

# コミュニケーションギャップ

職場でメンタルだめんなる!?



みなさん、職場でストレスを感じたことがありますか？

それはコミュニケーションギャップのせいかもしれません。コミュニケーションギャップとは、考え方の違いや、様々な立場の違い等から生じるすれ違いや食い違いのことです。

コミュニケーションギャップを改善すれば、人間関係から生まれる悩みやストレスを無くすことができるかも……。

そこで今回は、職場の人間関係とメンタルヘルスに関する情報を紹介します！

場所:中野区立中央図書館 B1 階 ワークライフ支援展示コーナー

期間:平成 28 年 8 月 27 日(土) ~ 平成 28 年 10 月 27 日(木)

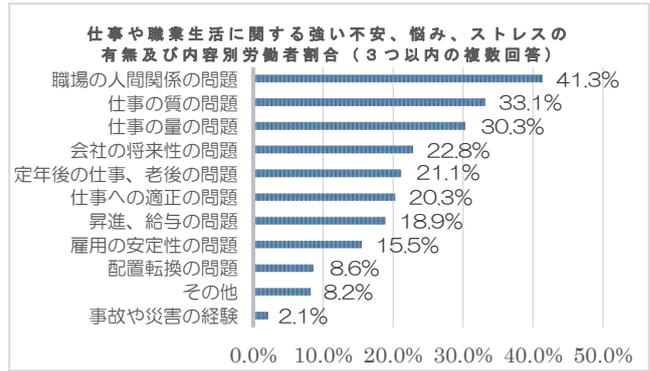
問合せ:〒164-0001 中野区中野 2-9-7 ☎ 03-5340-5070



# 人間関係とストレス

現代社会とストレスは切っても切れない関係です。そのストレスの主な原因となっているのが、人間関係について。厚生労働省の「平成 24 年 労働健康状況調査」では、強い不安、悩み、ストレスを感じる事柄の内容として「職場の人間関係の問題」が最も多いという結果が出ています。

(平成 24 年 労働健康状況調査) 厚生労働省  
<http://www.mhlw.go.jp/taukei/list/t24-46-50.html> のデータを元にグラフを作成)



## 会社の中でのコミュニケーションギャップ

仕事をするうえで、人とコミュニケーションをとることは多かれ少なかれ、必要になります。

しかし、価値観の違いや情報不足、理解の仕方などが原因でコミュニケーションにギャップが生まれてしまいます。コミュニケーションギャップによって感じるストレスは、仕事にも弊害を及ぼしてしまうことがあるのです。これを乗り越えるためには、自分と相手の違いを理解し、コミュニケーションの取り方のコツを知っておくことが大切です。

### コミュニケーションギャップの原因

◆男女の場合◆ 男女間のコミュニケーションギャップには、脳の働き方の違いが大きく関係しています。

**結果を重視:** 男性は過去の記憶や経験が曖昧になる傾向がある。そのため、何度でも確認できて、不変である「結果」や「データ」によることが多い。

**理論で動く:** 自分の感覚に女性ほど自信がない。ゴールが見えないことを苦手とするため、理屈がはっきりすると行動に移しやすい。

**縦社会:** 肩書きや年齢、職業といった「縦社会」の要素で、自分や他人の相対的なポジションを判断。上下関係がはっきりすると安心できる。

**過程を重視:** 女性は、記憶と感情とを、セットでインプットできる。過去の経験を細かく思い出すことができるため、「過程 (プロセス)」を重視する傾向がある。

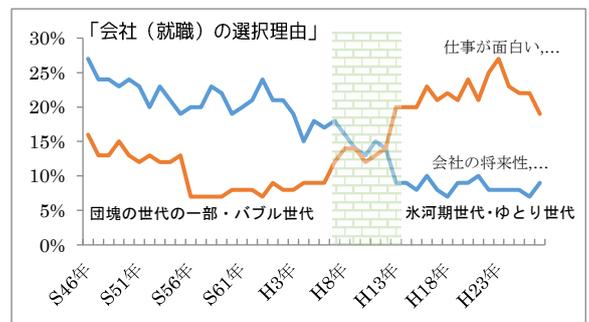
**感情で動く:** 感覚的なことに敏感に反応する傾向が強い。「いい感じ」「何となく〇〇の気分」など、根拠がない「感情」で動く。

**横社会:** 肩書きや年齢をあまり気にしない。女性のライフキャリアは多様で、結婚や出産など様々な要素が入り込むため、「同じ物差しで他人と比較しよう」という意識が薄い。

(出典: 『日経ビジネス Associe』 日経 BP 社 2015 年 6 月号 p. 42)

◆上司と部下の場合◆

上司と部下のコミュニケーションには、主に世代の違いに起因するギャップが大きな壁になっています。育ってきた時代が違うと、価値観も必然と変わってきます。特に大きなギャップとなっているのが、プライベートと仕事の線引き、会社への帰属意識についての考え方です。『平成 27 年度新入社員「働くことの意識」調査報告書』によると「会社の選択理由」が、平成 5 年～11 年あたりで「会社の将来性」と「仕事が面白い」が逆転し、価値観に変化が起こっていることがよくわかります。



(『平成 27 年度新入社員「働くことの意識」調査報告書』日本生産性本・日本経済青年協議会 2015 年 (366.7/ハ/15) のデータを元にグラフ作成)

## ワークライフバランスと人間関係

ワークライフバランスという言葉が広まり、意識されるようになりました。個人の事情やライフスタイルによって、フレックスタイム制や在宅勤務など多様な働き方ができるようになってきましたが、これまでの働き方より社員同士の時間や情報の共有が難しくなっています。しかし、多様な働き方に対応するためには、円滑なコミュニケーションがこれまで以上に必要です。効率のよい情報共有の仕組みを整備すること共に、会社全体で多様性への理解を深めて、互いに助け合える職場環境を作っていくことが求められています。

### 社内コミュニケーションのための取り組み

#### 1) SNS の活用

オフィスに取り付けたモニターに、社員が SNS に自由に投稿した写真や文章が流れるようにするといった試みなど、一緒に働いている人を知るためのツールとして利用されている。

#### 2) オフィスレイアウト

オフィス内で社員同士が偶発的にコミュニケーションをとる機会を増やすという効果を期待して、フリーアドレス方式(座席の自由化)や共用機材の集約など、社内のレイアウトを工夫する会社が増えている。

#### 3) クラブ活動

就業時間外の自発的なクラブ活動によって、社員同士が楽しくコミュニケーションを深め、お互いを知る機会になる。一定以上の人数を集め、定期的に活動しているクラブには、活動費用の一部を補助している会社もある。



参考文献：日経産業新聞 2015/11/04 21 面、『職場のワークライフ・バランス』佐藤博樹・武石恵美子/著, 日本経済新聞社, 2010 年 (336.4/サ)、『ご機嫌な職場』酒井穰/著, 東洋経済新報社, 2011 年 (336.4/サ)

## おすすめ本レビュー&ブックリスト

### オフィスはもっと

楽しくなる

花田 愛・森田 舞/著

プレジデント社

2015 年

336.5/ハ

働く場所だっていろいろ工夫をすれば、もっと良い仕事ができるはず！この本では、快適に働くための空間作りについて、働き方の多様性を主軸とした5つの視点から提案しています。一般的な会社だけでなく、学校や病院など幅広い職場環境について触れられているので、職種に関係なく参考にできる本です。

どうすれば職場の人間関係をよりよいものにし、職場環境の質を高めることができるのでしょうか。本書は、主に中間管理職や部下をもつ立場の人の視点から、この疑問にまっすぐ答える一冊です。

リーダー論としても読めますが、問題が起こった際の対処法や、職場のメンタルヘルス、職場にいる様々な人をタイプ別に分けて紹介するなど、現在「部下をもたない人」にもためになる情報が載っています。

### 部下をもつ人の

職場の人間関係

水島 広子/著

ダイヤモンド社

2015 年

336.4/ミ

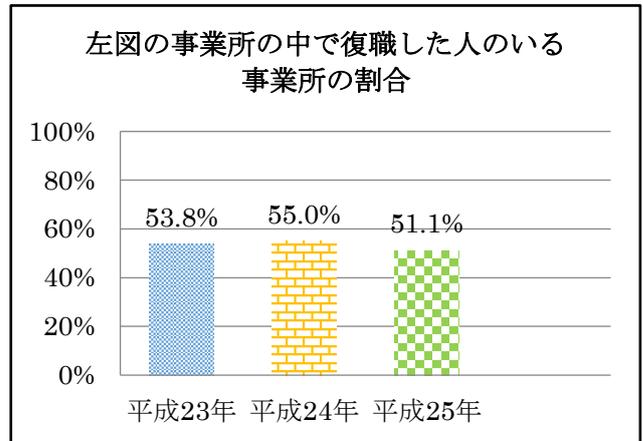
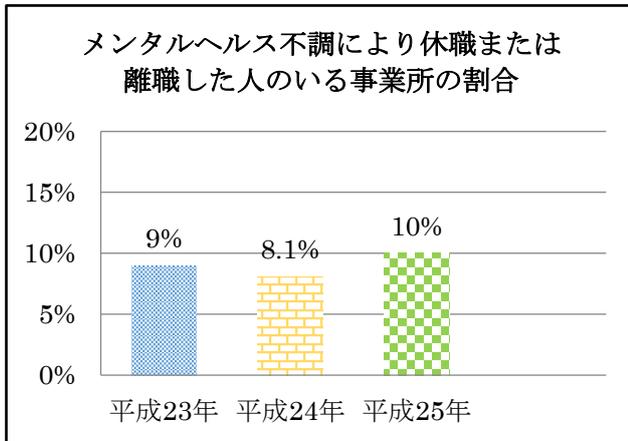
書名	編著者	出版者	出版年	請求記号
上司の言い分 部下の言い分	濱田 秀彦/著	KADOKAWA	2014	336.4/ハ
ご機嫌な職場	酒井 穰/著	東洋経済新聞社	2011	336.4/サ
いばる人の転がし方	斎藤 茂太/著	WAVE出版	2016	361.4/サ



# 職場のメンタルヘルス



メンタルヘルスとは心の健康のこと。メンタルヘルスカケアとは精神的な疲労やストレスを減らし、うつ病などの精神疾患の予防、さらには早期治療による改善から、よりよい心の状態作りまでを意味しています。



『平成 25 年労働安全衛生調査（実態調査）』厚生労働省 のデータを元にグラフ作成 [http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/h25-46-50\\_01.pdf](http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/h25-46-50_01.pdf)

上図を見ると、平成 23 年から平成 24 年ではメンタルヘルス不調により休職・離職した人のいる事業所の割合が減少していたのに、平成 24 年から平成 25 年の間に増加しています。またメンタルヘルス不調により休職したのち、復職した人のいる事業所の割合も平成 23 年から平成 24 年では増加の傾向にあったのが、平成 24 年から平成 25 年では減少しています。

このような状況下で、休職した労働者への復職の支援や、メンタルヘルス不調の労働者を出さないための対応が会社に求められています。

では、実際に国や企業はどういった対策や支援をしているのか、紹介します。

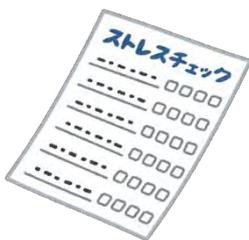


## ・ストレスチェック制度

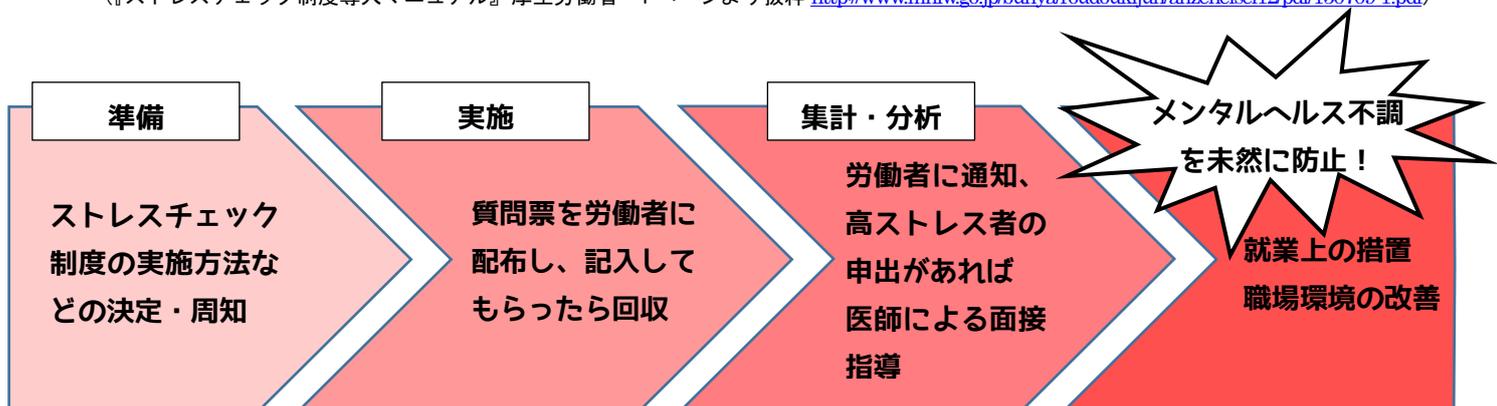
「ストレスチェック」とは、ストレスに関する質問票（選択回答）に労働者が記入し、それを集計・分析することで、自分のストレスがどのような状態にあるのかを調べる簡単な検査です。

これは国が事業所（会社）に義務づけたもので、「労働安全衛生法」という法律が改正されて、労働者が 50 人以上いる事業所（会社）では 2015 年 12 月から毎年 1 回この検査をすべての労働者に対して行うことになりました。

\* 契約期間が 1 年未満の労働者や、労働時間が通常の労働者の所定労働時間の 4 分の 3 未満の短時間労働者は義務の対象外です。



『ストレスチェック制度導入マニュアル』厚生労働省 1 ページより抜粋 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150709-1.pdf>



## ・ 試し出勤（リハビリ出勤・ならし出勤）

試し出勤とは、正式な職場復帰に備え、まずは職場の雰囲気になれるため、机の整理や読書をして過ごすなど、出勤はしても実質的な仕事はしない制度のことです。国によって義務付けられているものはありませんが、職場復帰支援の一環として奨励されている制度です。ただし、各会社の業務規則により、出勤している期間に給料が支払われなかったり、休暇扱いになったりする場合があります。

（参考文献：『心の問題により休業した労働者の手引き』厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anzen/dl/101004-1.pdf>）

### ・ 復職支援をしている施設

東京都福祉保健局東京都立中部総合精神保健福祉センター

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/chusou/index.html>

港区、新宿区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、杉並区、練馬区在住者を対象に、心の病気に関する相談や、メンタルヘルス不調が原因の退職者の復職支援などを行っています。

\*その他の機関に関する情報は、中央図書館個性づくり展示第18回パスファインダー（調べ方案内）「仕事に行きたくないと思ったら」P4でも紹介しています。



## おすすめ本レビュー&ブックリスト

去年の12月から導入されたストレスチェック制度、「うちの会社でもやらなくちゃ」とは思っているが「具体的にどうすればいいのかわからない」そんなあなたにオススメ。

ストレスチェック制度導入の流れから、実施までのスケジュール例などが図で紹介されています。

また、ストレスチェック制度を自社でやる場合と外部に委託する場合などのモデルケースも紹介されています。

### 早わかりストレスチェック制度

吉野 聡／著

ダイヤモンド社

2015年

498.8／ヨ

### メンタルヘルス不調者復職 支援マニュアル

難波 克行・向井 蘭／著

レクシスネクシス・ジャパン

2013年

336.4／メ

本書には試し出勤、(本文中ではリハビリ出勤) についての大きな説明と具体的な事例が載っています。

試し出勤については上記にも書いたように、細かい規則や必ずしなくてはいけないという義務はありません。しかし、事例によっては、この試し出勤を行わず、復職を認めなかったことにより裁判沙汰になったケースなどがこの本で紹介されています。本書を読み、メンタルヘルス不調者の復職支援について、どのようにすればいいか考えましょう。

書名	著者名	出版者	出版年	請求記号
うつ病・躁うつ病で「休職」「復職」した人の 気持ちがわかる本	五十嵐 良雄／著	講談社	2014	498.8／ウ
職場のメンタルヘルス	藤本 修／著	ミネルヴァ書房	2012	498.8／フ
「職場のメンタルヘルス」を強化する	吉野 聡／著	ダイヤモンド社	2016	498.8／ヨ



# 人間関係・メンタルヘルスについて調べ方



## 検索の参考キーワード

適切なキーワードを使って、効率的に情報を探しましょう。

【メンタルヘルス、精神衛生、リワーク、コミュニケーションギャップ、人間関係、ストレスチェック】



## 基本的な情報源で調べる

辞書・事典類で、テーマについて基本的な情報を入手しましょう。

書名	編著者	出版者	出版年	請求記号
現代用語の基礎知識	自由国民社／編	自由国民社	2016	R031/ゲ/16
国語辞典や百科事典でフォローしきれない、進行形で変遷する言葉から現在を捉える新語辞典。『医療・健康』の項目では「メンタルヘルス』『経済』の項目では「労働問題」といったテーマが取り上げられ、それぞれ関連する用語の解説がされている。				
労働法実務全書	布施 直春／著	中央経済社	2014	R366.1/フ
様々な労働がわかる実務事典。「メンタルヘルス不全と休職」に関する労働について取り上げている。				



## 図書資料を探す

### ●テーマの棚に行って探す

図書館では、関連分野ごとに図書が並んでいます。テーマの棚を実際に見て、図書を探しましょう。

請求記号	分野	請求記号	分野	請求記号	分野
336.4	職場の人間関係	498.8	精神衛生、メンタルヘルス	361.4	コミュニケーション

### ●中野区立図書館の資料を探す

- ・図書館内の利用者開放端末（OPAC）
- ・中野区立図書館ホームページ <https://www3.city.tokyo-nakano.lg.jp/tosho/asp/WwKensaku.aspx>

上記の場所にて、中野区立図書館の資料を検索できます。こんな資料が検索できます。



※中央図書館参考室所蔵の資料

書名	編著者	出版者	出版年	請求記号
教育アンケート調査年鑑 2015 上・下	「教育アンケート調査年鑑」編集委員会／編	創育社	2015	R370.5/キ/16
メンタルヘルス事典	上里 一郎／監修	同朋社メディアアプラン	2005	R493.7/メ

### ●東京都内公立図書館に所蔵されている図書を探す

- ・東京都内の公立図書館の蔵書を一括検索。「東京都立図書館統合検索」  
<http://ufinity51.jp/fujitsu.com/cass/usrshd.do?tenantId=metro>
- ・東京都内の公立図書館の新聞雑誌の所蔵の目録。「区市町村立図書館新聞雑誌総合目録」  
<http://magazine.metro.tokyo.jp/>

### ●国立国会図書館ホームページで探す

- ・国立国会図書館所蔵の資料（本、論文、新聞、デジタル資料）のほか、都道府県図書館の所蔵資料を複合的に検索。

「国立国会図書館サーチ」

<http://iss.ndl.go.jp/>

### ●専門機関で探す

- ・労働に関する図書・資料の閲覧・貸出。

「東京都労働資料センター」

<http://hataraku.metro.tokyo.jp/sosiki/siryo/index.html>



## オンラインデータベースで調べる

参考室のインターネット端末では、以下のオンラインデータベースにアクセスして、雑誌・論文記事などを検索できます。

種 類	概 要
聞蔵Ⅱビジュアル	1926年から当日までの朝日新聞の検索
日経テレコン21	1975年4月から当日までの日経4紙の新聞記事や企業情報などの検索
MAGAZINE PLUS	1981年からの一般紙・総合誌の雑誌記事検索や学术论文などの検索
官報情報検索サービス	1947年5月3日から当日までの官報記事の検索
WHO PLUS	歴史上の人物から現在活躍する人物まで、約32万人のプロフィールの検索

こんな記事が検索できます ※2016年7月26日時点のデータです。

データベース	記事情報	掲載誌	請求号
聞蔵Ⅱビジュアル 過去1年で検索 「メンタルヘルス」65件 「人間関係 会社」123件	上司との付き合い「仕事以外はイヤ」 ネット調査で一般社員7割、管理職5割	朝日新聞 2015年11月7日朝刊 26面	中野区立図書館所蔵の朝日新聞・日本経済新聞では見られない、地方版の記事が見られます。
	(受けてみました)働く人、心の疲れ見落とさないで 「ストレスチェック」自分で簡単に	朝日新聞 大阪 2016年7月11日朝刊 12面	
日経テレコン21 過去1年で検索 「メンタルヘルス」187件 「人間関係 会社」92件	職場環境の改善——達成感是人それぞれ	日本経済新聞 2016年6月26日朝刊 16面	
	怒り、制御の術、職場で、家庭で、人間関係円滑に	日本経済新聞 2015年8月18日朝刊 33面	
MAGAZINE PLUS 過去1年で検索 「メンタルヘルス」341件 「人間関係 会社」6件	全ビジネスマンを巻き込む大騒動 ストレスチェックがやって来た!	週刊東洋経済 2015年12月19日号 p.32~35	雑誌
	職場で実践できる「中期分析」の方法1 選べない上司と中期分析で付き合う	週刊東洋経済 2015年9月5日号 p.96~97	雑誌



## インターネットで調べる

### 厚生労働省

『知ることから始めようみんなのメンタルヘルス』

<http://www.mhlw.go.jp/kokoro/>

『こころの耳』

<http://kokoro.mhlw.go.jp/>

『こころもメンテしよう～若者を支えるメンタルヘルスサイト～』

<http://www.mhlw.go.jp/kokoro/youth/>

「労働安全衛生に関する調査」

トップページからの道順 ▶ 【厚生労働省トップ > 統計情報・白書 > 厚生労働統計一覧 > 労働安全衛生に関する調査】

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/list46-50.html>

### 東京都

『東京都労働相談情報センター』

<http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/>

『東京都福祉保健局東京都立中部総合精神保健福祉センター』

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/chusou/index.html>

メンタルヘルスに関する情報は2014年度のパスファインダー（調べ方案内）にも載っています

第18回 中央図書館「仕事に行きたくないと思ったら」

<https://www3.city.tokyo-nakano.lg.jp/tosho/pathfinder/chuopass201418.pdf>





# 中央図書館からのお知らせ



## 大規模施設工事による中央図書館休館のお知らせ

**平成28年11月1日(火)～平成29年3月31日(金)まで中央図書館が休館します。  
それに伴い、臨時閲覧室(野方分室)を開設し、以下のようにサービスが変更します。**

### 野方分室でのサービス

- ①中央図書館のみ所蔵の新聞・雑誌の閲覧（雑誌のバックナンバーは予約にて対応させていただきます）
- ②中央図書館所蔵（予定）の新刊図書を提供
- ③国立国会図書館デジタル化資料送信サービス、商用データベースの利用
- ④複写サービス

### 中央図書館でのサービス

- ①電話・メールでのお問い合わせ対応
- ②レファレンスサービス（電話、ホームページから受付）
- ③有料宅配申込み（有料宅配登録者のみ、電話受付可・Webでの受付は期間中不可）
- ④障害者サービス（予約・宅配の申込み）
- ⑤図書資料の返却（中央図書館前の臨時ブックポストをご利用下さい。視聴覚資料や他区から借り受けた資料等はお近くの地域図書館のカウンターでご返却ください）

### 予約について

中央図書館での予約資料の受け渡しができないため、お近くの地域図書館をご利用ください。

《平成28年10月22日（土）までに予約した場合》

⇒受取館を地域図書館に変更する手続きをお願いします。

《平成28年10月23日（日）～平成29年3月28日（火）の間に新規の予約をした場合》

⇒中央図書館受取の指定ができなくなります。お近くの地域図書館を受取館に選択してください。

### 休館期間中の個性づくり展示とパスファインダー（調べ方案内）

パスファインダーは通常通り発行します。地域図書館に配布したものをお受け取り下さい。また、図書館ホームページから、電子版もご覧いただくことができます。

※その他のサービス変更、ご質問などは図書館カウンターやお電話、ホームページでご確認ください。

### 開館中の中央図書館の展示のお知らせ

	伝えていきたい昭和の遊び	ゆかり展示 回顧録 ～中野の偉人・文化人ハイライト～
内容	子どもから大人まで楽しめる昔ながらの遊びを伝え、その由来や歴史を所蔵資料で、伝承遊びの面白さや奥深さを紹介します。	中野区にゆかりのある作家や文化人の資料展示を行います。これまでの展示の総集編に加え、中野ゆかりの著作者たちを紹介します。
期間	7月30日（土）～9月29日（木）	10月1日（土）～10月31日（月）
場所	地下1階 正面玄関前ガラスケース、大型図書コーナー前ガラスケース、プチ展示コーナー	地下1階 特設コーナー（参考室手前）、正面玄関前ガラスケース