

セルフケア／ラインケアの研修内容の参考例

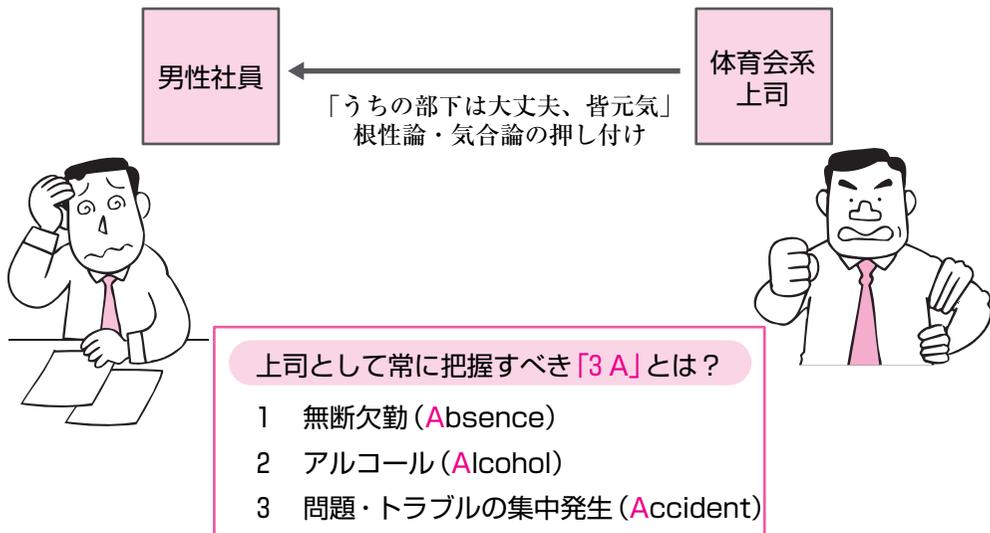
教育研修の形態	内容（参考例として）
① セルフケア研修	<ul style="list-style-type: none"> ・メンタルヘルスケアにかかわる事業所の方針 ・ストレスとは何か ・ストレスによる心身への影響と疾患にかかわる基礎知識の習得 ・適切なストレス対処方法（コーピング） ・自己の心身の健康に対する気づきと管理への促し ・自分でできるリラクセス法の習得 ・ストレス耐性の強化 ・メンタルヘルス不調を引き起こしやすい認知（物事への意味付け）の癖とは ・社内メンタルヘルスシステムと相談窓口の活用の周知 等
② ラインケア研修	<ul style="list-style-type: none"> ・メンタルヘルスケアにかかわる事業所の方針 ・ストレスとは何か ・ストレスがもたらす職場への損失とは ・ストレスによる心身への影響と疾患にかかわる基礎知識の習得 ・ラインケアとしての職場における事例性への対応 ・部下からの相談対応—傾聴の方法 ・心の健康問題により休職した部下への職場復帰支援の方法 ・対応の流れについての説明、職場環境の改善を通じたストレス対策についての説明 ・人事労務事項とのかかわり ・社内メンタルヘルスシステムとネットワークについての説明 ・安全配慮義務にかかわる説明 ・職場活性化のためのメンタルヘルスケアの活用 ・リスク管理としてのメンタルヘルスケアの活用 等

(2) 職場環境の問題点をどう把握するか

管理監督者は、社員が従事している環境と業務が原因となって発生する疾病を予防しなければなりません。これまでの職場にかかわる多くのストレス研究から、社員の心の健康に多かれ少なかれ影響を与える潜在的要因が職場環境の中に多々存在することが実証されています。これらには、物理的環境（設備や施設、職場レイアウト等）、職務特性（労働時間、仕事の量と質、裁量権、役割不明瞭、シフト勤務等）と社員の適性との整合性、対人関係（コミュニケーション、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等）、そして組織の体制（組織・人事管理体制、職場風土・文化、企業の将来性等）などがあげられます。これら職場環境に潜在するストレス問題（要因と現状）を明確に把握し、潜在的ストレス要因の軽減と除去に努め、改善することはメンタルヘルス不調の未然防止へとつながり、社員の心の健康の保持増進に大きく

事例2 「病は気から!？」—危機感のうすい職場

営業職 30 代若手社員 B さんの上司は、いわゆる「体育会系」で仕事の成果も体調管理も「根性」「やる気」で考えるタイプです。B さんは普段から残業も多く、休日も仕事が頭から離れない日々を送っていましたが、最近は時々動悸や息苦しさを覚え、漠然とした不安感から仕事にも集中できなくなってきました。「気力で頑張らないと」と、何とか出勤していましたが、ある日職場へ行くことを考えただけで、強い吐き気を感じるようになりました。最初のうちは上司に欠勤の連絡をしたものの、症状を伝えても、「根性が足りない」「病は気からだ」と言われ、やがて連絡することもできなくなり無断欠勤の日々が続くようになりました。自分の部署ではメンタルヘルス不調はないものと信じていた上司は、B さんの一件で大きな衝撃を受けてしまいました。上司として、本来どう対応すべきだったのでしょうか。



管理職としての行動

職場のストレスとは、個人の気の持ち方や考え方だけでは制御できない性質をもちます。実際、日ごろ頑張りすぎる人ほど体力・気力が低下してもさらに頑張ろうと無理をしてしまう傾向にあります。どんなに心身が強くても、職務や環境から期待される要求が質量とも過剰になると、対処能力の「限界」を超えてしまうのです。頑張りがちな社員の異変に敏感に気づくために「3 A（無断欠勤、飲酒、ミスやトラブルの集中発生）」を注意深く観察し、早期に上司としてできる対策を検討する必要があります。

社員の安全を守るべき管理者として、仕事の質・量の負担が大きい社員の心身の安全をどう守ることができるかがポイントとなります。



ポイント

① 一方的な叱責は逆効果

不調を示す部下の話聞くこともなく、一方的に自分の価値観で「たるんでいる」「頑張りが足りない」と叱責することは、もし部下にうつ症状が見られる場合には部下を追い詰めてしまい、取り返しがつかない事態を招く危険をはらんでいます。

② いつもの様子と異なる部下に気づいたら

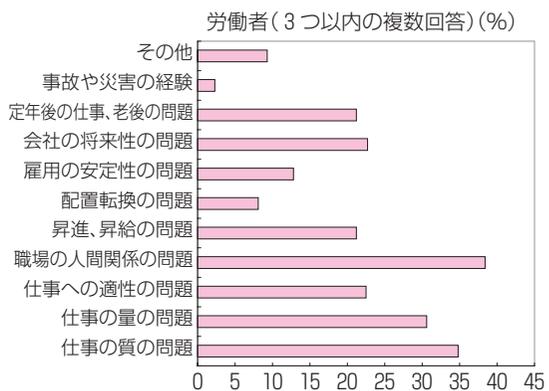
いつもの様子と異なる部下に気づいたときは、何か問題を抱えている可能性も視野に入れ、偏見や先走った思い込みをせずに、「事例性」を重視し声かけを行います。仕事の量や責任の負荷、シフトの組み直しや休息を取り入れる等、上司としてストレスの要因軽減のためにできることを実践していきます。



コラム：なぜ管理監督者に「心」の理解が必要なのか

職場の管理監督者が、なぜ率先して心の知識の理解を求められるのでしょうか。その理由は、管理監督者が部下の日常が最もよく見え、様子の変化にも早期に気づくことができ、また適切に対処できる立場であること、そして職場で生じるストレスをある程度軽減することが可能であることがあげられます。表が示すように、職場で発生する不安・悩み・ストレスの内容は、職場の人間関係、仕事の質の問題、さらに仕事の量の問題が上位にあげられています。これらはすべて管理監督者により調整が可能であるものといえます。部下の様子の異変に気づくことができ、さらに早期にストレスを増幅させる要因を取り除くことができれば、ストレスで苦しむ状況を未然に防ぐことができると考えられます。

仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスの内容



出典 厚生労働省「平成19年労働者健康状況調査結果」

事例 4 パワハラと言われなかったために

何事につけても手際が悪い部下に、会議資料のコピーを頼んだところいつまでたってもできないので、つい「給料泥棒！」と言ってしまい、部下が欠勤しはじめてしまいました。今は反省していますが、どうしたらよいか、困惑しています。パワーハラスメントという意識はなかったのですが、部下にいらつくこともあります。

管理職としての判断

平成 17 年に中央労働災害防止協会が実施した「パワー・ハラスメントの実態に関する調査」では、パワーハラスメント（以下「パワハラ」という）とは、「職場において、職権などの力関係を利用して、相手の人格や尊厳を侵害する言動を繰り返し行い、精神的な苦痛を与えることにより、その人の働く環境を悪化させたり、あるいは雇用不安を与えること」と、定義付けています。しかし、法律上は明確な定義がなく、曖昧になりがちです。

上司が部下の工作上的ミスに対して叱責する行為は、日常的に見られる光景ですが、仕事を遂行するための指示や指導が、つい行き過ぎてしまったり、叱責される側に過剰な心理的負荷を生じさせるものは、パワハラとなる可能性があります。

上司がどんな発言をしようと「指導の範囲」と捉えて済ませてしまう、部下がどんなに傷つこうと「個人の資質の弱さ」と考えて片付けてしまう、など、自分自身ではなぜ自分の行為が問題なのか判断がつかないことがあります。このため、パワハラに関する管理監督者向けの教育研修などが有用と思われる。

パワハラとなる行為とその影響

パワハラとなる行為

- ① 昇進昇給などをちらつかせ強要する
- ② 降格減給などをちらつかせ強要する
- ③ 過剰な業務量を課す
- ④ 業務を課さない
- ⑤ 叱責の度を越えた言葉の暴力
- ⑥ 大勢の前で罵倒する
- ⑦ 反対意見を許さない
- ⑧ 出身等の個人属性を馬鹿にする
- ⑨ 八つ当たり
- ⑩ 無視
- ⑪ タバコの購入等使い走りをさせるなど

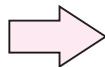
パワハラによる影響

《直接的な影響》

- ① 被害者のモチベーション低下
- ② 被害者の生産性・能率の低下
- ③ 被害者のメンタルヘルス不調

《間接的な影響》

- ① 周囲のモチベーション低下
- ② 周囲の生産性・能率の低下
- ③ 周囲のメンタルヘルス不調
- ④ 職場全体の雰囲気悪化
- ⑤ 職場内のいじめに発展
- ⑥ 上司を取り巻くイエスマンの醸成
- ⑦ 優秀な人材の流出



上司は、実行者としてパワハラの実害者に対する損害賠償責任を負います。



ポイント

① パワハラ判決

パワハラが原因のメンタルヘルス不調による自殺について参考となる判決が出ています（日研化学・静岡労働基準監督署事件、平成19年10月15日 東京地裁）。

これは、上司から暴言を受け続けていた会社員（30代・営業）がうつ病になり自殺した事例であり、パワハラを原因とした自殺を、業務上の死亡であったとして労災認定をした初めての判例です。この事例では、上司の暴言等により被害者が強いストレスを受けたと判断されました。「お前は会社を食い物にしている、給料泥棒！」「存在が目障りだ」などと人格や存在自体まで否定する暴言でした。

この判決にあたり、次の四つの点が指摘されています。

- (a) 上司の発言内容が過度に厳しく、被害者のキャリア、人格を否定するものであり、また企業の組織体の中で、上位で強い立場から発せられていること
- (b) 上司の態度には被害者に対する嫌悪の感情があったこと
- (c) 大声で傍若無人に発言し、被害者の立場や感情への配慮がなかったこと
- (d) 被害者は、営業職のため直行直帰も多く、同僚との接点が少ないため、周囲もパワハラ状況に気づきづらい勤務形態であったこと

② 損害賠償責任を負う上司の立場

パワハラに該当するか否かは、上司の言動や指導が「社会通念上、許容される範囲を超えた」といえるか、「社員に対する指導監督権行使の裁量範囲を逸脱するもの」といえるかが判断のポイントです。

パワハラは不法行為に基づく損害賠償責任が発生します。上司は実行者として被害者に対する損害賠償責任を負います。また、ハラスメントが職場で行われた場合、民法715条により会社も使用者責任を負います。

③ パワハラは労災認定基準で重度のストレス

平成21年4月、厚生労働省は、精神障害による労災認定基準の見直しを行い、パワハラはこれまでの中度のストレスの分類から重度のストレスに変更となりました（130頁参照）。

簡単にメンタルヘルスチェックをしてみよう

—職業性ストレス簡易調査票—

職場におけるストレス対策は、健康管理上、重要な問題です。

これまでの定期健康診断等を中心とした健康管理だけでなく、職場でのストレス状態を把握し、職場環境や業務との関連を検討することにより、社員の健康障害を未然に防ぐことができるよう、適切に対処することが必要です。

そこで、旧労働省委託の「作業関連疾患の予防に関する研究班」の研究成果による「職業性ストレス簡易調査票」を紹介します。

1 本調査票の活用のポイント

- ① 職場の定期健康診断時等を利用
- ② 企業の管理監督者へのストレス教育の前後に使用することにより、その効果の判定に活用

2 調査票の実施や評価にあたっての留意点

職業性ストレス簡易調査票は、自記式の調査票であり、使用にあたっては以下のよう
な点を理解し、注意した上で活用していく必要があります。

- ① 職業性のストレス調査票であり、仕事外のストレス要因等、たとえば家庭生活におけるストレス要因などについては測定していません。
- ② 回答者のパーソナリティについて考慮されていません。評価にあたっては、自記式の調査票にみられる個人の回答の傾向について、考慮する必要がある場合があります。
- ③ 調査時点のストレス状況しか把握できません。
- ④ 結果が、必ずしもいつも正確な情報をもたらすとは限りません。

以上のような理由のため、調査票のみで、個人のストレス状況を判断することのな
いようにしましょう。

調査票を実施する際は、心配な点がある場合に事業場内で相談できるスタッフを確保
しておいたり、専門家への紹介の道筋などをあらかじめ用意しておくことが望ま
れます。また、産業保健スタッフが調査票の評価を行う場合には、適宜、個人面談を行
い、労働者の声を聞きながら問題点の把握に努める必要があります。なお、より正確
な情報を早く得るため、調査の実施から結果評価まで、時間をおかずになるべく迅速