

## 5

メンタルヘルス対策  
Q & A

## Q1

「メンタルヘルス不調」って、そもそも何ですか？

A

メンタルヘルス不調とは、精神及び行動の障害に分類される精神障害や自殺のみならず、ストレスや強い悩み、不安等、労働者の心身の健康、社会生活及び生活の質に影響を与える可能性のある精神的及び行動上の問題を幅広く含むものをいいます。

## Q2

「うつ病」とは、どんな病気ですか？

A

ゆううつな気分とともに、何もする意欲が出ない、考えがまとまらない、集中力が無い、眠れない、疲れやすいなどの精神的・身体的な症状が長く続いて、日常生活に支障をきたす病気です。職場における心の病で最も多く、仕事の量的質的負荷の増大や、異動、昇進、転勤、定年退職などの、環境や立場、役割の変化が発症のきっかけとなります。うつ病は、脳の神経が疲弊して、機能障害をおこしている状態で、脳の機能を回復させるために、休養や治療が必要になります。

## うつ病の診断基準

(参考:アメリカ精神医学会 精神障害の診断と統計マニュアル(DSM-V))

以下の症状のうち少なくとも一つがある。

- 抑うつ気分
- 興味または喜びの喪失

さらに、以下の症状を併せて、合計で5つ以上が認められる。

- 食欲の減退あるいは増加、体重も減少あるいは増加
- 不眠あるいは睡眠過多
- 精神運動性の焦燥または制止(沈滞)
- 疲労感または気力の減退
- 無価値観または過剰(不適切)な罪責感
- 思考力や集中力の減退または決断困難
- 死についての反復思考、自殺念慮、自殺企図

※これらの症状がほとんど1日中、また毎日あり、2週間以上続いている場合は、「うつ病」の可能性あります。

### Q3 「メンタルヘルス不調」は、自分や周りの人が分かるのですか？

A メンタルヘルス不調と一言に言っても、その症状や状態は人によってさまざまです。ただし、メンタルヘルス不調には必ず兆候があります。日ごろから注意して、自分自身や周囲の人の不調に早期に気づくことが大切です。次のような症状がみられます。

身体的症状	心理的症状	行動的症状
<ul style="list-style-type: none"><li>● 肩こり</li><li>● 疲労感</li><li>● 腰痛</li><li>● めまい</li><li>● 目の疲れ</li><li>● 頭痛、頭重感</li><li>● 不眠</li><li>● 下痢</li><li>● 性欲減退</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 不安感</li><li>● イライラ</li><li>● 気力、集中力低下</li><li>● うつ気分</li><li>● 落ち込み</li><li>● 怒り</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 生活の乱れ</li><li>● 飲酒、喫煙量の増加</li><li>● 暴言、暴力</li><li>● ギャンブル</li><li>● 遅刻欠勤</li></ul>

### Q4 メンタルヘルス不調って治るのですか？

A 治療すれば多くの場合改善します。しかも早く治療を開始すれば、その分、早くよくなります。したがって早めに治療を開始することが肝心です。主治医の指示に従って十分に休養をとることと、しっかりと服薬することが大切です。

### Q5 メンタルヘルス不調について、診断書の病名が頻繁に変わるのですが、なぜですか？

A 現在、メンタルヘルス不調の診断は、状態診断と言って、原因ではなく、そのときの本人の状態（自覚症状）によって診断がつけられます。また、精神科の病気では、経過を追って初めて診断がつくことも多くあります。そのため、同じ病気でも見方によって、あるいは診断時期によって、別の診断名となります。診断名が異なっても、通常は同じものと受け取って対応することがよいでしょう。

## Q6

### 「新型うつ」とは、どんな病気ですか？

A

「新型うつ」には、明確な定義があるわけではありませんが、従来のうつ病とさまざまな点で異なります。従来のうつ病では、生活全般にわたって抑うつ気分や意欲の低下が見られるのに対し、新型うつの場合、職場を離れると元気になったり、プライベートや趣味に対しては意欲を見せるなどの特徴があります。20～30代の比較的若い世代を中心に増えてきており、気分のムラや、依存的・他罰的・衝動的な面などが目立つ、うつ状態です。

## Q7

### 「新型うつ」へは、どのように対応すればよいのでしょうか？

A

従来型のように休養や抗うつ薬の効果は限られます。基本的には本人の社会性を高めて職場に適應できるように導く必要があります。信頼関係を築いて、相手の反応を見ながら成長を促しましょう。

#### 『新型うつ』休業した場合の対応

- ◆ 再発を繰り返さないために、慎重・丁寧な対応に心がける。
- ◆ 関係者（上司、人事・労務担当者、産業医、保健師、衛生管理者など）は、情報を持ち寄り、各段階において、適時検討する。
- 休業開始時：本人に休業の意味（復職へ向けての準備期間）や生活上の注意点を十分に説明する。
  - ：家族や主治医へ早めに情報提供し、連携を図る。
  - ：不調の原因は何か、原因解決のために誰が何をするかを検討する。
- 休業中：定期的に本人と面談して健康状態等の状況を把握する。
  - ：起床・就寝時間など日々の生活リズムの記録提出を求める。（睡眠状態や復職に向けての準備行動等）
  - ：円滑な職場復帰と継続勤務を目指し支援を行う場を提供する。（リワーク支援プログラムの活用等）
- 復職時：面談を行い、十分に回復しているか、原因は取り除かれているか確認する。
  - ：本人の適応力向上や職場モラル維持のため、安易な配置転換は行わない。
  - ：職場が前向きに受け入れられるように本人の意識を高める。（本人が退職を希望する場合には、その意思を尊重する。）
- 復職後：本人の状態に配慮しつつ、できるだけ速やかに通常の仕事レベルへ上げる。

## Q8 「適応障害」とは、どんな病気ですか？

A 「適応障害」とは、自分が置かれた社会環境にうまく適応することができず、さまざまな心身の症状があらわれて社会生活に支障をきたすものです。仕事が合わなかったり、職場の人間関係がうまくいかない場合などにみられます。「適応障害」も放置すれば「うつ病」と診断される状態へ進行します。

## Q9 「人格障害」とは、どんな病気ですか？

A 「人格障害」とは、パーソナリティー障害ともいわれ、考え方や行動が極端で職場では困った存在となります。本人には病気であるとの認識はなく、周囲が悪いと捉える傾向があります。対策は難しいですが、放置すると、周囲に悪影響を与える可能性があるため、首尾一貫した対応が求められます。

## Q10 「アルコール依存症」とは、どんな病気ですか？

A 「アルコール依存症」は、飲酒量や飲み方のコントロールができなくなる脳の病気です。うつ病と合併の頻度が高く、自殺とも強い関係があります。依存症の影響は精神面だけでなく、身体面にも表れ、仕事ができなくなるなど生活面にも支障がでますが、早期に適切な治療を受け、お酒を断つことで回復が可能となります。そのため、精神科等の医療機関への受診や自助グループへの参加等について、家族や職場等の周囲の人の理解とサポートが大切です。

## Q11 事業所の中で、メンタルヘルス推進担当者の主な役割は何ですか？

A 担当者は、本人、管理監督者、人事、産業医、保健師との間を取り持つコーディネーターとしての役割を果たします。対策を推進するために必要な業務・役割を振り分け、全体がうまく回るよう調整する役割が求められます。直接、不調者本人をサポートするより、管理監督者や専門家などによるサポートがうまくいくように、情報共有や連携を促進します。

## Q12 中小企業が、メンタルヘルス対策を行うには、はじめに、何から取り組みればよいのでしょうか？

A 中小の事業所では、対策の重要性や必要性は認識していても、これまでに不調者が発生していないため、具体的な取り組みをしていない所が多くなっています。メンタルヘルス不調は誰でも罹る可能性があります。

そのときにあわてないように、

- ① 不調者に対する必要な社内規定を整備する
- ② 管理監督者を中心にメンタルヘルス教育を行い、ラインによるケアが機能するようにしておく

ことが重要です。発生していない時点で、積極的予防を心がけることこそ、最大の対策です。

## Q13 メンタルヘルス対策について、経営者の関心がありません。そういうときは、どうすればよいのでしょうか？

A 問題があっても見えていない可能性があります。社内の問題事例を取り上げ、職場における負担が増加していることを示して、対策の重要性を訴えましょう。また、メンタルヘルス不調者が発生した時の損失や問題を、人事コストなどの金額で示すと理解しやすいでしょう。さらに、他の企業の取り組みを例示して必要性を訴えるのも効果的です。

## Q14 研修を行うにあたって、講師はどうやって選定すればよいのでしょうか？

A 第一に、社内の産業保健スタッフ、つまり産業医や保健師、衛生管理担当者が講師となることを薦めます。研修を通してお互いの信頼関係がつけられて、いざとなった時に気軽に相談できるようになります。また専門家を招きたいというのであれば、外部相談窓口へ依頼すると、適切な講師を紹介してくれるところもあります。

## Q15 従業員は相談したいと思っても、会社に知られるのが不安だと思えます。この場合はどうしたらよいのでしょうか？

A 外部機関（EAP提供事業所など）と契約して会社に知られない状態で相談できるようにするのがもっとも適当でしょう。また、社内でも看護職やカウンセラーなどの産業保健スタッフ等には守秘義務があります。このような人は本人の了解なしでは決して会社へ情報を漏らしませんので、その点を助言して相談を促すこともよいでしょう。

## Q16 復職のとき、主治医と産業医の判断が異なった場合はどうしたらよいのでしょうか？

A 主治医は患者や病気のことは知っていますが、職場や仕事のことはよく知りません。一方、産業医は職場や仕事をよく知っています。このように立場が異なるので、判断が異なることは珍しくありません。判断が異なった場合には産業医の意見が尊重されます。できれば産業医と主治医が話し合い、本人にとっても職場にとっても問題の無いようにもっていくことがよいでしょう。

## Q17 復職のとき、試し出勤や、半日勤務などの就業制限の制度は設けるべきでしょうか？

A 一般的には、このような制度の制定が推奨されています。ただし、制定はしたものの、十分に回復していない状態で復帰したことで、再発してしまうというケースもあります。また、透明性・公平性が保たれ、職場モラルに悪影響を及ぼさないように運営上で十分配慮することが前提となります。

## Q18 復職のとき、半日勤務は午前と午後とどちらがよいのでしょうか？

A 復職は安易に行くと再発の危険性が高いため、ハードルを少し高めにするのが肝心です。うつ病は一般に午前中に調子が悪いので、朝、すっきりと目覚めて定時に出勤できることが回復の大きな目安となります。ですから午前中4時間勤務が基本です。午後からの出勤では、いつまでたっても定時就労ができません。

## Q19 「EAP」って、何ですか？

A EAPはEmployee Assistance Programの略で、「従業員支援プログラム」と訳されています。一般的には社外EAPといって、会社とは別に従業員個人のメンタルヘルス相談を受け付ける専門機関です。契約が必要で、個別の相談だけでなく、研修講師を派遣したり、体制整備のアドバイスも行っています。

## Q20 EAPを有効利用するためには、どうすればよいのでしょうか？

A EAPは外部の機関ですので、契約しても相談しなければ機能しません。契約以上にその後の活用が大切です。したがって、活用目的が明確でなく、単に社外の相談窓口として契約しただけではうまくいきません。十分に従業員に周知して利用を促すなどした上で、費用対効果をしっかりと検証するなど積極的に関わっていくことが求められます。

## Q21 「リワーク支援プログラム」って、何ですか？

A 復職前に職場適応能力を高めることを目的に、メンタルクリニックや障害者職業センターが提供するプログラムのことです。社会性を高めるために簡単なデスクワークやロールプレイ、さらにはグループワークを行います。再発を繰り返している不調者や、事業所内にサポートがいなくて心配といった場合には、試みてもよいでしょう。

### ●愛知障害者職業センター

うつ病等で休職している方の円滑な職場復帰のために、主治医との連携の下で、職場復帰に向けた課題の整理（職場復帰のコーディネート）と、リワーク支援のサービスを実施しています。

◎ (独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構 愛知障害者職業センター(名古屋本所)  
TEL 052-218-2380

## Q22 職場から家族に協力を求めるには、 どうすればよいのでしょうか？

A 家族の対応もさまざまです。連携が取ればよいですが、協力が得られない家族もあります。家族へ連絡する場合、できれば本人に了解をとってからのほうが良いでしょう。会社での本人の状態から「体調不良が心配である」、あるいは「家庭での様子はどうでしょう」などの話題をきっかけとして協力を求めるようにしましょう。

## Q23 家族から事業所に直接苦情や要求があるのですが、どう対応すればよいのでしょうか？

A 家族（親）は本人からしか情報を得ていません。子どもを心配するあまり、会社へ苦情を寄せるケースもあります。こうしたケースの家族（親）には、会社での仕事ぶりなどの客観的事実を丁寧に説明してあげてください。困った行動や、本人の問題点は、相手の気持ちに配慮しつつ伝え、家族（親）に「一緒に支えていきましょう」と協力を依頼しましょう。

## Q24 本人が「家族に連絡をして欲しくない」と強く言う場合にはどうすればよいのでしょうか？

A 特に寮やアパートでひとり暮らしの場合は心配です。「病気回復には家族の支援が重要」と、できるだけ説得しましょう。主治医に相談するのはどうでしょう。どうしても拒否する場合には、定期的に安全の確認ができるようにし、それを守らなければ家族へ連絡する旨を約束させましょう。ただし、自殺の危険性が高いと判断された場合には、本人の意思とは関係なく家族へ連絡してください。



## Q25 メンタルヘルス不調を感じたら何科を受診すればいいですか？

**A** もし、メンタルヘルスの不調かな、と思った時には自分一人で抱え込まないで、専門医へ相談しましょう。  
カウンセリング、生活療法（作業やレクリエーション等で心の健康を取り戻します。）、薬による治療などを行っています。

メンタルヘルス専門の医療機関の種類と役割は以下のように分かれます。

### 1 メンタルクリニック

外来専門の精神科医療機関の開設数が年々増えています。クリニックによっては、デイケア(※)を実施しているところや、カウンセリングを担当する臨床心理士等の専門職のいるところもあります。多くは、交通の便がよい通院しやすい場所にあり、平日の午後の時間帯も診療をしているところが多いようです。

### 2 精神科専門病院

精神科疾患の治療を専門とする病院で、入院施設を持ち急性期（発病初期の症状の激しい時期）の治療にも対応できます。  
デイケア・ナイトケア(※)機能を有しているところが多く、医師のほか看護師・精神保健福祉士・作業療法士・臨床心理士等の専門職が揃っています。訪問看護を実施している病院や、社会復帰施設を持ち、社会復帰支援に力を入れている病院もあります。

### 3 総合病院の精神科

多くの総合病院は外来診療ですが、精神科病床を持つ総合病院もあります。精神科以外にも多くの専門科目を有しています。  
精神科以外の病気を合併している場合の治療に適しています。

### 4 心療内科

ストレスからくる身体の不調（心身症等）の治療を主な内容としています。ただし、多くの心療内科では軽症のうつ病の治療も行っています。

(※) デイケア(ナイトケア)について

通院治療の一つであり、意欲や対人関係を改善し社会性を回復させるためのリハビリを主な目的としています。夕方から夜間に開設されている場合はナイトケアと呼ばれています。

自分の通っている病院にデイケアがない場合も、通院先は変えずに別の病院・診療所のデイケアだけを利用できる所もあります。

### ソーシャルワーカー(精神保健福祉士)に相談できること

病院・クリニックなどにはソーシャルワーカーがおり、生活上の困り事などの相談に乗ってくれます。具体的には、

- 手帳 

精神障害者保健福祉手帳
療育手帳[名古屋市内の方は愛護手帳]
身体障害者手帳

 } の申請や、年金に関する相談
- 医療費や生活費に関する相談
- 仕事についての相談
- 住む所についての相談
- 保健所や作業所など社会資源を利用するための相談

などです。困ったとき、迷ったときは気軽に相談してみましょう。

## Q26 愛知県内の精神科等の医療機関を教えてくださいか？

**A** 精神科医療機関情報は以下のホームページに案内されていますのでご確認ください。

### 愛知県精神保健福祉センター

ホームページアドレス

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/seishin-c/>

(詳細については、直接各医療機関にお問い合わせください。)

なお、緊急・救急の場合は精神科救急情報センターでもご案内できます。

電話による救急精神医療の情報センターです。

緊急に受診等が必要なときには、医療機関などを案内します。

休日を含む、24時間受付です。ただし、かかりつけの医療機関がある場合はまず主治医と連絡をお取りください。

◎ **愛知県精神科救急情報センター** TEL 052-681-9900

### 働く人のメンタルヘルスポータルサイト『こころの耳』のコンテンツ

『こころの耳』ではさまざまな情報を提供しています。具体的には、

- 職場のメンタルヘルスに関する最新情報（統計や検討会の報告など）
- 悩みに応じた相談窓口・医療機関
- メンタルヘルス不調の事例とそれに対する職場の取組事例
- メンタルヘルス対策について、よくある質問とその答え
- 研修会等のイベントの情報

などです。

また、チェックリストなどのツールや学習コンテンツもありますので、『こころの耳』にアクセスして、メンタルヘルス対策に役立ててください。

### 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト『こころの耳』

ホームページアドレス

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>

# 6

## ストレスチェック制度とは？

「ストレスチェック」とは、「※ストレスに関する質問票（選択回答）」に労働者が記入し、それを集計・分析することで、自分のストレスがどのような状態にあるのかを調べる簡易的検査です。

「労働安全衛生法」により、労働者が50人以上いる事業所では、この検査を毎年1回、常時使用するすべての労働者に対して実施することが義務付けられています。

労働者数50人未満の事業所においては努力義務ですが、メンタルヘルス対策として極めて有効な手法なので、積極的に取り組みましょう。

### ストレスチェックを実施することで

労働者は

- 自分自身のストレスの状態を知る。
- ストレスが高い状態の場合は医師の面接を受けて助言をもらうことができます。

事業者は

- ストレスチェックの結果を集計・分析することで、職場環境の改善につなげることができます。

#### ※ストレスに関する質問票

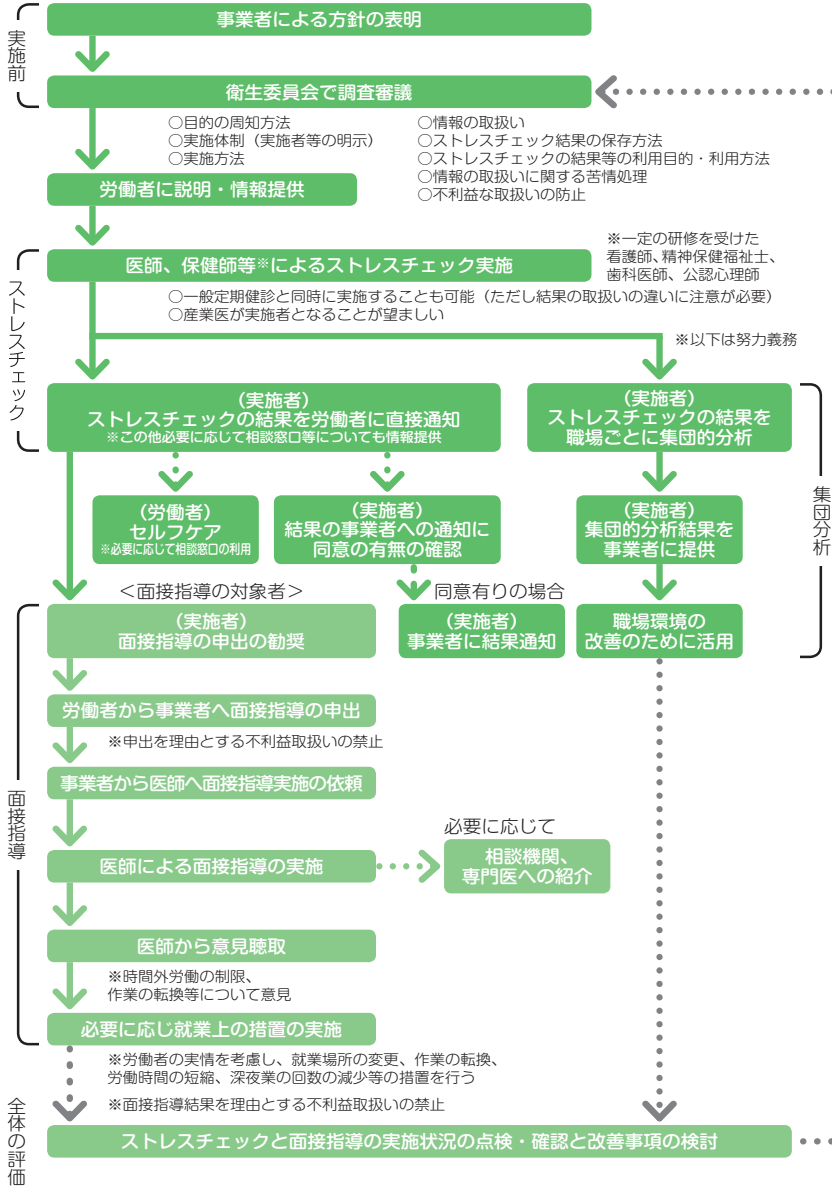
使用する調査票は、次の3つの事項に関する質問が含まれていれば特に指定はありません。

- ①職場におけるストレスの原因に関する質問事項
- ②ストレスによる心身の自覚症状に関する質問項目
- ③労働者に対する周囲のサポートに関する質問項目

何を使えばよいかわからない場合には、職業性ストレス簡易調査票（厚生労働省HP参照 <https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/>）の使用をお勧めします。

37・38ページにストレスチェック制度の概要をQ & Aの形式でまとめました。詳細なQ & Aは厚生労働省ホームページ「ストレスチェック制度関係 Q & A」  
<https://kokoro.mhlw.go.jp/etc/kaiseianeihou/qa/>  
を参照してください。

# ストレスチェックと面接指導の実施に係る流れ



「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」より抜粋  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000533925.pdf>

※労働者数50人以上の事業所は、ストレスチェック及び面接指導の実施状況について、1年以内ごとに1回、定期的に、労働基準監督署に実施報告書を提出する必要があります。

### Q1 労働者はストレスチェックを受けなければなりませんか？

A 労働者がストレスチェックを受けることは義務ではありませんが、メンタルヘルス不調となることを未然に防止するためには、すべての労働者がストレスチェックを受けることが望ましいでしょう。そのため事業者は、ストレスチェックを受けていない労働者に対して、ストレスチェックの受検を勧奨しましょう。

### Q2 ストレスチェックの結果をどのように通知すればよいですか？

A ストレスチェックの結果は、ストレスチェック実施後、実施者又はその他の実施事務従事者から遅滞なく受検者本人に通知します。その際には、他の者に見られないよう、封書又は電子メール等で労働者に個別に直接通知しなければなりません。

また、面接指導の要否が他の者に類推されないよう配慮してください。例えば、面接指導の対象者にのみ別の方法で配布するなどの方法では類推される可能性があります。

労働者の個別の同意がなければ、事業者の結果通知することは禁止されています。また、第三者に結果を漏らすことも法律で禁じられています。

### Q3 面接指導が必要とされた労働者への対応はどのようにすればよいですか？

A ストレスチェックの結果、面接指導が必要とされた労働者に対しては、面接指導の対象者を把握している医師等の実施者が申し出の勧奨を行いましょう。本人の同意により面接指導が必要であるという評価結果を事業者が把握している労働者に対しては、申し出の強要や申し出を行わない労働者への不利益取扱いにつながらないように留意しつつ、事業者が申し出を勧奨することも可能です。

面接指導を受けるかどうかは、あくまで勧奨を受けた本人の選択によりますが、制度の実効性を増すためには、事業場において面接指導が必要と判断された労働者ができるだけ面接指導を申し出るような環境づくりが重要です。面接指導の申し出は、ストレスチェック結果が通知されてから、概ね1か月以内に行う必要があります。

## Q4 就業上の措置をどのように実施すればよいですか？

A 就業上の措置を実施する場合、当該事業場の産業医、産業保健スタッフとの連携はもちろんのこと、当該事業場の健康管理部門及び人事労務管理部門の連携にも十分留意する必要があります。

また、特に労働者の勤務する職場の管理監督者の理解を得ることは不可欠であるため、事業者は、プライバシーに配慮しつつ、当該管理監督者に対し、就業上の措置の目的及び内容等について理解が得られるよう必要な説明を行うことが必要です。

就業上の措置を講じた後、ストレス状態の改善が見られた場合には、当該事業場の産業医等の意見を聴いた上で、通常の勤務に戻す等適切な措置を講ずることを検討しましょう。

## Q5 集団ごとの集計・分析はどのような意義があるのですか？

A 集団ごとの集計・分析を実施することにより、職場環境の改善に取り組むことができます。

ストレスチェックの結果を職場や部署単位で集計・分析することにより、高ストレスの労働者が多い部署が明らかになります。この結果、当該部署の業務内容や労働時間など他の情報と合わせて評価し、事業場や部署として仕事の質的・量的負担が高かったり、周囲からの社会的支援が低かったり、職場の健康リスクが高い場合には、職場環境等の改善が必要と考えられます。

## Q6 集団ごとの集計・分析の結果を、職場の環境改善にどのように活用すればよいですか？

A 事業者は産業医と連携しつつ、集団ごとの集計・分析結果を、各職場における業務の改善、管理監督者向け研修の実施、衛生委員会における具体的な活用方法の検討などに活用しましょう。

措置を講ずるに当たっては、医師、保健師等の実施者やその他の有資格者、産業カウンセラーや臨床心理士等の心理職から意見を聴くとよいでしょう。

一方で、集団ごとの集計・分析の結果は、集計・分析の対象となった集団の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、無制限にこれを共有した場合、当該責任者に不利益が生じるおそれがあるため、事業場内で制限なく共有することは不適當です。

## ストレスチェック制度導入のための支援について

### \* 独立行政法人労働者健康安全機構が行う支援（令和5年度）

#### <ストレスチェック制度サポートダイヤル>

ストレスチェック制度に関するお問い合わせ（事業場における実施方法、実施体制など）に専門家が電話相談に応じ、解決方法等を助言します。

電話番号 ナビダイヤル※ 0570-031050

※相談は無料ですが、通話料がかかります。

受付日時 平日10時～17時（土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）

### \* 愛知産業保健総合支援センターが行う支援（受講料・利用料 無料）

#### <ストレスチェックに関する研修・セミナー>

ストレスチェック実施後の問題点と解決策への対応、及び集団分析を活用した職場環境改善の進め方に関する研修・セミナーを実施します。

#### <事業所へのストレスチェック制度の導入等に対する個別訪問支援>

専門家（産業カウンセラー、臨床心理士、社会保険労務士等）が事業場を個別に訪問し、メンタルヘルス対策の一環として、ストレスチェック制度の導入に関する事業場の状況にあった具体的な支援を実施します。

### \* 地域産業保健センターが行う支援（利用料 無料）

#### <高ストレス者に対する面接指導等の実施>

ストレスチェックの結果、高ストレスであると判定された労働者を対象に、登録産業医による面接指導等を実施します。（従業員50人未満の事業場のみ利用可能）

\* 令和5年度の支援の内容については、**愛知産業保健総合支援センターホームページ**  
(<https://www.aichis.johas.go.jp/>) によりご確認ください。



# 7

## パワーハラスメントの防止対策

※「労働施策総合推進法」の改正により、パワーハラスメントの雇用管理上の措置は令和2年6月1日から義務化されました。(中小事業主は令和4年4月1日から義務化。)

### <職場における「パワーハラスメント」とは>

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しません。

職場におけるパワハラ3要素	具体的な内容
①優越的な関係を背景とした言動	<p>○当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職務上の地位が上位の者による言動</li> <li>・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの</li> <li>・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの等</li> </ul>
②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	○社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの
③労働者の就業環境が害される	<p>○当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること</p> <p>○この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当</p>

■個別の事案について、その該当性を判断するに当たっては、当該事案における様々な要素(※)を総合的に考慮して判断することが必要です。

※当該言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者の関係性、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等

■また、その判断に際しては、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や該当言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要です。

## <事業主及び労働者の責務（法及び指針）>

### 【事業主の責務】

- 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならないこと等これに起因する問題（以下「ハラスメント問題」という。）に対する労働者の関心と理解を深めること。
- その雇用する労働者が他の労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うよう研修を実施する等、必要な配慮を行うこと。
- 事業主自身（法人の場合はその役員）がハラスメント問題に関する関心と理解を深め、労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うこと。

### 【労働者の責務】

- ハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の労働者（※）に対する言動に注意を払うこと。
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること。  
※取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含まれます。

## <職場におけるパワーハラスメントの防止のために講ずべき措置>

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません（義務）。

### ◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること。
- ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること。

### ◆相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
- ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること。

### ◆職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと（注1）
- ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと（注1）
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること（注2）

（注1）事実確認ができた場合 （注2）事実確認ができなかった場合も同様

### ◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシー（注3）を保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること。  
（注3）性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む。
- ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

## <事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止>

事業主は、労働者が職場におけるパワーハラスメントについての相談を行ったことや雇用管理上の措置に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをすることが、法律上禁止されています。

## <職場におけるパワーハラスメント防止等のための望ましい取組>

- パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントは、単独ではなく複合的に生じることも想定し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備すること。
- 職場におけるパワーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組を行うこと。(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても同様の方針を併せて示すこと。
  - ・ 他の事業主が雇用する労働者・就職活動中の学生等の求職者
  - ・ 労働者以外の者(個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等)
- 顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に関し、以下の取組を行うこと。
  - ・ 相談体制の整備
  - ・ 被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
  - ・ 被害防止のための取組(マニュアルの作成や研修の実施等)

(参考) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(抜粋・一部加工)

### (1) カスタマーハラスメントの定義

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

### (2) カスタマーハラスメントの判断基準

企業、業界において様々な判断基準があるが、一つの尺度としては、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点で判断することが考えられる。

### (3) 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策

#### 【カスタマーハラスメントを想定した事前の準備】

- ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- ③対応方法、手順の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

#### 【カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応】

- ⑤事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑥従業員への配慮の措置
- ⑦再発防止のための取組
- ⑧①～⑦と併せて講ずべき措置(相談者のプライバシーの保護・不利益取扱い禁止)

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル等は、厚生労働省ホームページからダウンロードできます。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_24067.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)

## 8

## 問合せ先一覧

## ＜国（労働安全衛生法等法律、規則、制度全般や粉じん、石綿（アスベスト）など）＞

名 称	郵便番号	所 在 地	電話番号	所管及び管轄区域
愛知労働局	(所管)	(所管)		(所管)
安全課 (本庁舎)	460-8507	名古屋市中区 三の丸2-5-1 (名古屋合同庁舎第 2号館2階)	052-972-0255	労働災害の防止、特定機械 の検査、クレーン等の免許 証交付等に関する事
健康課 (本庁舎)			052-972-0256	治療と仕事の両立支援、メン タルヘルス等健康確保対策、 化学物質・石綿・じん肺等職 業性疾患予防対策、受動喫煙 防止対策に関する事
労災補償課 (広小路庁舎)	460-0008	名古屋市中区 栄二丁目3番1号 (名古屋広小路ビル チング)	052-855-2145	訟務及び課内の庶務に関す ること
労働保険適用・ 事務組合課 (広小路庁舎)			052-855-2146	労災保険の審査請求に関す ること
			052-855-2147	労災補償及び労働福祉事業、 労災（精神障害含む）アフ ターケア制度に関する事
			052-855-2148	労災指定医療機関等に関す ること
			052-219-5503	労働保険の成立等に関する こと（労働保険事務組合関 係を除く）
052-219-5502			労働保険事務組合の認可、 特別加入者の承認等に関す ること	
名古屋北労働基準監督署	461-8575	名古屋市中区白壁 1-15-1	安全衛生 052-961-8654	東区、北区、中区、守山区、 春日井市、小牧市
名古屋東労働基準監督署	468-8551	名古屋市中区天白区中 平5-2101	安全衛生 052-800-0793	千種区、昭和区、瑞穂区、 熱田区、緑区、名東区、 天白区、豊明市、日進市、 愛知郡
名古屋南労働基準監督署	455-8525	名古屋市中区港区港明 1-10-4	安全衛生 052-651-9208	港区、南区、中川区
豊橋労働基準監督署	440-8506	豊橋市大岡町111	安全衛生 0532-54-1193	豊橋市、豊川市、蒲郡市、 新城市、田原市、北設楽郡
名古屋西労働基準監督署	453-0813	名古屋市中村区二 ツ橋町3-37	安全衛生 052-855-2572	西区、中村区、清須市、 北名古屋市、西春日井郡
岡崎労働基準監督署	444-0813	岡崎市羽根町字北 乾地50-1	安全衛生 0564-52-3162	岡崎市、額田郡
一宮労働基準監督署	491-0903	一宮市八幡4-8-7	安全衛生 0586-80-8091	一宮市、稲沢市
半田労働基準監督署	475-8560	半田市宮路町200- 4	安全衛生 0569-55-7391	半田市、常滑市、東海市、 知多市、大府市、知多郡
刈谷労働基準監督署	448-0858	刈谷市若松町 1-46-1	安全衛生 0566-80-9843	刈谷市、碧南市、安城市、 知立市、高浜市

名 称	郵便番号	所 在 地	電話番号	所管及び管轄区域
豊田労働基準監督署	471-0867	豊 田 市 常 盤 町 3-25-2	安全衛生 0565-30-7111	豊田市、みよし市
瀬戸労働基準監督署	489-0881	瀬戸市熊野町100	代表 0561-82-2103	瀬戸市、尾張旭市、 長久手市
津島労働基準監督署	496-0042	津 島 市 寺 前 町 3-87-4	代表 0567-26-4155	津島市、愛西市、弥富市、 あま市、海部郡
江南労働基準監督署	483-8162	江南市尾崎町河原 101	代表 0587-54-2443	江南市、犬山市、岩倉市、 丹羽郡
岡崎労働基準監督署 西尾支署	445-0072	西尾市徳次町下十 五夜13	代表 0563-57-7161	西尾市

## ＜県の機関(勤労者福祉、労働相談、労働教育、メンタルヘルス対策のアドバイザーの派遣事業など)＞

名 称	郵便番号	所 在 地	電話番号	管轄区域
愛知県労働局 労働福祉課	460-8501	名古屋市中区三の 丸3-1-2	052-954-6359	名古屋市
あいち労働総合支援フロア ①就労支援コーナー (職業相談・紹介) ②就労支援コーナー (在宅就業相談・あっ旋) ③職業適性相談コーナー ④労働相談コーナー	450-0002	名古屋市中区区名 駅4-4-38 (愛知県産業労働 センター 17階)	①052-533-0890 ②052-562-5016 ③052-485-7155 ④052-589-1405	県内全域(名古屋市含む)
東三河総局 企画調整部 産業労働課	440-8515	豊橋市八町通5-4	0532-54-2582	豊橋市、豊川市、蒲郡市、 田原市
新城設楽振興事務所 山村振興課	441-1365	新城市字石名号 20-1	0536-23-2116	新城市、設楽町、東栄町、 豊根村
尾張県民事務所 産業労働課	460-8512	名古屋市中区三の 丸2-6-1	052-961-8346	一宮市、瀬戸市、春日井市、 犬山市、江南市、小牧市、 稲沢市、尾張旭市、岩倉市、 豊明市、日進市、清須市、 北名古屋市、長久手市、東 郷町、豊山町、大口町、扶 桑町
海部県民事務所 産業労働課	496-8531	津島市西柳原町 1-14	0567-24-2133	津島市、愛西市、弥富市、 あま市、大治町、蟹江町、 飛鳥村
知多県民事務所 産業労働課	475-8501	半 田 市 出 口 町 1-36	0569-21-8111	半田市、常滑市、東海市、 大府市、知多市、阿久比町、 東浦町、南知多町、美浜町、 武豊町
西三河県民事務所 産業労働課	444-8551	岡崎市明大寺本町 1-4	0564-27-2782	岡崎市、碧南市、刈谷市、 安城市、西尾市、知立市、 高浜市、幸田町
豊田庁舎 産業労働課 <small>(※1)</small>	471-8503	豊 田 市 元 城 町 4-45	0565-32-7498	豊田市、みよし市

※1 豊田加茂産業労働・山村振興グループ

## <労働関係相談窓口等（メンタルヘルス相談、労働相談など）>

相談窓口等の問合せ先一覧

分野	内容等	相談機関名	電話番号	
1 メンタルヘルス相談等				
(1)事業所向け電話・面接	事業場における対策等 平日 8:30～17:15	愛知産業保健総合支援センター	052-950-5375	
(2)一般向け電話相談	こころの健康に関する相談 毎日 9:00～20:30 (匿名相談可)	あいちこころほっとライン365	052-951-2881	
	こころの健康に関する相談 平日 9:00～22:30 (22:00まで受付) 土日祝 9:00～20:30 (20:00まで受付)	こころの健康相談統一ダイヤル	0570-064-556	
	精神保健福祉相談 平日 9:00～12:00 13:00～16:30 ※面接については要予約	愛知県精神保健福祉センター ※名古屋市内にお住まいの方	052-962-5377	
	こころの健康電話相談 平日12:45～16:45	名古屋市精神保健福祉センター こころほ ※名古屋市内にお住まいの方	052-483-2215	
	メンタルヘルス相談 平日 9:00～12:00 13:00～16:30 ※面接もお受けしていますが、まずはお電話でご相談ください。	県保健所	瀬戸保健所	0561-82-2158
			春日井保健所	0568-31-0750
			江南保健所	0587-56-2157
			清須保健所	052-401-2100
			津島保健所	0567-26-4137
			半田保健所	0569-21-3340
知多保健所			0562-32-6211	
衣浦東部保健所			0566-21-9337	
精神保健福祉相談(※面接については要予約) 【豊橋市・豊田市・一宮市】 平日 8:30～17:15 【岡崎市】 平日 9:00～17:00	中核市保健所 ※中核市にお住まいの方	豊橋市保健所	0532-39-9145	
		岡崎市保健所	0564-23-6715	
		豊田市保健所	0565-34-6855	
精神保健福祉相談 平日 8:45～12:00 13:00～17:15 ※面接については要予約	名古屋市保健所の各保健センター ※名古屋市内にお住まいの方	千種保健センター	052-753-1981	
		東保健センター	052-934-1217	
		北保健センター	052-917-6553	
		西保健センター	052-523-4616	
		中村保健センター	052-433-3092	
		中保健センター	052-265-2261	
		昭和保健センター	052-735-3962	
		瑞穂保健センター	052-837-3267	
		熱田保健センター	052-683-9682	
		中川保健センター	052-363-4461	
		港保健センター	052-651-6509	
		南保健センター	052-614-2812	
守山保健センター	052-796-4624			
緑保健センター	052-891-3621			
名東保健センター	052-778-3112			
天白保健センター	052-807-3914			

(2)一般向け電話相談	名古屋いのちの電話 毎日24時間対応	社会福祉法人 愛知いのちの電話協会	052-931-4343
	あいち自殺防止センター 金曜 20:00～23:00	認定NPO法人 ピフレンダース あいち自殺防止センター	052-870-9090
(3)一般向け面接相談	精神保健福祉相談 平日(要予約) 8:45～17:15	名古屋市精神保健福祉センター こころぼ ※名古屋市内にお住まいの方	052-483-2095
	こころの健康無料相談 ◎電話相談 毎日(祝休日・年末年始を除く) 9:00～22:00 ◎LINE相談(LINEチャット相談) 火曜・木曜・日曜(祝休日・年末年始を除く) 16:00～21:00	名古屋市 ※名古屋市内在住か在勤(学)の方 面接相談(予約制)は電話でご予約ください。 LINE相談(LINEチャット相談)の相談方法は以下の名古屋市公式ホームページをご覧ください。 <a href="https://www.city.nagoya.jp/kenko/fukushi/page/0000018951.html">https://www.city.nagoya.jp/kenko/fukushi/page/0000018951.html</a>	052-962-9002
(4)一般向けSNS相談	あいちこころのサポート相談 月曜～土曜 20:00～24:00 (23:30まで受付) 日曜 20:00～翌8:00 (7:30まで受付)	相談方法は以下の県ホームページをご覧ください。 <a href="https://www.pref.aichi.jp/soshiki/imu/kokoronosapo-to-line.html">https://www.pref.aichi.jp/soshiki/imu/kokoronosapo-to-line.html</a>	
(5)ポータルサイト	こころの耳 厚生労働省 ホームページ <a href="http://kokoro.mhlw.go.jp/">http://kokoro.mhlw.go.jp/</a>		
2 労働相談			
(1)労働者、事業主向け	労働問題の全分野 平日9:30～17:00 (年末年始を除く)	愛知労働局 雇用環境・均等部	
		指導課総合労働相談コーナー (名古屋合同庁舎第1号館8階)	052-972-0266
		名古屋北総合労働相談コーナー (名古屋北労働基準監督署内)	052-855-2450
		名古屋東総合労働相談コーナー (名古屋東労働基準監督署内)	052-855-2762
		名古屋南総合労働相談コーナー (名古屋南労働基準監督署内)	052-855-2590
		名古屋西総合労働相談コーナー (名古屋西労働基準監督署内)	052-855-2580
		豊橋総合労働相談コーナー (豊橋労働基準監督署内)	0532-81-0390
		岡崎総合労働相談コーナー (岡崎労働基準監督署内)	0564-81-3732
		一宮総合労働相談コーナー (一宮労働基準監督署内)	0586-80-8088
		半田総合労働相談コーナー (半田労働基準監督署内)	0569-21-4264
		刈谷総合労働相談コーナー (刈谷労働基準監督署内)	0566-21-4884
		豊田総合労働相談コーナー (豊田労働基準監督署内)	0565-30-7108
		瀬戸総合労働相談コーナー (瀬戸労働基準監督署内)	0561-82-2103
		津島総合労働相談コーナー (津島労働基準監督署内)	0567-26-4155
		江南総合労働相談コーナー (江南労働基準監督署内)	0587-54-2443
西尾総合労働相談コーナー (岡崎労働基準監督署西尾支署内)	0563-57-7161		

(2)男女雇用機会均等、仕事と家庭の両立支援、育児介護休業、パート・有期雇用、働き方改革、ハラスメント等の相談	情報提供・相談 (電話・面接) 平日 8:30～17:15	愛知労働局 雇用環境・均等部 指導課	052-857-0312
---------------------------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------	--------------

## <産業保健支援サービス機関（産業保健指導、健康相談、こころの健康の相談など）>

産業保健支援サービス機関の問合せ先一覧

○産業保健総合支援センター…事業場で産業保健活動に携わる産業医、産業看護職、衛生管理者をはじめ、事業主、人事労務担当者などの方々に対して、産業保健研修や専門的な相談への対応などの支援を行う。

名 称	郵便番号	所 在 地	電話番号
独立行政法人 労働者健康安全機構 愛知産業保健総合支援センター	461-0005	名古屋市東区東桜1-13-3 NHK名古屋放送センタービル2階	052-950-5375

○地域産業保健センター…産業医の選任義務のない労働者数50人未満の小規模事業場の事業主やそこで働く人を対象として、労働安全衛生法で定められた保健指導などの産業保健サービスを提供する。

名 称	郵便番号	所 在 地	電話番号
名古屋北地域産業保健センター	461-0004	名古屋市東区葵1-4-38 名古屋市医師会館内	052-979-2303
名古屋東地域産業保健センター	461-0004	名古屋市東区葵1-4-38 名古屋市医師会館内	052-979-2303
名古屋南西地域産業保健センター	461-0004	名古屋市東区葵1-4-38 名古屋市医師会館内	052-979-2303
一宮地域産業保健センター	491-0076	一宮市貴船町3-2 一宮市医師会館内	0586-71-7531
瀬戸地域産業保健センター	489-0929	瀬戸市西長根町10 瀬戸旭医師会館内	0561-84-1139
知多地域産業保健センター	475-8511	半田市神田町1-1 半田市医師会健康管理センター内	0569-27-8099
春日井・小牧地域産業保健センター	486-0804	春日井市鷹来町1-1-1 春日井市総合保健医療センター内	0568-82-9900
尾張北部地域産業保健センター	480-0144	丹羽郡大口町下小口6-122-2 尾北医師会館内	0587-95-7020
海部津島地域産業保健センター	496-0801	津島市藤浪町4-14 津島市医師会休日急病診療所内	0567-24-7600
東三河地域産業保健センター	441-8149	豊橋市中野町字中原100-3 豊橋市医師会館内	0532-45-4911
岡崎地域産業保健センター	444-0875	岡崎市奄美西1-9-1 岡崎市医師会公衆衛生センター内	0564-52-1665
刈谷地域産業保健センター	448-0022	刈谷市一色町3-5-1 刈谷医師会館内	0566-22-5305
豊田加茂地域産業保健センター	471-0062	豊田市西山町3-30-1 豊田加茂医師会館内	0565-33-2655
西尾地域産業保健センター	445-0071	西尾市熊味町小松島32 西尾市保健センター内	0563-57-7700





## 職場のメンタルヘルス対策ガイドブック

令和6年2月

発行：愛知県

お問合せ先：愛知県労働局労働福祉課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

TEL (052) 954-6359

# MENTAL HEALTH GUIDE BOOK

---

職場のメンタルヘルス対策ガイドブック

