

はじめに

本マニュアルでは、販売やサービスの仕事に従事する労働者における仕事のストレス対策への取り組み方を解説しています。

本マニュアルは、産業保健スタッフ、管理監督者、職場の衛生管理者の方たちに活用していただくために作成されています。。

仕事のストレス対策は職場のメンタルヘルス対策の中でも重要な位置を占めていますが、現状では具体的な対策の進め方が判らない、予算やマンパワーが不足している、などの理由により対策が行われにくい傾向があります。

ぜひ本マニュアルや別添のリーフレットを積極的にご活用いただき、貴事業場のメンタルヘルス対策にお役立てください。

本マニュアルの構成

1. 仕事のストレスとその影響
2. 販売サービス職に特徴的な仕事のストレス
3. 職場でとりくむ仕事のストレス対策の進め方
 - ・ストレス対策の立案
 - ・管理監督者の役割
 - 1) 職業性ストレス簡易調査票・仕事のストレス判定図を用いた職場単位のストレス評価とその対策
 - 2) 職場環境改善のためのヒント集を活用したストレス対策
 - 3) リーフレット(お客様に気持ちよく応対できる自分であるために)を用いたストレス対策
4. さいごに

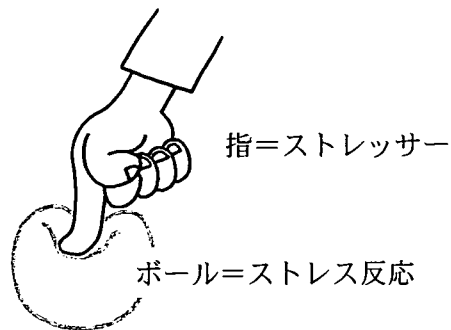
1. 仕事のストレスとその影響

ストレスとは、元来、歪み、を意味する金属学の用語ですが、近年では私たちの体や心に、外から加わる刺激と、刺激が加わって生じる「ゆがみ」に関しても『ストレス』の語が使われています。

特に、私たちの体や心に加わる刺激のことを、ストレスサー(あるいはストレス要因)、刺激に反応して生じる「ゆがみ」の事をストレス反応と呼んでいます。

仕事のストレス(職業性ストレス)では、仕事や労働が持っている心理社会的側面や物理的な要因(ストレスサー)によって、身体的・精神的な反応が引き起こされる(ストレス反応)ことが問題となります。精神的に落ち込んでしまって気分が晴れない状態が続く、よく眠れない、胃腸の調子が悪い、などです。

「ストレスは人生のスパイス」といわれるように、困難な状況を乗り越えた経験は人に満足感や成長をもたらします。しかし、問題が過度に困難だったり、自分の力では解決できなかつたり、解決のための手段や助力がなかつたりするために状況を改善することができない状態が継続すると、疲労感や絶望感が持続し問題となります。こうした状態が、職場の健康管理において注目しなくてはならない仕事上のストレスです。



問題となる仕事上のストレスの例

作業内容および方法に関すること

- ① 仕事の量が多すぎる。あるいは少なすぎる。
- ② スピードや、アイデアを出すことが求められる。
- ③ 長時間労働である。
- ④ なかなか休憩時間がとれない。
- ⑤ 仕事上の役割や責任がはっきりしていない。
- ⑥ 技術や技能が活用されていない。
- ⑦ 繰り返しの多い単純作業ばかりである。
- ⑧ 自由度や裁量権がほとんど与えられていない(仕事のコントロールが低い)。

職場組織に関すること

- ① 上司・同僚からの支援がない。
- ② 上司と同僚の間、あるいは同僚の間での交流がない。
- ③ 人間関係がうまくいっていない
- ④ 職場の意志決定に参加する機会がない。
- ⑤ 必要な情報(経営層の判断や将来の仕事の展望など)が提供されない。

職場の物理化学的環境

- ① 作業レイアウト。人間工学的環境。
- ② 換気、照明、騒音、温熱。
- ③ 重金属や有機溶剤などへの暴露。

上記のような仕事上のストレスによって、

- ① 健康へ悪影響
- ② 労働コストの損失、医療費の増加など経済的な損失
- ③ ミスの増加など労働生産性の低下、事故の多発

等が引き起こされる事が過去の様々な研究で示されています

区分	疾患など	仕事のストレスによって受ける影響
循環器疾患	虚血性心疾患	1. 3～4 倍（職場の支援の低さが加わると2～7倍）
	血圧	平均で仕事中の収縮期血圧が7mmHg、拡張期血圧が4mmHg上昇
	その他	中性脂肪、血清総コレステロール、HbA1cが増加する。血液凝固が亢進する。
精神疾患	精神科受診率	1. 4～2. 3倍
	うつ病	5倍（職場の人間関係）、14倍（仕事の不適性感）
筋骨格系疾患	主に腰痛（上肢、頸部痛も）	仕事の要求度および低い仕事のコントロールが影響する（1. 2倍）
事故	仕事上の事故	1. 8倍（仕事上のストレスフルな出来事）、2. 5～2. 7倍（職場の支援の低さ）
	交通事故	1. 5倍
その他	医師受診率	1. 5～2 倍（医療費換算で被保険者1名あたり年間2～4万円）
	疾病休業	1. 4～2 倍（賃金換算で労働者1名あたり年間0. 6～1. 2万円）
	その他	免疫機能の低下、胃腸疾患や自殺率が増加するなどの報告もあり。

出典：川上憲人、原谷隆史：産業医学ジャーナル 22(5):51-55,1999

2. 販売サービス職に特徴的な仕事のストレス

3～4 ページで挙げた例のような仕事のストレスに加え、販売やサービスに従事する労働者に特有のストレス要因として『感情労働』によるストレスがあります。

例えば、スーパーマーケット等で販売に従事する人は、ひとつひとつの商品を売るだけでなく、問い合わせやクレームへの対応など、目に見えないサービスも含めた商品を提供し、お客様のご要望にこたえることが期待されています。

そのような仕事に従事する職業は、表情や声や態度で適正な（いわゆる、販売員らしい）感情を演出することが求められます。

また、いやだな、困ったな、といった自然にわきでる自分の感情があるにもかかわらず、それを抑えることが求められます。

これら、感情を演出する負担・感情を隠す負担は『感情労働』によるストレスと言われ、販売サービス職に特有の仕事のストレス要因といえます。

具体的には以下のようなことが挙げられます。

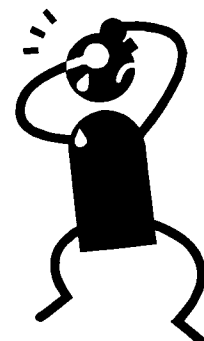
感情的な負担に関して

- ① 感情面で負担になる仕事だ
- ② 仕事の原因で、気持ちや感情がかき乱される。
- ③ 仕事で他の人の個人的な問題に関わらなくてはならない

自分の感情を隠さなければならない負担に関して

- ⑥ 気がすすまなくても、皆に同じように接しなければならない
- ⑦ 皆に親切で親しみやすくなければならない
- ⑧ 仕事では、自分の感情を隠さなければならない
- ⑨ 仕事で自分の思ったことを言えない

販売サービスに関連する事業場では、オーソドックスな仕事のストレス要因に加え、上記のような販売サービス職特有のストレスも考慮して、対応していく必要があります。



3. 職場で取り組むストレス対策の進め方

・ストレス対策の実施体制作り

職場で効果的なストレス・メンタルヘルス対策を実施するためには、特定の担当者だけでなく事業所全体で自主的に取り組む体制を作ることが大切です。

そのための手順としてはまず、ストレス・メンタルヘルス対策のための組織づくりを行いません。産業医や看護師・保健師などの産業保健スタッフが中心になって取り組むことが望ましいですが、職場の管理監督者や労働者自身も、対策のメンバーとして重要な役割を担います。次いで、事業所として労働者のストレス・メンタルヘルス対策に積極的、継続的に取り組むことを表明します。

取り組みに当たっては事業所としての目標を設定しておくことも必要です。目標設定にあたっては、①できるだけ具体的で、②到達可能性があって、③多くの労働者に共感して参加してもらえる点等がポイントとなります。

ストレス・メンタルヘルス対策導入の手順に関して詳しくは「職場環境等の改善対策の導入・展開マニュアル」(<http://www.tokyo-med.ac.jp/ph/ts/> からダウンロード可)をご参照ください。

・管理監督者の役割

ストレス・メンタルヘルス対策では、事業所の現状やニーズを考慮しながら、①労働者自身、②管理監督者、③産業保健スタッフ等、④事業場外資源、の4つによるケアをバランスよく実施していくことが重要とされています。

特に職場の管理監督者は、日常的な職場管理の中で仕事のストレスについて気づき、働きやすい職場環境づくりをすすめていくためのキーパーソンとなります。以下でご案内する、職業性ストレス簡易調査票、仕事のストレス判定図、職場環境改善のためのヒント集などを、産業保健スタッフ等の協力を得て管理監督者が適切に活用し、どのようなストレス要因が問題となっているのかの情報を収集して、効率よく対策を考え、取り組んでいくことがのぞまれます。

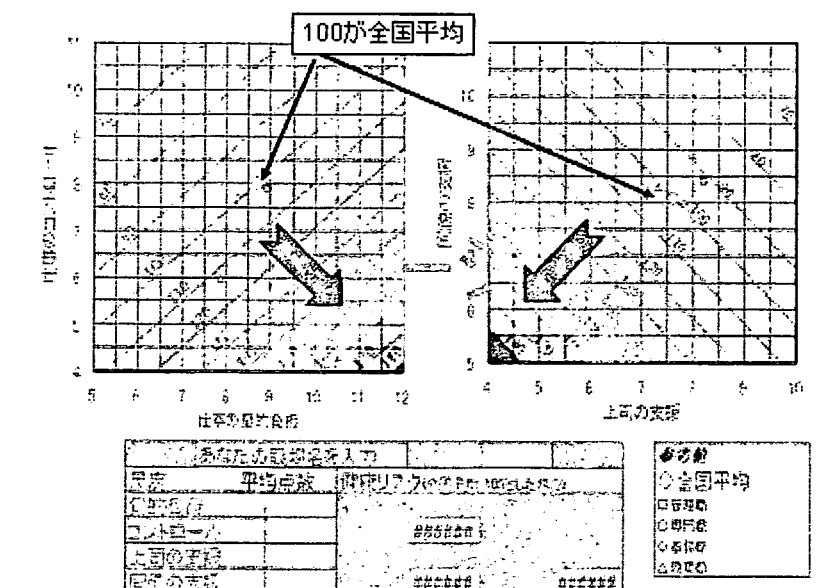
1)職業性ストレス簡易調査票・仕事のストレス判定図を用いた職場単位のストレス評価とその対策

職業性ストレス簡易調査票は、職場のストレス要因を簡便に測定・評価することが可能で、しかも信頼性・妥当性の高い問診調査票です。

全部で57項目からなり、全国様々な事業場の労働者から得られた標準得点とその分布が公表されています。仕事のストレス要因（仕事の量的負担、裁量度、対人問題など）、ストレス反応（活気の低下、抑うつ、疲労など）、修飾要因（上司、同僚、家族からの支援等）について、グラフや表で結果が表され、ストレスについて個人の気づきを促すためにもちいることができます。

また、職業性ストレス簡易調査票の12項目から作成する仕事のストレス判定図を活用すると事業場や部署、作業グループなど、集団レベルでのストレスを評価することができます。

仕事のストレス判定図



仕事のストレス判定図では、量・コントロールによる健康リスク、職場の支援による健康リスク、総合健康リスクがそれぞれ算出されます。全国平均が100であり、100よりも数値が高ければ、仕事のストレスによる健康問題が顕在化するリスクが高くなっている可能性があります。

事業場単位、あるいは作業グループ単位などで作成された判定図について、

- ①特徴を把握（量・コントロールによる健康リスク、職場の支援による健康リスクのいずれも高いのか、特に問題となっている要素はどれか、など）しましょう。
- ②実際の職場で、具体的にどのような問題が生じているか、産業保健スタッフ等主導により、管理監督者や労働者からの意見も聞き取りながら調べ、リストアップしましょう
- ③リストアップされた問題を、産業保健スタッフ、人事・労務担当者などとも相談の上、可能な改善計画をたて、実行していきましょう。

この際、問題点として指摘された事項があったとしても、それは批判ではなく、よりよい職場にするための手立てとして活用していくのだ、と考える事が重要です。

販売サービス職では、特に以下の問題がないか、チェックしてみると良いでしょう。

- ✓ 仕事の流れを見渡したとき、流れが滞りがちな作業はないか？
- ✓ リーダーからの情報が一般社員にいきわたらないようなことがないか？
- ✓ 特定の社員あるいは作業グループに仕事が集中していないか？
- ✓ 職場レイアウトの影響が何かないか？

実際の現場で働いている労働者からも、困っているところについて、積極的に意見をだしてもらいましょう。管理監督者や産業保健スタッフでは気がつかなかった問題が見つかることがよくあ

ります。

職業性ストレス簡易調査票を実施した経験のない事業場では、まず、職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスの現状評価のためのマニュアル (<http://www.tokyo-med.ac.jp/ph/ts/sutoresutyousahyou.htm> からダウンロード可) を参考にしてください。

2)職場環境改善のためのヒント集を活用したストレス対策

職場環境改善のためのヒント集は、仕事の負担やストレスを減らすための職場環境へと改善するためのアイデア集です。選択方式となっており、従業員同士のグループ討議などで利用することにより、重要なポイントと職場の多くのメンバーが大事と思うところ、できるところから改善をはじめめるための支援ツールです。 (<http://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/ACL/index.htm> からダウンロード可能です。)

販売サービスの多くの職場では、勤務がシフト制になっているために従業員が一同に会してミーティングをする機会を設定することが困難で、そのため必要な連絡事項、前のシフトで起きたお客様トラブルに関する情報などが、うまく共有できないことが問題となっていることがあります。ヒント集の中では、職場内の相互支援に関連して、以下のようなヒントが掲げられています。職場の皆さんでこれら項目を参考に、可能な対策を考えてみるのも良いでしょう。

	負担 度	裁量 度	上司 支援	同僚 支援
21. 上司に相談しやすい環境を整備する 従業員が必要な時に上司や責任者に問題点を報告し、また相談しやすいように普段から職場環境を整えておくようにする。(例:上司に相談する機会を確保する, サブリーダーの設置, 相談しやすいよう職場のレイアウトを工夫するなど)			◎	○
22. 同僚に相談でき、コミュニケーションがとりやすい環境を整備する 同僚間でさまざまな問題点を報告しあい、また相談しあえるようにする。 (例:作業グループ単位で定期的な会合を持つ, 日報やミーリングリストを活用するなど)			○	◎
23. チームワークづくりをすすめる グループ同士でお互いを理解し支えあい相互に助け合う雰囲気生まれるように、メンバーで懇親の場を設けたり研修の機会を持つなどの工夫をする。			◎	◎
24. 仕事に対する適切な評価を受け取ることができる 作業者が自分の仕事のできや能力についての評価を、実績に基づいて、納得できる形で、タイミングよく受け取ることができるようにする。			◎	○
25. 職場間の相互支援を推進する 職場や作業グループ間で、それぞれの作業がしやすくなるように情報を交換したり、連絡調整を行ったりするなど、相互支援を推進する。	○	○	○	○

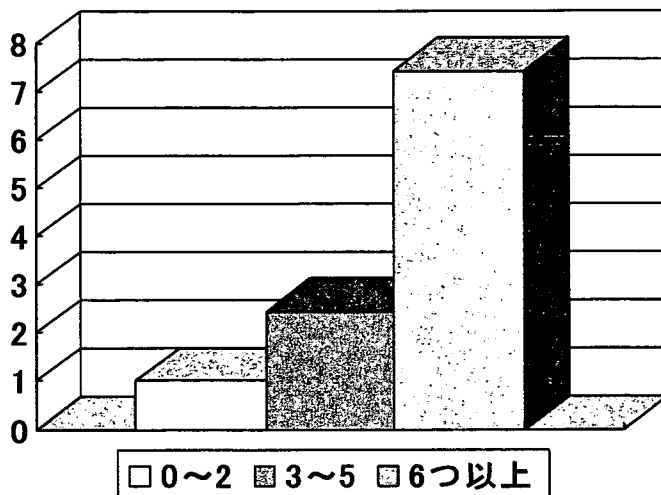
3)リーフレット(お客様に気持ちよく応対できる自分であるために)を用いたストレス対策

前述のように、販売サービス職は、感情的な負担が大きく、また、感情を隠すことを求められるという負担もあります。

チェーン展開をしている小売業の販売サービス職を対象とした調査の結果では、リーフレットにあるチェックリスト 8 項目に対する回答が 0~2 つ(感情的な負担および感情を隠すことによる負担が小さい)の群と比較して、チェック項目が 6 つ以上の感情的負担が大きかった労働者では、抑うつ得点が危険ゾーンになっている確率が約 7 倍と高くなっていました。

CES-D 抑うつ得点 ≥ 16 のリスク

販売サービス職 2591 名



お客様に対する気持ちの良い対応は、販売サービス職として大変重要な要素です。ですが、時には対応にこまるお客様もありますし、また従業員自身が疲れていたり、大変に忙しい状況のこともあるでしょう。そのようなときでも、お客様に気持ちよく対応するためには、自分の心に余裕があって健康でなくてはなりません。どの人の心の中にも、人間関係の中で生じる自然な感情があります。販売サービス職のプロとしての自負が、感情にフタをして、押さえ続けることになってはいないでしょうか?感情を、ふさわしい場所でうまく表に出し、問題を共有することが重要です。

感情的な負担、それを抑えることを要求されるという負担は、販売サービス職には、いわばついてまわる避けがたいストレス要因ともいえます。ですが、職場のコミュニケーションを良好にし、お互いの気持ちを訴える機会、場を設けることにより、悩んでいる、困っているのは自分だけではないのだ、という安心感を得、問題を共有することで気持ちが落ち着く効果が期待できます。

このような取り組みを、職場全体でおこなっていくことが効果的なストレス対策につながります。

4. さいごに

本マニュアルでは、販売やサービスの仕事に従事する労働者の方たちの仕事のストレス対策として、仕事の量的な負担などの古典的な仕事のストレス要因と、感情的な負担あるいは感情を隠すことを要求されるという、販売サービス職に特有のストレスにとりくむための方策についてまとめました。

仕事のストレスには、改善可能なものと改善が難しいものがあります。対策をはじめるときには、まず、改善可能なもので、いまだ取り組みが行われておらず放置されている問題がないかを探し、職場のメンバーが一体となって改善の手はずを整え、着手していきましょう。

例えば、職場の上司とコミュニケーションを図る時間がないといった場合、毎日5分でもミーティングの時間を設定することにより、情報の共有がすすみ、お客様や取引先からの問い合わせやトラブルが生じたのときに情報が少しでも入っていることにより円滑に対処できたりします。また、口頭での伝達が多いことによって、決められたことやルールが徹底されていないというケースもみられますので、掲示板を活用するなどひとつの方法でしょう。

また、問題を一人でかかえてしまい疲弊してしまうことのないよう、はやめに気分転換を図るようにするのも良いことです。カウンセラーなどの専門家にアドバイスをうけられる体制をつくるのもよいでしょう。

それぞれの職場で工夫して、ストレス対策を進めましょう。



販売サービス職向けリーフレット

お客様に気持ちよく応対できる自分であるために



文責：平成 19 年度厚生労働科学研究「職業性ストレス簡易調査票および労働者疲労蓄積度自己診断チェックリストの職種に応じた活用法に関する研究」
研究協力者：小田切優子

小売業は、ひとつひとつの商品だけでなく、問い合わせへの対応など目に見えないサービスも含めた商品を提供し、お客様のご要望にこたえることが期待される仕事です。

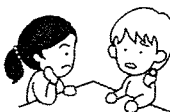
そのような仕事に従事する職業は、表情や声や態度で適正な感情を演出することが求められることから、「感情労働」と呼ばれます。しかし、感情労働に従事する人でも、自然にわきでる自分の感情があり、それを抑えてありのままの自分を犠牲にし続けることは容易ではありません。

あなたの仕事が、「感情」面での負担が強いられていたり、それを抑えることを求められているか、チェックしてみてください。

- | | | |
|-------------------------------|----|-----|
| 1. 仕事の原因で、気持ちや感情がかき乱される | はい | いいえ |
| 2. 仕事で他の人の個人的な問題に関わらなくてはならない | はい | いいえ |
| 3. 感情面で負担になる仕事だ | はい | いいえ |
| 4. 仕事に感情的に巻き込まれてしまう | はい | いいえ |
| 5. 気がすまなくても、皆に同じように接しなければならない | はい | いいえ |
| 6. 仕事では、自分の感情を隠さなければならない | はい | いいえ |
| 7. 皆に親切で親しみやすくしなければならない | はい | いいえ |
| 8. 仕事で自分の思ったことを言えない | はい | いいえ |

“はい”の数が 0～2：感情面での負担はあまり大きくないようです。
3～5：感情面での負担が少し大きいようです。
6つ以上：負担がとても大きいようです

感情は、人間関係の中で生じる自然なものです。感情にフタをし、押さえつけてはいませんか？あなたの感情を、ふさわしい場所であまく表に出し、問題を共有することが次のステップです。



職場で

- ＞ 仕事で困ったことがあれば、職場の同僚に話してみましょう。
- ＞ 「いやだな」と思ったこと、またその思いを飲み込んだことを、当たり前のことだと割り切ってしまうと、同僚と話しましょう。
- ＞ 職場の仲間に声をかけましょう。
言葉で自分の気持ちを表現することも時には重要です。率直に語ることで互いの助けになることもでき、「自分だけではない」という実感を得ることができます。
時間と場所を共有することが、職場の信頼関係や帰属意識、ネットワークの構築につながります。

対応に困るお客様に対して

- ＞ 『当事者として感情的に巻き込まれすぎない』ようにしましょう。
- ＞ お客様からの感情的な意見や怒りを受け止める時、個人ではなく、ストア店員としてのスタンスで応じるようにしましょう。

職場を離れたら

- ＞ 好きなことや趣味などで自分を満たすよう心がけましょう。
- ＞ 職場を離れたら仕事に引きずられないなど、切り替えが大切です。
仕事以外の時間で人と交流したり、自然を満喫することで、たくさんの自分らしい感情を持つようにしましょう。
自分が充実していることが、他者を受け止めるために重要です。

店舗全体として取り組んでいきたいこと

- ◇ 職場のコミュニケーションをよくする
- ◇ 情報を共有する
- ◇ コミュニケーションを妨げる要因がないか探す
⇒ 見つかった要因をひとつずつ改善していきましょう

成果物 5

裁量労働制度におけるストレス対策マニュアル

厚生労働科学研究費補助金

職業性ストレス簡易調査票及び労働者疲労蓄積度自己診断
チェックリストの職種に応じた活用法に関する研究

分担研究者：愛知医科大学医学部衛生学講座 小林 章雄

裁量労働制度におけるストレス対策

1. 裁量労働制の概要

裁量労働制とは、「業務の性質上、その遂行を大幅に業務に従事する者の裁量に委ねる必要があるため、その業務を進める手段や時間配分の決め方などの具体的な指示を使用者がしない、と労使で定めた業務（対象業務）について、労使協定や決議であらかじめ労働時間を定め、労働者を実際にその業務に就かせた場合、労使であらかじめ定めた時間働いたものとみなす」制度です。

裁量労働制には「専門業務型裁量労働制」と「企画業務型裁量労働制」二つの種類があります。

「専門業務型裁量労働制」では次のような19の対象業務が特定されています。

- ① 新商品・新技術の研究開発、又は人文科学・自然科学に関する研究の業務、
- ② 情報処理システムの分析・設計の業務、③取材、編集の業務、④デザイナーの業務、
- ⑤プロデューサー・ディレクターの業務、⑥コピーライターの業務、⑦システムコンサルタントの業務、⑧インテリアコーディネーターの業務、⑨ゲーム用ソフトウェアの創作の業務、
- ⑩証券アナリストの業務、⑪金融工学等の知識を用いて行う金融商品の開発の業務、
- ⑫学校教育法に規定する大学における教授研究の業務（主として研究に従事するものに限る。）、
- ⑬公認会計士の業務、⑭弁護士の業務、⑮建築士の業務、⑯不動産鑑定士の業務、
- ⑰弁理士の業務、⑱税理士の業務、⑲中小企業診断士の業務

「企画業務型裁量労働制」では、事業の運営に関する企画・立案・調査および分析の業務を対象とするものとされています。また、対象者は「対象業務を適切に遂行するために必要となる具体的な知識、経験等を有する者」で、その対象者の従事する全業務の大変を占めていなければなりません。いわゆるホワイトカラーのすべてが対象となるわけでないという点に留意してください。

II. 健康及び福祉を確保するための措置

労働時間が不規則になる可能性のある裁量労働制では、労働時間の状況に応じた労働者の「健康及び福祉を確保するための措置」を講じる必要があります。これらの措置は「企画業務型」においてのみ義務付けられていましたが、改正後「専門業務型裁量労働制」でも義務化されています。会社は、裁量労働の実態、対象者の勤務状況及びその健康状態を把握し、考慮する必要があります。

- 勤務状態の把握
 - 健康及び福祉を確保することを目的に、いかなる時間帯にどの程度の時間入社し、労務を提供し得る状態にあったか等を明らかにし出退勤時刻又は入退室の時刻を記録する。
- 健康状態の把握
 - セルフチェックなどによる対象者本人からの健康状態についての申告、上司による定期的なヒアリングを実施する。

＜厚生労働省：裁量労働に従事する労働者の適正な労働条件の確保を図るための指針＞では、下記のような健康・福祉確保するための措置を例示しています。

- 把握した対象労働者の勤務状況及びその健康状態に応じて
 - 代償休日を付与すること
 - 特別な休暇を付与すること
 - 健康診断を実施すること
- 働き過ぎの防止の観点から、
 - 年次有給休暇の促進
 - まとまった日数連続して取得することの推進
- 働き過ぎによる健康障害防止の観点から、必要に応じて、
 - 産業医等による助言、指導を受ける
 - 対象者に産業医等による保健指導を受けさせる
- 把握した対象労働者の勤務状況及びその健康状態に配慮し、必要な場合には
 - 適切な部署に配置転換をする
- 心とからだの健康問題についての相談窓口を設置すること
- 把握した対象者の勤務状況及びその健康状態に応じて
- 対象労働者への企画業務型/専門業務型裁量労働制の適用について必要な見直しを行うこと

Ⅲ. 裁量労働における仕事のストレスの捉えかた

① 長時間労働

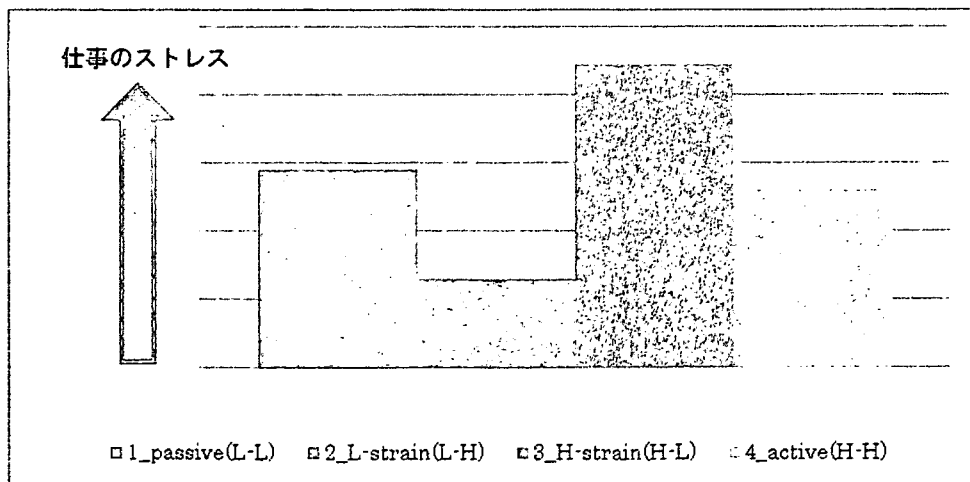
裁量労働の対象者に、心理的な仕事の負担（量/質）によるストレスを感じる人が多くなっています。裁量労働では業務の負担の量的増加と、それにとまなう労働時間の長時間化が懸念されています。また、裁量労働制では労働時間の長短ではなく「成果」や「能力」で評価されるため、心理的な負担が増加したり、対象者の意思で長時間の労働をすることが考えられます。

② 仕事の裁量度

裁量労働は、対象となる業務の遂行を対象者の裁量に委ねることが前提となっているため、全体的に仕事のコントロール度が高い傾向にあります。しかし、設定後の業務の追加や予定の変更が多いことや、プロジェクトチームに加わることで、プロジェクトマネージャーの管理のもと時間配分を行う場合など、対象者が仕事の裁量を発揮できないことが考えられます。このような場合、対象者への裁量労働の適用を除外することも考えられます。

仕事の要求度とコントロール度

仕事上の要求度とは、量的負担、役割ストレスなど作業に関わる種々のストレス要因を総合したもの。一方、仕事のコントロール度（あるいは仕事に関する裁量権）は、仕事上の技能の水準と決定権とを合わせたものです。仕事の要求度および仕事のコントロール度により4つの群に分類することができます。「高ストレイン群（high strain）：高い仕事の要求度(H)×低いコントロール(L)」と呼ばれグループでは、心理的なストレス反応が高くなるとされています。



③ 裁量労働で働くことへの評価

対象者が“自分の希望”というよりも“会社の方針”に従って裁量労働で働いていると感じている場合、「労働時間の増加」や「ゆとりがもてない」など裁量労働で働くことに難しさを感じることが多いようです。このような場合、積極的に裁量労働を評価している人よりもストレスが高くなる傾向がみられます。企画業務型裁量労働制では、本人の個別の同意を得ることが要件の一つとされていますが、制度そのものや評価についての理解を促進し、本人が納得したうえで同意を得ることが重要です。また、必ずしも個別の同意が要件とはなっていませんが、専門業務型裁量労働においても本人が納得したうえで裁量労働で働いているかを留意する必要があるでしょう。

裁量労働で働くことへの評価

- ・ 裁量労働で働くようになった経緯
- ・ 労働時間の変化
- ・ 仕事の効率の変化
- ・ 仕事の進め方（ゆとりがもてるか）
- ・ 会社は働きやすいように支援をしてくれているか
- ・ 裁量労働で働くことを続けたいか

④ 管理監督者の役割

対人関係を基にしてそこから得られる様々な支援は、緩衝要因としてストレス反応を減少させます。職場においては、こうした社会的支援は上司や同僚から提供されています。また、適切な業務量や労働時間と、それにとまなう心理的な仕事の負担（量・質）を各労働者毎に考慮する必要があるのは明らかですが、特に裁量労働においては、労働者の状態を把握し、適切にコントロールするためには、仕事量を決定する管理監督者が重要な役割を果たすと考えられます。裁量労働制で働いている部下の実労働時間が長くなっているときは、仕事の量を減らすことや、職場環境の改善を図る必要があります。

⑤ メンタリングによるストレス対策

メンタリング (mentoring) とは一般に、「経験豊かな年長者（メンター；mentor）と、若年で未熟な人（メンティ；mentee / プロテジェ；プロテジェ；protégé）とが、基本的に一対一で、継続的に交流し、信頼関係の構築を通じて、メンティのキャリア的、心理社会的な成長を支援する発達支援関係」です。メンタリングを多く受けているメンティほど、ストレス反応が低い傾向があります。特に裁量労働制においては、メンタリング・プログラムの導入により、時間による管理から離れた対象者の状態を把握し、様々なメンタリングの機能を提供することができる存在としてメンターの役割が期待できます。

Ⅲ. 職業性ストレス簡易調査票

職業性ストレス簡易調査票は、職場で比較的簡便に使用できる自己記入式のストレス調査票です。全部で 57 項目からなり、約 10 分で回答できるため、労働の現場で簡便に使用できます。

職業性ストレス簡易調査票の構成

仕事のストレス要因 (17 項目)	ストレス反応 (29 項目)	修飾要因 (9 項目)
心理的な仕事の量的負担	活気	上司からのサポート
心理的な仕事の質的負担	イライラ感	同僚からのサポート
身体的負担	疲労感	家族・友人からのサポート
コントロール	不安感	仕事や生活の満足度
技術の活用	抑うつ感	
対人関係	身体愁訴	
職場環境		
仕事の適性度 (A 項目 No. 16)、 働きがい		

職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスの現状評価のためのマニュアルは下記からダウンロードできます。

職業性ストレス調査票の HP

[<http://www.tokyo-med.ac.jp/ph/ts/sutoresutyousahyou.htm>]

Ⅲ 研究成果の刊行に関する一覧

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表雑誌	巻号	ページ	出版年
Umehara K, Ohya Y, Kawakami N, <u>Tsutsumi A</u> , Fujimura M.	Association of work-related factors with psychosocial job stressors and psychosomatic symptoms among Japanese pediatricians.	J Occup Health	49:	467-481.	2007
<u>Tsutsumi A</u> , Umehara K, Ono H, & Kawakami N.	Types of psychosocial job demands and adverse events due to dental management: a cross sectional study.	BMC Oral Health	7 (1):	3-	2007
吉川徹, 川上憲人, 小木和孝, <u>堤明純</u> , 島津美由紀, 長見まき子, 島津明人.	職場環境改善のためのメンタルヘルスアクションチェックリストの開発	産業衛生学雑誌	49: 4	127-142	2007

IV 研究成果の刊行物・別刷

Association of Work-Related Factors with Psychosocial Job Stressors and Psychosomatic Symptoms among Japanese Pediatricians

Katsura UMEHARA¹, Yukihiro OHYA², Norito KAWAKAMI³, Akizumi TSUTSUMI⁴ and Masanori FUJIMURA⁵

¹Department of Hygiene and Preventive Medicine, Okayama University Graduate School of Medicine, Dentistry and Pharmaceutical Sciences, ²Department of Medical Specialties, National Center for Child Health and Development, ³Department of Mental Health, University of Tokyo Graduate School of Medicine, ⁴Occupational Health Training Center, University of Occupational and Environmental Health and ⁵Osaka Medical Center and Research Institute for Maternal and Child Health, Japan

Abstract: Association of Work-Related Factors with Psychosocial Job Stressors and Psychosomatic Symptoms among Japanese Pediatricians: Katsura UMEHARA, et al. Department of Hygiene and Preventive Medicine, Okayama University Graduate School of Medicine, Dentistry and Pharmaceutical Sciences—A cross-sectional study was conducted to explore what work-related factors were associated with job stress among pediatricians in Japan, as determined by the demand-control-support model and psychosomatic symptoms. We sent an anonymous questionnaire to a random sample of 3,000 members selected from the nationwide register of the Japan Pediatric Society and received 850 responses (response rate, 28%). Data from the 590 respondents who worked more than 35 h per week as a pediatrician and had no missing responses in the questionnaire were analyzed. We measured workload-related variables (e.g. working hours, work schedule) and recovery-related variables (e.g. workdays with no overtime, days off with no work in the past month) as exposure variables, and psychosocial job stressors (the Brief Job Stress Questionnaire) and psychosomatic symptoms as outcome variables. Longer working hours per week was significantly associated with greater job demand, lower job control and more psychosomatic symptoms ($p < 0.05$). After adjusting for working hours, more workdays with no overtime was significantly associated with lower job demand, greater job control

and fewer psychosomatic symptoms ($p < 0.05$). Our findings suggest that long working hours is a risk factor for job stressors and psychosomatic symptoms, and that workdays with no overtime is a protective factor which may facilitate recovery. Controlling working hours and encouraging non-overtime workdays may be important for reducing job stressors and psychosomatic symptoms among pediatricians in Japan.

(J Occup Health 2007; 49: 467–481)

Key words: Job stress, Physician, Pediatrician, Work-related factors, Work schedule, Working hours, Job stressor, Psychosomatic symptoms, Demand-control-support model, Recovery

Many aspects of medical practice have changed over the past 20 yr. Physicians now confront the stresses of increased clinical demands, and have lost sight of their personal well-being^{1,2}. Many studies have reported rising levels of job stressors and psychological distress, such as depression and psychological burnout^{3–7}. Takahashi, a Japanese psychiatrist, has reported that the burden on doctors has increased recently, and that it has become important to consider and survey doctors' mental health. This is not only an individual problem for each doctor but also a social problem linked to the quality of medical care⁸.

A workforce shortage and increased work-related burdens for pediatricians are major concerns of the health care system in Japan^{9,10}. With the decreasing trend in the number of pediatric patients (about 20% decrease in the number of outpatients from 1990 to 1999), the number of general hospitals with pediatric departments has also decreased by 18% (from 4,120 in 1990 to 3,359 in 2002) and the number of pediatric clinics has decreased by 7% (from 27,747 in 1990 to 25,862 in 2004)¹⁰. The proportion

Received Mar 12, 2007; Accepted Jul 28, 2007

Correspondence to: K. Umehara, Department of Hygiene and Preventive Medicine, Okayama University Graduate School of Medicine, Dentistry and Pharmaceutical Sciences, 2–5–1, Shikata-cho, Okayama-shi, Okayama 700-8558, Japan
(e-mail: katmbox@gmail.com)