

テレワーク時代の ハラスメント

神奈川県立保健福祉大学大学院
ヘルスイノベーション研究科
准教授 津野 香奈美



特集

ストレスをためない 暮らし方について 考えてみませんか？



バランスの取れた食事・良質の睡眠・
適度な運動など毎日の生活習慣を
整えることが大切です！



大阪市人権啓発
マスコットキャラクター
「にっこりな」

テレワーク時代の ハラスメント

神奈川県立保健福祉大学大学院ヘルスイノベーション研究科

准教授 津野 香奈美

テレワークとは

テレワークは、情報通信技術(CT: Information and Communication Technology)を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことを指します。具体的には、自宅で働く在宅勤務、移動中の車内や出張・外出先のカフェで行うモバイルワーク、会社が用意したサテライトオフィスでの勤務が含まれます¹。また他にも、リゾート地で休暇を楽しみながら仕事するワーケーション、出張先で休暇を楽しむブレジャーも、テレワークの一部です。

同じような言葉に「リモートワーク」がありますが、所属する会社の所在地以外の場所で働くという意味では、テレワークもリモートワークも同じことを意味します(本稿では、主に「テレ

ワーク」という言葉を用います)。違いがあるとすると、テレワークはオフィスで勤務する環境をいかに他の場所にも用意するかが焦点となっているため、創業時からオフィスが存在していた企業が好んで用いるのに対し、リモートワークは「いつでもどこでも働ける」という姿勢に焦点が当たっているため、そもそも創業時からオフィスが存在しない若い企業が好んで用いる傾向にあるという点です。例えば、オフィスに一切出勤せず完全在宅勤務で働く状態は「フルリモート」と呼ばれ、社員全員がその状態の会社も増えています。

テレワークで働く労働者の数は、全体としてはそれほど多くありません。JILPT労働者調査²では、2020年12月調査時点までにテレワークの経験がある労働者は29・0%

であり、そのうち、調査時点でも継続している者は60・9%でした。テレワーク経験がある労働者のうち、2020年3〜5月の間にテレワークを開始した者が72・0%であり、半数以上の労働者が感染拡大を機にテレワークを開始していたことがわかっています。筆者らが労働者約16,000名を対象にした調査³でもコロナ禍で在宅勤務を開始したのは全体の8・4%、コロナ前から在宅勤務をしていたのは18・1%で、合計すると全体で26・5%でした。「テレワークをしているのは労働者の3割程度」というのが日本の現状のようです。

テレワーク下の ハラスメント

では、テレワークが導入されると、ハラスメントの被害はどうなるのでしょうか。対面接触が減れば、その分ハラスメントを受けるリスクも減りそうです。一方で、コロナ禍においてテレワークやリモートワークが拡大する中、テレワークハラスメント(テレハラ)やリモートハラ(リモハラ)が話題となりました。正式な定義はまだありませんが、テレハラやリモハラは「オンライン上や遠隔的に行われる何らかのハラスメント(嫌がらせ)」を意味することが多いようです。そこで筆者は

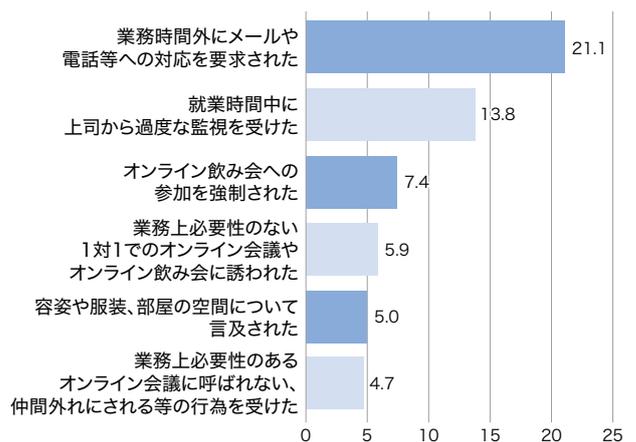


図1. コロナ禍でリモートハラスメントを経験した労働者の割合 (%)

2020年11月に、労働者約1,000名を対象としたテレハラ・リモハラに関する調査⁴を実施したので、その結果をご紹介します(図1)。

「新型コロナウイルス感染症流行以降、一度でも在宅勤務を経験しましたか?」の質問に「はい」と回答した441名の労働者に対して、2020年4月から調査時点までの間に各ハラスメント項目を経験したかどうか尋ねました。その結果、最も多かったのは「業務時間外にメールや電話等への対応を要求された(21・1%)であり、次に「就業時間中に上司から過度な監視を受けた(常にパソコンの前にいるかチェックされる、頻回に進捗報告を求

める等) (13・8%)でした。これらはパワーハラスメントの6類型で言う「過大な要求」に当てはまる項目であり、在宅勤務を行った労働者の1/2割がオンラインでのハラスメントを経験していたということになります。対面における接触機会が減った状況においても、また別のハラスメントが発生することが示唆されたと言えます。

一方で、2020年8〜9月に労働者約16,000名を対象に行った筆者らの調査³では、テレワークを始めることは、ハラスメントを受けるリスクを減らす方向に関連があることがわかりました。テレワークだと業務そのものに関するコミュニケーションが中心となり雑談の機会も減ることから、



津野 香奈美さん

神奈川県立保健福祉大学大学院ヘルスイノベーション研究科准教授。博士(医学)・博士(保健学)・公衆衛生学修士。社会学・心理学・医学・行動科学の分野を横断する社会疫学者。主な研究テーマはストレス、メンタルヘルス、いじめ・パワハラ、リーダーシップ、労働時間、ジェンダー、健康格差。

雑談の延長として行われる不快な言動や上司による長時間の説教等が、しにくい状況になったと考えられます。

このようにテレワークはハラスメントの発生に予防的な効果があるので、反対に労働者のメンタルヘルスにとつてはマイナスな点もあることがわかっていきます。どうしても雑談の機会や情報交換の機会が減ってしまうので、同僚同士の繋がりが失われる傾向にあり、メンタルヘルス不調になりやすいことが同時にわかったのです。テレワークを進める際は、バーチャルオフィスを作つてそこにオンライン上で出社してもらい同僚に話しかけられるようにする等、労働者が孤独にならないような場づくりが求められていると言えます。

テレワーク時代のハラスメント

また、同調査³では、コロナ禍でハラスメントを受けるリスクが高い労働者の特徴についても解析しました。その結果、ハイリスクだと判定されたのは、男性、若年者、役員、管理職でした。通常、役員や管理職は「パワーを持つ側」であるためハラスメントを受けるリスクも低いと報告されています。そのため、コロナ禍ならではの要因も影響している可能性があります。

筆者としては、2つの理由があると考えています。一つは、コロナ禍で役員や管理職が本来の「パワー」を発揮できなかつた可能性です。コロナ禍では、感染拡大防止策への対応、テレワークの導入等、感染状況やそれに伴う世界情勢・国内情勢の変化に伴い、次々と新しい対応が求められました。役員や管理職は当然年齢も上の方が多く、不慣れなオンラインミーティングの設定に戸惑ったり、新しいやり方に反発したりした人も多かつたと思います。そういった対応が部下のフラストレーションを高め、それが上司に対する攻撃に繋がってしまった可能性があります。というのも、不満を抱えた人は相手に対して攻撃的になることが報告されているからです。

二つ目の理由は、日本の役員や管理職のほとんどがいわゆる「プレイングマネジャー」(現場の業務を担当するプレイヤー)と、部下をまとめるマネジャーの両方の役割を担う人のこと」であるということ。管理職であってもさらに上の上司から売上等の数字を求められるため、直接的にもハラスメントを受けやすい状態にあります。そして、プレッシャーを受けた管理職が部下にパワハラしてしまうという悪循環にも繋がるのです。

役員や管理職がハラスメントを受け

やすいというのは、日本だけに見られる現象です。ハラスメント研修は管理職を対象に行われることが多いですが、その上の役員クラスや経営幹部がハラスメントをしていたら、その組織内でハラスメントをなくすことは決してできません。本来、研修はまず社長から、次に役員、次に幹部のように、トップから行つていく必要があると言えます。

業務時間外にメールや電話等への対応を要求する、就業時間中に監視する、飲み会に強制的に参加させる、仲間外れにする等、オンラインでハラスメントになることは、現実の職場においても許されないことです。テレワーク時代にハラスメントをしないためには、就業時間外の対応を求めない、プライベートな部分に言及しない等、仕事に集中する環境を作ることが求められていると言えます。

参考文献

- 厚生労働省。テレワークとは。
<https://work-holiday.mhlw.go.jp/telework/>
- (独)労働政策研究・研修機構。新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査(JILPT第3回) [12月調査] (一次集計)結果。2021。
- Tsuno K, Tabuchi T. Risk factors for work place bullying, severe psychological distress, and suicidal ideation during the COVID-19 pandemic: a nationwide internet survey for the general working population in Japan. medRxiv. 2021;
- 東京大学医学系研究科精神保健学分野。コロナ禍で在宅勤務を経験した労働者が、リモート環境下でのハラスメント(リモハラ)を経験した割合とその内容。
<https://dmh.m.u-tokyo.ac.jp/e-coco-j/04.shtml>

ストレスをためない暮らし方について 考えてみませんか？



現代社会は経済的に豊かで、科学技術も発達し、便利で快適な生活が実現している一方で、管理社会や競争社会を生き抜くためストレスを抱えていたり、核家族化や高齢化に伴って孤独感や家族との関係に悩みを持っていたりする人も多く「ストレス社会」とよく言われます。また、最近では新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって私たちの生活が大きく変化することとなり、日々の生活に不安やストレスを抱えている人が多いのではないのでしょうか。このストレスの多い社会を生きていくために、こころを元気に保つ方法についてご紹介します。

ストレスって

何？



ストレスと聞くと、嫌なことや、つらいことを連想される方が多いかもしれません。しかし、実はうれしいことも楽しいこともストレスの原因になります。

毎日を快適に過ごすために、まずはストレスを正しく理解しましょう。

ストレスの原因

そもそもストレスとは、外部から刺激を受けたときに生じる緊張状態のことです。外部からの刺激には、天候や騒音などの環境的要因、病気や睡眠不足などの身体的要因、不安や悩みなど心理的要因、そして人間関係がうまくいかない、仕事忙しいなどの社会的要因があります。つまり、日常の中で起こる様々な変化が、ストレスの原因になるのです。たとえば、進学や就職、結婚、出産といった喜ばしい出来事でも、変化であり刺激ですから、実はストレスの原因になります。

自分のストレスサインを知る



ストレスを受けている状態では、眠れない、お腹が痛くなる、怒りっぽくなるなど、何かしらストレスサインが出ているものです。こうしたサインが出ているからといって、こころの病気というわけではありませんが、気づかないままストレスを受け続けると、さらに調子をくずしてしまうことがあります。

まずは自分のストレスサインを知っておくことが大切です。そして、そのサインが出ていないかどうか、ときどき自分の状態を観察するようにしましょう。自分のストレスに気づけるようになると、休息を取る、気分転換をするなどのセルフケアが早めにとれるようになります。