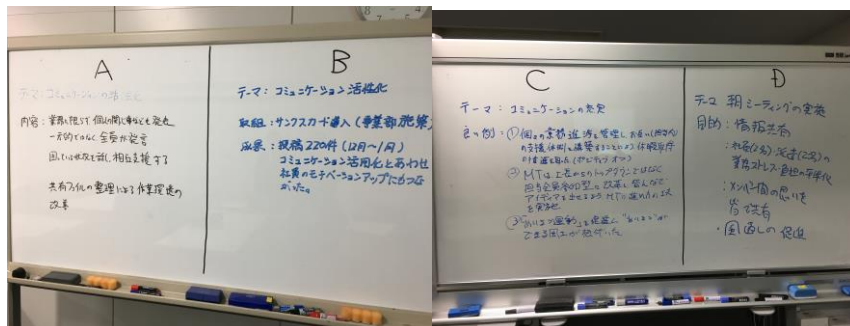


現場の声をもとに「風通しのよい職場づくり」を目指した事例

ガイドラインステップ	キーワード (6つ以内)	・メンタルヘルス ・職場環境改善 ・アクションチェックリスト	・課題・ニーズの把握 ・コミュニケーションの活性化 ・ラインケア
1-3、7、8			
改善・取組みの背景と課題	<p>事務代行および営業を行う従業員 300 名強の会社。</p> <p>転入転出の多い職場(多くの社員は 3 年で異動)であり、毎年転入者を中心にメンタル不調者が発生する背景があり、メンタルヘルスの問題が一番の健康課題となっていた。</p> <p>一般的なラインケア研修を年 1 回は行っていたが、はっきりとした効果は表れなかった。ストレスチェックについては、義務化前も毎年 1 回行っており、ここ数年においては、量コントロールの健康リスクは全国平均並み、支援の健康リスクは全国平均より良好な状態が続いており、ストレスチェック上では大きな問題点が見当たらなかった。よって、明確な職場のストレス要因が見つからず、効果的な対策が打ち出せないという課題があった。</p>		
改善・取組みの着眼点	<p>取り組みの始めとして、数値上では見えない問題があるかもしれないと考え、現場の声を聴くこととした。そこで、事業場全体をしっかりと見ている労務厚生担当者にヒアリングを行った。職場の問題点を尋ねたところ「職場の雰囲気閉塞的に感じる」とのこと。その理由として考えられるのは、「管理職がプレイングマネージャーとなってしまう、部下とコミュニケーションをとる機会が少ない」とのことであった。</p> <p>上記のヒアリングにより、「管理職と部下のコミュニケーション不足」が背景にあり、その中でも管理職が部下の状況を把握していないことがストレス要因と考えた。よって、管理職がラインケアの役割を理解すること、その役割の中でも特に部下とコミュニケーションをとることを意識してもらうことが重要と考えた。よって、管理職と担当者では管理職の方がより優先度が高いと考え、管理職を対象にコミュニケーションの活性化を目的とした「職場環境改善」の研修を行うことを検討した。</p>		
改善・取組みの概要	<p>「職場環境改善」は一時的なものではなく、継続性が重要と意識づけるために、年複数回の研修を行うことを検討した。そのため、2016 年 5 月～2017 年 2 月のうち年 2 回、あるいは 3 回のラインケア研修を計画した(7 月異動の職場のため、異動のない課長は 3 回、異動のあった課長は 2 回研修を行う計画とした)。初回研修では、ラインケア・職場環境改善の必要性について説明を行い、アクションチェックリストを用いて、すでに行われている良い点と改善したい点を抽出し、職場環境改善策(課題)を立案。2 回目、3 回目の研修では、各自立案した課題についての進行状況や結果について 4～5 名 1 組でグループワークを行い、各グループの良好事例について発表を行った。</p> <p>また、研修の中で「職場の風通しをよくすることが会社全体の課題であること」を毎回冒頭に説明することで「職場環境改善」の中でも特に「コミュニケーションの活性化」に注目してもらうよう工夫した。</p>		

↓写真:良好事例の発表例



↓表:取組の流れ

写真・図表・イラスト

取り組み	課題策定	課題報告
具体的内容	1.職場環境改善の意義(講義) 2.アクションチェックリストの使い方(講義) 3.職場環境の良い点と改善したい点の抽出(個別ワーク、およびグループ討論) 4.職場環境改善策の策定(個別ワーク)	1.職場環境改善策を行った経過や結果について4~5人1グループでグループ討論 2.各グループの中で良好事例を挙げて、発表し全体に共有する
時期	5月(異動のない課長)、 9~10月(7月異動の課長)	9~10月(異動のない課長)、 2月(すべての課長)

効果

- ・受講後アンケートで印象に残ったことを自由記載で尋ねたところ、「コミュニケーションの重要性を理解した」というコメントを多数得られ、意識づけの向上ができた。
- ・ミーティングを管理者だけでなく担当者も話す機会を作る取り組みにおいては、担当者が仕事の悩みを話しやすくなったという反応があり、コミュニケーションの活性化につながったと考えられる。
- ・管理者がどのようにラインケアを行えばよいか具体例を知るヒントの場になった。例えば、10月に良好事例として発表されたミーティングの場を生かす取り組み(ミーティングのやり方を工夫して担当者の意見を拾いやすくする工夫)は2月で別の担当でも行っていることを確認できた。各担当で行っている事例を認め合うことで、コミュニケーションの活性化に関わる良好事例が水平展開されるようになった。
- ・ストレスチェックの結果、2015年度と比較して2016年度は、量・コントロール(100→97)、職場支援(84→82)、総合リスク(84→79)すべて数ポイントずつ改善された。

このGPSの経験から学ぶことができるポイント

- ・本事例では、数値ではみえない現場の声を聴くという産業衛生活動の原点に立ち返ることが課題発見のポイントとなった。
- ・年複数回研修を行うことの重要性を確認できた。複数回行うことで、職場環境改善を継続する意識を高めることができた。
- ・すぐに実施できる対策も複数上がり、興味深い良好事例をたくさん知ることができた。研修実施者である産業衛生スタッフにとっても現場から具体例を学ぶよい機会となった。
- ・多忙な職場であるため、研修に人が集まる回と集まらない回が出てしまった。同一研修を複数回設定して対応する必要があり、そのための時間の確保は苦労した点であった。

参考資料

- 1) 吉川徹, 川上憲人, 小木和孝, 堤明純, 島津美由紀, 長見まき子, 島津明人. 職場環境改善のためのメンタルヘルスアクションチェックリストの開発 産衛誌 2007; 49: 127-142.
- 2) 職場環境改善のためのヒント集作成ワーキンググループ メンタルヘルス対策に重点をおいた職場環境等の改善マニュアル 平成16年度厚生労働科学研究費補助金労働安全衛生総合研究事業

投稿者

岩佐翼、龍田なつみ

e-mail

2017年4月19日