



Toho University

令和3年度
東京都精神科医療地域連携事業（区中央部）
2022年3月20日（日）

精神科・産業医からみた リモートワーク職場の留意点

東邦大学 医療センター佐倉病院

産業精神保健・職場復帰支援センター 小山 文彦



新型コロナウイルス感染症が大流行し、3年目。
長引く「コロナ禍」で、多様なストレスも蔓延しています。

ここでは、コロナ禍に関連したストレス要因のうち、
リモートワークと関連した不調事例を挙げ、
在宅・テレワークの問題や課題、メンタルヘルスへの
影響などを整理し、その緩和・解決に向けた対策を
検討したいと思います。

メンタルヘルス不調事例にみる 新型コロナ関連ストレスの分類

2020年2月～現在：受診・相談等の自験例から

- ① 感染に対する不安・恐怖の高度化（人と関わる・接することへのストレス）
- ② 3密（密閉・密集・密接）の回避やさまざまな自粛により、従来「あたりまえにあったもの」の喪失体験（人と関われないことからのストレス・日常性ロス）
- ③ 就労・生活様式の変化からの健康面・生活習慣の乱れ（とくに睡眠不足）
- ④ 感染への危惧が、職業生活の継続を困難にさせる状況（休業・失職等）
- ⑤ その他（感染蔓延に伴う仕事の負担増、受療・療養体験など）

事例：テレワーク・在宅勤務で過労に至った管理職の40代男性

ケンジさんは、IT関連企業の中間管理職です。会社全体がテレワークを進めたことで、4月以降現在まで、社員、スタッフの出勤率は1割ほどです。

数年前の昇進時に、仕事量や責任が増えたことで、緊張感から不眠症となった既往があり、今年の8月半ばにしばらくぶりに受診されました。

この2週間、ほぼ毎日のように早朝に覚醒し、日中の集中力が下がっているとのこと。勤怠の様子を聞くと、5月以降、明らかに時間外勤務が増えています。片道1時間ほどの通勤時間を気にしないでいいことが、かえって朝早くから夜遅くまで仕事をする結果になってしまったようです。

ケンジさんによると、「オンラインで対面するコミュニケーションは限られていて、メールなどのテキストによるコミュニケーションが圧倒的に多くなっている」とのことです。以前から、社会全体で進んできた傾向ではありますが、テレワークが増えたことで、それが加速したことは間違いありません。

ちょっとした確認や部下の進捗を尋ねるのも、今までのように顔を合わせていたら、「あれ、どうなっていますか？」「こんな感じですね」など、簡単なやりとりで済みますし、ちょっとした誤解や齟齬が生じて、解決は難しくありません。

さらに、文章でのやりとりならではの手間や煩わしさもあります。
部下も同僚も、メールの書き方にはそれぞれの特徴があり、真意が読み取りにくく、
テキストによる再確認が増えたとのこと。

オンラインでのグループリーダー以上の打ち合わせでも、やはり日常的にテキスト伝達では漏れ落ちて
いる情報の再確認が多いため、逆に時間がかかってしまったり、回数の頻度も増えてしまったりしてい
るようです。

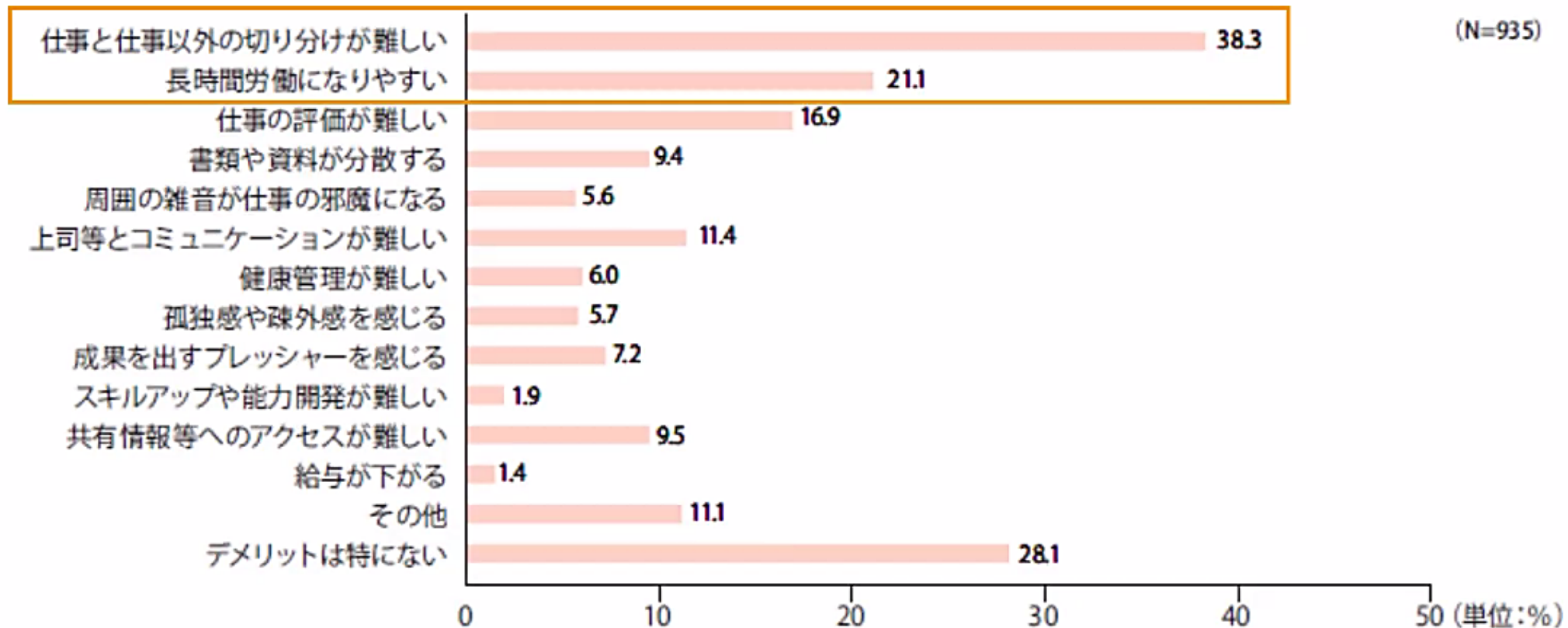
しかも、急な打ち合わせ、問い合わせがしばしば割り込んでくるので、そのときに自分がやっている
仕事への集中が途切れてしまうことも少なくありません。（睡眠不足ではなおさらでしょう。）
部署全体のマネジメントのほうも、オンラインではむしろ時間がかかってしまうのでしょうか。

現在、ケンジさんは、感染リスクを下げるため、自分で自動車を運転して出社することがあるので、
主治医としては不眠症のときに服用していた抗不安剤は処方しない方針としました。

現在の社会情勢で、ケンジさん同様に、睡眠についての悩みを訴える方は増えています。
さらに、テレワークにおけるオンライン中心のコミュニケーションが、ストレスを増やしているケースも少なく
ありません。

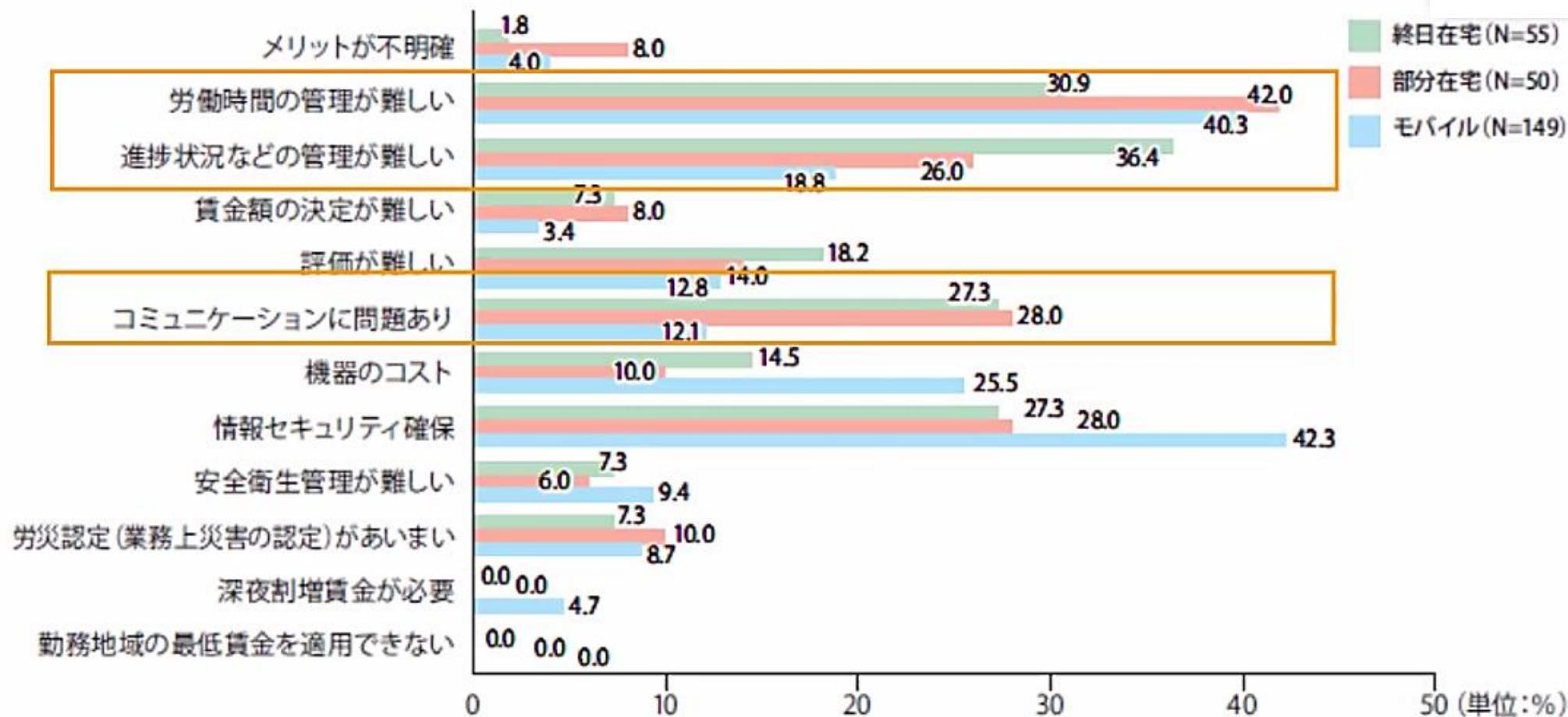
テレワークの問題や課題

テレワークのデメリット(労働者調査)



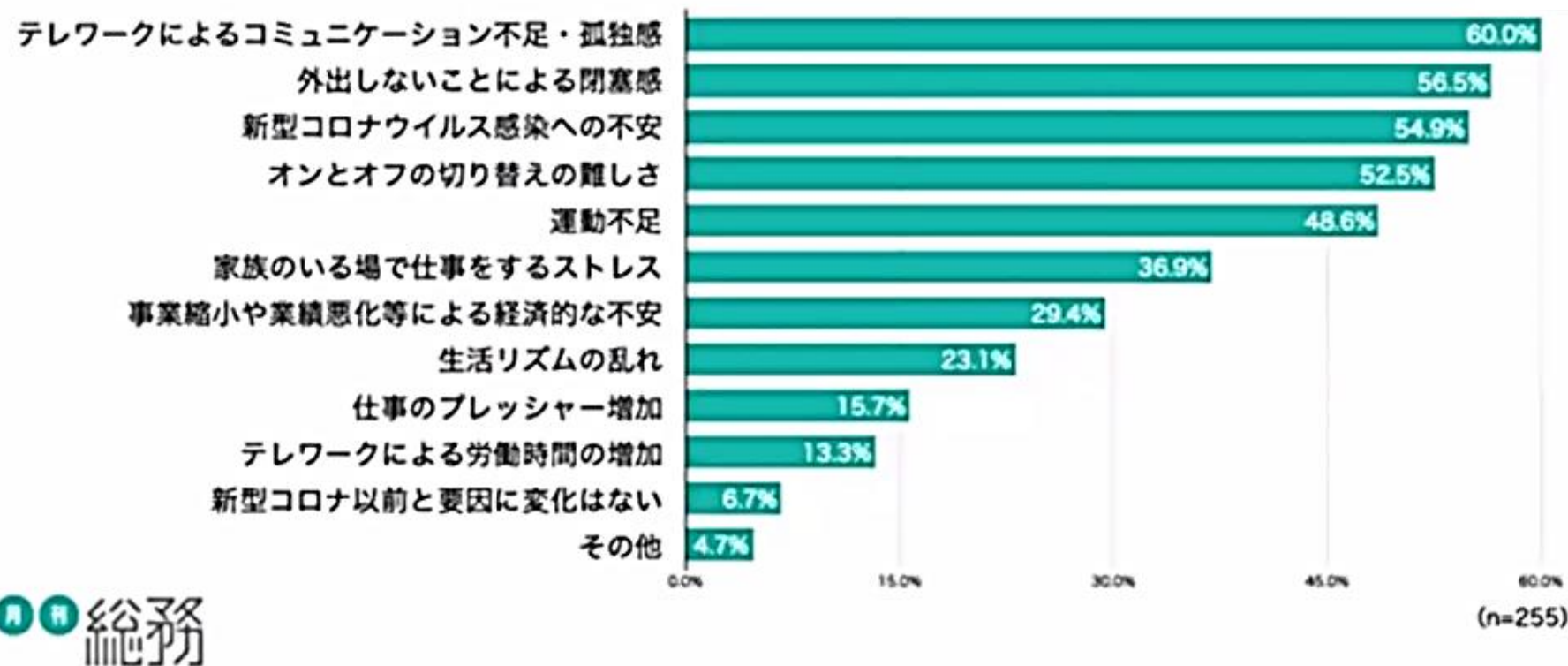
テレワークの問題や課題

テレワーク実施の問題・課題（企業調査）



企業（総務）が考える問題点

新型コロナウイルスの感染拡大以降において、
従業員のメンタル不調の要因はなんだと思いますか



従業員のメンタル不調の要因

「テレワークによるコミュニケーション不足・孤独感」

在宅勤務における健康状態と生産性調査結果

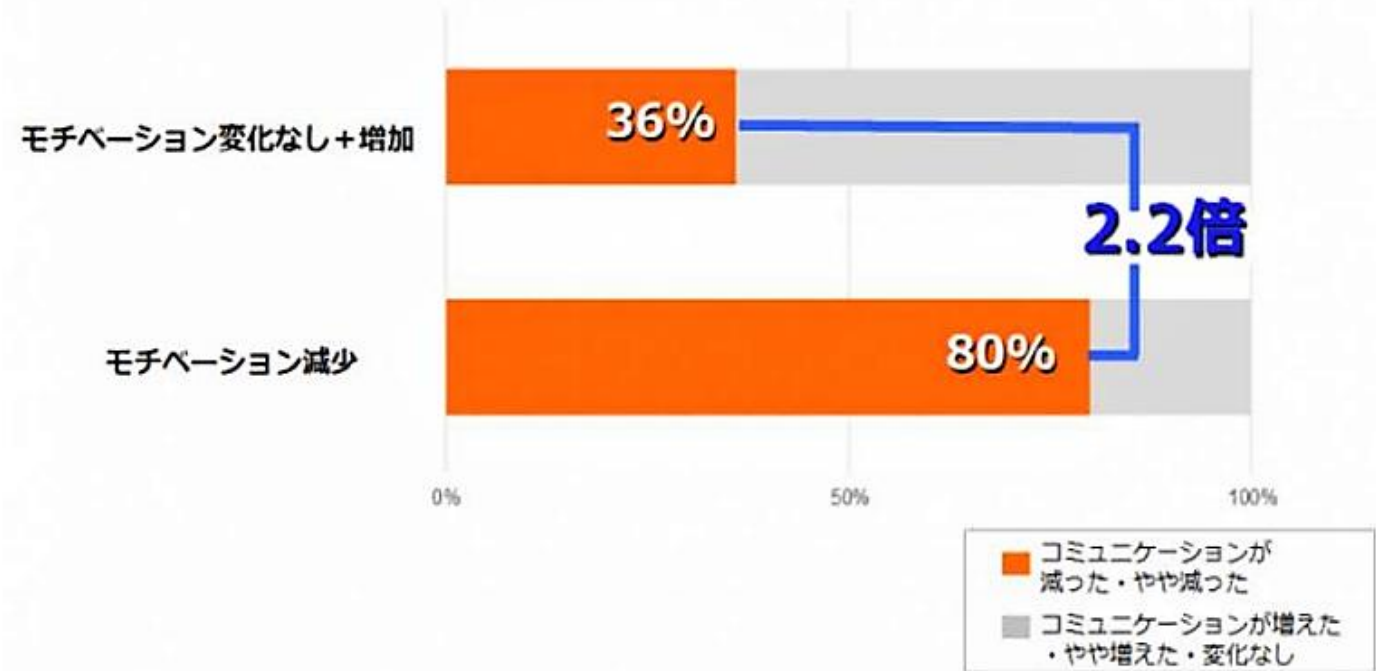
emphéal (2020.6)



業務に対するモチベーションの変化とコミュニケーションとの関係(図4)

n=2201

活動自粛期間以前(2月上旬頃)と現在との比較について伺います。「業務に関するコミュニケーション」について、あなたの近況に最もあてはまるものを1つお教えてください



コミュニケーションが減ると、モチベーションが下がる

このように、在宅・テレワークでは、仕事のオン・オフの切り替えや労務管理の難しさなどが挙げられますが、特に、コミュニケーションの量・質的な変化が、メンタルヘルスに影響することが問題視されています。

また、最近の調査では、出社頻度とストレスの強さとの関係を示したものもあり、こうした現状を踏まえて、厚生労働省「テレワークガイドライン」の見直しが行われました。

コロナ禍2年目には、ストレス状態は、すべての年代で「悪化」傾向。

コロナ禍1年目(2020年:2019年12月～2020年11月)と、コロナ禍2年目(2021年:2020年12月～2021年11月)のストレスチェック結果(医師による面接指導の対象となる「高ストレス者」の割合)を年代別に比較したところ、すべての年代で「高ストレス者率」が増加、すなわちストレス状態が「悪化」しており、特に若い世代ほど、その傾向が強いことがわかった。(調査票:『職業性ストレス簡易調査票』+追加設問, 対象者数:567,004名)

高ストレス者の割合:

	2020年	2021年	差	
全体	11.5%	13.0%	+1.5pt	↑ 悪化
《年代別》				
20代	11.6%	14.0%	+2.4pt	↑ 悪化
30代	13.2%	15.2%	+2.0pt	↑ 悪化
40代	11.9%	13.6%	+1.7pt	↑ 悪化
50代以上	10.3%	11.3%	+1.0pt	↑ 悪化

「フル在宅勤務」「ハイブリッド出社」「フル出社」の3群比較では「ハイブリッド出社」のストレス状態が、最も良好。

- テレワークの影響を把握するため、「在宅勤務」群と「出社」群に分け、ストレスチェックの結果を比較したところ、「ストレス反応(心身の反応)」は、「在宅勤務群の得点が悪い(=ストレス状態が悪化している)ことがわかった。
- さらに「出社」群を、[出社(週1回以上)と在宅勤務を組み合わせた「ハイブリッド出社」群]と[原則出社のみの「フル出社」群]とに分け、「フル在宅勤務」「ハイブリッド出社」「フル出社」の3群比較をおこなったところ、「ハイブリッド出社群のストレス状態が最も良好であることが判明した。」 (ヒューマネージ社: <https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000052.000055068.html>)

	フル在宅勤務 (在宅勤務のみ)	ハイブリット出社 (出社+在宅勤務)	フル出社 (出社のみ)
ストレスによっておこる 心身の反応	3.15	3.25	3.15
詳細(下位尺度)			
- 活気のなさ	3.02	3.19	3.12
- イライラ感	3.59	3.53	3.41
- 疲労感	3.23	3.22	3.07
- 不安感	3.28	3.21	3.09
- 抑うつ感	3.28	3.46	3.37
- 身体愁訴	3.14	3.24	3.17

「5:低い/少ない←4:やや低い/少ない←3:普通→2:やや高い/多い→1:高い/多い」の評価点の平均。高いほど良好。項目別に、状態が最もよい群を「青」、最も悪い群を「赤」で表記。

テレワークガイドラインを改定しました

新たな日常、新しい生活様式に対応した良質なテレワークを推進するために

テレワークとは、インターネットなどのICTを活用し自宅などで仕事をする、働く時間や場所を柔軟に活用できる働き方です。

1

はじめに

厚生労働省は、令和3年3月にテレワークガイドラインを改定しました。

このガイドラインは、使用者が適切に労務管理を行い、労働者が安心して働くことができる良質なテレワークを推進するため、テレワークの導入と実施に当たり、労務管理を中心に、労使双方にとって留意すべき点、望ましい取り組み等を明らかにしたものです。

労働基準関係法令の適用等をお示しているほか、作業環境等を確認できるチェックリストも作成しておりますのでぜひご活用ください。また、テレワークを円滑かつ適切に制度として導入するに当たって、労使で十分に話し合っていたりするためにご活用ください。

2

テレワークのメリット

- オフィスでの勤務に比べて、働く時間や場所を柔軟に活用できる
- 通勤時間の短縮や、これに伴う心身の負担の軽減
- 仕事に集中できる環境での業務の実施により、業務効率化につながり、それに伴う時間外労働が削減できる
- 育児や介護と仕事の両立の一助となる

など、仕事と生活の調和を図ることが可能となるといったメリットがあります。

3

業務を行う場所に応じたテレワークの特徴

1. 在宅勤務

通勤を要しないことから、事業場での勤務の場合に通勤に要する時間を柔軟に活用できます。

また、例えば育児休業明けに短時間勤務等と組み合わせると勤務したり、保育所の近くで勤務したりすることが可能となることから、仕事と家庭生活との両立に資する働き方です。

自宅の近くや通勤途中の場所等に設けられたサテライトオフィス（シェアオフィス、コワーキングスペースを含む）での勤務は、通勤時間を短縮しつつ、在宅勤務やモバイル勤務以上に作業環境の整った場所で就労可能な働き方です。

2. サテライトオフィス勤務

テレワークで困ったらどこに相談すればいいんだろう

⇒次のページへ



自宅等でテレワークを行うときは、何に気を付ければいいんだろう

⇒P9へ

3. モバイル勤務

自由に働く場所を選択できる、外勤における移動時間を活用できるなど、働く場所を柔軟にすることで業務の効率化を図ることが可能な働き方です。

相談窓口

職場のトラブルに関するご相談など、あらゆる分野の労働問題に関するご相談先



テレワークを行うことで、人事評価や費用負担に関するトラブルが起きました

⇒ お近くの「総合労働相談コーナー」へご相談ください。最寄りの施設は厚生労働省ホームページまたは下記の二次元コードからご覧ください。

総合労働相談コーナー

解雇・雇止め・配置転換、賃金の引き下げ・パワーハラスメントを含めたいじめ・嫌がらせなど、あらゆる分野の労働相談を受け付けています。（無料・予約不要・秘密厳守）



賃金・労働時間・解雇などに関する

法令違反、事故・災害が発生したときなどのご相談先



テレワーク中の残業代が支払われません/テレワーク中にけがをしたのですが、労災の対象になりますか？

⇒ お近くの「労働基準監督署」へご相談ください。最寄りの施設は厚生労働省ホームページまたは下記の二次元コードからご覧ください。

労働基準監督署

労働者や事業主の皆さまからのご相談を受け付けています。

- 賃金・労働時間・解雇・退職金・その他の待遇など
- 仕事中のけが、通勤途中のけがなど
- 労働災害防止、職業性疾病防止など



孤独や不安を感じた際のご相談先

テレワークでコミュニケーションが薄り、孤独や不安を感じた時などは、働く人の「こころの耳 相談窓口」へご相談ください。

SNS相談、メール相談の窓口は厚生労働省ホームページまたは下記の二次元コードからご覧ください。

こころの耳 相談窓口

メンタルヘルス不調や、ストレスチェック制度、過重労働による健康障害の防止対策などについての困りごと、お悩みなどのご相談を受け付けています。



■ 電話相談

月・火 17時～22時
土・日 10時～16時
（祝日、年末年始はのぞく）

0120-565-455

■ SNS相談

月・火 17時～22時
土・日 10時～16時
（祝日、年末年始はのぞく）

■ メール相談

24時間受付/
1週間以内に返信します

働き方とコミュニケーション様式が変化した、
コロナ禍の今、職場における人間関係と情報伝達を
より円滑に保つための工夫を考えてみましょう。

また、テレワークが普及してきた現在だからこそ、
私たち産業医等が、衛生教育・指導をオンラインにて、
より強化し、労働者の健康観やヘルスリテラシーを
高める好機なのかもしれません。

働き方とコミュニケーションの変化

- 「関わる」ストレスから「関われない」ストレスへ
- コミュニケーションの情報量は、対面、電話、メールの順に少なくなる。
- 本来、バーバル(言語)、ノンバーバル(非言語)があり、その両方が混在して、うまくいっている。
- しかし、そのどちらかが欠けると(またはどちらかに偏ると)、表情や雰囲気により、お互いに気づけたり、慮れるとよい部分が、漏れ落ちてしまう可能性が高まる。
- テキストでのコミュニケーションでは、作文に時間がかかってしまい、微妙なニュアンスまで伝えるのは、対話に比べて難しい。



- 対面による打ち合わせやグループワークのための出社日を調整して設ける
- 進捗状況のホウレンソウ (報告・連絡・相談) は定期的に行うよう取り決める
- メール (テキスト) での不明点は、チャットや電話で迅速に確認しておく
- S k y p e、Z o o mなどのツールを組み合わせ、用途別に振り分ける

在宅における衛生指導の強化

コロナ禍におけるストレス対処の基本姿勢

1) 孤独こそ避ける

外出や行動制限（場合によって隔離）があっても、SNS等のメッセージなどで家族や友人と話し、連絡し、孤独を回避する。

2) 緊張は続けない

ココロの緊張（不安）が続くと、全身の筋肉や神経系も緊張する。カラダの緊張は「戦闘態勢」この状況に見合う感情は怒りや苛立ちとなりやすい。解すことが必要です。

筋弛緩、深呼吸で自律神経をやわらげる。

※時々でもいいからマスクの下で口角を上げスマイルを作る。目元もやさしくなる。

3) 生活習慣を保つ (Lifestyle) ⇒免疫力アップ

- ・睡眠覚醒リズム: 同じ時間に起きる、睡眠の質←入浴のタイミング等々
- ・食事バランス: ビタミン・たんぱく質、糖質増やさない
- (「ながら食べ」控えましょう。(疲れやすい、テレワークで肥満?)
- ・運動習慣: 骨格筋緊張緩和 (筋弛緩法、有酸素運動、笑顔でNK細胞活性化)

NHK クローズアップ現代+ みんなでプラス 安心のヒント③

<https://www.nhk.or.jp/gendai/comment/0013/topic006.html>

小山文彦：新型コロナウイルス感染症と心理ストレス、産業医学ジャーナル44（2）2021

