

# 公共職業安定所職員の精神健康と一般職業紹介の業務ストレスについて

高橋 美保

(東京大学大学院研究員)

本研究は、公共職業安定所の一般職業紹介業務経験者（以下、安定所職員）の精神健康の実態とその関連要因を明らかにすることを目的として実施された。安定所職員 460 人を対象に量的な調査を実施し、457 の有効回答を得た。その結果、安定所職員は精神健康上高いストレス状態にあることが示唆された。また、予備調査で作成した一般職業紹介の業務ストレス尺度を用いて業務ストレスの実態を調査したところ、求職者への心理的対応がストレスフルに感じられていることが明らかとなった。一方、精神健康については対人葛藤と労働負荷が影響していることが示された。以上より、労働者としての安定所職員の業務ストレスの改善が必要と考えられた。

【キーワード】 労働問題一般、労働政策一般（社会政策を含む）

## 目次

- I 問題の背景と本研究の目的
- II 予備調査
- III 本調査
- IV 総合的考察

## I 問題の背景と本研究の目的

1990 年代前半のバブル経済の崩壊以降の失業率の急増に伴い、公共職業安定所（以下、安定所と記す）は一時求職者があふれる事態となった。昨今では失業率も 3.8% にまで回復し（総務省、2007）、求職者数も減少傾向にある。しかし、1990 年代前半まで 2% 台に抑えられていた失業率に比べると、依然高水準にあるといえよう。また、全体として雇用の改善が強調される一方で、地域差や年代差、非正規雇用の増大などの課題は残されている。

また、失業を個人の体験として捉えた場合、解雇・失業が様々なライフイベントの中で 8 番目にストレスフルな体験と位置づけられているように

(Holmes and Masuda, 1974)、失業は個人の生活においてもストレスフルな体験といえる。国内でも、1990 年代後半以降の失業者のストレスの高さが報告されている（久田・高橋、2003；杉澤・柴田、2003）。昨今では、中高年男性の自殺と失業の関係性も示唆されており（内閣府、2006）、失業者の心理的・精神的ストレスの高さがうかがわれる。このような高いストレスを抱える失業者に対応する職業相談の職員も高いストレス状況にさらされるのではないだろうか。

安定所の職業相談の内容について見てみると、近年ではいわゆる職業斡旋だけでなく、労働者のキャリアが重視されつつあり、それに伴い安定所にもキャリア・コンサルタントが配置されるようになっている。キャリア・コンサルティング自体はキャリア・コンサルタントが実施するものではあるが、職業相談にもカウンセリング技術が求められている（日本労働研究機構、2001）。また、近年では一部に心理職が配置されていることから（菊池、2004）、職業相談においても求職者の心理面への配慮は欠かせないと思われる。このように、

昨今の職業相談には質的な多様化が見られており、相談業務を担当する職員にはこのような変化に対応することが求められる。しかし一方では、民間への市場開放の波の中、職業相談業務の数値目標化、公務員の人員削減など安定所の職員の労働環境も一層厳しさを増している。昨今の職業相談の職員は、以上のような雇用情勢の変化とそれに伴う職業相談の内容の変化、さらには職業安定行政の変化の中で、ストレスフルな状況におかれていると考えられる。

なお、近年では職場のメンタルヘルスの悪化が問題となっており、労働政策研究・研修機構(2004)によれば、労働者の約8割がストレスを感じており、3年前との比較でも約6割がストレスが強くなったと感じているという。特に、対人援助業務を主とするヒューマン・サービス従事者のストレスは高く、医療、教育、福祉領域などでは、バーンアウトに注目した研究が行われている(久保, 2004)。これらはヒューマン・サービス領域における援助職側の精神的疲労や過労に注目した研究と考えられ、対人援助業務ストレスの高さがうかがわれる。

対人援助業務の援助側のストレスという枠組みで考えると、求職者の職業斡旋やカウンセリングを職務とする安定所の職業相談の職員も、福祉領域のヒューマン・サービス業務の援助者と同様といえよう。にもかかわらず、これまで安定所職員のストレスやその精神健康については検討されてきておらず、労働者を支援する安定所の職員自身が労働者であるという点は看過されてきたと思われる。しかし、労働者としての安定所の職員のストレスや精神健康は、安定所を利用する求職者支援を考える上でも、重要な要素となるであろう。

職業ストレスについては1960年代より研究が行われており、昨今ではストレスやストレス反応、緩衝要因を含む職場のストレスを測定する尺度が開発されている(小杉, 2002)。これらは幅広い業種、職種に適用可能であるという点で、より一般的な職場のストレスを測る尺度であると考えられる。このような一般性の高い尺度を用いることで特定の業種、職種のストレスを明らかにする研究がある一方で(堤・梅原・川上, 2006)、

教師(高木・田中, 2003)、老人介護職員(矢富・中谷・巻田, 1991)、知的障害施設職員(長谷部・中村, 2006)といった特定の職種におけるストレスを測定する尺度も作成されている。このような個別具体的なモデルは普遍性を欠くという指摘もあるが(坂爪, 1997)、実際的な援助や対策につなげていくためには、職場特有のストレスやストレス構造を明確にしていくことは有効であると思われる。

そこで、本研究では、安定所の職員の精神健康の実態を把握すること、さらには一般職業紹介業務のストレスをボトムアップな手法により明らかにし、安定所職員の精神健康の関連要因を明らかにすることを目的とする。その結果を元に職員のメンタルヘルス対策を検討することは、失業者支援にもつながると考えられる。なお、本研究では安定所の職員の中でも特に一般職業紹介業務に注目するため、研究の対象者は障害者などの特別支援を行う職業相談を除く一般職業紹介の経験者とする(以下、これを安定所職員と記す)。

本研究を実施するに当たり、安定所職員のストレスについてはいまだに知見がないこともあり、まずは職員の日々の体験や実感の中から一般職業紹介業務における具体的なストレスを明らかにする必要がある。したがって、はじめに安定所の一般職業紹介業務の業務ストレス尺度生成のための予備調査を実施する。その上で、本調査を実施して尺度の最終的な精緻化を行うとともに、以下の点について分析する。①安定所職員の精神健康度、②一般職業紹介業務のストレス、③安定所職員の精神健康度に関連する要因。なお、先述のように昨今の失業者の心理的・精神的ストレスの高さが示唆されていること、また、日本労働研究機構(2001)でも、職業相談におけるカウンセリング技術について検討がなされていることから、本研究では、④心理学的知識の必要性和学習状況についても実態を把握することとする。

## II 予備調査

### 1 目的

安定所の一般職業紹介業務の業務ストレスサー  
尺度を生成する。

### 2 方法

面接調査とより多くの職員を対象とする質問  
紙調査を実施することにより、一般職業紹介業務  
の業務ストレスサーを幅広く抽出し、尺度として  
の精緻化を行う。

### 3 面接調査

目的：安定所の一般職業紹介経験者に対する面  
接調査を実施し、面接内容から一般職業紹介の業  
務ストレスサーを抽出して質問項目を生成する。

方法：全労働省労働組合（以下、全労働と略記す  
る）の協力を得て、2005年8月から2006年4月  
に渡って5名の一般職業紹介窓口業務経験者（労  
働組合役員）に対して半構造化面接調査を実施し  
た。対象者には相談業務経験が長いベテランの常  
勤職員が選別された。いずれも男性で、平均年齢  
は45.2歳、平均勤続年数は26.5年、一般職業紹  
介の平均経験年数は8.8年であった。対象者には、  
研究の目的と意義、データの取り扱いと秘密保持  
について説明し、同意書にサインをもらった。面  
接は労働組合の会議室で約2時間に渡って実施し  
た。

質問内容は、安定所の一般職業紹介の業務の中  
でどういうことをストレスと感じるか、心身の健  
康状態などについてであった。ただし、話の流れ  
にそって、自由に語ってもらうことを意識した。  
面接内容は、本人の承諾を得て録音された。

結果：データはすべて逐語に起こし、KJ法に  
従って、発話内容を分類してラベルをつけた。ラ  
ベルを元に質問項目を作成した。質問項目の作成  
は筆者が行い、生成した質問項目の内容や表現に  
ついて全労働本部役員3名と大学院教員2名、大  
学院生2名にチェックを受け、修正を重ねた。最  
最終的に23項目からなる質問項目を作成した。

## 4 質問紙調査

目的：質問紙調査により、面接調査で生成した  
質問項目の内容や表現を検討し、項目の精緻化を  
行うとともに、より多くの職員から幅広く業務ス  
トレスサーについての意見を得る。

方法：調査は2006年8月7～18日に渡って実  
施された。全労働の組合役員を通じて、全公共職  
業安定所469箇所中15箇所（11労働局）の一般  
職業紹介業務経験者（職員および相談員）を対象  
に280部が配布され、244部が回収された。回収  
データはすべて有効で、有効回収率は87.1%で  
あった。回収はプライバシー保護のため、密封の  
上各職場の組合役員に提出された。対象は男性が  
55.7%、女性が43.0%、不明が1.3%で、平均年  
齢は42.8歳であった。雇用形態は78.3%が常勤、  
20.5%が非常勤、不明が1.2%であった。平均勤  
続年数は15.3年、一般職業紹介の平均経験年数  
は5.5年であった。なお、調査時点で一般職業紹  
介に従事している職員は71.7%であった。

面接調査で生成した23項目について、“以下の  
ことは、業務上、あなたのこれまでの体験に当て  
はまりますか？”という設問により、「全くストレ  
スを感じない」「あまりストレスを感じない」「ど  
ちらでもない」「ややストレスを感じる」「かなり  
ストレスを感じる」の5件法で評定を求めた。ま  
た、“上記のほかに、業務上、日頃ストレスと感  
じていることがあれば、ご自由にいくつでもご記  
入下さい”という自由回答欄を設けた。

### 結果：1. 因子分析

業務ストレスサー23項目に対して、重み付け  
なし最小二乗法による因子分析を行った。スクリー  
プロットと解釈可能性から5因子が妥当であると  
考えられたため、再度5因子を仮定して、重み付  
けなし最小二乗法、プロマックス回転による因子  
分析を行った。その結果、因子負荷.40以下の項  
目や複数の因子に負荷が高い項目は認められなかつ  
た。5因子の内容を検討し、項目を分析したところ、  
情報収集に関すると考えられる因子は2項目  
しかなかったため、「雇用や職業に関連するニュー  
スを知っておかなくてはならない」「雇用情勢に  
関する最新のデータを把握していなくてはならない」

という2項目を加えた。

#### 結果：2. 自由記述を元にした項目の補充

自由記述より、面接調査では把握しきれなかった意見が多数得られた。そこで、自由記述をKJ法で分類して、質問項目の補充と修正を行った。質問項目の修正に際しては、内容的妥当性を保持するため、全労働本部役員2名と大学院教員1名、大学院生3名のチェックを受けて検討された。その結果、「業務と無関係な公務員批判を受けることがある」「勤務時間外に業務をする」「昼休みにも業務が入り、休憩が充分に取れない」の3項目が追加された。また、わかりにくい表現については、表現を修正した。

#### 結果：3. 尺度の生成

以上の手続きを経て、最終的に28項目からなる安定所一般職業紹介における業務ストレスサー尺度が生成された。

### Ⅲ 本調査

#### 1 目的

安定所の一般職業紹介業務について、以下の4点を明らかにする。①安定所職員の精神健康度、②一般職業紹介の業務ストレスサーの経験の有無とストレス度、③安定所職員の精神健康度と一般職業紹介の業務ストレス度の関係、④心理学的知識の必要性や学習状況。

#### 2 方法

調査は、2006年9月11日から10月12日に渡って実施された。調査票は、予備調査と同様の方法により、47箇所（16労働局）に勤務する一般職業紹介経験者（職員および相談員）を対象に510部が配布され、460部が回収された。有効回答数は457部、有効回収率は87.6%であった。対象は男性が60.6%、女性が28.3%、不明が11.1%であった。平均年齢は43.7歳、40代が38.5%で最も多かった。雇用形態は76.8%が常勤、21.9%が非常勤、1.3%は不明であった。平均勤続年数は13.9年、一般職業紹介の平均経験年数は5.1年であった。なお、調査時点で一般職業紹介に従

事している職員は70.5%であった。

精神健康度を測る尺度として、日本版精神健康調査票（GHQ28:General Health Questionnaire 28項目版）を使用した（中川・大坊, 1985）。GHQは信頼性・妥当性が確かめられており、心理・精神医学領域でも幅広く使用されている。また、身体症状、不安と不眠、社会的活動障害、うつ傾向の4つの下位尺度から成っているため、精神健康度を多面的に把握することができるという利点がある。なお、本研究では4つの下位尺度とその総合得点である総合的精神健康度を使用した。GHQの各尺度では、得点が高いほど精神健康度が低いことを示す。

業務ストレスサーを測定する尺度として、予備調査で生成した安定所職員の業務ストレスサー尺度を使用した。回答の形式は、業務ストレスサー尺度作成における本調査と同様とし、自由記述欄も設けた。また、各々の項目について経験の有無を訊ねた。

心理学的な知識の必要性については、“心理学的な知識が必要であると感じたことがありますか”という設問について、「全く必要ではない」「必要ではない」「どちらでもない」「やや必要である」「とても必要である」の5件法で評定を求めた。また、心理学的な知識の学習状況について“心理学的知識を習得する努力をしたことがありますか”という設問について「はい」「いいえ」で該当するものの選択を求めた。「はい」と答えた人には、具体的にどのようなことをしたのかを自由記述で記入を求めた。

この他に、デモグラフィックデータとして、雇用形態（常勤、非常勤）、性別、年齢、一般職業紹介経験年数を訊ねた。

### 3 結果と考察

#### (1) 職員の精神健康度

##### 1. 精神健康度

職員の精神健康度（GHQ）の結果を表1に示す。総合的精神健康度の平均得点は $8.5 \pm 6.3$ であり、中川・大坊（1985）の日本版GHQ精神健康調査票〈手引き〉で既に示されている健常者群と問題あり群を弁別する5/6点のカットオフポイントを

超えている。したがって、職員の精神健康度の平均値は「何らかの問題あり」と判定され、問題あり群は全体の 58.2%を占めた。

なお、中川・大坊 (1985) の健常者群 ( $2.8 \pm 2.3$ ) の数値については、「肉体的に健康で日常の仕事を中心に遂行し、精神的にも健康で大きな悩みを持つことはなく、一般常識的な行動をし、社会的に適応している主として経済的に中流といえる一群の人々」とされている。しかし、20年前のデータであることから、社会情勢の変化などによって精神健康も変化する可能性も推察される。そのため、GHQ28を用いた近年の研究を参照してみると、一般の中高年齢者の精神健康度の平均合計得点は  $4.57 \pm 4.64$  であった (中村・上里, 2004)。対象群に年齢の偏りはあるものの、本研究の対象者は近年の一般のデータと比較しても相対的に高い数値といえるであろう。

また、対人援助職の精神健康度について GHQ28を用いて検討した研究では、GHQ28の合計得点の平均については、訪問看護婦は  $6.99 \pm 5.9$  (N=102; 小林・乗越, 2005)、ホームヘルパーは  $5.40 \pm 5.06$  (N=1147; 安次富, 2005)、看護師は  $7.6 \pm 4.0$  (N=785; 豊増, 2000) という報告が

ある。医療・福祉領域の対人援助職のストレスの高さはこれまでも職業性ストレス研究で注目されてきたが、本研究の対象者である職員の精神健康状態は、これらの医療・福祉領域の対人援助職と比較しても不良といえる。

なお、下位検査項目の平均得点は、うつ傾向については問題は認められなかったが、身体的症状、不安と不眠、社会的活動障害については、「軽度の症状」が示された。

## 2. 精神健康度と属性との関係

精神健康度について、属性との関係を検討するために、雇用形態、性別、年齢、一般職業紹介経験年数について分析を行った。雇用形態と性別については t 検定を行った (表 2 参照)。その結果、常勤者は非常勤者よりもすべての指標において精神健康状態が悪いことが示された (身体的症状:  $M=3.4$  vs.  $2.2$ ,  $t(175)=5.28$ ,  $p<.01$ , 95%信頼区間  $0.76 \sim 1.66$ )、不安と不眠: ( $M=3.3$  vs.  $1.9$ ,  $t(194)=6.83$ ,  $p<.01$ , 95%信頼区間  $1.00 \sim 1.81$ )、社会的活動障害 ( $M=1.9$  vs.  $0.9$ ,  $t(239)=6.17$ ,  $p<.01$ , 95%信頼区間  $0.68 \sim 1.32$ )、うつ傾向 ( $M=0.9$  vs.  $0.2$ ,  $t(430)=6.25$ ,  $p<.01$ , 95%信頼区間  $0.48 \sim 0.91$ )、総合的精神健康度 ( $M=9.5$  vs.  $5.0$ ,

表 1 精神健康度記述統計

	職員 平均値 標準偏差	健常者 平均値 標準偏差	重症度別			
			問題なし	軽度	中等度以上	不明
身体的症状	$3.1 \pm 2.2$	$1.0 \pm 1.1$	130 (28.4%)	115 (25.2%)	197 (43.1%)	14 (3.1%)
不安と不眠	$2.9 \pm 2.1$	$1.2 \pm 1.4$	138 (30.2%)	125 (27.4%)	181 (39.6%)	13 (2.8%)
社会的活動障害	$1.7 \pm 1.8$	$0.3 \pm 0.5$	158 (34.6%)	166 (36.3%)	120 (26.3%)	13 (2.8%)
うつ傾向	$0.8 \pm 1.6$	$0.3 \pm 0.8$	316 (69.1%)	81 (17.7%)	53 (11.6%)	7 (1.5%)
			問題なし	何らかの問題あり		不明
総合的精神健康度	$8.5 \pm 6.3$	$2.8 \pm 2.3$	156 (34.1%)	266 (58.2%)		35 (7.7%)

注: 健常者の平均得点は中川・大坊 (1985) より抜粋

表 2 精神健康度の雇用形態別および性別による t 検定

	雇用形態			性差		
	常勤	非常勤	t 値	男性	女性	t 値
	M±SD	M±SD		M±SD	M±SD	
身体的症状	$3.4 \pm 2.2$	$2.2 \pm 1.9$	5.28**	$2.8 \pm 2.2$	$3.6 \pm 2.1$	4.06**
不安と不眠	$3.3 \pm 2.1$	$1.9 \pm 1.7$	6.83**	$2.9 \pm 2.2$	$3.1 \pm 1.9$	1.20
社会的活動障害	$1.9 \pm 1.9$	$0.9 \pm 1.2$	6.17**	$1.6 \pm 1.9$	$1.8 \pm 1.8$	.722
うつ傾向	$0.9 \pm 1.7$	$0.2 \pm 0.6$	6.25**	$0.7 \pm 1.6$	$0.9 \pm 1.6$	.848
総合的精神健康度	$9.5 \pm 6.4$	$5.0 \pm 4.1$	7.97**	$8.0 \pm 6.5$	$9.4 \pm 5.9$	2.34*

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$

$t(222) = 7.97, p < .01, 95\%$ 信頼区間  $3.36 \sim 5.57$ 。

性別との関係においては、身体的症状、総合的精神健康度については男性より女性の方が、精神健康状態が悪いことが示された(身体的症状： $M = 2.8$  vs.  $3.6, t(437) = 4.06, p < .01, 95\%$ 信頼区間  $0.45 \sim 1.28$ )、総合的精神健康度 ( $M = 8.0$  vs.  $9.4, t(417) = 2.34, p < .05, 95\%$ 信頼区間  $0.24 \sim 2.72$ )。

年齢との関係を調べるために Pearson の相関係数を算出した。その結果、年齢が若いほどすべての指標において全般的に状態が悪いことが示された(身体的症状： $r = -.33, p < .05$ , 不安と不眠： $r = -.27, p < .05$ , 社会的活動障害： $r = -.19, p < .01$ , うつ傾向： $r = -.22, p < .01$ , 総合的精神健康度： $r = -.33, p < .01$ )。

一般職業紹介の経験年数と精神健康度の関係を見るために、一般職業紹介の経験年数の 25 パーセントイルを基準に対象を 4 群に分けた。その結果、不安と不眠に関しては相談経験 1 年未満と相談経験 8 年以上で有意な差が認められた ( $M = 2.4$  vs.  $3.5, F(3432) = 4.36, p < .01$ )。相談経験年数の長いベテラン職員は経験年数の浅い職員よりも不安不眠傾向が高いといえる。

## (2) 公共職業安定所における一般職業紹介の業務ストレスについて

一般職業紹介における業務ストレスの各項目の経験の有無(以下、経験率)と、ストレスの高さの平均および標準偏差を表 3 に示した(ただし、表 3 は因子分析結果もかねているため、分析手続き上 1 項目が除外してある)。結果より、「専門的なカウンセリングが必要であると思われる求職者に対応することがある (91.2%,  $4.1 \pm 1.0$ )」「精神医療的なケアが必要であると思われる求職者に対応することがある (88.6%,  $4.1 \pm 1.0$ )」が、経験率が高くかつストレス度も高いことが示された。上記以外に、「求職者のクレームに対応してはならない (87.3%,  $4.3 \pm 1.0$ )」「相談がうまくいかないことがある (79.9%,  $4.0 \pm 1.0$ )」が高いことが示されており、求職者への相談の難しさがストレスとなっていることが示唆された。

また、「職業に関する専門的知識を身につけてはならない (87.5%,  $3.4 \pm 1.1$ )」「雇用情勢に関する最新のデータを把握してはなら

ない (83.8%,  $3.2 \pm 1.0$ )」は経験率が高いが、ストレス度としてはさほど高くないことがうかがわれる。なお、「求職者に暴言を吐かれる」は 68.5% の職員が経験しており、そのストレスも高い ( $4.1 \pm 1.2$ )。また、「求職者から暴力をふるわれる」が 6.3%、「求職者にストーカー行為をされる」が 7.9% であることから、20 人に 1 人の職員が被暴力的な体験をしていることが明らかとなった。

## (3) 精神健康度と業務ストレスの関係について

### 1. 業務ストレスの因子分析

次に、業務ストレスの内容がどのような因子からなるかを検討するために、安定所の職員の業務ストレス 28 項目に対して、重み付けなし最小二乗法による因子分析を行った。スクリープロットと解釈可能性を考慮して、5 因子が妥当であると考えられた。そこで、再度 5 因子を仮定して、重み付けなし最小二乗法、プロマックス回転による因子分析を行った。その結果、因子負荷 .40 以下の 1 項目「職場で求められる成果を挙げなくてはならない」を除外し、再度重み付けのない最小二乗法、プロマックス回転による因子分析を行った。プロマックス回転後の最終的な因子パターンを表 3 に示す。なお、回転前の 5 因子で 27 項目の全分散を説明する割合は 62.4% であった。第 1 因子は 7 項目で構成されており、「専門的なカウンセリングが必要であると思われる求職者に対応することがある」「精神医療的なケアが必要であると思われる求職者に対応することがある」など求職者の心理面への対応が必要なものと考えられたため、“心理的対応”因子と命名した。第 2 因子は 4 項目で構成されており、「求職者に暴力をふるわれる」「求職者に暴言を吐かれる」など求職者から受ける危害に関するものと考えられたため、“危害”因子と命名した。第 3 因子は 4 項目で構成されており、「雇用や職業に関するニュースを知っておかなくてはならない」「職業に関する専門的知識を身につけてはならない」など職務上必要な専門的知識を獲得することに関するものと考えられたため“知識”因子と命名した。第 4 因子は「窓口業務の同僚職員との業務量のバランスに気を使

う」「職場の人間関係に問題を感じている」など対人葛藤に関するものと考えられたため、「対人葛藤」因子と命名した。第5因子は「相談の量が多い」「勤務時間外に業務をする」など労働負荷に関するものと考えられたため、過去の職業性ストレス研究における因子名を参考にして「労働負荷」因子と命名した。各因子の項目平均値、標準偏差、因子間相関を表3に示す。なお、信頼性の

検討のため、Cronbachの $\alpha$ 係数を算出したところ、.85～.93と十分な値が得られた。以上より、一般職業紹介のストレスサーは、「心理的対応」「危害」「知識」「対人葛藤」「労働負荷」の5つの因子からなることが示された。

## 2. 総合的精神健康度と業務ストレスサー因子の関係

業務ストレスサー因子が総合的精神健康度に与

表3 業務ストレスサーの因子分析結果（プロマックス回転後の因子パターン）

項目内容	% (M±SD)	I	II	III	IV	V
I：心理的対応 (M=3.7, SD=.76, $\alpha$ =.89)						
専門的なカウンセリングが必要であると思われる求職者に対応することがある	91.2 (4.1±1.0)	.874	-.022	-.003	.017	-.034
精神医療的なケアが必要であると思われる求職者に対応することがある	88.6 (4.1±1.0)	.834	.035	-.064	.030	.002
求職者の心理的落ち込みが激しいと感じることがある	86.4 (3.7±1.0)	.763	-.005	-.051	.042	-.050
求職者の置かれた状況に応じて、的確に対応しなくてはならない	92.8 (3.7±1.0)	.613	-.064	.266	-.127	.124
求職者に個人的な悩みを相談される	74.0 (3.5±1.0)	.590	.119	.020	-.038	.048
求職者の相談の意図がよくわからないことがある	78.8 (3.7±1.0)	.574	.010	-.067	.247	-.014
求職者に適した援助メニューを判断しなくてはならない	84.2 (3.4±1.0)	.456	-.137	.262	.264	-.137
II：危害 (M=3.8, SD=1.3, $\alpha$ =.93)						
求職者から暴力をふるわれる	6.3 (3.8±1.4)	-.102	1.011	.045	.005	-.037
求職者にストーカー行為をされる	7.9 (3.7±1.5)	-.044	.940	.003	.043	-.083
求職者から脅される	28.0 (3.9±1.4)	.065	.929	.015	-.021	-.055
求職者に暴言を吐かれる	68.5 (4.1±1.2)	.224	.688	-.067	-.052	.086
III：知識 (M=3.3, SD=1.0, $\alpha$ =.91)						
雇用や職業に関連するニュースを知っておかなくてはならない	88.4 (3.1±1.1)	-.029	-.026	.913	-.007	.008
職業に関する専門的知識を身につけなくてはならない	87.5 (3.4±1.1)	.043	.028	.879	-.032	-.033
雇用情勢に関する最新のデータを把握してなくてはならない	83.8 (3.2±1.0)	-.019	.028	.800	.091	-.019
関係法令を覚えなくてはならない	74.0 (3.4±1.1)	.004	.026	.760	.048	.054
IV：対人葛藤 (M=3.6, SD=.83, $\alpha$ =.86)						
窓口業務の同僚職員との業務量のバランスに気を使う	65.6 (3.6±1.0)	.105	-.228	-.006	.724	.005
職場の人間関係に問題を感じている	47.9 (3.4±1.2)	-.086	-.001	.117	.706	-.072
対応に困った相談について他の職員に相談することができないことがある	40.9 (3.6±1.1)	.140	.183	-.021	.608	-.084
職場内の他の専門職とどのように連携しているのかわからない	36.5 (3.3±1.0)	.086	.114	.095	.607	-.142
業務と直接関係のない公務員批判を受けることがある	74.6 (3.8±1.1)	.112	.079	-.136	.575	.175
相談を待っている人たちからプレッシャーを感じる	72.6 (3.5±1.0)	.105	-.048	-.001	.503	.194
V：労働負荷 (M=3.8, SD=.79, $\alpha$ =.85)						
相談の量が多い	65.6 (3.7±1.0)	.012	-.129	-.028	-.103	.922
相談がうまくいかないことがある	79.9 (4.0±1.0)	.253	.062	-.029	-.007	.535
勤務時間外に業務をする	72.6 (3.5±1.1)	-.185	.029	.077	.411	.477
昼休みにも業務が入り、休憩が十分に取れない	73.5 (3.7±1.2)	-.173	.187	.035	.325	.472
相談に十分に時間をかけられない	62.4 (3.5±1.1)	.106	-.062	.016	.195	.451
求職者のクレームに対応しなくてはならない	87.3 (4.3±1.0)	.392	.131	.125	-.153	.429
	因子寄与	12.04	2.09	1.21	.870	.623

因子間相関	I	II	III	IV	V
I	—	.551	.593	.674	.686
II		—	.360	.647	.552
III			—	.605	.555
IV				—	.695

える影響を検討するために、総合的精神健康度を従属変数に、業務ストレスの5因子を独立変数として重回帰分析を行った。また、(1)で精神健康度は雇用形態によって異なる傾向が示唆されたことから、雇用形態別でも重回帰分析を行った。なお、独立変数には、業務ストレスを経験している人のストレス度を算出して用いた。結果を表4に示す。職員全体と非常勤では、対人葛藤と労働負荷から総合的精神健康度に対する標準偏回帰係数が有意であったが、心理的対応、危害、知識は有意ではなかった。常勤では対人葛藤のみが有意であった。したがって、一般職業紹介業務ストレスの中でも、職員全体では労働負荷と対人葛藤についてのストレスが高いほど、総合的精神健康度が悪化する傾向があることが示唆された。なお、常勤と非常勤に分けた場合には、常勤は対人葛藤についてのストレスが高いほど総合的精神健康度が高いことが明らかとなった。非常勤についても同様に対人葛藤のストレスが高いほど総合的精神健康度が悪化する傾向が見られるが、それ以上に労働負荷のストレスの高さが総合的精神健康度の悪化に大きな影響を及ぼしていることが明らかとなった。

(4) 心理学的な知識の必要性和学習状況について

心理学的な知識の必要性については、「全く必要ではない (0.4%)」「必要ではない (0.7%)」「どちらでもない (6.1%)」「やや必要である (39.6%)」「とても必要である (52.5%)」であった。したがって、9割以上の方が心理学的な知識の必要性を感じたことがあることが明らかとなった。

一方、実際に心理学的な知識を習得する努力を

したことがあるかどうかについては、習得努力をしたことがあると答えた人は38.5%であった。具体的な学習の仕方については、産業カウンセラー・キャリアコンサルタントの講習を受講、それらの資格を取る、セミナーや研修、学習、研究会、教育機関での心理学の勉強などの本格的な学習から、専門書を読むという日常生活の中での対応まで挙げられた。また他の職員から学ぶ、職場研修など、仕事の中での学びも重要な機会となっていることが示唆された。

## IV 総合的考察

### 1 一般職業紹介経験のある職員の精神健康度

本研究では、6割弱の職員は精神健康に「何らかの問題あり」と判定された。また職員の平均値でも、総合的精神健康度は「何らかの問題あり」で、うつ傾向以外の下位尺度においても軽度の症状が認められた。このような安定所職員の精神健康状態は、これまでストレスが高いとして注目されてきた医療・福祉領域の対人援助職と比較しても不良であることが示唆された。したがって、一般職業紹介の経験を持つ安定所職員は高いストレス状態にあることが推察される。

なお、精神健康度に関係する要因として、雇用形態では非常勤より常勤の方が、年齢では年配者よりも若年者の方が、男性よりも女性の方が、一般職業紹介経験の短い職員よりも長い職員がより精神健康度が悪いことが示唆された。雇用形態に関しては、労働政策研究・研修機構(2004)でも、パートタイマーや派遣社員などの非常勤労働者よりも、正規従業員の方が仕事に対するストレスを感じていることが明らかとなっている。また、『平成17年版労働経済白書』(厚生労働省, 2005)では、「正規従業員が基幹業務を担い、長時間労働に耐える一方で、非正規従業員は定型業務を担い、長時間労働を要求されることは比較的少ない」としている。非正規従業員との比較においては、正規従業員の方が業務上の責務や労働時間の負荷の高さから高いストレスを感じやすい傾向があり、このような一般的傾向が、安定所の職員でも認め

表4 総合的精神健康度を従属変数とした重回帰分析

	職員全体 $\beta$	常勤 $\beta$	非常勤 $\beta$
心理的対応	.079	.119	-.023
危害	.082	.075	.046
知識	.060	.070	-.142
対人葛藤	.210***	.206**	.257*
労働負荷	.217***	.120	.466**
決定係数 R <sup>2</sup>	.27***	.22***	.38***

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

$\beta$ : 標準偏回帰係数



られたと考えられる。

性別においては、身体症状と総合的精神健康度については、女性の方が男性よりも悪いことが示された。『平成14年労働者健康状況調査』（厚生労働省，2003）でも、男性（70.1%）よりも女性（75.7%）の方が仕事での身体の疲れが高いことが示されており、本研究結果はこのような一般の傾向に一致する結果といえよう。また女性に関しては、一般的にも職場外のストレス要因への配慮の必要性が指摘されている（遠乗・相澤，2001）。特に安定所の窓口業務においては、求職者の不満が社会的に立場が弱いと見られる女性に向けられやすい可能性も推察される。

年齢については、若年者の精神健康度の悪さが示唆された。『産業人メンタルヘルス白書』（社会経済生産性本部，2006）でも、最近6年間に心の病が30代に集中する傾向が示されているが、若年層のストレスの高さは安定所でも同様といえよう。特に、安定所では、職員は若年による知識や、仕事経験および人生経験の乏しさにも関わらず、専門職として年配者の相談にも応じなくてはならない。人生経験の少ない職員が人生経験の多い年配失業者を相手に相談業務を行うことには必然的な難しさがあり、精神的にも高い負荷がかかると推察される。

なお、一般職業紹介の経験年数が長い職員は短い職員よりも不安と不眠傾向が高いことが示されたが、上記のような若年者の対応のフォローなどもベテラン職員に求められるところであろう。米原・種市・小杉（2002）の研究でも、勤続年数の長い者は、職場で課せられる仕事量の多さや責任の大きさといった量的ストレスをより多く自覚すると指摘されている。本研究は業務経験年数との関係に注目したが、業務経験年数は勤続年数と類似した傾向が示される可能性があると考えられる。ベテラン職員への業務のしわ寄せが精神健康に影響する可能性が示唆されたといえよう。

以上より、常勤や若い職員、女性、相談業務のベテラン職員には、精神健康度につながる負荷がかかりやすい傾向があることから、彼らへの業務上のケアが必要といえよう。

## 2 一般職業紹介業務における業務ストレスとその対応

また、本研究では、一般職業紹介業務のストレス尺度を作成し、それを用いて実際のストレス業務の経験率と、ストレス度を検討した。その結果、「専門的なカウンセリングが必要であると思われる求職者に対応することがある」「精神医療的なケアが必要であると思われる求職者に対応することがある」など、心理学的、精神医学的な専門的なケアが必要であると思われる求職者への対応は多くの職員が経験していること、そしてそのような対応がストレスフルに感じられていることが明らかとなった。自由記述にも精神的に不安定な求職者の対応の難しさや不安が語られていた。失業者の心理的ストレスの高さが指摘されているが（久田・高橋，2003）、失業者が求職者として安定所を訪れたとき、彼らに対応するのは一般職業紹介業務をする職員である。そして、そのような心理的ストレスを抱えた求職者に対応する一般職業紹介の職員自体も、その対応によってストレスを感じているという悪循環があるといえよう。

このような現状の中で、本研究では、9割を超える職員が心理学的知識を必要としていることが明らかとなった。心理的なストレスを抱えていると思われる求職者をどのように理解し、対応したらよいか判断する際に、心理学的知識が必要となると考えられる。本研究でも、実際に職員の4割弱が何らかの形で心理学的知識を習得する努力をしていたことから、その切実さがうかがわれる。ただし、忙しい業務の中、個人レベルでの学習には限界があると思われる。今後は職場研修、OJT（on the job training）による学習など、職場レベルでの学習の拡充が必要と考えられる。

なお、職員が心理学的知識を学ぶ一方で、心理職との協働も有効と考えられる。昨今では、安定所にも臨床心理士が配置されるなど（菊池，2004）、心理的な対応に関しては対応がなされつつある。しかしながら、心理の専門職の配置の実態は一律ではなく、心理の専門職のいない安定所も少なくない。このような現状において、安定所を訪れる心理的あるいは精神医学的な専門的なケアが必要

と思われる求職者に対して、職場としてどのような対応をするのかを検討する必要があるであろう。

### 3 職員の精神健康度と一般職業紹介の業務ストレスサーの関係

また、本研究では、一般職業紹介の業務ストレスサーの因子分析を行い、業務ストレスサーには、心理的対応、危害、知識、対人葛藤、労働負荷の5つの因子があることが明らかとなった。さらに、職員の総合的精神健康度と一般職業紹介の業務ストレスサー因子との関係を分析したところ、対人葛藤と労働負荷のストレスが総合的精神健康度に影響することが明らかとなった。また、その影響は、雇用形態によって異なることが示唆された。

対人葛藤は、雇用形態に関係なく総合的精神健康度に影響を及ぼしていることから、職場のメンタルヘルスを考える上では重要な要素と考えられる。対人葛藤には「対応に困った相談について他の職員に相談することができないことがある」「職場内の他の専門職とどのように連携していいのかわからない」といった項目が含まれており、自由記述でも特に上司や同僚との葛藤に関する記述が多く見られた。したがって、まずは職員同士の関係性を良好に保つことが必要と考えられる。また、「業務と直接関係のない公務員批判を受けることがある」「相談を待っている人たちからプレッシャーを感じる」といった項目については、職員が安心して相談業務が行えるような環境の整備や相談体制の検討が必要と考えられる。

労働負荷については、これまでも職業性ストレス研究において指摘されているところであり、川上(2002)がまとめた職場環境等の改善によるストレス対策のポイントの中にも、「過大および過小な仕事の負荷を避ける」「長時間労働を避ける。休憩時間や休日を確保する」という項目が含まれている。公共職業安定所でも同様の課題が明らかとなったといえよう。ただし、「相談がうまくいかないことがある」「求職者のクレームに対応しなくてはならない」については、その内容から対人援助業務において避けがたく生じる内容とも考えられる。対人援助業務に必然的に伴うストレス

にどのように対応し、生じたストレスをどのように解消していくかという事後対策も検討する必要があると考えられる。また、本研究では心理学的知識の必要性を感じながらも十分に得られていない実態が明らかになっており、自由記述でも特別な知識や技能がないことへの不安が見られた。したがって、このような相談業務の難しさに対しては、研修や教育の拡充も有効と思われる。

なお、心理的対応については、ストレス度は高いものの総合的精神健康度との関係に有意な影響は見られなかった。ただし、常勤では、有意ではないながらも労働負荷と同等の影響を示しており、精神健康度に影響する大きな要因となっていると考えられる。心理的対応などのストレスフルな業務を行う常勤に対してはサポートシステムやケアが必要であろう。

### 4 本研究の意義と今後の課題

以上より、本研究では、安定所職員の精神健康の実態と、精神健康と業務ストレスサーとの関係を検討した。その結果、ストレスを抱えた求職者に応対する一般職業紹介の職員自身も高いストレス状態にあること、業務ストレスサーの経験率においてもストレス度においても、求職者への心理的対応がストレスとなりやすいこと、対人葛藤や労働負荷が精神健康度に大きく影響することが示唆された。

これまで安定所職員をヒューマン・サービスの援助者としてそのストレスサーや精神健康に注目する研究はなされてこなかったが、本研究で労働者としての職員の実態を把握したことにより、安定所職員のメンタルヘルス対策の必要性が示唆された。このような職員の精神健康状態の維持は、彼らの支援を受ける求職者にとっても有効なことと考えられる。

なお、職業性ストレス研究としては、本研究は特定の業務に関する個別具体的なストレスサーをボトムアップ的に抽出し、ストレス反応はGHQで別に取った点が特徴といえる。ストレスサーについては、例えば対人葛藤、労働負荷はこれまでの研究の文脈においても指摘されてきたものであり、一定の普遍性があるといえよう。一方、心理

的対応、知識、危害については、一般職業紹介業務に特異なストレスを、業務の実態に合った形で具現化したものといえる。特異な領域への実践を検討するに際しては、このような領域固有の尺度を用いることで、今後の対策がより具体的に明確化されると考えられる。

なお、自由記述には公務員批判やそれに関する暴言についての記載が見られており、ストレス因子には業務レベルではなく、公務員であるという所属機関の特性も影響した可能性もある。今回は業務ストレス尺度に「業務と直接関係のない公務員批判を受けることがある」という項目を設けたが、これは対人葛藤因子に分類された。この点については公務員である特質に焦点化した項目を加えるなどして詳細に検討する必要があるであろう。また、自由記述からは、民間開放の流れの中で、公務員としての業務が過酷化している実態がうかがわれた。ただし、業務ストレス尺度に設けた「職場で求められる成果を挙げなくてはならない」という項目は研究2の因子分析で除外されており、その影響は明らかではない。これについては、例えばKarasek(1979)が提示した仕事の要求度や裁量の自由度などこれまでの職業性ストレス研究の知見を参考にして、更に検討する余地がある。

最後に、本研究の課題を整理する。まず、本研究は安定所職員に対する全調査ではないため、すべての実態を反映したわけではないという点が挙げられる。また、本調査の対象者は精神健康により関心がある人がより多く回答してくれた、あるいはあまりに抑うつ的な人はアンケートに回答することができなかった可能性があることから、回答者の偏りの可能性も否めない。なお、安定所の業務特性には地域性も大きく影響すると考えられることから、今後は各安定所におけるより詳細な分析が必要であろう。また、今回はストレスとストレス反応に主眼を置いたが、今後はさらにソーシャル・サポートなどの緩和要因やコーピングを含めた検討が望まれる。

\* 本研究にご協力いただきました全労働および公共職業安定所の職員の皆様方、また、執筆にあたりご指導をいただきました東京大学大学院下山晴彦先生、名古屋大学大学院石井秀宗

先生に心より御礼申し上げます。なお、審査の過程で本誌レフェリーより有益なコメントをいただきました。記して感謝申し上げます。本研究は、財団法人 三菱財団より平成17年度三菱財団社会福祉助成金の助成を受けて行われました。

#### 文献

- 安次富郁哉 (2005) 「ホームヘルパーの心身健康度と影響因子の検討」『産業医科大学雑誌』27(4), pp. 325-338.
- 遠乗秀樹・相澤好治 (2001) 「総説 産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方 各論1. 一時予防(健康障害の発生の予防)性差, 年齢差に配慮したストレス対策」『産業衛生学雑誌』43, pp. 202-206.
- 川上憲人 (2002) 「産業・経済改革期の職場のストレス対策の進め方 各論1. 一時予防(健康障害の発生の予防) 職場環境等の改善」『産業衛生学雑誌』44, pp. 95-99.
- 菊池尊 (2004) 「ハローワークにおける臨床心理士の役割と課題」『臨床心理学』4, pp. 24-29.
- 久保真人 (2004) 『バーンアウトの心理学——燃え尽き症候群とは』サイエンス社.
- 厚生労働省 (2003) 『平成14年労働者健康状況調査』.
- 厚生労働省 (2005) 『平成17年版労働経済白書』.
- 小杉正太郎編著 (2002) 『ストレス心理学 個人差のプロセスとコーピング』川島書店.
- 小林裕美・乗越千枝 (2005) 「訪問看護婦のストレスに関する研究——訪問看護に伴う負担と精神健康状態(GHQ)および首尾一貫感覚(SOC)との関連について」『日本赤十字九州国際看護大学 intramural research report』4, pp. 128-140.
- 坂爪洋美 (1997) 「職場のストレスマネジメントに関する考察——Job Demand-Control モデルの検討」『経営行動科学』11, pp. 1-12.
- 社会経済生産性本部メンタルヘルス研究所 (2006) 『産業人メンタルヘルス白書(2006年版)』.
- 杉澤秀博・柴田博 (2003) 『生涯現役の危機 平成不況下における中高年の心理』ワールドプランニング.
- 総務省 (2007) 『労働力調査』.
- 高木亮・田中宏二 (2003) 「教師の職業ストレスに関する研究——教師の職業ストレスとバーンアウトの関係を中心に」『教育心理学研究』51, pp. 165-174.
- 堤明純・梅原桂・川上憲人 (2006) 「歯科医師の職業性ストレスレベル: 簡易版職業性ストレス調査票を用いた全国調査」『産業衛生学雑誌』48, p. 666.
- 豊増功次 (2000) 「看護婦のストレスとメンタルヘルスケア」『ストレス科学』15(1), pp. 57-65.
- 内閣府経済社会総合研究所 (2006) 『自殺の経済社会的要因に関する調査研究報告書, 内閣府経済社会総合研究所研究会報告書等 No. 18』.
- 中川泰彬・大坊郁夫 (1985) 『日本版 GHQ 精神健康調査票手引き』日本文化科学社.
- 中村奈々子・上里一郎 (2004) 「中高年者の日常いらだち事に対するコーピングのパターンとストレス反応との関係」『健康心理学研究』17(1), pp. 18-28.
- 日本労働研究機構 (2001) 『公的機関の職業相談』No. 113.
- 長谷部慶章・中村真理 (2006) 「知的障害関係施設職員の利用者に対する不適切な関わり——職場ストレスとスーパービジョンからの検討」『障害者問題研究』34, pp. 73-79.
- 久田満・高橋美保 (2003) 「リストラが失業者および現役従業員の精神健康に及ぼす影響」『日本労働研究雑誌』No. 516,

pp. 78-86.

- 矢富直美・中谷陽明・巻田ふき (1991) 「老人介護スタッフのストレス評価尺度の開発」『社会老年学』34, pp. 49-59.
- 米原奈緒・種市康太郎・小杉正太郎 (2002) 「勤続年数が従業員の職場ストレスに及ぼす影響」『産業ストレス研究』9, pp. 179-184.
- 労働政策研究・研修機構 (2004) 『労働者の働く意欲と雇用管理のあり方に関する調査』.
- Holmes, T. H. and Masuda, M. (1974) "Life changes and illness susceptibility" B. S. Dohrenwend and B. P. Dohrenwend (Eds). *Stressful Life Events: Their Nature and Effects* pp. 55-72. NY: Wiley.

Karasek, R. A. (1979) "Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job design" *Administrative Science Quarterly* 24, pp. 285-311.

〈2007年8月3日投稿受付, 2008年4月11日採択決定〉

たかはし・みほ 東京大学大学院教育学研究科教育学研究員。最近の主な論文に「リストラ失業が失業者の精神健康に及ぼす影響」『コミュニティ心理学研究』5, pp. 85-99 (久田満と共著, 2002年) など。臨床心理学専攻。