

ストレスチェックの効果的運用のために ～ストレスチェックアンケート結果から～

山梨労働局 労働基準部 健康安全課

平成27年12月1日に施行されたストレスチェック制度については、平成28年中に第1回目のストレスチェックを実施していただいたかと思えます。初めての対応であり、各事業場においても体制づくりや進め方等について試行錯誤しながら進めてきたことと存じます。

当局では、ほとんどの企業が実施された後の本年1月から2月にかけて、アンケート調査を実施しました。

回答内容からは、各事業場でそれぞれ工夫をこらして対応しつつも、いろいろな問題にぶつかった状況がうかがえました。今般、これらをまとめましたので、第2回目以降のストレスチェック実施に際して、参考にいただければ幸いです。

アンケートの概要：

実施時期：平成29年1月下旬～2月中旬

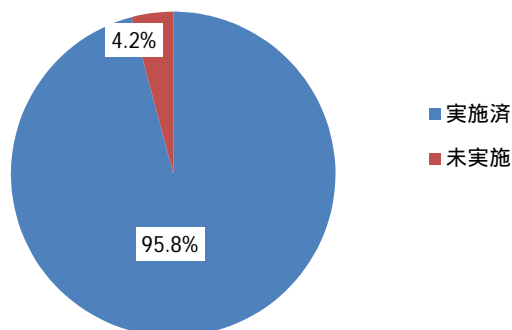
調査対象数：895事業場（原則として従業員50人以上の事業場）

回答数：561事業場（うち、50人以上事業場数530事業場）

回答率：62.7%



ストレスチェックの実施状況(50人以上)



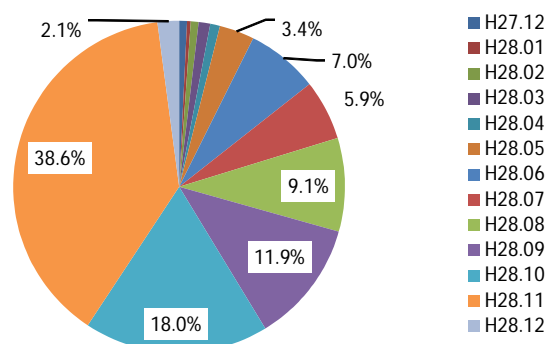
ストレスチェック実施状況

回答561事業場のうち、528事業場(94.1%)においてストレスチェックを実施していました。

このうち、法定の義務のある50人以上の事業場では、530事業場のうち508事業場(95.8%)においてストレスチェックを実施していました。

回答率は63%弱とは言え、各事業場で積極的に実施していた状況がうかがえました。

ストレスチェックの実施時期

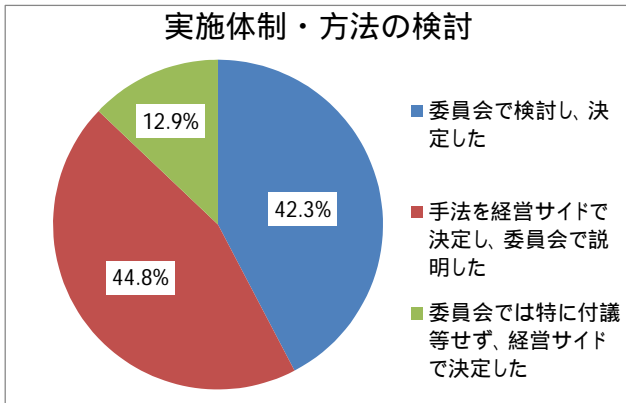


ストレスチェックの実施時期

各事業場におけるストレスチェックの実施時期は、8月以降から徐々に増え、11月に実施した事業場が全体の4割近くになりました。各事業場では、制度の理解から始めて、早めの準備を行っていたようですが、実施者（医師等）の選定等に苦勞し、体制の構築に時間がかかったようです。

未実施の事業場でも、実施者の選定、調整等が間に合わなかったとの回答が多く寄せられました。

実施体制・方法の検討



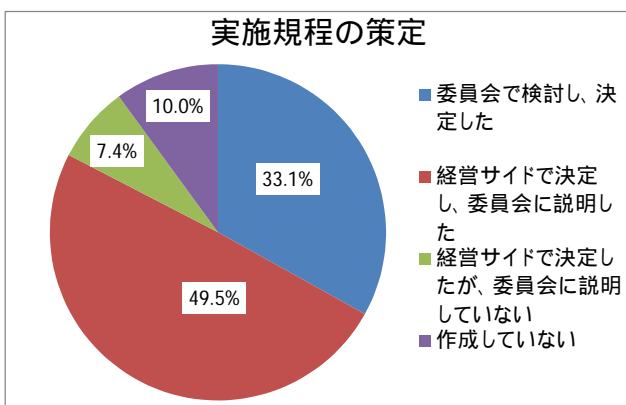
実施体制・方法の検討

ストレスチェックの実施体制・方法等は、事業場の衛生委員会で審議して決定することが求められていますが、実際に行ったのは、4割強にとどまりました。

基本方針を経営者サイドで決定して事業場の衛生委員会に諮ることなく進めた事業場も1割程度ありました。この中には、いわゆる出先事業場であるため、本社衛生委員会等で決定したものをそのまま運用したというケースもありました。

しかしながら、事業場全体としての認識を共有するためには、事業場の衛生委員会が関与することが必要です。

実施規程の策定

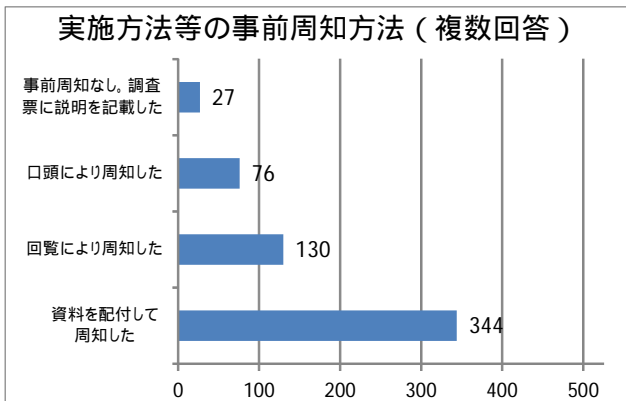


実施規程の策定

作業を進める上では、その基本となる実施規程の作成・周知が重要となりますが、9割の事業場で実施規程を作成していました。

実施規程に全体の流れが規定してあれば、労働者も安心して受検できます。規定の策定とその周知がスムーズなストレスチェック実施の基本といえます。

実施方法等の事前周知方法（複数回答あり）



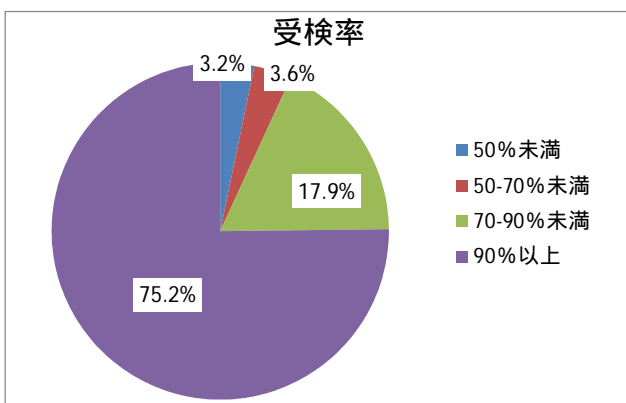
実施方法等の事前周知方法（複数回答あり）

ほとんどの事業場では、ストレスチェックを実施するに当たって、労働者へ事前説明を実施していました。

若干の事業場では、事前周知に代えて調査票に一定の説明を記載したようですが、事前周知をしなかった事業場は、事前周知をした事業場に比べて受検率が低い傾向にあります。（受検率90%以上の比率が、事前説明ありが8割弱に対して事前説明なしが6割強）

受検率向上のためには、丁寧な事前説明により労働者の理解を得ることが重要といえます。

受検率

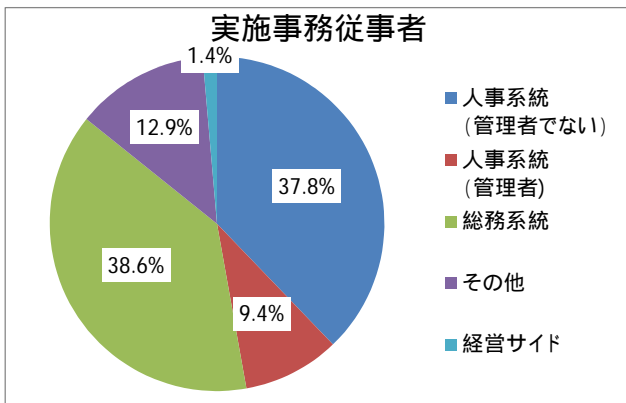
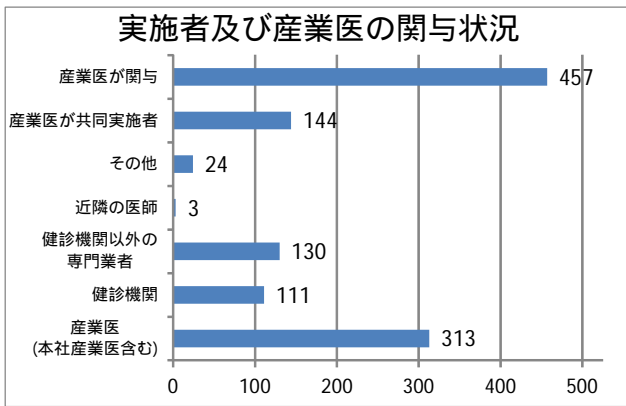


受検率

全体の受検率は、90.6%とかなり高率となりました。実に4分の3以上の事業場で、90%以上の労働者が受検し、対象者全員が受検したとする事業場も全体の3分の1程度ありました。

業種別に見ると、「商業」、「保健衛生業」、「接客娯楽業」、「その他の事業」などシフト勤務が多いと思われる業種で、受検率が低い傾向となりました。

事前周知が徹底しないことに加えて、受検勧奨や回収事務等が容易でないことがその一因と考えられ、これらの業種の課題といえます。



主たる実施者及び産業医の関与状況

実施者としては、日頃から事業場の状況を承知している産業医が望ましいところですが、全体の86%の事業場で、産業医が「実施者」あるいは「共同実施者」としてストレスチェックに関わっていました。

ただし、この中には、「本社の産業医」もかなり含まれています。

義務ではありませんが、「事業場の産業医」が関わることにより、事業場におけるメンタルヘルス対策として取り組むことが望ましいといえます。

実施事務従事者

多くの場合、事業場における担当者として、実施事務従事者がいるわけですが、その者の担当職務は左記の割合となりました。

制度上、実施事務従事者には「人事権を持った者はなれない」とされていますが、1割程度の事業場は、「人事系統の管理者」あるいは「経営サイドの者」が、実施事務従事者となっているようです。

特に100人未満の事業場では、事務を担当する者に余裕がないため、人事権者が担当せざるを得なかったケースもあるようです。しかしながら、受検者に余計な不安を与えないためにも、早い時期に人事権者が実施事務を行わない体制の確立が必要です。

実施体制を組む上での問題点、工夫例（経営者、制度担当者、実施事務従事者の声から）

問題点

- ・初めての実施であり、制度の内容を理解するところから苦労した。
- ・ストレスチェック制度の趣旨等を労働者に周知・理解させることが難しかった。
- ・産業医の負担が大きい。負担の大きさを理由に対応できないと言われた。
- ・産業医が専門医でないため、実施者を受けてもらえず、他の医師の確保に苦労した。
- ・実施事務従事者を非管理者としたため、その者の負担が大きすぎた。（労働時間も含め）
- ・経営サイドが経費負担等を気にしすぎたため、一般社員である事務従事者が医師等と制度の構築・調整を行うに際して、経営サイドの理解を得るのに苦労した。
- ・衛生管理や健康管理の担当スタッフがない小規模(100人以下等)事業場では、事務従事者の選任に苦労するとともに、兼務であるため、担当者の業務量がかなり増加した。
- ・専門業者に委託することとしたが、その候補業者選びや調整に苦労した。

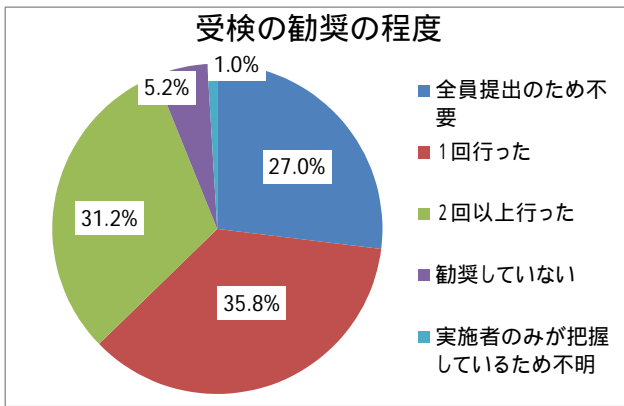
体制構築の上での工夫例

- ・県内の（健診を委託していた）健診機関に委託したところ、スムーズに実施できた。
- ・外部専門機関の医師を実施者として、産業医を共同実施者として参画してもらい、連携が図れた。
- ・健診(健診機関) 面談(産業医)と同様に、ストレスチェック(健診機関) 面接(産業医)とした。
- ・会社側の負担(実施事務従事者)を減らすため、一定の事務処理も対応してくれる専門業者に委託した。

行政からのお願い

今回の実施に当たっては、実施者の確保や関係者との事前調整に相当の苦労をされたようです。実施事務従事者は、人事権を持たない者であることが必要ですが、制度設計から外部機関等との契約等の調整の業務等は、「ストレスチェック制度担当者」（衛生管理者等経営サイド）が行うことができます。

実施事務従事者に任せきりにすることなく、経営サイドの「ストレスチェック制度担当者」が実施事務従事者と連携して進めるのが、スムーズな実施につながります。

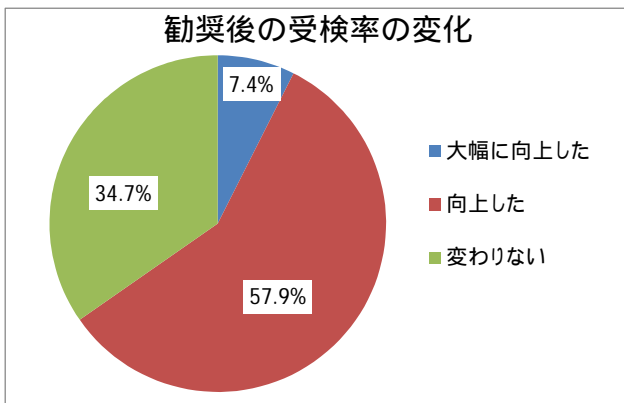


ストレスチェックの受検勧奨の程度

各事業場とも、労働者からのチェック票の提出状況に応じて勧奨を行ったようです。

勧奨しなかった事業場は、5.2%と少なく、事業場の積極的な姿勢がうかがえました。

なお、受検が義務でない中、どこまで勧奨して良いのか、強制と取られない勧奨をどのようにするのか等に、苦慮された様子が見られました。



受検勧奨後の受検率の変化

受検勧奨を行った事業場のうち、全体の3分の2近く(65.3%)の事業場で受検率が向上したと回答しています。

逆に、3分の1程度の会社では、受検率の向上が見られませんでした。

受検は義務ではありませんので、強制はできませんが、制度について正しい理解をしてもらうことが受検率の向上につながります。

ストレスチェックシートの配付から回収までの問題点、工夫例

実施の問題点

- 紙ベースでの調査票にしたため、記入漏れに対する再提出も含め、回収までに時間がかかった。
- web調査としたが、実施方法が分からない人がいたため、同僚あるいは実施事務従事者がある対応に当たることになり、想定外の時間がとられた。
- 制度の意義等を十分に周知できていなかったためか、悪態をついたり、拒否する人がいた。
- 紙ベースの調査で、専用封筒で封緘をして提出することとしたが、信用されなかったり、封緘をしないで提出されたりした。
- 受検者への周知・理解不足のためか、提出状況が悪かった。
- 実施者のみが提出状況を把握しているため、実施事務従事者として個別の受検勧奨ができなかった。
- 外国人労働者への対応（翻訳、あいまい表現が理解できない）に苦慮した。
- 実施事務従事者が、労働者からのメンタルも含めた各種相談にのる形になってしまった。
- 厚生労働省のプログラムがうまく動作しなかった（人数が増えると不調のようです）。

勧奨の問題点

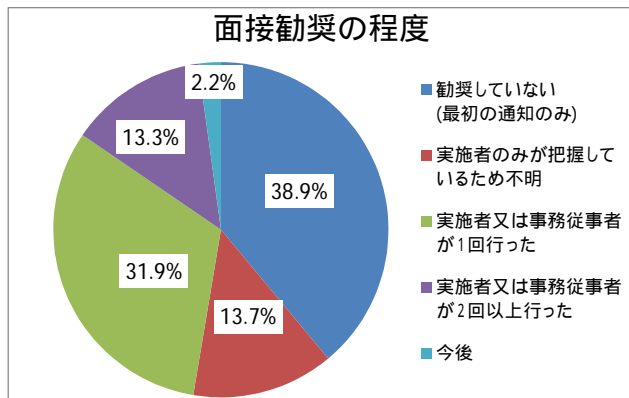
- 周囲に分からないように勧奨することが難しい（社内PCを使用していない現場従業員等）。
- 義務ではないので一方通行の勧奨になる。強制に取られないような勧奨の工夫が必要。
- 勤務先や勤務時間にばらつきがあり勧奨に手間がかかる（派遣業やシフト勤務者）。

受検率向上のための工夫例

- 衛生委員会からの周知・説明。管理者による説明会の実施。説明資料の個別配付。
- 事前の十分な説明（特にプライバシーの配慮について）。朝礼や昼礼時の所属長等からの説明。
- 社内放送の実施。掲示板への掲載（実施及び提出勧奨を複数回）。給料袋への実施の案内の印字。
- 健診の問診票に併せて、配付・回収（健診と同時実施）。
- 回収ボックス・提出箱の設置。回答用PC部屋の設置。携帯電話で回答できるwebページの作成。
- 外国語への翻訳。
- 所属長による全体への声かけ、実施者・実施事務従事者からの未提出者に対する声かけ。
- 未提出者に対するメールによる受検勧奨（委託業者、実施事務従事者）。

行政からのお願い

実施者のみが提出状況を把握しているとの事例がありました。是非、実施事務従事者も状況を把握し、上記の工夫例も参考に、受検勧奨を行ってください。

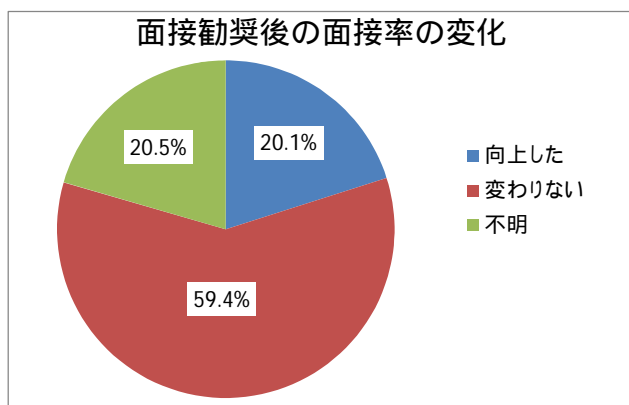


面接対象者への面接勧奨の程度

高ストレス者で面接が必要な者に対する面接の申出勧奨については、実施事務従事者等が対象を把握している事業場における申出勧奨率は、45.2%で半数程度でした。

4割弱の事業場では、最初の通知（ストレスチェック結果に通知）のみとしていました。

実施者のみが面接対象者を承知しており、実施事務従事者が知らないのは13.7%でした。



面接勧奨後の面接率の変化

上記で面接の勧奨を行った事業場で、申出率が向上したのは20.1%で、6割弱の事業場では、勧奨しても申出率に変化はないとの回答でした。

その中には、対象者はいるものの面接の申出はなかったとの回答もかなりありました。

労働者側から見ると、面接することにより事業場に情報が提供され、何らかの不利益があるのではないかと考えてしまい、抵抗があるようです。

面接の申出勧奨をするに当たっては、労働者の不安を解消することが重要です。

面接を実施する上での問題点、工夫例

問題点

- ・そもそも、面接の申出をしたがらない。
- ・申出の伝達方法の設定、医師と本人との日程調整及びその連絡方法に苦慮した。
- ・面接を実施する医師が忙しくて都合がつかず、労働者との日程調整が難しい。
- ・職場を抜けて面接に行くことが難しく、休暇を取得することとなった。
- ・他の者に知られずに現場を抜けること。また、実施できる面接場所の確保ができない。
- ・実施者からの勧奨には応じたが、実施事務従事者から面接案内をしたら、キャンセルとなった。
- ・面接申出の窓口として実施事務従事者がなっているが、日頃、話をする機会のない労働者（部署）からの申出（連絡）は、周囲の人に気付かれてしまう（メール対応ができない場合）。
- ・「申出＝会社への情報提供」となるため、申出がしにくい。

申出率改善のための工夫例

- ・面接場所の確保が困難なため、実施者のクリニックで面接を受けられるようにした。
- ・申出は実施者（医師）に直接してもらい、日程調整も実施者と申出者で行うこととした。
- ・会社経由でなく、委託業者からの直接連絡とした。
- ・高ストレス者に対して、健康面談の実施、その上で必要があればストレスチェックの面接指導の申込みを勧奨した。
- ・高ストレス者に対して産業医名で、個人宅あて面接申出勧奨通知を郵送した。
- ・要面接者の不安を解消するために、申出から事後措置までの流れをフローチャートにして配付し、理解を得やすくして、面接申出を勧奨した。
- ・事業者への情報提供に同意しなくても、面接を受けられる窓口も設けた。

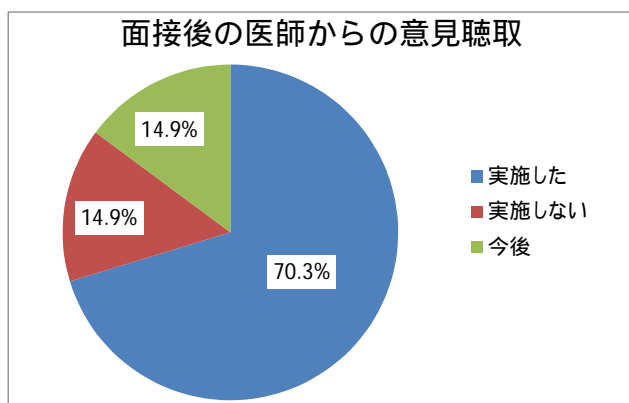
- ・産業医の意見により、面談時に本人に事業者への情報提供の同意確認をすることとした。
- ・当初の予定期間よりも、面接指導の申出期間を延長した。

行政からのお願い

面接対象者となった方は、その事実が、会社に知られることを嫌がる傾向にあります。

制度上は、「面接の申出を行った者はストレスチェック結果の事業者への提供に同意したもの」として取り扱って差し支えないものとしています。工夫例にあるように、一律に情報提供するのではなく、面接者（医師）が本人の同意を得て提供する形にしているケースの方がうまくいっているようです。当然、事後対応が必要な場合には、情報提供が必要になりますので、実施者等からの適切な説明と面接者の同意の取得が必要になります。

高ストレス者であることが会社に分かっても、何ら不利益を受けることなく、かつ、自身の改善につながるということに対して「労使の信頼」が形成されるような制度の運営をお願いします。

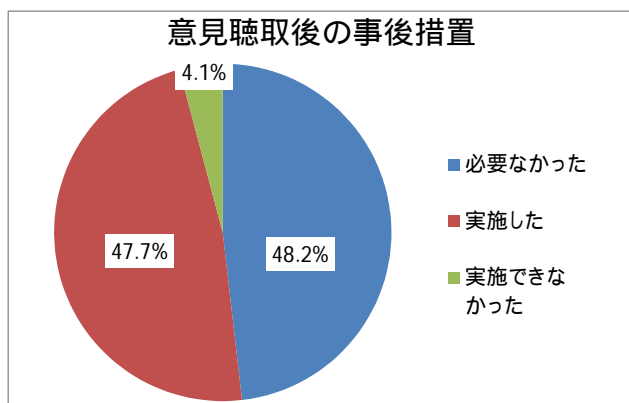


面接実施後の医師からの意見聴取

面接を実施した事業場のうち、医師からの意見聴取を行った、あるいは、行う予定があったとした事業場は85.2%となりました。

意見聴取ができなかった事業場では、本人同意が取れなかったために、事業場として医師からの意見聴取ができなかった事業場もありました。

なお、面接対象者（申出者）がなく、医師からの意見聴取が不要であったのは45.7%と約半数でした。



意見聴取後の事後措置の実施について

意見聴取をしたところ、事後措置が必要なかった事業場と実施した事業場はどちらも半数程度でした。

実施できない事業場は4.1%ありましたが、この中には、「事業場への情報提供について本人同意がなく、対応のしようがない」、「周囲に知られたくない」として事後措置を希望しない」ケースもありました。

しかし、事後措置は希望しないものの、面接を受けたことにより「気が晴れた」との事例もありました。

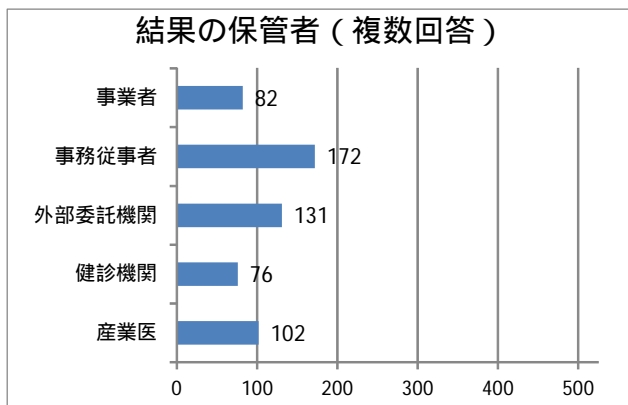
事後措置の事例と実施上の問題点等

事後措置の内容

- ・業務軽減。就業時間の短縮。残業・休日労働の制限・禁止。配置転換。
- ・集団分析結果に基づく研修計画の策定、作業環境の改善。
- ・職場雰囲気（パワハラ等）改善のための職場研修の実施。
- ・専門医の紹介・引継ぎ。外部相談機関への取次ぎ。カウンセラーへの受診勧奨。

事後措置実施上の問題点

- ・事後措置を実施するに当たって、プライバシーの配慮が難しい。
- ・会社内での職位等によっては、配置転換や業務の見直しが容易にできない。
- ・業務軽減を図ったことによる同僚への業務負荷増加への対応が必要になる。
- ・要因が業務だけでない場合、作業軽減等の特別扱いは逆効果と思われる。



ストレスチェック結果の保管者

結果の保管は、実施事務従事者が一番多く、外部委託機関、産業医の順となっています。

外部委託機関や健診機関で保管している場合には、委託先を替えた場合に書類の取扱いに留意する必要があります。

また、事業者保管となっている場合には、人事権者や実施事務従事者以外の者がその結果に触れることができないよう、個人情報の適切な管理が必要となりますのでご注意ください。

実施事務従事者、健康管理担当者、管理サイドからいろいろなご意見をいただきました。

事前準備、制度の運営に関して

- ・50人程度の規模の事業場では、担当者の負担（時間外労働、ストレス）が大きい。
- ・中小企業ではスタッフが少なく、上司が人事権を有しているため、気軽に相談できない。
- ・ストレスチェックの意義や必要性を従業員へ理解させることが難しい。
- ・プライバシーの配慮が大変である（時間外の処理等も含め）。
- ・実施時期の再検討が必要である（繁忙期等により、回答内容が異なる可能性がある）。
- ・ストレスチェックについての労働者の意識の低さを感じた。今後社内教育等により意識レベルの向上を図り管理を進めていく。
- ・厚労省プログラムの精度を上げて欲しい。
- ・実施事務従事者が行う内容について、事業者の理解がなく、マイナス的な要因に見られた。
- ・調査票に正直な回答がされない傾向がある。傍から見て高ストレスと思われる者が、低めの結果が出ている。
- ・受検する日の気分で結果が変化するのではないか。
- ・費用がネック。事業場（出先）が多い場合、費用面の負担が大きい。国からの補助を切望する。

面接に関して

- ・面接申出をしない高ストレス者をどうフォローするか。
- ・面接申出が低調であるが、どこまで勧奨をするべきかの判断が難しい。
- ・高ストレスであっても、本人の希望がなければ、面接指導までいけない。その行動をさせるための制度の説明・理解が必要であるが、そこが難しい。
- ・面接を希望できるほどの信頼感を形成できていない。
- ・この制度を活かすためには、高ストレス者の面談に強制力を持たせた方が良い。
- ・半年以上前から制度周知を図っていたが、申し出ない理由の把握を目的とした事後アンケートから、まだまだ、制度の理解が十分に得られていないことが明らかとなった。

制度

- ・ストレスチェックの結果を事業者が分からないので、どう対処すべきか分からない。
- ・会社が把握できる情報が少なすぎるのが問題。
- ・面接申出をすると、会社に内容が伝わるため、本音の回答がしづらいように感じた。
- ・家庭面で高ストレスとなり、面接指導を実施した場合の経費を会社が負担することに疑問を感じる。
- ・集団分析を実施したが、比較推論に過ぎない。個人の結果を会社が入手できる仕組みでなければ、手を差し伸べられない。

実施しての感想、工夫点

- ・個人のスマホから実施できるようにした。
- ・高ストレス者への勧奨は、給料明細にメモを入れたが、更に良い方法はないか知りたい。
- ・グループ判定により、問題意識を把握することができた。
- ・面接を辞退した者に対しては、産業保健として面接を実施した（事業者への情報提供はしない）。
- ・労働者がストレスについて考えることが多くなり、悩みを相談するタイミングが早くなった。

- ・集団分析の結果を職場の環境改善に活かせる見通しがあり、ストレスチェックの有効性を感じた。
- ・ストレスチェックを契機に個々人でストレスケアに取り組んでいる様子があり、意識付けの意味があった。
- ・個人が自己のメンタルヘルスに気を遣うべき。セルフケアとして発散方法、解消法を広めていくことが大事と感じた。
- ・山梨産業保健総合支援センターのセミナーに参加したり、センターから講師を派遣してもらい説明会を実施したことにより、会社全体としての認識が高まり、受検率の上昇にもつながった。

対応のお願い

安心感の確保、労使の信頼の構築を

アンケートの結果を見ると、早い時期に制度の運営方法（実施規程等）を確立し、制度の意義等を労働者にしっかり理解させることのできた事業場は、スムーズに面接、事後措置まで進められた感があります。上記の意見にもありますように、労働者の信頼、安心感（いかに不安を取り除けるか）を得ることが重要になります。

広い目で見て

そのために、この制度を「法律で定められたから」実施するのではなく、労働者の健康確保のために運用している姿勢を見せることが必要だと思えます。

例えば、高ストレスの原因が業務面のみでなくても、労働者が結果として「メンタルにより休業」することになれば、貴重な労働力が失われることとなります。従業員の健康状況は本人の生活スタイル（業務でない）による面もありますが、企業では健康診断を始めとして労働者の健康管理を実施していると思えます。それと同様に考えてストレスチェックに臨むことが重要です。

目的は一次予防

ストレスチェックの目的は、労働者自身のストレスへの気付き 事業場としての対処の支援 職場の環境改善 の「一次予防」です。メンタル不調者の発見ではありません。

このストレスチェックを通じて、労働者に「気付き」を与え、職場の支援を通じてメンタル不調の未然防止を図るためのものです。

労使双方が「気付き」早く対応を取るためのものであり、労働者が職場の支援を躊躇する必要のないものであることを、しっかり理解し合いながら進めていきましょう。

厚生労働省版ストレスチェック実施プログラム（無料ツール）

ストレスチェックの受検、結果出力、結果管理までを一括で実施できるプログラムです。厚生労働省ホームページから無料でダウンロードいただけます。

<http://stresscheck.mhlw.go.jp/>

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」

ストレスチェック制度を始めとするメンタルヘルス対策全般に対応します。

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



ストレスチェック制度に係る相談は、山梨労働局 又は 各労働基準監督署へ

各種法制度に係るご相談に対応します。

山梨労働局労働基準部 健康安全課 TEL055-225-2855

（山梨労働局ホームページ <http://yamanashi-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/>）

甲府労働基準監督署 TEL055-224-5617 都留労働基準監督署 TEL0554-43-2195

諏訪労働基準監督署 TEL0556-22-3181

産業保健、メンタルヘルス対策に係る個別相談は、山梨産業保健総合支援センターへ

メンタルヘルス対策促進員や専門家による個別訪問、相談等

ストレスチェックに係る助成金、相談等

甲府市丸の内2-32-1 山梨県医師会館4階

Tel 055-220-7020 URL: <http://www.yamanashis.johas.go.jp>