

I メンタルヘルス対策のポイント

1. メンタルヘルス対策の全体像

- メンタルヘルス対策の取組は、目的や実施主体によって、次のように分類されます。

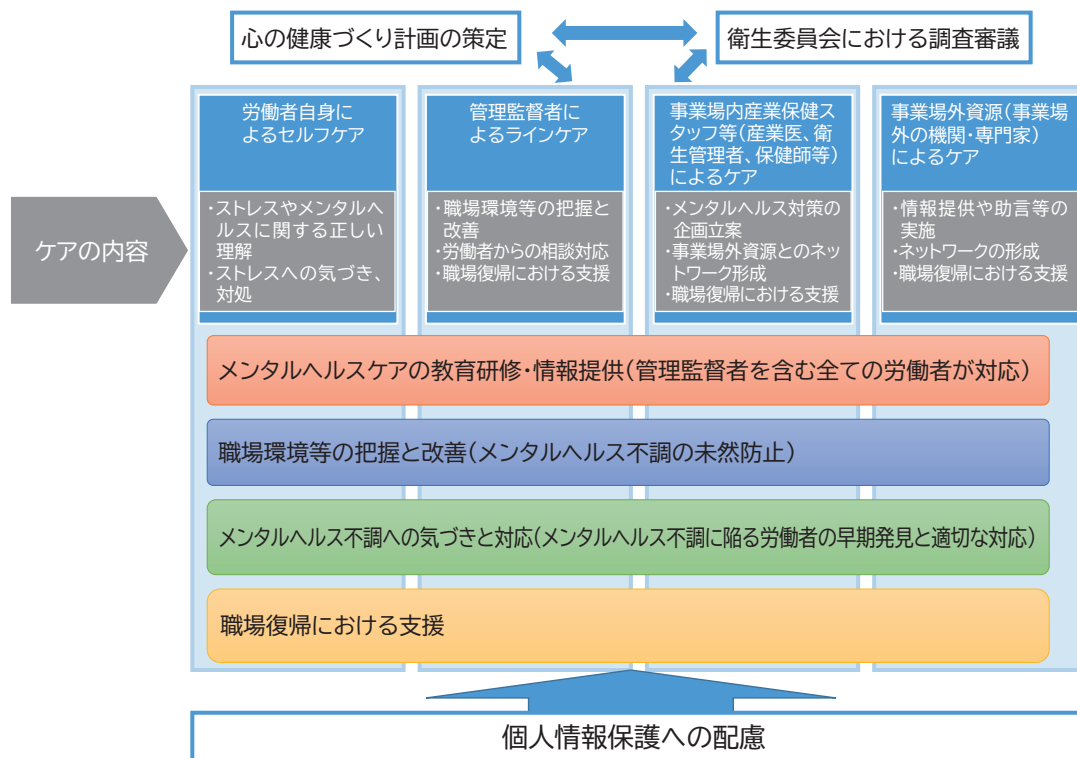
目的による分類

- 一次予防：**
メンタルヘルス不調を未然に防止する取組
- 二次予防：**
メンタルヘルス不調を早期に発見し、適切な措置を行う取組
- 三次予防：**
メンタルヘルス不調となった労働者の職場復帰の支援等を行う取組

実施主体による分類

- セルフケア：**
労働者自身による取組
- ラインによるケア：**
管理監督者による取組
- 事業場内産業保健スタッフ等によるケア：**
産業医や衛生管理者、保健師等による取組
- 事業場外資源によるケア：**
事業場外の機関・専門家による取組

- メンタルヘルス対策を効果的に進めるためには、各事業場の実態に応じて4つのケアが継続的かつ計画的に行われるようにすることが重要です。
- また、事業者は、自らが事業場におけるメンタルヘルス対策を積極的に推進することを表明するとともに、衛生委員会等において十分調査審議を行い、「心の健康づくり計画」やストレスチェック制度の実施方法等に関する規程を策定することが必要となります。



※「職場における心の健康づくり～労働者の心の健康の保持増進のための指針～」をもとに作成

コラム



厚生労働省では「労働者の心の健康の保持増進のための指針」(以下、メンタルヘルス指針という。)を定め、事業場において事業者が講ずる労働者の心の健康の保持増進のための措置(メンタルヘルスケア)の原則的な実施方法を示しています。職場復帰における支援では、「心の健康問題により休業した労働者の職場復帰支援の手引き」が参考になります。

2. メンタルヘルス対策を効果的に進めるためのポイント

ストレスやメンタルヘルス不調の背景には、職場における人間関係やハラスメント、過度な長時間労働等、様々な要因があります。メンタルヘルス対策を効果的に進めるためには、こうした職場環境における課題を把握し、改善を図ることが重要ですが、ある一時点の状況を切り取ったり、単に労働時間が長いことを理由として、ストレス度が高い職場・低い職場と決めつけることは望ましくありません。各事業場において職場環境における課題を適切に把握するとともに、次のような取組を進めることが重要です。

(1) メンタルヘルス対策に関する方針の表明

- メンタルヘルス対策は、労働者、管理監督者等、それぞれの立場で取り組むことが重要です。企業によっては、経営理念や経営方針にメンタルヘルス対策に取り組むことを明記することで労働者に周知し、理解・協力を促すとともに、経営層を巻き込んだ全社的な取組につなげています。

取組例

◆ 経営理念に明記することで、経営課題として組織全体で取り組む風土を醸成 ◆

メンタルヘルス対策に取り組むという姿勢を経営トップ自らが示すことは、社員の安心にもつながる。経営理念とともに、それを実行する「社員の心根」の1つに「心身の健康」を明記し、社内外に提示し、それに基づく施策を展開している。(IT産業・小規模)

◆ 社員の健康を第一とする理念を浸透させることで、荷主との調整もしやすい環境に ◆

社員が健康に働き続けられることを第一とする会長の理念が明確に打ち出されており、経営トップから部門長、現場までその理念が浸透している。そのため、入出庫の物流データの交付時間の交渉を行う等して労働時間の短縮化を図る等の取組も自然と行われている。(倉庫業・中規模)

(2) メンタルヘルス対策に関する計画の策定・見直し

- メンタルヘルス対策が継続的かつ計画的、組織的に行われるようにするためにも、労使の協議のもと、事業場の実態に即した取組を行う必要があります。そのためには、衛生委員会等を活用し、メンタルヘルス対策の計画を策定することが効果的です。

取組例

◆ 「健康経営」に向けた心の健康づくり計画を策定し、中長期的な取組を実現 ◆

メンタルヘルス対策を段階的に推進するため、3か年計画を策定している。策定した計画を経営幹部や管理職に説明し、社内に周知することで、個別の取組も進めやすくなっている。(倉庫業・中規模)

◆ 労働安全衛生マネジメントシステムの活用 ◆

労働安全衛生マネジメントシステムに準じたPDCAサイクルに沿った対策を展開しており、年間の労働安全衛生計画の中にメンタルヘルス対策の施策も組み込んでいる。リスクアセスメントを毎年実施し、対策を検討・実施している。(IT産業・小規模)

◆ 様々な指標をもとに、対策を評価・見直し ◆

心の健康づくり計画を策定するとともに、メンタルヘルス評価指標を設定し、現状の評価、現状把握によって見えてくる新たな対策の立案、対策の効果評価を行っている。評価指標としては、例えば、ストレスチェックの集団分析に基づく高ストレス者数、傷病手当金の給付者数、私傷病休暇の日数、年度内退職者数、傷病による退職件数等がある。(運輸業・大規模)

※従業員規模の目安 小規模：99人以下、中規模：100人以上300人以下、大規模：301人以上

取組例

◆ 衛生委員会を活用し、社員の意見を対策に反映 ◆

衛生委員会ではメンタルヘルス対策に関する計画や具体的な取組について検討している。各社員がメンタルヘルス対策について関心を持てるよう、定期的に参加者を変え、可能な限り多くの社員が衛生委員会に参加できるようにすることで、より多くの社員の意見を取り込むようにしている。(IT産業・小規模)

(3) 事業場外資源の活用

- 事業場によっては、必ずしも産業医や保健師等の専門職がおらず、メンタルヘルス不調者への対応が難しい場合があります。そのような場合には、事業場外資源を有効に活用することが重要です。

取組例

◆ 労働衛生コンサルタントの資格を持つ保健師による社員面談の実施 ◆

小規模事業場であるため、産業保健スタッフを抱えてはいないが、保健師とコンサルティング契約を結び、年2回訪問を受け、社員の健康管理について助言を受けている。訪問の際には、全社員と面談を行い、心身の健康相談に乗ってもらうようにしている。(IT産業・小規模)

◆ 産業保健総合支援センターを活用してメンタルヘルス対策を推進 ◆

メンタルヘルス不調者が立て続けに発生したことを受け、不調者への対応等について産業保健総合支援センターに相談した。他社の事例等も教えてもらいながら、社内規程の整備や研修を実施する等の取組を進めることができた。(介護・中規模)

(4) 関係者への理解・協力の呼びかけ

- 取組を進めるために、顧客や関係者の理解・協力が必要な場合があります。対策を一緒に検討することで、理解・協力を確保する方法があります。

取組例

◆ 保護者・PTAを巻き込んだ取組の推進 ◆

学校における働き方改革を推進するため、対策の検討段階からPTAの参画を得るとともに、教職員や保護者、地域住民を交えたトーク会を開催する等、理解・協力を得て取組を進めた。その結果、教育委員会の取組を応援する緊急アピールがPTA団体から宣言され、各地域における教育委員会とPTA団体との協働による取組が広がってきている。(都道府県教育委員会)



コラム



勤務間インターバル制度とは、1日の勤務終了後、翌日の出社までの間に、一定時間以上の休憩時間(インターバル時間)を設けることで、働く方の生活時間や睡眠時間を確保するものです。これにより労働者が十分な生活時間や睡眠時間を確保でき、ワーク・ライフ・バランスを保ちながら働き続けることができるようになると考えられています。業種や職種、事業場の特性に応じて、こうした制度も活用しながら職場環境の改善に取り組むことが重要です。

3. 業種・職種ごとの特性に応じた取組のポイント

ストレスやメンタルヘルス不調の要因は様々です。

ここでは、業種や職種の特性に応じてポイントとなる取組をご紹介します。

業種や職種が違って、参考になる取組も多くあります。ご自身の事業場にも当てはまるものがないか、確認してみましょう。

業種・職種	取組のポイント・取組例	頁
自動車運転 従事者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 適切な労働時間の管理や休憩時間の確保 ✓ 労働者自身による心身の健康管理の支援 ✓ 顧客からの暴言・暴力や事故の防止対策 ✓ 世代や部署を超えたコミュニケーションの促進 	7
教職員	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ストレスチェック等を活用した自身のストレスへの気づきと職場環境改善の促進 ✓ 「勤務時間」を意識した働き方の推進による長時間勤務の是正 ✓ 生徒・保護者への対応に関するサポート体制の確保 	9
IT産業	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職場におけるコミュニケーションの活性化 ✓ 円滑なプロジェクトマネジメント等の支援 ✓ 睡眠時間の確保や疲労蓄積の防止に着目した対策の実施 ✓ パート社員に対するメンタルヘルス対策のための研修 	11
外食産業	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 労働時間の正確な把握を通じた長時間労働の是正 ✓ 職場におけるハラスメント対策の推進 	13
医療 従事者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 患者等からの暴言・暴力に関する日頃の通報体制の整備と被害を受けた労働者へのケア ✓ 相談しやすい環境づくり 	15

▶ (1) 自動車運転従事者の場合 ◀

自動車運転従事者には、トラックやバス、タクシーの運転手等が含まれます。いずれの場合も、多くの利用者や貨物を目的地まで安全に届ける重要な機能を担っています。ひとたび事故を起こすと、運転手本人はもちろんのこと、利用者や貨物、あるいは周囲の人々にも被害を及ぼす可能性があり、運転手は日々高い緊張感とともに仕事に従事しています。運転手本人や利用者、周囲の安全確保のためにも、運転手の心身の健康確保は欠かせません。

<自動車運転従事者における主なストレス・メンタルヘルス不調の原因>

- 自動車運転従事者を対象とした調査では、業務に関連したストレスや悩みとして、バス運転手では「長時間労働の多さ」、タクシー運転手では「売上・業績等」、トラック運転手では「仕事での精神的な緊張・ストレス」がそれぞれ第1位に挙げられています。

<業務に関連したストレスや悩みの内容>

	バス運転者	タクシー運転者	トラック運転者
第1位	長時間労働の多さ (48.0%)	売上・業績等 (49.7%)	仕事での精神的な緊張・ ストレス(42.5%)
第2位	仕事での精神的な緊張・ ストレス(44.5%)	仕事での精神的な緊張・ ストレス(35.1%)	職場の人間関係 (28.3%)
第3位	休日・休暇の少なさ (39.3%)	利用者からの苦情等 (33.3%)	長時間労働の多さ (23.1%)

※平成29年版過労死等防止対策白書

※「業務や業務以外のストレスや悩みがあった」と回答したバス運転者173人、タクシー運転者336人、トラック運転者1159人の回答結果に基づく

- 精神障害の労災認定事案では、トラック運転手では「恒常的な長時間労働」、タクシー運転手やバス運転手では乗客からの暴力等の「乗客に関連した問題」によるものが多くなっています¹。
- 自動車運転従事者における長時間労働の背景には、慢性的な人員不足等がありますが、顧客や発注者からの発注条件等取引上の都合により、その措置が円滑に進まない等、様々な取引上の制約が存在する場合もあるという指摘もあります。

<メンタルヘルス対策におけるポイント>

- トラックやバス、タクシーの運転手等、自動車運転従事者の心身の健康を確保するためには、健康を害するような長時間労働の対策だけでなく、事故や顧客とのトラブル防止の対策と並んで被害を受けた労働者へのケアを実施する等、労働時間以外の改善の取組も重要です。

1 平成30年版過労死等防止対策白書

取組例1 適切な労働時間の管理や休憩時間の確保**◆ 社長が主導し、より簡便な労働時間の把握・管理ツールを開発 ◆**

労働時間の正確な把握のため、運行管理者とともに「労働時間管理表」を電子ファイルで作成した。日々の始業点呼から出庫、帰庫、終業点呼の時刻を入力し、拘束時間の他、その月の残りの拘束時間についても自動で算出できる。これにより、運行管理者は月の途中で労働時間の指導をすることが可能となった。また、あとの程度乗務が可能か、自動で残り時間が算出されるため、乗務員自身も容易に把握できるようになった。(タクシー会社・小規模)

☞類似の取組：p.10 取組例2 / p.14 取組例1

◆ 顧客の理解・協力を得ながらドライバーのために仮眠室を確保 ◆

不規則な勤務がある場合、良質な睡眠の確保による疲労の解消が重要である。例えばハイヤーの乗務員においては、睡眠がしっかりとれるよう、顧客に対して乗務員のために仮眠ができる控室を用意するよう協力を要請している。(タクシー会社・大規模)

☞類似の取組：p.12 取組例3

取組例2 労働者自身による心身の健康管理の支援**◆ メンタルヘルス不調者がしやすい時期に研修会を開催 ◆**

通常、春先にメンタルヘルス不調者がしやすい傾向が見られたことから、その時期にセルフケアやラインケアに関する研修会を実施し、自身のストレスに気づいてもらったり、ストレスへの対処方法を学んでもらうようにした。上司・管理職においては「聞き出す力」、部下においては「伝える力」の重要性やそのスキルアップにつながる内容も盛り込んでいる。同社には労働組合をはじめ、様々な相談窓口があるが、そのうちの1つであるカウンセラーが研修の講師を務めることで、従業員と顔の見える関係ができ、その後の相談窓口の利用がしやすくなっている。(物流会社・大規模)

取組例3 顧客からの暴言・暴力や事故の防止対策**◆ 顧客向けの周知啓発や運送約款見直しを実施 ◆**

タクシー車内での暴力行為・セクハラ行為を防ぐため、運送約款の変更を行うとともに、タクシー車内での暴力行為・セクハラ行為に対して厳正な対処をする旨を記したポスターを車内に掲示した。ハラスメント行為の中止を求めたにも関わらず、応じられない場合には運送の引受けもしくは継続拒否をすることとした。あわせて、車内カメラを全車に搭載することにより、顧客からの暴力行為・ハラスメント行為は激減した。(タクシー会社・大規模)



☞類似の取組：p.16 取組例1

取組例4 世代や部署を超えたコミュニケーションの促進**◆ リフレッシュルームを設けて、世代や部署を超えたコミュニケーションを促進 ◆**

同社は倉庫業であるが、様々な職種(事務職、営業職、荷役、ドライバー等)の社員がいる。社員同士のコミュニケーションの活性化や休憩場所の確保をねらいとして、4階フロアを応接室フロアに全面リフォームする際、リフレッシュルームを併設した。それまでは喫煙者の多い上の世代と喫煙者の少ない若い世代とで休憩場所が分かれてしまっていたが、リフレッシュルームを設けたこと、また施設全体を禁煙としたことでどの世代も自然にリフレッシュルームを利用するようになり、会話が生まれるようになった。また、応接室を使用しないちょっとした商談や小さなミーティングに活用したり、異なる部署の社員が一緒に昼食をとる等、部署横断での交流も持ちやすくなった。(倉庫業・中規模)



☞類似の取組：p.12 取組例1

▶ (2) 教職員の場合 ◀

教職員は、将来を担う子供たちの教育を担う重要な職種の1つであり、授業そのものに加え、学校行事や部活動・クラブ活動、保護者・PTAや地域との連携等、様々な業務に従事しています。より質の高い教育を提供するためにも、教職員自身がいきいきと働き続けられる環境づくりが重要です。

<教職員における主なストレス・メンタルヘルス不調の原因>

- 教職員を対象とした調査では、業務に関連したストレスや悩みとして、「長時間勤務の多さ」「職場の人間関係」「保護者、PTA等への対応」等が上位に挙げられています。

<業務に関連したストレスや悩みの内容>

	小学校	中学校	高等学校
第1位	長時間勤務の多さ (45.3%)	長時間勤務の多さ (45.7%)	職場の人間関係 (41.4%)
第2位	保護者、PTA等への対応 (42.0%)	休日・休暇の少なさ (42.0%)	休日・休暇の少なさ (36.2%)
第3位	職場の人間関係 (38.0%)	職場の人間関係 (39.4%)	長時間勤務の多さ (34.5%)

※平成29年度過労死等に関する実態把握のための労働・社会面の調査研究事業報告書(教職員に関する調査)

※「業務や業務以外のストレスや悩みがあった」と回答した小学校教職員14813人、中学校教職員7406人、高等学校(全日制)教職員3265人の回答結果に基づく

- 教員における勤務時間増加の背景には、**若年教員の増加、総授業時数の増加、中学校における部活動時間の増加等**が挙げられます²。
- 精神障害の労災認定事案では、「**仕事の失敗、過重な責任等の発生**」、業務量の増加等の「**仕事の量・質**」及び上司・同僚とのトラブル等の「**対人関係**」等が問題となっています³。
- なお、近年の教職員の年齢構成は若手とベテランの二極化が進んでおり、若手の教職員が気軽に相談しづらくなっている可能性も指摘されています。

<メンタルヘルス対策におけるポイント>

- 教職員の心身の健康を確保するためには、**健康を害するような勤務時間や職場の人間関係の対策**に加えて、**保護者・PTA等への対応等、学校や児童・生徒を取り巻く環境に関するもの**に取り組むことが重要です。教職員特有のストレスに対応できるよう、**ストレスチェック**を行い、**教職員本人にストレス状況の気づきを促す**とともに、学校は集団分析結果を活用することにより**教職員の職場環境改善につなげる仕組み**が重要です。

2 平成28年度教員勤務実態調査

3 平成29年度過労死等の実態解明と防止対策に関する総合的な労働安全衛生研究

取組例1 ストレスチェック等を活用した自身のストレスへの気づきと職場環境改善の促進

◆ ストレスチェックの見方・活用方法に関する研修の実施 ◆

ストレスチェックの集団分析結果を有効に活用するためには、その見方や活用方法を理解する必要がある。本教育委員会では各部署へ集団分析結果をフィードバックする際、衛生管理者を集めた説明会を開催し、保健師等専門職による結果の見方や職場環境改善への活用方法を講習することで、現場での活用に役立ててもらっている。(都道府県教育委員会)

◆ 新規採用者や異動者を対象としたカウンセラーによる面談の実施 ◆

市立学校を対象に、カウンセラーが定期的に学校を巡回し、教員や管理職からの相談等に対応している。そのような中、過去数年、新規採用者や異動1年目でメンタルヘルス不調者が出たことから、本人から面談の申出がなくとも、巡回訪問の際にカウンセラーが新規採用者や異動1年目の教職員を対象として面談を実施することとした。悩みやストレスへの対処法に関する助言等の予防的な関わりにより、メンタルヘルス不調を未然に防ぐとともに、メンタルヘルス不調の兆しの発見にもつながっている。(市教育委員会)

取組例2 「勤務時間」を意識した働き方の推進による長時間勤務の是正

◆ 一校一取組の推進 ◆

市内全小中学校に対し、教職員自ら長時間勤務削減に資する取組を1つ考え、実践してもらい一校一取組を推進している。考案された取組内容は教育委員会で分析し、好事例については、保護者・児童生徒も含め、広く紹介している。(市教育委員会)

◆ 複合的な取組の推進により時間外に業務を行う時間を削減 ◆

長時間勤務の実態把握と是正を目的として、ICカードによる客観的な記録に基づく勤務時間の状況の把握、夜間の保護者等からの電話応答終了時刻の設定及び部活動における休養日の設定等の取組を実施した。令和元年度の教員の勤務時間は、2年前と比べて週当たり約2時間減少する等、着実に取組効果が表れている。(都道府県教育委員会)

☛ 類似の取組：p.8 取組例1、p.14 取組例1

取組例3 生徒・保護者への対応に関するサポート体制の確保

◆ スクールロイヤール制度の導入 ◆

法律的に丁寧な説明を求める保護者については、学校現場だけでは対応が難しいこともあり、教職員の精神的な負担も大きくなっていった。そこで、本教育委員会において、学校現場から直接弁護士に相談ができる制度を導入した。困ったときに法律の専門家に相談できるという安心感により、管理職を含めた教職員の精神的負担が減ったという声が聞かれている。(市教育委員会)

▶ (3) IT産業の場合 ◀

IT産業(情報サービス業)は社会の情報インフラを構築・運用する重要な役割を担っています。IoTやAI等の技術革新により、産業構造そのものが大きく変革する中、顧客のニーズも多様化・複雑化しています。SEをはじめとしたITエンジニアにおいては、業務の確実な遂行に加え、日々新しい技術や知識を習得することが求められています。ITエンジニアがその専門性を発揮し、活躍できる環境づくりのためにも、**心身の健康を確保し、働きやすい職場づくりが重要です。**

<IT産業における主なストレス・メンタルヘルス不調の原因>

- SE等を対象とした調査では、業務に関連したストレスや悩みとして、「**納期厳守等のプレッシャー**」「**職場の人間関係**」「**上司からの指導や部下・後輩への指導**」が上位に挙げられています。

<業務に関連するストレスや悩みの内容>

	ITエンジニア
第1位	納期厳守等のプレッシャー(48.5%)
第2位	職場の人間関係(36.8%)
第3位	上司からの指導や部下・後輩への指導(33.5%)

※平成30年版過労死等防止対策白書

※「業務に関するストレスや悩みがあった」と回答したITエンジニア1853人の回答結果に基づく

- 精神障害の労災認定事案では、「**長時間労働**」が主たる要因となっています⁴。
- IT産業における所定外労働が必要となる背景には、「**トラブル等の緊急対応**」のほか、「**顧客の問題**」や「**仕様変更**」への対応、「**納期・予算に無理がある**」等、顧客との関係や契約の在り方に関する要因が挙げられます。また、**繁閑の差が大きい**ことも特徴です⁴。
- 他にも、次のような仕事の特性があるため、**関係者のコミュニケーション不足**が長時間労働の原因になるとの指摘もあります。
 - ・チームとして仕事をするため、プロジェクトマネジメントが不十分であると時間外労働や休日出勤が増える場合がある
 - ・自社内だけでなく、顧客先に常駐して業務にあたることもある
 - ・業務の全部または一部を他社に委託し、多重下請構造になることがある

<メンタルヘルス対策におけるポイント>

- ITエンジニアの心身の健康を確保するためには、特に**心身の健康を害するような長時間労働の是正**が重要な課題と言えます。個々の企業においては、**労使による話し合いを行い、実態に即した長時間労働の削減**を行うことが求められます。また、**職場におけるコミュニケーションの促進**も重要です。

4 平成30年版過労死等防止対策白書

取組例1 職場におけるコミュニケーションの活性化**◆ 在宅勤務やサテライトオフィスで勤務する社員を孤独にさせない環境を整備 ◆**

在宅勤務をしている社員の中には、育児のために長期間に亘り会社に出社しない者もいる。孤独な環境での作業とならないよう、オフィスの中にモニターを用意し、業務時間中は在宅勤務者を映している。同じオフィスで仕事をしているように感じることができ、同僚とも随时会話できる環境を整備している。また、客先での常駐やサテライトオフィス勤務のため、会社顔を出不さない社員も多く、お互いの様子が見えづかった。そこで、毎週月曜日に定例会を開催することとし、今抱えている課題を共有する場としている。(IT産業・小規模)



👉 類似の取組 : p.8 取組例4

◆ 社員が相談しやすいよう、相談窓口を人事部から切り離して設置 ◆

従来、人事部に相談窓口を設置していたが、利用件数が伸び悩んでいた。そこで、社員が気兼ねなく相談できるよう、人事部から切り離して窓口を設置することにした。また、担当者として、カウンセラー資格を有する社員を配置した。それにより「業務内容や会社の事情をわかった上で相談にのってくれる」「相談しても人事評価に影響しない」ことがより明確になったことで、社員の相談件数が大幅に増えた。(IT産業・小規模)

👉 類似の取組 : p.16 取組例2

取組例2 円滑なプロジェクトマネジメント等の支援**◆ フレックス勤務を活用し、複数の社員が交替で対応する体制を確保 ◆**

働き方改革の取組の1つとして、36協定の締結内容を見直し、年間延長限度時間を600時間から500時間に変更した。上限を下げることで、社員からは顧客対応のため残業ができないと困るという声もあった。そこで、顧客都合のため早く退社できない場合は、フレックス勤務を活用し、途中で社員が交替して対応する等、体制の見直しも行うようになった。(IT産業・小規模)

取組例3 睡眠時間の確保や疲労蓄積の防止に着目した対策の実施**◆ 睡眠時間確保等を目的として勤務間インターバル制度を導入 ◆**

睡眠時間を確保して疲労の蓄積を防止するため、退社から翌日の出社まで一定時間以上確保する勤務間インターバル制度を導入した。導入の際は労使で話し合い、外回りの営業担当は出張時の移動時間(出張先から自宅まで)はインターバル時間に含めないようにする等、職種の特性にも配慮した。(IT産業・小規模)

👉 類似の取組 : p.8 取組例1

取組例4 パート社員に対するメンタルヘルス対策のための研修**◆ パート社員の意見を踏まえたラインケア研修の拡充 ◆**

社員向けの意識調査を実施したところ、パート社員から、正社員によるマネジメントの在り方について不満を訴える結果が得られた。パート社員は非管理職の社員の指示のもと仕事をしてきた。そのため、従来の階層別研修ではメンタルヘルス対策に関する内容はあくまで管理職が対象であったが、今後は、パート社員の管理にあたる非管理職の社員に対しても、ラインケアの考え方を取り込んだ研修を実施することを検討している。(IT産業・大規模)

👉 類似の取組 : p.14 取組例2

▶ (4) 外食産業の場合 ◀

外食産業にはレストランやファーストフード、喫茶店等、様々な業態があり、その規模も、小規模なものから全国にチェーン展開するものまであります。職種も、調理人やホールスタッフ、店長、チェーン店であればエリアマネージャー等、様々です。利用者の生活スタイルの多様化、食に対する関心の高まり等により、外食産業に対するニーズも多様化・複雑化しています。利用者や顧客のニーズに応え、より良いサービスを提供するためにも、**いきいきと働き続けられる職場づくりが重要です。**

<外食産業における主なストレス・メンタルヘルス不調の原因>

- 外食産業の店長や店舗従業員を対象とした調査では、業務に関連したストレスや悩みとして、**店長では「売上・業績等」や「休日・休暇の少なさ」、店舗従業員では「仕事での精神的な緊張・ストレス」や「職場の人間関係」**が上位に挙げられています。

<業務に関連したストレスや悩みの内容>

	店長	店舗従業員（正規）	店舗従業員（非正規）
第1位	売上・業績等 (55.3%)	仕事での精神的な緊張・ストレス (43.8%)	職場の人間関係 (40.1%)
第2位	休日・休暇の少なさ (38.8%)	職場の人間関係 (39.5%)	仕事での精神的な緊張・ストレス (34.7%)
第3位	仕事での精神的な緊張・ストレス (37.8%)	休日・休暇の少なさ (37.9%)	客からの苦情等 (20.4%)

※平成29年版過労死等防止対策白書

※「業務や業務以外のストレスや悩みがあった」と回答した店長304人(正規雇用)、店舗従業員496人(正規雇用)、334人(非正規雇用)の回答結果に基づく

- 精神障害の労災認定事案をみると、**店長では職務・職場の変化や店長業務以外の役割による多面的な負荷**が問題となっています。一方、調理人では、**暴行・暴力や上司とのトラブルといった対人関係の問題が多い**等、職種によって傾向が異なります⁵。
- 外食産業において所定外労働が必要となる理由としては、職種を問わず**「人員が足りないため」**が最も多くなっています⁶。

<メンタルヘルス対策におけるポイント>

- 外食産業における労働者の心身の健康を確保するためには、調理人においては**職場におけるハラスメント対策**、店長においては**多面的な役割による負荷を事業場全体で軽減し、改善すること**に取り組むことが重要です。

5 平成30年版過労死等防止対策白書

6 平成29年版過労死等防止対策白書

取組例1 労働時間の正確な把握を通じた長時間労働の是正

◆ 労働時間を正確に把握するため、適正な運用を徹底 ◆

長時間労働対策の足掛かりとして、労働時間を正確に把握することに力を入れている。数年前から各店舗で本人認証が必要となる勤怠管理システムを導入し、労働時間管理を行うこととした。さらに、シフト前後の早出・残業時間の報告漏れがないよう、本社から各店舗へ、実態に応じて打刻するよう呼びかけ、徹底している。(外食産業・大規模)

☞ 類似の取組：p.8 取組例1、p.10 取組例2

取組例2 職場におけるハラスメント対策の推進

◆ 店長等に対するハラスメントに関する研修の実施 ◆

グループ全体の行動基準として、パワーハラスメントをはじめとした各種ハラスメントの防止を宣言しており、社内外に周知している。また、ハラスメント防止のため、本部の管理職・部門長を対象として研修を実施してきたが、店舗での取組を強化するため、近年は店長に対しても別途研修を実施している。なお、ハラスメントに関する専用の相談窓口を人事部内に設けているが、その他心身の健康に関する相談窓口や労働組合による店舗巡回時の従業員ヒアリング等でもハラスメントの訴えを把握可能となっている。複数のルートを設けることで、相談しやすい環境を整えている。(外食産業・大規模)

☞ 類似の取組：p.12 取組例4



（５）医療従事者の場合

医療は社会における重要なインフラの1つであり、医師や看護師をはじめとしたさまざまな職種が従事しています。高齢者の増加等に伴い医療需要が増える一方、限られた資源の中で効率的に医療を提供することが求められています。また、人の命や健康を預かる仕事であり、常に高い緊張にさらされています。安全性を確保しながら適切な医療・きめ細かなケアを提供するためにも、医療従事者の負担軽減による働きやすい職場づくりの重要性が増しています。

<医療における主なストレス・メンタルヘルス不調の原因>

- 医師や看護職員を対象とした調査では、業務に関連したストレスや悩みとして、医師では「個別患者の様子」のほか「休日・休暇の少なさ」や「患者(家族)からのクレーム対応・訴訟リスク」が、看護職員では「職場の人間関係」や「夜勤の負担の大きさ」が上位に挙げられています。

<業務に関連する悩みやストレスの内容>

	医師	看護職員
第1位	個別患者の様子 (39.9%)	職場の人間関係 (41.8%)
第2位	休日・休暇の少なさ (34.0%)	夜勤(宿直勤務含む)の 負担の大きさ(37.8%)
第3位	患者(家族)からのクレーム対応・ 訴訟リスク(34.0%)	時間外労働の長さ (36.7%)
第4位	夜勤(宿直勤務含む)の 負担の大きさ(30.9%)	患者(家族)からのクレーム対応・ 訴訟リスク(29.9%)
第5位	職場の人間関係 (27.2%)	上司からの指導や部下・ 後輩への指導(29.5%)

※平成30年版過労死等防止対策白書

※「業務に関するストレスや悩みがあった」と回答した医師2791人、看護職員5041人の回答結果に基づく

- 精神障害の労災認定事案をみると、特に看護師等の女性の被災が多く、事故への遭遇や災害の体験にまつわるものや、暴力を受けたものがあります⁷。
- 医師や看護師等における長時間労働の理由としては、救急や入院患者の緊急対応のほか、職種を問わず「書類作成」が上位に挙げられています⁷。

<メンタルヘルス対策におけるポイント>

- 医療従事者における心身の健康を確保するためには、過度の長時間労働の是正や夜勤負担の軽減、対人関係に関する対策に取り組むことが重要です。
- また、看護師等については、事故への遭遇や災害の体験、暴力等に関する予防と事後措置の取組も重要です。

7 平成30年版過労死等防止対策白書

取組例1 患者等からの暴言・暴力に関する日頃の通報体制の整備と被害を受けた労働者へのケア

◆ 暴言・暴力に遭遇した職員に対する支援体制の整備と予防の取組 ◆

患者・家族からの暴言・暴力に対して組織として対応するため、警察OBを含む対応チームを組成し、暴言・暴力を受けた場合の対応手順や報告ルートを決めた。院内に協力を求めるポスターを掲示する等、予防策も講じた。暴言・暴力に遭遇した場合は、緊急呼び出しで対応チームが駆けつける等の体制やルールも整備した。さらに、暴言・暴力等により強いショックを受けた場合には、必ず産業医や公認心理師の面談を受けるようにする等、当事者に対する事後的な措置に関する手順も整えた。暴言・暴力の問題が生じた場合には、院内のシステムを通じて全て対応チームに報告するようになっており、原因の把握や対策の検討に活用できるようになっている。こうした一連の取組により、現場が安心して業務に従事できる環境づくりにつながっている。(病院・大規模)

👉 類似の取組：p.8 取組例3



取組例2 相談しやすい環境づくり

◆ 複数人の相談対応者の配置と職場内での相談窓口の周知 ◆

専属の産業保健スタッフ(産業医・保健師)を配置し、メンタルヘルス不調に関する相談を受け付ける窓口を整備した。相談窓口には、院内の臨床心理士も含め、男性・女性両方を複数人配置し、相談者自身が対応者を選べるようにした。また、院内で相談窓口があることを周知し、職員が相談しやすくなるよう、産業医はできるだけ各職員の現場に足を運び、日々コミュニケーションをとるようにしている。(病院・大規模)

👉 類似の取組：p.12 取組例1

コラム



看護師等における精神障害事案のうち、事故への遭遇や災害の体験、暴力の体験をしている事案についてみると、約47.5%が深夜帯(0時～8時)に起きています⁷。深夜帯における事故・暴力等の予防や早期発見・早期対応に向けた取組も重視すべきと考えられます。