置づけ ($R^2=.100$, $\beta=.185$, $p<.01$) に対して、それぞれ有意差が見られた。自己効力感の総得点および GSES の各因子はフィー

ドバックよりも自律性からの影響を受けていることが分かった。これにより仮説 8-1「自律性、フィードバックは自己効力感に影響を与える」は支持される結果となった。

先に述べた Takeuchi et al. (2021)においても、個人が自律的に職務に挑める状態にあると自己効力感が高まることが示唆されているが、自律性は、仕事への責任感という心理状態を生み出す (Hackman and Oldham1975)。自身で仕事の計画や手順を考えることができる裁量の自由度が高い状態は、自身のローカス・オブ・コントロールが高くなり、自身の能力に対する信念が持てるようになること、またそれにより行動の積極性が高まることが考えられる。一方、フィードバックは、仕事に関する知識や把握感を生み出すとされている (Hackman and Oldham1975)。仕事に関する知識や仕事の把握が出来ること、またフィードバックは「ソーシャル・サポート」を連想させるため、GSES の 3 因子にも大きく影響を与えることが考えられたが、標準化回帰係数(β)を確認すると、受けた影響は自律性よりも少なかった。考えられる可能性は、フィードバックは必ずしもポジティブなものとは限らないこと、フィードバックを受けたことにより、「まだ至らない自分自身」を知覚してしまう可能性があることが考えられる。

7.3 仮説 8-2 及び 8-3 の検証と考察

7.3.1 仮説 8-2、8-3 の検証方法

対象、調査時期は第 6 章と同じである。なお、分析方法においては、SPSS Ver. 25、AMOS ver. 25 を用いた。

調査項目

支援を提供してくれる他者以外の項目は第 6 章に準ずる。

仮説 8-2、8-3 の検証においては、受けていると知覚する、業務支援、内省支援、精神支援のそれぞれの総量を分析項目に用いた。

なお、一人の他者が複数の支援を提供することもあるため、業務支援、内省支援、精神支援の量の総和と支援提供者の人数は一致しないことに留意する必要がある。

7.3.2 調査項目の平均、標準偏差、相関

513 件の回答を対象に、2 変量相関分析を行った。その際、正規分布を前提にしない、ノンパラメトリック(スピアマン)方式を用いて分析を行った。本調査で用いた項目の平均・標準偏差・相関を示す。

各支援数と職務特性との相関係数は、業務支援数($r=.161\sim.195$)、内省支援数($r=.126\sim.170$)、精神支援数($r=.116\sim.175$)といずれも弱い正の相関が見られた(図表 7-3)。

図表 7-3: 調査項目の平均・標準偏差・項目感の相関

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 自己効力感総得点	7.92	4.023	1.000																
2. 行動の積極性	2.04	1.470	.773**	1.000															
3. 失敗に対する不安	4.56	2.583	.847**	.412**	1.000														
4. 能力の社会的位置づけ	1.31	1.170	.581**	.489**	.194**	1.000													
5. 業務支援数	1.41	2.332	.118**	.184**	-0.007	.174**	1.000												
6. 内省支援数	0.85	1.575	.095*	.167**	-0.013	.132**	.773**	1.000											
7. 精神支援数	1.30	2.293	0.057	.120**	-0.055	.146**	.647**	.574**	1.000										
8. 個別的職務満足	3.10	2.203	.263**	.317**	.106*	.295**	.203**	.150**	.171**	1.000									
9. 全体的職務満足	2.20	1.530	.425**	.456**	.236**	.386**	.220**	.192**	.174**	.662**	1.000								
10. 職務満足合計	5.29	3.412	.360**	.409**	.174**	.364**	.227**	.180**	.185**	.942**	.873**	1.000							
11. 情緒的コミットメント	21.68	5.810	.246**	.245**	.148**	.227**	.161**	.125**	.148**	.498**	.384**	.494**	1.000						
12. 組織市民行動(愛他性)	16.26	3.972	.276**	.326**	.126**	.280**	.237**	.178**	.214**	.271**	.357**	.334**	.396**	1.000					
13. スキル多様性	8.09	1.887	.326**	.264**	.230**	.303**	.161**	.126**	.116**	.200**	.322**	.271**	.336**	.414**	1.000				
14. タスク完結性	8.56	1.821	.405**	.391**	.278**	.287**	.192**	.153**	.175**	.217**	.332**	.287**	.291**	.428**	.484**	1.000			
15. タスク重要性	7.96	1.854	.333**	.320**	.192**	.316**	.184**	.127**	.135**	.337**	.428**	.411**	.432**	.434**	.542**	.471**	1.000		
16. 自律性	8.37	2.041	.368**	.377**	.258**	.242**	.192**	.128**	.143**	.265**	.368**	.336**	.268**	.338**	.406**	.585**	.427**	1.000	
17. ファイワードバック	7.65	1.716	.225**	.209**	.156**	.211**	.195**	.170**	.148**	.389**	.348**	.409**	.452**	.275**	.287**	.231**	.349**	.253**	1.000

n=513, **p<.01, *p<.05

7.3.3 各支援の数が自律性、フィードバックに及ぼす影響

はじめに、仮説 8-2 を検証するために、回答者個人が知覚する、業務支援数、内省支援数、精神支援数を独立変数に、職務特性の内、有意味感を生み出す項目以外の 2 項目である自律性とフィードバックを従属変数にして、強制投入法による重回帰分析を行った。

自律性は業務支援数 ($R^2=.040$, $\beta=.149$, $p<.05$) から影響を受けており、内省支援、精神支援からは影響を受けていなかった。またフィードバックは、精神支援 ($R^2=.040$, $\beta=.112$, $p<.05$) から影響を受けており、業務支援と内省支援からは影響を受けていなかった (図表 7-4)。

図表 7-4: 各支援数が自律性、フィードバックに与える影響について、重回帰分析の結果

独立変数	自律性	フィードバック
	β	β
業務支援数	.149*	.088ns
内省支援数	-.020ns	.036ns
精神支援数	.098ns	.112*
R^2	.040	.040
調整済 R^2	.035	.035
n=513, **p<.01. *p<.05		

業務支援は、業務に関する助言・指導を指すため、仕事における直接的な問題の解決につながる事が考えられる。助言を受けることで仕事の手順や方法を理解することで、自律的に仕事に挑む事ができるようになることが考えられる。また精神支援は、プライベートな相談に乗る事や、折りに触れ精神的なやすらぎを与えたりすることを指す。精神支援は、友人や家族から多く得られていたこと (第 5 章, 表 5-1)、とりわけ、家族や異部署の上長や後輩からの影響を受けていたことから、家族との対話や、業務の間にかわされる異部署メンバーとの雑談などを通じて、フィードバックを受けていると知覚している事が考えられる。

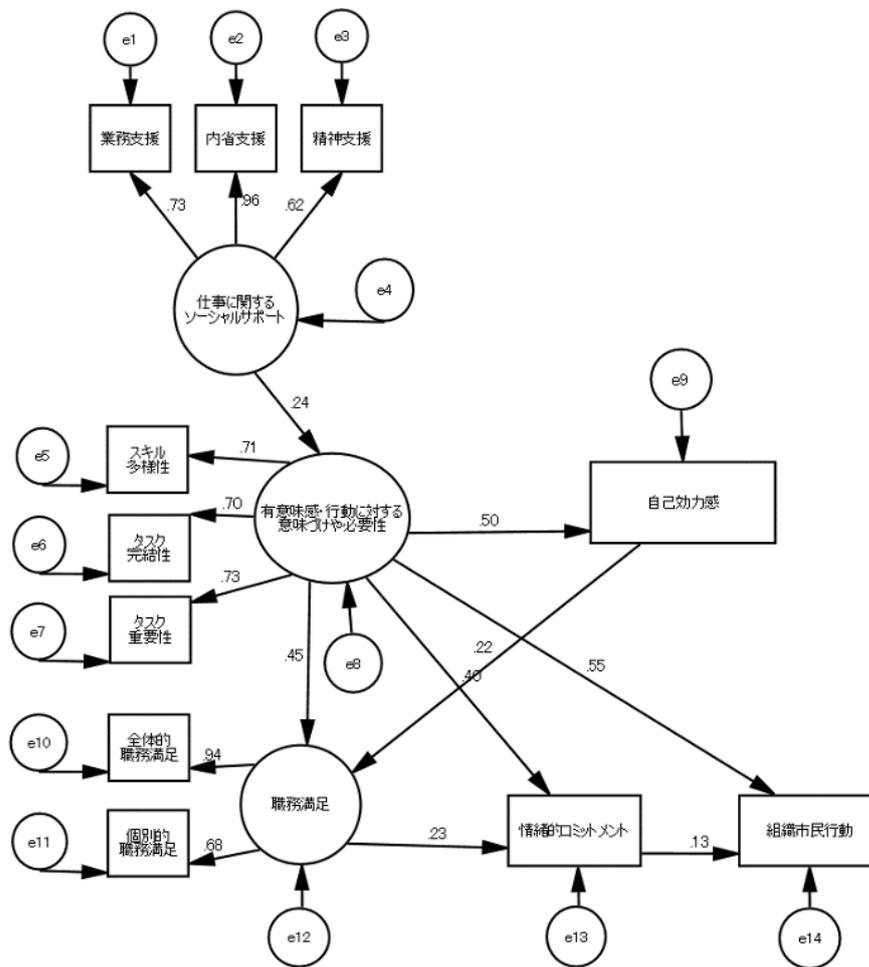
7.3.4 仮説 8-3 のモデルの検討

構造方程式モデル解析ソフト IBM SPSS AMOS ver. 25 を用いて、最尤法による推定を行った。その際、図表 7-5 では、構成概念として、業務支援数、内省支援数、精神支援数の 3 つの要素からなる「仕事に関するソーシャル・サポート」を作成した。また図表 7-7、7-9、7-11 では業務支援数、内省支援数、精神支援数を観測変数として用いた。次に第 5 章と同様に、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性の 3 つの下位尺度で構成される潜在変数「有意味感」を作成し、媒介変数とした分析を行った。自己効力感は総得点を観測変数とした「自己効力感」を用いた。職務満足は個別的職務満足と全体的職務満足を下位尺度とした潜在変数「職務満足」を、情緒的コミットメントと組織市民行動はそれぞれの得点を観測変数とした。

本調査で挙げた各変数及び各パスの標準化係数、モデルの適合度、支援数が有意味感に及ぼす影響度合いを表した総合効果、直接効果、間接効果について、仕事に関するソーシャル・サポート、業務支援、内省支援、精神支援の順に示していく（図表 7-5～7-12）。

7.3.5 仕事に関するソーシャル・サポートの影響

図表 7-5:仕事に関するソーシャル・サポートが有意味感、自己効力感および各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 7-5 のモデルにおけるパス係数はいずれも .01 水準で有意であった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=206.0$, $df=44$, $GFI=.934$, $AGFI=.901$ とともに .90 以上であり、 $RAMSEA=.085$ と十分な適合の指標である .05 より大きな値となったが、不適合の指標である .10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

次に、仕事に関するソーシャルサポートが有意味感と自己効力感、職務満足、情緒的コ

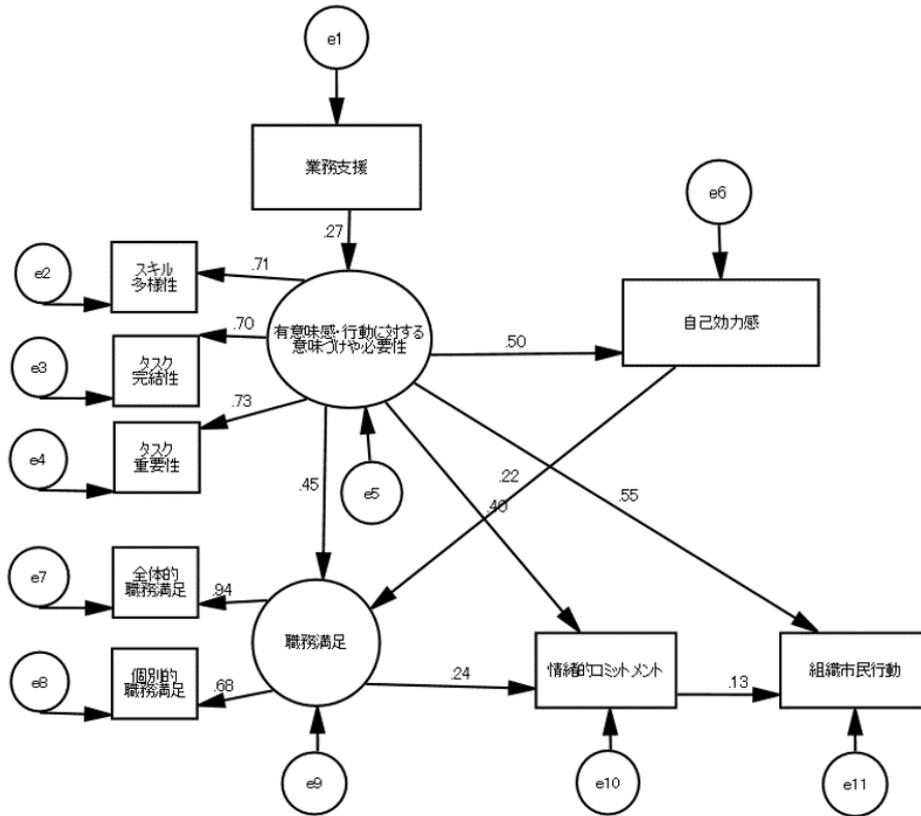
ミットメント、組織市民行動に与える影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 7-6 に示す。

図表 7-6: 仕事に関するソーシャル・サポートが有意味感、自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果					
	仕事に関する ソーシャル・サポート	有意味感・行動に対する 意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する 意味づけや必要性	.244				
自己効力感	.122	.502			
職務満足	.136	.559	.221		
情緒的コミットメント	.129	.532	.052	.235	
組織市民行動	.149	.614	.007	.030	.128
標準化直接効果					
	仕事に関する ソーシャル・サポート	有意味感・行動に対する 意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する 意味づけや必要性	.244				
自己効力感		.502			
職務満足		.448	.221		
情緒的コミットメント		.408		.235	
組織市民行動		.546			.128
標準化間接効果					
	仕事に関する ソーシャル・サポート	有意味感・行動に対する 意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	
有意味感・行動に対する 意味づけや必要性					
自己効力感	.122				
職務満足	.136	.111			
情緒的コミットメント	.129	.131	.052		
組織市民行動	.149	.068	.007	.030	

7.3.6 業務支援の影響

図 7-7: 業務支援が有意味感、自己効力感および各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 7-7 のモデルにおけるパス係数は、いずれも.01 水準で有意であった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=115.9$, $df=26$, $GFI=.952$, $AGFI=.916$ とともに.90 以上であり、 $RAMSEA=.082$ と十分な適合の指標である.05 より大きな値となったが、不適合の指標である.10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

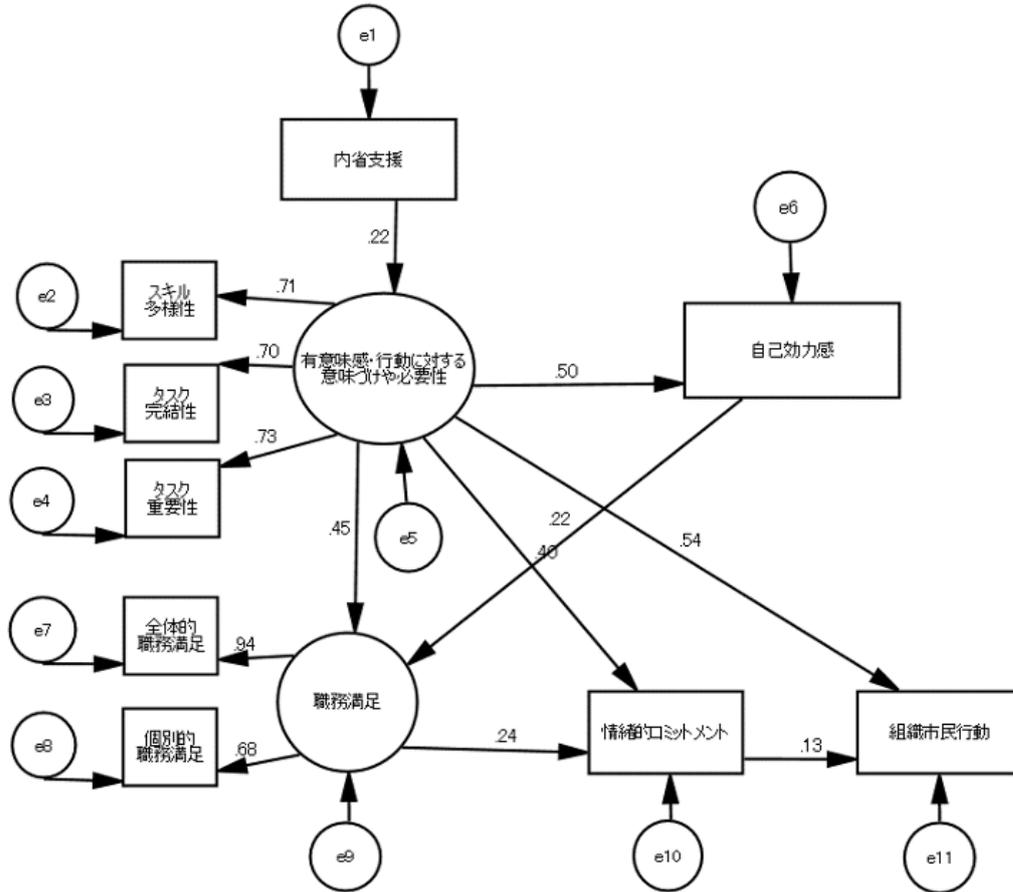
次に、業務支援数が有意味感と自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に与える影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 7-8 に示す。

図表 7-8:業務支援数が有意味感、自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果					
	業務支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する意味づけや必要性	.268				
自己効力感	.135	.502			
職務満足	.150	.558	.222		
情緒的コミットメント	.142	.529	.053	.237	
組織市民行動	.165	.615	.007	.030	.128
標準化直接効果					
	業務支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する意味づけや必要性	.268				
自己効力感		.502			
職務満足		.447	.222		
情緒的コミットメント		.397		.237	
組織市民行動		.547			.128
標準化間接効果					
	業務支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	
有意味感・行動に対する意味づけや必要性					
自己効力感	.135				
職務満足	.150	.111			
情緒的コミットメント	.142	.132	.053		
組織市民行動	.165	.068	.007	.030	

7.3.7 内省支援の影響

図表 7-9: 業務支援が有意味感、自己効力感および各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 7-9 のモデルにおけるパス係数は、いずれも.01 水準で有意であった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=117.6$, $df=26$, $GFI=.951$, $AGFI=.915$ とともに.90 以上であり、 $RAMSEA=.083$ と十分な適合の指標である.05 より大きな値となったが、不適合の指標である.10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

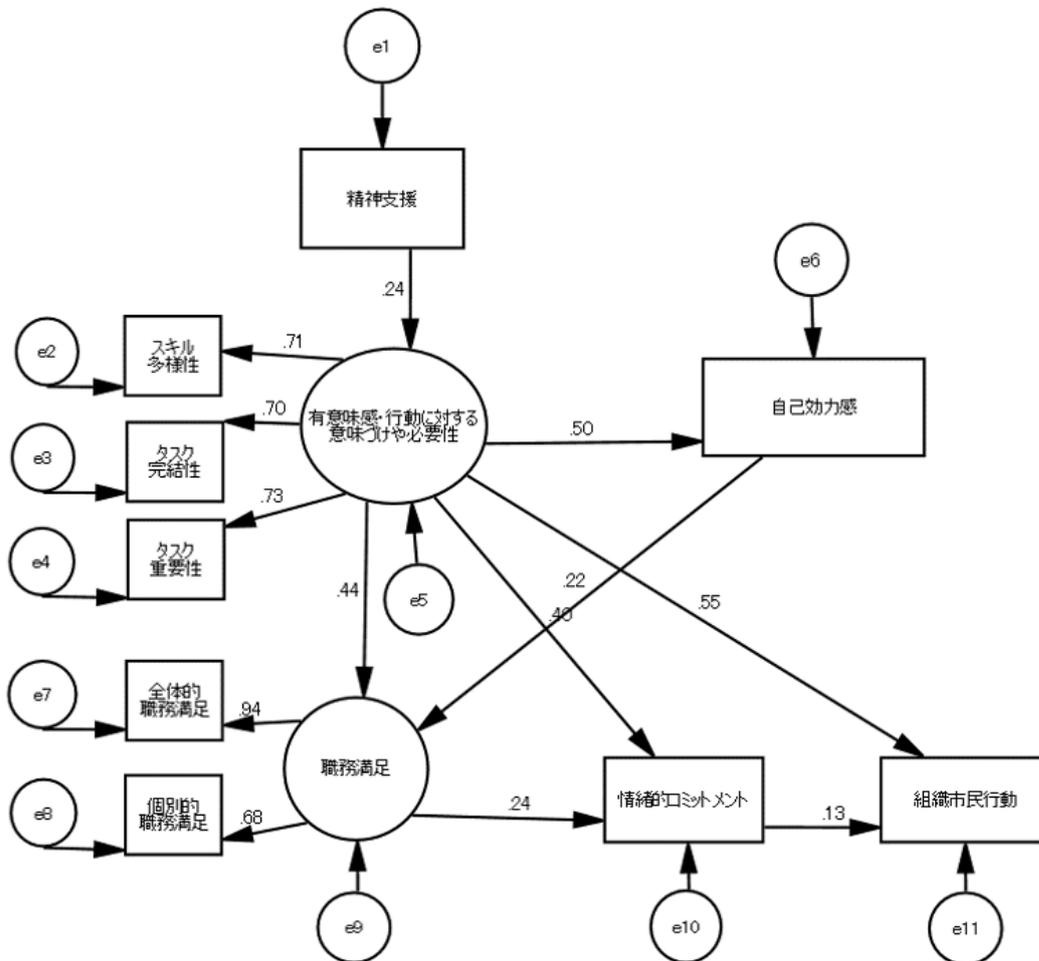
次に、内省支援数が有意味感と自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に与える影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 7-10 に示す。

図表 7-10: 内省支援数が有意味感、自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果					
	内省支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する意味づけや必要性	.217				
自己効力感	.109	.503			
職務満足	.121	.558	.221		
情緒的コミットメント	.115	.531	.062	.235	
組織市民行動	.133	.612	.007	.030	.129
標準化直接効果					
	内省支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する意味づけや必要性	.217				
自己効力感		.503			
職務満足		.447	.221		
情緒的コミットメント		.400		.235	
組織市民行動		.544			.129
標準化間接効果					
	内省支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	
有意味感・行動に対する意味づけや必要性					
自己効力感	.109				
職務満足	.121	.111			
情緒的コミットメント	.115	.131	.052	.030	
組織市民行動	.133	.068	.007		

7.3.8 精神支援の影響

図表 7-11: 精神支援が有意味感、自己効力感および各項目に及ぼす影響についての直接・間接及び総合効果モデル



図表 7-11 のモデルにおけるパス係数は、いずれも .01 水準で有意であった。また、モデル適合度は、 $\chi^2=125.0$, $df=26$, $GFI=.948$, $AGFI=.910$ とともに .90 以上であり、 $RAMSEA=.086$ と十分な適合の指標である .05 より大きな値となったが、不適合の指標である .10 より小さかったため、最終的にモデルは支持されたと考える。

次に、精神支援数が有意味感と自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に与える影響についての総合効果、直接効果、間接効果について図表 7-12 に示す。

図表 7-12: 精神支援数が有意味感、自己効力感、職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に及ぼす影響についての総合効果、直接効果、間接効果

標準化総合効果					
	精神支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する意味づけや必要性	.243				
自己効力感	.121	.499			
職務満足	.135	.556			
情緒的コミットメント	.129	.532	.053	.236	
組織市民行動	.150	.615	.007	.030	.126
標準化直接効果					
	精神支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	情緒的コミットメント
有意味感・行動に対する意味づけや必要性	.243				
自己効力感		.499			
職務満足		.444	.224		
情緒的コミットメント		.400		.236	
組織市民行動		.548			.126
標準化間接効果					
	精神支援数	有意味感・行動に対する意味づけや必要性	自己効力感	職務満足	
有意味感・行動に対する意味づけや必要性					
自己効力感	.121				
職務満足	.135	.112			
情緒的コミットメント	.129	.131	.053		
組織市民行動	.150	.067	.007	.030	

7.3.9 仮説の検証と考察

図表 7-4 から、業務支援数は職務特性の自律性に、精神支援はフィードバックに僅かながら影響を与えていた。これにより仮説 8-2-1「自律性は、業務支援、内省支援、精神支援のいずれか、または全てから影響を受ける」と仮説 8-2-2「フィードバックは業務支援、内省支援、精神支援のいずれか、または全てから影響を受ける」を支持する結果となった。

第 6 章の図表 6-1 より、業務支援は、同部署の上司や先輩、後輩を中心として、仕入先や顧客なども含めた「仕事ネットワーク」から多くの支援を受けていた。上司の業務支援は自己効力感に影響を与えていなかった(第 6 章 図表 6-11)が、業務に関する助言や指導を得ることで、業務の手順を感得し、それが個人の自律性の知覚につながる事が考えられる。また、精神支援は、社内同部署のメンバーからの支援もさることながら、家族や友人といった「仕事に関係の無いネットワーク」から多くの支援を受けていた(第 6 章 図表 6-11)ことから、家庭内や友人間との日常で取り交わされる「仕事の話を含めた雑談」などから、自身の仕事に関するフィードバックを得ている事が考えられる。

また図表 7-5 および 7-6 の結果から、仕事に関するソーシャル・サポートは有意味感に直接影響を与え(.244)、わずかではあるが、間接的にも自己効力感(.122)、職務満足(.136)、情緒的コミットメント(.129)、組織市民行動(.149)にも影響を及ぼしていた。同様に、業務支援数、内省支援数、精神支援数も有意味感に直接影響を与え(.217～.268)、間接的にも自己効力感(.109～.135)、職務満足(.121～.150)、情緒的コミットメント(.115～.142)、組織市民行動(.133～.165)にそれぞれ同程度に影響を与えていた。以上のことから仮説 8-3「個人が知覚する支援の量は、職務特性が生み出す有意味感を仲介し、自己効力感、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動に影響を与える」を支持する結果となった。また、支援の内容別に見た場合、その差は僅かではあるが、業務支援数、精神支援数、内省支援数の順に、その総合効果が見られた。同様に、自己効力感に与える影響度合いも業務支援、精神支援、内省支援の順であった。

第 6 章図表 6-11 の結果より、業務支援は同部署、異部署を含めた社内と、仕入先や顧客を中心とした仕事に関係の有る社外の他者、つまりは「仕事ネットワーク」からの影響を受けていた業務支援が自己効力感に影響を与えていたことから、「仕事に対する有意味感」に対し、業務支援が与えた影響がもっとも大きなものであったことは、妥当な結果であると言えよう。

第8章 まとめ

8.1 本研究成果の学術的貢献と実践への示唆

本稿の研究動機は、日本人の仕事に対する満足度の低さに危惧を抱いたこと、働く人のストレス要因として、人間関係が挙げられていることに問題意識を持ったことである。満足度やストレスは自己効力感により調整されることに着目し、自己効力感の向上ができれば、職務満足、しいては従業員の心理的 well-being の向上につながると考え、自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出すことを目的に調査を行ってきた。

組織的マネジメントに着目した項目の1点目は、個人が知覚する職務特性である。Hackman and Oldham(1975)が述べたように、職務特性の内、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性が生み出す重要な心理状態である「仕事への有意味感」、と江本(2000)が述べた自己効力感の先行要因である「行動への意味付け・有意味感」を重ね合わせ、有意味感が自己効力感に影響を与え、自己効力感の職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動への総合・直接・間接効果について検証を行った。その結果、有意味感が自己効力感に影響を及ぼし、高められた自己効力感が職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動に波及していく様態を確認できた。自己効力感全体で見た場合、有意味感を生み出すような職務設計を行うことが自己効力感の向上につながり、そのことが組織にとって有益な結果に結びつくことを見いだしたこと、つまりは自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見いだしたことに、本稿の実務的な意義があると考えられる。

しかしながら、自己効力感の因子ごとに検討した場合、有意味感から行動の積極性因子を介した職務満足への間接効果は.133(=.475×.281)、能力の社会的位置づけでは.093(=.444×.209)と有意味感から職務満足への直接効果の方が大きく、GSES 因子の因子単体ごとの仲介効果は見られたものの、職務満足を高めることを補強するものでしかなかった。因子を強化することで総合的に自己効力感が高められることから、因子それぞれを向上させることを検討する必要があると考えられる。

また石橋(2016)を含めた既存の先行研究において、可能性が十分に考慮されていなかった職務特性とアウトカムの間にある自己効力感の仲介効果をあきらかにしたこと、職務特性が生み出す「有意味感」が自己効力感の先行要因となり、GSES の各因子に作用する様を見いだしたことに本稿の学術的な意義があると考えられる。

着目した項目の2点目は、個人が職場においてソーシャル・サポートを受けうるネットワークである。ソーシャル・サポートの知覚の有無が、自己効力感に影響を与えることは先行研究においてもあきらかになっていたが、本稿では、個人と支援者との関係性、支援を提供してくれる他者の人数、性差や年代差による違いから、それぞれどのような支援を受け、自己効力感に影響を与えるのかについて一定の知見を見いだすことが出来たと考える。仮説3の検証により、マクロ的な視点でみた場合は「支援提供者の人数の大小」が自己効力感に影響を及ぼすことがあきらかになった。また、仮説4を検証することにより、社内の身近な他

者のみにとどまらない、個人のネットワークの広さが自己効力感に影響を及ぼすこと、仮説5、6を検証することにより、ミクロ的な視点でみた場合は「支援提供者の人数の大小のみならず、困った時に支援をしてくれる他者の存在」を知覚することも重要であることがあきらかになった。

これらは、個人は社内の同じ部署という身近な他者だけではなく、社内の異部署や社外の他者を含めて関係性の幅を広く、かつ年代差を超えた他者とのネットワークが自己効力感の向上に寄与することを示したこと、組織はそれを支援することで従業員の自己効力感のマネジメントを行う可能性を見いだしたこと、いざという時に助けてもらえると思う人間関係を形成したり、そう感じられる組織文化づくりをはかることに対して、実務的な意義がある。

また、個人の内省を促す支援が、自己効力感に影響を及ぼすこと、従来の研究では一定ではなかった「誰のどのような支援が自己効力感の向上に寄与するのか」について、一定の知見を見出したこと、接触頻度や関係の強さも自己効力感に影響すること、支援提供者の人数だけではない、「存在の有無の知覚」も自己効力感に影響することを見いだしたことに学術的な意義があると考えられる。

8.2 研究結果からの提言

8.2.1 組織に向けての提言

本節では、組織に向けて、職務設計および従業員間のネットワークの構築に向けた提言を行う。

まず第1に、従業員個人が感じる有意味感を生み出すような職務の設計を推奨することが、従業員の自己効力感を向上させ、職務満足を高めることにつながる。具体的には Hackman and Oldham(1980)が述べたように、1. 複数の仕事を結合させること (combining tasks)、2. 自然な作業単位を形成すること (forming natural work units)、3. 顧客との関係を確立すること (establishing client relations)、である。1. は仕事が細分化して、単一の業務に従事すれば、個人は「スキルの発展」を感じにくくなる。それを防ぐために、仕事を結合させ、個人ができることを増やすことで「成長実感を感じやすくすること」、一部分のみに業務を行うのではなく、仕事の範囲を拡げることで「自身の仕事の一貫性を感じやすくすること」が可能となる。また 2. は、組織内の個々の業務の「つながり」を理解させることにつながる。自身の仕事と他者の仕事をつながり意識させることで、自身の仕事が他者に与える影響を見出しやすくなり (タスク重要性)、また自身の仕事が業務全体のどの部分を担っているのかという一貫性(タスク完結性)も感じやすくなる。最後に 3. であるが、これは後述するネットワークの構築とも関連がある。顧客との接点を強化し、直接折衝を行う過程において、顧客の要望に対応するスキルの向上及び対人スキルの向上が見込まれる。また顧客のみならず、仕入先とも直接折衝を行うことにより、従業員の自社業務に対する理解が深ま

ること、対人スキルの向上することが見込まれるだろう。以上が「有意味感」から得られる自己効力感への影響に関する提言である。次に、第7章の表7-2の結果から、Hackman and Oldham(1980)が述べた、4. 垂直的負荷の増大(vertically loading the job)をさせること、つまり業務のスケジュールや作業方法に関する権限を移譲することで、個人の知覚する自律性が高まる。それにより、自己効力感の向上および職満足などに波及していくことが見込まれる。また、5. フィードバック・チャンネルの開放(opening feedback channels)することも、組織及び働く個人にとっては有効である。表7-2においても、フィードバックを知覚することは自己効力感に影響を与えていた。

フィードバックの内容は、必ずしもポジティブなものとは限らない。しかしながら「聴き手にとって、耳の痛い指摘」も、職場に良い影響を与えることを調査した先行研究も存在する。繁榘(2008)は、「聴き手にとって、耳の痛い指摘」のことを「ネガティブ・フィードバック(以下NF)」と称した。NFを「アドバイス型」「指摘型」「不満型」に3類型し、NFが生産現場における安全マネジメント行動意識に影響を与えたことを報告している。NFが自己効力感にどのように影響を与えるのかについては、あきらかではないが、フィードバックがポジティブなものであれ、ネガティブなものであれ、個人の仕事意識に影響を与えることに対して疑う余地はない。また、フィードバック・チャンネルを広く持つことも、ネットワークの構築に関連がある。

第2に、従業員のネットワークの構築を支援することである。このことは「囲い込みからの解放」を示すものではない。第4章で述べたように、「囲い込みからの解放」は、働く人にとの関係は「仕事の仲間関係から資源関係に変え、人びとの関係から暖かさを奪う(石田2009)」ことにつながりかねない。それを避けるためには、社内の仕事関係ネットワークの構築強化と社外ネットワークの拡大の推奨の両面が必要となる。具体的には社内のQCサークルなどの場を創出し、同部署のメンバーという同質的なコミュニティだけではなく、社内異部署の他者とのコミュニティを形成できるようにすること、「困った時に相談できる他者」がいることを従業員に知覚させること、社外の顧客や仕入先との情報交換の機会を創出することである。社内外の多様な他者との関係を築き、支援を相互に受けうることができれば自己効力感の向上につながる。また、本稿の調査においては、業務支援のサポート先は上司が多かったにも関わらず、自己効力感に対して上司の支援は影響を与えていなかった。このことから、上司の立場にある個人は、メンバーを支援することに対するスキルの向上、およびメンバーとの対人関係の構築スキルが必要であることが考えられる。組織における「上司」の役割の高度化が求められる。

8.2.2 個人に向けての提言

個人に向けての提言は、多様な他者とのネットワーキングである。社内の同部署という同質的なコミュニティでは「関係を強く」、社内外問わず、異質な他者と関係を「広く」築くことの推奨である。本稿の調査においては、業務支援は、同部署の他者(フォーマルな関係)

と異部署の他者および仕事に関係のある社内外の他者(インフォーマルな関係)、精神支援は社内異部署および社外の他者(インフォーマルな関係)、内省支援は社内同部署と社外の他者から得られており、支援の内容により、その主たるサポーターは異なっていた。

社内のネットワークを構築することは、Hackman and Oldham(1980)が述べた、「自然な作業単位を形成する」ことに通ずる。またネットワークを拡大することで、社内の他者からの業務支援を受ける機会が増え、それにより、個人が知覚する自律性も高まる。また、仕事に関係のある社外のネットワークを拡大することは「顧客との関係を確立する」ことにも通ずる。それにより、内省支援、精神支援を受ける機会が増えることが考えられる。社内のネットワークを強化、社外のネットワークを拡大することにより、それぞれの異なった機能を持つ支援を受けることができるであろう。

8.2.3 労働政策への提言

日本経済団体連合会は、2020年1月の「2020年版経営労働政策特別委員会」において、「Society5.0¹⁴」を実現に移すために日本的雇用慣行の見直しを提言した。Society5.0の実現のためには、年功賃金、終身雇用、企業別組合といふ日本的雇用慣行が足かせになるという文脈の延長線上に「ジョブ型雇用・採用」を行うべきだと主張している(山崎 2021)。

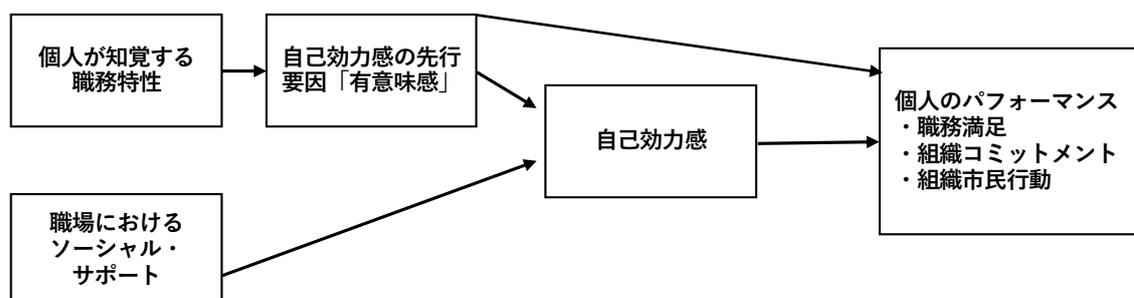
日本的雇用慣行は従業員を定年まで雇用が保証される企業のメンバーとすることで、職務を限定せずに柔軟に活用することから「メンバーシップ型雇用」と呼ばれる。メンバーシップ型雇用には長期安定と定型的でない職務を担うという2つの意味がかけられている。一方、「ジョブ型雇用」では職務が限定的であることから、企業の「内側と外側で職務内容の比較が可能となる。これによって企業は「Society5.0」の実現に向けた優秀な人材を企業外から確保することができるようになる」としている(山崎 2021)。ジョブ型雇用には高度に専門的で職務内容が限定的、そして企業の内側と外側の行き来が容易だとする2つの意味が含まれているのである。ジョブ型雇用に移行することのデメリットとして、従業員の組織への帰属意識の低下、これまで前提であった労務の長期的関係の減少により生ずる人材育成機会の消失、それに伴う、組織内ゼネラリストの減少などが挙げられている。このような流れの中で、組織的に自己効力感を高めるようにマネジメントするができれば、従業員の組織への帰属意識の低下を防ぐことができると考えられる。

本稿においては、自己効力感の組織的マネジメントの緒として、職務特性とソーシャル・サポートネットワークに着目した。職務特性を意識した職務の再設計設計を行うことで、自身の仕事の影響を知覚することやスペシャリストとしての自覚を生み出すこと、職場におけるソーシャル・サポートの内容も含めた充実化は人材育成の機会の増加、しいては従業員の組織への帰属意識の向上へとつながる事が考えられる。よって本稿のマネジメントの仕

¹⁴ Society5.0とは2017年12月8日に内閣が閣議決定した「新しい経済政策パッケージ」において「第4次産業革命の社会実装によって、現場のデジタル化と生産性向上を徹底的に進め、日本の強みとリソースを最大限活用して、誰もが活躍でき、人口減少、高齢化、エネルギー・環境成約等様々な社会課題を解決出来る、日本ならではの持続可能でインクルーシブな経済社会システムである。」と語られている。

組みは、ジョブ型雇用への移行により生じるデメリットの緩和にも有効であると考えられるのである。

図表 8: 本稿の調査結果による、職務特性、ソーシャル・サポートが与える自己効力感とパフォーマンスへの影響のモデル



8.3 今後の課題

最後に、本稿における課題を6点挙げる。1点目は、本稿の研究対象に関する課題である。本稿では、インターネットを用いてサンプルを収集するという、社会調査の側面をもった調査・分析となった。回答者の中には「支援を受けていると感じる個人」と「支援を受けていない個人」がいたが、その要因として、個人が所属する組織の環境や、人的資源管理の方策によることも考えられる。年功主義的・伝統的な日本の組織と、個人主義的・能力主義的な組織においては、従業員が知覚するサポートの受け方や満足に影響を与える要因は異なることが考えられる。今後は、組織の特徴を分類し、2つの組織を比較する形で調査を行うことで「支援の知覚と自己効力感」に関する比較について調査する必要がある。

2点目は、研究方法上の課題である。今回の調査は、全て定量分析の手法を用いて行われており、回答者をとりまくソーシャル・サポートネットワークの詳細については調査できていない。従業員個人が、具体的にどのような場面で、どのような支援を受けるのか、また支援提供者への信頼度合いなどを含めた関係性の傾向をあきらかにするには、インタビューなどの事例を用いて詳細に検討する必要があるだろう。定量で把握した大まかな流れを定性・質的に調査することにより、詳細に検討をすることは重要な研究課題である。今後は定性調査による細部の検討が必要である。

3点目は、設問の重み付けの問題である。研究1の各質問項目において、質問項目ごとに重みをつけず単純和を観測変数とした。また研究2においても、個人が知覚する「支援をしてくれる他者」に対する重み付けを行っておらず、個人が知覚する「重要な他者」についても明確にすることができていない。今後は各質問項目および「他者の重要度合い」に関して重み付けを行い、調査・検証を行う必要があると考える。

4点目は、失敗に対する不安因子についてである。第5章において、失敗に対する不安因子は有意味感より少程度の影響(.310)を受けたものの、職務満足に対してのパス係数は有

意差が見られなかった。自己効力感の各因子は相互に影響を与え合うものであれば、他の因子と同様の効果が考えられたはずであるが、本稿ではそれが見られず、その要因をあきらかにすることができなかった。また、第6章においても、他者からの支援は、この因子に対してほとんど影響を与えていなかった。支援が影響を与えないとしたら、他の変数がこの因子に影響を及ぼす可能性について検討する余地が多分にある。これらのことから、失敗に対する不安因子は、有意味感以外のどのような変数によって影響を受け、またこの因子が何に対して影響を与えるのかについて検証を行う必要がある。

5点目は自己効力感全体が、職務特性と他者からの支援以外のどのような変数の影響を受け得るのかについてである。自己効力感は職務満足、情緒的コミットメント、組織市民行動等に対して影響を及ぼしていたがゆえに重要度は高いと考える。自己効力感を刺激する他の変数の可能性についても検討を行うことが、自己効力感を組織的にマネジメントするためには必要である。

最後に、一般化の問題である。本稿では営業・販売職を対象に、対顧客折衝業務従事者を対象に調査を行った。しかしながら組織内には事務部門や管理部門に従事する従業員も存在することから、本稿の結果が、組織従業員全てに対して、一般化されたものであるとは言えない。今後は調査対象職種を拡げ、本研究で得られた示唆が強固なものであるのか否かの検証が必要であると考えられる。

資料

【第1章】

- 西久美子・荒牧央(2009). 仕事の満足度が低い日本人-ISPP 国際比較調査「職業意識」から. 放送研究と調査. NHK 放送文化研究所編
- チューリッヒ生命「2020年ビジネスパーソンが抱えるストレスに関する調査」チューリッヒ生命ホームページ
<https://www.zurichlife.co.jp/aboutus/pressrelease/2020/20200423>
- パーソル総合研究所「APAC 就業実態・成功意識調査」パーソル総合研究所ホームページ
https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/APAC_2019.pdf
- 総務省統計局 令和2年労働力調査年報 基本集計 I-A-第7表
<https://www.stat.go.jp/data/roudou/report/2020/index.html>
- 内閣府「新しい経済政策パッケージ」内閣府ホームページ
https://www5.cao.go.jp/keizail/package/20171208_package.pdf

参考文献

【第1章】

- Bandura, A. (1977a). Social Learning Theory. *pearson Education, inc* (原野京太郎訳. 社会的学習理論-人間理解と教育の基礎-(オンディマンド版), 金子書房, 2012)
- Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, **84**, 191-215
- Bandura, A. (1995). Self-Efficacy in Changing Societies(本明寛・野口京子・春木豊・山本多喜司訳, 激動社会の中の自己効力, 金子書房, 1997)
- 平岡修・平岡紀代美(2015). 職務満足・組織コミットメント・ソーシャルサポート分析絡めてくる医療現場の薬剤師像について. 就実大学薬学雑誌 第2巻, 63-67.
- Hackman, R., and Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- 石橋貞人(2016). 職務特性・職務満足が組織市民行動へ与える影響. 日本経営工学論文誌, **66**(4), 309-315.
- Latham, G. (2007). Work Motivation History, Theory, Research, and Practice. (金井壽宏監訳, ワークモチベーション. NTT 出版, 2009)
- 中島智子(2015). 若年者の離職に関する一考察-自己効力感研究の視点から-. 兵庫県立大学院経営研究科, 商大ビジネスレビュー**5**(1), 41-70.
- 西田豊昭(1997). 企業における組織市民行動に関する研究. 経営行動科学, **11**(2), 101-122.
- 櫻木晃裕(2006). 職務満足概念の構造と機能. *Bulletin of Toyohashi Sozocollege*, **1**, 37-47.
- 佐藤健司(2021). 日本企業の間人関係: メンバーシップ型雇用とジョブ型雇用の違いから. 同志社 商学, **72**(5), 733-749.
- 四方典裕(2015). 介護職員における組織心理と行動に関する一考察-職務満足とソシャ

- ル・サポートが組織市民行動と組織コミットメントに与える影響についての実証研究-
兵庫県立大学大学院 商大ビジネスレビュー, **6(4)**, 135-146.
- 砂留洋子(2013). 専門職の人的資源管理施策と職務アウトカムとの関係への自己効力感
もつ 調整効果について-文献レビューをとおして-. 同志社政策科学研究 = *Doshisha
policy and management review*, **14(2)**, 193-208, 2013-03 同志社大学政策学会.
- 竹内久美子(2016). 新卒看護師の「やめたい気持ち」と「自己効力感」の変化. 千葉県立保健
医療大学紀要, 第 7 卷 1 号.
- Judge, T.A., and Bono, J.E. (2001). Relationship of Core Self- Evaluations Traits-
Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional
Stability-With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of
Applied Psychology*, **86(1)**, 80-92.
- 塚田知香(2017). ワークエンゲージメントの国内での研究動向および浸透について～国内
文献 レビューとネット検索結果から～. 東京成徳大学経営学部経営論集 = *Journal of
business administration*, **6**, 43-53.
- 厨子 直之(2010). ナレッジワーカーのソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメン
ト・組織市民行動・離職に関する実証分析. 和歌山大学経済学会, 研究年報, 第 1 号. 469-
486.

【第 2 章】

- Bandura, A. (1977a). Social Learning Theory. *pearson Education, inc* (原野京太郎訳. 社
会的学習理論-人間理解と教育の基礎-(オンディマンド版), 金子書房, 2012)
- Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change.
Psychological Review, **84**, 191-215
- Bandura, A. (1985). 自己効力感(セルフ・エフィカシー)の探求 (祐宗省三・原野広太郎・柏
木恵子・春木豊(編著), 社会的学修理論の新展開, 金子書房, 103-141.)
- Bandura, A. (1995). Self-Efficacy in Changing Societies(本明寛・野口京子・春木豊・
山本多喜司訳, 激動社会の中の自己効力, 金子書房, 1997)
- Cherian, J., & Jacob, J. (2013). Impact of Self-Efficacy on motivation and performance
of employees. *International Journal of Business and Management*, **8(14)**, 80
- 江本リナ(2000). 自己効力感の概念分析. 日本看護学会誌, **20(2)**, 39-45.
- BLAU, G. J. (1988). Management and prediction of career commitment. *Journal of
Occupational Psychology*, **32**, 227-288
- Grant, A. D., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research
in Organizational Behavior*, **28**, 3-34.
- 池田道智江・平野真紀・坂口美和・森京子・玉田章(2011). 看護師の QOL と自己効力感が離
職願望に及ぼす影響. 日本看護科学誌, Vol. **31**, No. **4**, 46-54.

- 井上毅・加藤智美(2015). 学習方略と学習動機および自己効力感との関連, 日本教育心理学会第 57 回発表論文集, 440.
- Judge, T.A., and Bono, J.E. (2001). Relationship of Core Self- Evaluations Traits- Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability-With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, **86**(1), 80-92.
- 梶田叡一(1980). 自己意識の心理学. 東京大学出版会.
- 毛受芳孝・馬場英朗(2012). 大学教育におけるキャリア教育の意義と課題-ソーシャル・ビジネス・インターンシップが生み出す共感創出と物語性-. 愛知学泉大学院経営研究所 経営研究, **25**(1・2), 39-48
- 三宅幹子(2008). 大学生の進路選択に関する自己効力感と対人関係能力-社会的スキルと非開示性の観点から, 日本パーソナリティ心理学会発表論文集 17, 234-235.
- 溝口全子・松岡緑・西田真寿美(2000). 女子大学生のダイエット行動に及ぼす影響要因. 日本看護科学会誌, **20**(3), 92-102.
- 水野武(2017). 若年者の自己効力感の向上に関する研究. 大阪市立大学大学院創造都市研究科修士論文.
- 水野武(2021). 職場における自己効力感に関する文献レビューを今後の課題-教育現場と対比して-. 立命館大学政策科学 **28**(2), 85-96.
- 水野武(2022). COVID-19 禍におけるキャリア教育が一般性自己効力感に与える影響. ビジネス実務論集, NO. **40**, 35-46.
- 中澤潤・大野木裕明・伊藤秀子・坂野雄二・鎌原雅彦(1988). 社会的学習理論から社会的認知理論へ-Bandura 理論の新展開をめぐる最近の動向-. 心理学評論, Vol. **31**(2), 229-251.
- 成田健一・下中順子・中里克治・河合千恵子・佐藤眞一・長田由紀子 1995. 特性的自己効力感尺度の検討. 教育心理学研究, **43**(3), 306-314.
- 岡浩一郎(2002). 運動アドヒレンス-身体活動・運動の促進-. 坂野雄二・前田基成(編著). セルフ・エフィカシーの臨床心理学. 北大路書房.
- 尾形真実哉(2016). 若年者就業者の組織適応を促進するプロアクティブ行動と先行要因に関する実践的研究. 経営行動科学, **29**(2・3), 77-102.
- 小島妙子・柴山直(2007). 児童の学習意欲に関する研究-自己効力感との関連について-. 新潟大学教育人間科学部紀要, 第 9 巻 第 1 号, 37-52.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, **80**(609), 1-28.
- 坂野雄二・東條光彦(1986). 一般性セルフ・エフィカシー尺度作成の試み. 行動療法研究, **12**, 73-82.
- 坂野雄二(1989). 一般性セルフ・エフィカシー尺度の妥当性の検討. 早稲田大学人間科学研究, **2**(1), 91-98.

- 嶋田洋徳・浅井邦二・坂野雄二・上里一郎(1994). 一般性自己効力感尺度(gses)の項目反応理論による妥当性の検討. ヒューマンサイエンスリサーチ = *Human science research* 早稲田大学大学院人間科学研究科(編), **3(1)**, 77-90.
- Shimizu, T., Takahashi, H., Mizoue, T., Kubota, S., et al. (2003). Relationships Among Self-Efficacy, Communication, Self-Management Skills and Mental Health of Employees at a Japanese Workplace. *J UOEH(産業医大誌)*, **25(3)**, 261-270.
- Stajkovic, A., and Luthans, F. (1998). Self-Efficacy And Work Related Performance : A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, September.
- 高田誠己(2009). 職場環境と自己効力感が就業活動に及ぼす影響. 帝塚山大学心のケアセンター紀要, **5**, 41-42.
- 竹内久美子(2016). 新卒看護師の「やめたい気持ち」と「自己効力感」の変化. 千葉県立保健医療大学紀要, 第**7**巻**1**号.
- 根建金男・豊川輝(1991). 自己教示の効果をめぐる研究. 早稲田大学人間科学研究, 第**4**巻第**1**号, 167-178.
- White, R. W. (1959). Motivation reconsidered : The concept of competence. *Psychological Review*, **66(5)**, 297-333.
- Younge, J. B. (1991). A theory of mastery. *Advances in Nursing Science*, **14(1)**, 76-89.

【第3章】

- 安東由佳子・片岡健・小林敏生・岡村仁・北岡和代(2009). 神経難病患者をケアする看護師におけるバーン・アウト員がモデルの作成と検証. 日本看護学会誌, **29(4)**, 3-12.
- 甘利和子・馬岡清人(2000). 自己効力感とソーシャルサポート、認知的統制との関連. 日本教育心理学会総会発表論文集, **42(0)**, 452.
- Buunk, B. P., Jonge, J. d., Ybema, J. F., & Wolff, C. J. d. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational: Work psychology*, 145-182. Psychology Press.
- Cohen, S., and McKay, G., (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: An empirical review and theoretical analysis. In A. Baum, J. Singer, & S. Taylor (Eds.) *Handbook of psychology and health*, **4**. Erlbaum, 253-267.
- Cohen, S., & Wills, T. A., (1985). Social support, stress and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, **98**, 310-357.
- 江本リナ(2000). 自己効力感の概念分析. 日本看護学会誌, **20(2)**, 39-45.
- Gok, S., Karatuna, I., & Karaca, P. O., (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, **177**, 38-42.

- Latham, G. (2007). *Work Motivation History, Theory, Research, and Practice*. (金井壽宏監訳, ワークモチベーション. NTT 出版, 2009)
- 久田満 (1987). ソーシャル・サポート・研究の動向と今後の課題. *看護研究*, 第 20 巻第 2 号, 170-170.
- 平岡修・平岡紀代美 (2015). 職務満足・組織コミットメント・ソーシャル・サポート分析から見えてくる医療現場の薬剤師像について. *就実大学薬学雑誌*, 63-67.
- 平松闊・鶴飼孝蔵・宮垣元・星敦士 (2010). *社会ネットワークのリサーチメソッド*. ミネルヴァ書房.
- House, J. S., & Robert L. K. (1985). Measures and concepts of social support. *In Sheldon Cohen and S. Leonard Syme (eds.), Social Support and Health*, 83-108, New York: Academic Press.
- 井川浩輔 (2010). ソーシャルサポートとパフォーマンスの関係-職務満足・組織コミットメントのメディエーター効果-. *琉球大学経済学研究*, 80, 43-53.
- 今林俊一 (1995). 大学生のストレス反応に及ぼす効力感とサポートの影響. *日本教育心理学会総会発表論文集*, 37 巻, 69.
- 菊本由里・高塚美和・藤原成ほか (2018). A 町介護予防教室に参加する地域高齢者の実態と特性. *天理医療大学紀要*, 第 6 巻第 1 号.
- 風間文明・山下倫実 (2016). 女子学生の就職活動における進路決定の確信度と柔軟性に影響する要因-自己効力感とソーシャルサポートに着目して-. *Bulletin of Jumonji University*, vol. 47, 15-24.
- 久保真人 (1999). ヒューマンサービス従事者におけるバーンアウトとソーシャル・サポートの関係. *大阪教育大学紀要第 IV 部門: 教育科学*, 48(1), 139-147.
- 小竹久美子・鈴嶋よしみ・甲斐一郎ほか (2006). 喉頭摘出者に対するフォーマルサポートの重要性 - 喉頭摘出者患者会会員の場合. *日本看護学会誌*, 26 巻 4 号, 46-54.
- 小牧和裕, 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* 第 11 巻第 3 号, 195-205.
- Love, P.E.D., Ilani, Z., Standing, C., and Themistocleous, M. (2007). Influence of job demands, job control and social support on information systems professionals' psychological well-being. *International journal of Manpower*, 28(6), 513-528.
- 丸山沙紀・遠矢浩一 (2016). 発達の違いを有する子どもを持つ母親の育児自己効力感にソーシャル・サポートが及ぼす影響. *九州大学総合臨床心理研究*, 7, 17-26.
- 宮川公男・大守隆 (2004). *ソーシャル・キャピタル-現代経済社会のガバナンスの基礎*. 東京経済新報者
- 村井博子・流郷千幸 (2020). 幼児期後期の子どもを持つ母親の育児困難感と育児に対する自

- 己効力感, ソーシャル・サポートの関連. 聖泉看護学研究, Vol. **9**, 27-34.
- 中本明世・富澤理恵・森岡弘美・坂田素子・横澤志乃・村上理恵・山本直美(2017). A 大学の成人看護学実習において指導者から受けた指導内容に対する学生による評価と自己効力感との関連. 千里金蘭大学紀要, **14**, 107-115.
- Na-Nan, K., and Wongsuwan, N. (2020). Development and validation of perceived workplace support for small and medium-sized enterprise employees. *International Journal of Organizational Analysis*, **28**(1), 243-259.
- Na-Nan, K. and Saribut, S. and Sanamthong, E. (2019). Mediating effects of perceived environment support and knowledge sharing between self-efficacy and job performance of SME employees. *Industrial and Commercial Training*, VOL. **51** (6), 342-359.
- ナン・リン(2008). ソーシャルキャピタル 社会構造と行為の理論. (筒井淳也・石田光規・桜井政成ほか訳. ミネルヴァ書房, 2008)
- 小野公一(2011). 働く人の Well-being と人的資源管理. 株式会社白桃書房.
- Putnam, D. R. (2006). Bowling alone The collapse and revival of American Community. (柴内博文訳. 孤独なボウリング 米国コミュニティの崩壊と再生. 柏書房, 2006)
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Velzen, D. (1987). Job-Related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers. *Journal of Applied Psychology*, Vol. **72** (2), 269-274.
- 酒井純子(2006). 看護師の心理的 well-being に対する職場におけるソーシャルサポートの効果-共分散構造分析を用いた検討-. 日本看護科学会誌, Vol. **26** (3), 32-40.
- 四方典裕(2017). 介護職員における組織心理と行動に関する一考察-職務満足とソーシャル・サポートが組織コミットメントと組織市民行動に与える影響についての実証研究-. 商大ビジネスレビュー, 第 **6** 巻第 **4** 号, 15-146.
- 榊原圭子・石川ひろの・木内貴弘(2016). 企業労働者におけるメンターからの支援と職務満足感および精神健康の関連性. 民族衛生, 第 **82** 巻 第 **1** 号, 3-19.
- 鈴木小百合・古瀬みどり(2009). 冠動脈インターベンション後患者の自己管理に対する自己効力感と生活習慣, 身体的状況及びソーシャル・サポートとの関連. 日本看護研究学会雑誌, Vol. **32** (5), 95-103.
- Tardy, C. H. (1985). Social support measurement. *American journal of community psychology*, **13** (2), 187-202.
- 富永美沙子(2000). 女子学生の進路選択過程における自己効力. 進路指導研究, 第 **20** 巻第 **1** 号, 21-31.
- Uchino., B.N. (2009). Understanding the Links between Social Support and Physical Health: A Life Span Perspective With Emphasis on the Separability of Perceived and Received Support. University of Utah, *Perspectives in Psychological*

Science, 236-255.

- 上野徳美・山本義史(1996). 看護者のバーンアウトを予防するソーシャル・サポートの効果-サポート・ネットワーク量・満足度・サポート源との関係を中心として-. 健康心理学研究, Vol19, (1), 9-20.
- Vera, M., Martinez, I.M., Lorente, L., & et al. (2016). The Role of Co-worker and Supervisor Support in the Relationship Between Job Autonomy and Work Engagement Among Portuguese Nurses: A Multilevel Study. *Soc Indic Res*, **126**, 1143-1156.
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., et la. (2018). *influence of Social Support and Self-Efficacy on Resilience of Early Career Registered Nurses. Western Journal of Nursing Research 2018 May*, **40(5)**, 648-664.
- Wills, T. A. (1991). Social support and interpersonal relationships. *In Prosocial Behavior, ed. M. S. Clark*, 265-289. Newbury Park, CA: Sage.
- 厨子直之(2010). ナレッジワーカーのソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職に関する実証分析. 和歌山大学経済学会, 研究年報第 1 号, 469-486.
- 安田雪・石田光規(2000). 相談と情報交換. 社会学評論, 第 51 卷 1 号, 104-119.

【第 4 章】

- Aldrich, H. E. (1999). Organization Involving. (若林直樹訳. 組織進化論, 東洋経済新聞社, 2007)
- Allen, N. J., & Mayer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, **63**, 1-18.
- Baker, W. E. (2000). Achieving Success through Social Capital, jossey-Bass(中島豊訳. ソーシャル・キャピタル: 人と組織の間にある「見えざる資産」を活用する, ダイアモンド社, 2001)
- 江本リナ 2000. 自己効力感の概念分析. 日本看護学会誌, **20(2)**, 39-45.
- Fisher, C. D., & Locke E. A. (1992). The new look in job satisfaction research and theory. *In C. J. Cranny, P. C. Smith, & E. F. Stone (Eds.), job satisfaction, New York :Lexington*, 165-194.
- Galais, N., and Moser, K. (2009). Organizational commitment and the well-being of temporary agency workers: A longitudinal study, *Human Relation*, **62-4**, 589-620.
- Hackman, R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, **60(2)**, 159-170.
- 林信二(2000). 組織心理学. 白桃書房
- Higgins, M. C & Kram, K. E. (2001). Reconceptualizing Mentoring at Work. *The Academy*

- of Management Review*, Vol. **26(2)**, 264-288.
- House, J. S., & Robert L. K. (1985). Measures and concepts of social support. *In Sheldon Cohen and S. Leonard Syme (eds.), Social Support and Health*, 83-108, New York: Academic Press.
- 石田 充規 (2012). 社会的サポート・ネットワークの測定法とその課題. 季刊社会保障研究, 第 48 卷 第 3 号
- 金光 淳 (2003). 社会ネットワーク分析の基礎. 勁草書房.
- Kickul, J., Wilson, F., & Marlino, S.D. et al. (2008). Are misalignments of Perceptions and self-efficacy Causing Gender Gaps in Entrepreneurial Intentions among Our Nation's teens?. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, **15(2)**, 321-335.
- Mayer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A Three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, **1**, 61-98
- Morrison, E. W. (2002). Newcomers Relationships. *Academy of Management Review*, **23(2)**, 242-266.
- 西田豊昭 (1997). 企業における組織市民行動に関する研究-企業内における自主的な行動の原因とその動機-. 経営行動科学, **11(2)**, 101-122.
- 大後茂雄 (2017). 北海道マラソンボランティアにおける組織市民行動の促進要因. 日本学習社会学会年報, **31**, 90-98.
- Organ, D.W. (1988). *Organization citizenship behavior: The good soldier Syndrome*. Lexington Mass: Lexington books.
- 王英燕 (2017). 組織コミットメント再考 中日米における実証研究を手がかりに. 文眞堂.
- Parker, S.K. (2003). Longitudinal Effects of Lean Production on Employee Outcomes and the Mediating Role of Work Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, **88(4)**, 620-634.
- 坂本理朗 (2020). 人材育成と職場の人間関係 人を育てる職場や仕事のデザイン. 中央経済社.
- 櫻木晃裕 (2006). 職務満足概念の構造と機能. *Bulletin of Toyohashi Sozocollege*, **1**, 37-47.
- 四方典裕 (2017). 介護職員における組織心理と行動に関する一考察-職務満足とソーシャル・サポートが組織コミットメントと組織市民行動に与える影響についての実証研究-. 商大ビジネスレビュー, 第 6 巻第 4 号, 15-146.
- 鈴木竜太 (2010). トラブル発生 コンフリクト・マネジメント. 稲葉祐之・井上達彦・鈴木竜太・山下勝 (著). キャリアで語る経営組織 個人の論理と組織の論理. 有斐閣アルマ.
- 田中堅一郎 (2002). 日本版組織市民行動の研究. 産業・組織心理学研究, **15(2)**, 77-88.
- 安田雪 (1997). ネットワーク分析 何が行為を決定するか. 新曜社.
- 安田雪 (2001). 実践ネットワーク分析 関係を読み解く理論と技法. 新曜社.

- 安田雪(2011). パーソナルネットワーク-人のつながりがもたらすもの-. 新曜社.
- 山木梨沙・岩澤佳太・藤田志保(2011). 組織市民行動が成員の心理に及ぼす影響：内発的モチベーションとバーンアウトに着目して. 慶應商学論集, V01. **30**, NO. **1**, 37-50.
- 若林直樹 (2015) .組織理論の発展において社会的ネットワーク論の与えた新たな視点. 経済社会学会年報, **37(0)**, 38-45.
- Wang, G., & Netemeyer, R.G. (2002). The Effect of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, summer **30(3)**.
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., et al. (2018). *influence of Social Support and Self-Efficacy on Resilience of Early Career Registered Nurses. Western Journal of Nursing Research* 2018 May, **40(5)**, 648-664.

【第5章】

- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship. *Academic and Management Journal*, **26**, 587-595.
- 江本リナ 2000. 自己効力感の概念分析. 日本看護学会誌, **20(2)**, 39-45.
- Erum, H., Torres, F.C., & Islam, T., et al. (2020). Role of Motivation, Workplace Civility and Self-Efficacy in Developing Affective Commitment and Organization Citizenship Behavior, *European Journal of Investigation in Health, psychology and Education*. **10**, 368-374.
- 藤生英行(1991). 挙手と自己効力感, 結果予期、結果価値との関連性についての検討. 教育心理学研究, **39(1)**, 92-101.
- Hackman, R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, **60(2)**, 159-170.
- Hans, S., & Gupta, R. (2018). Job characteristics affect shared leadership The moderating effect of psychological safety and perceived self-efficacy. *Leadership & Organization Development Journal*, **39(6)**, 730-744.
- 石橋貞人(2016). 職務特性・職務満足が組織市民行動へ与える影響. 日本経営工学論文誌, **66(4)**, 309-315.
- Kickul, J., Wilson, F., & Marlino, S.D. et al. (2008). Are misalignments of Perceptions and self-efficacy Causing Gender Gaps in Entrepreneurial Intentions among Our Nation's teens?. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, **15(2)**, 321-335.
- Latham, G. (2007). Work Motivation History, Theory, Research, and Practice. (金井壽宏監訳, ワークモチベーション. NTT 出版, 2009)

- 大後茂雄(2017). 北海道マラソンボランティアにおける組織市民行動の促進要因. 日本学習社会学会年報, **31**, 90-98.
- Parker, S.K. (2003). Longitudinal Effects of Lean Production on Employee Outcomes and the Mediating Role of Work Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, **88**(4), 620-634.
- 櫻木晃裕(2006). 職務満足概念の構造と機能. *Bulletin of Toyohashi Sozocollege*, **1**, 37-47.
- 四方典裕(2015). 介護職員における組織心理と行動に関する一考察-職務満足とソーシャル・サポートが組織市民行動と組織コミットメントに与える影響についての実証研究-. 兵庫県立大学大学院 商大ビジネスレビュー, **6**(4), 135-146.
- 砂留洋子(2013). 専門職の人的資源管理施策と職務アウトカムとの関係への自己効力感がもつ 調整効果について-文献レビューをとおして-. 同志社政策科学研究 = *Doshisha policy and management review*, **14**(2), 193-208, 2013-03 同志社大学政策学会.
- 高尾義明・江夏幾太郎・麓仁美(2021). COVID-19 の流行下の営業・マーケティング職における職務環境の変化と適応. *マーケティングジャーナル*, **41**(1), 68-81.
- Takeuchi, K., and Matsushita, Y. (2021). Relationship Between Self-Efficacy and Organization Commitment in Nurses' Early Careers. *日健医誌 Journal of Japan Health Medicine Association*, **30**(1), 91-99.
- Wang, G., & Netemeyer, R.G. (2002). The Effect of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, summer, **30**(3).

【第6章】

- 安東由佳子・片岡健・小林敏生・岡村仁・北岡和代(2009). 神経難病患者をケアする看護師におけるバーン・アウト員がモデルの作成と検証. *日本看護学会誌*, **29**(4), 3-12.
- Bandura, A. (1977a). *Social Learning Theory*. *pearson Education, inc* (原野京太郎訳. 社会的学習理論-人間理解と教育の基礎-(オンディマンド版), 金子書房, 2012)
- Bandura, A(1977b) "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change." *Psychological Review*, **84**, 191-215
- House, J. S., & Robert L. K. (1985). Measures and concepts of social support. *In Sheldon Cohen and S. Leonard Syme (eds.), Social Support and Health*, 83-108, New York: Academic Press.
- 向日恒喜(2015). 組織における知識の共有と創造 ソーシャル・キャピタル、私生活の人間関係、動機、自尊感情の視点から. 同文館出版.
- 中原淳(2010). 職場学習論 仕事の学びを科学する. 東京大学出版会
- 中山健・川西正志・守能信次(2002). 社会的支援と社会的ネットワークとが高齢者の身体活

- 動実施に与える影響に関する研究. スポーツ社会学研究, **10**, 72-85, 137.
- 岡浩一郎(2002). 運動アドヒレンス-身体活動・運動の促進-. 坂野雄二・前田基成(編著). セルフ・エフィカシーの臨床心理学. 北大路書房.
- Raabe, B., and Beehr, T. (2003). Formal mentoring versus supervisor and coworker relationships: differences in perceptions and impact. *Journal of Organizational Behavior*, **24**, 271-293.
- 坂野雄二・東條光彦(1986). 一般性セルフ・エフィカシー尺度作成の試み. 行動療法研究, **12**, 73-82.
- Scandura, T and Williams, E(2011). An Investigation of the Moderating Effects of Gender on the Relationships between Mentorship Initiation and Protégé Perceptions of Mentoring Functions. *Journal of Vocational Behavior*, **59**(3), 342-363.
- 照井佑季・今村瑠一郎・江木啓訓(2020). 自己効力感の項王を促すTA 振り返りシステムの実践と評価. 情報処理学会マルチメディア、分散、協調とモバイルシンポジウム論文集, 669-672.
- Vardaman J.M., Amis J.M., Dyson B.P., Wright P.M., and Robert Van de Graaff Randolph(2012). Interpreting change as controllable: The role of network centrality and self-efficacy. *Human relations*, **65**(7), 835-859.
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., et al. (2018). *influence of Social Support and Self-Efficacy on Resilience of Early Career Registered Nurses. Western Journal of Nursing Research 2018 May*, **40**(5), 648-664.
- 安田雪(1997). ネットワーク分析 何が行為を決定するか. 新曜社.
- 山岸治男(2016). 地域生活慣行の発達支援機能に関する研究. 九州大学 生活体験学習研究, **16**, 37-46.

【第7章】

- Bandura, A(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, **84**, 191-215.
- Bandura, A. (1995). Self-Efficacy in Changing Societies(本明寛・野口京子・春木豊・山本多喜司訳, 激動社会の中の自己効力, 金子書房, 1997)
- 江本リナ 2000. 自己効力感の概念分析. 日本看護学会誌, **20**(2), 39-45.
- Hackman, R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, **60**(2), 159-170.
- Hackman, R., and Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hans, S., & Gupta, R. (2018). Job characteristics affect shared leadership The moderating effect of psychological safety and perceived self-efficacy. *Leadership & Organization Development Journal*, **39**(6).

- 石橋貞人(2016). 職務特性・職務満足が組織市民行動へ与える影響. 日本経営工学論文誌, **66**(4), 309-315.
- 石田光規(2009). 産業・労働者会における人間関係 パーソナルネットワークによるアプローチ. 日本評論社.
- 中原淳(2010). 職場学習論 仕事の学びを科学する. 東京大学出版会.
- 太田肇(2011). 承認とモチベーション. 同文館出版.
- 岡浩一郎(2002). 運動アドヒレンス-身体活動・運動の促進-. 坂野雄二・前田基成(編著). セルフ・エフィカシーの臨床心理学. 北大路書房.
- 坂野雄二・前田基成(2002). セルフ・エフィカシーの臨床心理学. 北大路書房.
- Takeuchi, K., and Matsushita, Y. (2021). Relationship Between Self-Efficacy and Organization Commitment in Nurses' Early Careers. 日健医誌 *Journal of Japan Health Medicine Association* **30**(1), 91-99.
- 照井佑季・今村瑠一郎・江木啓訓(2020). 自己効力感の頂点を促すTA 振り返りシステムの実践と評価. 情報処理学会マルチメディア、分散、協調とモバイルシンポジウム論文集, 669-672.
- Vardaman J.M., Amis J.M., Dyson B.P., Wright P.M., and Robert Van de Graaff Randolph(2012). Interpreting change as controllable: The role of network centrality and self-efficacy. *Human relations*, **65**(7), 835-859.
- Wang, G., & Netemeyer, R.G. (2002). The Effect of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, summer **30**(3).

【第8章】

- 江本リナ 2000. 自己効力感の概念分析. 日本看護学会誌, **20**(2), 39-45.
- Hackman, R., and Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, **60**(2), 159-170.
- 石田光規(2009). 産業・労働者会における人間関係 パーソナルネットワークによるアプローチ. 日本評論社.
- 繁樹江里・村上史郎(2008). 安全マネジメントにおけるネガティブ・フィードバックの効用 -対人コミュニケーションの観点からのアプローチ-. 実験社会心理学研究 **48**(1), 52-62.
- 山崎憲(2021). ホワイトカラーエグゼンプションとジョブ型雇用. 商学論纂(中央大学) **62**(5・6) 345-357.

付録

1.職務特性質問項目

設問	回答	因子
1 多種多様なスキルを使用して、様々なタスクに取り組む機会がある	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	スキル多様性
2 仕事では多くの複雑なスキルを使う	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	スキル多様性
3 仕事は全く単純なことの繰り返しである(反転項目)	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	スキル多様性
4 仕事を最初から最後まで実行できる。自分の努力の結果ははっきり分かる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	タスク完結性
5 仕事の分担が決まっていて、全体の始めから終わりまで全てに関わることはない(反転項目)	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	タスク完結性
6 仕事の始めから終わりまで自分が責任を持って行うことができる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	タスク完結性
7 仕事は世の中の人々の幸福に重要な影響を与える	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	タスク重要性
8 仕事は会社の存続にとってそれほど重要ではない(反転項目)	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	タスク重要性
9 仕事の出来は、周囲の人々に影響をおよぼす	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	タスク重要性
10 仕事をいつどのように行うかを決めることができる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	自律性
11 仕事をどのように行うかを決める自由はほとんどない(反転項目)	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	自律性
12 仕事をする際にかなりの自由裁量がある	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	自律性
13 上司は、仕事について常にフィードバックをしてくれる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	フィードバック
14 仕事そのものから、自分がどれぐらい仕事をうまく出来たかが分かる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	フィードバック
15 上司や同僚から、仕事についてフィードバックをもらうことはめったにない(反転項目)	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる 2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	フィードバック

2.一般性自己効力感尺度

設問	回答	因子
1 何か仕事をするときは、自信をもってやるほうである。	1. はい 2. いいえ	行動の積極性
2 過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがよくある。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
3 友人より優れた能力がある。	1. はい 2. いいえ	能力の社会的位置づけ
4 仕事を終えた後、失敗したと感ずることのほうが多い。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
5 人と比べて心配性なほうである。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
6 何かを決めるとき、迷わずに決定するほうである。	1. はい 2. いいえ	行動の積極性
7 何かを決めるとき、うまくいかないのではないかと不安になることが多い。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
8 引込み思案はほうだと思う。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
9 人より記憶力がよいほうだと思う。	1. はい 2. いいえ	なし
10 どうやったらよいか決心がつかずに仕事にとりかかれなことがよくある。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
11 友人よりも特にすぐれた知識を持っている分野がある。	1. はい 2. いいえ	能力の社会的位置づけ
12 どんなことでも積極的にこなすほうである	1. はい 2. いいえ	行動の積極性
13 小さな失敗でも人よりずっと気にするほうである。	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
14 積極的に活動するのは、苦手なほうである	1. はい 2. いいえ	失敗に対する不安
15 世の中に貢献できる力があると思う。	1. はい 2. いいえ	能力の社会的位置づけ
16 結果の見通しが見つからない仕事でも、積極的に取り組んでいくほうだと思う。	1. はい 2. いいえ	行動の積極性

3.職務満足質問項目

	設問	回答	因子
1	あなたは、今与えられている自分の仕事について満足している	1. はい 2. いいえ	個別的職務満足
2	あなたは、仕事をつうじて自分の能力を活かし、何かを達成する機会について、満足している	1. はい 2. いいえ	全体的職務満足
3	あなたは、自分の仕事の内容(量・質)からみた給与のレベルについて満足している	1. はい 2. いいえ	個別的職務満足
4	あなたは、会社の中での自分の地位や立場について満足している	1. はい 2. いいえ	個別的職務満足
5	あなたは、現在の職場に所属することについて満足している	1. はい 2. いいえ	個別的職務満足
6	あなたは、あなたの会社の一員であることについて満足している	1. はい 2. いいえ	個別的職務満足
7	あなたは、あなたの会社の経営理念や経営方針に共感できる	1. はい 2. いいえ	個別的職務満足
8	あなたは、何かを成し遂げたという達成感を感じている	1. はい 2. いいえ	全体的職務満足
9	あなたは自分が、所属職場や会社に貢献していると感じている	1. はい 2. いいえ	全体的職務満足
10	あなたは、仕事をつうじて自分が世の中のために役立っていると感じている	1. はい 2. いいえ	全体的職務満足

4.組織コミットメント質問項目

	設問	回答	因子	
1	私は、この組織の成功のために通常期待される以上の努力をする	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
2	私は、この組織を、働きがいのある素晴らしい組織であることを友人に話す	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
3	私はこの組織にはほとんど忠誠心を感じない	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	存続的コミットメント
4	私はこの組織で働き続けるために、どんな仕事を割り当てられても受け入れる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
5	私の価値観と組織の価値観は非常に似ている（非常に近い）と感じる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
6	私はこの組織の一員であることを他の人に話すことを誇りに思う	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
7	仕事のタイプが似ていれば、別の組織で同じように働くこともできる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	存続的コミットメント
8	この組織は、職務パフォーマンスにおいて、私に最高のインスピレーションを与えてくれる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
9	私がこの組織を離れることは、私の現在の環境にほとんど変化はない	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	存続的コミットメント
10	入社時に検討していた他の組織よりも、この組織を選んだととても良かったと思う	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
11	いつまでもこの組織に固執することで得られるものはあまりないと感じる	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	存続的コミットメント
12	私は従業員に対する重要な事項に関して、組織の方針に同意し難いときがある	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	存続的コミットメント
13	私はこの組織の運命を本当に気にしている	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
14	私にとって、この組織は仕事をする事ができる、すべての組織の中で最高である	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	情緒的コミットメント
15	この組織で働くことを決めたことは、自分の明らかな間違いだった	1. あてはまらない 3. 少しあてはまる	2. あまりあてはまらない 4. あてはまる	存続的コミットメント

5.組織市民行動質問項目

	設問	回答
1	新規参加者が仕事に慣れてくれるように、自発的に援助している	1. あてはまらない 2. あまりあてはまらない 3. 少しあてはまる 4. あてはまる
2	休んでいる人の仕事を手伝っている	1. あてはまらない 2. あまりあてはまらない 3. 少しあてはまる 4. あてはまる
3	要請されなくても上司・同僚の仕事を手伝うことがある	1. あてはまらない 2. あまりあてはまらない 3. 少しあてはまる 4. あてはまる
4	他の人の仕事のトラブルに対して、自ら進んで手助けをしている	1. あてはまらない 2. あまりあてはまらない 3. 少しあてはまる 4. あてはまる
5	多くの仕事を抱えているメンバーの手助けをしている	1. あてはまらない 2. あまりあてはまらない 3. 少しあてはまる 4. あてはまる
6	必要なときには他のメンバーの仕事も進んで引き受けている	1. あてはまらない 2. あまりあてはまらない 3. 少しあてはまる 4. あてはまる

以上