

修士論文(要旨)

2023年1月

テレワーク労働者の職業性ストレスと
上司コミュニケーションの質に関する研究

指導 種市 康太郎 教授

国際学術研究科
国際学術専攻
心理学実践研究学位プログラム 臨床心理分野
221J2005
森田 一穂

Master's Thesis(Abstract)
January 2023

A Study of Occupational Stress and Quality of Supervisor Communication
among Teleworkers

Kazuho Morita

221J2005

Master of Arts Program in Clinical Psychology

Master's Program in International Studies

International Graduate School of Advanced Studies

J. F. Oberlin University

Thesis Supervisor: Kotaro Taneichi

目次

第1章:問題.....	1
1-1 テレワークの現状	1
1-2 テレワークの定義	1
1-3 テレワークの歴史	2
1-4 テレワークのメリット	4
1-5 テレワークのデメリット.....	4
1-6 テレワークにおける上司のリーダーシップ・コミュニケーションの質.....	5
1-7 テレワークとストレス反応.....	6
第2章:目的と意義	7
2-1 目的.....	7
2-2 仮説.....	7
2-3 研究意義.....	7
第3章:方法.....	8
3-1 調査手続き.....	8
3-2 対象者.....	8
3-3 倫理的配慮.....	8
3-4 調査項目	9
3-5 分析方法	10
第4章:結果.....	11
4-1 対象者の基本属性	11
4-2 各尺度得点間の相関係数.....	16
4-2-1 各尺度の合計得点間の相関係数	16
4-2-2 各尺度内の内部相関	16
4-3 「ストレス反応」および「ワーク・エンゲイジメント」と各尺度の相関係数	19
4-4 テレワーク頻度による各尺度得点の比較.....	23
4-5 テレワーク頻度と基本属性の比較	26
4-6 テレワーク頻度とテレワークに関する質問項目の比較.....	28
4-7 テレワーク状況および基本属性と各尺度の順位相関係数.....	31
4-8 ストレス反応を目的変数とした階層的重回帰分析	34
4-9 ワーク・エンゲイジメントを目的変数とした階層的重回帰分析.....	36
第5章:考察.....	40
5-1 対象者の基本属性	40
5-2 各尺度の合計得点間の相関係数について	40
5-3 「ストレス反応」および「ワーク・エンゲイジメント」と各尺度の相関係数について	40
5-4 テレワーク頻度による各尺度得点の比較について.....	40
5-5 テレワーク頻度と基本属性の比較について	41
5-6 テレワーク頻度とテレワークに関する質問項目の比較.....	41
5-7 テレワーク状況および基本属性と各尺度の順位相関係数について.....	41
5-8 テレワーク頻度と職場の支援的要因の階層的重回帰分析	42

第 6 章:まとめ	43
6-1 総合考察	43
6-2 今後の課題	44
謝辞	45
引用文献	I
資料	- 1 -

第1章:問題

COVID-19の感染拡大後、企業におけるテレワークの導入が進んだ(総務省, 2021)。テレワークは生産性を高め(Gajendran, Harrison, & Delaney-Klinger, 2015), 通勤時間の削減に伴う自由な時間を増加させる(後藤・濱野, 2020)。しかし, テレワーカーの仕事上の孤立感はパフォーマンスに悪影響を及ぼし(Golden, Veiga, & Dino, 2008), 上司・同僚や顧客とのコミュニケーションの取りにくさが生じる(後藤・濱野, 2020)。したがって, テレワークにおける上司のリーダーシップやコミュニケーションの質が重要である。

第2章:目的と意義

テレワークにおける上司のコミュニケーションの質に着目し, 職業性ストレス, ストレス反応, ワーク・エンゲイジメントとの関連について検討する。また, テレワーク頻度の異なる企業従業員間でこれらを比較し, テレワーク頻度の違いによる検討を行う。以下, 本研究の仮説を示す。

仮説 1:「仕事の負担」は「ストレス反応」と関連が強く,「仕事の資源」は「ワーク・エンゲイジメント」と関連が強く,「要求度-資源モデル」(Schaufeli & Bakker, 2004)と同一の傾向と同様の傾向を示す。

仮説 2: 上司のコミュニケーションの質が高いとき, ストレス反応は減少し, ワーク・エンゲイジメントは増加する。ソーシャル・キャピタルも同様の傾向を示す。

仮説 3: テレワーク頻度が高いほど, 職場の支援的要因(ソーシャル・キャピタル, 上司のコミュニケーションの質, 上司の支援, 同僚の支援)とストレス反応, ワーク・エンゲイジメントの関連性は強まる。

第3章:方法

研究倫理委員会の承諾後, Web 調査会社に調査を委託した。関東一都三県に居住する 18-59 歳の企業従業員についてテレワーク頻度によって5分類し, 各群 200 名を対象として調査を行った。調査は上司コミュニケーションの質尺度, 新職業性ストレス簡易調査票, 職場のソーシャル・キャピタル尺度, ワーク・エンゲイジメント尺度, 基本属性, テレワーク状況に関する質問を行った。分析は SPSS, HAD, js-STAR_XR+を用いた。

第4章:結果

尺度間の相関係数を求めた結果, 「仕事の負担」は, 「ストレス反応」と中程度の正の相関があった。一方, 「仕事の資源」は「ワーク・エンゲイジメント」と正の相関を示した。この結果は, 「要求度-資源モデル」(Schaufeli & Bakker, 2004)と同一の傾向を示した。「ソーシャル・キャピタル」「上司コミュニケーションの質」は, 「仕事の資源」と中程度または強い正の相関があった。「ソーシャル・キャピタル」「上司コミュニケーションの質」については, 「ストレス反応」とは弱いまたは中程度の負の相関, 「ワーク・エンゲイジメント」とは中程度の正の相関がみられた。

次に, テレワーク頻度ごとに尺度得点を比較した結果, テレワーク頻度が「ほぼ毎日」「週 3 日以上」の群は「週 1 日未満」「なし」の群よりも「仕事の負担」が少なく, 「コントロール」が高く, 「経営層との信頼関係」「多様な労働者への対応」を評価し, ストレス反応が少ない傾向にあった。

テレワーク頻度によるテレワークに関する項目や基本属性の比較では, テレワーク頻度が高いほどテレワークが選択でき, 適性があると評価し, 中断が少なく, 環境が整い, 会社もテレワーク推奨し

ているという傾向がみられた。また、テレワークをしていない群は睡眠時間が短い傾向にあった。

テレワーク頻度、職場の支援的要因(ソーシャル・キャピタル、上司コミュニケーションの質、上司サポート、同僚サポート)、テレワーク頻度と職場の支援的要因の交互作用を説明変数、ストレス反応とワーク・エンゲイジメントを目的変数とした階層的重回帰分析を行った結果、ワーク・エンゲイジメントを目的変数とした場合に交互作用が認められ、テレワーク頻度が高いほど、上司コミュニケーションの質、上司サポート、同僚サポートとワーク・エンゲイジメントとの関連性が強いことが明らかとなった。

第5章:考察

尺度間相関の結果が「要求度・資源モデル」と同一の傾向を示したことは、「仕事の負担」は「ストレス反応」と関連が強く、「仕事の資源」は「ワーク・エンゲイジメント」と関連が強いことを意味している。したがって、仮説1は支持された。

「ソーシャル・キャピタル」「上司のコミュニケーションの質」は「仕事の資源」の一部、または、関連性の強い要素と考えられる。「ソーシャル・キャピタル」「上司のコミュニケーションの質」の結果から、職場内の人間関係や上司のコミュニケーションの質が良好であるほど、ストレス反応が生じにくく、ワーク・エンゲイジメントが感じられやすい可能性が示唆された。したがって、仮説2は一部支持された。

テレワーク頻度の比較から、テレワークが認められていることは裁量権が得られやすく、睡眠時間が確保でき、テレワークへの適性を感じやすい傾向にあることが示唆された。トレーニングや教育を行うことで、より望ましいテレワーク就業が可能になる可能性も示唆された。

テレワーク頻度、職場の支援的要因の階層的重回帰分析の結果から、テレワーク頻度が高いほど、上司コミュニケーションの質が高いことや、上司や同僚のサポートがあることがワーク・エンゲイジメントに有効であることが示唆された。したがって、仮説3は一部支持された。

第6章:まとめ

仮説の検証結果から、メンタルヘルスやワーク・エンゲイジメントにおけるテレワークの有用性を示唆する結果が得られた。また、テレワーカーのワーク・エンゲイジメントは、上司の支援や同僚とのつながりによって影響を受けやすい可能性が示唆された。

最後に、調査の限界として、対象の偏りがあること、テレワーク経験年数を加味できなかったこと、一部の項目の記載ミスがあったことが示された。

引用文献

- 赤堀 渉・中谷 桃子・橋本 遼・山下 直美(2022). COVID-19 の流行による在宅勤務時の職場の同僚間の関係性とメンタルヘルスの分析 情報処理学会論文誌 63, (2), 401-412.
- Andressen, P., Konradt, U., & Neck, C. P.(2012). The relation between self-leadership and transformational leadership: Competing models and the moderating role of virtuality. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19, 68-82.
- Beauregard, T.A. and Basile, K.A., & Canónico, E. (2019). Telework: outcomes and facilitators for employees. In: Landers, R.N. (ed.) *The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behavior*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, pp. 511-543.
- 伊達 洋駆・能渡 真澄(2021). テレワーク下で評価への納得感はどのように形成されるか 日本労働研究雑誌 63 (12), 63-75.
- Gajendran, R.S., Harrison, D.A. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92 (6), 1524–1541.
- Gajendran, Harrison, & Delaney-Klinger(2015). Are Telecommuters Remotely Good Citizens? Unpacking Telecommuting's Effects on Performance Via I-Deals and Job Resources. *Personnel Psychology*, 68 (2), 353-393.
- Golden, Veiga, & Dino(2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), 1412-1421.
- 後藤 学・濱野 和佳(2020). 新型コロナウイルス感染症流行下でのテレワークの実態に関する調査動向 原子力安全システム研究所 「INSS journal」編集委員会 編 27, 252-274.
- Hoch, J. E., & Kozlowski, S. W. (2014). Leading virtual teams: Hierarchical leadership, structural supports, and shared team leadership. *Journal of Applied Psychology*, 99(3), 390.
- Jian,G.,Shi,X., & Dalisay,F. (2014). Leader–Member Conversational Quality: Scale Development and Validation Through Three Studies. *Management Communication Quarterly*, 28, 375-403.
- 健康いきいき職場づくりフォーラム 新職業性ストレス簡易調査票(川上憲人監修) (<https://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/>) <2023年1月9日確認.>
- Kirkman, B. L., & Mathieu, J. E. (2005). The dimensions and antecedents of team virtuality. *Journal of Management*, 31(5), 700-718.
- 北原 安定(1983). INS(インフォメーション・ネットワーク・システム)—— 高度情報化社会へ向けての電気通信 —— 電子写真学会誌 21, (3), 51-60.
- 国土交通省(2021). 令和3年度テレワーク人口実態調査—— 調査結果(概要) —— (<https://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/content/001471975.pdf>). <2023年1月9日確認.>

- 厚生労働省 テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン
(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html). <2022年7月4日参照.>
- 厚生労働省 テレワーク総合ポータルサイト (<https://telework.mhlw.go.jp/telework/about/>).
<2022年7月4日確認.>
- 森川 正之(2020). コロナ危機下の在宅勤務の生産性:就労者へのサーベイによる分析 独立行政法人 経済産業研究所 RIETI Discussion Paper Series 20-J-034.
- Müller, T., & Niessen, C. (2019). Self-leadership in the context of part-time teleworking. *Journal of Organizational Behavior*, 40, 883–898.
- 日経クロステック(2022). ハイブリッド勤務でストレス上昇, 出社頻度の柔軟な設定が必須に
(<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00989/100400099/>) <2023年1月9日確認.>
- パーソル総合研究所×慶應義塾大学 前野隆司研究室(2021). 「はたらく人の幸せに関する調査【続報版】」 (<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/well-being-telework.pdf>)
<2023年1月9日確認.>
- 厚生労働省(2022). 令和4年版過労死等防止策白書.
(<https://www.mhlw.go.jp/content/001003537.pdf>) <2023年1月9日確認.>
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kosugi, S. et al. (2008). Work engagement in Japan: Validation of the Japanese version of Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 510-523.
- 清水 裕士 (2016). フリーの統計分析ソフト HAD:機能の紹介と統計学習・教育, 研究実践における利用方法の提案 メディア・情報・コミュニケーション研究, 1, 59-73.
- 総務省 情報通信国際戦略局 情報経済室(委託先:(株)志木サテライトオフィス・ビジネスセンター)(2010). テレワークの動向と生産性に関する調査研究報告書.
(https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h22_06_houkoku.pdf) <2023年1月9日確認.>
- 総務省 令和3年情報通信白書 テレワークの実施状況.
(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd123410.html>).
<2023年1月9日確認.>
- 峰滝和典(2020). テレワークや仕事の柔軟性が就業者の幸福度・生活満足度・仕事と家庭の両立ストレス・生産性にもたらす影響についての実証研究 日本情報経営学会第80回全国大会, 105-108.
- 東京都 報道発表資料 スムーズビズテレワーク実施率調査結果
(<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2022/05/16/09.html>) . <2023年1月9日確認.>