

琉球大学学術リポジトリ

ソーシャル・サポートとパフォーマンスの関係 —
職務満足・組織コミットメントのメディエーター効果—

メタデータ	言語: 出版者: 琉球大学法文学部 公開日: 2010-12-02 キーワード (Ja): ソーシャル・サポート, 職務満足, 組織コミットメント, 組織市民行動, 離職, ナレッジワーカー, 医療現場 キーワード (En): 作成者: 井川, 浩輔, Igawa, Kosuke メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.24564/0002005717

ソーシャル・サポートとパフォーマンスの関係

—職務満足・組織コミットメントのメディエーター効果—¹

Relationships between Social Support and Performance
: Mediating Effects of Job Satisfaction and
Organizational Commitment

井川 浩 輔

1. はじめに
2. 方法
3. 結果
4. 結びにかえて

本稿の目的は、ナレッジワーカーが働く職場において、ソーシャル・サポートが肯定的な感情を介して組織や個人のパフォーマンスに対してどのようなメカニズムで影響するかについて明らかにすることである。具体的には、ナレッジワーカーに対して行った質問票調査において収集されたデータの統計分析を行い、ソーシャル・サポートとパフォーマンスとの関係における肯定的感情のメディエーター効果を測定する。

本研究における発見事実は次の2点に要約される。第1に、ソーシャル・サポートと離職の関係は、職務満足によってメディエーティング（調整）されることである。すなわち、ソーシャル・サポート（感情的サポート）は、ナレッジワーカーの職務満足という肯定的感情を高めることを通じて、離職の低減に結びつくと解釈できるのである。ただし、組織市民行動に対しては、職務満足のメディエーター効果は見出されなかった。

第2に、ソーシャル・サポートと組織市民行動、および離職との関係は、組織コミットメントによってメディエーティング（調整）されることである。すなわち、①ソーシャル・サポート（感情的サポート）は、ナレッジワーカーの組織コミットメントという肯定的態度を高めることを通じて組織市民行動を促進する、②ソーシャル・サポート（成長的サポート）は、ナレッジワーカーの組織コミットメントという肯定的態度を高めることを通じて離職を低減する、と解釈できるのである。

キーワード：ソーシャル・サポート、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動、離職、ナレッジワーカー、医療現場

1. はじめに

1. 1 ソーシャル・サポート

人的資源管理の担い手であるである人事部（人事制度の設計者）に対して、ライン・マネジャー（人事制度の運用者）の「サポート」という役割が求められることについて、これまで多くの議論が展開されてきた（例えば、守島 編、2002）。そうした議論の背景には、ラインの業務が高度化し、現場の業務を十分に把握しているマネジャーでなければ、部下の人事管理業務を行うことが困難になり、ヒトのマネジメントに関する裁量がラインに委譲されるようになったことが挙げられる。つまり、ライン・マネジャーが部下の人事管理を適切にできるような助言・支援役としての立場が人事部に要請されているのである。

また、知識経済への移行とともに、研究開発技術者や医療専門職など高度な専門的知識を駆使して活躍するナレッジワーカー（knowledge worker）が増加し、彼（彼女）らを取り巻く職場環境が厳しくなっている。ナレッジワーカーの業務は高度な専門性と変動の激しさから、各専門分野において優れた部下に業務を委譲する必要性が高まってくる。まさに、ナレッジワーカーのマネジャーとその部下の関係は、人事部とライン・マネジャーの関係と類似しており、ナレッジワーカーのマネジャーは部下の業務遂行のサポート役としての役割が求められていると考えられる。

このような状況において、本稿では「ソーシャル・サポート（social support）」という概念に着目する。ソーシャル・サポートの定義は研究者によって異なっているが、「ある人を取り巻く重要な他者（家族、友人、同僚、専門家など）から得られるさまざまな形の援助（support）」（久田、1987、170頁）として捉えることができる。このようなソーシャル・サポートという考え方は、人間関係がさまざまな影響を生み出す職場を対象にした研究においても適用されている（小牧・田中、1993）。

ソーシャル・サポートは疫学研究と心理ストレス研究の領域において検討されている。本研究では後者において示されている論理に特に注目する。心理ストレス研究では、ソーシャル・サポートが自己に関する肯定的な感情を高めるための働きかけを意味すると考えられている（小杉・島津・大塚・鈴木 監訳、2005、ii 頁）。そこでのソーシャル・サポートが肯定的感情を高めるというポジティブな可能性を論拠に、それによって職場におけるパフォーマンスがどのように影響されるかについて検討することが本研究の狙いである。

本稿の目的は、ナレッジワーカーが働く職場において、ソーシャル・サポートが肯定的な感情を介して組織や個人のパフォーマンスに対して影響するメカニズムについて明らかにすることである。具体的には、ナレッジワーカーに対して行った質問票調査において収集されたデータの統計分析を行い、ソーシャル・サポートとパフォーマンスとの関係における肯定的感情のメディエーター効果²を測定する。

1. 2 分析モデルと仮説

ここで、本稿で注目する変数と、それを用いた分析モデルについてまとめておく。

第1に、本稿において独立変数として取り上げられる概念は、上記のソーシャル・サポートである。職場における人的資源管理のコンテキストでは、例えば人事評価の面接において、上司が部下の仕事上の悩みや課題を解消する行動が挙げられる。面接の場で上司と直接コミュ

ニケーションを取り、さらにその場で悩み解決するために必要な問題解決の糸口が見つければ、部下がまさにその瞬間にソーシャル・サポートに関連する様々な他者からの援助行動を認識する(享受していると感じる)可能性がある。

第2に、メディエーター変数として取り上げられる肯定的感情に関連する概念は、「職務満足 (job satisfaction)」である。職務満足とは「個人の仕事と仕事の経験の評価によりもたらされる喜ばしいもしくは肯定的な感情」(Locke, 1976, p.1300)であり、人間の短期的な心的エネルギーを意味する概念のことである。

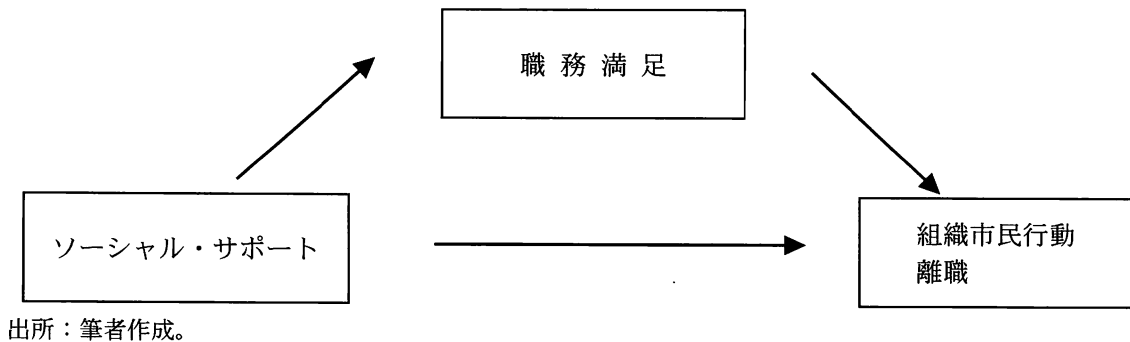
第3に、メディエーター変数として取り上げられる肯定的感情に関連するもう1つの概念は、「組織コミットメント (organizational commitment)」である。組織コミットメントとは「組織と従業員の関係の特徴づけ、組織におけるメンバーシップを継続、もしくは中止する決定に関するインプリケーションを持つ心理状態」(Meyer & Allen, 1991, p.67)のことである。組織コミットメントは、年齢や勤続年数によって大きく変化する(鈴木, 2002)ことから、人間の長期的な心的エネルギーを意味する概念であると捉えることができよう。なお、組織コミットメントは、情緒的側面と功利的側面(継続的コミットメント)の2次元に集約できる。以下で述べる病院組織で重要となる離職との関連では、医療専門職をいかに長期的に留まらせるかがポイントになる。功利的側面も重要であるが、本稿では損得勘定ではなく純粋にその組織が好きであるという好意的感情を表す情緒的コミットメントのみを取り上げることとする。

第4に、従属変数として取り上げられるパフォーマンスに関連する概念の1つは、「組織市民行動 (organizational citizenship behavior)」である。組織市民行動とは、「公式な報酬体系で直接もしくは明示的に認められていないが、その集合は組織の效果的機能を促進する、自由裁量の個人的行動」(Organ, 1988, p.4)である。組織市民行動は、職務満足や組織コミットメントが高まると促進されることが過去の研究から判明しており(例えば、西田, 1997)、長期的(事後的・後発的)にジワリジワリと変化が現れる行動変数であると考えられる。なお、組織市民行動は複数の次元から構成されるが、本稿では職務上の困難に直面したメンバーを支援する行動である「愛他主義」のみを分析に用いている。この理由には、①理論的関心からは、多くの研究で愛他主義が用いられていること、②実践的関心からは、離職率が高い病院組織では、代替人員が見つかるまで互いの業務をサポートする行動は継続的に良質の医療サービスを提供するうえで重要になることが挙げられる。

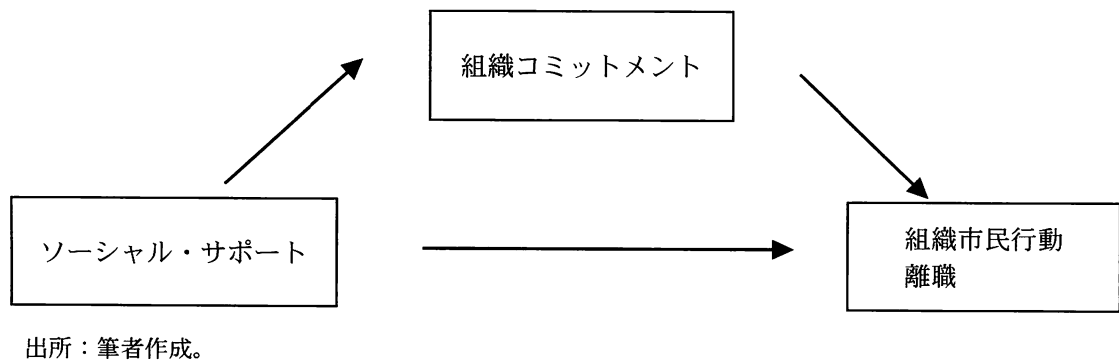
第5に、従属変数としてもう1つのパフォーマンス変数に離職が用いられているが、それは医療組織における最終成果の代理変数として離職が注目されていることによるものである。病院組織では医療専門職の離職率を低減することが重要な課題の1つとなっている。

以上のような尺度を設定したうえで、図表1、図表2で示すような分析モデルを構築した。このモデルは、「職場ではソーシャル・サポートがパフォーマンスにプラスの影響を与えるが、それは組織メンバーの肯定的感情(ここでは職務満足と組織コミットメント)のメディエーター効果を反映したものになる」という本研究の仮説に基づいている。ここで留意すべきことは、例えばソーシャル・サポートは面接時における提供者の援助行動の内容およびその行動に対する受け手の認識を対象とするので、他の3つの変数より時間的に先行すると考えられる点である。実際に、今回調査対象となった病院では、数年前から積極的に評価面接が展開されている。職員に対して行ったインタビューにおいても、評価面接において上司

図表1 ソーシャル・サポート、職務満足、組織市民行動・離職の関係



図表2 ソーシャル・サポート、組織コミットメント、組織市民行動・離職の関係



から様々な支援を受けられるようになったことや、病院組織に対するプラスの感情が語られている。この理由から、ソーシャル・サポートを分析モデルの独立変数として設定している。上記の分析モデルに基づく本研究において検討される仮説は以下の2つである。

- 仮説1 ソーシャル・サポートと (a) 組織市民行動や、(b) 離職との関係は、職務満足によってメディエーティング（調整）される。
- 仮説2 ソーシャル・サポートと (a) 組織市民行動や、(b) 離職との関係は、組織コミットメントによってメディエーティング（調整）される。

2. 方法

2. 1 調査概要

本稿で用いるデータは、医療法人A病院（以下、A病院）に所属する医療専門職と医療事務職員を対象に行われた質問票調査によって、2009年5月に収集されたものである。A病院では高齢化率の高い地域医療のニーズに応えるべく、急性期から慢性期、そして在宅・介護にいたるまで、1つの機能に限定しない地域集約完結型の一貫した医療を提供できる体制を整備してきた。調査時におけるA病院の許可病床数は、一般病棟100床、老人保健施設（以下、老健）入所100床、通所60人である。職員数は271名（病院：162名、老健：70名、訪問：8名、本部：26名、理事：4名、鍼灸：1名）である。外来患者1日平均281.9人、入院患

者1日平均85.8人、平均在院日数21.3日である。

本調査は、A病院が人事評価制度改革を進める中で、その改革プロジェクトの評価を、職員のソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職という側面から行うために実施されたものである。本稿では、収集されたデータの一部を分析に使用している。質問票は、2009年5月14日から5月29日にかけて配布した。回収については、5月29日までに記入済みの質問票を封筒に入れ、所属長に手渡すように依頼し、それを郵送にて一括収集した。回収率は、90.8%（配布数271部、回収数246部）である。本稿の分析では看護師と介護士のサンプルを用い、サンプル数は看護師82名、介護士61名であった。対象者の基本属性については、看護師の性別は女性が100%、介護士の性別は女性が78.7%と女性が大部分を占めている。役職構成については、看護師の非管理職が92.7%、介護士の非管理職が93.4%と、役職に就いていない職員が過半数となっている。

2. 2 調査項目と操作化

第1に、ソーシャル・サポートは Vaux (1988) や福岡 (2000) を参考に、A病院における人事評価制度導入のコンテキストを考慮して、「成長的支持」と「感情的サポート」という2次元から構成されると想定している。すなわち、成長的支持については、「上司は、わたしがスキル・アップできるように手助けをしてくれる」、「上司は、わたしの成長につながるようなアドバイスをしない (R)」、「上司は、わたしが仕事における課題を克服できるように、助言する」、「上司は、わたしが技能を獲得することに力を貸してくれる」、「上司は、わたしが新しい知識を吸収するのを援助してくれる」、「上司は、わたしが成長できるように補助をしてくれる」という6つの質問項目を設定している。感情的サポートについては、「上司は、わたしが仕事で動揺しているとき、なぐさめる」、「上司は、わたしが仕事で気が動転しているとき、同情を示す」、「上司は、わたしが仕事で落ち込んでいるとき、元気づける」、「上司は、わたしが仕事で頭を悩ませているとき、気をまぎれさせ」、「上司は、わたしが仕事で悩んでいるとき、相談にのる」という5つの質問項目を設定している。

なお、本来は因子分析をして、ソーシャル・サポートが2次元に分類できるかについての確認が必要であるが、今回は理論的に設定されたアприオリ次元を重視して、尺度構成することにした（以下の各次元も同様）。ただし、アприオリ次元が尺度として信頼性を十分確保しているかどうかのチェックは不可欠であるため、各次元の信頼性係数を算出している。ソーシャル・サポートに関しては、感情的サポートは0.933、成長的支持は0.916で十分に高い値を示している。2次元について、それぞれを構成する項目の回答結果を単純平均することで、各次元の得点としている。

第2に、職務満足を測定する調査項目であるが、本稿では田中 (1998) を参考に回答者に対して、彼（彼女）らが所属する職場や仕事に関する全般的な満足感を測定する概念である全体的職務満足感を尋ねた。具体的には、「この病院で働くことが好きである」、「この病院での仕事に満足している」、「朝、仕事に行くのが楽しい」、「この仕事に満足している」、「この仕事には何の不満もない」という5つの質問を設定している。職務満足の信頼性係数を求めたところ、0.811と十分に高いものであった。そこで、5つの設問の単純平均によって、職務満足の得点とした。

第3に、組織コミットメントは田尾 編著 (1997) と開本 (2006) を参考に、回答者が持

つ組織への愛着を捉える情緒的コミットメントの程度を測定する項目を設定した。具体的には、「わたしは、今働いている病院について、話すことが楽しい」、「わたしは、この病院に対して、愛着を感じる」、「わたしは、今働いている病院における課題を、自分の課題のように感じる」、「わたしは、この病院に意義を見出している」という4つの質問項目を設定している。組織コミットメントの信頼性係数を求めたところ、0.800と十分に高いものであった。そこで、4つの設問の単純平均によって、組織コミットメントの得点とした。

第4に、組織市民行動は西田（1997）と田中（2001）を参考に、「愛他主義」という1次元から構成されると想定している。愛他主義については、「新人が仕事に慣れてくれるように、自発的に援助をしている」、「休んでいる人の仕事を手伝っている」、「要請されなくとも上司の仕事を手伝うことがある」、「他の人の仕事のトラブルに対して、自ら進んで手助けをしている」、「多くの仕事を抱えている人の手助けをしている」、「必要なときには同僚の仕事も進んで引き受けている」という6つの質問項目を設定している。組織市民行動の信頼性係数を求めたところ、0.761と十分に高いものであった。そこで、6つの設問の単純平均によって、組織コミットメントの得点とした。

最後に、医療現場の人的資源管理に関する成果を代理的に測定する質問項目である職員の離職に関して、「わたしは、この病院を離れることは考えられない (R)」、「可能ならば、この病院から異動したい」、「この仕事を早く辞めたいと思う」という3つの質問項目を設定した。離職の信頼性係数を求めたところ、0.661と若干低いことに留意が必要なものの、3つの設問の単純平均によって、離職を測定することにした。

以上、すべての質問項目について、「そう思わない」、「どちらかといえばそう思わない」、「どちらともいえない」、「どちらかといえばそう思う」、「そう思う」とするリッカート5点尺度で測定している。

なお、本研究では、職務満足、組織コミットメント、離職、組織市民行動に外在的な影響を与えうると考えられる①職種（看護師1、介護士0にダミー変数化）、②勤続年数の2変数が統制変数として考慮された。

以上、本研究で使用された全変数の相関係数を示したものが、図表3である。

図表3 本分析で使用された全変数の相関係数

変数	平均値	標準偏差	1	2	3	4	5	6	7	8
1 職種			1.00							
2 勤続年数	6.50	4.98	.192**	1.00						
3 感情的サポート	3.38	.993	.009	-.139	1.00					
4 成長的サポート	3.42	.906	-.040	-.229***	.765***	1.00				
5 職務満足	2.95	.819	-.004	-.038	.528***	.620***	1.00			
6 組織コミットメント	2.86	.822	-.092	.045	.572***	.623***	.718***	1.00		
7 組織市民行動	3.57	.600	-.119	.109	.303***	.207**	.189**	.314***	1.00	
8 離職	2.89	.895	-.096	.083	-.441***	-.525***	-.718***	-.618***	-.277***	1.00

注：** は5%レベル、*** は1%レベルで統計的有意を表す。

出所：筆者作成。

3. 結果

仮説1、仮説2を検証するために、階層的重回帰分析を行った結果が図表4と図表5である。本研究では、Baron & Kenny (1986) の分析手続きにしたがって、職務満足と組織コミットメントのメディエーター効果を調べた。

以下では、結果を見ていくことにしよう。図表4において、モデル1・2の分析結果から、独立変数であるソーシャル・サポートのうち、成長的支持と職務満足の間には有意な正の関係があることが分かる。このことから、ソーシャル・サポート（成長的支持）は職務満足にダイレクトに影響を与えているといえる。

次に、モデル3～5の分析結果から、成長的支持の職務満足に対する影響は有意でなくなっただものの、職務満足と組織市民行動の間には統計的に有意な関係がないことが読み取れる。したがって、職務満足にはソーシャル・サポートと組織市民行動との間をメディエーティングする効果はないといえる。

一方、モデル6～8の分析結果では、職務満足と離職の間に負の有意な関係が見出され、さらに成長的支持の回帰係数がモデル8において有意な値を示さなくなっている。この結果から、職務満足にはソーシャル・サポートと離職との関係に影響を与える完全メディエーター効果があるといえる。また、モデル6・7よりモデル8の方が、有意にR²が上昇していることから、離職を説明するにはソーシャル・サポートに職務満足を加えたモデル8の妥当性が高いといえる。

図表4 ソーシャル・サポートと組織市民行動・離職の関係に与える職務満足のメディエーター効果に関する階層的重回帰分析

	職務満足		組織市民行動			離職		
	モデル1	モデル2	モデル3	モデル4	モデル5	モデル6	モデル7	モデル8
	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)
Step 1 統制変数								
職種	-.005	.011	-.121	-.134	-.136	-.094	-.105	-.106
勤続年数	-.038	.105	.167	.211**	.204**	.093	-.023	.052
R ²	.002		.036			.015		
Step 2 独立変数								
感情的サポート		.116		.301**	.295**		-.124	-.058
成長的支持		.555***		.007***	-.026		-.428***	-.056
R ²		.399		.128			.281	
ΔR ² (1-2)		.398***		.092***			.266***	
Step 3 メディエーター変数								
職務満足					.060			-.651***
R ²					.131			.533
ΔR ² (2-3)					.002			.252***

注：** は5%レベル、*** は1%レベルで統計的有意を表す。

出所：筆者作成。

図表5 ソーシャル・サポートと組織市民行動・離職の関係に与える組織コミットメントのメディエーター効果に関する階層的重回帰分析

	組織コミットメント		組織市民行動			離職		
	モデル1	モデル2	モデル3	モデル4	モデル5	モデル6	モデル7	モデル8
	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)	回帰係数 (β)
Step 1 統制変数								
職種	-.126	-.130	-.117	-.137	-.105	-.102	-.102	-.169**
勤続年数	.059	.196***	.143	.180**	.129	.111	.003	.107
R ²	.017		.029			.019		
Step 2 独立変数								
感情的サポート		.243**		.295**	.237		-.109	.027
成長的サポート		.471***		-.001	-.125		-.426***	-.173
R ²		.452		.114			.271	
ΔR ² (1-2)		.435***		.085***			.252***	
Step 3 メディエーター変数								
組織コミットメント					.262**			-.544***
R ²					.153			.433
ΔR ² (2-3)					.039**			.162***

注：** は5%レベル、*** は1%レベルで統計的有意を表す。

出所：筆者作成。

図表5において、モデル1・2の分析結果から、ソーシャル・サポート（成長的サポート、感情的サポート）と組織コミットメントの間に有意な正の関係があることが分かる。このことから、ソーシャル・サポートは組織コミットメントにダイレクトに影響を与えているといえる。

次に、モデル3～5の分析結果では、組織コミットメントと組織市民行動の間に正の有意な関係が見出され、さらに感情的サポートの回帰係数がモデル5において有意な値を示さなくなっている。この結果から、組織コミットメントにはソーシャル・サポートと組織市民行動との関係に影響を与える完全メディエーター効果があるといえる。

同様に、モデル6～8の分析結果では、組織コミットメントと離職の間に負の有意な関係が見出され、さらに成長的サポートの回帰係数がモデル8において有意な値を示さなくなっている。この結果から、組織コミットメントにはソーシャル・サポートと離職との関係に影響を与える完全メディエーター効果があるといえる。

なお、モデル3・4よりモデル5の方が、モデル6・7よりモデル8の方が、それぞれR²が上昇していることから、組織市民行動や離職を説明するには、ソーシャル・サポートに組織コミットメントを加えたモデル5ないしはモデル8の妥当性が高いといえる。

4. 結びにかえて

4. 1 発見事実

本稿では、ナレッジワーカーのソーシャル・サポートが職務満足および組織コミットメントを介して組織市民行動ないし離職に対して与える影響を分析した。発見事実を整理すると次の通りである。

第1に、ソーシャル・サポートと離職の関係は、職務満足によってメディエーティング(調整)されることである。すなわち、ソーシャル・サポート(感情的サポート)は、ナレッジワーカーの職務満足という肯定的感情を高めることを通じて、離職の低減に結びつく解釈できるのである。ただし、組織市民行動に対しては、メディエーター効果は見出されなかった。これらの結果から、仮説1は部分的に支持されたといえる。

第2に、ソーシャル・サポートと組織市民行動、および離職との関係は、組織コミットメントによってメディエーティング(調整)されることである。すなわち、①ソーシャル・サポート(感情的サポート)は、ナレッジワーカーの組織コミットメントという肯定的態度を高めることを通じて組織市民行動を促進する、②ソーシャル・サポート(成長的サポート)は、ナレッジワーカーの組織コミットメントという肯定的態度を高めることを通じて離職を低減する、というようにそれぞれ解釈できるのである。この結果から、仮説2は支持されたといえよう。

ここで、興味深い事実は、組織市民行動には感情的サポートが、離職には成長的サポートが効果的となる点である。困っている同僚への支援を促すには、上司が部下に対して助けるということについて、部下に共感を与えるマネジメントが重要になるといえる。一方で、その職場を離れるか否かの個人の意思決定には、感情面でのサポートよりも、部下が成長していると実感できるような機会を与えることが大きく影響することが窺われるのである。

以上より、本稿のインプリケーションは以下の2点に整理することができる。1つ目のインプリケーションは、ソーシャル・サポートが離職ないし組織市民行動につながるメカニズムを解明したことである。厨子(2010)において、ソーシャル・サポートは職務満足、組織コミットメント、組織市民行動、離職のそれぞれに対して、有意な影響を与えることが確認されたものの、なにゆえソーシャル・サポートという上司の行動が部下の肯定的な態度やプラスのパフォーマンスにつながるかまでは明確にできなかった。本稿の分析は、ソーシャル・サポートという行動変数と離職や組織市民行動という個人のパフォーマンス変数との間のブラック・ボックスを、職務満足や組織コミットメントという個人の態度・認知変数を投入することによって明らかにしようとした点に意義があるといえる。

2つ目のインプリケーションは、ソーシャル・サポートを選択的に用いることの重要性を示した点である。ソーシャル・サポートは部下の感情と成長を支援する機能を果たすものであるが、闇雲に行っても効果が見込まれないことが、上で述べた第2の発見事実から示唆される。つまり、組織市民行動の促進か離職の抑制かによって、サポート内容を上司が選ぶ工夫が必要になるのである。とくに、専門業務と管理業務との間での葛藤に直面しているナレッジワーカーの管理職(井川・厨子、2008)には、管理業務の時間を短縮しつつソーシャル・サポートの効果を出すことが求められることから、選択的なソーシャル・サポートの展開は不可欠になると考えられる。

4. 2 今後の課題

今後の課題としては、第1にサンプル・サイズを増やすことが必要である。今回の分析では、看護師と介護士のサンプルのみを取り出して分析したが、メディエーター効果の一般化に向けて、他の医療専門職や医療事務職員のデータで検証する必要がある。これに関しては、既にデータの収集に取り組んでいて、また同一の質問項目で継続的に定量調査を実施する予定である。時系列での比較分析を実施することを通して、分析結果の妥当性を強固にする点を手がける。

第2に、ソーシャル・サポートの研究蓄積に対する理論的貢献を明らかにすることである。本稿は厨子（2010）で提示された分析モデルをより精緻なものにし、その検証が主たる目的であった。したがって、分析モデルの理論的なフォローが十分であるとは言い難い。ソーシャル・サポート研究を精査し、本研究の貢献と課題をさらに深く追求することが残された課題であるといえる。これらの詳細については、別稿で検討することにしたい。

注

- 1 本研究は文部科学省科学研究費 基盤研究（C）「人事制度の複雑性の克服に関する実証研究－知識経済におけるポスト成果主義の探求－」（課題番号：21530387）の助成を受けたものである。なお、本稿は厨子直之（和歌山大学経済学部）との共同研究によるもので、厨子直之・井川浩輔（2010）を加筆修正したものである。
- 2 原語は「mediator effect」であり、「調整効果」や「仲介効果」と訳され、論文間で統一的な訳語は見当たらなかった。また、良く似た概念に「moderator effect」があるが、その訳語である「媒介効果」を mediation effect を分析した場合に使用している論文も存在する。混乱を避けるために、本稿ではメディエーター効果と表記することにする。

参考文献

- Baron, R. M. & D. A. Kenny (1986) "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 6, pp.1173-1182.
- Cohen, S., L. G. Underwood, and B. H. Gottlieb (2000) *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social and Scientists*, New York: Oxford University Press（小杉正太郎・島津美由紀・大塚泰正・鈴木綾子 監訳『ソーシャルサポートの測定と介入』川島書店、2005年）。
- 福岡欣治（2000）「ソーシャル・サポート内容およびサポート源の分類について」『日本心理学会第64回大会発表論文集』、144頁。
- 開本浩矢（2006）「新興プロフェッショナル組織における職務満足・組織コミットメント・成果に関する実証分析」『商大論集』（兵庫県立大学）第57巻第3号、1-18頁。
- 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』第20巻第2号、170-179頁。
- 井川浩輔・厨子直之（2008）「ナレッジワーカーの人的資源管理に関する予備的考察」『経済研究』（琉球大学）第75号、203-240頁。

- 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頁。
- Locke, E. A. (1976) "Nature and causes of job satisfaction," In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Chicago: Rand McNally College Pub. Co., pp.1297-1349.
- Meyer, J. P., S. V. Paunonen, I. R. Gellatly, R. D. Goffin, and N. J. Jackson (1989) "Organizational commitment and job performance: It's nature of the commitment that counts," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74, No. 1, pp.152-156.
- Meyer, J. P. and N. J. Allen (1991) "A three-component conceptualization of organizational commitment," *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp.61-89.
- 守島基博 編 (2002) 『21世紀の“戦略型”人事部』日本労働研究機構。
- 西田豊昭 (1997) 「企業における組織市民行動に関する研究－企業内における自主的な行動の原因とその動機－」『経営行動科学』第11巻第2号、101-122頁。
- Organ, D. W. (1988) *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington, Mass: Lexington Books.
- 鈴木竜太 (2002) 『組織と個人－キャリアの発達と組織コミットメントの変化－』白桃書房。
- 田中堅一郎 (2001) 「組織市民行動－測定尺度と類似概念、関連概念、および規定要因について－」『経営行動科学』第15巻第1号、1-28頁。
- 田中美由紀 (1998) 「職務満足感とストレス反応との関連の検討」『産業ストレス研究』第5巻第2号、72-81頁。
- 田尾雅夫 編著 (1997) 『「会社人間」の研究－組織コミットメントの理論と実際－』京都大学学術出版会。
- Vaux, A. (1988) *Social support: theory, research, and intervention*, New York: Praeger.
- 厨子直之 (2010) 「ナレッジワーカーのソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職に関する実証分析」『研究年報』(和歌山大学) 第14号、469-486頁、刊行予定。
- 厨子直之・井川浩輔 (2010) 「ナレッジワーカーのソーシャル・サポートと成果の関係に影響を及ぼすメディエーター効果に関する探索的分析」『Working Paper Series』(和歌山大学) 10・09、1-12頁。