

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24 年 5 月 10 日現在

機関番号：34517

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2008～2011

課題番号：20790429

研究課題名（和文） ワークプレイス・トラウマの心理社会的影響並びに予防法・介入法に関する実証的研究

研究課題名（英文） Psychosocial effects of workplace trauma and empirical study on preventive and intervention method

研究代表者

大岡 由佳（OOKA YUUKA）

武庫川女子大学・文学部・講師

研究者番号：10469364

研究成果の概要（和文）：

本研究は、ワークプレイス・トラウマの心理社会的影響を特定し、その予防法・介入法を検討することに主眼を置いていた。福祉分野の職場を対象とし、質的および量的調査を実施した。障害者福祉現場の労働者のワークプレイス・トラウマとしては、パワハラ、いじめ、セクハラ の出来事が深刻なトラウマ症状を引き起こしていた。従来うつ病を中心としたメンタルヘルス対策に加え、管理職へのハラスメント研修や、パワハラ等に対して個別対応を行うことのできる相談支援体制の早急な整備が望まれる。

研究成果の概要（英文）：

The purpose of this study is to identify the psychosocial impact of a Workplace Trauma, to consider the intervention and prevention methods. As for the field of workplace welfare, qualitative and quantitative survey was conducted. Power harassment, bullying, sexual harassment was severe trauma causing the symptoms in the workplace. In addition to the mental health measures with a focus on depression, it is necessary to have the harassment prevention training for management staffs, and to have consultation support system for power harassment.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
20 年度	600,000	180,000	780,000
21 年度	800,000	240,000	1040,000
22 年度	500,000	150,000	650,000
23 年度	500,000	150,000	650,000
総計	2,400,000	720,000	3,120,000

研究分野：精神保健福祉

科研費の分科・細目：社会医学・衛生学

キーワード：ストレス、トラウマ、職場

## 1. 研究開始当初の背景

近年、就労者のメンタルヘルスの問題は、職場の安定した労働力確保や生産性向上をめぐって、職場における一大重要関心事項になっている。この背景には、職場の人員削減、正規労働者の非正規労働化、8時間労働制の名実ともの破壊、「ゆとり」を一切排除した

超過密作業システム、連続・長時間夜勤の交代システム、成果主義賃金・人事制度・「競争」強制、IT社会の「24時間—7日」等といった労働形態があるが、これらの職場の変化が、当然職場内の労働環境や対人関係にも大いに影響を与えている。その職場の影響の一つとして、職場で就業者によって起こされ

る事故や事件が挙げられる。職場におけるトラウマ（：以下、ワークプレイス・トラウマと呼称）の影響に関しては、惨事体験に遭遇する消防隊員や警察官など、災害救援分野の特異な職場の二次的なトラウマの影響についての研究が進められてきた。一方、一般の職場内で起こる出来事によって負う外傷性ストレスのトラウマ研究は、ほとんど進められてこなかった。ワークプレイス・トラウマの問題は、自らの職務遂行中に遭遇する出来事によって引き起こされるトラウマ（心的外傷）を指しているが、たとえば近年、職場のいじめや顧客・利用者等からの暴言等によってトラウマを被ることが問題になっている。しかしながら、これらのワークプレイス・トラウマの実態は知られておらず、その対応策、予防法についても確立していない現状にある。

## 2. 研究の目的

本研究では、労働者の職場における心的外傷（ワークプレイス・トラウマ）によって被る心理社会的影響を特定し、その予防法並びに介入法について検証していくことを主眼においた。本研究の最終目標は、1. ワークプレイス・トラウマの実態、2. ワークプレイス・トラウマが及ぼす影響と就労状況の関連性の検討、3. ワークプレイス・トラウマの予防法と介入法の検証を行うことにした。

## 3. 研究の方法

### (1) 職場のストレス、ワークプレイス・トラウマに関する文献調査（H20年度）

他分野にまたがって、職場が抱えるワークプレイス・トラウマの状況を過去の知見から調査した。

### (2) 精神保健分野・福祉分野の専門家へのヒアリング調査（H21年度）

職場のトラウマの事態が深刻であると想定された分野に詳しい各領域の専門家にヒアリング調査を行った。

①対象：国立精神・神経医療研究センター、厚生労働省雇用均等・児童家庭局、日本子ども家庭総合研究所、久留米大学医学部など

②手順：訪問し、ヒアリングを行った。

③内容：各分野の職場のメンタルヘルスとワークプレイス・トラウマの関連について、職場のトラウマ事例の実際など

### (3) 障害者福祉施設職員の職場の実態に関する質的調査（H22年度）

翌年実施予定の量的調査のプレ調査として、現場の抱えている課題を明らかにすべく、管理職、中間管理職、若手職員の3類型に属

する労働者にインタビューを実施した。

①対象：障害者施設（入所・通所）施設の管理職7名、中間管理職5名、若手職員6名。

②手順：インタビューガイドを作成し、それに基づき半構造化面接によって、聞き取りを行った。

③内容：職場の出来事（事件・事故）、メンタルヘルス、働きやすい職場について。

### (4) 障害者福祉施設職員の大規模アンケート調査の実施（H23年度）

トラウマ症状を含むメンタルヘルス全般に関する実態を数値的に明らかにすべく、大規模調査を実施した。

①対象：調査対象は、関西圏のきょうさん・福祉事業団加盟組織に属している障害児・者に対する福祉施設・事業の常勤職員並びに常勤の非常勤職員（派遣を含む）。

②手順：留め置き調査法の無記名調査。NPO法人障害者センターの協力を得て、職場管理者に説明会や研修会を開催し、調査協力の理解を仰いだ。調査票は各施設長・管理者から該当職員に配布し、職員は記入したものを厳封のうえ施設長・管理者に手渡すか、あるいは、調査実施者に対して個別郵送にて調査票を返送するよう依頼した。プライバシー保護には最大限の配慮を行い調査紙回収・管理を徹底した。大学倫理委員会の承認も得た。

③調査内容：障害者施設の労働状態を把握するための労働時間や給与、有給休暇取得状況等の勤務状態、並びに個々の生活状況、また、職場の満足度や職場でのソーシャルサポート、職場で重要と考える事項。職場・私生活の出来事、それに伴う精神的ショックの程度。職務に関連した職員個々のストレス状況の全体像を捉えるために、出来事インパクト尺度（IES-R）、努力-報酬不均衡モデル尺度（ERI）、精神健康調査（GHQ-28）、バーンアウト尺度（MBI）等の既存の尺度も使用。

### (5) 障害者福祉施設職員への研修参加後のアンケート（H23）

ワークプレイス・トラウマを含む職場のメンタルヘルスについての予防・介入法として、研修を3度にわたり実施。

## 4. 研究成果

ワークプレイス・トラウマについての研究を4カ年で積み上げてきた。研究の中心に据えられていた量的調査の結果を下記に示す。

### (1) 結果

①回収状況 1173名（回収率52.9%）

### ②基本属性

・性別（男性41%・女性59%）、年齢層（20

代 23%・30代 29%・40代 24%・50代以上 24%)

- ・主たる職場が知的障害者分野の者(67%)、日勤のみの者(66.7%)、なんらかの資格保持者(国家・県資格 43%、ヘルパー17%)。
- ・経験年数は5年未満が多い(福祉分野経験で39%、現職で57%)。
- ・労働条件では、正規常勤71%。非正規常勤も含めた税込給料20万円以下が55%。
- ・週60時間以上働いた人(13%)。年休消化率は「とりにくい」「とらない」が60%。
- ・睡眠時間が5時間以内(18%)、同居者に要介護者あり11%。
- ・年齢層と管理職につく時期を見ると、若い年齢層は早い時期に管理職の役割を担うようになっている。
- ・現職場に従事することに満足している人は、「非常に」12%、「やや」57%。現在の職場に従事し続けたい人は、「非常に」20%、「やや」52%。入職時の期待があった者は、「非常に」22%、「多少」56%となっていた。

#### ③労働状況による影響

- ・心身の全般的健康を見る尺度(GHQ-28)では、「このままの状況が推移すれば治療等が必要な状況になる可能性をもつ人」(以下「高リスク」)は、カットオフポイント(7/8)のとき、高リスクの人は62%に及んだ。
- ・GHQ-28で高リスクの人は、「割に合わない感覚」「バーンアウトの傾向」「良くない対処行動(コーピング)」「出来事に対するストレス反応」が増加していた。
- ・「20歳代後半の中間管理職、30歳代後半の女性中間管理職、40歳代の女性管理職」の中に高リスク者の割合が高かった。
- ・60時間以上働く職員は、高リスク者の割合が高かった。
- ・「生活習慣」が、「睡眠6時間以上」「運動習慣のある人」「朝食を毎日とっている」人が、高リスク者の割合が低かった。

#### ④ワークプレイス・トラウマの心理的影響

- ・過去一年間で職場内外の「大きな出来事」に直面し、かつ「強いストレス」になっている人は58%、「今でも思い出すと苦痛・不快」と残っている人は、81%に及んだ。
- ・職場の「大きな出来事」の遭遇頻度は、<勤務中に事故(車輻衝突・火事)を起こす>8.7%、<職場中にいじめにあう>6.5%、<職場でセクハラ(セクシュアルハラスメント)にあう>2.2%、<職場でパワハラ(パワーハラスメント)にあう>10.3%、<利用者の親とのトラブル>15.9%、<利用者の自傷行為などの問題行

動によるトラブル>22.8%、<利用者からの暴力・暴言によるトラブル>22.4%、<利用者の重い病気やひどい怪我>25.8%、<利用者との死別>30.8%、<勤務中にふつうでは体験しないようなショッキングな出来事>12.6%であった。<勤務中にふつうでは体験しないようなショッキングな出来事>の出来事内容の記載では、<上司からの暴言><利用者の行方不明><お金の紛失><ストーカー行為>などが挙げられていた。

- ・職場で“もっとも強いストレス”になっていた出来事については、<勤務中にふつうでは体験しないようなショッキングな出来事>17.6%、<職場でパワハラ(パワーハラスメント)にあう>14.1%、<利用者の親とのトラブル>13.4%、<利用者との死別>11.6%、<利用者からの暴力・暴言によるトラブル>10.9%の順であった。
- ・“もっとも強いストレス”で挙げられていた出来事のうち、パワハラ、いじめ、セクハラを経験した者は、その他の職場の出来事でストレスを感じた者と比べ、有意にトラウマ症状を抱えていた。年代は、パワハラ41歳、いじめ40歳、セクハラ30歳が平均年齢となり、性別はいずれの場合も女性の方が多く、40代・20代は、有意にトラウマ症状を呈していた(IES-R尺度の結果から)。
- ・私生活の出来事遭遇によっても、トラウマ症状・メンタルヘルス全般の悪化につながっていた。なお、私生活の主な出来事は、「自分の大きな病気や怪我」「暮らし向き急変」「子育て上のトラブル」「友人や隣人とのトラブル」「家庭内のその他のトラブル」等が挙げられた。
- ・ワークプレイス・トラウマを抱えた者は、ワークプレイス・トラウマを負っていない者よりも職場の相談体制を希望していた。トラウマを抱えていない他の労働者と同様に、長時間労働、低賃金等(休みがほしい、仕事に見合った報酬)に矛盾も感じていた。

#### ⑤個々を取り巻く社会状況

- ・周囲のサポートについては、「家族・友人」「同僚」「上司」の順でよいサポート源となっていた。
- ・「活力になっている人」については、「配偶者・パートナー」に加えて、「利用者」・「利用者家族」が挙がっていた。
- ・42%が職場は風通しがよいと思っているが、33%は風通しが悪いと思っていた。風通しがよいと思っている者たちのトラウマ症状の程度は低く、メンタルヘルスも良好であった。

- ・ 働きやすい職場への対策を40%の人が職場で立てていると認識していた。対策があり、それらの対策に満足している時、トラウマ症状の程度は低く、職員のメンタルヘルスも良好であった。
- ・ 「職場で重要だと思うもの」には、1位「休日保障」61%の人、2位「給与」52%、3位「職場での話し合い」42%、4位「休憩保障」29%、5位「相談体制」27%が挙げられた。なお、メンタルヘルスの高リスクにある者は、「職場の相談体制」「その他」の項目で、高リスクでない者と比べ有意に高かった。

## (2) 考察・評価

量的調査の結果は、前年度の質的調査の結果を包含する形で、障害者福祉現場のワークプレイス・トラウマの実態を示した。本研究を通して導き出された点は、以下のとおりである。

### ①本調査の結果の位置づけ

障害者福祉現場の労働者の深刻なメンタルヘルスの実態が示された。障害者福祉現場では、ワークプレイス・トラウマの調査としても、メンタルヘルス全般の調査としても、初の調査であり、貴重な結果と考えられた。

### ②ワークプレイス・トラウマとメンタルヘルスの関連

職場の出来事としては、パワハラがもっともトラウマ反応を増大させる出来事であった。トラウマ反応は、全般的なメンタルヘルスの増悪につながっていた。労働者の心身の健康を考える時、ワークプレイス・トラウマの視点と、全般的なメンタルヘルス向上の対策を講じていくことが明らかになった。

### ③ワークプレイス・トラウマを呈する人の特徴

年代は40代前後・女性がもっともトラウマを負う傾向にあり、また、管理職になるとワークプレイス・トラウマを負うことは少なくなった。パワハラ、いじめ、セクハラは、上司から部下へのものが多いと考えられることから、今後は、管理者に向けた研修等を実施していくことが課題である。同時に、ワークプレイス・トラウマを負った者のニーズとして挙げられていた、相談体制を、早急に検討する必要性が確認された。

## (3) 結語

障害者福祉現場の労働者のワークプレイス・トラウマとしては、パワハラ、いじめ、セクハラが出来事が深刻な後遺症を引き起こす結果となっていた。職場内の対人関係に起こるトラウマティック体験は、トラウマ症

状の程度によっては休職・離職へと追いやられることにつながるため、早急な予防法・介入が求められる。

トラウマ反応は全般的なメンタルヘルスと連動して悪化する傾向があるため、予防法として、セルフケアを中心として、各自がメンタルヘルス対策に努めることが出来るように情報提供や研修を実施していくことが望まれる。ただ、メンタルヘルス全般では20代後半(QHQ-28の結果より)が、ワークプレイス・トラウマ反応は、40代(IES-Rの結果より)がもっとも不調を呈していた。すなわち、ワークプレイス・トラウマの発生メカニズムは、全般的なメンタルヘルス不調のメカニズムと異なっているため、ワークプレイス・トラウマに焦点をあてた予防対策も全般に対する対策に加え実施していかねばならない。筆者は、量的調査後にワークプレイス・トラウマの予防法についての管理職研修を実施してきた経緯があるが、今後も、更なる研修指導を実施していく必要があるだろう。また介入法としては、調査の結果でワークプレイス・トラウマ症状を呈していた者らのニーズとして挙げられていた相談支援体制の整備をしていくことを提起する。近年、職場のパワハラ・いじめ・セクハラは、裁判となるケースも増加しているが、それらの個別ケースに対し、真摯に対応していくことが求められるだろう。加害者側と被害者側が納得いくよう対応する方法を助言する組織外の専門家の存在が望まれる。換言すると、カウンセリング対応を中心とする相談窓口ではなく、人と人、組織と人のコーディネート対応を中心とするソーシャルワーク的機能をもった相談窓口の設置が望まれる。なお、福祉施設は中小企業なみの組織であり、独自に対策を講じていくことには限界があることから、複数の施設の集合体でこれらの予防・介入法について検討していくことが望まれる。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計7件)

①大岡由佳、前田正治、辻丸秀策：ワークプレイス・トラウマ受傷後のケア状況とその課題－病院における暴力等後の心のケア体制から考える－. 久留米大学文学部紀要「社会福祉学科編」8号、2008年、pp. 71-80.

②大岡由佳：診療所における患者からの暴言・暴力等に対する安全管理対策. 大阪保険医雑誌. 11月号 No. 516、2009年、pp. 36-39.

③大岡由佳、山本耕平、峰島厚、加藤寛、障害者施設現場の職員が遭遇する出来事とメンタルヘルス、心的トラウマ研究、兵庫こころのケアセンター紀要、6号、2010年、pp. 41-52

④ Yuuka Ooka. Working Conditions and

Mental Health Among Staff in Japanese Welfare Facilities for People with Disabilities. SPA(Social Policy Association Conference, UK).booklet 94、2010.

⑤深谷和弘、山本耕平、大岡由佳、峰島厚：第 障害者福祉現場における従事者のメンタルヘルスに関する基礎的研究—ストレス・コーピングの年代差と職階差に注目して—。立命館産業社会論集、47 巻第 2 号、2011 年、pp. 27-41.

⑥大岡由佳他：「児童相談所の専門性の確保のあり方に関する研究—自治体における児童福祉司の採用・任用の現状と課題」子どもの虹情報研修センター。査読無。2011、pp. 25-53.

⑦大岡由佳：「神経症性障害の治療ガイドライン」I-10 外傷後ストレス障害—ソーシャルワーク支援。「精神科治療学」査読無。第 26 巻増刊号、2011、pp. 122-123.

〔学会発表〕(計 2 件)

①大岡由佳、山本耕平、峰島厚、障害者施設職員の労働状況とメンタルヘルス対策、日本社会福祉学会第 58 回秋季大会、2010 年 10 月 10 日、日本福祉大学

②深谷和弘、山本耕平、峰島厚、大岡由佳、障害者福祉従事者のメンタルヘルスに関する研究—自由記述にみる福祉労働とストレス、第 26 回日本ストレス学会学術総会、2010 年 11 月 5 日、九州大学

〔図書〕(計 3 件)

①大岡由佳他(大阪府保険医協会編)：診療所の安全管理対策—事故やトラブルを未然に防ぐために。65-74、プリメド社、2011.

②峰島厚、山本耕平、大岡由佳、深谷和弘、北垣智基、NPO 法人大阪障害者センター、障害者施設職員のメンタルヘルス調査報告—約 1200 人の職務・精神健康度調査から—、2011 年、133 ページ (pp.14-76)

③峰島厚、山本耕平、大岡由佳、NPO 法人大阪障害者センター、メンタルヘルスアンケートの結果から見えてくるもの、2010 年、6 ページ (共同執筆)

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者 大岡 由佳 (Ooka YUUKA)  
(武庫川女子大学文学部講師)

研究者番号：10469364

(2) 研究分担者  
なし

(3) 連携研究者  
なし