

e-learning システムを活用した企業ストレスマネジメントの実践的研究

主任研究者 宮崎産業保健推進センター所長 小岩屋 靖
共同研究者 宮崎産業保健推進センター相談員
富家 直明 植田 勇人 鶴 紀子

1 はじめに

我々の宮崎県内諸企業における産業ストレス調査により、以下が判明した。すなわち、1) 各企業には固有のストレスモデルが存在する、2) ストレスマネジメントの内容は各企業においても、同一企業内の部署によっても大きく異なる、3) 介入が必要な対象者のニーズは多様で経堂的、かつ単発の従来型のストレスマネジメント研修等によるアプローチから期待される効果には限界があると危惧される、などである。これらの短所を補填し、また、出張所等広域に離散する従業員への配信や、研修コストをかけられない中小企業、健康管理担当者配置の十分ではない諸企業への支援をも可能とするより効果的なストレスマネジメントの実践法として、e-learning システムを活用した個別企業、かつ個別部署別ストレスマネジメントの効果を検討するに至った。

一方、程度の軽重はあるものの多くの者が経験するうつは、長期疾病休業や自殺の最大の原因となっている。うつに対する効果的な心理療法として、認知行動療法 (cognitive behavior therapy, CBT) が定着している。さらに、抑うつ法として企業ストレスマネジメントにおける心理教育法としてもしばしば供用されている CBT は、面接や自助本 (読書療法) のみならず、インターネットを介しても提供されるようになっている。

本研究は、インターネットを介した CBT が職場メンタルヘルストレーニングに及ぼす効果を、労働者の職場ストレスやストレス対処の方法、ストレス反応等に变化を導くかの視点から評価する目的で行った。

2 対象と方法

対象は当産業保健推進センターの平成16年度の調査

研究に参加した外資系バイオ関連メーカーの地元工場 (調査研究報告書における A 社^{註1}の従業員 143 人 (男性 25 名、女性 113 名、不明 5 名) で、これらの 143 人に対してストレス調査を行った。調査には Job Stress Scale Revised version (JSS-R)^{註2}、およびソーシャルサポート尺度^{註3}を用いた。

web ベースのトレーニングの前に先だって、この全従業員 143 人に対して職場ストレスおよび、メンタルヘルスのベースライン調査を行った。そのベースライン調査の結果から、ストレス反応を惹起していると考えられる要因を軽減するための下記のコンテンツを作成した。次いで、平成 18 年 1 月以降に、全従業員に最低毎週 1、2 回の web ベースのトレーニングへの参加を求めた。なお、web ベースのコンテンツは宮崎大学のインターネットサーバー PC から提供した。また、このトレーニングは臨床心理士養成講座の一環として実施された。

今回の調査対象者に提供したコンテンツは以下のセッション 1) ~ 5) からなる。

セッション 1) 規則を守らない上司を例にとり、部下が申し入れを行なう場面のロールプレイングから、部下から上司への主張的な言い方を学ぶ (アサーショントレーニング、図 1)



図 1 主張訓練法を提示するコンテンツ(セッション1)

セッション2) 不適切な服装している部下に対して、上司が注意する場面のロールプレイングから、上司から部下への主張的な言い方を学ぶ(アサーショントレーニング)、

セッション3) リラクゼーショントレーニングの一環として、自律訓練法や筋弛緩法をストレス対処法のひとつとして学び、実際にやってみる(図2)



図2 自律訓練法を提示するコンテンツ(セッション2)

セッション4) ストレッサーとなっている問題を解決するための問題解決能力を高めるために、5つの段階から効率的に問題解決へと導き、自分で問題を解決できるようにする(問題解決のスキル向上訓練)

セッション5) ソーシャルサポートのストレス緩和に対する重要な役割や、自分の周囲にあるソーシャルサポートを役割別に分けることによって、「ソーシャルサポートの必要性と気づき」を再認識する。

3 結果と考察

ベースライン調査の結果を表1に示す。コーピングはストレス反応を減少させるとされる。しかし、当該企業においては、ストレス反応を低下する効果は十分でなかった。特に「相談」コーピングは、人間関係を円滑に進めていく上でも重要なコーピングスタイルであるが、十分には機能していないと思われた。

表1 コーピングとストレス反応間の相関

		ストレス反応				
		疲労感	イライラ感	緊張感	身体不調感	憂うつ感
コーピング	問題解決	-0.12	0.03	-0.22*	0.07	-0.12
	相談	-0.13	-0.1	-0.19*	0.006	-0.12
	問題放置	0.13	0.07	0.1	0.15	0.13

* p < .05

このような問題点を解決するために、心理教育的介入を行った。参加者の感想は良好であったが、介入の結果の詳細は後に提示する。

好評であった点は次のように集約される。すなわち、今回のコンテンツでは、1) ベースラインでのストレス調査の結果を多く包含したスキットを、2) 当該企業の実在の従業員がロールプレイの形で行う等、3) 一般向け教育用ビデオテープよりも、当該企業の実情に踏み込んだ形で提示したため、身近に感じられたことなどによると思われる。実際に、当該企業の従業員がロールプレイングを行ったり、自分たちの働く職場のストレスを関連させながらコンテンツを視聴することによって、当該者に身近に感じられたと考えられた。当該者のコンテンツ視聴後のロールプレイに関する感想には、「自分たちの知っている顔がロールプレイをやっているので、面白い」、「実際あった場面を取り上げていたので、なるほどと強く思いながら見た」などの肯定的なものが多く寄せられた。

以前に行われて来たインターネットベースのトレーニングは、主に一般の使用を目的として作成されたものがほとんどである。また文字列のみを使って配信したり、ロールプレイングが行われていてもアニメーションによるものであったり、全く知らない人が行うなどが通常であった。しかし、インターネットを介する視聴において、顔見知りが行う場合と実際には知らない人が行う場合とを比較すると、親近感の有無に起因する“見ようとする気持ち”の程度も異なってくるであろう。今回の実践は、普遍性と個別性を両立させる工夫の一例であったと考えている。

註1 外資系バイオ関連メーカーの地元工場(A社)の従業員のほとんどが地元の女性である。衛生管理が徹底された工場で、ヒューマンエラーにつながるおそれのある過重労働などは慎重に避けられている。勤務管理などの環境ストレス対策は進んでいる。しかし、外資系らしく雇用形態は流動的で契約や評価に厳しい。

註2 小杉ら(1998)によって作成された多面的職業性ストレス測定尺度である職場ストレススケール(JSS)を再構成した改訂版。心理学的ストレスモデルを構成する職場ストレス(23項目)・心理的ストレス反応(28項目)・コーピング(22項目)の計73項目と、非常に少ない項目数とされていることが最大の特徴である。

註3 小杉ら(1998)によって作成された多面的職業性ストレス測定尺度である職場ストレススケール(JSS)を抜き出したもの。会社内・会社外・家族のそれぞれについて5項目に对应してもらった尺度となっている。