

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 10 日現在

機関番号：24701

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2013～2014

課題番号：25893208

研究課題名(和文) 職場のincivilityと、労働者の健康・医療安全リスクに関するコホート研究

研究課題名(英文) Relationship of workplace incivility with psychological responses and medical errors: a cohort study

研究代表者

津野 香奈美 (Tsun, Kanami)

和歌山県立医科大学・医学部・助教

研究者番号：30713309

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)：職場のincivility(非尊重的態度)が職員の健康や医療安全に影響を及ぼすかを明らかにすることを目的として、社会医療法人の労働者を対象とした前向きコホート研究を実施した。医療安全は、過去1年のヒヤリ・ハットを含むインシデント・アクシデントの報告件数により評価した。その結果、職場のincivilityと職員の心理的ストレス反応、離職意思とは有意な正の相関が見られたものの、インシデント・アクシデント報告件数とは有意な関連が確認できなかった。本研究結果からは、特に上司からと同僚からのincivilityと、職員の心理的ストレス反応が、離職意思をあげる可能性があることが示唆された。

研究成果の概要(英文)：We conducted a one-year prospective study for workers in social healthcare sector to identify the association of workplace incivility with psychological responses and medical errors. The number of Medical errors was included incident/accident reports during the previous one year. Results in this study showed that workplace incivility had a significant positive association with psychological distress and intention to leave, while did not have positive association with medical errors. The results indicate that especially supervisor and coworker incivility and psychological distress worsen their intention to leave.

研究分野：産業精神保健

キーワード：労働衛生 メンタルヘルス ストレス 医療安全 離職意思 産業保健

1. 研究開始当初の背景

Incivilityとは、非尊重度、無礼さとも言えることができ、uncivil behaviors(非尊重的态度)とは、他人に対する思いやりのない失礼な態度、と定義されている(Andersson & Pearson, 1999)。職場のいじめ・ハラスメントよりも日常的に起こりうるものであり、悪意のない言動を含むことが特徴的で、どの職場でもどの職位でも発生する事象と考えられており、近年、職場のコミュニケーションに incivility が存在することが、労働者の健康に大きな影響を与える可能性があること、また介入により改善できる指標であることから注目されている。これまでに、incivilityは、従業員の抑うつ・不安(Yamada, 2000)、生産性低下(Bies & Tripp, 1996)、燃え尽き(Cortina et al., 2001; Leiter et al., 2011)、離職(Cortina et al., 2001; Leiter & Maslach, 2009)と関連することが、国外の研究によって明らかになっている。さらに米国では、incivilityを減らし civility(尊重度)を高める職場介入を病院で行うことによって、従業員の不満、燃え尽き、欠勤が低減し、患者満足度が高まったという報告がされている(Leiter et al., 2011; 2012)。

このように、職場における incivility に着目することによって、いじめや従業員同士のトラブルに進む前の段階における職場の状況を把握でき、これらの発生予防、並びに健康障害の発生予防につなげることができると考えられるものの、incivilityがどのような職場環境、状況において発生しやすいのか、また incivility がどのような健康関連指標(特に身体的健康や健康リスク行動)に影響を与えるのか、そして作業事故やヒヤリ・ハット体験などの医療安全面に影響を与えるのかについては、世界的にもまだ十分に解明されていない。特にわが国ではこの事象を測定できる尺度は開発されたばかりであり、このテーマに関する研究は皆無である。また、相手の意見に関心を示さない等の非尊重的态度が職場にあることが、どのように身体的健康や離職意思、生産性に影響を及ぼすかについても十分に明らかにされていない。

2. 研究の目的

本研究では、社会医療法人の職員を対象に、職場の人間関係における incivility を含む職場の心理社会的要因と、精神的健康(心理的ストレス反応)、離職意思、および医療安全・作業安全(インシデント・アクシデントの発生)との関連を調べる1年間の前向きコホート研究を実施することにより、職場のメンタルヘルス及び身体的不調の未然防止と職場の安全構築に貢献することを目的とした。

3. 研究の方法

(1) 対象者

incivility が起きやすいとされる医療職を対象とするため、関西地方の社会医療法人に勤務する18歳以上の職員約700名に調査を依頼した。初回調査時には600名から回答が得られ(回収率:91.2%)、追跡調査時には559名から回答が得られた。そのうち解析に用いる変数に欠損のなかった527名(男性113名、女性414名)を解析対象とした。対象者の平均年齢(±標準偏差)は45.4(±11.5)歳で、職種は看護職が最も多く34.7%、続いて介護職(25.0%)、事務職(18.0%)、理学療法士・言語聴覚士等のコメディカル(17.1%)、医師/薬剤師(5.1%)であった。

(2) 実施方法

研究期間1年目である2013年8-9月にベースライン調査を実施し、1年後(2014年)の同時期にフォローアップ調査を実施した。調査参加者には、同意書および調査票への記入を依頼し、返信用封筒に厳封した上で、院内に設置した鍵付(研究者のみが鍵を管理)の大型ポストに投函してもらうか、料金後納郵便にて直接研究者へ返送してもらった。調査票回収時は現地に出向き、研究者が鍵を開けて宅急便の箱に調査票を詰め、梱包・発送作業を行い、研究室室内にて開封作業を行った。

質問紙調査の際に、調査票記入への同意書だけでなく、定期健康診断データおよび過去1年以内の医療事故(インシデント・アクシデント)の有無に関する情報(電子データ化されたもの)の提出に関しても書面での同意書を取得した。質問紙調査後、同意が得られた対象者分のデータの提供を調査対象機関に依頼した。インシデント・アクシデントレポートに関しては電子データ化されていたものの、健康診断結果の用紙が一部電子化されていなかったため、データ化するために入力作業を行った。

以上の調査を、ベースライン時および追跡調査時の計2回実施し、調査を完了した。得られたデータは量的に解析し、毎年度末に調査結果報告会を開いて集団でのデータ解析結果を示した。

(3) 測定尺度

職場の incivility は Straightforward Incivility Scale (SIS)(Leiter, 2012)、心理的ストレス反応は K6 (Kessler et al., 2002)、離職意思は Geurts et al. (1998) の項目を用いて測定した。SISは、上司、同僚、部下から礼節や配慮が欠如した態度や行動を受けたか、また自分自身がしたかの4種類を各5項目で測定するもので、項目例として「あなたを無視した」、「あなたに対して失礼な言い方をした」等がある。インシデント・アクシデントレポートは院内システムのカテゴリーを用いたが、全体件数が少なかつたため、ヒヤリハット・インシデント・アクシデントの合計件数を計算し用いた。

(4) 統計解析

解析は性・年齢含む各変数の相関係数を見たあと、離職意思を従属変数とする階層的重回帰分析を実施した。変数の投入順番としては、最初に個人属性(性・年齢)、次に incivility の各変数(上司、同僚、部下、自分)とし、最後に心理的ストレス反応を投入し、結果を検討した。なお多重共線性の発生を防ぐため、incivility の変数ごとに解析を実施した。

4. 研究成果

相関分析の結果、上司、同僚、部下のインシビリティ、並びに自分自身の周りに対するインシビリティは、全て心理的ストレス反応、ならびに離職意思と有意に関連していた(心理的ストレス反応: $r = .28, .27, .25, .24$; 離職意思: $r = .22, .23, .18, .16$)。しかし、過去1年間のインシデント・アクシデント報告件数はいずれの incivility とも有意な関連が見られなかった。階層的重回帰分析の結果においても、職場のインシビリティ ($\beta = .14-.22$) は離職意思を予測していた ($R^2 = .04-.07$)。心理的ストレス反応を投入した際にも、上司と同僚のインシビリティ ($\beta = .10, .12$) は離職意思に有意な影響を及ぼしており、また心理的ストレス反応 ($\beta = .37-.38$) が最も強く離職意思に影響を及ぼしていた ($R^2 = .20$)。

本研究結果から、職場におけるインシビリティは、医療安全には直接関連が見られなかったものの、個人の心理的ストレス反応と離職意思と関連していた。ヒヤリ・ハットやインシデント・アクシデントの発生は自己申告に基づいて記録されており、報告者によって偏りが見られたことから、有意な関連が見られにくかった可能性がある。今後、調査対象事業場へのヒアリング等を通して、実態を明らかにする必要があると共に、過去を振り返る方式で聞き取りを行うなど、正確なデータ取得に結びつく調査方法を検討する必要があると考える。

本研究結果により、職場におけるインシビリティ、特に上司からと同僚からのインシビリティと、職員の心理的ストレス反応が、離職意思をあげる可能性があることが示唆された。職場の人間関係や職員同士の日々の接し方が離職率に影響する可能性があるとも言えることができ、職場の礼節度に着目することは、労働者のメンタルヘルス不調の防止と離職率防止に新たな視点を投じるものと考えられる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計6件)

Tsuno K, Kawakami N, Tsutsumi A,

Shimazu A, Inoue A, Odagiri Y, Yoshikawa T, Haratani T, Shimomitsu T, Kawachi I. Socioeconomic determinants of bullying in the workplace: a national representative sample in Japan. PLOS ONE. 2015; 10(3):e0119435. 査読有

Tsuno K, Kawakami N. Multifactor leadership styles and new exposure to workplace bullying: a six-month prospective study. Ind Health. 2015; 53: 139-151. 査読有

津野香奈美: いじめ・ハラスメントによる健康影響・組織への影響と防止対策 上司のリーダーシップ形態との関連から. 労働の科学. 2015; 70(3): 16-20. 査読無

津野香奈美. 職場における礼節の欠如(インシビリティ)とメンタルヘルス、組織への影響. 産業精神保健. 2014; 22: 234-238. 査読無

津野香奈美: メンタルヘルスの新しいアプローチ これからのパワーハラスメント予防対策 発生後の対応からパワーハラが起らない職場づくりへ. こころの健康. 2014; 29(2): 26-34. 査読無

津野香奈美. 職場のいじめ・パワーハラスメントの健康影響と組織への影響. 産業ストレス研究. 2013; 20(3): 207-216. 査読有

[学会発表](計7件)

安藤絵美子, 井上彰臣, 津野香奈美, 栗岡住子, 川上憲人. 医療・介護スタッフにおける暴力被害と抑うつ・不安の関連: マルチレベルによる検討. 第56回産業精神衛生研究会, (石川県金沢市), 2015.2.7

津野香奈美, 安藤絵美子, 井上彰臣, 川上憲人, 宮下和久. 病院職場におけるインシビリティ(礼節の欠如)と離職意思との関連. 第54回近畿産業衛生学会, 近畿大学(大阪府東大阪市), 2014.11.15

Tsuno K, Inoue A, Kawakami N. The buffering effects of resilience and social support for the association between workplace bullying and psychological distress: one-year prospective study. the 5th ICOH-WOPS, アデレード(オーストラリア), 2014.9.17

Inoue A, Tsuno K, Kawakami N. Workplace civility and turnover intention of Japanese civil servants: mediating role of psychological distress and work engagement. the 5th ICOH-WOPS, アデレード(オーストラリア), 2014.9.17

Tsuno K, Inoue A, Kawakami N. Stress

coping styles among victims of workplace bullying and its prospective association with psychological distress. the 13th International Congress of Behavioral Medicine, フローニンゲン(オランダ), 2014.8.22

Tsuno K, Kawakami N, Tsutsumi A, Shimazu A, Haratani T, Yoshikawa T, Inoue A, Odagiri Y, Shimomitsu T. Social class indicators and workplace bullying in a nationally representative sample of working adults in Japan. the 9th International Conference on Workplace Bullying and Harassment, ミラノ(イタリア), 2014.6.18

Tsuno K, Inoue A, Kawakami N. The relationship between multidimensional leadership and workplace bullying among Japanese civil servants: a one-year follow-up study. Forth Expert Workshop on Psychosocial Factors at Work in the Asia Pacific, アユタヤ(タイ), 2013.11.28

〔図書〕(計1件)

津野香奈美, 川上憲人. ストレス学ハンドブック. 創元社. 2015: 450-464.

6. 研究組織

(1) 研究代表者

津野 香奈美 (Tsuno, Kanami)
和歌山県立医科大学医学部・助教
研究者番号: 30713309

(2) 研究協力者

井上 彰臣 (INOUE, Akiomi)
産業医科大学医学部・助教

安藤 絵美子 (ANDO, Emiko)
東京大学大学院医学系研究科・院生