

## <具体例・様式例>

### 面接指導の具体的な進め方と留意点

#### 面接指導の手段

- 労働者の様子を把握し、円滑にやりとりを行うことができる方法により行う必要があります（ただし、面接指導を実施する医師が必要と認める場合には、直接対面によって行う必要があります）。

事業者の判断で ICT を活用した面接指導を実施することも可能と考えられます。

#### 面接指導の場所の選定

- 面接指導を実施する場所については、秘密が厳守されるよう配慮する必要があります。周囲の目を気にせず、リラックスして受けることができる場所を選びましょう。事業場外で実施する場合も、業務に支障をきたさないよう、事業場から遠くない場所を選定しましょう。閉鎖性のあまりにも高い場所は、トラブルの誘因となる可能性があります。あり推奨できません。

#### 事前の情報収集

- 面接指導の実施に先立って、事業者（人事・労務担当者）や本人から必要な情報を収集します。
  - ①対象となる労働者の氏名、性別、年齢、所属する事業場名、部署、役職等
  - ②ストレスチェックの結果（個人のストレスプロフィール等）
  - ③ストレスチェックを実施する直前 1 か月間の、労働時間（時間外・休日労働時間を含む）、労働日数、業務内容（特に責任の重さなどを含む）等
  - ④定期健康診断やその他の健康診断の結果
  - ⑤ストレスチェックの実施時期が繁忙期又は比較的閑散期であったかどうかの情報
  - ⑥職場巡視における職場環境の状況に関する情報
- 上記で得られた情報とストレスチェック結果に乖離があるかどうかにも留意しましょう。

#### 面接によるストレス状況等の確認

- 面接指導を行う医師は、面接指導の結果、事業者に意見を述べる必要があります。ここに至るまでに、その旨は既に労働者に説明がなされていますが、面接指導開始時にもあらためて、面接指導制度の仕組みを説明し、対象者の理解を確認しておきましょう。
- 面接指導を担当する医師は、ストレスチェックから得られた情報を参考にして、事業者から収集した情報等を整理したうえで、まず、ストレス状況等を確認します。確認する内容は下記の 3 点です。
  - ① 当該労働者の勤務の状況（業務上のストレスについて）
  - ② 心理的な負担の状況（抑うつ症状等について）
  - ③ その他の心身の状況の確認（生活習慣・疾病について）

## 面接による評価

- 面接では、事前に収集した情報（P69 参照）とともにその場で聴取した状況から医学的に判断して、本人に対して指導することとなります。
- 疲労、不安、抑うつ等のストレスが、どの程度か、業務と関連するものかどうか、業務と関連するものであれば、業務の過重性や業務の心理的負担について評価します。特に、抑うつ症状については、うつ病等の可能性を評価します。また、対象者の健康状況については、健康診断の結果も踏まえて評価し、総合的に判断します。
- 面接指導の結果を踏まえた評価や対応の検討に当たっては、以下の点に留意しましょう。
  - ・ 職場内環境がストレス要因となっている場合には、対象者のストレスの要因となる因子について傾聴し、その原因について特定することが必要です。もし、労働者自身が解決できない職場環境が問題となっているのであれば、職場で取り組むべき課題として対応することになります。産業医を含む産業保健スタッフが対応可能であれば改善できますが、職場に内在する課題であれば、職場の管理監督者の協力が必要となる場合があります。そのような場合には、本人の了解を得て、管理監督者を含めた別途面談などにおいて問題点を話し合い、その解決に向けて対応することになります。しかし、本人の同意が得られない場合には、職場巡視などを通じて職場環境の改善について助言、指導することにならざるを得ません。この場合、本人が特定されないような配慮や工夫が求められることはいうまでもありません。
  - ・ 新しい職場に異動した後、高ストレスと判定された場合には、新しい職務に慣れていないこと、職務の時間配分がうまくいかないことなどから時間外労働や休日労働が増加していること、通勤時間が長くなったこと、さらには、家庭内での問題が同時に発生していること、などが相俟って高ストレスとなっている場合が見受けられます。このような場合には、一定の期間、時間外労働や休日労働を制限することで高ストレス状況が改善することもあります。迅速な職務上の配慮が、メンタルヘルス不調の発症ならびに長期の休職を防止することにつながる可能性は高いといえます。就業上の措置について、面接指導を担当する医師が、高ストレス者の管理監督者の理解を得るように情報を提供することが求められます。
  - ・ 上司や同僚との人間関係やコミュニケーションの問題が発生している場合には、直属の上司との面談は本人の同意が得られない場合が多いことから、本人の同意を得た上で人事担当者などの協力を得て解決策を見出すことが求められることとなります。保健指導やカウンセリング等が必要となる場合もあります。
  - ・ 職務不適合に起因する高ストレス判定であると推察される場合には、対象者から職務の変更を求める発言がなされますが、異動については人事上の課題であることから人事担当者との詳細な打ち合わせが必要となる一方、異動そのものがさらに現状のストレス状況を緩和しない場合もあることなどについて説明することも必要です。本人の強い異動願望があったとしても新たな職務に十分適応できるかどうかの判断は難しいといえます。できれば職務の内容について管理監督者を交えて配慮可能かどうかをまず検討し、その後職務不適合状況が継続するようであれば、異動について検討することになります。

## 面接による評価を踏まえた本人への指導・助言

以上の手順を踏んだ後に、労働者に対して具体的な指導・助言を行います。

### 【指導・助言の内容と実際】

- ・ まず、心の健康に関する情報は機微な情報であることに留意し、傾聴する姿勢が重要です。ストレスの要因は、業務外の出来事も含め、多岐にわたります。事前の資料情報とともにその場で聴取した状況から医学的に評価した結果をもとに、対象者に対して、生活上、産業保健上の観点から具体的に指導・助言します。
- ・ 可能な範囲で、労働者の相談に乗り、必要なアドバイスをし、早期解決を目指してサポートします。相談には、医師の産業保健上の知識や経験のみならず、ストレス反応、ストレッサー、ストレスコーピングに関する知識や経験も重要です。また、対象者はストレス症状を呈するほど高ストレス状態にあるため、例えば身体症状のみが前面に出て自覚がない場合、極端に深刻に受け止める場合、他罰的な反応を示す場合など、指導・助言に対する反応も一様ではありません。
- ・ 面接指導による評価は、あくまでもセルフケアの指導・助言と専門医療機関への受診勧奨の可否を判定するにとどまり、うつ病等の診断を行うものではありません。面接指導の結果によっては、専門医療機関への受診を勧め、必要であれば、紹介状を作成します。既に受診中の場合には継続的受診を指導します。受診勧奨においても対象者が受診の必要性を十分理解できるよう対象者に合わせた説明が重要です。疲労や抑うつ、不安などが業務に関連しない個人的な要因によると認められる場合にも、ストレスの程度を判定して、必要な助言、保健指導や事業場外の支援機関の紹介等を行います。
- ・ 専門医療機関への受診の勧め方として以下の例を挙げるすることができます。
  - ①話をよく聞いた（傾聴した）後に受診を勧奨
    - 「心配ですね。一度、専門の病院へ紹介しましょうか。」
    - 「まずは眠れることが大事だから、睡眠の相談に行ってみてはいかがでしょうか。」
    - 「疲れやすいのは身体の不調のサインかもしれません。専門医の診察を受けてみませんか。」
    - 「ストレスがたまると体調を崩しかねないので、大事にならないうちに受診してみませんか」
    - 「今の不調が病気のせいなら治療すれば治るのだから、専門医に診てもらいませんか」
  - ②受診を拒否する場合
    - 「健診結果も併せてみると、身体症状がありますので、受診が必要ですよ。」
    - 「何とないかもしれませんが、念のため早めに受診して確認しておいてはいかがでしょうか。」
    - 「紹介状を書いて、状況を十分連絡しておきますので、心配しなくていいですよ」
  - ③不調自体を否定する労働者に対して
    - 「あなたのことを心配しています。放っておくと病気になることがありますから」
    - 「体に現れる SOS には耳を傾けた方がいいですよ。自分を大事にしてください」
- 専門医療機関への紹介に当たっては、紹介の目的と費用負担についても先方に伝えることが望まれます。

## **個人情報の保護と事業者への報告についての同意** ※P105 も参照のこと

- 面接指導における個人情報の取扱いについては、「労働者の心身の状態に関する情報の適正な取扱いのために事業者が講ずべき措置に関する指針」（平成 30 年 9 月 7 日 労働者の心身の状態に関する情報の適正な取扱い指針公示第 1 号）に基づく必要があります。また、面接指導を行うに当たり、面接指導の結果（個人情報）をどのように利用するか、労働者に説明し、同意を得ることが望めます。

とくに、対象者が、医師の質問に対してその範囲を超えて面接指導に不必要な個人情報まで話した場合に、聴取した内容のうち事業者に報告すべきこと、また、報告したほうがよいと判断した内容がある場合には、面接の最後に、対象者の同意を得ることが必要です。

- また、面接指導を担当する医師として、面接指導の結果、就業面の配慮や職場環境の改善が必要であると判断した場合には、事業者に意見を述べることになることを、対象者に伝えておく必要があります。医師が面接指導で聴取した内容のうち、対象者の安全や健康を確保するために事業者に伝える必要がある情報については、事業者が適切な措置を講じることができるよう詳細な内容を除いて労務管理上の情報として提供しますが、事業者への意見提出においては対象者の意向への十分な配慮が必要です。

## **医療機関等との連携と産業保健スタッフによるフォローアップ**

- 面接指導において、メンタルヘルス不調者を把握した場合など、必要がある場合は、医師の判断により、産業保健スタッフによる継続的な対応を行うことが望めます。メンタルヘルスに関する研修を受講するなど、資質の向上に努めましょう。
- 面接指導を経て専門医療機関の受診を開始した労働者については、診療環境が混乱しないよう、受診先に任せましょう。専門医療機関を受診するようになった場合、対象者の職場での状況等について主治医に情報を一方的に提供するのみならず、職場環境等について主治医と意見交換、情報交換を行って、連携して労働者を支援しましょう。また、支援に当たっては、必要に応じて人事労務管理者、管理監督者との情報交換・連携も必要です。ただし、これらの情報交換は本人の同意を得て行わなければなりません。
- 受診先から職場でのフォローを要請された場合には、情報交換を密にしながら、保健指導等を実施しましょう。
- 受診勧奨を行ったにもかかわらず医療機関受診に至らなかった労働者であって、継続的な保健指導が必要な場合には、一応フォローアップしたうえで、改善がみられなければ、繰り返し受診を勧奨しましょう。

## ■産業医による面談の実施事例

定期健康診断時に職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスチェックを実施し定期健康診断結果とストレス度の評価について通知し、引き続いて産業医面談を実施した事例を以下に示します。<sup>6</sup>

### 【事例① 40歳代前半 入社20年目の男性 エンジニア 家族は妻・子供2人】

#### 〈ストレスチェック〉判定：高ストレス

ストレスの原因として考えられる因子；働き甲斐、仕事適性度

#### 〈産業医面談〉

7月に管理職（マネジャー）に昇格。ほぼ同時期に規模の大きなプロジェクトの担当となり、急に仕事の量が増え、責任が増大した。9月頃から朝のしんどさを強く感じるようになり、休日も仕事のことが頭を離れないようになった。思考力・集中力・意欲も低下し、朝出勤時の気分の落ち込みも出現した。また、夜間の中途覚醒が増加し、日中も眠気を自覚するようになり、月曜日に会社に行くのが特につらく感じるようになった。上司にはだいぶ前に体調不良のことについて話したが、何ら具体的には対応してもらえず、現状はそのことすら忘れてるように思うとのことである。心配した家族の勧めで最近心療内科を受診し、睡眠導入剤の処方を受け始めた。明日再度受診する予定になっているという。

産業医としては、高ストレスであり、心身の症状もあることから、今後上司も交えた面談が必要と考え、本人の同意を得た上で就業上の配慮と、当日人事労務担当部長に就業に関する主治医からの意見書の必要性の検討について連絡した。現時点では業務用車両の運転もあり、この段階ではできるだけ控えるように本人に伝えた。人事労務担当部長も速やかに就業上の配慮の必要性を認識し、人事労務担当部長の依頼で健診当日に産業医から本人にこれを説明し、主治医の就業に関する意見書の提出を求めた。

#### 〈その後の経過〉

主治医の診断は、『適応障害』で、主治医の就業に関する意見書が本人と上司を経由し、人事労務に提出され、速やかに産業医面談を実施することとした。面談の結果、産業医より、下記①～③の内容とともに、残業については深夜勤務は避け、可能な限り少なくするよう人事労務担当部長に助言した。これを踏まえ人事労務として本人に対しては以下の①から④の配慮を、組織に対しては人員増加の対応をとる方針をうちだした。

- ① 大きなプロジェクト担当から外すこと
- ② マネジャー職を外すこと
- ③ 業務車両の運転については制限すること
- ④ 就業時間については、規則正しい睡眠を確保するために、深夜勤務は不可とし、週40時間を超える時間外休日労働時間を月20時間以内とすること（1日当たり2時間以内）

その後、内服薬も調整され、睡眠時間及び中途覚醒も消失し、気持ちも楽になったとの本人からの声も聞くことができ、現在就業は継続し、症状は回復に向かっている。

<sup>6</sup>（参考）「産業医のストレスチェック面接指導入門」（2018.4）～高ストレス者に対する面接指導視聴覚教材～  
(<https://www.johas.go.jp/sangyouhoken/johoteikyo/tabid/1294/Default.aspx>)

【事例② 20歳代前半 入社1年目の女性 営業職 未婚】

#### <ストレスチェック>判定：高ストレス

ストレスの原因と考えられる因子；働き甲斐、仕事の適性度、自覚的な身体負担度

#### <産業医面談>

もともと、美容系の仕事につきたかったが、両親が反対し父親が入社を決めた。入社前から体調不良であったが、さらに入社後体調悪化し、朝は起床しても身体がだるく、通勤のために電車に乗ると目が回るなどの症状が続き、その結果ほぼ毎朝遅刻していた。

本人にはこのままの状況では、体調も悪化する可能性が高く、まずは心療内科を受診し、心身の不調について専門医の判断を仰ぎ、また、父親に自分の本当の気持ちを話してはどうかと勧めることにした。

産業医としては、心療内科の受診をすすめ、本人も納得のうえ、受診に至った。

#### <保健指導>

産業医の指示にて保健師が保健指導を実施。

心療内科を予約したが受診まで時間があつたため、その間に保健師から本人への体調確認（睡眠・食事の状況含めた生活リズム）とその時の対処について指示した。

受診の結果、現在の体調では勤務継続は不可能であるとの主治医の診断の下、主治医より、本人に休職を勧め、本人もこれに同意した。

休職中は家族と主治医の下、治療が継続されたが、定期的に人事労務及び本人と連絡をとり、回復状況を確認するよう保健師に指示した。

休職の経過中、体調の回復が少し見えた状況で主治医と相談の上、生活リズム記録をつけることも効果的であることを説明するよう保健師に指示した（生活リズム記録は主治医から勧められることもあるが今回はなかったため）。

#### <その後の経過>

主治医の診断は、『適応障害』で精神療法及び内服加療が開始された。本人は美容系の仕事につく夢が捨てきれず、退職も考えたとのことであったが、主治医は、今は病気であり、人生を左右する重大な決定はしないほうが望ましいと本人に伝え、主治医は一旦休職を勧めた。その間に、体調を回復させるとともに、父親ともきちんと話し合い、本人は復職する意思決定を下した。

その後は復職に際して、就業に関する意見書をもとに、上司の協力を得て職場の環境調整を図るとともに、定期的な受診の継続（少量頓服の内服加療）により、復職後も休むことなく就業している。

その後受診継続はしているが、内服もなく、ほぼ通常勤務の状態まで回復している。

【事例③ 50歳代後半 男性 製造業 家族は妻・子供3人】

＜ストレスチェック＞判定：高ストレス

ストレスの原因と考えられる因子；心理的な仕事の負担（質）

＜産業医面談＞

2年前よりチームの業務量が徐々に増えつつあり、メンバー皆が忙しくなってきた。もとより非常に几帳面な性格で仕事の完成度も高く、期日も少し余裕を残して仕上げていた。しかし、5月より自分の専門分野外の大きなプロジェクトのとりまとめの責任者となり、日々の仕事の量もかなり増えてきた。12月に入り、睡眠が以前よりやや浅くなるも時間としては6時間と変わらずであった。12月のある朝突然、『なぜ会社に行かなければならないのか』と思い、通勤時大勢の人の中を歩くのがうっとうしく、『人にぶつかりたい』『このまま飛び込んだら楽になるかもしれない』とふと考えが頭をよぎるも、もう1人の冷静な自分がその感情を抑えるよう諭したと話した。その後10日ほどは全くこのような感情及び行動も感じなかったとのことだった。本人に精神科受診の必要性を説明するとともに、本人も受診を希望したため、その日にすぐ受診した。

＜その後の経過＞

主治医の診断は、『適応障害』であった。主たる要因は、専門分野外である大きなプロジェクトのとりまとめの責任者であることが考えられた。本人は上司にも上記症状を自ら話していたため、就業に関する主治医の意見書の提出にも同意した。数日後、人事労務、上司、本人と就業に関する主治医からの意見書（①環境調整及び②内服開始の必要性③その他、時間外勤務等には配慮の意見はなし）をもとに産業医面談を実施した。内服により睡眠の質は改善し、精神的に楽になったとのことであった。昼間の眠気もなし。一方、環境調整としては、プロジェクトに専門家を人員補充し、一人で抱えることのないように、人的サポートと指示系統の整理（上司からより具体的な指示）を行い、本人は回復に向かっている。