

職場のメンタルヘルスに関する調査に対する 臨床心理士の理解

高尾兼利・中村智子*・天野昌太郎**・伊藤紀子*・石部美鈴*

川原慶子*・黒岩淑子*・才津文子*・徳永剛志*

(西九州大学短期大学部幼児保育学科) (* = 佐賀県臨床心理士会産業部会) (** = 肥前精神医療センター)

(平成22年2月9日受理)

Clinical Psychologists' Interpretations of Research on Mental Health in One's Posts

Kanetoshi TAKAO, Tomoko NAKAMURA, Syoutarou AMANO, Noriko ITOU, Misuzu ISHIBE

Keiko KAWAHARA, Toshiko KUROIWA, Fumiko SAITSU, Takeshi TOKUNAGA

(*Department of Early Childhood Education and Care, Nisikyusyu University Junior College*)

(Accepted February 9, 2010)

Abstract

We made researches into stress of 75 public officials in A prefecture. We clinical psychologists interpreted the result of research. Common thinking of our interpretations of mental health in their posts is as follows.

- i) tendency to connecting
- ii) warning against the bad circulation
- iii) significance of discretion
- iv) importance of spare
- v) making the proper volume of work

Key words : Mental Health 精神保健

Clinical Psychologist 臨床心理士

Research on stress ストレス調査

1. 目 的

職場のメンタルヘルスに、臨床心理士がどのように貢献できるのか。これからどう貢献できるのか。近年臨床心理士資格取得者が急増し、その活躍の場が求められている。職場のメンタルヘルスの領域は臨床心理士の活動がすでに見られている。ただし、従来この分野は「産業カウンセラー」の活躍が大きかったように思われる。この領域を職域として拡大し、臨床心理士らしく貢献していくことが、これから求められていくのではないだろうか。こうした現状の中で、われわれ臨床心理士が職場のメンタルヘルスをどう位置づけるのか。その前に、これについてどのように感じ、理解しているのか。その理解をいくらかでも自覚していくことは、必要なことと思われる。

そこで今回は、職場のメンタルヘルスとわれわれの心理臨床活動から得られる感覚、価値観を結びつけることを試みた。具体的には、職場のメンタルヘルスに大きな影響を与える、ストレスに関する調査結果について、臨床心理士の主観的印象を記述した。その際、各担当者が自らの心理臨床活動の概要を紹介し、その活動の基盤になっている価値観、感覚を基に、調査結果についてその主観を記述することにした。望むらくは、この記述から、職場のメンタルヘルス領域へ心理臨床家がどのように貢献できるのか、これについての何らかの方向性が見いだせれば幸いである。

2. ストレスに関する調査結果

1) 方法

(1) 調査対象者

A県内にある公務員75名を対象に質問紙調査を実施し、73名から回答が得られた(回収率97%)。本研究では、回答が有効な66名を解析対象とした。

(2) 調査手続き

調査は、2007年5月に実施された。佐賀県臨床心理士会産業部会所属の臨床心理士による「職場のメンタルヘルス研修」実施後に会場にて質問紙が配布され、その場で回収された。そのとき、次の2点を口頭にて説明し、同意を得た。1点目は、調査への参加・不参加は個人の自由であり、参加を取りやめても不利益を被ることはないこと、2点目は、プライバシーは厳守され、得られたデータ及び結果により個人が特定されることはないよう無記名調査であることである。

(3) 調査票

職業性ストレス簡易調査票1)を用いた。以下に分析

に用いた尺度を説明する。

(a) 職場ストレス：9下位尺度(量的負担、3項目；質的負担、3項目；身体的負担、1項目；低コントロール、3項目；技能の低活用、1項目；対人葛藤、3項目；物理的環境の悪さ、1項目；仕事の不適性感、1項目；働きがいのなさ、1項目)、合計17項目を使用した。回答は4件法(1. そうだ—4. ちがう)で求め、各項目について、得点が高いほどストレスの程度が高くなるように得点化した。

(b) ストレス反応：6下位尺度(低活気、3項目；怒り・敵意、3項目；疲労、3項目；不安、3項目；抑うつ、6項目；身体愁訴、11項目)、合計29項目を使用した。回答は4件法(1. ほとんどなかった—4. ほとんどいつもあった)で求め、各項目について、得点が高いほどストレス反応の程度が高くなるように得点化した。分析では、低活気、怒り・敵意、疲労、不安、抑うつ、5下位尺度18項目の合計を心理的ストレス反応、身体愁訴に関する1下位尺度11項目の合計を身体的ストレス反応として用いた。

(c) ソーシャルサポート：3下位尺度(上司サポート、3項目；同僚サポート、3項目；家族・友人サポート、3項目)、合計9項目を使用した。回答は4件法(1. 非常に—4. 全くない)で求め、各項目について、得点が高いほどサポートの程度が高くなるように得点化した。

(d) 職務満足感：仕事に関する全般的満足感を尋ねる1項目を使用した。回答は4件法(1. 満足—4. 不満足)で求め、得点が高いほど満足感の程度が高くなるように得点化した。

(4) 分析方法

ストレス反応(心理的、身体的)、職務満足感を基準変数、職場ストレス、ソーシャルサポートを説明変数とする重回帰分析を行った。統計解析にはSPSS11.0J for Windowsを使用した。

2) 結果

Table 1に変数間の相関を示した。心理的ストレス反応は、身体的ストレス反応や量的負担、低コントロール、対人葛藤、物理的環境の悪さ、仕事の不適性感、働きがいのなさと有意な正の相関を、職務満足感、ソーシャルサポート(上司、同僚、家族・友人)と有意な負の相関を有していた。身体的ストレス反応は、心理的ストレス反応や量的負担、身体的負担、物理的環境の悪さと有意な正の相関を、職務満足感、ソーシャルサポート(家族・友人)と有意な負の相関を有していた。職務満足感は、ソーシャルサポート(上司、同僚)と有意な正の相関を、ストレス反応(心理的、身体的)、量的負担、低コントロール、技能の低活用、対人葛藤、物理的環境の悪さ、

Table 1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 心理的ストレス反応															
2 身体的ストレス反応	.57 ***														
3 職務満足感	-.59 ***	-.32 **													
4 量的負担	.50 ***	.30 *	-.29 *												
5 質的負担	.23 †	.13	-.08	.45 ***											
6 身体的負担	.23 †	.25 *	-.08	.42 ***	.30 *										
7 低コントロール	.38 **	.11	-.35 **	.32 **	.19	.14									
8 技能の低活用	.11	-.06	-.32 *	-.15	-.13	.04	.00								
9 対人葛藤	.48 ***	.18	-.49 ***	.32 **	.24 *	.38 **	.26 *	.31 *							
10 物理的環境の悪さ	.36 **	.42 ***	-.34 **	.30 *	.30 *	.25 *	.18	.14	.31 *						
11 仕事の不適性感	.38 **	.14	-.60 ***	-.09	-.13	-.13	.34 **	.46 ***	.41 **	.09					
12 働きがいのなさ	.46 ***	.13	-.68 ***	.05	.01	-.04	.24 †	.24 †	.45 ***	.17	.69 ***				
13 上司サポート	-.46 ***	-.16	.49 ***	-.40 ***	-.10	-.15	-.36 **	-.21 †	-.51 ***	-.22 †	-.19	-.32 **			
14 同僚サポート	-.31 *	-.21 †	.35 **	-.11	.02	.07	-.09	.02	-.14	-.26 *	-.12	-.25 *	.37 **		
15 家族・友人サポート	-.42 ***	-.32 **	.20	-.07	.06	-.13	.09	-.12	-.25 *	-.12	-.11	-.21 †	.10	.32 **	

† p<.10 * p<.05 ** p<.01 *** p<.001

Table 2

	心理的ストレス反応		身体的ストレス反応		職務満足感	
量的負担	.327	**	.147		-.203	†
質的負担	.056		-.013		.022	
身体的負担	.015		.183		.000	
低コントロール	.094		-.106		-.035	
技能の低活用	-.079		-.267	†	-.096	
対人葛藤	-.009		-.168		.008	
物理的環境の悪さ	.120		.370	**	-.118	
仕事の不適性感	.272	†	.418	*	-.253	†
働きがいのなさ	.112		-.147		-.369	**
上司サポート	-.161		-.122		.141	
同僚サポート	-.008		.012		.118	
家族・友人サポート	-.333	**	-.281	*	.003	
F値	7.211	***	2.532	*	8.072	***
R ²	.620		.364		.646	
Adjusted R ²	.534		.220		.566	

N = 66 †p<.10 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

仕事の不適性感、働きがいのなさとは有意な負の相関を有していた。

Table 2 に、各基準変数に関する標準化偏回帰係数 (β) を示した。心理的ストレス反応に対しては、量的負担、仕事の不適性感、家族・友人サポートが相対的に大きな β を有していた。身体的ストレス反応に対しては、技能の低活用、物理的環境の悪さ、仕事の不適性感、家族・友人サポートが相対的に大きな β を有していた。職務満足感に対しては、量的負担、仕事の不適性感、働きがいのなさが相対的に大きな β を有していた。以上より、基準変数であるストレス反応（心理的、身体的）や職務満足感のそれぞれに対して異なる職場環境要因が有意な β を有する一方で、基準変数間で共通して大きな β を有する職場環境要因の存在が示された（量的負担、仕事の不適性感、家族・友人サポート）。

本研究では、A 県内の公務員 75 名に対して「職業性ストレス簡易調査票」を用いて質問紙調査を実施した。重回帰分析の結果、ストレス反応（心理的、身体的）と職

務満足感に共通して影響を及ぼす職場ストレス要因は「仕事の不適性感」であることが示された。仕事の不適性感は「仕事の内容は自分にあっていない」という項目内容であり、現在の職務内容が自分に適していないと自覚することが公務員のストレス反応を高め、職務満足感を低下させる要因になりやすいことが示唆された。また、ストレス反応（心理的、身体的）には「家族・友人サポート」が影響を及ぼしており、職場内における援助（上司サポート、同僚サポート）よりも職場外における援助をいかに得ることができるかが公務員のストレス反応の低下に大きく影響することが示唆された。さらに、心理的ストレス反応と職務満足感に共通して影響を及ぼす職場ストレス要因は「量的負担」であり、仕事の質的な側面の負担（細心の注意や高度の専門性）よりも、仕事の量的な側面の負担が公務員の心理的ストレス反応を高め、職務満足感を低下させる要因となりう

ることが示唆された。以上は 2 つ以上の基準変数間において共通に影響を及ぼす職業性ストレス関連要因に注目した考察であった。次に、各基準変数ごとに異なる影響を及ぼす職業性ストレス関連要因に注目する。身体的ストレス反応に対しては、「物理的環境の悪さ」が影響を及ぼしており、職場環境（騒音、照明、温度、換気など）の悪化が身体面のストレス反応を高めることが示唆された。また、職務満足感に対しては、「働きがいのなさ」が影響を及ぼしており、職務内容への働きがいの自覚の度合いが職務満足感を変化させることが示唆された。ただし、身体的ストレス反応に対して「技能の低活用」が負の影響を及ぼしている点、つまり「自身の技能や知識を職務上で活用できると自覚することが、身体的ストレス反応を高める」という結果は予想に反するものであった。これは、今回の調査対象であった 75 名の公務員の業務内容の特殊性を反映したものと考えられるが、例えば、職務内容に直結する技能や知識を高く有するものは、デスクワークに留まらず、職場を離れての職場外業務が増

加するために身体面でのストレス反応が上昇するなどが予想される。さらなる事実調査が必要である。

以下佐賀県臨床心理士会産業部会所属の臨床心理士がそれぞれの経験を踏まえ、各職業性ストレス関連要因を詳細に検討する。

3. 職場のメンタルヘルスに関する調査に 対する臨床心理士の理解

1) 「量的負担」について

量的負担は「非常にたくさんの仕事をしなければならぬ」(設問1 Q1)「時間内に仕事が処理しきれない」(Q2)、「一生懸命働かなければならない」(Q3)の3項目で構成される。

量的負担は「心理的ストレス反応」、「身体的ストレス反応」、「質的負担」、「身体的負担」、「低コントロール」、「対人葛藤」、「物理的環境の悪さ」と正の相関を示し、「職務満足感」、「上司のサポート」と負の相関を示している。

これらの結果から、量的負担について次のように考えられる。すなわち仕事の量的負担はその負担量が増すことで、心理的・身体的にもストレス反応を高め、質的負担や身体的負担も大きくさせていくことが分かる。また、仕事の裁量の自由度も小さくし、対人面でのトラブルを引き起こしたり、職場環境も悪くしてしまう恐れがある。主観的量的負担を少しでも小さくするには職場での満足感を向上させ、上司からのサポート体制を充実させることが必要になると思われる。

筆者の考えでは、仕事の量的負担が大きくなることは、仕事に費やす時間を増やし、身体的な負担も増加させ、身体的ストレスを増大させる。仕事に時間を取られることで精神的な余裕がなくなり、職場内での対人面での葛藤も起こりやすくなり、その解決に心を使う余裕をなくす。その結果、心理的ストレスをも増大させられると思われる。量的負担度が大きい中で、1つ1つの仕事に対する裁量の自由度が少なく自分のペースで仕事をするのが難しくなり、制約や制限などに縛られてますます仕事のしづらさを発生させる。こうした悪循環が起こるように思われる。そこに、もともとの職場環境の悪さがあると、さらに状況を悪化させて、心理的・身体的ストレスが大きくなっていくと思われる。

この時、必要な対処法としては、仕事の量的負担の最適化である。量的負担を最適化するには個人の努力ではなかなかうまくいかない。上司のサポートが必要条件であるといえる。

例えば、特定の個人に職場内での仕事が集中している場合、個人の努力だけで仕事量を最適化することは難しい。この状況では、上司が職場内での一人一人の業務配

分を把握し、時間的余裕を持たせられるような業務を配分することで、個人の量的負担を理想的には軽減することができる。この仕事量の最適化には、次の具体策が考えられる。各個人の仕事の進み具合や優先順位など確認するために、職場内でのミーティングの場を持つことである。この中で、進み具合や問題の発生などを確認し、必要な場合には問題解決の場も設ける。これにより、特定の個人に負担が偏らず、個人の能力がうまく発揮されるような支援の体制を作っていくことが可能になると考えられる。

これらの支援により、職場内での仕事のバランスがはかられ、個人の量的負担が軽減されるだけでなく、より充実した職務遂行につながり、職務満足感も向上できるように思われる。

2) 「仕事の質的負担」、「身体的負担」について

「仕事の質的負担」は次の3項目の質問から構成されている。「かなり注意を集中する必要がある」(Q4)「高度の知識や技術が必要な難しい仕事だ」(Q5)「勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければならない」(Q6)という質問である。この「仕事の質的負担」は、「心理的ストレス反応」、「量的負担」、「身体的負担」、「対人葛藤」、「物理的環境の悪さ」において、有意な正の相関が見られた。特に「仕事の質的負担」と「量的負担」には高い相関があり、「質的負担」が増えると、同時に「量的負担」も増していることがわかる。さらに「仕事の質的負担」と「物理的環境の悪さ」とは相関があり、質的負担が増すと、騒音や室温、部屋の広さなどの環境に対しても適切さが求められ、物理的環境の悪さは同時に身体的負担も増加させることにつながるのではと思われる。また、「仕事の質的負担」と、「対人葛藤」は相関がある。筆者の心理臨床の経験からしても、質的負担が増すと、仕事への集中度が増すので、対人関係に心を配る余裕が無くなり、自ずと同僚や上司への安心感が持てなくなり、対人葛藤が増してくるものと考えられる。

次に「身体的負担」は、「からだを大変よく使う仕事だ」(Q7)の1項目の質問から構成されている。「身体的負担」は、「心理的ストレス反応」、「身体的ストレス反応」、「量的負担」、「質的負担」、「対人葛藤」、「物理的環境の悪さ」と有意な正の相関がある。特に、「身体的ストレス反応」と「量的負担」は高い相関が見られる。このことは、量的負担の大きさは、身体的にも大きな負担感を与えていることが考えられ、適正な仕事量を職員に与えることの必要性を示唆している。厚生労働省も労働安全衛生法や過重労働による健康障害防止のための総合対策において、長期にわたる過重な時間外労働が、労働者に多大なストレスを与え、うつ病や過労死をひき起

こす引き金になることを指摘し、「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）憲章」などを提唱して改善を働きかけている。次に相関が高い「対人葛藤」については、筆者の臨床経験では、身体的負担が高くなると不満が生れやすく、それを適正に調整せず、負担の差が生じたままにしていると、パワーハラスメントなどの対人トラブルが生まれてきて、職場の雰囲気が悪くなる。さらにその雰囲気の悪さが、心理的ストレス反応も大きくし、職員の鬱状態を招きやすいのではないだろうか。また、「身体的負担」と「物理的環境の悪さ」の相関は、身体的負担の高い仕事であればその分、空調、照明、作業場、休憩室の整備など物理的環境の整備も必要であることを示していると思われる。

3) 「対人葛藤」、「物理的環境の悪さ」について

本節の担当者の心理臨床の活動は、スクールカウンセラーと個人心理療法である。

対人葛藤に関する質問項目は、「私の職場内で意見の食い違いがある」（Q12）、「私の職場と他の職場とはうまが合わない」（Q13）、「私の職場の雰囲気は友好的である」（Q14）の3つの項目である。対人葛藤は「心理的ストレス反応」「量的負担」「身体的負担」と正の相関を示している。対人葛藤が心理的ストレスに関係深いことは心理臨床の活動からも納得できる。対人葛藤が高いほど心理的ストレスが高いことは背けることである。しかも心理的ストレスに比べれば相関の度合いは低いが、対人葛藤が量的負担、身体的負担とも、ある程度の相関性を見せていることは興味深いところである。対人葛藤と心身の負担感が互いに影響しあっていることがうかがえる。また、対人葛藤が低ければ、職場の満足度は高く、葛藤が高ければ満足度は低い。こうした関連性も指摘できる。これも心理臨床の活動から納得できる。さて、対人葛藤が重要なストレス感と相互に関連しあっていることは、臨床経験からの理解と調査結果と一致するところであるが、対人葛藤の具体的内容については、この調査から知ることはできない。職場での意見の食い違いをどのように理解し、どのように対処したかによって、心理的に不応にに至るか、至らないか、これが決まってくると考える。今回の調査ではこうした点については質問されていない。臨床と調査の違いであろう。また、ストレスへの対策を考えた場合、対人葛藤の認知や対処法はきわめて個人的なことであり、個人差が質的量的に小さくないものであり、集团的教示によってはその修正や学習が容易でないように思われる。

物理的環境の悪さと他の事項との関係はどうだろうか。物理的環境の悪さは「心理的ストレス反応」「身体的ストレス反応」と正の相関、「職場満足感」で負の相関の結果であった。身体的ストレス反応は心理的ストレ

ス反応より、物理的環境の悪さとの相関が高くなっているところが興味深い。やはり物理的環境は心理的というより身体に堪えるのであろうか。肯定できるところである。また、物理的環境が職場満足感と相関しているところも見逃せない。看過すべきことではないように思われる。物理的環境とストレスとの関係の結果は常識の範囲内のことであるが、これを職場のメンタルヘルスにどのように反映させるのか。職場集団に対してこのことについて適宜教示すべきことのように思われる。

ところで、全項目の中で相対的に心理的ストレスと相関が高いのは対人葛藤ではない。物理的環境の悪さでもない。量的負担が心理的ストレスとの相関が最も高く、次に仕事の不適切感となっている。職場の心理的ストレスは、仕事の量と最も関係が深い。これを何とかすることが、職場のストレスに大きな影響を与えると思われるものの、仕事の量については、心理臨床家が物申し難い部分のように感じられる。労務管理の重大さが浮かび上がってくる。これに臨床心理士は関与できにくい印象を持つ。ただし、仕事の不適切感については、われわれの寄与も可能であろうか。これも基本は労務管理の範疇と思われる。

4) 「仕事の不適性感」、「働きがいのなさ」について

仕事の不適性感は「仕事の内容は自分にあっている」（Q16）の質問項目である。この仕事の不適性感は心理的ストレス反応、低コントロール、技能の低活用、対人葛藤、働きがいのなさとの相関が認められた。中でも働きがいのなさは相関が非常に高かった。また、職場満足感とは非常に高い負の相関がみられた。

これらの結果から、仕事の不適性感について、筆者は次のように考えた。業務内容が自分にあっていないと感じていると、同時に仕事に対しての満足感も低く、働きがいのなさを感じることになる。これはいわば当然のことであろう。業務内容が自分にあっていないと感じる理由としては、自分の能力が仕事に活用できていない、仕事に自分の裁量権がなく自分のペースで仕事ができないといったことがあげられる。またそのように職務に対して不全感を感じていると、同時に職場での人間関係もうまくいっていないと感じることが多く、なんらかの心理的ストレス反応を引き起こしていると思われる。

次に、働きがいのなさは、「働きがいのある仕事だ」（Q17）が質問項目に当たる。この働きがいのなさは、心理的ストレス反応、対人葛藤、仕事の不適性感と正の相関にある。中でも、仕事の不適性感は相関の度合いが非常に高い。また、職務満足感とは非常に高い負の相関がみられた。

先に述べたことと重複するが、働きがいのなさを感じているということは、同時に仕事の内容が自分にあって

いないとも感じており、仕事への満足度も非常に低くなる。この関連は説明の余地はない、当然のことと思われる。

以上のことを逆に言い換えるならば、仕事が自分にあっていると感じるには、自分に仕事の裁量権があり、自分の持っている能力を活用できていると感じることが重要であると思われる。そうなると職場での対人葛藤も少なくなり、心理的ストレス反応を引き起こすことも少なくなるのではないだろうか。

5) 「低コントロール」、「技能の低活用」について

低コントロールは、「自分のペースで仕事ができる」(Q8)、「自分で仕事の手順、やり方を決めることができる」(Q9)、「職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる」(Q10)、以上の3項目で構成されている。この低コントロールは、心理的ストレス反応と量的負担に正の相関、職務満足感に負の相関が見られた。この結果より、低コントロールについて次のように思われた。すなわち、誰でも仕事を与えられたら、まずどのようなやり方でどの程度の時間があれば出来るかの一応の見通しを立てる。見通しが出来ればマイペースで落ち着いて仕事ができる。しかし仕事の手順が分からないとか、どのくらい時間がかかるかなどについて見通しが立たないと、焦りや不安を覚える。さらに、こうした状況で誰に訊けばこれが解決できるか分からないとなるとさらに、不安定になる。こうなると、職場の仕事の方針に自分の意見を反映する余裕も無くなりやすい、と思われる。こうして余裕がなくなり、自信まで無くしてくると、他者と交わらなくなり、他者不信も増し、結果的に対人葛藤が強まると思われる。さらに、疑心暗鬼に襲われ、他の人より仕事量が多いのではと感じやすくなり、量的負担も主観的に大きく感じられるのではないだろうか。同時に仕事への不適性感、働き甲斐のなさまで惹起され職務満足感も減じて、心理的ストレスとなっていくだろうと考えられる。

技能の低活用は、「自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない」(Q11)の項目が当てはまる。この技能の低活用は職務満足感と負の相関が見られた。この結果より、技能の低活用について次のように考えられた。せっかく習得した自分の技能や知識を仕事で使うことが少なければ、仕事の実務も得意分野のようには渉らず、やりがいや自信も持ちにくいことが多いのではないか。さらに他の人の業務が羨ましくなることも少なくない。その結果対人葛藤を生じやすくする。また、仕事の不適性感、働き甲斐のなさなどから職務満足感は当然低くなるだろうと思われる。

6) 心理的ストレス反応と身体的ストレス反応

心理的ストレス反応は、低活気(「活気がわいてこない」「生き生きしない」)、怒り・敵意(「怒りを感じる」「イライラしている」)、疲労(「ひどく疲れた」「だるい」)、不安(「気がはりつめている」「落ち着かない」)、抑うつ(「ゆううつだ」「何をするのも面倒だ」「集中できない」等)の5下位尺度18項目(設問2のQ1～Q18)で構成される。

結果は次の通りである。心理的ストレス反応は、「身体的ストレス反応」や「量的負担」、「低コントロール」、「対人葛藤」、「物理的環境の悪さ」、「仕事の不適性感」、「働きがいのなさ」と有意な正の相関を示していた。また、「職務満足感」、「ソーシャルサポート(上司、同僚、家族、友人)」と有意な負の相関を示していた。

これらの結果から、心理的ストレス反応が生じやすい状況として以下のことがいえるであろう。すなわち心理的および身体的ストレス反応は相互に関連し合っており、心理的ストレス反応が増すと身体的ストレス反応も増すということである。また、職務の負担量が増すとき、職務遂行において個人の意思決定が反映されにくい場合、職場の人間関係が良好でない場合に心理的ストレス反応を高めるといえる。さらに、職場の物理的作業環境の良し悪しも心理的ストレス反応に影響を与えていることが分かった。また、個人の職務への意識として、自分に合っていないと感じている場合や、働きがいを実感できにくい場合にも心理的ストレス反応を高めるといえる。一方で、仕事への満足感が得られているほど心理的ストレス反応は低くなること、および、職場や個人的な人間関係において、気軽に話しかけたり、困ったときに相談できる関係性がもっているほどに、心理的ストレス反応は低くなることが分かった。

このように、心理的ストレス反応は、身体的負担と技能の低活用を除く7つの職場ストレスが大きく関与していることが明らかとなった。

また、表2に示した分析結果より、心理的ストレス反応を引き起こす要因として、仕事の量的負担が大きいこと、仕事の適性感が低いこと、家族や友人のサポートが得られにくいことがあげられる。

身体的ストレス反応は、身体愁訴の1下位尺度11項目(「めまいがする」「首筋や肩がこる」「胃腸の具合が悪い」等、設問2のQ19～Q29)で構成される。

結果は次の通りである。身体的ストレス反応は「心理的ストレス反応」「量的負担」「身体的負担」「物理的環境の悪さ」と有意な正の相関を示していた。また、「職務満足感」「家族・友人サポート」と有意な負の相関を示していた。

これらの結果から、身体的ストレス反応が生じやすい状況として以下のことがいえるであろう。すなわち心理的ストレス反応が増すほど、職務の負担量が増すほど

に、また職場の物理的環境が悪いほどに身体的ストレス反応が高くなるということである。一方で職務への満足感が得られているほどに、また、家族・友人から対人的サポートが得られているほど身体的ストレス反応は低くなることが分かった。

また、表2より身体的ストレス反応を引き起こす要因としては、自分の知識や技能を仕事で活かせていないと感じていること、物理的環境の悪さ、仕事の適性感が低いこと、家族や友人のサポートが得られにくいことがあげられる。

これらの結果について、筆者は職場のメンタルヘルスにおける心理的および身体的ストレス反応に関して、予防とコーピングおよびストレスケアの視点から考察を試みる。

まず、予防についてである。心理的ストレス反応の軽減のためには、職務の量的な適性化が望まれる。そのためには、組織的に業務内容の見直しをするなど作業内容の精選化を図ることではいくらかは量的な適性化は可能であろう。しかし、現実問題として、職務の量そのものを調整することは困難な場合が多い。そのような場合でも、チームによる作業の分担や、個人の職務遂行上の努力が正当に評価されており、さらに上司からの労いの言葉かけが、心理的負担感の軽減には役に立つのではないだろうか。このことは、上司や同僚からのソーシャルサポートとしても機能し、心理的ストレス反応の予防として効果があると考えられる。

身体的ストレス反応の要因の一つである物理的環境の問題については、人間工学的視点や知覚心理学等の見地も導入した上でのハード面の整備によって、作業環境の質が向上し、ストレスの予防に貢献できるであろう。

また、本調査の結果より、仕事の適性感が高いことは心理的・身体的双方のストレス反応の軽減に役に立つことが分かった。つまり、職務が個人の性格特性と合致していることがメンタルヘルスに関しては重要であるということになる。したがって、適性把握のためのアンケート等を実施し、結果が最適な人事配置に反映されるような体制作りも有効であると考えられる。

さらに、家族や友人からのサポートが得られていることも心理的・身体的双方のストレス反応の軽減に貢献していることが明らかとなった。このことは、職務を離れた個人的な生活空間での人間関係のあり様が、メンタルヘルスには重要な要因となっていることを示している。すなわち、個人が家族を構成する一員として、確たる所属感がもてていること、家庭でのパートナーとの関係や親子関係が穏やかで安定したものであること、家庭生活に情緒的な安らぎや安心感が得られていること、趣味などを通じた個人的な良質の人間関係がもてていること等が必要な条件となるであろう。その実現のためには、や

はり、家族が時間や空間を共有し、対話や遊びを通して、ともに過ごす体験が保障される必要があると考える。これを職場環境の方から考えると、職務量の適正化や、定時退勤日を設けるなど、職務従事者の個人的な生活時間を組織的に作っていくことも有効であろう。

次に、コーピング、ストレスケアについて考えたい。本調査の結果から、心理的・身体的ストレス反応には多くのストレスラーが関与していることが明らかとなった。メンタルヘルスの向上について考えるとき、こうしたストレスラーを環境調整等により低減させる試みは必要であろうが、当然限界がある。したがって、個人がセルフケアとして、個人のストレス対処能力を向上させていくことも重要であると考えられる。そのためには、市民レベルや自治体や事業所等で主宰されるメンタルヘルス講座の機会を積極的に活用し、リラクゼーションや感情のコントロールの方法を学んでいくことも有効であろう。さらには、このようなストレスケアに関する学びの場が事業所のラインケアの一つとして位置づけられ、定期的を実施されることも効果的であると考えられる。講座の内容として、たとえば積極的傾聴訓練は、個人のコミュニケーション能力の向上にも役立ち、対人葛藤の軽減や、職場の人間関係の円滑化など、幅広い場面で役に立てることが可能であろう。このような、メンタルヘルスに関する講座や研修を提供する専門職として、臨床心理士の活用があげられよう。事業所と臨床心理士の今後の連携を強めていくことで、心理士が職場のメンタルヘルスへの貢献が期待できるものと思われる。

7) 「上司サポート」、同僚サポート」、「家族サポート」について

上司サポートは、「心理的ストレス」、「職場満足度」と正の相関を示し、「量的負担」、「対人葛藤」と負の相関を示している。同僚サポートは、「職場満足感」と正の相関が、「心理的ストレス」と負の相関がみられた。家族サポートについては、「心理的ストレス」「身体的ストレス」と負の相関があった。

いずれのサポートも「心理的ストレス」の軽減と相関がみられた。上司や同僚のサポートについては、実際の業務内容軽減などが影響しているともいえそうだが、家人友人からのサポートとも負の相関がみられることから単なる具体的サポートだけではなく、なんらかの心理サポートがストレス軽減に関連していると考えられる。

筆者が活動している精神科クリニックや企業のメンタル相談などで相談を受ける中でも「誰にも相談できない」「家人には心配かけるから言いたくない」という相談者は、より心理的ストレスが強いように感じる。また何らかのサポートがある場合、業務量が多くても何とか乗り切れているような印象を受けている。また相談当初、

「サポートがない」と感じていたり「自分で何とかしなければ」と考えている人でも、周囲の理解者に気づいたり、上司・同僚・友人・家人に相談したことによって状態が改善することも少なくなかった。話せないという人の理由を問うと「みんなも忙しいから」「話す暇がない」「無能と思われたくない」などの返答であった。こうした理由からコミュニケーション不足になると、ますます孤立していくようである。さらに別の面からは、忙しくなると用件のみの会話になりやすいこと、会話よりネットでのやり取りになりがちなこと出てくる。この繰り返しは人と人との心理的なつながりを感じ難しくしてしまう。悪循環に陥るようである。

それぞれのサポートにおいて興味深い違いがみられた。上司サポートは「職務満足度」が正の相関、「量的負担」「低コントロール」「対人葛藤」が負の相関を示している。一方、同僚サポートの場合は、上司サポートほどに「対人葛藤」や「職務満足度」との相関がみられない。この違いは次のように解釈される。すなわち職場においては上司のサポートが同僚のサポートより、職員のメンタルヘルスにおいて重要な位置を占めていると思われる。さらに、家人・友人のサポートは上司・同僚からのサポートよりも身体的ストレスの軽減と正の相関が高い。これに注目したい。われわれは、具体的な業務の軽減というよりもプライベートでサポート受けることで心身が癒される。こうしたことを教えているのかもしれない。職場、家庭ともに孤立しない、なんらかのつながり、すなわちサポートを持つということが心身の健康に大切なのではと思われる。

8) 「職務満足感」について

職務満足感「仕事に満足だ」(設問4 Q1)、「家庭生活に満足だ」(Q2)の設問で構成されている。宿場満足感「上司サポート」、「同僚サポート」とは正の相関を示し、「心理的ストレス反応」、「身体的ストレス反応」と負の相関を示していた。また、「量的負担」、「低コントロール」、「技能の低活用」、「対人葛藤」、「物理的環境の悪さ」、「仕事の不適正感」、「働きがいのなさ」と負の相関を示している。

これらの結果から、職場での満足感、上司や同僚のサポートがあるかどうかによって変化し、普段、職場内でどれだけ気軽に上司や同僚と話ができ、困ることがある時には相談し、手助けが得られるかどうか重要であるかが分かる。職務満足感を得るために、上司や同僚のサポートの有無が関係していることは興味深い結果である。これは、仕事が単なる個人の活動ではなく、職場内外の連携を通して職務が遂行される結果であることを示していると思われる。

職場での満足感を得るために必要な条件は、次の通り

である、と筆者は考える。すなわち職場での上司や同僚による支援体制の向上だけでなく、日頃より職場内でのコミュニケーションを良好にしておくことが、満足感につながると。具体的には、第一にあいさつの良好な交換が必須であり、さらにありがとうなどの感謝の気持ちをお互いに伝えあうこと、職場内での情報共有や情報交換の場の意図の設定、ユーモアを語れるような職場の雰囲気づくり、これらのことが有効ではないかと考える。

上司から部下への個別のサポートとしては、量的負担が個人に集中しない配慮が求められる。すなわち、上司が一人一人の仕事量を把握して適正な業務分担を心がける。情報を共有化の中で明確で具体的な目標を伝えて、仕事の予定や手順の決定を部下に任せたりする必要がある。さらに、ミーティングの中に問題解決を図る場を設けることにより、部下の負担を減らしながらかつ個人の能力を活用していくことも有効のように思われる。また、日々の気づきを大切にする職場の雰囲気が、物理的環境の悪さも改善していくのではないかと考える。

「ありがとう」や「よかった」などの声掛けを上司が積極的に行うことで、職場内コミュニケーションが円滑になり、対人関係が良好に保たれたり、仕事に対する部下の充実感も高まるのではないだろうか。上司と部下の信頼関係ができることで、個人的な悩みの相談なども受けることができ、心理的、身体的ストレスを早期に発見して対応していくことが可能になると思われる。

職務満足感を得られることで、仕事に対する心理的なストレスや身体的ストレスは減少し、仕事の量的負担の感じ方にも影響が出てくる。また、満足感得ることで、職場の雰囲気も変わり、働きがいや仕事に対する適正感を感じられるようになり、自分の能力を活用しているという自尊心も向上させることができる。さらに職場内での人的支援体制の向上に加え、職場の環境面の調整が同時に行われることでより充実した職務満足感につながるよう思われる。

9) まとめ

以上がストレス調査の結果に対する臨床心理士の理解である。職場のメンタルヘルスについて臨床心理士がどういった理解を示しているか。この記述からその特徴を窺うことができる。

すべての項目にわたって「つなげる」ことが試みられているのが分かる。一つ一つの負担、葛藤、環境、サポートを切り離して、独立させて論じるのではなくて、これらの間をつなげて考えようとしている。また、一人のストレス状況をその一人の中でとらえようとするのではなくて、他の人、すなわち同僚、上司、家族等と関係づけて考えていることが分かる。このつながりの豊かな指摘こそが臨床心理士の専門性を表しているように思われる。

このつながりを非専門家に納得させることができるか。これが臨床心理士の力量なのかもしれない。そのようなつながりの指摘は関係妄想ではないかと拒否されるかもしれないくらいに、関係を綿密に説明できるか、その力量を向上させることが求められるのではなかろうか。

つながりの視点を持つと、そのつながりがストレス状況を悪化させる事態が想像される。これを象徴する言葉が「悪循環」である。悪循環の語句が目立った。小さなストレス状態からその状態を悪化させる要因が連鎖的に発生して、ついに深刻な状況を来してしまう。この連鎖を予測し、こうならないように、先手を打っていく、その実践やアドバイスが臨床心理士に求められることを示している。

この悪循環を断つ、悪循環に至らないようにする。これに有効と思われるのが、「余裕」ではなかろうか。悪循環と同じくらい、余裕について触れられていた。確かに余裕がストレスを緩和してくれる。ところで余裕とは何か。その人の中に使おうと思えば使うことのできる何か、たとえば能力、時間、お金などがあってもそれを使わないでいる。このことによって生まれる心の状態を余裕と言っていいように思われる。精一杯とは反対の状態である。精一杯はうまくいくと達成感が得られ、能力の成長、ステップアップへの動機を高めることになる。しかし、失敗すると、余裕をなくし、不安全感に苦しむことになる。失敗しても再チャレンジできるだけの強さ、心の健康さを必要とする。一方余裕を持っていると、失敗しても、次に自ずと「やればできる」の期待ができる。すぐには窮地に陥らない。心の安定にはこちらが有利であるが、健康な状態と言えるかどうか、議論の余地を残すところであらうか。すなわち、常に余裕で生きていくと、その人の成長はあまり見込めないことになり、そうしたことが心の健康な状態と言えるか、と思われるからである。

余裕を生むもう一つ、別の角度からの要件がある。上記の理解の記述にもたびたび登場する「裁量権」がその人に十分保障されている場合である。すなわち、自分の仕事の内容を自分で決めることができる。この裁量権が適度に与えられていると、おのずと心に余裕が生まれることになる。

全体と個人の関係では、仕事量の最適化への言及が目立った。特定の個人に仕事量が偏在することがその個人のストレス状態を高めることが複数指摘されている。偏在は不公平感、ジェラシー、どうかすると被害感にさえつながる。この最適化は上司の労務管理の中で最も重視されていることがうかがえた。部下の仕事の全体量を計り、部下の個性と力量を理解し、これらを踏まえて部下の一人一人の仕事の内容と量を総合的に判断し、指示していくことが上司に求められる。さらにこの適度な割り

当てには、仕事の精選化が前提になるとの言及もみられた。実際の職務からすれば高度な要求がなされていると思われる。このような有能な上司に恵まれるのはまれな気もしないではない。しかし職場のメンタルヘルスからはこれが理想であることは違いない。

最後に個人の努力や工夫によって自らの心の健康を維持、増進していくことの大切さの記述も見られた。心の健康維持に対する職場全体の意思とその実行の重要性を説きながらも、一方で主体となる当事者の営為にも期待するところに、臨床心理士の特徴があると思われる。当事者の健康は、周囲の環境によってのみ成り立つのではなく、当事者自身の努力、意識によって異なるところが少なくない。環境と主体の相互作用の結果として、心の健康が維持されたり、そうでなかったりする。この基本が反映された記述になっていると思われる。

文 献

- 1) 下光輝一，原谷隆史，中村賢，川上憲人，林剛司，廣尚典，荒井稔，宮崎彰吾，古木勝也，大谷由美子，小田切優子，岩田昇，鈴木牧彦：主に個人評価を目的とした職業性ストレス簡易調査票の完成 労働省平成11年度作業関連疾患の予防に関する研究，126-164（2000）