

『コンピュータ運用管理業務の一事例からメンタルヘルス活動を考える』

2007年11月11日

日本精神衛生学会 発表

子ども家庭教育フォーラム

湯浅 和彦

〈はじめに〉

私は、コンピュータ運用管理会社（以下、「会社」という）の経営、社員管理、営業活動している。日常、社員を管理する立場から会社におけるメンタルヘルス活動を考えたい。

コンピュータ運用業務とは、依頼主（以下、「顧客」という）のコンピュータ室（以下「現場」）において、365日、24時間体制でコンピュータシステム操作、システム保守やヘルプデスクなどを行う。業務上、社員は技術スキルや情報セキュリティ、法令順守が重要であり、会社は情報、技術教育を中心に置いた、入社面接や社内教育を行う。しかし、社員の技術力不足によるミスや情報漏洩などの問題が起きている。また、昨今、健康上や人間関係を原因とした問題も目立っている。個人の悩みが業務に影響を及ぼし、現場や会社、顧客にまで、損害を与え、大きな問題に発展する場合がある。個人が長期休職や退職へ追い込まれることもあり、貴重な人材が失われることは、企業にとっても、社会にとっても、大きな問題である。

〈目 的〉

業務上、日々起きている、様々な問題の一事例から、コンピュータ運用管理業務でのメンタルヘルス活動とは、何かを管理者の視点で考える。

〈事 例〉

A氏（30歳代 業界経験者）

A氏は業界経験者であり、入社面接時、経歴的にも、技術スキルの的にも、特に問題は無かったので採用を決定した。業務は忙しく、残業も夜間対応もある業務だった。業務開始数日で顧客からは勤務態度についてクレームが上がった。A氏は持っている技術スキル以上の業務を要求されていると言っていた。結局、A氏は業務に耐えられず、1ヶ月もしないうちに体調不良で退職し、会社は信用を失い、現場には欠員が出てしまった。

〈考 察〉

A氏の事例は業務優先で経歴や技術スキルを重視し、技術力不足が原因と捉えた結果であるA氏の事例を学びとして、社員の面接や社員との打合せ時は心身の健康状態を聴くことにした。また、会社では、技術スキル、情報セキュリティや法令順守と同等にメンタルヘルス活動が重要と位置付けた。

大企業ではメンタルヘルスの研修や教育活動、社員指導をしている。中小零細企業では予算的、人力的にも制限が多く、メンタルヘルス活動を行っていく余裕がないのが現実である。しかし、中小零細企業でも業務報告を聞くことと同様に、個人の健康状態を聴くことや関心を持つことがメンタルヘルス活動になると考える。結果として情報、技術教育と同様、メンタルヘルス

活動も身近なものとなえ、実践することが必要である。

〈まとめ〉

会社は利益を求め、現場は継続的に業務を遂行しなければならない。またコンピュータ業界に限らず、様々な職場で、様々な問題が日常的に起きているだろう。事例を通し、メンタルヘルスの必要性を痛感した。今後も現場でのメンタルヘルスを実践し、新たな学びや気づきを深め、メンタルヘルス活動の実践へ生かしたいと思う。