

メンタルヘルス対策担当者向け 「無料相談窓口」の事例から

どうしたらいい？ 新入職員のメンタルヘルス不調

一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会 メンタルヘルス対策サポート窓口

一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会では、メンタルヘルス対策サポート推進事業の二環として、地方公共団体等の管理職員、人事・職員厚生担当者、衛生管理者など、職場のメンタルヘルス対策担当者（以下、担当者）を対象に「メンタルヘルス対策サポート窓口」を設置しています。この窓口では、メンタルヘルス対策のための体制づくりから個々の事案への対応方法まで、メンタルヘルス対策全般に関する相談に臨床心理士などの相談員が無料でお答えしています。

相談窓口にはさまざまな相談が寄せられますが、今回はその中でも最近多く相談が寄せられている「新入職員のメンタルヘルス不調」について、相談員の齋藤修司さん（臨床心理士／産業カウンセラー／公認心理師）に聞きました（編集部）。

SOSを出さない 新入職員

今、官民間問わず、新入職員のメンタルヘルス不調が増えています。当相談窓口でも、「新入職員がふさぎ込んでいるので『大丈夫？』と声をかけても本人から『大丈夫です』と返されてしまい、それ以上は対応しづらい」「新入職員がSOSを出すことなく、ある日突然職場に来なくなる」などといった悩みを最近よく聞きます。当の本人は、自分が業務で困っていることや、心身

の調子が悪いことを職場で話していいものかわからず抱え込んでしまふ、というケースが多く見られます。その背景には、職務を果たすためには、自分自身なりにできることを増やしていく必要があるとの認識に乏しいことがあるようです。なので、職場に自分の問題が知られたらまずいと考えてしまったり、管理職が忙しそうだからと伝えることを躊躇したりします。その他にも、自分の心身の問題をそもそも認識できていなかったり、大したことはな

いと間違った判断をしたりする場合や、自分の心身の状態を説明した経験があまりなく、伝えるスキルが低いといった場合もあります。いずれの場合も、困っていても職場に話さない、頼らないという行動を取るため、周りほどのようにサポートすればよいのかわかりません。そのまま放置され、しまいには、こんな仕事は自分には向いていないとか、無理だとか安易に結論づけ、休職や離職したり、不適応状態のまま職場に居続け、ふさぎこみ、誰ともコミュニケーションを

取らなくなってしまうたり、といった事態に陥ります。

「教育していく」という発想が大事

では、どうすればよいか。基本的には「教育」することです。具体的には、「職場でこういう困ったことがあったときには誰々に相談できる」「相談を我慢したり、相談事を隠したりすることは、むしろ問題に適切に向き合っていない、自己保健義務※を果たしていないということになる」「困ったときには



さいとう・しゅうじ

臨床心理士。公認心理師。産業カウンセラー。これまで大手EAP（メンタルヘルス不調の従業員を支援するプログラム）提供会社などに勤務し、多くの地方自治体でメンタルヘルスに関する相談、復職支援、研修を行ってきた。メンタルヘルス対策サポート窓口設置当初から、継続して相談員を務めている。

※労働安全衛生法において、労働者には「自己保健義務」が課せられており、健康異常の申告や健康管理措置への協力が求められている。労働者自身が使用者のメンタルヘルス措置に協力し、自身の健康確保に努めることが必要となる。

一人で抱え込まず、周りに相談して、解決していくことが職場では求められる」といったことを教えます。また、ストレス反応はこういうふうに見えるので、そのようなときにはこう対応すべきだと、具体的に生活指導することも必要です。

全体研修で教えることも大切ですが、研修で聞いたことを自分の状態に結びつけられない人がメンタルヘルス不調になりがちなので、入庁後1年は頻繁に管理職や産業保健スタッフなどが面談することが重要です。特に管理職の方は、困ったことがあったら言ってくるだろう、言わなくてもわかるだろうなどという考えは捨てた方がいいでしょう。困ったことがあったらいつでも言ってくるようにと声かけし、待っているのも意味がありません。メンタルヘルス不調に陥る人には、そのような声かけは響かないからです。「教育していく」という発想が大切です。

面談を効果的に活用するには

メンタルヘルス不調を抱える新入職員との面談では、「最近どう？」という自由で開かれた質問ではなく、滞っていないような業務についてや、どういふことを苦手と感じているのか、睡眠・食事は十分取れているかなど、具体的に

閉じられた質問をするのがよいでしょう。一般的なストレス反応の例や他の人の事例を出してみるのも効果的です。「こういう人がいて、こうなったのだけど、こういうことが原因だった。あなたにも当てはまるんじゃないの？」と聞いていくと、「私も同じです」と言ってくる人が多いものです。

ただ傾聴し、共感するだけではなく、時には課題を指摘することも必要です。特に責任感はあるが、周りに頼るのが苦手なタイプには、周りからサポートを得て苦手な業務ができるようになることが組織全体にプラスになる、ただ問題を抱えてしまうのがあなたの課題だと指摘し、解決策と一緒に考えていくと、相手も安心します。

また、メンタルヘルス対策上、困ったときにはこのように困っているの、この対応してほしいと管理職に交渉していくことが大切であることも伝え、それができるようにすれば定期的な面談の必要はなくなるし、それが成熟するということだということも同時に伝えるとよいでしょう。入庁3〜4年目には自立した対応ができるようになるよう、徐々に手を放していきましょう。

なお、面談はメンタルヘルス不調の予防にもなるため、問題がない新入職員にも行った方がよいと思います。このような面談が新入職員と組織をつな

げ、困ったら管理職や産業保健スタッフに相談するという流れが定着します。産業保健スタッフが面談する場合は、適宜、管理職に情報を提供し、フォローしていきましょう。

「教育」か「職場環境改善」か「メンタルヘルス対応」か

とはいえ、教育というのは課題を認識させ、新たな学習を促す行為なので、ストレスを減じるというよりは、さらにストレスをかけることとなります。したがって、まさに今具合が悪くなっている場合は、先に業務量を減らしたり、サポートをつけたりといった職場

環境の改善や、状況によっては医療に必要となります。

今すべきなのは、教育なのか、職場環境改善なのか、メンタルヘルス対応なのか、その判断は慎重に行います。医療につなげるべき状況であるのに、教育的対応を取ると余計に悪化します。どのような対応を取るべきか迷う場合や、対応してみたがうまくいかない場合などは、お気軽にこの相談窓口にご連絡ください。相談員がそれぞれのケースにあわせて具体的に助言し、迅速かつ適切な取り組みを支援します。皆さまからのご相談をお待ちしております。

メンタルヘルス対策サポート窓口

対象者

地方公共団体等の

- 管理職員
- 人事・職員厚生担当者
- 衛生管理者等のメンタルヘルス対策担当職員

※メンタルヘルス不調者本人などは、対象としていません。

こんな相談ができます

- メンタルヘルス不調者への対応方法
- ストレスチェックの実施方法
- ハラスメントを受けた職員へのケアの方法
- メンタルヘルス対策全般 など

電話・オンライン相談

電話番号：03-5213-4310(専用ダイヤル)

受付日時：原則、毎週月・木

10:00~16:00(12:00~13:00除く)

E-mail相談

アドレス：menherusodan@jalsha.or.jp

受付日時：全日24時間受付。原則、電話・オンライン相談受付日に回答致します。

※相談内容を踏まえ、必要な場合には、相談員を現地に派遣します。

※よくある相談事例とその回答は当協会のHP (<http://www.jalsha.or.jp/schd/schd08>) にも掲載していますので、ぜひ参照ください。

