


メンタルヘルス不調者の早期発見・早期対応の手引き

《管理監督者のために》

産業医学振興財団委託研究
「中小規模事業場におけるメンタルヘルス対策の進め方に関する研究」

目次

1. なぜ早期発見・早期対応が重要なのか？ P 3
2. メンタルヘルス不調の高リスク者 P 4
3. 職場でみられるメンタルヘルス不調のサイン P 5
4. 声のかけ方，話の聴き方 P 6～7
5. 専門機関へのつなぎ方 P 8～9
6. 死にたい気持ちを打ち明けられたら P 10
7. 不調者対応 べからず集 P 11～12



1. なぜ、早期発見・早期対応が必要か？

心の病気は、身体の病気と同じように、たいていの場合、軽いうちに専門的な治療を受けたほうが、早くよくなります。重症例では、長期にわたる休業が必要となることも多く、本人や家族にとっても、職場にとっても、さまざまな負担が重くなります。

心の病気の多くは、本人の仕事ぶり、仕事の効率に悪影響を及ぼします。ですから、部下が、休業に至らなくてもメンタルヘルス不調をかかえている場合には、その改善に向けた働きかけは、職場運営の面でも大切だと言えます。


また、管理者の責任という面からも、部下の心の健康に気を配ることは必要です。周囲の同僚はわかっていた部下の不調に気づかなかった、あるいは部下の不調に気づいていながら、何ら対応をしなかったというのでは、管理者としての責任を追及される可能性があります。



ところで、早期対応の「対応」とは、専門医の受診を促すことばかりをさすものではありません。仕事面のストレスを軽減することも大変重要です。

心の病気は、仕事のストレスだけが原因で生じるわけではありません。仕事外の悩みや、ストレスをため込んでしまう性格傾向などの影響が強い例も多くみられます。しかし、不調を早く見つけて、仕事のストレスを軽減することによって、心の病気の発症を食い止めたり、専門治療の必要がないようにできる例があることも事実です。





2. メンタルヘルス不調の高リスク者

部下の数が多かったり、管理する職場が散らばっていたりすると、すべての部下に常時目を配っているのは困難かも知れません。

しかし、次のような項目に該当する労働者は、特にメンタルヘルス不調に陥りやすい状態にあるかも知れませんので、優先的に注意を払いたいものです。

- ① 長時間労働が続いている。
- ② 多くの、あるいは困難な仕事を抱えている一方で、仕事の裁量権があまり与えられていない。
- ③ 周囲に相談相手があまりいない。
- ④ 非常に仕事にのめり込んでいるが、なかなか成果が上がらない、あるいは仕事ぶりを認めてもらえていない。
- ⑤ 仕事を抱え込みがちで、周囲にまかせられない。
- ⑥ 何事も杓子定規に考え、融通がききにくい。
- ⑦ 最近、仕事上の大きな失敗をしてしまった。
- ⑧ 最近、仕事の内容や職場での役割が大きく変わった。
- ⑨ 私生活で大きなストレスを抱えている。
- ⑩ 職場あるいは私生活で、ショッキングな出来事を体験した。
- ⑪ 私生活で、住環境や家族構成が大きく変わった。



3. 職場でみられるメンタルヘルス不調のサイン

心の病気あるいはストレス過剰状態に陥ると、通常体調や態度、物事の処仕方などにいつもと異なる変化が現れます。その中には、早期に自分で気づけるものと、周囲のほうが気づきやすいものがあります。次のような比較的職場でみられやすい変化には、要注意です。

- ・ 顔色・表情がさえない、あるいは険しい
- ・ 出勤がいつもより遅い
- ・ 早退が多くなっている
- ・ 寝不足の様子である（工作中上の空の様子である）
- ・ 報告や会話が少ない、あるいは多すぎる
- ・ 被害的なことを口にする
- ・ 食欲がなさそうである（昼食がおいしくなさそうである）
- ・ 話題に乗ってこない（乗ってきても無理している様子である）
- ・ 話に脈絡がない、あるいは飛躍が多い
- ・ 気分のムラが目立つ
- ・ 落ち着きがなくなっている
- ・ 仕事でミスが増えた（それをまた気にする）
- ・ 残業が増加している（ルーチンの仕事に時間がかかる）
- ・ 行動が機敏でない（どうしてよいかわからない様子がみられる）
- ・ 身だしなみが乱れてきた
- ・ 出勤時酒臭がすることが多い



4. 声のかけ方，話の聴き方

メンタルヘルス不調のサインかなと思われる変化が部下にみられたら、速やかにこちらから声をかけて、話を聴く時間を持つようにしましょう。忙しいからといってこれを先送りにすると、病状が悪化してしまい、結果的にその後の対応にずっと多くの時間を要することになってしまう恐れがあります。

上手に話を聴いてあげると、それだけで相手はかなりストレスが軽減されるものです。

話の聴き方としては、何よりもまず、「君の話を聴きたい」という思いを伝えることが大切です。

本人の言うことが、事実と異なっていたり、誤った判断に基づいていると感じられたりしても、話をさえぎってそれを指摘したり、修正を求めたりすることは適切ではありません。心の不調では、ものの考え方や判断の仕方などが影響を受けて、その人らしさが失われていたり、普通では考えられない思い込みをしていたりすることがあり、その中には説得では解決困難なものもあります。そうした例では、否定を繰り返すことが無効なばかりか、感情をしこりを残してしまうことさえおきてしまいます。まずはじっくりと話に耳を傾けることが大切です。気分転換に、旅行に行ったり、新しい趣味を始めてみたりすることを勧めるのも、余りいいとは言えません。本人にとっては、そうしたことをしなければならぬという負担感ばかりが増す恐れがあります。

最近では、少し厳しく対応したほうがうまくいく例もあることが指摘されるようになっていますが、その場合にも、まず本人の話にじっくり耳を傾けることは不可欠です。



本人の口から、次のようなことが聴かれたら、メンタルヘルス不調が強く疑われます。

- ①考えがまとまらず、決断ができない。
- ②何事も以前のように楽しめない。
- ③気分がゆううつで、沈みがちである。
- ④落ち着いて仕事ができない。
- ⑤自分に能力や価値がないと感じる。
- ⑥疲れがひどい。
- ⑦どこかに消えてしまいたいと思う。
- ⑧ずっと体調がすぐれない。
- ⑨熟睡できない、またはいくら寝ても眠い。
- ⑩何を食べてもおいしくない。
- ⑪周りの誰かが、自分に危害を加えてくる気がする。
- ⑫いつも周囲から観察されている。
- ⑬周囲の人と自分との間に見えない隔たり（壁）がある感じがする。
- ⑭ときどき、動悸がしたり、息苦しくなったりする。



このような変化は、身体の病気でも生じることがありますから、それを確認する意味でも、専門医に受診することは重要になります。

なお、話を聴く場所としては、職場関係者の出入りが激しいところはさけ、できれば小さな会議室のような、静かで落ち着いて会話ができるところがよいでしょう。お酒の好きな人の場合、一杯やりながら気楽に話し合おうということになりがちですが、メンタルヘルス不調では、そうした場に顔を出すのが苦痛になったり、話しづらかったりすることが多いため、あまりお勧めはできません。



5. 専門機関へのつなぎ方

日常業務ができており、本人が（焦りからでなく）仕事に前向きの姿勢をみせているのであれば、よく相談した上で、職場環境の調整（仕事量の軽減、役割の調整など）を試みて、少し経過をみてもよいでしょう。しかし、そのいずれかが損なわれている場合、すなわち、仕事の効率が目に見えて落ちていたり、そうでなくても本人が仕事の負担感を強く感じていたりするようであれば、専門家に相談してみるべきでしょう。

事業場内に（非常勤であっても）産業医または看護職がいる場合には、産業医と連絡をとり、指示を仰ぐのがよいでしょう。医療従事者がいない事業場では、衛生管理者や衛生推進者と連携しながら、専門医に受診させるようにします。

心の病気の場合、本人が専門医の受診を躊躇することが少なくありません。それには、次のような理由があります。

- ① 自分が病気であるとは思えない。（この苦しさが病気のせいとは思えない。）
- ② この苦しさが他人にわかってもらえないと思えない。
- ③ この苦しさが治療でよくなるとは思えない。
- ④ 周囲に心配をかける。
- ⑤ もとの仕事には就けなくなる。



本人の躊躇をたしなめるのではなく、こうした心情を思いやりながら、話を進めるようにしてください。

まずは、職場の仲間として、本人の変化が心配であり、それが健康面の不調に由来するものであれば、早く治して元に戻ってほしいという気持ちを伝えることです。

それをはっきりと伝えて説得しても、拒否の姿勢が強い場合には、仕事に関する心配はする必要のないことを明言することに加えて、職場の管理者（上司）としてこのまま看過するわけにはいかない旨を述べ、職務命令として受診をさせるという形を取らざるをえないかも知れません。



しかし、そうした手続きでは、せつかく受診しても、本人が受診先で現在の苦しみ（症状）を正直に話すとは限らず、その場合には、適切な治療が得られないかもしれません。したがって、受診は強制の形をとるのではなく、できる限り本人に治療への意思をもたせるような対応を心がけたいものです。

なお、心の病気を専門とするのは、精神科、精神神経科、神経科、心療内科あるいはメンタルクリニックを標榜している機関です。神経内科は必ずしもそうでないことがありますから、確認をしたほうがよいでしょう。

もし、本人がその場で退職や配置転換の希望を口にしても、その話を進めることには、慎重になってください。上述したように、心の不調下では、判断力や思考力が損なわれますから、重要な決断はそれがよくなってから決めたほうがよいのです。

以上のような対応が円滑に行われるためには、日頃から部下との信頼関係を十分に保っておくことが重要になります。

本人が専門医を受診して、その結果休養が必要だと判断されて、休業に関する意見が出された場合には、速やかにそれに従う必要があります。疑問点などがあれば、本人の承諾を得た上で、主治医に問い合わせをするのがよいでしょう。産業医や看護職などが職場にいれば、まずそちらに相談することをお勧めします。

本人がどうしても専門医の受診を拒否した場合でも、上述したような変化が顕著で、仕事にも大きな支障が生じてきているのであれば、本人を保護する意味で、家族や親しい友人から勧めてもらうといった対応も考慮すべきです。

専門治療に結びついたり、あるいは仕事を一部軽減したりした後も、本人の様子をよく観察し、こまめに声をかけることを忘れないでください。



6. 死にたい気持ちを打ち明けられたら

部下が上司に「死にたい気持ち」を打ち明けることはまれかも知れません。しかし、もしそのような事態に遭遇したら、次の対応を忘れないでください。

- ① まず、そのような思いを自分に知らせてくれたことにお礼をいう。
— 「よく打ち明けてくれたね。」
- ② もう少し、詳しく話を聴きたい旨を伝える。
— 「一体どうしたの？」
- ③ 頭からその気持ちを否定しない。死にたい気持ちの背景にある苦しさを理解しようとする。
— 「なるほど。それほど辛い状態だったのだね。」
- ④ その苦しみの解決方法を一緒に考えていきたい旨を伝える。
— 「君の力になりたい。どうするのがいいか私も考えたい。」
- ⑤ 時間をかけて一通り話を聴いた上で、産業医や看護職、あるいは家族と連絡をとる。本人がいやがっても、説得の上連絡を図る。
- ⑥ ひとりにしない。

生命の危険が迫っている場合には、それを回避する対応は、プライバシー保護よりも優先されることを忘れないでください。一番重要な点は、一人で抱え込まず、産業保健スタッフ・家族・主治医などを含めたチームで対応することです。

この一連の対応は難しいと感じられるかも知れません。しかし、たとえあまり話の聴き方が上手でなくても、いわゆる時間稼ぎをすることで、本人の衝動的な気持ちが落ち着き、自殺を遂行してしまうリスクの軽減につながることも多いのです。何か気の利いた助言をしなればと、焦る必要はありません。沈黙を共有することも非常に大切なのです。



7. 不調者対応 ベからず集

メンタルヘルス不調が疑われる方と話をする時に気をつけたいポイントを、以下に挙げます。

- ①相手のいうことを頭から否定しない。
「とにかく、君の考えは間違えている。」
「そんな考えではやっていけない。」
- ②相手の苦しみやつらさに対して、気持ちや気分の問題としたり、一般論化した話・他者との比較をしたりしない。
「そんなことを考えて悩んでいるよりも、楽しい事を考えよう。」
「普通は、そこまで気にしない。要は気の持ちようだ。」
「他の人はこうしている。」
- ③相手の言うことを先回りしない。話を途中でさえぎらない。
(話の途中で)「早い話が、君は〇〇と言おうとしているのでしょ？それはもう分かっているよ。」
- ④無理な励ましをしない。
「弱音を吐かず、頑張らないとだめだ。」
- ⑤無理に行動を促さない。
「気分転換のレジャーに行ってみたらどう？」



◆上記5項目について、次のページで、注意すべきポイントと共に解説をします。また、参考として、望ましいと思われる具体的な例を挙げていますが、全ての事例において正しい回答というわけではありませんので、注意をしてください。

①相手のことを否定するような言動は避けましょう。相手の言っていることに同意できない・納得できない場合でも、理解しようとしている姿勢を見せましょう。

「どうしてそんな風に考えるのか、教えてくれないかな？」

②上記のような発言は、「簡単に考えられている」「十分に理解してもらえない」という印象を与えてしまいますし、相手との距離をつくります。気持ちの問題や、一般論に置き換えず、相手と向き合う姿勢を示しましょう。また、他者の事例が、必ずしも本人に当てはまるわけではありません。他者との比較自体に悩んでいることも、少なくありません。

「君は〇〇について、そんなに悩んでいたんだね。」

③他者に気持ちを伝えることが、気持ちの整理にも役立ちます。相談者が考えながら話をしている時には、最後まで聴くように努めましょう。聴き終えた後で、相手の言ったことを確認するのは悪いことではありません。

(聴いた後で)「君が伝えたかったのは、こういうことで間違いないかな？」

④相手が精神的にプレッシャーを感じるような励ましの仕方は、逆効果となることがあります。(励ます行動が必ずしも悪いわけではありません。)

「みんなも協力するから一緒にどうするか考えていこう。」

⑤メンタルヘルス不調に陥っている人は、少しの行動を起こすのも大変な状況にあることが多いものです。気分転換のレジャーや旅行なども、負担に感じることがあります。

「今はどんな風に過ごしているの？何か力になれることはある？」



これらに共通しているのは、「どうすれば相手が話をしやすいか？」という点に気を使っていることです。いずれも、健康な人との会話を円滑にするためにも注意したいポイントです。大切なのは、表面的な言葉の選び方ではなく、「じっくり話を聴くこと」や「相手の事を理解しようとする事」であり、そのような雰囲気をつくるかということなのです。

