

論 文

特例子会社における精神障がい者の職場定着に対する支援： ソーシャル・サポートと自己効力感に着目して

福 間 隆 康

—抄 録—

本研究は、精神障がい者の職場定着への支援策をソーシャル・サポートと自己効力感の観点から明らかにすることを目的とした。特例子会社の精神障がい者94名を対象に質問紙調査を実施した。分析の結果、役割荷重が離職意思に与える影響は、上司および同僚からのソーシャル・サポートによって緩和されることが明らかになった。ソーシャル・サポートが高い者は、役割荷重が増すほど、離職意思が低下していた。以上より、仕事上の困難に直面した際に、助言を与えたり、役割モデルとしての役目を務めてくれたりする上司や同僚が職場に存在し、そこから得られるサポートへの満足度が高い者ほど、離職の防止要因として機能することが示唆された。

キーワード：役割ストレス、定着、離職意思、精神障がい者、特例子会社

I. はじめに

1. 研究の背景

2018年4月の雇用義務化を迎え、精神障がい者の就業は、今後さらなる増加が予想されている。しかし、精神障がい者は就業の継続に課題があるとされ、民間企業への就職後1年時点の定着率は49.3%と他障害に比べ低い現状にある（障害者職業総合センター 2017）。定着率が低い要因としては、精神障害の特性について企業の理解が進んでいないこと、長期に渡る状態変化をたどる精神障害に対応した職場定着支援体制が整備されていないことなどがあげられる。厚生労働省（2014）によると、企業に雇用されている精神障がい者が仕事を続けていく上で、改善等が必要と回答した事項として、「能力に応じた評価、昇進・昇格」（31.2%）、「調子の悪いときに休みを取りやすくする」（23.1%）、「コミュニケーションを容易にする手段や支援者の配置」（20.4%）、「能力が発揮できる仕事

への配置」（18.8%）、「上司や専門職員などによる定期的な相談」（15.8%）といった項目が上位に並んでいる。

これは、就業継続のための体調面や労働時間の配慮、人事管理面の充実や配置転換の配慮、十分なコミュニケーションや定期的な相談の必要性を物語っている。つまり、入社後、組織に適応していく過程での企業側の配慮や、職場におけるストレスフルな状況が、精神的症状や離職行動に先行する離職意思の形成に影響を及ぼしていると考えられる。離職意思とは、「組織からの離脱を目指す意識的で意図的な意思」のことである（Tettら 1993:262）。

厚生労働省（2019）によると、精神障がい者の雇用上の課題として、「会社内に適当な仕事がない」（70.2%）、「精神障がい者を雇用するイメージやノウハウがない」（49.7%）、「採用時に適性、能力を十分に把握できない」（37.2%）という結果が示されている。しかし、精神障がい者の雇用は困難としていた企業でも、特例子会社¹⁾の設立を契機として障害特性に配慮した業務の切り出しを行っている。

2020年6月1日現在、特例子会社に雇用され

受付日：2021.2.24

高知県立大学社会福祉学部

ている精神障がい者（1週間の所定労働時間が20時間以上30時間未満の労働者を含む）の総数は6,994人である（厚生労働省 2021）。特例子会社は障害特性に配慮した設備や機器が整っており、精神障がい者への支援も行き届いているケースが多い。しかし、特例子会社に対する入社前後のイメージが乖離し、短期間で離職してしまう精神障がい者も存在する。そのため本研究では、精神障がい者の離転職意思に着目して研究を行う。

2. 精神障がい者の離職・職場定着研究

精神障がい者の離職・職場定着研究は少数ではあるが、研究成果が公開されている。それはいくつかの要因別に分類できる。

第一は、ナチュラルサポート研究の一つとしてとらえた研究群である。たとえば、片山（2012）は、精神障がい者を雇用している一般企業13社の就労支援者に対しインタビュー調査を行った。インタビューでは、1年後の就労継続者と就労中断者を分ける要因について探索した。その結果、精神障がい者の就労継続要因として、「企業内支援者と障がい者の信頼関係の構築」「障がい者のストレングス強化」「従業員同士の支援や障害理解の啓発」「ニーズのマッチング」「外部支援者との早期の信頼関係構築」「外部就労支援者の活用」「精神障がい者自身の社会経験の獲得」があげられた。また、窪谷ら（2014）は、精神障がい者の雇用経験のある一般企業の現場担当者10名を対象にインタビュー調査を行った。その結果、精神障がい者の就労継続要因として、「教育・指導による問題解決」「責任・役割の附与」「障がい当事者との関係構築」があげられた。これらの要因は、企業内支援者による支援、外部の就労支援者による介入など人的支援施策として具現化されているものであり、職場における上司や同僚等からの支援であるナチュラルサポートを表している。

第二は、組織マネジメントとの関係を検討した研究群である。障害者職業総合センター（2014）は、3年以上職場定着している精神障

がい者の定着要因に関して論じている。障害者職業総合センター（2014）は、精神障がい者および精神障がい者の就労支援担当者、企業担当者に対しインタビュー調査（8事例）を行った。その結果、職場定着要因として、「無理をさせない雇用管理方針の継続」「現状維持志向の労働観に対する理解と承認」「中長期的なキャリアアップを指向した雇用管理方針」「ポジティブフィードバックの実践」があげられた。また、障害者職業総合センター（2012）は、精神障がい者を雇用している一般企業308社を対象に質問紙調査を実施した。その結果、雇用管理の支援策として、「健康管理面に留意し、通院時間の確保や過度なストレスを与えないよう仕事量や納期面で一定の配慮を行う」「コミュニケーション上の配慮などにより、安心感をもって仕事ができるようにし、自信の回復に繋げる」「仕事を簡素化・標準化する、分かりやすい指示を出す」といった結果が得られた。これらの要因は、職域拡大という中長期的なキャリアアップを指向した人的資源管理の充実、仕事結果に関するポジティブフィードバックだけでなく、職場内における精神障がい者の存在や役割の有意義性に関するフィードバックなど、組織マネジメント上の施策として具現化されているものであり、組織マネジメントの基本的な設計を表している。

以上のように、日本における精神障がい者の離職・職場定着研究に関しては、ナチュラルサポートや組織マネジメントに着目したものが主要な位置づけを占めている。これに対して、ストレスという観点で見ると、近年、特にメンタルヘルスという視点から、離職を含めた精神障がい者の行動や態度を検討する研究が増加している。そこで以下ではストレス理論に触れながら、関連する研究について検討を試みる。

3. ストレス理論

Cooperら（1976）によると、仕事における人間関係（上司や同僚とうまくいかない、責任が重すぎるなど）、組織の役割（役割曖昧性、役割葛藤など）、職務内在要因（仕事が多すぎ

ること、時間制限によるプレッシャーなど)と
いったストレスは、職業上の健康障害の兆
候(職務不満足、動機づけの低下など)に影響
を与える先行要因であると述べている。職務不
満足は、職場に対するネガティブな感情を表す
概念であり、組織への不満を示す概念は離転職
意思である。

ストレスが個人の離転職意思の形成に及
ぼす過程には、個人特性が介在することが指摘
されている(Schuler 1982)。Lazarusら(=
1991)は、ストレス反応に影響を与える要因と
して、ストレスに対する認知的評価とコー
ピング(ストレス対処行動)を指摘し、自己効
力感は認知的評価に影響を与えると述べてい
る。自己効力感(self-efficacy)とは、ある結
果を生み出すのに必要な行動をどの程度うまく
行うことができるかという個人の確信のことで
ある(Bandura 1977)。このように、同じスト
レス状況であっても受ける影響に個人差が生じ
るのは、自己効力感といった個人的要因が認知的
評価やコーピングに影響を与えているからで
あると考えられる。

コーピング以外にも、ストレスフルな出来事
の否定的な影響を緩衝する要因について検討さ
れており、代表的な要因としてソーシャル・サ
ポートがあげられる。ソーシャル・サポート
(social support)とは、「ある人を取り巻く重
要な他者から得られるさまざまな形の援助」の
ことである(久田 1987:170)。Cohenら(1985)
によると、ソーシャル・サポートは適応反応の
促進、または不適応反応の抑制という二つのプ
ロセスによってストレス緩衝効果をもつと述べ
ている。

これまで、ソーシャル・サポートと自己効力
感は、離転職意思に対する有害な効果を緩和す
るはたらきについて、別々に実証されてきた。
そのため、ソーシャル・サポートと自己効力感
が複合的に絡み合うという視点が欠落してい
る。したがって、ソーシャル・サポートと自己
効力感の共同効果を検討する必要がある。

以上のような問題意識に基づき、本研究は、
精神障がい者の職場定着への支援策をソーシャ

ル・サポートと自己効力感の観点から明らかに
することを目的とする。役割ストレス、ソーシャ
ル・サポート、自己効力感、離転職意思の関係
の解明によって、精神障がい者の職場定着を促
進する具体的方策を提示することが期待できる。

II. 理論枠組みおよび仮説

1. 役割ストレスと離職意思との関係

役割ストレスは、役割葛藤(role conflict)、
役割曖昧性(role ambiguity)、役割荷重(role
overload)の3つに分類される(Kahnら 1964)。
役割葛藤は、同時に二人以上の人から異なる役
割を期待される時、役割曖昧性は、果たすべ
き役割や仕事の内容や手順手続きが明らかでな
いようなとき、役割荷重は、過度の負担または
圧力が加わったときに生じるとされる(田尾
1999)。

Griffethら(2000)は過去の研究のメタ分析
から、役割の明確さ、役割荷重、役割葛藤が離
職意思に影響を及ぼしていることを確認した。
久芳(2018)は、一般就労している精神障がい
者を対象に調査を行った。その結果、仕事の量
的負担とストレス反応(疲労感、不安感、抑う
つ感)との間に負の相関を確認した。役割曖昧
性が多い仕事は疲労が現れやすく、欠勤や離職
といった行動になって表出されやすい(田尾
1999)。荷重な負担を押し付けられると、スト
レスに耐えきれず、欠勤や退職する人が多くな
ると考えられる。Rizzoら(1970)によると、
役割曖昧性は役割葛藤に比べてストレスになり
やすいと述べている。そこで、本研究では役割
曖昧性と役割荷重をとりあげ、以下の仮説を設
定する。

仮説1 役割ストレスは離職意思に正の影響を
与える。

仮説1-1 役割曖昧性は離職意思に正の影響
を与える。

仮説1-2 役割荷重は離職意思に正の影響を
与える。

2. 役割ストレスとソーシャル・サポートとの関係

若林ら(2016)は、一般企業の知的障がい者を対象に調査を行った。その結果、道具的サポートと離職意思との間に負の相関を確認した。福井ら(2017)は、一般就労した知的障がい者を対象に調査を行い、仕事上の相談者がいない者ほど離職しやすいことを明らかにした。一般企業の精神障がい者を対象とした研究ではないが、Pienaarら(2007)は、役割荷重が離職意思に及ぼす影響は、同僚からのサポートによって緩和されることを明らかにした。

これらの結果は、役割ストレスと離職意思との関係にソーシャル・サポートが影響していることを示唆している。援助やサポートを与えてくれる上司や同僚が職場にいる者や、より満足のいく援助やサポートを実際に得ている者ほど、職場における役割ストレスが解消しやすいので、離職意思は低下することが予測される。そこで、以下の仮説を設定する。

仮説2 役割ストレスと離職意思との関係はソーシャル・サポートによって調整される。

仮説2-1 役割曖昧性と離職意思との関係はソーシャル・サポートによって調整される。

仮説2-2 役割荷重と離職意思との関係はソーシャル・サポートによって調整される。

3. 役割ストレスと自己効力感との関係

Bowlingら(2010)は、自己効力感と離職意思、役割曖昧性、役割荷重と離職意思の関係についてメタ分析を行った。その結果、いずれも負の相関が認められた。Loweら(2008)は、英国の関節リウマチ患者を対象に調査を行った。その結果、自己効力感が抑うつ症状を抑制することを確認した。一般企業の精神障がい者を対象とした研究ではないが、Arshadiら(2013)は、ストレスが離職意思に及ぼす影響は、自尊心によって緩和されることを明らかにした。

これらの結果は、役割ストレスと否定的な感

情や態度との関係に自己効力感が影響していることを示唆している。以上のことから、自己効力感の高い者ほど、役割ストレスに上手く対処できるので、離職意思は低下することが予測される。そこで、以下の仮説を設定する。

仮説3 役割ストレスと離職意思との関係は自己効力感によって調整される。

仮説3-1 役割曖昧性と離職意思との関係は自己効力感によって調整される。

仮説3-2 役割荷重と離職意思との関係は自己効力感によって調整される。

4. 役割ストレス、ソーシャル・サポート、自己効力感の交互作用

ソーシャル・サポートと自己効力感との交互作用については、いくつかの研究でストレスという否定的な感情を抑制する効果をもつことに加えて、自己に対する肯定的な感情を高めることが示されている。Liuら(2017)は、中国の関節リウマチ患者を対象に調査を行った。その結果、ソーシャル・サポートと自己効力感、抑うつ症状への有害効果を共同して緩和することを確認した。一般企業の精神障がい者を対象とした研究ではないが、Goussinskyら(2020)は、自己効力感が高くても同僚からの道具的サポートが少ないと、バーンアウトしやすいことを明らかにした。以上のことから、自己効力感の強さがストレス反応に対するソーシャル・サポートの緩衝効果を促進することが予測される。そこで、以下の仮説を設定する。

仮説4 役割ストレスと離職意思との関係はソーシャル・サポートと自己効力感の交互作用によって調整される。

仮説4-1 役割曖昧性と離職意思との関係はソーシャル・サポートと自己効力感の交互作用によって調整される。

仮説4-2 役割荷重と離職意思との関係はソーシャル・サポートと自己効力感の交互作用によって調整される。

以上、本研究の仮説を図式化したのが図1である。

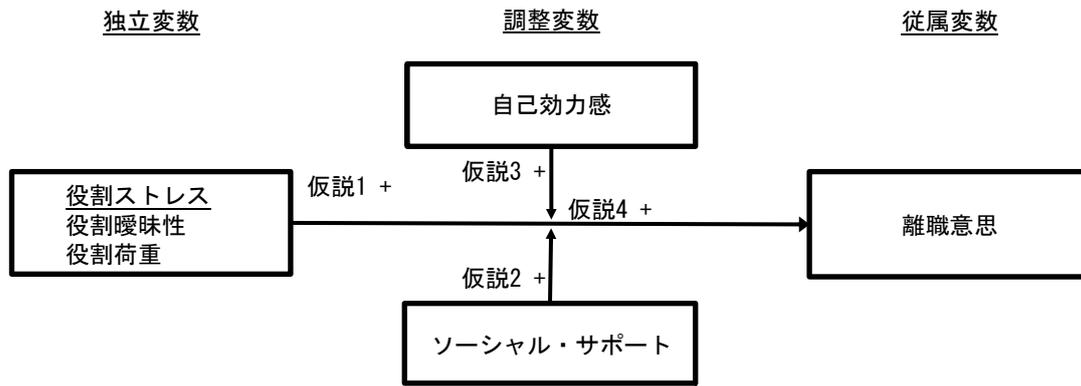


図1 本研究のフレームワーク

Ⅲ. 研究方法

1. 調査対象

本研究の調査対象は、特例子会社（8社）²⁾に勤務している障がい者（企業が障害者雇用数に算定できる者）である。質問紙調査（郵送法）は2018年6月から8月に実施した。調査票の配布数は440であり、366名から回答を得ることができた（有効回収率83.2%）³⁾。このうち、精神障がい者94名を分析対象とした。

回答者の性別は男性71名（75.5%）、女性23名（24.5%）である。年齢は19歳から58歳であり、平均年齢は37.84歳（SD=9.11）である。勤続年数は1年から13年であり、平均勤続年数は4.91年（SD=3.53）である。職務経験年数は1年から33年であり、平均職務経験年数は11.79年（SD=7.67）である。雇用形態は正社員72名（76.6%）、非正社員21名（22.3%）、不明1名（1.1%）である。職位は管理職6名（6.4%）、管理職以外88名（93.6%）である。

2. 測定尺度

本研究では、以下の4種類の測定尺度を分析に用いた（表1）。回答はすべて「全くそう思わない—そう思わない—どちらかといえばそう思わない—どちらかといえばそう思う—そう思う—非常にそう思う」の6段階である。尺度得点は、それぞれの尺度を構成する項目の単純合計を項目数で割った得点を分析に用いた。欠損値は平均値で置き換えを行った。なお、多重共線性の問題を回避するため、使用した変数は中

心化した得点を分析に用いた。

①役割ストレス

田尾（1986）の質問項目から「役割曖昧性」の3項目および「役割荷重」の3項目を使用した。この尺度を用いた理由は、既存尺度の冗長性を廃し、より少ない項目数で役割曖昧性と役割荷重を測定しているからである。

②自己効力感

板野ら（1986）の質問項目（7項目）から「行動の積極性」の4項目を使用した。この尺度を用いた理由は、当面の行動選択に及ぼす影響ではなく、行動に対する長期的な影響を測定することができるからである。

③ソーシャル・サポート

厨子ら（2012）の質問項目（6項目）から「道具的サポート」の3項目を使用した。ソーシャル・サポートには、情緒的、情動的、評価的サポートもあるが、直接的な行為を伴う道具的サポートのみを使用した。その理由は、一緒に仕事している職場の上司や同僚が仕事の問題を解決するためのやり方やコツなどを適切に教えてくれる場合、仕事への意欲が高まり、離職意思が低下すると考えたからである⁴⁾。

④離職意思

佐藤ら（2003）の質問項目（4項目）から「離職意向」の3項目を使用した。この尺度を用いた理由は、より少ない項目数で離職意思を測定しているからである。

表1 本研究で使用了質問項目一覧

変数	次元	質問項目
役割ストレス	役割曖昧性	私がしなければならないことは何なのか、分からないことがある
		1日の仕事のなかで、何をしたらよいのか分からないことがある
		本来の私の仕事は何なのか、分からないことがある
	役割荷重	その日のうちにはとてもできそうもない仕事をしなければならないことがある
		休憩時間を削ってまで仕事を急がなければならないことがある
		一度にたくさんの種類の仕事をしなければならないことがある
ソーシャル・サポート	道具的サポート	私の会社の人、わたしの成長につながるようにアドバイスしてくれる
		私の会社の人、わたしが仕事における課題を克服できるように、助言してくれる
		私の会社の人、わたしが新しい知識を吸収するのを援助してくれる
自己効力感	行動の積極性	何か仕事をするときは、自信をもってやる
		結果の見通しが見つからない仕事でも、積極的にとりくんでいくほうだと思ふ
		どんなことでも積極的に取り組むほうである
		何かを決めるとき、迷わずに決定するほうである
離職意思	離職意思	1年以内には今の仕事を辞めたいと思ふ
		給料が同じで、今の職種とは違う仕事があればそちらにしようと思ふ
		今の会社を辞め、他の会社で働きたいと思ふ

3. 倫理的配慮

倫理的配慮としては、口頭および文書で特例子会社の人事担当者に研究の趣旨を説明し、了解が得られた8社に調査票を送付した。結果の公表の仕方等を明記した依頼文、調査票および個人用の封筒を人事担当者宛に郵送し、後日、会社を通じて各回答者によって厳封された封筒を回収した。研究への参加は調査票の返送をもって同意を得たものとした。なお、本研究は、高知県立大学社会福祉研究倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号:社研倫17-72号)。

4. コモン・メソッド・バイアス

本研究では、すべての構成概念を同一の回答者に尋ねているため、コモン・メソッド・バイアス⁵⁾が生じる可能性がある。そのため、すべての観測変数を用いてHarmanの単一因子検定を行った。分析の結果、第1因子によって説明される全観測変数の分散の割合は50%未満であったことから、本研究で使用了分析データにおけるコモン・メソッド・バイアス問題は深刻ではないと判断した。

IV. 結果

1. 役割ストレスの因子構造

役割ストレスに関する6項目について因子分析を行った(最尤法・プロマックス回転)⁶⁾。その結果、6つの質問項目が2つの因子にわか

れた(表2)。第1因子は、固有値が2.759、寄与率45.977%で役割曖昧性の3つの質問項目がまとまったため、役割曖昧性と名付けた。第2因子は、固有値が1.330、寄与率22.170%で役割荷重の3つの質問項目がまとまったため、役割荷重と名付けた。

2. 信頼性、基本統計量および相関係数

本研究の尺度の信頼性検証のため、 α 係数⁷⁾を算出した。役割曖昧性は.796、役割荷重は.705、ソーシャル・サポートは.872、自己効力感は.789、離職意思は.828であった。いずれも.70以上を示しており、信頼性は認められた。

尺度の基礎統計および相関係数を算出した(表3)。なお、勤続年数と職務経験年数との間に比較的強い正の相関($r=.717$)がみられたため、重回帰分析では、職務経験年数を使用しないことにした。

3. 役割ストレスと離職意思との関係

仮説1を検証するために、離職意思を従属変数とし、属性変数、役割ストレスを独立変数とする重回帰分析を実施した。なお、属性変数については、性別は男性を基準に、雇用形態は正社員を基準に、職位は管理職を基準にそれぞれダミー変数化して投入した。また、多重共線性の診断にはVIF (variance inflation factor) を参照し、いずれも3.0以下であり多重共線性の可能性は少ないと判断した。

表2 役割ストレスに関する因子分析（最尤法・プロマックス回転）

	第1因子	第2因子
私がいなければならないことは何なのか、分からないことがある	.972	-.206
本来の私の仕事は何なのか、分からないことがある	.640	.231
1日の仕事のなかで、何をしたらよいか分からないことがある	.597	.167
その日のうちにはとてもできそうもない仕事をしなければならないことがある	.002	.874
一度にたくさんの種類の仕事をしなければならないことがある	-.057	.674
休憩時間を削ってまで仕事を急がなければならないことがある	.126	.440
回転後の負荷量平方和	1.999	1.832
因子間相関 第1因子	1.000	
第2因子	.377	1.000

注 1) プロマックス回転3回の反復で回転が収束。
 2) 因子抽出の基準は固有値1としている。
 3) 因子負荷量が.40以上を示す項目を同一因子としている。
 4) カイ2乗=14.438, df=4, p<.001

表3 使用変数の基本統計量および相関係数

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 性別	.76	.43	1										
2. 雇用形態	.77	.42	.167	1									
3. 職位	.06	.25	.047	.142	1								
4. 年齢	37.84	9.11	-.161	-.107	-.005	1							
5. 勤続年数	4.91	3.53	-.326**	.201	.287**	.399**	1						
6. 職務経験年数	11.79	7.67	.006	-.122	.022	.717**	.224	1					
7. 役割曖昧性	2.95	.94	.060	.058	-.093	-.179	-.057	-.232	(.796)				
8. 役割重荷	3.30	.96	.120	.185	.146	-.064	.184	-.174	.359**(.705)				
9. 自己効力感	3.60	.94	-.016	.253*	.206*	-.024	-.011	-.091	-.290**	-.135	(.789)		
10. ソーシャル・サポート	4.28	.94	-.268**	.070	.091	-.015	-.057	-.210	-.324**	-.138	.321**(.872)		
11. 離職意思	2.45	1.14	.083	-.054	-.295**	.086	-.111	-.050	.328**	-.011	-.220*	-.427**(.828)	

**p<.01, *p<.05, N=94, 括弧内の数値はクロンバックの信頼性係数を示す。

分析の結果、離職意思に対して役割曖昧性は正の影響を与えている一方で、役割重荷との間には関係がないことが示された。統制モデル（表4のModel 1）から役割ストレスモデル（表4のModel 2）へのR²の増分が有意であった（F（2.78）=2.459, p=.020）。したがって、仮説1は部分的に支持されたといえる。

4. 役割ストレスと離職意思との関係におけるソーシャル・サポートの影響

仮説2を検証するために、役割曖昧性とソーシャル・サポート、役割重荷とソーシャル・サポートとの交互作用項を独立変数として追加投入し、離職意思との関係を分析した。その結果、離職意思に対する役割重荷とソーシャル・サポートとの有意な交互作用効果が示された（表4のModel 4）。ソーシャル・サポートモデル（表4のModel 3）から役割重荷×ソーシャル・サポート交互作用モデル（表4のModel 4）へのR²の増分が有意であった（F（2.75）=4.172, p

=.049）。そのため、得られた回帰式で役割重荷とソーシャル・サポートに平均±1SDの値を代入し、図2のグラフを得た。これと関連して、ソーシャル・サポートの高低（±1SD）における役割重荷の離職意思に対する影響を調べるため、単純傾きの検定を行った。その結果、ソーシャル・サポートが低い場合（平均-1SD）、役割重荷と離職意思の間に有意な関係は認められなかったが（β=.145, p=.286）、ソーシャル・サポートが高い場合（平均+1SD）、役割重荷と離職意思の間に有意な負の影響が認められた（β=-.349, p=.021）。したがって、仮説2は部分的に支持されたといえる。

5. 役割ストレスと離職意思との関係における自己効力感の影響

仮説3を検証するために、役割曖昧性と自己効力感、役割重荷と自己効力感との交互作用項を独立変数として追加投入し、離職意思との関

表4 役割ストレスと離職意思との関係におけるソーシャル・サポートおよび自己効力感の調整効果

独立変数	分析モデル						
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6	Model 7
性別(男性=1)	.124	.115	-.025	-.014	-.011	-.019	-.002
雇用形態(正社員=1)	.028	.014	.081	.086	.075	.055	.045
職位(管理職=1)	-.278*	-.229*	-.184	-.196	-.204	-.184	-.191
年齢	.108	.159	.083	.084	.082	.075	.067
勤続年数	-.033	-.035	-.101	-.109	-.104	-.093	-.082
RA		.335**	.191	.227*	.235*	.228	.212
RO		-.110	-.078	-.101	-.099	-.159	-.156
SS			-.409***	-.334**	-.342**	-.368**	-.358**
RA×SS				-.009	-.006	-.129	-.141
RO×SS				.241*	.239*	.202*	.183
SE					.040	.083	.086
RA×SE						.263*	.270*
RO×SE						-.130	-.135
RA×SS×SE							.014
RO×SS×SE							.046
R ²	.108	.201	.328	.380	.381	.423	.424
Adj-R ²	.042	.119	.249	.289	.280	.310	.292
△R ²		.093*	.126***	.052*	.001	.042	.001

役割曖昧性：RA，役割荷重：RO，ソーシャル・サポート：SS，自己効力感：SE

***p<.001, **p<.01, *p<.05, VIF=1.175～2.0396(Model7), N=94

係を分析した。その結果、離職意思に対する役割曖昧性と自己効力感の有意な交互作用効果が示されたが、自己効力感モデル（表4のModel 5）から役割曖昧性×自己効力感交互作用モデル（表4のModel 6）へのR²の増分が有意ではなかった（F(2,72)=3.765, p=.081）。したがって、仮説3は棄却されたといえる。

6. 役割ストレスと離職意思との関係におけるソーシャル・サポートおよび自己効力感の交互作用の影響

仮説4を検証するために、役割曖昧性とソーシャル・サポート×自己効力感、役割荷重とソーシャル・サポート×自己効力感との交互作用項を独立変数として追加投入し、離職意思との関係を分析した。その結果、離職意思に対する役割曖昧性とソーシャル・サポート×自己効力感、役割荷重とソーシャル・サポート×自己効力感との有意な交互作用効果はみられなかった（表4のModel 7）。したがって、仮説4は棄却されたといえる。

V. 考察

1. 役割ストレスと離職意思との関係

分析の結果、役割曖昧性は離職意思に正の影響を与えていたが、役割荷重との間には関係がみられなかった。田尾（1999）によると、役割曖昧性、役割荷重がストレスに転化され個人として耐えきれなくなると、仕事が嫌いになるといった心理的に適応できない状態になり、長く続く場合には、離職のような行動になって表出されると述べている。役割曖昧性は役割荷重に比べると解決するのが難しいので、心理面や身体面だけでなく、行動面で反応を示したと考えられる。

厚生労働省（2019）によると、雇用している精神障がい者への配慮事項として、「業務実施方法についてのわかりやすい指示」（39.8%）という結果が示されている。したがって、役割曖昧性から生じるストレスを解決するためには、職務の目的・目標・責任・権限の範囲・必要とされる知識・技術を明確にした職務記述書を作成する必要があるだろう。それにより、職務とその目標を見える化できるため、精神障がい者のモチベーション管理に役立てることができると考えられる。

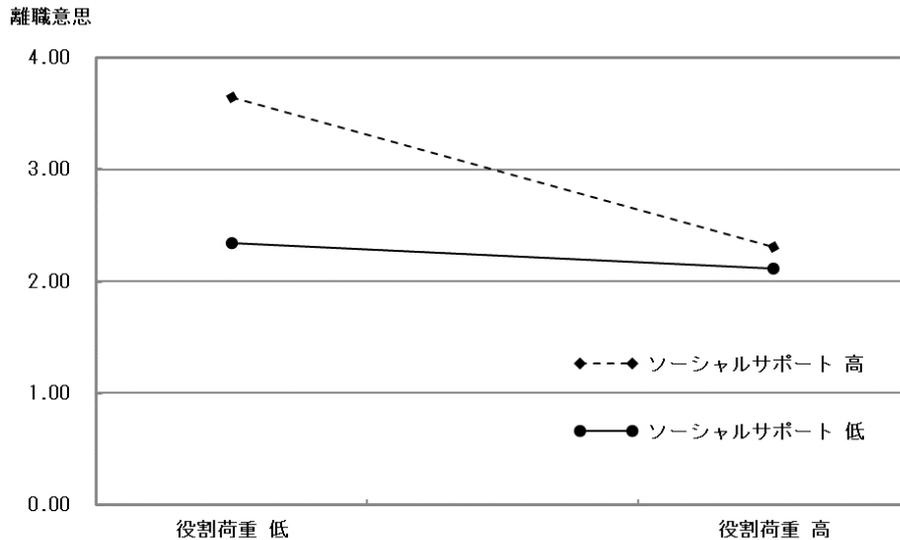


図2 役割荷重と離職意思との関係に及ぼすソーシャルサポートの効果

2. ソーシャル・サポートの調整効果

分析の結果、役割荷重が離職意思に与える影響は、ソーシャル・サポートによって緩和されることが明らかになった。ソーシャル・サポートが高い者は、役割荷重が増すほど、離職意思が低下していた（図2）。十分なソーシャル・サポートは、対処可能性の認知を促進し、問題解決行動の継続を可能にするといわれている（Cohenら 1985）。

本研究における役割荷重は、仕事に追われたり、仕事の量が多すぎたりする程度を表す量的仕事荷重を意味している。したがって、能力以上に仕事を消化しなければならなくなったとき、道具的サポートを行うことが有効であることを示唆している。障害者職業総合センター（2012）によると、精神障がい者が職業生活を振り返っての自己評価項目として、「上司や同僚から学ぶことが多かった」（81.6%）という結果が示されている。したがって、仕事上の困難に直面した際、助言を与えたり、役割モデルとしての役目を務めてくれたりする上司や同僚が職場に存在し、そこから得られるサポートへの満足度が高い者ほど、離職の防止要因として機能すると解釈することができる。

3. 自己効力感の調整効果

分析の結果、自己効力感の調整効果は認められなかった。自己効力感が高ければ、ストレッ

サーをコントロールして不安を解消できるので、離職意思は低下すると予測されたが、直接効果も交互作用効果も認められなかった。自己効力感と役割曖昧性、離職意思との間にはそれぞれ負の相関が認められたことから（表3）、就業後に精神障がい者の自己効力感を高めることができれば、離職理由の一つであるストレスを軽減できると考えられる。このようなメンタルヘルスの観点から自己効力感を高めることが望まれる。

一般に自己効力を高める方法としては、つぎの2つがあげられる。ひとつは、簡単なことから始めて、次第に難しいことに挑戦していくことである。このようにすると、成功（達成感）を得られるだけでなく、能力が向上してきたと感じ、自己効力の高まりを知覚ようになる。もうひとつは、現在の自分には難しいと自覚している難しい問題に挑戦し、それをやり遂げることである。これらは社会的学習であり、自己効力を高める有効な方法であるとされている（Tams 2008）。

4. 本研究の含意

本研究における結果は、心理ストレス研究に対して理論的含意を持つ。それは、従来から研究関心の高かった役割ストレスと離職意思との関係におけるソーシャル・サポートおよび自己効力感の影響に焦点を当ててきたこれまでの研

究に対して、ソーシャル・サポートの緩衝効果から、その関係を明らかにしたことである。この点は、役割ストレスと離職意思との関係に対して新たな視点を提示したと考えられる。

本研究の結果は、ソーシャル・サポートの重要性のみならず、従業員がそれら得る方法を高めるための模索が必要であることを示している。ソーシャル・サポートを得る方法の一つとして、ソーシャルスキル (social skills) を高めることがあげられる (Cohenら 1986)。ソーシャルスキルとは、人間関係を構築したり、維持したりすることを適切かつ効果的に行うための人付き合い技術のことである (相川 2000)。職場におけるソーシャルスキルが高いと、ソーシャル・サポートが高くなることが確認されている (Cohenら 1986)。

障害者職業総合センター (2012) によると、職業生活の充実のために希望する項目として、精神障がい者の45.6%が「仕事に関する教育や訓練の機会がもっと欲しい」と回答している。これに対し、精神障がい者に対する雇用管理上の工夫や配慮事項として、「指導者を決めて計画的にOJTを行う」(63.2%)、「社内の集合研修を受講させる」(33.5%)、「社外の研修を受講させる」(11.0%)という結果が示されている (障害者職業総合センター 2012)。したがって、職場内において高いソーシャル・サポートを受けるためには、ソーシャルスキルに着目した研修を社内で行う必要があるだろう。

ソーシャルスキルを習得するための方法として、ソーシャルスキルトレーニングがある。たとえば、1週間に1回15分～30分で、仕事の状況を精神障がい者と職業生活相談員が振り返り、職場における目標の達成状況の確認や、職場での悩みなどの相談を行うことで対人技能の向上を図ることができるであろう。

5. 本研究の限界と今後の課題

本研究の限界として、調査対象者が特例子会社8社といった限られた範囲のものであったことがあげられる。したがって、今後はサンプルを特例子会社以外 (たとえば、一般企業や就労

継続支援A型事業所等) の精神障がい者に拡張することによって、本研究で示されたモデルの追試を行っていく必要があるだろう。

<付記> 本研究は、JSPS科研費18K12999の助成を受けたものである。本稿は、2019年度に開催された日本社会福祉学会中国・四国地域ブロック第51回大会で自由研究発表した内容に加筆・修正を行ったものである。

注

- 1) 特例子会社とは、障がい者の雇用の促進と安定を図るため、事業主が障がい者の雇用に特別に配慮をした子会社のことである。2020年6月1日現在、特例子会社の認定を受けている企業は542社である (厚生労働省 2021)。
- 2) 2018年3月～2018年6月にインタビュー調査を実施した特例子会社である。
- 3) 有効回答数は、主要な分析変数に欠損値のある55名を除いた311名である (有効回答率70.7%)。内訳は精神障がい者94名、身体障がい者116名、知的障がい者101名である。
- 4) 知的障がい者を対象とした研究では、上司・同僚の道具的サポートと離職意思との間に負の相関が確認されている (若林ら 2016)。
- 5) 固有値1以上を因子抽出の条件とした主因子法による探索的因子分析 (回転なし) によって、因子が1つしか抽出されない場合と、第1因子がデータの分散の50%以上を説明する場合、コモン・メソッド・バイアス問題は深刻であると判断される。
- 6) 本研究では、探索的因子分析を用いた。その理由は、本研究の対象者に合うように質問項目をリワーディングしているため、予期していなかった因子構造が現れる可能性があると考えたからである。最尤法を用いた理由は、推測統計学上、望ましい性質を持っており、近年、因子分析で最もよく使われる推定方法だからである (清水ら 2017)。プロマックス回転を用いた理由は、斜交回転の代表的なものであり、それぞれの因子が最も際立つように回転することができるからである (清水ら 2017)。

7) 一般的に信頼性係数は0.7を切ると低いと解釈されるが、この基準は絶対的なきまりではない(浦上ら 2008)。

文献

相川充 (2000) 『人づきあいの技術：社会的スキルの心理学』サイエンス社。

Arshadi, N. and Damiri, H. (2013) The Relationship of Job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE, *Social Behavioral Sciences*, 84, 706-710.

Bandura, A. (1977) Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Bowling, N.A., Eschleman, K.J., Wang, Q. et al. (2010) A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 601-626.

Cohen, S. and Wills, T.A. (1985) Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-375.

Cohen, S., Sherrod, D.R. and Clark, M.S. (1986) Social skills and the stress-protective role of social support, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 963-973.

Cooper, C.L., and Marshal, J. (1976) Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health, *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.

福井信佳・大歳太郎・橋本卓也 (2017) 「知的障がい者の就労状況と離職に関する一考察」『日本職業・災害医学会会誌』 65(2), 82-88.

Goussinsky, R. (2020) The combined moderating effects of coworker support and occupational coping self-efficacy on the relationship between mistreatment by patients and burnout, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 29 (4), 479-497.

Griffith, R.W., Hom, P.W. and Gaertner, S. (2000) A meta-analysis of antecedents and correlates of

employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium, *Journal of Management*, 26(3), 463-488.

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』 20(2), 170-179.

久芳尚子 (2018) 「働く知的障害者・精神障害者の職場ストレスに関する研究」筑波大学大学院人間総合科学研究科ヒューマン・ケア科学専攻平成30年度博士学位論文。

板野雄二・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(1), 73-82.

Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P. et al. (1964) *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, Wiley, New York.

片山優美子 (2012) 「企業における精神障害者の就労定着支援に関する研究：1年後のフォローアップの調査から」『精神保健福祉』 43(4), 315-321.

厚生労働省 (2014) 「平成25年度障害者雇用実態調査結果」(<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11704000-Shokugyouanteikyokukoureishougai koyoutaisakubushougaishakoyoutaisakuka/gaiyou.pdf>, 2021.12.03)

厚生労働省 (2019) 「平成30年度障害者雇用実態調査結果」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11601000/000521376.pdf>, 2021.11.5).

厚生労働省 (2021) 「令和2年障害者雇用状況の集計結果」(<https://www.mhlw.go.jp/content/000747751.pdf>, 2021.11.15).

窪谷和泰・竹田里江・森元隆文・ほか (2014) 「精神障害者の就労継続に関連する要因：ナチュラルサポート過程の質的分析」『北海道作業療法』 31(1), 23-31.

Lazarus, R., and Folkman, S. (1984) *Stress, Appraisal, and Coping*, New York: Springer (= 1991, 本明寛, 春木豊, 織田正美監訳『ストレスの心理学：認知的評価と対処の研究』実務教育出版)

Liu, L., Xu, N. and Wang, L. (2017) Moderating role of self-efficacy on the associations of social support with depressive and anxiety symptoms

- in Chinese patients with rheumatoid arthritis, *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 13, 2141-2150.
- Lowe, R., Cockshott, Z., Greenwood, R. et al. (2008) Self-efficacy as an appraisal that moderates the coping-emotion relationship: Associations among people with rheumatoid arthritis, *Psychology and Health*, 23(2), 155-174.
- Pienaar, J., Sieberhagen, C.F. and Mostert, K. (2007) Investigating turnover intentions by role overload, job satisfaction and social support moderation, *Journal of Industrial Psychology*, 33 (2), 62-67.
- Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S.I. (1970) Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- 佐藤ゆかり・澁谷久美・中嶋和夫・ほか (2003) 「介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討」『社会福祉学』44(1), 67-78.
- Schuler, R.S. (1982) An integrative transactional process model of stress in organizations, *Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 5-19.
- 清水裕士・荘島宏二郎 (2017) 『心理学のための統計学3 社会心理学のための統計学：心理尺度の構成と分析』誠信書房.
- 障害者職業総合センター (2012) 『調査研究報告書 No.109 精神障害者の雇用管理のあり方に関する調査研究』.
- 障害者職業総合センター (2014) 『調査研究報告書 No.117 精神障害者の職場定着及び支援の状況に関する研究』.
- 障害者職業総合センター (2017) 『調査研究報告書 No.137 障害者の就業状況等に関する調査研究』.
- Tams, S. (2008) Self-directed social learning: The role of individual differences, *Journal of Management Development*, 27(2), 1-34.
- 田尾雅夫 (1986) 「中間管理者における役割ストレスと疲労感」『心理学研究』57(4), 246-249.
- 田尾雅夫 (1999) 『組織の心理学』[新版]有斐閣.
- Tett, R.P., and Meyer, J.P. (1993) Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- 浦上昌則・脇田貴文 (2008) 『心理学・社会科学研究のための調査系論文の読み方』東京図書.
- 若林功・八重田淳 (2016) 「企業で働く知的障害者の職業適応と職場のサポートとの関係：知的障害者本人への調査から」『学苑・人間社会学部紀要』904, 68-78.
- 厨子直之・井川浩輔 (2012) 「ナレッジワーカーのパフォーマンス・マネジメント：ソーシャル・サポートと離職の関係における職務満足・組織コミットメントの媒介効果」『経営行動科学』25 (2), 113-128.

Support for Workplace Retention of Persons with Mental Disabilities in a Specially Designated Subsidiary : Focusing on social support and self-efficacy

Takayasu FUKUMA

– Abstract –

The purpose of this study was to clarify the supportive measures for mentally challenged people to settle in the workplace from the viewpoint of social support and self-efficacy. A questionnaire survey was conducted on 94 mentally challenged employees of a special-purpose subsidiary. The analysis revealed that the impact of role overload on turnover intention was mitigated by social support from supervisors and coworkers. For those with high social support, turnover intention decreased as role overload increased. The results suggest that the presence of a supervisor and coworkers who gives advice and serves as a role model when faced with work-related difficulties, and the higher the level of satisfaction with the support received from the supervisor, the more likely it is to function as a factor preventing turnover.

Key words : role stress, retention, turnover intention, mental disabilities, special subsidiaries