

職 職 ー 2 6 6
平成28年11月22日

(各府省官房長等) 殿

人事院職員福祉局長

「心の健康づくりのための職場環境改善」について（通知）

職場環境の改善については、平成24年に、「心の健康づくりのための職場環境改善」について（通知）」（平成24年10月31日付け職職ー312 職員福祉局長）を發出し、各府省における積極的な活用をお願いしてきたところです。

また、昨年12月1日には、人事院規則10ー4（職員の保健及び安全保持）を改正し、ストレスチェック制度を導入しました。

このストレスチェック制度は、職員が自身の心の健康状態を把握することに役立つのみならず、その結果を職場ごとに分析することにより、職場環境の課題を明らかにすることにも資するものです。

しかしながら、職場環境の課題を明らかにする上では、ストレスチェック制度の導入の際に示した項目、すなわち、「心理的な負担の程度を把握するための検査及び同検査の結果に基づく面接指導等の実施に関する指針について（通知）」（平成27年12月1日付け職職ー315 職員福祉局長）で挙げた項目を調査、分析することに加え、職員が職場における自らの役割や上司、同僚との関係をいかに受け止めているかなどについても、より丁寧に把握することが有効です。

そこで、人事院では、専門家の支援を得て、別添のとおり、これらを把握するための調査項目を追加するとともに、全ての調査項目について、調査目的との関係を示し、さらに、分析結果をいかに職場環境の改善策につなげていくかについての新たな知見も取り入れ、「職場環境の課題の明確化及びその改善のための取組の実施要綱」として取りまとめました。

それぞれの職場環境の改善に向けた取組を進める際、参考として御活用ください。

なお、職員の心の健康状態を把握するための項目と職場環境の課題を明らかにするための項目は一部重複していますので、これらの二つの目的の調査は一体的に進めることが効率的ですが、後者の場合を含め、個人情報及びプライバシーの保護には引き続き万全を期してください。

「心の健康づくりのための職場環境改善」について（通知）」（平成24年10月31日付け職職ー312 職員福祉局長）は、廃止します。

以 上

(別添)

職場環境の課題の明確化及びその改善のための取組の実施要綱

[はじめに]

職場環境の改善は、職場のストレス要因を低減することで職員の心の健康づくりに資するものであり、もって公務能率の向上、ひいては行政サービスの向上などにもつながるものである。

職場環境の改善に向けた取組を円滑に進めるためには、まず、職場ごとに具体的な課題を明らかにし、その上で、効果的な対策を講ずる必要がある。

今般、各府省におけるこれらの取組の円滑な実施に資するべく、本要綱を取りまとめた。

各府省におかれては、職場環境の改善の取組を進める際の参考として、活用されたい。

1 職場環境改善の目的

職員の心の健康に直接・間接に影響する職場環境^{*1}の実態を把握して、働きやすい職場づくりのために役立っている点、改善すべき点を洗い出し、役立っている点については一層の促進を、改善すべき点については改善を行う^{*2}ことで、過度のストレスのない、いきいきとした働きやすい職場を実現し、職員の心の健康の保持増進、職員の能力の発揮、ひいては、行政サービスの向上を図る。

※1 職場環境は、いわゆるソフト面の環境（職場の一体感、仕事の意義、役割の明確さ、仕事の負担・コントロール度、上司の態度、職場のいじめ等）とハード面の環境（照明・温度・音等の物理的要因）の両方を含む。

※2 この要綱においては、前者も含めて改善という。

2 取組の流れ

(1) 実施体制の整備【各府省】

各府省は、職場環境の改善に取り組むに当たり、人事担当、健康管理担当など本取組全体の企画推進を担当する部署に代表者（コーディネータ）を置く^{*3、4}。また、改善策の検討及び実施を支援するファシリテータとして、健康管理担当者、保健スタッフ等から適切な者を指名する。また、職場環境の課題の明確化及び改善策の検討、実施の単位となる部署ごとに推進担当者（職場のリーダー）^{*5}を置く。

※3 職場環境改善はマネジメントに深く関わることから、コーディネータは人事管理や業務管理全般について関係部局間の連携を図ることができる立場にある者であることが望ましい。

※4 コーディネータを置くに当たっては、関連する部局において、十分協議の上、協力体制を構築する。

※5 推進担当者（職場のリーダー）は、リーダーとして、改善策の実施、進捗状況管理等を行うことのできる課長（管理監督者）や総括課長補佐等を想定している。

(2) 合意形成と認識の共有【各府省】

各府省は、コーディネータのイニシアティブの下、職員の意見を聞いた上で、職場環境改善の取組を行うことを決定する。その際、実施方針、内規等の形で、本取組の目的、意義を明らかにした上で、職場環境の課題の明確化及びこれを踏まえた改善策の検討、実施に組織として取り組む旨の表明を行い、組織全体で認識の共有を図る。

(3) 職場環境の課題の明確化（「いきいきプロフィール」の作成）【各府省】

各府省は、職員に対する調査や、その結果の集計分析を行うことなどにより、職場ごとの課題を明らかにする。

職場環境と職員の心の健康状態は密接に関係するため、この調査は、人事院規則10-4（職員の保健及び安全保持）第22条の4第1項に基づくストレスチェックと併せて実施することが効率的である。

別紙1は、両調査を効率的、統合的に行い得るよう、調査項目票を一つに取りまとめたものである。

このうち、職場環境の課題の明確化のための調査項目等は、別紙2に掲げるとおりであり、別紙1の調査項目とストレスチェック（職業性ストレス簡易調査票）項目^{※6}との異同は別紙3のとおりである。

調査の実施、集計分析は、以下のア～エのとおり行うこととし、その実施は、医師、保健師又は人事院規則10-4第22条の4関係第2項(3)に定める要件を満たした看護師若しくは精神保健福祉士に委ねる。実施者（調査の実施、集計分析を行う者をいう。）は、職場ごとに仕事の負担、仕事をやりやすくするために改善すべき事項等、職場環境の課題を明確化する（「いきいきプロフィール」の作成（後述3(2)のツール参照））。

※6 「心理的な負担の程度を把握するための検査及び同検査の結果に基づく面接指導等の実施に関する指針について（通知）」（平成27年12月1日付け職職-315 職員福祉局長）（以下「平成27年通知」という。）別紙2職業性ストレス簡易調査票に掲げるとおりである。

ア 実施時期

各府省が個別に設定する。

イ 対象

全ての職場を対象とすることが望ましいが、実情に応じて、一部の部署、一部の官署においてのみ実施することも可能である。なお、後者の場合においても、職員の心の健康状態の把握については、全ての職員に機会を与えるものとする。

ウ 分析結果の取りまとめ

分析結果の取りまとめにおいては、人事院が配付するツール（後述3(1)）を用いることが効果的である。その際、一定規模以上の集団ごとに行うなど、個人が特定されないよう配慮する。

エ 分析結果のフィードバック

分析結果は各部署へフィードバックする。その際、職場のリーダーを集め、調査の目的と概要、結果の見方、結果を踏まえた改善活動の進め方等について、説明会を開催することなどが効果的である。

(4) 改善策の検討、実施【各府省】

職場のリーダーは、コーディネータ、ファシリテータと相談の上、(3)の分析結果を踏まえ、職場ごとにその実情に応じた改善策を策定し、実施する。分析結果を踏まえた改善策の具体化等に当たっては、後述3(2)により提供するツール(マニュアル、ヒント集、先進・良好事例等)も参考とされたい。

なお、改善策の検討の方法(検討を行う場や進め方)については、民間における取組実績等から、職場単位での職員参加による討議(改善検討会)を実施する方法が効果的である場合があることが知られているが、そのほか職場の管理監督者が主体となって検討を行う方法、健康委員会等の既存の枠組みを活用する方法など、これまでの類似の取組の有無、組織の規模、コーディネータやファシリテータによるバックアップ体制の充実度など各府省の実情に応じて決定することとする。

(5) 取組状況の報告【各府省・人事院】

人事院は、必要に応じ、専門家と協議しながら、各府省連絡会議等を活用し、各府省に先進・良好事例の紹介や必要な助言を行う。こうした事例の各府省間の共有等に資するため、各府省は、改善策の進捗状況等を確認し、人事院と情報を共有する。

3 人事院の行う支援

人事院は、各府省における取組の円滑な実施のために必要な支援を行う。必要な支援には、以下が含まれる。

(1) 調査結果の分析ツールの提供

別紙1を踏まえて作成した調査票の集計・分析を各府省において行うための分析ツールを配付するとともに、その活用方法を提示する。

(2) 職場環境の改善の取組に有用なツールの提供

人事院は、職場環境改善の取組に資するツール(マニュアル、ヒント集、先進・良好事例等)を取りまとめ、各府省に提供する。

(3) 各府省担当者等への教育研修の実施

人事院は、コーディネータ(その事務を補助する者を含む。)及びファシリテータ等に対して、専門家を講師とする研修を行う。

(4) ファシリテータの紹介等

人事院は、実施府省から申出があった場合には、ファシリテータに相応しい専門家を紹介するなどの支援を行う。

なお、専門家の招聘費用等は、実施府省が負担する。

4 実施に当たっての留意事項

実施に当たっては、個人情報、プライバシーの保護に万全を期すこと。その際、平成27年通知を参考にすること。

平成27年通知の調査と併せて行う場合には、職員の心の健康状態を把握するための項目に加え、職場環境の課題を明らかにするための項目も含まれていることを明示すること。

各府省において調査を実施するに当たり、独自に別紙1に掲げる項目以外の項目を加えることは可能であるが、その場合、例えば、職員個人が明らかになるような項目の追加は行わないようにすること。

職場環境の課題の明確化及び職員の心の健康状態の把握のための調査項目

○職業性ストレス簡易調査票による項目

(労働省委託研究「労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究」より)

A あなたの仕事についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

	そ う だ	そ ま う だ	ち や が う	ち が う
1. 非常にたくさんの仕事をしなければならない-----	1	2	3	4
2. 時間内に仕事が処理しきれない-----	1	2	3	4
3. 一生懸命働かなければならない-----	1	2	3	4
4. かなり注意を集中する必要がある-----	1	2	3	4
5. 高度の知識や技術が必要なむずかしい仕事だ-----	1	2	3	4
6. 勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければ ならない-----	1	2	3	4
7. からだを大変よく使う仕事だ-----	1	2	3	4
8. 自分のペースで仕事ができる-----	1	2	3	4
9. 自分で仕事の順番・やり方を決めることができる-----	1	2	3	4
10. 職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる-----	1	2	3	4
11. 自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない-----	1	2	3	4
12. 私の部署内で意見のくい違いがある-----	1	2	3	4
13. 私の部署と他の部署とはうまが合わない-----	1	2	3	4
14. 私の職場の雰囲気は友好的である-----	1	2	3	4
15. 私の職場の作業環境（騒音、照明、温度、換気など）は よくない-----	1	2	3	4
16. 仕事の内容は自分にあっている-----	1	2	3	4
17. 働きがいのある仕事だ-----	1	2	3	4

B 最近1か月間のあなたの状態についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

	な か と っ た ど	と き あ っ た ど き	し あ ば っ た ば	ほ い つ も ど あ っ た
1. 活気がわいてくる-----	1	2	3	4
2. 元気がいっぱいだ-----	1	2	3	4
3. 生き生きする-----	1	2	3	4
4. 怒りを感じる-----	1	2	3	4
5. 内心腹立たしい-----	1	2	3	4
6. イライラしている-----	1	2	3	4
7. ひどく疲れた-----	1	2	3	4
8. へとへとだ-----	1	2	3	4
9. だるい-----	1	2	3	4

10. 気がはりつめている-----	1	2	3	4
11. 不安だ-----	1	2	3	4
12. 落ち着かない-----	1	2	3	4
13. ゆううつだ-----	1	2	3	4
14. 何をするのも面倒だ-----	1	2	3	4
15. 物事に集中できない-----	1	2	3	4
16. 気分が晴れない-----	1	2	3	4
17. 仕事が手につかない-----	1	2	3	4
18. 悲しいと感じる-----	1	2	3	4
19. めまいがする-----	1	2	3	4
20. 体のふしぶしが痛む-----	1	2	3	4
21. 頭が重かったり頭痛がする-----	1	2	3	4
22. 首筋や肩がこる-----	1	2	3	4
23. 腰が痛い-----	1	2	3	4
24. 目が疲れる-----	1	2	3	4
25. 動悸や息切れがする-----	1	2	3	4
26. 胃腸の具合が悪い-----	1	2	3	4
27. 食欲がない-----	1	2	3	4
28. 便秘や下痢をする-----	1	2	3	4
29. よく眠れない-----	1	2	3	4

C あなたの周りの方々についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

	非常 に	か な り	多 少	全 く な い
次の人たちはどのくらい気軽に話ができますか？				
1. 上司-----	1	2	3	4
2. 職場の同僚-----	1	2	3	4
3. 配偶者、家族、友人等-----	1	2	3	4
あなたが困った時、次の人たちはどのくらい頼りになりますか？				
4. 上司-----	1	2	3	4
5. 職場の同僚-----	1	2	3	4
6. 配偶者、家族、友人等-----	1	2	3	4
あなたの個人的な問題を相談したら、次の人たちはどのくらいきいてくれますか？				
7. 上司-----	1	2	3	4
8. 職場の同僚-----	1	2	3	4
9. 配偶者、家族、友人等-----	1	2	3	4

D 満足度について

	満 足	満 ま あ 足	不 満 や 足	不 満 足
1. 仕事に満足だ-----	1	2	3	4
2. 家庭生活に満足だ-----	1	2	3	4

○職場環境改善に係る項目

(厚生労働科学研究費労働安全総合研究事業「労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究」より)

E あなたの仕事についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

- | | そ
う
だ | そ
ま
あ
だ | ち
や
が
や
う | ち
が
う |
|--------------------------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 1. 自分の職務や責任が明確である----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. 複数の人からお互いに矛盾したことを要求される----- | 1 | 2 | 3 | 4 |

F あなたが働いている職場についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

- | | そ
う
だ | そ
ま
あ
だ | ち
や
が
や
う | ち
が
う |
|--|-------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 1. 職場でのコミュニケーションが十分とられている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. 私たちの職場では、助け合おうという雰囲気がある----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. 私たちの職場では、仕事に関連した情報の共有が
できている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. 私たちの職場では、お互いに理解し認め合っている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. ほめてもらえる職場である----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. 職場でいじめにあってる人がいる（セクハラ、
パワハラを含む。）----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. 私は上司からふさわしい評価を受けている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. 上司にリーダーシップがある----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. 上司は誠実な態度で公正に対応してくれる----- | 1 | 2 | 3 | 4 |

G あなたが働いている省庁についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

- | | そ
う
だ | そ
ま
あ
だ | ち
や
が
や
う | ち
が
う |
|---|-------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 1. 一人ひとりの価値観を大事にしてくれる職場だ----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. 人事評価の結果について十分な説明がなされている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. 意欲を引き出したり、キャリアに役立つ教育が
行われている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |

H あなたの仕事の状況や成果についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

- | | そ
う
だ | そ
ま
あ
だ | ち
や
が
や
う | ち
が
う |
|--------------------------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 1. 仕事上の問題に対して新しい解決策を考えている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. 仕事で自分を上手に高めることができている----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. 自分の仕事に誇りを感じる----- | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. 仕事をしていると活力がわいてくるように感じる----- | 1 | 2 | 3 | 4 |

職場環境の課題の明確化のための調査項目と回答の点数化・評価の方法

質問項目		回答	回答の点数化	得点が高いほど			
仕事について	A1 非常にたくさんの仕事をしなければならない	1=そうだ 2=まあそうだ 3=ややちがう 4=ちがう	1=1点 2=2点 3=3点 4=4点	(A1の課室別の平均値 +A2の課室別の平均値 +A3の課室別の平均値)/3	「仕事の量的負担」		
	A2 時間内に仕事が処理しきれない						
	A3 一生懸命働かなければならない						
	A8 自分のペースで仕事ができる		1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	(A8の課室別の平均値 +A9の課室別の平均値 +A10の課室別の平均値)/3	「仕事のコントロール」		
	A9 自分で仕事の順番・やり方を決めることができる						
	A10 職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる						
	A17 働きがいのある仕事だ					A17の課室別の平均値 = 「仕事の意義(働きがい)」	
	E1 自分の職務や責任が明確である		1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	E1の課室別の平均値	「役割明確さ」		
	E2 複数の人からお互いに矛盾したことを要求される					E2の課室別の平均値 = 「役割葛藤」	
	D1 仕事に満足だ		1=満足 2=まあ満足 3=やや満足 4=不満足	1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	D1の課室別の平均値	「仕事満足度」	
働いている職場について	F1 職場でのコミュニケーションが十分とられている	1=そうだ 2=まあそうだ 3=ややちがう 4=ちがう	1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	F1の課室別の平均値	「職場での対人関係」		
	F2 私たちの職場では、助け合おうという雰囲気がある						
	F3 私たちの職場では、仕事に関連した情報の共有ができています					F4の課室別の平均値※	「職場の一体感(ソーシャル・キャピタル)」
	F4 私たちの職場では、お互いに理解し認め合っている		1=1点 2=2点 3=3点 4=4点	F5の課室別の平均値	「ほめてもらえる職場」		
	F5 ほめてもらえる職場である						
	F6 職場でいじめにあっている人がいる(セクハラ、パワハラを含む。)		1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	F6の課室別の平均値	「職場のハラスメント」		
	F7 私は上司からふさわしい評価を受けている						
	F8 上司にリーダーシップがある					F8の課室別の平均値	「上司のリーダーシップ」
	F9 上司は誠実な態度で公正に対応してくれる					F9の課室別の平均値	「上司の公正な態度」
職場の周りの方々について	C1 上司、職場の同僚とはどのくらい気軽に話ができますか	1=非常に 2=かなり 3=多少 4=全くない	1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	(C1の課室別の平均値 +C4の課室別の平均値 +C7の課室別の平均値)/3	「上司のサポート」		
	C4 あなたが困った時、上司、職場の同僚はどのくらい頼りになりますか						
	C7 あなたの個人的な問題を相談したら、上司、職場の同僚はどのくらいきいてくれますか					(それぞれ上司、同僚の別)	(C2の課室別の平均値 +C5の課室別の平均値 +C8の課室別の平均値)/3
働いている省庁について	G1 一人ひとりの価値観を大事にしてくれる職場だ	1=そうだ 2=まあそうだ 3=ややちがう 4=ちがう	1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	G1の課室別の平均値	「個人の尊重」		
	G2 人事評価の結果について十分な説明がなされている					G2の課室別の平均値	「公正な人事評価」
	G3 意欲を引き出したり、キャリアに役立つ教育が行われている					G3の課室別の平均値	「キャリア形成」
仕事の状況や成果について	H1 仕事上の問題に対して新しい解決策を考えている	1=そうだ 2=まあそうだ 3=ややちがう 4=ちがう	1=4点 2=3点 3=2点 4=1点	H1の課室別の平均値	「創造性の発揮」		
	H2 仕事で自分を上手に高めることができる					H2の課室別の平均値	「積極的な学習」
	H3 自分の仕事に誇りを感じる					(H3の課室別の平均値 +H4の課室別の平均値)/2	「ワーク・エンゲイジメント」
	H4 仕事をしていると活力がわいてくるように感じる						

良好な状態を示す

〈参考〉 実施要綱別紙1の調査項目とストレスチェック(職業性ストレス簡易調査票)項目との異同

ストレスチェック項目(職業性 ストレス簡易調査票の調査 項目)(57項目)	A 17項目				B 29項目				C 9項目		D 2項目			
実施要綱別紙2の調査項目 (32項目)	7項目									6項目		1項目	E ~ H いきいきプロフィール用 18項目	
実施要綱別紙1の調査項目 (75項目)	計 75項目													