

成人女性における電話による社会的支援と心理学的健康

諸井 克英 (静岡大学人文学部社会学科)

Social support by telephone communication and psychological health among adult women

Katsuhide MOROI (*Shizuoka University*)

This study examined (1) the factor structures of social support by telephone communication and (2) the relationship between social support factors and psychological health (self-esteem, loneliness). Several scales were administered to adult women who lived in municipal housing-development apartments. The scales measuring social support were consisted of items asking the frequencies of receiving and providing support by telephone communication. Rosenberg's Self-Esteem Scale and the 8-item version of the UCLA Loneliness Scale were also assessed. According to the factor analysis of received support, seven factors were obtained and named as follows: positive feedback, guidance/emotional support, gratification of affiliation need, confirmation of intimacy, caring, lending, co-behavior. The factor analysis of provided support identified seven factors, labeled emotional support, positive feedback, guidance, caring, confirmation of intimacy, co-behavior, money-lending, respectively. Exchanges of social support were more related to loneliness than self-esteem. The factors scores of received support explained a larger proportion of the variance in loneliness scores than those of the provided support did, whereas each of received support and provided support contributed uniquely to self-esteem. The effects of social support factors on psychological health were discussed. Finally, the usefulness of telephone communication in social support system for the aged was suggested.

Key words : social support, telephone communication, loneliness, self-esteem

キーワード : 社会的支援、電話コミュニケーション、孤独感、自尊心

問 題

電話による社会的支援

Cassel (1974) や Cobb (1976) による社会的支援の機能に関する臨床的所見を契機に、社会的支援研究は隆盛を極めており、わが国においてもさまざまな研究が公刊されている (山本, 1986; 浦, 1992)。諸井 (1993b) も、高層集合住宅に居住する成人女性を対象として、社会的支援の基本的構造を検討し、それらと身体・精神的健康 (身体的不調、うつ、孤独感) との関連を調べた。この研究では、身体的不調やうつは社会的支援と有意な関連を示さず、孤独感のみが支援によって有意に規定されていた。

ところで、諸井 (1991b, 1992, 1993a, 1995) は、電話コミュニケーションの特徴 (とりわけ非対面性) を活かした電話カウンセリング・システムに着目した。これらのシステムの特徴が、電話の臨床的機能にのみ限定されず、日常的な電話の機能にもあてはまると考え、電話コミュニケーションの日常的機能に関する認知を、成人女性 (1991b, 1992)、大学生 (1993a) や、女子短大生 (1995) を対象にして検討した。因子分析によると、機械的特性 (即時性、簡便性など)、社会的ネットワークの維持 (親和欲求充足、家族・親戚とのコミュニケー

ションなど) という電話の基本的機能に関する因子が得られた。さらに、非対面的相互作用に関わる特性 (非対面性、誇張性、虚偽的コミュニケーションなど) も認められた。これらの結果は、電話カウンセリングの特徴として挙げられているものが日常的機能にもあてはまることを示している。

ところで、社会的支援研究では、支援の実行は対面的場面を前提にされていると思われる。しかし、電話コミュニケーションの日常的機能に関する先行研究 (諸井, 1991b, 1992, 1993a, 1995) を踏まえると、電話機の普及は電話を利用した支援の日常的交換を可能にしている。Caplan (1974) によれば、社会的支援研究の目的は、有害な環境においても個人が健康を保てる、支援の専門家に加え非専門家も含めた支援システムの構築にある。日常生活の中での電話コミュニケーションの浸透を考えれば、このような支援システムに電話が重要な役割を果たすと思われる。また、何らかの事情で対面的支援を実行しにくい場合や積極的な代替手段として、電話を利用した支援の交換が有効な働きをしているかもしれない。したがって、電話による支援の交換の基本的構造を検討し、支援が心理学的健康におよぼす影響を明らかにすることは、電話コミュニケーションの社会心理学的機能を示すだけでなく、高齢者などを対象とした電話支援シ

テム構築の有効性を支持することになるだろう。

社会的支援の受容と提供

社会的支援研究の大半では、支援の受容が扱われており、支援の提供はあまり取り上げられていない (Tardy, 1985)。しかし、社会的支援を対人的な交渉として捉えると (Antonucci & Jackson, 1990)、他者からの支援の受容のみばかりでなく、他者に何らかの支援を提供するという行動も重要な側面である。

このような観点から、Antonucci ら (Antonucci & Jackson, 1990) は、支援銀行 (support bank) という考えを提起した。日常的な支援の交換を銀行への預金とその引き出しに例えたのである。つまり、人々は、他者に提供したり他者から受容する支援に関する持続的な計算を行う。限定的あるいは表面的な関係を営んでいる人に関わる支援は短期会計、親密で長期的な関係にある人に関わる支援は長期会計の中で、それぞれ扱われる。たとえば、長期会計である親子関係では、子どもが幼いときには親は子どもに支援を積極的に提供する。しかし、子どもが成長したときには、親が年老いたために返報できない支援を子どもから受け取ったとしても、それは過去の預金の引き出しと見做される。Antonucci らの支援銀行の考えは、equity 理論 (Walster, Walster, & Berscheid, 1978) を人の生涯という観点から拡大したものといえる。Rook (1987) も、老末亡人の孤独感と社会的支援との関係に equity 理論を適用し、肯定的結果を得た。しかし、彼女の場合には、Antonucci らとは異なり、生涯における平衡性という観点は希薄である。

ところで、社会的支援の双方向的測定を試みた前研究 (諸井, 1993b) では、次のような興味深い傾向が見出された。回答者が受容した支援の因子的構造と回答者が提供した支援の因子的構造は、類似した側面 (評価支援因子、親密性支援因子、および共行動因子) とともに、次の異なる側面を示した。受容した支援での道具的支援因子は、提供した支援では金銭的支援に関わる側面が分離し道具的支援因子と金銭的支援因子となった。また、受容した支援での情動的支援因子とガイダンス因子は、提供した支援では一体となりガイダンス・情動的支援因子となった。さらに、孤独感との関係を見ると、受容した支援や提供した支援のいずれも孤独感に有意な影響をおよぼすが、受容した支援の独自の影響力が認められた。したがって、電話による支援の場合も、受容と提供という双方向的測定を試みるのが重要と考えられる。

本調査の目的

本調査は、以下の4つの目的のために、集合住宅に居住する成人女性を対象として、実施された。なお、本調査で回答者を成人女性に限定したのは、回答の得やすさもあるが、主として次の理由による。NTTの全国調査に基づくと (NTT サービス開発本部, 1991)、成人

女性は、成人男性に比べて活発な電話コミュニケーションを営んでいる。大学生についても同様な男女差がみられる (NTT サービス開発本部, 1991; 諸井, 1993a)。したがって、成人女性のほうが電話による支援の交換も活発に営んでいると推測される。本調査は電話による支援の交換に関する最初の試みであるので、対象を成人女性に限定した。

第1の目的は、電話による社会的支援の様相を明らかにすることである。Barrera (1986) によると、社会的支援概念は、a) 社会的組み込み、b) 知覚された支援、および c) 実行された支援に大別できる。本研究では、実行された支援を取り扱う。電話による支援の双方向的測定を行い、受容と提供での社会的支援の基本的構造を明らかにする。

第2の研究目的として、抽出された社会的支援因子と心理学的健康との関連を調べる。なお、本調査では、心理学的健康の側面として、自尊心と孤独感を取り上げた。自尊心は自己に対する肯定的感情であり、孤独感は対人関係での不全に由来する嫌悪感情である。Wills (1985) によれば、自尊心が脅威に曝されたときには直面した問題について話すことができる人をもつことが重要であり、評価支援や情動的支援が効果的である。また、重要な他者から受容と承認を受けることによって自尊心が高められる。自尊心を含めたのは、Wills (1985) の主張を確認することに加え、支援の提供が他者にとっての自己の重要性を確認することになり、自尊心の高揚がもたらされると考えられるからである。つまり、自尊心では、支援の受容と提供それぞれの独自の影響がみられると予測される。なお、前研究 (諸井, 1993b) では、うつと社会的支援との間に有意な関係が認められなかった。したがって、電話による支援に限定した場合にうつが有意な関係をみせるとは推測されないので、本研究ではうつを測定しなかった。

諸井 (1992, 1993a, 1995) は、“他者との現実のあるいは予期される電話コミュニケーションに伴う恐怖や不安”である電話コミュニケーション懸念を測定する尺度を開発した。これは、McCroskey, Richmond, & Stewart (1986) によるコミュニケーション懸念の定義になったものである。電話コミュニケーションに恐怖や不安を抱いている者は、電話コミュニケーションを活発に営まず、電話による支援の交換もあまり行わないであろう。したがって、電話コミュニケーション懸念が電話による支援の交換を抑制すると推測される。第3の目的として、このことを検討する。

本研究で扱う電話を利用した支援の交換は、対面的場面で営まれる支援の交換よりも一般的には実行されにくいだろう。しかし、電話コミュニケーションの非対面的特徴を考えると、支援の種類によっては、対面的場面よ

諸井：成人女性における電話による社会的支援と心理学的健康

りも電話を利用した支援の交換が積極的に行われているかもしれない。本調査の第4の目的として、支援の種類ごとに支援の交換手段（電話対面場面）の比較をさせ、電話を利用した交換が営まれやすい支援領域を調べる。

方 法

本調査の実施および対象者

居住形態や年収などの点での同質性を考慮して、静岡市内の市営住宅に居住する成人女性を調査対象とした。4地区の市営住宅（5階建て、8階建て）を選定した。これらの対象団地は、S団地（1～4号棟、5階建127戸；5・6号棟、8階建、125戸）、W団地（8階建て、48戸）、K団地（8階建て、48戸）、A団地（32・33号棟、5階建て、96戸；38号棟、8階建て、64戸）である。数年前に（1990年）、これらの団地に居住する成人女性を対象として、電話コミュニケーションに関する調査を実施したことがある（諸井，1992）。あらかじめ各対象団地の入居状況を確認し、入居者の60%を基準に各棟の階ごとに調査対象者を無作為抽出した（配付計画数264戸；成人女性が存在しないことが依頼時に判明した場合を除くと、実際の配付対象者は259名である）。調査員が直接訪問し調査の目的等を説明し、後日郵送させる留め置き法を用いた。その際500円程度の文具を謝礼として添付した。

事前に調査の目的を記した予告状を配付し（1993年10月8日）、約2週後から本人またはその家族に依頼を行った（10月19・20・22日；受理数233、留守宅配付数10、拒絶数16）。返送の締切日は11月23日としたが、その約2週前から未着者に対して3回にわたり、調査への協力を求める督促状を配付した。期限内に203通が返送された（回収率83.5%；その他、白紙回答が2通あった）。

質問紙の構成

調査票は、回答者の基本的属性に関する質問に加え、次の質問群から構成される。

(1) 電話による支援と対面的支援との比較

支援を行う際に、電話による方法と対面的な方法でどちらが行いやすいかを比較させた。対象とした支援は、前研究に従った（諸井，1993b；情動的支援〈心の安らぎや親密感を与えること〉；所属感支援〈仲間意識を与えること〉；情報的支援〈生活上の問題を解決するための手がかりを与えること〉；評価支援〈自分の存在を価値あるものと認めること〉；道具的支援〈必要なもの-金銭も含む-を貸すと約束すること〉）。それぞれの支援について、4点尺度で比較させた（“電話のほうがよい〈4点〉”～“直接に顔をあわせているほうがよい〈1点〉”）。

(2) 社会的支援の受容/提供

社会的支援の受容/提供の程度を測定するために、前研究（諸井，1993b）で用いた40項目を電話による支援を表わすように修正した。本調査でも支援の双方向的測定を行った（Table 1, 2 参照）。最初に、回答者が過去6カ月間に回答者のまわりの人々から電話を通して受けた支援の程度を尋ね、次に過去6カ月間に電話を通して回答者自身がまわりの人々に提供した支援の程度を尋ねた。各支援の受容/提供の程度を4点尺度で回答させた（“たびたびあった〈4点〉”～“まったくなかった〈1点〉”）。つまり、本調査では、実行された支援（Barraera, 1986）の双方向的測定を試みた。

(3) 電話コミュニケーション懸念

先行研究（諸井，1992, 1993a, 1995）で作成された電話コミュニケーション懸念尺度を用いた。この尺度は、a) 電話ベルに対する情動的反応、b) 電話コミュニケーション開始時の緊張、c) 電話コミュニケーション中に発生する懸念、d) 電話コミュニケーションの継続と終結に関わる項目から構成され、b) から d) についてはコミュニケーション対象との関係性（知り合い・未知者）も考慮に入れた（具体的な質問項目は先行研究を参照されたい）。16項目それぞれについて、“この6カ月間”という基準で、4点尺度上で回答を求めた（“かなりあてはまる”～“ほとんどあてはまらない”）。懸念が高いほど、得点が高くなるようにした（1点～4点）。

(4) 心理学的健康

本調査では、心理学的健康の指標として、自尊心と孤独感を用いた。自尊心を測定するために、Rosenberg (1979) の自尊心尺度（10項目；Table 3 参照）を使用した。各項目が回答者にあてはまる程度を、“この6カ月間”という基準で、4点尺度で評定させた（“かなりあてはまる”～“ほとんどあてはまらない”）。自尊心が高いほど、高得点になるようにした（1点～4点）。

孤独感については、改訂 UCLA 孤独感尺度（Russell *et al.*, 1980）を修正した8項目尺度を用いた（諸井，1992, 1993a, 1995；Table 3 参照）。各項目について、“この6カ月間”という基準を用い4点尺度で回答させた（“たびたび感じる”～“けっして感じない”）。孤独感が高いほど、高得点になるようにした（1点～4点）。

なお、項目の順序効果をなくすために、項目順の異なる尺度を用いた。社会的支援の受容/提供尺度および電話コミュニケーション懸念尺度では4タイプ、自尊心尺度および孤独感尺度では2タイプの尺度を使用した。

結 果

回答者の属性

回答者の平均年齢は39.08歳（SD=9.90、20～70歳、N=190）であり、半数以上の者が何らかの形で仕事に

Table 1 電話による社会的支援の受容に関する因子分析の結果：因子負荷量（主因子法，直交回転）

	平均値 (SD)							V	IV	V	VI	VII	R ²
	I	II	III	IV	V	VI	VII						
〔第I因子：“評価支援”〕													
34. 電話で話しているときに、私が尊敬されていることを気づかせてくれた。	.704	.105	.138	.172	.028	.220	.164	.631					
21. 電話で話しているときに、私の能力や性格を高く評価してくれた。	.687	.149	.245	.067	.128	-.011	.088	.583					
14. 電話で話しているときに、私が言うことを高く評価してくれた。	.681	.297	-.049	.025	.272	.048	.228	.683					
7. 私がかまわりの人たちに親近感を抱かれていることを、電話で教えてくれた。	.644	.144	.080	.352	.061	.106	.264	.650					
5. 電話で話しているときに、私が何が期待されているのかをはっきりさせてくれた。	.582	.158	.095	.405	.176	.122	.056	.586					
13. 電話で話しているときに、私がおかれている立場を理解させてくれた。	.564	.234	.148	.092	.069	.146	.103	.440					
24. 電話で話しているときに、私と間に強い絆があることを示してくれた。	.533	.228	.400	.285	.127	.090	.033	.603					
28. 電話で話しているときに、私が大切にされていることを示してくれた。	.526	.224	.345	.287	.102	.125	.122	.569					
26. 私のやり方が適切であることを、電話で言ってくれた。	.505	.145	.335	.127	.189	.163	.228	.519					
32. 私にとって仲間が重要であることを、電話で教えてくれた。	.483	.217	.468	.159	.028	.167	-.026	.554					
31. 電話で話しているときに、私が望んでいることについて敏感になってくれた。	.465	.303	.462	.100	.106	.076	.097	.558					
19. 電話で話しているときに、私と同じ気持ちになってくれた。	.446	.418	.363	-.016	.223	.006	.240	.613					
33. 私が困ったときに、電話で助言してくれた。	.301	.571	.361	.185	.046	.196	.111	.634					
15. 私が何をすべきかを電話で相談したときに、助けてくれた。	.238	.566	.175	.229	.167	.259	.073	.560					
11. 電話で、私の個人的な悩みごとを聞いてくれた。	.251	.558	.191	.216	.054	.275	.119	.550					
37. 電話で、私に対して誠実に話してくれた。	.334	.549	.463	.054	.211	-.009	.101	.685					
17. 電話で話しているときに、私の気持ちを理解してくれた。	.458	.531	.161	.081	.164	.044	.298	.642					
39. 電話で話しているときに、私の行動を提案してくれた。	.222	.502	.370	.258	.177	.230	.007	.589					
20. 電話で話しているときに、私の幸福に対する関心と配慮を示してくれた。	.439	.461	.150	.192	.287	.142	.169	.596					
〔第III因子：“親和欲求充足支援”〕													
30. 私がかわらないことを、電話で教えてくれた。	.144	.251	.602	.212	.320	.116	.156	.631					
36. 電話で話しているときに、私の気がまぎれるように冗談を言ってくれた。	.244	.213	.573	.140	.037	.129	.133	.489					
25. いろいろな情報を、電話で教えてくれた。	.021	.146	.518	.004	.114	-.049	.420	.482					
23. 私を楽しませるために、電話をかけてくれた。	.285	.091	.496	.479	.047	.131	.098	.594					
38. 私と共通の趣味や関心事を、電話で話題にしてくれた。	.182	.418	.480	.046	.085	-.088	.303	.547					
〔第IV因子：“親密さの確認支援”〕													
6. 電話で、私に対する愛情を示してくれた。	.313	.293	.046	.538	.251	-.029	.215	.585					
8. 電話で、私に対する好意を示してくれた。	.497	.295	.169	.504	.185	-.090	.250	.721					
3. 何をすべきかについて、電話で私に助言してくれた。	.120	.399	.269	.444	.182	.186	.125	.526					
22. 私の気分をやらわげられるためにそばにいることを、電話で約束してくれた。	.302	.102	.224	.439	.149	.307	.021	.461					
40. 私の家族の世話をすることを、電話で約束してくれた。	.110	.081	.172	.047	.755	.106	.002	.632					
18. 私が忙しいときに手伝うことを、電話で約束してくれた。	.044	.235	.146	.192	.616	.140	.266	.585					
16. 私の物（家、ペット、植物など）の世話をすることを、電話で約束してくれた。	.149	.062	-.011	.061	.491	.112	.124	.299					
1. 私に援助が必要ときに、そばにいることを電話で約束してくれた。	.180	.228	.117	.423	.436	.112	.090	.488					
〔第VI因子：“貸与支援”〕													
4. 期限なしで私にお金を貸すことを、電話で約束してくれた。	.048	.160	-.014	-.007	.110	.750	.006	.603					
35. 私がお金が足りないときに一時的に貸すことを、電話で約束してくれた。	.091	.137	.030	.084	.087	.712	.152	.573					
27. 何かの道具や器具を私に貸すことを、電話で約束してくれた。	.202	.060	.229	.176	.340	.494	.081	.494					
29. 滞在场所を私に提供することを、電話で約束してくれた。	.336	-.032	.234	.175	.314	.378	.090	.449					
〔第VII因子：“共行動支援”〕													
12. 電話で、何か催しものに誘ってくれた。	.173	.141	.110	.005	.189	.146	.593	.471					
2. 電話で、何かの仲間に誘ってくれた。	.235	.075	.184	.189	.091	.014	.522	.411					
10. 電話で、食事に誘ってくれた。	.208	.112	.141	.415	.028	.265	.470	.540					
9. 必要ときに私を車に乗せることを、電話で約束してくれた。	.323	.083	.101	.214	.217	.261	.378	.425					
因子固有値	5.853	3.532	3.508	2.566	2.459	2.305	2.030	2.253					
N=177.													

(注1) 初期説明率：63.4%；固有値≥1.267.

諸井：成人女性における電話による社会的支援と心理学的健康

Table 2 電話による社会的支援の提供に関する因子分析の結果：因子負荷量（主因子法，直交回転）

	平均値 (SD)	I	II	III	IV	V	VI	VII	h^2
〔第 I 因子：“情動的支援”〕									
17	3.10 (.62)	.729	.156	.304	.120	.104	.107	.057	.688
19	3.09 (.67)	.676	.086	.223	.180	.204	.166	.033	.617
37	3.16 (.69)	.650	.322	.079	.042	.180	.116	.045	.582
38	3.04 (.83)	.562	.203	.052	.078	.129	.228	.063	.438
20	2.82 (.79)	.548	.074	.325	.271	.384	.106	.096	.653
33	2.84 (.75)	.539	.321	.520	.178	.163	.050	.028	.725
31	2.88 (.74)	.522	.276	.419	.207	.155	.128	.083	.614
14	2.81 (.72)	.433	.262	.292	.188	.374	.252	.064	.584
30	2.79 (.75)	.412	.323	.274	.167	.108	.387	-.016	.539
〔第 II 因子：“評価支援”〕									
24	2.62 (.80)	.429	.634	.214	.209	.262	.021	.126	.760
34	2.35 (.82)	.167	.560	.354	.226	.356	.173	.012	.675
26	2.57 (.76)	.287	.547	.286	.154	.128	.189	.058	.543
28	2.70 (.74)	.433	.544	.162	.264	.115	.071	.093	.606
22	2.28 (.90)	.249	.515	.222	.339	.287	.106	.073	.590
5	2.20 (.83)	.082	.485	.331	.195	.436	.174	.126	.626
23	2.61 (.87)	.271	.480	.321	.155	.051	.255	.036	.500
32	2.62 (.82)	.340	.462	.387	.160	.378	.121	.063	.666
21	2.81 (.72)	.417	.423	.141	.146	.300	.151	.055	.510
〔第 III 因子：“ガイダンス支援”〕									
3	2.60 (.81)	.224	.286	.639	.089	.282	.259	.134	.713
15	2.74 (.75)	.340	.217	.633	.297	.206	.069	.098	.708
11	2.94 (.78)	.264	.252	.609	.063	.096	.276	.140	.613
13	2.50 (.79)	.192	.339	.519	.109	.319	.207	.133	.595
39	2.76 (.75)	.396	.233	.455	.227	.351	-.077	.034	.600
〔第 IV 因子：“世話支援”〕									
18	2.43 (.94)	.117	.068	.138	.679	.114	.265	-.021	.582
16	1.67 (.88)	.080	.259	.097	.660	.020	.048	.225	.572
40	1.91 (.93)	.135	.162	.051	.635	.149	-.017	.165	.500
9	1.98 (1.05)	.089	.046	.068	.518	.171	.220	.074	.366
27	2.15 (.94)	.167	.192	.142	.477	-.028	.319	.181	.448
29	1.85 (.94)	.189	.182	.165	.365	.217	.204	.283	.398
〔第 V 因子：“親密さの確認支援”〕									
8	2.68 (.87)	.466	.148	.154	.137	.673	.204	.015	.776
7	2.37 (.86)	.168	.283	.236	.168	.635	.355	.091	.730
6	2.37 (.93)	.222	.245	.213	.163	.632	.233	.130	.652
1	2.37 (.93)	.304	.226	.203	.357	.419	.047	.117	.504
〔第 VI 因子：“共行動支援”〕									
2	2.63 (.87)	.071	.140	.155	.217	.208	.708	.027	.641
12	2.61 (.84)	.193	.046	.086	.156	.207	.698	.014	.601
25	2.79 (.80)	.402	.244	.110	.190	-.044	.423	.120	.465
10	2.23 (.96)	.194	.076	.107	.353	.177	.363	.230	.395
36	2.89 (.75)	.271	.301	.173	.163	.180	.319	.056	.358
〔第 VII 因子：“金銭貸与支援”〕									
4	1.38 (.67)	.029	.105	.033	.201	.134	.116	.793	.714
35	1.64 (.88)	.079	.017	.150	.213	.014	-.014	.786	.693
因子固有値		5.108	3.902	3.588	3.317	3.254	2.664	1.710	23.543

N=188.

(注1) 初期説明率：65.7%；固有値 ≥ 1.087 .(注2) 各項目での支援の内容は受容の場合に対応しているが、支援の提供を表わすように表現を修正してある。
(例：“1.相手に援助が必要ときに、そばにいることを電話で約束してあげた.”).

従事している（常勤42名、パート72名、内職16名、無職65名、その他2名）。大半の者が配偶者と暮らしており（同居160名、別居10名、配偶者なし27名）、平均居住者数は3.76人（SD=1.38、1~10名、N=197）である。平均居住期間は108.15カ月（SD=57.52、1~240カ月、N=198）である。

電話による社会的支援に関する尺度、電話コミュニケーション懸念尺度、および心理学的健康尺度の検討

(1) 電話による社会的支援に関する尺度

電話による社会的支援の受容/提供に関する尺度について、それぞれ因子分析（主因子法、直交回転）を行った。固有値 ≥ 1.000 の基準で3因子解まで求め、固有値の変化の推移および各因子次元の解釈可能性を考慮して抽出因子数を決めた。その際、直交回転後の因子負荷

量の絶対値が.400以上であることを基準として各因子次元の代表項目を選択し、出現因子の解釈を行った。決定した因子解について、回帰法に基づき因子得点を算出した。支援の受容と提供それぞれで各因子解を検討した結果、各因子の解釈が明確である7因子解を採用した。その結果を Table 1, 2 に示す。

① 回答者が受容した社会的支援

第I因子は、他者による受容と承認やそのことの伝達による回答者の自尊心の維持と高揚を意味する項目から成る。2者間の絆の確認、回答者への期待、回答者がおかれている状況の理解や情報の提供、共感も含まれるが、これは、回答者を高く評価していることを含意すると考えられる。したがって、この因子は、評価支援因子と名づけられる。

第II因子は、問題解決のための知識や情報の提供に関わる項目と回答者に対する理解や精神的支えの提供を意味する項目から構成される。この因子は、ガイダンス・情動的支援因子と命名した。

第III因子と第VII因子は、もともと所属感支援と考えていた項目で高い負荷を示している。第III因子に負荷の高い項目は、直接的に問題解決や精神的支えを提供するというよりも、回答者の親和欲求を充足することを意味している。情報提供の項目も含まれるが、会話自体を楽しむための情報提供と考え、この因子は親和欲求充足支援因子と名づけた。一方、第VII因子に高い負荷を示す項目は、行動の共有を表わしているため、この因子は共行動支援因子とした。

第IV因子は、相互の親密さを確認する行動を表わす項目の負荷が高いため、親密さの確認支援因子と命名した。項目3は、ガイダンスに該当する内容であるが、この場合の助言がお互いの親密さを確認する行動と理解すれば、妥当といえよう。

第V因子と第VI因子は、道具的な支援を表わす項目から構成される。第V因子が直接的な行動による支援を表わすのに対して、第VI因子は具体的な物を貸すことによる支援に関わる。したがって、前者を世話支援、後者を貸与支援と名づけた。

② 回答者が提供した社会的支援

第I因子と第III因子は、相手の受容と承認やそのことの伝達による相手の自尊心の維持・高揚を図る側面と、問題解決のために知識や情報を提供する側面とが分離したものである。回答者が受容した支援の場合には、それらは未分離であった。したがって、第I因子を情動的支援因子、第III因子をガイダンス支援因子と命名した。

第II因子、第IV因子、第V因子、および第VI因子は、負荷の高い項目が完全に一致しているわけではないが、回答者が受容した支援での因子に対応している。したがって、第II因子を評価支援因子、第IV因子を世

話支援因子、第V因子を親密さの確認支援因子、第VI因子を共行動支援因子と、それぞれ名づけた。

第VII因子は、金銭面での相手への援助に関する項目から成り、金銭貸与支援因子とした。

③ 項目別頻度の比較

各支援項目の平均値を Table 1, 2 に示す。大半の項目が2点（“めったになかった”）以上の平均値を示した。各項目の平均値が2点を下回るかどうかをt検定によって検討したところ、受容された支援では5項目(40, 16, 4, 35, 29)、提供された支援では4項目(16, 29, 4, 35)で、平均値が有意に2点を下回っていることが明らかになった($p < .05$)。これらの項目は、いわゆる道具的支援のうち、親密な関係を前提とする金銭の貸与や滞在場所の提供などに関わる支援であった。

次に、支援の手段を限定せずに回答を求めた前研究(諸井, 1993b)で得た支援項目の平均値(受容: $N = 184$; 提供: $N = 182$)と本調査の平均値との比較を試みた(サンプルは異なる)。当然のことながら、支援の交換手段を限定したために、大半の項目で本調査の平均値が有意に低かった(受容34項目, 提供28項目; $p < .05$)。本調査のほうが高かった項目は、受容で1項目(項目38)、提供で2項目(項目19, 38)にすぎなかった($p < .05$)。なお、先の平均値が2点を下回った項目については、すべて前研究での平均値が有意に高かった。

(2) 電話コミュニケーション懸念尺度

ここでは、電話コミュニケーション懸念を単次元概念と見做して検討を行った。まず、16項目の合計得点の上位群と下位群とを選別し、GP分析を行った。すべての項目が0.1%水準で弁別力を示した。次に、当該項目の得点とその項目を除く総得点との相関をみたが、すべての項目が等質的と判断された($r = .205 \sim .637$)。また、主成分分析によると、第I因子の説明率が31.6%で、各項目の第I因子負荷量は.271~.744であった。したがって、電話コミュニケーション懸念尺度が単次元尺度であると確認されたと考え、16項目の単純合計得点を電話コミュニケーション懸念尺度得点とした。この合計得点は、正規分布を示した(Kolmogorov-Smirnovの検定: $Z = .990, p = .281$)。

(3) 自尊心尺度と孤独感尺度

孤独感と自尊心との間には高い負の相関がみられる(諸井, 1991a)。本研究では、孤独感尺度8項目と自尊心尺度10項目を併せて因子分析(主因子法, 直交回転)を行い、2因子解を求めた。結果を Table 3 に示す。

第I因子は自尊心因子、第II因子は孤独感因子と解釈できる。孤独感因子項目のうち2項目が第I因子に高い負荷をみせたが、周囲との異質性の知覚が自尊心の低下と密接につながりがあることを示している。なお、回

諸井：成人女性における電話による社会的支援と心理学的健康

Table 3 自尊心尺度および孤独感尺度に関する因子分析の結果：因子負荷量（主因子法，直交回転）

	I	II	h^2
〔第 I 因子：“自尊心”〕			
SE 5. 私は、ときどき、自分が役立たずだとはっきりと感じる。	.707	-.220	.548
SE 2. 私は、ときどき、自分にはまったくよいところがないと思う。	.688	-.145	.494
SE 10. 私は、自分自身に対して前向きな態度をとっている。	.566	-.190	.356
SE 6. 私は、ときどき、自分にはよいところがたくさんあると感じる。	.556	-.271	.383
SE 4. 私は、自分には自慢できるものがあまりないと感じる。	.551	-.320	.406
SE 7. 私は、自分は少なくとも他の人ぐらには価値のある人間だと思う。	.542	-.235	.349
SE 3. 私は、たいいていの人と同じくらいには、だいたいのことをうまく行える。	.537	-.295	.375
SE 9. 私は、全体として、自分が人生の失敗者だと思いがちである。	.513	-.223	.313
LO 4. 私には、まわりの人たちとの共通点が少ない。	-.493	.323	.347
SE 1. 私は、全体として、自分自身に満足している。	.458	-.294	.296
LO 1. 私は、まわりの人たちと調子よくいっていない。	-.438	.235	.247
SE 8. 私は、もっと自分を尊敬できたらと思う。	.131	.066	.022
〔第 II 因子：“孤独感”〕			
LO 6. 私には、私のことをよく知っている人がいる。	-.036	.784	.616
LO 2. 私には、頼りにできる人がいる。	-.133	.693	.498
LO 7. 私は、望むときにはいつでも、人とつきあうことができる。	-.330	.604	.474
LO 5. 私は、だれとも親密にしていない。	-.308	.520	.365
LO 3. 私は、親しい仲間たちのなかで欠くことのできない存在である。	-.347	.466	.338
LO 8. 私には、知り合いはいるが、私と同じ考えの人はいない。	-.249	.335	.174
因子固有値	3.818	2.784	6.602

N=180.

(注 1) 初期説明率：42.9%；固有値 ≥ 1.563 .

(注 2) SE: 自尊心尺度項目；LO: 孤独感尺度項目

帰法に基づき因子得点を算出した。

電話による社会的支援と心理学的健康

電話による社会的支援が心理学的健康におよぼす影響を検討するために、次の一連の重回帰分析を試みた。分析では、a) 受容した支援 7 因子と b) 提供した支援 7 因子を説明変数とし、心理学的健康 2 因子のいずれかを従属変数とした。a) のみ、b) のみ、および a) と b) という 3 通りの説明変数を用いた。これらの一連の重回帰分析の結果を Table 4 に示す。

(1) 自尊心因子

3 つの分析すべてで有意な関係が得られ、回答者が受容した支援と回答者が提供した支援のいずれも自尊心に対する有意な影響を示した。

回答者が受容した支援については、評価支援が有意な正の規定因であり、親和欲求充足支援も正の規定因の傾向性がみられた。ところがガイダンス・情動的支援は有意な負の規定因であった。回答者が提供した支援の場合、情動的支援が自尊心を有意に高め、世話支援も同様な傾向性を示した。しかし、親密さの確認支援は有意な負の規定因であった。

回答者が受容した支援 7 因子を先に投入し、後に回答者が提供した支援 7 因子を投入した場合に説明力の有意な増加がみられた ($\Delta R^2 = .118, p = .005$)。逆の場合にも、有意な増加が見出された ($\Delta R^2 = .097, p = .019$)。したがって、電話による支援の受容と提供は、それぞれ独自に自尊心に影響をおよぼすといえる。

(2) 孤独感因子

孤独感の場合も、3 つの分析すべてで有意な関係が得られた。

回答者が受容した支援では、評価支援、ガイダンス・情動的支援、親和欲求充足支援、親密さの確認支援、世話支援、それぞれが有意な負の規定因であった。また、提供した支援については、情動的支援、評価支援、世話支援、共行動支援が、それぞれ有意な負の規定因であることが見出された。

回答者が受容した支援 7 因子を先に投入し、後に回答者が提供した支援 7 因子を投入した場合には、説明力の有意な増加が認められなかった ($\Delta R^2 = .029, ns$)。逆の場合には、有意な増加がみられた ($\Delta R^2 = .090, p = .011$)。したがって、孤独感は、まわりに自分が提供した支援よりもまわりから受容した支援に影響されるといえる。

電話コミュニケーション懸念と電話による社会的支援

電話コミュニケーション懸念得点と電話による社会的支援の受容/提供の各 7 因子得点との間の相関を求めた。支援の受容については ($N = 171$)、電話コミュニケーション懸念が高いほど、評価支援 ($r = -.167, p = .029$) や親和欲求充足支援 ($r = -.234, p = .002$) が受容されないことを示す有意な相関が得られた。対照的に、貸与支援の場合、懸念が高いほどそのような支援を受容する有意な傾向が認められた ($r = .186, p = .015$)。一方、支援の提供では ($N = 177$)、電話コミュニケーション懸念が高いほど、情動的支援 ($r = -.229, p = .002$) や評価支援

Table 4 心理学的健康におよぼす電話による社会的支援の影響：重回帰分析の結果

	標準化偏回帰係数 (ピアソン相関)	
	I. 自尊心因子	II. 孤独感因子
〈電話による社会的支援の受容〉		
I. 評価支援	.191 $p=.017$ (.180 $p=.024$)	-.240 $p=.001$ (-.297 $p=.001$)
II. ガイダンス・情動的支援	-.188 $p=.019$ (-.146 $p=.066$)	-.174 $p=.014$ (-.246 $p=.002$)
III. 親和欲求充足支援	.131 $p=.098$ (.112)	-.296 $p=.001$ (-.338 $p=.001$)
IV. 親密さの確認支援	.039 (.063)	-.162 $p=.020$ (-.201 $p=.011$)
V. 世話支援	-.023 (-.006)	-.145 $p=.037$ (-.192 $p=.016$)
VI. 貸与支援	-.038 (-.027)	-.014 (-.033)
VII. 共行動支援	.099 (.097)	-.112 (-.140 $p=.080$)
R^2	.090 $p=.046$.291 $p=.001$
〈電話による社会的支援の提供〉		
I. 情動的支援	.220 $p=.006$ (.228 $p=.004$)	-.282 $p=.001$ (-.335 $p=.001$)
II. 評価支援	.078 (.110)	-.163 $p=.028$ (-.211 $p=.008$)
III. ガイダンス支援	.056 (.089)	-.036 (-.093)
IV. 世話支援	.152 $p=.057$ (.170 $p=.033$)	-.166 $p=.026$ (-.215 $p=.007$)
V. 親密さの確認支援	-.155 $p=.050$ (-.126)	-.119 (-.174 $p=.029$)
VI. 共行動支援	.024 (.053)	-.164 $p=.029$ (-.237 $p=.003$)
VII. 金銭貸与支援	.003 (.009)	.056 (.048)
R^2	.110 $p=.013$.230 $p=.001$

$N=158$.

($r=-.169, p=.025$) を提供しないことを表わす有意な相関がみられた。

電話による社会的支援の受容と提供との関係

電話による社会的支援の受容と提供との関係を検討するために、受容と提供それぞれの因子得点間のピアソン相関を求めた。これを Table 5 に示す。

49 個の相関のうち、24 個で有意な正の相関あるいは正の相関の傾向性が得られた。これらの傾向は、全体的に支援の受容と提供の間に equity (Walster *et al.*, 1978) が存在することを示している。また、ガイダンス・情動的支援の受容と世話支援の提供との間で有意な負の相関が認められた。

受容と提供との関係を細かくみると、次のように同じ種類の支援同士の相関が比較的高いことが認められた。評価支援の受容-提供、ガイダンス・情動的支援の受容-情動的支援の提供、親和欲求充足支援の受容-提供、世話支援の受容-提供、貸与支援の受容-金銭貸与支援の提供、共行動支援の受容-提供。

支援手段の比較

5 種類の支援に関する手段の好みについての評定結果は、全体的には、支援が対面的手段によるほうが好まれていることを示した ($\bar{X}=1.62\sim 2.32, N=183$)。次に、これらの平均値を t 検定によって比較すると、電話による支援が好まれる順で“情動的支援>情動的支援、所属感支援>道具的支援、評価支援”という傾向 ($p<.05$)

が得られた。

考 察

電話による社会的支援の基本的構造

本調査では、成人女性を対象とし、特定の社会的支援が電話を通して交換された程度を受容と提供という観点から測定した。因子分析によると、回答者が受容した支援の因子的構造と提供した支援の因子的構造は、類似した側面と異なる側面を示した。評価支援因子、親密さの確認支援因子、世話支援因子、共行動支援因子は、受容と提供で共通に現われた。支援の受容では、ガイダンス支援と情動的支援が一体となっているが、支援の提供ではそれらは独立した因子となった。また、支援を提供する場合には、受容での貸与支援が金銭的貸与に限定された。さらに、親和欲求充足支援因子が支援の受容でのみ得られた。

支援の受容では、a) 精神的な支えを意図する援助と問題解決の方向性を示唆する援助が未分離であり、b) 電話を通して親和欲求を充足してもらえという側面が特徴的であるといえる。a) については、電話に限定せず一般的な支援の交換を測定した前研究 (諸井, 1993 b) とは、逆であった。相手が自分の内面に入り込もうとする行為は、対面的な場合には身ぶりなどの他のチャネルも使用可能なために円滑に受容される。しかし、音声に限定されたコミュニケーションでは、言葉自体が顕在化するため、支援者の意図通りに独立的に受容され

諸井：成人女性における電話による社会的支援と心理学的健康

Table 5 電話による社会的支援の受容と提供の関係：因子得点間のピアソン相関

	〔電話による社会的支援の提供 ^(a) 〕						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
〔電話による社会的支援の受容〕							
I. 評価支援	.320 $p=.001$.545 $p=.001$.302 $p=.001$.045	.343 $p=.001$.021	.088
II. ガイダンス・情動的支援	.481 $p=.001$.048	.113	-.156 $p=.042$.069	.185 $p=.015$	-.054
III. 親和欲求充足支援	.362 $p=.001$.240 $p=.002$.027	.124	-.022	.243 $p=.001$	-.061
IV. 親密さの確認支援	.072	.180 $p=.019$.143 $p=.062$.082	.430 $p=.001$.206 $p=.007$.016
V. 世話支援	.129 $p=.092$.051	-.021	.385 $p=.001$.176 $p=.021$.224 $p=.003$.087
VI. 貸与支援	-.115	.116	.082	.275 $p=.001$	-.065	.081	.341 $p=.001$
VII. 共行動支援	.139 $p=.069$	-.059	.183 $p=.017$.170 $p=.026$.062	.471 $p=.001$.157 $p=.040$

N=171.

(a) 電話による社会的支援の提供因子：〔I. 情動的支援 II. 評価支援 III. ガイダンス支援 IV. 世話支援〕
〔V. 親密さの確認支援 VI. 共行動支援 VII. 金銭貸与支援〕

にくく、ガイダンス支援と一体化されて知覚されるのであろう。b) については、先行研究（諸井, 1991b, 1992, 1993a, 1995）において、電話コミュニケーション自体を享受することによる対人関係の円滑化を示す親和欲求充足因子が得られたことと対応するであろう。これが支援の受容の場合にのみ現われたのは、次のことを意味する。自分自身の親和欲求を充足してくれる他者の行動については独立的に認知されるが、自分のほうから意図的に他者の親和欲求を充足することを他の種類の行動とは独立的にみていない。

提供された支援での貸与支援因子については、前研究（諸井, 1993b）と同様に、次のように解釈できる。他者に金銭的に依存することは一種の恥の感覚を引き起こすために、防衛的に他者からの金銭的援助が他の道具的援助と一体なものとして捉えられる。しかし、自分自身が他者に金銭的援助を提供することは特別なものとして実行されるのかもしれない。

本調査では、因子得点間の相関を求めることによって、電話による社会的支援の受容と提供との関係を検討した。その結果、類似した支援因子の間で比較的高い相関がみられた。これは、equityの維持が類似した支援の交換によって行われると解釈できる。河合・下仲（1992）は、老年者を対象に、支援の受容と提供との関係を検討した。支援の交換対象者（子ども、嫁・婿、孫）別にみると、情緒支援では高い相関が現われたが、生活支援や物質支援では強い関連は認められなかった。つまり、Antonucciら（Antonucci & Jackson, 1990）の考えを適用すれば、老年者は、同一の支援の交換よりも、相手との過去の支援の蓄積に応じて、異なる支援の返報を行うと考えられる。一方、本調査では、30・40歳の者が多数を

占めることから、老年者のように支援の交換が拘束されない。しかし、本調査では支援対象者を特定の者に限定していないので、支援の対象者別にどのような支援が交換されているかを調べれば、異なる様相が現われたかもしれない。

ところで、ガイダンス・情動的支援の受容と世話支援の提供との間で小さいが有意な負の相関がみられた。これは、後で考察するように、ガイダンス・情動的支援の受容と世話支援の提供が自尊心に対して異なる影響の方向を示していることから、解釈できるだろう。

電話による社会的支援と心理学的健康

電話による社会的支援の受容/提供が成人女性の心理学的健康におよぼす効果を検討するために、一連の重回帰分析を行った。その結果、次の基本的傾向が認められた。a) 支援の受容/提供は自尊心と孤独感のいずれにも有意な影響をもつが、孤独感に対する影響のほうが大きい。b) 自尊心では支援の提供と受容の独自の影響が認められるが、孤独感に関しては提供よりも受容のほうが結びつきが強い。

まず、a) について考察する。社会的支援と精神・身体的健康との関係を検討した先行研究（諸井, 1993b）では、うつや身体的不調は支援と無関連であるのに、孤独感のみが支援との有意な関連をみせた。社会的支援が日常的な対人関係を基盤にして営まれるとすれば、対人関係の不全に由来する孤独感が支援に大きな関わりをもつのは、当然であろう。本調査で取り上げた自尊心については、対人関係自体よりも対人関係を通して得られる支援（とりわけ評価的支援）を通して維持・高揚を促進されると考えた。予測通りに、自尊心は、支援によって有意に規定されていた。しかし、孤独感ほど、強い関係

がみられなかった。これは、次のように解釈されよう。さまざまな支援の受容が直接的に孤独感を低下させる機能をもつとともに、支援の交換自体が良好な対人関係の証となり孤独感を低める。しかし、自尊心の場合には、自尊心の維持・高揚に関わる支援の種類が孤独感よりも限定されており、支援の交換自体が自尊心に影響するわけではない。

次に、b) について検討する。孤独感の場合には、前研究(諸井, 1993b)と同様に、回答者が提供する支援よりも回答者が受容した支援のほうが孤独感と強い関連を示した。したがって、電話による支援に限定しても、孤独感の抑制にとっては、相対的に支援の受容のほうが重要であるといえる。これは、次のように解釈できるだろう。支援の提供は、対人関係を円滑にしたり活性化する機能をもつが、孤独感に対しては間接的な影響しかもたない。つまり、支援の提供は、相手からの自分に対する支援行動の生起・促進を通して孤独感に影響をおよぼす。また、周囲からの支援に対する反応としての支援の提供もあると考えれば、結局は、支援の提供と孤独感との有意な関連は、周囲からの支援の受容の影響が前提になると解釈される。ところが、自尊心の場合には、孤独感と比べれば全体的に関連が弱いとはいえ、支援の受容と提供の2側面がそれぞれ独自の影響を示した。周囲からの特定の支援の受容(とくに評価に関わる支援)は、当然のことながら、自尊心を維持・高揚させるが、自分自身が周囲に支援を提供することも周囲の者に対する自己の存在価値を確認することになり、自尊心に肯定的影響をおよぼすと思われる。

ここで、どのような支援が自尊心や孤独感と関わりをもつかを考察しよう。

まず、自尊心と社会的支援との関連をみる。重回帰分析の結果によれば、他者からの評価支援や親和欲求充足支援は自尊心を高めるのに、ガイダンス・情動的支援の受容は自尊心を損う。評価支援の受容が自尊心の高揚となることは予想通りの結果である。ガイダンス・情動的支援を受け取るとは、精神的支えを受け取ると同時に、自分が弱い人間であることを意味することになるので自尊心を低めるのであろう。他者による親和欲求充足は、自分の存在が価値あるゆえに相手が自分を楽しませてくれるという感覚を引き起こすのかもしれない。支援の提供の効果を見ると、他者に情動的支援や世話支援を提供することは自尊心を高揚させるが、親密さの確認支援を行うことは逆に自尊心の低下をもたらす。他者の精神的支えとなったり、直接的に相手に援助を与えることは、まわりの者にとって自分が重要な他者であることを表わすことになるので、自尊心の高揚につながるであろう。一方、他者に親密さの確認をすることは、相手に自分が依存していることを含意するので、自尊心の低下となる

のかもしれない。

次に、孤独感と社会的支援との関連を考察する。一般的な支援を取り扱った前研究(諸井, 1993b)では受容された支援因子すべてが孤独感に関わりを示した。電話による支援に限定した本調査では、貸与支援と共行動支援を除く5因子が孤独感と有意な負の関連をみせた。これは、貸与支援や共行動支援に関わる項目が、前研究と異なり、電話を通してそのような支援の約束をすることを表わす表現に修正されていることが原因であろう。つまり、約束が必ずしも実行につながらないからである。支援提供の効果については、情動的支援、評価支援、世話支援、共行動支援の提供が孤独感を低下させる。しかし、他の3因子は無関係であった。ガイダンス支援の結果は、前研究ではガイダンス・情動的支援因子が同様に無関係であったことから、他者へのガイダンスの提供が孤独感と関わりをもたないことを示す。ガイダンスという行動は、本来、良好な対人関係の発展を意図して営まれる。しかし、この支援は、ガイダンス自体が適切でない場合もあることに加え、提供者のほうが心理的に高地位にあることを含意するので、反発を引き起こすこともある。このため、対人関係に与える両方向の影響が全体として相殺されて、この支援の提供は、孤独感と無関係になると考えられる。親密さの確認支援については、親密さの確認が他者との関係を良好にするという側面と他者による拒絶の可能性を孕むという側面があるために、孤独感とは無関係になるのかもしれない。さらに、金銭の貸与は、前研究と同様に、孤独感と無関係であった。以上にみたように、測定項目の表現というよりも、電話という限定に由来する差異はあるにせよ(たとえば、電話を通して直接的に道具的援助を行うことはできない)、電話を利用した支援の交換に限定しても、一般的な支援の場合と同様な孤独感との関わりがみられた。

ところで、社会的支援とはもともと“重要な他者によって特定の人のために意図的に遂行された援助”を指す。それに対して、コンパニオンシップの重要性も強調されている(Rook, 1990; Wills, 1985)。コンパニオンシップとは、何らかの問題解決を目指す相互作用とは異なり、相互作用自体を楽しむために遂行される。Rook (1990)によれば、コンパニオンシップが内発的快楽によって動機づけられ、日常生活の一部として重要であるのに対して、狭義の社会的支援は何らかの明確な援助目標によって動機づけられ、ストレス時に重要な機能をはたす。本調査で得られた親和欲求充足支援因子や共行動支援因子は、コンパニオンシップに該当するといえる。これらの支援と心理学的健康との関係を見ると、コンパニオンシップが自尊心よりも孤独感に影響をおよぼしていることから、直接的な援助を意図しない電話コミュニケーションの営みは対人関係の円滑化にとって重要とい

諸井：成人女性における電話による社会的支援と心理学的健康

えよう。

本調査では、電話による支援と対面的支援との選好を尋ねた。その結果、全体的に、対面的手段が好まれていたが、“情動的支援>情動的支援、所属感支援>道具的支援、評価支援”という順で電話による支援が好まれるという傾向が得られた。情動的支援は、電話本来の機能に対応している。この場合の道具的支援は、支援の実行よりも支援の約束に限定されており、電話のほうが便利であると予測された。しかし、逆の結果が現われた。おそらく、何か必要なものを近隣の人に借りることは電話では社会的儀礼に反するので、電話を介さずに直接移動することによって行われるであろう。これは、項目別の頻度の比較でも道具的支援に関わる項目の平均値が低かったことと一致している。評価支援の交換が対面的場面で好まれることは、次の理由によると思われる。評価とは、基本的に地位を合意する行動である。a) 高い地位にある者が低い地位にある者を評価する場合と、b) その逆の場合がある。この評価を電話という音声に限定された手段によって行うことは、対面的状況のように、微笑みや視線接触などの非言語的手段を使用できない分だけ、評価に伴う緊張の発生をもたらす危険がある。つまり、a) では自分が評価者として高地位にあることを合意するコミュニケーションは反発を招くかもしれない。b) では相手への尊敬を伝える場合には対面的コミュニケーションのほうが社会的儀礼に一致するだろう。対面的場面ではこのような危険を非言語的手段によって抑えることができるので、評価支援の交換のためには、対面的コミュニケーションが好まれると推測される。

支援手段の選好に関する結果によれば、電話による支援が心理学的健康におよぼす影響が対面的手段による支援とどのように異なるのかを支援の種類を考慮しながら検討する必要があるといえよう。

電話コミュニケーション懸念の影響

成人女性が抱く電話コミュニケーション懸念は、予想通り社会的支援の受容/提供を抑制する働きを示した。支援の受容では評価支援と親和欲求充足支援、支援の提供では情動的支援と評価支援が、それぞれ電話コミュニケーション懸念によって実行を妨げられているといえる。特定の支援の交換でのみ電話コミュニケーション懸念の抑制的効果が現われた。言葉の交換に限定された手段では、身ぶりなどで補償できる対面的コミュニケーションと異なり、支援者の意図に反して否定的結果をもたらす危険がある。たとえば、評価支援は互いの地位を合意することにもなるので、言葉に限定されたコミュニケーションでは否定的な感情を喚起することがある。したがって、もともと電話コミュニケーションに恐怖や不安を抱く者は、そのような評価の支援を受容もしにくいし、提供もしないであろう。

ところで、電話コミュニケーション懸念が高いほど貸与支援が受容されるという興味深い傾向も現われた。先述したように、貸与は一般的に電話を介さずに相手と直接に接触することによって行われるだろう。しかし、電話コミュニケーション懸念が高い者は、同時に対面的コミュニケーションに対しても懸念を抱いている可能性がある（諸井，1992, 1993a, 1995）。したがって、電話コミュニケーション懸念が高い者は、積極的に電話を利用するというよりも、対面的に支援を依頼することを回避するために、電話による貸与支援の受容を消極的に好むのかもしれない。

これらの結果は、今後、電話による社会的支援システムの構築を考えるとときには、電話コミュニケーション懸念の改善（おそらく、対面的コミュニケーションに対する懸念とも関連するが）も含める必要があることを示唆している。

今後の課題

本調査では、成人女性の場合、電話による社会的支援の交換（受容/提供）が心理学的健康と密接な関わりをもつことが示唆された。しかし、支援手段の比較をみると、電話を用いた支援の交換がとりたてて好まれていたわけではなかった。したがって、電話による支援の交換が、日常的に対面的に行われている支援の交換の単なる反映である可能性もある。つまり、対面的に営まれる支援の交換は、実際に心理学的健康に影響をおよぼすが、電話による支援の交換の活性化も伴うと思われる。そうすると、実際には関係が希薄である電話による支援の営みと心理学的健康との間に見かけの関係が現われることになる。したがって、電話による支援と対面的支援の実行を直接的に比較できるように工夫した上で、電話による支援の特異性を示すことが重要であろう。

また、本調査では、回答の得やすさと電話コミュニケーションの営みの男女差（NTT サービス開発本部，1991；諸井，1993a）を理由として、回答者を成人女性に限定した。今後、一般的に電話コミュニケーションにあまり依存しないと思われる成人男性を対象とした調査を試み、本研究の結果と比較・検討すべきであろう。

ところで、本調査の回答者である成人女性は電話による支援の交換に必ずしも迫られているわけではない。したがって、電話コミュニケーションへの依存が高い状況にある者（たとえば、家族と別居している高齢者）が電話によってどのように社会的支援の交換を営み、それが身体・精神的健康にどのような影響をもたらしているかを検討する必要があるだろう。

（付 記）

- (1) 本研究の概要は、日本心理学会第58回大会（1994年）のワークショップで発表した。発表の機会を与えていただいた川浦康至先生（横浜市立大

学国際文化学部)に感謝いたします。

- (2) 本研究に対して、大川情報通信基金(平成5年度)より助成を受けた。
- (3) 調査の計画・実施・整理にあたって、岡田幹子嬢、柿本幸恵嬢、宮嶋博君(社会学科平成6年度卒業生)の多大な協力を得た。

引用文献

- Antonucci, T. C. & Jackson, J. S., 1990, The role of reciprocity in social support. In B. R. Sarason, I. G. Sarason, & G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view*. John Wiley & Sons, 173-198.
- Barrera, M., 1986, Distinctions between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14, 413-445.
- Caplan, G., 1974, *Support systems and community mental health*. Behavioral Publications. (近藤喬一・増野肇・宮田洋三共訳『地域ぐるみの精神衛生』星和書店, 1979).
- Cassel, J., 1974, Psychosocial processes and "stress": Theoretical formulation. *International Journal of Health Service*, 4, 471-482.
- Cobb, S., 1976, Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- 河合千恵子・下仲順子, 1992, 老年期におけるソーシャル・サポートの授受. 老年社会科学, 14, 63-72.
- McCroskey, J. C., Richmond, V. P., & Stewart, R. A., 1986, *One on one: The foundations of interpersonal communications*. Prentice-Hall.
- 諸井克英, 1991a, 生活事態変化に伴う孤独感. 人文論集(静岡大学人文学部社会学科・人文学科研究報告), 41, 29-63.
- 諸井克英, 1991b, 孤独感と電話行動に関する社会心理学的研究, 電気通信普及財団研究調査報告書, 5, 333-343.
- 諸井克英, 1992, 孤独感と電話行動に関する社会心理学的研究(2). 電気通信普及財団研究調査報告書, 6, 211-224.
- 諸井克英, 1993a, 大学生における孤独感と電話コミュニケーション. 人文論集(静岡大学人文学部社会学科・言語文化学科研究報告), 43(2), 1-32.
- 諸井克英, 1993b, 高層集合住宅における社会的ネットワークの形成と孤独感. 財団法人地域社会研究所調査報告書(平成3年度調査研究助成報告書), 1-87.
- 諸井克英, 1995, 女子短大生における孤独感と電話コミュニケーション. 人文論集(静岡大学人文学部社会学科・言語文化学科研究報告), 45(2), 1-17.
- NTT サービス開発本部, 1991, 『図説 日本人のテレコム生活1991』NTT出版.
- Rook, K. S., 1987, Reciprocity of social exchange and social satisfaction among older women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 145-154.
- Rook, K. S., 1990, Social relationships as a source of companionship: Implications for older adults' psychological well-being. In B. R. Sarason, I. G. Sarason, G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view*. John Wiley & Sons, 219-250.
- Rosenberg, M., 1979, *Conceiving the self*. Basic Books.
- Russell, D., Peplau, L. A., & Cutrona, C. E., 1980, The Revised UCLA Loneliness Scale: Concurrent and discriminant validity evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 472-480.
- Tardy, C. H., 1985, Social support measurement. *American Journal of Community Psychology*, 13, 187-202.
- 浦光博, 1992, 『セレクション社会心理学8 支えあう人と人 —ソーシャル・サポートの社会心理学—』サイエンス社.
- Walster, E., Walster, G. W., & Berscheid, E., 1978, *Equity: Theory and research*. Allyn & Bacon.
- Wills, T. A., 1985, Supportive functions of interpersonal relationships. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social support and health*. Academic Press, 61-82.
- 山本和郎, 1986, 『コミュニティ心理学 —地域臨床の理論と実践—』東京大学出版会.

(1994年11月11日受稿, 1995年3月17日掲載決定)