

地方自治体職員における仕事意識に関する研究 —文章完成法を用いて—

小畑 周介・森下 高治

問題

メンタルヘルス対策の現状

今世紀に入り、働く人々のメンタルヘルス対策は様々な形で行われてきているが、長期にわたる不況を背景とし、長時間労働や職場での人員不足、厳しい評価など職場でのゆとりのなさから、産業場面におけるメンタルヘルスは依然として大きな問題となっている。

公益財団法人日本生産性本部による「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査(2012年)では、心の病が「増加傾向」とした企業は37.6%で前回調査(2010年)の44.6%よりも減少し、「横ばい」と回答した企業は51.4%となり、増加傾向に歯止めがかかったものの「減少傾向」は微増に留まった。また、メンタルヘルス不調者の早期発見、早期対応(二次予防)は企業が最も力を入れているメンタルヘルス対策の一つであるが、「あまり効果が出ていない」、「効果が感じられない」、「どちらともいえない」を合わせて47.2%となっており、半数近くの企業が十分な効果を感じられていない現状である。同調査では、職場や働き方に関する変化について、「職場に人を育てる余裕がなくなっている」が76.2%で最も高く、次いで「管理職の目が一人一人に行き届きにくくなってきている」が69.7%となり、管理職からの教育やサポートが十分でなくなり、「仕事の全体像や意味を考える余裕が職場になくなってきている」(68.4%)という変化が7割近くの企業で起きている。このような調査結果から、対人関係面を含めた職場における余裕がなくなりつつあることが推測される。

地方公務員の健康状況

公的産業組織体である国や地方自治体においても行政サービスの多様化により仕事量は増大しており、民間企業と同じく、職場環境に大きな変化をもたらしていると言える。

地方公務員健康状況等調査(地方公務員安全衛生推進協会, 2012)によると、地方公務員における長期病休者率で「精神及び行動の障害」によるものが職員10万人あたりで1997年度は246.9人、2002年度は510.3人であったのに対し、2007年度は1,028.9人と1,000人を超え、5年間で他の疾患と比較しても急増しており、職員100人に1人を超える割合で発生している。長期病休者数(10万人率)は平成20年度をピークに減少傾向にあるものの、精神及び行動の障害による長期病休者は2012年で1,215.6人となり、増加を続けている。精神及び行動の障害の長期病休者数全体に占める割合が初めて50%を超える結果となったことから、メンタルヘルスの問題は一般企業だけではなく、地

方公務員にとっても大きな課題となっていると言える。

職業性ストレスに関する研究

これまで職業性ストレス研究および理論では、職業上のストレスとストレインの関係について、主要となる要因の組合せによって説明するアプローチや、多要因の因果関係や調整要因を探るアプローチなど数々の取り組みがなされてきた。多要因を扱った職業性ストレスモデルとして、米国立労働安全衛生研究所(NIOSH: National Institute of Occupational Safety and Health)の職業性ストレスモデル(Hurrell & Mclancey, 1988)がある。このモデルでは、職場ストレス(job stressor)が急性ストレス反応(acute stress reactions)に影響を与え、急性ストレス反応の持続が、疾病(illness)を導くという過程が想定されている。さらに、緩衝要因(buffer factors)として、個人要因(individual factors)、仕事外の要因(non work factors)、社会的支援(social support)などがストレス要因に関与しているとしている。このモデルで想定されている職場ストレスは物理的環境、役割葛藤、役割不明瞭、対人葛藤、仕事の将来性の不確かさ、仕事のコントロール、雇用機会、業務負荷の過多、業務負荷の分散、責任、能力の不活用、認知的要求度、交代制勤務である。このNIOSH職業性ストレスモデルをもとにした職業性ストレスに関する研究が日本でもなされ、これまで数多くの研究成果が出されている。

本研究の目的

これまで職業性ストレスや労働価値観に関する研究では、調査票で抽出された数値的データに対して統計的に分析することが主流であった。そして、その研究成果として働く人々のストレスに関する要因が様々な形で明らかにされてきた。一方で、被験者に言語的な表現を求め、質的に解釈・分析を行ったものは多くはない。

本研究の目的は、働く人々のストレス問題を改めて検討するうえで重要な要素を探ることにある。分析テーマとして、仕事で大切なもの、仕事のストレス、仕事の目的の3つ取り上げることで、人は仕事をやるうえで何を大切にし、ストレスをどう捉え、何を働く目的としているのかを調査・分析することである。

言語的な回答を得るために、文章完成法の形式によるオリジナルで作成した設問を用いて、探索的検討を試みる。文章によって表現されたデータを解釈し、分析していくことにより調査対象者の仕事に対する認識について、より具体的で、実際的なところに近づけることが期待できる。同

時に仕事及び家庭生活への満足度、性別や年齢等の基本属性との関連について検討を加える。

文章完成法について

文章完成法(Sentence Completion Test :以下SCTとする)とは、単語あるいは未完成の短文を刺激語として与え、刺激語から連想される内容を自由に記述して、文章を完成させるという課題を通して、被検査者の特性を知る投射法心理検査の一種である。刺激文の内容に応じて、刺激文を自由に作成、設定できるのがSCTの特徴である(生熊・稲松, 2001)。刺激文の長さはいろいろなものがあるが、一般的に短文形式のものは反応の規定度が低く、多様な反応を出させやすく、逆に、長文形式のものは規定度が相対的に高くなって、反応を限定することになるとされている。また、人称の問題について、一人称の方が意味ある情報を引き出しやすいと言われる一方、三人称の方が意外な暴露が多いという意見もある(小林, 1992)。SCTが使われる理由としては、集団での試行が可能であること、研究者が得たい情報を刺激文として入れることができることが挙げられる。今回は、働く人々にとって仕事で大切なこと、ストレスへの認識、働く目的を把握するため3つの刺激文を作成し、質問紙による回答を求めた。

方法

調査対象者

関西圏の地方自治体に対して、調査の主旨を説明し、同意を得たうえで、勤務する従業員を対象に質問紙調査を実施した。230部を配布し、回収された調査票は195部(回収率84.8%)、そのうち基本属性に欠損データがあったもの、もしくは無回答であったものを除外し、175部(有効回答率89.7%)を分析対象として取り扱った。その人数構成はTable 1に示す通りである。

Table 1 分析対象者の人数構成(単位:名)

年齢区分	全体	(男性 : 女性)
30歳未満	32	(19 : 13)
30~44歳	46	(27 : 19)
45~54歳	45	(24 : 21)
55歳以上	52	(30 : 22)
合計	175	100 75

調査方法

質問紙調査は、無記名の個別自記入式で実施した。質問紙に本調査の主旨及びプライバシーへの配慮に関する文章を記載し、それに同意をいただけた方のみ回答後、調査担当者が直接回収した。調査期間は2014年2月であった。

質問紙の構成

質問紙の内容は以下の(1)~(3)で構成した。

(1)基本属性 性別、年齢、所属部署、勤務形態、配偶者及び子供の有無の記入を求めた。

(2)文章完成法による設問 「①私にとって仕事で大切な

ことは~」、「②仕事のストレス~」、「③仕事の目的~」の3つを刺激文に続いて、A4用紙横2行分の自由記述スペースに文章を記入し、文章を完成させる形式とした。刺激文の作成にあたり検討した結果、一般論ではなく、より個人的な反応を得るために1問目のみ「私にとって」という一人称を付け、2問目以降の刺激文では反応の自由度を高めるために人称は付けない設問にした。

(3)仕事と家庭の満足度 被験者の負担を考慮し、職業性ストレス簡易調査票(下光他, 1998)の中から「仕事に満足だ」、「家庭生活に満足だ」の2問のみを採用し、「4:満足, 3:まあ満足, 2:やや不満足, 1:不満足」の4件法による評定を求めた。過去の研究(小畑・森下, 2013)で使用したデータ(対象710名分)をもとに、この2問が心理的および身体的ストレス反応、社会的支援との関連の高さが確認されたことが採用理由であり、その相関係数は次の通りである(Table 2)。

Table 2 仕事・生活の満足度と関連要因との相関係数

	心理的 ストレス反応	身体的 ストレス反応	社会的支援
仕事の満足度	-0.551**	-0.347**	0.427**
生活の満足度	-0.202**	-0.148**	0.228**

(職業性ストレス簡易調査票の心理的ストレス反応:18項目、身体的ストレス反応:11項目、社会的支援:9項目より構成)

分析方法

SCTにより得られたデータを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(以下、M-GTAとする)を参考に分析を行った。グラウンデッド・セオリーの思考法とは、具体的事例の比較からそれらを説明できる抽象概念を考える発想法であり、特にM-GTAでは、データを解釈した結果は全て概念と呼び、これを分析の最小単位とし、解釈によって生成された全ての概念が常にデータと直接対応関係の確認ができるようにしているとされている(木下, 2003)。本研究においては、仕事で大切なもの、仕事でのストレス、仕事の目的について概念を生成し、カテゴリー化することで、働く個人が仕事で何を大切にしているのか、ストレスをどう捉えているのか、何を仕事の目的にしているのかを考察した。ステップは以下の通りである。①データ全体に繰り返し目を通した。②反応文に含まれる共通語・類似語に注目した。③共通する具体的事例を集め、それを端的に表す概念名と定義づけを行った。④概念の生成とともに複数の概念をまとめてカテゴリー化する作業を行った。このステップを進めるにあたり、概念単位に分析ワークシートを作成した。(以下、概念は〈 〉、カテゴリーは【 】で表す。)

概念化の分析過程では、複数の解釈にまたがる可能性があるため、そこで生じた疑問やアイディアは、理論的メモとして記載した。また、1つの回答から複数の概念が含まれるものは最大2つまで両方の分析ワークシートに記載することとした。分析には本稿2名の執筆者の他、M-GTAの実

実践経験者、社会人経験を有する心理学を学ぶ大学院生とともに検討・確認作業を行うことで、研究の妥当性の確保に努めた。

結果

私にとって仕事で大切なこと

「私にとって仕事で大切なことは」という刺激文に対して158名から回答が得られた。その結果を分析したところ、3個のカテゴリー、8個の概念を生成するに至った。

まず、1つ目の【職場の人間関係】は、同一名の概念(職場の人間関係)のみとして解釈した。概念の生成過程について記述すると、概念名の通り「人間関係」と表現されるものを中心に、「チームワーク」、「コミュニケーション」などの仕事を円滑に推進することを主眼に置いたものと、「和」、「仲間」、「絆」などの言葉で表現される人と人との結びつきを意図したものがあがるが、これらを1個の概念として解釈した。ワークシートの例としてTable 3に示す。なお、具体例(ヴァリエーション)の数は52である(以下、表中の具体例の末尾に出現数および出現率を示す)。

Table 3 分析ワークシート(私にとって仕事で大切なこと①)

概念名	職場の人間関係
定義	職場における人間関係や協力関係に関すること。チームワーク、つながり、和、コミュニケーション、仲間、助け合い等の言葉によって表現される信頼関係の構築に関すること。
具体例	周りの人たちと信頼関係を築くこと。／チームワーク、そして妥協である。／人の絆。／職場の和です。／職場で話し合っ、問題を解決するチームワークです。／人と人とのつながりを深めていくことです。そして、決して人を裏切らないことです。／人間関係を重視しつつ、情報の共有やコミュニケーションを大切にすること。／上司、仲間だ。／職場での人間関係の維持。／仲間を多く作るのだと思います。そのためにも自分を知ってもらうことが大事だと思います。／他(出現数: 52, 出現率 27%)
理論的メモ	職場環境や成果等の土台として、良好な人間関係を意識したのも含む。

2つ目の【仕事に向けられる意識】は、〈顧客の満足や信頼、社会貢献〉、〈正確性・効率性〉、〈目標の達成・責任感〉、〈丁寧さ・誠実さ、積極的な姿勢〉の4つの概念でまとめた。全て〈顧客の満足や信頼、社会貢献〉に結びつく内容であるが、それに至る認識が概念ごとで異なるものとして解釈した。〈顧客の満足や信頼、社会貢献〉は、地方公務員にとっての顧客は市民であり、業務遂行の先には市民の満足、さらには社会貢献につながるという意識が表された内容である(Table 4)。今回の調査対象者には保育所や小中学校に勤務する者も含まれており、分析ワークシートの具体例には「子ども」や「親」といった言葉も見られる。

〈目標の達成・責任感〉は、業務そのものに目を向け、その目標の達成を意識したり、責任を果たしたりすることを意識した内容を1つの概念として解釈した(Table 5)。

その他の概念として、〈正確性・効率性〉は、「ミスしない

Table 4 分析ワークシート(私にとって仕事で大切なこと②)

概念名	顧客の満足や信頼、社会貢献
定義	顧客や利用者に満足感を持ってもらうことや信頼関係を築くこと。また、それにつながる実際的な業務内容に関すること。
具体例	市民のためを思い、市民第一優先で頑張る。／来館者に満足して帰っていただくことと思う。／市民を1番に考える事。／無駄をなくし、市民生活の為に日々の努力を怠らないこと。／市民の皆様へのサービスをできるだけ優先すること。／子どもの安全を守り、すこやかに育てていけるようにする。／人が喜んでくれること。／子どもを守ることである。／一人一人の子どもとしっかり向き合っ一人一人を大切にしていっこと。／仕事をとっして市民が少しでも幸せになること、自分を高めること。／他(出現数: 33, 出現率17%)
理論的メモ	地方公務員にとっての顧客・利用者は市民であり、保育所職員にとっては子どもやその保護者が対象となる。

Table 5 分析ワークシート(私にとって仕事で大切なこと③)

概念名	目標の達成・責任感
定義	業務における目標を達成することや与えられた責任を果たすこと。
具体例	自分の目標を立てて、それを実現すること。／目標を達成することです。／担当職務を十二分にこなす。／与えられた仕事をきっちりこなし、自分でやるべき事を見つけて行っこと。／自分の出来ることはかならずやる。／目的達成。／自分に与えられた仕事の量、質を明確にして取り組む。／責任感を持ち、信頼関係を築く。／期限と目標を決め、取り組む。／自分の業務に対して責任感をもって取り組む。課全体の仕事に対しても積極的に取り組む。／他(出現数: 22, 出現率12%)
理論的メモ	〈積極的な取組姿勢〉に近いが、より目標や責任に意識が向けられた内容。

こと」、「迅速さ」、「円滑さ」などを意識した内容であり、〈丁寧さ・誠実さ、積極的な姿勢〉は、概念名に示される言葉以外では「一生懸命」、「真面目」などの言葉によって表現された内容である。

3つ目の【自己へ向けられる意識】は、〈やりがい・自己実現・自己成長〉、〈自己を大切にする姿勢〉、〈生活の維持〉の3つの概念で構成した。これらは仕事を通じて自己に返ってくるものを意識したものであるが、金銭的報酬だけでなく、自己実現や成長が含まれ、職務遂行上で自分自身を大切にすることが長期的には望ましい姿であるとの見方をした内容が見られた。

なお、「仕事で大切なこと」のカテゴリーとその概念一覧はAppendix1に示す。

仕事のストレス

「仕事のストレス」という刺激文に対して154名から回答が得られた。その結果を分析したところ、4個のカテゴリー、10個の概念が生成された。

まず、【仕事におけるストレス要因】は、〈業務上ストレス〉、〈対人的ストレス〉の2つ概念をまとめた。これらには自分にとってのストレス要因が示されており、業務上では、仕事の量の問題、課題解決の困難さ、計画通りに進められない状態、自由度の低さに言及した内容が示された。対人的

では、人間関係上の気遣いや調整の必要性に触れる内容が見られた。

〈対人的ストレス〉は、「人間関係」と表現されるものを中心に、対人的な「もつれ」、「神経を遣う」、「和が乱れる」などの職場内の上司や同僚との間での関係性に目を向けたものを1個の概念として解釈した (Table 6)。先の「仕事において大切なものは」では、〈職場の人間関係〉が最も出現数の多い概念となったが、「仕事のストレス」でも〈対人的ストレス〉として職場の人間関係に意識を向けられたものが挙げられる結果となった。

Table 6 分析ワークシート (仕事のストレス①)

概念名	対人的ストレス
定義	上司や同僚との人間関係、部下をまとめる気遣い、望まない付き合い等、職場の人間関係に関する内容。
具体例	人間関係がもつれた時は一番のストレスです。／で一番つらいことは、職場の和がみだれることです。／は、課内の職員をとりまとめるため気遣い心遣いなど神経を使うことです。／は自分にとって苦手なことをするときや、望まない付き合いです。／は人間関係。／は特定の上席職員(人間関係が構築できない人)／人間関係で気を使うこと。／は人間関係で感じるがあります。／職員の間関係のストレスが日々あります。／いろいろな人がいろいろなことを言うので、上手く良い方向に調整するのが難しい。／他(出現数:21, 出現率12%)
理論的メモ	現在その状態ではなくても、人間関係のトラブルがストレスにつながることを意識している内容。

次に、【ストレスの解消方法】は、〈アクティブ系ストレス解消〉、〈リラックス系ストレス解消〉、〈会話によるストレス解消〉の3概念をまとめた。ストレスフルな状況への対処行動であるコーピングの研究において、中心的な役割を担っているのはLazarusらの研究であるとしている(加藤, 2002)。コーピング分類については、情動焦点型対処と問題焦点型対処に大別されるなか、他にも様々な切り口による分類があるが、本研究での概念生成では既存の枠組みに寄らず、収集された具体例に基づき解釈し直した。

〈アクティブ系ストレス解消〉は、「趣味」、「旅行」など活動内容が具体的で明確に示され、ストレスを発散・解消しようという意識の高いものを1つの概念とした。また、「発散する」という言葉が多く見られ、ストレス対処としてより積極的な意識を持っているものと解釈した (Table 7)。

〈リラックス系ストレス解消〉は、「食事」や「買い物」など日常生活、睡眠や休息によるストレス解消を示した内容である。〈会話によるストレス解消〉は、人とのコミュニケーションによるストレス解消を意図した内容を含むものとした。

3つ目の【対ストレスの考え方】は、〈ストレスの受容〉、〈持ち帰らない意識〉、〈早期解消の意識〉の3つの概念をまとめた。「ストレスとは善と悪のようなもので、見る人の受け止め方および受け答えのなかに存在するだけ」(内山, 2002)とされるようにストレスを適切に受容しようという意識が見ら

Table 7 分析ワークシート (仕事のストレス②)

概念名	アクティブ系ストレス解消
定義	趣味、スポーツ、旅行等より活動的な内容であり、明確にストレスを発散しようという意欲が表明された内容。
具体例	は趣味で解消する。／趣味などで発散する。／仕事でストレスを発散する。／はスポーツで発散。／は思いっきり遊んで発散する。／は休日発散する。／は趣味等で気晴らしをする。／は運動で発散。／は趣味に集中することで減らすことができる。／は歌ってスッキリ。／他(出現数:22, 出現率13%)
理論的メモ	ストレスの「発散」を意識した内容。飲食や買い物は日常生活の延長線上として、〈リラックス系ストレス解消〉もしくは〈会話によるストレス解消〉に分類。

れるものや、「(ストレスは)自宅に持ち帰らない」、「その日のうちに解消する」などストレスへの対処の方向性を示した内容のものをカテゴリーとして生成した。

〈ストレスの受容〉は、「基本的にはあるもの」、「うまく付き合っていくもの」といった肯定的に受け止めた内容から、「避けられないもの」、「切り離せないもの」という諦めの感情もしくはストレスを不可避的な存在として認識した内容が含まれる。ストレスに対して、回避的というよりもあるがままに受け止め、中にはストレスを受容したうえで対処の姿勢を示すものや自己の成長への糧と考えるポジティブな内容のものも見られた (Table 8)。

Table 8 分析ワークシート (仕事のストレス③)

概念名	ストレスの受容
定義	仕事をするうえでストレスは基本的に存在するもの、切り離せないものと認識している内容。あって当たり前、もしくは避けられないもの等の言葉で不可避的存在として捉えている内容。
具体例	はさけてはとれないものであり、付き合い方を考えなければならぬ。／も含めてストレスを感じないように遣り過ごすようにしている。／は基本的にあるもので、いかに充実させるかで変わってくる。／は切り離せないもの。しかしそれが少しに感じるか多大に感じるかは自分次第です。／と上手に付き合っていくことが大切である。／は少しは職員の技量の上達には必要と思う。／は避けられないものだと思う。／はどのような職業についても必ずあるだろう。／は誰も受けるものだから、できるだけ我慢する。／はあって当たり前だと考えているので、あまり気にしない。／他(出現数:26, 出現率15%)
理論的メモ	ストレス解消意識は見られる内容もあるが、積極的な解消にまで至っていない内容。

〈持ち帰らない意識〉は、「家庭に持ち帰らない」、「持ち込まない」などの表現でストレスを職場外に持ち出さない意識が表明された内容である。〈早期解消の意識〉は、「ため込まない」などの表現で、明確な解消方法は示されていないがストレス解消への意識を持っている内容である。

以上のように、カテゴリー化するうえでは、ストレスそのものを指した内容、ストレスへの対処方略、ストレスの考え方・捉え方、ストレスの現状の評価の4つの観点で分ける結果となった。「仕事のストレス」に関するカテゴリーとその概念一覧はAppendix 2に示す通りである。

仕事の目的

「仕事の目的」という刺激文に対して132名から回答が得られた。その結果を分析したところ、3個のカテゴリー、7個の概念が生成された。

まず、【仕事に向けられる意識】は、〈社会への貢献・関わり〉、〈顧客の満足や信頼〉の2つの概念をまとめた。人や社会、組織に役立つ意欲が表明されていたり、社会とのつながりを意識したりした内容であり、またその先にある顧客満足を意識した内容である。

2つ目の【仕事もしくは自己への上昇志向】は、〈やりがい・自己実現・自己成長〉、〈目標達成〉の3概念をまとめた。「自己実現」という表現を中心に自身の中でポジティブな感情を味わう内容を表すものとして解釈した。

〈やりがい・自己実現・自己成長〉は、「自己実現」や「やりがい」、「充実感を味わう」などのポジティブな感情を求めた内容を概念として生成した (Table 9)。

Table 9 分析ワークシート (仕事の目的①)

概念名	やりがい・自己実現・自己成長
定義	生きがいややりがい、達成感、充実感等のポジティブな感情を味わうこと。または人生を豊かにするものといった将来に対する内容。
具体例	はやりがいをもつこと。／は自己実現を図ることです。／は人生を豊かにすることです。／充実感を味わうため。／自己表現。／は自己実現。そこから部署、市政へと良い流れを作りたい。／は自分自身の向上心につなげていくものと思う。／は自己実現、自己重要感を満たすためにある。／自分を高めていくこと。／は自己向上と自己充実。／他(出現数: 27, 出現率16%)
理論的メモ	特になし。

3つ目の【仕事外の生活に向けられる意識】は、〈生活維持のみ〉、〈生活維持+その他の要素〉、〈余暇の充実・家族の幸福〉を1つのカテゴリーとして解釈したが、〈生活維持+その他の要素〉の概念については他の概念と重複するものであり、双方の概念もしくはカテゴリーから理解することが求められる。また、金銭的報酬や生活の維持を目的とした内容のものに注目したところ、具体例の出現数は52となり、最も多い数であったが、生活の維持のみに言及したものと、金銭的報酬と同時に他の目的意識を持つものに分類した。前者を〈生活の維持のみ〉とし、後者を〈生活の維持+その他の要素〉として解釈した。〈生活の維持のみ〉では、「生活のため」、「給与を得るため」などの金銭的報酬を意図した内容のみが示されている (Table 10)。

〈生活の維持+その他の要素〉は、〈生活の維持〉と同時に、〈社会への貢献・関わり〉、〈顧客の満足や信頼〉、〈やりがい・自己実現・自己成長〉、〈目標達成〉、〈余暇の充実・家族の幸福〉のいずれかの概念が表明されたものである (Table 11)。

「仕事の目的」に関するカテゴリーとその概念一覧は Appendix 3に示す。

Table 10 分析ワークシート (仕事の目的②)

概念名	生活維持のみ
定義	金銭的報酬を得て、生活を維持させることにのみ限定された内容。
具体例	は生きるために必要な労働。／生活のため。／は自分の生活のためである。／は自分自身や家庭の生活のため頑張る。／生活の糧。／生きる為。／給与を得るため。／は、自身の生活の糧を得るため。／は給料をいただき何とか生活すること。／は生活していくためである。／他(出現数: 31)
理論的メモ	金銭的報酬とともに他の目的が表明されているものはく生活の維持+その他の要素に分類。

Table 11 分析ワークシート (仕事の目的③)

概念名	生活維持+その他の要素
定義	生活維持のための金銭的報酬と同時に、自己成長や社会貢献などの他の要因も表明された内容。
具体例	について、第一義的には生活のため。自己実現に近づけられればなお良いが、／は社会貢献、生活の糧、等です。／は生活をする為に必要な事であるが、社会にみとめてもらえる仕事をする。／は生活及び趣味に必要な収入を得るとともに人間関係を構築すること。／経済的な面で働かなければならない。自分を高めるため。／生活の為。子どもの基礎となる部分をしっかりと育てていくこと。／は生活費を稼いだり、いろんな人と出逢うこと。／は生活することと自分の遊びのため。／は生活のため、人間性を高めるためやっている。／は生活するための収入。家庭生活外の気分転換にもなる。いろんな事の勉強の場でもある。／他(出現数: 21, 出現率13%)
理論的メモ	くその他の要素に含まれる内容は、該当する他の概念の中でも取り上げられる。

仕事及び生活の満足度、属性との関連

「仕事のストレス」に対する回答から生成された10概念別に仕事の満足度と生活の満足度に関する尺度得点合計を分散分析で比較を行ったところ、結果は $F(11,184)=1.74$, $p=0.67$ となり有意でなく、Tukeyを用いた多重比較でも対人ストレス群とストレスなし群で $p=.031$ を示した以外では群間に有意な差は見られなかった。

また、属性別にどのような特徴が見られるか確認したところ、「仕事のストレス」の〈アクティブ系ストレス解消〉での出現率は、男性76%に対して女性24%となり、〈会話によるストレス解消〉では、男性12%に対して女性88%となった。「仕事の目的」での〈社会への貢献・関わり〉の出現率では、男性71%に対して女性29%となり、〈やりがい・自己実現・自己成長〉では男性33%:女性67%となった。

考察

職場での対人関係の重要性

厚生労働省 (2013) の「平成24年 労働安全衛生特別調査(労働者健康状況調査)の概況」によると、仕事や職業生活に関して強い不安、悩み、ストレスを感じる事柄 (3つ以内複数回答) として、「職場の人間関係の問題」(41.3%) で最も多く、前回(平成19年)の38.4%を上回っている。

本研究のSCTによる設問においても、職場の人間関係に関する回答が多く見られた。また、「仕事のストレス」だけ

でなく、「仕事で大切なこと」の設問に対しても多く見られたことは大変興味深い。このことから次の2つの解釈ができる。まずは、働く人々にとって悪い人間関係はストレスを増加させる要因になるということである。回答の中では現時点で対人関係ストレスに直面していると思われるものや、今はそうではないが経験的に人間関係がストレスに繋がると感じていることを示唆するものの両方が見られた。これらの回答は職場の人間関係はストレスとみなしているものと解釈できる。2つ目は、人々が働く上で人間関係が重要な役割をしており、円滑な業務遂行に必要な要因になるということである。「仕事で大切なこと」の設問に対して「職場の人間関係」に該当する回答では、ストレスにつながるから大切であるとの認識に基づく内容も見られたが、仕事上の成果を高めるためや人間関係の充実そのものを意図した内容も見られた。これらの回答は、人間関係を良好に保つことは、仕事の成果だけでなく様々な面で働く人々にポジティブな影響をもつものと捉えているものと解釈できる。

これまでも多くの職業性ストレスの研究の中で対人関係の重要性が示されてきたが、渡辺(1986)は、「日本の社会においては、古来より個の独立よりもむしろ他者との親和的な関係を結ぶことが尊ばれてきた。会社社会においてもまずもって自分の職場で良好な関係を作り上げ、他の部局の人々と通じ合わなければ職務の遂行ができないような仕組みが出来上がっている」としている。本研究の結果からも改めて職場の人間関係の重要性が浮き彫りになったと言える。現代においても職業性ストレス及び活き活きとした職場環境作りを目指す上では欠かせない要素と考えられる。

SCTによる仕事のストレス調査

職業性ストレス及びストレス・コーピング研究の中で様々なストレス要因の分析やストレス対処方略の分類がなされてきたが、今回のSCTを使った仕事のストレスに関する調査では、「仕事のストレス」という刺激語に対する反応語としてストレス要因であったり、ストレス・コーピングに該当する内容であったり、様々な反応文が回答として示される結果となった。回答欄はA4横2行分のスペースでしかないが、具体的かつ実際的な回答が多く見られたことは興味深い。玉井・三浦(2005)によると、「SCTの情報は多様であり、全てを限られたパターンで表すことは不可能ではあるが、出現頻度が多いパターンについてはある程度限定できる可能性がある」としている。本研究では、SCTで得られたデータをM-GTAの考え方による分析を試みているが、SCTの回答文は短文形式であるため、調査対象者の数が多くても概念化に導く作業は効率的に行うことができる。また、言語表現による回答に対して、M-GTAを用いた概念生成を行うことで、これまで確立されてきたストレス要因やストレス・コーピングとは異なる切り口を見出すことができ、今後の研究において新たな展開をもたらすものと考えられる。

仕事のストレスに関するカテゴリー・概念図

仕事のストレスに関して、概念とカテゴリーの関係性を示すため、Figure 1のような概念図の作成を試みた。

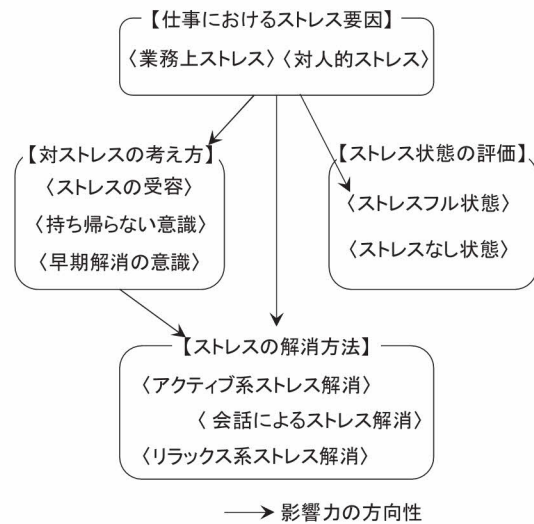


Figure 1 仕事のストレスに関するカテゴリー・概念図

【仕事におけるストレス要因】はストレスラーとして見なすことができ、そこから【対ストレスの考え方】が個人にあり、さらにコーピングに当たる【ストレスの解消方法】として実際的な対処方法が示されている。また、現時点の状態を表すものとして【ストレス状態の評価】というカテゴリーも存在している。このように仕事のストレスに対する捉え方がバラエティーに富んでいるだけではなく、概念やカテゴリーレベルで関連性を持っているものと解釈できる。また、一個人で複数の概念にまたがるような回答も複数見られたことは、多角的にストレスを捉えている人もいるということである。このような概念図によって、働く人々がどのようにストレスを捉え、どのような対処を試みているかを捉える枠組みを構築することはより現実に沿った形のストレスモデルを示すきっかけになるものと考えられる。

仕事の目的の多様性

内閣府(2014)の「国民生活に関する世論調査」によると、働く目的に関する問いに、「お金を得るために働く」と答えた者の割合が51.0%、「社会の一員として、務めを果たすために働く」と答えた者の割合が14.7%、「自分の才能や能力を発揮するために働く」と答えた者の割合が8.8%、「生きがいをみつけるために働く」と答えた者の割合が21.3%となっている。

本研究においても、「生活の維持」に該当する「金銭的報酬を得て生活を維持させるため」といった内容を中心に、「社会への貢献・関わり」、「顧客の満足や信頼」、「やりがい・自己実現・自己成長」、「目標達成」、「余暇の充実・家族の幸福」などの様々な目的が見出された。「生活維持+その他の要素」のように個人が持つ仕事の目的な単一ではなく、複数の要素を持ち合わせている。カテゴリー化に

においても【仕事に向けられる意識】、【仕事もしくは自己への上昇志向】、【仕事外の生活に向けられる意識】と解釈したが、実際的には重複する部分は出てくる部分もあり、複合的な見方が必要である。

本研究の限界と今後の課題

今回の研究では、仕事やストレスに関するSCTを試みているが、SCTは被験者に文章作成を求める検査であるため、被験者の負担を考慮し、選択式の設定を2問に制限した。そのため生成された概念について、回答者の属性や仕事・生活の満足度の数値的データをもって統計的に説明するに至らなかった。今後、ストレス尺度などを同時に使用することで説明力を高める工夫が必要である。そして、このSCT形式を用いた調査は、これまでの量的研究と掛け合わせることでさらに有効性を増すものと考えられる。

また、本研究では、SCTを用いて収集したデータをM-GTAを参考にしたデータの解釈、概念・カテゴリーの生成を行うといった探索的な要素が含まれているが、M-GTAはデータに密着した分析であり、データを切片化しないことを特徴としている。SCTによるデータ収集とM-GTAによる分析を組み合わせることで、得られたデータの文脈を大きく崩すことなく、多くの人を対象に調査を行うことが可能であると思われる。木下(2007)が「グラウンデッド・セオリーは実践的な活用のための理論である。提示された研究結果は応用されて、データが収集された場所と同じような社会的な場に戻されて、試されることによってその出来栄が評価されるべきであるとする立場である」と述べるように、さらにデータを追加しながら分析・解釈を加えていきたい。

文献

- Hurrell, J.J. & McInaney, M.A.(1988). Exposure to job stress: A new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work, Environment, and Health*, 14 (supplement 1), 27-28.
- 生熊穰二・稲松信雄著, 上里一郎監修(2001): 心理アセスメントハンドブック第2版, 西村書店
- 加藤司(2002), 共感的コーピング尺度の作成と精神的健康との関連性について, *社会心理学研究*, 17, 2.
- 木下康仁(2003), *グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践*, 弘文堂
- 木下康仁(2007), 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA)の分析技法, *富山大学看護学会誌*, 6, 2.
- 小林哲郎著, 氏原寛・亀口憲治・成田善弘・東山紘久・山中康裕監修(1992), *心理臨床大辞典*, 培風館
- 小畑周介・森下高治(2013): *Work Engagement*を含めた職業性ストレスモデルの検討 *日本応用心理学研究*, 38, 3, 273-279.
- 下光輝一・横山和仁・大野裕・丸田敏雅・谷川武・原谷隆史・岩田昇・大谷由美子・小田切優子(1998): 職場におけるストレス測定のための簡便な調査票の作成 労働省平成9年度「作業関連疾患の予防に関する研究」報告書, 107-115.

- 玉井寛・三浦公一(2005), 自己認知からの適応力の把握ー新しい文章完成法テストの開発を目指してー, *福島学院大学紀要*, 37.
- 内山喜久雄(2002), *ストレスマネジメントと職場カウンセリング*, 川島書店
- 渡辺直登(1986): 組織ストレスの構造と従業員のメンタル・ヘルス, *経営行動科学*, 1, 2, 69-78.
- 公益財団法人日本生産性本部(2012): 「メンタルヘルスの取り組み」
<http://activity.jp-net.jp/detail/mhr/activity001359.html> 2014/9/1
- 厚生労働省(2013)の「平成24年 労働安全衛生特別調査(労働者健康状況調査)の概況」
http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/h24-46-50_05.pdf 2014/9/1
- 地方公務員安全衛生推進協会(2013): 「地方公務員健康状況等調査」
<http://www.jalsha.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2013/11/kenkou-chousaekka-gaiyou.pdf> 2014/9/1

Appendix 1 カテゴリー一覧(「私にとって仕事で大切なことは」)

カテゴリ名	概念名	定義	理論的メモ	出現数 (出現率)
職場の人間関係	職場の人間関係	職場における人間関係や協力関係に関すること。チームワーク、つながり、和、コミュニケーション、仲間、助け合い等の言葉によって表現される信頼関係の構築に関すること。	職場環境や成果等の土台として、良好な人間関係を意識したのも含む。顧客との関係性について述べられているものは「顧客満足や信頼、社会貢献」に分類する。	52 (27%)
仕事に向けられる意識	顧客の満足や信頼、社会貢献	顧客や利用者に満足感を持ってもらうことや信頼関係を築くこと。また、それにつながる実際の業務内容に関すること。	地方公務員にとっての顧客・利用者は市民であり、保育所職員にとっては子どもやその保護者が対象となる。	33 (17%)
	正確性・効率性	業務を正確にミスなく、効率的に行うこと。迅速さ、円滑さ、期限やノルマを意識した内容。また、報告・連絡・相談等の業務の基礎を意識した内容。	顧客満足につながる内容を含むが、ミスによる迷惑を防ぐことやスムーズに行うことに主眼を置いた内容。	24 (12%)
	目標の達成・責任感	業務における目標を達成することや与えられた責任を果たすこと。	積極的な取組姿勢に近いが、より目標や責任に意識が向けられた内容。	23 (12%)
	丁寧さ・誠実さ、積極的な姿勢	丁寧さや誠実さ、積極性をもって仕事に取り組む姿勢のこと。やる気、誠意、親切、一生懸命等の言葉によって表現される仕事に向けられる姿勢。		14 (7%)
自己へ向けられる意識	やりがい・自己実現・自己成長	生きがいややりがい、達成感等のポジティブな感情を味わうことや、自己成長や自己実現に意識が向けられた内容。楽しむことや前向きさに意識を向けた内容。		17 (9%)
	自己を大切にできる姿勢	無理をしない、素直な気持ち、頑張りすぎないこと等、仕事に対してのめり込み過ぎないような自分の考えに沿った内容。		14 (7%)
	生活の維持	金銭的な報酬を得て、生活を成り立たせることや充実した生活を送ること。		8 (4%)
	その他			10 (5%)

Appendix 2 カテゴリー一覧(「仕事のストレス」)

カテゴリ名	概念名	定義	理論的メモ	出現数 (出現率)
仕事におけるストレス要因	業務上ストレス	実際に業務遂行上でストレスに感じる事。課題解決できない、計画通りに進まない、仕事量が多い、自由に進められない等によって感じるストレス。	今後の自己の成長のための課題として表現されている可能性もある。	22 (13%)
	対人的ストレス	上司や同僚との人間関係、部下をまとめる気遣い、望まない付き合い等、職場の人間関係に関する内容。	現在その状態ではなくても、人間関係のトラブルがストレスにつながることを意識している内容。	21 (12%)
ストレスの解消方法	アクティブ系ストレス解消	趣味、スポーツ、旅行等より活動的な内容であり、明確にストレスを分散しようという意欲が表明された内容。	ストレスの「発散」を意識した内容。飲食や買い物は日常生活の延長線上として、「リラックス系ストレス解消」もしくは「会話によるストレス解消」に分類する。	23 (13%)
	リラックス系ストレス解消	食事や買い物等の日常生活の中でストレスを解消しようという意識が表明される内容。休息やリラックスすること、家族と過ごすことを含む。	「会話によるストレス解消」との重複は見られる。単に飲酒することによるストレス解消はリラックス系を含む。	15 (9%)
	会話によるストレス解消	人に相談することや話すことによってストレス解消を意識している内容。友人との飲食も含む。	「他のストレス解消」と重複は見られるが、会話やコミュニケーションを主眼とした内容。	17 (10%)
対ストレスの考え方	ストレスの受容	仕事をするうえでストレスは基本的に存在するもの、切り離せないものと認識している内容。あって当たり前、もしくは避けられないもの等の言葉で不可避的存在として捉えている内容。	ストレス解消意識は見られる内容もあるが、積極的な解消にまで至っていない内容。	26 (14%)
	持ち帰らない意識	ストレスを家庭生活に持ち帰らない、職場外に持ち出さないという意識が表明されている内容。		6 (3%)
	早期解消の意識	ため込まない、その日のうちに解消・発散する意識が表明されている内容。	「アクティブ系ストレス解消」と近い内容のものも含まれる。	20 (12%)
ストレス状態の評価	ストレスフル状態	ストレスを感じている、もしくはストレスが高まっていることを表明している内容。	ストレスを受容していたり、解消を意識している表現もあるが、ストレスの高さを認識している内容。	9 (5%)
	ストレスなし状態	特に大きなストレスを感じていないことを表明している内容。		13 (8%)

Appendix 3 カテゴリー一覧(「仕事の目的」)

カテゴリ名	概念名	定義	理論的メモ	出現数 (出現率)
仕事に向けられる意識	社会への貢献・関わり	人や社会、組織に役立つ意欲が表明されたり、社会とのつながりを意識した内容。また、それにつながる具体的な業務に関する内容。	地方自治体で市民生活に密接な業務であるため、「顧客満足や信頼」との重複が見られる。	21 (13%)
	顧客の満足や信頼	顧客である市民に対して満足感や信頼感を提供すること。顧客・利用者への満足に意識が向けられた内容。	「社会への貢献・関わり」に近い内容もあるが、より顧客(市民・利用者)への意識が明確なもの。	28 (17%)
仕事もしくは自己への上昇志向	やりがい・自己実現・自己成長	生きがいややりがい、達成感、充実感等のポジティブな感情を味わうこと。または人生を豊かにするものといった将来に対する内容。		27 (16%)
	目標達成	目標の達成や求められる結果を得ることを意識した内容。	仕事に対して努力しているポジティブな姿勢も含める。	15 (9%)
仕事外の生活に向けられる意識	生活維持のみ	金銭的報酬を得て、生活を維持させることに限定された内容。	金銭的報酬とともに他の目的が表明されているものは「生活の維持+その他の要素」に分類する。	31 (19%)
	生活維持+その他の要素	生活維持のための金銭的報酬と同時に、自己成長や社会貢献などの他の要因も表明された内容。		21 (13%)
	余暇の充実・家族の幸福	自身の余暇活動や家族との暮らしの充実を意識した内容。		10 (6%)
	その他			11 (7%)

The study of a job-related reflection for local government employees : Result of sentence completion testing

Shusuke OBATA and Takaharu MORISHITA

Abstract

The aim of the study is to analyze what the important things for working are, how people feel job stress, and what the purpose of working is. 175 Local Government Employees completed a questionnaire using Sentence Completion Test method. Modified Grounded Theory Approach was used to investigate the job-related reflection. The major results were as follows: (1) The important things for working were found to comprise 3 categories and 8 concepts. (2) Job stress was found to comprise 4 categories (job stressor, stress release, attitude towards stress, assessment of stress situation) and 10 concepts. Job stress was consisted of 2 main categories according to stressor and stress release. (3) Purpose of working was found to comprise 3 categories and 7 concepts. This study showed that interpersonal relations were viewed as meaningful as with a large number of previous study.

Keywords: Job Stress, Local Government Employee, Sentence Completion Test