

テレワークとメンタルヘルス

堤 明 純

新型コロナウイルス感染症のパンデミックに伴い、多くの企業や労働者が、十分な準備のないまま、ほぼ強制的に働き方の変容を迫られている。とくにテレワークの導入は急で、わが国の企業における導入率は平成29年に13.9%であったものが¹⁾、東京都が、本年5月に都内企業を対象に実施したテレワーク導入状況に関する調査の結果では、1カ月で実施企業が急増し6割に上っていた²⁾。

テレワークとは、ICTを活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方であり、雇用型と自営型に大別される。雇用型テレワークとは、ICTを活用して、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行うことが可能な業務を行うこと（例：在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィスでの勤務）を言い、自営型テレワークとは、ICTを活用して、請負契約等に基づき、遠隔で、個人事業者・小規模事業者等が業務を行うこと（例：SOHO、在宅ワーク、クラウドソーシング）を言う³⁾。テレワーク等の導入により、労働時間等の設定の改善や仕事と生活の調和、障害者や家庭で介護を必要とする者の労働参画が推進される等、より多様な働き方改革の推進に資するものと期待されている。

新型コロナウイルス感染症への対応に伴って普及が進んでいるテレワークについては、その推進を図るとともにメンタルヘルス対策などの環境整備について検討を行うことが求められている。テレワークは、第2波、第3波のフェーズを含み感染症流行の長期化が想定される中、さらなる実施や継続を余儀なくされる可能性があるとともに、企業にとっては、オフィス賃貸料や光熱費等の経費削減の観点やグローバルな人材登用のメリットもあって、永続的に取り入

れる動きもみられている。このような新しい働き方に対して、前もってメンタルヘルスのリスク要因を同定し、ストレス対策を講じておく意義は大きい。今般、もともと導入が困難な業種・職種も含めた多くの事業場で、企業も労働者も準備不足のまま、(雇用型)テレワークを導入する事態が発生し、課題が表出した^{4, 5)}。新型コロナウイルス感染症の拡大を防ぐために要請された休校により、就学中の子供のケア等の要因も複合的に絡むことになった。テレワークに関わるストレス要因を検討するにあたって留意すべき点として、感染症対策として導入されたことによる混乱を整理して検討する必要がある。

1970年代初頭の石油危機を契機にテレワークが広がった海外の研究を概括すると、テレワークは総じて労働者のメンタルヘルスに好ましい影響を与えていると評価されている^{6, 7)}。テレワークが有する高い自由度が、この関係を説明すると考察されている。この他にも、通勤の負担が減少するなど好ましい面が存在する半面、孤独感による感情へのネガティブなインパクトは通常勤務の労働者より大きいとする研究もある⁸⁾。

テレワーク導入がメンタルヘルスに影響する要因を便益と課題に分けて並べてみると(表)、好ましい点として挙げられる面とそうでない面が裏腹で、テレワークで期待される便益には、メンタルヘルスに好ましいとは言えない状況からもたらされるものもある。たとえば、テレワーカーは、そうでない労働者より生産性が高いとする研究がある。高いパフォーマンスレベルは、邪魔が入らない(作業の中断が少ない)こと、仕事のスケジュールに柔軟性が持てることと同時に、労働時間が長いことがその理由とされている⁹⁾。これに対して、労働時間を調整しやす

表 メンタルヘルスに関わるテレワークの便益と課題

便 益	課 題
仕事と家庭生活のバランス 高い自由度 通勤時間の短縮 生産性の向上 作業の中断が少ない 士気と満足度の向上 社内政治の回避	社会的孤立, サポートの低下, 所属感の低下 家庭と仕事の境界線のあいまいさ 焦燥感 (会社からの物理的な距離, 家人による仕事の邪魔) 労働時間延長 (回復時間の減少) プレゼンティズム (不調時に休業しにくい) 罪悪感 (仕事すべき時間に自由に行動すること) 不十分な設備 (機器), テクニカルサポートの不足 同僚・上司との関係性の低下 キャリアアップの障害 (テレワークができない) 同僚からの反感・恨み 労務管理の困難 (ハラスメントに通じる) 不適正な業務管理

(文献 7, 8, 10, 11より改変)

い状況下では、仕事と家庭生活のバランスの向上が期待されている反面、仕事と家庭の境界があいまいとなり、休息時間が不足したり残業時間の増加傾向がみられたりすることが指摘されている¹⁰⁾。

ハラスメントの温床となりうる不適正な業務管理、不正確な労務管理(とくに労働時間管理)、あいまいな人事評価制度は、労働者のメンタルヘルスに悪影響を与える可能性があるが、テレワーク導入の歴史の浅いわが国では、体制が整備されていないことが伺われる。職場のコミュニケーションを重視してきたわが国で、仕事上、もしくは、私的なサポート減弱がどの程度のインパクトを有するかも不明である。人事評価制度やICTへの適応は年代によっても違ってくるであろうし、家庭での役割の偏重を考えると男女間での負担の格差も検討要因である⁸⁾。メンタルヘルス不調を起こしうる課題として、十分なスペースを含む仕事場の環境、生活習慣(依存に関わる健康行動を含む)、労働者の個人要因(自己管理能力等)も含まれる。

課題の整理とともに、すでに行われている好事例を公表していくことは、テレワークの推進に資すると思われる。テレワーク等を成功裏に導入している企業では、労働者のメンタルヘルス不調の予防策としての遠隔面談、情報提供、メンタルヘルス不調の早期発見のための仕組みやルールづくりなどの試みが、すでに行われている。既知のストレス要因に対する対応策(例: 孤立化予防策, 生活習慣対策), 健康管理対策,

ストレスチェック等、法定のメンタルヘルス対策の工夫は、各企業の参考となるであろう。

テレワークの導入でストレスやメンタルヘルスの悪化が起こりうる業種・職種を同定し、その対策(好事例)を講じることは、企業および労働者に予防啓発的な情報になるとともに、今後普及が目指されているこの新しい働き方の導入の障壁を取り除くことに貢献する。円滑なテレワークの運用は、正規労働者のみならず、企業活動に関わるフリーランス等の多様な働き方の推進にも寄与する可能性があり、小規模事業場や中小企業も含めた検討が求められる。

謝辞: 本稿は、厚生労働行政推進調査事業費補助金厚生労働科学特別研究事業(令和2年度)「テレワーク等新しい働き方に対応したストレスおよびメンタルヘルス対策への提言と好事例集の作成」(20CA2044)の助成を受けて執筆した。

文 献

- 1) 総務省. 平成29年通信利用動向調査報告書(企業編) 2018 [cited 2020年8月19日]. Available from: https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR201700_002.pdf.
- 2) 東京都. テレワーク導入率緊急調査結果 2020 [cited 2020年8月19日]. Available from: <https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2020/05/12/documents/10.pdf>
- 3) 内閣府. 仕事と生活の調和連携推進・評価部会(第41回)仕事と生活の調和関係省庁連携推進会議合同会議2017 [cited 2020年8月19日]. Available from:

http://www.cao.go.jp/wlb/government/top/hyouka/k_41/index.html.

- 4) 連合. テレワークに関する調査2020 [press release] 2020[updated Jun 30; cited 2020 Aug 5]. Available from: <https://www.jtuc-rengo.or.jp/info/chousa/data/20200630.pdf?42>.
- 5) 東京商工会議所. 「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」調査結果 2020 [cited 2020 Aug 5]. Available from: <https://www.tokyo-cci.or.jp/file.jsp?id=1022367>.
- 6) Gajendran RS, Harrison DA. The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *J Appl Psychol.* 2007;92(6):1524-41.
- 7) Tavares AI. Telework and health effects review. *Int J Healthc.* 2017;3(2):30-6.
- 8) Mann S, Holdsworth L. The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technol Work Employ.* 2003;18(3):196-211.
- 9) Montreuil S, Lippel K. Telework and occupational health: A Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science.* 2003;41(4):339-58.
- 10) Zimmerman MD, Faghri P. Blurred Boundaries: Work-Life Balance in the Time of COVID19. *Healthy Work Now* 2020.
- 11) Shimazu A, Nakata A, Nagata T, et al. Psychosocial impact of COVID-19 for general workers. *J Occup Health.* 2020;62(1):e12132.

つつみ あきずみ | 北里大学医学部公衆衛生学
教授