

相談を受けた場合の心構え (ラインケア)

1 基本的姿勢

- **プライバシー**には十分配慮しましょう。このため、例えば会議室や応接室など、相手が安心して話せる場所を選ぶようにしましょう。
- **片手間で済ませず**真摯な態度をとることが大切で、時間も十分にとれるように配慮しましょう。
- 医療的ケアの必要性を含め、最終的には専門家であれば正確な判断はできません。軽々に判断や行動をせず、**健康相談窓口の利用や医療機関の受診等へ「つなぐ」**よう心がけましょう。



2 話を聴くときには

(1) 次のようなことをつい『やってしまいがち』ですが、心掛けて避けましょう。

○激励する

＜例＞「がんばれ」「君には期待している」「君ならできる」等

→相手は、どうにもできなくて苦しんでいます。これ以上どうしろというのか、という気分になってしまいます。

○叱責する

＜例＞「そんな情けないことでどうする」

「君よりがんばっている人はいくらでもいる」等

→すでに「周囲に対して申し訳ない」「自分は迷惑をかけている」という自責の念を強く持っている場合もあり、さらに相手を追いつめることになりかねません。

○無意味な一般化をしたり、話をそらす

＜例＞「きついのはみんな同じだ」「自分も若いころはきつかった。そんなもんだ。」

「そんなに悩まないで、〇〇の話でもしないか」等

→全く救いにならないどころか、自分のことはどうでもいいと思われていると感じることになりかねない。

○コミュニケーションを強要する

＜例＞大勢で飲みに連れて行く等

→そもそも人とのコミュニケーションが苦痛な場合も多く、また、一種の「激励」と同じ受け止め方をする場合もあります。さらに、「自分のために気を遣わせて申し訳ない」と思わせることも考えられます。

(2) このようなポイントに気をつけて、話を聴きましょう。

相手は、意を決して話しています。そのことを十分に認識し、相手の話に耳を傾け、まずはその気持ちをそのまま受け止めます。

また、いつもと違う様子が気になったら、「何か心配事があるなら、いつでも話を聞くよ」と、こちらから声をかけてみましょう。

《ただ受け止めるだけで…》

○ 基本的には相手の気持ちを「聴き」、「そのまま受け止める」だけでよいのです。具体的には、「うなずく」ことで受容していることが相手に伝わります。



- * 相手は、無条件で受け止めてもらえるだけで、不安・葛藤などの心理的負担が軽減していきます。
- * ついアドバイス・助言や忠告・説教・批判などをしたくなってしまうかもしれませんが、意識して避けましょう。

(具体例)

相手 『もう疲れ果てて限界です』

自分 実は心の中では「疲れているのは誰だって同じだし、君のその程度なら疲れているうちに入らないさ」と思っても、そうは言わず、『そうか。疲れているんだなあ。辛いよね』

《ただ話すだけで…》

○ 不安や悩み事などは、話すことによって自分自身で冷静に見つめることができるようになります。話を聴くことはそれを手助けすることになるのです。



3 その他

【フォロー・シート、セルフ・チェックシートの活用】

まずは、「フォロー・シート」を活用していつもと違う様子が気になったら、こちらから声をかけてみましょう。

相手の状態を把握する手段として、「セルフ・チェックシート」を活用する方法もあります。この場合、相手の同意を得るようにしましょう。

【辞表の提出について】

辞意を示したりほのめかすのは、かなり思い詰めており、特に注意を要する状態

です。

仮に「うつ病」「うつ状態」であれば、人生に大きな影響を及ぼすような重要な決断は、その時その場ではさせず、治療の結果を待つことが定石とされています。

なぜ辞めたいと思うのか、もし辞めた場合にはその後どうしようと思っているのかなどを冷静にたずねるとともに、**原因と考えられる業務**や日常生活の状況**についても聴いておきましょう。**

【医療機関の受診等の勧奨】

当然ながら、素人目では相手の状況を正確に把握することはできません。各種相談事業の利用や、医療機関への受診を勧めること、「**つなぎ**」に心掛けましょう。

この場合、最初から医療機関に受診することに抵抗感があるようであれば、**まずは別紙の相談窓口を利用すること**で、その後の方針についても相談に応じてもらえることを説明してください。

医療機関を受診する場合には、「精神科」等の診療科に対する心理的な抵抗等から、行かずじまいにならないように、「心療内科」といった名称の診療科もあることを伝えるとともに、近い日にちに休暇を取ることを決め、その日に確実に受診するように勧めてください。

【プライバシーの保護】

相談にあたって、特に相手が口外しないことを希望する場合も考えられますが、こうした場合でも、話の内容（深刻度）や診断の結果如何によっては、中長期の休養など、職場内の組織的な対応が必要となることもあり得ます。

そのため、

- ・プライバシーは尊重すること。
- ・一方で、話を聞いた上で（又は診断の結果によっては）、相手にとって最良の方法を考えなくてはならないこと。

を話し、相手にとって利益になる範囲内で関係者と相談する場合もありうることをあらかじめ伝えるようにしましょう。

【上司への連絡】

直属の上司には言い出しにくくて相談してきたような相手については、相手の意思を確認し、本人に代わって、又は同席して上司に状況を伝えるなどの配慮をしましょう。

Worker's Blue フォロー・シート

お仕事おつかれさまです。

みなさんの周りに、心と体の疲労をため込んでいる、元気がないといった Worker's Blueが心配な部下、同僚の方はいませんか。

※「うつ病」又は「うつ病」につながりかねない職場での過度のストレス、抑うつ状態を「Worker's Blue」と呼びます。これは、「うつ病」といった言葉が持つ心理的な抵抗感を和らげて、こころの健康について語りやすくするための造語です。

責任感が強くて、まじめすぎて、人知れず悩んでいる人がいるかもしれません。

気になる部下、同僚がいたら、「大丈夫？」と一声かけてみませんか。

※ このシートは、医療の専門家の監修によるものではありませんが、疾病の複数の経験者の「実体験」に基づいています。

フォロー・シートの留意点

- 過去の状態ではなく、**最近（おおむね2週間～1ヶ月）**の状態の**変化**について判断してください。
- 各項目について、**継続的又は頻繁**に当てはまるかどうかで判断してください。

項 目	
(Worker's Blueの症状として、 代表的なもの を列挙しています。)	
1	表情が暗く、乏しくなる。又は感情が不安定になる。
2	突然の欠勤、遅刻、早退が増える。
3	仕事の処理にこれまでよりも時間がかかる。又は些細なミスが増える。
4	ぐったりと疲れているように見える。
5	口数が減り、ふさぎ込みがちになる。
6	食事や宴席の誘いを拒むようになる。
7	仕事に対して、強い緊張感、恐怖感を示すようになる。
8	身だしなみの悪さが目立つようになる。
9	強い倦怠感、頭痛、吐き気などの体調の不良を訴える。
10	疲れているのに長時間勤務を止めようとしない、負荷が重くても仕事をシェアしないなど破滅的な行動が見られる。又は自傷や自殺について話す。

この**ファイル**は**保存**して、日頃からのフォローに役立ててください。

該当する項目が、「いくつ以下ならば健康」と明確に判断することはできません。
これらの項目に該当するようなら、それは、Worker's Blueのサインです。

よって、部下や同僚について、1つでも該当する場合には、健康状態について、一声かけてみてください。

7～10に該当する場合には、特に注意が必要と考えます。

Worker's Blue 簡易セルフ・チェックシート

お仕事おつかれさまです。

毎日の仕事の中で、心や体の疲労が溜まっていませんか。

「疲れが抜けない」、「気持ちがふさぎ込んでいる」といったWorker's Blue
になってませんか？

※「うつ病」又は「うつ病」につながりかねない職場での過度のストレス、抑うつ状態を
「Worker's Blue」と呼びます。これは、「うつ病」といった言葉が持つ心理的な抵抗感
を和らげて、こころの健康について語りやすくするための造語です。

このセルフ・チェックシートは、みなさんの健康管理の1つの目安、健康相
談室や医療機関の活用の足がかりとして使っていただくものです。

このシートで健康状態のすべてを正確に把握できるものではありませんし、
疾病の診断を行うものでもないことに留意してください。

※ このシートは、医療の専門家の監修によるものではありませんが、疾病の複数の経験者
の「実体験」に基づいています。

セルフ・チェックの留意点

- 過去の状態ではなく、**現在（おおむね2週間～1ヶ月）**の状態についてチェックしてください。
- 各項目について、**継続的又は頻繁**に当てはまるかどうかで判断してください。

項 目 (Worker's Blueの症状として、代表的なものを列挙しています。)		はい	いいえ
1	体を休めても、疲れが抜けない。強い倦怠感が続く。		
2	朝、体を起こすことがひどく億劫である。突発的に午前中休みを取ることもある。		
3	寝付きが悪い、夜中に頻繁に目を覚ます、朝早く目を覚ますことがある、寝過ぎてしまうことがある。		
4	喜怒哀楽のメリハリが希薄になっている。又はこれまでより涙もろくなっている。		
5	仕事に集中できない。仕事の内容や予定などがアタマに入っていない。仕事の能率が大きく低下している。		
6	人とコミュニケーションを取ることが面倒くさい。話をしたくない。		
7	動悸、吐き気、頭痛、食欲低下などの身体症状がある。		
8	仕事に対して恐怖感を覚える。仕事に取り組むことが困難である。		
9	最近、日常生活の行為（食事、歯を磨く、身だしなみを整えるなど）がひどく億劫である。又はできないこともある。		
10	自分は価値のない人間だと思う。いない方が世の中のためだと思う。死んでもいいと思う又は自殺することについて考える。		

毎月のセルフ・チェックの結果は、**ファイルに保存**して、体調の推移を自分で確認できるようにしましょう。

該当する項目が、「いくつ以下ならば健康」と明確に判断することはできません。1つでも「はい」に該当するようなら、それは、Worker's Blueのサインです。

よって、セルフ・チェックで1つでも「はい」に該当する方は、がまんしないで、早めに別紙 相談窓口や医療機関の活用を強くお勧めします。

特に、7～10に「はい」と回答した方は、かなり症状が進行しているおそれがあります。

相談窓口一覧

職場におけるメンタルヘルスの相談（職場での問題）

メンタルヘルス対策支援センター TEL 025-201-9121（新潟市）
月～金（祝日を除く）13:00-17:00 面談相談は予約制（詳しくはお問い合わせ下さい。）

三条地域産業保健センター TEL 0256-36-2363
月～金（祝日を除く）9:00-17:00

心の健康に関する相談（私生活上の問題）

三条保健所（三条地域振興局 健康福祉環境部） TEL 0256-36-2363
月～金（祝日を除く）8:30-17:15
面談相談をご希望される場合は、事前に電話でお問い合わせ下さい。

市町村の窓口

三条市役所 健康づくり課	TEL 0256-34-5511（内線722）
加茂市役場 福祉健康課	TEL 0256-52-0080（代表）
燕市役場 福祉健康課	TEL 0256-92-1111（代表）
燕市 吉田保健センター	TEL 0256-93-5461
弥彦村 住民福祉課	TEL 0256-94-3133
田上町 保健福祉課	TEL 0256-57-6112

※メンタルヘルス相談の他に以下の相談窓口もご活用下さい。

新潟県自殺対策推進協議会〈作成〉相談窓口一覧

http://www.pref.niigata.lg.jp/HTML_Article/872/845/soudanmadoguti.pdf

その他 相談窓口の例

法律相談窓口の案内（借金・離婚・相続など）

法テラス・サポートダイヤル TEL0570-078374
平日 9:00-21:00 土曜日 9:00-17:00

※詳しくは、ホームページをご覧ください（「法テラス」で検索）。

子どもの問題に関する相談

中央児童相談所 TEL025-381-1111
月～金（祝日を除く）8:30-17:15

心の悩み

新潟いのちの電話（新潟） TEL025-288-4343
毎日 24時間

お問い合わせ先
三条労働基準監督署
〒955-0055 三条市塚野目 2-5-11
TEL 0256-32-1150