

原著論文

栃木県内の事業所における
職場コミュニケーションの実態

熊谷 典子, 松本 正俊, 松嶋 大, 梶井 英治

抄 録

【目的】 職場のコミュニケーションの実態を明らかにする。

【方法】 栃木県内の労働者を対象に質問紙調査を行った。調査項目は対象者基本属性、コミュニケーション内容である。全項目を単純集計し、コミュニケーションの相手（上司、同僚、部下）別に比較した。

【結果】 6施設、1,198名から回収した（回収率88.2%）。1週間のミーティング回数は「1回以下」、1か月の時間外交流は「なし」がそれぞれ最多だった。相手別コミュニケーションでは、全項目で三群間に有意差を認めた。コミュニケーション時間は全てで「5～15分未満」が最多だったが、上司とは特に短い傾向があった。コミュニケーション満足度は全てで「どちらかという満足」が最多だったが、上司に対して「不満」が多かった。

【結論】 職場のミーティングや時間外交流の頻度は概して少なく、コミュニケーションの質量は相手別に異なっていた。上司とのコミュニケーション時間は短く、満足度も低い傾向にあった。

（キーワード：メンタルヘルス、労働者、職場、コミュニケーション）

1 はじめに

近年、労働者のメンタルヘルス問題は深刻である。平成19年の労働者健康状況調査¹⁾によると、7～9割の大企業で、メンタルヘルス上の理由による休職者や退職者が存在することが明らかになった。さらに、労働者の自殺は、平成10年以降毎年8～9千人と高い水準で推移している²⁾。このような労働者の深刻なメンタルヘルス問題は、大きな経済的、社会的損失をもたらすことが予想される。よって、これら社会的損失を軽減するためにも、メンタルヘルス問題の改善策を検討することは緊急の課題といえる。

労働者のメンタルヘルス問題が増加している要因の一つとして、職場のコミュニケーション不足が示唆されている³⁾。平成19年の国民生活白書³⁾によると、約3割の労働者がコミュニ

ケーション不足を実感していた。さらに同白書によると、企業を対象とした調査で、「職場内のコミュニケーションが不足している」と回答した企業の約7割が、自社においてメンタルヘルス問題が増加傾向にあると答えた。このように、労働者のメンタルヘルス問題増加の原因として、職場のコミュニケーション不足が指摘されているが、これまでにこの関連を調査した研究は見当たらない。

以上より、労働者のメンタルヘルス問題の改善策を検討する際に、職場のコミュニケーションと労働者のメンタルヘルスとの関連を検討することが重要と考える。そして、その関連を検討するための基礎資料として、まずは職場のコミュニケーションの現状を明らかにする必要がある。そこで今回、職場のコミュニケーションの実態を明らかにすることを目的に調査を行っ

た。

II 方法

A. 対象

対象施設は栃木県内の事業所である。除外基準は設けなかった。対象施設の選定は、自治医科大学地域医療学センター公衆衛生学部門および社団法人日本産業カウンセラー協会北関東支部に依頼し、本研究に興味を持つ施設の紹介を受けた。紹介を受けた施設のうち、研究参加の同意を得た施設を最終的に対象施設とした。

対象者は対象施設のすべての職員とし、除外基準は設けなかった。

B. 研究デザイン

調査方法は自己記入式質問紙調査で、調査期間は2009年2月1～28日である。質問紙は、対象施設の調査協力者が対象者に配布、回収を行った。

調査項目は、対象者基本属性（性別、年齢、勤務時間帯、雇用形態、職種、残業時間、休日数、勤続年数）、職場のメンバー、職場のコミュニケーションである。職場のメンバーは、対象者の上司、同僚、部下の有無を聞いた。職場のコミュニケーションは、「全般的なコミュニケーション」と「相手別にみたコミュニケーション」である。

全般的なコミュニケーションは、ミーティング回数（1週間）、勤務時間外交流の頻度（1か月）、他の人の仕事内容を知っているか、電子メールの利用について質問した。電子メールの利用は、まず、電子メールの利用の有無を確認した。そして、電子メールを利用している対象者に、電子メールの利用時間、および「口頭で伝えられる用件を電子メールで伝えることがあるか」という質問をした。

相手別にみたコミュニケーションは、コミュニケーションの対象（上司、同僚、部下）別に、コミュニケーション時間、コミュニケーション内容、コミュニケーションは十分か、気軽に話ができるか、相談を聞いてくれるか、コミュニケーションは満足か、を聞いた。

また、本調査内の言葉の定義は次のとおりである。

「職場」：普段仕事をしている場所

「上司」：職場内で対象者が指示を仰ぐ人

「同僚」：職場内の「上司」および「部下」以外の人

「部下」：職場内で対象者の指示を受ける人

なお、本研究は自治医科大学疫学倫理審査委員会の承認を受けて実施した。

C. 質問紙作成手順

質問紙作成にあたり、2008年10～11月にかけて、半構造化面接による予備調査を実施した。予備調査は、研究者の知人である6名の休職経験者〔会社員・介護施設職員（男性3名、女性3名）〕を対象に、職場のコミュニケーションの実態を聴取した。予備調査結果を参考に、研究グループで質問紙を完成させた。

D. 解析方法

回収した質問紙のうち、年齢と性別に回答した者を解析対象とした。

すべての調査項目について、調査項目別に単純集計を行った。次に、コミュニケーションの相手（上司、同僚、部下）別に、コミュニケーション時間、コミュニケーション内容、コミュニケーションは十分か、気軽に話ができるか、相談を聞いてくれるか、コミュニケーションは満足か、のそれぞれの項目について χ^2 検定を行った。

統計処理は、Dr. SPSS II for Windows (11.01J, SPSS Japan Inc.)を用いた。検定は両側検定とし、有意水準5%を統計学的に有意とした。

III 結果

A. 対象および回収状況

対象施設は6施設で、その内訳は地方自治体4施設、民間企業2施設だった。対象者は1,359名で、1,198名（回収率：88.2%）から回収した、また、解析対象者は1,157名（85.1%、対象者に対する割合）だった。解析対象者1,157名のうち、上司がいる人は1,120名（96.8%）、同僚がいる人は1,003名（86.7%）、部下がいる人は553名（47.8%）だった。

表 1. 対象者基本属性 (全体)

		全体 (N=1,157) n (%)
性別		
	男	686 (59.3)
	女	471 (40.7)
年齢(歳)*		43.07 ± 10.24
年齢区分		
	20～29歳	134 (11.6)
	30～39歳	336 (29.0)
	40～49歳	285 (24.6)
	50～59歳	386 (33.4)
	60歳以上	16 (1.4)
公務員・民間別		
	公務員	654 (56.5)
	民間	503 (43.5)
勤務時間帯		
	日勤のみ	1,115 (97.6)
	日勤および夜勤	27 (2.4)
	未回答	15
雇用形態		
	正社員－管理職	370 (32.2)
	正社員－非管理職	613 (53.3)
	パート・アルバイト	150 (13.0)
	派遣社員	17 (1.5)
	未回答	7
職種		
	事務職	593 (52.4)
	専門・技術職	314 (27.7)
	生産労務職	174 (15.4)
	サービス職	22 (1.9)
	運輸・通信職	12 (1.1)
	営業販売職	8 (0.7)
	その他	9 (0.8)
	未回答	25
残業時間(月)*		9.42 ± 13.71
休日日数(週)*		1.95 ± 0.56
勤続年数(年)*		14.30 ± 11.98

*平均 ± 標準偏差

た。雇用形態は、非管理職が613名 (53.3%) と最多で、管理職370名 (32.2%) と続いた。職種は、事務職が593名 (52.4%) と最多で、以下、専門・技術職314名 (27.7%)、生産労務職174名 (15.4%) が続いた。1か月の平均残業時間は、 9.42 ± 13.71 時間、1週間の平均休日日数は、 1.95 ± 0.56 時間、平均勤続年数は、 14.30 ± 11.98 年だった。

C. 職場のコミュニケーションの実態

1. 全般的なコミュニケーションについて (表2)

ミーティング回数 (1週間) は、「1回以下」が463名 (40.5%) と最多で、以下、「なし」319名 (27.9%)、「2～3回」234名 (20.5%) と続いた。

時間外交流の頻度 (1か月) は、「なし」が505名 (43.8%) と最多で、次に「1回以下」458名 (39.7%) が続いた。

他の人の仕事内容を知っているかは、「知っている」が431名 (37.6%) と最多で、以下、「どちらかという知っている」416名 (36.3%)、「どちらともいえない」173名 (15.1%) と続いた。

電子メールの利用の有無は、「使う」が512名 (46.6%) だった。電子メールの利用時間 (1日) は、「5分未満」が202名 (41.3%)、「5～15分未満」121名 (24.7%) だった。さらに、口頭で伝えられる用件を電子メールで伝えることがあるかは、「ときどきある」が160名 (34.0%) と最多で、以下、「めったにない」111名 (23.6%)、「まれにある」82名 (17.4%) と続いた。

B. 対象者基本属性 (表1)

性別は、男性が686名 (59.3%) で、平均年齢は43.07歳だった。年齢区分は、50歳代が386名 (33.4%) と最多で、30歳代336名 (29.0%)、40歳代285名 (24.6%) と続いた。公務員・民間別では、公務員が654名 (56.5%) だった。勤務時間は、日勤のみが1,115名 (97.6%) だっ

表2. 職場のコミュニケーションの実態
(N= 1,157)

	n	(%)
ミーティング回数 (1週間)		
なし	319	(27.9)
1回以下	463	(40.5)
2~3回	234	(20.5)
4~5回	105	(9.2)
6回以上	22	(1.9)
未回答	14	
時間外交流の頻度 (1ヶ月)		
なし	505	(43.8)
1回以下	458	(39.7)
2~3回	148	(12.8)
4~5回	24	(2.1)
6回以上	18	(1.6)
未回答	4	
他の人の仕事内容を知っているか		
知っている	431	(37.6)
どちらかという 知っている	416	(36.3)
どちらともいえない	173	(15.1)
どちらかという 知らない	109	(9.5)
知らない	16	(1.4)
未回答	12	
電子メールの利用有無		
使う	512	(46.6)
使わない	587	(53.4)
未回答	58	
電子メールの利用時間 (1日)	N=512	
5分未満	202	(41.3)
5~15分未満	121	(24.7)
15~30分未満	65	(13.3)
30~60分未満	56	(11.5)
60~120分未満	30	(6.1)
120分以上	15	(3.1)
未回答	23	
口頭で伝えられる用件を電子メールで伝える ことがあるか	N=512	
常にある	21	(4.5)
よくある	63	(13.4)
ときどきある	160	(34.0)
まれにある	82	(17.4)
めったにない	111	(23.6)
全くない	34	(7.2)
未回答	41	

2. 相手別にみたコミュニケーションについて
(表3)

上司、同僚、部下とのコミュニケーションを比較し、3群間で、すべての項目で有意差を認めた。

コミュニケーション時間は、3群すべてで「5~15分未満」が最多だった。ただし、上司の「5分未満」と「話さない」の割合が、同僚・部下に比べて多く、上司とのコミュニケーション時間は短い傾向にあった。

コミュニケーション内容は、3群すべてで、ほとんどの対象者が「仕事の話」をしていた。ただし、上司と「仕事以外の話」や「プライベートの話」をする人の割合は、同僚・部下に比べて少なかった。

コミュニケーションは十分かは、3群すべてで「どちらかという」と十分」が最多だった。ただし、上司について「不十分」とする人が、同僚・部下に比べて多かった。

気軽に話しができるかは、上司では「どちらかという」とできる」が最多だった。一方、同僚と部下では「気軽にできる」が最多だった。また、上司について、「どちらかという」とできない」「気軽にできない」が、同僚・部下よりも多かった。

相談を聞いてくれるかは、3群すべてで「聞いてくれる」が最多で、「どちらかという」と聞いてくれる」が続いた。ただし、上司に対しては「どちらかという」と聞いてくれない」「聞いてくれない」が、同僚・部下に比べて多かった。

コミュニケーションは満足かは、3群すべてで「どちらかという」と満足」が最多であり、次に「どちらともいえない」が続いた。一方で、上司について「どちらかという」と不満」「不満」が同僚・部下に比べて多かった。

IV 考察

A. 全般的なコミュニケーションについて

職場内のミーティングや時間外交流は多くないことが示された。一方で、他の人の仕事内容は多くの人が把握していた。また、電子メールの利用者は約半数だった。

職場内のミーティングは、対象者の7割が週に1回以下という結果だった。このように、

表3. 上司, 同僚, 部下別のコミュニケーションの違い

	対上司 (N = 1,120)		対同僚 (N = 1,003)		対部下 (N = 553)		P値
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
コミュニケーション時間							<0.001
話さない	82	(7.4)	31	(3.1)	30	(5.6)	
5分未満	267	(24.0)	136	(13.7)	66	(12.3)	
5~15分未満	327	(29.4)	282	(28.5)	127	(23.7)	
15~30分未満	199	(17.9)	224	(22.6)	118	(22.1)	
30~60分未満	174	(15.6)	207	(20.9)	120	(22.4)	
60~120分未満	50	(4.5)	77	(7.8)	50	(9.3)	
120分以上	13	(1.2)	33	(3.3)	24	(4.5)	
未回答	8		13		18		
コミュニケーション内容(複数回答)							<0.001
仕事の話	990	(96.4)	815	(85.4)	477	(95.6)	
仕事以外の話	465	(45.3)	645	(67.6)	294	(59.0)	
プライベートの話	199	(19.4)	345	(36.2)	122	(24.7)	
その他	2	(0.2)	3	(0.3)	0	(0)	
未回答	3		5		3		
コミュニケーションは十分か							0.021
十分	231	(22.0)	223	(24.2)	100	(19.5)	
どちらかといえば十分	380	(36.2)	370	(40.1)	195	(38.1)	
どちらともいえない	293	(27.9)	242	(26.2)	148	(28.9)	
どちらかといえば不十分	93	(8.9)	61	(6.6)	51	(10.0)	
不十分	53	(5.0)	26	(2.8)	18	(3.5)	
未回答	70		81		41		
気軽に話ができるか							<0.001
気軽にできる	296	(26.7)	490	(49.2)	252	(46.3)	
どちらかというところ	425	(38.4)	349	(35.0)	202	(37.1)	
どちらともいえない	202	(18.2)	110	(11.0)	61	(11.2)	
どちらかというところできない	107	(9.7)	35	(3.5)	21	(3.9)	
気軽にできない	77	(7.0)	12	(1.2)	8	(1.5)	
未回答	13		7		9		
相談を聞いてくれるか							<0.001
聞いてくれる	482	(43.8)	480	(48.4)	225	(42.0)	
どちらかというところ聞いてくれる	356	(32.3)	335	(33.8)	176	(32.8)	
どちらともいえない	192	(17.4)	154	(15.5)	118	(22.0)	
どちらかというところ聞いてくれない	45	(4.1)	10	(1.0)	9	(1.7)	
聞いてくれない	26	(2.4)	12	(1.2)	8	(1.5)	
未回答	19		12		17		
コミュニケーションは満足か							<0.001
満足	206	(18.7)	257	(26.0)	123	(22.9)	
どちらかというところ満足	397	(36.1)	384	(38.8)	194	(36.1)	
どちらともいえない	322	(29.2)	275	(27.8)	178	(33.1)	
どちらかというところ不満	100	(9.1)	52	(5.3)	33	(6.1)	
不満	76	(6.9)	22	(2.2)	10	(1.9)	
未回答	19		13		15		

ミーティングの頻度が多くなかった原因の一つとして、職場のIT化が考えられる。職場のIT化により、「文書作成などの非対人的な仕事」や「ひとりで行う作業」の増加が指摘されている³⁾。すなわち、パソコン上での文書作成など、一人で完結できる仕事が増えたため、職場のメンバーが集まるミーティングの必要性が少なくなったと考える。

次に、時間外交流は、対象者の8割が月に1回以下と回答し、職場外での交流が少ない実態が示された。平成19年の国民生活白書³⁾によると、職場の人と飲み会・食事会に行く頻度は、月1～2回が43.1%、ほとんどしないという人が51.8%であり、本研究と同程度だった。平成19年以前の先行研究がないため、本調査で示された時間外交流の頻度が、以前よりも減っているのか、もしくは増えているのかは不明である。しかし、少なくとも、現状では時間外交流がほとんど行われていないという事実は示された。

職場内のミーティングや時間外交流の頻度は少ないが、他の人の仕事内容は、対象者の7割以上が概ね把握しているという結果だった。すなわち、職場内の他の人の仕事内容を把握しているかどうかは、ミーティングや時間外交流の頻度とは関連がないと考える。

電子メールを利用している対象者は約半数にとどまった。職場のIT化により、職場では電子メールが多用されていることが予想されたが、本研究の対象者においては、メールの利用時間も5分未満が半数近くを占め、電子メールは多用されていないことが明らかになった。

B. 相手別にみたコミュニケーションについて

コミュニケーションの相手（上司、同僚、部下）別に、コミュニケーションの実態を比較した。その結果、コミュニケーションの特徴は、相手によって異なっていた。とりわけ上司とのコミュニケーション時間は、対同僚・部下に比べて短い。さらに、上司とは、仕事以外の話をするのは少なく、コミュニケーション全般を不満とする人の割合が多かった。

コミュニケーションの相手別にコミュニケーションの特徴が異なっていた理由として、上

司、同僚、部下という立場の違いが考えられる。上司とのコミュニケーションは、部下にとっては気軽さがないと推測する。気軽さがないため、部下にとっては、上司とのコミュニケーションは時間が短く、仕事以外の話が少なくと考えられる。また、上司とは、主に仕事の指示や報告のような短いコミュニケーションで完結することが多いと考えられるため、コミュニケーション時間が短い傾向があるのかもしれない。

さらに、上司とのコミュニケーションを不満とする人が多かった原因の一つとして、日本社会の特徴が考えられる。日本社会は、上司と部下の「タテ」の結びつきが強く、その関係は多分に感情的な要素を含むとされる⁴⁾。このような日本社会の特徴を踏まえて考えると、上司と部下のコミュニケーションは、上司→部下といった一方向的なコミュニケーションになりやすいと考える。このような一方向的なコミュニケーションの場合、コミュニケーションの受け手の部下には不満が生じやすいと思われた。

C. 研究の限界と今後の課題

本研究は、大規模・多施設調査であり、また質問紙の回収率も8割を超えていることから、調査の妥当性は高いと考える。しかし、本研究の結果を解釈する際には、以下の3点の限界を考慮する必要がある。

第一に、対象施設が栃木県内の6施設だった点である。そのため、本結果を他の地域に一般化するには地域性を考慮する必要がある。

第二に、今回の対象者に公務員が多かった点である。よって、本調査結果を様々な業種、とりわけ民間企業の労働者に一般化するには、この点を考慮する必要がある。

第三に、今回の対象者に、職種は事務職が多く、雇用形態では正社員が多かった点である。労働者のストレス状況は、職種や雇用形態等でも影響を受ける可能性があり、本結果を一般化するにはこの点に注意が必要である。

今後は、以上のような限界を踏まえ、より広く一般化できるような調査を行う必要がある。

V 結論

労働者のメンタルヘルス問題の改善策を検討する際の基礎資料にするため、職場のコミュニケーションの実態を明らかにすることを目的に調査を行った。職場の全般的なコミュニケーションの実態として、ミーティングや時間外交流の頻度は少なく、メールの利用頻度も多くないことが明らかになった。また、相手別にみたコミュニケーションでは、コミュニケーションの相手別（上司、同僚、部下）に、その中身は異なることが分かった。特に上司とのコミュニケーションについて、同僚や部下の場合と異なり、コミュニケーション時間が短く、さらに満足感が低いことが示された。

VI 謝辞

本研究の実施にあたり、社団法人日本産業カウンセラー協会北関東支部様、産業カウンセラー藤原様、澤根様、海老原様に多大なるご協力を頂きました。この場をお借りして心より御礼申し上げます。

VII 参考文献

- 1) 厚生労働省. 平成19年 労働者健康状況調査, 2008
- 2) 警察庁. 平成18年中における自殺の概要資料, 2007
- 3) 厚生労働省. つながりが築く豊かな国民生活. 平成19年版 国民生活白書: 127-199, 2007
- 4) 中根千枝. タテ社会の人間関係 単一社会の理論. 講談社現代新書, 1967

Communication in the workplace in Tochigi Prefecture: a survey report

Noriko KUMAGAI, Masatoshi MATSUMOTO, Dai MATSUSHIMA, Eiji KAJII

Abstract

[Objective] To clarify the current status of communication in the workplace.

[Methods] A questionnaire survey of employees who work for public and private companies in Tochigi Prefecture was conducted. The questions asked about employees' background characteristics and their communication with other members in their workplaces. All items were simply totaled, and items of communication were compared among three groups (supervisors, colleagues, and subordinates).

[Results] Questionnaires were collected from 1,198 employees at 6 facilities (response rate, 88.2%). With regard to frequency of meetings in a week, "less than once" was most frequent. In terms of after-hours parties in a month, "none" was most frequent. The answers for all items related to communication were significantly different among the three groups (supervisors, colleagues, and subordinates). For communication time, "less than 5-15 minutes" was most frequent for all three groups, but the time tended to be shorter in cases of communication with a superior than with a colleague or a subordinate. With respect to satisfaction with communication, "satisfied" was most frequent for all three groups, but there tended to be more respondents who were "unsatisfied" with communication with superiors than with colleagues and subordinates.

[Conclusion] Meetings and after-hours parties were generally infrequent. Characteristics of communication differed among the three groups. Communication with a superior tends to be shorter and rather unsatisfactory as compared to communication with colleagues and subordinates.

Key words: communication, employee, mental health, workplace