

2021年5月19日

報道関係者各位

ピースマインド株式会社

コロナ禍における「はたらく人のウェルビーイング」調査レポートを公開 ～「女性」「20代」「独居者」「非管理職」のストレス悪化傾向の背後に在宅勤務の長期化も～

企業向けに『はたらくをよくする®』支援事業を展開するピースマインド株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役:荻原英人、以下「ピースマインド」)は、新型コロナウイルス感染拡大が長期化する中で、働く人のウェルビーイングの状況を明らかにすることを目的に調査研究を行いました。

【調査の背景】

2020年1月頃から始まった新型コロナウイルスの流行は、企業の経営戦略や労働者の働き方に非常に大きな影響を与えており、感染抑止のためのテレワークや時短勤務、時差出勤などの新しい働き方が多くの企業に普及しました。

国土交通省「テレワーク人口実態調査」によると、雇用型就業者において、勤務先にテレワーク制度等が導入されていると回答した人の割合は38.8%と、前年度19.6%に比べ大幅に上昇しています(*1)。

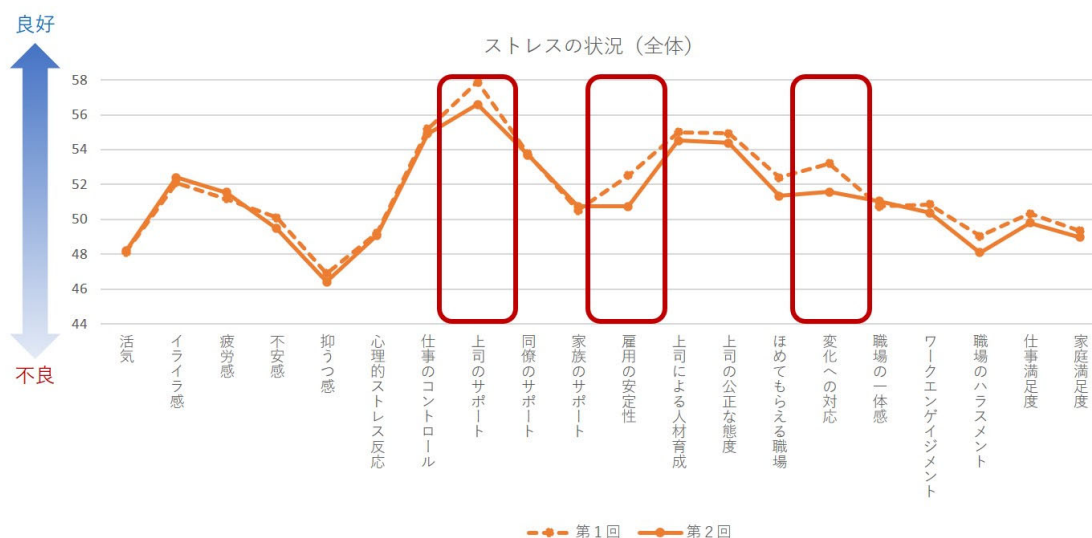
このような労働者を取り巻く環境の変化は、労働者のウェルビーイングに大きく影響していると考えられます。企業が現在の危機的状況乗り越え事業を継続していく上では、従業員のウェルビーイング向上を通じたパフォーマンス維持・改善は重要なファクターになります。

【調査の結果】

「上司のサポート」や「変化への対応」悪化の背後に在宅勤務の長期化がある可能性

新型コロナウイルス感染拡大が長期化する中で、働く人のウェルビーイングの状況を明らかにするために、2020年6月に当社で実施した「コロナ禍におけるはたらく人の心理的ストレス度アンケート調査(*2)」(以下、第1回調査)と今回の調査結果(以下、第2回調査)を比較した結果、「上司のサポート」「雇用の安定性」「変化への対応」において、悪化している様子が見られました(図1)。

在宅勤務が長期化する中で上司からのサポートの機会が減ったことや、新型コロナウイルスの感染拡大による業績不振や事業の縮小、働き方の変化において会社側が臨機応変な対応ができず、不満を感じた従業員がいる可能性が考えられます。

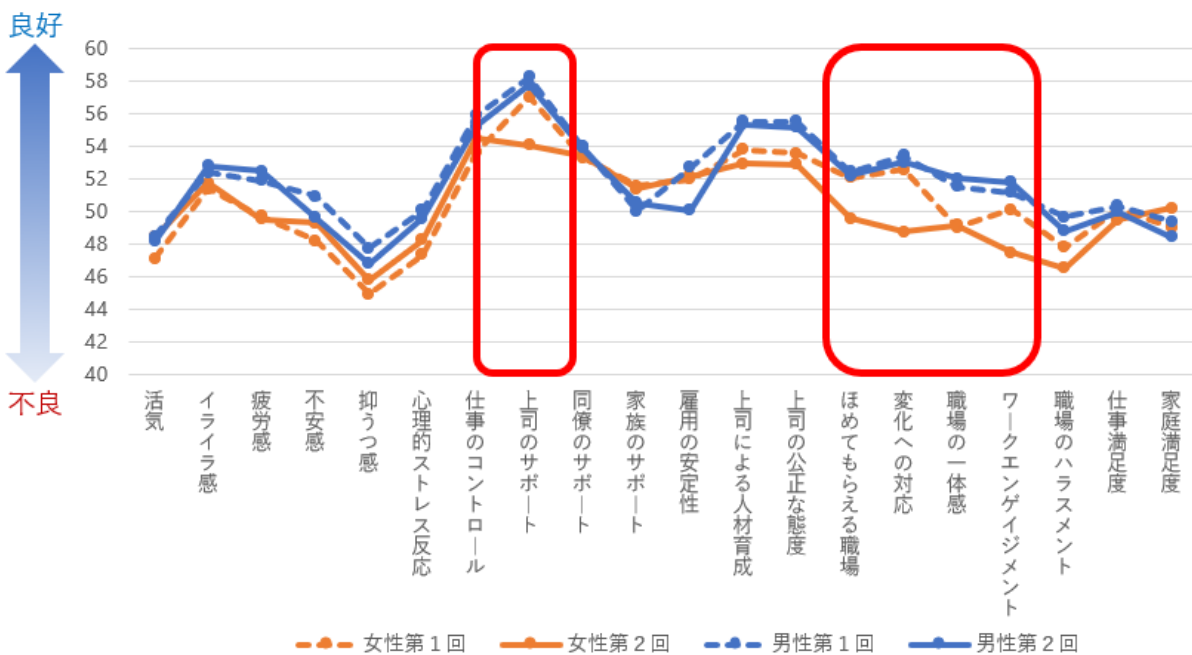


【図1】第1回・第2回調査時のストレス状況

女性の心理的ストレス反応が悪い傾向

回答者の性別ごとにウェルビーイングの状況を見たところ、女性の心理的ストレス反応が悪い傾向が見られました(図2)。中でも「上司のサポート」「ほめてもらえる職場」「変化への対応」といった項目の低下が著しく、困りごとに関する質問でも「上司からの励ましが減っている」と回答した方の比率が上昇し、「ワークエンゲージメント」についても低下しています。

テレワーク開始当初は、職場環境の急激な変化に伴い心理的サポート面も含めて目が行き届いていたこと、また社員自身も適応に必死であったことが想像されます。しかし、テレワークの長期化に伴いコミュニケーションの問題は顕在化しています。中でも、上司から見てもらえていない、心理面のサポートが欲しいという感覚を女性が強く感じていることが読み取れます。



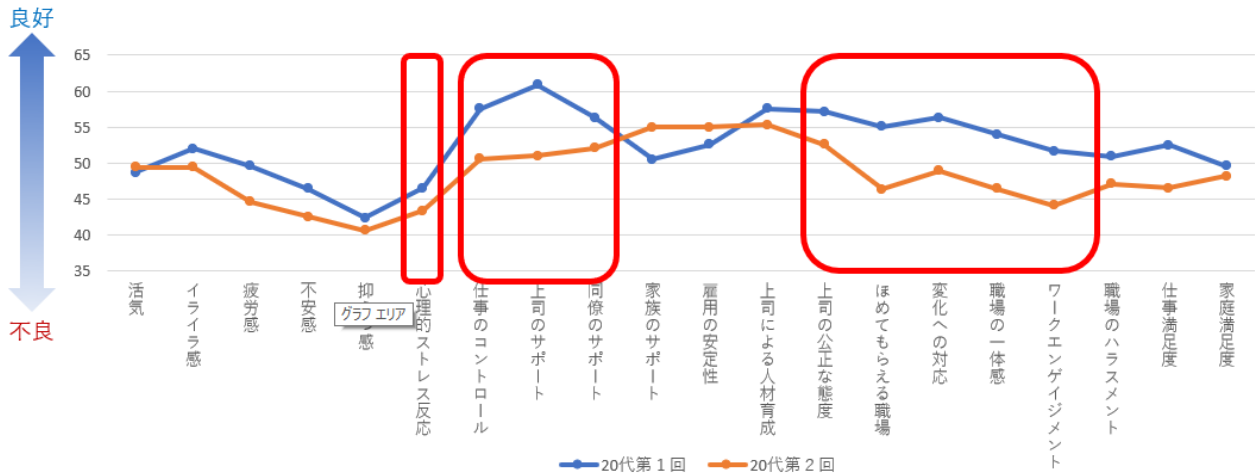
【図2】性別ごとの第1回・第2回調査時のストレス状況

20代の若手ほど、自分自身の生産性や仕事に対する評価に不安を抱え、職場における孤立感がある

年代別に、第1回・第2回調査を集計すると、20代において、第2回調査時の心理的ストレス反応の悪さおよび仕事の資源の低さが見られました(図3)。中でも、「仕事のコントロール」「上司・同僚のサポート」「上司の公正な態度」「ほめてもらえる職場」「変化への対応」「職場の一体感」「ワークエンゲージメント」が低下していることが見て取れます。

また、20代は業務評価や生産性、周囲の関わりについての困りごとや不安を相対的に多く感じていることが見受けられます。職場での承認や新たなアイデアや工夫を求められることが減ったという困りごとや、業務評価についての不安、仕事の生産性についての回答が相対的に多くなっています。

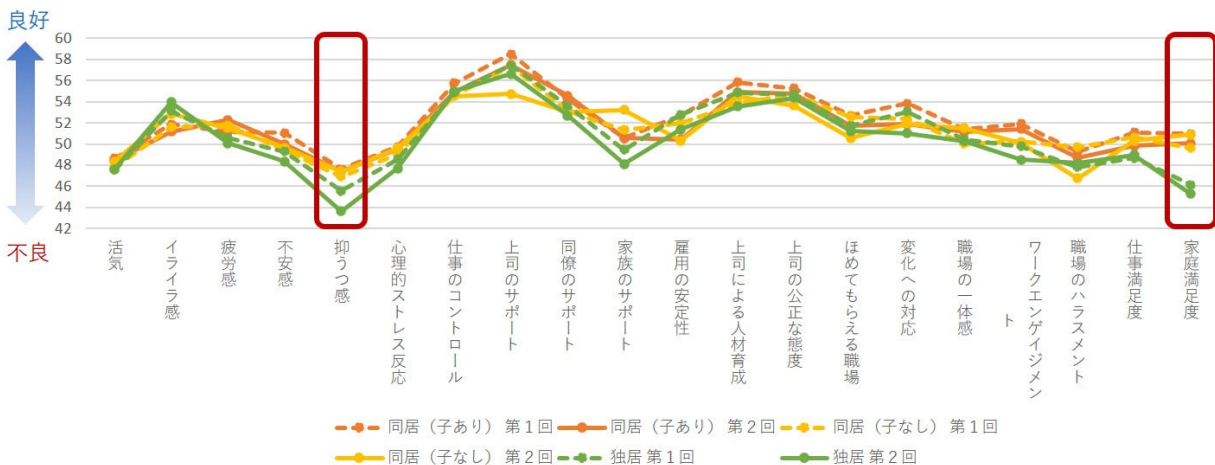
在宅勤務開始当初は、若手従業員の適応に注意が払われ、意識的に業務上/情緒的サポートがなされていたものの、在宅勤務が長期化する中で、業務上のサポートや職場での承認、業務上のフィードバックを得る機会が少なくなっていると考えられます。その結果、自身の生産性や仕事に対する評価に不安を感じやすくなったり、職場における孤立を感じやすくなり、ウェルビーイングが悪化している可能性が考えられます。



【図3】20代における第1回・第2回調査時のストレス状況

独居者は、「抑うつ感」が悪化し、不安を感じている人が増えている

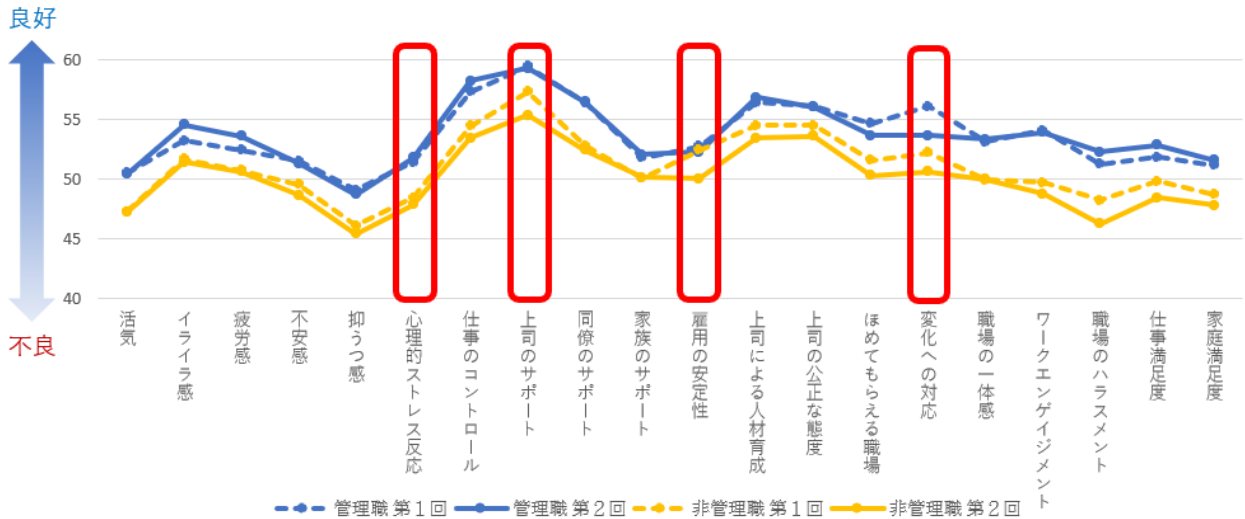
居住形態ごとに、第1回・第2回調査のウェルビーイングの状態と、感じている困りごとの回答結果を比較すると、独居者は「抑うつ感」「家族・友人のサポート」「家庭満足度」が悪く、その中でも「抑うつ感」は第1回調査よりも悪化が見られました(図4)。また、困りごとにおいて、「仕事のストレスや問題を誰かに話すことが減った」と感じている方が多くなっていることや、不安を感じている人が他の居住形態よりも多い結果になっています。リモートワークでは、仕事とプライベートが分けにくいいため、プライベートでの問題は業務にも影響を与えやすい状態と言えます。独居者の中には、若い年代の社員も多数いると考えられるため、特に配慮することで、高ストレス者の予防や、若手社員の早期退職を防ぐことができると考えられます。



【図4】居住形態ごとの第1回・第2回調査時のストレス状況

非管理職は、業務評価や収入など、将来についての不安を感じている

職位ごとに、第1回・第2回調査のウェルビーイングの状態と、感じている困りごとの回答結果を比較すると、非管理職では、第1回調査と比べて「上司のサポート」「雇用の安定性」「変化への対応」が、第1回調査よりも低下しており、管理職よりも低くなっています(図5)。また、職位ごとの困りごとや不安には、「周囲の関わり」「業務評価」「収入および自身の将来についての困りごとや不安」を相対的に多く感じていることが見て取れます。在宅勤務開始当初は、在宅勤務下で意識的に業務上/情緒的サポートがなされていたものの、在宅勤務が長期化する中で、業務上のサポートや職場での承認、業務上のフィードバックを得る機会が少なくなっている可能性が考えられます。その結果、仕事のクオリティに自信が持ちにくく、評価や雇用に不安を感じやすくなり、収入や自身の将来にも不安を感じるようになってきている可能性が考えられます。



【図5】職位ごとの第1回・第2回調査時のストレス状況

【ワーキングベターラボ 所長 渋谷英雄のコメント】

「コロナ禍が鎮まらぬ今、第2回目となる本調査は、はたらく人たちのところに浸透するストレスを浮き彫りにしました。

出勤や出張などを避け、リアリティあるコミュニケーションが減る中、「組織とはたらく人たちの意識は離れつつある」という言葉は決して言い過ぎでは無いと思われます。データと相談の現場から伝わってくる数値と声は、組織とはたらく人たちの乖離です。組織は上手く伝えられないジレンマに悩み、はたらく人たちは行く先が見えにくい中で、頑張らざるを得ない状況に力を奪われつつあります。私たちは、このコミュニケーションの空転「Spinning」を止めなくてはなりません。

職場コミュニケーションの空転「Spinning」を避けるためには、変化への対応に留まらず、これまで以上に組織のリーダーシップを示し仕事の意義と未来を伝える力が必要です。そして、はたらく人たちも自らの力で仕事の意味を見出し、孤立化しない情報収集力が求められています。

本調査の結果が、組織がすべきことまた、はたらく人たちが自らが何を意識して行けば良いのかを考えるきっかけになればと思います。改めて調査にご協力いただきました皆様に、こころより感謝申し上げます。」

【回答者の声:コロナウイルス発生前と比べて、現在において生じている問題】

※アンケートを元にプライバシーを配慮して修正を加えてまとめています。

職場における課題

コミュニケーション

- 在宅勤務が増えて、コミュニケーションが圧倒的に減っている。
- 直接業務で関わらないメンバーの様子が見えにくい。
- 実際に会ったことのない同僚が増えて、コミュニケーションが難しくなった。
- 話し合いの場が減ったことで、十分議論されずに事が進められていると感じる。
- 気軽に話す機会がない。コミュニケーションの工夫を個人に求められているが難しいと感じる。
- 職場での気軽な雑談の機会が減り、他部署や同じ部署の海外勤務の人たちとのつながりが希薄になりつつある。
- 職場、移動時の雑談やちょっとしたアドバイスがなくなり、相手のパーソナリティを知る機会が減っている。
- 人との偶然の出会いが少ない。コロナ禍で人間関係が広がらず、ストレスを感じている。
- オンラインでは、微妙な間やニュアンスが伝わりにくいとを感じる。相手の感情を汲み取ることが困難で、交渉、説明、プレゼンがうまくいっているかわからない。
- メールのみでやり取りしていると、感情的になったり攻撃的になる人が多く、仕事し辛い。

- 職場の人間関係の問題が激減したので、快適である。
- 社内での人間関係などに悩んでいた際にコロナの影響で在宅になった。出勤しないことで気持ちが軽くなり前向きになった。
- テレワークによって職場の人と離れることができ、むしろ精神的に安定してきている。緊急事態宣言後もテレワークが続いてほしい。

マネジメント

- 人材育成ができない。特に新任者への業務レクチャーが難しい。
- コロナで在宅勤務期間中に管理職に昇格し、部下からの愚痴などに対しイライラすることが多い。上司は相談にのってくれるが、忙しそうで気軽には相談できず、孤独を感じる。
- サボっている人が多いと感じる。業務の平準化も図られず、評価も同じで部門内で不和が発生している。
- 業務がチームではなく、管理職:個人の1:1の指示で進み、全体パフォーマンスは落ちていると思う。
- 新しい社員を迎える際の、業務立ち上がりに時間を要する。
- 調整業務増加に伴い、勤務時間が増加している。
- 本部はメールや指示書だけで、リアルな店舗の声、不満、不安の声を理解していない。

仕事のコントロール

- 在宅勤務で対応できない仕事を、入社時に集中して行う為、残業時間が増えた。
- 終わりを決めて取り組まないと、際限なく仕事を続けてしまう。
- 業務メールを書く時間が増え疲れる。
- 以前は雑談レベルのディスカッションをしながら進めていた事も、現在は自分一人で進める必要があり、孤立しているように感じる。
- コロナ禍で在宅勤務を行える環境には恵まれているが、在宅勤務の難しさを感じつつ、その解決方法が見つけられない。

情報収集

- 在宅になって会社の変化に気づかない。情報が入らない。
- 会議人数を減らすために、これまで出ていた会議に呼ばれず、リアルな会議をオンラインで傍聴するのみとなった。参画しているという感覚が減った。
- 仕事の進め方を含め、周りに聞いて徐々に慣れ、学んでいくフェーズがないため、苦勞している。
- コロナのタイミングで異動し、新しい業務に従事しているが、畑違いなのでこれまでの経験のノウハウは活きない。対面のコミュニケーションの機会が極端に少ないので、新しい業務を覚えるのも大変。
- 普段会えないため、メンバーの異変に気づきにくい。
- 外食等、飲み会の機会がなくなり、仕事上の愚痴を吐き出す場が少ない。そのため、メンバーが内面に持っているストレスの把握が難しい。
- 入社時から在宅勤務がベースで、職場での人間関係構築に難しさを感じている。

顧客対応

- 営業活動が制限され、顧客との接触が減っているため、コミュニケーションがとりづらい。
- 顧客訪問が殆どなくなり、顧客との関係性が希薄になっていると感じる。
- 顧客との意思疎通の頻度と密度が下がり、連絡をとるタイミングが難しくなった。
- クライアントとの会議が増えている。

職場環境・インフラ

通勤

- 時差通勤したくても、仕事の都合(会議等)上、難しい。
- 必ずしも必要ではないと思われる出勤を設定される事がある。
- 在宅勤務者が多いと当番制が乱れる。
- 家族の通勤が心配。在宅勤務、もしくは在宅勤務可能な職種に転職してほしい。
- もともと不定期で在宅勤務を実施していたが、今となっては会社に出勤する意味を感じない。今後、コロナ感染が落ち着いて、会社に戻らなければならない、という風潮が出るのではないかと不安。

- 在宅勤務者の業務を、出社している人が一部代行しなければならない場合がある。できることはやってあげたい気持ちもあり、負荷が高くない場合は問題ないが、自分の業務が忙しい時は不公平だと感じ、煩わしく思う時もある。

在宅環境

- 在宅勤務による業務環境(部屋、椅子などの)を整える場所を自宅内に確保できず、体が非常に辛い。
- 空間、デスク、チェア、PC モニターといった環境整備が必要。これにより、首、肩、腰、身体への悪影響。
- 自宅に書斎がないため、寝室で仕事をしている。一日中、同じ部屋にいて気が休まらない。
- 大きなモニターがないことによる視力の低下や、適切な椅子でないことからの腰痛、肩こりがひどくなった。
- リモートワーク整備にかかる個人負担(モニタ整備、ネットワーク整備など)が増えている。
- 在宅で必要になった光熱費等の補助がないため、費用的な負荷がかかっている。
- ネットワーク等の不具合により、業務が滞ることがしばしばあるが、サポートを仰ぎづらい。
- インターネット関連のソフトウェアの使い方に不明点がある。
- 1年以上日本へ帰国していない。手当もない。

インフラ

- 会社のテレワーク規則が細かく厳しく、出社している方が楽。
- 在宅勤務により、出社時は執務室で聞こえていた愚痴やノイズを気にせずに業務ができる。
- 担当業務のリモート化およびリモート対応が個人任せになっている。
- 積極的にリモート業務に取り組んでもらいたいが、インフラ整備も含め、なかなか社員に順応してもらえない。
- もともと在宅勤務の制度があったので、特に問題はない。

将来への不安

- 社内外での活動が制限されており、色々な面で将来に不安を感じる。
- 会社及び自分の将来が見えない。
- 仕事が増えているが、給料が減っている。
- 業務量が減っている。
- 派遣社員と正社員の待遇面について考えることが増えた。

感染症対策

- 業務上感染リスクが高い作業が多い為、人一倍マスクや消毒等気にかけている。
- 関連施設への入退館に関する工程が多く面倒が多い。
- 14日間の隔離政策が大変。
- コロナに対する警戒心が高い人と低い人が同じ空間で仕事をしていることにストレスを感じる。警戒心が高すぎるのもストレス、逆に低すぎていまだにマスクをしていなかったり、不衛生な状態で会社に入ってくる人もいる。そのため、人間関係が悪化する場合もある。
- 出勤時の自席でのマスク未着用者の多さが気になる。
- マスクの装着方法や、手指の消毒等の個人差が広がっていると感じる。感染予防の基本を今一度見直して欲しい。

感染症への不安

- 体調を崩した時に、コロナではないかと心配になることがある。
- 風邪で病院へ行きづらくなっているので体調不良にならない様、いつも気持ちが張りつめている。
- 職場の感染防止対策が不足している。
- いつ感染するかわからない不安な毎日。
- 非常事態宣言下であっても時短営業されていない。

心身への影響

- 身体を動かす機会が減っていて、運動不足が著しい。
- 気軽にウォーキングに出かける回数が減った。
- スポーツジムに通うことに不要不急のうしろめたさがあるため利用できない。
- 筋力が衰えていると感じる。

- 体重増加による身体検査項目の悪化。
- 打ち合わせが続きすぎて休めない。仕事の日はずっと頭痛になる。
- 身体のあちこちで細かい不具合（歯痛、副鼻腔炎、耳鳴り、腰痛、肌荒れ、目の疲れ、頭痛など）が生じている。
- ヘッドフォン使用が続き、頭痛・肩こり・めまいの症状がある。
- 在宅時と出社時の起床時間に差が出てしまっている。
- 単身赴任とコロナ禍が重なったことで不安定になった。
- 不安に駆られたとき、その考えがずっと頭に残り週末を過ごすことがあった。

活気

- 友人・同僚と会う機会が少なく、生活に活気が少ない。
- 人と人とのつながりが減ってきている。
- 趣味の海外旅行ができず、ストレス発散ができない。
- 帰省できない。
- 趣味への意欲がやや低下している。
- 意識的に外出に制限をかけるようになった。
- 職場の飲み会やリクレーションなど行事がなくなり、ストレスを発散できる機会が全くない。
- 在宅勤務が増えてむしろ生活が充実している。

家族

- 配偶者との関係が悪くなっている。
- 家事時間が増え、家でゆっくりできない。
- コロナ禍で子供の学校が休校になった場合の業務と子育ての掛け持ちが辛い。
- 家族と過ごす時間が長くなり、いろいろとストレスがある。
- こどもを保育園に預けられない、離れて暮らす家族に頼りにくい等、家庭の生活が崩れ、対応に混乱する。
- 海外在住。日本に一時帰国できなくなった。
- 家族の問題が顕在化した。配偶者との関係性が悪化し、離婚も検討するような状況で悩んでいる。外に出られない、会社に行けないというのが、これほどストレスになるとは思わなかった。
- 家においても、業務中は家事を手伝えず、申し訳ない気持ちになる。

【調査概要】

調査対象期間	: 2021年2月24日～2021年3月7日(12日間)
調査対象	: 総回答者数 365名(当社 EAP サービス導入企業の従業員宛メールマガジンおよび SNS 等で配布した調査協力依頼を通じてご回答いただいたはたらく人)
調査内容	: 現在のストレス度やワークエンゲイジメント、職場の一体感やハラスメント状況、部署から得られる労働資源や具体的な困りごと、在宅勤務/生活全般における不安・工夫、主観的なパフォーマンスレベルについて尋ねる約 80 問
調査実施者	: ピースマインド株式会社 ワーキングベターラボ 渋谷英雄、清水計法、長広 友樹、中村洸太、守澤匡平

*1 国土交通省「テレワーク人口実態調査」
<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001391075.pdf>

*2 コロナ禍における「はたらく人」のウェルビーイング調査レポートを公開 -「抑うつ感」「活気」の悪化やストレス度とパフォーマンス低下の影響が明らかに-(第1回調査)
<http://www.peacemind.co.jp/newsrelease/archives/250>

【参考情報】

- 《特設》新型コロナウイルスに関するこころとからだのケア情報
https://www.peacemind.co.jp/kokoro-care_2
- EAP 従業員支援プログラム
<https://www.peacemind.co.jp/service/eap>

【ピースマインド株式会社について】

1998年創業、日本・アジア地域におけるEAPサービスのパイオニア企業。アジア地域で、国際水準の品質認証「産業医科大学メンタルヘルスサービス機関機能認定」を取得している唯一の民間企業(医療機関を除く)です。「はたらくをよくするエコシステムを創り、いきいきとした人と職場を増やす」を企業ビジョンとし、健全で、心豊かな、明るい未来社会に貢献し続けることを目指しています。

公認心理師・臨床心理士・精神保健福祉士・産業カウンセラー・保健師・看護師等の有資格社員および国内外の幅広いネットワーク体制で約1,000社のサポートをし、グローバル大手企業を中心に外資系企業の支援実績国内トップシェアを誇っています。

名称 : ピースマインド株式会社
本社所在地 : 〒104-0061 東京都中央区銀座 3-10-6 マルイト銀座第3ビル 8F
代表者 : 代表取締役 荻原英人
創業 : 1998年9月(設立 2004年3月)
資本金 : 9,025万円
事業内容 : EAP(従業員支援プログラム)サービス、ストレスチェックの実施、組織分析、職場改善支援、研修/
コーチング、健康経営支援
HP : <https://www.peacemind.co.jp/>

【取材等のお問い合わせ先】

ピースマインド株式会社 事業推進室
電話 : 03-3541-8660
メール : press@peacemind.co.jp
担当 : 末木
お問合せ : <https://www.peacemind.co.jp/contact/form>