

デンマークにおけるメンタルヘルス対策

研究協力者 小田切優子 東京医科大学公衆衛生学講座

研究要旨：デンマークは産業保健、とりわけメンタルヘルス対策の一次予防が最も進んでいる国のひとつと言えよう。デンマーク政府は 2004 年に、労働環境に関する 2005 年から 2010 年の新しい戦略を立ち上げた。この戦略の中で心理社会的な労働環境要因を優先課題の一つと位置づけ、心理社会的労働環境の問題による疾病休業を 10%減らすという数値目標を示している。この目標を達成するために、デンマークのすべての企業に対して心理社会的労働環境の査察を行うことが義務付けられている。査察を行うのは国の機関、デンマーク労働環境監督署であり、1 事業場に対して少なくとも 3 年に 1 回は査察が実施される。査察にあたっては、業種・職種別の査察用ガイダンスツールが作成されており、これを用いてヒアリングを行いながら効率よく査察が行われている。初回の査察は事前通知なしで実施される。心理社会的労働環境あるいは他の労働環境について何らかの問題があるとされた企業に対しては、さらに詳細な査察が行われ、問題点の改善命令を受けた企業は改善に取り組むためのアクションプランの提出が義務付けられている。この改善命令をうけた企業が、現実的かつ効果的な改善アクションプランを作成できるよう、指導プログラムが労働環境監督署により提供されている。また査察の結果はスマイリーシステムにより WEB 上で公開されており、健康を大切にする企業イメージのアピールにもなっている。このような労働環境監督署主導による強制力のある対策はデンマークの労働者の心理社会的労働環境と職業性ストレスの改善に効果的に機能していると思われる。

1. デンマークの産業保健の現状

デンマークは、日本の九州とほぼ同じ広さの国土に 550 万人が住む北欧の国である。福祉先進国として、また最近ではクリーンエネルギー推進国として有名である。石油や水などの物質的資源に乏しかったデンマークでは、国にとって最も大切な資源は“人”であるという考え方が古くからある。従って、人を育てるために教育は無料で行われ、人を大切にするために福祉・医療を整備し、そして人的資源を守り十分に活用するために労働環境を整えることを重視した国策が行われている。そのような国家戦略のもと、デンマークの産業保健対策は、2 次予防、3 次予防もさることながら、労働環境を整えることに重点を置いた 1 次予防に力が入れられており、先進的取り組みが行われている。

2009 年第 4 四半期のデンマークの労働人口は 269 万人¹⁾であるが、その約 82%が労働組合に加入している。米国、英国をはじめとする世界各国が未曾有の経済危機にある中で、デンマークの経済状態は比較的良好で、国際通貨基金の発表による 2007 年の国民一人当たりの GDP は世界第 7 位（日本は 22 位）²⁾、失業率は 2009 年 3 月時点で 2.9%と低い数値が報告されている。しかしながら 1997 年から 2005 年にかけて、デンマークの労働者の職業性ストレスの状況は悪化していて、仕事の速度負担が高くなり、職場でのハラスメントやいじめが増加していることが指摘されている³⁾。また労働災害の報告も少なくなく、労働環境監督署で報告をうける事故の件数は年間 4 万件、職業性の健康問題は 12,500 件に上っており、このうち中央

労働災害委員会(National Board of Industrial Injuries)で認定される労働災害は 13,000～14,000 件、作業関連疾患は 2,000～3000 件にのぼると報告されている。また男性の身体愁訴を伴う入院の 8～15%、女性では 7～11%が広い意味で労働環境に起因するものであるとの報告があり、デンマークの疾病休業の約三分の一を労働環境で説明できるといった推定もなされている⁴⁾。このような状況をうけ、デンマーク政府は労働環境に関する 2010 年までの国家戦略をかかげ、4 つの優先課題を挙げ、関係機関の協力を得て国全体での産業保健対策を行っている最中である。

2. デンマークの産業保健に関する法的整備

デンマークでは、1873 年に労働環境局が設置され、労働者の保護に関する規則が定められた。現在のデンマークの産業保健に関する法律は、1913 年に制定された工場法を起源にしている。これは、工場労働における事故と疾患の予防を目的としたものであったが、1954 年にはすべての労働者の保護へとその範囲を拡大した労働者保護法が制定された。さらに労働者保護のためには労働環境の改善が重要であるとの考えのもと、1973 年には労働環境法 (Danish Working Environment Act) となり、あらゆる仕事、雇用関係が生じる労働に適用される法律となった。現在の労働環境法の枠組みは 1999 年に制定されたものである。この時から、職場の物理的環境のみならず心理社会的労働環境についても法律に明文化されている。

この労働環境法は、日本では労働安全衛生法に該当し、労働衛生のフレームワークを提示している。人的資源 (労働者) の健康と安全の確保のためには、心理社会的ストレスを含めた職場環境を整えることが最優先課題とされており、一次予防の考え方が主軸となっている。本法は、非常に制裁力が強い。違反がみられる企業に対

しては過料や業務停止、さらには禁固刑などのペナルティが課されることになっている。(実際には、過料は散見されるものの、禁固刑をうけた例はこれまでにないそうである。)

企業内の安全衛生に関わるスタッフについても労働環境法により定められており、従業員 10 人以上の職場には安全衛生組織を、20 人以上の職場には安全衛生委員会を設置することが義務付けられている。なお、従業員 9 人以下の事業場においても、必要と考えられる場合には内部安全衛生組織を設置することとされている。日本の労働安全衛生法が労働者 50 人以上の場合に安全衛生委員会を組織していることを課しているのと比べ、より小規模の企業・事業場に対しても、安全衛生に従事するスタッフの選任を課していることになる。通常、この安全衛生のスタッフを中心に産業保健活動が実施され、後述する監督署による査察などに対応することになっている。この労働環境法および関連通達や付随するガイドラインに従って、行政主導の産業保健対策が行われている。

3. 労働環境の評価

労働環境法や行政通達、関連するガイドライン、特に 2002 年に発表された職場評価の準備や評価に関するガイドライン (Guidelines to preparation and review of workplace assessment: WEA guidelines D1.1. Nov 2002) に従い、2002 年から従業員一人以上のすべての企業に対して労働環境の評価を実施することが義務づけられている。この評価はどのような業種の企業でも実施しなければならず、業務内容や作業工程の変更などがあった際には適宜、最低でも 3 年に 1 回は実施されなければならない。企業は、労働者、労働者から選出された安全衛生に関わるスタッフや産業保健専門職と協議しながら、PDCA サイクルに則った労働環境評価の計画、実施、フォローアップを行

い、問題点が見つければそれを改善すること、これらの過程を書面として所有しておくこと、労働者がそれら文書にいつでもアクセスできるようにしておくことが求められている。

査察は、就労省の配下にある労働環境監督署 (Danish Working Environment Authority: DWEA) が担当することになっている。労働環境の評価について、労働者参加のもとで計画が策定され実施されているか、がチェックされる。2002年のガイドラインから、労働環境の評価項目に事故、騒音、エルゴノミクスなどに加え心理社会的ストレスも含むこととなり、金属製品製造、工業技術、運送、旅客輸送、販売、病院、在宅看護、介護施設など 24 の業種では必ず実施すべき評価項目とされてきた。現在では、心理社会的ストレスについては全業種で評価が行われることとされている。また職場環境評価の方法は各企業に委ねられているものの、評価のための簡便なチェックリストが労働環境監督署の WBE 上で 62 業種について提供されている。このチェックリストは、各事柄について問題があるかないかをチェックするシンプルで使いやすいもので、特に中小規模事業場では問題点のマッピングに有用である。また、具体的にどのようなリスクファクターがどの程度問題なのか、より具体的評価を行いたい場合、デンマーク国立労働環境研究所によって開発された Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) の短縮版の使用が推奨されている。COPSOQ ではデンマークの労働者を代表するサンプルを対象とした職種ごとの平均値が公表

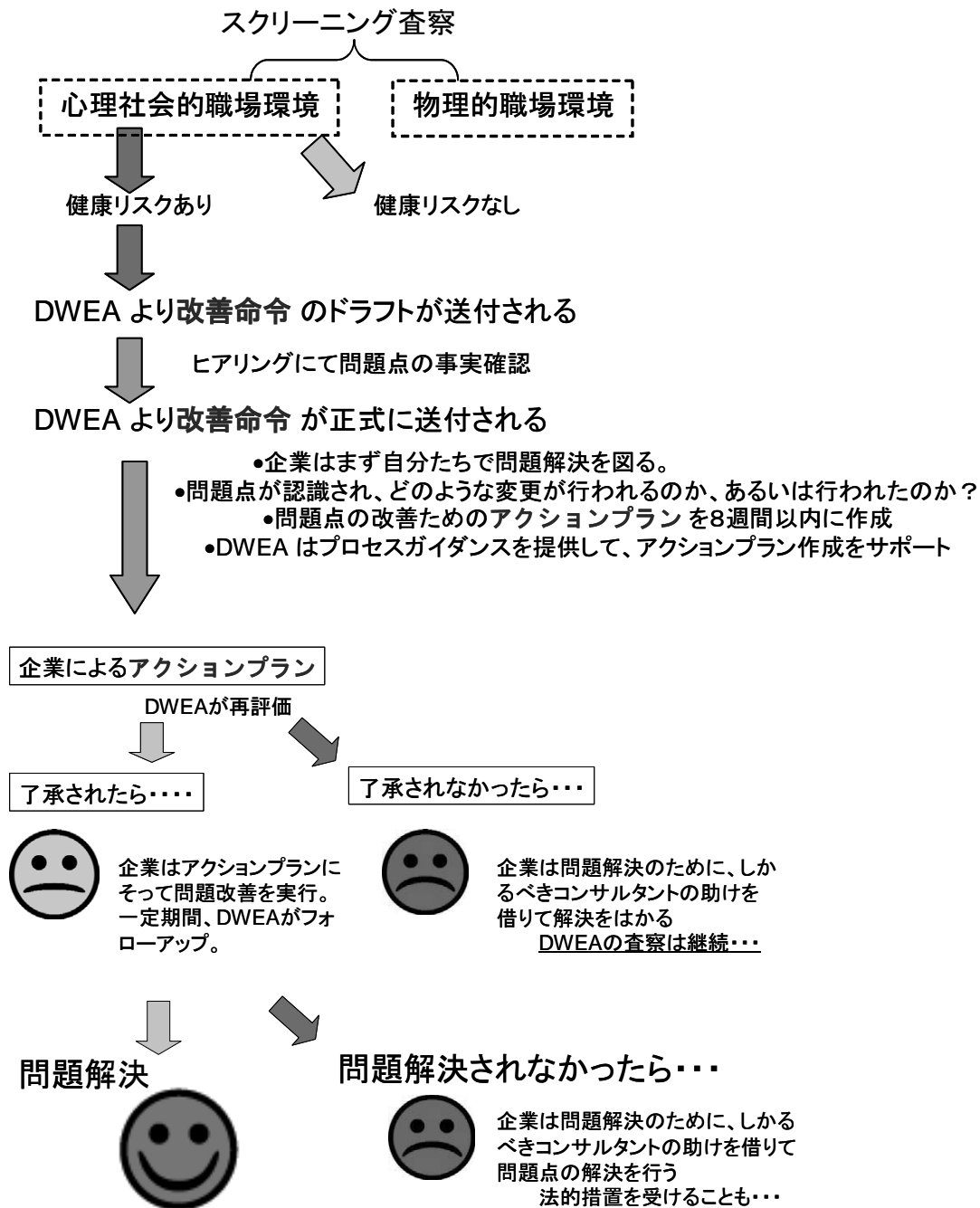
されていて、各企業はそれを参考にして自分の事業場のストレスの状況を把握できるようになっている。

4. デンマーク労働環境監督署による査察

2004年、デンマーク政府は2005～2010年の新しい労働環境戦略に着手した。具体的には、心理社会的労働環境を4つの優先課題のひとつに位置づけ、心理社会的労働環境の問題によって生じる疾病休業を10%減らすという目標を打ち出した。この目標を達成するために、2007年に国会において心理社会的職場環境の改善を強力に推進することが決定された。これにより、労働環境監督署がデンマーク国内の従業員一人以上のすべての企業を対象に心理社会的職場環境に関する査察を行うこととなった。2009年にはそのためのガイドラインも策定され公表されている。通常、初回の査察（スクリーニング査察）は事前の通告なく行われ、平均約2時間かけて、労働安全にかかわるスタッフ、経営層や労働者の同席のもとで行われる。現在デンマークには約20万の企業があるが、これら企業を約400名の労働環境監督署の査察員が、少なくとも3年に1回は査察を実施することになっている。前回査察時に問題が指摘されていたり、労働者からの訴えの多かった企業に対しては3年を待たず頻回に査察が行われるという。

査察の実施とその後の改善計画策定の流れについて図1に示した。

図1 デンマーク労働環境監督署による査察の流れ



作業関連疾患の発生率、離職率などについての情報を得て行われる。また、査察を効率良く効果的に実施するために、業種別のガイダンスツール（後述）を利用して行われる。査察の結果は、スマイリーシステムという、緑、黄色、赤のそれぞれスマイルマークで評価されるシステムによりWEB上で公開されている⁵⁾。これにより、労働者の健康と安全に対して積極的努力を行っている優良な企業から改善命令を受けた企業まで、誰もが簡単に検索できるようになっている。

心理社会的労働環境について問題があると指摘され黄色のスマイリーを受け取った企業は、8週間以内に改善のためのアクションプランを作成し提出しなければならないことになっている。このアクションプランの内容が問題解決のためには不十分であったり、どのように労働者参加のもとで改善を実行していくかが示されておらず現実的に有効なプランでないとは判断されると、赤のスマイリーを受け取ることとなり、産業保健の専門家の指導を受けながら改善を実行していく必要がある。改善を要する企業に対して、より良いアクションプランを作成するための労働環境監督署によるガイダンスも実施されている。ガイダンスでは、心理社会的労働環境の改善に着手し実行に移していくための具体的プランの作成や、心理社会的な健康リスクの軽減を目的とした講習が行われ、企業は15時間まで無料でこのガイダンスを受講できる（通常は2～3時間のミーティングを1、2回行うことが多い）。改善命令を受けた多くの企業がこのガイダンスを受け改善への手立てを行っているという。アクションプランの作成にあたって労働環境監督署が重視している点は、改善にあたって労働安全に関する専門家の援助を用いるにしても、企業が自分たちで改善を行う必要性を認識して、報告された問題に対して具体的にどのように対応するのか、実際に改善のプロセスに関わる人や責任者は誰なのか、といった点であり、具体的に名前まで挙げさせるようである。

査察を行う労働環境監督署は、以前より行われ

ていた査察に心理社会的職場環境を含むことが義務付けられてから、専門チームを立ち上げ、新たな対応を行っている。専門チームの主導により、一定水準以上の有効な査察が行われるように査察官約400名全員のトレーニングが実施されているほか、専門チームの査察官は、経験の浅い査察官の支援を行ったり、複雑なケースへの対応、改善命令をうけた企業のための指導等を担当している。また査察員が心理社会的職場環境を評価するためのガイダンスツールが23業種・職種別に作成されている。ガイダンスツールは国立労働環境研究所での研究成果を参考にし、①量的負担（仕事の量的負担、速度負担）、②感情負担、③職場での暴力や脅威、④夜勤、交替制勤務、⑤職場でのいじめやハラスメントの5つの主要な危険因子をとりあげている。製造業および事務系職場のガイダンスツールを例として示した（資料1～8）。細部にわたり項目が挙げられおり、チェック形式になっている。マネージャーや労働者とのインタビューなどに際し、ガイダンスツールのすべての項目について査察官がチェックする訳ではない。しかし、ガイダンスツールがあることで事前に査察時に着目すべき点について整理することが容易になり、また査察の最後に事業場の担当者まとめの話し合いを行ったり査察の全体評価を行う際にも活用されている。

ガイダンスツールを用いた心理社会的労働環境を評価する査察が始まって以降、心理社会的な労働環境要因に関連した改善命令の件数は年々増加しているという。これは、改善命令を要するような好ましくない労働環境が多くなっているというより、これまで指摘されることが少なかった、潜んでいた問題が指摘されるようになってきたためと推察されている⁶⁾。ガイダンスツールを用いること、査察官のトレーニングや労働環境監督署内での支援体制の充実により、効率よく、適切かつ効果的に職業性ストレスの問題を指摘できている。そのような指摘により、企業に職業性ストレスの問題に気づかせ、予防対策に取り組みせることができている。また、職業性ストレスの

問題を抱える企業では、その約 60%が、労働環境監督署が提供している労働環境改善のアクションプラン作成のための指導をうけるようになった⁶⁾。

このように、ガイダンスツールを駆使した労働環境監督署の査察により、職場で潜んでいた心理社会的ストレス問題が明らかになり、企業における心理社会的ストレス対策への取り組みがよりすすんできているものと考えられる。

また法的拘束力は持たないものの、企業がどのように職場の心理社会的問題に取り組めばよいのか、ハラスメントにどう対応すべきか、職場の暴力を防止するにはどうすべきか、といった企業が自ら行う対策のためのガイドラインも各種公表されていること^{7,8,9)}が、企業側自ら対策を行いやすくしているものと思われる。

5. 健康職場の認証システム

労働環境が良好な職場は、申請して許可されれば、3年間有効の良好な健康安全職場の認証 (Health and safety certificate) を受け、緑の王冠を被ったクラウンスマイリーを得ることができる。認証の申請方法には2通りあり、労働安全衛生マネジメントシステムが職場で運用されているような大きな企業では、必要事項に関する申請を行って認可され、少なくとも1年に一回は査察を受けチェックを受けることになっている。労働安全衛生マネジメントシステムを構築するほど大きくない企業では、認可のための査察を受けることで申請をすることができる。基本的にすべての作業工程と健康、安全に関する状況が査察される。もちろん改善命令に当たるような問題がある場合には認可されない。

6. デンマークの一次予防対策の優れている点と日本における対策への応用

デンマークの産業ストレス対策に特徴的かつ優れている点として、心理社会的労働環境の整備の必要性について法律に明文化されていること、企業内産業保健活動に対して公的な監視体制があること (労働環境監督署)、事前通告がない査察が行われること、査察結果を WEB 上に公開す

るなど監視が広く公正に行われていること、などが挙げられよう。

このような対策がシステマティックに行われている背景には、組合の組織率が高く、労働者が単なる働き手としてだけでなく意見を述べる存在として企業に属していること、したがってすべての改善のステップに労働者の意見を反映させることが重視され法律にも定められていること、経営側と労働者が対等な立場で職場環境改善に取り組もうという長年に渡って培われた風土などが存在する。そのような国であっても、心理社会的職場環境の査察が行われることになった際には、労働環境監督署には大きな負担があった。労働環境監督署の事業自体に対する外部評価報告書¹⁰⁾では、心理社会的職場環境に焦点をあてた査察を目的に作られたガイダンスシート、心理社会的要因について学んだりコミュニケーションスキルの向上を意図して行われている査察員の研修などの内部の支援体制が非常に高く評価されている。一方、すべての事業場を査察することに要する時間をもう少し効率良く分配できないか、という指摘もなされている。規則に従うならば、例えば問題が生じている可能性が全く想像できない教会などにも査察を行わなければならない。このことが、危険要因が多く存在することが分かっている建設業などの事業場に対して十分な時間を割けなくしている可能性なども挙げられている。また労働環境監督署のスタッフ自身も、査察スキルのさらなる向上、ガイダンスツールの改善、査察結果を生かしアクションプランを企業が実行に移していくにあたってのサポートをどのように行っていくか、などを自らの課題として挙げ⁶⁾、現状に満足することなく、さらに有効な対策となるよう取り組みが行われている。

デンマークのシステムをそのまま日本に取り入れることは大変困難であろうし、採用するにも様々な工夫が必要であろうが、公的機関が中立、公正な立場で労働環境の評価や改善に加わることは、日本における産業ストレス対策のブレイクスルーになる可能性がある。日本の産業ストレス

の一次予防対策を推進するにあたって、労働基準監督署の持つ機能を高めていくことも一つの重要なカギとなるかもしれない。

7. 参考文献および WEBSITE

- 1) <http://www.danmarksstatistik.dk/homeuk.aspx>
- 2) <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2008/01/weodata/weorept.aspx>
- 3) Pejtersen, J.H. and Kristensen, T.S. The development of psychosocial factors at work in Denmark 1997-2005, Scand J Work Environ Health 35, 284–293 (2009)
- 4) Report on future working environment 2010- new priorities for the working environment. Danish Government, December 2005
- 5) <http://www.at.dk/>
- 6) Mette Bøgehus Rasmussen, Nina Hedegaard Nielsen. The Danish Way – A National Strategy for Job Stress Prevention. Paper presented at IOCH-WOPS, 2008
- 7) WEA Guidance to enterprises on how to assess psychosocial risks at work <http://www.at.dk/da/REGLER/At-vejledninger-mv/Arbejdets-udforelse/At-vejledninger-om-arbejdets-udforelse/D4-Psykisk-arbejds miljo/~~/media/C456C9E6759E47C1B854A29FBC0A5D23.ashx>
- 8) WEA Guidelines to enterprises about bullying and sexual harassment <http://www.at.dk/REGLER/At-vejledninger-mv/Arbejdets-udforelse/At-vejledninger-om-arbejdets-udforelse/D4-Psykisk-arbejds miljo/~~/media/02E783AB32F44DCCA2881BF3CA1BD59F.ashx>
- 9) WEA Guidelines to enterprises about violence and threats <http://www.at.dk/REGLER/At-vejledninger-mv/Arbejdets-udforelse/At-vejledninger-om-arbejdets-udforelse/D4-Psykisk-arbejds miljo/~~/link.aspx?id=51882AE13E1D436BA45CD919C34A8>

91C&_z=z

10) Report of the Evaluation of the Danish Working Environment Authority in 2008, by Senior Labour Inspectors Committee 2008.

資料1：

製造業（工業生産）の企業に対する査察のガイダンス

フェースシート

工業生産を行っている企業における心理社会的労働環境に関するデータ収集方法について

このガイダンスは工業生産を行っている事業場と小規模事業場を分けて考えており、工業生産を行っている比較的大企業を基本として作成されている。（工業生産を行っている企業では、多くの従業員が同じ種類の仕事を繰り返し行っており、指示系統が一つであったり、他のラインと明らかに分離されていることがある。このような例は伝統的な電気機器工場、繊維工場、食品工場などでみられる。）

このガイダンスの質問事項は小規模事業場の製造業の企業にとってはあまり意味をもたない場合があることに注意が必要である。例えば次のような特性をもつ企業が含まれる。

（組織構造が簡素で格式ばっていない、手作業業務がバラエティに富む、交替性勤務や夜勤が少ないなど）

査察の最初と最後に行う安全衛生委員会/職場のリーダーへのインタビューの他に、以下について行う必要がある場合がある。

- ・選ばれた労働者へのグループインタビュー
- ・中間管理職へのグループインタビュー
- ・労働者へのインタビュー
- ・仕事そのものの査察

査察時のデータの収集に関し、小規模企業場では他の方法を用いる場合があることに注意する。例えば、グループインタビューを行うことは難しい場合がある。そのような場合、仕事に関して個別にインタビューを行うことや個別に査察を行うことも良い方法と言えるかもしれない。

はじめに

心理社会的労働環境の管理について
DWEA（労働環境監督署）が企業の労働環境についてスクリーニング査察を行う際、常に行う質問の1つに心理社会的労働環境についての質問があることに留意してほしい。これはメンタルヘルスに関連する問題が発生する可能性が全ての企業にあるためである。
このスクリーニング査察では次のように言う場合がある。「（例えば）あなたたちの心理社会的労働環境について話し合しましょう。（例えば）これはわれわれの審査に必要なのです」この場合、可能であれば、その企業に対して心理社会的労働環境の査察を行うことになったのか、再訪問の場合はその理由について、より具体的に説明すること。（スクリーニング査察で問題があった場合や、査察時に適当な労働者とコンタクトがとれずヒアリングが出来なかったため、など）（心理社会的要因に関連して労働者からの訴えがあった場合には、情報源を守秘し、時には別の理由を述べることもある。例えば、「現在、この部門を特別に訪ねています」など。）

最初に行う質問

以下の質問は心理社会的労働環境についてのインタビューを行う上で有用である。
企業に対する一般的な質問から始める。インタビュー内容が工業生産についてなのか少量生産についてなのかを明確にさせる。

工業生産：
（小規模事業場での）少量生産：

さらに以下について、少し話すこと：

- 何を製造していますか？
- どのような顧客がいますか？
- 企業はどのように構成されていますか？どのような部署がありますか？他部署とどのように連携して仕事をしていますか？お互い協力していますか？

続いて、企業が心理社会的労働環境の整備に取り組んでいるかどうかについて質問する。ガイダンスシートを利用することで、「職場評価」の心理社会的労働環境に対する取り組みについてより深く質問するのに必要な多くのアイデアが得られる。企業が心理社会的労働環境の整備に取り組んでいない場合は、ガイダンスシートを利用して心理社会的労働環境に問題があることを明確にさせることができる。

質問：「職場評価」について

- 「職場評価」にある心理社会的労働環境に取り組んでいますか？
- 問題は見つかりましたか？どのような問題

ですか？

- 問題を解決するために何をしましたか？具体的に説明してください。

他の質問：

- ここで（働いていて）幸せを感じる時はどのようなときですか？幸せを感じていますか？
- 仕事をするには良い場所ですか？どうしてそのように思うのかを説明してください。
- 皆さんはここでうまくいっていますか？
- 今現在の課題は何ですか？

リスクファクターに関する質問について

心理社会的労働環境における以下のリスクファクターについて質問する。

- 仕事の多さと時間的なプレッシャー
- 心的外傷となる出来事（重大災害）
- 交替性勤務と夜勤

さらに企業にとって問題となっている場合は、いじめとセクシャルハラスメントについても質問する。これはこれらが各企業で深刻な問題となっている場合があるためである。

質問の例：職場評価で指摘されたこのような状態の中で皆さんはどのようにして働いていますか？（「職場評価」を見てください）
（調査、査定、アクションプラン、追跡、疾病休業）

心理社会的労働環境に問題がある状態かどうか

- ・心理社会的労働環境に問題があり、労働者が離職したという印象を受けたことがありますか？
- ・社員の入れ替わりが激しいですか？
- ・ストレスと心理社会的労働環境の悪さによる欠勤があると考えていますか？
- ・近年、疾病休業に関して変化がありましたか？（統計などを提出して下さい）
- ・ストレスや仕事量が多いなど、仕事の負担が原因で事業場で争いが起きている印象はありますか？
- ・争いが起きている場合、その争いがセクシャルハラスメントを含むいじめの性格を持つものであるかどうかについての質問も行う。

リスクファクターについての質問

- ・それぞれのリスクファクターのガイダンスシートを参照のこと

最後の質問

- ・これまで質問した事柄のほか、心理社会的労働環境について問題がありますか？（例えば単調な反復作業、騒音、照明などの悪化要素があるか）
- ・労働環境監督署のインタビューに関連して、他に重要と思われることはありますか？

資料 3：製造業の危険因子：量的負担・速度負担をチェックするためのガイダンスシート

リスクファクターの有無について

- ▶ 仕事の量的負担が大きい、時間的なプレッシャーがある状況がどのくらいの頻度でありますか？
- ▶ 製造目標を達成することができますか？
- ▶ できない場合、それは決まった労働者/決まった製品に問題があるからですか？
- ▶ この状況はどのくらい続きますか： _____

仕事の負担が大きいあるいはペースが速すぎるといった状況がどのくらいの頻度でありますか？

- ▶ それはすべての従業員にあてはまりますか？特定のグループや個人に過剰な負担がありませんか？（あるとしたら誰？いつ？どのくらいの頻度で？）
- ▶ 仕事量が多い状況やペースが速すぎるといった状況はどのくらい長いですか？それは続きそうですか？

仕事の特性について

- 仕事量が人数に比して多い
 - 締め切りが短い厳しいスケジュール
 - 季節によって変動がある
 - 非常に複雑（製品または製造工程など）
 - 急な仕事/予定されていなかった仕事
 - 仕事の中断が頻繁に起きる（技術的ツールが故障するなど）
 - 技術的問題が多い
 - 労働者の監視が厳しい（製造目標の設定など）
 - 労働者が孤立している
 - 同僚に仕事を依存している（仕事のペースなど）
 - 成功報酬型の給与形式（出来高報酬、ボーナスなど）
 - 単調な仕事/変化のない仕事（組み立てライン、監視の仕事など）
- ▶ 仕事の負担を大きくしている/ペースが速すぎる理由は何だと思えますか？

予防

- ▶ 従業員の仕事が多すぎたりペースが速すぎるということがないようにあらかじめ注意していることは何ですか？またその効果は？
- ▶ 労働者は上司や同僚からどのようにサポートを受けていますか？
 - 業務上優先すべきことを明らかにする
 - 急な仕事と予定された仕事の分配など、目的に応じて業務を分配する
 - 仕事に対する期待が明確である
 - 業務説明
 - 業務の遂行を可能にする必要な情報がある
 - 行った仕事のフィードバックがあり、仕事が正しく評価されている
 - 疾病休業時や臨時労働者が必要な業務が発生した場合の人員補充が約束されている
 - チームワーク
 - 十分なスペースがあり、平穏を保つための物理的環境が整っている
- ▶ 労働者は、仕事の計画や優先順位付け、仕事のパフォーマンスについてどの程度影響力をもっていますか？
 - 仕事量
 - 休憩
 - 仕事の分配や順番
 - どの作業方法を使うか
 - 交替性勤務計画およびだれと仕事をするか
 - 目標設定
- ▶ どのような方法で影響を及ぼすことが可能ですか？
 - 定期的なミーティング
 - チーム組織
 - 仕事のパフォーマンスに関するマネージャーとの定期的なやりとり
 - その他
- ▶ どのような種類の教育やトレーニングが労働者に提供されていますか？
 - 仕事に関する継続的な教育やトレーニング
 - 経験に関する継続的な情報交換
- ▶ 他に仕事の量的負担や速度負担を減らすために行っていることはありますか？

企業組織に生じている結果について

- 製造目標が達成されない
- 一日中速いペースで仕事している
- 残業が多い（1日/1週間に付きどのくらいか、時間について記述してください）
- 残業の代休がとれない
- 休暇/休日をキャンセルしないとならない
- 休憩がとれない
- 仕事での失敗の多さ/質の低さ
- 現行の労働環境法と労働災害補償法の順守について問題がある（安全器具の使用または11時間ルールを守ることなど）
- 時間的プレッシャーが原因の事故/ヒヤリ・ハット
- 労働者に対する教育やトレーニングが不十分である（新しい仕事も含む）
- いじめ
- その他

資料4：製造業の危険因子：心的外傷となる出来事（重大災害）をチェックするためのガイドンスシート

リスクファクターの有無について
基本的に仕事には常に以下の特性がある。

- 特別な危険をもたらす可能性があるため、特別な方法によって予防されなければならない
- 死亡につながる事故などを含め、企業では重大な事故が起きる危険性がある

例えば心的外傷反応を含む重大な精神的負担がもたらされることがある。

企業が重大災害を経験しているかどうか（機械の事故、資材の落下、電気ショック、爆発、火災など）

- 具体例についての質問
- 企業独自の登録や事故またはヒヤリ・ハットなどの報告に関する質問

仕事の特性について

- 特別な危険を伴う（ATEXの認証を必要とする仕事など）
- 危険査定の結果、労働者が一人で行ってはいけないとされている
- 現行の労働環境法と労働災害補償法の順守が難しい（仕事の性質、仕事の組織化または時間的プレッシャーのため）
- 危険な行動など、労働者が現行の労働環境法と労働災害補償法を守らないという問題がある
- 特別な危険を伴うために労働者が離職したまたはやむをえず離職したなど
- その他

重大災害が起こった理由は何だと思えますか

予防

災害の危険性があると考えた場合、企業に十分な予防と対策があるかどうかについて査定するために以下についての質問を行う。

1. 心的外傷となる出来事の予防

災害の危険性があり、十分な予防がなされていないと考えた場合、通常通り関連する法令を順守しなければいけません。時間的プレッシャーと重大な労働災害との関係に注目してください。

2. 災害時の対策

災害直後の処理

- 上司のサポート
- 誰が何をするのかという計画（救急室への付き添い、労働者が一人で帰宅しないための配慮、身内への電話連絡、企業内部への情報提供（間違っただ噂が広まらないようにするため））
- 精神的な応急手当—知識と利用

3. 心的外傷となる出来事の追跡

- 精神的な危機カウンセラー—負傷者、目撃者、職場全体に対して
- 電話での接触、職場復帰のための特別な援助など、上司と同僚からのサポート

- 心的外傷となる出来事（重大災害）を減少させる他の方法がありますか？

企業組織に生じている結果について

心的外傷となる出来事（重大災害）の問題で、労働者が考える典型的な原因は何だと思えますか

- 特定の仕事に対する反感/恐怖
- 仕事への参加/意欲の欠如
- けがとは人生に常についてまわる危険であるという考え—「ターザン症候群」
- 労働者が否定的な影響を恐れ、事故やヒヤリ・ハットの報告を行わない
- その他

資料 5 : 製造業の危険因子 : 交替制勤務・夜勤をチェックするためのガイダンスシート

リスクファクターの有無について

工業製品を扱う企業では、昼/夕方/夜に仕事のシフトを組むことがある

- ▶ 交替性勤務や夜勤を行ったりすることがありますか？
- ▶ 勤務時間は決まっていますか、それとも不規則ですか？勤務時間が通常の勤務時間外（すなわち6:00から18:00までの時間以外）に割り込んだりまたは完全に勤務時間外となることがありますか？
- ▶ 交替性勤務のスケジュールはどのようにして決められますか？勤務計画を提出してもらうこと。
- ▶ 交替性勤務で夜中（22:00 から5:00）に働く頻度はどのくらいですか？
- ▶ 交替性勤務で夜中以外に仕事をする頻度はどのくらいですか？

仕事の特性について：

- 連続夜勤（22:00 から5:00 を完全に含むまたは一部含む勤務）がある。夜勤の回数： ____
- 早朝の仕事がある（午前6時前）
- 日中、夕方、夜中の仕事で9時間以上働くことがある

以下のような負担を要求される仕事を行っていますか？

- 暴力などの事故の危険性を伴う仕事
- 常に早いペースでの仕事
- 高い集中力と注意を必要とする

予防

- ▶ 交替性勤務が労働環境として適切なものとなるために行っていることは何ですか？
 - 9時間以上の夜勤がない
 - 4日以上連続して夜勤を行かせない
 - 48時間以上勤務する週がない（「週労働時間」は週中からスタートすることができることに注意）
 - 労働者は通常の休みと他の休みに加えて、少なくとも毎週1回、明け休みまたは代休に続くまる1日の休日がある。すなわち、まる1日の休日と休日の間が12日間を超えることはない。
 - 夜勤明けから次の仕事までに寝不足を十分に解消できるだけの時間がある
 - 昼間から夕方へ、夕方から夜へと変わるように勤務のシフトが組まれている
 - 11時間ルールが順守されている
 - 夜勤時間は計画的に作成されているため、出勤時間はほぼ同じ時刻である
 - 余裕をもって勤務スケジュールが知らされている（1ヶ月前など）
 - 予定された勤務スケジュールに変更があった場合、余裕をもって変更後のスケジュールが知らされている
 - その他
- ▶ 労働者は交替性勤務のスケジュール決定についてどの程度影響力をもっていますか？
労働者は以下の点で影響力がある：
 - 個々の勤務スケジュールの計画
 - 勤務スケジュール計画の原則
 - 休憩の原則
 - 勤務スケジュールはフレキシブルなため、夜勤の交代が可能
- どのような方法で影響を及ぼすことが可能ですか？
 - 定期的なミーティング（夕方/夜勤労働者も参加）
 - 組合との連絡や安全面を担当し、社内調整をして同僚との対話を可能にする労働者がいる
 - チーム組織と勤務スケジュールの計画を自己管理する
 - 個人の希望が配慮される
- 他に予防法がありますか？
 - 労働者は交替性勤務での健康影響に関する確かな情報を得ることができる
 - 労働者は3年以内ごとに夜勤の前後に健康診断を定期的に受けることができる。

企業組織に生じている結果について

交替性勤務と夜勤の問題で、労働者が考える典型的な原因は何だと思いますか？

- 著しい疲労感
- 起きているのが難しい
- 注意力の問題と反応の鈍さ
- 起こりうる健康への影響
- 労働災害およびヒヤリ・ハット
- その他

資料6：事務的作業職場の危険因子：量的負担・速度負担をチェックするためのガイダンスシート

リスクファクターの有無について

▶ 仕事の負担が大きいあるいはペースが速すぎるといった状況がどのくらいの頻度でありますか？

▶ それはすべての従業員にあてはまりますか？特定のグループや個人に過剰な負担がありませんか？（あるとしたらだれ？いつ？どのくらいの頻度で？）

▶ 仕事量が多い状況やペースが速すぎるといった状況はどのくらい長いですか？それは続きそうですか？

仕事の特性について

- 仕事や扱う事項が人数に比して多い
- 注意を集中する必要がある
- 仕事が難しい・複雑
- 責任がある
- 締め切りが短い・時間的プレッシャー
- 予定された仕事と急な仕事とを同時にこなさないとならない
- 邪魔するものが多い（電話、雑音など）
- 高負担の時期が頻回にある
- IT問題が多い
- ITシステムが整備されていない
- 自宅や職場外での仕事
- きりのない・過剰な仕事
- 仕事に対する要求が異なる/反する（上司と顧客で異なるなど）
- 電話で注意を集中する必要がある（コールセンターなど）
- その他

▶ 仕事の負担を大きくしている/ペースが速すぎる理由は何だと思えますか？

予防

▶ 従業員の仕事が多すぎたりペースが速すぎることがないようにはあらかじめ注意していることは何ですか？またその効果は？

▶ 労働者は上司や同僚からどのようにサポートをうけていますか？

- 業務上優先すべきことを明らかにする（後回しにできる仕事がないか？）
- 管理監督者が必要なときに居る
- 仕事の困難度や要する時間に関連して業務を合理的に分配する
- 目標、仕事内容、求められるサービスの質などについて期待されているものが明確である
- 仕事の量と質の調和について述べた明確なガイドラインがある
- 業務の遂行を可能にする必要な情報がある
- メンタリング
- IT問題に対するヘルプ
- よくできた仕事を正しく評価する
- チーム編成
- 臨時労働者の活用（疾病休業時など）
- 顧客や市民に対する待ち時間やサービスのレベルについての明確な情報 その他

▶ 職場から離れた仕事（自宅での労働やセールスなど）についてはどのようにサポートが提供されていますか？

▶ 労働者は、仕事の計画や優先順位付け、仕事のパフォーマンスについてどのように影響力をもっていますか？

- 仕事量 どの作業方法を使うか
- 休憩 だれと仕事をするか
- 仕事の分配や順番 目標設定 その他

▶ どのような方法で影響を及ぼすことが可能ですか？

- 定期的なミーティング
- チーム組織
- 仕事のパフォーマンスに関するマネージャーとの定期的なやりとり
- その他

▶ どのような種類の教育やトレーニングが労働者に提供されていますか？

- 市民や顧客についての系統的な教育やトレーニング
- 新しいITシステム/ツールの使用や新しい法律やサービスの求めに関するトレーニング その他

▶ 他に仕事の量的負担や速度負担を減らすために行っていることはありますか？

企業組織に生じている結果について

- 質や求められているサービスのレベルを保つのに問題がある
- 重要な職務が行われていない（仕事がたまっている）
- 目標の順守に問題がある
- 締め切りが守られていない
- 一日中早いペースで仕事している
- 休憩がとれない、しばしば昼食をとれない

- 残業が多い
- 予定した休暇をキャンセルしないとしない
- 顧客、市民の待ち時間が長い
- 締め切りや法的な要求事項が守られていない
- 顧客や市民から不満が寄せられている
- その他

資料7：事務的作業職場の危険因子：感情負担をチェックするためのガイダンスシート

(依頼人、顧客、市民への対応がある職種)

リスクファクターの有無について

依頼人、顧客、市民との対応がある仕事では以下のような特別な負担があることが特徴的である

- 自身の感情に対処したり、それを隠す
- 微笑み、共感的振る舞いなどの特別な行動
- 他の人の感情を扱う
- (衝突を避けるために) 先回りして考える
- 市民の個別な知識

▶ あなたはどのような顧客や市民との対応がありますか？

- 困難なことを要求する顧客/市民、例えば薬物依存、精神疾患、経済的困窮
- 危機を感じている顧客
- 怒り、満足していない顧客
- その他

▶ すべての従業員にあてはまりますか、それとも何人か/いくつかのグループに限られますか？誰が、いつ、そしてどのくらいの頻度で？

仕事の特性について

- 顧客・市民・依頼人といつもコンタクトがある
- 受付やデスクで言語的攻撃を受けることが多い
- 顧客から(状況にそぐわない)ニーズや期待がある(ジレンマ)
- 仕事に対する要求が異なる/反する(上司と顧客で異なるなど)
- 予定された仕事と急な仕事とを同時にこなさないとならない
- 困難な仕事を行っているときや集中しなくてはならない仕事のときに邪魔が多い
- 子供であることを考慮しなくてはならない仕事
- その他

▶ もし企業の抱える感情負担の問題が大きいのなら、何が原因と考えていますか？

予防

▶ 依頼人、市民、顧客との対応が労働者にとって負担が大きいのにならないように、どのような予防策をとっていますか？またその効果は？

▶ 労働者は上司や同僚からどのようにサポートをうけていますか？

- 目標、仕事内容、求められるサービスの質などについて期待するところが明確である
- 仕事の量と質の調和について述べた明確なガイドラインがある
- 課題がどのように、いつ、だれによって解決されるべきか、明確なガイドラインがある
- どの課題にプライオリティがあるか、の明確なガイドラインがある
- コンフリクトマネジメントに関する明確なガイドライン
- 明確で現実的な目標
- 難しい顧客/市民に関するシステムティックで定期的なモニタリング
- 同僚やマネージャーからのフィードバックと評価
- 仕事の結果を評価する
- 外人客と仕事をするときに通訳の補助がある
- 顧客や市民に対する待ち時間やサービスのレベルについての明確な情報

▶ 顧客との対応をサポートするツールや適切な部屋がありますか？

- 静かなところで顧客/市民と話すことができる
- 音質の良い効果的な電話
- 対応しているときに必要な情報に容易にアクセスできる
- コールセンターや受付などにおける情報システムや効果的な伝達

▶ 労働者は、仕事の計画や優先順位付け、仕事のパフォーマンスについてどの程度影響力をもっていますか？

- 休憩 どの働き方をするか
- 仕事の分配や順番 だれと仕事をするか その他

▶ どのような方法で影響を及ぼすことが可能ですか？

- 意志決定の権限を委譲する
- 定期的なミーティング
- 仕事のパフォーマンスに関するマネージャーとの定期的なやりとり その他

▶ どのような種類の教育やトレーニングが労働者に提供されていますか？

- 顧客や市民についての系統的な教育やトレーニング
- 新しいITシステム/ツールの使用や新しい法律やサービスの求めに関するトレーニング その他

▶ 他に顧客/市民/依頼人との対応において負担を減らすために行っていることはありますか？

企業組織に生じている結果について

- 求められるサービスの質、レベルを保つのに問題がある 目標の順守に問題がある
- 従業員やサービスについての顧客や市民から不満、対立がある
- 部門や企業の評判が悪い

- コミットメント、仕事の楽しさの欠如
- 顧客/市民に対する重量印からのネガティブな態度
- 労働者が同僚やマネージャーから孤立している
- 離職率が高く新しい従業員をトレーニングする負担が常にある その他

資料 8 : 事務的作業職場の危険因子 : 暴力・脅威をチェックするためのガイダンスシート

リスクファクターの有無について

これらの質問は、依頼人、顧客、市民との対応がある仕事にのみ適用

- ▶ 従業員は暴力やその脅威にさらされていますか？
その企業の記録や事故（インシデント）の報告について尋ねる

暴力や脅威（過去一年間）の頻度

それは誰から、何時、どこで、どのようにしてであったか？

- ▶ どのような種類の暴力、脅威がおきていますか？
- 暴行あるいはそれに類似した身体的暴力
 - 強盗事件
 - 身体的脅威（個人の身体的限界を超えた暴行）
 - 従業員がつばをかけられる
 - 言語的侮辱
 - 身体的脅威（個人の身体的限界を超えた暴行）
 - 差別的発言
 - 電話や e-mail での脅迫
 - 従業員個人やその子供、伴侶に対する脅威
 - 従業員個人の物に対する破壊行為
 - その他

- ▶ 暴力や脅威は従業員が 1 人で働いているときにおきていますか？
（だれから、いつ、どこで、どのようにして）

仕事の特性について

- 個人的、社会的、経済的に問題のある人に対する対応や支援を行う
- お金を扱う（依頼人にお金を持っていくなど）
- 依頼人や市民との衝突を調整することが多い
- その他

予防

- ▶ 暴力や脅威が出来るだけ少なくなるようにあらかじめ注意していることは何ですか？またその効果は？
- ▶ 暴力や脅威、心的外傷となるような出来事を予防したりそれにとりくむ計画はありますか？その計画の内容はどのようなものですか？

予防計画

- 暴力の定義。暴力的行為や侮辱を受けたときに従業員がどのように行動すべきか、というガイドラインを含む
- 強盗の際にどのように行動すべきかの教育（お金を渡す、強盗を捕らえようとしな、助けをよぶ、など）
- コンフリクトマネジメント、コミュニケーション、精神面の最初のケア（応急的処置）についての教育
- 暴力や脅威の危険が分かっているところで 1 人、あるいは 2 人で働く場合のガイドラインがある
- 事故の際にだれがマネージするかについてのガイドラインがある（だれが助けを呼ぶか、脅威となっている人に誰が対応するか、等）
- 暴力の危険に対して効果がある可能性がある事柄についての情報（顧客や市民の特別な問題について）
- 暴力を減らすことに焦点があてられた仕事
- ストレスのかかっている市民／依頼者の待ち時間を短くする
- 適切な身体的距離（逃げ道、攻撃的な依頼者から逃げだすためのスペースがある）
- 落ち着きがあり優しい感じに作業場や待合スペースが飾られている
- 適切な技術的予防策（警報、ビデオ監視、お金に時間で鍵をかける）
- 系統的、定期的メンタリング活動
- 事故の登録のガイドライン

事故が起きたときにすぐとられる行動

- マネージャーの支援（だれに知らせ、誰が状況を掌握するか）
- 精神面の最初のケア（応急処置）
- デブリーフィング（従業員の間で）

フォローアップ

- 危機カウンセリングの専門家にアクセスできる
- 予防に焦点をあてた調査、分析
- 事故が警察や他の権威機関、保険会社へ報告される
- マネージャーのサポート（従業員への電話、職場復帰を楽にする対策）

- ▶ 労働者がその計画を知り、従うようにするためにどのようにしてしていますか？

- ▶ 他に暴力や脅威を予防するために何か行っていることはありますか？

企業組織に生じている結果について

- 部署、企業内に警戒意識が強い
- 暴力／脅威／強盗は仕事で避けられないものだという雰囲気がある（軽視している）
- 悪い評判（部署、企業）
- コミットメントの喪失、依頼人に対応しようというモチベーションの低下
- 1 人で働くことへの不安
- その他

資料9：事務的作業職場の危険因子：いじめ・セクシャルハラスメントをチェックするためのガイダンスシート

(いじめに対する対策についての情報がある場合に限り、詳細な質問を行うこと)

リスクファクターの有無について

“いじめ”の定義：

- 個人あるいは複数人によって、個人／グループが、繰り返し何度も何度も、あるいは幾度かひどく、ネガティブな振る舞いにあつていて、
- その人／グループがその振る舞いに心を痛めたり屈辱を感じていて、
- その人／グループが自分自身やグループを守るのに困難な状況にある

“セクシャルハラスメント”の定義

- 労働者（彼あるいは彼女）の意思に反して、一人あるいは複数人が、相手が望まないのにしつこく言い寄ったり、性的行為を要求すること。およびその他の性的な性質を含む言語的あるいは身体的振る舞い。

- 従業員が不快ないじめやセクシャルハラスメントを受けているかどうか。
- どのような種類のことが起こっているか

いじめ：

- 傷つけるような発言、冷やかす、陰での中傷
- 社会的あるいは専門的グループ（仲間や仕事に関連したグループ）からの排斥
- 被害者が接触してきたときに敵意を示すあるいは無視する
- 不公平／非実際的な職務の解任
- 不公平／非実際に仕事・作業成果の評価を下げる
- 年齢、性、宗教、国籍あるいは性的嗜好を理由にした格下げ
- 身体的脅威あるいは強姦
- その他の事件

セクシャルハラスメント：

- 不本意に触られる
- 望まない性的行為を求められる
- 望まない卑猥なジョークあるいは性的事柄に関する質問
- その他の事件

それらが起きはじめてからどのくらい経っていますか？

だれか関係していますか？

その理由は何だと思えますか？

予防

いじめやセクシャルハラスメントのエピソードをどのように扱っていますか？

- 事故をなくすための行動（管理面に焦点を当てる、対立・争いが生じた時のマネージメント、制裁措置をとる）
- カウンセリングや和解・調停の利用
- 従業員に危機時のカウンセリングを提供する

いじめやセクシャルハラスメントが発生しないようにどのようにしていますか？

- 企業がいじめやセクシャルハラスメントを防止するというポリシーを持っている

ポリシーの中には以下のものが含まれる；例として

- いじめ、セクシャルハラスメントの定義
- いじめ、セクシャルハラスメントを起さないようにするための対立・争いがどのように扱われるかについてのガイドライン
- いじめやセクシャルハラスメントが容認されないという明確な姿勢
- 許されない行為に関する記述がある
- 和解・調停に関するガイドライン
- いじめやセクシャルハラスメントに気がついたときにそれを止めさせる責務があるというマネージャーに対するガイドライン
- いじめやセクシャルハラスメントを目撃したときにはそれに反応し対処するという義務があるという同僚に対するガイドライン
- 特別なエピソードに対する取り扱いのガイドライン（誰に頼るか、誰が何に対して責任があるのか、など）
- その他

従業員がポリシーを知りそれに従うことをどのように確認していますか？

その他の防止対策

- 好ましい振る舞いに関する対話
- いじめやセクシャルハラスメントおよび対立・争いをどのように取り扱うか、についてのマネージャーや安全代表者に対する説明やトレーニング
- その他

企業組織に生じている結果について

- 従業員と一緒に働くことに困難がある／小集団に分断されている
- ある特定の労働者やグループが自分たちの考えを聞いてもらうのに困難がある
- 部署内の雰囲気が悪い

- 悪い評判（いじめがある部署だと企業内で知れている）
- いじめ・セクシャルハラスメントによる長期疾病休業
- その他