

人事労務ホットライン

事例集

ティーパック株式会社

EAPセンター

2015年3月作成

相談内容別分類

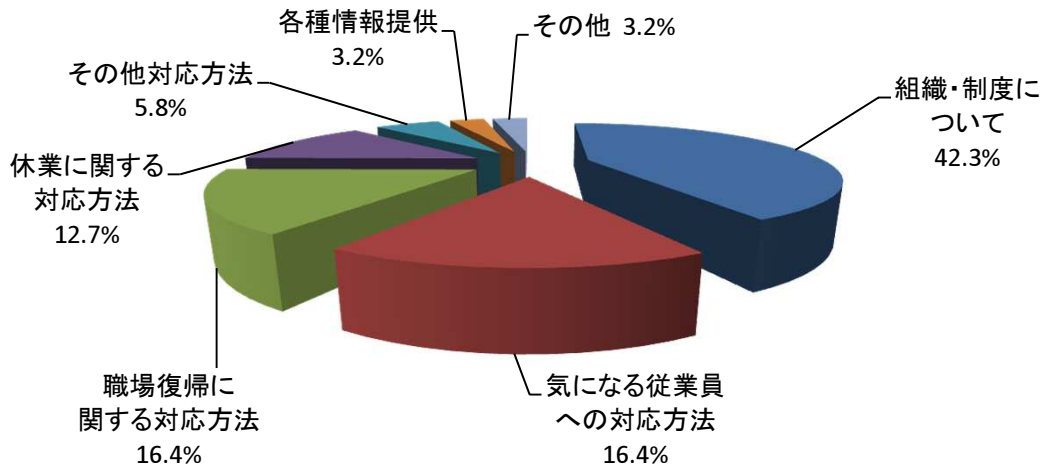


図1：相談内容別分類
(2014年1月1日～2014年12月31日)

相談内容の傾向について

ご相談で最も多かったのは「組織・制度」に関するものでした。社会保険労務士あてに寄せられたこれらの相談の詳細をみると、就業規則や社内制度、パート・アルバイト等の非正規雇用従業員に関するものや、労働環境に関するご相談が多くみられました。この「組織・制度」に関するご相談は、年々ご相談件数が増加傾向にあります。労働状況や雇用の在り方が多様化している今日の社会情勢を色濃く反映しているものと思われます。また、2014年6月には「労働安全衛生法の一部を改正する法律」が成立し、2015年12月より、労働者に対するストレスチェックの実施等が事業者の義務となることの影響も考えられます。

「気になる従業員への対応方法」に関するご相談では、言動や態度に問題があったり、勤怠に乱れが見られる従業員への対応、また従業員への医療機関受診やカウンセリング利用の勧め方といったものが多くみられました。その他、休職期間が長くなった従業員への対応や主治医・産業医との連携方法に関するご相談も少なくありません。また、ここ数年パワーハラスメントに関するご相談も増加傾向にあるようです。

目 次

メンタル不調が疑われる社員への対応・・・・・・・・・・	1
ストレスが原因で欠勤している社員との面談・・・・・・・・	2
パワハラが疑われる部署への対応・・・・・・・・・・	3
休職中の社員への連絡方法について・・・・・・・・・・	4
休職者の職場復帰について・・・・・・・・・・	5
復職が難しいと思われる社員への対応・・・・・・・・・・	6
復職者の待遇に関する法的な規定について・・・・・・・・	7
雇用契約期間途中での契約解除について・・・・・・・・	8
メンタルヘルス不調者を考慮した休職規定について.....	9
リハビリ出勤制度について・・・・・・・・・・	10

メンタル不調が疑われる社員への対応

●相談者: 対象社員上司

相談内容

最近、仕事のミスが増えている部下のことが気になります。話しかけても元気がありませんし、遅刻や欠勤を繰り返すようになってきました。同僚も心配しています。

もしかすると、うつ病などのメンタル不調の問題があるのではないかと考えています。上司として、どのように声かけや面談を行えばよいか、留意点を教えてください。

回答例

職場の上司が、部下の変調に早期に気がつくことはよくあることです。しかし、原因がメンタル面の問題かもしれないと考えると、対応に戸惑うことが多いようです。

管理職はメンタルヘルスの専門家ではありませんので、面談では「うつ病」かどうかなど病気の確定をしようとするのではなく、「今、業務上何が問題となっているのか」という視点から対応することが大切です。

本人と面談をする場合は、業務上問題となっている客観的な事実を取り上げます。「先月から遅刻の回数が増えています、どうしたのですか」「仕事のミスが増えています、何か事情があるのですか」などです。本人から「気分が沈んで、仕事に集中できない」「悩み事があって、夜眠れない」などのメンタル面の理由が語られたなら、専門家に相談し適切なケアを受けるようにすすめましょう。

相談窓口としては、産業医、産業看護師、社外EAPの相談窓口、精神科、心療内科等の専門医療機関、などがあるでしょう。

ストレスが原因で欠勤している社員との面談

●相談者: 対象社員上司

相談内容

先週から、体調不良を理由に欠勤している部下がいます。

その部下の母親と電話で話したところ、本人は最近仕事のことで悩んでおり、「会社のストレスが大きい」とこぼしていたそうです。

医療機関を受診したそうですが、診療科は不明です。職場のストレスが原因で、メンタル不調になっているのかもしれません。

明日その部下の自宅を訪ねて本人と面談をする予定ですが、その際に気を付けるべき点があれば教えてください。

回答例

部下のご家族のお話から、本人が会社のことで悩んでいることがわかっていきますので、面談では本人にとって何がストレスになっているのかを、よく聞きましょう。職場のストレスには、業務に関する事以外にも人間関係など様々な面がありますので、幅広く話し合うことをお勧めいたします。

また、通院中の診療科を確認しましょう。メンタル面の不調があり、精神科や心療内科を受診していた場合は、主治医からどのような指示を受けたのかを確認します。欠勤が続いているということで、休職を勧められている場合もあるかもしれませんので、そういったこともふまえて、本人と今後についてお話し合いされるとよいでしょう。

パワハラが疑われる部署への対応

●相談者: 人事担当

相談内容

ある部署の部門長は、部下に対して厳しいことで知られています。最近では厳しさがエスカレートして「部下に毎日のように罵声を浴びせている」という噂があり、パワーハラスメントになっているのではないかと心配しています。

最近その部署からメンタル不調者が複数名でているのですが、部門長の言動の影響ではないかと懸念しています。労災等のリスクも心配です。会社としてどのように対応したらよいでしょうか。

回答例

その部署の従業員のメンタル不調の背景に、部門長の言動が関係しているのかどうか、事実を確認しましょう。まずはメンタル不調を訴える従業員に、職場の状況についてヒアリングするとよいでしょう。

心の病による労災認定は、厚生労働省が1999年に作成した「心理的負荷評価表」を基に行われていました。2009年には、最も強いストレスを受ける要因に「ひどい嫌がらせ、いじめ、または暴行を受けた」などの項目が追加され、2011年には、評価基準と審査方法等が改定されました。また2012年には、厚生労働省より「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」が発表されました。このような国の取り組みや労働者を取り巻く環境の変化に伴い、労働者のパワハラに対する意識も上昇しています。ハラスメント問題は予防が一番です。研修やセクハラ・パワハラ相談窓口の告知などを、定期的に実施しましょう。また従業員から相談が寄せられた際の社内フローの整備・再確認を、定期的に実施することをお勧めします。

休職中の社員への連絡方法について

●相談者:人事担当

相談内容

うつ病で休職している従業員がいます。会社は、どのようなときに本人や家族に連絡をすればよいのでしょうか。また、どのような連絡方法が適当ですか。

回答例

休職中の従業員や家族とは、定期的に連絡を取ることをお勧めします。休職に入る段階で、誰が会社の窓口となり、どれぐらいの頻度で連絡を取るかを決めておくといよいでしょう。

「本人に余計な負担をかけないように」と一切連絡を取らなかつたり、逆に心配のあまり必要以上に連絡を取ろうとすることは望ましくありません。

連絡を取る頻度は病状によって異なりますが、自宅療養の場合、当初はご家族と連絡を取り、適当な時期から本人と連絡を取りあう場合が多いようです。

連絡を取るタイミングですが、本人と話し合っ決めておくことをお勧めします。本人が診断書を会社に提出するとき、会社から休職に関する書類を届けるとき、などが一般的です。窓口役から、月末に電話をするなどもよいでしょう。

休職者の職場復帰について

●相談者: 人事担当

相談内容

休職していた部下が、元の職場であるラインでの作業に復職しました。しかし体調がまだ不安定なようで、急な遅刻や休みが多く、シフト管理しづらい状況です。メンタル疾患での休職だったため、遅刻しても強く注意することができないのですが、どのように接したらよいでしょうか。

回答例

復帰後しばらくは部下の様子を観察し、勤務状況や業務遂行能力の確認を行いましょう。仕事が進まないなどの業務上の問題が見られたり突然泣き出すといった情緒不安定な状態が見られたなら、面接を設定しましょう。その際、体調の確認を行うとともに、業務上問題となっている客観的事実を部下に伝え、主治医や産業保健スタッフ等と十分に話し合うことを勧めましょう。

部下の気になる状態をメンタルヘルスの問題として捉えると、対応が慎重になりすぎてしまうこともあるようです。管理職は、病気の問題としてではなく、業務管理上の問題として対応しましょう。また、必要に応じて人事労務管理スタッフや産業保健スタッフと連携するとよいでしょう。部下に対しては過剰に気を使う必要はなく、普段通りに接することをお勧めします。

ポイント(備考)

職場復帰後しばらくはフォローアップ期間とし、定期的に管理職や産業保健スタッフ等によるフォローアップ面談をあらかじめ設定しておくのもひとつです。

復職が難しいと思われる社員への対応

●相談者:人事総務担当

相談内容

うつ病で休職中の従業員がいます。病状が改善してきたため、本人の希望もあり、復職しリハビリ勤務（短時間勤務）を行うことにしました。しかし、リハビリ勤務を開始して1週間ほど経った頃から、本人が体調不良を理由に遅刻や欠勤を繰り返すようになりました。会社として、どのように対応すればよいのでしょうか。

回答例

復職後のリハビリ勤務中に遅刻や欠勤が多かったなどの客観的な事実を本人に伝え、自己の状態の正しい認識を促すと共に、問題解決に向けてどうすればよいかを話し合みましょう。

また、今回の復職は本人の希望とのことなので、主治医の意見を確認する必要があるでしょう。本人に主治医の意見を確認してもらうほか、産業医から主治医へ連絡を取ってもらったり、本人の同意が得られれば、診察に同行して直接主治医に確認する方法もあります。その際は復職後のリハビリ勤務状況を主治医に報告し、勤務継続について相談します。場合によっては、体調が安定するまで再度休職する方がよいかもしれません。

職場復帰の時期が遅れることについて、本人は落胆するかもしれませんが、体調を優先し焦らず取り組むようにサポートしましょう。

復職者の待遇に関する法的な規定について

●相談者:人事担当

相談内容

復職者の仕事量や待遇について、法的な規定はあるのでしょうか。

回答例

法的な規定は特にありません。

ただし、復職を会社が認めた時から、会社の安全配慮義務が発生します。従って復職したとはいえ、すぐに通常の業務を与えると再発の可能性があると予見される場合は、業務量の調整や残業の制限等の措置をしばらくとったほうがよいと思われます。復職前の試し出勤制度や、復職後に段階的に業務負荷を元に戻していくリハビリ出勤制度（短時間勤務など）の導入も考えられます。

資格の降格は下記ポイント欄の例文のように、就業規則に定めておく必要があります。

ポイント(備考)

【就業規則の例文】

「能力の低下がみられたとき、あるいは十分な業績をあげることができない場合には、資格を降格させることがある」

雇用契約期間途中での契約解除について

●相談者:人事総務担当

相談内容

接客を担当している期間契約社員がいます。持病が悪化したため、業務の遂行が難しい状況となりました。主治医からは診断書は提出されています。

当社としては、契約期間の途中での契約解除を考えていますが、問題はないでしょうか。

回答例

期間の定めのある労働契約では、やむを得ない事由がある場合でなければその契約期間が満了するまでの間において労働者を解雇することはできません（労働契約法第17条）。

設問の持病の悪化がやむを得ない事由に該当するかどうかは難しい判断になると思います。また、その判断をめぐってトラブルになる可能性も考えられます。

従って契約期間中の解雇は会社としてリスクがあるので避けた方がよいでしょう。この場合契約期間満了をまって再契約しないという方法が望ましいと思われる。

また、接客業という業務の特性や会社の安全配慮義務の観点から、産業医の意見も得た上で当該社員に説明、自主的な退職を促すことも一つの方法と考えられます。

メンタルヘルス不調者を考慮した休職規定について

●相談者:
人事担当

相談内容

最近メンタル不調による休職者が増加して、傷病を想定した現在の休職規定があわなくなってきました。

メンタル不調者の休職を考慮して、休職規定を見直したいと考えていますが、どのような点がポイントになるのでしょうか。

回答例

従業員のメンタルヘルスマネジメントをスムーズに行うために就業規則や各種規定等を見直す場合は、次の点を明記するよう注意してください。

- ① 健康管理に関する責任者の指示（受診命令）に従う義務があること
- ② 職能資格制度を定める場合は、会社側に降格・降級の権限があること
- ③ 具体的な休職事由
- ④ 休職期間については、連続しない休職でも、同一または類似の理由による場合には通算できること
- ⑤ 傷病休職について、休職期間中には病状について報告義務があること
- ⑥ 会社が主治医との面談を必要とした場合は従業員は協力すること
- ⑦ 休職期間が満了してもまだ復職できない場合は、自然退職とすること

リハビリ出勤制度について

●相談者:人事総務担当

相談内容

リハビリ出勤制度の導入を検討しています。リハビリ出勤制度を実施する際の留意点について教えてください。

回答例

リハビリ出勤制度として2つの方法が考えられます。

1つはリハビリ出勤を復職前の入社訓練と考えるもので、厚生労働省の「こころの健康問題により休業した労働者の職場復帰支援の手引き」では、「試し出勤制度等」と記述されています。この場合の従業員の身分は休職中の扱いとなります。従って出勤しても業務に就かせることはできません。通勤訓練を行ったり、職場で自分の身の回りの整理などを行わせることになるでしょう。また、仕事をしているわけではないので、出退勤の途中や会社にいる時に事故などにあって負傷しても、労災・通災は適用されません。従ってリハビリ出勤をさせる場合は、会社として上記も考慮し民間の保険などへの加入も考える必要があるでしょう。

もう1つは、リハビリ出勤を復職後～通常業務に戻るまでのウォーミングアップ期間と考え、段階的に業務負荷を元に戻していくものです。この場合は所定労働時間を短くしたり、与える業務を従来より軽易なものにするなどの配慮が必要です。従って賃金も労働時間にあわせて減らすことが可能です。労災・通災は通常通り適用されます。ただし復職すると賃金が発生するので、傷病手当金などを受給している場合は、支給が打ち切りとなりますので注意が必要です。

なお上記どちらにせよ、会社としてリハビリ出勤制度を導入する際は、就業規則に勤務時間や賃金、その他処遇などを記載し、従業員に周知しておく必要があります。