

平成30年度メンタルヘルス対策サポート推進事業（相談窓口）実施状況

職場のメンタルヘルス対策を実施する地方公共団体等の担当職員向けに、メンタルヘルス対策に関する相談窓口を設置し、相談員から電話又はEメールによりアドバイス等を行っています。

1. 四半期別の相談実績

当事業の実施状況は、次のとおりです。

相談受付	ストレスチェック関係	メンタルヘルス対策関係	合計
第1四半期	14件	24件	38件
第2四半期	9件	17件	26件
第3四半期	19件	17件	36件
第4四半期	5件	14件	19件
計	47件	72件	119件

2. 主な相談内容

(1) ストレスチェック関係

- ・ストレスチェックや医師面談の報告書に関すること
- ・ストレスチェックの実施対象者に関すること
- ・ストレスチェックの集団分析に関すること
- ・ストレスチェックの進め方に関すること
- ・医師面談、補助面談の実施方法に関すること
- ・外部機関への委託に関すること 等

(2) メンタルヘルス対策関係

- ・メンタル不調の職員の休職や復職に関すること
- ・精神及び発達、行動の障害を抱える職員等への対応に関すること
- ・ストレスチェック以外のメンタルヘルス対策、心の健康づくり計画に関すること
- ・震災後のメンタルヘルス対策に関すること 等

3. 地方公共団体からの相談事例等

別紙のとおり

地方公共団体からの相談事例等

① ストレスチェック

番号	相談	回答
1	市長、副市長及び教育長はストレスチェック実施義務の対象になるのか。	<p>労働安全衛生規則第52条の9の規定に基づきストレスチェックを行わなければならない義務対象は「労働者」であり、市長は労働者に該当しません。副市長及び教育長の「労働者性」の有無については、使用従属関係や諸要素等を勘案して判断されるべきと考えます。</p> <p>なお、「労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度検討会報告書(厚生労働省)」においても、「ストレスチェックの対象とする労働者の範囲は、現行の一般定期健康診断の対象者の取扱いを参考とし、これと同様とすることが適当」とされており、市長、副市長、教育長等についても、貴団体における一般定期健康診断の実施状況を参考に取り組んでください。</p>
2	10人未満の事業場でもストレスチェックや集団分析を実施してよいのか。	<p>10人未満の事業場の場合でも、個人の結果が特定されなければ構いません。</p> <p>しかし、衛生委員会等で審議したうえで、規程の整備や職員に周知する必要があります。</p> <p>なお、同種や類似の事業場と合わせて集団分析を行うことも可能です。</p>
3	本庁と50人以上の事業場、又は50人以上の事業場と50人未満の事業場で一括してストレスチェックを実施してよいのか。	<p>労働安全衛生法の他の規定と同様に、ストレスチェック制度の規定も事業場ごとの適用になりますが、共通のルールを会議体で審議するなどして定め、それを各事業場に展開するというやり方も可能です。</p> <p>厚生労働省「ストレスチェック制度関係 Q&A」のQ-03に記載された内容も確認してみてください。</p>
4	地方公務員の場合、50人未満の事業場であってもストレスチェックの実施義務があると聞いたが本当か。その場合、特に注意する点はあるか。	<p>ストレスチェック実施の事業者への義務付けについて、常時使用する労働者が50人未満の事業場は、当分の間努力義務とされていますが、総務省の通知により、地方公共団体は50人未満の事業場であっても、特別な理由がない限りストレスチェック実施を検討するよう要請されています。</p> <p>なお、努力義務であったとしても、実施する以上はストレスチェック制度の規定を遵守する必要がある点は注意してください。特に、守秘義務、不利益防止などに関しては、職員が安心して制度を利用するために大切なことですから、遵守が必要です。</p>
5	メンタルヘルス関係の病休明け職員に対し、ストレスチェックは実施してもよいのか。また、実施する際に留意すべきことはあるか。	<p>病気休暇が明けていれば、実施に問題はありません。むしろ、現在のストレス状況について知ることで、復職状況の確認や今後の働き方を検討するきっかけになるかと思えます。</p> <p>しかし、自分では良い状態だと思っていたにも関わらず高ストレスの判定になり、不安を感じるかもしれません。誰にも相談できなければ、不安が大きくなり体調を崩すことも考えられますので、相談体制を整えておいてください。</p>

番号	相 談	回 答
6	<p>自分のメンタルヘルス状態を周囲に知られたくないからとの理由で、ストレスチェックを受検しない職員に対してどのように勧奨をすればよいか。</p>	<p>ストレスチェックは、メンタルヘルス不調者の発見を一義的な目的としたものではなく、メンタルヘルス不調になることを未然に防ぐ「一次予防」が目的であることを伝えましょう。</p> <p>また、受検は強制されないことや個人の健康情報は保護されていること、受検しなかったことによる不利益な取り扱いはされないことなどを説明したうえで、制度の目的は職員一人ひとりにストレスへの気づきを促すことでストレスを軽減し、職場改善につなげて働きやすい職場づくりを進めることであり、全ての職員がストレスチェックを受けることが望ましいことを職員に理解してもらうことが重要です。それを職員に周知するための方法等については、衛生委員会で調査審議のうえ、事業者が決定しましょう。</p>
7	<p>派遣職員のストレスチェック実施義務は、派遣元でよいか。派遣元と協議して派遣先が実施した場合、派遣元は実施する必要はなくなるのか。</p> <p>派遣先から集団分析を行いたいので、ストレスチェックを実施したいと相談があったが、同意して問題ないか。</p>	<p>「派遣職員」についてのストレスチェック制度の取扱いは以下のとおりです。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 常時使用する労働者が50人以上であるか否かの判断に当たっては、派遣先の地方公共団体等において、地方自治法第252条の17に基づき派遣された職員、公益法人派遣法に基づき派遣された職員、労働者派遣法に基づき派遣された職員も含めて判断することになります。常時使用する労働者には、パートタイム労働者も含まれることから、いわゆる常用労働者の数のみで判断するものではありません。 2. ストレスチェックの実施主体については、 <ol style="list-style-type: none"> ①地方自治法第252条の17に基づき派遣された職員及び公益法人派遣法に基づき派遣された職員については、ストレスチェック、面接指導、集団分析など制度全般に関しては派遣先の地方公共団体等が実施することを原則とし、具体的な実施方法については、派遣元地方公共団体と派遣先地方公共団体等との協議又は取り決めにより決定しておくことが必要です。なお、協議等に基づき派遣元の地方公共団体が、セルフケアや面談を実施する観点から派遣先のストレスチェックとは別にストレスチェック等を行うことは可能です。 ②労働者派遣法に基づき派遣された職員については、厚生労働省の「労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度実施マニュアル」の112頁に記載された派遣労働者に関する留意事項において、ストレスチェック、面接指導などに関しては派遣元の事業者が実施することとされている。一方、集団ごとの集計・分析については、派遣先の事業者（地方公共団体を含む）が派遣労働者も含めて実施することが望ましいとされています。 <p>※ 「派遣職員」については、どのような法令や制度に基づいて働いているかにより、取扱いが変わってきますので、十分注意してください。</p>

番号	相 談	回 答
8	<p>ストレスチェックを外部委託する予定だが、事業場の産業医や保健師が共同実施者となるべきか。</p>	<p>業務委託によりストレスチェックを実施するところも多いようですが、事業場の産業医や産業保健スタッフの保健師が共同実施者とならない場合、その者たちは、職員の同意なくストレスチェックの結果を把握できません。</p> <p>従いまして、ストレスチェックをより効果的なものとするためには、産業医や産業保健スタッフが共同実施者になることが望ましいと考えます。</p>
9	<p>ストレスチェックの全部又は一部を外部に委託する予定だが、あらかじめ事業場内で検討しておくべきことはあるか。</p>	<p>業務委託は、全てを外部委託で実施する場合やストレスチェックの集計部分など業務の一部を外部委託とする場合など様々です。</p> <p>ストレスチェックの実施にあたっては、それぞれの事業場の実情を踏まえ、どの業務を自前とし、どの業務を外部委託にするべきかなどを検討し、法令を遵守し適正に実施できるよう必要事項は仕様書等にしっかり記載しましょう。</p> <p>なお、外部機関はその事業場内の状況は把握していません。事業場内の産業医など産業保健スタッフを共同実施者にすることや制度担当者を調整役にするなど事業場内の状況に応じた体制づくりに努め、厚生労働省が平成25年8月3日に公表した「外部機関にストレスチェック及び面接指導の実施を委託する場合のチェックリスト例」なども参考にしながら、適切に実施しましょう。</p>
10	<p>高ストレス者の選定に係る補助面談を実施者以外の者が行っても良いか。</p>	<p>高ストレス者の選定に当たり、調査票に基づく数値評価に加えて補足的に職員に面談を行う方法もありますが、この面談は、ストレスチェックの一環として行うことになります。この面談を実施者以外の方に行わせることも可能ですが、あらかじめ補足的な面談を行う心理職等を実施事務従事者に選任し、職員に心理職等がストレスチェックに関する個人情報を取り扱うことについて周知しておくことが必要です。</p> <p>また、面談は実施者の指名と指示の下に実施し、面接指導対象者の選定に関する判断も面談を実施した者に委ねるのではなく、面談結果を踏まえて実施者が最終的に判断する必要があります。</p>
11	<p>高ストレス者に係る医師面接の可否の判定のため、実施者が所属長に対し当該職員の勤怠や勤務態度等を把握したいが、個人情報保護の観点から留意すべきことはあるか。</p>	<p>ストレスチェックでは、医師面接を申し込む前の個人結果について、個人情報として守秘義務があります。たとえ、結果の詳細を伝えないとしても、「高ストレス者に該当すること」も個人情報とされていますから、守秘義務がかかります。</p> <p>当該職員の勤怠や勤務態度等を所属長に照会した場合、ストレスチェック実施の時期などを鑑みれば、そこから当該職員に高ストレス結果が出ていると推測することが可能であるため、当該職員の個人情報が所属長に知られてしまうことになります。</p> <p>従いまして、このような情報を照会するのであればあらかじめ本人から同意を得るか、当該職員が高ストレス者に該当している事実がわからないよう配慮して情報を収集してください。</p>

番号	相 談	回 答
1 2	面接担当医が、人事権を有してもよいか。	<p>人事権を有する医師が面接指導を行うことに関し、法令上の問題は ありません。</p> <p>しかし、職員が面接の申し出を躊躇する恐れがある場合、制度の趣 旨に合致しないことになるので注意してください。</p>
1 3	学校でストレスチェ ック実施を計画してい るが、精神科医ではな い校医に、医師面接を 依頼しても良いか。	<p>医師面接の資格要件は、医師であれば満たしており、必ずしも精神 科医である必要はありません。</p> <p>医師面接は診断や治療行為を含みませんので、精神科医ではなくて もメンタルヘルスや事業場への理解があれば、十分に対応は可能かと 思われます。従いまして、校医に依頼することは可能です。</p> <p>しかし一方で、メンタルヘルスに関する知識や経験がない場合は、 職員の心の健康状態の把握や事業主への提言が難しくなりますから、 そのような場合は他の医師をお探しいただくことも検討なさってくだ さい。</p>
1 4	高ストレス者から面 接指導の申し出がない 場合、誰がどのような 方法で面接指導を勧奨 したらよいか。	<p>面接指導の勧奨は、ストレスチェックの実施者が行うことが望まし く、具体的な勧奨の方法等については、衛生委員会等での調査審議を 経て事業者が決めておきましょう。</p> <p>また、申し出の勧奨をしても面接指導の申し込みがない場合、法的 には保健指導等の実施が義務づけられているものではありませんが、 高ストレスの状態で放置されないように相談対応等を行うことが望ま しく、事業者は日常的に対応する相談窓口を設けるなど、相談対応の 体制をできるだけ整備しましょう。これは、面接指導の申し出を希望 しない人への対応としても重要です。</p>
1 5	集団分析の結果は、 どの範囲まで配付して よいか。	<p>集団分析の結果は、集計・分析の対象となった集団の管理者・責任 者にとってはその当該事業場内における評価等につながり得る情報で あり、無制限に共有した場合、責任者等に不利益が生じるおそれも あることから、事業場内で制限なく共有することは不適當です。集団 ごとの集計・分析の方法、分析結果の利用方法（集団ごとの集計・ 分析結果の共有範囲を含む）等については、衛生委員会で審議した 上で、あらかじめ各事業場での取扱いを定めておくことが必要です。</p> <p>なお、良い結果や改善事例の取組などを全部署で共有することは 差し支えないと思います。</p>
1 6	来年度のメンタルヘ ルス対策に活かすた め、集団分析結果を衛 生委員会や事業者 に提供する場合、留意す べきことはあるか。	<p>集計・分析単位が10人を下回る場合には、受検者全員の同意が 必要であること、また、集団の管理者等に不利益が生じないよう 取扱いに十分注意することが必要です。</p>

番号	相 談	回 答
17	地方公務員の場合、ストレスチェック実施後の検査結果報告書は、どこに提出するのか。	<p>地方公務員の非現業職（労基法別表1第11号、第12号及び別表1にない事業の職）の場合、地方公務員法第58条第5項により労働基準監督機関である人事委員会や委員に報告することになります。</p> <p>現業職の場合は、管轄の労働基準監督署に提出することになります。</p> <p>なお、非現業・現業の区分については、人事委員会等が労働基準局と協議の上、決定されるものであるため確認が必要です。</p>
18	非現業者の結果を市町村長や人事委員会に報告する場合、報告書の様式はあるのか。	<p>非現業者用の様式はありませんので、現業者用の様式を参考に作成してください。</p> <p>なお、様式は、報告を受ける市町村長や人事委員会が作成することが適当と考えますが、その際には、毎年度総務省が実施している「地方公共団体の勤務条件等に関する調査」のストレスチェックの実施状況の調査項目についても留意してください。</p>
19	個人のストレスチェックの結果と面接指導の結果は、どのように保存すればよいのか。また、保存に関し、留意すべき点はあるのか。	<p>個人のストレスチェックの結果の記録は、5年間保存する必要があります。事業者が本人から同意を得て取得した結果の記録については、事業者が保存します。同意を得られていない結果については、事業者が実施者（または実施事務従事者）に適切に保存させる措置を講じます。保存にあたってはセキュリティの管理(システムへのログインパスワードの管理、キャビネット等の鍵の管理など)を行い、個人のストレスチェック結果を事業者を含めた第三者に見られないように厳密な管理を行うことが必要です。</p> <p>また、事業者は、面接指導の結果の記録（報告書等）を5年間保存します。職員が面接指導を受けることを希望する旨の申出についても、書面や電子メールなどで行い、事業者はその記録を5年間保存しておく必要があります。</p> <p>なお、結果の記録の保存方法は、衛生委員会等で調査審議のうえ決定します。</p> <p>心の健康に関する情報は機微な情報であることに留意し、実施方法から記録の保存に至るまでストレスチェック制度における労働者の個人情報適切に保護されるような体制の構築が必要です。</p>
20	管理職である病院長に産業医を兼務させてもよいか。	<p>兼務させることは可能ですが、職員の健康管理より事業場の都合を優先する可能性はあるかもしれません。平成28年3月31日に労働安全衛生規則が改正（平成29年4月1日施行）され、産業医は『二次に掲げる者(イ及びロにあつては、事業場の運営について利害関係を有しない者を除く。)以外の者のうちから選任すること。イ 事業者が法人の場合にあつては当該法人の代表者 ロ 事業者が法人でない場合にあつては事業を営む個人 ハ 事業場においてその事業の実施を統括管理する者』とありますので、適切な体制をご構築頂ければと存じます。</p>

②メンタルヘルス対策

番号	相 談	回 答
1	<p>現在、うつ病で休職を繰り返している職員がおり、対応に苦慮している。</p> <p>復職希望は強いのだが、復職直後から体調が優れず、しばらくするとまた休んでしまう。どのように対応したらよいか。</p>	<p>復職への焦りが強過ぎて、復職に耐えうる水準まで回復していないまま、復職に至っているのかもしれませんが。復職許可を出すにあたり、復職後の状態を確認するために産業保健スタッフとの面接を定期的に受けることを約束してもらいましょう。</p> <p>また、リワークプログラムや試し出勤制度の利用により、心のリハビリテーションを行うことも重要です。業務負担の軽減、段階的な業務負荷の増加、苦手な場面の振り返りと対応の検討などは、復職の成功とうつ病の再発予防に役立ちます。</p> <p>本人、産業医、産業保健スタッフ、管理職などが話し合っただけで今後について決めていかれると良いでしょう。</p>
2	<p>うつ病で休職していた職員が復職する際に、あらかじめ再休職を防ぐ方法はないか。</p>	<p>もっとも大切なことは、適切な復職判定がなされることです。</p> <p>主治医は状態が回復したか判断しますが、患者の職場環境や業務内容に詳しいとは限らず、復帰予定の職場環境や業務に耐えうる状態か判定するには、その職場に詳しい専門家の意見を聞くべきです。適切な判定と対応がなされると、再休職リスクはかなり減少します。</p> <p>また、復職後の継続通院（維持治療）を約束してもらったり、職場が提供できる配慮について本人と話し合っておくことも重要です。復職は、本人のみ、あるいは職場のみが取り組む課題ではなく、両者が協力し合って実施されるものですから、心配なことは事前に話し合っておかれると良いと思います。</p>
3	<p>終業後や休日には気分が良さそうだが、就業中のみメンタルヘルス不調を訴えるうつ病の職員に対して、どのように関わればよいか。</p>	<p>近年、真面目で几帳面、周りに頼らず仕事を抱え込みうまくいかないと自己否定的になるなどの特徴を持ったタイプの従来うつ病とは異なり、ストレス耐性が低く回避的な性格の人が課題（＝仕事、対人関係等）に直面した結果、うつ症状を呈するタイプのうつ病が増えているといわれています。</p> <p>このようなタイプのうつ病の人は、職場では症状を呈する一方で職場を離れると症状が落ち着くことが多く、周囲からは怠けや職場放棄に見えるため、職場内で浮いたり、上長から叱責されることが多いようですが、このような対応では上長を避けたり休みがちになるなど更に回避的にさせるだけです。うつ病であることに変わりではなく、本人は苦しみを抱えていますので、本人の話を傾聴し、周囲から浮いたり、仕事の苦しさに関心すると良いでしょう。そして同時に、治療にしっかりと取り組むように伝え、課題を超えられるように支えるなど、回避傾向が強くなるような支障を避けてください。</p>

番号	相 談	回 答
4	<p>アスペルガー症候群の方が仕事で不適應を起こしている場合、どのように支援したら良いか。</p>	<p>業務が本人に著しく合わなければ、業務の変更を検討すると良いと思います。一般的に、同時に複数の作業を遂行する業務（例：事務職、総合職）や、不特定多数の人と接する機会が多い業務（例：サービス業、窓口業務）よりも、特定分野に従事する業務（技術職、研究職）や、数学、パソコンや機械に係る業務（経理職、システムエンジニア、開発職）の方が、適性があるようです。</p> <p>また、新しい業務や環境に慣れることが苦手なことが多いため、ある程度慣れるまでは上長が確認して具体的に指示を出すようにしてください。もし、感情的になったり混乱して業務が滞る場合は、別室で休ませるなどして落ち着いてもらいましょう。その他にも、当人が困ったときに相談したり支援してもらえるように、産業保健スタッフにも協力してもらおうと良いと思います。</p>
5	<p>異動先で、知的障害（軽度）の職員が部下となったが、上司としてどのように関わればよいか。</p>	<p>軽度の知的障害の場合、平易な言葉によるコミュニケーション、複雑な処理を要さない作業は遂行可能ですが、作業手順を効率的に組み立て、状況に応じて判断することは苦手です。一日の作業の流れを明確化し、変更の場合は上長が具体的に指示しましょう。</p> <p>また、職場のルールは紙に書いて掲示するなど視覚的に呈示しましょう。ルールから外れる行動は具体的に注意をしてください。その職場で求められていない行動を学習できます。</p> <p>なお、注意する際には「〇〇しないで」だけではなく「〇〇せずに〇〇してください」と適応行動を伝えないと、どうしていいかわからずに他の不適應行動が生じることがあります。</p> <p>また、職場で困っていることについて上長や同僚に言えず、調子を崩すこともあります。ときどきは面接したり、産業保健スタッフから本人の要望や状態を確認してもらおうと良いでしょう。</p>
6	<p>部下から、「最近、出勤することが怖い、どうすればいいか」と相談を受けた。どのように対応すれば良いか。</p>	<p>部下から相談された際はゆっくりと時間を設け、「怖い」という気持ちを否定することなく、どんなことが怖いのか、本人の体験を理解するように話を聞くことが大切です。</p> <p>それとともに、食事や睡眠、心身の不調を把握するよう努めてください。メンタルヘルス不調の場合、怖いという訴えだけではなくて生活や仕事に支障が出ていることが多く、もしそのような状態であれば産業保健スタッフに対応を相談してください。場合によっては、原因となっている業務や対人関係を調整したり、少し休ませるなどの対応も効果的です。</p>

番号	相談	回答
7	<p>震災後、メンタルヘルス不調で休職した職員がいるのだが、突然診断書を持参して復職を申し出てきた。どのように対応すれば良いか。</p>	<p>復職可否は復職判定委員会で検討してください。委員会は、産業医、人事担当、産業保健スタッフなどが委員となって構成され、所属の管理職、主治医、心理職などの意見を参考にして、復職の可否を決定します。主治医の復職可能との判断がそのまま復職に繋がるケースが頻繁に見られますが、主治医は病状の回復を正確に判定する一方で、患者の職場環境や業務内容に精通しているわけではないので、患者が仕事に耐えうるかどうか判断するには限界があります。</p> <p>また、休職から復職に至るまでのフローは細かく規定しておく必要があります。休職中の連絡の取り方、報告書の書式、面接の頻度、復帰申請の仕方などはあらかじめ書面提示してください。復職の前提条件、求める回復度合いなども、面接の中で徐々に伝えるようにして、本人に目指すべきゴールを見せることも大切です。</p>
8	<p>アルコール依存症で治療中の職員から体調、家庭、仕事のことについて相談されたが、どのように対応すればよいか。</p>	<p>まず、医療機関での治療継続について確認し、場合によっては受診や服薬を勧奨してください。アルコール依存症の人には、医療機関での治療が最も重要な支援方法です。</p> <p>また、相談対応としては、相談者を叱ったり、問題を指摘するのではなくて、思い通りにいかない辛さに共感し、一緒に解決策を検討すると良いです。うまくできない点を否定するのではなくて、悩み事を投げ出さずにいることを応援していくスタンスです。相談者が飲酒せずに悩み事に向き合う限りは、少し長めの期間を継続して相談対応をしても構いません。</p> <p>一方、アルコール依存症の人は困難を抱えるほどに飲酒行動が生じやすくなりますから、飲酒は認めないこと、飲酒をする場合は主治医や家族に伝えて相談を継続しない旨を明確に伝え、断固とした対応をする必要もあります。</p>
9	<p>精神疾患で入院中の職員の今後について、本人に重要事項の確認をしたいが、何か気を付けることはあるか。</p>	<p>精神疾患が重篤であれば、重要事項を伝えられることが負担で病気が悪化する可能性があります。入院されている状態であれば、基本的には重要事項確認はお薦めできません。治療責任者は主治医ですから、主治医から許可をもらってください。</p> <p>また、家族に相談する方法も考えられますが、必ずしも職場に協力的ではない可能性も考慮しておきましょう。家族が「夫(妻、子)を苦しめた職場」と認識していれば、なかなか話を聞いてくれないでしょう。そのような場合は、話をする目的を家族に伝え、本人のために必要である旨をしっかりと説明し、安心してもらうのが良いと思います。こうして家族と繋がっておくと、本人が退院してきた後も家族と連携して本人を支えることができます。</p>

番号	相 談	回 答
1 0	メンタル不調で休職中の職員が、面談中に自分がパーソナリティ障害である旨を面談担当者に話してきた。今後は、どのように対応すれば良いか。	<p>面談のルール（面談時間を守る、延長はしないなど）をあらかじめ伝えて承諾してもらい、担当者もそのルールを守りましょう。面談ではサポートタイプに接し、具体的にどうすれば課題が解決するか一緒に検討したり、傾聴して不安感を減じるように努めてください。</p> <p>また、もし心身の不調が著しい場合や、万が一自傷他害行為がみられる場合には、職員本人や面談担当者の身を守るために守秘義務を守ることが出来ない可能性があることをあらかじめお伝えしておき、実際にそのようなことが生じた際は、医療機関の受診を勧めてください。</p> <p>その他、面談担当者として心配なことがありましたら、守秘義務は遵守しつつも上長と相談して対応してください。</p>
1 1	ハラスメントの訴えがあった際、人事課はどのように対応したらよいか。	<p>まず、相談者の話をよく聴き、何を求めているかを明らかにして対応してください。ハラスメント相談では、調査、対応検討と実施のフローが知られていますが、そのような対応を求めない相談者もいます。相談に乗ってほしい、味方になってほしいなど、心理的にサポートを求めている相談者に、事情聴取のように事実確認をして疲弊させたり、事実判定に終始して失望させるケースが見られます。事業場全体に警戒心を抱いていたたり、無力感を感じている相談者であっても、担当者が自身に適した関わりをしてくれると安心感を抱き、担当者と協力して前向きに対応を検討できるようになります。</p> <p>しかし、事態が切迫している場合は主導的に解決を図る場合もありますし、相談者が調査や具体的な対応を希望する場合は最大限にその意思を汲み、誠心誠意対応してください。フローは厚生労働省が提示しておりますが、実際の相談はマニュアル通りにいかないことも多く、担当者が迷ったら専門家に相談することも大切です。</p>
1 2	過重労働面談により産業医から残業が規制されている職員がおり、所属課にその旨注意したのだが、いまだに残業時間が減らず、休日出勤までであるようだが、どうしたらいいか。	<p>このような場合は、注意を1回するだけではなくて、継続的に確認をし、場合によっては一緒に対応を検討する必要があります。所属課で対応できていない現状は適切ではないですが、対応できない理由があるかもしれません。</p> <p>たとえば、人手不足で当該職員の仕事量の調整が難しい、専門職のため当該職員以外に担当ができない、あるいは指示はしているが本人が応じないなど、理由によって対応が異なります。どのようにすれば残業時間が減るか、場合によっては残業時間を減らす以外のサポートはできないか、所属課の意見を聞いて相談対応をする必要があります。一度指示するだけではなく、継続的に対応すると、所属課でもそのような問題に取り組む機運が生じることも考えられ、これを機に所属課とともにラインケアの充実にも取り組んでみてください。</p>

番号	相 談	回 答
1 3	<p>震災後にストレスチェックを実施したら高ストレス者はそれほどいなかったが、震災前に比べて職員が疲弊しているように感じる。今後が心配なため現状を正確に把握したいが、どうしたら良いか。</p>	<p>地方公共団体の職員は自らが被災者であるにも関わらず、住民を支援する立場であり、住民から責められたり、震災対応関連業務が増加して心身とも疲弊しやすい状況です。また、こうした状況が継続しやすいので、震災直後から時間の経過とともに心身の疲弊が強くなっているのかもしれませんが。</p> <p>こうした状況を正確に把握するためには、ストレスチェックだけではなく心の専門家による面接が大変有効です。医師、保健師、臨床心理士等は、かなり正確に相談者のメンタルヘルス不調を見抜くことができます。その上で、面接を担当した専門家から傾向を報告してもらい、産業医、産業保健スタッフ、人事スタッフらとともにその時期に適した対応を検討してください。</p>
1 4	<p>外部の臨床心理士にカウンセリングを委託する際、守秘義務についてどのように取り決めればよいか。</p>	<p>メンタルヘルス相談は、守秘義務があるために相談者が安心して相談ができます。相談者の許可なく相談内容について家族に伝えたり、上司に伝えれば、相談者は不信感を抱くでしょう。従いまして、相談者が話す内容や個人情報などは全て守秘義務として扱われること、相談者の同意なしに漏らしてはならない点を、外部の臨床心理士と確認してください。</p> <p>しかし、相談者にメンタルヘルス不調が疑われる場合など、事業者側に相談内容を知らせた方が良い場合もあります。このような場合は、臨床心理士が相談者から個別に相談内容の開示同意を得るよう、指示してください。開示同意は文書が望ましいですが、得られなければ最低限、口頭では同意を得るようにさせてください。</p> <p>一方で、相談者に自傷他害、抜き差しならない事態が予測されるなど危険性が高い場合は上記の限りではなく、家族、上長、人事スタッフ等に伝えて対応を検討するべきです。こうした取り決めは、相談者のみならず、臨床心理士を守ることに繋がりますから、相談開始前にその旨承諾を得、面接を行うようにさせてください。</p>
1 5	<p>今年度より初めて職員のメンタルヘルス担当になったが、何をすべきかわからない。前任者は他部署に異動したばかりで忙しいため頼れず、上長も詳しくない。何から始めたら良いか。</p>	<p>まず、メンタルヘルスに係る体制、特にメンタルヘルス不調者の休職と復職のフロー、年間のメンタルヘルス計画を確認してください。これらを明確に規定、策定することが大切です。メンタルヘルスの問題の多くは、このような規定やルールがないために生じます。</p> <p>たとえば、休職中の連絡を誰がどのような書式と頻度で取るか規定がなければ連絡が取れずにスムーズに復職に繋がらず、場合によっては職員間に不公平感が生じます。また、メンタルヘルス研修を計画しても、毎年同じテーマで同じ対象に実施していたら研修が実にならず、メンタルヘルスへの興味が失われかねません。</p> <p>こうしたことがないように、衛生委員会で検討したり、産業保健スタッフ、人事担当、専門職などのアドバイザーと相談しつつ、より良い体制を作り上げていってください。</p>

番号	相 談	回 答
1 6	<p>職員が自殺してしまつた。仕事のことで悩んでいたようだ。周囲の職員のメンタルヘルスに関して、どのような対応が必要か。</p>	<p>早急に周囲の職員のメンタルヘルス状態を確認してください。不眠、食欲不振、絶望感、無力感や自責感、(事故を目撃している際は)フラッシュバック、強い怒りや悲しみといった症状に苦しんでいる可能性があります。話を聞いて落ち着くようであれば少し様子を見ていきますが、仕事や生活に支障が生じるほどであれば医療機関の受診を促し、場合によっては家族にもサポートを依頼しましょう。特に、亡くなった職員と親しかったり、同じ部署であったり、亡くなった場面を目撃した場合は、このような傾向が生じやすくなります。話を聞くのは職場内の人でも構いませんが、理由によっては職場に対する不満や怒りが話されることもありますので、職場外の専門家に依頼することも検討してください。</p> <p>また、専門家にASD/PTSDといったストレス関連疾患の査定を依頼しましょう。専門家の意見を参考にして、医療機関の受診や継続的なカウンセリングを促したり、しばらく様子を見るなど、職員に必要な対応を実行することになります。</p> <p>同時に、相談窓口を設置して職員がいつでも話せる体制を作りましょう。もしくは、しばらくの間は職員が自由に使えるカウンセリングの場を提供し、職員が辛いことを抱え込まないようにサポートすると良いでしょう。</p> <p>こうしたことの影響は時間の経過とともに落ち着いていくものですが、一方でメンタルヘルスの不調に陥るきっかけになることもあります。事故後しばらくの間は、メンタルヘルス不調が職員に生じていないかどうか注視し続けていく必要があります。</p>
1 7	<p>メンタルヘルス不調が疑われる職員が管理職に相談を申し込んできたときは、どのようなことに留意すればよいか。</p>	<p>まず、面談の約束は周囲に知られないようにとってあげましょう。面談を受けるのを周囲に知られることを嫌がる方もいます。場所は個室で、落ち着ける空間を用意し、面談の最初に守秘義務を守ること、むやみに人事評価に使うことはないと伝え、安心してもらいましょう。</p> <p>また、面談者は穏やかな口調で語りかけ、相手の話を否定せずに相手の立場に立って話を聞き、決して話を急かさず、相手の気持ちや考えにできるだけ理解を示してください。そうすることで相手は話しやすくなり、自分の言いたいことや思っていることを適切に表現できるようになります。</p> <p>相談をしても1回で解決できることは多くありません。解決できそうなことであれば検討すべきだと思いますが、たとえ良い解決策が見つからなくても、解決が見つからない閉塞感や辛さといったその人の気持ちに寄り添うだけでも、その人の心の支えになります。管理職がこうして関わってくれると、部下はとても安心するものです。</p> <p>そして、終了時には話してくれたことを労い、また辛いことがあったら相談してくるよう伝えてください。</p>

番号	相 談	回 答
1 8	<p>職員が、自身が発達障害であることを伝えてきたが、医療機関には通院していないという。この職員に、医療機関への受診を勧奨するべきか。</p>	<p>現在の医療では、発達障害の状態を完全になくすことはできません。それに、発達障害があってもそれほど支障なく社会生活を送られる方もいます。従いまして、発達障害であること自体は必ずしも医療機関の受診理由にはなりません。</p> <p>しかし、発達障害の様々な特性により職場で問題が生じていたり、あるいは二次的に本人が何らかの症状と思しき状態を呈しているのであれば、医療機関への受診を勧奨するべきです。発達障害そのものを治療することは難しくても、問題を生じさせている特性を目立たなくしたり、二次的に生じる症状を軽減することは可能です。そうした治療により職場適応が良くなったり、生活しやすくなる効果は、十分に期待ができます。もし、受診を勧める際には、本人にそのようなことを説明すると良いでしょう。</p>
1 9	<p>被災後の職員のメンタルヘルス対策について、特に誰を対象として、どのような点に留意して進めれば良いか。</p>	<p>労働時間が非常に多い職員、緊張を強いられる業務に従事している職員、被災以前からメンタルヘルス不調状態を呈していた職員に対しては、特に注意が必要です。このような職員に対しては、とにかく可能な限り休息を取らせたり、緊張を強いられる業務は交代制にしてストレスの蓄積を防ぎ、特定の職員に負担が偏らないよう配慮してください。</p> <p>しかし、一般的に被災後は急激に業務が増加し、広域に被害が生じる大規模災害などの場合は人員さえ満足に充当されませんから、職員への負担増加はある程度仕方がないことでもあります。負担の軽減などにより一次予防を図ることには限界があるのです。</p> <p>そのため、定期的に専門職が面談を行い、メンタルヘルス不調になりかけている職員を発見し、早めに治療援助に繋げる二次予防が非常に大切になります。上記の職員らに加え、上長から見て心配な点がみられる部下なども対象として、面談の機会を設けるなども検討して下さい。</p>
2 0	<p>適応障害で何度か長期の休みを繰り返している部下がいるが、管理職としてどのようなことに気をつければ良いか。</p>	<p>適応障害は、軽いうつ病のように思われがちですが、DSM5（精神障害の診断と統計マニュアル第5版）では「心的外傷およびストレス因関連障害群」に分類されており、環境から受けるストレスにより心身に不調が生じている状態です。個人差はあるものの、基本的にそのストレスが減じると、状態が改善します。</p> <p>従いまして、ストレス因を特定し改善する職場環境改善の取り組みが最も重要な対応となり、管理職が担う役割は大きいと思います。現実的に改善が難しいこともありますが、本人と話し合い、少しでも改善を図ることで適応しやすくすることが可能です。もしストレス環境の改善がなされていない場合には、それを改善することにより、休みを繰り返さなくなる効果が期待できます。</p> <p>しかし、何度も長期の休みを繰り返す場合は、職場環境よりむしろ本人の側に大きな要因があることもあります。そのような場合、職場環境を改善しても本人の状態に大きな改善は見られないため、そのような場合は専門家に相談し、改善を図るよう勧奨してください。</p>