

令和 6 年 6 月 5 日現在

機関番号：12601

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2020～2023

課題番号：20K23187

研究課題名（和文）オンラインCREWの実施可能性及び労働者の心身の健康に与える効果の検討

研究課題名（英文）Feasibility study of Online CREW for workers' mental and physical health.

研究代表者

澤田 宇多子（Sawada, Utako）

東京大学・大学院医学系研究科（医学部）・助教

研究者番号：60882412

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,000,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、職場の対人間のCivilityに働きかけ、労働者間のコミュニケーションを改善・促進し、労働者の心身の健康の増進を図る介入プログラムである、Civility, Respect, and Engagement in the Workplace プログラム（以下CREW）について、「働き方の新しいスタイル」に則して、オンラインCREWの開発（先行研究から要素抽出とヒアリング調査）と、単群の前後比較研究によって、オンラインCREWの実施可能性と労働者の心身に与える影響を検討した。その結果、オンラインCREWが日本の職場において実施可能であることと、労働者の心身に与える効果が明らかとなった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究の意義は、「働き方の新しいスタイル」に対応したオンラインCREWの開発と日本の職場において実施が可能であることを示した点にある。従来の対面形式が難しい現代の労働環境においても、労働者のコミュニケーション改善と心身の健康促進を図る方法となり得る。また、オンラインCREWが日本の職場で実施可能であり、労働者の精神のおよび身体的健康に影響を与えることを明らかにしたことにより、職場のメンタルヘルスの向上に向けた具体的な取り組みの選択肢の一つとなり、企業・組織がオンライン形式でのメンタルヘルス向上に関するプログラム介入の検討の幅を広げたと考える。

研究成果の概要（英文）：This study focused on the Civility, Respect, and Engagement in the Workplace (CREW) program, an intervention aimed at improving and promoting communication among workers and enhancing worker's mental and physical health by fostering civility norm in the workplace. In line with "new work styles," an online CREW was developed by extracting elements from previous studies and conducting interviews. The feasibility and impact of the online CREW on workers' physical and mental health were then assessed through a single-group pretest/posttest study. This study shown that the online CREW is feasible to implement in Japanese workplaces and the impact of online CREW on workers' mental and physical health.

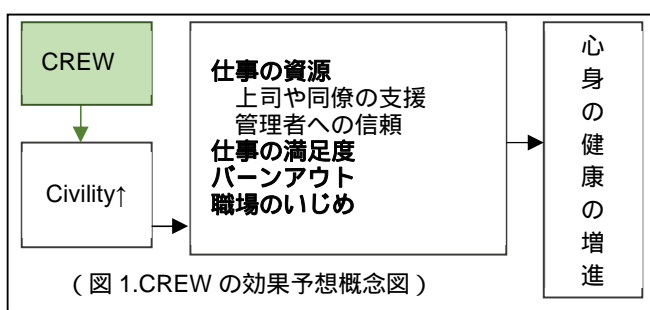
研究分野：精神看護学分野

キーワード：オンラインCREW シビリティ 働き方の新しいスタイル 職場のコミュニケーション ソーシャル・キャピタル

1. 研究開始当初の背景

労働者の心身の健康を保つことは、雇用層・被雇用層の双方によって重要である。COVID-19 後の「新しい生活様式」で推奨されるリモートワークへのシフトなどの「働き方の新しいスタイル」への急激な労働環境の変化は、今後さらなる拡大と定着が予想される。一方、このような新しい労働環境における労働者間の物理的距離の拡張は、心理的な距離の広がりを伴い、労働者の孤立を生み、労働者間のコミュニケーションやサポートを希薄にさせることが示されている (Mann and Holdsworth, 2003)。労働者間のサポートは労働者の心の健康と正の関連を示すため (Knight., 2017,2019)、労働者が置かれたコミュニケーションやサポートの希薄な状況を改善し、心の健康を保持・増進させるための手法の開発が急務である。

職場のコミュニケーションを改善・促進し、労働者の心身の健康の増進を図る介入プログラムに、Civility, Respect, and Engagement in the Workplace プログラム (以下 CREW) がある。CREW は、2005 年にアメリカの退役軍人保健局で開発された、職場における対人間の Civility (礼節) や尊重を通して職場の人間関係や職場環境に働きかけるプログラムで (Osatuke et al., 2009, 2013)、同じ職場に所属する労働者が、通常、6 ヶ月間、定期的 (1-2 週間に 1 度) に集まり、テーマに沿った 15-30 分の対話 (セッション) を、訓練を受けた同じ組織の労働者のファシリテートのもと、10 セッション以上積み重ねるものである。先行研究において、CREW の実施によって労働者の Civility (礼節) が増加し、「仕事の資源・仕事の満足度」を増加、「職場のいじめ・バーンアウト」を減少させることが明らかになっており (Leiter et al., 2011, 2012)、労働者の心身の健康の増進につながると期待できる (図 1)。日本の労働者を対象に 3 ヶ月間 CREW を実施した無作



(図 1. CREW の効果予想概念図)

為化比較試験 (Sawada et al., 投稿中) では、対照群と比較して、CREW セッションへの参加が多かった労働者において「仕事の資源」が維持され、プログラム実施期間の延長や労働者の参加を増やすことで、仕事の資源の増加が期待できることが示唆された。

COVID-19 後の現在、新しい労働環境に対応する労働者の心の健康の保持・増進の手法の開発が急務であるが、これまでに CREW がオンラインで実施されたことはない。また、近年、日本の職場において、いじめ (incivility) の報告が増加しており (Tsuno et al., 2017)、職場の対人間の礼節 (civility) に働きかける CREW によって労働者の心身の健康の向上を目指すことは、昨今の日本の職場環境にとって重要であり、同時に、COVID-19 による生活環境や労働環境の変化に対応した介入としても意義があると考えられる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、1) オンラインで実施する CREW プログラム (以下、オンライン CREW) の開発、2) オンライン CREW の実施可能性の検討、3) オンライン CREW が労働者の心身の健康に関連したアウトカムに与える効果の検討、の 3 点である。

3. 研究の方法

1) オンライン CREW の開発

CREW の無作為化比較試験 (Sawada et al., 投稿中) の参加者 5 名に対し、2020 年 11 月～2022 年 2 月に、オンラインでインタビュー調査を行い、オンライン CREW の実施に必要な要素の抽出を行い、パイロット版のオンライン CREW を作成した。

2) オンライン CREW の実施可能性の検討

オンライン CREW の参加者を、部署やチーム単位で機縁法にてリクルートした。対象は、リモートワークや在宅勤務等を導入しており、オンライン CREW が実施可能な、民間企業や組織などに勤務している 18 歳以上の労働者であった。リクルートの結果、参加の同意が得られた 2 企業 (企業 A、企業 B) のそれぞれ 1 部署において、オンライン CREW を実施した。オンライン CREW 実施企業に所属する研究者からファシリテーターのトレーニングを受けた労働者が、オンライン CREW のファシリテーターを担った。企業におけるオンライン CREW の運営と実施は、各企業のファシリテーターが行い、研究者は実施のサポートを行った。

3) オンライン CREW が労働者の心身の健康に関連したアウトカムに与える効果の検討

2)の参加者に対して、Web による質問票調査を実施 (オンライン CREW 実施前 =T1、実施終了後 =T2) し、オンライン CREW が労働者の心身に与える効果を検討した。評価指標には、ワーク・エンゲイジメント (Utrecht Work Engagement Scale 日本語版, Shimazu et al., 2008)、Civility (礼節) (CREW Civility Scale 日本語版, Tsuno et al., 2017)、心理的ストレス反応 (K6, Furukawa et al., 2008)、職場のソーシャル・キャピタル (Work place social capital 日本語版, Eguchi et al., 2017)、職場の資源 (サポート) (Brief Job Stress Questionnaire; BJSQ, Shimomitsu et al., 2000) を用いた。いずれの尺度も、信頼性・妥当性は検証されている。ほか、オンライン CREW の満足度などの独自に作成した質問項目と、オンライン CREW に対する感想を、自由記載欄を用いて尋ねた。オンライン CREW の実施期間は、企業 A において 2021 年 8 月から 2022 年 3 月 (約 8 ヶ月間)、企業 B においては 2022 年 7 月～ 11 月 (約 4 ヶ月間)であった。統計解析には、IBM SPSS Statistics version 29 を用いた。

本研究は、東京大学大学院医学系研究科・医学部倫理委員会(No. 2020280NI)の審査・承認を受け、研究倫理指針に則った倫理的配慮のもと実施した。

4 . 研究成果

1) オンライン CREW の開発

インタビュー調査の結果、オンライン CREW プログラムの実施期間は 3～6 ヶ月程度で、その期間に、1 回あたり 15 分程度のセッションを、10～12 回程度行うことが、プログラムの構成として有効であることが抽出された。ほか、重要な意見として、オンライン CREW への参加対象者である労働者に対して、オンライン CREW 実施の前に、実施についての丁寧な説明 (実施する理由、負担の程度、目指す職場についてなど) を、職場の管理者が労働者に対して行い、労働者がオンライン CREW を実施について納得をしていること、同時に、管理者自身がオンライン CREW のセッションに参加することが求められる、というものがあつた。

2) オンライン CREW の実施可能性の検討

企業 A においては、実施期間の約 8 ヶ月間の中で、1 回あたり約 15 分間のオンライン CREW セッションが、合計 12 回行われた。企業 B においては、実施期間の約 4 ヶ月間の中で、1 回あたり約 20 分間のオンライン CREW セッションが、合計 17 回行われた。いずれの企業においても、オンライン CREW の運営と管理は、その企業のファシリテーターが担い、問題なく実施するこ

とが可能であり、日本の職場において、オンライン CREW が実施可能であることが示された。

3) オンライン CREW が労働者の心身の健康に関連したアウトカムに与える効果の検討

企業 A において、調査回答者は T1 = 16 名 (男性 8 名、50.0%) であり、平均年齢は 45.4 歳

(SD=9.3)であった。オンライン CREW の実施前後における、各アウトカムの結果を表 1 に示す。いずれのアウトカムにおいても、統計的に有意な結果は認めなかった。しかし、効果量 (d) に関しては、Civility、職場のソーシャルキャピタル、家族からのサポートにおいて、中～大程度の効果を認めた。

表1. 企業Aにおける各アウトカムの各時点の平均値、SD

アウトカム (得点範囲)		n	平均値	SD	p 値	効果量 (d)
ワーク・エンゲイジメント(0-6)	T1	16	2.7	1.0	0.25	0.4
	T2	12	3.1	0.9		
Civility (1-5)	T1	16	3.7	0.5	0.08	0.6
	T2	12	4.0	0.5		
K6 (0-24)	T1	16	3.9	2.8	0.40	0.3
	T2	12	3.0	2.6		
職場のソーシャルキャピタル (6-24)	T1	16	16.8	3.0	0.07	0.7
	T2	12	19.3	4.0		
上司からのサポート (BJSQ) (0-4)	T1	16	2.9	0.6	0.91	0
	T2	12	2.9	0.7		
同僚からのサポート (BJSQ) (0-4)	T1	16	2.9	0.6	0.60	0.1
	T2	12	2.8	0.7		
家族からのサポート (BJSQ) (0-4)	T1	16	2.9	0.9	0.17	0.6
	T2	12	3.4	0.6		

T1とT2の回答者の紐付けができなかったため、対応のない検定を実施

効果量Cohen's dを算出

企業 B において、調査回答者は T1 = 45 名 (男性 37 名、82.2%) であり、平均年齢は 36.0 歳

(SD=9.7)であった。オンライン CREW の実施前後における、各アウトカムの結果を表 2 に示す。いずれのアウトカムにおいても、統計的に有意な結果は認めなかった。効果量 (d) に関しては、Civility において小程度の効果を認めた。

表2. 企業Bにおける各アウトカムの各時点の平均値、SD

アウトカム (得点範囲)		n	平均値	SD	p 値	効果量 (d)
ワーク・エンゲイジメント(0-6)	T1	45	2.8	0.9	0.39	0.2
	T2	30	3.0	1.1		
Civility (1-5)	T1	45	3.8	0.7	0.26	0.3
	T2	30	4.0	0.8		
K6 (0-24)	T1	45	8.6	5.6	0.83	0.1
	T2	30	8.9	6.1		
職場のソーシャルキャピタル (6-24)	T1	45	17.4	2.8	0.56	0.1
	T2	30	17.8	3.1		
上司からのサポート (BJSQ) (0-4)	T1	45	2.8	0.6	0.91	0.0
	T2	30	2.9	0.7		
同僚からのサポート (BJSQ) (0-4)	T1	45	2.8	0.6	0.52	0.2
	T2	30	2.9	0.7		
家族からのサポート (BJSQ) (0-4)	T1	45	3.0	0.6	0.56	-0.2
	T2	30	2.9	0.8		

T1とT2の回答者の紐付けができなかったため、対応のない検定を実施

効果量Cohen's dを算出

2つのいずれの企業においても、オンライン CREW の実施の満足度は、「満足・まあ満足」が 90%以上であり、高い満足度が得られた。また、「今後もオンライン CREW を継続したいか」という問いには「継続したい」と回答した割合が 80%以上であり、「他の職場にすすみたいか」という問いにも、90%以上が「すすみたい」と回答した。自由記述には「コミュニケーションが豊富になった」「会話にチャンスが得られた」「連携が深まった」「成長につながった」「知らない一面を知ることができた」というポジティブな意見が多くあった。一方で、実施期間 3 ヶ月以上や実施回数の指定については「負担であった」といった回答もあったため、実施職場に合わせた柔軟な実施が求められることが示唆された。

日本での職場において、オンライン CREW は実施可能であり、有害事象は認めず、アウトカムによっては中程度の効果を認めた。今後は、オンライン CREW プログラムの更なる改良を行い、無作為化比較試験での効果検証を計画している。

【引用文献】

Eguchi H, Tsutsumi A, Inoue A, Odagiri Y. Psychometric assessment of a scale to measure bonding workplace social capital. PLoS One. 2017 Jun 29;12(6):e0179461.

- Furukawa TA, Kawakami N, Saitoh M, Ono Y, Nakane Y, Nakamura Y, Tachimori H, Iwata N, Uda H, Nakane H, Watanabe M. The performance of the Japanese version of the K6 and K10 in the World Mental Health Survey Japan. *International journal of methods in psychiatric research*. 2008 Sep;17(3):152-8.
- Knight C, Patterson M, Dawson J. Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of organizational behavior*. 2017 Jul;38(6):792-812.
- Knight C, Patterson M, Dawson J. Work engagement interventions can be effective: a systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2019 May 4;28(3):348-72.
- Leiter MP, Day A, Oore DG, Spence Laschinger HK. Getting better and staying better: assessing civility, incivility, distress, and job attitudes one year after a civility intervention. *Journal of occupational health psychology*. 2012 Oct;17(4):425.
- Leiter MP, Laschinger HK, Day A, Oore DG. The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of applied psychology*. 2011 Nov;96(6):1258.
- Mann S, Holdsworth L. The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New technology, work and employment*. 2003 Nov;18(3):196-211.
- Osatuke K, Moore SC, Ward C, Dyrenforth SR, Belton L. Civility, respect, engagement in the workforce (CREW) nationwide organization development intervention at Veterans Health Administration. *The journal of applied behavioral science*. 2009 Sep;45(3):384-410.
- Osatuke K, Leiter M, Belton L, Dyrenforth S, Ramsel D. Civility, Respect and Engagement at the Workplace (CREW): A national organization development program at the Department of Veterans Affairs. *Journal of Management Policies and Practices*. 2013;1(2):25-34.
- Shimazu A, Schaufeli WB, Kosugi S, Suzuki A, Nashiwa H, Kato A, Sakamoto M, Irimajiri H, Amano S, Hirohata K, Goto R. Work engagement in Japan: validation of the Japanese version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology*. 2008 Jul;57(3):510-23.
- Shimomitsu T. The final development of the Brief Job Stress Questionnaire mainly used for assessment of individuals, The Ministry of Labour sponsored grant for the prevention of work-related illness. The 1999 research report. 2000:117-64. (in Japanese).
- Tsuno K, Shimazu A, Osatuke K, Shimada K, Ando E, Inoue A, Kurioka S, Kawakami N. Assessing workplace civility: Validity and 1-year test-retest reliability of a Japanese version of the CREW Civility Scale. *Journal of occupational health*. 2022 Jan;64(1):e12332.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 Sawada Utako, Shimazu Akihito, Kawakami Norito, Miyamoto Yuki, Spiegel Lisa, Leiter Michael P.	4. 巻 11
2. 論文標題 The Effects of the Civility, Respect, and Engagement in the Workplace (CREW) Program on Social Climate and Work Engagement in a Psychiatric Ward in Japan: A Pilot Study	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Nursing Reports	6. 最初と最後の頁 320 ~ 330
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.3390/nursrep11020031	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 1件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 澤田宇多子
2. 発表標題 「働き方の新しいスタイル」におけるコミュニケーションの活性化ーオンラインCREWの提案ー
3. 学会等名 第28回 日本産業ストレス学会（招待講演）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 澤田宇多子 宮本有紀
2. 発表標題 オンラインCivility, Respect, and Engagement in the Workplace (CREW) プログラムが労働者のメンタルヘルスと職場のソーシャルキャピタルに与える影響：前後比較研究
3. 学会等名 第33回 日本精神保健看護学会
4. 発表年 2023年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------