

特性感謝が心理的居場所感に与える影響： 組織市民行動を媒介として

三井 開晴

<要約>

職場における居場所のなさや孤独感は、日本において多くの社員が抱える問題である。また、現代では企業において、従業員間での感謝が注目されている。本稿では、この様な現状を踏まえて、個人特性である特性感謝が心理的居場所感に与える影響と、組織市民行動の媒介効果を検証する。組織市民行動に関しては、支援行動と誠実さの2つの下位尺度に分けて分析を行った。

共分散構造分析を行った結果、特性感謝が心理的居場所感に影響を与えること、組織市民行動がその関係を媒介していることを明らかにすることが出来た。さらに、勤続年数に関して、心理的居場所感に与える影響、特性感謝と支援行動の関係の調整効果についても共に有意な結果が得られた。これらの結果が、日本企業が感謝を促進する施策を検討する際に活用されることを期待している。

<キーワード>

心理的居場所感、特性感謝、組織市民行動、勤続年数

1. はじめに

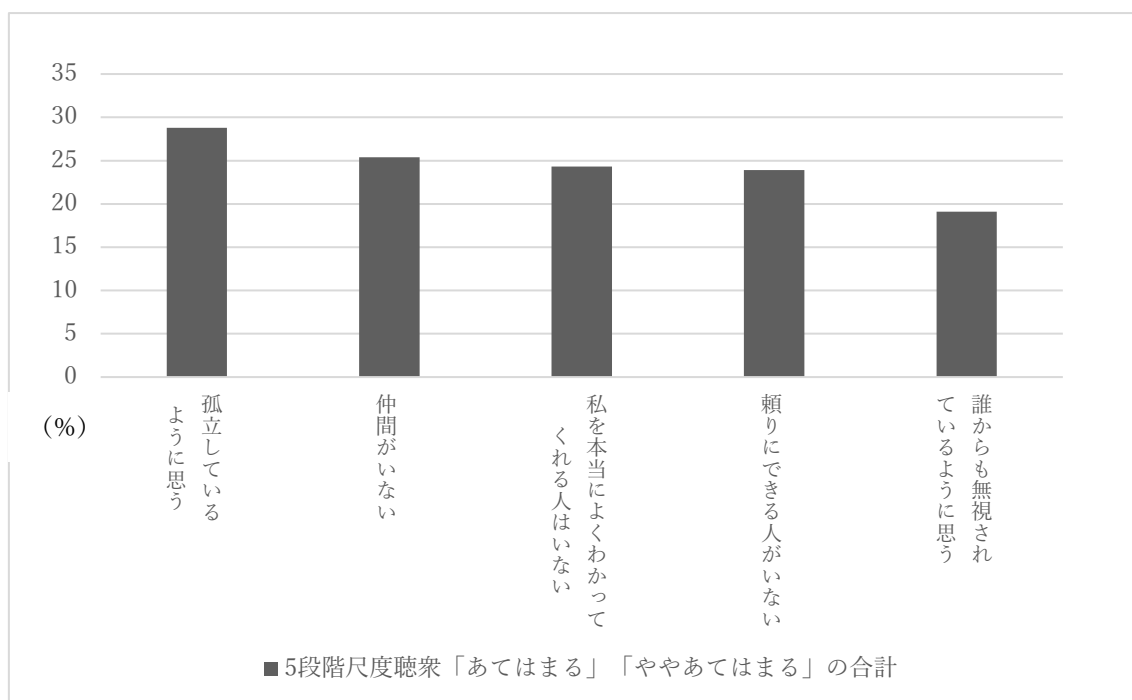
(1) 心理的居場所感

コロナウイルス感染症の急速な広がり私たちの日常生活に大きな影響を与えた。企業に関しては、テレワークの導入がその代表例として挙げられるだろう。テレワークは、通勤時間をなくし、場所に制限されない新しい仕事のスタイルを確立するなど、そのメリットは数多く挙げられる。しかしその一方で、同僚や部下、上司とのやり取りはオンライン化し、

人と直接、対面で関わり合う機会を奪ったこともまた事実である。株式会社パーソル総合研究所の2020年3月に行われた調査によると、テレワークを行っている人で「私は孤立していると思う」という質問に「あてはまる」または「ややあてはまる」と回答した人は28.8%で、約3人に1人が孤独を感じていることが分かった。(図1)また、同調査において、テレワークの頻度が高いほど孤独を感じやすいことも確認されている。この様に、テレワークの普及は、私たちが持つ孤独という問題を増長しており、これはテレワークのデメリットの1つと言えるだろう。

そもそも、日本人は国際比較において、より職場において孤独を感じていることが、Microsoft社の調査により明らかにされている。具体的には、世界平均で27%の人が職場において社会的孤独を感じているのに対して、日本人は35%の人が社会的孤独を感じている。さらに、平成29年の内閣府の資料によると、若者に対する調査ではあるが、60.7%の人が職場に居場所がないと回答している。日本の社会人は生活の大部分を職場で過ごすことを考慮すると、職場において居場所がないことは大きな問題であることは間違いない。

図1 テレワーカーのテレワーク時の悩み



資料出所:株式会社パーソル研究所「テレワークに関する不安感・孤独感に関する定量調査」

この現状を踏まえて本稿では、日本の企業において従業員の心理的居場所感を上げる要因を明らかにすることを目的に研究を行うが、そもそも従業員の心理的居場所感の向上は企業に対して利益をもたらすのであろうか。向日(2019)は、職場における居場所感の影響に

関する研究を行い、居場所感の下位尺度の「役割感」、「本来感」、「安心感」がそれぞれ、組織への一体化や同一視を意味する「内在化要素」に正の影響を与えることを明らかにした。その他にも、「安心感」は組織への愛着を意味する「愛着要素」に対し、「役割感」は組織を辞める際のコストの知覚に基づく「存続的要素」へそれぞれ正の影響があることが確認された。また、高橋(2020)では、企業において、年齢が40代以上の従業員を対象に研究を行い、心理的居場所感が後進育成に対する興味関心を意味する「ジェネラティビティ」を媒介として、仕事を通じて自分らしさを確立していく職業的姿勢を意味する「職業的アイデンティティ」に対して正の影響を与えることがわかっている。この様に、従業員の心理的居場所感の向上は企業にとってもメリットがあることは先行研究によって示されている。

また、心理的居場所感の研究をするにあたり、勤続年数は考慮すべき個人属性である。勤続年数が長い従業員の方が、所属組織において居心地の良さを感じたり、周りから人柄を理解されることにより適切に扱われるからであると考えられる。よって勤続年数の影響についても検証を行う。

(2) 感謝

昨今、日本において、過度に部下や生徒を叱り、厳しく律することは問題であるという認識が急速に広がった。職場においては、パワーハラスメントという言葉に含蓄されるような、上司が部下を怒鳴りつけることや、ましてや手を挙げることなどは控えるべき行為であるということは一般常識になっている。その一方で、叱咤とは対極に位置する感謝や奨励がマネジメントの手段として注目を浴びている。所謂「褒めて伸ばす」ことはマネジメントの基本になり、そのための施策に取り組んでいる企業も数多く存在する。例えば、従業員間で、業務中に感謝を感じたことを記載し送り合うサンクスカードの文化は近年多くの企業が導入している。株式会社シンクスマイルはサンクスカードと同様に従業員同士での感謝の伝達を促進するアプリケーション RECOG を販売しており、現在様々な企業が導入している。本稿においては、感謝を扱うが、どのくらいある個人が感謝を感じやすいか、を示す個人特性である「特性感謝」に注目して研究を行う。特性感謝に関する研究は、特に日本企業を対象とした研究ではまだ盛んではなく、特性感謝が心理的居場所感に与える影響とそのプロセスを明らかにすることが本稿の主な目的である。

(3) 組織市民行動

終身雇用制と年功序列は、従来の日本の雇用形態において重要な役割を果たしていた。これらの制度により、従業員は他の従業員と単なる仕事上の付き合いではなく、より親密な関係を築いていた。そのため自分の仕事のみならず、会社全体の利益を考え、他の従業員を手助けする行動、つまり組織市民行動が活発に行われていた。しかし近年では、欧米的な成果主義が徐々に日本企業に導入されていることにより、組織市民行動は減少しつつあると田中(2012)は指摘している。さらに、テレワークの普及により、従業員の管理が

難しくなった今、成果主義の風潮は一層加速すると考えられる。

また、組織市民行動に関する研究の多くは、個人の内在的な要素が組織市民行動に与える影響に関する研究であり、組織市民行動が与える影響についてはあまり検討されていない。本稿では組織市民行動を、前述した特性感謝が心理的居場所感に与える影響における媒介変数として扱う。その理論的根拠の詳細は後述する。

2. 先行研究

(1) 心理的居場所感

文部科学省(2003)は、心の居場所を「自分が大切にされている、認められている等の存在感を実感し、かつ精神的な充実感を感じられる場所」と定義している。また則定(2016)は居場所感を「心のよりどころとなる関係性、および安心感があり、ありのままの自分が受容される場があるとの感情」と定義している。基本的に「ある組織において感じる安心や本来の自分ままでいられる感覚、感情」という点においては多くの論文の定義が共通している。その心理的居場所は、多くの研究において、複数の下位尺度により構成されていることが明らかにされている。則定(2007)は、「本来感」、「役割感」、「被受容感」、「安心感」の4つ、石本(2010)は「本来感」と「自己有用感」の2つ、三島、林森(2011)は「本来感」、「役割感」、「共感」の3つ、向日(2019)は「役割感」、「安心感」、「本来感」の3つを、それぞれ心理的居場所感の下位尺度としている。単にある組織において心理的に安心を感じている状態ではなく、心理的居場所感はいずれの下位尺度から分かる通り「役割感」が含まれており、これは本稿において心理的居場所感を扱う理由の一つでもある。本稿では調査対象は企業の従業員であり、労働において役割というのは特に大切な要素である。近年、仕事のやりがい注目されているが、そのためにもこの「役割感」というのは必要不可欠な要素である。

(2) 特性感謝

McCullough et al. (2002)は特性感謝 (The grateful disposition) を「単なる特定の感情(感謝)を経験する傾向だけでなく、個人の好ましい結果の要因に関する特定の帰属からも生じる」と定義している。より具体的には、特性感謝の高い個人は、好ましい結果を得た際に、自分以外の他者の努力をその要因であると考え、傾向が高い、ということである。

(Weiner's, 1986) McCullough et al. (2002)によると、特性感謝は以下の4つの特徴を持つ。1つ目は「強さ」である。特性感謝の高い個人は、好ましい経験をした際に、より強い感謝を感じる。2つ目は「頻度」である。特性感謝の高い個人は、そうでない人と比べると、より頻繁に感謝を感じる。また、その感謝は些細なことからも引き起こされる。3つ目は「期間」である。これは、ある一定の期間の中で個人が感謝を感じる状況の数を意味する。特性感謝の高い個人は、家族、仕事、健康、人生それ自体など様々なことに感謝を感じる傾向がある。4つ目は「密度」である。これは、ある1つの好ましい結果に対して、個人が感謝を

感じる人の数を意味する。特性感謝が高い個人は、ある結果に対して感謝を感じる人を挙げるよう求められた際に、両親、家族、友達、上司など多くの人を挙げる傾向がある。

McCullough et al. (2002) はまた、特性感謝を測定する尺度として、GQ-6 (Gratitude Questionnaire-6) を作成した。GQ-6 によって測定した特性感謝は、主観的幸福感、人生の満足度、ポジティブ感情などに正の影響があり、反対に、抑うつや不安、ネガティブな感情に負の影響があることが分かっている。小林 (2013) はこの GQ-6 の日本における妥当性と信頼性に関する研究を行い、1 つの質問項目を除いた GQ-5 が日本においてふさわしい測定尺度であると結論付けた。

(3) 組織市民行動

組織市民行動は、Organ (1988) によって初めて明確に定義された。(田中、2001) によると、組織市民行動は「従業員の任意の行動の中で、正式な職務内容には含まれない行動であり、またそれによって組織の効果的側面を促進する行動である。その行動は、強制されたものではなく、正式な給与体系によって保障されない」と定義されている。(Organ, 1988) 彼はさらに、組織市民行動を、「愛他主義」、「誠実さ」、「礼儀正しさ」、「スポーツマンシップ」、「市民の美德」の5つの分類に分けて説明した。愛他主義は「組織に関係する課題や問題を持っている他者を援助する効果のある行動」、誠実さは「出勤、規則への従順さ、休憩をするなどの点において、組織に関する最小限の求められる役割を超えた従業員による行動」、礼儀正しさは「アドバイス、情報伝達、立場が上の人に対する意見などの仕事に関連した問題が他人に起こることを防ぐために行う行動」、スポーツマンシップは「従業員が理想的な環境でないことに対して不満を言うことを我慢することを厭わないこと」、最後に市民の美德は「会社の活動に責任をもって参加しているか、またそれを気にかけている人の行動」とそれぞれ定義されている。(Organ, 1988)

日本においては、田中 (2004) が、日本における組織市民行動の測定尺度を再検討している。彼は因子分析の結果、組織市民行動の尺度を「対人的援助」、「誠実さ」、「職務上の配慮」、「組織支援行動」、「清潔さ」に分類している。これは田中 (2002) と同様の分類であり、それぞれの定義は次の通りである。まず、「対人的援助」は Organ (1988) における「愛他主義」と類似した行動であり、職場において他者を援助する行動を意味する。「誠実さ」は、「リーダーシップ」の行動を一部質問項目に含んではいるが、仕事における真面目かつ誠実な行動を示している。「職務上の配慮」は、「礼儀正しさ」や「市民の美德」の内容を含みながらも、仕事において、職場の人間を不快にさせない、また彼らの仕事に悪影響を与えることを防ぐ行動である。「組織支援行動」は「愛他主義」や「市民の美德」の内容を含んでおり、組織に対して有益になることを見越して行う行動を意味する。最後に「清潔さ」はそれまでの先行研究によっては示されていない因子であり、職場を積極的に清潔に保とうとする行動を表す。

3. 仮説

(1) 特性感謝が心理的居場所感に与える影響

吉野、相川(2015)は特性感謝の利益発見機能に注目して研究を行った。具体的には、特性感謝がソーシャルサポートの知覚に影響を与えるという仮説を立て、大学生を対象とした研究を行い、特性感謝における感謝感情が家族や友人からのサポートの知覚に正の影響を与えることを明らかにした。これにより、特性感謝が高い個人は、周りから与えられたサポートに対してより気づきやすい、またはより強く知覚する性質を持つことがわかった。

中野、稲谷(2008)は、勇気づけることや同情などの心理的なサポートである情緒的サポートが被受容感に対して正の影響があることを明らかにした。被受容感は、心理的居場所感に類似した概念であり、特に心理的居場所感における安心感と共通点が多い。また城(2013)は大学生を対象に行った研究により、社会的な自己開示がソーシャルサポートの知覚を媒介として被受容感に影響を与えることを示した。この2つの論文を元に、ソーシャルサポートの知覚は心理的居場所感に正の影響があるのではないかと考える。また、前述した特性感謝はソーシャルサポートの知覚に正の影響がある(吉野、相川、2015)ことと関連付け、特性感謝は心理的居場所感に正の影響を及ぼすと考える。

特性感謝が心理的居場所感に与える影響については、心理的居場所感の測定項目の観点から考えることもできる。心理的居場所感の下位尺度(向日、2019)である安心感の測定項目は「職場で私は大切にされている」、「職場で自分はここにいていいのだと感じる」などである。特性感謝の高い個人は、その利益発見機能により他者からのサポートを知覚しやすいことを考慮すると、特性感謝は心理的居場所感の安心感に特に影響を与えると考えられる。

仮説1：特性感謝は心理的居場所感に正の影響を与える。

(2) 組織市民行動の媒介効果

特性感謝と心理的居場所感の関係における組織市民行動の媒介効果については以下の通りである。

特性感謝が組織市民行動に与える影響を、社会的交換理論に基づいて考える。社会的交換理論とは、単一の理論体系ではなく、経済的、社会的な視点から成る様々な理論の総称である。(中村、1990)しかし、社会的交換理論を枠組みとしたどの理論においても、人類は、それが有形であれ無形であれ他者からもらったもの、してもらったことに対して同程度の返礼をする、つまり他者との交換関係で社会を形成しているという点においては一貫している。前述した通り、特性感謝の高い個人は他者からのサポートの認知が強まる。社会的交換理論に当てはめて考えると、サポートを認知した個人は、それと同程度の返礼行動を取ると考えらる。

また、蔵永、樋口(2013)は、大学生を対象とした研究で、感謝感情の生起は対人行動に

正の影響を与えることを示した。ここでの対人行動は返礼行動を含んでいる。また、海外においても、感謝感情の生起後は返礼行動を取りやすいことが確認されている。

(Goei&Boster, 2005) (Tsang, 2007) 本稿における特性格謝も感謝感情の抱きやすさを示しており、その返礼行動として組織市民行動を取ると考える。

返礼行動としての組織市民行動が心理的居場所感に与える影響については 2 つの視点から考えられる。まず、組織市民行動により他者との関りができ、それにより心理的居場所感が高まると考えられる。より具体的には、組織市民行動による他者との関りは、他者との関係性をより良好なものにし、向日 (2019) における心理的居場所感の特に安心感、本来感に影響を与えると考える。組織市民行動は役割外行動であるため、与えられた業務遂行のための事務的な関りではなく自らの意思による関りであり、親密な関係を生みやすいと考えられる。そのため他の仕事における他者との関りと比較しても、より心理的居場所感に影響があるのではないだろうか。

2 つ目は、組織市民行動は心理的居場所感の役割感に特に影響を与える、という考えである。組織市民行動により、同僚や上司、部下に対して貢献することにより、所属する企業において活躍している、頼りにされているという感覚がより芽生えたと考える。

田中 (2004) によると、組織市民行動の下位尺度は「対人的援助」、「組織支援行動」、「誠実さ」、「職務上の配慮」、「清潔さ」の 5 つである。このうち、「対人的援助」と「組織支援行動」はその対象が従業員であるか組織であるかの違いはあるが、対外的な行動と解釈することができる。他の下位尺度と比べて、対外的な行動であるこの 2 つの下位尺度は、他の 3 つと比べて、組織市民行動による「他者との関り」や「貢献」を実感しやすいと考えられる。そのため本稿では、組織市民行動を対外的な行動である「支援行動」と個人の性質・個人で完結する行動である「誠実さ」の 2 つに分類して研究を行い、組織市民行動の媒介効果をより詳細に分析する。「支援行動」は、田中 (2004) における「対人的援助」と「組織支援行動」に、「誠実さ」は「誠実さ」、「職務上の配慮」と「清潔さ」にそれぞれ対応している。

仮説 2-1：支援行動は、特性格謝が心理的居場所感に与える影響を部分媒介する。

仮説 2-2：誠実さは、特性格謝が心理的居場所感に与える影響を部分媒介する

(3) 勤続年数の影響

勤続年数が長い従業員は、心理的居場所感が高まると考える。勤続年数が長くなるにつれて、周りの人間との交友関係が築かれていき職場において居心地がよくなることや、周りの同僚が自分のことを理解しているので適切に対応してもらえる、勤続年数と比例してできる仕事が増えて役割感をより感じられるようになることなどが理由として考えられる。実際に、向日 (2019) は職場における心理的居場所感に影響を与える個人属性について研究を行い、勤続年数が長い従業員は心理的居場所感の特に役割感が高いことが示されている。本研究を向日 (2019) と比較すると、調査対象において契約社員・パート含まれていないこと、

心理的場所感を 1 つの変数として扱っているなどの違いがあり、勤続年数が心理的居場所感に与える影響について本稿でも再度検証する。

勤続年数の影響として、特性感謝と支援行動の関係をモデレートする役割にも注目する。勤続年数が長い従業員の方が、一般的に企業特殊的熟練が高い（八代、2011）企業特殊的熟練とは、訓練を受けた企業でのみ効力を発揮する能力である。反対に、どの企業においても有効である能力を一般的熟練と呼ぶ。（矢代、2011）勤続年数が長く、企業特殊的熟練が高い従業員は、そうでない人と比較して、感謝を感じた際に、返礼行動として「支援行動」を取る傾向が強いと考える。企業特殊的熟練が高いことにより、返礼行動を通じて他者に貢献する際に、実際にできる支援行動が多いからである。以上から、仮説を 2 つ作成する。

仮説 3-1：勤続年数は心理的居場所感に正の影響を与える。

仮説 3-2：勤続年数は、特性感謝と支援行動の関係をモデレートする。

勤続年数が長いと、その関係は強まる。

4. 調査方法

（1）調査の手続き

本調査は株式会社ジャストシステムの Web 調査サービス Fastask を利用した。調査対象は Fastask に登録されているモニターの中から、会社員（社長・役員は除く）を対象とした。社長・役員は他の社員と立場が違い、業務の内容を考慮しても組織市民行動を測定する対象として不適切だと判断した。

2021 年 11 月に調査を行い、330 名に回答していただいた。そのうち有効回答数は 323 名であった。調査対象者 322 名のプロフィールは表 1 の通りである。

表 1 調査対象者のプロフィール

性別	男性			女性	
	252			70	
年齢	20～29 歳	30～39 歳	40～49 歳	50～59 歳	60～歳
	13	52	81	102	74
地域	関東			その他	
	137			185	

（2）測定尺度

（i）心理的居場所感

心理的居場所感の測定尺度は、中村、岡田(2016)の尺度を一部修正した向日(2019)の測定尺度を用いる。彼は因子分析の結果、心理的居場所感から「役割感」、「安心感」、「本来感」

の 3 因子を抽出した。全 18 項目となっており、「そう思う(5 点)」から「そう思わない(1 点)」の五件法で測定した。

(ii) 特性感謝

特性感謝の測定尺度は、前述の通り、McCullough, Emmons, & Tsang(2002)によって開発された GQ-6 (The Gratitude Questionnaire-Six item form) が今日に至るまで多くの研究で使用されている。小林(2013)は、この GQ-6 を日本語訳し、信頼性と妥当性を検証した、その結果、「何かや誰かに対して私が感謝を感じるには、長時間かかることがある」を除き、信頼性と妥当性が確認された。上記の質問に関しては、英語を日本語訳した際に、日本人にとって伝わりづらい日本語になったことが適切な質問にならなかった理由だと述べている。さらに、白木、五十嵐 (2014) も、邦訳版 GQ-6 の信頼性、妥当性を検討し、小林(2013)と同様に一項目を抜いた 5 項目に関して、十分な信頼性と妥当性を確認した。よって本稿においても、小林(2013)の測定尺度を採用した。質問は 5 項目で、「そう思う (5 点)」から「そう思わない(1 点)」の五件法で測定する。

(iii) 組織市民行動

組織市民行動の測定尺度は、日本においては西田(1997)がそれまでの組織市民行動の尺度を邦訳した。田中(2004)は、日本における組織市民行動の測定尺度の信頼性と妥当性を検証した。33 項目を因子分析した結果、「対人的援助」、「誠実さ」、「職務上の配慮」、「組織支援行動」、「清潔さ」の 5 因子を抽出した。本稿では、その際に低い因子負荷量を示した 4 つの質問は省いた 29 項目を測定項目とする。これらは「そう思う(5 点)」から「そう思わない(1 点)」の五件法で測定する。

(iv) 勤続年数

勤続年数は、回答者が現在所属している企業での勤続年数を 5 年単位で質問項目を設定し、回答して頂いた。

5. 分析結果

(1) 因子分析

まず、前述した質問項目計 52 項目の平均値、標準偏差を計算し、天井効果・フロウ効果がないか確認を行った。その結果、天井効果・フロウ効果は全ての項目において確認されなかった。

統計ソフト SPSS を使用し、因子分析を行った。主因子法による因子分析の結果、4 因子構造が適切であると判断した。その後、再度 4 因子構造で因子分析を行った。その際、低い因子負荷量を示した 6 つの項目を排除した。具体的には、第 2 因子で q4s14「休んでいる人

の仕事を手伝ってあげる」が 0.335、同じく第 2 因子で q4s5「社内報や掲示物にまめに目を通して、社内の最新情報を知っておく」が 0.236、第 3 因子で q4s1「同僚の仕事上のトラブルを進んで手助けする」が 0.371、第 4 因子で q4s26「個人的に得た有益な情報を適切な時に職場に提供する」が 0.428、同じく第 4 因子の q4s22「仕事の時間以外でも、顧客が会社に対して良い印象を持ってもらえるよう努力する」が 0.402、同じく第 4 因子の q3s3「私は世の中をみるとき、すべきことはあまり見当たらない」が 0.358 の因子負荷量をそれぞれ示した。それらを除外した後、4 因子構造、プロマックス回転で再度因子分析を行った。

第 1 因子は、日向(2019)における心理的居場所感と同様の 18 項目で構成されているため、「心理的居場所感」と名付けた。

第 2 因子は、田中(2004)の因子分析の結果における、組織市民行動の誠実さ、職務上の配慮、清潔さに該当する 14 項目で構成されている。これらは前述した通り、組織市民行動の中で、個人の性質、もしくは個人で完結する行動であり「誠実さ」と名付けた。

第 3 因子は、10 項目で構成されている。田中(2004)における組織市民行動の対人的援助と組織支援行動に該当する項目が多く含まれており、これも前述した通り組織市民行動中の対外的な行動であるため、「支援行動」と名付けた。

第 4 因子は、4 項目で構成されている。小林(2013)の特性感謝の項目とほとんど同様の項目で構成されている。そのため、「特性感謝」と名付けた。

因子分析の全体の結果は表 2 に記載する。

表 2 因子分析結果

	因子			
	心理的居場所感	誠実さ	支援行動	特性感謝
職場で自分はここにいていいのだと感じる	0.841	0.033	0.013	-0.092
職場で私は大切にされている	0.837	-0.048	0.081	-0.146
職場で落ち着いた気持でいられる	0.831	-0.021	-0.006	-0.146
職場で安心していられる	0.827	-0.036	0.005	-0.120
職場で自分の存在が認められている	0.798	-0.012	-0.042	0.099
職場で私は必要とされている	0.778	-0.070	-0.083	0.155
職場でありのままの自分でいいのだと感じる	0.767	0.033	0.063	-0.127
職場で私は役に立っている	0.743	0.003	-0.174	0.135
職場で居心地の良さを感じる	0.736	-0.087	0.026	0.010
職場でいつも自分を見失わないでいられる	0.736	0.210	-0.044	-0.221
職場で私は人に好感を持たれている	0.724	0.021	-0.055	0.009
職場でこれが自分だといえるものがある	0.720	0.070	0.098	-0.056

職場で私は人の支えになっている	0.709	-0.038	0.085	0.100
職場で人のためにできることがある	0.697	0.022	-0.058	0.109
職場で私は人から頼りにされている	0.664	-0.067	-0.052	0.229
職場でいつもゆるがない自分をもっている	0.655	0.128	0.133	-0.217
職場で自分のことをかけがえのない人間なのだと感じる	0.628	-0.142	0.334	0.010
職場で自分にしかできない役割がある	0.625	-0.203	0.068	0.250
昼休みや休憩を長くとりすぎないように努める	-0.163	0.779	0.103	-0.111
職場では自分の身の回りをきれいに掃除する	-0.072	0.675	0.052	-0.070
仕事に必要以上の休憩を取らないようにする	-0.081	0.642	0.164	-0.236
職場の人に迷惑にならないように注意して行動する	0.045	0.641	-0.244	0.220
自分の仕事に注意を行き届かせる	0.125	0.622	-0.186	0.217
会社の備品や消耗品を無駄遣いしないよう努める	-0.090	0.620	0.121	0.048
職場では机はいつもきれいにし、汚さないように努める	-0.038	0.581	-0.020	-0.073
不必要に仕事の手を止めないように心がける	0.039	0.573	0.240	-0.284
文房具・消耗品を使いやすいように整理し、配置する	-0.027	0.557	0.088	-0.050
仕事で間違いに気づいたらすぐにそれを直す	0.046	0.549	-0.077	0.184
一度受けた仕事は責任をもって実行する	0.191	0.529	-0.239	0.285
仕事中は無駄な会話で時間をつぶさないようにする	0.042	0.528	0.058	-0.197
同僚や部下からの疑問や質問には、丁寧に答える	0.064	0.484	-0.143	0.334
仕事上のささいなことに対して、くどくど不平を言わないようにする	0.073	0.415	0.041	0.001
仕事の場以外でも積極的に自分の会社を宣伝する	-0.037	-0.052	0.789	-0.004
自分の会社が開催するイベントの情報を紹介する	0.042	-0.068	0.741	-0.073
優秀な人材を自分の会社に入るよう勧める	0.057	-0.059	0.659	0.031
他の部署にいる人の仕事を助けてあげる	-0.019	0.136	0.624	0.064

参加が義務付けられてなくても、会社が主催する行事や祭典には参加する	-0.003	0.026	0.595	0.074
上司の仕事であっても進んで手伝う	0.017	0.064	0.571	0.260
仕事上のトラブルを抱えている人を、進んで手助けする	-0.019	0.180	0.500	0.232
自分の周りにいる同僚や部下・上司に手を貸せるようにいつも準備している	0.102	0.278	0.434	0.066
多くの仕事を抱えている人の手助けをする	0.032	0.284	0.407	0.203
他の部署を尋ねに来た訪問者の対応をする	0.044	0.218	0.403	0.075
もし、自分が感謝を感じていることをすべてリストにあげなければならないなら、それはとても長いリストになるだろう	-0.107	-0.189	0.138	0.805
私には自分の人生の中で感謝することがたくさんある	-0.026	-0.036	-0.027	0.769
年齢を重ねるにつれて、私の人生の一部となってきた人々、出来事、状況について、自分自身がより感謝できるようになっていることを発見する	-0.044	-0.036	0.174	0.709
私は広範囲にわたる多種多様な人々に感謝している	0.057	-0.069	0.343	0.516
因子寄与	15.266	4.131	3.194	2.187
因子寄与率 (%)	33.925	9.180	7.098	4.859

(2) 平均、標準偏差、信頼性係数 α と相関関係

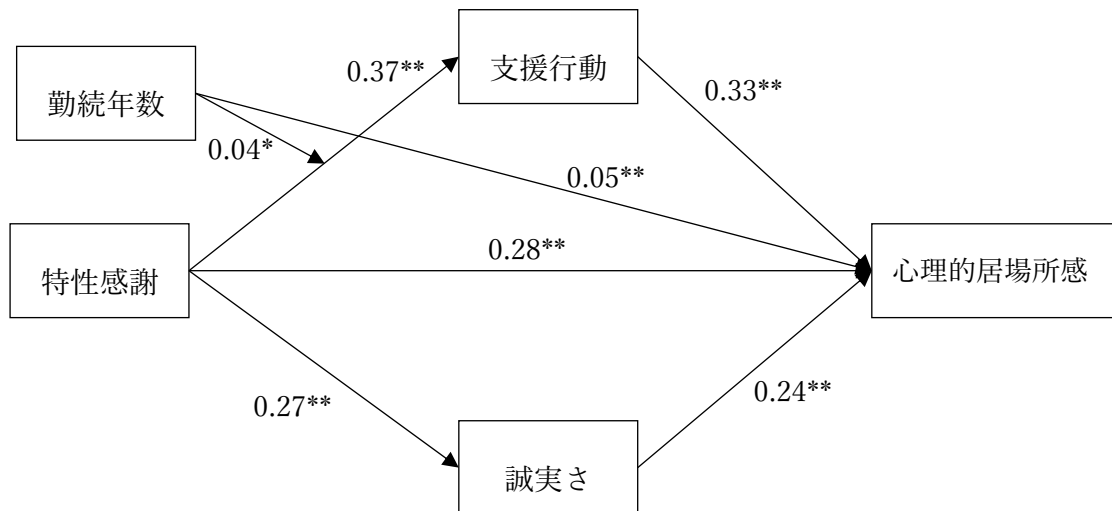
本稿で使用するそれぞれの変数、「心理的居場所感」、「特性感謝」、「支援行動」、「誠実さ」、「勤続年数」の平均、標準偏差、信頼性係数 α と相関関係を表3に示す。「心理的居場所感」と「誠実さ」、「心理的居場所感」と「支援行動」、「心理的居場所感」と「特性感謝」、「心理的居場所感」と「勤続年数」、「誠実さ」と「支援行動」、「誠実さ」と「特性感謝」、「支援行動」と「特性感謝」の間にそれぞれ有意確率1%未満で有意な相関関係が確認された。

表 3 平均・標準偏差、信頼性係数 α と相関関係

	平均	標準偏差	信頼性係数 α	1	2	3	4	5
1. 心理的居場所感	3.163	0.732	0.956					
2. 誠実さ	3.480	0.596	0.883	.440**				
3. 支援行動	3.006	0.707	0.868	.517**	.486**			
4. 特性感謝	3.434	0.804	0.832	.453**	.366**	.411**		
5. 勤続年数	3.43	2.015		.121**	-.029	.005	.871	

p**<0.01

図 2 共分散構造分析パス図



p**<0.01 p*<0.05

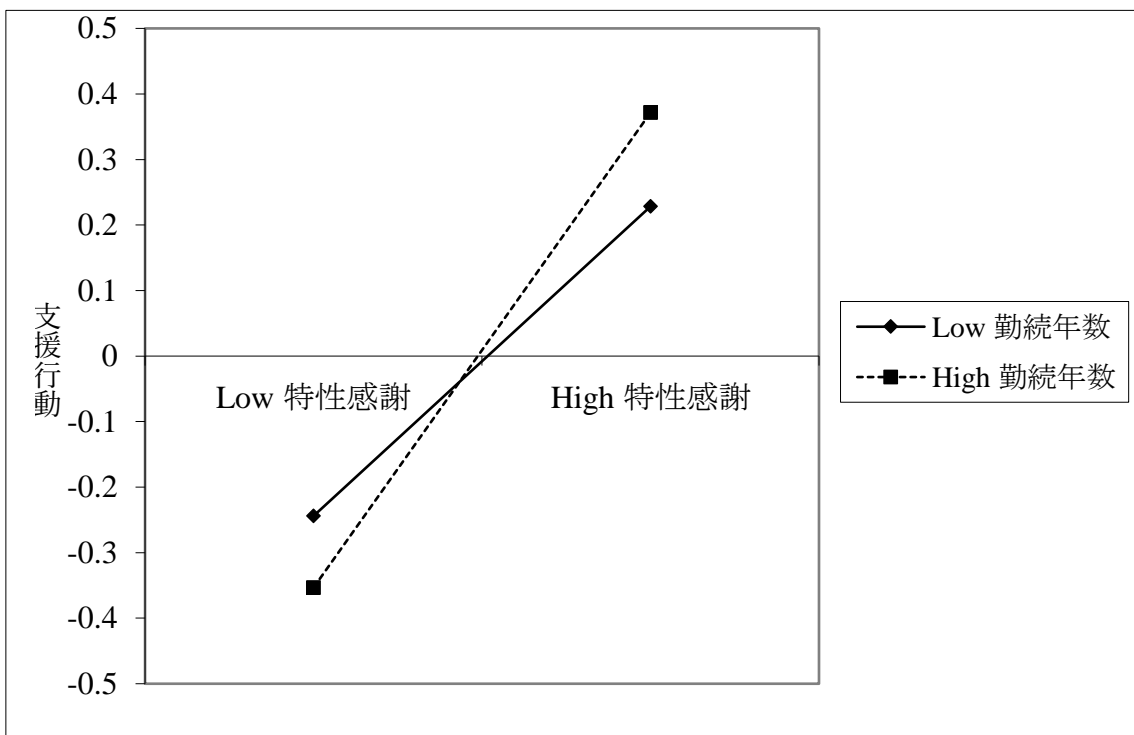
モデル適合度 (GFI=0.998, AGFI=0.989, NFI=0.995, RMSEA=0.00)

パス係数は仮説に関する内容のみを示す。

表4 推定値の有意性検定（標準化前の係数）

	推定値	標準誤差	検定統計量	確率ラベル
心理的居場所感 ← 特性感謝	0.230	0.045	5.120	***
心理的居場所感 ← 支援行動	0.319	0.054	6.046	***
心理的居場所感 ← 誠実さ	0.242	0.063	3.825	***
心理的居場所感 ← 勤続年数	0.046	0.016	2.896	0.004
支援行動 ← 特性感謝	0.374	0.045	8.322	***
支援行動 ← 勤続年数	0.008	0.016	0.490	0.624
支援行動 ← 勤続年数×特性感謝	0.045	0.021	2.134	0.033
誠実さ ← 特性感謝	0.271	0.038	7.051	***

図3 単純傾斜分析の結果



(3) 共分散構造分析

統計ソフト AMOS を使用し、本稿の仮説モデルの検証を行った。図2は、共分散構造分析による分析の結果を示したものである。GFI=0.998、AGFI=0.989、NFI=0.995、RMSEA

=0.00 であり、モデルの適合度は十分な値を示した。

ここから仮説の検証結果を記述する。

仮説 1 「特性感謝は心理的居場所感に正の影響を与える」は、有意な結果が得られたため立証された。 $(\beta=0.28, p<0.01)$

続いて、仮説 2-1 「支援行動は、特性感謝が心理的居場所感に与える影響を部分媒介する」、仮説 2-2 「誠実さは、特性感謝が心理的居場所感に与える影響を部分媒介する」について、共に有意な結果を示し、支持された。分析の詳細については、まず特性感謝と支援行動の関係 $(\beta=0.374, p<0.01)$ 、支援行動と心理的居場所感の関係 $(\beta=0.329, p<0.01)$ 、特性感謝と誠実さの関係 $(\beta=0.271, p<0.01)$ 、誠実さと心理的居場所感の関係 $(\beta=0.242, p<0.01)$ がそれぞれ有意であることが確認された。その後、部分媒介の検定方法として、ブートストラップ法を用いた。2000 回のサンプリングを行った結果、95%信頼区間は、支援行動は 0.0631~0.1802、誠実さは 0.0079~0.0667 であり、0 が含まれておらず、間接効果が有意であることが確認された。

最後に仮説 3-1 「勤続年数は心理的居場所感に正の影響を与える」と仮説 3-2 「勤続年数は、特性感謝と支援行動の関係をモデレートする。勤続年数が長いと、その関係は強まる」に関して、これらも共に有意な結果を示し、支持された。具体的には、仮 3-1 における、勤続年数と心理的居場所感の関係は $\beta=0.046, p<0.01$ の値を示した。仮説 3-2 については、単純傾斜分析により相互作用の検証を行った。勤続年数が長い場合は、単純傾斜=0.4508, $p<0.01$ であり、勤続年数が低い場合は、単純傾斜=0.2937, $p<0.01$ であったことから、勤続年数が長いほど特性感謝と支援行動の関係は強まることがわかる。(図 3)

6. 考察

本稿では目的であった、特性感謝が心理的居場所感に与える影響、支援行動と誠実さの間接効果、勤続年数の影響を明らかにすることを達成できた。この結果を踏まえて、本研究のモデルの更なる深堀と、「支援行動と誠実さの結果の差」について考察する。

(1) 本研究のモデルの考察

まず、本研究のモデルの更なる深堀を、先行研究と比較し、本稿で想定通りの結果を得られた要因の考察とともに行う。感謝に関する研究は海外では盛んにおこなわれている。Emmons & McCullough (2003) は、アメリカの様々な属性の人を対象に感謝に関する実験を行った。被験者に感謝すべきことを 5 つ挙げてもらい、well-being への影響を検証し、その結果、感謝した状況を挙げることにより well-being が向上するということが明らかにした。しかし、日本における感謝の研究では、想定した結果を得られないケースが存在する。相川、矢田、吉野(2013)では、感謝を数えることがウェルビーイングに与える影響について研究を行った。この研究は、学生を対象に行われたものであり、一定期間被験者にその日に

ついて「感謝」、「煩雑」、「出来事」の3つに回答してもらい、実験前と後でのウェルビーイングに与える影響を分析するといったものであった。しかし感謝がウェルビーイングに影響を与えているという明確な結果を得ることはできなかった。この結果に対して同論文で相川らは、被験者にとって毎日の作業が面倒であり、負担になっていた可能性や実験対象が学生であり、日々の生活にストレスが少なく、感謝がその効力を発揮しづらかった可能性などを理由に挙げていた。この理由に即して本稿を考察すると、回答者は一度質問に回答すればよいため負担が少なく、また調査対象も企業で働いている会社員であり、学生と比較すると、日々のストレスは多い傾向にあるため、本研究で有意な結果が確認できたと言えるだろう。相川(2016)ではその後、日本における研究で感謝がウェルビーイングに与える影響を確認できないのは、感謝をする際に日本人は負債感情を感じているからではないかと述べている。具体的には、日本人が感謝する場面で「すみません」や「ごめんなさい」ということに注目し、これにより他者がしてくれた行為に対して申し訳なさや返報の必要性を感じてしまう傾向があると考察していた。つまり、実験で具体的な感謝した状況の記述を求められ、その場面を想起する際に負債感情を感じることににより、感謝がウェルビーイングに与える影響を阻害している可能性がある。この負債感情に着目して考えると、本稿において特性感謝が心理的居場所感に影響を及ぼすという結果が得られた要因として2つの説が考えられる。

1つ目は、特性感謝は負債感情と関係が無い、という説である。前述の通り、相川、矢田、吉野(2013)では、被験者に具体的な感謝した場面を記述させた。しかし、一方で特性感謝はあくまで個人特性を聞く質問であり、具体的な感謝した場面については言及しない。そのため負債感情とは関係が無く、感謝の良い影響が色濃く出たと考えられる。しかし、この説は特性感謝と負債感情の間に相関関係があることを明らかにした竹内、水口(2021)によって否定される。ちなみに、Mathew & Shock(2013)では、特性感謝と負債感情の間に負の相関があることが示されており、感謝の負債感情は日本人特有であることがここでも示唆されている。

2つ目の説は、負債感情が心理的居場所感に影響を与えている、というものである。そもそも負債感とは「自分を援助してくれた人に返報する義務を感じている状態」のことを言う。(Greenberg, 1980) 相川、吉森(1995)においても、彼らは日本における心理的負債感の測定尺度を作成したが、その質問項目を参照すると他者からの援助に対して返礼する必要性や義務をどの程度感じているかを問う質問が多い。つまり、心理的負債感が高い個人は返報行動を取りやすい。これは仮説作成の根拠に用いた社会的交換理論と共通する部分がある。竹内、水口(2021)を考慮し、本研究に当てはめて考えると、日本において特性感謝が高い個人は心理的負債感も高く、それにより返礼行動として組織市民行動をより取りやすくなり、結果として心理的居場所感に影響を与えている、という説が妥当ではないだろうか。この説が正しいのであれば、本研究において、特性感謝と組織市民行動である支援行動と誠実さの関係を心理的負債感が媒介している、もしくは特性感謝よりも心理的負債感が独立変数とし

て適切であった可能性も考えられる。今後更なる検証が必要だろう。

(2) 支援行動と誠実さにおける結果の差

次に「支援行動と誠実さにおける結果の差」についてであるが、特性感謝から受ける影響、心理的居場所感に与える影響共に、誠実さよりも支援行動の方が大きいことが確認された。これに関しては、仮説作成時の根拠の妥当性を裏付ける結果になったと言えるだろう。前述した通り、組織市民行動を支援行動と誠実さの2つに分けた理由は、組織市民行動によって生じる他者との関りと貢献が対外的な行動(支援行動)の方が感じやすいと考えたからである。また、特性感謝が支援行動・誠実さに与える影響も、支援行動に対する影響の方が大きかった。これに関しては、社会的交換理論をもとに考えることが出来る。特性感謝の利益発見機能により他者からのサポートを知覚した個人はその返礼として同等のサポートを他者に行うという内容を仮説作成の根拠にしたが、個人が認識できる他者からのサポートは当然支援行動の方が多くなる。これは、誠実さは個人で完結する行動や個人の性質であるため他者に認識されづらいが、支援行動は対外的な行動であるため他者に認識されやすいためである。よって、支援行動を知覚した個人は、社会的交換理論における返礼行動として、同等の支援行動を取る傾向にあるのではないだろうか。

7. 貢献

本稿では、日本の企業で働く会社員を対象とした研究ではまだまだ研究の余地がある特性感謝を用いて、それが心理的居場所感に影響を及ぼすこと、またそのプロセスと勤続年数の影響を明らかにすることが出来た。前述の通り、職場における居場所のなさは日本人の多くが持つ問題であり、特性感謝という個人特性がそこに影響していることを示すことが出来た。これにより、現在多くの企業が行っている従業員間の感謝を促進する取り組みは、少なくとも心理的居場所感の観点からは正しいと言えるだろう。相川(2016)は、感謝の行動は感謝の感情を促進させると示唆しており、企業の取り組みによって行われた感謝行動もいずれ特性感謝に影響を与えるのではないかと考える。

本研究の結果を基に、企業が出来る現実的な取り組みを考察した。その内容は以下の通りである。

まず、従業員の採用段階において、特性感謝を性格テストなどで測定し、それを採用の判断材料の1つとして活用することが出来る。特性感謝の高い個人は、組織市民行動を取りやすく、心理的居場所感も高い傾向にあり、企業にとって有益な存在であると言える。例えば、新卒採用の際に就活生に課す性格テストに特性感謝に関する項目を追加することは有効であるのではないだろうか。また、勤続年数に関係なく皆が組織市民行動を行いやすい環境作りもとても重要である。本研究では、勤続年数が長いほど特性感謝が支援行動に与える影響が大きくなることが確認されたが、当然勤続年数が低い従業員であっても、新たな視点から

のアドバイスなど有益な組織市民行動を取ることが出来る。そのため勤続年数に関わらず皆が積極的にお互いを助け合う雰囲気や環境は企業にとってとても有効である。さらに、従業員間の感謝を促進する施策をしていない企業に対しては、少なくとも心理的居場所感と組織市民行動の観点からは本稿を根拠にその取り組みを提言できる。

8. 発展

最後に本研究の不足点、今後の発展について記述する。

まず、本稿では、特性感謝が心理的居場所感に与える影響を明らかにすることを第1の目標としていたので、心理的居場所感を1つの変数として扱った。しかし、心理的居場所感を用いた多くの研究では複数の下位尺度に分解して、それぞれに対する影響を研究している。今後は、心理的居場所感を下位尺度に分けて分析することにより、具体的に心理的居場所感の何に特性感謝が影響を及ぼしているのかについても明らかにすることが必要である。また、負債感については、感謝を扱う研究では考慮すべき概念であり、本研究の至らない点であった。今後は、特性感謝が他の概念に与える影響を研究する際は、負債感の影響も共に検証する必要があるだろう。

参考文献

向日恒喜 (2019) 『職場における心理的居場所感が組織コミットメントに与える影響』 日本心理学会大会発表論文集 2019、83回

高橋彩 (2020) 『ジェネラティブティと心理的居場所感が職業的アイデンティティに及ぼす影響：ジェネラティブティを媒介要因としたプロセスモデルの検証』 産業・組織心理学研究 2020、第33巻、第2号、93-104

内閣府 「平成29年度版 子供・若者白書」

株式会社パーソル総合研究所 「テレワークにおける不安感・孤独感に関する定量調査」

<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/research/activity/data/telework-anxiety.html>

Microsoft 「Work Trend Index:2021 Annual Report」

RECOG HP

<https://www.recog.works/ja/>

田中堅一郎 (2012) 『日本の職場にとっての組織市民行動』 日本労働研究雑誌 No. 627

文部科学省 (2003) 不登校問題に関する調査研究協力者会議 「今後の不登校への対応の在り方について (報告)」

則定百合子 (2008) 『青年期における心理的居場所感の発達的变化』 カウンセリング研究 41, 64-71

- 則定百合子(2007)『青年版心理的居場所感尺度の作成』日本教育心理学会総会発表論文集 49, 337
- 石本雄真(2010)『青年期の居場所感が心理的適応、学校適応に与える影響』発達心理学研究 21(3), 278-286
- 三島知剛、林絵里、森敏昭(2011)『教育実習の実習班における実習生の居場所感と実習前後における教育意識の変容』教育心理学研究 59(3), 306-319
- Organ, D.W. (1988) *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- 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—』*Japanese Journal of Administrative Science* Vol.15 No.1 2001 1-28
- 田中堅一郎(2004)『日本版組織市民行動尺度の妥当性と信頼性、および項目特性についての検証』産業・組織心理学研究 2004年、第18巻、第1号、15-22
- 田中堅一郎(2002)『日本語版組織市民行動尺度の研究』産業・組織心理学研究 15、77-88
- 吉野優香、相川充(2015)『特性感謝がソーシャルサポートの知覚に及ぼす効果—感謝の利益発見機能からの検討—』*Tsukuba Psychological Research* 2015, 49, 33-43
- 中野慎也、稲谷ふみ枝(2008)『介護施設スタッフのソーシャルサポートと被受容感・被拒絶感との関連』久留米大学心理学研究 2009、P69~73
- 城圭子(2013)『大学生の自己開示・ソーシャルサポートが被受容感に及ぼす影響に関する検討：被開示スキルとの関連を通して』人間科学研究 2013年、34巻、P63-72
- 中村雅(1990)『大学生の友人関係の発展過程に関する研究—関係関与性を予測する社会的交換モデルの比較検討—』社会心理学研究 第5巻、第1号 29-41
- 蔵永瞳、樋口匡貴(2013)『感謝生起状況における状況評価と感情体験が対人行動に及ぼす影響』心理学研究 2013年、第84巻、第4号、376-385
- 八代充史(2011)「管理職への選抜・育成から見た日本の雇用制度」*日本労働研究雑誌* 53(1)、20-29
- Goei, Ryan, Boster, Franklin J. *The Roles of Obligation and Gratitude in Explaining the Effect of Favors on Compliance*. *Communication monographs*. 2005, vol. 72, no. 3, p. 284-300.
- Tsang, J. (2007). *Gratitude for small and large favors: A behavioral test*. *Journal of Positive Psychology*, 2, 157- 167.
- 中村准子、岡田昌毅(2016)『企業で働く人の職業生活における心理的居場所感移管する研究』産業・組織心理学研究 Vol30, No.1 pp.45-58
- 向日恒喜(2019)『職場における心理的居場所感が知識獲得行動に与える影響』経営情報学会全国研究発表大会要旨集 201906(0)、288-291、2019
- MocCullough, M.E., Emmons.R.E., & Tsang, J. (2002) 「The grateful disposition: A conceptual and empirical topography」*Journal of Personality and Social Psychology*

82, 112-127

Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer-Verlag

小林太(2013)『日本語版感謝尺度 (Gratitude Questionnaire) の信頼性と妥当性』第55回総会発表論文集

白木優馬、五十嵐裕 (2014)『感謝特性尺度邦訳版の信頼性および妥当性の検討』対人社会学研究 第14巻、27-33

西田豊明(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 11、101-122

向日恒喜 (2019)『職場における心理的居場所感の特徴：個人特性、類似概念との関係の検討』経営情報学会全国研究発表大会要旨集 201910(0)、313-316、2019

Emmons, R. A. & McCullough, M. E. (2003). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective wellbeing in daily life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 377-389.

相川 充・矢田さゆり・吉野優香 (2013). 感謝を数えることが主観的ウェルビーイングに及ぼす効果についての 介入実験. *東京学芸大学紀要総合教育科学系 I*, 64, 125-138.

Otsuka, Y., & Kawahito, J. (2012). Effects of gratitude exercise on emotions, work engagement, and job stressors among Japanese employees. 12th International Congress of Behavioral Medicine.

相川充(2016)『感謝すると Well-being は高まるのか?』*Japanese journal of motivational studies : IMSAR annual report* (5), 54-67, 2016

藤枝静暁・相川 充 (2013). 小学生の感謝スキルの習得を目標としたソーシャルスキル教育の効果に関する実験 的検討(1) - 児童による自己評定結果の分析 -. *日本 教育心理学会 第55回総会発表論文集*, 292.

竹内亜梨沙、水口崇(2021)『援助についての意識が心理的負債感に及ぼす影響 - 互惠性の役割に照準して -』*信州心理臨床紀要* 第20号 116-136

Mathew, M. A. & Shock, N. J. (2013). Promoting or preventing thanks: Regulatory focus and its effect on gratitude and indebtedness *Journal of Research in Personality*, 47, 191-195

Greenberg, M. S., 1980, A theory of indebtedness. In K. Gergen, M. S. Greenberg, & Willis (Eds), *Social exchange • Advances in theory and research*. Plenum, 3- 26

相川充、吉森護 (1995)『心理的負債感尺度の作成の試み』*社会心理学研究* 第11巻 第1号 63-72