

産業保健スタッフのための

# セルフケア 支援マニュアル

クイック版

ストレスチェックと連動した面接の進め方

島津明人・種市康太郎 編





## はじめに

本書は「産業保健スタッフのためのセルフケア支援マニュアル」（島津明人・種市康太郎編，誠信書房刊行）を再編集したものを，クイック版として刊行したものです。「ストレスチェック結果の読み取り方と面談・相談対応の進め方」に焦点を絞った「クイックマニュアル」として活用いただけます。

このクイック版では，ストレスチェック結果をもとに面談・相談対応をする際に，最小限必要な情報に絞り込んで提示しています。「解説編」では，ストレスチェックの読み取り方と面談・相談対応の進め方の一般的な流れを解説し，「事例編」では，個人ごとにフィードバックされるプロフィールの典型的なパターンを7種類挙げ，結果の読み取り方と面接でのポイントを提示しています。

クイック版は，厚生労働科学研究「ストレスチェック制度による労働者のメンタルヘルス不調の予防と職場環境改善効果に関する研究（H27－労働－一般－004：主任研究者：川上憲人）における，分担研究「教育研修，ストレスマネジメントの工夫の検討」（分担研究者：島津明人）の成果物として位置づけられ，厚生労働省の研究成果データベースにて公開される予定です。事例の作成に際しては，以下の皆様にご協力いただきました。

### 〈事例作成協力者〉

事例1：五十川早苗（公益財団法人松原病院診療技術部臨床心理室）

事例2：平賀光美（医療法人あけぼの会メンタルヘルスセンター）

事例3：小林由佳（本田技研（株）人事部人事ブロック全社メンタルヘルス推進チーム）

事例4：大庭さよ（医療法人社団弘富会神田東クリニック/MPSセンター）

事例5：三宅美樹（トヨタ車体（株）健康推進センターメンタルヘルス推進グループ）

事例6：植松芳信（アイエムエフ（株）相談室）

**事例7：種市康太郎（桜美林大学）**

なお、本体のマニュアル（書籍）では、ストレスチェック制度（第1章）と職業性ストレス簡易調査票（第2章）の概要を解説し、ストレスチェック結果の読み取り方と面談・相談対応の進め方を解説しています（第3章）。そのうえで、個人ごとにフィードバックされるプロフィールの典型的なパターンを7種類挙げ、結果の読み取り方と面接例を提示し（第4章）、面接対象者のニーズに合わせたセルフケアの支援方法を、支援ツールとともに提供しています（第5章）。ストレスチェックの結果に基づいたセルフケアの支援を、より効果的に行いたい場合には、ぜひ本体のマニュアルも参照ください。

本書により、より効果的なセルフケアの支援が提供され、労働者の皆さまが健康でいきいきと働くことができる一助となれば幸いです。

「ストレスチェック制度による労働者のメンタルヘルス不調の予防と  
職場環境改善効果に関する研究」

**代表研究者：川上憲人**（東京大学大学院医学系研究科精神保健学分野教授）

（「教育研修，ストレスマネジメントの工夫の検討」担当）

**分担研究者：島津明人**（北里大学一般教育部人間科学教育センター教授）

**研究協力者：種市康太郎**（桜美林大学心理・教育学系教授）

## 目次

はじめに *i*

### 解説編

---

- 1 ストレスチェック結果の読み取り方 1
  - ①全体評価 1
  - ②各下位尺度の読み取り方 2
- 2 ストレスチェック結果に基づく面談・相談対応の進め方 5
  - ①連絡理由の確認 6
  - ②事前準備 7
  - ③挨拶・オリエンテーション 7
  - ④ストレスチェック結果の説明 8
  - ⑤ストレスチェック結果の各要因の説明 8
  - ⑥聞き取りに基づく対応 9

### 事例編

---

- 1 量的負担が主なストレスとなっている例 10
- 2 質的負担が主なストレスとなっている例 12
- 3 人間関係が主なストレスとなっている例 14
- 4 キャリアの問題が主なストレスとなっている例 16
- 5 プライベートの問題が主なストレスとなっている例 18
- 6 ライフイベントが主なストレスとなっている例 20
- 7 故意に悪く見せかけようとしていることが疑われる例 22



# 解 説

## 1

### ストレスチェック結果の読み取り方

#### 1

#### 全体評価

「心身のストレス反応」「仕事のストレス要因（サポート含む）」の二つを中心に、全体評価を行います。高ストレス者の選定基準には、「心身のストレス反応が非常に高い場合」「ストレス反応はやや高い程度だが、仕事のストレス要因（サポート含む）が非常に高い場合」の二通りがあります。「心身のストレス反応が非常に高い場合」には、「仕事のストレス要因」が高い場合と低い場合があるので、大きくは以下の三通りの結果が予想されます。

#### A. 「心身のストレス反応が非常に高い」かつ「仕事のストレス要因」も高い

仕事のストレス要因の多くが該当し、非常に負担が大きく、心身の不調も発生し、本人にも自覚がある場合が多いです。ただし、多くの方々は負担や不調を感じながらも日々働いていらっしゃるもので、すぐに専門医の受診を勧める必要があるかどうかはわかりません。面談・相談対応のなかで確認する必要があるでしょう。一方、故意に悪く見せかけようとしている場合もあります（事例7を参照）。

#### B. 「心身のストレス反応が非常に高い」が「仕事のストレス要因」は低い

仕事のストレス要因は少ないのに、心身のストレス反応が生じている場合です。もともと身体疾患があるために、「身体愁訴」を中心に高得

点となっていることがあります。この場合、メンタルヘルスには問題がないこともあるので、面談・相談対応のなかで身体の健康状態について確認する必要があります。その他、仕事以外の問題、たとえば家族の問題などで、心身の不調が生じていることもあります。

### C. 「心身のストレス反応はやや高い程度」だが、「仕事のストレス要因」が非常に高い

仕事のストレス要因の多くが該当し、非常に負担が大きいのに心身の不調が顕著ではない場合です。現時点では顕著ではなくても将来悪化する可能性があり、予防的な働きかけが必要なことがあります。この場合、「過酷な状況でも何とか働いているというように読み取れます」など、仕事のストレス要因が高いことを中心に説明すると、肯定されることが多いです。

## 2 ●● 各下位尺度の読み取り方

### A. 仕事のストレス要因

まず、大まかに読み取りましょう。たとえば、次の三つの基準で読み取ることができます。

- ① 全体的に高いか。それともばらつきがあり、部分的に高いか。
- ② 仕事の量的な問題か（表1の①や③）。それとも、仕事の内容面の問題か。
- ③ 負担が大きい（表1の①～⑤）か。それとも、資源が少ない（表1の⑥～⑨）か。

この基準で表2（4頁）を読み取ると、①ばらつきがあり部分的に高い状態で、②量的な問題よりは、仕事の内容面の問題に関連している可能性が高いといえます。③は傾向が見られません。

一方、「仕事のストレス要因」が少ない部分にも注目しましょう。そ



表1 職業性ストレス簡易調査票の尺度の説明（川上，2012を一部修正）

グループ	尺度名	説明	項目例
仕事のストレス要因	①心理的な仕事の負担（量）	仕事の量が多いことや、時間内に仕事を処理しきれないことによる、業務負担のこと。	非常にたくさんの仕事をしなければならない。
	②心理的な仕事の負担（質）	仕事で求められる注意集中の程度、知識、技術の高さなど、質的な業務負担のこと。	かなり注意を集中する必要がある。
	③自覚的な身体的負担度	仕事でからだを動かす必要があるなど、身体的な業務負担のこと。	からだを大変よく使う仕事だ。
	④職場の対人関係でのストレス	部署内での意見の相違、あるいは部署間の対立など、対人関係に関する負担のこと。	私の職場の雰囲気は友好的である。
	⑤職場環境によるストレス	騒音、照明、温度、換気などの物理的な職場環境の問題による負担のこと。	私の職場の作業環境（騒音、照明、温度、換気など）は良くない。
	⑥仕事のコントロール度	仕事の内容、予定、手順などを、自分で決められる程度のこと。仕事の負担の高い状況とコントロール度の低い状況とが重なると、ストレス度が高くなる。	自分で仕事の順番・やり方を決めることができる。
	⑦技能の活用度	持っている技術、知識、技能、資格などが仕事で活用されていること。	自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない。
	⑧仕事の適性度	仕事の内容が自分に向いている、合っていること。	仕事の内容は自分に合っている。
	⑨働きがい	仕事の意義が認識でき、働きがいを感じていること。	働きがいのある仕事だ。

れらは、良好さを示すサインと考えることもできます。特に、仕事の資源（⑥～⑨）は、本人の対処にとってプラスになる要因です。

なお、各下位尺度は、項目内容を見ながら状況を推測する程度にとどめておくのがよいでしょう。特に、仕事のストレス要因については、単

表2 表形式のプロフィール表示例

A 殿		低い/ 少ない	やや低い /少ない	普通	やや高い /多い	高い/ 多い
社員No. ○						
【ストレスの原因と考えられる因子】						
心理的な仕事の負担（量）			○			
心理的な仕事の負担（質）						○
自覚的な身体的負担度			○			
職場の対人関係でのストレス						○
職場環境によるストレス					○	
仕事のコントロール度★	○					
あなたの技能の活用度★	○					
あなたが感じている仕事の適性度★		○				
働きがい★		○				
【ストレスによっておこる心身の反応】						
活気★		○				
イライラ感						○
疲労感						○
不安感					○	
抑うつ感						○
身体愁訴						○
【ストレス反応に影響を与える他の因子】						
上司からのサポート★	○					
同僚からのサポート★		○				
家族や友人からのサポート★			○			
仕事や生活の満足度★			○			

一項目の下位尺度もあります。たとえば「働きがい」の下位尺度は、「働きがいのある仕事だ」という項目のみで評価しています。「『働きがい』という言葉にはピンとこないけど、仕事は面白いですよ」と言われる場合もあるので、うがった解釈や決めつけは控えるべきでしょう。

## B. 心身のストレス反応

心身のストレス反応は下位尺度間に相関関係があるので、まずは、全体に高いかどうかを大まかに読み取るとよいでしょう。

下位尺度では、「活気」とその他の尺度とは、内容が反対です。「活気」が低い場合、「不調はないがやる気もない」など、あまり積極的に仕事に取り組めていない可能性があります。

「身体愁訴」だけが身体的側面の内容です。ここだけ高い場合、前述のとおり身体疾患がある可能性があるため、確認が必要です。「身体愁訴」の下位尺度は項目数が多いため、ここが高いために高ストレス者に選定されていることがあります。

## C. ストレス反応に影響を与える他の因子

サポートは「職場での対人関係」や「仕事のコントロール」と関連し、対人関係や仕事の内容面の問題を表している場合があります。仕事の満足度は、キャリアなどの問題と関連している可能性があります。家庭生活の満足度については、職場で家庭の問題を話すのを嫌がる方もいらっしゃるため、本人が話すのを待つ程度にとどめておくのがよいでしょう。

# 2 ストレスチェック結果に基づく面談・相談対応の進め方

ストレスチェック結果に基づく相談対応のフローを、図1にまとめました。このフローに沿って、各段階の内容を説明します。

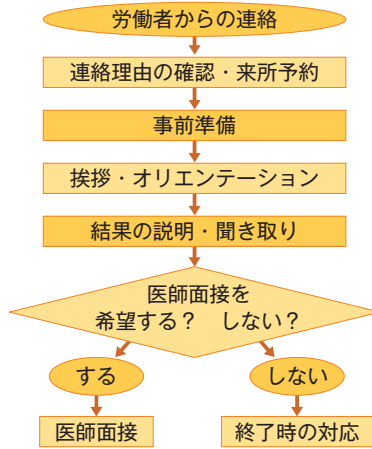


図1 相談対応のフローチャート

## 1 連絡理由の確認

ストレスチェック制度において、ストレスチェック結果を用いた面接が行われる場面は、第一に、高ストレスと判断された者が希望した場合に行われる面接指導です。これは、医師によるものとされているので、医師以外は担当できません。

一方、医師以外の実施者や、その他の産業保健スタッフが行うことができる面談・相談対応には、以下のものがあります。医師による面接指導と異なることから、以下ではこれらを面談・相談対応と呼びます。労働者から連絡があったときに、以下のどの対応を求めて来所するかを確認しておく必要があります。

### 面談・相談対応の種類

- a 補足的面談——実施者による高ストレス者の選定において、実施者の指名および指示のもと、労働者に補足的に面談を行う。
- b 高ストレス者の相談対応——高ストレス者のうち、産業医との面

接を希望しない社員に対して、高ストレス状態で放置されないようにするなど適切な対応を行う観点から、産業医等と連携しつつ相談対応を行う。

- 自発相談——高ストレスではないが、ストレスチェック結果を契機として、自発的に相談を希望した社員に対して相談対応を行う。

なお、以下に挙げる事例は、主に○の相談対応の場合を想定して書かれています。

## 2 事前準備

面談・相談対応の予約が入ったら、事前に得られる個人情報を、可能な範囲で把握しておくといでしょう。

- ① 所属部署，年齢，性別などの基本的な属性
- ② 雇用形態，職種，職位，勤務年数，学歴などの人事情報
- ③ 労働時間に関する情報

これらの情報は人事・労務担当者から得られることもあれば、立場や経緯上、ほとんど得られない状態で始めなければならないこともあります。

## 3 挨拶・オリエンテーション

面談・相談対象者が来所されたら挨拶をし、自分の立場を説明します。次に相手の名前を確認します。まれに、相談時間を間違えて来所する方がいらっしゃるためです。引き続き、個人情報の保護について伝えます。その他、設定した時間についての確認も行います。

この時点で、説明を始める前に何か質問はないか確認します。すると、「このストレスチェックって、結局、社長には裏で伝わっちゃうんでしょう？」というような疑問が出されることがあります。この疑問は、本人が最も気にしていることに関連することが多いです。ここでは

急いで進まずに、ていねいに説明すると、安心してもらいやすいでしょう。

#### 4 ●● ストレスチェック結果の説明

ストレスチェック結果の説明に移ります。個人のストレスチェック結果の説明の前に、ストレスチェックおよび職業性ストレス簡易調査票についての説明を行ったほうがよいでしょう。

#### 5 ●● ストレスチェック結果の各要因の説明

全体の説明を終えたら、各要因の説明に移ります。

##### 各要因の説明

各要因の説明で大切なことは、最初は全体的に大まかに説明して、細かい説明は後回しにすることです。表2を見せながら、「こういう内容なのですが、実際はどうですか?」と本人の話を聞いてみるとよいでしょう。

大切なことは、ストレス調査票の結果は、本人の話を聞きかけとして用いるということです。たとえば、『『仕事の量』というより、『時間に常に追われている』って感じのほうが近い』と、本人なりの言葉で説明されることがあります。この場合、本人の言葉を用いて、さらに具体的に話を聞きます。各下位尺度の結果について、「答え合わせ」をするかのように機械的に質問を繰り返すことは避けるべきでしょう。また、本人の話と調査票の結果とに、若干の矛盾が生じることがあります。これについては、わざわざ確認しないでおいたほうが本人も話しやすく、結局は本人の理解につながる人が多いです。

「心身のストレス反応」「ストレス反応に影響を与える他の因子」についても、説明の仕方は同様です。「仕事のストレス要因」と「心身のストレス反応」のどちらを先に説明するかは、説明しやすいと思うほうでかまいません。

相談対応の場合、すべての説明ができなくても、本人の相談したい内

容について話してもらったほうがよいでしょう。

## 6 ●● 聞き取りに基づく対応

### A. 聞き取り後の対応

聞き取り後の対応は、**a** 補足的面談の場合と、**b** 相談対応の場合とで異なります。

#### **a** 補足的面談の場合

補足的面談の場合、今回聞き取った内容をまとめて報告します。医師は高ストレス者の選定を行います。高ストレスと判断された人が面接を希望した場合には医師面接に進みます。希望しなかった場合は、ここで終了となります。

#### **b** 相談対応の場合

聞き取り後、今回の相談内容と話し合ったことをまとめます。そのうえで、本人にとっての課題を明確にし、それに合ったセルフケアの方法を提案します。継続の相談を希望した場合は、次回の相談予約を入れます。希望しなかった場合はここで終了となります。

### B. 終了時の対応

面談・相談対応の結果、継続的な対応を希望しないことがあります。その場合、必要なときにはいつでも相談対応を行うことを告げ、連絡先を伝えます。連絡先をすぐに渡せるように、連絡先が記載された資料やリーフレットなどを用意しておくといよいでしょう。

# 事例 1

## 量的負担が主なストレスとなっている例

### 事例情報

A さん。41 歳，男性。建材メーカーの工場，開発課課長。

### A さんのプロフィール表

A 殿		低い／ 少ない	やや低い ／少ない	普通	やや高い ／多い	高い／ 多い
社員No. 1						
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
	心理的な仕事の負担（量）					○
	心理的な仕事の負担（質）				○	
	自覚的な身体的負担度			○		
	職場の対人関係でのストレス			○		
	職場環境によるストレス			○		
	仕事のコントロール度★	○				
	あなたの技能の活用度★		○			
	あなたが感じている仕事の適性度★	○				
	働きがい★		○			
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
	活気★	○				
	イライラ感					○
	疲労感					○
	不安感					○
	抑うつ感				○	
	身体愁訴					○
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
	上司からのサポート★		○			
	同僚からのサポート★		○			
	家族や友人からのサポート★			○		
	仕事や生活の満足度★		○			



## ストレスチェック結果の読み取り

主なストレス要因は仕事の量的負担にあり、仕事の進め方や仕事の量について、自分の裁量がないと感じています。また、自分の技能も十分には活かされておらず、適性や働きがいの感じにくくなっています。

ストレスによる心身の反応としては、活気に乏しく、イライラ感・疲労感・不安感が高まっており、身体にもその影響が現れています。おそらく、仕事の量が過重で忙しいために疲弊した状態であり、活気が失われ、不安感が高まっていると考えられます。また、仕事の裁量が与えられていないと感じており、イライラ感が高まっているようです。

上司や同僚からのサポートは十分でないと感じており、満足度もやや低くなっていますが、家族や友人からのサポートはまずまずと自覚されているため、今後のストレス対処のリソースになる可能性があります。

## 面接のポイント

- 抑うつ感以外のストレス反応はすべて高い結果となっており、慢性的な疲弊状態が疑われます。いつ頃から症状を自覚しはじめ、どの程度持続しているのかを確認します。
- 仕事の量的負担が高く、裁量権が低い状況に置かれています。労働時間、仕事の内容、難易度を含めた就業状況を確認します。
- 上司や同僚のサポートが低いようです。職場内の人間関係、特に困ったときにサポートを求めたり、相談できる上司や同僚がいるのか、いる場合でもサポートを求めにくい状況に陥っていないか確認します。
- 本人の行動パターンにも注意します。①完璧主義で必要以上の仕事を自分で作り出していないか、②上司や同僚にサポートを求める「援助希求スキル」が不足していないか、③過剰な仕事を上手に断る「アサーティブスキル」が不足し、一人で仕事を抱え込んでいないか、などに注目します。

## 事例 2

### 質的負担が主なストレスとなっている例

#### 事例情報

Bさん。30歳，女性。未婚，ひとり暮らし。大学卒業後，IT企業に入社，勤続8年。システムエンジニア（SE）として，システム開発業務を担当。

#### Bさんのプロフィール表

B 殿		低い／ 少ない	やや低い ／少ない	普通	やや高い ／多い	高い／ 多い
社員No. 2						
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
心理的な仕事の負担（量）					○	
心理的な仕事の負担（質）						○
自覚的な身体的負担度		○				
職場の対人関係でのストレス				○		
職場環境によるストレス	○					
仕事のコントロール度★					○	
あなたの技能の活用度★					○	
あなたが感じている仕事の適性度★		○				
働きがい★			○			
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
活気★	○					
イライラ感			○			
疲労感				○		
不安感						○
抑うつ感			○			
身体愁訴				○		
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
上司からのサポート★		○				
同僚からのサポート★		○				
家族や友人からのサポート★				○		
仕事や生活の満足度★		○				

## ストレスチェック結果の読み取り

「仕事の質的負担」は、集中力や高度な技術や知識が必要とされるなど、認知面への負荷の高さを意味しています。この事例では、仕事の質的負担が顕著に高いことに加えて量的負担も高い傾向があり、仕事による負荷が高く、余裕がない状態と考えられます。

ストレス反応については、抑うつ感は高くないものの、緊張・不安の高い様子がうかがわれます。

職場内のサポートは少ない傾向にありますが、家族や友人からのサポートはある程度有しているようです。職場でのサポート不足を職場以外で補っているのかもしれませんが。

## 面接のポイント

- 仕事の質的負担が高く、主観的な適性度もやや低いことから、自分の資質や能力では対処しきれない事態に直面していないか確認します。自分の能力を過小評価している可能性も念頭に置いておく必要があるでしょう。
- 量的負担がやや高く、上司・同僚の支援もやや低いことから、仕事を一人で抱えこみ、負担を大きくしている可能性もあります。上司や同僚とコミュニケーションをとりながら仕事が進められているか確認します。
- ストレス反応は顕著に高くはないものの、活気が低く不安感が高い状態です。仕事に自信が持てず、ものごとを否定的にとらえたり、一人で責任を背負い込む傾向がないか確認します。
- ただし、疲労や身体愁訴もやや高い状態にあることから、慢性的な疲労状態にないか確認します。睡眠の様子（入眠、中途覚醒、早朝覚醒、日中の眠気）、食欲などの生活リズムについても必ず確認しておきましょう。

## 事例 3

### 人間関係が主なストレスーとなっている例

#### 事例情報

Cさん。27歳，女性。メーカー勤務。

#### Cさんのプロフィール表

C 殿		低い／ 少ない	やや低い ／少ない	普通	やや高い ／多い	高い／ 多い
社員No. 3						
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
	心理的な仕事の負担（量）			○		
	心理的な仕事の負担（質）			○		
	自覚的な身体的負担度		○			
	職場の対人関係でのストレス					○
	職場環境によるストレス	○				
	仕事のコントロール度★				○	
	あなたの技能の活用度★		○			
	あなたが感じている仕事の適性度★	○				
	働きがい★		○			
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
	活気★		○			
	イライラ感				○	
	疲労感				○	
	不安感					○
	抑うつ感					○
	身体愁訴				○	
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
	上司からのサポート★	○				
	同僚からのサポート★	○				
	家族や友人からのサポート★	○				
	仕事や生活の満足度★		○			

## ストレスチェック結果の読み取り

「心理的な仕事の負担（量）」や「心理的な仕事の負担（質）」は普通程度ですが、「仕事の適性度」や「技能の活用度」「働きがい」が低い点が特徴です。自分の適性に見合った仕事や技能が活かせるような仕事が付与されず、張り合いのない生活を送っていることが推察されます。

ストレス反応は全般的に高めですが、特に不安・抑うつを中心とした心理面でのストレス反応が高い状態です。慢性的なストレス状態にあると推察されます。

上司・同僚からのサポートも低いようです。職場の対人関係でのストレスも強く感じていることを考慮すると、職場での対人関係がストレス要因になっている可能性があります。また、家族や友人からのサポートも低く、孤立無援の状況に陥っている可能性もあります。

## 面接のポイント

- 職場の人間関係で何らかの問題を抱えている可能性を念頭に置いて、話を聞きましょう。ただし、面接の冒頭から職場の人間関係について話を聞かれることに、抵抗があるかもしれません。ストレス反応の内容から話を聞き始めるのがスムーズと思われれます。
- ストレス反応は顕著に高くはないものの、活気が低く不安感が高い状態です。どんな場面で不安や緊張を強く覚えるのか、丁寧に聞き取りましょう。これにより、職場の人間関係の問題を聞き出すことにつながります。また、ものごとを否定的にとらえたり、一人で責任を背負い込む傾向がないかについても確認します。
- 疲労や身体愁訴もやや高い状態にあることから、慢性的な疲労状態にないか確認します。睡眠の様子（入眠、中途覚醒、早朝覚醒、日中の眠気）、食欲などの生活リズムについても必ず確認しておきましょう。
- 家族・友人のサポートも低いことから、休日の過ごし方についても聞き取りをするとよいでしょう。

## 事例 4

### キャリアの問題が主なストレスとなっている例

#### 事例情報

Dさん。35歳，女性。大手化学メーカーの人事部人材開発課。

#### Dさんのプロフィール表

D 殿		低い／ 少ない	やや低い ／少ない	普通	やや高い ／多い	高い／ 多い
社員No. 4						
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
	心理的な仕事の負担（量）		○			
	心理的な仕事の負担（質）		○			
	自覚的な身体的負担度		○			
	職場の対人関係でのストレス				○	
	職場環境によるストレス	○				
	仕事のコントロール度★			○		
	あなたの技能の活用度★	○				
	あなたが感じている仕事の適性度★	○				
	働きがい★	○				
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
	活気★	○				
	イライラ感				○	
	疲労感					○
	不安感				○	
	抑うつ感					○
	身体愁訴				○	
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
	上司からのサポート★	○				
	同僚からのサポート★	○				
	家族や友人からのサポート★	○				
	仕事や生活の満足度★	○				

## ストレスチェック結果の読み取り

「技能の活用度」「仕事の適性度」「働きがい」がいずれも低く、キャリアの問題を抱えている可能性があります。また、「職場の対人関係のストレス」が高く、「上司からのサポート」「同僚からのサポート」が低いことから、職場の対人関係に困難を感じており、職場で相談できずに孤立している可能性も考えられます。

ストレス反応では、活気に乏しく疲労感・抑うつ感が高いことから、キャリアの問題によるストレスが、こころの状態に影響を及ぼしている可能性が推察されます。

「仕事や生活の満足度」「家族や友人からのサポート」が低いことから、仕事の問題の他にプライベートの問題を抱えている可能性も考えられます。

## 面接のポイント

- 「技能の活用度」「仕事の適性度」「働きがい」がいずれも低いことから、キャリアの問題を抱えていないか確認します。技能が適切に発揮されているか、興味・関心・適性に見合った仕事か、働きがいや成長の機会のある仕事かなどを尋ねます。
- 職場内の人間関係、特に困ったときにサポートを求めたり、相談できる上司や同僚がいるのか、いる場合でもサポートを求めにくい状況に陥っていないか確認します。
- 仕事の問題の他にプライベートの問題を抱えている可能性も念頭に置いておきましょう。プライベートの問題を直接尋ねることが難しい場合には、「仕事のごとでご家族や友人に相談することはありますか?」「お休みの日はどのように過ごしていますか?」など、答えやすい質問から始めるとよいでしょう。

## 事例 5

### プライベートの問題が主なストレスーとなっている例

#### 事例情報

E さん。50 歳，男性。大手製造業の事務部門，課長職。

#### E さんのプロフィール表

E 殿		低い／ 少ない	やや低い ／少ない	普通	やや高い ／多い	高い／ 多い
社員No. 5						
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
心理的な仕事の負担（量）					○	
心理的な仕事の負担（質）			○			
自覚的な身体的負担度	○					
職場の対人関係でのストレス					○	
職場環境によるストレス		○				
仕事のコントロール度★					○	
あなたの技能の活用度★					○	
あなたが感じている仕事の適性度★			○			
働きがい★					○	
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
活気★	○					
イライラ感						○
疲労感						○
不安感						○
抑うつ感						○
身体愁訴						○
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
上司からのサポート★					○	
同僚からのサポート★			○			
家族や友人からのサポート★	○					
仕事や生活の満足度★	○					



## ストレスチェック結果の読み取り

まず、仕事の量的負担がストレス要因となっていることがうかがえます。次に、職場で上司や同僚からのサポートは得られていると答えているにもかかわらず、「職場の対人関係でのストレス」がやや高いことから、部下との関係が良くない可能性が考えられます。

また、家族や友人からのサポートがほとんど得られていない状況から、職業生活のストレスを和らげる場がないことが考えられます。家族の理解や共感の乏しき、気軽に相談できる友人がいないことが、ストレス反応に影響していることも推察されます。

ストレスによる心身反応はすべて要注意段階にあることから、高ストレス状態にあることは明確ですが、その背景のアンバランスさを感じられ、職業生活とプライベートの両側面から取り組んでいく必要があることが推測されます。

## 面接のポイント

- ストレス反応はすべて要注意段階であることから、何かしらの自覚があることは間違いないと思われます。このような場合、ストレス反応から聞いたほうが話しやすいでしょう。
- 背景に何があるかは、本人の発言を聞かない限りわかりません。「ご自身ではどのようなことが関係していると思いますか？」とオープンに質問し、本人の考えや気持ちを聴くことから始めましょう。率直にお話しされるようなら、傾聴します。
- 「ただただ仕事が忙しいだけで」と、結果から読み取れる内容未満のことしか話さないときは、相談者が信頼できる人かを値踏みしている段階といえます。あまり根掘り葉掘り聞かず、本人が話した内容の範囲の相談対応を丁寧に進めていくうちに、途中で本当に困っていることを話し出すことがあります。
- プライベートの問題については、医療機関、社会資源などの紹介や情報提供が、有効になることがあります。職場の相談室では私的な相談はできないと思っている場合もあるので、相談できる範囲についても説明しておくとういでしょう。

## 事例 6

### ライフイベントが主なストレスとなっている例

#### 事例情報

F さん。39 歳，女性。大手食品メーカー子会社の開発部門に所属，部下を持たない課長職。

#### F さんのプロフィール表

F 殿 社員No. 6		低い/ 少ない	やや低い /少ない	普通	やや高い /多い	高い/ 多い
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
心理的な仕事の負担（量）					○	
心理的な仕事の負担（質）						○
自覚的な身体的負担度			○			
職場の対人関係でのストレス		○				
職場環境によるストレス			○			
仕事のコントロール度★		○				
あなたの技能の活用度★					○	
あなたが感じている仕事の適性度★			○			
働きがい★			○			
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
活気★	○					
イライラ感			○			
疲労感					○	
不安感						○
抑うつ感					○	
身体愁訴						○
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
上司からのサポート★					○	
同僚からのサポート★			○			
家族や友人からのサポート★			○			
仕事や生活の満足度★			○			

## ストレスチェック結果の読み取り

仕事そのものの負担感が強く、かつ仕事のやりにくさを感じていることがうかがわれます。特に、Fさんが課長職にあることを考えると、仕事のやりにくさは、実際には非常に強い可能性もあるかもしれません。また、ストレスによる心身の反応は非常に強い状態です。

一方で、職場の対人関係のストレスは低く、技能の活用度や仕事の適性度、働きがいなど、仕事における「資源」として考えられている側面はある程度保たれていることも、重要なポイントでしょう。上司からのサポートもあり、その他のサポートや満足度もあることから、ストレス対処を考えるにあたっては、これらの資源の活用について話し合うことも有効だと考えられます。

## 面接のポイント

- 仕事そのものの負担感が強いこと、ストレスによる心身の反応は非常に強いことから、これらの内容の確認から始めるとよいでしょう。慢性的な仕事の負担だけでなく、ライフイベント（生活出来事）の影響がかかわっている可能性も考えられます。
- ライフイベント（生活出来事）の場合、それらの発生時期や、それに伴う変化を整理しながら聞き取りをすることで、本人が気持ちを落ち着けることにつながる場合があります。また、ライフイベント（生活出来事）に伴って、考え方に変化が生じていることもあります。そこで、イベントの内容だけでなく、それに伴う気持ちや考えも質問するとよいでしょう。
- ライフイベントが生じている場合でも、ストレスチェックの結果に良好な部分が残っていることにも留意が必要です。これらの点は、貴重な資源として評価できると考えられます。このような資源や、これまでうまく対処できてきたことについて振り返ることで、本人が自信を回復することがあります。現実に沿った対応策を検討するとともに、本人の持つ資源を確認し、最大限活用する方向で考えるとよいでしょう。

# 事例 7

## 故意に悪く見せかけようとしていることが疑われる例

### 事例情報

Gさん。38歳，男性。大手電機メーカーの購買部，主任。

### Gさんのプロフィール表

G 殿		低い／ 少ない	やや低い ／少ない	普通	やや高い ／多い	高い／ 多い
社員No. 7						
<b>【ストレスの原因と考えられる因子】</b>						
	心理的な仕事の負担（量）					○
	心理的な仕事の負担（質）					○
	自覚的な身体的負担度				○	
	職場の対人関係でのストレス					○
	職場環境によるストレス				○	
	仕事のコントロール度★	○				
	あなたの技能の活用度★	○				
	あなたが感じている仕事の適性度★		○			
	働きがい★		○			
<b>【ストレスによっておこる心身の反応】</b>						
	活気★	○				
	イライラ感					○
	疲労感					○
	不安感					○
	抑うつ感				○	
	身体愁訴					○
<b>【ストレス反応に影響を与える他の因子】</b>						
	上司からのサポート★	○				
	同僚からのサポート★		○			
	家族や友人からのサポート★		○			
	仕事や生活の満足度★		○			

## ストレスチェック結果の読み取り

ストレスの原因因子5つ、ストレスによる心身の反応5つ、上司からのサポートと11個の項目が要注意段階にあり、極端に悪い状態である可能性が考えられます。

一方、これらは、故意に悪く見せかけた結果であるかもしれません。この場合、相談のきっかけが欲しいためにこのような回答をした場合と、ストレスチェック制度をうまく利用して、状況の改善を図ろうとしている可能性が考えられます。

## 面接のポイント

- このような極端な結果が生じる場合、本人が伝えたいこと、話したいことが強くある可能性が高いです。冒頭からその内容を明らかにする場合もありますが、はじめはただ説明を聞いているだけで話さない場合もあります。説明を進めながら、慎重に本人が話をするのを待つとよいでしょう。
- このような場合、職場状況や他者を酷評することがあります。実際の状況がそこまでひどくないとわかる場合であっても否定せず、「〇〇さんにとっては、～に腹が立ってしょうがないのですね」と、共感的に話を聴き、本人の状況認識や感情を理解するように努めることが大切です。感情的になっている場合は、周りの理解も得られず、孤立している可能性も高いので、まずは話を聴くだけでも気持ちが落ち着くことがあります。
- そのうえで、「いつも怒っている状態では、〇〇さん自身の能力が十分に発揮できないでしょう」として、状況の整理と対処の仕方を検討するための相談につなげるとよいでしょう。
- ストレスチェックを利用しようとしている場合には、制度について誤解があるかもしれません（たとえば、医師に希望を言えば、異動させてもらえるなど）。はじめに丁寧に制度の説明を行う必要があるでしょう。

メモ欄



メモ欄



平成 27 年度 労働 一般 004

「ストレスチェック制度による労働者のメンタルヘルス不調の予防と  
職場環境改善効果に関する研究」

主任研究者：川上憲人

分担研究

「教育研修，ストレスマネジメントの工夫の検討」

分担研究者：島津明人（北里大学一般教育部人間科学教育センター教授）

研究協力者：種市康太郎（桜美林大学心理・教育学系教授）

---

2018 年 3 月 30 日発行

編集：株式会社誠信書房

印刷：創栄図書印刷株式会社

---