

2020 AI@Work スタディ:第2版

# 仕事場のメンタルヘルスには 関心ときめ細かさ、迅速な対応が必要





新型コロナウイルスの世界的パンデミックによって、世界は大きく変わりました。職場での会話、社会的交流、地域の安全、個人的責任、他の人への義務における変化が起きています。職場のメンタルヘルスに関する会話にも変化が見られています。かつては、お昼休みや休憩時間に同僚との話題に上る程度であった仕事場のメンタルヘルス問題ですが、今では、高まるストレスや不安から、従業員が周囲に助けを求めるようになっており、問題が前面に押し出されています。

メンタルヘルスは、誰かれの区別なく、すべての人に影響を与える可能性のある問題です。ストレス、不安、不確実性は、住む場所、仕事の種類、世代に関わりなく、世界中の労働者に影響を与えています。しかし、それぞれの労働者に同じ種類の影響を与えていたわけではありません。そのため、増大するメンタルヘルス危機への画一的なソリューションはないのです。組織は、従業員が経験していることを理解するよう努め、ニーズに最も適した支援プログラムを作る必要があります。

パンデミックが世界中の労働者のメンタルヘルスにどのような影響を与えているのかをより良く理解するため、11カ国で12,347人を対象に調査を行いました。この調査から得られた最初の知見に関しては、最初のレポート、先が読めない不安とストレスを乗り越える転換期に述べられています。そのレポートの中で、世界中でメンタルヘルスに見られる悪影響がどれほど大きいかが明らかにされています。本レポートでは、個人がどのような影響を受けたのかを深く掘り下げ、パンデミックが異なる仕事、世代、地域においてどのような影響を与えたのかを探ります。

11カ国で  
12,347人を  
調査しました



# トップの孤独： リモートワークで最も大きな課題を 抱える経営幹部と HR リーダー

パンデミックが始まって以来、企業の組織構造のどのレベルにおいても、従業員はメンタルヘルスの問題を抱えていますが、リモートワークへの適応に最も苦戦しているのは経営陣です。従業員の 45% が、パンデミックの間にメンタルヘルスの問題を抱えたことがありますと回答していますが、経営幹部の 53% と HR リーダーの 52% は、職場でのメンタルヘルスの問題を現在も継続して抱えていると回答しています。分散したチーム、特にリモートワークに慣れていないチームをリードするには、対面でのリーダーシップとは異なるスキルが求められます。こうした変化は、経営陣が経験する苦悩の原因になり得ます。

仮想化が進んでいることが、経営陣のメンタルヘルスへの悪影響につながっていることを裏付けるもっともな理由があります。組織全体の報告や指示に影響を与えるときに、多くの指導的役割の人が対面の関係に依存しています。そのため、完全にリモートワークの環境へシフトすることは、非常にストレスフルな状況になり得るのです。経営陣の 85% と HR リーダーの 87% が、対面での仕事からリモートワークへの切り替えに難しさを感じており、対照的に従業員の場合は 77% であるのも驚くにはあたりません。

仮想化に伴うストレスの一部は、経営陣が在宅勤務で成功するために必要なテクノロジーの活用に苦戦していることに起因しているかもしれません。36% がリモートで働くために必要な新しいテクノロジーの学習に難しさを感じていると回答している一方、同様的回答をした従業員は 28% にとどまりました。

しかし、一旦調整を図ったなら、他の従業員よりも経営陣と HR リーダーの方が、リモートワークに多くのメリットを見出しています。経営陣の 44% と HR リーダーの 46% が、パンデミックによって以前よりも生産性が向上したと回答しています。対照的に、従業員のわずか 35% が以前よりも生産性が向上したと感じています。

新たに生産性が生まれたことは、経営陣が述べているように、リモートワークに移行してから仕事をする時間が増えたことに恐らく起因しているのでしょうか。経営陣の 32% と HR リーダーの 35% が、時間が解放されてより多くのことを達成していると回答しています。興味深いことに、パンデミック前よりも時間があると回答した従業員はわずか 22% でした。

経営幹部の 85% と HR リーダーの 87% は、対面での仕事からリモートワークへの切り替えに難しさを感じていると回答しています

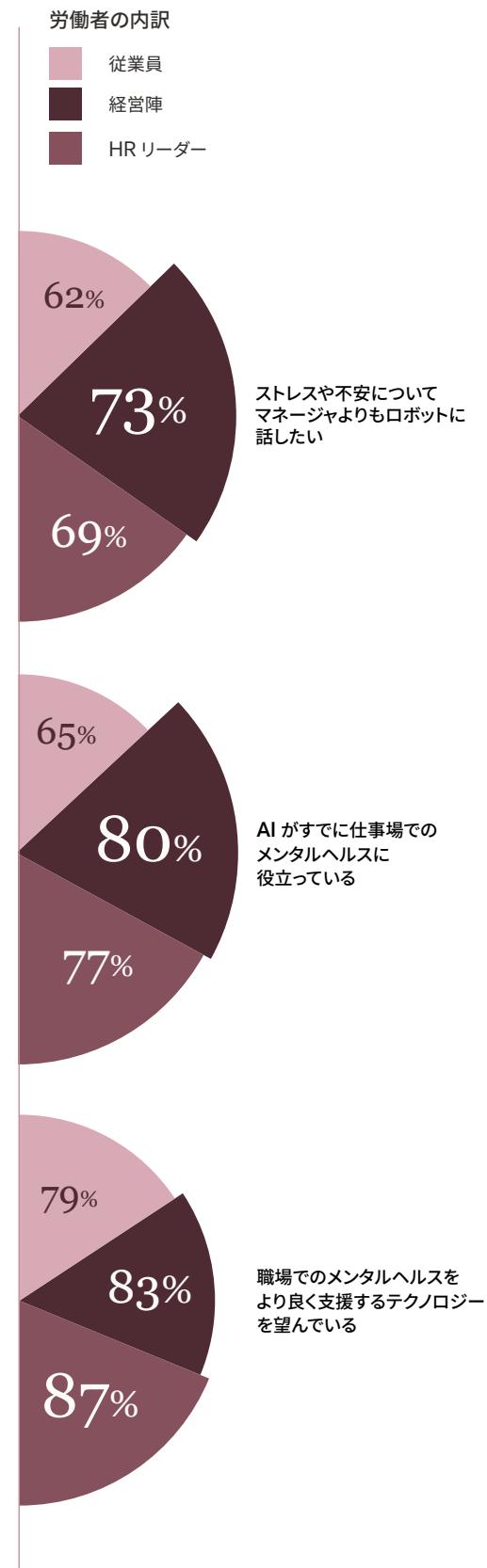


## 経営幹部は AI からのメンタルヘルスサポートに最も開放的

経営幹部はメンタルヘルスで最も苦戦していますが、同時に AI からの支援に最も開放的です。世界的に、従業員の 62% がメンタルヘルスについてマネージャよりもロボットに話したい、と回答しています。しかし、この数字は経営陣と HR リーダーでは跳ね上がります（それぞれ 73% と 69%）。経営陣の 80% と HR リーダーの 77% が、すでに仕事場のメンタルヘルスで AI が助けになっていると回答していることからすると、彼らの AI 支援への熱意も驚くには及ばません。一方、従業員のわずか 65% がこの面で AI が助けになったと回答しています。

しかし、これにはさらなる事情があるかもしれません。経営幹部の地位にいる場合、メンタルヘルスの問題を打ち明けることが弱さとみなされ、リーダーシップに悪影響をもたらすと感じやすい傾向があるかもしれません。対策として、企業は組織内のすべてのレベルにわたって支援の提供を標準化する必要があります。

企業内の役割に関わりなく、一つのことが明白です。すべての人が助けを必要としています。メンタルヘルスを支援するテクノロジーを、雇用主側で提供することに最も意欲的なのは、HR リーダーです。実際に、87% がそれを推奨すると回答しています。同じように、経営陣の 83% も職場でのメンタルヘルスをより良く支援するテクノロジーを望んでおり、従業員の 79% も同様的回答をしています。興味深いのは、組織のすべてのレベルにわたって、75% が企業による従業員のメンタルヘルスを守るための取り組みがもっと必要だと考えていることです。



# Z世代とミレニアル世代は、 頑張りすぎて苦しみ、 支援を求めている

あらゆる種類の従業員が世界的なパンデミックによる悪影響を受けていますが、特定の年齢層は他に比べて健闘しています。パンデミックの影響を最も大きく受けているのは最年少の従業員で、影響が最も少なかったのは最年長の従業員であることが、調査で明らかになりました。Z世代の精神的ストレスの割合が最も高く、89%がパンデミックがメンタルヘルスに悪影響をもたらしていると回答しており、その後に続くのがミレニアル世代で83%です。一方、団塊の世代では、わずか62%がパンデミックによるメンタルヘルスへの目立った悪影響を感じたと回答しました。

このメンタルヘルスの悪化の理由の一つに、過労が挙げられるかもしれません。自宅とオフィスが一つになった場合、二つの間に健全な境界線を引くことが難しくなるのも無理からぬことです。さらに、若手の従業員の方が、経験のある年長の従業員よりも、そのような境界線を引くことに苦戦しているようです。Z世代の66%とミレニアル世代の59%が、パンデミック前に比べて、週の労働時間が増えたと回答しています。これに対し、X世代の48%と団塊の世代のわずか31%が、労働時間が増えたと回答しています。

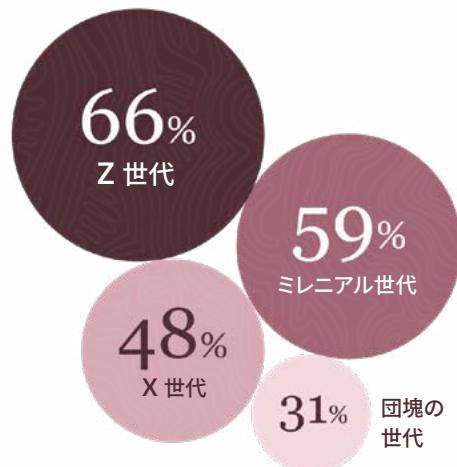
長い労働時間は、企業にとって生産性が高いように思えるかもしれませんか、実際は個々の従業員に損害を与えています。多くの従業員は、こうした長時間の労働が燃え尽き症候群の発生率を高めていると報告しています。Z世代の33%とミレニアル世代の30%が、パンデミックが理由で

Z世代の精神的ストレスの割合が最も高く、89%がパンデミックがメンタルヘルスに悪影響をもたらしていると回答しており、その後に続くのがミレニアル世代で83%です

燃え尽き症候群になったと回答している一方で、年長の従業員は健闘しており、X世代の21%と団塊の世代の13%だけが燃え尽き症候群になったと回答しています。

多くの人が、長時間労働した後でさえ仕事から自分を切り離すことに難しさを感じており、年長者よりも若手の従業員の方が、切り離せないとの影響を強く受けているかもしれないことが、調査で明らかになりました。このことは、家庭生活の満足度にも影響を与えているようです。Z世代の94%とミレニアル世代の89%が、仕事場のメンタルヘルス問題が家庭生活に影響を与えていたと回答しています。団塊の世代で同様の意見を述べた回答者は、69%にとどまりました。

パンデミック前よりも、週の労働時間が増えたと回答した割合



## 若い世代は AI からのメンタルヘルスサポートに最も開放的

若い世代は「オールウェイズオン」の状態で疲れを覚えているかもしれません、それでもテクノロジーに嫌気がさしているわけではないようです。実際のところ、メンタルヘルスサポートを得るための方法として、テクノロジーが最も好まれています。Z 世代とミレニアル世代は、年長の世代と比べて、メンタルヘルスに関して人よりもロボットに支援を求める傾向が強いようです。Z 世代の 84% とミレニアル世代の 77% が、仕事場でのストレスや不安についてマネージャよりもロボットに話したいと回答しました。この数字は、X 世代では 62%、団塊の世代では 41% に下がります。さらに、Z 世代の 93% とミレニアル世代の 90% が、メンタルヘルスを支援するテクノロジーソリューションを雇用主が提供することを望んでいることが分かりました。X 世代の 80% と団塊の世代の 62% も、同様的回答でした。

ほとんどの若い世代がテクノロジーと共に成長したため、それに慣れ親しんでいるのも驚くにはあたりません。また、テクノロジーに慣れているだけではなく、すでに AI を活用するメリットを体験しているのです。最年少の従業員は、AI がすでに職場でのメンタルヘルスに役立っていると回答しています。Z 世代の 90% は、AI が仕事場でのメンタルヘルスにとつての朗報であると回答しており、一方、団塊の世代で同様的回答はわずか 52% でした。



Z 世代の 84% とミレニアル世代の 77% が、仕事場でのストレスや不安についてマネージャよりもロボットに話したいと回答しました

## パンデミックがもたらす影響は、国によって大きく異なります

世界的なメンタルヘルス危機は、地域によって異なった形で現れています。最も大きな影響を受けているのはインドで、イタリアは最も健闘しているようです。興味深いことに、最も大きな影響を受けている国の従業員は、メンタルヘルスへの AI 支援の受け入れに最も開放的です。

全く同じ影響を受けている国はありませんが、最も大きな違いが見られたのはインドとイタリアです。以下に、これら二つの国間に見られる重要な相違点を挙げています。それらの分析により、世界的にメンタルヘルスが従業員にどのような影響を与えているのか、企業がどのようにその課題に取り組めるのかに関する幅広い視野を得ることができます。

# インドの従業員は最も苦戦している

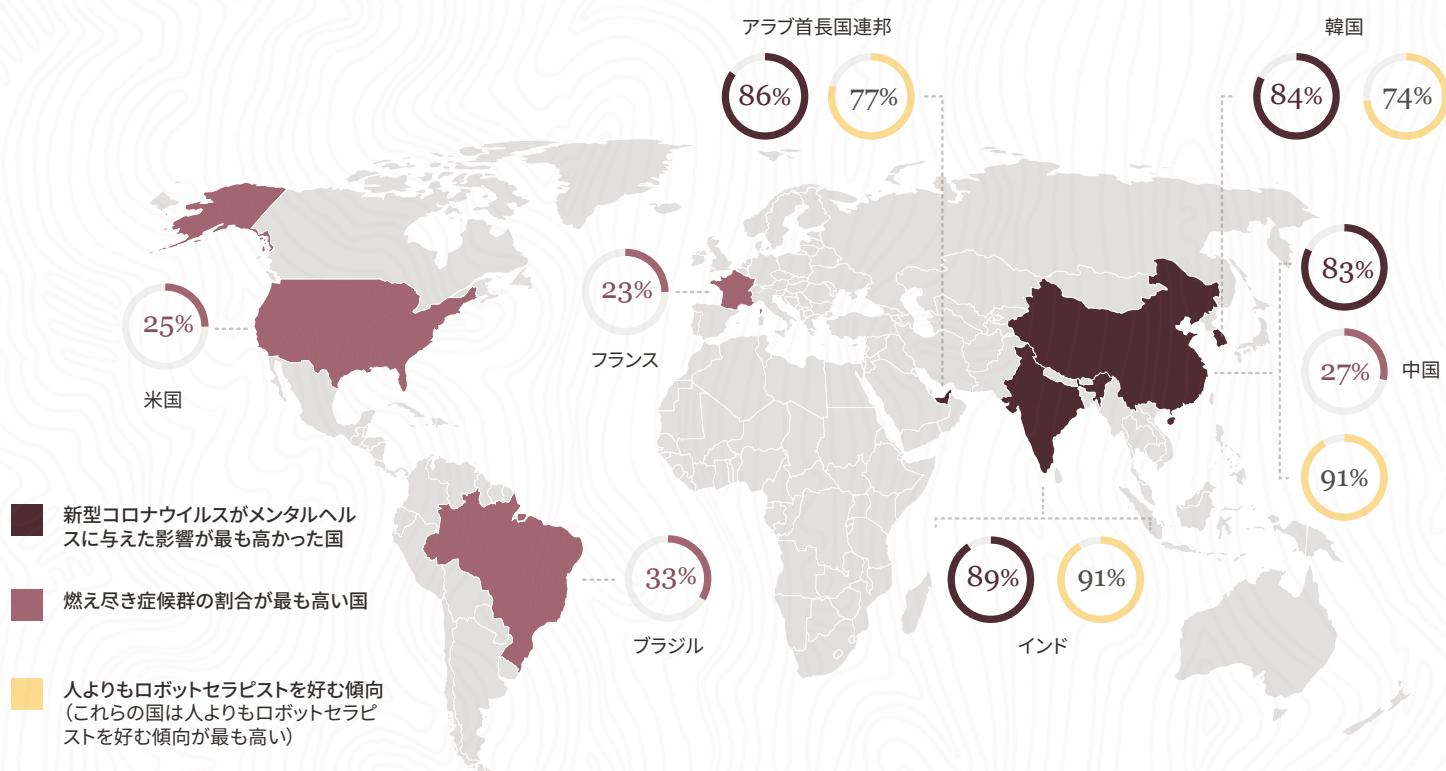
調査した国の中で、メンタルヘルス危機で最も苦しんでいるのはインドでした。インドの従業員の89%が、パンデミックによるメンタルヘルスへの悪影響を感じていると回答しました。インドに続くのは、アラブ首長国連邦の86%、中国の83%、米国の81%で、いずれもパンデミック前よりも精神状態に悪影響が出ていると回答しました。

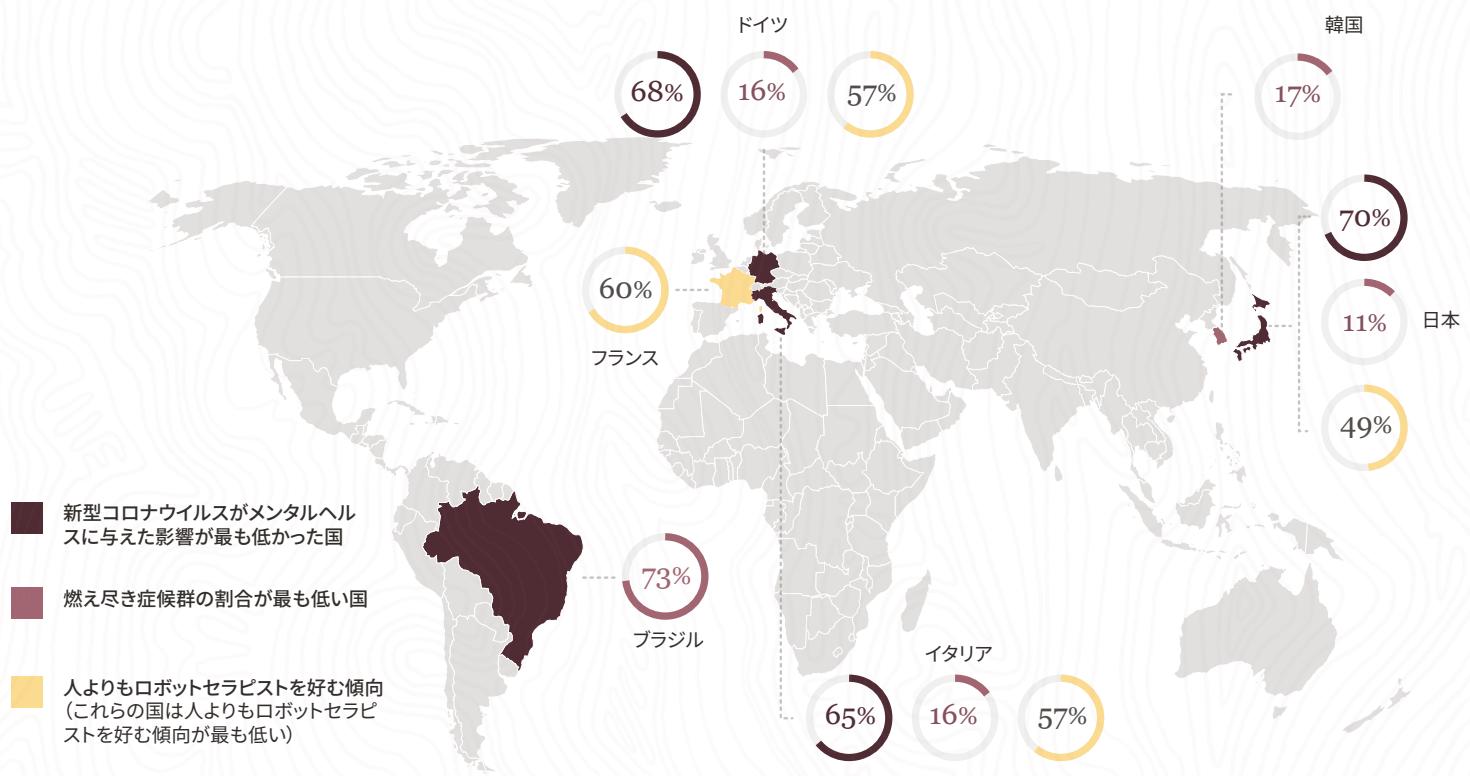
インドでは、パンデミックによるメンタルヘルスの問題が、仕事場でも家庭でも影響をもたらしています。インドの従業員の93%が、メンタルヘルスの悪化が家庭生活に影響を与えると回答しており、仕事のストレス、不安、うつ状態が、パートナーまたは配偶者との口論の増加、子供からの分離といった、家族関係の悪化をもたらしています。さらに悪いことに、インドの従業員は他の国と比べて、仕事のストレスにより友人から孤立する傾向が強いようです。この状況は、うつ状態を悪化させます。

そのため、インドで燃え尽き症候群の割合が高いのも驚くにはあたりません。インドの従業員の32%が、パンデミックにより燃え尽き症候群を感じていると回答しており、中国の従業員だけがその数字を上回り、43%が同様の燃え尽き症候群を報告しています。

テクノロジーに苦戦していることが、燃え尽き症候群と不安レベルの高まりを引き起こしているかもしれません。インドでは、パンデミックの間にテクノロジーで苦戦したという回答が最多でした。インドの従業員の96%が、リモートワークの間にテクノロジーで難しさを感じたと回答しています。この結果は、悪影響の最も少なかった日本の、テクノロジー面の解決策で苦戦した従業員が71%という数字と著しい対照を成しています。

興味深いことに、調査したすべての国の中で、インドの従業員は仕事場でのストレスや不安についてマネージャよりもロボットに話したいと感じる傾向が最も強いことが分かりました。これはギリギリの過半数ではなく、実にインドと中国の両方で91%の従業員がロボットのセラピストの方を好む結果になっています。





## イタリアの従業員は最も適応している

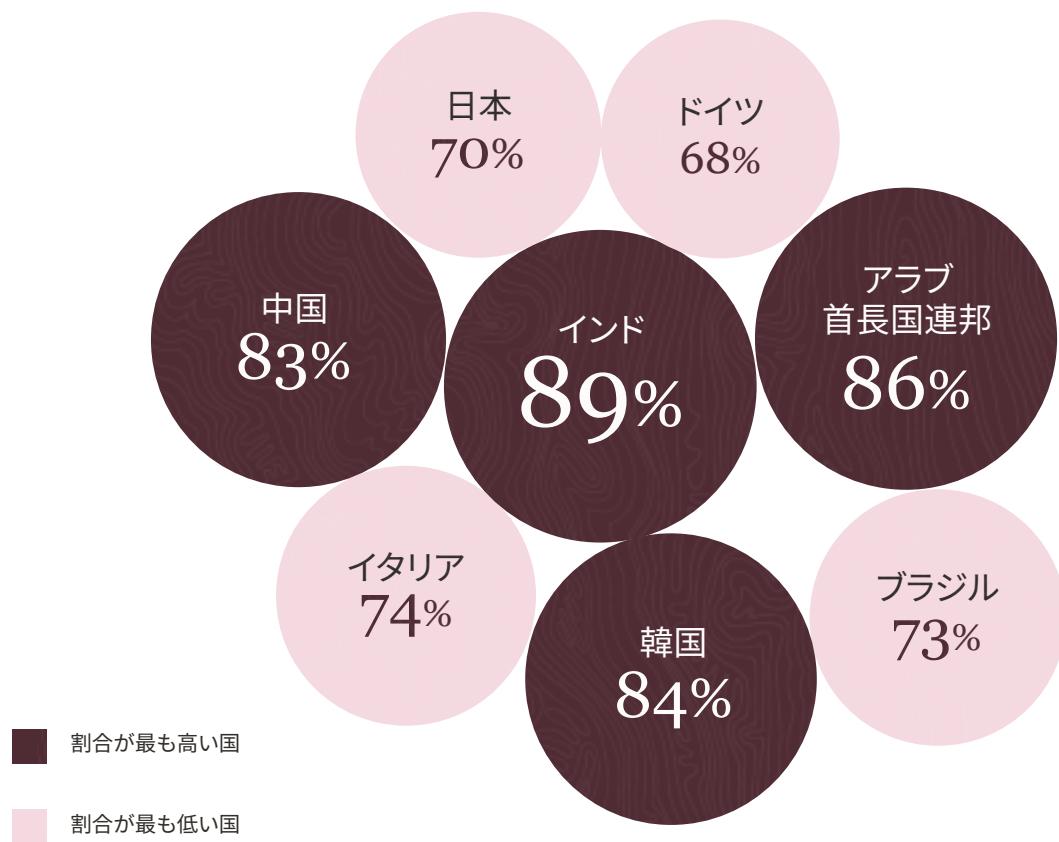
インドがパンデミックを乗り越えるのに最も苦戦している一方で、イタリアの従業員は最も少ない影響を受けています。イタリアの従業員の 65% が、パンデミックによるメンタルヘルスへの悪影響を感じていると回答しました。世界中の 78% の従業員がメンタルヘルスへの悪影響を報告しているため、この数字は予想外に低いものです。

イタリアの従業員は、メンタルヘルスの悪化が家庭生活に影響を与えると感じる可能性が低いことが分かりました。実に、イタリアの従業員の 22% が、仕事場のメンタルヘルスの問題が全く家庭生活に影響を与えていないと回答しています。日本とドイツだけ（それぞれ 24% と 23%）が、イタリアの数字を上回っています。イタリアの従業員は、孤独、孤立、家庭での幸福度の低下を経験する傾向が最も低いことが明らかになりました。悪影響を被っていないのは、家庭生活だけではありません。イタリアでは、メンタルヘルスの問題が身体的健康に影響を与えるケースが最も低い 27% であることも報告されました。ブラジルと比較すると、労働者の 46% が身体的健康が影響を受けたと回答しています。これは、調査した国の中で最も高い数字です。

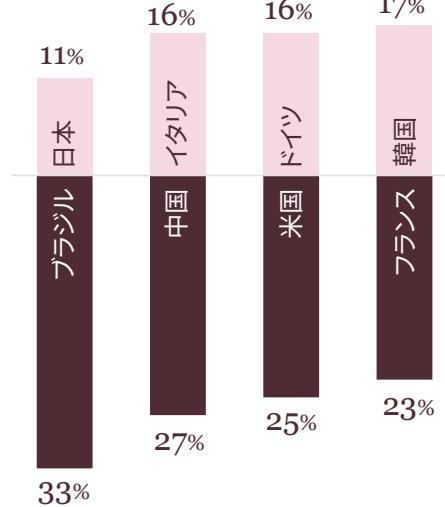
世界の他の国と比べると、イタリアはパンデミックに正しく対処できており、燃え尽き症候群のケースも最も低いものとなっています。パンデミックゆえの過労で燃え尽き症候群を感じると回答したイタリアの従業員は、わずか 16% でした。ドイツでも 16% という結果で、同様に突出して低い結果が見られました。それよりも低い燃え尽き症候群の割合を報告したのは日本だけで、11% でした。

また、イタリアの従業員はロボットより人間のセラピストを好む傾向が最も強いグループです。イタリア人の 28% が人間の方を好むと回答した理由は、AI が適切なレベルの共感を示せるとは思えないというものでした。しかし、これらの従業員はロボットの方を好む傾向は最も低いものの、AI が仕事場でのメンタルヘルスに害を及ぼすと思っているわけではありません。イタリアの従業員の 46% が AI は害を及ぼしていないと回答し、これはインドと著しい対照を成しています。インドでは、AI は仕事場でのメンタルヘルスに害を及ぼしていないと回答した従業員はわずか 15% しかいません。

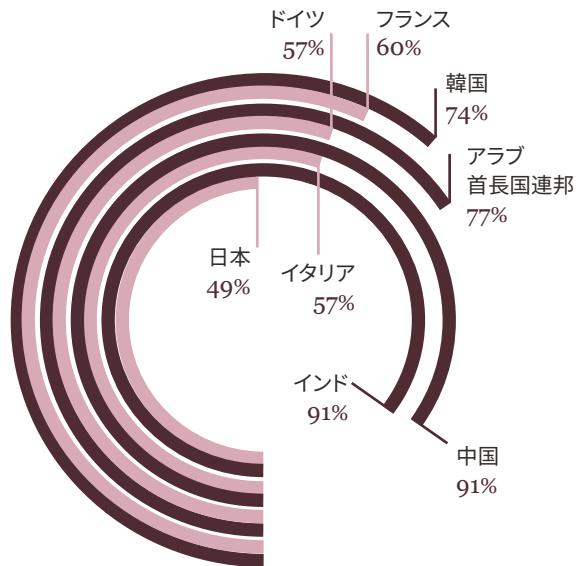
新型コロナウイルスが  
メンタルヘルスに影響を与えた国



国別の燃え尽き症候群の割合



人よりもロボットセラピストを好む傾向



# 人口統計上の相違に関わりなく、 あらゆる人々が助けを必要としている

調査によって、年功、世代、地域別の興味深い差異が明らかになりましたが、類似点の方がはるかに相違点を上回っています。あらゆる場所の人々が苦しんでおり、雇用主からの助けを望んでいます。

世界的に、従業員の 78% がパンデミックによるメンタルヘルスへの悪影響を感じていると回答しました。仕事場でのストレスや不安が、家族関係や身体的健康に影響を与えています。そのため、世界的な危機がもたらす新たな課題に対処しようとすると同時に、従業員は折れやすく、傷つきやすくなっています。従業員が生産性を維持するためには、より多くの支援が必要です。

従業員の 76% が、企業がメンタルヘルスを支援する取り組みをもっと行うべきだと回答していますが、本レポートで明らかになったとおり、それぞれが特有の問題を抱えているため、画一的なアプローチではうまく行きません。異なるニーズを持つ、異なる人々には、異なる種類の助けが必要なのです。特有のニーズに合うように調整できる、きめ細かいアプローチを組織は検討しなくてはなりません。身体的な健康維持プログラムが、異なる体形、活動レベル、全体的な健康などに応じて変わるように、メンタルヘルスプログラムにも同様の弾力性が求められます。

もちろん、包括的なメンタルヘルスプログラムを始めるのは、手早く簡単なことではありません。それぞれの組織は、長期的な計画を立てる前に、優先順位とリソースの評価を行う必要があります。メンタルヘルスプログラムは、人間のセラピストの方を好む従業員と、そうでない従業員の両方に対応する柔軟性を備えているべきです。また、差し迫った対応の必要な従業員と、それほど緊急でないもののケアが必要な従業員、それぞれに対応できる必要があります。重要なこととして、組織はすべての年功にわたって支援の提供を標準化し、簡単にサポートを得られる体制を整えることが求められます。

成功するメンタルヘルスプログラムを一夜にして作り上げることはできませんが、テクノロジーの活用で良いスタートを切ることは可能であり、従業員もその支援を歓迎しています。世界中の 83% の従業員が、メンタルヘルスを支援するテクノロジーオプションを雇用主が提供することを望んでいます。

職場が進化を続けていく中で、革新的な新しいメンタルヘルスへのアプローチが生まれていくことでしょう。しかし、企業がどのような取り組みを行うにせよ、従業員の間の類似点だけではなく相違点にも気を配る必要があります。人の交流およびテクノロジーを活用した幅広い支援の提供により、世界中の従業員が仕事場でのストレスや不安を軽減し、最終的にすべての人にとってもっと積極的な仕事文化を創り出すことができるのです。

より前向きな職場環境を創り出しましょう。

Oracle Cloud HCM で出来ることをご覧ください。

ORACLE | WORKPLACE INTELLIGENCE

つながる

電話 +1.800.ORACLE1 又は [oracle.com/jp](http://oracle.com/jp) にアクセスください。北米以外にお住まいの方は、次のリンク先からお近くのオフィスを検索してください。[oracle.com/jp/corporate/contact/](http://oracle.com/jp/corporate/contact/)。

 [blogs.oracle.com/oraclejapanpr/](http://blogs.oracle.com/oraclejapanpr/)

 [facebook.com/OracleJP](http://facebook.com/OracleJP)

 [twitter.com/Oracle\\_Japan](http://twitter.com/Oracle_Japan)