

総 説

産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方 各論 1. 一次予防（健康障害の発生の予防）

カウンセリングを中心とした職場ストレス対策 －職場ストレス調査からカウンセリングへの導入と 心理ストレス・モデルによるカウンセリングの実際－

小杉正太郎¹，大塚泰正²

¹早稲田大学文学部心理学教室，²早稲田大学文学研究科

抄録：産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方各論 1. 一次予防（健康障害の発生の予防）：カウンセリングを中心とした職場ストレス対策－職場ストレス調査からカウンセリングへの導入と心理ストレス・モデルによるカウンセリングの実際－：小杉正太郎ほか。早稲田大学文学部心理学教室－我々は1980年以来，総計約10,700名の従業員を対象として，積極的メンタルヘルス活動に依拠する心理カウンセリングサービスを展開している。我々のカウンセリング方法は，心理ストレスモデルに基づくものであり，以下の3段階に分割される。第1段階は，職場ストレス・スケール（JSS）による一斉調査である。一回の調査は500名程度の従業員を対象として実施され，調査結果は，結果通知表によって社内便により全従業員に通知される。第2段階は，不適応状態にある従業員に対して実施される半構造化面接である。面接対象となる従業員は，JSSの心理的ストレス反応得点によって判断される。面接者は，JSSの構成要因，すなわち，職場ストレス，コーピング方略，ソーシャル・サポート，心理的ストレス反応，のそれぞれについて被面接者に説明を行う。第3段階は，心理カウンセリングである。カウンセリングの対象となる従業員は，以下の基準により判断される。1) 来室者自らがカウンセリングを希望する場合，2) 精神疾患が疑われる場合，3) 職場ストレスが低得点であるにもかかわらず，心理

的ストレス反応が高得点である場合，4) 家庭における問題が認められる場合。これら4段階を踏襲することによって，従業員のカウンセリングに対する抵抗を低減することが可能となると考えられる。

（産衛誌 2001; 43: 55-62）

キーワード：Psychological counseling, Counseling in the workplace, Job Stress Scale/JSS, Mental health

はじめに

企業内にカウンセリング・ルームを開設し，心理カウンセリングによって，従業員集団に向けた職場ストレス対策を展開する際，個を対象とした従来型の心理療法的カウンセリングに自ずと限界が生じることは，自明であろう。この様な限界は，心理カウンセリングの技法の特殊性，カウンセラー・クライアント間に発生する守秘の義務などに起因するばかりではなく，カウンセリングの持つネガティブなイメージにも原因することは，想像に難くない。

筆者は1980年，従業員約1,600名の事業所にカウンセリング・ルームを開設し積極的メンタルヘルス活動ⁱを開始して以来，表1に示す3つの事業所にカウンセリング・ルームを開設し，現在，総計約10,700名の従業員を対象とした積極的メンタルヘルス活動を行っている。活動内容は，1) 心理療法と心理相談，2) 「職場ストレス・スケール：Job Stress Scale/JSS」ⁱⁱによる一斉調査，調査結果の個人宛報告，調査結果に基づくインター

2000年2月26日受付；2001年4月11日受理

連絡先：小杉正太郎 〒162-8644 東京都新宿区戸山1-24-1
早稲田大学文学部心理学教室

表 1. 3 事業所におけるカウンセリング活動の実際

| 事業所 | 従業員数 | 年間入室 延べ人数 | 開室日数 | カウンセラー 延べ入室日数 | インターカー 面接者数 | カウンセリング ルーム数 |
|-----|-------|--------------|------|------------------|----------------|-----------------|
| A | 約3000 | 712 | 3 | 4 | 6 | 3 |
| B | 約6000 | 1991 | 4 | 6 | 7 | 5 |
| C | 約1700 | 64 | 4 | 4 | 6 | 4 |

ク面接と適応援助を目的とした心理カウンセリング、および、調査結果の部署別報告（匿名性確保のため従業員50名以上の部署を対象とし、JSS4側面の代表値を用いる）、3) ヘルス・オブザーバ制度の導入ⁱⁱⁱ、4) メンタルヘルス関連の教育・啓蒙講演、の4領域にわたる。

これら活動の主体は、すべて筆者が主宰する3つの事業所のカウンセリング・ルームにある。活動の主体であるカウンセリング・ルームが社外の非従業員によって運営された中立の存在であることは、各事業所内に掲示されているポスター・社内報・新入社員研修・管理職者研修・組合員向け労組発行文書などによって、従業員に周知徹底されている。また、JSS調査用紙の表紙には、カウンセリング・ルーム名と共に筆者の氏名と所属大学名、職名が明記されている。これらは、カウンセリング・ルーム、および、カウンセラーの中立性を従業員に対して保証する点で、不可欠であろう。

上記4つの活動の内、2) は、心理的不調を自覚しながらも就業を続ける従業員に対する心理学的観点からの適応援助を目的として、1980年に筆者によってA事業所に於いて開始された¹⁾。開始当初は、CMI質問票(Cornell Medical Index-Health Questionnaire)を2年間隔で全従業員に一斉配布し、同調査票の判定基準によってⅢ、Ⅳ領域に該当した従業員を対象としたカウンセラーによる面接と、結果の個人宛報告、部署別報告を実施した^{2, 3)}。その後、職場ストレス研究と心理ストレス研究の知見を基にJSSを作成し、同スケールによる全従業員対象の一斉調査、調査結果の個人宛報告、調査結果に基づくインターク面接と適応援助を目的とした心理カウンセリング、および、調査結果の部署別報告、を2年間隔で行っている。この様なJSSによる一連の活動は、従来型心理カウンセリングの限界を払拭する上で有効と思われる。何故ならば、約2年間隔で実施するJSSの一斉実施を繰り返すごとにカウンセリング・ルームへの入室者数が増加し、2000年度実績によれば、A事業所では約700名、B事業所では約2,000名の年間入室者数(延べ人数)を数えるからである。

本稿では、上述のJSSによる一連の活動を、インターク面接と心理カウンセリングとを中心に紹介する。

I. JSSの一斉実施

JSSは、職場関連の心理的ストレスに関する4尺度

131項目からなる4～5件法の記名・自記式調査票である。すなわち、職場ストレス尺度として、4つの下位尺度28項目、コーピング方略尺度として、5つの下位尺度31項目、ソーシャル・サポート尺度として、3つの下位領域15項目、心理的ストレス反応尺度として、6つの下位尺度37項目、および緩衝項目を含む妥当性尺度として20項目、から成り、およそ15分程度で記入は完了する。

一斉調査では、JSSを職場に配布し、就業時間内の記入と回収が求められる。配布から回収までの作業は、先に紹介したヘルス・オブザーバ(注参照)によって行われる。調査結果の個人宛通知の迅速化と、調査結果による面接の早期実施の必要性から、調査実施から面接終了までの期間を約2ヶ月とする。そのため、1回の調査ごとに500名程度の従業員を対象とした調査が繰り返されることになる。その結果、例えば従業員数約3,000名のA事業所は、調査回数6回、1年間を以って一斉調査は終了する。

II. 調査結果の個人宛通知

JSSによる調査結果は、図1に示す結果通知票によって、社内便により全従業員に通知される。結果通知票には、JSSにより測定された「あなたの職場におけるストレスの原因」(職場ストレス)、 「あなたのストレス状態を改善する手掛かり」(コーピング)、 「あなたのストレス状態の種類とその得点」(ストレス反応)、 「あなたの人間関係の広がり」(ソーシャル・サポート)、の4側面それぞれがパーセンタイル値(パーセンタイル値は、当該事業所における前回調査の結果から算出される。従って例えば、2001年2月現在実施中のB事業所においては、1997年4月から1999年6月実施分の約6000名の結果によって算出する)によって示され、各側面に関する評価と注意点がコメントされている。また、ストレス反応のパーセンタイル値によって、 「かなり悪い状態」、 「注意が必要な状態」、 「良好な状態」、 「非常に良好な状態」、の4段階に分かれた総合評価が明記され、 「かなり悪い状態」該当者およびストレス反応の抑うつ得点が上位5パーセンタイル以上の該当者には、「専門家による心理カウンセリングを受けるように」とする文言を通知票に記載すると共に、結果通知票到着後数日中に、電話または社内メールによって、カウンセリング・ルーム

職場ストレス・スケール検査結果

== カウンセリングルームのご案内 ==

このたびは、社員の精神的健康の増進を図る目的から「カウンセリングルーム・リラクゼーション」を開設いたしました。お電話にてご予約のうえ、お気軽にご利用下さい。
 住所：〒123-4567 新宿区早稲田1-2-3 ○ビル8階
 電話：直通 03-5678-9012 内線 3456, 7890
 開室日：月曜・火曜・木曜・金曜日 10:00~18:00

事業所：早稲田大学 所属：文学部
 職番：12345 氏名：XXX YY

《総合評価》 あなたのメンタルヘルス状態は、「かなり悪い状態」にあります。したがって、専門家による心理カウンセリングを受けることをお勧めします。月・火・木・金曜日の10:00~12:00に内線54321までお電話下さい

【あなたの職場におけるストレスの原因】

- ◆あなたの得点（得点はすべてパーセンタイル値、サラリーマンの平均は50）
- ①周囲からの過剰な要求 — 19.2
 - ②仕事に対する過剰な責任 — 0.5
 - ③担当業務のあいまいさ — 40.6
 - ④職場での力不足 — 60.4
- ◆あなたのストレスの原因に関するコメント
- * あなたは快適な職業生活を送っていると判断できます。ほぼ順調に仕事をこなしているのではないのでしょうか。したがって、現在の状況にほぼ満足していることでしょう。しかし、あなたの職場におけるストレスの原因をあげるとすれば、「職場での力不足」です。
 * 「職場での力不足」とは、担当する仕事の決定権を持たない、自分の意志で仕事をすすめることができない、価値の低い仕事を与えられている、と感じている状態を意味します。これは《やらされ感》ばかりが先行して、自分の意志で仕事をしていると自覚しているという主体感もてない就業状況から発生します。

【あなたのストレス状態の種類とその得点】

- ◆あなたの得点（得点はすべてパーセンタイル値、サラリーマンの平均は50）
- ①疲労感 — 95.1
 - ②過敏な気分 — 80.3
 - ③イライラ感 — 63.1
 - ④対人関係の緊張感 — 75.2
 - ⑤循環器系の不調感 — 65.9
- ◆あなたのストレス状態に関するコメント
- * 職場の心理的負担に原因するあなたのメンタルヘルスの状態は、かなり不調であると判断されます。その中でも「疲労感」が強く自覚され、早急に対策を考えなければなりません。
 * あなたの感じている疲労は、心身にわたって、かなり長い間続いている疲れを表しています。これは、職場をはじめとする生活上の強い心理的負担が原因となり、気を張りつめた状態が長く続いたことによるものです。そのため、疲れを感じやすい、疲れがなかなか取れないという状態を強く自覚しているものと思われれます。

【あなたのストレス状態を改善する手がかり】

- ◆あなたの得点（得点はすべてパーセンタイル値、サラリーマンの平均は50）
- ①具体的・積極的に解決を図る 75.5
 - ②我慢して解決を待つ — 20.6
 - ③他人に相談して解決を図る — 83.9
 - ④問題から離れて解決を図る — 90.3
 - ⑤解決を見送る — 69.3
- ◆あなたのストレス状態を改善する手がかりに関するコメント
- * あなたは、職場におけるストレスの原因に監視、その問題点から遠ざかることが多いようです。一般に、このような対応方法は、ストレスの原因の解決にとって望ましいものとはいえませんが、積極的な解決方法を心がけて下さい。

【あなたを支える人間関係の広がり】

- ◆あなたの得点（得点はすべてパーセンタイル値、サラリーマンの平均は50） — 92.4
- ◆あなたを支える人間関係の広がりに関するコメント
- * 「あなたを支える人間関係の広がり」とは、あなたの周囲であなたを支援する人間関係がどのくらいあるかを示します。こうした人間関係は、ストレスの原因の解決や、ストレス状態の予防に役立ちます。あなたを支える人間関係の広がりには、十分にあると判断されますので、この関係を維持するよう心がけて下さい。

図1. 職場ストレス・スケール検査結果見本

への来室を呼びかける。なお、{|かなり悪い状態|}はストレス反応得点上位5パーセンタイル以上、{|注意が必要な状態|}は上位15パーセンタイル以上、{|良好な状態|}は15パーセンタイル以上85パーセンタイル未満、{|非常に良好な状態|}は15パーセンタイル未満とするのが、通例である。

また、就業状況を多面的に把握する必要から、{|非常に良好な状態|}に該当する従業員数名も呼び出し対象者に加える。

Ⅲ. インテーク面接の実施とカウンセリングへの導入

カウンセリング・ルームへの来室呼びかけに応じた従業員に対しては、JSS各尺度得点、および各尺度下位項目得点を手掛かりとした半構造化面接を以下の手順により実施する。面接者は、筆者の指導により職場における心理ストレス研究を専攻する大学院博士課程在籍学生6名～7名であり、彼らの殆どは臨床心理士の資格を有する。

先ず、面接者は予め来室者のJSS結果表を用意し、来室者に対してJSSによる職場ストレス調査の目的と結果が示す概要とを解説する。解説に際しては、図2に示す職場ストレス・モデルを用い、モデルの構成要因と各要因間の関連を解説し、特に、ストレス緩衝要因としてのコーピング方略とソーシャル・サポートの重要性の理解につとめる。また、心理的ストレス反応が「疲労」→「過敏」→「怒り」「対人緊張」「循環器系の不調」→「抑うつ」の順に深化する様相^{4, 5)}を説明し、深化過程の初期段階での発見と対応が調査の重要な目的の1つであることを知らせる。続いて、調査結果の利用法とその効用を説明する。利用法については、従業員個人を対象とした利用法と集団対象の利用法に2分する。個人を対象にした利用法がストレス状態の軽減を目的としたこの面接であることを告げる。また、集団を対象とした利用は、匿名性の観点から、50名以上の部署を対象としてJSSの結果を報告することであり、このことによって、従業員は自らの職場の特徴を知り、特に管理職者はマネージメントの問題点を把握するであろう、と告げる。

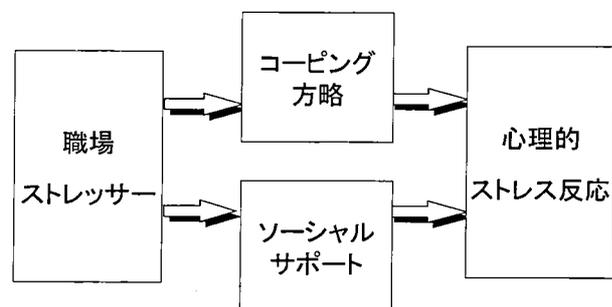


図2. 職場ストレス・モデル

次に、来室者に当該者のJSS調査結果の詳細を示し、JSSの構成要因である、1. 職場ストレス、2. コーピング方略、3. ソーシャル・サポート、4. 心理的ストレス反応、について、以下のように来室者と共に検討する。

1. 職場ストレス：下位項目の中で高得点を示す項目がどのような就業状況から発生しているかを来室者の体験を元に検討する。検討の結果は、コーピング尺度の得点を参考にして、1) 実際にはどのようなコーピング方略を用いているのか、2) 他のコーピング方略の可能性はあるのか、3) どのようなコーピング方略が当該職場ストレスの低減に有効なのか、の3点の検討に利用される。
2. コーピング方略：先ず、コーピング方略の違いによるストレス反応低減効果の一般論を解説する。次に、来室者のコーピング全下位尺度得点を示して、来室者のコーピング特徴を明らかにし、有効なコーピング方略（積極的・具体的な問題への対処）得点の低い来室者には、この方略を用いる際、職場環境と人的資源をどの様に利用することができるか、について検討させる。特に、人的資源の利用については、ソーシャル・サポート尺度得点を参考に検討する。不適当なコーピング方略（逃避、諦め）得点が高い来室者に対しても、同様な対応をとる。
3. ソーシャル・サポート：ソーシャル・サポートのストレス低減効果について、一般論を解説する。次に、ソーシャル・サポート尺度得点は、来室者の職種（単独就業か、グループ就業か）、職位、居住形態、婚姻状況、採用形態（定期採用か、中途採用か）などによって異なることを説明し、来室者の尺度得点を基にして、同尺度を構成する職場内、職場外、家族、それぞれのサポートについて検討する。
4. 心理的ストレス反応：先に示した「疲労」から「抑うつ」に至るストレス状態の深化過程^{4, 5)}のいずれに来室者が位置づけられるかを、心理的ストレス反応尺度得点によって同定する。

続いて、JSSによって測定された4側面の内、心理的ストレス反応を低減する上で有効な側面は何かを、来室者と検討する。すなわち、職場ストレス、コーピング方略、ソーシャル・サポート、心理的ストレス反応の4側面の中で、1) 来室者の努力によって心理的ストレス反応を低減できる側面はコーピング方略とソーシャル・サポートであり、特にコーピング方略が有効であること、2) 職場ストレス得点が低く心理的ストレス反応得点が高い場合、職場以外の原因を考慮する必要があること、の2点が来室者との検討に於いて、重要になる。

最後に、面接の結果、心理カウンセリングが必要と判断された来室者をカウンセラーへ紹介する。判断の手掛

かりは、以下の諸点である。

1. 職場以外に心理ストレス反応の原因が想定されるケース。
2. 職場内に明らかな原因が認められ、それに対処する手段を持たないケース。
3. 心理ストレス反応の内、「抑うつ」得点が、95パーセンタイルを越えるケース。
4. 精神疾患が疑われるケース。
5. 来室者自らがカウンセリング希望するケース。

なお、来室呼びかけ対象者のおおよそ90%が来室し、来室者の約12%がカウンセラーへと紹介されるのが、通例である。従って、約500名を対象とした1回の調査によって、ほぼ45名が来室して面接を受け、その中の約5名ないし6名がカウンセラーへ紹介されることになる。その結果、従業員数約3,000名のA事業所を対象とした調査によっては、約250名が来室して面接を受け、その中の30名前後がカウンセリングを受けることになる。

この様なインテーク面接によって、面接対象者は、自らが自覚する心理的不調の原因と程度、および、原因への対応法などを多面的に知ることが出来る。また、調査結果とインテーク面接の結果を基に、面接者全員とカウンセラーとによる検討会を、一回の調査ごとに開催する。検討会の結果から得られた各部署の特徴は、調査結果の解釈やカウンセリングに役立つばかりではなく、管理者研修、各種メンタルヘルス講演に有効に利用される。

IV. 心理カウンセリングの実施

JSS調査票は、職場に配布し、就業時間中に記入されて回収される。従って、調査結果と面接から、カウンセリングの適用となった従業員の総ては、少なくとも調査実施時点に於いて、何らかの不調を自覚しながらも就業可能な状態にある、と言える。JSS調査票は、心理学レベルの職場不適応状態を心理ストレス・モデルの観点からスクリーニングしようとするものである。そのため、先に紹介したように「疲労」→「過敏」→「怒り」「対人緊張」「循環器系の不調」→「抑うつ」の6状態^{4, 5)}を表す各種のネガティブ感情反応が職場不適応状態の指標として用いられている。この点から、カウンセリングの対象となる従業員は、職場不適応状態であるか否かはさておき、上記6状態を表すネガティブ感情反応の程度が従業員集団の上位90パーセンタイル値以上を示す従業員に限られる。また、彼らの多くは、漠然と自覚していた心理的不調が就業環境に関連したり、明らかに就業以外の生活に原因することを、インテーク面接によって、ある程度は理解していることが多い。

この様な状態にある従業員に対して、治療的・心理療法的な立場からのカウンセリングが不適當であることは

言うまでもない。筆者は、この様な特徴を持つカウンセリング対象従業員に対して、行動療法の系統的脱感作技法を参考に、来室者が自覚する就業関連事項を負担の程度によって階層化し、各階層へのコーピング方略の漸次的改善を促して、相応の成果を上げている⁶⁾。この方法の特徴は、最も負担の強い就業関連事項にだけとらわれる来室した従業員の関心を、カウンセラーとの対話によって、対処可能な軽負担事項にも向かわせ、対処を促す点にある。幾つかの軽負担事項への対処成功の体験は、対処の実効性と対処努力の必要性を実感する上で役立つ。また、通常は4回から6回のカウンセリングによって1つのケースが終了する点も、この方法の特徴と言える。

参考までに、1998年、A事業所で実施したJSS調査の結果、カウンセリングの対象となった従業員の内、筆者が担当した12名について、JSS一斉実施時の結果とカウンセリング終了1ヶ月後のJSS再検査の結果を表2⁶⁾に示す。表2から、コーピング方略の漸次的改善をカウンセリングによって試みた結果、職場ストレス反応5尺度平均得点では、12名中7名が減少、5名が増加であったが、抑うつ得点だけに限定すれば、8名が減少し、増加は2名であった。また、抑うつ得点が減少した8名の内、積極的コーピング方略が増加した者は7名であるのに反し、抑うつ得点が増加した2名は、いずれも積極的コーピング方略が減少していた。以上から、カウンセリングによるコーピング方略の漸次的改善の効果を、ある程度知ることができるであろう。

おわりに

JSS一斉調査から心理カウンセリングに至る一連の経路において、カウンセリング・ルームないしカウンセラーは、3つの異なる水準で従業員個人と直接・間接に接触する。

まず1つは、調査結果の個人宛報告書を通しての間接的接触である。個人宛報告書は、全従業員に宛てて発送される。そこに記載される内容は、1) 心理的ストレス反応得点から推測される従業員のストレス状態のレベル、2) 各従業員の職場ストレス、コーピング方略、ソーシャル・サポート、心理的ストレス反応、4側面の各得点、3) 各得点に基づいた4側面の個人特徴についてのコメントである。この接触は、カウンセリング・ルームからの1方向性の間接的接触であり、心理ストレスの観点から健康と判断される従業員にとっては十分な情報が得られる接触であっても、不調・不健康と判断される従業員には、不満足な接触であろう。

次の接触は、インテーク面接時の直接的接触である。ここでは、不調・不健康を自覚する従業員が面接者と対面し、約1時間にわたる相互方向性の半構造化面接を受

表2. カウンセリングによるジョブストレス・スケール得点(%タイトル値)の変化

| No. | 年齢 | 性別 | 職場ストレスサー | | 5尺度合計 | | ストレス反応 | | 抑うつ | | 積極的 | | 逃避 | | 援助 | | 諦め | | 抑制 | | サポート | |
|-----|----|----|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|---|
| | | | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 | 前 | 後 |
| 1 | 39 | M | 87.5 (93) | 42.5 (80) | 98.9 (97) | 75.0 (86) | 84.5 (31) | 60.9 (26) | 40.0 (20) | 87.5 (27) | 95.0 (16) | 20.0 (8) | 32.5 (4) | 92.6 (8) | 37.5 (4) | 13.6 (5) | 85.0 (11) | 68.1 (9) | 4.0 (10) | 4.0 (10) | | |
| 2 | 40 | M | 95.0 (95) | 47.5 (79) | 98.0 (102) | 96.0 (94) | 99.9 (45) | 99.4 (43) | 27.5 (18) | 2.5 (11) | 82.5 (14) | 65.0 (12) | 42.5 (4) | 27.5 (3) | 37.5 (4) | 37.5 (4) | 40.0 (8) | 5.0 (5) | 14.7 (14) | 2.8 (10) | | |
| 3 | 42 | M | 99.0 (106) | 99.0 (107) | 99.8 (108) | 99.8 (109) | 99.9 (49) | 99.9 (47) | 15.0 (16) | 40.0 (20) | 82.5 (14) | 99.0 (18) | 87.5 (7) | 99.0 (9) | 99.0 (8) | 60.0 (5) | 20.0 (7) | 40.0 (8) | 0.4 (5) | 0.4 (5) | | |
| 4 | 39 | F | 92.5 (93) | 90.0 (92) | 94.0 (95) | 95.5 (96) | 95.7 (37) | 98.1 (39) | 99.0 (26) | 72.5 (20) | 90.0 (16) | 82.5 (15) | 99.0 (11) | 97.5 (10) | 70.0 (6) | 42.5 (5) | 60.0 (9) | 42.5 (8) | 2.0 (7) | 5.9 (10) | | |
| 5 | 31 | F | 90.0 (92) | 90.0 (91) | 91.0 (92) | 93.0 (93) | 97.5 (38) | 78.9 (30) | 42.5 (17) | 90.0 (24) | 90.0 (16) | 99.0 (19) | 75.0 (6) | 80.0 (7) | 70.0 (6) | 70.0 (6) | 60.0 (9) | 97.5 (13) | 2.9 (9) | 15.1 (14) | | |
| 6 | 31 | F | 87.5 (90) | 67.5 (81) | 86.1 (86) | 67.2 (78) | 86.3 (32) | 70.8 (28) | 42.5 (17) | 65.0 (19) | 90.0 (16) | 99.0 (18) | 75.0 (6) | 75.0 (6) | 42.5 (5) | 42.5 (5) | 60.0 (9) | 87.5 (11) | 1.0 (6) | 5.9 (10) | | |
| 7 | 41 | M | 99.0 (107) | 99.0 (106) | 98.9 (104) | 97.4 (97) | 99.9 (45) | 99.9 (45) | 40.0 (20) | 40.0 (20) | 95.0 (16) | 99.0 (18) | 60.0 (5) | 60.0 (5) | 60.0 (5) | 60.0 (8) | 40.0 (8) | 87.5 (11) | 0.4 (7) | 3.5 (11) | | |
| 8 | 38 | M | 22.5 (74) | 17.5 (72) | 94.8 (89) | 84.9 (82) | 39.7 (22) | 39.7 (22) | 87.5 (27) | 72.5 (24) | 95.0 (16) | 92.5 (15) | 70.0 (6) | 32.5 (4) | 15.0 (3) | 37.5 (4) | 45.0 (8) | 5.0 (5) | 31.8 (15) | 31.8 (15) | | |
| 9 | 42 | M | 95.0 (95) | 99.0 (101) | 93.4 (91) | 98.9 (104) | 98.4 (40) | 99.0 (42) | 80.0 (26) | 70.0 (24) | 95.0 (16) | 95.0 (16) | 60.0 (5) | 60.0 (5) | 37.5 (4) | 15.0 (3) | 60.0 (9) | 60.0 (9) | 14.7 (14) | 3.5 (11) | | |
| 10 | 32 | F | 92.5 (93) | 90.0 (91) | 96.0 (97) | 93.0 (93) | 99.9 (44) | 97.5 (38) | 99.0 (26) | 99.0 (28) | 99.0 (20) | 99.0 (26) | 55.0 (5) | 87.5 (8) | 17.5 (4) | 17.5 (4) | 92.5 (12) | 87.5 (11) | 5.9 (10) | 5.9 (11) | | |
| 11 | 26 | F | 99.0 (106) | 87.5 (90) | 95.5 (96) | 96.0 (97) | 65.8 (27) | 50.9 (24) | 35.0 (16) | 65.0 (19) | 82.5 (15) | 90.0 (16) | 55.0 (5) | 99.0 (11) | 17.5 (4) | 17.5 (4) | 5.0 (5) | 60.0 (9) | 1.0 (6) | 59.5 (19) | | |
| 12 | 44 | M | 95.0 (97) | 22.5 (71) | 98.5 (103) | 93.4 (91) | 98.1 (39) | 89.8 (32) | 35.0 (19) | 75.0 (25) | 99.0 (20) | 99.0 (18) | 95.0 (8) | 80.0 (6) | 60.0 (5) | 85.0 (6) | 60.0 (9) | 87.5 (11) | 3.5 (11) | 36.5 (15) | | |

() は粗点を示す

ける。この面接は、一種のストレスエデュケーションであるから、従業員はこれによって、不調・不健康の原因とその生起するプロセスを知ることになる。また、従業員が望む場合、あるいは、面接者が必要と判断した場合には従業員の了解を得て、カウンセラーへ紹介することもできる。

最後の接触は、カウンセラーとの間に成立する。ここではカウンセラーとの面接によって、従業員への対応が、1) カウンセリングによる職場適応援助、2) ケースワークによる就業形態調整、3) 家庭内調整、4) 治療的カウンセリング、5) 神経科紹介、のいずれかに決められ実施されるのが通常である。上記、1) は、主に先に紹介したコーピング方略の漸次的改善が用いられる。2) に関しては、従業員の了解を得て、職場上司、あるいは、人事担当者の協力を求めることもある。また、5) による対応はきわめて少数であるが、予め準備されている協力治療機関に委ねる。

以上、本論で紹介したJSS一斉調査からカウンセリングまでの流れによって、個人を対象とした閉鎖的従来型カウンセリングとは異なるカウンセリングの形態が理解できたと思う。この様な形態を作り上げた理由としては、筆者が医師免許を持たない心理学者、特に、ストレス心理学者の立場から職場メンタルヘルス活動に携わり、その経過の中で、不調を自覚しながらも就業を続ける多くの従業員の存在に気づいたことが挙げられよう。しかし、このような活動が定着した背景には、筆者とカウンセリング・ルームとが、当該企業のいずれの部署にも属さない中立性を保ち続けたこと、および、年間30回を越えるメンタルヘルス関連の講演を20年にわたって実施し、従業員のメンタルヘルスに関する意識の向上に努めたことが指摘できるだろう。

注

- i Active Mental Health:精神科領域の疾患を有する従業員のみならず、健常な従業員をも対象として、彼らの心理的健康状態の向上を図ろうとする積極的立場からのメンタルヘルス活動。
- ii JSSは、職場ストレス4尺度28項目（過度の圧迫、過度の負担、役割不明瞭、能力欠如）、コーピング5尺度31項目（積極的な問題解決、逃避、他者からの援助を求める、諦め、行動・感情の抑制）、ソーシャルサポート1尺度3領域15項目（職場内、職場外、家族）、心理的ストレス反応6尺度37項目（怒り、循環器系の不調、対人場面での緊張感、疲労、過敏、抑うつ）、緩衝項目を含む妥当性尺度20項目、合計131から構成される。回答方法は、職場ストレス、心理的ストレス反応が5件法、コーピング尺度、ソーシャルサポート尺度が4件法である。
- iii 各部署ごとに1名のメンタルヘルス担当者を配置し、カウンセリング・ルームが主催する教育・啓蒙講演の公示、調査票などの配布・回収、カウンセリングのガイダンス、カウンセリング・ルームへのガイドなどを行う。ヘルス・オブザーバは、1年約10回のメンタルヘルス関連レクチャーを受ける。

文 献

- 1) 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 2000 ; 7 ; 141-150.
- 2) 小杉正太郎, 河西真知子. CMIと企業内カウンセリング (1). 日本応用心理学会52回大会発表論文集 1985 ; 148.
- 3) 河西真知子, 小杉正太郎. CMIと企業内カウンセリング (2). 日本応用心理学会52回大会発表論文集 1985 ; 149.
- 4) 島津明人, 小杉正太郎. 職場不適応発生過程の検討. 心理学研究 1998 ; 69 ; 198-205.
- 5) 島津明人, 小杉正太郎. 職場不適応に関する検討 (2). 日本心理学会第62回大会発表論文集 1998 ; 365.
- 6) 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 1998 ; 5 ; 91-98.

Psychological Counseling As a Management of Stress in Work Place

Shotaro KOSUGI¹ and Yasumasa OTSUKA²

¹Department of Psychology, Waseda University, 1-24-1 Toyama, Shinjuku-ku, Tokyo 162-8644, Japan,

²Graduate School of Literature, Waseda University

Abstract: We have made psychological counseling service a part of a mental health program for 10,700 employees since 1980. Our counseling method is based on a psychological stress model and divided into three steps. The first is psychological stress survey by means of the Job Stress Scale (JSS). JSS was administered to a group of about 500 employees. The result of the JSS is reported to each employee by in-house letter. The second is a sub-structured interview for maladjusted employees found in JSS psychological stress reactions scores. The interview-

er explains each of the JSS sub-scales such as job stressors, coping strategies, social support, and psychological stress reactions to interviewees. The last is psychological counseling. Counselees are chosen by the interviewer according to the following conditions: 1) request for counseling, 2) need for psychiatric treatment, 3) strong psychological stress reactions in spite of low job stressors, 4) signs of family problems. These four steps may decrease an employee's resistance to counseling. (*San Ei Shi 2001; 43: 55-62*)