

# 小売業におけるストレス対処への支援

厚生労働省

中央労働災害防止協会

## はじめに

仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスを感じている労働者の割合が約6割に上がっており、職場環境を改善しストレスの少ない職場づくりを進めるとともに、労働者自身がストレスに気づき、これに適切に対処していくことが必要となっています。ストレスの要因は、業種や職種によって様々であり、こうしたストレスの特徴を踏まえ、職場の環境要因、職務内容に応じたストレス対処を行うことが重要です。

今回、中央労働災害防止協会では、厚生労働省からの委託を受け、「職種別ストレス対処テキスト作成委員会」を設置し、店舗において各種商品等を販売する小売業について特徴的なストレスの原因への適切な対処法のテキスト「小売業におけるストレス対処への支援」を作成いたしました。

本テキストでは、小売業における特徴的な職業性のストレスの状況を取り上げ、小売業の事業者の皆様を理解して推進いただきたい職場環境等の改善の取組みや、商品販売従事者自身で取り組むセルフケアの手法をご紹介します。

本テキストが事業場において有効にご活用いただければ幸いです。

平成23年3月  
中央労働災害防止協会

## 目 次

第1章 小売業における特徴的な職業性ストレスの状況	1
1 小売業における仕事の一般的な特徴	1
2 小売業の労働者における職業性ストレス	2
3 小売業の労働者におけるストレス反応の状況	5
4 雇用形態を考慮した販売職の仕事のストレスの状況	5
5 販売職のストレス反応に関連が強い仕事のストレス要因	6
第2章 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に基づく企業(会社)としての対応	9
1 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」の要点	9
(1) 事業場全体で推進すること	9
(2) 中長期的な視点で計画的、継続的に実施すること	9
(3) 4つのケアを互いに関連づけながら推進すること	9
(4) 幅広い活動をバランス良く実施すること	10
(5) 教育研修の充実	10
(6) 個人情報保護への配慮	11
2 職場環境等の把握と改善	12
(1) 職場環境等とは	12
(2) 職場環境等の評価と問題点の把握及び改善	12
3 小売業における留意点	13
(1) 全社的な仕組みや制度づくりの重要性	13
(2) 組織形態	13
(3) 派遣労働者	13
(4) その他	14
第3章 事業者による職場環境等の改善	15
1 一次予防 ～小売業で働く従業員を取り巻く職場の状況と、管理監督者が留意すべき事項～	15
(1) 店舗の営業時間の延長化に伴う長時間労働	15
(2) 接客において個人単位で求められる臨機応変な対応	15
(3) 小売業特有の管理監督者のストレス状況	16
(4) パート社員、アルバイト社員への配慮	16
(5) 女性従業員への配慮	16
(6) 典型的な分散型事業場	17
2 二次予防 ～メンタル不調が発生してしまったら～	18
(1) メンタルヘルス不調に気づくには	18

(2) メンタルヘルス対応体制のポイント .....	19
3 三次予防 ～職場復帰～ .....	19
(1) 職場復帰のタイミング .....	20
(2) 職場復帰時の注意点 .....	20
(3) 職場復帰後のフォロー .....	20
第4章 商品販売従事者におけるセルフケアの手法 .....	22
1 日常生活でできるストレス対処 .....	22
2 毎日の睡眠を大切に .....	22
(1) 睡眠の重要性 .....	22
(2) 適切な睡眠時間を確保し、睡眠の質を高めよう .....	22
(3) シフト勤務者の睡眠のとり方 .....	23
(4) 睡眠に酒はダメ .....	24
(5) 良質な睡眠のための生活習慣 .....	24
3 ストレスをため込まないための工夫 .....	26
4 仕事に活かせるストレス対処技法 .....	30
(1) 問題解決的アプローチ .....	30
(2) 建設的なコミュニケーション .....	33
職業性ストレス簡易調査票 .....	42
参考 事業場外の支援機関の紹介 .....	45



## 第1章 小売業における特徴的な職業性ストレスの状況

### 1 小売業における仕事の一般的な特徴

この章では、はじめに小売業の定義とその仕事の特徴について述べましょう。小売業とは日本標準産業分類<sup>1)</sup>によると、個人用または家庭用消費のために商品を販売するもの及び産業用使用者に少量または少額に商品を販売すること、とされています。さらに小売業は、販売する商品の種類によって分類がなされていますが、ここでは衣・食・住にわたる各種の商品を一括して一事業所で小売する「各種商品小売業」を主な対象として考えていきたいと思えます。

経済産業省の調べ（平成21年版我が国の商業<sup>2)</sup>）によると、平成19年商業統計調査による小売業に従事する就業者は806万人とされています。このうち、雇用形態での内訳をみると、小売業全体の49.2%がパート・アルバイトなどとなっており、正社員・正職員以外の人たちが多いことが特徴的です。特に各種商品小売業の百貨店などではパート・アルバイトが51.4%を占め、次いで30%が出向・派遣受入者となっています。また、労働時間と密接にかかわる店舗の営業時間については、営業時間が10時間以上12時間未満という小売商店が最も多く37.7%、次いで8時間以上10時間未満が33.6%となっており、8時間以上12時間未満の小売商店が全体の70%以上を占めています。労働時間が長いことが予想される12時間以上24時間未満の商店数は過去に比べて減少していますが、その一方で終日（24時間）営業店が増えており（4.2%）、店舗数では平成3年の約3倍になっています。また、百貨店、総合スーパー、各種食料品小売業、ホームセンター等231企業を対象に行った調査の結果（平成21年<sup>3)</sup>）からは、年間の店舗休業日が月1日程度未満しか休業日がない店舗が85%を占めていました。このような業種の特徴からわかることは、多くの店舗において、少数の正社員と多数のパート社員、アルバイト社員、百貨店などでは契約社員などの非正規雇用の労働者が一緒に働いていること、また店舗の営業時間が長いところでは、従業員の多くがシフトを組んで交替で勤務にあたっている状況があるということです。このような状況は、小売業に従事する労働者のストレスを考えていくときに非常に大切な事柄です<sup>4)</sup>。

このような事柄に加え、小売業の仕事に特徴的なものとして、接客、すなわちお客様と接し対応することが挙げられます。良い商品を安く売る、品揃えを多くしたり陳列を工夫したりするなど、店舗としての対策もお客様に満足していただくための条件ですが、販売を行う従業員の一人ひとりが、子供からお年寄りまで様々な年代や社会的背景を持った人たちに丁寧な言葉で気持ちよく接する、なるべくお待たせしないようにてきぱきと対応するなどといった仕事ぶりはお客様にとって大切なポイントといえるでしょう。しかしながらこのような事柄は、例えばトラブルが発生してしまったような場合に、従業員がお客様に対して過度に責任を大きく感じてしまったり、無

理して対応を続けるあまり、疲弊してしまったりするようなこともあるかもしれません。そのようなことは、小売業に特徴的で、小売業に従事しているからこそ存在する仕事のストレス要因であると考えられます。日常の場面でいえば、レジ打ちの際に急いでいるお客様から時間的なプレッシャーを感じたり、商品等に対するクレームや過度な（時に理不尽な）要求に対して対応を迫られたりする場合などです。従って、小売業におけるメンタルヘルス対策では、これまで多くの職業性ストレス研究で問題とされてきた様々な職業性のストレス要因に加え、時間的プレッシャーや労働者の感情面での負担などにも配慮して対応していくことが大切と思われます。

一般的に、企業におけるメンタルヘルス対策には、3つの戦略があります。まずメンタルヘルスに問題が生じるようなことが少なくなるように働きやすい職場環境づくりを行ったり、管理監督者の方を対象に行う研修などでメンタルヘルスに対する知識を持って対応したりするなどの1次予防です。また、早期発見、早期治療とも言われますが、メンタルヘルス不調を早めに発見して早期に対処していく2次予防、そしてメンタルヘルス不調者の職場への再適応や休業した従業員の職場への復帰に対する支援などの3次予防です。この章では、主に、小売業に従事する労働者の皆さんを対象に、1次予防や2次予防のための対策を考える際の資料となるよう、小売業のストレスの現状について概説します。

## 2 小売業の労働者における職業性ストレス

旧労働省委託研究で開発された職業性ストレス簡易調査票（42ページ参照）は、職場で簡便に使用できる57項目の調査票で、小売業を含む様々な職種の労働者が使用できる内容の調査票です。この調査票では、仕事のストレスの原因となる「ストレス要因」、気分が落ち込んでいる、元気がない、といった「ストレス反応」、そしてストレス反応の出現に影響を与える周囲からの支援といった「修飾要因」について知ることができます。

この調査票を用いて、一般の企業の労働者と販売職の方たちのストレスの状況を比較した資料<sup>5)</sup>があります。

それによりますと、販売職では、一般の労働者と比較して、男女ともにストレスの原因となる量的負担と身体的負担が高ストレス状態を示す割合が高かったとされています（7ページ表1-1参照）。量的負担は、「仕事が時間内に処理しきれない」、「一生懸命働かなければならない」といった状況がある場合に負担感が大きくなります。この仕事の量的負担は、パート社員やアルバイト社員というより男性の特に正社員で高いことが多いようです。このような人たちは、業績や売り上げ目標があることや労働時間や拘束時間が長いことをストレスの原因として挙げています。販売に従事していてメンタルヘルス不調に陥った方からは、「作業の範囲が広い」、「本部からの指示

や報告事項が多い」、「業務量が多い、そのため逆に接客する時間がとれない」、「責任ある業務でプレッシャーを感じる」といった声が聞かれています。お客様に接する従業員は、お客様からのニーズや要望のみならず、上司からの仕事に対する要求度（いわゆる“裏舞台での負荷”，backstage demand）が大きいという指摘もあります<sup>6)</sup>。お客様と上司（あるいは経営方針を示す会社経営層）の中間的立場にあるという役割に関連したストレスは、ひいては組織への積極的な関与（コミットメント）やサービスの質にも影響をおよぼすことが指摘されており<sup>7)</sup>、これをないがしろにはできません。会社組織として対応していく必要があるでしょう。

身体的負担は、「体を良く使う仕事だ」と感じていることを示しますが、男性の一般労働者では8.2%であるのに対して販売職では20.9%、女性でも9.6%に対して24.1%と非常に高くなっています。物品（商品）の搬送のために動き回ったり、売り場で商品を陳列したりするなど、身体面での負担があるためと考えられます。業種別労働災害の発生状況を見ると、災害発生件数は全業種と同様に各種商品小売業でも年々低くなってきているものの、度数率（100万時間延労働時間あたりの労働災害における死傷者数）は全産業に比べ2倍近くになっていることが指摘されています<sup>3)</sup>。身体的負担と労働災害が直接的に関係するケースばかりではありませんが、身体的負担が大きければ腰痛を始めとする筋骨格系の障害も生じやすいので、バックヤードの整理整頓、搬入搬出作業のマニュアルの整備など、作業管理や作業環境管理にも重点をおいていくことが大切でしょう。

また、スーパーマーケットの本部や店舗で働く労働者を対象に、仕事の速度（ペース）の負担、感情負担、感情を隠すことによる負担について、職種別の差異を検討した報告があります（平成17年調査<sup>5)</sup>）。（図1-1～1-3）

図1-1 職種・性別 速度負担（テンポ）得点

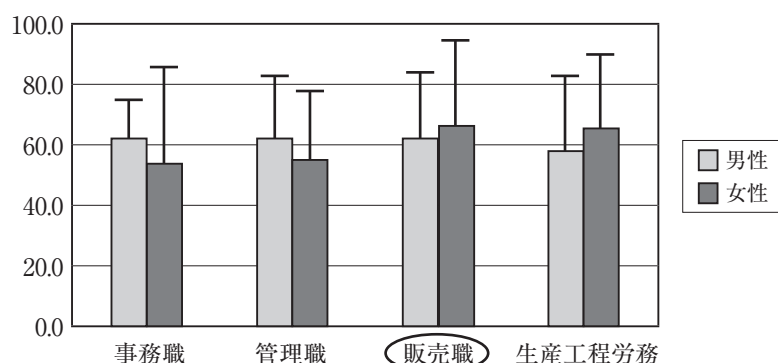




図1-2 職種・性別 感情負担得点

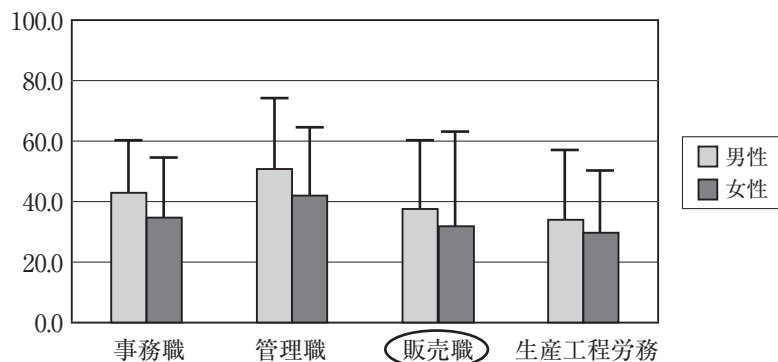
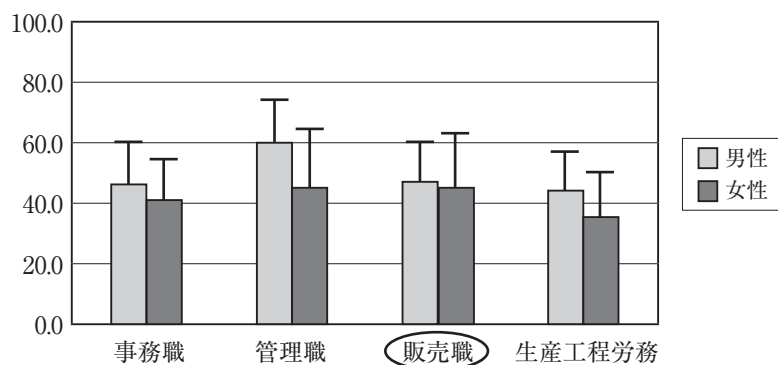


図1-3 職種・性別 感情を隠すことによる負担得点



仕事の速度負担とは、「とてもスピードが要求される仕事をしている」、「1日中速いペースで仕事をしている」といったことによる負担です。販売職は、男性では事務局や管理職と同等でしたが、女性では生産工程労務職に次いで負担が大きいことが報告されています。また、「仕事の上で感情や気持ちがかき乱される」、「感情面で負担になる」、「仕事に感情的に巻き込まれてしまうことがある」といった感情負担、「たとえ気が進まなくても皆に平等に接することが求められる」、「皆にどのような態度を取られようとも皆に親切で親しみやすくあることが求められる」といった感情を隠すことによる負担については、男女ともに管理職で最も高く、ついで販売職で高いことが分かっています。

感情負担、および感情を隠すことによる負担が、管理職で最も高いことには注意が必要でしょう。販売業の管理的立場にある人は、その86%が小売業はストレスフルな仕事だと思っているという報告もあります<sup>8)</sup>。特に正社員で30歳代くらいの中間管理職の方からは、「上司やパート社員との人間関係がストレスだ」という声が聞かれます。中間管理職的立場にあるために、上司の支援も得られにくく、またパート社員、アルバイト社員からの訴えを立場上一人や極少数人でうけとめなければならないことが負担感につながっていると推察されます。一方、一般の販売職は、その仕事が

接客を主にしていることを認識しており、負担に感じる事がないように普段から工夫をしていたり、元来、人と接することが好きであったり得意な人がその職についているという可能性もあるのかもしれませんが。実際、接客に伴うストレスについて尋ねたアンケートの結果では、理不尽な要求への対応やお客様からの恫喝といった項目が多く挙げられていましたが、「自分なりのストレス解消方法を持つ」、「同僚や家族に愚痴を聞いてもらう」といったことで対応することがうまくストレスを乗り切るコツのようです。

### 3 小売業の労働者におけるストレス反応の状況

表1-1の中段には、職業性ストレス簡易調査票のストレス反応の各尺度が高ストレス状態であった人の割合を、販売職の従業員と一般労働者と比較して示しています。男性ではイライラ感、不安感、抑うつ感などの活気以外のすべての尺度で、高ストレス状態を示す割合が一般労働者より有意に高いことが報告されています。一方、女性では、活気、イライラ感、抑うつ感、身体愁訴について、高ストレス状態の割合が逆に低いことがわかります。これは、特に女性の販売職にパート社員やアルバイト社員が多く、労働時間が比較的短いことが関係している可能性があります。

### 4 雇用形態を考慮した販売職の仕事のストレスの状況

前述したように、販売職にはパート社員やアルバイト社員として働く人が多いことがわかっています。そこで、販売職の人を対象に、雇用形態により高ストレス状態を示す割合に差があるのか否か、男女別に検討した報告があります（7ページ表1-2参照）。

まず仕事のストレス要因についてですが、男性の正社員では、仕事の量的負担が高い人が15.4%と非常に多いことが特徴的です。一方、非正社員では、身体的負担の高い人が29.3%と高く、また、「自分で仕事の順番ややり方を決めることができない」、「自分のペースで仕事が出来ない」といった仕事のコントロール感が無いことによるストレスが高い人も10.3%と一般労働者と比較して2倍近くになっています。女性では、男性とは逆に非正規社員で仕事の量的負担が高く、また男性と同様に身体的負担が高い人が27.1%に上っています。このことから、非正社員においては、男女ともに商品の移動や搬入、陳列の作業、立ち仕事など身体的作業が課されていて、かつ仕事に対する自由度が低いことがうかがわれます。

ストレス反応では、男性の正社員では不安感が高い人が多いこと、非正社員ではいらいら感が高い人が多いことがわかります。一方女性では、ストレス反応が高い人の割合は、非正社員ではいずれの尺度でも少なくなっています。

修飾要因では、男性、女性ともに、非正社員では上司の支援が低いことが特徴的です。また男性の非正社員では同僚の支援も比較的低いことがわかっています。

以上のようなことから、販売職のストレスへの対応を考える場合には、雇用形態の違いによる業務内容の違い、そしてそこから生じるストレスの違いなどにも配慮することが重要と考えられます。ただし、近年、非正社員の中には、パート社員やアルバイト社員ばかりでなく派遣社員や契約社員なども増加しており、一部では正社員と同程度の業務量や責任を課されている可能性も考えられるので、非正社員というひとくくりではなく、それぞれの事業所での特徴や問題点などもよく把握したうえで対応を考えていくことが大切と考えられます。

## 5 販売職のストレス反応に関連が強い仕事のストレス要因

様々な仕事のストレス要因のうち、抑うつ感、不安感などのストレス反応に関連が強い仕事のストレス要因は何なのでしょう。

職業性ストレス簡易調査票を用いて検討した報告があります<sup>5)</sup>。それによると、男女ともに、抑うつ感に対しては対人関係によるストレスが、不安感に対しては仕事の質的負担が、疲労感に対しては仕事の量的負担が、それぞれもっとも強く関連していたことが報告されています。

また、仕事に関連した燃えつき<sup>1</sup>と関連が強いストレス要因について、販売業の某社に勤務する管理職と販売職を対象に検討した報告（平成17年調査）では、男女ともに仕事の燃えつき得点と感情面での負担（感情負担）の得点は強く関連していて、量的負担の大きさよりもその関連が強く、感情負担に対する対応の重要性が指摘されています<sup>9)</sup>。しかしながら、感情面での負担に対する対策は、なかなか難しいものがあります。販売や営業といった対人サービスを担う職種は感情労働者ともいわれ、教師や医療労働者などと同様に、仕事に燃えつきてしまう人やメンタルヘルスの問題が多いのではと懸念されてきました。対人サービスにともない少なからず必ず生じる可能性がある感情面での負担、また、そのときに生じた感情をそのまま出すことができないという負担は、サービス職がサービス職たるゆえんであり、簡単に解決できるものではありません。そのような負担に対しては、自分が感じた気持ちを、その場では無理でも、後から場をもうけてグループなどで気持ちを語り合うデブリーフィングが有効という報告もあります。また、個人でストレスにうまく対処していくコツを覚えていただくことは大変有用ですし、皆でストレスの少ない働きやすい職場環境をつくっていくよう働きかけることは、メンタルヘルス対策に非常に有用です。これらについては、この後述べていきます。

<sup>1</sup> いわば燃えつきたように働けなくなる、または働くのを厭うようになる状況。燃えつき症候群と呼ばれることもある。職場や仕事そのものに強く関与しようとしている人、対人サービス業で生じやすいといわれ、消耗感、離人感、達成感の欠如や抑うつ気分などを生じることがある。

	男性			女性		
	販売職 n=3,455	一般 n=15,933	p 値	販売職 n=7,624	一般 n=8,447	p 値
ストレス要因						
量的負担	14.5	10.4	***	9.7	5.8	***
質的負担	5.9	5.7		11.3	10.3	*
身体的負担	20.9	8.2	***	24.1	9.6	***
対人関係	4.3	4.5		4.6	6.4	***
職場環境	10.2	13.8	***	14.9	21.7	***
コントロール	6.0	5.4		4.8	5.5	*
技能の活用度	7.0	4.5	***	9.9	9.1	*
適性度	8.1	6.4	***	6.3	9.3	***
働きがい	7.1	7.3		8.0	13.1	***
ストレス反応						
活気	8.8	10.9	***	11.9	13.4	**
イライラ感	6.3	4.9	***	6.1	8.8	***
疲労感	8.9	7.4	**	5.7	7.4	***
不安感	9.4	7.1	***	4.9	5.8	**
抑うつ	7.8	6.5	**	4.4	7.2	***
身体愁訴	8.6	7.4	**	5.4	7.8	***
修飾要因						
上司支援	6.6	6.9		7.7	7.5	
同僚支援	5.8	6.1		6.9	8.1	**
家族・友人支援	7.7	6.9		4.7	4.4	
仕事や生活の満足度	5.0	5.0		4.2	6.4	***

#：高ストレス群とは、標準化得点を用いた評価を行った場合に、その尺度が5段階（一部は4段階）の最も不良のカテゴリに入る者を指す

\*:p<0.05 \*\*:p<0.01 \*\*\*:p<0.001 一般全国労働者における%との比較

	男性			女性			
	正社員 n=1,542	非正社員 n=503	標準集団 n=15,933	正社員 n=1,869	非正社員 n=5,184	標準集団 n=8,447	
ストレス要因							
量的負担	15.4	6.3	***	10.4	7.9	10.6	***
質的負担	5.9	2.0	***	5.7	9.5	12.5	***
身体負担	17.7	29.3	***	8.2	15.6	27.1	***
対人関係	5.8	3.9		4.5	6.7	3.9	***
職場環境	12.1	8.5	*	13.8	21.5	12.2	***
コントロール	6.2	10.3	**	5.4	3.0	5.6	***
技能の活用度	6.5	17.2	***	4.5	6.6	10.8	***
適性度	11.0	8.7		6.4	9.3	5.3	***
働きがい	9.3	10.1		7.3	9.6	7.7	**
ストレス反応							
活気	10.5	9.8		10.9	12.3	11.8	
いらいら感	6.5	8.9	*	4.9	9.4	4.7	***
疲労感	9.3	8.7		7.4	9.0	4.5	***
不安感	10.4	7.7	*	7.1	7.9	3.7	***
抑うつ感	8.4	8.3		6.5	7.7	3.2	***
身体愁訴	10.7	8.5		7.4	8.9	4.3	***
修飾要因							
上司支援	7.1	10.9	**	6.9	6.2	8.4	**
同僚支援	5.6	7.8	*	6.1	5.8	7.2	*
家族・友人支援	7.0	9.2	*	6.9	3.7	4.9	*
仕事や生活の満足度	4.8	7.1	*	5.0	5.9	3.8	***

#：高ストレス群とは、標準化得点を用いた評価を行った場合に、その尺度が5段階（一部は4段階）の最も不良のカテゴリに入る者を指す

\*:p<0.05 \*\*:p<0.01 \*\*\*:p<0.001 正規と非正規職員との比較

## 参考文献等

- 1) 日本標準産業分類 平成 19 年 10 月改訂 総務省統計局  
<http://www.stat.go.jp/index/seido/sangyo/19-1.htm>
- 2) 平成 21 年版 我が国の商業 経済産業省  
<http://www.meti.go.jp/statistics/tyo/syougyo/dms/2009/index.html>
- 3) 小売業で働く人のこれからの安全と健康のために—百貨店・総合スーパー・食品スーパー・ホームセンターにおける安全衛生対策と活動好事例に関する調査研究報告書  
平成 22 年 3 月中央労働災害防止協会
- 4) 産業保健からみた業種の特徴 19. 小売業 pp.92-96. 産業医活動をする人のために  
(社) 日本産業衛生学会産業医部会編 財団法人産業医学振興財団
- 5) 下光輝一、小田切優子他. 製造業ならびに販売・サービス業従事者のストレスと蓄積疲労度に関する研究. 厚生労働科学費補助金労働安全衛生総合研究報告書「職業性ストレス簡易票および労働者疲労蓄積度自己診断チェックリストの職種に応じた活用法に関する研究」平成 19 年度総括・分担報告書 p.103-158
- 6) Wheatherly KA, Tansik DA. Tactics used by customer contact workers: effects of role stress, boundary spanning and control. *International Journal of Service Industry Management* 4, 4-17, 1993.
- 7) Wetzels M, Ruyter K, et.al. Antecedents and consequences of role stress of retail sales persons. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 7, 65-75, 2000.
- 8) Broadridge A. Retail managers: their work stressors and coping strategies. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 9, 173-183, 2002.
- 9) 小田切優子、大谷由美子ら. 流通販売業を主とする 1 企業の労働者における燃えつきに関連する要因の検討. 産業衛生学会誌第 51 巻 (臨増) p.567, 平成 21 年

## 第2章 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に基づく企業(会社)としての対応

### 1 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」の要点

多くの職場で、強いストレスを自覚する従業員が高率にみられ、それによって心身の健康が損なわれる例も増加しています。この傾向は、小売業の職場にも当てはまります。

職場におけるストレス対策やメンタルヘルス対策は、「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）に沿って実施されることが求められています。メンタルヘルス指針は、労働安全衛生法第70条の2に基づき、同法第69条第1項の措置の適切かつ有効な実施を図るためのもので、その内容は事業者の努力義務に位置づけられます。

メンタルヘルス指針に基づく取組みとしては、以下の事項が重要です。

#### (1) 事業場全体で推進すること

職場のメンタルヘルス対策は、事業者が率先して取り組むことを明示し、一部の医療職（産業保健スタッフ）に任せるのではなく、事業場内の全ての従業員が自らの問題としてとらえて、積極的にかかわることが重要です。そのため、労働安全衛生法では、労働者50人以上の事業場で開催する必要がある衛生委員会において、労働者のメンタルヘルスに関する事項を調査審議することが規定されています。

#### (2) 中長期的な視点で計画的、継続的に実施すること

各々の活動は、事業場の実態を踏まえた計画（心の健康づくり計画）を策定した上で実施し、必ず実施後の評価を行って次の活動につなげること、すなわち労働安全衛生マネジメントシステムの考え方を適用することが大切です。心の健康づくり計画は、事業場における労働安全衛生活動の計画の中に位置づけるべきです。また、メンタルヘルス対策は、安全活動等と異なり、一朝一夕に効果が得られることは少ないという点にも留意する必要があります。

#### (3) 4つのケアを互いに関連づけながら推進すること

4つのケアとは、以下のことを指します。

##### ア セルフケア

従業員自身が自らのストレスに気づき、対処するための知識、方法を身につけ、それを実施すること。

##### イ ラインによるケア

管理監督者が、部下である従業員の状況や、個々の職場における具体的なストレス要因を把握し、その改善を図ることができる立場から、職場環境等の把

握と改善、従業員からの相談対応を行うこと。

#### ウ 事業場内産業保健スタッフ等によるケア

事業場内産業保健スタッフ等（産業医、衛生管理者、事業場内の保健師、心の健康づくり専門スタッフ（（精神科、心療内科等の医師、心理職等））、人事労務管理スタッフ等）が、セルフケア及びラインによるケアが効果的に実施されるよう、従業員及び管理監督者に対する支援を行うとともに、心の健康づくり計画に基づく具体的なメンタルヘルス対策の実施に関する企画立案、メンタルヘルスに関する個人の健康情報の取扱い、事業場外資源とのネットワークの形成やその窓口となることといった面で、中心的な役割を果たすこと。

#### エ 事業場外資源によるケア

事業場が抱える問題や必要とするサービスに関して、専門的な知識や技術を有する各種の事業場外資源の支援を活用すること。

なお、メンタルヘルス指針では、事業場規模、業種などを問わず、全ての事業場で「事業場内メンタルヘルス推進担当者」（以下、推進者）を選任することを勧めています。推進者は、メンタルヘルス対策を推進する実務担当者として、メンタルヘルスに関わる人事労務管理上の諸制度を熟知し、事業場の実態を把握するとともに、メンタルヘルス対策の進捗状況をモニターしたり、事業場内の関係者間及び事業場外資源との連絡調整を行ったりすることが求められます。推進者の候補としては、衛生管理者、常勤の保健師、人事労務管理スタッフ等があげられています。

### （４）幅広い活動をバランス良く実施すること

職場環境等の改善（後述）等を通じて、仕事上のストレスに起因するメンタルヘルス不調の発生を防止する取組み、メンタルヘルス不調事例の早期発見、早期対応、メンタルヘルス不調により休業した従業員に対する適切な職場復帰支援など、幅広い活動をバランスよく実施することが求められます。

### （５）教育研修の充実

上記のセルフケア、ラインによるケアを効果的に進めるためには、教育研修の充実を図ることが必要不可欠です。メンタルヘルス指針において、これらのために行う教育研修に盛り込むよう求められている項目を表2-1、2-2に示しました。

表2-1 セルフケアの教育研修に盛り込まれるべき事項

- ① メンタルヘルスケアに関する事業場の方針
- ② ストレス及びメンタルヘルスケアに関する基礎知識
- ③ セルフケアの重要性及び心の健康問題に対する正しい態度
- ④ ストレスへの気づき方
- ⑤ ストレスの予防、軽減及びストレスへの対処の方法
- ⑥ 自発的な相談の有用性
- ⑦ 事業場内の相談先及び事業場外資源に関する情報

表2-2 ラインによるケアの教育研修に盛り込まれるべき事項

- ① メンタルヘルスケアに関する事業場の方針
- ② 職場でメンタルヘルスケアを行う意義
- ③ ストレス及びメンタルヘルスケアに関する基礎知識
- ④ 管理監督者の役割及び心の健康問題に対する正しい態度
- ⑤ 職場環境等の評価及び改善の方法
- ⑥ 労働者からの相談対応（話の聴き方、情報提供及び助言の方法等）
- ⑦ 心の健康問題により休業した者の職場復帰への支援の方法
- ⑧ 事業場内産業保健スタッフ等との連携及びこれを通じた事業場外資源との連携の方法
- ⑨ セルフケアの方法
- ⑩ 事業場内の相談先及び事業場外資源に関する情報
- ⑪ 健康情報を含む労働者の個人情報の保護等

大企業などでは、企業内で教育研修担当者を育成し、職場の実態に即した教育研修の内容を企画し、同一のレベルで実施することが望ましいといえましょう。

## （6）個人情報保護への配慮

ストレス対策を含め、メンタルヘルス対策を進めるにあたっては、健康情報を含む従業員の個人情報の保護に留意することが極めて重要になります。メンタルヘルスに関する従業員の個人情報は、健康情報を含むものであり、その取得、保管、利用等において特に慎重に保護しなければなりません。その一方で、メンタルヘルス不調の従業員への対応やストレス対策の実施にあたっては、従業員の上司や同僚の理解と協力のため、当該情報を適切に活用することが必要となる場合もあります。

健康情報を含む従業員の個人情報の保護に関しては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関連する指針等が定められており、健康情報を取り扱う者は、それを適正に行うように努めなければなりません。

ストレスチェック等を実施する場合には、それにより得られた情報を、従業員に対する健康確保を行うためにのみ利用し、不適切な利用によって労働者に不利益を生じないように注意することが必要です。



## 2 職場環境等の把握と改善

メンタルヘルス指針では、職場環境等の把握と改善について、かなり詳しい記述がなされています。この取組みは、職場のメンタルヘルス対策の中でも、特に重要な事項の一つであると言えます。

### (1) 職場環境等とは

ここで言う「職場環境等」とは、作業環境、作業方法、労働者の心身の疲労の回復を図るための施設及び設備等、職場生活で必要となる施設及び設備等、労働時間、仕事の量と質、セクシュアルハラスメント等職場内のハラスメントを含む職場の人間関係、職場の組織及び人事労務管理体制、職場の文化や風土などの広い意味であり、これらは従業員のストレスに大きな影響を与えます。職場のレイアウト、作業方法、コミュニケーション、組織の再編などを通じた職場環境等の改善は、従業員のストレスを軽減し、心の健康の保持増進に効果的であるとされています。ストレスによる健康問題の未然防止を図る観点から、職場環境等の改善に積極的に取り組むことが求められています。

### (2) 職場環境等の評価と問題点の把握及び改善

職場環境等を改善するためには、まず、職場環境等を評価し、問題点を把握することが必要です。職場環境等の具体的な問題点の把握には、管理監督者による日常の職場管理や従業員からの意見聴取の結果、ストレスに関する調査票等を用いた職場環境等の評価結果等を活用するのがよいでしょう。チェックリスト等を用いることによって、人間関係、組織構造等を含めた評価を行うことも望まれます。

職場環境等を評価し、問題点を把握したら、職場環境のみならず勤務形態や組織構造の見直し等の様々な観点から職場環境等の改善を行います。管理監督者は、従業員の労働の状況を日常的に把握し、個々の従業員に過度な長時間労働、過重な疲労、心理的負荷、責任等が生じないようにする等、労働者の能力、適性及び職務内容に合わせた配慮を行うことが重要です。事業場内産業保健スタッフ等は、職場環境等の評価結果に基づき、管理監督者に対してその改善についての助言を行うとともに、管理監督者と協力しながらその改善を図ります。

また、改善活動の効果は定期的に評価し、それが不十分な場合には取組み方法を見直す等、対策がより効果的なものになるように継続的な取り組みに努める必要があります。必要に応じて、事業場外資源の助言及び支援を求めるのもよいでしょう。中央労働災害防止協会やメンタルヘルス対策支援センターが活用できます。

なお、職場環境等の改善にあたっては、従業員の意見を踏まえる必要があり、従業員が参加して行う職場環境等の改善手法を活用することも有効です。

こうした職場環境等の把握と改善が効果的に推進されても、職場からストレスを一掃することは不可能といえるでしょう。例えば老親の介護や子供の教育など、仕事以外にも大きなストレス要因を抱えている従業員は少なくありません。したがって、従業員がストレスによる健康問題を起こさず、自身の持っている能力を最大限に生かして仕事に従事できるためには、その一人ひとりが上述したセルフケアを心がけることが望まれます。個人が自分自身のストレスを軽減する取組みは個人の問題であると言えますが、職場において、その適切なあり方に関する啓発や指導、助言を行えば、結果的に人間関係の改善などにより職場環境が改善することも期待できるでしょう。

### 3 小売業における留意点

#### (1) 全社的な仕組みや制度づくりの重要性

小売業の場合、企業としてみた場合には大きくても、いわゆる分散型事業場の形をとって、一つひとつの事業場の労働者数は数十人というところも少なくないでしょう。そうした場合には、本社が中心となって全事業場に適用する仕組みや制度をつくり、それを各事業場に徹底することが勧められます。それらが、事業場の実態に即した無理のないものかどうかについて、数ヶ所のモデル事業場で実施してみると円滑に導入できます。

#### (2) 組織形態

小売業では、製造業のように、上司一部下関係が明瞭で、指揮命令関係もすっきりとしているところばかりではありません。しかし、だからといってラインによるケアが軽視されてよいわけではありません。メンタルヘルズ指針では、「…通常のラインによるケアが困難な業務形態にある場合には、実務において指揮命令系統の上位にいる者等によりケアが行われる体制を整えるなど、ラインによるケアと同等のケアが確実に実施されるようにするものとする。」と記されています。すなわち、職場管理を行う立場にある者が、その職場環境の改善やそこで作業に従事する従業員の相談対応などを的確に行うことが求められているのです。

#### (3) 派遣労働者

事業場によっては、パート社員・アルバイトばかりでなく、多くの派遣労働者が勤務しているところがあります。派遣労働者の場合、雇用管理責任は派遣元にありますから、個別の健康管理については、派遣元と十分な連携を図って進める必要があります。一般健康診断のデータなどの個人情報も派遣元に管理責任があります。しかし、職場環境の改善、働きやすい職場環境づくりの点では、正社員と同じ職場で働く派遣労働者の意見も聴取し、参考にすることが望まれます。

#### (4) その他

第1章で示されたように、業務量の多さ、接客時間が十分にとれないこと、感情面の負担、身体的負担の大きさ、仕事のコントロール感の低さに加え、多様な労働時間・時間帯、多様な労働観を背景とするストレスなどが、小売業に特徴的なストレスとして指摘されています。これらの軽重は、同一職場であっても、雇用形態、職位等によって、かなり大きな差異がみられるようです。従業員のストレス評価にあたっては、それらを的確に拾い上げられるよう、きめの細かい分析が望まれます。

### 第3章 事業者による職場環境等の改善

～販売員が働きやすい環境をどう調整するか～（管理職として知っておくべき役割）

#### 1 一次予防～小売業で働く従業員を取り巻く職場の状況と、管理監督者が留意すべき事項～

##### (1) 店舗の営業時間の延長化に伴う長時間労働

社会の24時間化が進み、生活様式が夜型生活へと移行してきているため、深夜の買い物というニーズが高まってきました。近年は24時間営業の小売店舗も珍しくなくなり、他社との営業時間の延長競争にさらされている店舗もあります。また、小売業では世間一般の人が休みをとる週末や祝日、お盆、年末年始がかき入れ時ですので、他の業種と違って定休日が少なく、一斉に休日を取ることができません。休日をなくし、長時間営業するためには、従業員のシフト勤務による対応が不可欠です。もし、営業に必要な人員が確保できず、うまくシフトが組めなければ、店長や売場主任等の正社員が開店から閉店まで連続勤務で対応するようになり、大きな心身の負担となることもあります。一部の人に負担がかからないようにするのは、会社の安全健康配慮義務ですので、業務の多寡を把握し、適切な人員配置をするようにしましょう。

また、シフト勤務によって上司や同僚とあまり顔を合わせない状態で勤務していると、心身の不調について相談する機会が得られにくく、また周囲の気づきが遅れる事もあります。シフト交替時に引き継ぎ時間を確保するといった工夫が必要ですし、従業員同士が建設的なコミュニケーションをとることができるように、第4章にあるようなコミュニケーション技法について教育するのも一つの方法です。

##### (2) 接客において個人単位で求められる臨機応変な対応

小売業に従事する従業員は、売場に陳列している数多くの種類の商品について精通しているだけでなく、接客が必須の業務になります。接客業務においては、数多く来店する不特定多数の初対面のお客様に対して、商品を勧めたり、様々な問い合わせや要望にこたえたりするなど、臨機応変に対応することが求められます。したがって、接客に従事する従業員には高度な対人スキル・コミュニケーション能力が要求されます。

また、お客様からのクレームの矢面に立つこともしばしばありますので、非常に大きな対人ストレスにさらされます。特に、度を越えたクレーム（執拗に来店して些細な事で高圧的に詰め寄る、特定個人を集中して非難する等）については個人の裁量に任せるのではなく、標準的な対応方法を教育し、組織として対応することが必要です。

### (3) 小売業特有の管理監督者のストレス状況

月単位・年単位でプロジェクトをまとめる企画立案業務とは異なり、チェーンストアの店長や売場の部門担当者は毎日の売上という形で、短い時間単位（日単位）の業務実績が明確に示されます。これは自分の努力に対して正当な評価が得られやすいという利点がある反面、自身が担当する店舗ごと・売場ごとに日々評価を受け続けることにより、常に気が抜けないというストレスにもなります。

特に従業員数の少ない小規模店舗の場合、経験の浅い20～30歳代の従業員が売場の責任者を務めているような事も珍しくありません。指示を受けて作業するのが主体の仕事から一転して、自身よりも経験年数の長い年上の部下数十名のマネジメントが要求され、部下をうまく使えずに自分で対処しようとして心身に負荷をため込んでいくようなことが起こりがちです。店長など上位の管理職は、部下の業務負荷・精神的負担について、注意深く観察するだけでなく、マネジメント方法についての計画的な教育やセルフケア支援、業務に必要な人員の配置といったサポートを行うことも必要でしょう。

また、店舗従業員の人事権が店長にはなく、本部や地方ごとの事業本部の人事部が掌握していることもあります。適切な人員配置や必要な就業措置を行うためには、各店の店長と本部とが緊密な連携がとれる体制の構築も不可欠です。

### (4) パート社員、アルバイト社員への配慮

小売業ではパート社員、アルバイト社員として従事している従業員が多く、しばしば有期契約や臨時的な雇用契約で勤務しています。そのため、退職・転職者が多く、同じ職場であっても、従業員が短期間で入れ替わっていきます。したがって、職場における問題点や改善要望が会社側に伝わりにくい可能性がありますので、正社員、パート社員、アルバイト社員の区別なく、従業員からの「声」を効果的・効率的に集約する仕組みの構築が必要です。また、従業員は作業場ごと・シフトごとに分かれて勤務しており、従業員間の横のコミュニケーションがとりにくい状況となっています。勤務開始前にミーティングを行ったり、シフト毎に朝礼・昼礼・夕礼を行ったりするなど、上司と部下が一堂に顔を合わせる機会を設けてコミュニケーションの活性化を図っていく必要があります。さらに、パート社員、アルバイト社員も含めストレスチェックや職場環境調査等を行うことによって、全従業員の抱えるストレス傾向等について把握することも有効です。

### (5) 女性従業員への配慮

小売業では女性従業員の占める割合が高いため、就業中に妊娠・出産・育児を経験する従業員が多く働いています。図3-1のように、出産・育児をしていることの多い20代後半から30代前半の女性の就業率は年々上昇していますので、管理

職には女性特有の事情を理解し、勤務時間調整の便宜を図る等、就労上の配慮を行うことが求められます。しかし、実際にどのような配慮が必要かわからないかもしれません。その場合には、「母性健康管理指導事項連絡カード」の活用が有効です。これは、妊娠中及び出産後の女性従業員が主治医から受けた指導事項や必要な配慮事項が記載されています。店舗に備え付けて利用を周知するとともに、同カードが提出された場合の就業配慮の仕組みを作っておきましょう。このような取組みは次世代育成支援という観点からも重要です。

また、閉経後の年代の女性従業員も数多く勤務しており、更年期障害や婦人科疾患を抱えながら勤務する女性従業員に対する理解や配慮も求められます。婦人科医や産業保健スタッフと相談して、女性特有の健康問題についての理解を深めましょう。

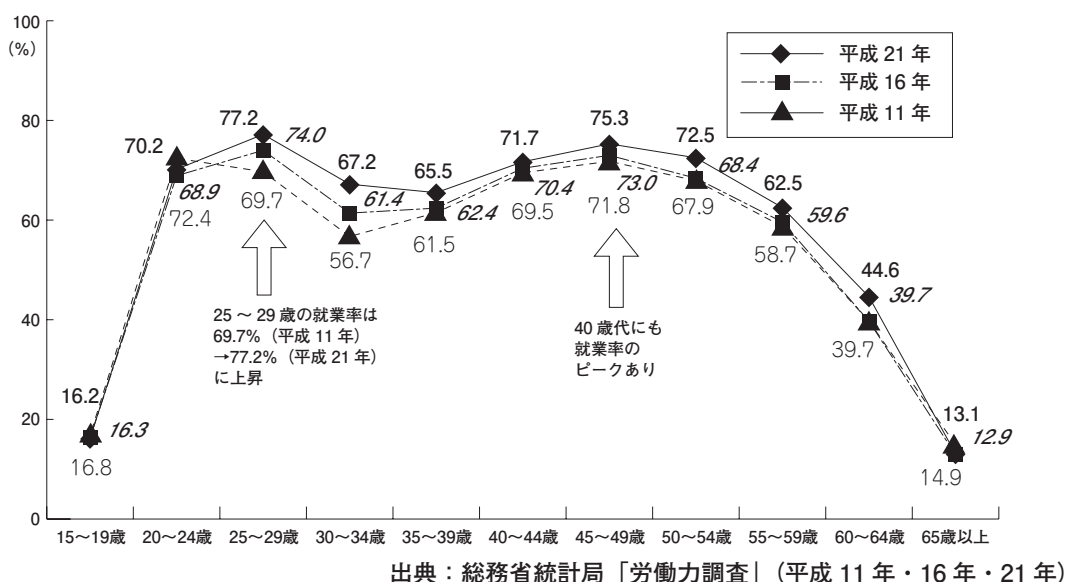


図 3 - 1 女性の年齢階級別労働力率

## (6) 典型的な分散型事業場

ストレスを抱える従業員の健康相談や職場環境の改善には産業保健スタッフが大きな役割を果たしますが、接客販売従事者の勤務する店舗は小規模あるいは分散型事業場であることが多く、店舗ごとの産業保健活動体制の構築はまだ十分ではないのが実情です。事業場外メンタルヘルスサービス機関などを利用して、全従業員が相談することができるストレス相談窓口の整備につとめましょう。

図 3 - 2 は、あるチェーンストアの契約している事業場外メンタルヘルスサービス機関への相談内容の内訳です。業務外のストレスであっても、相談することによって解決できれば、業務への影響を最小限に抑えることができます。

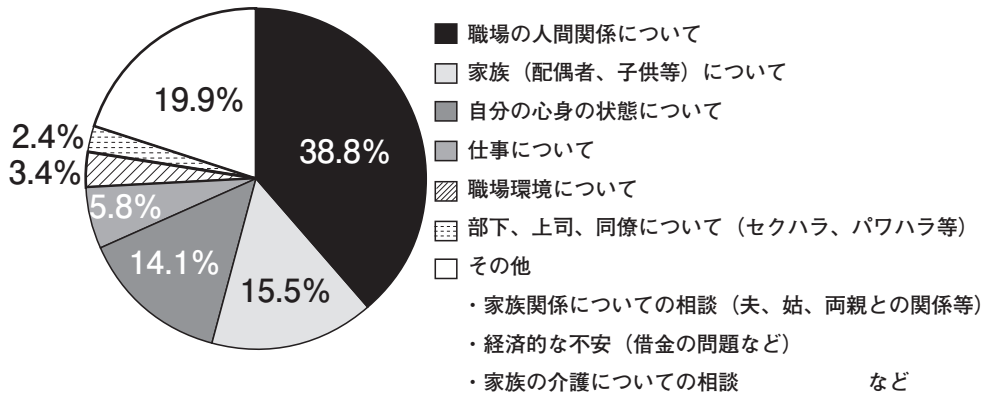


図3-2 事業場外メンタルヘルスサービス機関への相談内容内訳(平成21年)

チェーンストアにおいては事業本部等の指示のもとに統一した店舗運営が行われていますが、メンタルヘルス関連の施策についても同様に行うことが望まれます。例えば、店舗をまたいで同じ職種に共通したストレスを把握するような取組みは非常に有効です。本部や地域拠点等に産業医、保健師、看護師、衛生管理者等の産業保健スタッフを配置し、そこから各店舗を定期的に巡回して保健指導や健康相談等を行うという形式で産業保健活動を展開している企業もありますし、中にはチェーンストア全体の産業保健活動の促進について指導する総括的な産業医（総括産業医・統括産業医）を設置し、専門的な助言をもらいながら、全社方針に基づくストレス相談支援体制のあり方について検討しているところもあります。こうすることによって各店舗における活動の統一化・標準化を図ることができます。

また、産業医・保健師・看護師が常勤で勤務していない場合については、メンタルヘルス不調者が発生した場合の会社側の窓口が必要となります。健康相談等で把握された社内のメンタルヘルスに関する傾向や問題点等を会社側に的確に伝えてフィードバックに繋げる役割を担う担当者も必要です。製造業でよく見られるような「専任の衛生管理者」を選任すると、産業保健スタッフと会社の橋渡し役や補完的な業務の担い手として活動することが期待できます。

## 2 二次予防 ～メンタル不調が発生してしまったら～

### (1) メンタルヘルス不調に気づくには

職場のストレス対策を講じていても、従業員の中にはメンタルヘルス不調になってしまう人がいます。メンタルヘルス不調は、早期に適切な対応をすることが必要です。例えばうつ病や統合失調症は、早い時期に十分な投薬治療をすると、その後の経過がよく、再発もしにくいことがわかっています。早期に異常に気づくためには、職場で変わった行動や態度をとる（ルールを守れない、ミスやクレームが多いなど）、普段のその人から考えると明らかに変化している（几帳面な人がルーズに

なる、遅刻をしなかった人が遅刻がちになる、突然泣き出す、突然怒り出す) といった、「常態からのずれ」に気づくことが大切です。常態からのずれに気づくためには、常態を知らなければなりません。常態を知るためには、普段から従業員同士が密接なコミュニケーションをとることが必要となってきます。

しかし、小売業では営業時間が長く、定休日も少ないために、従業員は勤務シフトを組んで売り場をまわしています。そのため、従業員同士のシフトが合わず、日常的なコミュニケーションが取りにくくなっています。したがって、店舗では、従業員がお互いに顔を合わせて話をするような工夫が必要です。

## (2) メンタルヘルス対応体制のポイント

それでは、実際に自分の職場で同僚や部下の様子がおかしいと感じたらどうすればいいでしょうか。社内に健康管理室の様な専門部署があり、産業医、保健師、看護師、衛生管理者等の産業保健スタッフや心理職等の心の健康づくり専門スタッフがいる場合は、そこに連絡して助言してもらいましょう。産業保健スタッフ等は本人と直接面談をして、社外の心療内科や精神科等での専門治療の必要性や、仕事を休んで治療に専念するべきなのか、仕事を続けながら治療をすればいいのかなどについて、専門的な判断に基づいた助言をしてくれます。また、産業保健スタッフ等には医学的な専門知識がありますので、社外の心療内科医や精神科医と連絡をとって、医学的な情報を会社の労務管理に必要な情報に翻訳することにより、会社の判断の精度を上げるのに役立ちます。上手に利用しましょう。

しかし、治療に専念するために休業することになったら人員に空きがでてしまい、他職へ異動させるとなると本人の後任や、異動先の従業員の異動などの人事対応が必要になってきます。そもそも、休業や労働時間制限などの緩和勤務、他職への異動などは、人事権の行使になりますので、人事・労務部門の権限と責任によって実行されるものです。産業保健スタッフの判断は、あくまでも従業員の健康管理の観点から、会社が適切な労務管理を行うための助言となります。

実際の対応として、パート社員やアルバイト社員などで異動や採用の権限が店舗にある場合は、店舗で休業の処理や後任の手配をすればよいのですが、チェーンストアの正社員などは、人事権が本部や地域事業本部にある場合が多いようです。したがって、産業保健スタッフ等を、人事権のあるところに常駐させておけば、効率的な運用をすることができるでしょう。

## 3 三次予防 ～職場復帰～

職場復帰に関しては、事業者向けのマニュアルとして「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」(改訂平成21年3月 厚生労働省)が示されていますので、この手引きを活用し取組みを進めると良いでしょう。



### (1) 職場復帰のタイミング

メンタルヘルス不調によって休業した従業員の多くは、休養と治療によって回復し職場復帰を考える段階になります。しかし、心療内科や精神科の主治医は、病気については専門的な知識を持っていますが、職場で必要とされる能力を含めた職場の情報を適切に把握し判断することは容易ではないのが実情です。特に、小売業の場合は、接客をしない業務はほとんどありませんので、高度なコミュニケーション能力が要求されます。そのことは、職場復帰をする社員にとっては、大きなストレスになります。したがって、日常生活に問題が無いような状態まで回復していても、就業には耐えられないことがありますので注意が必要です。産業保健スタッフがいる場合には、職場の状況を伝え、主治医の情報とのすりあわせをしてもらうといいでしょう。産業保健スタッフがいらない場合には、本人の了解を得た上で主治医と連絡を取り、職場復帰についてのアドバイスをもらうようにしましょう。

### (2) 職場復帰時の注意点

長期間休業すると、仕事をする生活リズムに慣れるまで時間がかかることがあります。最初のうちは、残業制限やシフト固定などの緩和勤務から開始するような職場復帰支援プランを考慮するといいいでしょう。特に、生鮮部門のように早朝からのシフトがある業務については、通常的生活リズムと違いますので注意が必要です。

また、職場復帰の判定手順や緩和勤務等の勤怠上の取り扱いなど、職場復帰に関する社内ルールを事前に策定しておくこと、トラブルを未然に防ぐことができます。

### (3) 職場復帰後のフォロー

メンタルヘルス不調から職場復帰した従業員の扱いはどうしたらいいのでしょうか。心配しすぎて、何も仕事をさせないと、必要以上の緩和勤務になってしまいかねません。反対に、職場復帰したのだから前と同じくらい働けるはずだといって、今までと同等か、休んだ分を取り戻すために今まで以上に仕事を与えてしまうと、頑張りすぎて再休業してしまうことがよくあります。

上司として適切な配慮をするためには、まず遅刻・欠勤が無いかどうかを確認しましょう。例えば、うつ病では、午前中に調子が悪く、午後から夕方にかけて少し良くなるという症状の日内変動が特徴です。日内変動が無くなるまで回復していないのに職場復帰している場合には、朝がつらくて遅刻や欠勤をしてしまうことがよくありますので気をつけましょう。

遅刻や欠勤をせずに通勤できているようなら、客観的に仕事のパフォーマンスを評価しましょう。上司として仕事のパフォーマンスについて率直に指摘するのは当然のことです。ただし、感情的に叱責するのではなく、冷静に客観的な事実を伝えるようにすると同時に、本人がどう認識しているのかを確認するといいいでしょう。

毎日仕事を続けていると、徐々にリズムが取れてきて、仕事にも慣れてきます。そうになったら、本人や産業保健スタッフ等と相談しながら、少しずつ緩和勤務を解除していけば、スムーズな職場復帰ができるでしょう。

勤怠を確認したり、仕事のパフォーマンスを評価したりするためには、普段から本人を見ておかなければいけません。ずっと張り付いている必要はありませんが、関心を持って見守る姿勢が必要です。

## 第4章 商品販売従事者におけるセルフケアの手法

### 1 日常生活でできるストレス対処

ストレスの少ない、快適で生産的な職場環境をつくるためには、会社全体で組織風土や業務プロセスの改善に取り組むことが大切ですが、一方、働く人一人ひとりが自分の心のコンディションに目を配り、それを良好に保つために何をすべきかを考え実践していくことも不可欠です。

ここでは個人が日常的にできるストレスへの対処法（セルフケア）として、睡眠のとり方とストレスを溜め込まないための工夫について幾つかのポイントを紹介します。

### 2 毎日の睡眠を大切に

#### (1) 睡眠の重要性

睡眠は心身の健康を守る上で極めて大切な役割を果たしています。量的にも質的にも必要十分な睡眠がとれたときの気持ちよさは一日の活力につながりますが、逆に睡眠不足の状態が続くと思考力や集中力が鈍って気分もイライラし、仕事の能率も低下してしまうことは私たちの多くが経験している事実です。

ストレスに対するセルフケアの第一は毎日の睡眠を大切にすることです。日々の睡眠を十分にとる心がけをもち、それを自身の生活スタイルとして習慣化することが多少のストレスに負けない体づくりの基本になるのだということを理解してください。

睡眠不足が続くと・・・

- |   |
|---|
| <p>→ “体” に対しては、倦怠感、食欲低下・胃腸障害、免疫力の低下、肌荒れなどをもたらす。<br/>さらには 高血圧、糖尿病の危険性を高める</p> <p>→ “心” に対しては、イライラ感、思考力の低下、注意力散漫をもたらす。<br/>さらには不安障害、うつ病の危険性を高める</p> |
|---|

#### (2) 適切な睡眠時間を確保し、睡眠の質を高めよう

適切な睡眠時間にはある程度の個人差や年齢差がありますが、平均的な社会人についていえば、およそ5時間から8時間程度であるといわれます。

一方、時間的に問題はなくとも睡眠が浅く夜中に何度か目が覚めてしまい、朝になっても熟睡感に乏しいということも珍しくありません。睡眠が浅くなる原因は様々ですが、背後に疾病が潜んでいなければちょっとした工夫で睡眠の質を高めることは十分可能です。

「快適な睡眠のための7箇条」（表4-1）を参考にご自身の睡眠を振り返ってみましょう。

表4-1「快適な睡眠のための7箇条」(健康づくりのための睡眠指針 厚生労働省 平成15年)

<b>1 快適な睡眠でいきいき健康生活</b>
<p>快適な睡眠で、疲労回復・ストレス解消・事故防止                      睡眠に問題があると、高血圧、心臓病、脳卒中など生活習慣病のリスクが上昇                      快適な睡眠をもたらす生活習慣                      ～定期的な運動習慣は熟睡をもたらす                      ～朝食は心と体のめざめに重要、夜食はごく軽く</p>
<b>2 睡眠は人それぞれ、日中元気はつらつが快適な睡眠のバロメーター</b>
<p>自分にあった睡眠時間があり、8時間にこだわらない                      寝床で長く過ごしすぎると熟睡感が減る                      年齢を重ねると睡眠時間は短くなるのが普通</p>
<b>3 快適な睡眠は、自ら創り出す</b>
<p>夕食後のカフェイン摂取は寝付きを悪くする                      「睡眠薬代わりの寝酒」は、睡眠の質を悪くする                      不快な音や光を防ぐ環境づくり、自分にあった寝具の工夫</p>
<b>4 眠る前に自分なりのリラックス法、眠ろうとする意気込みが頭をさえさせる</b>
<p>軽い読書、音楽、香り、ストレッチなどでリラックス                      自然に眠たくなってから寝床に就く、眠ろうと意気込むとかえって逆効果                      ぬるめの入浴で寝付き良く</p>
<b>5 目が覚めたら日光を取り入れて、体内時計をスイッチオン</b>
<p>同じ時刻に毎日起床                      早起きが早寝に通じる                      休日に遅くまで寝床で過ごすと、翌日の朝がつかなくなる</p>
<b>6 午後の眠気をやりすごす</b>
<p>短い昼寝でリフレッシュ、昼寝をするなら午後3時前の20～30分                      夕方以降の昼寝は夜の睡眠に悪影響                      長い昼寝はかえってぼんやりのもと</p>
<b>7 睡眠障害は、専門家に相談</b>
<p>睡眠障害は、「体や心の病気」のサインのことがある                      寝付けない、熟睡感がない、充分眠っても日中の眠気が強い時は要注意                      睡眠中の激しいいびき、足のむずむず感、歯ぎしりも要注意</p>

### (3) シフト勤務者の睡眠のとり方

店舗の営業時間の拡大に伴い、シフト勤務体制のもとで働く従業員も少なくありません。この場合に、どのようなシフトが組まれるかによって睡眠への影響は異なりますので一律なことは言えませんが、仮眠や起床時刻に留意することで、睡眠の時間帯が一定しないことによるマイナスの影響を修正することができます。

いわゆる“早番”で終業時間が早い場合

→深夜ないし早朝から仕事が始まり午前中に終わる場合には、帰宅後から午後3時までの間に20～30分程度の仮眠をとるとよいでしょう。脳をスッキリさせることができ、夜の睡眠の妨げにもなりません。

一方、30分以上の仮眠はかえって不快感を生み、3時以降にまで仮眠が及ぶと夜の睡眠が上手く取れない原因になることもあります。このような形の仮眠は避けましょう。

いわゆる“遅番”で就寝時刻が深夜になる場合

→深夜2時、3時になってから眠ると翌朝の起床も遅くなってしまい、昼近くになって目は覚めたものの体がだるい・・・このような経験はないでしょうか。睡眠の質を保つためには、就寝時刻がかなり遅くなってしまっても普段の起床時刻になったならば一旦起きるようにしましょう。その上で前述のような時間帯に仮眠をとり入れ、日中の眠気対策をとるとよいでしょう。

#### (4) 睡眠に酒はダメ

アルコールは脳の活動を抑制する神経に作用し眠気をもたらしてくれます。このため昔から寝入り際に一杯やる習慣（いわゆる寝酒）は睡眠を良くする秘訣だと言われてきました。しかし、医学的にみると実はこれは適切な方法とは言えません。というのも、アルコールによる入眠作用は短時間のものに過ぎず、むしろ熟睡への移行を妨げる作用があるからです。また、アルコールには利尿作用と言って、腎臓に働いて尿量を増やす作用があります。すると当然、トイレに行く回数も増えてしまいますます熟睡できない状況になってしまうのです。

#### (5) 良質な睡眠のための生活習慣

ご存じの通り人体には交感神経と副交感神経からなる自律神経系のネットワークが張り巡らされています。交感神経は人間の活動レベルを高める役割を担い、一方の副交感神経は心身をリラックスさせるのに作用します。日常生活においては場面に応じてこれら二つの神経が相互に作用し合いながら最適なバランスをとっています。例えば会議で発表をするような場面では交感神経が優位になり心身のコンディションをチャレンジなモードに、反対に、家でくつろいだり眠ったりする場面では副交感神経が優位となり、リラックスしたモードに体のギアを切り替えるのです。ところが、ストレスが慢性化したりするとこの切り替えが上手くいかず、家に帰っても緊張や興奮が続き眠れない、などといったことが起こる場合もあります。自律神経系がきちんと作動し良好な睡眠習慣を得るためには、自律神経系にメリハリを与えるような生活習慣を身につけておくことが大切なのです。

自律神経系にメリハリを与えるための生活習慣

<帰宅後～睡眠前>

- ・ウォーキングなど負荷の軽い有酸素運動を 30 分程度行う。
- ・39℃程度のややぬるめの風呂に 10～15 分程度ゆったり入る。
- ・風呂から出た後 2～3 時間以内の、なるべく決まった時間に床に入る。
- ・寝室は照明を落とし静かな環境にする。

<起床後～出社前>

- ・なるべく決まった時間に起床する。
- ・起床したら明るい光を浴びる（太陽光や昼白色蛍光灯）。
- ・シャワーは熱めで 5 分程度。
- ・歯を磨く。

### 3 ストレスをため込まないための工夫

ストレス問題への最も根本的な対策は、ストレスの原因となっている事柄や状況そのものを解決することにあります。しかし、現実的にはそれが一番困難である場合が少なくありません。このため次の一手としては、ストレスに立ち向かうための基礎的な体力・気力を養っておくことが大切で、一例として前段で睡眠を取り上げました。さらにもう一つの着眼点は、日々のストレスが過剰に蓄積しないようストレスを適宜処理する意識とスキルを身につけることにあります。これらはストレス状態から派生する心身の疾病を予防するうえでも重要なことです。

#### ポイント1 日常の規則的な生活リズムを維持しよう

“規則的な生活を送ることは健康を保持するための基本である”とよく言われます。確かに、生活の規則性がおろそかになり、ちょっとした不摂生によって風邪をひいたり、こじらせてしまったりということは日常身近に経験するところです。

これと同様に、心の健康を安定的に保ち、ストレスへの抵抗力を維持するためには日々の生活リズムを保つことが一番の基本になります。ごくありきたりなことかもしれませんが、例えば遅くとも夜は12時までには就寝し7時までには起床する、3度の食事をきちんととる、日に1度の排便習慣を身につけるなどが脳という心を司る臓器の健全性と安定性を保つのに大切なリズムとなるのです。

#### ポイント2 職場でできる簡単なストレッチを試してみよう

ストレス状態が長く続くと交感神経の働きが一方的に過剰になってしまい、やがてその弊害が心身の問題となって表面化してきます。ストレッチは交感神経の活動を抑え、副交感神経の機能を高めることで体にリラックス効果をもたらしてくれます。

職場で簡単にできるストレッチを行ってみましょう（27ページ参照）。座作業が中心の方は椅子から立ち上がり、腰・背中・肩・首の順にストレッチを行います。また、立ち仕事メインの方はこれらに加え膝関節や足関節など下肢の屈伸運動も取り入れてみてください。なお、ストレッチは“体の中心に近いところを先に行い腕や脚は後から”が基本です。

簡単な体操

### 肩の上げ下げ

肩を上げて少し止め、息を吐きながら力を抜いてストンと落とす



マッサージ

### 首すじ

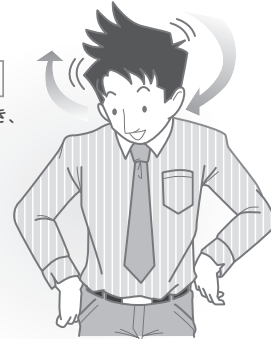
親指以外の四指で頭をつかみ、親指で首すじを押すようにマッサージする



簡単な体操

### 首まわし

首・肩の力を抜き、首をゆっくりとまわす



ストレッチング

### 背中

両手を組んで前へ伸ばし、おへそをのぞきこむようにして背中を丸める



ストレッチング

### 腰

腰を伸ばして、からだを後ろにひねり、背もたれをつかむ



ストレッチング

### 上半身

両手を組んで上に伸ばしながら胸を張る



## ポイント3 自分なりのリラックス方法をもとう

あなたにとって最もリラックスできるときはどのような場面でしょうか。好きな音楽に耳を傾けているとき、スポーツや趣味に打ち込んでいるとき、あるいは森林浴をしているときや家族との団欒のとき、と答える方もいるかもしれません。

リラックスの方法は人それぞれですが、自分にマッチしたリラックス法をもっている人はもっていない人に比べてストレスへの抵抗力が



明らかに強いと言われていました。「今さら趣味などもてない」などとは言わずに、自分が気楽に楽しめる場面を探してみましょう。

一例ですが、カラオケや合唱など歌を歌うことは自然と副交感神経の活動を高める呼吸法（大きく吸って、ゆっくり吐く）の実践につながりリラックス効果が高いと言われています。反対にタバコや酒は一時的な気晴らしになったとしても、それ以上に健康上のデメリットが多くストレス解消の方法としては相応しくありません。

#### ポイント4 計画的に休暇を使おう

仕事で疲れてしまうので休みの日は一日中寝ている、というようなことが習慣化していませんか。もちろん、疲労回復のためには睡眠が重要であることは間違いありませんが、過度の不必要な睡眠はかえってストレスとなり健康にも良くありません。また、仕事にはオンとオフのけじめが大切であると言われてますが、これも単に働いている時間とプライベートな時間とを区分けすることを言っているのではありません。

人間の脳が効率的に働くためには、一定の休息時間が必要であり、その休息時間においては脳が十分にリラックスできていることが大事なのです。これが“オフ”の意味するところです。それゆえ、仕事に追われた脳をより良く休ませるためには、休暇を無為に過ごすばかりではなく、計画的に積極的に休暇を楽しむことも必要です。忙しくストレスフルな毎日であればなおさら、休暇が心の落ち着きを感じられる時間、趣味などを心から楽しめる時間となるよう心がけましょう。

#### ポイント5 第三者に話を聞いてもらうことを心がけよう

人に迷惑をかけられない、自分で何とか解決したい、他人に相談しても解決できないに決まっている、弱い自分を見せるのが恥ずかしい、などの思いから長期間にわたりストレスを自分だけで抱えている人が少なくありません。

軽いストレス、時間が解決してくれるようなストレスであればそれでも良いかもしれませんが、逆になかなか解決の糸口が見えないストレスを自分だけで抱えるのは決して望ましいことではありません。問題を解決できないばかりか、状況によってはうつ状態に進展しかねないからです。

会社の人以外でも構いませんので、普段からの人間関係、交友関係を大切にし、いざと言うときには自身が抱えているストレスについて

相談できる人をもつように努めましょう。仮に直接的な解決策が得られないにしても、他者に相談することで気持ちが軽くなりますし、悩みを口にするだけで問題点が自分の頭の中で整理でき、合理的に解決していく道筋が見えてくる場合もあります。

**ポイント6** 自身の性格の特徴を知りコミュニケーションに活かそう

私たちは一人ひとりが異なった性格をもっています。例えばウエットな性格の人もいればドライな人もいますが、絶対に良い性格や悪い性格というもの通常ありません。ウエットな人は人情深く心優しい人かもしれませし、ドライな人は沈着冷静でいざという時に頼りになる人だったりします。

要は自分の性格を良く知りその持ち味を活かすこと、同時に同僚や上司など他者の性格も尊重し、その上で良好なコミュニケーションを築いていくことが大切なのです。お互いに感情のみが前面にでてしまう形のコミュニケーションでは、いわゆる人間関係上のストレス問題が生じかねません。一歩高い所から自分と相手の性格的特性を眺め、双方の長所を大切にするとコミュニケーションを意識しましょう。

#### 4 仕事に活かせるストレス対処技法

ストレス対処は、特別なものではありません。多くの場合は、終業後や休日の気晴らし、休養、毎日の睡眠等、普段から何気なく行っていることで、日々の疲れや多少の不調をリセットしていることでしょう。一方、このような“普段のストレス対処”では解消しきれずに生じている疲れや不調が蓄積することも少なくありません。ここでは、不調の原因となるストレス要因に早めに気づき、解決策を案出・実行する問題解決的アプローチを紹介します。また、ストレス対処を実践しているからといって、一人で問題や悩みを抱え込むのは禁物です。問題の解決を促す建設的なコミュニケーションの方法も紹介します。

小売業では、様々な役割に関するストレス要因が指摘されています。例えば、素早い対応を求められる時間的な切迫感や多様な周辺業務から、顧客対応を充実させることが難しくなるなど、本来の役割と現実とのギャップから生じる「葛藤」は、代表的な役割に関するストレス要因です。また、上司などから受ける指示や顧客の要望などが矛盾する場合や一貫しない場合には、求められている対応や果たすべき役割が分かりづらくなる役割の「曖昧さ」というストレス要因が生じることがあります。これらのストレス要因には、気晴らしをしたり、考えないようにしたりするといった気持ちを落ち着けるためのストレス対処よりも、問題解決的アプローチが、仕事による疲弊を防ぐために効果的といわれています。

仕事による疲弊を防ぐためには、周囲からの支援が重要であるといわれています。特に、上司からの具体的な助言や気持ちを汲み取ってもらえるようなコミュニケーション、職場でのミーティングや面談による一対一での膝を突き合わせたコミュニケーション、ストレス対処に関する研修などが効果的とされています。このような支援を確保するためには、日頃のコミュニケーションもさることながら、ストレスを抱えている時にも感情的になりすぎない建設的なコミュニケーションの技法が重要です。

##### (1) 問題解決的アプローチ

問題の解決や悩みの解消には、問題に対する積極的な試行錯誤はもとより、まずは、問題を整理することが重要です。ここでは、3つのステップ（表4-2）から、問題解決を試みるストレス対処を紹介します。

表4-2 問題解決の3つのステップ

ステップ	概要
1 問題の整理	負担を感じる状況を整理し、解決できる問題を見つける
2 対策の案出	ブレインストーミングにより対策を考え、実行策を練る
3 実行と修正	案出した解決策の試行錯誤から段階的に問題に対処する

**【ステップ1 問題の整理】**

一見すると解決できないと感じる状況も、問題を整理し、細分化すると、解決の糸口を見つけやすくなります。ストレスフルな状況下では、イライラしたり、落ち込んだりするだけでなく、動揺や混乱、焦りも生じることがあります。自分では冷静に考えているつもりでも、実は、あれもこれもと整理がつかなくなり、結論が導けない袋小路に入ってしまったことがあります。直面している問題を解決するためには、課題を整理し、優先順位をつけて、着実に対応することが必要になります。

優先順位をつけるために、まずは、負担を感じる状況をできるだけ具体的に書き出してみましょう。頭の中で考えるだけでなく、実際に負担を列記してみると、根本的な問題とそこから派生している負担とを整理する一助になるはずで、負担が列記できたら、それぞれの問題を解決する難しさを考慮してみましょう。相対的に解決しやすい問題の優先順位を高く設定します。

**【ステップ2 対策の案出】**

ストレス対処には、問題解決や気分転換をはじめとして様々な種類があります(表4-3)。ストレス対処の問題解決アプローチのポイントは、状況に応じて、ストレス対処を使い分けて、実行する点にあります。

表4-3 ストレス対処の一例

種類	内容
問題解決	原因を調べ解決しようとする
相談	直面している問題に詳しい人に相談する
気分転換	趣味や娯楽で気をまぎらわす
回避	問題から距離を置いたり、先送りする
視点転換	直面している出来事の良い面を見つける

効果的にストレス対処を使い分けるには、実行するストレス対処の候補をできるだけ多く考えておくことが重要です。まずは、ステップ1で整理した優先順位の高い問題に対して、ストレス対処のアイデアを練ってみましょう。ここでは、ブレインストーミングのルール(表4-4)が役立ちます。ポイントは、“できるだけ多く”アイデアを考え出すことに加えて、“具体的に”解決策を考え出し、書き出し

てみることです。解決策の数を増やすには、自分一人で考えていては限界があります。周囲の方々の意見や経験を参考にすると、より多くのアイデアを得ることができます。

数多くの解決策が列挙されると、今度は何を実行すべきか迷ってしまうかもしれません。実行するストレス対処を絞り込むには、表4-5のようなストレス対処の“実行しやすさ”、ストレス対処による“解決の可能性”、ストレス対処に要する“時間や労力”といったポイントを参考に、それぞれの解決策のメリットとデメリットを比べることにより、最も効果が期待できるアイデアを選び出しましょう。同時に実行できる解決策の数は限られています。実際には、2～3つのアイデアに絞ると、実行できる可能性が高まります。

表4-4 ブレインストーミングのルール

ルール	概要
数	できるだけ多くのアイデアを考え出す 既に案出したアイデアを組み合わせることで数を増やす
判断延期	思い浮かんだアイデアの善し悪し等を評価しない 想像力を働かせて、創造的・直感的に考える
作戦と戦術	作戦と戦術をそれぞれ過不足なく考え出す 作戦：当面の課題を解決するための計画 戦略：作戦を遂行するための具体的な手段

表4-5 実行策を絞り込むためのストレス対処のチェックポイント

実行しやすさ	時間と労力
解決の可能性	個人的成長
不調感の緩和	周囲への影響
達成感・満足感	その他

### 【ステップ3 実行と修正】

せっかく考え出した解決策も実行しなければ、効果は期待できません。そこで、アイデアを“いつ・どこで・何を・どのように”実行に移すのか具体的にイメージし、書き出してみましょう。合わせてストレス対処を行うことのメリットやデメリットも書き添えておくと、「やってみよう！」という意欲や決意を奮い起こすのにも、役立ちます。なかなか実行できない場合には、効果は今ひとつ期待できなくても、気軽に実行しやすいコーピングを実行策に含めておくと、勢いをつけるのに役立ちます。ここでのポイントは、試行錯誤を重視し、実践することです。無理なく実行できるところから、段階的に目標を設定し、着実に達成していくことが重要です。実行しやすいストレス対処を手始めに、徐々に、メリットの大きなストレス対処を目指しましょう。中には、想像していたほどの効果が得られないアイデアもあるかもしれません。このような場合には、ストレス対処のアイデアを練り直し、改めて

実行するストレス対処の試行錯誤が重要です。ステップ2でストレス対処のアイデアの数が多いほど、ストレス対処を切り替えやすくなります。手詰まりを感じたら、ステップを戻って、アイデアを増やすと効果的な場合があります。

3つのステップによる試行錯誤を重視した問題解決的アプローチは、自分でできる方法ですが、周囲の意見を聞き、要望を伝えることも大切です。相談を通して、状況の整理や解決策のアイデア等、ストレス・マネジメントの内容も充実します。効果的な相談を実現するためには、建設的なコミュニケーションのスキルも重要です。

## (2) 建設的なコミュニケーション

相手の立場や意見に配慮しつつ、自分の考えや思いを誤解なく伝え、建設的な議論や交渉をすることに難しさを感じることは少なくありません。相談が必要となる重要なことほど、どのように相手に伝えれば良いか迷うこともあるかもしれません。このようにお互いに尊重し合いながら、同時に、自分の思い・考え、要望もはっきりと伝えるための方法を“アサーション”と言います。

自分の考えや気持ちを自己表現の方法には4つのタイプがあると言われています。自分の考えを伝える際、相手への配慮を欠くと、一方的で威圧的に感じられてしまうことがあります。しかし、控え目過ぎても伝わりません。建設的な会話を交わすためには、自分の考えや気持ちを率直に伝えることも大切です。このように、自己表現のタイプは、態度（威圧的－非威圧的）と内容（直接的－間接的）の2つの軸から4つのタイプに分類できます（図4-1）。

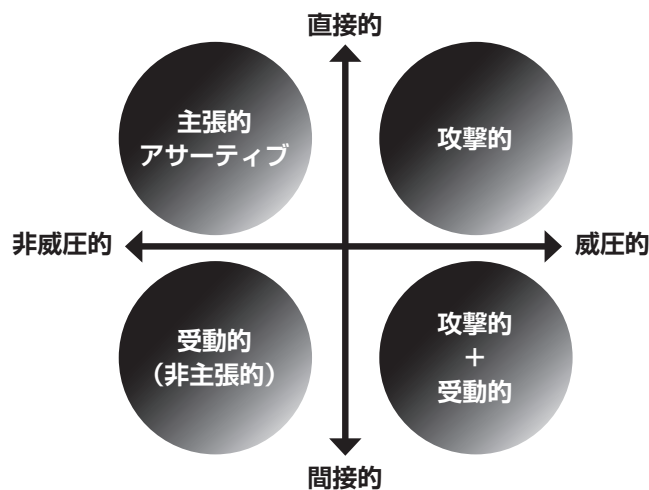


図4-1 自己表現の4つのタイプ

相手への配慮を保ちつつ、自分の考えや気持ちを率直に表現するアサーションを支えるスキルの1つにDESC法があります。DESCとは、相手への配慮と率直な表現のバランスを保つために効果的な4つの手順（Describe:描写、Express:表現、Specify:提案、Choose:選択）の頭文字を示しています。

#### **Describe：描写**

まずは、現在の状況や相手の行動等を客観的に“描写”し、理解を共有することが重要です。この段階でのポイントは、相手と課題を共有するために、客観的に現状を整理することです。主観的な気持ちや考えは次の段階で伝えることにしましょう。

#### **Express：表現**

“描写”した現状に対する自分の気持ちや考え、相手の気持ちに共感している点等、客観的な状況に対する主観的な側面を“表現”します。この段階では、率直に表現することも重要ですが、あまり感情的にならないことがポイントです。

#### **Specify：提案**

客観的な現状と主観的な要望を踏まえて、状況を変えるための具体的で、現実的な解決策や妥協案を提案します。この段階のポイントは、提案の実現可能性です。一方的にならないためにも、現実的かつ具体的な提案であることが鍵になります。

#### **Choose：選択**

“提案”の結果、生じる可能性のある肯定的な状況と否定的な状況の双方を想定し、それぞれに対する対応の選択肢を示します。提案は必ずしも相手に受け入れてもらえとは限りません。当然のことながら、賛成されることもあれば、反対されることもあります。いずれの状況に対しても心積もりをし、対応策を用意しておくことで、会話に余裕が生まれます。

DESC法は、特に問題解決場面におけるコミュニケーションとして効果的であると言われていますが、実際の会話では、思い通りに進まないことも少なくありません。必ずしも、D→E→S→Cの手順通りに進める必要はありません。相手との会話の状況に合わせて、手順に固執せず、DESCの4つの要素が会話の中に含まれていることが重要になります。自己表現のスキルは、具体的な問題解決の足がかりとして効果的ですが、手順が整理されていても、いざ実践となると、容易ではありません。大事な交渉や相談に際して、DESC法に沿ったシナリオ(表4-6)を自分なりに書き起こして、臨んでみると効果的です。

表4-6 DESC法によるシナリオの一例

お客様の対応中に、別のお客様から品物を持ってくるよう依頼された	
D：描写	ただいま、別のお客様の商品を用意しております。 (現状をありのまま具体的・客観的に)
E：表現	お待たせして申し訳ありませんが、 (相手への配慮と自分の気持ちを率直に)
S：提案	いまはご要望におこたえできません。 (現実的な妥協案を具体的に)
C：選択	しばらくお待ちいただいてもよろしいでしょうか？ (肯定的な結果への行動の選択肢)
	お急ぎでしたら、別の者の手が空き次第、お伺いします。 (否定的な結果への行動の選択肢)

このような建設的なコミュニケーションの技法は、効果的ではありますが、感情的になっている相手への対応は、神経を使うものです。怒りが顕著な相手への対応には、具体的な情報提供などの現実的な支援だけでなく、その気持ちを汲み取るような情緒的な支援を組み合わせることが重要とされています。一方で、心配や不安が顕著な相手への対応には、情緒的な支援だけでは不十分とされ、現実的な支援が特に重要といわれています。



## ア 問題解決とアサーションによるストレス対処例 1

### 【ケース】昇進がストレス？「完璧を目指して空回り」

概要	
<p>売場の主任への昇進を機に、理想の売場づくりを目指すことにした。しかし部下の正社員やパート社員の能力に不足を感じて、彼らに任せることができず、自らも売場をつくっている。売場づくりにこだわると、発注計画やシフト組み等、他の仕事に割く時間が取れずに、残業が増えた。休日も、自分がいないと売場が荒れてしまうのではないかと気になり、出勤して指示を出している。</p> <p>努力はしているが、売り上げは伸び悩み、一方、店長から残業を減らすように指示を受けた。部下の育成にも焦りを感じて、思わず怒鳴ってしまい、パート社員が一人やめてしまった。新しいパート社員を募集しても応募がなく、人員が足りずに売場が荒れてきている。状況の悪循環にイライラして、怒鳴ることもさらに増えた。何をやってもうまく行かないように感じて、自信がもてず、会社に迷惑をかけているという思いが強くなっている。</p>	
問題解決のステップ 1	現状の整理（課題の優先順位・影響度の確認）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務量過多：広範囲の仕事を抱え込んでいる？ <span style="float: right;">（改善が必要）</span></li> <li>・ 休日不足：売り場が気になって休みきれない？ <span style="float: right;">（挑戦は容易）</span></li> <li>・ 人間関係：部下を指導し、任せることができない？ <span style="float: right;">（優先順位高）</span></li> <li>・ 経験不足：慣れない管理業務・指導での焦り？ <span style="float: right;">（今後の課題）</span></li> </ul>	
<p>現状と課題の整理 時間の捻出と部下への冷静な指導・対応が必要 （解決を要する当面の課題）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 部下への指導を見直し、仕事を任せる</li> <li>2) イライラを解消する（休みを確保する）</li> </ol>	
問題解決のステップ 2	対策の案出（実行計画の検討）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休日は出勤せずに、仕事から離れた生活をする <span style="float: right;">（優先的に実行）</span> （実行は容易、仕事のことを考えないのは難しい）</li> <li>・ イライラしているときの話し方を練習する <span style="float: right;">（実行する）</span> （実行は可能、怒鳴らないようにする心構えになる）</li> <li>・ 思いきって仕事を部下に任せてみる <span style="float: right;">（実行する）</span> （実行は可能、自分の時間は作れるが結果が心配）</li> <li>・ 上司（店長）に異動と降格を願い出る <span style="float: right;">（実行しない）</span> （苦境から解放されるが、成長のチャンスを失う）</li> <li>・ 3～5年かけてじっくり取り組む目標をたてる <span style="float: right;">（保留）</span> （実行は困難、焦りは和らぐが、時間が取れない）</li> <li>・ 先輩や上司の働きぶりを見て、業務を整理する <span style="float: right;">（実行する）</span> （実行は可能、現実的な目標設定ができるか不安）</li> </ul>	

問題解決のステップ3 実行と修正（結果と効果の確認）	
<p>● 休日は出勤せず、仕事から離れた活動をする 出勤する代わりに行う仕事以外の活動をリストアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家事（掃除、洗濯）：取組みやすい、何も考えない</li> <li>・運動：すぐには取組みにくい、興味はある</li> <li>・買い物：取組みやすいが、仕事のことを考えそう</li> <li>・家でごろごろ：いつもと変わらず、仕事が気になる</li> <li>・友達と会う：休みが合わないが、気晴らしになる</li> </ul>	<p>（結果と効果） 時間の使い方を考えると、休みを有意義に過ごせる。 友達と会う機会が増えた。</p>
<p>● 部下にイライラをぶつけないようにする 場面を想定して、怒鳴る前に伝えることを整理する。 【指示・指導したことができていない】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 深呼吸、声をかける前に冷静になる</li> <li>2) できていることを探す</li> <li>3) できていない課題を具体的に示す</li> <li>4) 課題に優先順位をつける</li> <li>5) 優先順位の高い課題から段階的に指導する</li> <li>6) 感情的にならずに、建設的な指導を心がける</li> <li>7) 整理した指導内容を建設的に伝える</li> </ol> <p>「この○○はよくできているね。ただ、この前、話した△△や××（課題）を変えるともっと良くなると思うよ。まずは、××（優先順位の高い課題）から取り組んでみないか？難しいところがあれば、後で時間を作るから、話を聴かせてもらえるかな？」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※イライラを静めてから、改めて声をかける</li> <li>※イライラを静める時間を少しずつ短縮する</li> <li>※課題は、曖昧に表現せずに、具体的に示す</li> <li>※言葉で説明しにくい場合はお手本を見せる</li> <li>※改善中・改善済みの仕事は積極的に任せる</li> </ul>	<p>（結果と効果） 「（自分が）相手を変える」ことを考えると思い通りにいかずにイライラする。 「相手が（自ら）変わる」ことを促すような指導を心がけると少し冷静になれた。 イライラがすぐには静まらないこともあるので、別に話をする時間をとるようにした伝え方は怒鳴らずにすむのに役立つ。</p>

## イ 問題解決とアサーションによるストレス対処例 2

### 【ケース】配置転換が不公平？「納得できない担当業務、経験不足で四苦八苦」

概要	
<p>入社から10年間、生鮮食品部門を担当してきたが、家庭雑貨部門に欠員補充として担当替えを指示された。納得できないと職場上司に言ったものの、「会社が決めた事には逆らえない」としか説明されなかった。まったく新しい分野で、商品について勉強しながら仕事をしているが、勤続年数では中堅の立場にあり、部下に指示を出さなければならない。経験不足を残業や休日出勤でカバーしているが、眠れなくなる等、次第に体調を崩しつつある。</p>	
問題解決のステップ1 現状の整理（課題の優先順位・影響度の確認）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 役割不明瞭：異動の意図が分からず、将来も不安？ <span style="float: right;">（確認したい）</span></li> <li>・ 経験不足：わからない仕事ばかりで、はかどらない？ <span style="float: right;">（改善が必要）</span></li> <li>・ 休養不足：知らない業務が多く、勉強時間が足りない？ <span style="float: right;">（優先順位高）</span></li> <li>・ 人間関係：慣れない業務に部下の指導が行き届かない？ <span style="float: right;">（今後の課題）</span></li> </ul>	
<p>現状と課題の整理 焦らず着実に仕事と職場に慣れる取組むが必要 （解決を要する当面の課題）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 業務、勉強、休養のバランスを保つ</li> <li>2) 今の職場でのこれからの目標を持つ</li> </ol>	
問題解決のステップ2 対策の案出（実行計画の検討）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指示する立場に固執せず、部下からも教えてもらう <span style="float: right;">（実行する）</span> （実行は可能、部下から教わるのは恥ずかしい）</li> <li>・ 休日出勤と残業に上限を設けて、休養を確保する <span style="float: right;">（優先的に実行）</span> （実行は容易、仕事を覚えることの遅れが心配）</li> <li>・ 上司に今後の自分の目標を伝える <span style="float: right;">（できれば実行）</span> （実行は可能、将来のことも確認できる）</li> <li>・ 自分の異動の理由と意図を上司に確認する <span style="float: right;">（保留）</span> （実行は可能、しつこいと思われるかもしれない）</li> <li>・ 新しい業務の面白みを探して、目標をつくる <span style="float: right;">（実行する）</span> （実行は可能、気持ちが前向きになる）</li> <li>・ 当面は休まず、仕事を覚えることに集中する <span style="float: right;">（実行しない）</span> （実行は困難、身体が持たない気がする）</li> </ul>	
問題解決のステップ3 実行と修正（結果と効果の確認）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 部下からも仕事を教えてくれるよう頼む 協働を依頼するシナリオ（DESC）の準備 「初めての部門なので、私も勉強はしていますが、まだわかっていないことがたくさんあります。」（D）</li> </ul>	<p>（結果と効果） 気が張りつめていて気づかなかったが、部下も事情を察していた。</p>

<p>「恥ずかしい話ですが、しばらくは〇〇さんにも面倒をかけることがあると思います。」(E)</p> <p>「私が気づいていないこともあると思うので、気づいたことがあれば、是非、教えて下さい。」(S)</p> <p>「〇〇さんのノウハウも教わりたいので、私からも度々、声をかけると思います。忙しいとは思いますが、よろしくお願いします。」(C)</p>	<p>この立場に固執しないことで、効率的な方法を教えてもらえ、指示もしやすくなり、良い関係が築けそう。</p>
<p>● <b>仕事と休養にメリハリをつける</b></p> <p>時間外労働の上限を決め、休養の時間を確保する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 残業は一日2時間未満、休日出勤は月1回まで</li> <li>・ 休日や終業後に仕事のことを考え過ぎないための工夫</li> <li>・ 休みの予定をつくる（友達と遊びに行く）</li> <li>・ 仕事以外の本（小説）を読む</li> <li>・ 友達と電話やメールで連絡をとる</li> <li>・ 保健師によく眠るための工夫を教わる</li> </ul>	<p>(結果と効果)</p> <p>時間の使い方を振り返ると、焦りに気づけた。毎日、着実に仕事を覚えるために、体調を気づかう時間をつくりたい。</p>
<p>● <b>今の職場でのやりがいを探す</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 元気な部下を観察して、熱心に取り組んでいる仕事を知り、やりがいや面白みを想像する</li> <li>・ 経験が活かせることと新たに覚えることを整理する [経験が活かせること、自信が持てそうなこと] <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職場の人間関係（声かけ、指示する際の話し方）</li> <li>・ 密な情報共有（小さな情報も上司・部下と共有）</li> <li>・ 仕事の進め方（計画的に実行する工夫）</li> <li>・ 仕事の覚え方（新入社員の頃のように周りを観察）</li> <li>・ 仕事の考え方（お客様の視点を考える想像力）</li> </ul> </li> <li>・ 新たに覚えること、興味が持てそうなこと <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当商品の知識、事務処理の手続き</li> </ul> </li> <li>・ メンバーの人となり、得意・苦手分野</li> </ul>	<p>(結果と効果)</p> <p>思ったより、経験を活かせる。</p> <p>前の職場との違いは、本質的なことより、具体的な手続きや知識にあることが分かった。</p> <p>自分の幅が広がれば、将来のためになるとも思えた。</p>

ウ 問題解決とアサーションによるストレス対処例3

【ケース】仕事の偏りがストレス？「担当範囲の拡大で悪循環」

概要	
<p>入社20年目の正社員。本部勤務のバイヤー。                      同僚が突然病気で休むことになり、担当部門が増えた。同僚の担当していた部門については経験がないため、十分な商品知識がなく、発注に自信がもてない。もともとの担当部門の仕事に割く時間も確保できず、上司に分析が甘いと指摘された。店舗に迷惑を掛けたくない一心で、残業だけでなく、家でも仕事をしているが対応しきれず、どこから手をつけたらいいのかわからなくなってきた。最近では、会議の前日は、緊張して眠れない。</p>	
問題解決のステップ1 現状の整理（課題の優先順位・影響度の確認）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務量過多：時間が足りず、仕事の質が保てない？ (改善が必要)</li> <li>・経験不足：情報が足りず、十分な分析ができない？ (改善が必要)</li> <li>・休養不足：休むと不安になり、ゆっくりできない？ (優先順位高)</li> <li>・役割不明瞭：対応すべき仕事の範囲が分からない？ (今後の課題)</li> </ul>	
<p>現状と課題の整理 上司・同僚からの協力を得ることが必要                      (解決を要する当面の課題)</p> <p>1) 情報共有と業務分担について相談する                      2) 一人で抱え込まずに、休養も確保する</p>	
問題解決のステップ2 対策の案出（実行計画の検討）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の量と質のバランスについて上司に相談する (優先的に実行)                      (実行は可能、上司の反応が気になって気が引ける)</li> <li>・家には仕事を持ち帰らない (実行する)                      (実行は可能、仕事が遅れそうなことが気がり)</li> <li>・同僚に相談して、分担できることを探す (実行する)                      (実行は可能、分担が実現すると理想的)</li> <li>・年休を積極的にとる (保留)                      (実行は可能、これ以上、仕事の時間が減るのは不安)</li> <li>・相談できる経験者を探す（紹介してもらう） (できれば実行)                      (実行は可能、助言が聞ければ、気が楽になる)</li> <li>・これ以上、同僚の担当部門は受け持てないと断る (実行しない)                      (実行は困難、すっきりしそうだが、現実的ではない)</li> </ul>	
問題解決のステップ3 実行と修正（結果と効果の確認）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●仕事の量と質を両立させる工夫を上司に相談                      今週中に、上司に相談する時間をもらいたいことを伝えて、具体的な（来週中の）日程の約束をとりつける。                      きっかけづくりのためのシナリオ（DESC）の準備</li> </ul>	<p>(結果と効果)                      上司が負担を理解してくれた。                      見込みは薄いですが、商品</p>

<p>「〇〇さんの担当を引き継いで、知識と時間が足りず、十分な分析ができません。」(D)</p> <p>「できるだけことはしているつもりですが、何から手をつけて良いのか分からず、混乱しています。」(E)</p> <p>「〇〇さんの担当分の事務処理はカバーしますが、分析は商品知識のある経験者にお願ひできませんか？」(S)</p> <p>「経験者がいなければ、質を保つためにも、他の方に手伝いをお願いしても構いませんか？できれば、どなたかご指名頂けると助かります。」(C)</p>	<p>知識のある人材の補充を人事と交渉する予定を教えてくれた。商品知識が必要な業務は上司に協力してもらうことになった。</p>
<p>●同僚に意見や協力を求める</p> <p>今週の部内会議後に同僚の△△さんと□□さんに相談助力を得るためのシナリオ (DESC) の準備</p> <p>「〇〇さんの担当を引き継いだけど、事務処理はともかく、商品知らないから、行き詰まってるね」(D)</p> <p>「一人だと店舗に迷惑をかけそうで心配で。」(E)</p> <p>「忙しいところ済まないけど、今度、商品についての意見を聞いても良いかな？」(S)</p> <p>「君の都合が悪ければ、誰か詳しくそうな人に心当たりはあるかな？紹介してもらえると助かる。」(C)</p>	<p>(結果と効果)</p> <p>同僚も「事務処理は手伝えるけど、商品には自信がない」と自分と同じ気持ちだと分かって少し安心した。同僚も心配して、声をかけてくれるようになった。</p>
<p>●職場の外では仕事はせずに休養を確保する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事を家に持ち帰らない</li> <li>・休みがとれた時に向けて旅行の計画を立てる</li> <li>・存分に仕事のことを悩むための時間をつくる</li> <li>・図書館に行き、面白そうな本を探して読む</li> <li>・寝る前に軽いストレッチをして、緊張を解く</li> <li>・他のことを考えずに没頭できる家事を手伝う</li> <li>・美味しい店を探して、家族で食事に出かける</li> </ul>	<p>(結果と効果)</p> <p>疲れると思って、じっとしていたが、動いてみると、考え過ぎずに気晴らしになった。家事を手伝うと家族が喜ぶ。</p>

## 職業性ストレス簡易調査票（詳細は、<http://www.tmu-ph.ac/> 参照）

### 1. 職業性ストレス簡易調査票の概要

職業性ストレス簡易調査票は、職場で比較的簡便に使用できる自己記入式のストレス調査票で、平成7～11年度労働省委託研究「作業関連疾患の予防に関する研究」のストレス測定グループの研究の成果として作成されたものです。本調査票は①仕事上のストレス要因、ストレス反応、および修飾要因が同時に測定できる、②ストレス反応では、心理的反応ばかりでなく身体的反応（身体愁訴）も測定できる、③心理的ストレス反応では、ネガティブな反応ばかりでなく、ポジティブな反応も評価できる、④あらゆる業種の職場で使用できる、といった特徴があります。57項目あり、それぞれの項目に4件法（例：1＝そうだ、2＝まあそうだ、3＝ややちがう、4＝ちがう）で回答します。

構成は、仕事のストレス要因、ストレス反応、修飾要因の大きく3つからなります。仕事のストレス要因としては、メンタルヘルスに悪影響をおよぼすことが明らかとなっている、仕事の量的負担、コントロールなどを中心に9尺度、ストレス反応としては、疲労感、抑うつ感など6尺度、修飾要因としては上司支援、同僚支援など4尺度について評価できます。

#### 職業性ストレス簡易調査票の構成

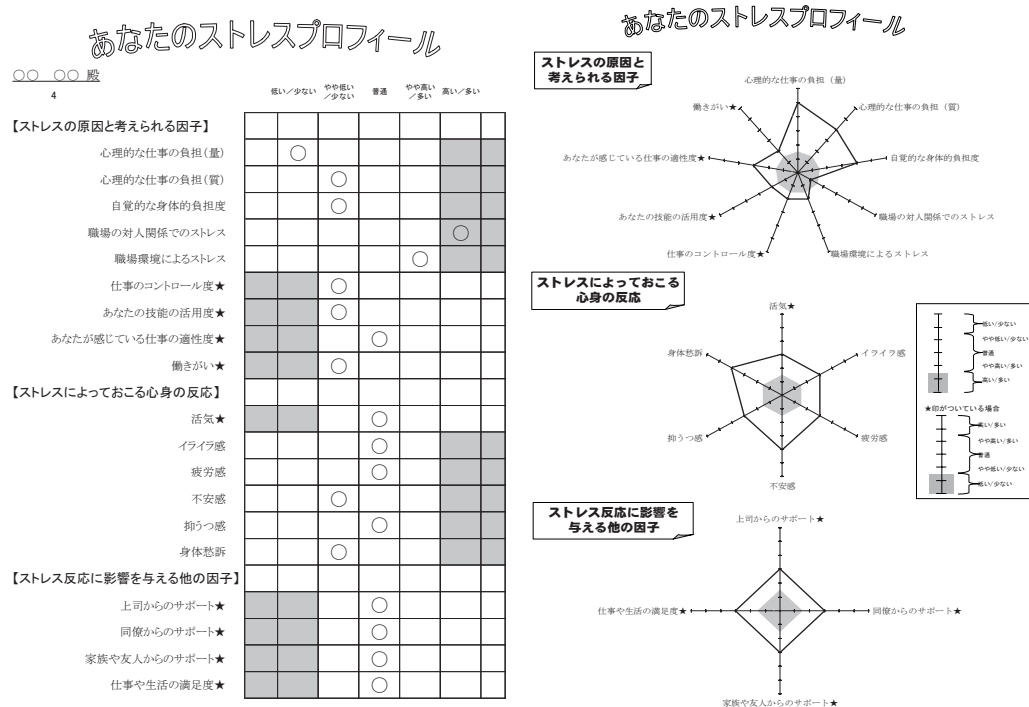
仕事のストレス要因	ストレス反応	修飾要因
仕事の量的負担	活気	上司支援
仕事の質的負担	イライラ感	同僚支援
身体的負担	疲労感	家族・友人支援
対人関係	不安感	仕事や生活の満足度 (4尺度 11項目)
職場環境	抑うつ感	
コントロール	身体愁訴	
技能の活用度	(6尺度 29項目)	
適性度		
働きがい		
(9尺度 17項目)		

### 2. 使用方法

57項目の質問に対して従業員の皆さんに回答してもらい、①標準化得点を用いた評価、②簡易判定、③職場環境の評価を行うことができます。（調査票の実物および詳細に関する説明は、<http://www.tmu-ph.ac/> 上に、使用法のマニュアルがありますので参照してください。）

WEB上のプログラムを使用すると、標準化得点を用いた評価結果をパソコンで出力することが可能です（図参照）。本文中、2～5ページの記載は、標準化得点を用いた評価を行い、仕事のストレスの原因やストレス反応、修飾要因の各尺度について、5段階（一部は4段階）でストレスが「低い」～「高い」まで評価を行った場合を想定して記述されています。

## 図. 職業性ストレス簡易調査票の結果出力例



### 3. 使用にあたっての注意点

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、注意したうえ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ないこと。
- ② 回答者のパーソナリティについては考慮されておらず、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、従って結果が、必ずしも正確な情報をもたらすとは限らないこと。
- ③ 調査時点のストレス状況しか把握できないこと。

また、ストレス調査は、実施の責任者や実施の目的をあらかじめ明らかにし、プライバシーの保護について十分配慮の上実施される必要がありますのでご注意ください。



## 職業性ストレス簡易調査票 尺度・項目一覧

項目	尺度名
<b>ストレス要因 A. あなたの仕事についてうかがいます。</b>	
1. 非常にたくさんの仕事をしなければならない	} 仕事の量的負担
2. 時間内に仕事が処理しきれない	
3. 一生懸命働かなければならない	
4. かなり注意を集中する必要がある	} 仕事の質的負担
5. 高度の知識や技術が必要なむずかしい仕事だ	
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	} 身体的負担
7. からだを大変よく使う仕事だ	
8. 自分のペースで仕事ができる	} コントロール
9. 自分で仕事の順番・やり方を決めることができる	
10. 職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる	} 技能の活用度
11. 自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない	
12. 私の部署内で意見のくい違いがある	} 対人関係によるストレス
13. 私の部署と他の部署とはうまが合わない	
14. 私の職場の雰囲気は友好的である	
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	→ 職場環境
16. 仕事の内容は自分にあっている	→ 仕事の適性度
17. 働きがいのある仕事だ	→ 働きがい
<b>ストレス反応 B. 最近1か月間のあなたの状態についてうかがいます。</b>	
1. 活気がわいてくる	} 活気
2. 元気がいっぱいだ	
3. 生き生きする	
4. 怒りを感じる	} イライラ感
5. 内心腹立たしい	
6. イライラしている	
7. ひどく疲れた	} 疲労感
8. へとへとだ	
9. だるい	
10. 気がはりつめている	} 不安感
11. 不安だ	
12. 落ち着かない	
13. ゆううつだ	} 抑うつ感
14. 何をしても面倒だ	
15. 物事に集中できない	
16. 気分が晴れない	
17. 仕事が手につかない	
18. 悲しいと感じる	} 身体愁訴
19. めまいがする	
20. 体のふしぶしが痛む	
21. 頭が重かったり頭痛がする	
22. 首筋や肩がこる	
23. 腰が痛い	
24. 目が疲れる	
25. 動悸や息切れがする	
26. 胃腸の具合が悪い	
27. 食欲がない	
28. 便秘や下痢をする	
29. よく眠れない	
<b>修飾要因 C. あなたの周りの方々についてうかがいます</b>	
次の人たちはどのくらい気軽に話ができますか？ (C1,C2,C3)	
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？ (C4,C5,C6)	
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？ (C7,C8,C9)	
上記各問いに対して	
1. 4. 7. 上司	上司支援
2. 5. 8. 職場の同僚	同僚支援
3. 6. 9. 配偶者、家族、友人等	家族・友人支援
<b>修飾要因 D. 満足度について</b>	
1. 仕事に満足だ	} 満足度
2. 家庭生活に満足だ	

## 参考 事業場外の支援機関の紹介

【こころの耳】 <http://kokoro.mhlw.go.jp/>

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト

—心の健康確保と自殺や過労死の予防—

厚生労働省が、働く人のこころの健康づくり（心の健康確保と自殺や過労死などの予防）のためのポータルサイト:【こころの耳】を開設しています。働く人、その家族、事業者、上司・同僚、また支援する人向けに「どこに相談すればよいのか」、「どのように取り組めばよいのか」、「どのような支援があるのか」などの情報を一元化して分かりやすく提供しています。

### <働く方へ>～お悩みのあなたへ～

- ・悩みに耳を傾けてくれる専門の相談機関の紹介（詳しくは①へ）
- ・精神科や心療内科のある病院、診療所（クリニック）の案内（詳しくは②へ）
- ・手引き・冊子・パンフレットの紹介（詳しくは③へ）
- ・チェックリストなどのツールの紹介（詳しくは④へ）                      など

### <事業者、上司・同僚の方へ>～活力ある職場づくり～

- ・施策概要・法令・指針・行政指導通達（詳しくは⑤へ）
- ・支援・助成制度（詳しくは⑥へ）
- ・事例紹介（詳しくは⑦へ）
- ・手引き・冊子・パンフレットの紹介（詳しくは③へ）
- ・チェックリストなどのツールの紹介（詳しくは④へ）
- ・研修会等のイベントの紹介（詳しくは⑧へ）                      など

### ①専門相談機関

あなたの悩みに耳を傾けてくれる専門の相談機関があります。一人で悩まずに客観的な意見を取り入れ、問題解決に向けて第一歩を踏み出してみませんか？

働く人が電話で相談できる機関：勤労者心の電話相談（労災病院）については、巻末に電話番号一覧を掲載しています。

### ②医療機関

精神科や心療内科のある病院、診療所（クリニック）をご案内しています。

地域ごとに選択でき、診療日・診療時間なども挙げていますので、ご利用ください。

### ③手引き・冊子・パンフレット

労働者の心の健康の保持増進のための指針の解説パンフレットや、働く人自身がストレスに気づきその対処方法についての冊子など、メンタルヘルス対策、過重労働対策関係のパンフレットが各種掲載されています。

### ④チェックリストなどのツール

労働者自身が疲労の蓄積度についてセルフチェックするためのツールや、職場でどの程度ストレスを受けているのか、そしてどの程度ストレスによって心身の状態に影響が出ているのかを自分で評価できるツールなどが各種掲載されています。

### ⑤施策概要・法令・指針・行政指導通達

メンタルヘルス対策（心の健康確保対策）と過重労働対策（過労死予防対策）、一般労働条件に関する施策の概要及び法令・指針・行政指導通達が掲載されています。

### ⑥支援・助成制度

事業者、上司がメンタルヘルス対策（心の健康確保や自殺予防対策）と過重労働対策への取組みの相談ができる情報を紹介しています。

### ⑦事例紹介

メンタルヘルス事例（職場復帰、業種別、職種等、労災請求事例）、過労死等事例、裁判事例が掲載されています。

### ⑧研修会等のイベント

事業場担当者向け（事業者、管理監督者、衛生管理者、人事労務、安全衛生担当者など）、産業医等専門家向けに中央労働災害防止協会をはじめ各団体が主催しているメンタルヘルス関係の研修会等のイベント一覧が掲載されています。

労災病院「勤労者心の電話相談」（平成 23 年 3 月現在）

労災病院勤労者予防医療センター又は勤労者予防医療部は全国に 30 ヶ所の労災病院に併設されており、このうち 19 ヶ所において、勤労者の心の電話相談、電子メールによる相談（1 ヶ所）等のメンタルヘルス対策の支援を実施しています。

相談内容：仕事上のストレスによる精神的な悩み、職場の対人関係の悩み等の勤労者生活を通しての悩みに関する相談

対 象 者：勤労者本人及びその家族、上司等勤務先関係者（産業医含む）

\*電話相談の受付は、祝日を除く月曜日から金曜日の午後 2 時から午後 8 時までです（施設により曜日が異なります）。なお、横浜における電子メールの相談は 24 時間受付です。

病院名	電話番号	病院名	電話番号
釧路労災病院 ☆ 1	0154-21-5797	関西労災病院	06-6414-6556
東北労災病院	022-275-5556	神戸労災病院	078-231-5660
福島労災病院	0246-45-1756	山陰労災病院	0859-35-3080
東京労災病院	03-3742-7556	岡山労災病院	086-265-2556
関東労災病院	044-434-7556	中国労災病院	0823-72-1252
横浜労災病院 ☆ 2	045-470-6185	山口労災病院	0836-84-8556
富山労災病院	0765-22-1009	香川労災病院	0877-24-6556
浜松労災病院 ☆ 3	053-466-7867	九州労災病院 ☆ 4	093-475-9626
中部労災病院	052-659-6556	長崎労災病院	0956-49-7999
大阪労災病院	072-251-9556		

☆ 1 釧路労災病院 火曜日～金曜日（祝日休み）

☆ 2 横浜労災病院 年中無休 電子メールでの受付：mental-tel@yokohamah.rofuku.go.jp

☆ 3 浜松労災病院 月・水・金曜日（祝日休み）

☆ 4 九州労災病院 月・水・木・金曜日 午前 10 時から午後 6 時まで（祝日休み）  
土曜日のみ午前 10 時から午後 4 時まで

## 平成 22 年度 職種別ストレス対処テキスト作成委員会 名簿

(敬称略：五十音順)

- 牛田 猛一 住商情報システム株式会社 人事部 担当部長
- 小田切優子 東京医科大学 公衆衛生学講座 講師
- 川上 憲人 東京大学大学院医学系研究科公共健康医学専攻精神保健学分野 教授
- 河津雄一郎 株式会社平和堂 健康管理室 統括産業医
- 川名 一夫 ノバルティスファーマ株式会社 人事コミュニケーション本部 健康管理担当部長
- 小林 由佳 本田技研工業株式会社 人事部安全衛生管理センター 臨床心理士
- 佐藤 裕司 富士通株式会社 健康推進本部川崎健康推進センター 医長
- ◎下光 輝一 東京医科大学 公衆衛生学講座 主任教授
- 田中 克俊 北里大学大学院 医療系研究科産業精神保健学 教授
- 初田 賢司 株式会社日立製作所 情報・通信システム社  
プロジェクトマネジメント統括推進本部 本部主管
- ☆林 剛司 株式会社日立製作所 日立健康管理センタ医局 副センタ長
- ★廣 尚典 産業医科大学 産業生態科学研究所精神保健学 教授
- 増田 将史 イオン株式会社 グループ人事部 産業医
- 真船 浩介 産業医科大学 産業生態科学研究所精神保健学研究室 助教

加藤 憲忠 北里大学大学院 医療系研究科産業精神保健学 (執筆協力)

◎：本委員会座長

☆：SE (システムエンジニア) 部会部会長

○：SE (システムエンジニア) 部会

★：各種商品販売 (接客による販売) 部会部会長

●：各種商品販売 (接客による販売) 部会

