

修士論文（要旨）

2025年1月

テレワーク労働者の個人特性，上司コミュニケーションの質，
精神的健康度，ワーク・エンゲイジメントに関する研究

指導 種市 康太郎 教授

国際学研究科
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
223J2010
藤田 怜那

Master's Thesis (Abstract)
January 2025

A Study of Personal Characteristics, Quality of Supervisor Communication,
Mental Health and Work Engagement among Teleworkers

Reina Fujita
223J2010

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 テレワークのメリット・デメリット	1
1.3 テレワークのコミュニケーションにおける個人特性	2
1.4 テレワークにおける上司・部下間のコミュニケーション	2
1.5 テレワークにおける個人特性を踏まえた上司・部下間の コミュニケーション	2
第2章 目的と意義	4
2.1 目的	4
2.2 仮説および検討事項	4
2.2.1 仮説	4
2.2.2 検討事項	4
2.3 意義	4
第3章 方法	5
3.1 調査対象者	5
3.2 調査項目	5
3.3 調査手続き	6
3.4 倫理的配慮	7
3.5 分析方法	7
第4章 結果	9
4.1 対象者の基本属性	9
4.2 対象者のテレワーク状況に関する属性	12
4.3 各尺度得点の信頼性係数	14
4.4 各尺度得点間の相関係数	15
4.4.1 各尺度の合計得点間の相関係数	15
4.4.2 各尺度の内部相関係数	16
4.5 各尺度間の相関係数	17
4.5.1 「性格特性」と各尺度の相関係数	17
4.5.2 「セルフ・リーダーシップ」と各尺度の相関係数	18
4.5.3 「上司コミュニケーションの質」と各尺度の相関係数	20
4.5.4 「ワーク・エンゲイジメント」と「精神症状」の相関係数	20
4.6 性別による各尺度得点の比較	20
4.7 テレワーク頻度による各尺度得点の比較	21
4.8 年代別による各尺度得点の比較	22
4.9 テレワーク頻度と基本属性およびテレワーク状況との比較	24
4.9.1 テレワーク頻度と基本属性との比較	24
4.9.2 テレワーク頻度とテレワーク状況との比較	25
4.10 テレワーク関連項目および基本属性と各尺度の順位相関係数	28
4.11 ワーク・エンゲイジメントと精神症状を目的変数とした	31

階層的重回帰分析	
4.11.1 テレワーク頻度と各尺度得点との交互作用	31
4.11.2 「上司コミュニケーションの質」と「性格特性」との交互作用	32
4.11.3 「上司コミュニケーションの質」と「セルフ・リーダーシップ」との交互作用	37
第5章 考察	42
5.1 対象者の基本属性	42
5.2 対象者のテレワーク状況に関する属性	42
5.3 各尺度得点の信頼性係数	42
5.4 各尺度合計得点間の相関係数	43
5.5 各尺度間の相関係数	43
5.6 性別による各尺度得点の比較	44
5.7 テレワーク頻度による各尺度得点の比較	45
5.8 年代別による各尺度得点の比較	45
5.9 テレワーク頻度と基本属性およびテレワーク状況との比較	46
5.10 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	46
5.11 ワーク・エンゲイジメントと精神症状を目的とした階層的重回帰分析	47
第6章 まとめ	49
6.1 総合考察	49
6.2 今後の課題	50
謝辞	51
引用文献	I
資料1	-1-
資料2	-10-

第1章 問題

COVID-19の「5類移行後」、テレワーク導入率は減少傾向にあるものの、約7割のテレワーク労働者が週1日以上の上社を伴うハイブリッドワークを希望しており（国土交通省、2024）、テレワークが一つの働き方として定着することが期待されている。しかし、テレワークは、コミュニケーションの難しさが課題（HR総研、2022）となり、性格特性やセルフ・リーダーシップに合わせたコミュニケーションが求められている（高見、2021;Maden & Alparslan, 2022）さらに、これらの個人特性は、テレワークに限らず、あらゆる業務形態で影響を与えると考えられる。

第2章 目的

本研究では、テレワーク労働者と非テレワーク労働者の双方の個人特性（性格特性、セルフ・リーダーシップ）と上司コミュニケーションの質（効率性、協調性、正確性）とに着目し、それらと精神症状、ワーク・エンゲイジメントの関連性について検討する。

以下、本研究の仮説を示す。

- 仮説1. セルフ・リーダーシップが高いほど、精神症状は少なく、ワーク・エンゲイジメントは高い。
- 仮説2. 上司コミュニケーションの質が高いほど、精神症状は少なく、ワーク・エンゲイジメントは高い。
- 仮説3. テレワーク頻度が高いほど、セルフ・リーダーシップは高く、上司コミュニケーションの質は低い。

第3章 方法

研究活動倫理委員会の承認後、Web調査会社に調査業務を委託し、Web上のアンケート調査を実施した。関東一都三県に居住する大学を卒業した22歳～59歳のテレワーク導入率が高い業種の正規雇用の従業員について、テレワーク頻度と年齢で9分類し、各群を労働者人口（総務省統計局、2024）に合わせて人数設定を行い、最終的に、欠損値を除いた計579名データを分析対象とした。調査は、性格特性尺度、セルフ・リーダーシップ尺度、上司コミュニケーションの質尺度、Kessler10、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、JASPを用いた。

第4章 結果

尺度間の相関係数を求めた結果、上司コミュニケーションの質が高いほど、ワーク・エンゲイジメントが高く、精神症状が低いことが示され、セルフ・リーダーシップが高いほど、ワーク・エンゲイジメントが高く、自己目標設定と自然な報酬戦略が高いほど、精神症状が低く、自己処罰が高いほど、精神症状が高い傾向があることが示された。さらに、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傾向が見られたが、ほとんど無相関であった。

次に、階層的重回帰分析によりテレワーク頻度と性格特性の交互作用を検討した結果、テレワーク頻度が低いほど、外向性が高まるにつれ、精神症状が低くなる傾向が大きいことが示された。また、上司コミュニケーションの質と性格特性の交互作用を検討した

結果、外向性、開放性が高く、神経症傾向が低いほど、上司との効率性、協調性が高まるにつれ、ワーク・エンゲイジメントを高める傾向が大きいことが示された。また、上司との正確性においては、外向性、開放性のみワーク・エンゲイジメントを高める傾向が大きいことが示された。さらに、上司コミュニケーションの質とセルフ・リーダーシップの交互作用を検討した結果、自己目標設定、自己キューイングが高く、自己処罰が低いほど、上司との効率性が高まるにつれ、ワーク・エンゲイジメントが高くなる傾向が大きいことが示され、上司との協調性においては、自己目標設定、自己キューイングのみワーク・エンゲイジメントを高める傾向が大きいことが示された。

第5章 考察

各尺度との相関を求めた結果、仮説1は一部支持され、仮説2は支持されたことから、ワーク・エンゲイジメントを高めるためには、上司コミュニケーションの質と部下のセルフ・リーダーシップを高めることが有効であること、さらに、精神症状を低下させるためには、上司コミュニケーションの質を高めること、また、建設的な行動やポジティブな面への焦点づけを高めることが有効である可能性が示唆された。さらに、仮説3が支持されなかったことから、テレワーク頻度に関わらず、上司は部下とのコミュニケーションの取り方を考える必要が示唆された。次に、階層的重回帰分析の結果から、外向性が高い者に対しては、テレワークよりもオフィスワークを推奨することで精神症状が低下する可能性が示唆された。また、外に開かれた性格傾向である外向性と開放性が高い者に対しては、上司は効率的に仕事の進捗を共有し、協調的に部下が何を理解しているか、また、どのような情報が必要としているかを見極め、部下の話していることを正確に理解するよう努めることが有効である可能性が示唆された。さらに、自己目標設定やそれに対する具体的な行動を意識的に行う自己キューイングが高い者に対しては、上司は効率的に仕事の進捗を共有し、協調的に部下が何を理解しているか、また、どのような情報が必要としているかを見極めながらコミュニケーションを取ることが有効である可能性が示唆された。

第6章 まとめ

結果から、部下の性格特性やセルフ・リーダーシップに応じて、上司が効率性、協調性、正確性のコミュニケーション手段を使い分けることで、部下のワーク・エンゲイジメントを高めることが本研究で明らかとなった。特に、外に開かれた性格傾向が高い者、目標設定とそれに対する具体的な行動を意識的に行う者に対しては、上司コミュニケーションの質を高めることでワーク・エンゲイジメントの高さがより高まりやすいことが明らかとなった。また、部下自身も自分の性格特性を把握し、目標設定や自己キューイングを高めることで、上司・部下間のコミュニケーションが円滑となる可能性が示唆された。

ただし、性格特性尺度とセルフ・リーダーシップ尺度の状況を統一しなかった点や、上司コミュニケーションの質との交互作用が認められなかった部下の個人特性については、上司から部下への有効なコミュニケーションの取り方を示唆することが出来ないことが本研究の限界として挙げられる。

引用文献

- アドビ株式会社 (2022). テレワークと理想の働き方に関する調査
Retrieved January 4, 2025, from
https://www.adobe.com/content/dam/cc/jp/news-room/pdfs/202204/20220425_dc-telework-survey.pdf?msockid=294979b4c81c640b29126a74c9666597
- 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.
- 古川 壽亮・大野 裕・宇田 英典・中根 允文 (2003). 一般人口中の精神疾患の簡便なスクリーニングに関する研究 平成 14 年度厚生労働科学研究費補助金 (厚生労働科学特別研究事業) 心の健康問題と対策基盤の実態に関する研究 研究協力報告書, 127-130.
- Houghton, J. D., & Neck, C. P. (2002). The Revised Self-Leadership Questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership, *Journal of Managerial Psychology*, 17(8), 672-691.
- HR 総研 (2022). 社内コミュニケーションに関するアンケート 2022 結果報告 2
Retrieved January 4, 2025, from <https://hr-souken.jp/research/3572/>
- Jian, G., Shi, X., & Dalisay, F. (2014). Leader-Member Conversational Quality: Scale Development and Validation Through Three Studies. *Management Communication Quarterly*, 28, 375-403.
- 川本 哲也・小塩 真司・阿部 晋吾・坪田 祐基・平本 太郎・伊藤 大幸・谷 伊織 (2015). ビッグ・ファイブ・パーソナリティ特性の年齢差と性差——大規模横断調査による検討—— 発達心理学研究, 26(2), 107-122.
- 国土交通省 (2024). 令和 5 年度テレワーク人口実態調査——調査結果 (概要) ——
Retrieved July 2, 2024, from
<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001733057.pdf>
- 厚生労働省 (2020). テレワークを巡る現状について
Retrieved July 2, 2024, from
<https://www.mhlw.go.jp/content/11911500/000662173.pdf>
- 久米 功一・鶴 光太郎・佐野 晋平・安井 健悟 (2021). 正社員のワーク・エンゲイジメント 独立行政法人経済産業研究所, 1-24.
- Maden, E. C. & Alparslan, S. E. (2022). Captain or deckhand? The impact of self-leadership on employees' work role performance under remote work. *Frontiers Psychology*.
- 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング (2020). テレワークの労務管理等に関する実態調査 (速報版) Retrieved January 4, 2025, from
<https://www.mhlw.go.jp/content/11911500/000694957.pdf>
- 宮木 由貴子 (2015). 職場でのコミュニケーションの現状と課題——性・雇用形態・職位の違いによるギャップ—— 第一生命経済研究所ライフデザイン研究本部, 11-22.
- 森田 一穂 (2023). 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, 桜美林大学大学院修士論文

- Müller, T., & Niessen, C. (2019). Self-leadership in the context of part-time teleworking. *Journal of Organizational Behavior*, *40*, 883-898.
- 村山 航 (2012). 妥当性——概念の歴史的変遷と心理測定学的観点からの考察—— 教育心理学年報, *51*, 118-130.
- NIRA 総合研究開発機構 (2023). 第 9 回テレワークに関する就業者実態調査
Retrieved July 2, 2024, from <https://nira.or.jp/paper/report032304.pdf>
- 沖野 一郎・池田 浩之 (2019). 年代別にみるキャリアビジョンとワークエンゲイジメント及び職業性ストレスの研究, 発達心理臨床研究, *25*, 37-45.
- 小塩 真司・阿部 晋吾・Cutrone, P. (2012). 日本語版 Ten Item Personality Inventory (TIPI-J) 作成の試み パーソナリティ研究, *21*, 40-52.
- パーソル総合研究所 (2020). 第 8 回テレワークに関する調査/終業時マスク調査
Retrieved July 2, 2024, from
<https://rc.persol-group.co.jp/news/202308151000.html>
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., Sakamoto, M., Irimajiri, H., Amano, S., Hirohata, K., & Goto, R. (2008). Work engagement in Japan: Validation of the Japanese version of Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology: An International Review*, *57*, 510-523.
- 総務省 (2021). 令和 3 年版情報通信白書 テレワーク実施状況
Retrieved July 2, 2024, from
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd123410.html>
- 総務省 (2023). テレワーク時におけるコミュニケーション・マネジメント面の課題解決等に関する先進事例集 (令和 4 年度 テレワークの先進事例等に係る調査研究)
Retrieved January 4, 2025, from
https://www.soumu.go.jp/main_content/000951833.pdf
- 総務省統計局 (2024). 令和 4 年労働力調査 II-2-1 年齢階級, 産業別就業者数
Retrieved February 13, 2024, from
<https://www.stat.go.jp/data/roudou/index.html>
- 高見 具広 (2021). JILPT リサーチアイ第 67 回 テレワークで満足を得られる人, 得られない人——個人の性格による違い—— 独立行政法人労働政策研究・研修機構
- 辻 平治郎・藤島 寛・辻 斉・夏野 良司・向山 泰代・山田 尚子・森田 義宏・秦 一士 (1997). パーソナリティの特性論と 5 因子モデル——特性の概念, 構造, および測定—— 心理学評論, *40*(2), 239-259.
- Wood, S. A., & Hampson, S. E. (2005). Measuring the Big Five with single items using a bipolar response scale. *European Journal of Personality*, *19*, 373-390.
- 横山 雄大・林 洋一郎 (2019). 上司と部下の関係性が部下の態度やパフォーマンスに与える影響——関係性の質と双方による認識の一致度の観点から—— 慶応義塾大学大学院経営管理研究科