



山田 富美雄 氏
大阪人間科学大学 大学院人間科学研究科 教授

センター従事者の“うつ傾向”は2 / 3以上！ セルフケアの拡大は業界の責務

労働集約型産業であるコールセンターでは、人が財産であると言われながらメンタルヘルス・ケアの取り組みが不十分とも指摘される。ストレスフルな職場だからこそうつ病や離職が蔓延する前に手を打たねばならない。健康心理学を専攻する大阪人間科学大学大学院人間科学研究科の山田富美雄教授は「ストレスの正しい知識を身に付け、ストレスを自覚し、適切に対処するセルフケアを広めることが重要」と指摘する。山田教授が推進するメンタルマネジメント教育について話を聞いた。

—健康心理学とは、具体的にどのような学問なのでしょう。

山田 働く人が健康に楽しく幸せな人生を送れるよう、メンタル面から健康づくりを支援するための学問です。現在日本では、12年連続で年間3万人以上の自殺者が出ており、この3分の1は働き盛りの人たちです。働くとは、社会的ニーズに辛い思いをしながらも応え、お金を貰って生計を立てていますが、この辛い思い——ストレスを上手くコントロールできずに、うつ病・離職・自殺につながる人が多いのです。そこで、ストレスとは何かを知り、自分自身の状態を確認しながら、自分で適切な対処ができるようになるための、ストレスマネジメント教育が重要になります。私たちは、この普及を推進しています。

—教育内容はどのようなものですか。

山田 基本的な考え方は予防措置です。ストレスに関する正しい知識を理解し、うつ傾向にあると感じた際は認知行動理論に基づいた適切なコーピング(ストレスを評価し対処すること)を行って自己予防できるように指導します。集団に働きかけることで一度に多くの方々に周知し、職場や地元地域に持ち帰って周囲に伝えていただくことで、心の健康づくりの輪を社会に広げていきます。実際の教育では、汎用あるいは業界・業種に特化した「ストレスドック」を実施します。これは人間ドックのように心の健康状態をチェックするもので、調査票による査定とフィードバックを行うことで、自分のストレス傾向とそれと上手に付き合う方法を認識していただきます。ストレスマネジメント教育では、ストレスの知識以外にも、リラクゼーション(リラククス方法)やアクティベーション(有酸素運動によるストレス解消法)などの実践的行動も身に付けていただきます。

ストレスドックの開発では、業界・業種ごとに現場観察と面接を行い、ストレス(ストレス要因)とストレス反応の関係性を独自の尺度で導出しています。これにより各々の業種に応じたストレス度を測定でき、適切な対処が行えるようになっていきます。これまでに、汎用こころの健康指標(1999)、看護師版(2004)、外国人版(2004)、外国人看護師・介護士版(2008)、ブルーカラー版(2008)を開発、コールセンター版の開発は2年前より取り組んでおり、現在も実証調査・分析を繰り返しています。

就労環境は看護師に酷似 センター従事者の高離職率に着目

—コールセンターに着目された理由は。

山田 離職率が非常に高い職場だと聞いたからです。私たちは以前から看護師のケアを行っていますが、この職種は年間の平均離職率が12~13%、国立病院で7%、民間の過酷な病院で20%、3年経てばほぼ人が入れ替わるという状況です。また女性が多い職場であり、求められる業務内容も高度です。これを踏まえると、コールセンターは看護師の職場と非常に似ていると思いました。また、コールセンターは1990年代以降に登場した新しい職場であり、メンタルヘルスに関しても新しい視点が必要ではないかと考えたのです。そこで、まずはストレスに関する身体的・精神的健康度測定の標準化尺度である「GHQ-28」の評価を実施しました。その結果、受診したセンター従事者の3分の2に“うつ傾向”に近い数値が現れました。これは他の職種と比較しても圧倒的に高い割合で



大阪人間科学大学の概要

2001年4月、学校法人薫英学園により設立。大阪府摂津市正雀1-4-1の正雀舎を中心に3つのキャンパスを持つ。大学院に人間科学研究科、人間科学学部(社会福祉学科/環境・建築デザイン学科/健康心理学科)を置く。

す。つまり、客観的にストレスフルな職場であると確認できたわけです。

ただし、調査票に記入する様子や面談から受けた印象は、センター従事者は押し並べて賢く正直そうに対話中のリアクションも高く、うつ傾向はあまり感じられませんでした。異常に数値が高いのは「自分たちの仕事は大変なんだ」と自覚し周囲に訴えているのだと思われます。GHQ-28は自覚症状を調べるもので、ストレス度が高くても上手く対処できている人が多いでしょう。とは言え、離職率が高いのは事実ですので、ストレスマネジメント教育導入の必要性はあると思います。そこで、コールセンター構築・運営のコンサルティングを行うプロエントコミュニケーションズの協力を得て、コールセンター向けのストレスドックと教育プログラムを開発しました。

——実際に実証実験も行われているということですが。

山田 大手アウトソーサーやインハウス企業にご協力いただいています。導入手順としては、オペレータやスーパーバイザーのストレスチェックを行い、その部署の特性評価もあわせて業務改善などにつなげます。一方、ストレスマネジメント教育を実施してストレスへの理解と対処を身に付け、うつ・離職・自殺予防を行います。また、お互いのサポート方法について学習したり、自己主張の大切さやコミュニケーション方法を学びます。電話対応の仕事をしていても、社内コミュニケーションが上手くいっていないケースは意外とあります。さらに、医師へのかかり方なども伝えます。

高要求度・サポート不在・裁量権なし 3つのストレスを抑制する

——コールセンターは特殊な仕事と言わ

れがちですが、特有のストレスやストレス反応はありますか。

山田 業務特性上、職業性ストレスになると思うのは、クレーム対応ですが、実はストレス反応との関連性は低いことが判明しています。これは、クレームを受けるのも仕事の一分であり、本人の気持ちの切り替えや上司のフォローがスムーズにいくためと考えられます。むしろ職業性ストレスとして重要なのは、職場内のサポート不在です。何か困った時に職場の先輩・同僚からのサポートが得られないことで激しい不安を感じます。また、仕事上のミスを厳しく指摘される、仕事の要求度が高い、時間をマネジメントできないというのも、特有のストレスです。ストレス反応は、不安、うつ、怒りや混乱などで現れ、悪化すれば電話を取るのが怖い、出勤したくないという欠勤や離職につながります。コールセンター内で正しい知識を持ち、ラインケアやセルフケアの体制をきちんと構築する必要があります。

もう1つ、コールセンター現場をいくつか視察して感じたのは、オペレーション環境を整えている会社が少ないことです。ずっとパソコンに向かって座る仕事にも関わらず、椅子の高さを調整していない、照明がディスプレイに映り込んでいる、おかしい姿勢で業務を行っている。これでは当然、眼精疲労・頸肩腕痛・腰痛・冷え性などのVDT障害が出ます。これらは自律神経失調症によるストレス反応と似ているので、メンタルな原因で起っていると勘違いしがちですが、実は執務環境を整えるだけで改善される場合もあります。照明を取り替える、椅子にアームレストやネックレストを付ける、個別空調にするなど、コストの問題はあります

が、ある程度オペレータの意向を汲むことも大事です。なぜなら、裁量権の欠如も大きなストレスだからです。

——センター従事者の多くは非正規雇用なので、基本的に裁量権はありません。

山田 大きな裁量権を持つ必要はありません。照明が映り込んでディスプレイが見にくい、ヘッドセットを取り替えてほしいなどと、苦言や要望を上げてきた時に会社がきちんと対応してあげることです。質問があれば回答してあげます。会社が自分たちの言うことを聞いてくれると思えば、それだけでストレスは軽減されますし、働く意欲や動機づけにもなります。最小限の裁量権でもいいので、オペレータ自身が意見を言える環境を作ることが重要です。実は、これまで出てきた、要求度が高い(Demand)、サポート不在(Support)、裁量権(Controllability)は、スウェーデンの心理学者カラセックの「仕事の要求度—コントロールモデル」に深く関わります。詳しい説明は省きますが、この3つはストレスマネジメントの重要なキーワードです。

コールセンターは新しい職種 健康へのルールを自分たちで創る

——ストレスマネジメントという観点でこれまで多くの職場に接してこられたと思いますが、コールセンターについてはどう思われますか。

山田 先程も述べましたが、コールセンターは比較的新しい職場ですので、さまざまなルールを自分たちで作る必要があると思います。運用・管理に関しては米国のモデルを取り入れたり、日本特有の考えを組み入れてかなり先進的な運営をされている企業もあると聞いていますが、メンタルヘルス・ケアに関しては日本独特の文化・気質もあり各社とも模索している状態

PROFILE



山田 富美雄氏
(やまだ ふみお)

大阪人間科学大学 大学院人間科学研究科 教授

1951年大阪市内で生まれる。
1980年関西学院大学大学院博士後期課程修了(文学博士、1991年)。
1985年、関西鍼灸短期大学専任講師、同助教授を経て1994年大阪府立看護大学助教授、2001年同大学院看護学研究科教授、2003年4月より大阪人間科学大学教授。

現職
大阪人間科学大学教授。健康心理学科長。
大阪人間科学大学大学院人間科学研究科長。
日本健康心理学会理事、日本ストレスマネジメント学会常任理事ほか。

です。そこに私たちがお手伝いできればと考えています。歴史的に見て新しい職種にはそれなりに危険は付きものですが、どのようなストレスがどんなストレス反応につながるかを把握し、知識として持っていれば、コールセンター従事者は自殺などの危険を避けることができます。現在検証中のコールセンター向けストレス調査票「Stress Management Checklists for Call Center Workers(通称: SMC3t)」の実証を続け、2010年度中には公開できればと思います。

もう1つ付け加えれば、日本はアジア圏ではコールセンター先進国です。確立したストレスマネジメントのノウハウは比較的近い文化を持つアジア圏で応用が効くはず。そうした地域に日本の知識を普及させることが、私たちの世代にタスクと考えます。

(聞き手: 山本 浩祐)