

# コロナ（COVID-19）禍での労働者のリモートワークと 心理特性の関係の質的検討

修士課程1年 安藤 令奈 修士課程1年 猪股 和佳奈  
博士課程2年 和智 遥香 教授 高橋 美保

## 問題と目的

### リモートワークについて

近年新型コロナウイルス感染症（以下コロナ）の流行に伴い、リモートワークが普及した。東京都の企業では緊急事態宣言下で6割程度がリモートワークを行っており、また現在でも50%程度がリモートワークを採用している（東京都産業労働局，2022）。

リモートワーク（テレワーク）とは、通常勤務する職場以外の場所でテクノロジーを介して職場と通信しながら業務を遂行することである（Baily & Kurland, 2002）。我が国では従来は出社型の勤務が多かったが、コロナの流行に伴って在宅での勤務が推奨され、働き方に大きな変化があったと考えられる。

このような働き方の変化によって、働く世代の日常に大きな影響があったことが示唆されている。落合・鈴木（2020）は、コロナ流行下での在宅でのリモートワークに伴って、家族関係、家事育児、生活習慣、精神状態、住宅環境、仕事関係の6つの領域に困難が及んだことを指摘している。また業務上でのコミュニケーションや効率の低下、勤務時間の長時間化、部下評価の難しさなど仕事面への負の影響があるとともに（大塚他，2021）、ワークファミリーコンフリクトの増加など生活面への影響もあることが示されている（宮島，2021）。

また「リモートうつ」という言葉に代表されるようにリモートワークへの不適応がメンタルヘルスに及ぼす負の影響も示唆されており、コミュニケーションやオンオフの切り替えの難しさがうつ状態に影響を与えることも示されている（石田他，2022）。またリモートワークでの仕事の場所と時間の確保がワークライフバランスを介して精神的健康に影響することも示唆されており（江・石井・大山，2022）、メンタルヘルスの悪化を防ぐためにリモートワークに適応するための支援が必要であると考えられる。

一方で、リモートワークには良い面もあり、ワークライフバランスが取りやすくなり、家族との関係が改善す

る場合もある（大塚他，2021）。また通勤のストレスや時間の削減などのメリットもあることが指摘されている（後藤・濱野，2020）。

このようにリモートワークにはメリットとデメリットの両面があることがうかがえ、人によって、また状況によって捉え方は千差万別であると考えられる。特にコロナ禍では状況の変化が目まぐるしく、社会的な変化の影響も大きかったと考えられ、家族や職場環境、居住環境など環境面がリモートワークの捉え方に及ぼす影響が大きいうかがえる。一方で大津他（2021）が、リモートワークにおいてワークライフバランスを充実させることができず、時間外労働を行ってしまう者の背景にワーカホリズム傾向がある可能性を指摘しているように、環境面だけではなく個人内の要因がリモートワークの評価に影響していると考えられる。

### リモートワークと心理特性の関連

以上のように、リモートワークの捉え方には環境面だけでなく、個人内の要因も影響していることがうかがえる。例えば細見（2022）は外向性、同調性、開放性が高いと在宅勤務のストレスが減り、神経症傾向が高いほど在宅勤務のストレスが大きいことを示しており、リモートワークと個人内の要因には関連があると考えられる。

コロナの最流行期ではない現在においては、リモートワークの環境整備も進み、環境面は整いつつあるだろう。しかし環境面が整った中でも残るリモートワークの難しさには、個人的な要因が影響しているのではないかと考えられる。このことから、メンタルヘルスに影響を与えるリモートワークへの適応を促進するためには、個人内の要因への介入も重要ではないかと考えられる。一方で、これまでのコロナに伴うリモートワークについて一般労働者を対象にした研究は少なく（石田他，2022）、さらに個人内の要因に着目した検討は少ない。

そこで本研究ではリモートワークと個人内の要因の関連について検討を行うことにする。

## 本研究の目的

本研究ではリモートワーク下での労働者のメンタルヘルスにおける問題の示唆を得るために、リモートワークに影響を与える心理特性について検討することを目的とする。また心理特性とはパーソナリティ傾向だけでなく、認知や感情を含む広く個人内の要因とする。研究法としては、先行研究の乏しいテーマであることから、探索的なモデル構築に相応しい質的研究法を採用した。

## 方法

### 調査協力者

2022年12月から、機縁法により1名の予備調査の協力者と、9名の協力者を募集した。なお、対象者条件は、2019年以前から働いており、現在週に数回リモートワークをされている方、また、リモートワーク以前と現在で業務内容に大きな変化がない方であった。各協力者の属性はTable 1の通りである。協力者は全員2019年以前は週5出勤をしていた。男女比は3:5:1、平均年齢は29.2歳、平均勤続年数は23.2年であった。

### データ収集

インタビュー調査は、2023年1月から2月上旬にZoomアプリケーション、また希望があったHとIについては対面で実施された。実施にあたっては、目的、研究協力の任意性と撤回の自由、個人情報の保護、研究参加者にもたらされる利益及び不利益等について説明した後、同意を得た。その後、Table 2のインタビューガイドに沿って半構造化インタビューを実施した。インタビューの内容は、対象者に同意を得て録音し、インタビュー終了後に逐語録に書き起こされた。

### データ分析

木下(2007)による、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(以下M-GTA)を参考にしながら実施した。M-GTAは、人間同士の社会的相互作用を重視し、研究対象がプロセス的な特性を帯びている場合に適用するとされる(木下, 2007)。本研究では、コロナ禍での会社や家庭での人間同士、また会社や社会との相互作用が影響しながら現状に適応していくまでのプロセス的な側面があるため、M-GTAが適切であると考えられた。本研究では、分析対象者を「コロナ禍で入社からリモートワークへの働き方の変化に適応する労働者」、分析

Table 1. 各調査協力者の属性

ID	性別	年齢	職種	勤続年数	現在の勤務形態
A	男	27	PRコンサルタント	4	週3出勤、週2リモート
B	女	27	営業	5	フルリモート、必要時出勤
C	女	30	企画	6	フルリモート
D	男	31	ビジネスプロデューサー	9	フルリモート
E	女	28	営業	6	フルリモート
F	回答しない	28	営業	4	フルリモート
G	男	35	営業	11	フルリモート、週1出張
H	女	28	秘書	7	基本出勤、月6リモート
I	女	29	企画事務	5	週3出勤、週2リモート

Table 2. インタビューガイドの概要

仕事や家庭環境の概要(仕事内容、会社の雰囲気や家庭の雰囲気について)

会社に出社することについて

メリットやデメリットだと感じる点

リモートワーク移行時の体験について(会社の体制、仕事、生活の変化など)

現在の働き方について

メリットやデメリットだと感じる点、今後の働き方

オンライン上での振る舞い方で意識していること

まとめ

テーマを「コロナ禍での体験」とした。

## 結果と考察

### 結果

分析の結果、生成されたカテゴリ・概念は以下のとおりであった（Table 3）。カテゴリ・サブカテゴリの相互の関連性は、仮説モデル図としてFigure 1に示した。モデル図の表記は、図中の凡例に示したとおりである。なお、文中の隅付き括弧【】はカテゴリを、二重山括弧《》は概念を表している。以降、仮説モデル図を用いながらストーリーラインに沿って説明していく。

### ストーリーライン

コロナ禍での働き方の変化に労働者が適応していくプロセスは以下の通りである。コロナ感染流行によってリモート化が進む。週5出社の時は【直接性】が良くも悪くも影響を及ぼしていた。まず、出社することで上司に

即時的な質問ができ、返答もすぐに得られる、後輩にも説明がしやすい、など《直接的な業務》ができる。また、様子を見て声を掛け合い、困っていることがあれば助け合うことができるという利点がある。会社という環境で《仕事が捗る》ということも挙げられる。さらに、《同僚の様子が見える》ことで社内の《連帯感》を感じることも仕事意欲に繋がっていた。業務終わりには、飲み会が開催されることがあり、《飲み会で関係構築・気分転換》もできていた。一方で、直接的ゆえに《口調が強くなる》、《古いコミュニケーションの名残がある》、《接待や飲み会の大変さ》も挙げられた。さらに、直接上手く上司と関係を築ければ良い評価に繋がりがやすい《関係性の評価》の問題もあった。移動手段としての《満員電車の大変さ》もストレスとなっていた。

そして、2020年の緊急事態宣言とともに、急速にリモート化が進む。当時は社会的制限・規則への閉塞感や、環境変化への不安というような《社会風潮》による精神的不安定さも見受けられた。そしてリモート化に伴う

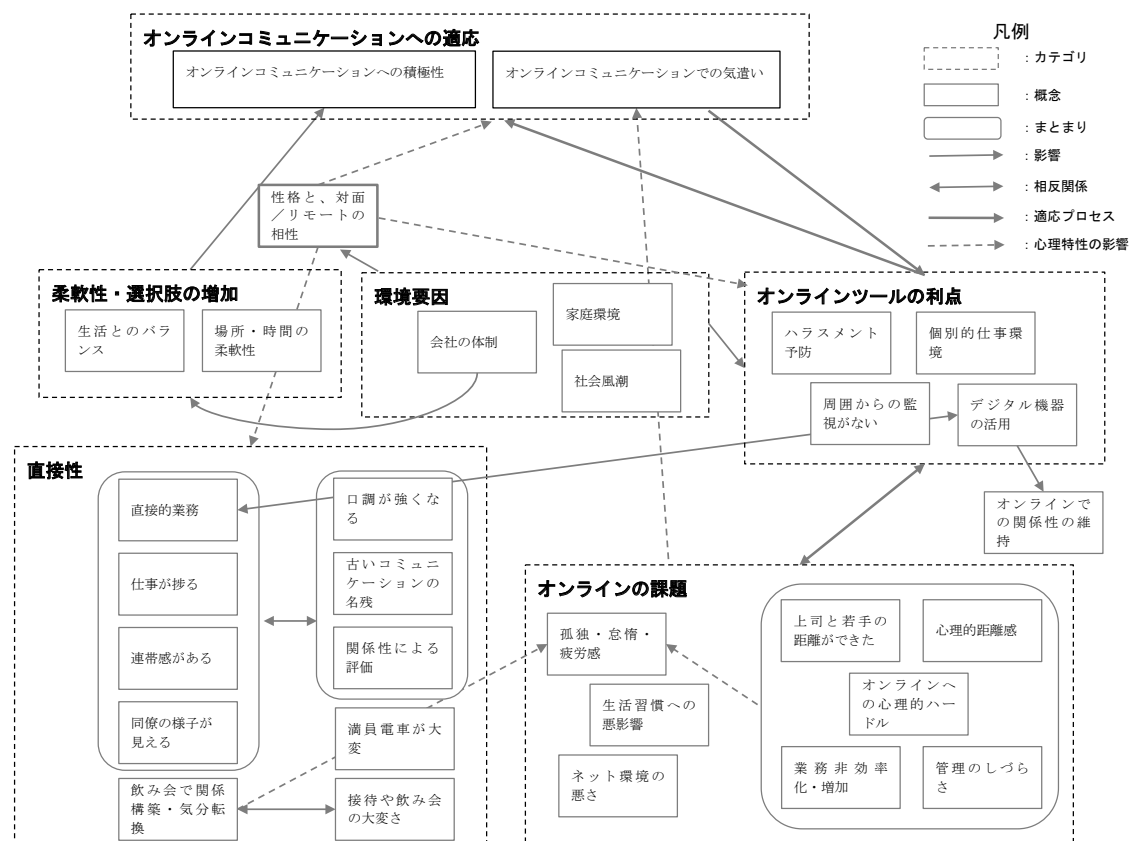


Figure 1. コロナによる出社勤務からリモートワークへの変化に伴う労働者の体験とその影響の仮説モデル図

【オンラインの課題】に直面する。特に1人暮らしの人は、雑談が減り、業務上の用事がある時に、業務内容のみのコミュニケーションしか取らないことによる孤独を感じる。《心理的距離感》を感じ、さらに、これまで関わりがなかったが、新たに一緒に企画に取り組むことになった社員や、新規顧客というような、新しい対人関係に距離感を感じることで、対面時よりスムーズに仕事を進められない。また、上司と後輩という関係性では、お互いに気を使って《上司と若手の距離感ができる》。上司の立場であれば、生産性の低下、エンゲージメントの低下、進捗・様子・業務量などの《管理のしづらさ》や、意思疎通のしづらさなどの課題が発生する。一方で、若手の立場からすると、その距離感が《ハラスメントの予防》や威圧感の回避にもなり得る。また同僚どうしても、《オンラインへの心理的ハードル》により、コミュニケーション量の低下と気遣いが生じる。業務や悩みを抱えている同僚がいても、様子の変化が見えづらいことで対面時にはできていた救済ができず、メンタルヘルスの悪化やバーンアウト、休職、退職に至ることがある。さらに、移動時間の消失が《業務の詰め込み・増加》や《運動不足》などに影響を及ぼした。また、《ネット環境の悪さ》や《家庭環境》が業務に支障を来し、ストレスに繋がる。家でのリモートワークでは《怠惰》になることもあり、本人にとっては気楽な労働環境であるものの、生産性の悪さの自覚もしている。

時間経過とともにオンライン環境に慣れて行くが、それには《環境要因》が大きく影響している。《会社の体制》として、出社日の選択、フレックス制、複数拠点、フリーアドレス制、ツールの支給、柔軟な管理制度、ジョブ型評価、オンラインでの交流会実施などがあれば、労働者にとって働きやすい環境となる。まず、【柔軟性・選択肢の増加】として、家事・育児ができることや体調管理ができるなど《生活とのバランス》がとれる。また、《場所や時間の柔軟性》が、準備・移動時間の削減や、余暇時間の増加となり、労働者に心理的余裕を与える。一方で、《家庭環境》も影響しており、家族もリモートワークをしている、また騒音や家族の生活リズムに左右されるような人は、出社せざるを得ない。しかし出社ができないと、それらがストレスになり得る。

【オンラインツールの利点】として、《個別的仕事環境》が、《周囲からの監視》を感じることなく、仕事に集中できる、自分のペースで仕事できるというような良い影響をもたらす。また、テキストでのやりとりは履歴が残り、連絡忘れ防止や振り返りができる。オンライン会議では資料共有がしやすいというようなメリットもあり、

《デジタル機器の活用》ができる。また、《デジタル機器の活用》が得意であれば、《オンラインでの関係性の維持》ができる。特に元々親しい関係性の人とは、より密に連絡を取り合い、対面時よりも仲が深まることがある。

そしてwithコロナ時代に突入し、【オンラインへの適応】を遂げてきたが、それには《オンラインでの気遣い》が大きく影響していた。特にオンライン上での話し方、テキスト、オンライン会議での工夫を繰り返し、試行錯誤して自分と相手の双方に合うものを検討することで適応に至る。また、それぞれの《オンラインコミュニケーションへの積極性》も重要な要因である。オンラインへの変化への前向きさや、オンライン上での表現、使用方法などの付き合い方が適度であると、社内でのオンラインへの印象が向上する。しかし、電話の使用頻度が高く自分の時間が妨げられる、対面時とテキストでは接し方が異なるなどと感じると、不快感を抱くこともある。また、チーム外で関係性がない人とオンライン上でコミュニケーションをとることへの心理的ハードルを下げるために、出社時にはなるべくコミュニケーションをとるといったような関係性構築もしている。この態度は、双方への心理的安全性の獲得につながっているといえよう。

このように【オンラインへの適応】をしていくと捉えられたが、【直接性】を好むか【オンラインの利点】を活かせるかは、《個人の性格との相性》が影響する。オンラインコミュニケーションの相性が合わない、【オンラインでの気遣い】をすることで【オンラインへの適応】をする。

### オンラインへの適応と心理特性の関係

【オンラインの課題】として《孤独》を抱えている理由の1つに、《オンラインへの心理的ハードル》を感じる事が挙げられる。そして、他者の気持ちを考えてしまうことで、話し方やテキスト、オンライン会議での工夫というような《オンラインコミュニケーションでの気遣い》が生じる。一方で、《飲み会で関係構築・気分転換》を好んでいたが、《社会的制限》の影響で不可能になったことで、《心理的距離感》を感じ、《孤独》に繋がっている。

《周囲からの監視がない》《個別的仕事環境》を望む場合、【オンラインツールの利点】を感じ、《オンラインコミュニケーションの積極性》が促進され、【オンラインへの適応】がスムーズに行われる。また、《デジタル機器の活用》ができると、ストレスなく【オンラインへの適応】ができ、《直接的業務》や《関係性による評価》がされていた頃よりも評価が高くなることもある。特にテキスト文で論理的に説明ができるスキルは、意思疎通のために

より必要なスキルとなっている。一方で、【直接性】を好む人にとっては、それが【オンラインへの課題】となる可能性がある。このように、個人の能力や《個人の性格との相性》が【オンラインへの適応】に影響する。

さらに、個人の立場も個人内要因として影響する。一人で十分に仕事ができるプレーヤーの立場であれば、積極的に【オンラインへの適応】ができた。しかし、部下を抱えるリーダーの立場であると、《上司と若手の距離感ができた》ことで、若手に仕事の基礎を教えづらくなる、社員の機微が見えづらい、休職・退職しそうなほど悩んでいる様子も見えない、業務量の抱え込みや仕事の進捗を把握できないなどの《管理のしづらさ》を【オンラインの課題】として感じている。後輩の管理や結果を維持し続けることに責任感を感じている人は、より一層課題感を抱く。また若手の立場では、雑談レベルの質問をしづらく《業務の非効率化》を感じつつも、《周囲の監視がない》《ハラスメントが予防される》というような【オンラインの利点】も感じていた。

最後に、もともと【オンラインツールの利点】を【オンラインの課題】よりも感じているからこそ、【オンラインへの適応】をスムーズにするプロセスと、《オンラインでの気遣い》は苦手であり、【オンラインへの課題】を強く感じていたけれども、時間経過とともに慣れ、【オンラインツールの利点】を活用できるようになり【オンラインへの適応】をするプロセスがあることがわかった。このプロセスの違いには、心理特性の違いや、《家庭環境》《会社の体制》というような【環境要因】も影響している。

## 総合考察

本研究では、リモートワーク下での労働者のメンタルヘルス問題への示唆を得るため、コロナ禍での急速なリモートワーク導入という働き方の変化における労働者の体験をM-GTAを援用して検討した。

### オンラインへの適応のプロセスと心理特性の関係

本研究で得られた結果からは、労働者がリモートワーク下での業務遂行やコミュニケーション上の課題を認識していた場合でも、時間の経過に伴いオンラインツールを上手く活用できるようになること、そして結果的に、柔軟な働き方の選択が可能になったことにくわえ、試行錯誤しながらオンラインコミュニケーションへと適応していくことにより、かつての働き方での利点を上回る価値を新しい働き方に対して感じるようになるという、適

応のプロセスが見出された。

リモートワークの急速な導入という変化のなかで働く人々は、直接的な業務のやりとりやコミュニケーションが行われていたコロナ禍以前での働き方と、オンラインが中心となった新しい働き方の双方を両面的に捉えられていたと考えられる。つまりコロナ禍以前の働き方では、相手が目の前に存在しているという状況が、業務の遂行やコミュニケーションにおいてメリットとデメリットの両側面を有していた。一方で、withコロナでの働き方では、リモートワーク下で業務を行うにあたって生じる新たな課題と、オンラインだからこそ得られる有益性という両面的な影響が生じたと考えられる。

このような適応のプロセスに至るかどうか、さらにプロセスのなかで生じる葛藤の有無や程度には、会社や家庭生活といった環境要因はもちろんのこと、個人のパーソナリティ傾向や認知、行動、能力といった個人内の要因としての心理特性の影響が少なからず見出された。これら各要因の複雑な相互作用が、時間の経過とともに適応のプロセスへと影響していることが示唆された。

### 個人の態度や姿勢

リモートワークへの適応プロセスに影響を与えた個人内の要因として、オンラインでの業務やコミュニケーションでの課題に対して「オンラインコミュニケーションでの気遣い」や「積極性」を用いて乗り越えようとする、個人の態度や姿勢が見出された。すなわち、環境の変化や新規の課題に対して実直に向き合い、試行錯誤しながら柔軟な現実的対処を行う個々人の態度や姿勢こそが、働き方の変化への適応を導く重要な要因であった可能性がある。この結果は、コロナ禍では職務ストレスになりうるデジタルツールやリモートワークが、人によっては業務を効率化するルール作りやツール活用、コミュニケーションに支障が生じないためのチャットやウェブ会議における工夫といったコーピング方略にもなりうるという先行研究（市倉他、2023）の結果とも一致している。

### 個人の認知傾向

リモートワーク下では目の前にコミュニケーションの相手が存在していない分、過度に相手の気持ちや考えを推測してしまう認知傾向が心理的ハードルとなり、その結果、人によってはオンラインコミュニケーションでの気遣いが精神的負担となる可能性もあることが見出された。先行研究においても、このようなオンライン上での態度が、精神的健康度に負の影響を与えていることが示唆されている（二宮、2017）。オンラインコミュニケーションでの気遣いがストレスなど精神的負担とならず適応的に機能するには、個人の認知や、あるいはソーシャ

Table 3. カテゴリによる分類と概念の定義

カテゴリ	概念名	定義
直接性	直接的業務	出社時は直接的な仕事ができ、情報共有や質問がしやすいこと。
	仕事が捗る	出社すると仕事が捗ること。
	連携感がある	同じ空間にいと連帯感があること。
	同僚の様子が見える	出社すると、直接同僚の様子が見えること。様子を見て違いに助け合えること。
	飲み会で関係構築・気分転換	仕事の落ち込みも、飲み会で盛り上がって気分転換すること。関係構築をすること。
	口調が強くなる	怒りやすい人の口調が強くなること。
	古いコミュニケーションの名残	非合理的で理不尽、精神論的なコミュニケーションを上司から強要されること。
	関係性による評価	上司と仲が良い社員の方が昇進が早いこと。
	接待や飲み会の大変さ	夜遅くまでの接待と朝早くからの仕事が続くと心身ともに疲労すること。
オンラインの課題	満員電車が大変	電車の人混みに辛さを感じる。
	孤独・怠惰・疲労感	1日に1度も人と話さない日があり、孤独を感じる。会議でも業務内容のみで雑談がないこと。Zoomをオフにしたら急に孤独感を感じる。リモートだと仕事態度が怠惰になってしまうこと。リモートワークの過集中、オンラインコミュニケーションへの今までにない気遣いなど独特な疲労感があること。
	生活習慣への悪影響	狭い家で夫婦が同じ時間にオンライン会議があると騒音になること。さらに、外出が減り慢性的な運動不足になること。
	上司と若手の距離ができた	リモートにより上の立場の社員と若手社員の偶発的な接点が減少し、若手社員の様子を見られないこと。例えば、退職しそうな社員の様子が見えづらく、話を聞いたり声をかけたりするなどの配慮ができないこと。
	心理的距離感	オンライン上のコミュニケーションのみで、同僚やチーム外の社員、顧客との心理的距離を感じる。
	オンラインへの心理的ハードル	取り込んでいるかもしれない相手に連絡する心理的ハードルによって、質問、情報提供のしづらさがあること。
	業務非効率化・増加	オンライン会議で移動がない分、空いている時間に会議を詰め込むこと。時間ができた分作業や残業が増えること。
	管理のしづらさ	コミュニケーション減少によって生産性やエンゲージメント低下、進捗や管理のしづらさ、意思疎通の難しさ、作業の急激な変化などの課題が発生したこと。
	ネット環境の悪さ	ネット環境が悪いこと。
柔軟性・選択肢の増加	生活とのバランス	仕事の合間に家事や育児ができ、すぐに仕事に戻れること。生活習慣を整える時間ができ、体調管理ができること。
	場所・時間の柔軟性	住む場所も働く場所も選ばなくてよく、地方からでも仕事できること。外出に伴う準備時間や移動時間の削減ができ、睡眠や趣味の時間が増えたこと。
オンラインツールの利点	ハラスメント予防	オンラインは記録が残る距離感もあるため、ハラスメントが予防されやすくなったこと。
	周囲からの監視がない	リモートワークでは周囲から直接的に見られず、突然に話しかけられないこと。
	オンラインでの関係性の維持	リモートメインでもオンラインコミュニケーションが取れているので、関係性が維持されること。
	個別的仕事環境	同僚を気にせず自分のペースで集中して仕事ができること。
環境要因	デジタル機器の活用	履歴が残る、振り返りができること。オンライン会議の資料共有が効率的であること。
	会社の体制	ツールの支給、出社日の選択、フレックス制、複数拠点でのフリーアドレス制、ジョブ型評価、柔軟な管理制度、企画実施などの変革があったこと。
	社会風潮	プライベートの楽しみが制限されて閉塞感があること。リモートワークへの移行に伴う不安感があること。
環境要因	家庭環境	家族と暮らしていると、家族の生活リズムに左右され、必ずしもリモートワークが有効ではないこと。
	オンラインコミュニケーションへの積極性	オンライン上でも困っている人を助け、コミュニケーションの取り方や適応への前向きさがあること。オンライン上で他チームの人に質問しても、違和感なく親切に対応してもらうために、出社時に関係を築くこと。失敗をしながらもオンラインコミュニケーションの特徴に慣れていくこと。
	オンラインコミュニケーションでの気遣い	オンライン会議では声の大きさ、速さ、トーン、話すタイミングや長さ、指示の仕方を工夫すること。テキストでは絵文字を使う、内容を気遣う、フォローをいれる、返信のタイミングを考えるとこのような工夫をすること。電話は長さやタイミング、感情の不可視化による苦手意識から、使用の仕方を工夫すること。オンライン会議中、画面のオンオフや目線、態度の意識、事前にオンライン会議の特徴に合わせた資料や段取りを準備すること。
	性格と、対面／リモートの相性	対面が話しやすいか、オンライン上が話しやすいかは相性があること。

ルサポートなどの何らかの媒介要因や緩衝要因が存在している可能性もあるため、今後より詳細に検討する必要があるだろう。

### 個人のパーソナリティ傾向

リモートワークへ影響を与えうる個人内の要因として、他者の顔色をうかがい気遣ってしまうようなパーソナリティ傾向を有する場合、オンラインコミュニケーションに心理的ハードルを感じ、活用できず孤独を感じる。一方で、相手が目の前にいる直接的なコミュニケーションを好み、業務以外での交流を好むようなパーソナリティ傾向を有する場合も、コロナ禍での社会活動の制限やリモートワークによりコミュニケーションの量が低下したことで、孤独を感じ、職場メンバーとの心理的な距離感が生じた可能性がある。一方で、直接的なコミュニケーションに重きを置かず、周囲からの監視がない個別の仕事環境を好む場合は、オンラインツールの利点を早期から認識していることで、大きな葛藤が生じることなくオンラインコミュニケーションへの適応に至ったと考えられる。

### 個人のデジタルリテラシー

オンラインでの業務やコミュニケーションへの適応を規定した個人内の要因として、デジタル機器の活用に関する個人のデジタルリテラシーの差が影響していた可能性がある。テキストでも意思伝達が上手くできる力があり、デジタル機器の使用に大きな負担や困難を感じない場合には働き方の変化による混乱が少なく、反してデジ

タル機器の活用に課題が生じた場合は、オンラインでの業務遂行やオンラインコミュニケーションへの適応を阻害したと考えられる。

上述の通り、リモートワークへの適応のプロセスに影響していると考えられる個人内要因を仮説モデル図としてFigure 2に示した。

以上のようにオンラインでの業務やコミュニケーションへの適応や相性の良し悪しには個人内の要因による差が生じていることが示唆された。個人が自分の傾向を認知して適応する意識が必要なものの、そのためには労働者一人ひとりが必要に応じて働き方を選べるような、組織側の配慮や柔軟性を高める取り組みも重要な要素だと言える。

### 立場や関係性による影響

加えて、組織やチーム内での上司や部下といった立場や関係性が、オンラインコミュニケーションの捉え方や直面する課題の個人差を生じさせた可能性も示唆された。例えば上司の立場からは、新たな働き方へ移行したことで若手との距離感が生まれたことを課題だと感じる一方で、若手の立場からは、ハラスメントが予防されるといった利点へ捉えられているように、職場内での立場や関係性がオンラインコミュニケーションへの適応に作用していることが推測される。こうしたリモートワーク下での上司・同僚とのコミュニケーションの課題は、精神的健康の悪化と強く関連するストレス要因であることも明らかとなっている（堤，2020）。したがって、今後

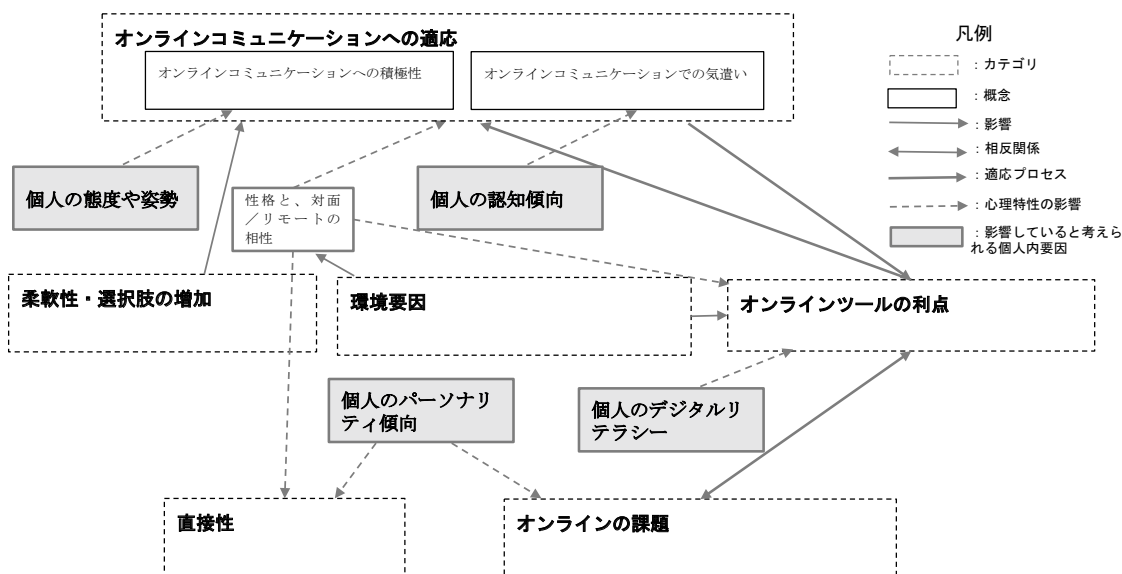


Figure 2. オンラインへの適応プロセスに影響していると考えられる個人内要因の仮説モデル図

リモートワーク下での労働者のメンタルヘルスの悪化予防のためには、オンラインコミュニケーションでの職場の立場や関係性の影響を検討することも重要だろう。

## 本研究の意義と今後の課題

### 本研究の意義

本研究では、リモートワーク下での労働者のメンタルヘルスにおける問題を質的に探索したことで、会社や家庭環境といった環境要因と個人内の要因の相互作用のなかでリモートワークへ適応していくプロセスが見出された。今後リモートワークが推進されると想定されるなかで、リモートワーク下での労働者のメンタルヘルスには個人内の要因として心理特性が少なからず影響している可能性が示されたと言える。したがって、今後一人ひとりの労働者のリモートワーク下でのメンタルヘルス悪化を予防するためには、多様な個人の特性に合わせた組織的な観点での介入も一層重要となるだろう。

### 今後の課題

以上のように、リモートワークへの適応のプロセスには個人内の要因の影響が示唆された一方で、そもそもこのような適応的な対処方略を労働者個人が実践できる背景にある、会社の制度や業務ツールの整備といった組織側の要因や、個々人の家庭生活といった環境要因の影響の統制には限界があった。

加えて、個人内の要因がどの程度作用しているのか、また各要因の詳細な内容までは十分に検討できていない。今後の研究では、対象者の属性や生活環境といった環境要因を統制した量的調査も実施し、リモートワークへの適応を促進する個人内の要因の作用をより精緻化することで、労働者のメンタルヘルス悪化予防への介入に活かされることが望まれる。

## 引用文献

- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, **23**, 383-400.
- 後藤学・濱野和佳 (2020). 新型コロナウイルス感染症流行下でのテレワークの実態に関する調査動向 *Journal of the Institute of Nuclear Safety System*, **27**, 252-274.
- 細見正樹 (2022). 性格特性と在宅勤務者のストレスの関係性 *産業保健法学会誌*, **1** (1), 96-101.
- 市倉加奈子・日野亜弥子・田上明日香・井村里穂・石田陽菜・深瀬裕子・村山憲男・村瀬華子・島津明人・平井啓・田ヶ谷浩邦 (2023). コロナ禍の職務ストレスおよびコーピング方略——全国インターネット調査の第2報—— *心理学研究*, **94** (1) Advance online publication. <https://doi.org/10.4992/jjpsy.94.21046>
- 石田陽菜・市倉加奈子・井村里穂・深瀬裕子・村瀬華子・田ヶ谷浩邦 (2022). COVID-19感染拡大に伴う職務上の困難感とうつ状態——全国インターネット調査の第一報—— *心理学研究*, **93** (2), 100-109.
- 江聚名・石井僚・大山拓也 (2022). テレワークの場所と時間の確定がワークライフバランスを介して精神的健康に及ぼす影響 *心理学研究*, **93** (4), 311-319.
- 宮島健 (2021). テレワークへの移行はワーク・ファミリー・コンフリクトを増加させるか：コロナ禍の日本における相関研究, *産業・組織心理学研究*, **35** (1), 145-153.
- 二宮有輝 (2017). 大学生の精神的健康がSNS依存傾向に与える影響について—SNS上の自己呈示を媒介変数としたパス解 *学校メンタルヘルス*, **20** (1), 37-47.
- 落合恵美子・鈴木七海 (2020). COVID-19緊急自休宣言下における在宅勤務の実態調査——家族およびジェンダーへの効果を中心に—— *京都社会学年報*, **28**, 1-13.
- 大塚泰正・原恵子・中村准子・岡田昌毅・堀内泰利・三好きよみ・持田聖子・高橋南海子・有野雄大・糟谷充子・須藤章・尾野裕美・鷺坂由紀子 (2021). 急激な在宅勤務の開始に伴う仕事と私生活変化の経験と様々な心理指標との関連 *産業・組織心理学研究*, **35** (1), 131-144.
- 東京都産業労働局 (2022). テレワーク実施率調査をお知らせします！ 東京都庁総合ホームページ <https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2022/11/16/04.html>.
- 堤明純 (2020). 事業場および労働者を対象としたテレワークの実施状況とストレスおよびメンタルヘルスに関連する要因に関する実態調査 厚生労働科学特別研究事業 テレワーク等新しい働き方に対応したストレスおよびメンタルヘルス対策への提言と好事例集の作成

(指導教員 高橋美保教授)