

今こそ知りたい！



組織で取り組むメンタルヘルス対策
(ラインケア)



内容

- 1. メンタルヘルスケアの重要性**
- 2. ストレスについて**
- 3. ラインケアについて**
- 4. 部下や周囲の方の心の危機を防ぐ
4つのステップ**

メンタルヘルスとは？

メンタルヘルスとは、**心の健康**という意味です

健康であるということは、身体はもとより心の問題を含めて健全であるということです

メンタルヘルスの目的は、心身ともに充実した健康状態をめざすことです

(出典) 厚生労働省：「労働者の心の健康の保持増進のための指針」より

こんなことを考えておられないか？

最近、メンタルヘルスって言葉をよく聞かし、元気がないメンバーもいて、気になる…
みんなに知識や対応策学んでもらいたいなあ…

ラインケアって、管理監督者が部下に対応するものでは…

部下がメンタルヘルス不調になったら、実際何をすれば、いいのかな？



(経営者) (健康づくり担当者) (管理監督者)

身体と心の健康の違い

メンタルヘルス：心の健康の総称

	身 体	心
場 所	部 位	どこにある??
症 状	わかりやすい	わかりにくい
	痛み/腫れ/吐き気 など	性格?/意欲?/思考?
客観的 測定方法	数値や画像などで 表示可	な し
	血圧/尿検査/エコー/CT など	—

実際は・・・

「ストレス反応」として症状がでる
場合がある

身体面：吐き気/めまい
/食欲不振 など

心理面：集中力低下/
不安感/苛立ち など

行動面：ケアレスミス/
遅刻/飲酒量・
喫煙量の増加 など



- ・ 心の不調は自分でもわかりづらく、他者からもわかりづらい
- ・ 「いつもの違い」をキャッチするアンテナを立てよう！

職場でメンタルヘルス活動に取り組む意義

① 健康の保持増進活動

- ▶ 事業所内で、継続的・計画的に実施する必要がある

② 労働の質の向上と職場の活性化

- ▶ 集中力低下によるミスや事故などの危険を回避する
- ▶ 不調者や休業者を出さないことで、周囲への業務しわ寄せによる士気の低下を防ぎ、職場の生産性向上が期待できる

③ 企業活動のリスクマネジメント

- ▶ 企業の社会的責任を果たすことで、企業イメージの低下を防ぐ

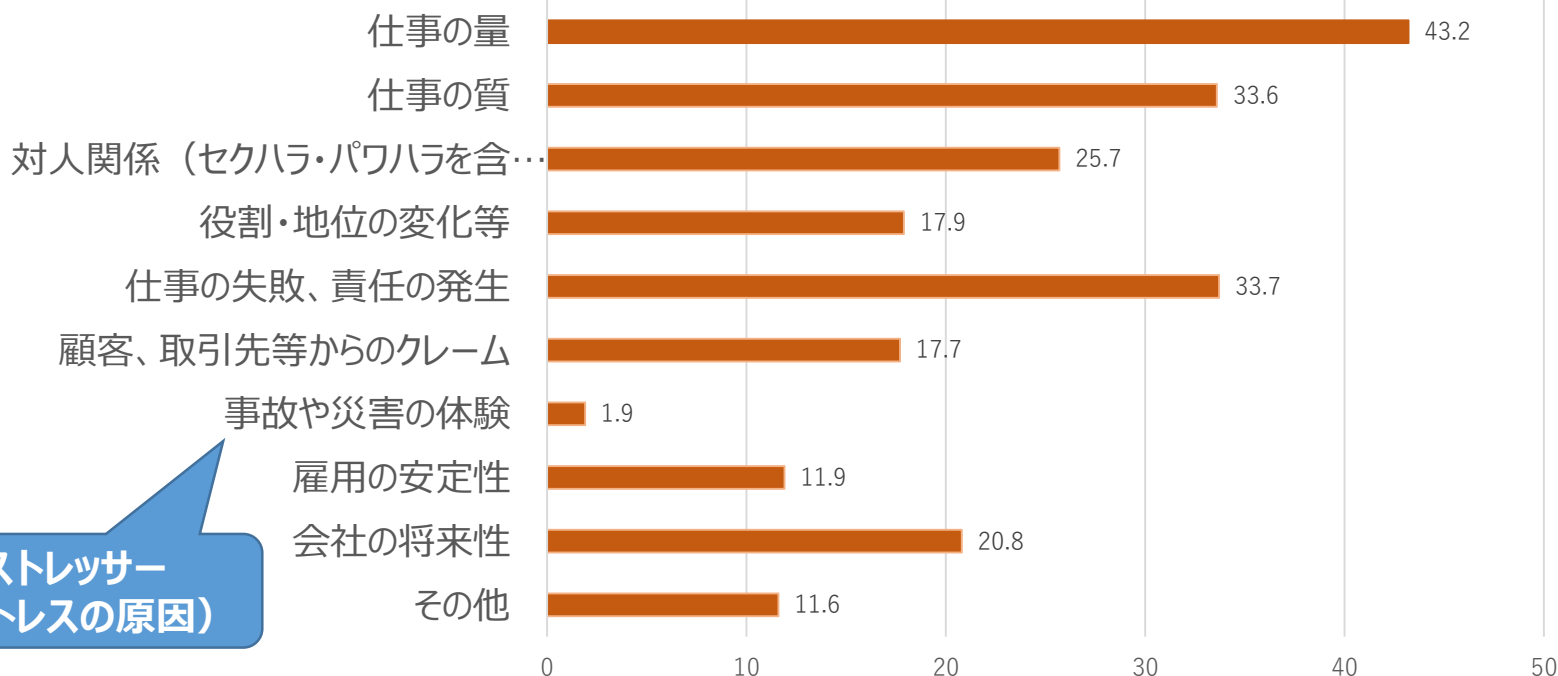
職場におけるメンタルヘルス対策の状況

仕事や就業生活に関する強いストレスの有無及び内容別労働者割合

- ・ 強いストレスとなっていると感じる事項がある : 53.3%
- ・ 強いストレスとなっていると感じる事項がない : 46.5%

(出典) 令和3年労働者安全衛生調査

強いストレスの内容別労働者の割合(%)



ストレッサー
(ストレスの原因)

基本的考え方 メンタルヘルスの4つのケア



セルフケア

労働者による

ラインケア

管理監督者による

事業場内 産業スタッフ 等によるケア

産業医、衛生管理者
等による

事業場外資源 によるケア

事業場外の機関・
専門家による

(1) メンタルヘルスケアの教育研修・情報提供

(管理監督者を含むすべての労働者が対応)

(2) 職場環境等の把握と改善 (メンタルヘルス不調の未然防止)

(3) メンタルヘルス不調への気づきと対応

(メンタルヘルス不調に陥る労働者の**早期発見と適切な対応**)

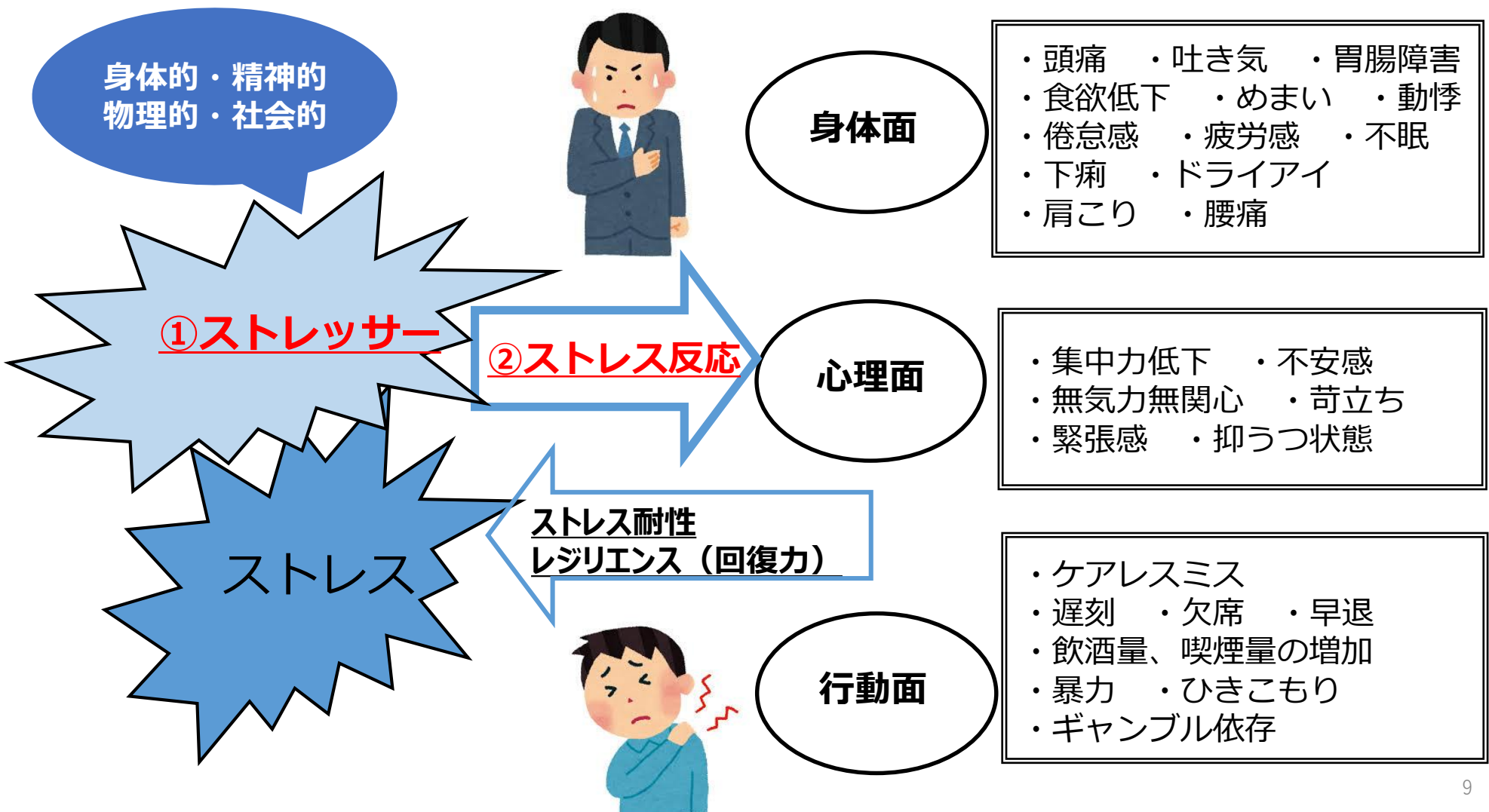


(4) 職場復帰における支援

(出典) 厚生労働省：「労働者の心の健康の保持増進のための指針」より

ストレスとは

ストレッサーとストレス反応



心身症とメンタルヘルス不調

ストレスが原因で
発症する病気



ストレス反応
の放置



- ・ 胃潰瘍
- ・ 十二指腸潰瘍
- ・ 逆流性食道炎
- ・ 円形脱毛症
- ・ 関節リウマチ
- ・ 睡眠障害
- ・ うつ病
- ・ 躁うつ病
- ・ 拒食症
- ・ 過食症
- ・ 自律神経失調症
- ・ パニック障害
- ・ アルコール依存症
- ・ 適応障害

■ 心身症とは、

高血圧症・糖尿病などに代表される身体疾患のうち、その発症や症状変化とストレスの間に時間的関連性を認めるものを指す。

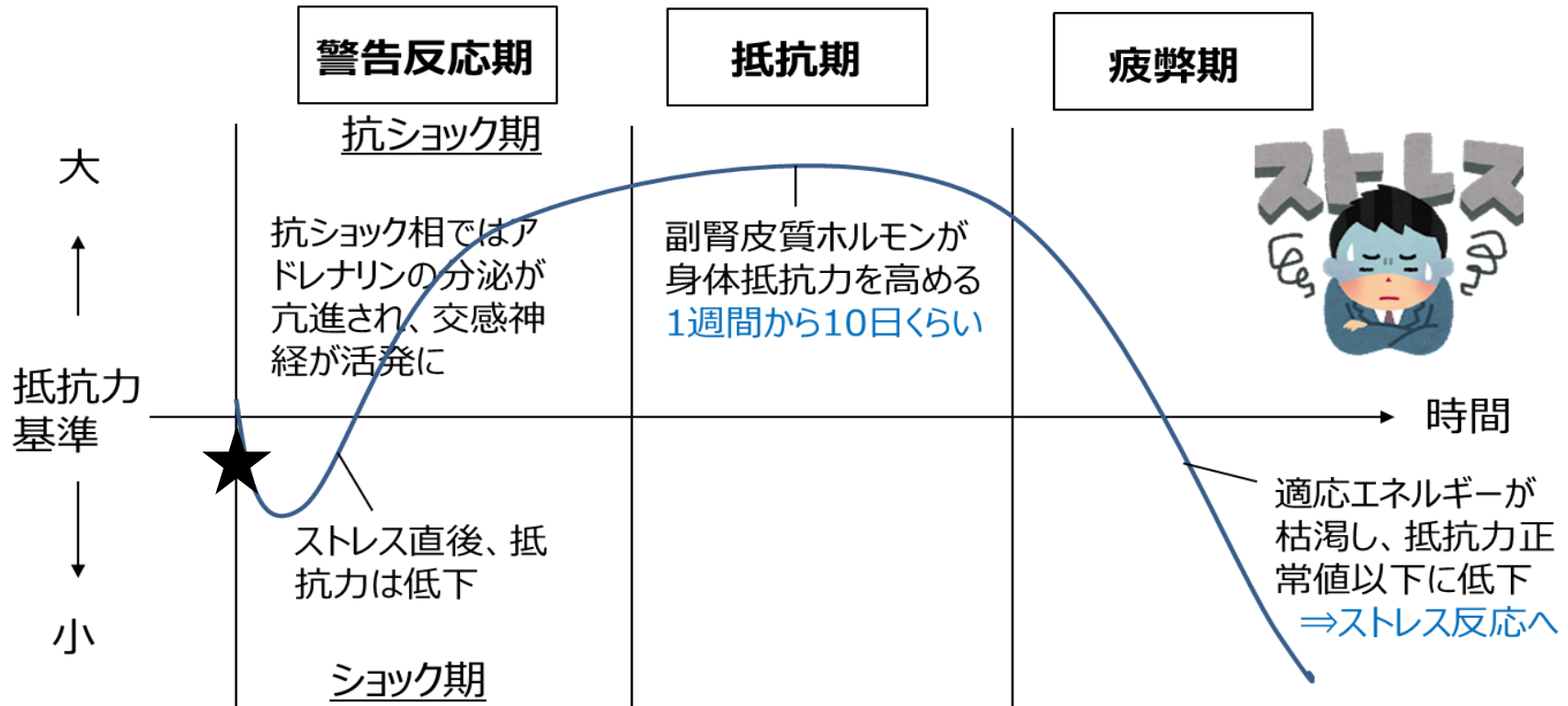
この関連性を「心身相関」という。

心身症はいわゆる心の病とは異なり、**胃潰瘍や緊張性頭痛**のような、業務に関連したストレスが重要な位置を占める身体疾患の病態といえる。

■ メンタルヘルス不調とは、

精神障害やストレスや強い悩み、不安など労働者の心身の健康や社会生活および生活の質に影響する問題をいい、出勤困難、人間関係上のストレスや仕事上のトラブルの多発、多量飲酒などを含めた**心の不健康状態を総称する用語**。

ストレス反応の3相期の変化



	警告反応期・抵抗期	疲弊期
感情面	不安、緊張、イライラ、焦燥感	抑うつ感、無力感、自責感
思考面	解決志向	集中力、判断力の低下
意欲・活動性	一時的に亢進	意欲、判断力の低下
心身の状態	無症状あるいは不眠傾向、 血圧上昇、自律神経症状	慢性の睡眠障害、蓄積疲労、 不安障害、うつ病、適応障害、 脳血管障害

(参考) メンタルヘルスマネジメント検定試験 公式テキストⅡ種ラインケアコース
2009年6月15日 第2版第1刷発行 大阪商工会議所 (株) 中央経済社

仕事によるストレスを評価するモデル

2つの軸 + 1つの軸 で評価

①②

③

① 仕事の要求度

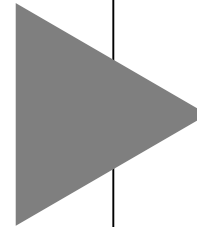
仕事の量、時間、責任など
労働者に求められているもの

② 仕事の自由度

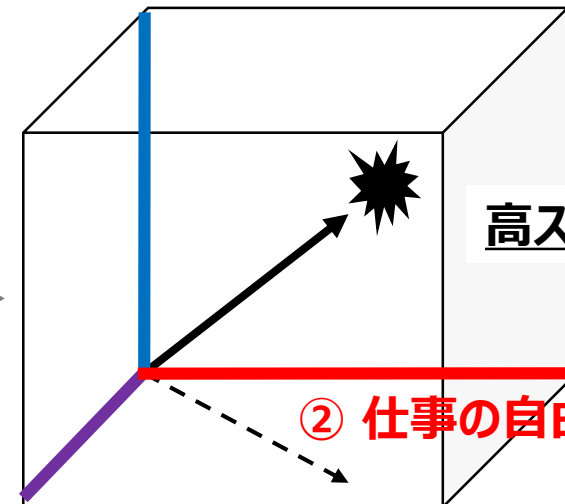
仕事に決定権がある
やり方や工夫ができる
自分の知識やスキルを活用できる など

③ 周囲からの支援

周囲からサポートや助けを得られる
部署やチームのメンバーと良好な関係の
中で業務を進められる など



③ 周囲からの支援：少



高ストレス状態

② 仕事の自由度：小

① 仕事の要求度：大

ストレスで本人が自覚しやすいもの

- ☐ 1. 悲しい、憂うつな気分、沈んだ気分
- ☐ 2. 何事にも興味がわかず、楽しくない
- ☐ 3. 疲れやすく、元気がない（だるい）
- ☐ 4. 気分、意欲、集中力の低下を自覚する
- ☐ 5. 寝つきが悪くて、朝早く目がさめる
- ☐ 6. 食欲がなくなる
- ☐ 7. 人に会いたくなくなる
- ☐ 8. 夕方より朝方の方が気分、体調が悪い
- ☐ 9. 心配事が頭から離れず、考えが堂々めぐりする
- ☐ 10. 失敗や悲しみ、失望から立ち直れない
- ☐ 11. 自分を責め、自分は価値がないと感じる



（参考）厚生労働省「うつ病対策推進方策マニュアル」

ラインケアについて

ラインケアの定義

組織内において管理監督者から、一般社員に続くライン上の組織形態（上下の組織:ライン）におけるメンタルヘルスケア。主に下記の2つに分けられる

① 職場環境等の把握と改善

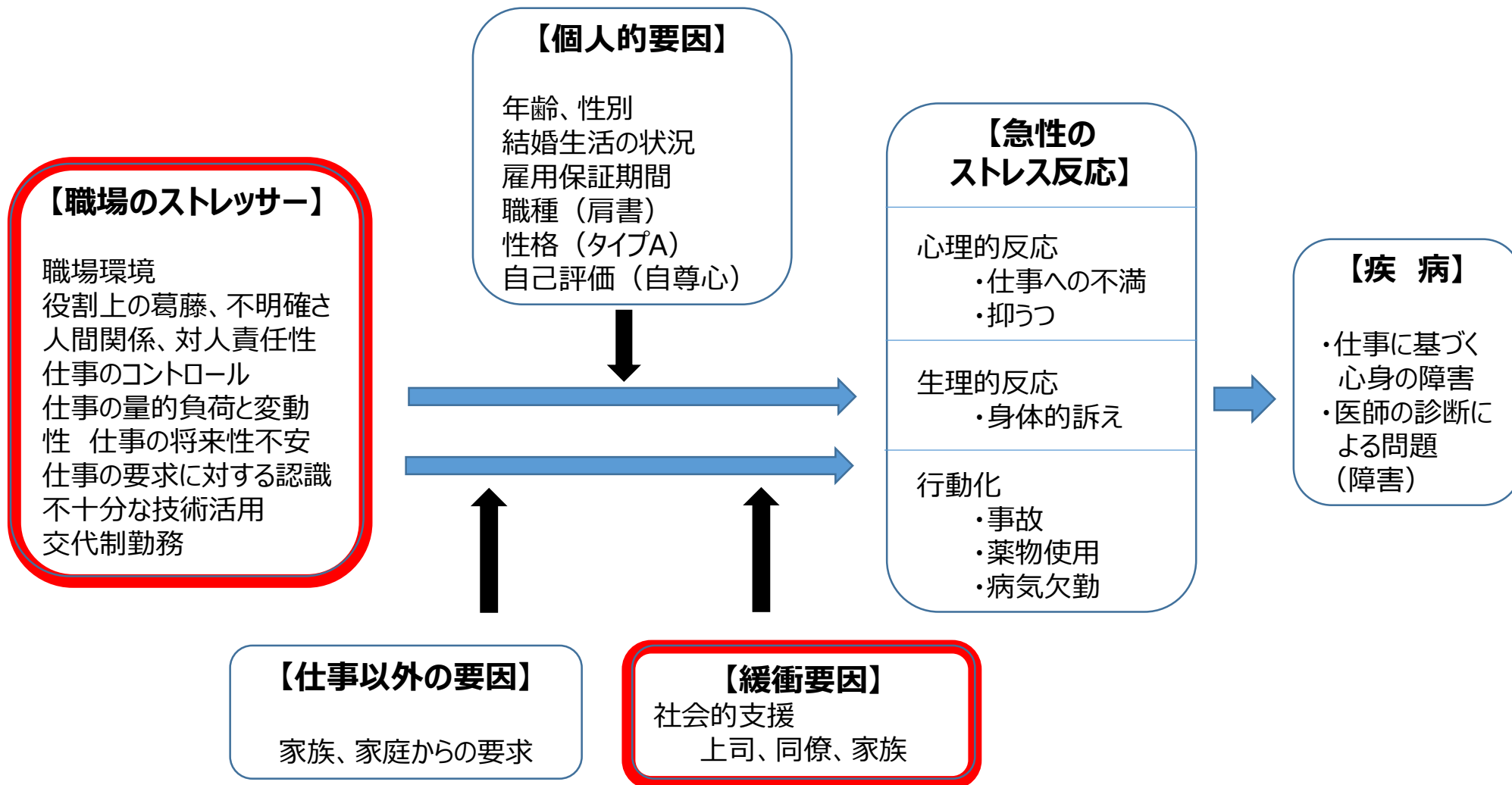
- ▶ 職場全体の状況（仕事の進捗状況、仕事の連携、雰囲気等）を客観的に捉える
- ▶ 職場のストレス（ストレスの原因）を減らし、サポートを増やすように改善する

② 部下に対する相談対応

- ▶ 部下からの自主的な相談だけではなく、こちらからも積極的に機会を設ける
- ▶ 早期発見、早期対応

ラインケアについて

NIOSH職業性ストレスモデル



部下や周囲の方の心の危機を防ぐ4つのステップ

1. サインに気づく



2. 声をかける



3. 詳しく話を聴く



4. 自分に扱える範囲を判断する



1. サインに気づく

① 勤 怠

② 業務・
パフォーマンス

③ 身だしなみ

④ コミュニケーション



- ・ **いつもと違う（ズレ）を捉える**
= 本人の「**いつも**」を知っておく

2. 声をかける

- ・ 普段からの挨拶や声かけが何より重要
- ・ 声をかけた時のいつもと違う様子や声をかけた時の反応により判断

体調良くないの？ / 疲れてない？

最近忙しそうね… / 業務の進み具合どう？

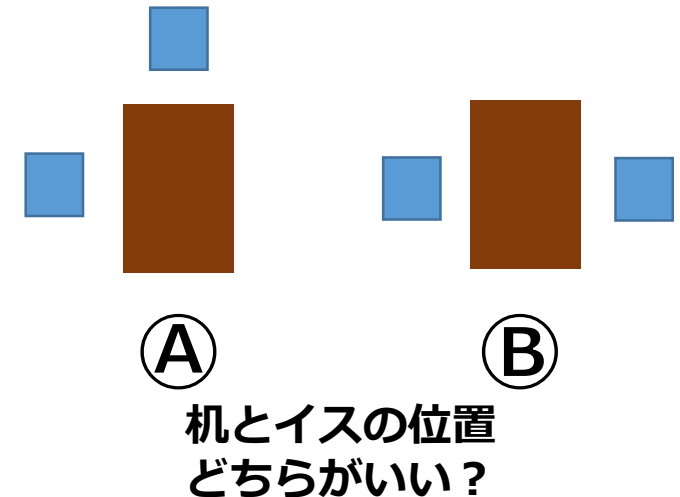
最近、元気がないように
感じるんだけど…



- ・ **必ず体調や業務の進捗**などを聞くようにする
(最初からメンタルヘルスと決め付けない)
- ・ 相手の反応は言葉だけでなく、**非言語の情報にも注目！**

3. 詳しく話を聴く - (1)

- 時間と場所の設定
 - ・前もって何分話せるか伝える
 - ・他の人がいない場所がよい（秘密を守る）
- 座る位置
 - ・机の角を利用すると話しやすい
- 姿勢・表情・視線
 - ・腕組み、足組みは避ける
 - ・相手の話の内容に合わせた表情
 - ・目を合わせすぎない



積極的傾聴：聴くための環境、体制を整える

3. 詳しく話を聴く - (2)

- 声の調子 (トーン・ペース)
 - ・相手の話のスピードに合わせる (いつもより遅め)
 - ・声のトーンはやや低め (落ちついた雰囲気)
- 自然な応答
 - ・相手の話の内容やスピードに合わせてうなづく
- 相手の立場に立って話を聴く (あいづち)

(例) 「うん、うん」「なるほど」「そうかそうか」
「そうだったんだ」「そんなことがあったんですね」
- 相手の話を要約して伝え、確認していく (繰り返し)

(例) 「〇〇さんが悩んでいることは、こういうことなんだね」
「△△なことがあって大変だったね」



- ・ 積極的傾聴：前半は共感を多め、聴くことを重視
- ・ 相手に「あなたを理解している」ということを伝える

3. 詳しく話を聴く - (3)

- クローズド・クエスチョン（はい・いいえで答えられる質問）

（例）「睡眠はとれている？」

「〇〇さんの悩みや気持ちを話せている人はいる？」

「業務や日常生活で困っていることはある？」

- オープン・クエスチョン（幅広い回答を得ることができる質問）

（例）「仕事の大変さはどんな感じ？」

「しんどいなあと感じるのはどういう時？」

「調子が悪いなあと感じ始めたのはいつぐらいから？」

「毎日だいたい何時間ぐらい寝ている？」

※「なぜ？」「どうして？」の言葉は、話の流れによって相手が
“責められている”と感じる可能性がある

▶「どういう理由で？」という言葉に言いかえて伝えると良い



積極的傾聴：中盤は質問で、相手の状況を把握

3. 詳しく話を聴く - (4)

- アドバイスや提案などは、じっくり話を聴いた後に伝える
- 相手の話をさえぎる否定や命令系では伝えない
- 伝えるときは、主語を明確にする
 - ▶ I メッセージ（私を主語：「私は〇〇だと感じる」等）
Youメッセージ
（相手が主語：「あなたは□□と考えているんだね」、等）
- 判断が難しい場合は、解決案をすぐに出す必要はない
 - ▶ 「難しい問題だから、慎重に考えていこう」
「次回、〇曜日に話そう」
「また、話を聴くからいつでも声をかけてほしいし、私からも声をかけてもいいかな？」



積極的傾聴：伝えたいことは終盤に伝える

4. 自分に扱える範囲を判断する - (1)

● 専門的な治療・カウンセリングが必要な場合

▶ 主治医や医療機関への受診・相談を勧める

(例) 「(あなたの体調のことが心配だから) 一度かかりつけ医に診てもらったらどうかな？」
「クリニックなどで今の体調のことを相談したら、少しは楽になるかもしれないよ」



- ・ 病気かどうかの判断は医師が行う（病名を決めつけない）
- ・ 組織内では不調者を医療機関につなげることが大切！

4. 自分に扱える範囲を判断する - (2)

- 仕事量や職場の人間関係などの調整を実施
- 配置転換や休職などの問題につながりそうな場合
 - ▶ 上司や総務担当と相談する

(例)「慎重に進めたいから、上司に相談させてほしい」

「私だけでは判断が難しいので、上司や総務担当にも相談したい」

「会社全体で〇〇さんの事を考えたいから、総務の担当者にも話をさせてもらってもいいかな？」



- ・ **自分の裁量の範囲で対応できる問題かどうかを見極める**
 - ▶ 状況によっては、組織として対応する場合もありうる
- ・ (管理者自身が)自分ひとりだけで抱えないこと
困ったときには周囲に相談する

ラインケア対応時に押さえないポイント

① 相談後に「経緯書」を作成

- ▶ 5W1Hをおさえた事実 + 感じたことを分けて継続的に記録
- ▶ パスワードをつけて保存
- ▶ 会話の内容をまとめておくことで1つの情報となり、いろんな判断がしやすくなる

② その他の部署内メンバーにも気をつける

- ▶ 特定のメンバーに業務負荷がかかりすぎていないか確認し調整
- ▶ 日々のがんばりやプロセスなど、ポジティブに評価し、こまめにねぎらいの言葉を伝える

③ 自分のセルフケアも大切に！

- ▶ 自分だけで背負いすぎない
- ▶ いろんな種類の頼れる人的ネットワークを持っておく

ラインケアに取り組むことで、メンタルヘルス不調者に早く気づき、素早く適切な対応をすることができます。

ラインケアをご自分の立場や状況で考えてみましょう。

今日の学びを、皆様の**日常的な課題や問題の解決**に活用してみましょう。