

## 心理学・産業保健から見た オフィス勤務のメリット

宮中 大介

みやなか だいすけ

株式会社ベターオプションズ代表取締役  
慶應義塾大学  
総合政策学部 特任助教



新型コロナウイルス感染症の感染拡大、いわゆるコロナ禍以降、日本においてもテレワークが急速に普及しました。感染状況の落ちつきに伴ってその割合は低下傾向にあります。日本生産性本部（2023）によると、日本全国の労働者のテレワーク実施率は2022年7月に16.2%、同年10月に17.2%、2023年1月で16.8%と一定の割合で推移しています。コロナ禍を経てテレワークは勤務手段の1つとして定着したと言え、コロナ禍が完全に終了したとしても、以前のように企業がオフィス勤務を一方的に指示することは難しくなっているように思います。従業員の希望を完全に無視して勤務場所を強制することが従業員の不満やメンタルヘルスの悪化につながりかねないことを示唆する研究もあります。たとえば、2020年12月に日本の労働者を対象に実施された研究結果（Otsuka et al., 2021）では、在宅勤務を希望する労働者においては、在宅勤務日数が多いほど心理的ストレス反応が低い一方で、在宅勤務を希望しない労働者においては、在宅勤務日数が多いほど心理的ストレス反応が高いという結果が得られています。

このような状況を踏まえると、今後のファシリティマネジメントはオフィス勤務を前提としたものから、従業員の個々の事情に応じて、あるいは仕事のパフォーマンスやメンタルヘルスを最適化する観点から、オフィスという場所が従業員に勤務場所として選ばれるための活動を含むものにならざるを得ないのではないのでしょうか？ そのためには、そもそもファシリティマネージャー自身がオフィスで働くメリットは何なのか、オフィス勤務する従業員のパ

フォーマンスやメンタルヘルスの規定要因は何かを理解しておく必要があると思います。そこで、今回は、心理学や産業保健の学術研究を参考にこの点について考えてみたいと思います。

第1に、仕事に最適化された快適な作業環境で勤務できることがオフィスで勤務するメリットと言えます。コロナ禍の日本においては、自宅でのテレワーク勤務環境が良くないため、身体面の苦痛や不調を感じる人も一定数存在していたことが報告されています。たとえば、2020年12月時点の日本のデスクワーカーを対象にした研究（Matsugaki et al., 2022）では、テレワーク環境が良い労働者では、テレワーク頻度と腰痛の有無に関連が見られなかった一方、テレワーク環境が悪かった労働者では、テレワーク頻度が高いほど、腰痛の症状を訴える人が多かったという結果が報告されています。逆に言えば、オフィス勤務においては勤務に最適な作業環境が提供されることで従業員の健康が守られ、ひいてはパフォーマンスの発揮につながっている可能性があります。

第2に、会議を設定した相手やオンラインツール上での部署内のコミュニケーションに限定されてしまうテレワークと比較して、人と人との関わりが多くなり、従業員間のより密で円滑なコミュニケーション、あるいは従業員の所属感や連帯感につながる点がオフィス勤務のメリットと言えます。コロナ禍でのテレワークにおいては従業員間の交流が阻害され、孤独感を感じやすかったという報告もされています。たとえば、2020年3月4日に全社的に在宅勤務に移行した米国マイクロソフトの従業員約6万人を対

象にした研究 (Yang et al., 2022) では、従業員の電子メール、電話、定例ミーティング、定例ではない会議、インスタントメッセージ等のデータをもとに従業員間のコミュニケーションが分析され、在宅勤務への移行に伴い、従業員のコミュニケーションがタコツボ化したことが報告されています。日本のデスクワーカーを対象に 2020 年 12 月時点の孤独感を調査した研究 (Miyake et al., 2022) においては、テレワーク頻度が週 1 日の労働者に比べて週 4 日以上の頻度の労働者の孤独感が高かったことが報告されています。

オフィスでは、仕事上のつながりはない同じ会社の従業員、あるいは警備員、清掃会社の従業員等の直接の同僚以外の人との挨拶や会釈程度の軽いコミュニケーションがあることも隠れたメリットと言えるかもしれません。喫茶店チェーンのスターバックスの店員とのコミュニケーションを題材にした研究 (Sandstrom & Dunn, 2014) では、それほど親しくない間柄でも心からのコミュニケーションをすることがポジティブ感情につながることを報告されています。この研究ではスターバックスの店舗前にいた人が参加者となり無作為に「社会的条件」と「効率的条件」の 2 群に分けられました。「社会的条件」群では、店員に対して微笑む、アイコンタクトをして、ちょっとした会話をしよう指示されました。一方の、「効率的条件」群に対しては、不必要なコミュニケーションを避け、店員となるべく効率的にコミュニケーションするよう指示されました。実験の結果、「社会的条件」群の参加者では「効率的条件」群と比較して、ポジティブ感情度が高く、ネガティブ感

情度が低いという結果になりました。それほど親しくない関係であっても、オフィスで出会った人とのちょっとしたコミュニケーションがポジティブな感情に寄与する可能性があります。

以上で述べたように、オフィスでは、整備された作業環境でより健康に働くことができ、オフィス内ならでのコミュニケーションを経験することで、テレワーク勤務よりもコミュニケーションのタコツボ化が軽減され、孤独を感じづらく、あるいはポジティブな気持ちを感じられる可能性があります。それらが総合的にメンタルヘルスやパフォーマンスの向上に寄与している可能性があります。したがって、ファシリティマネージャーがそういったオフィスならでのメリット、強みを認識し、それらが生かされるようにオフィス環境の整備を進めることが、これからのファシリティマネジメントに求められる課題ではないかと思えます。◀

#### 引用文献

- Matsugaki, R., Ishimaru, T., Hino, A., Muramatsu, K., Nagata, T., Ikegami, K., ... & Fujino, Y. (2022). Low back pain and telecommuting in Japan: Influence of work environment quality. *Journal of Occupational Health*, 64(1), e12329.
- Miyake, F., Odgerel, C. O., Hino, A., Ikegami, K., Nagata, T., Tateishi, S., ... & Ishimaru, T. (2022). Job stress and loneliness among desk workers during the COVID-19 pandemic in Japan: focus on remote working. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 27, 33-33.
- 日本生産性本部 (2023) 日本生産性本部 第 12 回働く人の意識に関する調査 Retrieved from [https://www.jpcc-net.jp/research/assets/pdf/12th\\_workers\\_report.pdf](https://www.jpcc-net.jp/research/assets/pdf/12th_workers_report.pdf) (2023 年 5 月 10 日アクセス)
- Otsuka, S., Ishimaru, T., Nagata, M., Tateishi, S., Eguchi, H., Tsuji, M., ... & Fujino, Y. (2021). A cross-sectional study of the mismatch between telecommuting preference and frequency associated with psychological distress among Japanese workers in the COVID-19 pandemic. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(9), e636-e640.
- Sandstrom, G. M., & Dunn, E. W. (2014). Is efficiency overrated? Minimal social interactions lead to belonging and positive affect. *Social Psychological and Personality Science*, 5(4), 437-442.
- Yang, L., Holtz, D., Jaffe, S., Suri, S., Sinha, S., Weston, J., ... & Teevan, J. (2022). The effects of remote work on collaboration among information workers. *Nature human behaviour*, 6(1), 43-54.