

管理監督者におけるストレスコーピングと組織風土がワーク・エンゲイジメントと抑うつに及ぼす影響

若杉 美樹 佐藤 秀樹¹ 小澤 優璃 中村 美咲子
鈴木 伸一 早稲田大学

The effect of coping and corporate culture to
work engagement and depression in the middle level manager

Miki WAKASUGI, Hideki SATO¹, Yuri OZAWA, Misako NAKAMURA,
and Shin-ichi SUZUKI (*Waseda University*)

While it has been pointed out that managers who occupy the position of middle management are seriously stressed on a daily basis, there are very few studies on managers' mental health at workplace. The present study has examined what influence coping, behavior individuals take to deal with stress, and corporate culture which is difficult to change by individuals exert on managers' work engagement and depression. The result has shown that there is no interaction between coping and corporate culture and that each exerts influence on work engagement and depression independently. It has also been shown that main effects of coping and corporate culture types are statistically significant, and that certain types exert influence on work engagement and depression.

Key words: coping, corporate culture, depression, work engagement, managers

Waseda Journal of Clinical Psychology
2019, Vol. 19, No. 1, pp. 59 - 66

本邦における労働者のメンタルヘルスは悪化傾向にある。平成29年の厚生労働省の患者調査によると、気分障害の総患者数は増加傾向にあり、平成8年の43.3万人から平成29年には127.6万人に達している(厚生労働省, 2019)。さらに、警察庁発表の平成30年度自殺の状況では、自殺者総数は20,840人となっているものの、被雇用者の自殺の割合は年々増加し、平成24年度の26.6%、平成29年度の30.2%に対し、平成30年度は30.9%となっている(警察庁, 2019)。

これら労働者のうつ病患者増加を背景に、平成27年に労働安全衛生法が改正され(厚生労働省, 2014)、常時50人の労働者がいる事業所にストレスチェックが義務付けられた。しかしながら、2割の事業所ではストレスチェック未実施という調査結果が出ている

(厚生労働省, 2017)。加えて、労働者の同意がなければ事業者がストレスチェックの結果を伝えることができないため、緊急の措置が必要な場合に、同意が得られず対応できないという事態も指摘されている(黒木, 2016)。法律改正に伴い、雇用する側も労働者のメンタルヘルス対策に取り組んでいるものの十分とは言えず、現状に追いついていない状況といえる。

職場のメンタルヘルスに関しては、ストレス研究を中心に現在まで多くの検討が行われてきたが、その多くが若年労働者を対象とする傾向がある。また、40歳前後は自分のキャリアの見通しと限界が見える時期であり、中年期危機(金井, 2016)とも指摘されており、この年代以降は仕事の裁量度が高い反面、若年労働者に比べて責任度や責任範囲が増している可能性は高い。小林(2012)は、仕事の裁量度が高い者は、低い者に比べて過大な責任感や役割葛藤などを伴うため、死亡リスクやメンタルヘルスが悪化することを指摘している。実際、40代と50代においてストレスを抱える割合は高く(金井, 2016)、並木他(2015)は、

¹ 福島県立医科大学放射線医学県民健康管理センター 福島県立医科大学医学部災害こころの医学講座 (Radiation Medical Science Center for the Fukushima Health Management Survey: Fukushima Medical University, Department of Disaster Psychiatry: School of Medicine: Fukushima Medical University)

管理監督者が感じるストレスとして、職場での支援の難しさ、うつ病者との接し方の難しさ、職場の組織・環境づくりの方法のわからなさなど10項目を挙げている。これらは個人的対処方略だけではなく異動などの組織的課題にまで及び、上位職位に特有の業務の広範囲性や責任の強さを背景に、ストレスの高さが浮き彫りとなっており、管理監督者のストレス対策が重要となっていると言える。

NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health : NIOSH) 職業性ストレスモデルは、米国の国立職業安全保健研究所のモデルであり、職場のストレス要因(役割葛藤, 対人葛藤, 仕事の裁量度, 仕事の要求度など)によって急性反応が生じ、それが慢性化すると健康問題が生じるとされている(荒木, 2012)。このモデルでは、仕事外の要因(家庭の要求など)、緩衝要因(上司・同僚・家族からのソーシャルサポート)、個人要因(年齢や性別などの属性のほか、タイプA性格かどうか、自尊心など)がストレスラーによる急性反応を高低させるとしている。職業性ストレスモデルとして理解しやすい反面、モデル内の因果関係や要因相互の関連など、妥当性・有用性が十分ではないという指摘(荒木, 2012)や、ポジティブな側面は扱っていないという特徴がある。

また、現在までの心理学研究は、そのほとんどがネガティブな結果を扱っており、ポジティブな結果を扱ったものは5%といわれている(鳥津, 2010)。その中でBakker & Demerouti (2014)の仕事の要求度—資源モデル(Job Demands-Resources Model : JD-Rモデル)は、仕事の資源、個人資源、およびアウトカムを媒介した統合モデルである(鳥津, 2010)。このモデルでは、仕事の特徴は仕事の資源と仕事の要求度に集約され、ストレスにおいて2つの異なるプロセスである健康阻害プロセスと動機づけプロセスから成り、そこに個人の資源が組み込まれている(金井, 2016)。鳥津(2012)によると、仕事の資源として同僚からの社会的支援、上司との良好な関係、職場の良い雰囲気といった労働者を取り巻く環境が構成されている。また、個人の資源として楽観主義、自己効力感、レジリエンスなど個人の持つ特性が含まれている。一方で、仕事の要求度に関しては、時間的プレッシャー、時間外労働、仕事の負荷の大きさなど、労働者に身体的・心理的な負担を課すものとされている。このモデルにおいて動機づけプロセスを媒介する要因として、Schaufeli et al. (2002)によって提唱されたワーク・エンゲイジメントが描かれている。その定義は「仕事に関連するポジティブで充実した心理状態で、中核となるのは活力(Vigor)、熱意(Dedication)、没頭(Absorption)の3要素」であり、特定の対象、出来事、個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく、仕事に向けられた持続的かつ全般的な感情と認知と言

われている(鳥津, 2010)。ワーク・エンゲイジメントはバーンアウトの対概念として存在するため、ワーク・エンゲイジメントが高い者は仕事に誇りを感じ熱心で、仕事から活力を得て活き活きしている状態にある(鳥津, 2010)。また、仕事の資源は、仕事の要求度から生じるストレスの影響を緩衝し、個人の資源も望ましくない仕事の要求度に対して緩衝材となる。その反面、仕事の要求度がワーク・エンゲイジメントを増幅させると言われているため、仕事の資源を顕著に有し、かつ仕事の要求度が高い場合にワーク・エンゲイジメントが最も高くなり強い影響力を及ぼすことが指摘されている(Bakker & Demerouti, 2014)。

一方、金井(2016)は職場のメンタルヘルスを検討する際、組織と個人の相互作用の側面から見るのが重要であることを指摘し、職場環境と個人の間に関りが生じ、両者の相互作用のバランスが崩れた時に、メンタルヘルス不調が生じることを示している。このバランスを検討する際に重要となるのが、個人が持つコーピングである。コーピングとは、「ストレスフルな状況に対しての対処行動であり、ストレスを適切にコントロールすること(Cheng, 2001; 矢島他, 2015)」と定義され、ストレスを対処する過程であるため、個人が持つコーピングスキルはストレスの増減に直結する要因になることが考えられる。

さらに、職場環境である組織風土も、労働者のストレスを考える際に大きな要因となる。組織風土の尺度である12-item Organizational Climate Scale (OCS : 福井他, 2004)では、合理的組織を意味する組織環境性と、封建的組織を意味する伝統性の2つに分類している。組織風土は経営者や事業内容に依拠し、個人の力量では変え難い側面があるためストレスやモチベーションに対する影響は強く、コーピングとともに検討する意義は大きいと言える。

以上のことから、本研究では管理監督者を対象にストレス要因を明らかにすることを目的に、個人要因としてストレスコーピングが、組織要因として組織風土が、ワーク・エンゲイジメントと抑うつにどう影響を及ぼすのかに関し検討を行った。本研究の仮説は、「組織風土の組織環境性が低く伝統性が高い群において、積極的にコーピングを行う群は、消極的なコーピングを行う群よりワーク・エンゲイジメントが高く、抑うつが低い」とした。

方 法

調査対象者

某県庁職員のうち、正規職員、および週29時間以上就業している非正規職員を対象に自記式の無記名質問紙調査を行った。課長補佐級以上の管理監督者420名(男性366名、女性54名、平均年齢54.04歳、標準偏差4.79)を分析対象者とした。

調査材料

コーピング Tri-axial Coping Scale (TAC-24：神村・海老原・佐藤・戸ヶ崎・坂野, 1995) を用いた。TAC-24 は 24 項目 4 件法から成り、「問題解決サポート探し」、「問題回避」、「ポジティブな解釈と気そらし」の 3 つの下位因子から構成される (三野・金光, 2004)。各合計得点が高いほど、ストレスに直面した際にこれら対処法を用いていることを表す。

組織風土 12-item Organizational Climate Scale (OCS：福井他, 2004) を用いた。OCS は 12 項目 2 件法から成り、「組織環境性」と「伝統性」の 2 つの下位因子から構成される。「組織環境性」は合理的な組織を意味し、「伝統性」は封建的な風土を表す。各合計得点が高いほど、その組織風土を強く認識していることを表す。

ワーク・エンゲイジメント ワーク・エンゲイジメント Utrecht Work Engagement Scale 日本語版 (UWES：Shimazu et al., 2008) を用いた。合計得点が高いほど仕事に関連するポジティブで充足した心理状態であることを表す。

抑うつ 日本語版 Beck Depression Inventory- II (BDI-II：小嶋・古川, 2003) を用いた。BDI-II は 21 項目 4 件法から成り、合計得点が高いほど抑うつが強いことを表す。

分析方法

第一に、コーピングの下位因子 (問題解決サポート探し・問題回避・ポジティブな解釈と気そらし)、組織風土の下位因子 (組織環境性・伝統性) と、抑うつ、ワーク・エンゲイジメントの関連を見るために相関分析を行った。第二に、コーピングと組織風土がワーク・エンゲイジメントと抑うつに及ぼす影響の大きさを見るために、重回帰分析を行った。第三に、コーピングの違いがワーク・エンゲイジメントと抑うつに及ぼす影響を検討するにあたり、コーピングの下位因子でクラスタ分析を行った。第四に、組織風土の違いによってワーク・エンゲイジメントと抑うつに及ぼす影響を検討するにあたり、組織風土の下位因子でクラスタ分析を行った。第五に、コーピングのタイプおよび組織風土のタイプによる差異を検討するために、コーピングのクラスタと組織風土のクラスタを独立変数、ワーク・エンゲイジメントと抑うつを従属変数とした 2 要因分散分析を行った。

結果

記述統計量と各項目間の相関分析

調査対象者の記述統計を算出したうえで各変数の関係について検討するため、Pearson の積率相関係数を算出した (Table1)。相関分析の結果、コーピングの下位因子に関して、問題解決サポート探しは、ポジ

Table 1 記述統計とコーピングの下位因子、組織風土の下位因子、抑うつ、ワーク・エンゲイジメントの相関分析

	1	2	3	4	5	6	7	M	SD
1 コーピング：問題解決サポート探し	-	.00	.46**	.16**	.05	.34**	-.20**	24.97	5.84
2 コーピング：問題回避		-	.22**	-.04	.16**	-.20**	.21**	11.73	3.74
3 コーピング：ポジティブな解釈と気そらし			-	.26**	-.05	.29**	-.28**	25.21	5.62
4 組織風土：組織環境性				-	-.10*	.22**	-.20**	14.20	2.52
5 組織風土：伝統性					-	-.16**	.32**	11.52	3.04
6 ワーク・エンゲイジメント (UWES)						-	-.40**	47.51	13.83
7 抑うつ (BDI-II)							-	10.27	8.53

Note. UWES=Utrecht Work Engagement Scale 日本語版; BDI-II = 日本語版 Beck Depression Inventory-II.

**p < .01, * p < .05.

ティブな解釈と気そらしと中程度の正の相関 ($r = .46, p < .01$), ワーク・エンゲイジメントと弱い正の相関 ($r = .34, p < .01$), 抑うつと弱い負の相関 ($r = -.20, p < .01$) が認められた。問題回避は, ポジティブな解釈と気そらしと弱い正の相関 ($r = .22, p < .01$), ワーク・エンゲイジメントと弱い負の相関 ($r = -.20, p < .01$), 抑うつと弱い正の相関 ($r = .21, p < .01$) が認められた。ポジティブな解釈と気そらしは, 組織環境性と弱い正の相関 ($r = .26, p < .01$), ワーク・エンゲイジメントと弱い正の相関 ($r = .29, p < .01$), 抑うつと弱い負の相関 ($r = -.28, p < .01$) が認められた。組織環境性は, ワーク・エンゲイジメントと弱い正の相関 ($r = .22, p < .01$), 抑うつと弱い負の相関 ($r = -.20, p < .01$) が認められた。伝統性は, ワーク・エンゲイジメントと弱い負の相関 ($r = -.16, p < .01$), 抑うつと弱い正の相関 ($r = .32, p < .01$) が認められた。また, ワーク・エンゲイジメントは抑うつと中程度の負の相関 ($r = -.40, p < .01$) が認められた。

コーピングと組織風土がワーク・エンゲイジメントと抑うつに及ぼす影響の検討

コーピングと組織風土を説明変数とし, ワーク・エンゲイジメント, 抑うつを目的変数とした重回帰分析(強制投入法)を行った (Table2)。

その結果, ワーク・エンゲイジメントを目的変数とした回帰式全体の説明率は $R^2 = .22$ と有意であった ($p < .001$)。また, コーピングの下位因子である「問題解決サポート探し」「問題回避」「ポジティブな解釈と気そらし」の各係数, および組織風土の下位因子である「組織環境性」「組織伝統性」の各標準偏回帰係数が有意であった (順に, $\beta = .24, p < .001; \beta = -.22, p < .001; \beta = .19, p < .001; \beta = .11, p < .05; \beta = -.12, p < .05$)。

.001; $\beta = .19, p < .001; \beta = .11, p < .05; \beta = -.12, p < .01$)。

抑うつを目的変数とした回帰式全体の説明率は $R^2 = .23$ と有意であった ($p < .001$)。また, コーピングの下位因子である「問題回避」「ポジティブな解釈と気そらし」の各係数, および組織風土の下位因子である「組織伝統性」の係数が有意であった (順に, $\beta = .22, p < .001; \beta = -.26, p < .001; \beta = .26, p < .001$)。

コーピングと組織風土のタイプ分類

コーピングのタイプ分類

コーピングの違いによって抑うつとワーク・エンゲイジメントにおよぼす影響を検討するにあたり, 各尺度の標準化得点を用いてクラスタ分析を行った。その結果, (a) 積極型コーピング (問題解決サポート探し・ポジティブな解釈と気そらし) がともに高い ($n = 104$), (b) 受け身型コーピング (問題回避・ポジティブな解釈と気そらし) がともに低い ($n = 199$), (c) 回避型コーピング (問題解決サポート探しが低い, 問題回避が高い; $n = 117$) の3タイプに分類されることが示された (Figure1)。

組織風土のタイプ分類

組織風土の違いによって抑うつとワーク・エンゲイジメントにおよぼす影響を検討するにあたり, 各尺度の標準化得点を用いてクラスタ分析を行った。その結果, (a) 放置型組織 (環境性・伝統性とも低い群; $n = 168$), (b) 封建型組織 (環境性が低く伝統性が高い群; $n = 135$), (c) 参加型組織 (環境性は高く伝統性が低い群; $n = 117$) の3タイプに分類されることが示された (Figure2)。

Table 2
コーピングと組織風土がワーク・エンゲイジメントと抑うつに及ぼす影響

	ワーク・エンゲイジメント (UWES) ($n = 240$)	抑うつ (BDI-II) ($n = 240$)
	β	β
コーピング (TAC-24)		
問題解決サポート探し	.24***	-.08 ^{n.s.}
問題回避	-.22***	.22***
ポジティブな解釈と気そらし	.19***	-.26***
組織風土 (OCS)		
組織環境性	.11*	-.08 ^{n.s.}
組織伝統性	-.12**	.26***
R^2	.22***	.23***

Note. UWES = Utrecht Work Engagement Scale 日本語版; BDI-II = 日本語版 Beck Depression Inventory-II; TAC-24 = Tri-axial Coping Scale; OCS = 12-item Organizational Climate Scale.

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$ ^{n.s.} not significant

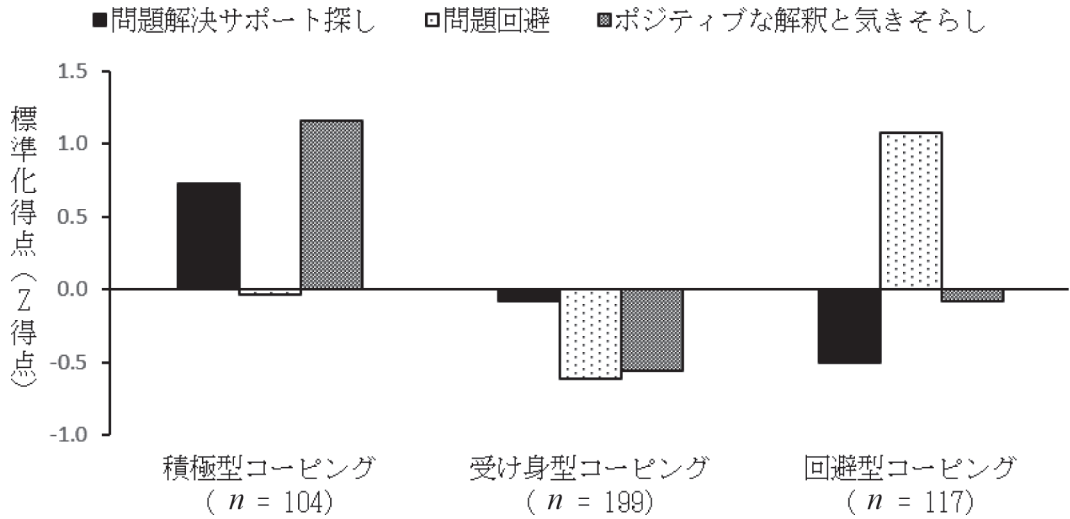


Figure 1 コーピング（問題解決サポート探し・問題回避・ポジティブな解釈と気きそらし）のタイプ分類

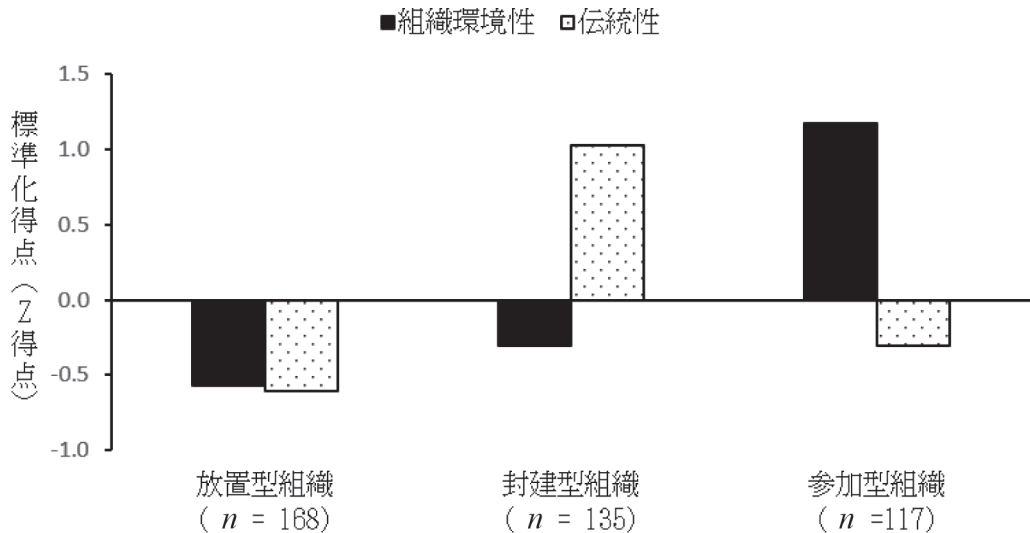


Figure 2 組織風土（組織環境性、伝統性）のタイプ分類

タイプ分類によるワーク・エンゲイジメントと抑うつに対する効果

コーピングと組織風土のタイプが、ワーク・エンゲイジメントと抑うつに与える影響を検討するために、コーピングのクラスター ((a) 積極型コーピング, (b) 受け身型コーピング, (c) 回避型コーピング) と、組織風土のクラスター ((a) 放任型組織, (b) 封建型組織, (c) 参加型組織) を独立変数、ワーク・エンゲイジメントと抑うつを従属変数とする2要因分散分析を行った (Table 3)。その結果、コーピングクラスターと組織風土クラスターの交互作用は有意ではなかった (ワーク・エンゲイジメント ($F(2, 417) = .30, n.s.$) ; 抑うつ ($F(2, 417) = .52, n.s.$)。また、コーピングクラ

スタにおいて群の主効果が有意であった (ワーク・エンゲイジメント : $F(2, 417) = 16.64, p < .001$; 抑うつ : $F(2, 417) = 14.55, p < .001$)。組織風土クラスターにおいても群の主効果が有意であった (ワーク・エンゲイジメント : $F(2, 417) = 5.25, p < .01$; 抑うつ : $F(2, 417) = 7.60, p < .01$)。

続いて、Tukey法によるコーピングと組織風土のクラスターの多重比較を行ったところ、ワーク・エンゲイジメントはコーピングの「積極型」「受け身型」「回避型」の順に有意に高く、組織風土の「参加型」が他に比べて有意に高かった。また、抑うつはコーピングの「回避型」「積極型」「受け身型」の順に有意に高く、組織風土の「封建型」が他に比べて有意に高かった。

本研究結果から、管理監督者に関しては、風通しの良い参加型の組織風土において積極的な問題解決型コーピングを行うことが重要と言える。しかしながら、個人の力量で組織風土を変化させることが難しいことも想定され、その場合はコーピング対策に焦点を合わせることが現実的であり、今後は丸谷他（2015）が指摘するように、自分に機能するコーピングスキルを個人が選択出来るプログラム構築が必要になってくることも考えられる。管理監督者は、回避型コーピングからの脱却および積極型コーピングスキル獲得をめざし、この年代特有の死亡リスクの高さやメンタルヘルス悪化を予防することが重要と言える。

最後に本研究の課題点と今後の展望について述べる。本研究は対象者を地方自治体職員に限定した調査であり、労働時間や社内制度など雇用形態は一般的企業と異同がある。本研究の目的を達成するためには、雇用者全体に占める政府雇用者比率6%（OECD, 2017）の本邦で大多数を占める私的企業の勤務者実態を明らかにすることが必要と考える。

引用文献

- Bakker, A., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Chen, & C. Cooper (Eds.), *Work and wellbeing*, Vol.3, Wellbeing: A complete reference guide. John Wiley & Sons. pp.37-64.
- 福井 里江・原谷 隆・外島 裕・島 悟・高橋 正也・中田 光紀・深澤 健二・大庭 さよ・佐藤 恵美・廣田 靖子 (2004). 職場の組織風土の測定—組織風土尺度 12 項目版 (OCS-12) の信頼性と妥当性— *産業衛生学雑誌*, 46, 213-222.
- 神村 栄一・海老原 由香・佐藤 健二・戸ヶ崎 康子・坂野 雄二 (1995). 対処方略の三次元モデルの検討と新しい尺度 (TAC-24) の作成 *教育相談研究*, 33, 41-47.
- 金井 篤子 (2016). *産業心理臨床実践—個人(人)と職場・組織を支援する—*ナカニシヤ出版.
- 警察庁 (2019). 平成 30 年中における自殺の状況 Retrieved from https://www.npa.go.jp/safetylife/seianki/jisatsu/H30/H30_jisatunoukyou.pdf (2019 年 5 月 8 日アクセス)
- 小嶋 雅代・古川 壽亮 (2003). BDI- II ベック抑うつ質問票 *日本文化科学社*.
- 厚生労働省 (2019). 平成 29 年患者調査 Retrieved from <https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kanja/17/dl/kanja.pdf> (2019 年 5 月 8 日アクセス)
- 厚生労働省 (2017). ストレスチェック制度の実施状況 Retrieved from www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11303000-Roudoukijunkyoukuanzeniseibu-Roudouseika/0000172336.pdf (2018 年 5 月 6 日アクセス)
- 厚生労働省 (2014). 労働安全衛生法の改正について <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyou/0000049215.pdf> (2019 年 5 月 14 日アクセス)
- 黒木 宣夫 (2016). 現代におけるストレスと社会適応・ストレスチェック制度の意義 *Depression Strategy*, 6.
- 丸谷 裕子・野村 和孝・森本 浩志・嶋田 洋徳 (2015). 成人を対象としたストレスマネジメント介入研究の現状と課題 *早稲田大学臨床心理学研究*, 14, 197-205.
- 松元 智美・巢山 晴菜・兼子 唯・伊藤 理沙・佐藤 秀樹・樋上 巧洋・鈴木 伸一 (2015). ネガティブ感情への対処行動と精神的健康度の関連についての研究動向 *早稲田大学臨床心理学研究*, 15, 125-132.
- 三野 節子・金光 義弘 (2004). ストレス場面の認知的評価およびコーピング変動性と精神的健康との関連性—大学生の個人内関連特性に基づく分析を通して— *川崎医療福祉学会誌*, 14, 167-171.
- 並木 伸賢・松元 智美・巢山 晴奈・兼子 唯・伊藤 理沙・佐藤 秀樹・樋上 巧洋・矢島 両 (2015). うつ病の復職において管理職者が感じる困難に関する質的検討 *早稲田大学臨床心理学研究*, 15, 73-79.
- OECD (2017). *Government at a Glance 2017*. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2017/employment-in-general-government_gov_glance-2017-24-en (2019 年 5 月 23 日アクセス)
- 小塩 真司 (2012). *SPSS と Amos による心理・調査データ解析* 東京書籍.
- 中央労働災害防止協会 (2012). *産業ストレスとメンタルヘルス—最先端の研究から対策の実践まで—*日本産業ストレス学会編.
- Schaufeli, W.B., & Dijkstra, P. (2012). *ワーク・エンゲイジメント入門—メンタルヘルスの新しいコンセプト—*(Shimazu, A., & Sato, M, Trans). 東京: 星和書店.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- 島津 明人 (2010). 職業性ストレスとワーク・エンゲイジメント *ストレス科学研究*, 25, 1-6.
- 島津 明人 (2016). ポジティブメンタルヘルスとワーク・エンゲイジメント—ストレスチェック制度の戦略的活用に向けて—*総合検診*, 43, 320-325.
- Shimazu, A., Schaufeli, W.B., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., ...& Goto, R. (2008). Work engagement in Japan: validation of the Japanese version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology*, 57, 510-523.
- 外島 裕・時田 学 (2015). 組織風土の認知とモラール、職務満足、精神的健康との関連に関する研究—病院勤務職員を対象とした調査に基づいて—*商学集志*, 84.
- 矢島 涼・松浪 奈緒・矢田 さゆり・兼子 唯・巢山 晴菜・伊藤 理沙... 鈴木 伸一 (2015). 組織風土におけるコーピングがうつ症状に及ぼす影響

早稲田大学臨床心理学研究, 15, 101-109.

吉村 健佑・川上 憲人・堤 明純・井上 彰臣・小林
由佳・竹内 文乃・福田 敬 (2013). 日本におけ
る職場でのメンタルヘルスの第一次予防対策に関
する費用便益分析, 55, 11-24.