

2) メンタルヘルス相談体制（回答例）

心の健康に関する相談体制は以下の通りである。

1. 管理監督者による対応

相談を受ける・話を聴く
不調への気づき（いつもと違ったら声をかける）
産業保健スタッフにつなげる（本人の了承を得て）

2. 産業保健スタッフによる対応

相談対応（従業員・管理監督者）
専門職・外部医療機関との連携
相談窓口の周知

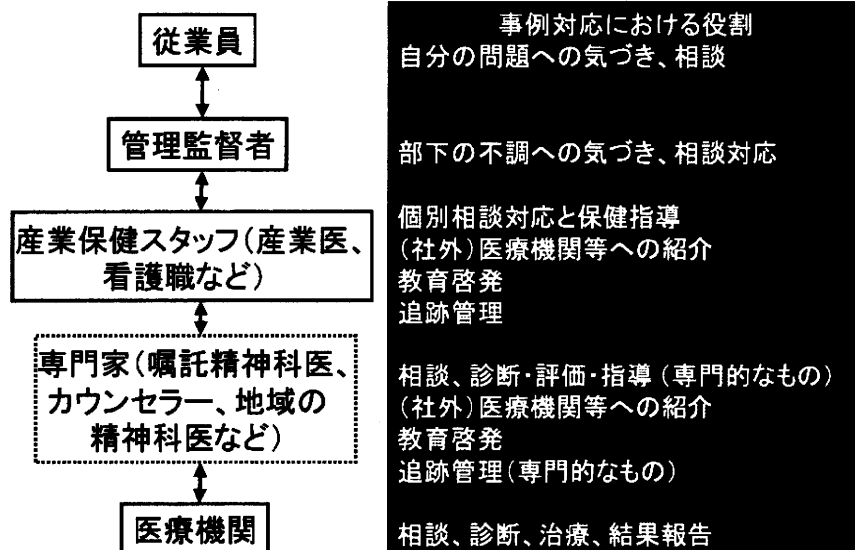
3. その他の相談対応

人事労務の役割：産業医からの助言を受け、就業配慮などを検討する
就業配慮に必要な情報のみが報告される。
緊急対応の流れ
EAP 導入についての検討

4. 個人のプライバシーへの配慮について

プライバシーポリシーを別に定める。
文書保管は施錠可能なケースで行い、管理責任者は〇〇とする。

原則と社内の事情を勘案した例外の運用：社内でのコンセンサスを経て決定していく



事業場におけるメンタルヘルス相談体制の例

相談時間について：原則就業時間内など

周知方法について：社内広報，掲示板，LAN，パンフレット，研修時の資料，健診利用

図 メンタルヘルス相談体制

ワーク4：年次計画と評価

メンタルヘルス活動の評価

メンタルヘルスケアの実効性を高めるため、計画策定時に評価項目を定め、結果を活動の指針として活かします。活動を評価する際の考え方の軸には大きく二つがあります：

- アウトカム評価とパフォーマンス評価
 - アウトカムの評価：精神障害による疾病休業が減ったか、ストレスを訴える者の割合が改善したか、等
 - パフォーマンスの評価（プロセスの評価：システムの評価）：計画したことが計画通りに実施されたかどうか、等
- 定量的評価と定性的評価
 - 定量的評価：数値目標（ストレスの訴え率等）
 - 定性的評価：関係者の意見、好事例の報告など

メンタルヘルス活動の評価のポイントとして、以下の事項に留意します：

- 計画時に数値目標は設定されているか？また、定性的な評価についても計画されているか？
- 従業員や管理監督者の意見の聴取や評価への参加の機会はあるか？
- アウトカムの評価とパフォーマンスの評価の双方が行われているか？
- 評価は改善に活かされているか？

ワーク④

心の健康の保持増進の年次計画と評価手順

- 心の健康の保持増進の基本方針と長期目標、心の健康の保持増進の体制とルールが決まったら、次は年次目標の設定です。
- 心の健康づくりの年次計画をグループで討議していただきます。1年でどのような事業をどこまで実施するのかを、できるだけ具体的に、その事業場で想定される優先順位を考えて決めてください。
- 1年間が修了した時点で、どのように評価を行うかについても年次計画の作成と同時に決めてください。

参考ポイント

- 心の健康の保持増進計画の長期目標と一致しているかどうか確認してください。
- 心の健康の保持増進年次計画を具体的に、優先順位の高いものから3つまで選定してください
- 心の健康の保持増進年次計画の評価手順についても計画しておきます
 - プロセスの評価・アウトカムの評価の仕方
 - 評価をどう改善に活かすか

3. 平成22年度心の健康の保持増進計画

心の健康の保持増進の長期目標
心の健康の保持増進の年次目標
1.
2.
3.
心の健康の保持増進の年次計画（具体的に、優先順位の高いものから3つ）
1.
2.
3.
心の健康の保持増進の評価計画
1.
2.
3.

回答例 3. 平成 22 年度心の健康の保持増進計画

心の健康の保持増進の長期目標
<ol style="list-style-type: none"> 1. 従業員または管理監督者によるメンタルヘルス相談利用の定着 2. 従業員のメンタルヘルス不調による長期休業日数・件数の減少 3. 自殺率の低下
心の健康の保持増進の年次目標
<ol style="list-style-type: none"> 1. メンタルヘルス相談体制の構築と周知 内外の相談者の確保 文書の策定（運営内規・紹介状） 2. 管理監督者研修 管理監督者の役割（とくに相談体制を機能させるための管理監督者の役割について） リスナー研修（積極的傾聴） 3. ストレス調査等による現状把握 休業日数・件数の把握方法の定義（モニタリングの指標） 抑うつ状態の有症状率の推定
心の健康の保持増進の年次計画（具体的に、優先順位の高いものから3つ）
<ol style="list-style-type: none"> 1. メンタルヘルス相談体制の構築と周知 4-6月：メンタルヘルス担当者の選任と教育 6-7月：利用ルールと運営内規（プライバシーポリシーを含む）の策定 4-7月：外部資源の検討（選定） 2. 管理監督者研修 7月：研修の企画・対象者の選定 8月：研修内容の設定と対象者への通知 9月：第1回研修（管理監督者の役割）の実施 1月：第2回研修（リスナー研修・積極的傾聴）の実施 3. ストレス調査等による現状把握 7-9月：ストレス調査の企画 10月：安全衛生委員会承認 11月：調査の実施・集計 12月：結果報告（従業員および部署）
心の健康の保持増進の評価計画
<ol style="list-style-type: none"> 1. メンタルヘルス相談体制の構築と周知 利用ルール・運営規定バージョン1の完成 相談件数（相談体制の発足時にあたるので、その評価については留意） 健診時アンケートによる周知度の確認（目標：相談窓口の利用方法については80%） 2. 管理監督者研修 プロセス評価：研修すること・管理監督者受講率（目標90%） アウトカム評価：研修内容の理解度（目標：相談窓口の利用方法については80%） アウトカム評価：傾聴態度の向上（目標：傾聴尺度得点30%向上） 3. ストレス調査等による現状把握 プロセス評価：従業員の参加率（目標80%） アウトカム評価：ハイリスクグループの頻度（初年度なので基準値として把握）

解説

年間計画に盛り込む事項としては、ルーチンで設定する事項もあります。次ページのような進捗管理表を作成し進捗を管理することも勧められます。

<p>定期的に実施する活動</p> <p>例) 衛生委員会での審議, 長時間労働者への対応, 復職への対応……</p> <p>年間計画の中で実施すべき活動</p> <p>例) 職場のストレス状態の把握, 管理監督者教育・セルフケア教育……</p> <p>仕組みの維持管理するための活動</p> <p>例) 目標・計画の策定, 評価, 文書類の改訂等, 個別の改善事項</p>

図4：年間計画の例

解説 年間計画と進捗確認(例)

項目	スケジュール(月)												内容
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
衛生委員会の開催	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	
目標の策定	●												
計画の策定	●												
職場復帰手順の徹底 リハビリ出勤制度の制定		●											
管理監督者教育				△	○								1回外部講師, 2回目内部
セルフケア教育						○							全国労働衛生週間イベント
EAP機関との契約			◎										
EAP機関の利用状況の確認				○	○	○	○	○	○	○	○	○	
EAP機関の見直し											○		
職場のストレス評価			×	○				○	○				
職場復帰支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
長時間労働者に対する面接	○	□	○	□	○	○	○	○	○	○	○	○	
目標の達成状況の確認					○								○
仕組みの見直し													○
改善事項1			→	○									
改善事項2					→	○							

○:予定、●実施済、△変更、□非該当、×未実施、◎終了

まとめ

こころの健康づくり計画をはじめ、産業保健活動の計画は、事業場の事業活動と整合性が取れていることが大切で、関係の部署と了解(コンセンサス)を取りながら作成していくものです。実行可能性も考慮に入れて、有意義な計画とするようにしましょう。できるところからはじめて、評価と計画の改善を行いながら、継続的によりよい対策を目指すようにします。

参考図書・資料

メンタルヘルス対策支援事業

メンタルヘルス対策支援センター

- 都道府県産業保健推進センター内
- 国が定める「相談機関の登録基準」（平成 20 年 6 月）に適合
(http://www.rofuku.go.jp/sanpo/eap/list_2.html)
- 監督官による指導と連携，相談員による相談（訪問，電話）

事業場の心の健康づくりアドバイス

- 中央労働災害防止協会による事業場への支援専門家の派遣
(http://www.jisha.or.jp/mental_health/advice/index.html)

実習教材

- 川上他監修:職場におけるメンタルヘルスのスペシャリスト BOOK. 培風館, 2007

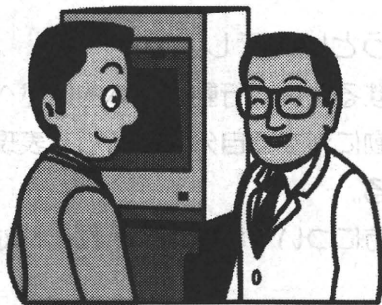


内容の豊富さ、品質の高さ、そして最新の技術を取り入れた内容が、読者の期待に応えることのできる一冊です。本書は、最新の技術と実践的なノウハウを、わかりやすく解説しています。読者は、本書を通じて、最新の技術と実践的なノウハウを、わかりやすく解説しています。

エンジニアの

ワークブック

産業医研修編



- (1) 産業医の役割と責任
- (2) 産業医の業務と連携
- (3) 産業医の研修と教育
- (4) 産業医の今後の展望



人に言いたかったことがうまく伝わらなくて、ストレスに感じたり、言い争いになったり、または怒らせてしまったりしたことも多いのではないのでしょうか？最初うまく自分が感じていること、思っていることを相手に伝えられていたら、ストレスにはならなかったかもしれません。

アサーション（自己主張）は、不快感や当惑を感じる状況下で、自分の気持ちを素直に伝えることをいいます。

例えば・・・

職場の同僚の医師Aさんは要領のいいタイプです。Aさんは金曜日の夜に飲み会があるらしく、早々と仕事を切り上げようとしているところに上司が来て、「君たちのどちらかに、この患者さんの症例をまとめて、今日中に提出して欲しい」と資料を置いて行ってしまいました。Aさんは「ごめん、今日は飲み会があるから、やっといってくれないか？」と押し付けてきました。しかし、あなたには他にも今日中にやっと思わなければならない仕事があり、余裕がありません。

あなたは、Aさんに対してどのように言いますか？次のうちから最も近い言い方を選んでください。

- A 「いつも無理ばかり言うな！これ以上仕事する余裕なんてある訳無い！！」
- B 「え、ああ、仕方ないなあ・・・」としぶしび引き受ける。
- C 「飲み会、何時から？今日は自分もやる事が多くて、大変なんだけど、君も飲み会には行きたいだろうしなあ・・・。ちょっと遅れていくことはできないかな？その間に症例報告書を途中まで作成してよ。そしたら、後はなんとか仕上げるから。頼むよ」

あなたのタイプは？ （ A ・ B ・ C ）

Aのタイプは「非難・攻撃する」アグレッシブなタイプです。この場合、自分も怒りを感じますし、相手を怒らせてしまいます。容易に問題は解決できません。

Bのタイプは、「無理をして我慢する」ノンアサーティブなタイプです。この場合、受身で自分が思っていることを表現できず、我慢してばかりいるので、自分自身を追い込みがちになってしまいます。

Cのタイプは、「自分自身を上手に表現する」アサーティブなタイプです。自分の考えを表すのと同時に、自分の要求を満足させることが最もできる方法です。アサーションというのは、決して自分の言いたいことだけを言うのではなく、相手のことも考えて歩み寄ろうとするコミュニケーション方法なのです。

☆アサーションの方法

アサーションは次の順序で行うといいでしょう。

- (1) 事実を述べる：自分が対応する状況や行動を具体的に述べる。
- (2) 共感し説明する：相手の行動に対する自分の気持ちを表現・説明する。
- (3) 提案する：解決策を提案する。
- (4) 選択する：賛成・反対の両方について準備し、それぞれ対応できるようにしておく。

ケース問題 <32歳 男性 Aさん 現在休職6カ月目 両親・妻と同居>

Aさんは勤続12年目ですが、3年前にうつ病を発症して以来、欠勤や長期間の休職を繰り返しています。会社の規則としては、6カ月休職しても復職できなかった場合、原則として退職させることができます。そこで主治医に意見を求めたところ、「復職可」との診断書が出てきました。

これまで、何度も休職を繰り返しており、本当に勤務できるのかどうか不安があります。また、職場に復帰するといっても、Aさんを受け入れてくれそうな部署もなく、困った人事労務のBさんは、何度かAさんと面談をしている産業医のC先生に、Aさんの今後の対応について相談にきました。

Bさん：Aさんはうつ病になってから、すでに何度も休職を繰り返していて、実質労働できていないので、会社のお荷物状態なんです。できればAさんにはこれを機会に辞めてもらいたと思っています。ところが、主治医の先生から「復職可」の診断書が出てきてしまい、困っています。ただ・・・Aさんを辞めさせたとなると、地域での会社の評判も悪くなりますし、Aさんが失業した後、彼の家族がどうなってしまうのか、心配ですが・・・。

C先生、どうしたら良いのでしょうか？

① あなたが人事労務のBさんなら、こんなとき、どのような気持ちでいると思いますか？

② 今度は、あなたが産業医のC先生として考えてみてください。人事労務のBさんの相談を受けて、どのような気持ちでいると思いますか？



③ また、あなたが産業医のC先生なら、人事労務のBさんから受けた相談に対して、どのように答えますか？

④ この後の二人の気持ちはどうなったと思いますか？

人事労務のBさん

産業医のC先生

③のあなたの考えた産業医のC先生の言い方は、

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ



ケース問題（つづき1）

実際の産業医のC先生は、Aさんへの対応について次のように考えていました。

C先生の考え：確かに、Aさんは何度も休職を繰り返しているし、会社にとってはお荷物になっているなあ……。このまま休職が続けば、Aさんはきっと退職になるだろう。

Aさんにはこれまで何度か面談をしてきたけど、働きたいという意思もあったし、どうもズルをしてサボっているような感じはしなかった。けれど、私は専門医ではないから分からないなあ……。主治医の先生は、復職についてどう考えているのかなあ？

Aさんには妻と両親が同居していて、この人たちは彼の状態についてどう思っているんだろう？ 家族のサポートがあれば、Aさんは何とかなるような気もするしなあ……。

復職させるか、退職させるか、判断する材料が欲しいなあ……。

⑤ 産業医のC先生として、Bさんにどのように考えを伝えますか？（アサーションを心がけてみましょう）

(1) 「事実を述べる」：Bさんに上手に「事実」を伝えてみましょう。

(2) 「共感し説明する」：Bさんの気持ちや状況を推測して、説明してみましょう。

(3) 「提案する」：Bさんに今後の対策を「提案」してみましょう。

⑥ 産業医のC先生として、さらに考えてみてください。 (10分) 問題文を

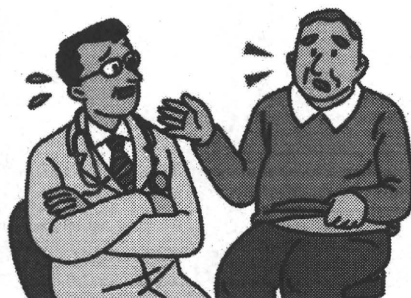
(4) 「選択する」：賛成・反対の意見に準備しておく。

Bさんの賛成意見に対して、どのように対応しますか？

Bさんの反対意見に対して、どのように対応しますか？

⑦ ⑤での提案を聞いた人事労務のBさんの気持ちはどうなったと思いますか？

また、産業医のC先生にどのように答えますか？



相談しやすいコミュニケーション

職場のメンタルヘルスでは、「日常的に労働者からの自主的な相談対応に努めること」という厚生労働省からの指針が出ています。相談対応の正しい知識とスキルを習得する必要があります。

例えば、部下や同僚の「ちょっとしたサイン」
に気づいた場合、



遅刻・早退・病欠・無断欠勤が多くなる
 仕事中にソワソワして落ち着きがない
 理由もなく異動や退職を願い出る
 仕事の効率が際立って悪い
 月曜日に休む
 服装が乱れる

Aのタイプ(アグレッシブ)＝攻撃的な上司ならば

「まったくたるんでいる！何をやっているんだ！気合が足りん！！」(と怒り出す)

すると、部下はますます落ち込んだり、ミスをしたり、もしかしたらうつになっちゃうかも!?

Bのタイプ(ノンアサーティブ)＝おっとり屋の上司ならば

「まあ、いつか元に戻るだろう…。」もしくは、「どうしよう、なんて声をかけたらいいんだろう??」
(と放っておく)

すると、部下の欠勤が続くことになり、もしかしたら消息不明になっちゃうかも! ?手遅れになったらどうしましょう??

Cのタイプ＝アサーティブな上司ならば

声をかけてみよう！事実を述べる「元気がないみたいだね」→共感し説明する「君のことが心配なんだけど」→提案する「よかったらいつでも相談にのるよ」→選択する(自発的相談があれば、それに対応できるようにしておく)

自発的相談につながるのではないでしょう。

注：もし、相談に来ない場合は、入社・退社時の様子を気にしておくといいでしょう。

☆もし相談を受けて、話を聴くためには・・・

相談場所を選ぶ

- ① 安心して話せる、聴ける場所を選ぶ(小会議室など)
- ② あまり正面から見据えない(斜めに座るなど)



相談できる雰囲気をつくる(お互い無理のない場をつくる)

- ① まずは、自分が割ける時間を告げておく

例：「今日は20分くらいしか時間が作れないんだけど、いいかな？」

- ② 秘密は守ることを約束する
- ③ メモをとる場合は了承を得る
- ④ 本当に話しを聞くという態度(誠意)を示す

3つの原則：腕組みしない、貧乏ゆすりしない、時計を見ない

- ⑤ 本当に話を聴く

例：うなづく、話をさえぎらない、相手の言い分を受け止める、不明確な点を確認する

そして、自分も無理をしない(必要なら産業保健スタッフや健康管理部門、専門家に紹介する)

アサーションを職場で応用する

職場においてアサーションを活用できるような場面を考えてみてください。

アサーションが活用できる場面	
(1)	
(2)	
(3)	

考えられる場面では、誰を対象にどのような方法で教育研修をすれば良いと思いますか？具体的に考えてみましょう。また、その教育研修をした場合に、予測される効果はあるでしょうか？教育研修を行った場合に、予測できる効果があればそれも考えてみてください。

アサーションが活用できる場面	
(1)	
対象者：	
方法：	
予測される効果：	

アサーションが活用できる場面	
(2)	
対象者：	
方法：	
予測される効果：	

アサーションが活用できる場面	
(3)	
対象者：	
方法：	
予測される効果：	

あなたの普段のコミュニケーションを振り返って、どの反応をより多くしていると思いますか？

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ



職場におけるコミュニケーションとして、どの反応が最も良いとおもいますか？

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ

あなたは、その言い方、対処方法がどの程度できる自信がありますか？

1. かなりできる 2. できる 3. あまりできない 4. 全くできない
-

あなたは、その言い方、対処方法をしてみたいと思いますか？

1. ぜひしたい 2. したい 3. あまりしたくない 4. 全くしたくない
-

このワークブックは、役に立つと思いますか？

1. 役立つ 2. まあ役立つ 3. あまり役立たない 4. 全く役立たない
-

このワークブックについて、何でも結構ですので、感想を書いてください。

【参考資料：産業医研修】

【図解】



コミュニケーション

ワークブック

管理監督者研修編



☆

- (1) 各部署の業務内容や関係者の役割を把握する
- (2) 各部署の業務内容や関係者の役割を把握する
- (3) 各部署の業務内容や関係者の役割を把握する
- (4) 各部署の業務内容や関係者の役割を把握する

【参考資料：産業医研修】

人に言いたかったことがうまく伝わらなくて、ストレスに感じたり、言い争いになったり、または怒らせてしまったりしたことも多いのではないのでしょうか？最初にうまく自分が感じていること、思っていることを相手に伝えられていたら、ストレスにはならなかったかもしれません。

アサーション（自己主張）は、不快感や当惑を感じる状況下で、自分の気持ちを素直に伝えることをいいます。

例えば・・・

職場の同僚のAさんは要領のいいタイプです。Aさんは金曜日の夜に飲み会があるらしく、早々と仕事を切り上げようとしているところに上司が来て、「君たちのどちらかに、この企画の予算見積書を作成して、今日中に提出して欲しい」と資料を置いて行っていました。Aさんは「ごめん、今日は飲み会があるから、やっといってくれないか？」と押し付けてきました。しかし、あなたには他にも今日中にやってしまわなければならない仕事があり、余裕がありません。

あなたは、Aさんに対してどのように言いますか？次のうちから最も近い言い方を選んでください。

- A 「いつも無理ばかり言うな！これ以上仕事する余裕なんてある訳無い！！」
- B 「え、ああ、仕方ないなあ・・・」としぶしぶ引き受ける。
- C 「飲み会、何時から？今日は自分もやる事が多くて、大変なんだけど、君も飲み会には行きたいだろうしなあ・・・。ちょっと遅れていくことはできないかな？その間に予算見積書を途中まで作成してよ。そしたら、後はなんとか仕上げるから。頼むよ」

あなたのタイプは？ （ A ・ B ・ C ）

Aのタイプは「非難・攻撃する」アグレッシブなタイプです。この場合、自分も怒りを感じますし、相手を怒らせてしまいます。容易に問題は解決できません。

Bのタイプは、「無理をして我慢する」ノンアサーティブなタイプです。この場合、受身で自分が思っていることを表現できず、我慢してばかりいるので、自分自身を追い込みがちになってしまいます。

Cのタイプは、「自分自身を上手に表現する」アサーティブなタイプです。自分の考えを表すのと同時に、自分の要求を満足させることが最もできる方法です。アサーションというのは、決して自分の言いたいことだけを言うのではなく、相手のことも考えて歩み寄ろうとするコミュニケーション方法なのです。


☆アサーションの方法

アサーションは次の順序で行うといいでしょう。

- (1) 事実を述べる：自分が対応する状況や行動を具体的に述べる。
- (2) 共感し説明する：相手の行動に対する自分の気持ちを表現・説明する。
- (3) 提案する：解決策を提案する。
- (4) 選択する：賛成・反対の両方について準備し、それぞれ対応できるようにしておく。

相談しやすいコミュニケーション

職場のメンタルヘルスでは、「日常的に労働者からの自主的な相談対応に努めること」という厚生労働省からの指針が出ています。相談対応の正しい知識とスキルを習得する必要があります。

例えば、部下や同僚の「ちょっとしたサイン」に気づいた場合、

遅刻・早退・病欠・無断欠勤が多くなる
仕事にソワソワして落ち着きがない
理由もなく異動や退職を願い出る
仕事の効率が際立って悪い
月曜日に休む
服装が乱れる

Aのタイプ（アグレッシブ）＝攻撃的な上司ならば

「まったくたるんでいる！何をやっているんだ！気合が足りん！！」（と怒り出す）

すると、部下はますます落ち込んだり、ミスをしたり、もしかしたらうつになっちゃうかも！？

Bのタイプ（ノンアサーティブ）＝おっとり屋の上司ならば

「まあ、いつか元に戻るだろう・・・。」もしくは、「どうしよう、なんて声をかけたらいいんだろう??」（と放っておく）

すると、部下の欠勤が続くことになり、もしかしたら消息不明になっちゃうかも！？手遅れになったらどうしましょう???

Cのタイプ＝アサーティブな上司ならば

声をかけてみよう！事実を述べる「元気がないみたいだね」→共感し説明する「君のことが心配なんだけど」→提案する「よかったらいつでも相談にのるよ」→選択する（自発的相談があれば、それに対応できるようにしておく）

自発的相談につながるのではないのでしょうか。

注：もし、相談に来ない場合は、出社・退社時の様子を気にしておくといいでしょう。

☆もし相談を受けて、話を聴くためには・・・

相談場所を選ぶ

- ① 安心して話せる、聴ける場所を選ぶ（小会議室など）
- ② あまり正面から見据えない（斜めに座るなど）



相談できる雰囲気をつくる（お互い無理のない場をつくる）

- ① まずは、自分が割ける時間を告げておく
例：「今日は20分くらいしか時間が作れないんだけど、いいかな？」
- ② 秘密は守ることを約束する
- ③ メモをとる場合は了承を得る
- ④ 本当に話しを聞くという態度（誠意）を示す
3つの原則：腕組みしない、貧乏ゆすりしない、時計を見ない
- ⑤ 本当に話を聴く
例：うなづく、話をさえぎらない、相手の言い分を受け止める、不明確な点を確認する

そして、自分も無理をしない（必要なら産業保健スタッフや健康管理部門、専門家に紹介する）