

企業秘書におけるストレスとソーシャル・サポート

予備的検討 ¹⁾²⁾

福岡 欣治・内山伊知郎・中村 健壽・安田英理佳・加藤 宏美

Work stress and social support of secretaries in organization:

A preliminary study

Yoshiharu FUKUOKA, Ichiro UCHIYAMA, Kenju NAKAMURA,

Erika YASUDA, & Hiromi KATOH

序 論

ソーシャル・サポートの概念は、生活の中で生じ対処を必要とする出来事(ストレスラー)が心身の健康に及ぼす悪影響を緩和する対人的要因として研究が進められてきた。ソーシャル・サポート概念の定義については、諸見解が完全に一致しているわけではないが、現状ではおおよそ「持続的な対人関係の中で受け手の安寧(well-being)を意図しておこなわれる、あるいは受け手がそのように認知しうる支持的・援助的な行動」をサポートとしてとらえ、その入手可能性や実際の行動の授受、あるいはそれらに関わる対人関係の存在等が問題とされている(Shumaker & Brownell, 1984; 福岡・橋本, 1992, 1995 も参照)。その概念的な起源は主としてコミュニティ心理学の領域に求められるとされるが(Caplan, 1974; 久田, 1987), 1980年代以降の実証的な研究は、その概念が多種多様なストレスラーの問題に応用可能であることを示してきている(Gottlieb, 1981; Cohen & Syme, 1985; Vaux, 1988; 浦, 1992)。

そうした背景の中で、ソーシャル・サポートの概念は、産業場面すなわち職業上のストレスや職務満足感等の問題にも適用されてきており(例えば LaRocco, House, & French, 1980; House, 1981; Marcelissen, Buunk, Winnubst, & Dewolff, 1988), 産業・組織心理学のテーマとして、時には企業経営の問題とも絡めて取り上げられるようになってきた(小野, 1993)。最近ではごく一般的な職場ストレス・モデルの中でも、ソーシャル・サポートは重要な変数の1つとして位置づけられている(渡辺, 1989)。

しかしながら、産業場面でのソーシャル・サポート研究の歴史は、小野(1993, 1994)が述

1)本研究は筆者らの所属する企業秘書研究会(代表:中村健壽)により1996年度に実施された調査結果の一部をまとめたものであり、静岡県立大学短期大学部平成7・8年度特別研究助成の補助を受けた。

2)本研究の一部は、福岡・内山により、日本応用心理学会第64回大会(1997)において口頭発表された。

べているように、決して古いものではない。わが国においても、近年いくつかの論考（田中，1992；種市，1997）や実証的な研究（小牧，1994；小牧・田中，1996；小野，1994，1996；種市，1998）がおこなわれてきているものの、それらはまだ蓄積の途上といった状態にある。研究の絶対数が少ないこともあり、現状の課題としては、まず調査対象の職種を拡大し、そこでの職務上の特徴やストレスの種類とも関連づけながら、丁寧に検討していくことが必要であるといえよう。

そこで本研究では、従来まだまとまった形では取り上げられていない調査対象として、企業組織における秘書職務の従事者を取り上げる。そして、企業秘書における職務上のストレスとソーシャル・サポートの問題について、心理的苦痛や職務充実感との関連性も絡めて、予備的な検討をおこなうことを目的とする。具体的には、企業における秘書部門の長（以下「責任者」または「秘書課長」と表記する）とその下で勤務する個々の秘書（以下「秘書」または「秘書課員」と表記する）の双方を対象に秘書の職務上のストレス経験について調査し、両者のズレをも含めて秘書の職務ストレスの特徴を明らかにする。その上で、秘書課員にとってのソーシャル・サポートの実態を把握し、さらに秘書課員のソーシャル・サポートと職務ストレスが心理的苦痛および職務上の充実感に及ぼす影響についても検討する。

ところで、「企業秘書におけるストレスとソーシャル・サポート」という本研究のテーマは、海外での研究も含めて現状では一般的なものではない。その理由としては、秘書の基本的な機能があくまで担当上役の補佐にとどまることに加え、例えば欧米においては秘書業務のストレス・レベルが必ずしも高いものとはみなされていないこと（例えば Kahn & Cooper, 1993）などが考えられる。

しかしながら、欧米と日本では一般に企業における秘書の執務体制が大きく異なり、例えば、欧米の秘書組織は多くが担当上役と秘書のマンツーマンないし複数の上役と単独秘書という形態をとり、命令系統が一本化されている。さらに明確な職務記述書が存在するため責任権限の範囲も明瞭であり専門職としての業務遂行が可能である。しかし日本では一般に集団執務体制（いわゆるグループ秘書制度）をとり、複数の上役を複数の秘書が共同で担当し、さらに秘書課長がその中間に存在するため、命令系統が非常に複雑である。しかも明確な職務記述書が存在しないため、専門職として評価されにくいだけでなく、結果として業務の円滑な遂行は秘書個人の資質に強く依存する傾向がある（森脇，1986；廣田，1991；中村，1992を参照）。これらの特徴は、日本における秘書のストレスという問題が、決して無視しうるものではないことを示唆している。

また、こうした日本における特徴からは、秘書が職務上の自己決定をおこなう場面は極めて少ないことが推測されるが、産業場面における従来のソーシャル・サポート研究からは、すでに自律性の低い職場においてはソーシャル・サポートがとりわけ重要なものになることが報告されている（Marcelissen et al., 1988；小牧，1994）。このことから、秘書を対象とした研究が、単に秘書にとどまらず、一般に自律性の低い職務におけるソーシャル・サポートの問題に、かなりの程度その知見を応用しうることが示唆されよう。

なお、従来の研究においては、その他にも一般に男性よりも女性の方がソーシャル・サポートが豊富であり、また心身の健康に対するその影響も大きいこと等の男女差が報告されている（例えば Wohlgemuth & Betz, 1991）。わが国の企業組織における秘書課員はその多くが女性であるが、旧来から女性における職務上の自律性が乏しい現状も含めて、秘書を対象とした研究

は、女性の職場でのストレスとソーシャル・サポートの問題に対しても、1つのモデルケースとして一定の寄与をなし得ることが期待される。

本研究では、以上のような考察をふまえ、前述のように企業秘書における職場でのストレスとソーシャル・サポートの問題を検討することを目的とした。先行研究の乏しさから明瞭な仮説は構成しなかったが、概して、ストレスサーに関しては責任者と秘書課員の認識に何らかのずれが存在すること、ソーシャル・サポートに関しては上司、同僚、家族・友人などがそれぞれ特有の機能を果たし、それらがストレスサーの認知や心理的苦痛、また職務充実感に影響していること等の予想のもとに調査をおこなった。

方 法

被調査者

愛知県ないし静岡県内に本社機能を有する一部上場企業計29社(小売業5社,電気機器4社,輸送用機器4社,建設業3社ほか計15業種)の秘書担当部門に勤務する正職員計124名に調査票を配布し,69名(すべて女性,平均年齢26.9歳,SD=5.99)から有効回答を得た。また職務ストレスサーに関しては,対象企業中25社における同部門の責任者計25名(すべて男性)も被調査者とした。

測定内容

調査内容は経営学や情報システム,国語表現等の領域をも含む多岐にわたるものであったが,そのうち本研究で分析対象となった測定内容は以下の通りである。

職務ストレスサー 渡辺(1986),矢富(1991)など,企業従業員のストレスに関する先行研究で用いられている項目を参照し,また秘書の職務状況に特有と思われる内容をも勘案して計25項目の職務ストレスサー測定項目を作成した(項目内容についてはTable 1を参照)。これらについて,秘書個人には,自分自身が仕事の中で感じている不満やストレスの程度を「感じない(1)」から「非常に感じる(4)」までの4件法で回答させた。また責任者に対しては,部下である個々の秘書が感じていると思われるストレスの程度を想定するよう求め,「(経験していると)思わない(1)」から「非常に思う(4)」までの4件法で回答させた。

ソーシャル・サポート まずサポートの内容として,Schaefer, Coyne, Lazarus(1981), Vaux(1988),福岡・橋本(1993),小野(1994)などを参考に「仕事の手伝い(：実際のサポート)」「助言・情報提供(：情動的サポート)」「愚痴を聞く・励ます(：情緒的サポート)」の3側面を設定した。またサポート源については,小牧(1994),小牧・田中(1996),小野(1996)などを参考にし,秘書職務特有の状況も考慮して,仕事上のサポート源として「部署の上司」「(職場の)先輩・同僚・後輩」「担当上役」を,さらに仕事以外でのサポート源として「家族・親戚」「プライベートな友人」の計5種類を設定した。そして,仕事上の不満やストレスを経験したときに,これら5種類のサポート源が3つのサポート内容についてそれぞれどの程度自分の支えになってくれると思うか,を回答させた。したがって回答の個数は $5 \times 3 = 15$ 個となる。回答方法は「支えになってくれないと思う(0)」から「おおいに支えになってくれると思う(2)」までの3件法とした。なお,調査時にはその他のサポート源として「他の社内の知人」「その他」についても回答欄を設けたが,該当者が少なかったため本研究の分析では除外するものとした。

心理的苦痛(ストレス反応) 鈴木・嶋田・坂野(1995)による心理的ストレス反応尺度(「抑

うつ・不安」「不機嫌・怒り」「無気力」の3因子、計18項目)から、それぞれ因子負荷量の高い3項目ずつ(例えば順に「根気がない」「悲しい気分だ」「怒りを感じる」など)を抜粋し、計9項目で使用した。回答にあたっては、原版と同様に、この数日間での自分自身の状態をあらわしている程度を「全くちがう(0)」から「その通りだ(3)」までの4件法によって評定させた。なお得点化の際には、使用した項目数の少なさ、また下位尺度間の相関が比較的高かったことも考慮し、9項目の合計点を用いることとした。

職務充実感 秘書としての職務遂行における現在の仕事上の充実感を、「充実していない(1)」から「充実している(4)」までの4件法で回答させた。得点は各選択肢に1~4点をそのまま当てて用いた。

実施方法

1996年4月末から5月中旬にかけて、中部地区に本社機能をもつ一部上場企業194社を対象に、責任者への面接およびその下で勤務する個々の秘書への質問紙調査に対する協力の可能性について、郵送により予備調査をおこなった。その結果60社から回答が得られたが、面接・質問紙調査ともに協力可との回答は25社、質問紙調査のみ協力可との回答が4社であった(これらはいずれも愛知県ないし静岡県内に本社機能をもつ企業であった)。そこで、1996年7月上旬から8月末にかけて、前者については筆者を含む調査員が直接訪問して秘書担当部門の責任者への面接をおこない、あわせて秘書個人用の質問紙を配布した。後者については責任者宛に質問紙を郵送し、秘書個人に回答してもらうよう依頼した。責任者への面接に要した時間はおおよそ1時間から1時間半程度であった。秘書個人用の質問紙は回答者自身が個別に直接郵便にて返送してもらうこととし、約1か月の期間を設けて回収した。

結果と考察

職務ストレスの特徴

各項目に対する秘書課員と責任者の評定平均値をTable 1に示す。両者を比較すると、「担当上役への気配り」「本来業務以外での仕事の中断」「複数の命令系統からの仕事の要求」などの評定値が高いことは共通していたが、責任者ではその他「仕事量の多さ」「責任の重さ」などを比較的高く評定しているのに対して、秘書課員では「仕事に将来性が感じられない」「指示内容の矛盾」などの評定値が高く、両者の間に矛盾がみられた。なお、秘書課員では、仕事の量的な負担に関する評定は概して低い傾向にあった。

続いて、秘書課員による評定値が特に低かった5項目を除く20項目を用いて、主成分分解・プロマックス回転による因子分析をおこなった。なおこの分析では、責任者と秘書の回答にずれが見られたことを考慮し、後者のみのデータを用いた。その結果、比較的明瞭な3因子構造が確認された(Table 2)。第1因子は「仕事上の意思の疎通がうまくいっていない」「仕事に将来性が感じられない」など、第2因子は「本来の業務以外のことで仕事が中断される」「能力にみあった昇進や昇格の可能性が少ない」「担当上役に本来の業務以外の仕事を要求される」「意思決定に参加できない」など、第3因子は「与えられている責任が重すぎる」「能力以上のことを要求される」などからなっており、それぞれ順に「情報と将来展望の乏しさ」「職務の非専門性」「仕事の量的・質的負担」を表すものと解釈された。

Table 1 ストレッサー測定項目への評定平均値とSD
(太字+下実線は各群での評定の上位5項目, 斜体+下波線は下位5項目を示す)

項目内容	責任者		秘書	
	平均	SD	平均	SD
1) 仕事の量が多すぎる	1.88	0.67	1.57	0.67
2) 仕事の量が少なすぎる	<i>1.13</i>	0.34	<i>1.32</i>	0.76
3) 与えられている責任が重すぎる	1.92	0.64	1.68	0.74
4) 与えられている責任が軽すぎる	<i>1.04</i>	0.20	<i>1.33</i>	0.72
5) 責任分担や自分の役割がはっきりしない	1.68	0.63	1.75	0.86
6) 複数の命令系統から仕事を要求される	1.88	0.74	1.88	0.88
7) 要求される仕事の指示内容が相互に矛盾している	1.58	0.72	1.78	0.74
8) 本来の業務以外のことです仕事で中断される	2.40	0.82	2.09	0.95
9) 自分の能力が発揮できない	1.60	0.65	1.73	0.78
10) 能力以上のことを要求される	1.80	0.76	1.59	0.73
11) 組織の意思決定に参加できない	1.60	0.87	1.62	0.77
12) 高度な意思決定や判断への参加を要求される	1.50	0.72	<i>1.32</i>	0.58
13) 仕事を通じて自分の成長が期待できない	1.46	0.59	1.61	0.75
14) 仕事に将来性が感じられない	<i>1.33</i>	0.57	1.94	0.93
15) 秘書担当部署内の人間関係がうまくいっていない	<i>1.24</i>	0.44	1.48	0.80
16) 部署内での仕事上の意思の疎通がうまくいっていない	1.54	0.59	1.81	0.86
17) 職務を円滑におこなうための情報交換が十分でない	1.75	0.61	1.90	0.83
18) 秘書担当部署内での処遇が不公平な	<i>1.25</i>	0.53	<i>1.43</i>	0.74
19) 担当上役への気配りが大変である	2.40	0.91	2.01	0.99
20) 担当上役に本来の職務以外の仕事を要求される	1.71	0.91	1.52	0.70
21) 労働時間が長すぎる	1.60	0.82	1.67	0.72
22) 職場の物理的な条件(空調, 騒音, スペースの狭さなど)	1.71	0.91	1.81	1.00
23) 機械や器具をうまく使いこなせない	1.39	0.58	<i>1.46</i>	0.56
24) 賃金が安すぎる	1.57	0.59	1.77	0.84
25) 能力にみあった昇進や昇格の可能性が少ない	1.63	0.65	1.80	0.90

そこで、これら3因子に含まれる項目群の評定平均値を秘書課員と責任者の双方でそれぞれ算出し (Table 3), 群 (秘書課員, 責任者) × 3 因子の2要因分散分析をおこなった。その結果、両要因の主効果はみられなかったが、交互作用が有意であった (F (2,174) = 3.61, p < .05)。全体としては第2因子の「職務の非専門性」の得点が高い傾向にあるものの、第1因子の「情報と将来展望の乏しさ」では、責任者よりも秘書の評定値の方が高得点であった。

Table 2 ストレッサー測定項目の因子分析結果（主因子解，プロマックス回転）

項目内容	F 1	F 2	F 3	共通性
16) 部署内での仕事上の意思の疎通がうまくいっていない	.80	-.06	.06	.63
14) 仕事に将来性が感じられない	.78	.03	-.26	.63
15) 秘書担当部署内の人間関係がうまくいっていない	.78	-.07	-.00	.57
13) 仕事を通じて自分の成長が期待できない	.68	.05	.07	.50
17) 職務を円滑におこなうための情報交換が十分でない	.67	.23	.03	.60
5) 責任分担や自分の役割がはっきりしない	.66	-.18	.36	.57
9) 自分の能力が発揮できない	.62	-.09	-.03	.35
7) 要求される仕事の指示内容が相互に矛盾している	.47	.09	.23	.35
8) 本来の業務以外のことで仕事が中断される	-.06	.68	.05	.46
19) 担当上役への気配りが大変である	-.16	.61	.18	.42
25) 能力にみあった昇進や昇格の可能性が少ない	.21	.60	-.20	.45
20) 担当上役に本来の職務以外の仕事を要求される	.03	.58	.11	.39
24) 賃金が安すぎる	.31	.57	-.21	.50
11) 組織の意思決定に参加できない	.15	.57	.01	.40
22) 職場の物理的な条件（空調、騒音、スペースの狭さなど）	-.19	.50	-.04	.22
3) 与えられている責任が重すぎる	-.00	-.05	.78	.59
10) 能力以上のことを要求される	.12	-.04	.68	.49
1) 仕事の量が多すぎる	-.18	.35	.64	.61
21) 労働時間が長すぎる	.05	-.10	.56	.30
6) 複数の命令系統から仕事を要求される	.30	.28	.41	.48
固有値	4.23	2.85	2.43	
寄与率（%）	21.15	14.25	12.15	
因子間相関	---			
	.31	---		
	.14	.23	---	

Table 3 ストレッサー 3 因子の平均値と S D

因子の内容	責任者		秘書	
	平均	S D	平均	S D
1: 情報と将来展望の乏しさ	1.53	0.36	1.74	0.57
2: 職務の非専門性	1.90	0.42	1.81	0.53
3: 仕事の量的・質的負担	1.78	0.45	1.69	0.49

これらの結果は、ストレス経験の観点からみた企業秘書にとっての職務上の問題が、主として量的な負担よりは、業務の中断や意思決定への参加の乏しさといった職務の非専門性に由来すると思われる側面、さらには職務上の情報交換とも関連して、仕事そのものの将来性に対する疑問などの点にあることを示唆している。また、前者の側面については秘書部門の責任者と個々の秘書が同様に秘書業務におけるストレスサーとして認識しているが、とりわけ後者の側面については秘書部門の責任者と個々の秘書との間にズレが存在しており、責任者が部下である秘書の職務状況を十分には把握できていない部分があることをうかがわせるものと言えよう。

ソーシャル・サポートの特徴

サポート源(5)×サポート内容(3)の各評定平均値を Table 4 に示す。結果は明らかにサポート内容に応じて支えになってくれると思うサポート源が異なることを示しており、サポート源×サポート内容の分散分析では、両要因の主効果および交互作用のいずれも有意であった(順に $F(4,252) = 52.12$, $F(2,126) = 53.07$, $F(8,504) = 49.85$, いずれも $p < .001$)。各評定平均値を比較すると、实际的、情動的、情緒的サポートのいずれも「部署の先輩・同僚・後輩」が高得点であったが、情動的側面では「部署の上司」も同様であり、また「担当上役」「家族・親戚」「プライベートな友人」もある程度支えになっているようであった。情緒的側面では「家族・親戚」「プライベートな友人」が「部署の先輩・同僚・後輩」とともに支えになってくれると認識されていた。

Table 4 ソーシャル・サポート各測定項目の評定平均値とSD

サポート源\サポート内容 ¹⁾	实际的		情動的		情緒的	
	平均	SD	平均	SD	平均	SD
部署の上司 (= 責任者)	0.77	0.73	1.25	0.67	0.58	0.71
職場の先輩・同僚・後輩	1.48	0.53	1.45	0.64	1.31	0.66
(秘書業務の) 担当上役	0.14	0.43	0.69	0.71	0.19	0.47
家族・親戚	0.09	0.39	0.64	0.74	1.14	0.81
プライベートな友人	0.09	0.39	0.84	0.78	1.52	0.64

¹⁾ 实际的 = 仕事の手伝い, 情動的 = 助言・情報提供, 情緒的 = 愚痴を聞く・励ます

これらサポート指標を集約するため、特に評定平均値の低かった(0.10以下)「家族・親戚」および「友人」の实际的側面の評定を除く計13変数について、ストレスサー項目の場合と同様に、主成分解・プロマックス回転による因子分析をおこなった。その結果、Table 5 に示すように、「上司+担当上役」「先輩・同僚・後輩」「家族・親戚+友人」というサポート源別の明瞭な3因子構造が見出された(Table 5; 以下それぞれ「上司・上役」「職場の同僚」「家族・友人」によるサポートと表記する)。

Table 5 ソーシャル・サポート測定項目の因子分析結果
(主因子解, プロマックス回転)

変数 (サポート源, 内容)	F 1	F 2	F 3	共通性
部署の上司 (= 責任者) : 情緒的	.76	.12	-.31	.64
部署の上司 (= 責任者) : 実際の	.75	-.37	.05	.60
(秘書業務の) 担当上役 : 情緒的	.72	.24	-.01	.64
部署の上司 (= 責任者) : 情動的	.66	-.14	.02	.42
(秘書業務の) 担当上役 : 情動的	.65	.03	.13	.47
(秘書業務の) 担当上役 : 実際の	.63	.19	.16	.55
プライベートな友人 : 情動的	-.08	.79	-.02	.60
家族・親戚 : 情動的	-.02	.72	-.11	.50
家族・親戚 : 情緒的	.08	.70	.04	.53
プライベートな友人 : 情緒的	.02	.69	.12	.53
職場の同僚・先輩・後輩 : 情動的	.02	.01	.85	.73
職場の同僚・先輩・後輩 : 実際の	-.00	-.09	.85	.70
職場の同僚・先輩・後輩 : 情緒的	.01	.37	.54	.50
固有値	2.93	2.54	1.93	
寄与率 (%)	22.54	19.54	14.85	
因子間相関	---			
	.19	---		
	.14	.20	---	

これらの結果は、まず第一に、部署での同僚や先輩・後輩との関係が、様々な側面で秘書の職務遂行を支える役割を担っていることを示している。また、こうした部署内での水平的な対人関係の全般的な重要性とともに、特に情動的な側面では、上司(部門の長)、さらには秘書特有のサポート源である担当上役が、それぞれ一定の役割を果たしていることを示しているといえる。また情動的な側面では家族や友人がとりわけ重要なサポート源として認識されており、教示の「仕事上の不満やストレスを感じたとき」に関しても、この側面ではやはり大きな役割を果たしていることが示された。なお因子分析の結果は、基本的にサポートの内容よりもサポート源を中心とした構造といえるが、因子構造は非常に明瞭であり、指標の集約としては妥当なものといえよう。部署の上司と担当上役、家族・親戚と友人が分離しなかったのは、前二者がともに指示命令系統の上位に位置すること、後二者はともに職場外のサポート源であり指示命令系統と無関係であることによるものと思われる。

職務ストレス、ソーシャル・サポートと心理的苦痛、職務充実感の相互関係

職務ストレスとソーシャル・サポートの関連性、またこれらが心理的苦痛や職務充実感に及ぼす影響を検討するため、職務ストレスに関する3因子(「情報と将来展望の乏しさ」「職務の非専門性」「仕事の量的・質的負担」)、ソーシャル・サポートに関する3因子(「上司・上役」「職場の同僚」「家族・友人」)、および心理的苦痛、職務充実感の各変数間のピアソン相関係数を算出した。

その結果、上司・上役のサポートは職務ストレスのうち情報・展望の乏しさを中心に職務の非専門性やまた一部には仕事の量的・質的な負担との負の相関を持ち、職場の同僚によるサポートは、職務の非専門性を中心に、一部には情報・展望の乏しさのストレスとも負の相関がみられた。家族・友人のサポートは、職務上のストレスの認知とは特に関連していなかった。職務ストレスと心理的苦痛、職務充実感との関係では、どの職務ストレスもその内容に関わらず心理的苦痛と正の相関があり、また職務充実感とはとりわけ情報・展望の乏しさのストレスが関連していることが示された。なお、上司・上役のサポートは職務充実感とも正の相関がみられた。なお、これらを視覚的に理解しやすいようパス図として表現したものが Figure 1 である。

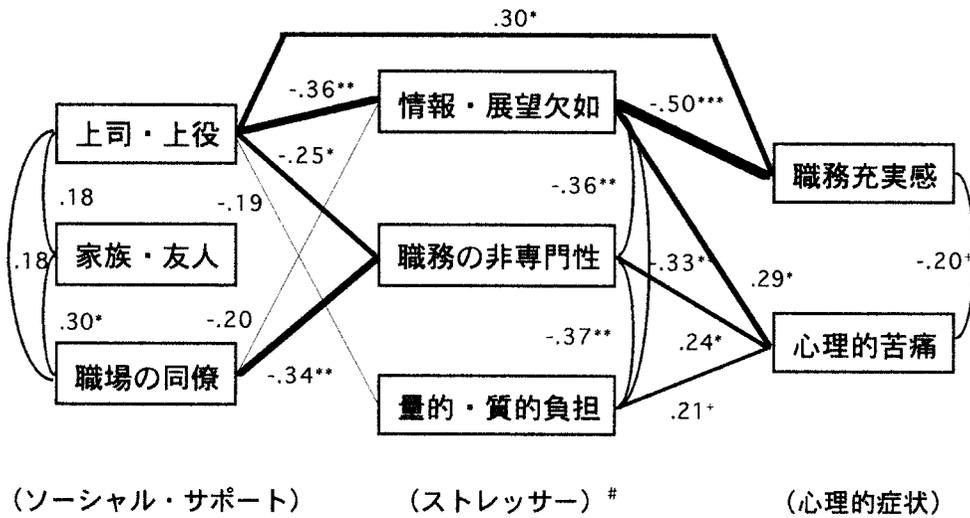


Figure 1 変数間の相関関係のパス図による表現

*因子名は一部省略されている
 ***p<.001 **p<.01 *p<.05 †p<.10

これらの結果は、ソーシャル・サポート、職務上のストレス経験、さらには職務充実感および心理的苦痛の影響関係として、上司（責任者）や担当上役のサポートは情報交換や将来展望の乏しさを中心に種々の職務ストレスの主観的な経験を和らげ、そのことによって職務充実感の低下や心理的苦痛の生起が防がれることを示し、また、職場での同僚や先輩、後輩によるサポートは、職務の非専門性を中心にストレス経験を低めることで心理的苦痛の生起を防ぐ方向に作用していることを示唆するものといえる。

また別の観点から見れば、総じてこの結果は、ソーシャル・サポートによる職務ストレス 心理的症狀への影響がサポート源やストレスの内容によって異なることを示している。さらに、上司や担当上役という秘書の職務遂行を直接に左右する人々との関係性が、職務上のストレス経験や心理的苦痛の軽減、充実感の維持向上にとって特に重要であることを示唆しているといえよう。

総 括

本研究の目的は、企業秘書における職務上のストレスとソーシャル・サポートについて、心理的苦痛や職務充実感との関連性とも絡めて、予備的な検討をおこなうことであった。先行研究の乏しさもあり明瞭な仮説は構成しなかったが、概して、ストレスサーに関しては責任者と秘書課員の認識に何らかのズレが存在すること、ソーシャル・サポートに関しては上司、同僚、家族・友人などがそれぞれ特有の機能を果たし、それらがストレスサーの認知や心理的苦痛、また職務充実感に影響しているとの予想のもとに、調査・分析をおこなった。得られた結果は、おおむねこれらの予想に合致するものであり、企業秘書における職場でのストレスサー経験、ソーシャル・サポートの実態、さらにはそれらと心理的苦痛や職務充実感との関連性について、基礎的な知見が得られたといえる。

個々の結果に対する基本的な解釈はすでに上述した通りであるが、ストレスサーに関する分析からは、責任者と秘書の評定のズレなどからも明らかのように、わが国における企業秘書にとって、職務上のストレスサーの問題が決して無視しうるものではないとの指摘が可能であろう。また、因子分析の結果も含め、現状での秘書業務の問題はわが国の企業における秘書担当組織のあり方を強く反映していると考えられる。秘書のストレスに関して海外では若干の報告がなされているが（例えば Garrison & Eaton, 1992）、わが国においても、今後その組織上の諸特徴も絡めて秘書の職務ストレスサーを分析していくことが必要であるといえよう。

ソーシャル・サポートに関する分析からは、まず基本的に、職場内外のサポート源がそれぞれ独自の役割を担っていることが示されたといえる。職場の同僚を中心とする水平的な関係でのサポートはその内容に関わらず重要であるが、部署の上司や職場外でのサポート源としての家族や友人は、それぞれ特有の機能を果たすということがいえよう。なお担当上役に関しても情動的な側面ではある程度サポート源として機能することが示唆されたが、これはもちろん上役を補佐するという秘書の業務に特有のものであり、研究の中でこうした対象集団独自の特徴に目を向けることの必要性を示している。

ソーシャル・サポート項目の因子分析結果は、先にも述べたようにサポート内容よりもサポート源にもとづく機能のあり方を示唆するものである。ソーシャル・サポート研究の中で、サポート内容の経験的な分類はしばしば困難とされており（例えば福岡・橋本, 1993などを参照）、本研究も基本的にはそれに合致した結果といえる。ただし、この点に関しては本研究の場合、各サポート内容が1項目のみで測定されていることも影響しているはずであり、今後まだ検討の余地は残されているように思われる。

ソーシャル・サポートとストレスサーおよび心理的症状との関連性についての分析からは、ストレスサーの主観的経験ならびに心理的苦痛の軽減や充実感の維持に対するソーシャル・サポートの一定の寄与を読みとることができよう。特に、上司・上役のサポートがストレスサー、心理的症状と強く関連することが示されたが、Marcelissen et al. (1988) や小牧 (1994) など先行研究の知見にもとづくならば、この結果は秘書業務の特徴といえる自律性の低さを反映するものとしての解釈が可能である。本研究では秘書における業務の自律性の程度を直接測定しているわけではないが、このことは、序論でも述べたように秘書を対象としたソーシャル・サポート研究の知見が、自律性の低い職場に広く応用しうることを示唆しているといえよう。

以上のように、本研究は企業秘書における職場でのストレスサー経験、ソーシャル・サポー

トの実態，さらにはそれらと心理的苦痛や職務充実感との関連性について，基礎的な知見を提供するものである。しかしながら，本研究を批判的に見るならば，調査の規模，デザイン，測度など，方法論的に様々な問題点を指摘することが可能である。例えば調査の規模として，わずか29社計69名（秘書の場合）が本調査の回答者となったに過ぎない。このことは，サンプルの代表性という問題を生じさせることはもちろん，因子分析や相関分析の結果についても，その一般性をかなりの程度制限することになる（例えば種市，1998は先行研究における調査規模の問題を指摘し，1500人を超えるサンプル数での分析をおこなっている）。特にソーシャル・サポートとストレスおよび心理的症状の関連性については，本来はパス解析など因果関係を想定した分析を適用すべきものであることは言うまでもない。また測度に関しても，とりわけソーシャル・サポートの測定項目は各サポート内容について1項目のみであり，各サポート源についてその機能を十分に把握できているとは到底言えない。少なくとも内的整合性が検討できる程度の項目数を設定することが必要であろう。これらを含む種々の問題点から，本研究は必然的に「予備的な」性質をもつものと位置づけざるを得ない。今後の本格的な研究が不可欠である。

とはいえ本研究は，「企業秘書における職務ストレスとソーシャル・サポート」という未開拓のテーマに着手したものととして，また産業場面でのソーシャル・サポート研究に対する今後の応用可能性という点からみて，一定の意義を認めることができるであろう。そしてまた，個々の秘書だけでなく秘書担当部門の責任者からも回答を得て両者を比較するという本研究のアプローチは，特に組織という視点を含めて職務上の問題をとらえる場合，今後とも有効なものと思われる。職務上のストレスとソーシャル・サポートの問題は，産業・組織心理学の観点からは，個々人の心理的な症状はもちろん，組織全体としての職務の効率性・生産性とも関連する重要な問題として位置づけられるものであり，本研究に続く今後の取り組みは，さらに貴重な知見をもたらすであろう。

謝 辞

本調査に快くご協力くださいました各企業の秘書担当部門の責任者ならびに秘書の皆様に対し，深く感謝いたします。

本研究における調査は，筆者らのほか，企業秘書研究会のメンバーである柴山正氏（名古屋女子大学短期大学部），一柳達幸氏（一宮女子短期大学），石川雅健氏（名古屋女子文化短期大学），國田千恵子氏（金沢女子短期大学），平田祐子氏（近畿大学短期大学部），余語真夫氏（同志社大学文学部）との共同作業としておこなわれました。また，本研究の実施ならびにデータ分析にあたっては，筆頭著者に対し橋本幸同志社大学文学部教授のご援助を賜りました。記して謝意を表します。

文 献

Caplan, G. 1974 *Support system and community mental health*. New York: Behavioral Publications. (カプラン, G. 近藤喬一・増野 肇・宮田洋三(訳) 地域ぐるみの精神衛生 星和書店)

Cohen, S. & Syme, S.L. (Eds.) 1985 *Social support and health*. Orlando: Academic Press.

- 福岡欣治・橋本 幸 1992 個人のもつ特定のサポート源に関するソーシャルサポートの測定
健康心理学研究, 5 (2), 32-39.
- 福岡欣治・橋本 幸 1993 クラスター分析によるサポート内容の分類とその効果 日本心理
学会第 57 回大会発表論文集, 157.
- 福岡欣治・橋本 幸 1995 大学生における家族および友人についての知覚されたサポートと
精神的健康の関係 教育心理学研究, 43, 185-193
- Garrison,R., & Eaton,W.W. 1992 Secretaries, depression, and absenteeism. *Women & Health*,
18 (4), 53-76.
- Gottlieb,B.H. (Ed.) 1981 *Social networks and social support*. Beverly Hills: Sage.
- 廣田傳一郎 (編著) 1991 秘書学概論 中央経済社
- 久田 満 1987 ソーシャル・サポート研究の現状と今後の課題 看護研究, 20, 170-179.
- Kahn,H. & Cooper,C.L. 1993 *Stress in the dealing room: High performance under pressure*.
London: Routledge.
- 小牧一裕 1994 職務ストレスとメンタルヘルスへのソーシャルサポートの効果 健康心
理学研究, 7 (2), 2-10.
- 小牧一裕・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,
11, 195-205.
- LaRocco,J.M., House,J.S., & French,J.R.P.Jr. 1980 Social support, occupational stress, and health. *Jour-
nal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Marcellissen,F.H.G., Buunk,B., Winnubst,J.A.M., & Dewolff,C.J. 1988 Social support and occupational
stress: A causal analysis. *Social Science and Medicine*, 26, 365-373.
- 森脇道子 (編著) 1986 秘書概論 (K・P・S シリーズ 1) 建帛社
- 中村健壽 1992 わが国における秘書室と秘書機能 その二重構造的性をめぐって 静岡県立
大学短期大学部紀要, 6, 59-70.
- 小野公一 1993 職務満足感と生活満足感 白桃書房
- 小野公一 1994 職務満足感に及ぼすソーシャル・サポートの影響 亜細亜大学経営論集, 30
(1・2), 35-63.
- 小野公一 1996 働く女性の仕事ストレスとソーシャル・サポート 亜細亜大学経営論集, 32
(1) 3-20.
- Schaefer,C., Coyne,J.C., & Lazarus,R.S. 1981 The health-related functions of social support.
Journal of Behavioral Medicine, 4, 381-406.
- Shumaker,S.A., & Brownell,A. 1984 Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps.
Journal of Social Issues, 40, 11-36.
- 鈴木伸一・嶋田洋徳・坂野雄二 1995 新しい心理的ストレス反応尺度 (S R S - 18) の作成
日本行動医学会第 2 回学術総会論文集, 112-113.
- 田中宏二 1992 ストレスとソーシャル・サポート研究の現状 日本労働研究雑誌, 394, 45-55.
- 種市康太郎 1997 ソーシャルサポートと職場ストレスに関する研究の展望 早稲田大学心理
学研究, 29 (2) 21-29.
- 種市康太郎 1998 増産体制下の職場におけるソーシャルサポートのストレス緩衝効果の検討
産業ストレス研究, 5, 82-90.

- Vaux,A. 1988 *Social support: Theory, research, and intervention*. New York: Praeger.
- 渡辺直登 1986 職務ストレスとメンタルヘルス 職務ストレスチェックリスト作成の試み
南山経営研究, 1(1), 37-63.
- 渡辺直登 1989 職場のストレスとメンタルヘルス 原岡一馬・若林 満(編) 組織の中の人間 (INTRODUCTION TO PSYCHOLOGY,6) 福村出版 Pp.142-174.
- Wohlgemuth,E., & Betz,N.E. 1991 Gender as a moderator of the relationships of stress and social support to physical health in college students. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 367-374.
- 矢富直美 1991 職場のストレス 佐藤昭夫・朝長正徳(編) ストレスの仕組みと積極的対応
藤田企画出版 Pp.260-264.

[1998年10月29日 受理]

