

平成 29-30 年度厚生労働科学研究費補助金（労働安全衛生総合研究事業）
「労働生産性の向上に寄与する健康増進手法の開発に関する研究」
(H28-労働-一般-004)
主任：島津明人

研究協力報告書
メンタルヘルス向上手法の開発
職場における対人的援助向上プログラム

堀田裕司（就実大学教育学部教育心理学科・助教）

分担研究者
島津明人（北里大学一般教育部人間科学教育センター・教授）

研究要旨

本研究では、職場における対人的援助向上プログラムのマニュアル化に向け、堀田・大塚（2015）において実施された職場における対人的援助向上プログラムの内容を修正すること、そして、看護師および企業労働者を対象に修正したプログラムを実施し、効果評価を行った上でプログラムに最終的な修正を加え、マニュアルを完成させることを目的とした。

初年度の平成 29 年度では、堀田・大塚（2015）で開発された職場における対人的援助向上プログラムの研修内容の一部を修正した。主な修正ポイントは、ディスカッションの内容を、同僚間および異なる職位（管理職と非管理職）間において、お互いに相手からしてもらいたい援助について把握し、その職場における適切な援助行動を見出すためのものに変更したことであった。

最終年度となる平成 30 年度では、看護師および企業従業員を対象に修正したプログラムを実施し、効果評価を行った。分析の結果、修正したプログラムを実施することにより、両業種において同僚に対する援助、上司に対する援助、および職場の一体感が増加した。さらに、プログラムの実施について振り返った上で最終的な修正を行い、マニュアルを完成させた。

本報告書では、プログラムの修正および実施、効果評価の結果、最終的な修正を経てマニュアル化に至る過程について報告する。

A. はじめに

労働者健康状況調査によると、現在の職業生活に関してストレスを感じている労働者の割合は約 6 割であり、その内容として人間関係の問題が最も多いことが報告されている（厚生労働省，2013）。仕事のストレスラーがストレス反応に及ぼす影響を緩和する要因として、上司や同僚からのソーシャルサポートの重要性が示されている（Hurrell, & McLaney, 1988）。ソーシャルサポートは仕事の資源に位置付けられ、心理的ストレス反応を低下させることや、ワークエンゲイジメントなどのポジティブ感情

を高めることが示唆されている（Bakker, & Demerouti, 2007）。ただし、ソーシャルサポートが増加する背景には、職場の良好な人間関係の構築が不可欠である（田中，2003）。

職場の人間関係を改善しソーシャルサポートを増加させる方策として、堀田・大塚（2015）は、職場における対人的援助を向上させるための介入プログラムを作成し、製造業労働者を対象にプログラムを実施した。その結果、労働者の対人的援助が上昇するとともに、特に同僚からのソーシャルサポートが増加することが示唆された。

本研究の初年度の平成 29 年度では、職場における対人的援助向上プログラムのマニュアル化に向け、堀田・大塚 (2015) による職場における対人的援助向上プログラムにおける研修内容の一部を修正した。

最終年度の平成 30 年度では、看護師および企業従業員を対象に修正したプログラムを実施し、効果評価を行った。さらに、プログラムの効果を確認し、プログラムの実施について振り返った上で最終的な修正を行い、マニュアルを完成させた。

B. 対象と方法

1. プログラムの修正 (平成 29 年度)

対人的援助向上プログラムのマニュアルの作成に向け、堀田・大塚 (2015) における介入結果、および課題について検討した上でプログラム内容の修正を行うこととした。

2. 修正したプログラムの実施 (平成 30 年度)

(1) 看護師

看護師 46 名を対象に修正した対人的援助向上プログラムを実施し、調査票への欠損回答者 12 名を除いた介入群 19 名、統制群 15 名を最終的な分析対象とした。

(2) 企業従業員

損保会社従業員 90 名を対象に修正した対人的援助向上プログラムを実施し、調査票への欠損回答者 40 名を除いた介入群 24 名、統制群 26 名を最終的な分析対象とした。

効果評価指標は以下の通りであった。

- ・日本版組織市民行動尺度
対人的援助
- ・新 職業性ストレス簡易調査票
ソーシャルサポート、量的負担、対人葛藤、働きがい、上司のフィードバック、上司の公正な態度、ほめてもらえる職場、職場の一体感、活気、イライラ感、疲労感、不安感、抑うつ感
- ・ユトレヒト ワークエンゲージメント尺度 (短縮版)
活力、熱意、没頭

分析方法 対人的援助、ソーシャルサポート、量的負担、対人葛藤、働きがい、上司のフィードバック、上司の公正な態度、

ほめてもらえる職場、職場の一体感、活気、イライラ感、疲労感、不安感、抑うつ感、活力、熱意を従属変数、時期 (pre, post, follow-up1, follow-up2 (※follow-up2 は看護師のみ実施)) と群 (介入群、統制群) を独立変数とし、2 要因分散分析を行った。また、各効果評価指標における介入群と統制群のそれぞれの効果量 (Cohen's *d*) を算出した。

倫理的配慮 本研究のプロトコルに関しては、就実大学倫理審査委員会の承認を得て実施された。

3. マニュアルの作成 (平成 30 年度)

マニュアルの作成については、プログラムの実施を踏まえ、以下のポイントをおさえた上で最終的な修正を行った。

- ①その職場において必要とされる援助行動を検討し、妥当な援助につなげるため、ロールプレイの実施をディスカッションに変更すること。
- ② 集合研修 1 回目と 2 回目の両方において、管理職者と非管理職者で記録用紙を交換した後に、全体ディスカッションを実施すること。
- ③マニュアルの利用者がプログラムの進行を容易にイメージできるように、可能な限りフローチャートを用いること。
- ④心理教育のスライド、記録用紙、ホームワークについて、サンプルを提示すること。

C. 結果

1. プログラムの修正 (平成 29 年度)

堀田・大塚 (2015) におけるプログラムでは、上司からのソーシャルサポートの増加に繋がる対人的援助の開発が課題となっていた。そのため、非管理職者と管理職者の双方が異なる職位の人に対して求める対人的援助を向上させることについて検討した。その結果、従来の研修時の「現在実施している対人的援助」と「これから職場でできそうな対人的援助」というディスカッションテーマを、「管理職者が非管理職者に求めている対人的援助について」、および「非管理職者が管理職者に求めている対人的援助について」というテーマに修正した。そして、研修時にそれぞれのテーマについて挙げた意見を集約し、それらの意見を

参考にして管理職者と非管理職者が相互に
対人的援助を実行していく形式とした。

また、効果評価について、堀田・大塚
(2015) では、介入後のフォローアップ調査
が、プログラム終了から 4 週間後のみとな
っており、フォローアップ調査の期間が不
十分であった。そのため、4 週間後のフォ
ロワーアップ調査からさらに 8 週間後にもフ
ォローアップ調査を行うこととした。

修正した対人的援助向上プログラムの概
要は以下の通りである（下線部が修正した
部分である）。

(1) 看護師に実施したプログラム内容

①アンケート調査（1 回目）の実施（集合
研修 1 回目の直前）

②集合研修（1 回目）の実施

〈心理教育〉

- ・対人的援助のメリットについての解説
〈グループディスカッション〉
- ・同僚間で実行可能な自発的な援助につ
いて考える。
- ・管理職者が非管理職者からしてもらいた
い援助について考え、記録用紙に記入す
る。
- ・非管理職者が管理職者からしてもらいた
い援助について考え、記録用紙に記入す
る。
- ・管理職者と非管理職で記録用紙を交換す
る。
- ・交換したシートに書かれている援助の中
から、実行可能な援助を 3 つ選ぶ。

③ホームワークの実施（1 日 5 分×2 週間）

- ・勤務中に実行した対人的援助の中で、そ
の日最も印象に残った場面について、①
状況、②声掛け、③援助内容、④被援助
者からの反応、⑤援助者自身の気分につ
いて記入する。

④集合研修（2 回目）の実施

〈ロールプレイ〉

- ・仕事のやり方がわからない人に声をかけ
て仕事のやり方を教える（折り紙を使用）。
〈グループディスカッション〉
- ・これまで行った対人的援助を全員で共有

する。

- ・さらに実行可能な対人的援助について考
える。

⑤ホームワークの実施（1 日 5 分×2 週間）
（※前回のホームワークと同一の内容）

⑥アンケート調査（2 回目）の実施（ホ
ムワーク終了時）

⑦アンケート調査（3 回目）の実施（ア
ンケート調査 2 回目から 4 週間後）

⑧アンケート調査（4 回目）の実施（ア
ンケート調査 3 回目から 8 週間後）

(2) 企業従業員に実施したプログラム内容

①アンケート調査（1 回目）の実施（集
合研修 1 回目の直前）

②集合研修（1 回目）の実施

〈心理教育〉

- ・対人的援助のメリットについての解説
〈グループディスカッション〉
- ・同僚からしてもらいたい援助につ
いて考え、記録用紙に記入する。
- ・管理職者が非管理職者からしてもらいた
い援助について考え、記録用紙に記入す
る。
- ・非管理職者が管理職者からしてもらいた
い援助について考え、記録用紙に記入す
る。
- ・管理職者と非管理職で記録用紙を交換す
る。
- ・付箋（ポストイット）を使用し、手伝っ
てほしいサインを出すことについて考え
る。

③ホームワークの実施（1 日 5 分×2 週間）

- ・勤務中に実行した対人的援助の中で、そ
の日最も印象に残った場面について、①
状況、②声掛け、③援助内容、④被援助
者からの反応、⑤援助者自身の気分につ
いて記入する。

④集合研修（2 回目）の実施

〈グループディスカッション〉

- ・同僚に対して行った援助について振り返

り、記録用紙に記入する。

- ・ 違う立場の人に対して行った主な援助について振り返り、記録用紙に記入する。
- ・ 管理職者と非管理職で記録用紙を交換する。
- ・ 全体ディスカッションを行う。

⑤ホームワークの実施（1日5分×2週間）
（※前回のホームワークと同一の内容）

⑥アンケート調査（2回目）の実施（ホームワーク終了時）

⑦アンケート調査（3回目）の実施（アンケート調査2回目から8週間後）

2. 修正したプログラムの実施（平成30年度）

(1) 看護師

効果評価指標の各得点を従属変数、時期と群を独立変数とする2要因分散分析の結果、同僚に対する援助において有意な時期と群の交互作用が認められた。しかし、下位検定の結果、有意な単純主効果は認められなかった。

さらに、各効果評価指標における介入群と統制群の効果量（Cohen's *d*）を求めた。その結果、介入群は統制群と比較して同僚に対する援助、上司に対する援助、同僚からのサポート、量的負担、イライラ感、疲労感、職場の一体感が増加した。しかし、ソーシャルサポートやワークエンゲイジメント、その他の指標については、顕著な増加は認められなかった。

(2) 企業従業員

効果評価指標の各得点を従属変数、時期と群を独立変数とする2要因分散分析の結果、「没頭」において有意な時期と群の交互作用が認められた。単純主効果の分析の結果、統制群においてpre時およびfollow-up時の得点がpost時よりも有意に高いことが明らかとなった。

さらに、各効果評価指標における介入群と統制群の効果量（Cohen's *d*）を求めた。その結果、介入群は統制群と比較して同僚に対する援助、上司に対する援助、量的負担、職場の一体感が増加した。しかし、ソーシャルサポートやワークエンゲイジメント、その他の指標については、顕著な増加

は認められなかった。

3. マニュアルの作成（平成30年度）

マニュアルのタイトルについては、対人的援助向上プログラムの目的および内容の理解を容易にするために、「職場で増やそう！思いやり行動！」という見出しを付けた上で、「思いやり行動向上プログラム実施マニュアル」とした。また、プログラムの内容はディスカッションを主体とし、手順のイメージを容易にするためにフローチャートを多用した。さらに、資料として、実際に使用したスライド、記録用紙、ホームワークのサンプルを提示した。

マニュアルの構成については、

- I. 職場における思いやり行動とは
- II. 職場における思いやり行動の意義
- III. 思いやり行動向上プログラム～職場内での思いやり行動を増やしていくためには～

IV. プログラムの実践により得られる効果

V. 資料

とした。

※マニュアルの詳細については、PDF資料を参照。

D. 考察

本研究では、堀田・大塚（2015）による職場における対人的援助向上プログラムに必要な修正を行った。そして、修正したプログラムを看護師および企業従業員を対象に実施した。その結果、プログラムを実施した介入群において、同僚に対する援助、上司に対する援助、同僚からのサポート、量的負担、イライラ感、疲労感、および職場の一体感が増加した。

同僚や上司に対する援助行動が増加した背景として、研修時に、同僚間および異なる職位間において相手からしてもらいたい援助を見出すディスカッションを実施したことが考えられる。つまり、参加者が、各々の職場に適合した、他者にとって有益な援助行動のポイントを事前に掴むことができたことが援助行動の促進につながったと思われる。また、援助行動の実施に伴い、一定の量的負担が増加したと考えられるが、職場内での援助行動の展開とともに従業員同士の信頼関係が形成され、職場の一体感の増加につながったと思われる。

また、ソーシャルサポートについては、看護師のみ同僚からのサポートが増加した。看護師はデスクワークを主体とする企業従業員よりもチームワークで活動する傾向が強いため、仕事上における連携や接触頻度の違いがサポートの増加に影響する一因である可能性が示唆される。

また、今回のプログラムの実施において、介入群におけるワークエンゲイジメントの直接的な増加は認められなかった。しかし、ワークエンゲイジメントの増加に寄与するソーシャルサポートを育む土台としての職場の一体感が看護師および企業従業員において増加することが認められた。そのため、プログラム実施後も定期的にフォローアップ会議等を実施し、職場内で思いやり行動を継続していくことで、徐々に良好な人間環境が醸成されていくと思われる。さらに、良好な人間環境が職場内で形成されることで、ソーシャルサポートやワークエンゲイジメントが増加する可能性も示唆される。

最後に、プログラムの実施を踏まえてプログラムに最終的な修正を行い、マニュアルの作成を行った。マニュアルの内容については、職場内における適切な援助を見出すためのディスカッションを主体としているため、抽出された援助行動の実践が個人の健康度とともに業務効率を上げ、組織全体の生産性の向上に寄与することが考えられる。

E. 結論

本研究では、堀田・大塚 (2015) の職場における対人的援助向上プログラムについて、お互いにしてもらいたい援助行動を見出すためのディスカッションを実施することに焦点を当てた修正を行った。そして、労働者を対象として修正したプログラムを実施した結果、主に、同僚や上司に対する援助、および職場の一体感が増加することが示唆された。さらに、プログラムの実施を踏まえて最終的な修正を加えてマニュアルを完成させた。本マニュアルを参照し、職場内における思いやり行動を展開させることで、生産性やワークエンゲイジメントを高めることにつながる職場内での良好な人間環境が醸成されると考えられる。

F. 健康危険情報

該当せず。

G. 研究発表

1. 論文発表

堀田裕司 (2018). 労働者の仕事のコントロールと活気, 組織市民行動の関連. 就実論叢 47, 237-245.

2. 学会発表

堀田裕司 (2017). シンポジウム「職場における対人的援助」心身の状態と向社会行動：睡眠・疲労・利他・環境. 日本心理学会第 81 回大会. 2017 年 9 月 21 日, 久留米シティプラザ, 久留米市.

堀田裕司 (2017). シンポジウム「労働者のソーシャルサポートを向上させる対人的援助の効果」職場のポジティブメンタルヘルス：組織と個人の活性化に向けた手法開発とその効果. 日本産業ストレス学会第 25 回大会. 2017 年 12 月 8 日, グランシップ (静岡県コンベンションアーツセンター).

堀田裕司・大塚泰正 (2018). 職場における対人的援助の実行と仕事の量的負担の関連. 第 91 回日本産業衛生学会. 2018 年 5 月 18 日, 鶴屋ホール, 熊本市.

H. 知的財産権の出願・登録状況

該当せず。

I. 引用文献

Bakker, A., B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model : state of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.

堀田裕司・大塚泰正 (2015). 職場における対人的援助向上プログラムの効果評価. 産業衛生学雑誌, 57, 219-229.

Hurrell, J., J., Jr., & McLaney, M., A. (1988). Exposure to job stress-a new psychometric instrument. *Scandinavian Journal Of Work, Environment & Health*, 14 (Supplement. 1), 27-28.

厚生労働省大臣官房統計情報部 (2013). 平成 24 年「労働安全衛生特別調査 (労働者健康状況調査)」の概況

Retrieved from

http://www.mhlw.go.jp/toukei_hakus

ho/toukei/ (2017年11月5日)

田中健吾・小杉正太郎 (2003). 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.