

短 報

中小企業における「ストレス要因」,「ストレス反応」および「バーンアウト症候群」指標の関連

谷原弘之^{*1,2} 田口豊郁^{*1}

緒 言

中小企業では,従業員一人にかかる業務負担が大きく,また業務の量および質が景気に変動されやすい。従業員一人一人の精神的健康に与える中小企業の特質による影響は大きいと考えられる。

菊岡ら(2005)は,中小・零細企業と大企業の従業員のストレス状況を比較し,中小・零細企業の方が,①仕事の量的負担が大きい,②コントロール度が高い,一方,③人間関係に難しさがあると報告¹⁾している。さらに,少人数職場で精神的健康を保つことの困難さを指摘している。

こうした状況の中で,本研究は,従来,ヒューマン・サービス職の現場で問題となっているバーンアウト(burnout)について,中小企業で発生する可能性について検討した。

バーンアウトは,1970年代にFreudenbergerによって提唱され²⁾,意欲的・献身的に働いていた人々が,疲労,消耗し,様々な心身症状を示す職業性ストレスの1つとされている。1980年代以降は,バーンアウトの測定尺度が開発をされ,中でもMaslach & Jacksonは,Maslach Burnout Inventory(MBI)を開発し,バーンアウトを「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感の低下」の3つの側面をもつ症候群として概念を整備した³⁾。

本研究では,地方都市のごく一般的な中小企業の従業員で,「ストレス要因」,「ストレス反応」および「バーンアウト症候群」がどのような関係を有するのかという点について,顧客への対人サービスが存在する「営業・販売・開発」と,対人サービスがない「製造」とについて比較し検討した。

調査方法としては,職業性ストレス簡易調査票⁴⁾と,日本版バーンアウト尺度(久保,1998)⁵⁾を使用した。その結果,「営業・販売・開発」はストレス要因群に対してバーンアウトに有意な相関があり,

「製造」はストレス要因群とストレス反応群に対して有意な相関が認められた。本研究は一事業所の例ではあるが,顧客への対人サービスが存在する部署では,バーンアウトが起こりうる可能性を示唆する。

方 法

1. 対象者と方法

地方都市A県にある中小企業1ヶ所に勤務をする従業員49人(男:20人,女:29人)を対象者とした。回収率100.0%であった。調査は,2006年7月6日~7月15日の期間に自記式質問紙法によって行った。分析対象者の平均年齢および標準偏差は,31.7(歳)±12.9(年齢記入漏れの1人を除く)であった。

2. 調査票についての倫理的配慮および回収方法

調査票には,調査の意義,プライバシーの保護を明記し,かつ自由意志であること,回答しないことによる不利益がないことを文章で示した。調査票は,調査者が企業に持参し,社員研修の中で実施した。当日の欠席者3人は,後日郵送にて回収した。

3. 調査内容

調査票には,職業性ストレス簡易調査票と,日本版バーンアウト尺度(久保,1998)を使用した。職業性ストレス簡易調査票の質問項目は,57項目で4点法を使用した。日本版バーンアウト尺度は17項目で構成され,一部加筆修正(「患者」という表現を「お客様」に2箇所変更)をして用い,5点法で回答を求めた。

4. データの整理と分析

職業性ストレス簡易調査票から得られたデータを,下位尺度として,[ストレス要因]に関する9項目(①仕事の量的負担,②仕事の質的負担,③身体的負担,④対人関係でのストレス,⑤職場環境によるストレス,⑥仕事のコントロール度,⑦技能の活用度,⑧仕事の適性度,⑨働きがい)と,[ストレス反応]に関する6項目(①活気,②イライラ感,③疲

*1 川崎医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科 *2 (財)林精神医学研究所附属林道倫精神科神経科病院
(連絡先)谷原弘之 〒703-8520 岡山市浜472 林精神科病院
E-Mail: oka-eap@po.harenet.ne.jp

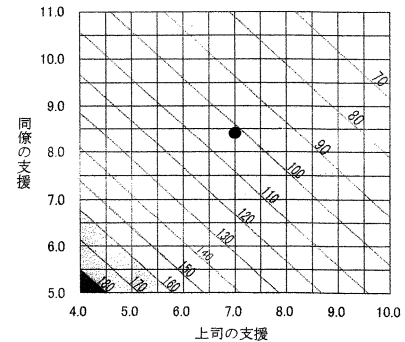
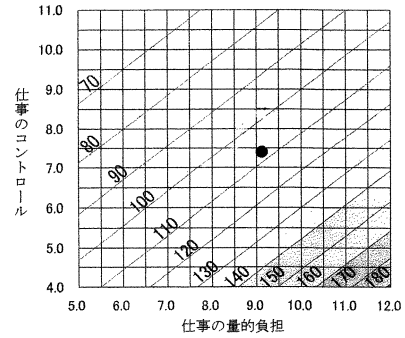
労感, ④不安感, ⑤抑うつ感, ⑥身体愁訴)について, マニュアルに従って分類した⁴⁾。

また, 日本版バーンアウト尺度は, 3項目(①情緒的消耗感, ②脱人格化, ③個人的達成感の低下)について, マニュアルに従って分類した⁵⁾。

分析は, ①「製造」に関わる労働者25人と, ②「営業, 販売, 開発」に関わる22人に分け(所属部署の記載もれの2人は除外した), ストレス要因, ストレス反応, バーンアウトの相関をそれぞれ求めた。分析には, 統計ソフト SPSS 14.0 for Windows を用い, Pearson の相関係数を算出し検討を加えた。

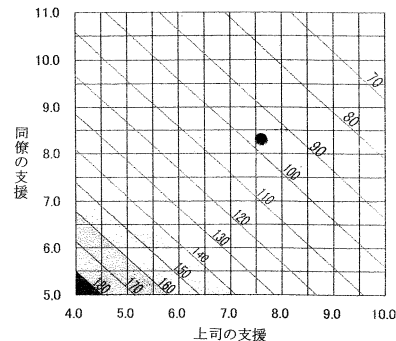
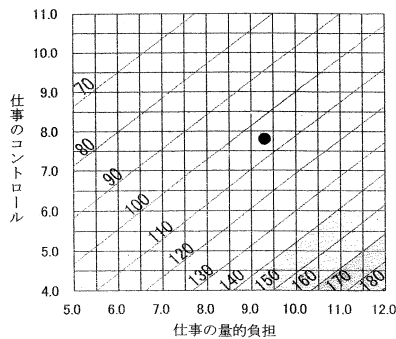
結 果

職業性ストレス簡易調査票の集計結果から, 仕事のストレス判定図を作成した。この判定図では, 仕事のストレス要因から予想される健康問題のリスクを総合健康リスクとし, 全国平均が100点としてあらわされている。総合健康リスクが100点以上であれば, 健康問題のリスクが全国平均よりも高く, 下げればリスクも低い。この企業の総合健康リスクは, 「会社全体」では101点(図1), 「製造」は108点(図2), 「営業・販売・開発」は93点(図3)であった。



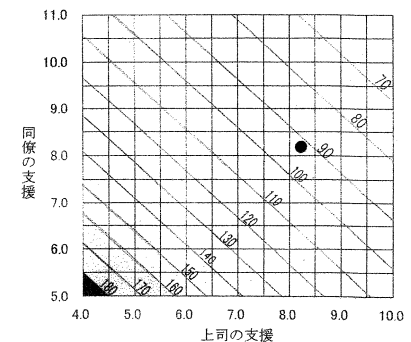
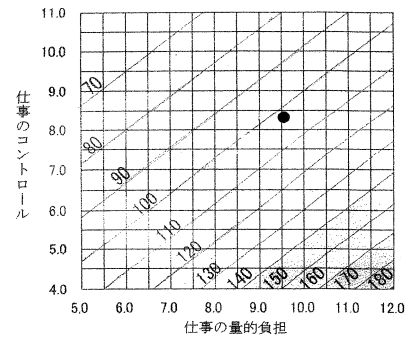
職場名	男性(人)	女性(人)
製造	5人	20人
尺度名	平均点	健康リスク
仕事の量的負荷	9.1 (A)	107.0
仕事のコントロール	7.4 (B)	
上司の支援	7.0	
同僚の支援	8.4	
総合健康リスク		108.0
(A) × (B) / 100		

図2 仕事のストレス判定図(製造)



職場名	男性(人)	女性(人)
会社全体	19人	28人
尺度名	平均点	健康リスク
仕事の量的負荷	9.3 (A)	105.0
仕事のコントロール	7.8 (B)	
上司の支援	7.6	
同僚の支援	8.3	
総合健康リスク		101.0
(A) × (B) / 100		

図1 仕事のストレス判定図(会社全体)



職場名	男性(人)	女性(人)
営業・販売・開発	14人	8人
尺度名	平均点	健康リスク
仕事の量的負荷	9.5 (A)	102.0
仕事のコントロール	8.3 (B)	
上司の支援	8.2	
同僚の支援	8.2	
総合健康リスク		93.0
(A) × (B) / 100		

図3 仕事のストレス判定図(営業・販売・開発)

職業性ストレス簡易調査票のストレス要因群9項目と、ストレス反応群6項目の相関係数を求めた。ストレス要因群のうちストレス反応群の6項目中4項目以上と有意な相関があったものは、「製造」では「身体的負担」「職場環境によるストレス」の2項目であり(表1-1)、「営業・販売・開発」では「仕事のコントロール」の1項目であった(表1-2)。

ストレス要因群9項目に対し、バーンアウト群3項目と有意な相関があったものが、「製造」では「仕事の適性度」「働きがい」の2項目(表2-1)、「営業・販売・開発」では「仕事のコントロール」「仕事の適性度」「働きがい」の3項目であった(表2-2)。

また、ストレス反応群に対し、バーンアウト群3項目が有意な相関を示したが、「製造」では相関を示すものは認められず(表3-1)、「営業・販売・開発」では「活気」の1項目であった(表3-2)。

考 察

仕事のストレス判定図から、この中小企業では「会社全体」の総合健康リスクは101点で、ほぼ全国平均の100点と同一であった。また、「製造」は108点で全国平均を上回り、「営業・販売・開発」は93点で全国平均

を下回っていた。「会社全体」、「製造」、「営業・販売・開発」とも、全国平均の100点前後であり、全国の平均的な中小企業であると考えられた。企業内の比較では、「製造」の方がストレスが高いことが示唆された。

「製造」と「営業・販売・開発」を比較すると(表4)、ストレス要因群に対してのストレス反応群の相関では、「製造」の方が高く、バーンアウト群は「営業・販売・開発」の方が高かった。

ストレス反応群に対するバーンアウト群の相関では、「営業・販売・開発」の方が高かった。

同一中小企業内であるにも関わらず、ストレス要因群に対しての相関が、「製造」ではストレス反応群に有意であり、「営業・販売・開発」ではバーンアウト群に有意であった。

「製造」は、職場環境によるストレス要因が身体へストレス反応として出やすく、「営業・販売」では顧客への対人サービス、「開発」では外部研究者との協同作業が、バーンアウトとして現れやすいことが示唆された。「営業・販売・開発」においては、これまでバーンアウトの起こりやすい職種とされていた、ヒューマン・サービス職に近い現象が起きていると推察できる。

表1-1 ストレス要因とストレス反応の相関係数(製造)

	ストレス反応					
	活気	イライラ感	疲労感	不安感	抑うつ感	身体愁訴
量的負担	0.502*	0.268	0.165	0.381	0.370	0.425*
質的負担	0.284	0.313	0.164	0.430*	0.358	0.337
身体的負担	0.311	0.547**	0.441*	0.473*	0.343	0.701***
対人関係	0.336	0.393	0.387	0.316	0.370	0.379
職場環境	0.465*	0.451*	0.364	0.661***	0.418*	0.672***
コントロール	0.137	0.392	0.350	0.441*	0.498*	0.459*
技能活用	0.144	0.054	0.063	0.060	-0.017	-0.259
適性度	0.273	0.075	0.345	0.238	0.455*	0.526**
働きがい	0.181	-0.059	0.158	-0.004	0.011	0.224

n=25

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001の危険率で相関関係有り(母相関係数ρ=0の検定)

表1-2 ストレス要因とストレス反応の相関係数(営業・販売・開発)

	ストレス反応					
	活気	イライラ感	疲労感	不安感	抑うつ感	身体愁訴
量的負担	0.285	0.340	0.397	0.385	0.405	-0.169
質的負担	0.252	0.275	0.316	0.340	0.299	0.059
身体的負担	0.059	-0.022	0.098	-0.041	-0.057	0.081
対人関係	0.209	0.393	0.164	0.484*	0.337	0.489*
職場環境	0.193	0.129	-0.100	0.182	0.077	0.192
コントロール	0.525*	0.363	0.569**	0.443*	0.426*	0.130
技能活用	0.173	0.229	0.280	0.357	0.194	0.261
適性度	0.497*	0.399	0.489*	0.498*	0.389	0.280
働きがい	0.634**	0.391	0.412	0.366	0.241	0.295

n=22

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001の危険率で相関関係有り(母相関係数ρ=0の検定)

表2-1 ストレス要因とバーンアウトの相関係数(製造)

	バーンアウト		
	情緒的消耗感	脱人格化	達成感の低下
量的負担	0.273	-0.084	0.254
質的負担	-0.064	-0.305	-0.072
身体的負担	0.453*	0.181	0.012
対人関係	0.676***	0.499*	0.179
職場環境	0.534**	0.168	0.262
コントロール	0.425*	0.302	0.249
技能活用	0.017	0.233	0.179
適性度	0.552**	0.474*	0.421*
働きがい	0.510**	0.404*	0.431*

n=25

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001の危険率で相関関係有り(母相関係数 $\rho=0$ の検定)

表2-2 ストレス要因とバーンアウトの相関係数(営業・販売・開発)

	バーンアウト		
	情緒的消耗感	脱人格化	達成感の低下
量的負担	0.298	0.346	0.199
質的負担	0.236	0.230	-0.001
身体的負担	0.093	0.022	-0.024
対人関係	0.425*	0.452*	0.332
職場環境	0.190	0.119	0.222
コントロール	0.638**	0.579**	0.575**
技能活用	0.291	0.220	0.312
適性度	0.748***	0.659***	0.703***
働きがい	0.733***	0.788***	0.772***

n=22

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001の危険率で相関関係有り(母相関係数 $\rho=0$ の検定)

表3-1 ストレス反応とバーンアウトの相関係数(製造)

	バーンアウト		
	情緒的消耗感	脱人格化	達成感の低下
活気	0.536**	0.382	0.435*
イライラ感	0.525**	0.513**	0.227
疲労感	0.726***	0.590**	0.227
不安感	0.552**	0.432*	0.292
抑うつ感	0.679***	0.642***	0.210
身体愁訴	0.577**	0.411*	0.311

n=25

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001の危険率で相関関係有り(母相関係数 $\rho=0$ の検定)

表3-2 ストレス反応とバーンアウトの相関係数(営業・販売・開発)

	バーンアウト		
	情緒的消耗感	脱人格化	達成感の低下
活気	0.611**	0.621**	0.603**
イライラ感	0.547**	0.603**	0.310
疲労感	0.726***	0.655***	0.353
不安感	0.726***	0.542**	0.257
抑うつ感	0.641**	0.567**	0.201
身体愁訴	0.391	0.404	0.170

n=22

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001の危険率で相関関係有り(母相関係数 $\rho=0$ の検定)

表4 「製造」と「営業・販売・開発」の比較

	製造		営業・販売・開発
総合健康リスク	108	>	93
相関のあったストレス要因群（9項目）と ストレス反応群6項目中4項目以上の項数	2	>	1
相関のあったストレス要因群（9項目）と バーンアウト（3項目）との項数	2	<	3
相関のあったストレス反応群（6項目）と バーンアウト（3項目）との項数	0	<	1

今回の調査は、一事業所ではあったが、平均的な中小企業でも対人サービスを提供する部署では、バーンアウトが起こる可能性が示唆された。こうした点

からも、中小企業でも今後予想される従業員のバーンアウト対策を、検討する時期に入っていることが示唆できる。

文 献

- 1) 菊岡弘芳, 菊岡牧子, 佐藤晋一, 辰田仁美, 林美里, 垣本哲宏, 高木伴幸, 細隆信, 近藤溪, 夏目誠: 中小・零細企業における職業性ストレスの実情. 産業ストレス研究, 12, 165-167, 2005.
- 2) Freudenberger HJ: Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165, 1974.
- 3) Maslach C and Jackson SE: The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113, 1981.
- 4) 労働省平成11年度「作業関連疾患の予防に関する研究」: 労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究報告書, 2000.
- 5) 久保真人: バーンアウトの心理学, 初版, サイエンス社, 東京, 213-215, 2004.

(平成19年5月30日受理)

The Relationship Among “Stressor”, “Stress Response” and “Burnout Syndrome” Indices in Small and Medium Sized Enterprises

Hiroyuki TANIHARA and Toyohiro TAGUCHI

(Accepted May 30, 2007)

Key words : job stress, stressor, stress response, burnout syndrome

Correspondence to : Hiroyuki TANIHARA Hayashi Michitomo
 Neuro-Psychiatric Hospital
 Okayama, 703-8520, Japan
 E-Mail: oka-eap@po.harenet.ne.jp
 (Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.17, No.1, 2007 169-173)