

心の健康に関する相談体制と
ストレス対策のあり方

平成17年7月

ストレスチェック・相談体制整備専門家会議

(人事院職員福祉局)

目 次

	ページ
はじめに	1
I 心の健康に関する相談体制	2
1 相談体制の整備の必要性	2
2 相談窓口の利用者等	2
3 相談の内容	2
4 相談窓口の運営	2
(1) 専門家等の役割	3
①医師（健康管理医等）	3
②保健師、看護師	3
③心理の専門家	3
④健康管理者	3
(2) プライバシーの保護	3
5 相談実施のための配慮等	4
6 外部の機関の活用	4
(1) 外部機関	4
①人事院	4
②精神保健福祉センター	5
(2) 外部委託	5
7 相談窓口の充実の必要性	5
II ストレス対策とストレスチェック	6
1 ストレスチェックの意義	6
2 ストレスチェック表の活用	6
(1) 職員による活用	6
①ストレスチェックの実施	6
②ストレスチェック後の対応	7
③ストレスへの対処	7

(2) 職場としての活用	・ ・ ・ ・ ・	8
① ストレスチェックの実施	・ ・ ・ ・ ・	8
② ストレスチェック後の対応	・ ・ ・ ・ ・	8
③ 留意点	・ ・ ・ ・ ・	8
○ ストレスチェック・相談体制整備専門家会議委員名簿 及び開催状況	・ ・ ・ ・ ・	10
○ 資料		
1 「職員の心の健康づくりのための指針」（平成16年 3月30日人事院勤務条件局長通知）について	・ ・ ・ ・ ・	11
2 参考図書等	・ ・ ・ ・ ・	15
3 活用できる外部機関	・ ・ ・ ・ ・	16
4 ストレスについて	・ ・ ・ ・ ・	20
5 活用できるストレスチェック表の例	・ ・ ・ ・ ・	24
6 職員のストレスチェック実施に当たっての各関係者 の役割の例	・ ・ ・ ・ ・	27

はじめに

「職員の心の健康づくりのための指針」（平成16年3月30日勤務条件局長通知）（以下「指針」という。）に述べられているとおり、心の健康づくりは、心が健康な状態でなくなったときにだけ行うのではなく、心が健康な状態のときに行うことが重要である。

そのためには、職員のストレスの状況を把握し、その状態にどう対応すべきかが、職員及び職場において理解されていることが大切である。また、職員の職場や家庭に関する悩み、ストレスなどに早期に的確に対応することが重要であり、そのための相談窓口の整備が必要である。相談窓口を担当する者は、早期対応や職場復帰・再発防止について、個々の職員の状態と職場の状況を理解し、専門的見地から助言・協力をすることが期待されている。

これらのことについて今後の対策を進めるに当たっては、「指針」に加えて、以下に述べたところを参考にされたい。

I 心の健康に関する相談体制

1 相談体制の整備の必要性

心の健康づくりに関し迅速・適切な対応を行うためには、職員、管理監督者、健康管理者、同僚、職員の家族等が、心の健康の保持増進、早期対応、職場復帰、再発防止等の心の健康づくりについて、専門家（注）に適時適切に相談できるようにすることが重要である。この心の健康づくりに関する相談は診療機能とは別の役割を果たすものであり、各府省においては、相談窓口を内部に設置する、外部の相談機関・医療機関に相談を委託する、人事院の設置したメンタルヘルス相談室を活用する等により、相談体制を整備することが必要である。

（注）本報告書において「専門家」とは、指針の定義と同じ「心の健康づくりに関する専門的な知識、技能等を有する医師及び心理の専門家」をいう。

2 相談窓口の利用者等

相談窓口は職員の心の健康づくりのために設けられるものであり、心の健康づくりと関係するすべての者に開かれていなければならない。すなわち、職員はもちろん、職員の上司（管理監督者）、同僚、家族や職場の健康管理者、人事担当者などに広く活用されるべきである。

また、職員の職場復帰等に関し主治医との連絡、協力等を図ることは重要であり、このために相談窓口を担当する者（特に医師）が、積極的な役割を果たすことが必要である。

3 相談の内容

相談窓口は職員の心の健康づくりのためである。したがって、相談窓口は、これに関連することすべて、すなわち心の健康の保持増進、早期対応、円滑な職場復帰、再発の防止、自殺の防止等に関して対応することが期待されている。そのためには、4に述べるように相談窓口を担当する者を確保する必要がある。

なお、心が不健康な状態となることにより身体面の不調を呈することや身体健康を損なうことで心が不健康な状態になることもあることから、相談の内容は精神面に関連する身体面の不調に関することも含むようにすることが望ましい。

また、悩みがストレスとなり、心の健康をおびやかすことも多いことから、仕事、家庭等を問わず、職員の悩みの相談に対応できることが重要である。

4 相談窓口の運営

(1) 専門家等の役割

相談窓口は専門家及び専門家を補助する者によって運営される。専門家等は、指針等に沿った適切な対応等を行うことが求められ、そのために、職場の状況について十分理解しておくことが求められる。

相談窓口の利用者及び相談内容は、2及び3に述べているとおりであり、これらに的確に対応するためには、職場の状況及び専門家等の役割等を考慮して、運営の体制を作る必要がある。また、心の不健康な状態への早期対応、円滑な職場復帰、再発の防止等に関しては、医師が中心的な役割を果たすようにする必要がある。

運営に当たる主な専門家等及びその主な役割並びに健康管理者の役割は次のとおりである。相談窓口はこれらの者の連携によりの確な運営が図られることが必要である。

①医師（健康管理医等）

心の健康づくり全般についての対応が期待される。特に治療を必要とする者への対応、治療を受けている者及びその主治医への対応等においては中心的役割を担う。

②保健師、看護師

職員の悩み、ストレス等の状況を把握し、必要に応じ医師に連絡し、また医師の指示を受けて対応する。

③心理の専門家

職員の広範囲の悩み、ストレス等の相談に応じ、必要な場合は医師と連携して対応する。

④健康管理者

相談窓口の設置や運営全体に責任を持つ。相談窓口として適切な場所の確保、専門家等が職場の状況について理解を深めるための情報提供、相談窓口の周知等を行う。

(2) プライバシーの保護

相談を受けた専門家等は内容を健康管理者等に伝えるに当たっては、緊急の場合を除き、原則として相談者の同意を得た上で行う。家族からの相談をもとに職員本人と相談する場合であっても、家族が相談していることを職員本人が知らないこともあることから、家族の同意を得て職員本人と対応するようにする。また、相談記録を適切に保存する等の配慮を行う。

相談に当たって、職員が口外しない約束をしない限り話をしないと主張する

場合は、できるだけプライバシーは守るが、状況によっては関係者に相談することがあることをあらかじめ伝えておく。

もし、約束できないため職員が話をしなかった場合には、健康管理者と相談し、必要に応じ、家族等の協力を得ながら対応する。

5 相談実施のための配慮等

健康管理者や専門家等は職員等が相談しやすい環境となるように、相談窓口との連絡方法、相談場所、相談の時間帯等について配慮する。また、職員のプライバシーの保護が図られるように配慮する。例えば、相談場所は、その出入りに当たって他の職員から見られないような場所に設置する。

健康管理者等は、相談窓口の活用が図られるよう、その周知を十分に行う。特に、病気になった職員だけが活用するものという誤解が生じないように、設置目的について理解を広めるとともに、職場の上司や家族の活用が積極的に図られるように周知する。

健康管理者は、専門家等に対し、職場の状況について理解を深めるための情報提供等を行うとともに、必要に応じ研修等を実施する。

6 外部の機関の活用

(1) 外部機関

健康管理者、管理監督者、職員、家族等が活用可能な外部機関の例としては、次のものがある。必要に応じ、利用できる時間帯、特長等も理解し、活用する。(これらの電話番号等については、資料3に掲載している。)

①人事院

ア. 役割

- ・ 専門医等が各府省の職員、家族、職場の上司等から職員の心の健康に関する相談に応じる。
- ・ 医療行為は行わず、必要があれば医療機関の受診等を勧める。
- ・ 相談窓口の案内は人事院ホームページで周知するとともに、人事院本院、各地方事務局から実施日等を各府省、各機関あて周知している。

イ. 相談の方法

- ・ 電話、電子メールで申し込みを受け付けている。
- ・ 専用の相談室で行い、人事院の担当者が相談者に直接接することはない。
- ・ 相談内容は相談に当たる専門家のみにより留まり秘密は厳守される。
- ・ 無料

ウ. 場所

- ・ 人事院本院、地方事務局及び沖縄事務所

②精神保健福祉センター

ア. 役割

- ・精神保健及び精神障害者の福祉に関し、地域における対策の企画立案、保健所・市町村・医療機関等への技術指導、複雑又は困難なものの相談等を行う。精神科の診療に経験を有する医師等の専門職員が配置されている。

イ. 相談の方法

- ・職員、家族、職場が利用可能であり、専門職員が心の健康に関する全般的な相談、うつ病や飲酒等の相談に電話、面接等で応じている。(利用は無料のことが多いが詳細は各センターあて要問合せ)

(2) 外部委託

すでに各府省において委託により外部の医療機関、相談機関等を活用している例がある。相談機関によっては、電話による相談以外に、専門家等による職員に対するメール相談及び面接相談、管理監督者に対する相談等のサービスを実施しているところもある。

7 相談窓口の充実の必要性

相談窓口は、心の健康づくりのために重要な役割を果たすものである。健康管理者は、職員はもとより、家族、管理監督者、同僚等がいつでも相談できる窓口を設置するなどして、専門家の助言が得られる体制を整備し、その利用に関し周知するよう努めるべきである。

また、専門家の助言が適時適切になされるためには、健康管理者は日頃から専門家等との連携関係を構築しておくことが重要である。健康管理医の協力を得ながら、主治医とも必要に応じ連携・協力できるようにしておくことも併せて重要である。

このためには、心の健康づくりに関する専門知識を有し、職場及び職務の状況を熟知した健康管理医又は同様の役割を担う医師を確保し、この者を中心とする保健スタッフを確保することが必要である。

しかし、全体的に見れば現状における各府省の体制は不十分であり、特に地方機関においては、不十分である。

このため当面の緊急の課題として、常時又は定期的に心の健康づくりに関する支援を行う医師を確保すること、職員数が少ない省庁等において単独で確保することが困難な場合は、共同で医師を確保することを進めるべきである。

Ⅱ ストレス対策とストレスチェック

1 ストレスチェックの意義

人が生きていく上でストレスがないということはありません。ただ、ストレスに耐えているだけでは心や身体に不調を来すおそれがあり、更に悪くなると専門家による対応が必要となってくることもある。心の健康の一層の保持増進、早期対応等のためには、ストレスの状態に職員自らが気付き、又は管理監督者、同僚等が気付くことが重要であり、同時に必要な場合はその状態に応じた措置等を行うことが重要である。

職員自らが、ストレスの状態に気付くためには、各職員がストレスに関する知識を、健康管理者による研修、自己啓発等により修得することが重要である。また、職場において、ストレスが高まっている部下に早期に気付くためには、管理監督者等はストレスに関する知識の修得とともに日常の部下の状況の把握に努める必要がある。(ストレスについては資料4を参照)

ストレスへの気付きが、心の健康の保持増進、心の不健康な状態への早期対応等に役立つためには、職員の心の状態に応じて、①心の健康のより一層の向上のための適切な自己管理の実施、②早期の専門家等への相談、医療機関等への受診、③職場におけるストレス要因の軽減等が行われることが必要である。

ストレスの状況に気付き、そのことを心の健康づくりに役立てるための方法の一つとして、ストレスチェック表の活用が挙げられる。

2 ストレスチェック表の活用(ストレスチェック表については資料5を参照)

ストレスチェック表は、個々の職員が活用する場合と職場として活用する場合とがある。職員が活用するためには、いつでもストレスチェックができることが必要である。職場においては、職場の状況、必要性を踏まえ、活用を考慮することが望まれるところである。

(1) 職員による活用

① ストレスチェックの実施

ストレスチェック表は、職員自らが適切に使用することにより、ストレスの状態の把握の一助になることが期待できるものである。その活用のためには、健康管理者はストレスチェック表及びその活用方法について周知に努める必要がある。また、管理監督者等がストレスが蓄積している可能性がある職員等に対し、ストレスチェックの実施や、その結果に応じた対応等を勧めるという活用も考えられるところである。

個人が利用でき、結果に関するアドバイスもあるストレスチェック表の例としては次のものがある。この他にも有用なものもあり、健康管理者は適切なス

トレスチェック表を職員に周知することが必要である。

(例)

- ・職業性ストレス簡易調査票

(参考)

ストレスに関わりの深い疲労蓄積度を自己チェックでき、その結果に関するアドバイスのあるものの例として次のものがある。

- ・労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト

②ストレスチェック後の対応

ストレスチェックの結果は、一つの目安であり、絶対的なものではないが、職員はその結果を活用することが重要である。

健康管理者は、ストレスチェックの結果等に関する職員からの相談に応じられる体制を整備するとともに、必要に応じ専門家への相談、受診等を勧奨できる体制を整備する。

③ストレスへの対処

ストレスのために、専門家による援助が必要である可能性がある場合は、直ちに専門家への相談、受診等を行うことが大切である。ただし、ストレスは誰にでもあるものであり、ほとんどの場合、ストレスには自分で対応しているものである。したがって、心の健康の保持増進のためには、ストレスをできるだけ上手に自分でコントロールすることも必要である。

このためには、職員はストレスに関して理解を深めるとともに、次のように日頃から心身の健康の保持増進を図ることが必要である。また、健康管理者は、ホームページ等を活用し、相談窓口等を職員等に周知するように努めるべきである。

ア. 規則正しい生活を送り、心身の健康の積極的な保持増進を図る。

- ・心身の疲労を蓄積させないよう、睡眠、休養等により疲労回復に努める。
- ・スポーツ、レクリエーション等により適度な運動も取り入れる。
- ・栄養バランスに気をつけた規則正しい食生活に努める。

イ. 自分に合ったストレス解消法を身につけ、適宜解消を図る。

- ・趣味、運動、レクリエーション等によりストレスの解消を図る。
- ・飲酒に関しては適正な量の範囲内でなければならない。

ウ. 相談窓口を活用する。

心の健康づくりのための相談窓口で悩み等を伝え、ストレス対処法等について、アドバイスを受ける。

エ. ストレス対処行動、自律訓練法等を活用する。

ストレスの軽減、除去のための方法として、ストレス対処行動（問題解決型行動、社会的支援、プラス思考等）、自律訓練法等があり、ストレスの状態等に応じてこれらを活用することは有効である。ただし、これらを適切に

行うためには、専門家の助言指導等を受けることが適当であることに留意して活用しなければならない。

(2) 職場としての活用

① ストレスチェックの実施

全体として職場のストレスが高まっている可能性があるときなどは、定期的に全ての職員を対象にストレスチェックを実施することにより、職員の心の健康の状態の把握、心の健康の保持増進、早期対応等をより適切、迅速に行うことができる。

職場全体として実施するため、例えば、一般定期健康診断等の機会に、職員の心の健康状態を把握する項目を盛り込んだ問診表を使用するという方法もある。

職場として活用できるストレスチェック表の例としては、次のものがある。

- ・ 職業性ストレス簡易調査票
- ・ 精神健康調査票 (GHQ-12)

② ストレスチェック後の対応

ア. 一次スクリーニング

ストレスチェックの結果が、専門家の定めた基準（ストレスがかかっており、面談が必要と考えられる基準）に該当する職員を把握する。（健康管理担当者等により実施可能）

イ. 二次スクリーニング

専門家の定めた基準に基づき面談が必要とされた職員と面談する。（医師、保健師、看護師、心理の専門家等の保健スタッフにより実施）

面談の結果に基づき、次のとおり指示等を行う。

- ・ 特に問題がないと認められた職員には日常のストレス対策について指導を行う。
- ・ 心が不健康な状態になる可能性がある職員については、専門家への相談、医療機関への受診を勧める。

ウ. 保健スタッフは心が不健康な状態になる可能性がある職員については、職員の了承を得た上で健康管理者に情報提供がなされるようにする。必要に応じて健康管理者は管理監督者等と協力し、職員に受診等を勧めるとともに、勤務環境に配慮するよう努める。

エ. 健康管理者は、適切なフォローアップの実施も配慮する。

③ 留意点

ア. ストレスチェックを実施した結果は、プライバシーに関わるものであることから、その取扱いに関しては、十分に注意をする。

イ. 実施に当たっては、ストレスチェックの目的の周知を図り、職員の不利益

な対応になる等の誤解が生じないように努める。

ウ．健康管理者は、②の対応を適切に実施できるよう、保健スタッフの配置等を行う。

ストレスチェック・相談体制整備専門家会議委員名簿 及び開催状況

1 委員名簿（五十音順、敬称略）

大西 守 社団法人 日本精神保健福祉連盟常務理事

下光 輝一 東京医科大学副学長

◎高塚 雄介 常磐大学コミュニティ振興学部教授

森崎 美奈子 帝京平成大学大学院
健康情報科学研究科教授

（備考） ◎は座長

2 開催状況

回数	開催日	検討内容
第1回	平成16年 8月11日	専門家会議の設置、今後の作業の進め方について
第2回	平成16年11月 1日	会議のまとめの方向性について
第3回	平成17年 1月13日	関係者ヒアリング、会議のまとめについて
第4回	平成17年 3月18日	会議のまとめについて
第5回	平成17年 5月 9日	報告書の文案等について
第6回	平成17年 7月 4日	報告書の文案等について

(資料1)

「職員の心の健康づくりのための指針」(平成16年3月30日人事院勤務条件局長通知)について

1 「職員の心の健康づくりのための指針」の発出

人事院では、昭和62年7月、メンタルヘルス対策全般のための通知(福祉課長通知)を発出し、対応を進めてきた。しかしながら、公務において自殺した職員の増加、長期病休中の職員のうち精神及び行動の障害によるものが急増している。そのため、平成15年10月に人事院に専門家からなる「メンタルヘルス対策のための研究会」を設置し、その検討をもとに平成16年3月30日に「職員の心の健康づくりのための指針」(以下「指針」という。)を発出した。今後は、この指針を基礎に、より一層の施策の推進を図ることとしている。

2 指針の基本的考え方

指針の基本的考え方のポイントとしては次のとおりである。

- 人事院、各省各庁の長、管理監督者、職員等が果たすべき役割を明確化し、それぞれが協力した積極的な取り組みを実施する。
- 「健康なとき」、「不健康なとき」、「回復したとき」の3つの心の状況に応じてそれぞれの対策を推進する。

3 指針における相談窓口設置及び心の健康の保持増進の方針 (指針より抜粋)

○相談窓口関係

2 心の健康づくりの基本的考え方

(中略)

(4) その他

(中略)

エ 相談窓口

- ① 相談窓口は職員等のプライバシーが守られ、職員等が安心して利用できるよう配慮しなければならない。また、この観点から職場外の専門家を活用できることとする。
- ② 心の健康づくりのための相談窓口を設ける場合は、利用対象者に職員、管理監督者等だけではなく、職員の家族を加え、また、職員等が相談しやすくするため、相談内容には精神面の不調だけではなく

く、精神面に関連する身体面の不調を含むことが望ましい。

※指針中「3 心の健康の保持増進」（後述）、「4 心の不健康な状態への早期対応」、「5 円滑な職場復帰と再発の防止」、「6 自殺防止」において、それぞれの状況に応じた相談窓口の活用について記載している。

○心の健康の保持増進関係

3 心の健康の保持増進

心の健康づくりは、心が不健康な状態になった場合にだけ行うのではなく、心が健康な状態のときに行うことが必要である。また、それは健康な心が不健康な状態になることを防ぐということだけでは不十分であり、心の健康を増進させるという視点が不可欠である。そして、そのためには、職場におけるストレス要因の軽減・除去や職場以外におけるストレス要因への配慮だけではなく、勤務環境の向上がなされ、更に個々の職員の心身の健康の増進が図られなければならない。また、現在の社会状況においては、ストレスへの対処方法を知るとともに、ストレスに対する耐性を高めることが必要である。

(1) 各省各庁の長

ア 勤務環境の整備

- ① 職員のストレス状況の把握に努め、職場におけるストレス要因の軽減・除去及び勤務環境の向上に努める。このため、ハード面の整備として、事務室内の採光、騒音、気温、机の配置等を適正に保ち、また、ソフト面の整備として、超過勤務の縮減を図り、人事配置、人事管理、仕事の進め方等を適切に行い、セクシュアルハラスメント問題等に適切に対処する。
- ② 採用直後、昇任直後、長時間勤務、交替制勤務、単身赴任、長期の在外勤務、定年直前などストレスが多くなりがちな職員の勤務環境等に配慮する。

イ 職員等への支援

- ① 職員及び家族に対し、ストレスに気づくことの重要性、ストレス対処方法等の健康な心の保持増進のために必要な基本的事項の周知を図る。
- ② 職員及び家族に対し、心の健康に関する相談窓口を設置し、また職場外で活用できる相談窓口に関する情報の提供に努める。
- ③ 管理監督者に対し、管理監督者の役割、勤務環境の評価及び改善の方法、部下からの相談の受け方等に関する知識を提供する。
- ④ 職員のストレス状況等から必要な場合は、管理監督者に勤務環境の改善方法を指示するとともに、管理監督者からの相談に応じ必要な措置を講ずる。
- ⑤ 長時間勤務等により特にストレスが高まっている職員に対し、健

健康管理医等から意見を聴取し、仕事上や生活上の助言を行うなど健康な心の保持増進のための措置を講ずる。

- ⑥ 育児介護の負担、妊娠等によりストレスが多くなりがちな職員の職務内容等に配慮する。

ウ 身体面の健康管理

長時間勤務等により特にストレスが多くなっている職員に対して健康管理医等による問診等を行い、健康管理医等の意見を踏まえ健康診断等の健康管理を行う。

(2) 管理監督者

- ① 部下のストレス状況、勤務環境等の評価・改善の方法、部下からの相談の受け方等の修得に努める。
- ② 部下のストレスの状況を把握し、部下のストレス要因の軽減・除去及び勤務環境の向上に努める。また、採用直後、昇任直後、定年直前等のストレスが多くなりがちな部下については、特に配慮する。管理監督者のみでは改善が困難な場合や広く情報提供する必要がある場合などは、必要に応じ各省各庁の長へ報告する。
- ③ 人間関係は心の健康の保持増進のうえで重要であり、職場の良好な人間関係づくりに努める。
- ④ 仕事の進め方等を工夫し、超過勤務の縮減を図る。長時間勤務等によりストレスが多いが、直ちにそれを軽減することが困難な部下に対しては、部下の状況の把握に特に留意するとともに、その状況を各省各庁の長へ報告する。

(3) 職員

ア 心身の健康の積極的な保持増進

- ① 心身の疲労を蓄積させないよう、睡眠、休養等により疲労回復に努める。
- ② スポーツ、レクリエーション等により適度な運動も取り入れて規則的な生活を送り、積極的に心身の健康の保持増進を図る。
- ③ 良好な職場の人間関係を作るなど身近な勤務環境の改善等を行い、ストレス要因の軽減・除去に努める。

イ ストレスへの対処

- ① 自らのストレスに気づくことが重要であることを認識し、研修や自己啓発によりストレスに関する知識を修得する。また、職場内外の情報提供等を活用し、ストレス度チェック、ストレス対処法等によりストレスコントロールを行う。
- ② 職場内外の相談窓口、友人等の支援を得て、職場や家庭の悩みなどストレス要因の早期解決を図る。
- ③ ストレスを蓄積させないため、趣味、スポーツ、娯楽等によりストレスを解消する。

(4) 人事院

- ① 各省各庁の職員の心の健康の状況及び心の健康づくりの施策の状況を把握し、必要に応じ勤務環境の改善等に関する支援等を行う。
- ② ストレス対処法を備えたストレスチェック表等を作成し各省各庁へ提供するとともに、心の健康の保持増進のために必要な情報を各省各庁へ提供する。
- ③ 相談窓口のモデル例及び医師等の専門家の確保のモデル例を作成し、各省各庁の長へ提供する。
- ④ 各省各庁の長からの依頼に応じ、専門家のあっせんを行う。
- ⑤ 職員、家族、管理監督者等に対する心の健康づくり、職場の悩み等に関する相談窓口を設ける。

(資料2)

参考図書等

(冊子)

- ・うつ対応マニュアルー保健医療従事者のためにー
平成16年1月 厚生労働省
- ・うつ対策推進方策マニュアルー都道府県・市町村職員のためにー
平成16年1月 厚生労働省
- ・こころのリスクマネジメント 管理監督者向け 家族向け 勤労者向け
平成16年10月 中央労働災害防止協会
- ・公務員のためのメンタルヘルス・ブック
平成14年9月 (株)東京法規出版
- ・職場のメンタルヘルス
平成14年12月 (株)東京法規出版

(書籍)

- ・公務員のための職場のストレスとメンタルヘルス
平成14年8月 (財)公務研修協議会

(報告書)

- ・労働省委託研究事業「作業関連疾患の予防に関する研究」
平成12年3月 労働省
- ・事業場における労働者の心の健康づくりのための指針
平成12年8月 労働省
- ・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
平成16年10月 厚生労働省
- ・過重労働・メンタルヘルス対策の在り方に係る検討会報告書
平成16年8月 厚生労働省
- ・労働安全衛生総合研究事業「労働者の自殺リスク評価と対応に関する研究」
平成16年3月 厚生労働省

(ホームページ)

- ・人事院ホームページ (<http://www.jinji.go.jp>)
- ・厚生労働省ホームページ (<http://www.mhlw.go.jp>)
- ・中央労働災害防止協会 (<http://www.jisha.or.jp>)

(資料3)

活用できる外部機関

①人事院「メンタルヘルス相談室」受付窓口一覧

受付窓口	所在地・電話番号
人事院職員福祉局 職員福祉課健康班	〒100-8913 東京都千代田区霞が関 1-2-3 (03) 3581-5311 (内線2569)
人事院北海道事務局第一課	〒060-0042 札幌市中央区大通西12丁目 (011) 241-1249
人事院東北事務局第一課	〒980-0014 仙台市青葉区本町 3-2-23 (022) 221-2002
人事院関東事務局第一課	〒330-9712 さいたま市中央区新都心1-1 (048) 740-2005
人事院中部事務局第一課	〒460-0001 名古屋市中区三の丸 2-5-1 (052) 961-6839
人事院近畿事務局第一課	〒553-8513 大阪市福島区福島 1-1-60 (06) 4796-2181
人事院中国事務局第一課	〒730-0012 広島市中区上八丁堀 6-30 (082) 228-1182
人事院四国事務局第一課	〒760-0068 高松市松島町 1-17-33 (087) 831-4869
人事院九州事務局第一課	〒812-0013 福岡市博多区博多駅東 2-11-1 (092) 431-7732
人事院沖縄事務所総務課	〒900-0022 那覇市樋川 1-15-15 (098) 834-8400

②精神保健福祉センター

平成17年4月1日現在

北海道・東北（9）

センター名	郵便番号	所在地	電話番号
北海道立精神保健福祉センター	003-0027	札幌市白石区本通16丁目北6番34号	(011)864-7121
札幌市精神保健福祉センター	060-0042	札幌市中央区大通西19丁目	(011)622-2561
青森県立精神保健福祉センター	038-0031	青森市大字三内字沢部353番地92	(017)787-3951
岩手県精神保健福祉センター	020-0015	盛岡市本町通3丁目19番1号	(019)629-9617
宮城県精神保健福祉センター	989-6117	古川市旭5丁目7-20	(0229)23-0021
仙台市精神保健福祉総合センター	980-0845	仙台市青葉区荒巻字三居沢1-6	(022)265-2191
秋田県精神保健福祉センター	019-2413	仙北郡協和町上淀川字五百刈田352番地	(018)892-3773
山形県精神保健福祉センター	990-0041	山形市緑町1丁目9-30	(023)624-1217
福島県精神保健福祉センター	960-8012	福島市御山町8-30	(024)535-3556

関東・甲信越（16）

センター名	郵便番号	所在地	電話番号
茨城県精神保健福祉センター	310-0852	水戸市笠原町993-2	(029)243-2870
栃木県精神保健福祉センター	329-1104	河内郡河内町下岡本2145-13	(028)673-8785
群馬県精神保健福祉センター	379-2166	前橋市野中町368番地	(027)263-1166
埼玉県立精神保健総合センター	362-0806	北足立郡伊奈町小室818-2	(048)723-1111
さいたま市こころの健康センター	338-0003	さいたま市中央区本町東4丁目4番3号	(048)851-5665
千葉県精神保健福祉センター	260-0801	千葉市中央区仁戸名町666-2	(043)263-3891
千葉市こころの健康センター	261-0003	千葉市美浜区高浜2-1-16	(043)204-1582
東京都立中部総合精神保健福祉センター	156-0057	世田谷区上北沢2-1-7	(03)3302-7575
東京都立多摩総合精神保健福祉センター	206-0036	多摩市中沢2-1-3	(042)376-1111
東京都立精神保健福祉センター	110-0004	台東区下谷1-1-3	(03)3842-0948
神奈川県立精神保健福祉センター	233-0006	横浜市港南区芹が谷2-5-2	(045)821-8822
横浜市こころの健康相談センター	231-0017	横浜市中区港町1-1	(045)681-2525
川崎市精神保健福祉センター	211-0035	川崎市中原区井田3-16-5	(044)754-4555
新潟県精神保健福祉センター	951-8133	新潟市川岸町1丁目57-1	(025)231-6111
山梨県立精神保健福祉センター	400-0005	甲府市北新1丁目2-12	(055)254-8644
長野県精神保健福祉センター	380-0923	長野市若里1570-1	(026)227-1810

中部・近畿（18）

センター名	郵便番号	所在地	電話番号
岐阜県精神保健福祉センター	500-8385	岐阜市下奈良2-2-1 福祉・農業会館内	(058)273-1111
静岡県精神保健福祉センター	422-8031	静岡市有明町2-20	(054)286-9245
静岡市こころの健康センター	422-8006	静岡市駿河区曲金三丁目1-30	(054)285-0434
愛知県精神保健福祉センター	460-0001	名古屋市中区三の丸3丁目2番1号	(052)962-5377
名古屋市精神保健福祉センター	453-0024	名古屋市中村区名楽町4丁目7番地の18	(052)483-2095
三重県こころの健康センター	514-1101	久居市明神町2501-1	(059)255-2151

滋賀県立精神保健福祉センター	525-0072	草津市笠山8-4-25	(077)567-5001
富山県心の健康センター	939-8222	富山市蜷川459番1	(076)428-1511
石川県こころの健康センター	920-0064	金沢市南新保町ル3-1	(076)238-5761
福井県精神保健福祉センター	910-0846	福井市四ツ井2丁目12番1号	(0776)53-6767
京都府立精神保健福祉総合センター	612-8416	京都市伏見区竹田流池町120	(075)641-1810
京都市こころの健康増進センター	604-8845	京都市中京区壬生東高田町1番地の15	(075)314-0355
大阪府立こころの健康総合センター	558-0056	大阪市住吉区万代東3-1-46	(06)6691-2811
大阪市こころの健康センター	545-0051	大阪市阿倍野区旭町1-2-7-401	(06)6636-7870
兵庫県立精神保健福祉センター	652-0032	神戸市兵庫区荒田町2丁目1-29	(078)511-6581
神戸市こころの健康センター	652-0897	神戸市兵庫区駅南通5丁目1番2-300号	(078)672-6500
奈良県精神保健福祉センター	633-0062	桜井市栗殿1000番地	(0744)43-3131
和歌山県精神保健福祉センター	640-8319	和歌山市手平2丁目1-2	(073)435-5194

中国・四国（10）

センター名	郵便番号	所在地	電話番号
鳥取県立精神保健福祉センター	680-0901	鳥取市江津318番地1	(0857)21-3031
島根県立精神保健福祉センター	690-0882	松江市大輪420	(0852)21-2885
岡山県精神保健福祉センター	703-8278	岡山市古京町1-1-10-101	(086)272-8835
広島県立総合精神保健福祉センター	731-4311	安芸郡坂町北新地2-3-77	(082)884-1051
広島市精神保健福祉センター	730-0043	広島市中区富士見町11番27号	(082)245-7731
山口県精神保健福祉センター	755-0241	宇部市東岐波東小沢4004-2	(0836)58-3480
徳島県精神保健福祉センター	770-0855	徳島市新蔵町3丁目80番地	(088)625-0610
香川県精神保健福祉センター	760-0068	高松市松島1丁目17番28号	(087)831-3151
愛媛県精神保健福祉センター	790-0003	松山市三番町8丁目234番地	(089)921-3880
高知県立精神保健福祉センター	780-0850	高知市丸ノ内2丁目4-1	(088)823-8609

九州・沖縄（10）

センター名	郵便番号	所在地	電話番号
福岡県精神保健福祉センター	816-0804	春日市原町3丁目1番7	(092)582-7500
北九州市立精神保健福祉センター	802-0001	北九州市小倉北区馬借1-7-1	(093)522-8729
福岡市精神保健福祉センター	810-0073	福岡市中央区舞鶴2丁目5-1	(092)737-8825
佐賀県精神保健福祉センター	845-0001	小城郡小城町178-9	(0952)73-5060
長崎県精神保健福祉センター	856-0825	大村市西三城町12番地	(0957)54-9124
熊本県精神保健福祉センター	860-0844	熊本市水道町9-16	(096)356-3629
大分県精神保健福祉センター	870-1155	大分市大字玉沢字平石908番地	(097)541-6290
宮崎県精神保健福祉センター	880-0032	宮崎市霧島1丁目2番地	(0985)27-5663
鹿児島県精神保健福祉センター	890-0065	鹿児島市郡元3丁目3-5	(099)255-0617
沖縄県立総合精神保健福祉センター	901-1104	島尻郡南風原町字宮平212	(098)888-1443

(資料4)

ストレスについて

1 ストレスとは

外からの刺激（ストレッサー・ストレス要因）に対してストレスが起こり、それが強かったり持続することなどにより、心身の変化が現れることがある。ストレッサーとなるものは、人間関係の苦労や仕事の疲れなど、人それぞれである。ストレスによる心と身体の様々な反応をストレス反応といい、その大きさは人によって大きく異なる。これはその人の性格、行動様式、生活体験、自己評価の程度などにより、ストレスの受け取り方が違うことによる。他方、困ったときに相談できる人や援助してくれる人がいると、ストレスへの耐性が強くなり、ストレスに関連する疾患になりにくいことがわかっている。

しかしながら、ストレスは人がよりよい人生を送るためのスパイスという面も有しており、適切に対処することで自分を向上させることに結びつくものである。

2 ストレスと体調

①ストレッサーの種類

騒音、温度、湿度、けが、有害物質、大気汚染などの物理化学的ストレッサー、過労、睡眠不足、栄養不足、細菌感染などの生理的ストレッサー、人間関係、不安、緊張、恐怖などの心理・社会的ストレッサーに大別できる。

②各年代特有の主なストレッサー

人は年齢を重ねるごとに体や心が変化し、生活環境も変わってくる。このため、次のように年代によりストレッサーも変わってくることになる。不幸な出来事ばかりでなく、周囲からみて良い出来事もストレッサーになることがある。

ア. 青年期（20代）：就職、転職、仕事内容、結婚、出産、親からの自立など

イ. 中年期（30～50代）：職場内の異動、職場の人間関係、育児、配偶者との関係、両親との関係など

ウ. 初老期（50～60代）：子どもの独立、退職、病気、生きがいの喪失など

③公務においてストレスの生ずるきっかけとなりやすい出来事

ア. 職場の人間関係

- ・ 上司、同僚、部下との対立
- ・ 理解のある上司等の異動

- ・職場内における支援のない状態
- ・セクシュアル・ハラスメント など
- イ. 職務内容
 - ・多すぎる又は少なすぎる仕事量
 - ・長時間の勤務
 - ・過重な心理的負荷のかかる職務 など
- ウ. 地位、役割等の変化
 - ・昇進、異動、転勤、単身赴任 など

④ストレスと心身の変化

ストレスによる心身の変化には、次の3つの段階が提唱されている。疲弊期に移行しないうちに、職員自ら適切な対処を行う、又は職場の管理監督者等が状況に気付き、勤務環境の配慮、職員の専門家への相談、受診に結びつけていくなど、早めの対応が必要である。

- ・警告期（受動的反応期）：
 - 「疲れた」「体調が悪い」などの危険信号が体から発せられる時期である。例えば、疲れる、イライラする、肩こりがする、ミスや事故が多くなる、血圧が変動するなどを感じたり、経験したりするようになる。
- ・抵抗期（ストレスに対して反発・抵抗する時期）：
 - 疲れがたまった感じが強く、それが興奮に変わったり、逆に脱力感に陥る時期である。例えば、仕事を抱えこむ、休まなくなるなどの状況が起こることがある。また血圧の変調、消化器や循環器の異常が生ずるなどがある。
- ・疲弊期（疲れ切り、本当の病気に移行する時期）：
 - 踏ん張りが効かなくなり、自分の力ではどうしようもなくなる時期である。例えば、集中力がなくなる、おっくうで何もする気が起こらなくなるなどの状態となる。そのままにすると心身症、うつ状態、うつ病等へ移行していく可能性が高くなる。

⑤ストレス関連疾患

ストレスが強かったり持続することで、心身に次のような障害や症状があらわれることがある。ストレスにより身体的な症状があらわれる疾病（心身症という。）は、身体の疾病としての治療だけではなく、原因であるストレスへの対処も必要である。

ア. 精神疾患

うつ病、不安障害（注）など

（注）「不安障害」とは、何の理由もなく強い不安感を持つもので、不安発作が起こるものと不安状態が慢性的に続くものの2タイプがある。

イ. 機能的失調

過敏性腸症候群、過換気症候群、自律神経失調症など

ウ. 身体疾患

緊張性頭痛、胃・十二指腸潰瘍、高血圧、心血管疾患（心筋梗塞、狭心症）など

3 ストレスへの気付き

ストレスによる変化には、本人が気付く場合と、周囲が気付く場合がある。早期に気付くためのポイントは次のとおりである。なお、表面的には職場に適応しストレスによる変化がないようにみえる場合でも、本人が自覚しないまま過剰適応（周囲の期待に応えようとして自分の能力以上の仕事を抱え込み、ストレスをため込んでいく状態）により心身に大きな負担がかかっている状態になっている場合もあるので、職員自ら注意するとともに、管理監督者等は職員の職務の状況を把握し、職員の言動、状況等に注意するように努める。

①自らのストレスへの気付き

心の状態は外から分かりにくいものである。ストレスへの対処を適切に行うためには、自らのストレスの状態に気付き、早期に対応することが重要である。自ら気付く変化として次のものがあるが、ストレスチェック表の活用も有益である。

（変化の例）

- ・何もしたくないし、今まで興味があったことにも関心がなくなる。
- ・仕事への意欲や集中力が減る。
- ・考えがまとまらず、堂々巡りし、決断できない。
- ・気分が落ち込み楽しくない。
- ・様々な身体症状が出現する。

元気がなく倦怠感が強い（特に朝方が強い）、頭重感、頭痛、めまい、食欲低下、吐き気、微熱、睡眠障害（入眠困難、早朝覚醒）、動悸、息切れなど

・その他

自責感と自らの無価値感がある。
将来に対しての悲観的考えがある。

②管理監督者等による気付き

部下等の心の状態を判別することは難しいが、普段と違う印象や不自然な感じを受けるような場合には、注意を要する状況である可能性がある。

（例）

- ・表情が暗くなり元気がなくなる。
- ・欠勤、遅刻、早退が増える。
- ・仕事の能率が低下する。
- ・積極性や決断力が低下する。

- ・ミスが増える。
- ・飲酒による問題を起こすようになる。
- ・口数が減り周囲の人と折り合いが悪くなる。
- ・身だしなみがだらしなくなる。
- ・体調の悪さを訴える。

(資料5)

活用できるストレスチェック表の例

本文中の例として挙げたストレスチェック表の具体的内容は次のとおりである。なお、本文にも記載したとおり、この他にも活用可能なものはあり、職場に応じ適切なストレスチェック表を選択されたい。

1 職員が活用するもの

○職業性ストレス簡易調査票

ア. 特徴

- ・平成7～11年度労働省「作業関連疾患の予防に関する研究班」により開発された。
- ・個人のストレス反応とともに使用方法により職場におけるストレス要因も同時に把握できる。
- ・心理的なストレス反応の中でネガティブだけでなくポジティブな反応も評価できる。
- ・質問項目は57項目であるが、比較的短時間で容易に回答可能である。
- ・あらゆる業種の職場で使用できる。
- ・身体的なストレス反応並びに職場、家庭の支援及び満足度などの要因をも評価するものである。

イ. 詳細の照会先

- ・東京医科大学衛生学公衆衛生学教室ホームページ
(<http://www.tokyo-med.ac.jp/ph/ts/index.html>)
- ・岡山大学大学院医歯薬学総合研究科長寿社会医学講座衛生学・予防医学分野ホームページ
(<http://www.jstress.net>)

(参考)

○労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト

ア. 特徴

- ・平成16年6月厚生労働省設置の委員会により作成、公表された。
- ・疲労の蓄積を簡便に診断できる。
- ・厚生労働省からは家族から見て労働者本人の疲労蓄積度を判定できる「家族による労働者の疲労蓄積度チェックリスト」も公開されている。

イ. 詳細の照会先

- ・厚生労働省ホームページ
(<http://www.mhlw.go.jp>)

2 職場として活用するもの

①職業性ストレス簡易調査票 (特徴、詳細の照会先)

1 参照。

②精神健康調査票 (GHQ-12) (参考参照)

(特徴)

- ・非器質性・非精神病性精神障害のスクリーニングを目的として1972年にイギリスで開発された。
- ・精神医学のみならず内科領域、労働衛生方面などでも用いられている。
- ・スクリーニングテストとしての妥当性、信頼性は高く、多くの国で使用されている。

(参考)

精神健康調査票

記入年月日 平成 年 月 日

1. この調査票は、あなたの最近の健康状態がどうであるかを知るためのものです。
(以前の状態ではありませんのでご注意ください。)
2. 回答は、あなたに最も近い状態を選び、○で囲んでください。回答は必ず一つだけにしてください。
3. あなたの回答については秘密厳守とし、他にもれることは決してありません。

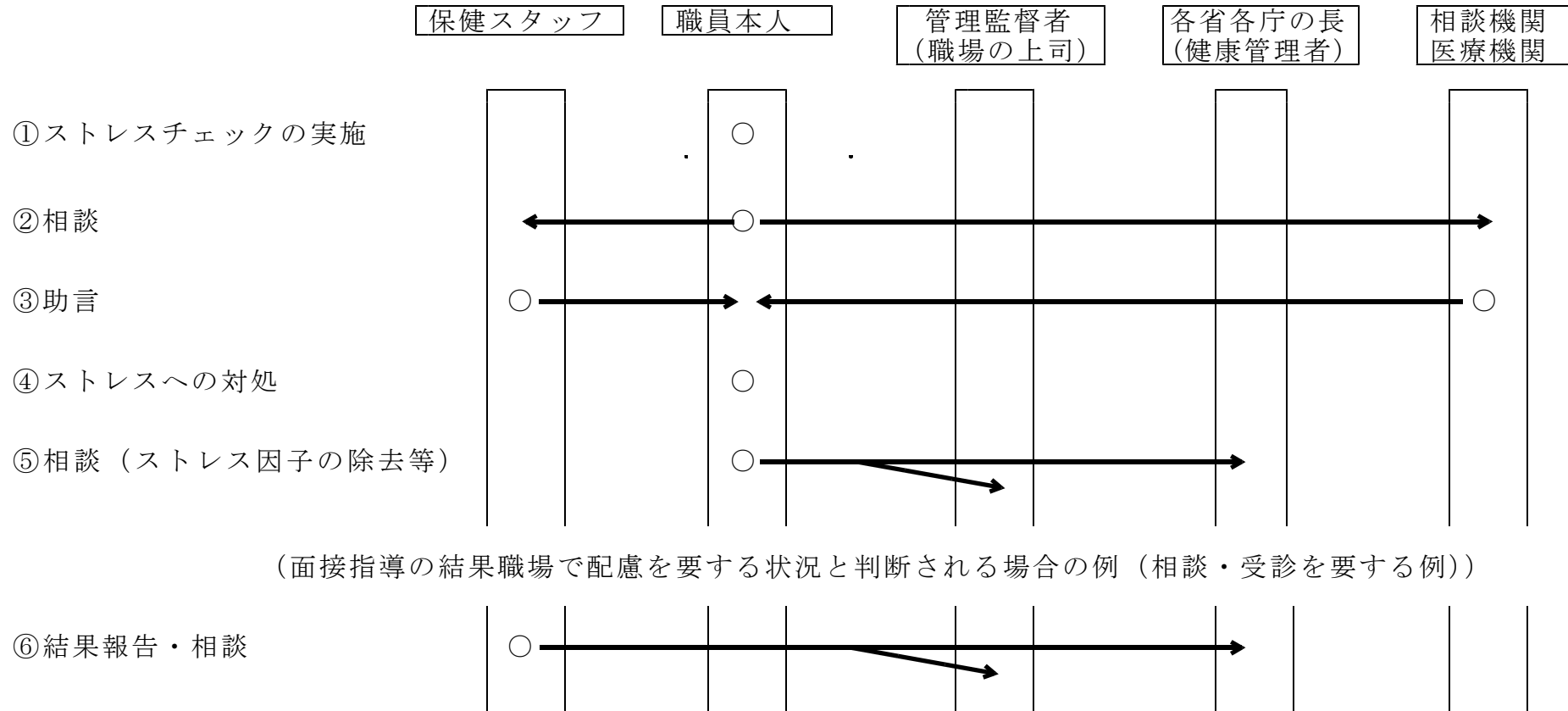
最近、数週間の健康状態について

- | | | | | |
|----|--|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | 何かをする時いつもより集中して …………… できた | いつもと変
らなかった | いつもより
できなかった | まったくで
きなかつた |
| 2 | 心配ごとがあつて、よく眠れないような …… まったく
ことは なかった | あまり
なかった | あつた | たびたび
あつた |
| 3 | いつもより、自分のしていることに …………… あつた
生きがいを感じることが | いつもと変
らなかった | なかった | まったく
なかった |
| 4 | いつもより、容易に物事を決めることが …… できた | いつもと変
らなかった | できな
かつた | まったくで
きなかつた |
| 5 | いつもストレスを感じたことが …………… まったく
なかった | あまり
なかった | あつた | たびたび
あつた |
| 6 | 問題を解決できなくて困つたことが …………… まったく
なかった | あまり
なかった | あつた | たびたび
あつた |
| 7 | いつもより、日常生活を楽しく送ることが …… できた | いつもと変
らなかった | できな
かつた | まったくで
きなかつた |
| 8 | いつもより、問題があつた時に …………… できた
積極的に解決しようとするのが | いつもと変
らなかった | できな
かつた | まったくで
きなかつた |
| 9 | いつもより、気が重くて憂うつになる …… まったく
ことは なかった | あまり
なかった | あつた | たびたび
あつた |
| 10 | 自信を失つたことは …………… まったく
なかった | あまり
なかった | あつた | たびたび
あつた |
| 11 | 自分は役に立たない人間だと考えたことは …… まったく
なかった | あまり
なかった | あつた | たびたび
あつた |
| 12 | 一般的にみて、しあわせといつもより …… たびたび
感じたことは あつた | あつた | なかった | まったく
なかった |

これで、質問はすべて終了です。もう一度最初から、記入もれがないか確かめてください。
御協力ありがとうございました。

(資料6)

職員のストレスチェック実施に当たっての各関係者の役割の例



※健康管理者、管理監督者等は、職員本人のプライバシーの保護に十分な配慮を行う。
※健康管理者、管理監督者等は、必要に応じ適宜家族、同僚等に協力を求める。