

# 職業性ストレス調査票におけるストレス特性としての感情労働に関する再考

松本 泉美

畿央大学健康科学部看護医療学科（〒635-0832 奈良県北葛城郡広陵町馬見中4-2-2）

## Reconsidering about the Emotional Labor as a Stress Characteristics of the Brief Job Stress Questionnaire

Izumi MATSUMOTO

Department of Nursing, Faculty of Health Sciences, Kio University

(4-2-2 Umami-naka, Koryo-cho, Kitakatsuragi-gun, Nara, 635-0832, Japan)

**要約** 感情労働は、対人援助職の感情労働とバーンアウトとの関連の報告のほか、最近では一般労働者を対象とした研究の広がりとともにストレスとの関連が言及されている。一方2015年に開始されたストレスチェックで推奨されている現行の職業性ストレス調査票には、感情労働に関する項目はない。そこで、感情労働と職業性ストレスとの関連性を明確化することを目的として、先行研究における感情労働と職業性ストレス調査票を用いた研究結果を確認するとともに現行の職業性ストレス調査票の作成過程を確認した。結果として、我が国の感情労働研究における感情労働と職業性ストレスの関連性が示めされた。またストレスチェック制度開始前に作成された新版調査票には、感情労働に関する3項目が追加されたが、項目数の多さから推奨されなかったことが明らかとなった。今後、感情労働と職業性ストレスとの関連の研究の推進と新版調査票の活用の必要性が示唆された。

Keywords：感情労働 ストレス 職業性ストレス簡易調査票 ストレスチェック制度

### I. 緒言

感情労働は、肉体労働、頭脳労働と並ぶ第三の労働として、国内においては、対人援助職の感情労働とバーンアウトとの関連の報告のほか、最近では一般労働者を対象とした研究の広がりとともに職業性ストレスとの関連が言及されている<sup>1,3)</sup>。

この感情労働は、アメリカの社会学者ホックシールド（以下Hochschild）による客室乗務員を対象としたインタビュー調査結果から、「対象者が適切な精神状態となるよう、労働者が、その業務遂行において適切な形としての（労働者自己の）感情を誘発または抑制しながら調整すること」と定義されている<sup>4,5)</sup>。

Hochschildは、感情労働の要件として第一に職務として何等かのサービスやケアなどを直接接触（音声のみの対応も含む）して提供する他者（対象者）の存在、第二にそのサービスやケアの提供により対象者の感情を好ましい方向へ向かうように操作するため、労働者が自己の感情をコントロールすることが求められる「感情規則」があること、第三に労働者を雇用してい

る経営者や組織が、労働者を教育や管理体制において、労働者の感情活動を管理的に支配する「感情管理」があることを挙げている<sup>5)</sup>。しかしその後Hochschildは、第一の要件としたサービスやケアなど提供する対象者が不在の場合でも、職場内で相互交流する場合において、その組織としてその場にふさわしい適切な感情を表出することが要求される「感情規則」がある場合には感情労働が生じるとしている<sup>5)</sup>。

このことは、具体的には、顧客に対して怒りを感じながらもこやかに笑顔で接するなど顧客満足を高めるパフォーマンス以外に、組織内で上司の命令など職務上の要求に対して自己の感情を抑制する状況であり、心理的には不満や怒り、悲しみなどの感情を感じていても「わかりました。」と相手が望む言動をとることであり、感情労働が対人業務のみに限定されたものではないことを示している。

Hochschildは、この場合の表面だけ好ましい表情や言動を創りだすことを演劇に例え、「表層演技」とし、望まれる感情を実際に抱けるように感情の感じ方そのものを心から表現しようとする試みを「深層演技」と

して感情労働はこの2種類に大別されるとした。演技をする際には、自己の持つ感情を抑制するする必要があり、感じていることと感じたいこと（求められる感情）とのずれによって生じる矛盾である「感情不協和」は、緊張と葛藤が生じるためストレス要因となりやすく、頻度や強さの増加は抑うつやバーンアウトと関連することが報告されている<sup>1)</sup>。

日本国内で汎用されている感情労働の測定尺度としては、感情的不協和の測定が可能な代表的尺度である Zapf et al.による Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) をもとに日本語版の感情労働尺度が荻野らにより作成されており<sup>1)</sup>、国内での実証的研究における新たな職種に対応した尺度作成への活用例も見られる<sup>6)</sup>。

また看護師の職務特性に応じた尺度として、片山らによって作成された表層演技と深層演技が測定可能な看護師の感情労働測定尺度 (Emotional Labor Inventory for Nurses: ELIN) には、「表層演技」および「深層演技」に類似した「表層適応」および「深層適応」と「表出抑制」「探索的理解」「ケアの実現」という5つの下位因子が含まれ<sup>7)</sup>、看護師を対象とした研究ではよく使用されている<sup>8-10)</sup>。

そのほかの職種の尺度として、石川が作成したコールセンターにおける感情労働的行動尺度は、「感情の不協和」「顧客への表層適応」「顧客へのポジティブな感情表出」「顧客への感情への敏感さ」の4つの下位尺度で構成されている<sup>11)</sup>。しかしこれらは、使用できる職種が限定されることから、Brotheridge & Leeのthe Emotional Labour Scale (ELS) を和訳した感情労働尺度日本語版 (Emotional Labour Scales Japanese version: ELS-J) が関谷らによって作成されている<sup>12)</sup>。これは感情労働の主要概念である「表層演技」および「深層演技」に頻度、強度、種類、持続時間で構成されているが、まだ作成されたばかりで引用研究はみられていない。

一方、職業性ストレス簡易調査票 (the Brief Job Stress Questionnaire: 以下BJSQ) は、平成11 (1999) 年度労働省「作業関連疾患の予防に関する研究」において、日本の職業性ストレス集団の評価のため、カラセックのJob Content Questionnaire (JCQ)、米国国立職業安全保健研究所 (National Institute for Occupational Safety & Health: NIOSH) が作成した職業性ストレス調査票の項目を含み作成されたものである<sup>13)</sup>。構成項目は、<仕事のストレス要因>として、仕事の負担 (量と質: 頭脳労働)・身体的負担度 (肉体労働)・職場の対人関係・職場環境・仕事のコントロール度・技能の活用度・仕事の適性度・働きがい

の9因子17項目、<心身のストレス反応>として、活気・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感・身体愁訴の6因子29項目、<周囲のサポート>として、上司・同僚・家族や友人の各サポート因子9項目、<満足度>として仕事や生活の満足度因子2項目の合計57項目で構成されている。2015年に開始されたストレスチェック制度では、国の推奨調査票とされている<sup>13)</sup>。ストレスチェックでは、労働者の回答しやすさを考慮し、57項目を縮小した23項目の縮小版も推奨されているが、実施する事業場が独自のストレス調査票を用いてもよいこととなっている<sup>14)</sup>。

平成30 (2018) 年度のストレスチェック制度の実施状況では、メンタルヘルス対策を実施している事業場のうち62.9%が実施し、そのうち73.3%の事業場が集団分析を実施しているなどストレスチェックの目的である職場環境改善への取り組みとしては一定の実績を残している<sup>15)</sup>。

またストレスチェック実施効果としては、上記の労働者調査結果の中で、現在の仕事や職業生活に関する事で強いストレスを感じる労働者の割合は58.0%で、平成29 (2017) 年調査時の58.3%より0.3%減少している。しかし、強いストレスの内容では「仕事の質・量」が59.4%と最も多く、前年の62.6%から3.2%減少しているもののメンタルヘルス対策が強化されている現在においても過半数を超えており、職場のストレス対策として「仕事の質・量」に対する取り組みが必要となっている<sup>15)</sup>。

その「仕事の質・量」に関連するストレス要因として、先述した感情労働の状況が影響していることが考えられるが、現行の調査票には、感情労働に関する項目はない。

そこで本稿では、心理社会的ストレス要因としての感情労働が労働者のストレス反応と関連しているのかを明確化することを目的として、先行研究における「感情労働」とBJSQを用いた研究結果を確認した。ストレスチェック制度における感情労働の取り扱いを把握するために現行のBJSQの新版作成の過程とストレスチェック制度における標準的なストレス調査票選定過程を確認した。

## II. 研究方法

### 1. 研究のプロセス

まずCiNiiを文献検索エンジンとして、2019年4月時点で「感情労働」をキーワードに検索し、さらに「ストレス」のキーワードを追加して、BJSQを用いたストレス調査と感情労働尺度の双方(他尺度含む)を用いて分析している文献を抽出した。次に1999年

のBJSQ開発から2017年新修正版までの研究報告書での修正過程の中で、感情労働に関連する用語や質問項目の検討過程を確認し、2015年のストレスチェック制度開始までの厚生労働省における労働政策審議会における専門委員会および安全衛生分科会での審議事項を議事録にて確認した。さらに海外のストレス調査における感情労働の取り扱い動向を新版検討過程の資料から確認した。

## 2. 分析方法

感情労働に関する先行研究については、抽出論文を対象者の職種、用いられている調査内容と尺度、分析結果でのBJSQと感情労働尺度との関連状況に分類し、感情労働とストレスとの関連を検討した。

BJSQ修正版開発過程を示す報告書では、職種別労働特性から派生するストレス特性の把握過程での職種と感情労働対象職種の一貫性、検討中の質問項目に感情労働に用いられている尺度項目に類似した用語を抽出し、関連用語とその頻出度を数量化した。海外動向については、報告書に記載されているストレス調査票の項目数と感情労働に関する項目を抜粋した。

## III. 結果

### 1. 日本国内先行研究における感情労働と職業性ストレス関連の状況

CiNiiを検索エンジンとして抽出された文献は458編で、対象者が明確な文献の職（業）種を観た結果、最も多かった職種は看護師78編で、次いでケースワーカーや福祉職員、看護師、保健師、保育士を含む対人援助職14編、介護福祉士を含む介護職13編と

保健医療福祉職種が全体の7割を占めていたが、飲食店員やコールセンター職員など18職種に渡っていた（図1）。

総説を含み、感情労働が及ぼす心身への影響について検討している文献の分類では、バーンアウト51編、ストレス39編、疲労（感）19編、メンタルヘルス17編、職務満足度13編、抑うつ3編の順であった。またストレスで分類された39編の論文のうち、感情労働尺度とBJSQの双方を用いた調査を行った研究は3編であった（表1）。その概要を以下に示す。

片山は、中国地方5病院看護師123名を分析対象として、看護師感情労働尺度（以下ELIN）26項目とBJSQを用いて、ELINの「表出抑制」「表層適応」「深層適応」「探索的理解」「ケアの実現」の5尺度とBJSQのストレス要因9項目のうちストレス反応6項目「いらいら感」「疲労感」「不安感」「抑うつ感」「活

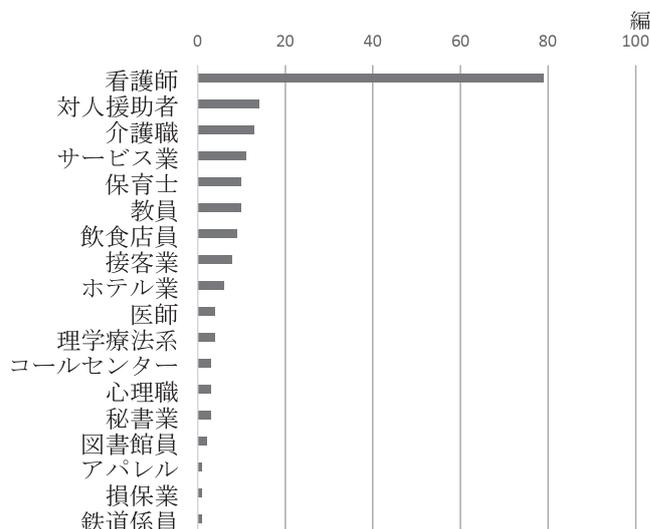


図1. 感情労働文献における対象職種

表1. 感情労働尺度と職業性ストレス調査票項目との関連

主著者	年	対象	尺度	結果	文献名
片山 はるみ	2010	中国地方5病院看護師123名	ELIN (片山由香里 et al,2005), BJSQ	「表出抑制」は「イライラ感」(β=.194, R <sup>2</sup> =.10, p<0.01)と「疲労感」(β=.182, R <sup>2</sup> =.34, p<0.001)に、「深層適応」は「不安感」(β=.244, R <sup>2</sup> =.20)に、「表層適応」は「抑うつ感」(β=.24, R <sup>2</sup> =.29)以下で弱い相関がみられた。	片山 はるみ, 感情労働としての看護労働が職業性ストレスに及ぼす影響. 日本衛生学雑誌 65(4), 524-529, 2010.
安賀早紀ほか	2014	四国地方1県の3つのコールセンターオペレーター158名	コールセンターにおける感情労働的行動尺度12項目(石川,2012),日本版ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度短縮版: UWES-J (Smazu et al,2008), BJSQ	「表層適応」はBJSQ項目の「心理的な仕事の負担量」「職場環境によるストレス」「イライラ感」と「不安感」「抑うつ感」に正の影響を与えていた	コールセンターにおける職場環境と感情労働が職業性ストレスに与える影響. 徳島文理大学研究紀要89,27-35,2016.
加賀田 聡子ほか	2015	関東圏1総合病院看護師306名	看護師の感情労働尺度: ELIN (片山 et al,2005), UWES-J, BJSQ	「深層適応」とBJSQ「心理的ストレス反応」と「身体的ストレス反応」は有意な正の関連が認められた(β=0.23, β=0.24, いずれもP<0.01)。「深層適応」は、自己の感情の状態を意識しながらも患者に対して適切な感情を喚起させて表現することで、感情不協和と関連	加賀田 聡子, 井上 彰臣, 窪田 和巳, 島津 明人 病棟看護師における感情労働とワーク・エンゲイジメントおよびストレス反応との関連. 行動医学研究 21(2), 83-90, 2015.

気」「身体愁訴」の因子間の影響を多重回帰で分析していた。その結果、「表出抑制」は「イライラ感」( $\beta=.194$   $R^2=.10$   $p<0.01$ )と「疲労感」( $\beta=.182$   $R^2=.34$   $p<0.001$ )に、「深層適応」は「不安感」( $\beta=.244$   $R^2=.20$   $p<0.001$ )に、「表層適応」は「抑うつ感」( $\beta=.24$   $R^2=.29$   $p<0.001$ )で弱い相関がみられた<sup>9)</sup>。

次に加賀田らの研究は、関東圏1総合病院看護師306名を分析対象として、ELIN、UWES-J、BJSQを用いて尺度間の因子分析相関と多重回帰で因子間の影響を分析していた。結果として「深層適応」とBJSQの「心理的ストレス反応」と「身体的ストレス反応」は有意な正の関連が認められた( $\beta=0.23$ ,  $\beta=0.24$ ,いずれも $P<0.01$ )<sup>10)</sup>。

最後に安賀らは、四国地方1県のコールセンターオペレーター158名を対象として、コールセンターにおける感情労働の行動尺度12項目、日本版ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度短縮版(以下UWES-J)、BJSQを用いて、尺度間の因子分析相関と多重回帰で因子間の影響を分析していた。その結果、「表層適応」はBJSQ項目の「心理的な仕事の負担量」「職場環境によるストレス」「イライラ感」と「不安感」「抑うつ感」に正の影響を与えていた<sup>16)</sup>。

以上の結果から、Hochschildの感情労働概念である「表層演技」と「深層演技」に相当する尺度は、「イライラ感」「不安感」「抑うつ感」「不安感」などの心理的ストレス反応を高め、「心理的な仕事の負担量」「職場環境によるストレス」などの職場背景の影響を受けることが示唆された。

## 2. BJSQ新修正版作成過程における感情労働関連用語の検討状況

1999年から2017年までに公表されている厚生労働科学研究報告書等におけるBJSQ新修正版作成までの過程で、感情労働に関する用語や調査項目があるものを表2に示した(感情労働に関する用語は【】に記載)。

2008年の報告書では、BJSQには職種ごとに特徴的なストレス要因評価の困難性の課題がみられることから、職種に特徴的なストレス要因を測定する尺度の開発の必要性が記述されていた。この時の特徴的な職種に、バスやタクシー運転手など交通運輸業従事者、医療・福祉従事者などの対人援助職者のほか、情報通信関連職従事者の中の情報通信技術者(システムエンジニア)には顧客対応項目が設定されており、販売・サービス業従事者(販売サービス職)などの感情労働従事者が全て含まれていた。各職種の労働者や事業場の産業保健スタッフ等を対象とし

たヒアリング、各職種に特徴的なストレス要因を測定する項目や尺度の検証から、職種に特徴的なストレス要因の検討が行われていた。

この時点で医療従事者は、【感情負担】がある業種、情報通信技術者は【顧客の要求】がある業種として記述されていた。また販売サービス職のみ【感情労働】が多い職種とされていた。以上の調査結果から、デンマークの調査票であるCopenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)より【感情負担】と【感情隠蔽負担】の使用の適否が検討された後に、各職種の仕事のストレスと蓄積疲労対策マニュアルが提示されており、感情労働の用語が用いられていた<sup>17)</sup>。

2010年の報告書では、海外の職域ストレス概念枠組みとの整合性から追加項目の検討がなされていた。海外の研究では、欧州の心理社会的リスクマネジメントに関する共通枠組みであるPsychosocial Risk Management European Framework (PRIMA-EF)、英国Health and Safety Executive (HSE)、デンマークのCOPSOQ II、韓国の職場の心理社会的要因測定尺度The Korean Occupational Stress Scale questionnaire (KOSS)から調査項目に含める項目が選定され、感情労働に関連する情緒的負担の概念がCOPSOQ IIから選出された。その仕事の情緒的負担として、1) 仕事の上で、気持ちや感情がかき乱されることがある 2) 感情面で負担になる仕事だ 3) 感情的に巻き込まれやすい仕事だ の3項目が追加され<sup>18)</sup>、プレテスト時の項目総数は、129項目とされた。

2011年の報告書では、129項目を用いた調査を実施した結果から最終的に80項目に絞られ、BJSQ最新版とされた。当初は【感情負担】の用語が用いられていたが、最終的に【情緒負担】に改変されたが、【感情負担】の「感情」がどのようにして「情緒」に変更されたのかの根拠は見当たらなかった(emotionは、感情と情緒で同義)。実際に新版を用いた調査がIT上で行われ、回答者数17,038名のデータ解析の結果、部署ごとの解析では、情緒的負担点数が低い部署の特徴が明らかとなり、対応のしやすさが示された<sup>19)</sup>。

2016年の報告書では、予防対策としてのリスクアセスメント項目の検討が、海外の状況を踏まえて行われ、イタリアの職業性ストレスリスクアセスメントの個別項目に【感情的にきつい仕事】があることから、【情緒負担】リスクとして【仕事上で、気持ちや感情がかき乱される】の項目が入れられた<sup>20)</sup>。

ストレスチェック制度におけるストレス調査票選

表2. BJSQ開発から新修正版開発過程の概要

公表年度	研究・報告書名	目的	調査内容	調査での感情労働に関する記述	成果物における感情労働関連追記
2008	職業性ストレス簡易調査票及び労働者疲労蓄積度自己診断チェックリストの職種に応じた活用法に関する研究(下光輝一)	職種に特徴的なストレス要因の測定	交通運輸業	なし	疲労診断に【接客による気疲れ】追記
			医療福祉従事者	なし	ストレス要因としての上司や同僚、患者との人間関係で生じる【感情的負担】
			情報通信技術者	なし	ストレス要因としての【顧客の要求】【顧客や職場の人間関係】
			販売サービス職	COPSOQより【感情負担】【感情隠蔽負担】の使用の適否	ストレス要因としての【感情労働】を示し、顧客対応のストレス対策法明記
2010	労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究(川上憲人)	現行職業性ストレス調査票の見直しと新版の開発	海外概念枠組みとの整合性の検討 デンマーク：COPSOQ II (Pejtersen et al, 2010) 他からの調査項目にて129項目選択	なし：COPSOQ II 該当項目 1) Is your work emotionally demanding? 2) Do you get emotionally involved in your work?	仕事の情緒的負担として、 1) 仕事の上で、気持ちや感情がかき乱されることがある 2) 感情面で負担になる仕事だ 3) 感情的に巻き込まれやすい仕事だ 3項目追加
2011	労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の調査研究(川上憲人)	職場のストレス要因を個人レベルから組織レベルまで包括的に評価できる調査票の開発	新修正版BJSQの開発 ：最終調査項目80で構成	なし	仕事の情緒的負担として、 1) 仕事の上で、気持ちや感情がかき乱されることがある 2) 感情面で負担になる仕事だ 3) 感情的に巻き込まれやすい仕事だ 3項目追加
2016	事業場におけるメンタルヘルス対策を促進させるリスクアセスメント手法の研究(川上憲人)	リスクアセスメント手法のモデル開発により、ツールとマニュアル作成しモデルとして使用しその有効性から普及を図る	国際動向：WHO、英国、カナダ、オランダ、イタリア	なし	イタリアの職業性ストレスリスクアセスメントの個別項目に【感情的にきつい仕事】の状況把握あり
			職業性ストレスのアセスメントツールの改善と開発	なし	リスクアセスメントツール最終版の仕事負担の要因の仕事のすすめ方項目6番【仕事上で、気持ちや感情がかき乱される】(情緒的負担)を明記

定においては、労働政策審議会のストレスチェック項目等に関する専門検討会において、4回の会議の中ですでに開発されていた80項目の新版も検討内容に挙がったものの、項目数が多いことを理由にした反対意見があり、57項目の調査票が標準的な調査票として推奨されることとなった<sup>21-23)</sup>。

#### IV. 考察

##### 1) 感情労働と職業性ストレスの関連

感情労働で主軸となる表層演技や深層演技などの構成要素において、表層演技に該当する表層適応で「イライラ感」「不安感」「抑うつ感」「不安感」などの心理的ストレス反応を高めていることが示唆された。

安賀の研究では、コールセンター尺度の信頼性・妥当性を検証するために因子分析を実施した結果、深層適応が除外されたこと、また表出抑制も因子構造としては抽出されたもののBJSQとの関連は見いだされなかったことについて、対象者の所属先や非正規雇用の割合の高さの影響を言及しており<sup>16)</sup>、対象者の選定の課題が結果に影響していることが考えられた。

加賀田らの研究においても、表層適応と表出抑制とBJSQ項目の関連がみられなかったことや、心理スト

レス反応や身体ストレス反応項目を合計して分析していることから、イライラ感や不安感、抑うつ感などの下位項目との関連が明確でないとしており<sup>10)</sup>、分析上の課題が考えられた。

片山の研究においては、心理的ストレス反応と表層適応・深層適応・表出抑制についての相関が示された<sup>9)</sup>。特に表出抑制は、自己の感情を抑制することを強いられることにより、感情のズレである感情の不協和の状態となり、Hochschildは抑うつに関連すると言及している<sup>5)</sup>。また感情の不協和を尺度に取り入れている萩野の研究では、自身が開発した感情労働尺度とバーンアウト尺度(日本版MBI-HHS)とストレス尺度として日本版GHQを用いた調査において、ストレス反応の中での不安と不眠、うつ傾向との相関を示しており、感情の不協和が抑うつに影響することを明らかにしている<sup>1)</sup>。

これらのことから感情労働の特性とストレス反応との関連の明確さが示唆されたが、本稿で抽出された感情労働尺度とBJSQ双方を用いた研究は3編と少なかったことや、対象者や尺度の選定状況の分析結果への影響が観られたことから、今回示唆された分析結果の一般化には課題があると思われる。

## 2) 新版職業性ストレス簡易調査票作成過程と今後の課題

BJSQにおいて労働者の職業ストレスの特徴からの対応業務に対するストレス対応を検討するうえで、海外のストレス調査に用いられている仕事の負担の構成要素のひとつとして「感情的負担」としての考慮による修正が行われていたことから、感情労働について着目されており、ストレス反応と感情労働との関連性が重要視されていることが明らかとなった。

また感情という用語が情緒に変更され、「情緒的負担」となっているが、これは、海外の概念の翻訳上の意図とバーンアウト尺度における「情緒的消耗」との関連が考えられる。このバーンアウトにおいて主要な概念である情緒的消耗感と感情の不協和は正の相関を示す傾向にあることから、労働者に心理的ストレスをもたらすと考えられている<sup>24)</sup>。

この情緒的負担の項目3項目は、感情労働の表層演技や深層演技といった尺度には当てはまらず、感情労働による頻度や強さを明確にする内容であり、感情の消耗度につながるものであるため、感情労働尺度における感情の不協和に該当可能であることが考えられ、イライラ感や不安感・抑うつといった心理的ストレス反応との関連が明確になるものと期待され、組織としての感情規制の状況との関連も検討可能となると考えられる。

これまで日本において、顧客満足度を高めることについて労働者が意識し適切な姿勢を表現することは当然の業務として感情規制を強いてきた経緯があるが、感情労働がストレス要因となることが明確化されることによって、組織としての意識の変換につなげ、職場環境改善に向けて取り組まれることがストレスチェック制度の目的に一致するものである。またそのためには、1次予防として労働者自身も自身の感情労働の状況を理解してコーピングスキルを獲得できるようなセルフケア研修への取り組みが必要になってくると思われる。

また労働者は、組織が求める感情規則に沿った感情労働が日常的に求められることから、職場環境要因としてその感情規則の状況も考慮し、感情労働の価値を重要視した職場環境改善や周囲やラインのサポートに活かしていくことが、今後必要になると考えられる。

川上は、ワークエンゲージメントの観点から新版調査票をアセスメントツールとして用いることで、職場のメンタルヘルスの第一次予防を推進する「健康いきいき職場」の提案を行っている<sup>25)</sup>。

新版調査票の使用により職場環境要因をより広い側

面から測定し、職場環境改善につなげることで、本来のストレスチェック制度の目標につながるものと思われる。

このように職場のストレス要因を個人のレベルから組織レベルまで包括的に評価できる調査票として、海外の動向を踏まえながら新版調査票は開発されたものの項目数の多さから、ストレスチェック制度の推奨調査票にはならなかった。現行のストレス調査票が職種上や組織の特性を反映できていないという課題があることから、この新版調査票の存在と活用方法について広めていく必要があると考える。

## V. 結語

感情労働尺度と現行のストレスチェック制度で推奨されているBJSQを用いた研究から、感情労働と職業ストレスの関連性が示唆された。またストレスチェック制度開始前に作成された新版BJSQには、感情労働に関する3項目が追加されており、新版調査票の使用により職場環境要因をより広い側面から測定し、職場環境改善につなげることで、本来のストレスチェック制度の目標につながるものと思われる。

この論文の内容の一部は、第26回日本産業精神保健学会において示説にて報告した。

## 文献

- 1) 荻野佳代子, 瀧ヶ崎隆司, 木康一郎: 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響. 心理学研究 75 (4), 371-377, 2004.
- 2) 古川和稔, 井上善行, 小平めぐみほか: 介護職員の現状(第1報)感情労働がバーンアウトに与える影響. 自立支援介護学 7 (2), 114-121, 2014.
- 3) 前原宏美, 前原潤一: 精神科看護師のバーンアウト: 精神科職場環境ストレスと感情労働との関連. 帝京大学福岡医療技術学部紀要第12号, 67-76, 2017.
- 4) A.R. Hochschild. Emotion work, feeling rules and social structure. American Journal of Sociology 85:551-575.1979.
- 5) A.R. Hochschild. 石川准, 室伏亜希(翻訳) 管理される心—感情が商品になるとき—, 世界思想社, 東京, 2000.
- 6) 矢部真弓, 東條光彦: 中学校教員用感情労働尺度構成の試み. 健康心理学研究 24 (1), 59-66, 2011.
- 7) 片山由香里, 小笠原知恵, 辻ちえ: 看護師の感情労働測定尺度の開発. 日本看護科学会誌 25 (2),

- 20-27, 2005.
- 8) 岩谷美貴子, 渡邊久美, 國方弘子: クリティカルケア領域の看護師のメンタルヘルスに関する研究 - 感情労働・Sense of Coherence・ストレス反応の関連 - 日本看護研究学会雑誌 31 (4), 87-93, 2008.
  - 9) 片山 はるみ: 感情労働としての看護労働が職業性ストレスに及ぼす影響. 日本衛生学雑誌 65(4), 524-529, 2010.
  - 10) 加賀田聡子, 井上 彰臣, 窪田和巳ほか: 病棟看護師における感情労働とワーク・エンゲイジメントおよびストレス反応との関連 行動医学研究 21 (2), 83-90, 2015.
  - 11) 石川邦子: コールセンターの職場環境特性とストレスの関連性--感情労働の観点から. 日本労務学会誌12 (1), 43-58, 2010.
  - 12) 関谷 大輝, 湯川 進太郎: 感情労働尺度日本語版 (ELS-J) の作成. 感情心理学研究 21 (3), 169-180, 2014.
  - 13) 原谷隆史, 川上憲人, 荒記俊一: 日本語版NIOSH職業性ストレス調査票の信頼性および妥当性. 産業医学, 35 (臨時増刊), S214, 1993.
  - 14) 厚生労働省: 「労働安全衛生法に基づくストレスチェック実施マニュアル」  
<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzenisei12/pdf/150507-1.pdf>. (2019/7/27閲覧)
  - 15) 厚生労働省: 令和元年8月21日発 平成 30 年「労働安全衛生調査 (実態調査)」の概況. [https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/h30-46-50\\_gaikyo.pdf](https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/h30-46-50_gaikyo.pdf). (2019/9/14閲覧)
  - 16) 安賀早紀, 大蔵 雅夫: コールセンターにおける職場環境と感情労働が職業性ストレスに与える影響. 徳島文理大学研究紀要 (89), 27-35, 2015.
  - 17) 厚生労働科学研究費補助金 労働安全衛生総合研究事業 下光輝一: 職業性ストレス簡易調査票及び労働者疲労蓄積度自己診断 チェックリストの職種に応じた活用法に関する研究報告書. <http://www.tmu-ph.ac/pdf/H17H19report.pdf>. (2019/6/9閲覧)
  - 18) 川上憲人: 労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究報告書. 平成21年度総括・分担研究報告書. <https://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/H21.pdf>. (2019/6/9閲覧)
  - 19) 川上憲人: 労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究報告書. 平成23年総括・分担研究報告書. <https://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress.pdf>. (2019/6/9閲覧)
  - 20) 川上憲人: 事業場におけるメンタルヘルス対策を促進させるリスクアセスメント手法の研究報告書. <https://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/H27.pdf>. (2019/6/9閲覧)
  - 21) 厚生労働省: ストレスチェック項目等における専門検討会第3回議事録.  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000058982.html>. (2019/7/27閲覧)
  - 22) 厚生労働省: ストレスチェック項目等における専門検討会第4回議事録.  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000063460.html>. (2019/7/27閲覧)
  - 23) 厚生労働省: 第86回労働政策審議会安全衛生文科会議事録.  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000075121.html>. (2019/7/27閲覧)
  - 24) 榊原良太: 感情労働研究の概観と感情労働方略の概念規定の見直し—概念規定に起因する問題点の指摘と新たな視点の提示. 東京大学大学院教育学研究科紀要第51巻, 175-182, 2011.
  - 25) 厚生労働省: いきいき職場づくりのための参加型職場環境改善の手引き.  
[https://kokoro.mhlw.go.jp/manual/files/H27\\_ikiki\\_shokuba\\_kaizen.pdf](https://kokoro.mhlw.go.jp/manual/files/H27_ikiki_shokuba_kaizen.pdf). (2019/9/ 7 閲覧)

