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
こんな時どうする？部下の適応障害

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推進事業　メンタルヘルス対策相談窓口

一般財団法人　地方公務員安全衛生推進協会では、地方公共団体等の管理監督者、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相談窓口」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、今回は最近よく耳にする「適応障害」への対応について、相談員の**齋藤修司**さん（臨床心理士／公認心理師／産業カウンセラー）に聞きました（編集部）。

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相談窓口設置当初から、継続して相談員を務めている。令和5年度より「地方公務員のメンタルヘルス対策の推進に関する研究会」委員。

Q. 課長補佐に昇進したばかりの40代男性。初めての管理職だが、所掌業務自体も初めて経験するもの。着任してから真面目に仕事に取り組んでいたが、しばらくすると腹痛、腰痛、吐き気を度々催すように。遅刻、早退、突発休が目立つようになってきた。内科、整形外科で一通り身体を診てもらったが、いずれもストレスが原因ではないかとのこと。そこで心療内科で診てもらったところ、「適応障害」という診断がついた。課長が業務調整を行うために、何がストレスなのか本人に聞いてみたが、自分でもわからないとのことで要領を得ない。治療しながら勤務することとなったが、今後どのように対応すればよいか。

適応障害とは

A. 適応障害は、軽いうつ病のように思われがちですが、DSM－5（精神障害の診断と統計マニュアル第5版）では「心的外傷およびストレス因関連障害群」に分類されており、環境から受けるストレスにより心身に不調が生じている状態です。通常、要因となっているストレスが軽減されると状態が改善しますので、ストレス要因を特定し、職場環境を調整することが最も重要であり、上長が担う役割は大きいと思います。実際には職場環境を大幅に調整することは難しいかもしれませんが、本人と話し合い、少しでも改善を図ることで適応しやすくすることが可能です。

聞き方を工夫してストレス要因を特定しよう

今回のケースでは、まずはストレス要因を特定できるよう、本人への聞き方を工夫する必要があります。原因が特定できていない状況で「どうしたい？」と本人に解決策を尋ねても問題は解決しません。適応障害の場合、本人は本当はストレス要因がわかっていたとしても、相手にうまく伝えられないこともあります。「この人には自分の問題を話しても大丈夫だ」と思われるよう、聞き役に徹し、本人の価値観を否定しないようにして話を聞くようにしましょう。

また、なぜ今このような状態になっているのか、自身では考えがまとまらず、本人も原因がわからないこともありま

す。このような場合、具合がよかった時から悪くなった時までの間にどのような出来事があったのか経緯を聞いていくと、ストレス要因を特定しやすくなります。その際、ストレスは業務の質・量、対人関係、プライベートでの状況変化に起因することが多いため、そのような事柄について何か変化や気にかかる出来事がなかったかを時系列で聞いていくとよいでしょう。そして事実をわかりやすい文脈に組み立て、こういう経緯があって具合が悪くなったのだから、こういうことにストレスを感じたのかもしれないですねと本人に確認し、ストレス要因を見立てていきます。

なお、聞く側が本人のストレス要因になんらかの形で関係していることもあり得ます。上記のような聞き方をしても本人の言うことが要領を得ない場合は、他の上長や産業保健スタッフなどとの面談を促すとよいでしょう。

本人が適応しやすくなるよう、職場環境を調整しましょう

このようにしてストレス要因がわかれば、ストレスを感じる状況をどうしたら改善できるのか、本人と一緒に考えていきます。例えば、ストレス要因が業務の質であった場合は、本人が負担に感じている業務を一時的に軽減します。ただし、今後同様の仕事を続けていくためには、出来ることを増やしていく必要がありますので、負担に感じている業務について本人と一緒に振り返るようにしましょう。その業務の中で特に負荷を感じる要素は何かを明らかにし、まずはその要素を排除して業務を行えるようにします(例えば、議会対応が負担である場合、その中でも特に緊張して負荷を感じる議員とのやりとりの場には、当面課長が同行し、補佐的な役割にするなど)。負荷を軽減したうえでその業務を1～2か月ほど行わせ、その後どれくらいその業務に慣れたかを確認し、状況に応じて負荷を増やしていきます。

対人関係がストレス要因である場合は、当事者間に介入しいったん距離をとるようにさせ、双方の話を聞いて客観的な解決を図ります。そのうえで、「何が、どう苦手で、今後はどうすれば良いか」について、場合によっては継続的に検討すると良いでしょう。

また、適応障害になる方には、しんどいと感じやすい状況があったり、特定の苦手なことがあったりすることが多いのですが、そうしたときに周囲に自分の状況を伝えたり、苦手な依頼を断るなどの対処ができない傾向があります。このような場合には、本人自身が自分の状況を周りに伝えたり、出来ないことは断ったりできるようになることも大切です。上長は本人との面談の場を設定するなどして、本人がしんどいと思ったり、難しいと感じたりしていることを言いやすい環境を提供するとともに、そのようなことを自分から周りに話せるようになることが大切だと指導していくとよいでしょう。

なお、ストレス要因を特定し、それに応じて職場環境を調整しても本人の状態に大きな改善が見られない場合は、職場環境よりむしろ本人の側に大きな要因があることも考えられます。そのような場合は産業保健スタッフとも連携しつつ、本人に主治医やカウンセラーなど専門家に相談し、改善を図るように促してください。

今回は紙面の都合で基本的な対応方法のみのご紹介となりましたが、具体的な事案への対応などでお困りの際には、ぜひお気軽に相談いただけると幸いです。

職場の健康シリーズ第82号
こんな時どうする？職場のメンタルヘルス困難事例集
対処のポイントをアドバイス
B5判／29頁／200円
監修：新宿ゲートウェイクリニック副院長　宇佐見 和哉

本メンタルヘルス対策相談窓口に寄せられた相談の中から、頻発するものの対応が困難な事例を取り上げ、具体的な対応策を解説しています。困った時の一冊としてぜひご活用ください。

メンタルヘルス対策相談窓口

対象者

地方公共団体などの
- 管理監督者
- 人事・職員厚生担当者
- 衛生管理者など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具体的な対応方法
- ストレスチェックの実施方法、職場環境改善への活用
- ハラスメント事案への対応方法

など、メンタルヘルス対策全般

相談方法

電話・web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)
※webでのご相談は、まずは電話かメールでご予約ください。

メール相談

アドレス：menherusodan@jalsha.or.jp
受付日時：全日24時間受付。原則、電話・web相談受付日に回答いたします。
※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。