

職場におけるソーシャルサポートが若手の離職意思に与える影響

ーイベント型ストレスの種類による比較ー

仁田光彦 豊田麻実 飯塚彩(株式会社リクルートキャリア 測定技術研究所)

1. 要旨

若手社員の早期離職は社会問題の1つである。離職につながる要因は様々考えられてきているが、現場の人事や上司にとっては、早期離職に具体的にどう対応するのかが重要な関心事である。本研究では、入社3年未満の若手社員を対象とし、ストレス反応や仕事への前向きさ、ソーシャルサポートが離職意思に与える影響について、共分散構造分析によるモデル化を行った。例えば、構造化したモデルを元にイベント型ストレスの有無が、ソーシャルサポートと離職意思の関係にどのような影響を与えるのかを多母集団同時分析によって確認した。その結果、対人トラブル経験がある場合は、上司サポートのみが仕事への前向きさを介して離職意図を緩和することが確認された。また、仕事の失敗経験がある場合は、職場全体のサポート力が離職意思の低減に寄与することが確認された。

2. 背景 と目的

新規学卒者の早期離職は3年3割と言われ社会問題の1つとして考えられている。企業にとって、新規学卒者の採用に多大な投資を行ったにもかかわらず、採用した若手社員を早期離職によって失うのは大きなリスクである。まして、少子高齢化が進み、新規学卒者の数が減少している中においては、なおさらである。個人にとって、早期離職の理由は、本人のキャリア形成を理由とする前向きなものもあると考えられるが、労働政策研究・研修機構の2007年の調査によると、若年者の離職理由の上位には、「給与に不満」「会社の将来性・安定性に期待が持てない」「労働時間が長い」「職場の人間関係がづらい」等の項目が選択されており、職場や職務に対して

の不満による場合が多いと考えられる。また、厚生労働省の2012年の調査によると、仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスとなっていると感じる事柄がある労働者の割合は60.9%となっている。さらにその内容を見てみると、「職場の人間関係の問題」「仕事の質の問題」「仕事の量の問題」が上位3位を占めており、前述した労働政策研究・研修機構(2007)で示されている離職理由と近い内容である。これらのことから、離職の前段階には、強い不安、悩み、ストレスを感じる状態があると考えられる。

離職意思に関係する要因は様々研究されている。先崎(2006)では、仕事そのものに対する満足が離職意思に影響を与えているとしている。仕事そのものに対する満足では、「退屈せずに、いつも仕事に精を出せる機会」、「仕事から得られる達成感」等の項目に対して満足度を5段階で評定しており、達成感をもちながら、前向きに働けていれば離職意思が低減する可能性を示唆している。また、井奈波・黒川・井上(2007)の研究によると、離職願望有り群は無し群と比較して、職業性簡易ストレス調査票のストレス反応の活気の素点平均が低く、イライラ感、疲労感、抑うつ感の素点平均が高くなっている。医師を対象とした研究ではあるが、前述した労働政策研究・研修機構(2007)の調査において、若年者の離職理由のトップが「仕事上のストレスが大きい」ことも踏まえると、一般企業人においても、仕事におけるストレスがストレス反応を媒介して離職意思に影響を与えていると類推される。

こうしたことから、本人が仕事に対して前向きに働けていることやストレス反応は離職意思

と関係の深い要素であると考えられる。また、組織コミットメントも離職意思につながる要因としては代表的なものだが、高い組織コミットメントが形成されるには組織に比較的長期にわたって在籍していなければならず(高橋, 1995), 入社3年程度の若手の離職意思への影響は比較的小さいと考えられる。それでは、仕事に対する前向きさやストレス反応の緩和にはどういった要素が必要なのだろうか。

心理学的職場ストレスモデル(小杉・田中・大塚・種市・高田・河西・佐藤・島津・島津・白井・鈴木・山手・米原, 2004)によると、心理的レベルでの精神的健康を予防ないし回復するためには、ストレス状況に対する負担の自覚(職場ストレスの質・量)やストレス反応の定量的な把握が重要であるとしている。つまり、ストレスはそれ自体が悪いわけではなく、本人がストレスや自身の状態をどのように自覚するかが、仕事への前向きさやストレス反応の緩和に影響を与えうると考えられる。また、小杉(1999)やアメリカ国立職業安全衛生研究所による職業性ストレスモデル(原谷, 1998)を始め、ソーシャルサポートがストレス反応の緩衝要因となることは広く知られており、職場でのソーシャルサポートの充実がストレス反応の緩和や離職意思の低減につながると考えられる。さらに、國枝(2014)では、上司や同僚からのサポートと自己と会社の成長見込み(今の会社にいることで自分の人間的成長が見込めると思う等)や創造的な業務(仕事で自分を上手に高めることができる等)との相関が確認されており、仕事に対する前向きさを保つためにも職場におけるソーシャルサポートが重要であると考えられる。小牧・田中(1993)によると、20代男女ともに上司サポートが同僚サポートに比べ、モチベーションやストレスに与える影響が大きいことが確認されている。上司は部下のマネジメントが仕事であり、労働者を公的にサポートする立場として捉えられる。そのため、同僚サポートよりも仕事への前向きさやストレスへの影響が大き

いと考えられる。

ソーシャルサポートのストレス緩衝要因の研究を始め、職業性ストレスを考える上では、職場ストレスの質・量といった慢性型ストレスに加え、イベント型ストレスについても取り上げる必要性が示されている(大塚・小杉, 2001)。一方で、ソーシャルサポートのストレス緩衝要因の研究で、これら2種類のストレスを考慮した研究はまだ少ない(田中, 2009)。人事の実務家や職場のマネジメント層は、多くの場合、若手の早期離職に対して、有効な手立てが打てずに困っている。慢性型、イベント型のストレスに対して、どのようなサポートを行うことで、仕事に対する前向きさやストレス反応の緩和、離職意思の低減に影響を与えるのかについての研究は、実務家にとって有用な視点を提供することができると思う。

そこで、本研究では、慢性型ストレスに加えて、イベント型ストレス経験の有無によって、どういったソーシャルサポートが離職意思を緩和することができるのかについて明らかにすることを目的とする。

3. 方法

3.1対象者

一般企業人4500名を対象にインターネット調査を行った。そのうち、10歳代~20歳代、社会人歴3年未満で現在メンタルヘルス不調を抱えていないと回答した1140名を対象とした。男女別人数、職種別人数は表1, 2の通りである。

3.2分析に用いた観測変数

《離職意思》

「今の会社を1年以内に辞めたいと思っている」という質問項目に対して、1. あてはまらない~5. あてはまるの5件法でたずねた。

《ストレス反応》

厚生労働省が提供する職業性ストレス簡易調査票のうち、ネガティブな心理的反応(「イライラ感」, 「疲労感」, 「不安感」, 「抑うつ感」)

を扱い、ポジティブな心理的反応の「活気」や身体的反応の「身体愁訴」に関しては、本研究では対象外とした。標準化得点を用いた評価法の手順に従い各尺度を5段階得点とした(段階得点が高いとストレス反応が良好な状態)。

《仕事への前向きさ》

ReCoBook(株式会社リクルートキャリア)で扱われている「モチベーション」を用いて集計を行った。「モチベーション」は5尺度から成り立っており、仕事に対する意欲や将来への展望、前向きに行動を行っているかなどを測定している。各尺度の内容及び、項目例、信頼性は表3の通りである。本研究では、仕事に前向きに取り組んでいるかという指標として、「モチベーション」の5尺度すべてを扱った。各尺度の得点は標準化されており、尺度の特徴を捉えるうえでは段階得点を扱うのが妥当と考え、分析には3段階得点にしたものを用いた。

《ソーシャルサポート》

最近1ヶ月間の職場の状態について、「上司は、あなたが責任を果たす上で必要なサポートを提供してくれる(上司サポート)」、「上司は、やるべき仕事の範囲や量を適切にコントロールしてくれる(上司コントロール)」、「先輩や同僚は、仕事で困ったときにはいつでもアドバイスや手助けをしてくれる(同僚サポート)」について、1.あてはまらない~5.あてはまるの5件法でたずねた。

《慢性型ストレッサー》

ReCoBookで扱われている「負担感」を用いて集計を行った。「負担感」は5尺度から成り立っており仕事の忙しさ、責任や職場環境に対して感じている不安や負荷の度合いを測定している。本研究では、慢性型ストレッサーの指標として、負担感の5尺度のうち忙しさ(仕事の量)とプレッシャー(仕事の質)の2尺度を用いて分析を行った。各尺度の内容及び、項目例、信頼性は表4の通りである。各尺度の得点は標準化されており、分析には「モチベーション」と同様に3段階得点にしたものを用いた。

《イベント型ストレッサー》

1か月以内にある出来事が起こったかどうかについて16項目から複数回答可能でたずねている。16項目のうち、ストレス反応や離職意思と関連の高かった「対人トラブル(社内でのトラブル、顧客とのトラブル)」、「仕事の失敗」を取り上げた。「仕事の失敗」は比較的広い概念で、「対人トラブル」を包含していると考えられたため、両方選択されている場合は、「対人トラブル」として扱い、イベント経験なし群、「対人トラブル」経験あり群、「仕事の失敗」経験あり群の3群に分類した。

表1. 男女別人数

性別	人数
男性	501
女性	639
合計	1140

表2. 職種別人数

職種	人数
一般事務・管理事務	434
研究開発・技術系	187
営業	152
接客・販売	123
生産・技能	73
S E・プログラマー	68
企画・調査	31
その他	72
合計	1140

表3. 「モチベーション」の5尺度について

尺度	尺度説明	項目例	信頼性
仕事への意欲	仕事に前向きに取り組んでいる度合い	仕事が面白いと感じる	0.87
成果へのチャレンジ	より高い成果を目指そうとしている度合い	現状に満足せず、より高い目標に挑戦している	0.82
成長実感	仕事や職場の人との関わりを通じて成長を感じている度合い	仕事を通して成長している実感がある	0.81
自己研鑽	仕事のために自身を高める努力をしている度合い	仕事の質を高める努力を継続している	0.81
将来展望	自分の将来像をイメージできている度合い	この会社で仕事の経験を積むことで、成長していけると思う	0.84

表4. 「負担感」の2尺度について

尺度	尺度説明	項目例	信頼性
仕事の忙しさ	仕事量や、それに伴う時間的負担の度合い	仕事が忙しすぎて、プライベートの時間がとれない	0.86
仕事のプレッシャー	仕事の難しさや責任の重さを感じている度合い	自分もっている知識・経験だけでは対応できないことが多い	0.82

3.3 因果モデルの設定

ソーシャルサポートの影響も考慮に入れて、《慢性型ストレッサー→(ストレス反応・仕事への前向きさ)→離職意思》となる因果モデルを設定した(図1)。ソーシャルサポートは項目内容を元にパスを設定した。上司サポートは、サポートを提供してくれる存在という意味合いが強く、安心感といった精神的なサポートに寄与していると考え、仕事への前向きさへパスを設定した。また、上司コントロールは具体的な仕事の調整場面を想定し、負荷を下げるといった物理的なサポート面に寄与していると考え、ストレス反応へパスを設定した。同僚サポートは具体的なアドバイスや手助けに言及しており、精神的、物理的なサポート両面に影響があると考え、仕事への前向きさとストレス反応へとパスを設定した。

3.4 共分散構造分析

設定した因果モデルについて、Amos22を用いて共分散構造分析を行った。イベント型ストレッサーで分類した3群で多母集団の同時分析を行うため、個別集団でのモデル適合を確認し、同時分析を行った。イベント経験なし群、「対人トラブル」経験あり群、「仕事の失敗」経験あり群における、個別分析での適合度はそれぞれ、CFI=0.904, 0.940, 0.909, RMSEA=0.087, 0.062, 0.079と適合は悪くないため、同時分析に進んだ。同時分析では、設定したモデルの配置不変を確認し、パス係数の制約を追加してモデル間の適合度合いを比較した。パス係数の制約は図1の実線矢印とした。

4. 結果

配置不変およびパス係数に制約をかけたモデルの適合度指標は表5の通りである。本研究では、3つの潜在変数から観測変数へのパス係数および、慢性型ストレッサーから仕事への前向きさとストレス反応へのパス係数は集団によって変化しないと考え、全集団で同じ値にする制約モデルを採択している。これは、外生変数であるソーシャルサポートが、仕事への前向きさやストレス反応を介して、離職意思に与える影響について、3つの母集団間での比較を行うためである。制約なし、ありともに適合度が良好であるため、RMSEAの値が低い制約ありモデルを採択した。そのうえで、イベント経験なし群、「対人トラブル」経験群、「仕事の失敗」経験群の間でパス係数の比較を行った(表6)。

イベント経験なし群においては、同僚サポート、上司サポートともに仕事への前向きさへのパスが有意であり、上司コントロールでストレス反応へのパスが有意であった。また、「対人トラブル」経験群においては、上司サポートで仕事への前向きさへのパスのみが有意であった。「仕事の失敗」経験群においては、想定していたすべてのパスが有意であった。さらに各群において、仕事への前向きさ、ストレス反応が離職意思に与える影響についても確認をしたところ、群に関わらず、仕事への前向きさ、ストレス反応が離職意思に与える影響は有意であり、特に「対人トラブル」経験あり群において、係数が大きくなっていることが確認できた(表7)。

表5. モデルの適合度

	CFI	RMSEA	AIC
制約なし(配置不変)	0.911	0.047	1091.42
制約あり	0.91	0.045	1073.45

表6. パス係数の比較

	イベント 経験なし	「対人トラブル」 経験あり	「仕事の失敗」 経験あり
同僚サポート → 仕事への前向きさ	0.08**	n.s.	0.103**
同僚サポート → ストレス反応	n.s.	n.s.	0.117*
上司サポート → 仕事への前向きさ	0.13**	0.11**	0.127**
上司コントロール → ストレス反応	0.159**	n.s.	0.127**

1%水準有意: ** 5%水準有意: *

表7. 潜在変数が離職意思に与える影響

	イベント 経験なし	「対人トラブル」 経験あり	「仕事の失敗」 経験あり
仕事への前向きさ	-0.769**	-1.097**	-0.77**
ストレス反応	-0.684**	-0.947**	-0.607**

1%水準有意：** 5%水準有意：*

表8. 制約なしモデルのパス係数

パス	係数	有意確率
仕事への前向きさ → 離職意思	-0.758	**
ストレス反応 → 離職意思	-0.709	**
慢性的ストレス → 仕事への前向きさ	-0.132	*
慢性的ストレス → ストレス反応	-0.925	**
同僚サポート → 仕事への前向きさ	0.081	**
同僚サポート → ストレス反応	n.s.	
上司サポート → 仕事への前向きさ	0.129	**
上司コントロール → ストレス反応	0.152	**

1%水準有意：** 5%水準有意：*

5. 考察

まず、表5と表8の結果から、慢性型ストレスや上司、同僚によるソーシャルサポートが仕事への前向きさやストレス反応を媒介して、離職意思の緩和に影響を与えることが分かった。上司サポートや上司コントロールは同僚サポートと比べて、パス係数が大きく、同僚サポートは仕事への前向きさには影響を与えるが、ストレス反応には影響を与えていなかった。小牧ら(1993)によると、ストレス反応を従属変数とした場合、20代女性では上司、先輩サポートの影響は見られたが、同僚サポートの影響は確認できなかったとしており、本研究では同様の傾向が現れていた。

イベント経験なし群は、慢性型ストレスのみの影響が出ていると考えられ、その他2群と比較する際のベースとなる群である。その他2群と比べると、上司サポートから仕事への前向きさ、上司コントロールからストレス反応に与えるパス係数が大きいことから、上司の影響の大きさがうかがえる。小松・甲斐・永松・志和・須山・杉本(2010)では、職業性ストレス(仕事の要求度・仕事のコントロール)と抑うつとの関係性における職場のソーシャルサポート(上司、同僚)について検証を行っているが、上司によるサポ

ートが仕事のコントロールの低さと関連する抑うつを緩衝する効果があるとしている。慢性的なストレス状況下においては、上司が仕事の量・質を適切にコントロールし、精神的にサポートをしてくれると労働者が感じられることで、仕事への前向きさやストレス反応の緩和、離職意思の低減につながることを示唆していると考えられる。

また、「対人トラブル」経験群においては、上司サポートの仕事への前向きさに対する影響のみが確認された。また、上司サポートが仕事への前向きさを媒介して、離職意思に与える影響はその他の群と比較して最も大きかった。同僚サポートの影響が見られなかったのは、そもそも「対人トラブル」の中に職場での対人トラブルも含まれていることが一因であると考えられる。また、厚生労働省の2012年の調査でも言及されているように、「対人トラブル」は労働者にとって非常に大きなストレスであるが、他者との関係性の問題であるため、本人の努力や物理的な負荷を軽減するようなサポートでは解決できない場合も多い。そのため、公的なサポーターとしての上司が精神的な面でサポートしてくれることで、仕事に前向きに取り組むことができ、結果的に離職意思の低減に影響を与えていると考えられる。

最後に、「仕事の失敗」経験群においては、すべてのソーシャルサポートからのパスが有意であり、特に同僚サポートが仕事への前向きさやストレス反応に影響を与える点が、他群にない特徴としてあげられる。若手であれば誰しも「仕事の失敗」を経験すると考えられるが、その際、上司や同僚の精神的、物理的なサポートを得ながら自分なりに何とか対応していく。そのため、若手が「仕事の失敗」を経験した場合は、上司同僚も含めた職場全体のサポート力が離職意思の低減に重要な要素となってくると考えられる。昨今、特に若手が難易度の高い仕事をこなすことが増えており、「仕事の失敗」を経験しやすい状況であることを踏まえると、以

前にもまして職場全体のサポート力が必要になっていると考えられる。

6. 今後に向けて

本研究では、イベント型ストレスごとにソーシャルサポートの種類が離職意思に与える影響の違いについて確認できた。今後はイベント型ストレスやソーシャルサポートのバリエーションを増やすことで、どういった場合にどのようなサポートが適切なのかを明らかにしていくとともに、個人のソーシャルスキルなどとの関連について検討をしていきたい。

7. 引用文献

原谷隆史(1998) 第8回NIOSH職業性ストレス調査票 産衛誌 40(2), A31-A32.
 井奈波良一・黒川淳一・井上真人(2007) 大病院医師の離職願望と勤務状況, 日常生活習慣および職業性ストレスとの関係 日本職業・災害医学学会誌 55, 5, 219—225.
 厚生労働省(2013) 平成24年労働安全衛生特別調査
 小牧一裕・田中國夫(1993) 職場におけるソーシャルサポートの効果 関西学院大学社会学部紀要 67, 57-67.
 小松優紀・甲斐裕子・永松俊哉・志和忠志・須山靖男・杉本正子(2010) 職業性ストレスと抑うつとの関係における職場のソーシャルサポートの緩衝効果の検討 産業衛生学雑誌 52, 140-148.

小杉正太郎(1999) ストレス緩衝要因の研究動向 『ストレス研究の基礎と臨床 現代のエスプリ別冊』 163-172.

小杉正太郎・田中健吾・大塚泰正・種市康太郎・高田朱里・河西真知子・佐藤澄子・島津明人・島津美由紀・白井志之夫・鈴木綾子・山手裕子・米原奈緒(2004) 職場ストレススケール改訂版作成の試み(I): ストレッサー尺度・ストレス反応尺度・コーピング尺度の改訂, 産業ストレス研究(Job Stress Res.) 第11巻, 第5号, 175-185.

國枝俊弘(2014) 従業員のメンタルヘルスと職場環境・組織風土との関連について 産業・組織心理学会第30回大会発表論文集, 31-34.

大塚泰正・小杉正太郎(2001) 属性別にみたイベント型職場ストレスと心理的ストレス反応との関連に関する検討, 産業ストレス研究 第8巻, 第2号, 87-93.

労働政策研究・研修機構(2007) 若年者の離職理由と職場定着に関する調査 労働政策・研修機構: 調査シリーズNo. 36

先崎泰正(2006) 転職意思に至る心理的プロセスに関する研究 筑波大学大学院博士課程システム情報工学研究科修士論文.

高橋弘司・渡辺直登(1995) 働く女性の離職意思の決定要因 経営行動科学第10巻第1号, 55-66.

田中健吾(2009) ソーシャルスキルと職業性ストレス-企業従業員と臨床社会心理学的研究- 晃洋書房

