

[パネルディスカッション：生産性が低下したメンタルヘルス不全社員の対応]

調査法による「生産性が低下したメンタルヘルス不全社員」の発見と対応

大塚 泰正¹⁾, 小杉 正太郎²⁾

¹⁾独立行政法人産業医学総合研究所, ²⁾早稲田大学文学部

Discovery and Correspondence of Mental Health Insufficient Employees Lowering Productivity by the Job Stress Questionnaire

Yasumasa OTSUKA¹⁾ and Shotaro KOSUGI²⁾

¹⁾National Institute of Industrial Health

²⁾Department of Psychology, Waseda University School of Letters, Arts, and Sciences

Abstract This paper demonstrated the advantages of administering a job stress questionnaire created from a psychological viewpoint in screening and caring for employees with a poor mental health state, and described the discovery and correspondence of such employees, using a Co-Labo developed by Kosugi as an example of a psychological job stress questionnaire. The advantages demonstrated were as follows: (1) since it could take an accurate measurement of psychological stress reactions from slight to strong, it was applicable in a broad range of employees perceiving many levels of negative emotions; and (2) factors like coping, social support, and social skills, that are easy to treat in stress counseling, could be measured. Next, the procedures of the discovery and correspondence of the employees by the Co-Labo were expounded by dividing them stages, from the prior explanation to the debriefing session.

Key words: job stress questionnaire (職業性ストレス調査票), mental health (メンタルヘルス)

1. はじめに

小杉¹⁾は、「職場ストレッサーへのコーピングの失敗から注意・集中・決断などの仕事を進める上で重要な能力の乏しさと軽い憂うつ感が工作中にだけ出現する」という社内不活性・社外活性社員をメンタルヘルス不全(社内うつ)社員と定義し、この定義に該当する従業員に対する職場適応支援活動を展開している。このような状態に該当する従業員は、必ずしも大うつ病エピソードなどの医学的診断基準²⁾を満たすわけではないため、医学的な対応よりも、むしろ、ストレッ

サーに対する認知の変容や、コーピングの調整などの心理学的な対応が、メンタルヘルス不全の改善に対して有効となるであろう。

本論文では、まずはじめに、このように定義されるメンタルヘルス不全社員の発見と対応において、心理学的観点から作成された職業性ストレス調査票を用いることの利点について解説する。次に、心理学的職業性ストレス調査票の一例として、近年小杉により開発されたCo-Labo³⁾を取り上げ、本調査票を用いたメンタルヘルス不全社員の発見と対応の実際について紹介する。

著者連絡先：大塚泰正

2. メンタルヘルス不全社員の発見と対応に心理学的職業性ストレス調査票を使用することの利点

いわゆるメンタルヘルス指針⁴⁾を参考にすれば、事業所内において産業保健スタッフがメンタルヘルス不全社員を発見するには、①メンタルヘルス不全社員本人からの自主的な相談、②上司などのライン社員からの紹介、③産業保健スタッフによる教育研修やストレス調査の実施、などが必要となるであろう。小杉⁵⁾は、カウンセリングルーム開設からの期間が異なる3事業所を対象に、メンタルヘルス不全社員のカウンセリングルーム来室者数を、この3分類に相当する「自主来室」、「紹介」、「調査」ごとに集計し、それぞれの割合を報告している(表1)。表1より、カウンセリングルーム開設からの期間が長い事業所ほど、自主来室による相談件数の割合が増加するが、開設から間もない事業所では、自主来室による相談件数の割合は少なく、大部分は紹介または調査による来室であることが分かる。このことから、特にメンタルヘルス対策を導入して間もない事業所においては、ストレス調査を実施することは、メンタルヘルス不全社員を発見するための有用な手段となることが示唆される。なお、表1での「調査」とは、職場ストレススケール(Job Stress Scale/JSS)⁶⁾の結果によって「メンタルヘルス不全の疑いあり」と判定された従業員に対して実施する後述のインタビュー面接から、継続的なストレス・カウンセリングに移行したケース数を示している。

近年では、職業性ストレス簡易調査票⁶⁾の開発により、多くの事業所で手軽にストレス調査を実施できるようになった。本調査票の結果を紙面あるいはweb上でフィードバックすることによって、個々の従業員に対してストレスの諸側面に関する自覚を促すことができる。しかし、心理学的観点に立てば、先述した定義

に当てはまるメンタルヘルス不全を改善するためには、Lazarusによる心理学的ストレスモデル⁷⁾⁸⁾において、心理的ストレス反応の前段階に位置付けられるストレスラーまたはコーピングを調整する臨床心理学的介入を行うことが必要となる。特に、職場への適応を目的としたカウンセリングでは、職場ストレスラーに対して実行中の不適切なコーピングの変容に焦点を当てることが、時間的、労力的コストが少ない可能性が示唆されている⁹⁾¹⁰⁾。職業性ストレス簡易調査票は、簡便に実施することができるものの、コーピングが測定の対象として含まれていないため、調査実施後に実施すべき個別面接において、産業保健スタッフが具体的なコーピングの改善指導を行うことが困難であるといえる。

ここでは、心理学的ストレスモデルに立脚して作成された職業性ストレス調査票の一例として、小杉によるCo-Labo³⁾を紹介する。本調査票は、JSS⁵⁾をもとに作成された職業性ストレス調査票であり、慢性型職場ストレスラー、家族ストレスラー、コーピング、ソーシャルサポート、ソーシャルスキル、職務満足感、心理的ストレス反応の7つの側面を包括的に測定することができる。また、虚偽尺度が含まれているため、被調査者が回答を社会的に望ましい方向に変化させているか否かを判定することもできる。

本調査票を上述の定義に該当するメンタルヘルス不全社員の発見と対応に使用することは、以下の2点から有用であると考えられる。

第一に、本調査票に含まれる心理的ストレス反応尺度が、SDS¹¹⁾やCES-D¹²⁾などとは異なり、軽度から重度までの幅広い心理的ストレス反応を自覚する従業員に対して適用可能な尺度であるという点である。大塚ら¹³⁾は、Co-Laboの心理的ストレス反応尺度の測定精度について項目反応理論のテスト情報曲線を用いて検討した。図1に、Co-Laboの心理的ストレス反応尺度のテスト情報曲線および標準誤差を示した。縦軸はテスト情報量および標準誤差、横軸は尺度値 θ を示し、テスト情報量が高い尺度値の付近では、本尺度の測定精度が高いと考えることができる。

図1より、Co-Laboの心理的ストレス反応尺度のテスト情報曲線は単峰型に近い形状で、分布はやや右寄りであることが示された。また、テスト情報量の最大値は尺度値 $\theta=0.0$ 付近であり、このときのテスト情

表1 過去1年間におけるカウンセリングルーム利用状況⁵⁾

事業所	開設からの期間	自主	紹介	調査	合計
A	約18年	48 (72.73%)	9 (13.64%)	9 (13.64%)	66
B	約10年	101 (68.24%)	15 (10.14%)	32 (21.62%)	148
C	約2年	8 (16.67%)	21 (43.75%)	19 (39.58%)	48

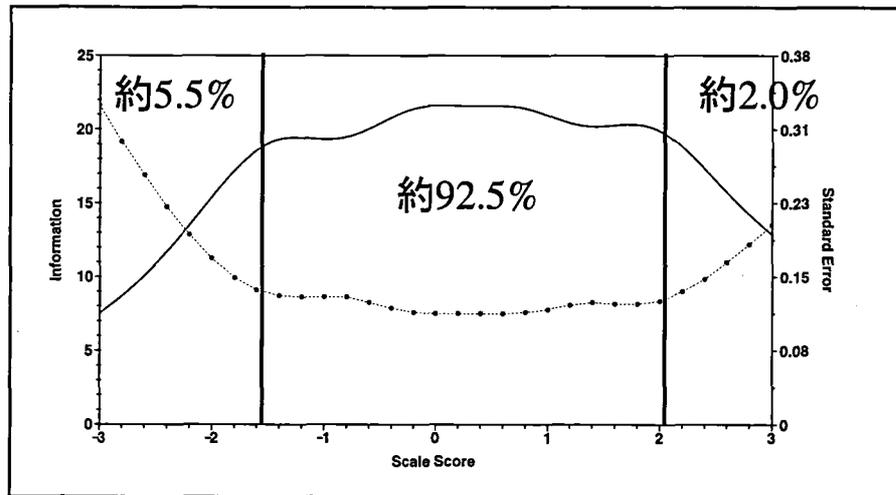


図1 Co-Laboの心理的ストレス反応尺度のテスト情報曲線と標準誤差¹³⁾
 注) 実線はテスト情報量, 破線は標準誤差を示す。

報量は21.618, 標準誤差は0.215であった。

一方, 尺度値 θ が2.0以上または-1.6以下の場合にはテスト情報量が低下し, 標準誤差が上昇した。 $\theta=2.0$ は, 心理的ストレス反応の上位約2%に, $\theta=-1.6$ は, 下位約5.5%にそれぞれ相当する。

これらのことから, Co-Laboの心理的ストレス反応尺度は, 心理的ストレス反応のやや高い従業員から, やや低い従業員までを精度良く測定することができる尺度であるということが出来る。本尺度によって心理的ストレス反応が精度良く測定される従業員の割合は約92.5%であることから, 非常に幅広い従業員に適用可能な尺度であるということが出来る。

第二に, 臨床心理学的職場カウンセリングに活用可能なさまざまな要因を測定できるという点である。コーピングに対する介入を行う場合には, コーピングそのものを測定することが大前提であるが, 加えて, 個人のコーピングに影響を及ぼす背景要因についても測定できることが望ましいといえる。例えば, ソーシャルサポートは, 問題解決や相談など, 一般にストレスの低減に有効であることが指摘される積極的なコーピングの使用頻度を増大させることができる¹⁴⁾¹⁵⁾。また, このようなソーシャルサポートを増大させる背景要因として, 人付き合いの上手さを示すソーシャルスキルの重要性も指摘されている¹⁶⁾。例えば, コーピングに失敗し続けるソーシャルスキルの低いメンタルヘルス不全社員が存在した場合には, 個々の状

況に対してコーピングの内容を一つ一つ改善させるよりも, むしろ, 他人と上手く折り合いをつける, 部下の話を上手に聞くなどの基本的なソーシャルスキルを学習によって獲得させることが, メンタルヘルス不全の改善には効果的であるかもしれない。

3. Co-Labo³⁾を使用したメンタルヘルス不全社員の発見と対応

本節では, 前節で紹介したCo-Laboを用いたメンタルヘルス不全社員の発見と対応の実際を紹介する。本調査票を用いた職場メンタルヘルス活動は, 図2のように体系化された手順で実施される。以下, 図2に示された各段階について, 解説する。

①事前説明会: 調査の実施に先立ち, 調査対象となっ

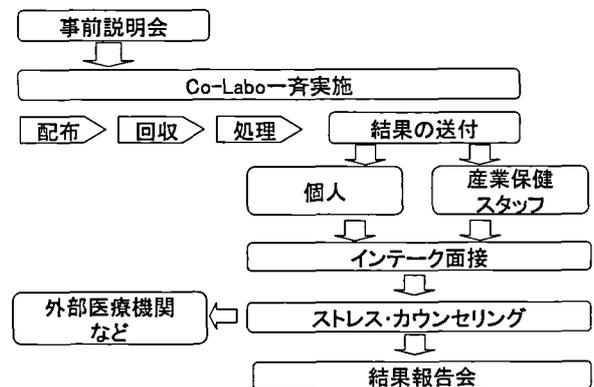


図2 Co-Laboを用いた職場メンタルヘルス活動の手順

た部署に対して事前説明会を開催する。この事前説明会では、調査の目的や主旨、具体的手続き、予測される結果や不利益、個人情報の保護、実施主体の中立性などを当該部署に所属する従業員に丁寧に説明し、インフォームド・コンセントを受けることが重要である。

②Co-Labo 一斉実施：事前説明会時に提示した実施計画に基づき、Co-Labo 一斉調査が開始される。Co-Labo 一斉調査は、さらに、(1)配布、(2)回収、(3)処理、(4)結果の個別送付、の4段階に分類することができる。

(1)配布：Co-Labo は、各部署の担当者を通して、各従業員に配布される。調査票の表紙には、事前説明会での伝達事項が再度記載される。調査は、各部署であらかじめ15分程度の時間を決め、一斉に実施される。Co-Labo では、心理的ストレス反応として、「イライラ感」、「憂うつ感」などの感情反応を測定する。感情反応は、回答時の周囲の環境や心身の状態等によって、大きく変化する性質を持つ。そのため、この種の調査は、できるだけ一定の時間に、普段勤務する職場内で実施することが必要である。

(2)回収：調査票は、回答終了後、調査主体が事前に用意した回収用封筒に入れ、個人で封印の上、担当者に提出される。なお、実施された調査票は、人事部門などを経由せずに、各部署の担当者から直接調査主体へ送付される。回収された調査票は、施錠可能な保管庫に厳重に保管される。

(3)処理：結果の処理には、Co-Labo 解析専用プログラムが用いられる。

(4)結果の個別送付：結果通知票は、ストレスに関する簡単なガイドブックとともに、直接個人宛にフィードバックされる。搬送中に他の従業員が結果を閲覧できないよう、結果通知票は厳封される。結果通知票には、数値とコメントによる Co-Labo 諸側面の詳細な結果と説明が記されている。コメント文は、従業員が専門家による解説なしに理解できるように、平易な表現を使用している。また、結果通知票には、Co-Labo 諸側面の詳細な結果とは別に、「総合評価」を短文で示している。メンタルヘルス不全が疑われる従業員については、「総合評価」の欄にカウンセリングルームへの来室を促

す文言を加える。そのため、結果通知票には、カウンセリングルームの連絡先、開室日時等を明記し、従業員が連絡しやすいように配慮する。

③電話呼出：Co-Labo によってメンタルヘルス不全が疑われる従業員に対して、カウンセリングルームから電話で来室を呼びかける。このとき、メンタルヘルス不全の疑いのない従業員も、これらの従業員と同数程度、無作為に抽出し、電話で来室を呼びかける。これは、(1)当該職場に適応するために必要な情報を収集し、メンタルヘルス不全社員の職場適応援助に活用する、(2)メンタルヘルス不全社員のみ電話呼出によって、当該職場の従業員に、メンタルヘルス不全社員が同定されることを防ぐ、という2つの役割を果たす。

④インテーク面接：自主的に連絡を行った、あるいは、電話呼出に応じた従業員に対して、産業保健スタッフがインテーク面接を行う。インテーク面接とは、継続的なストレス・カウンセリングの前に実施される初回面接を指し、これは、Co-Labo 諸側面の解説および現状の確認を中心とした半構造化面接の形態を取る。インテーク面接の目的は、メンタルヘルス不全発生のメカニズムを解説し、自身のメンタルヘルス不全が引き起こされる原因を理解することにある。面接者は、図3のような心理学的ストレスモデル¹⁷⁾を被面接者に提示し、約1時間をかけて被面接者とともに各要因の具体的内容、および、各要因間の関連について検討する。このように調査結果を具体的な就業関連事項に還元し、それらを心理学的ストレスモデル⁷⁾⁸⁾¹⁷⁾に当てはめて理解することで、メンタルヘルス不全となった原因の把握、および、メンタルヘルス不全を改善するための対処法を検討することが容易となる。なお、インテーク面接の結果、

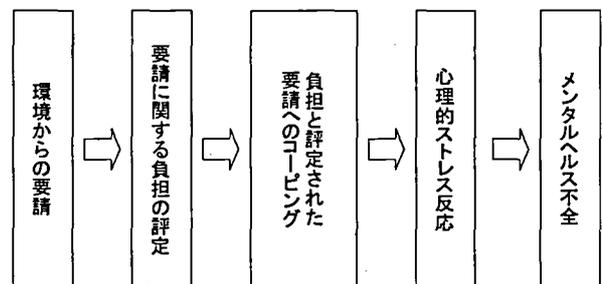


図3 心理学的ストレスモデル¹⁷⁾

継続的なストレス・カウンセリングが必要と判断された場合には、被面接者をカウンセラーへ紹介する。ストレス・カウンセリングに関する具体的な介入方法とその事例については、小杉⁹⁾に詳しいので、参照されたい。

- ⑤結果報告会：Co-Labo 一斉調査およびインタビュー面接が概ね終了した時点で、調査対象部署の管理職者や事業所内の専属産業医などを招集し、結果報告会を開催する。本報告会では、調査対象部署における Co-Labo 調査結果の報告や、調査結果を基盤としたディスカッションなどが、約1時間に渡って展開される。

Co-Labo 調査結果は、当該企業や全国における基準値との比較を中心に、スライドを用いて報告される。このとき、スライド中の用語や説明に使用する表現はできるだけ平易なものとする必要がある。また、説明を行う際には、インタビュー面接から得られた情報も踏まえ、管理職者がスライド上の結果をなるべく身近なこととして自覚できるように配慮する。

このような配慮を行うことによって、結果報告会は、産業保健スタッフからの一方的な情報提供の場ではなく、産業保健スタッフと管理職者とは、それぞれの専門的立場から、従業員の職場適応のためにどのような支援を講じればよいかを積極的にディスカッションすることができる場となる。様々な職場ストレス対策の有効性を検討した ILO の報告では、総合的に判断して、職場環境の改善は、種々のストレス対策のうち、最も有効な方法であると結論付けられている¹⁸⁾。結果報告会は、従業員個人の努力では変容することが困難な、就業環境やマネジメント方法などの職場環境そのものの改善が期待できる点で、非常に重要な場面であるといえることができる。

4. おわりに

本論文では、Co-Labo を用いたメンタルヘルス不全社員の発見と対応の実例を紹介した。社内不活性・社外活性の状態にあるメンタルヘルス不全社員を発見し、対応を行うためには、職場での軽い気分の変調や、職場ストレスに対して実行中のコーピングの内容などを明らかにすることができる調査票を使用することが必要である。また、調査実施の際は、紙面でフィードバックを行うだけでなく、その後に必ず面接などの対策を講じることが重要である。例えば、従来の研究では、紙面でのフィードバックだけでは心理的ストレス反応の減少は認められないが¹⁹⁾、調査実施後に面接を行った場合には心理的ストレス反応の減少が認められている²⁰⁾。

なお、小杉の展開する職場メンタルヘルス活動は、労働安全衛生法に規定される安全配慮義務を基盤とした活動というよりも、むしろ、個人ないし企業全体のパフォーマンス向上を目的とした米国型 EAP に近い活動であるといえる。NIOSH 健康職場モデル²¹⁾にも認められるように、今後、個人や組織のパフォーマンスや職務満足感などの職場の肯定的な側面に焦点を当てた研究を充実させていくことも必要であろう。

文 献

- 1) 小杉正太郎：社内うつ，講談社，東京（2003）
- 2) American Psychological Association；高橋三郎，大野裕，染矢俊幸（訳）：DSM-IV-TR 精神疾患の診断・統計マニュアル，医学書院，東京（2002）
- 3) 小杉正太郎：Co-Labo，アトラクス，東京（2003）
- 4) 中央労働災害防止協会：働く人の心の健康づくり，中央労働災害防止協会，東京（2001）
- 5) 小杉正太郎：ストレススケールの一斉実施による職場メンタルヘルス活動の実際——心理学的アプローチによる職場メンタルヘルス活動——，産業ストレス研究，7，141-150(2000)
- 6) 労働省：平成11年度作業関連疾患の予防に関する研究労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究報告書，労働省，東京（2000）
- 7) Lazarus, R. S. and Folkman, S.: Stress, Appraisal, and Coping, Springer, New York (1984)
- 8) Folkman, S. and Lazarus, R. S.: Coping as a mediator of emotion, J. Pers. Soc. Psychol., 54, 466-475 (1988)
- 9) 小杉正太郎：コーピングの操作による行動理論的職場カウンセリングの試み，産業ストレス研究，5，91-98 (1998)
- 10) 大塚泰正，小杉正太郎：職場におけるライフイベント／イベント型ストレスの評価とその臨床心理学的活用，産業ストレス研究，10，163-174 (2003)
- 11) 福田一彦，小林重雄：日本版 SDS 使用手引，三京房，京都（1983）
- 12) 島 悟：NIMH/CES-D Scale うつ病／自己評価尺度，千葉テストセンター，東京（1998）
- 13) 大塚泰正，小杉正太郎，鈴木綾子，島津明人，島津美由紀，種市康太郎，佐藤澄子，高田未里，山手裕子，米原奈緒：職

場ストレス・スケール改訂版の心理的ストレス反応尺度の測定精度に関する研究, 産業・組織心理学会第19回大会発表論文集 (2003)

- 14) 種市康太郎, 大塚泰正, 小杉正太郎: イベント型職場ストレスラーおよびソーシャルサポートが心理的ストレス反応に及ぼす効果の検討, 産業ストレス研究, **10**, 183-193 (2003)
- 15) 田中健吾, 小杉正太郎: ソーシャルサポートとコーピング方略・心理的ストレス反応との関連: 職場ストレスラーの種類別による検討, 産業ストレス研究, **9**, 169-177 (2002)
- 16) 田中健吾, 小杉正太郎: 企業従業員のソーシャルスキルとソーシャルサポート・コーピング方略との関連, 産業ストレス研究, **10**, 195-204 (2003)
- 17) 小杉正太郎: ストレスとは何か, In. "ストレス心理学" (編著: 小杉正太郎), p.1-4, 川島書店, 東京 (2002)

18) ILO: Preventing stress at work. ILO Conditions of Work Digest, **11** (1992)

19) Kawakami, N., Haratani, T., Iwata, N., Imanaka, Y., Murata, K., and Araki, S.: Effects of mailed advice on stress reduction among employees in Japan: A randomized controlled trial, *Ind. Health*, **37**, 237-242 (1999)

20) 高田未里, 種市康太郎, 小杉正太郎: 職場ストレススケールに基づくインターク面接が心理的ストレス反応に及ぼす影響, 産業ストレス研究, **9**, 115-121 (2002)

21) Sauter, S. L., Lim, S. Y., and Murphy, L. R.: Organizational health: A new paradigm for occupational stress research at NIOSH, *産業精神保健*, **4**, 248-254 (1996)

(受付 2004年4月30日, 受理 2004年7月8日)