

# 働く人のメンタルヘルスと キャリアコンサルティング オンライン(ライブ講習)編

キャリアコン シーオー  
株式会社リバーズ

# 本講習の概要

## (1) 概要

コロナ禍を経て、労働者のキャリア観の変化や雇用面への不安もあり、リモートワークの広まりやデジタル化の進展など、働く環境の変化がさらに進み、ストレスフルな状況が続いています。そして、実際のキャリアコンサルティングでも、メンタルヘルスに絡んだ相談が非常に多くなっています。

今や「キャリア支援」とメンタルヘルスは切り離せないテーマとなっています。キャリアコンサルタントは、メンタルヘルスの知識や背景を理解した上で、クライアントの状況に寄り添わなければなりません。

当講習では、キャリアコンサルティングをする上で、メンタルヘルスの問題を抱える可能性のあるクライアントに、どのように対応していけばいいか、そのスキルを習得することを目的とします。

メンタルヘルスの知識、基礎的な精神医学、メンタルヘルスを取り巻く背景、現況を理解し、その上で事例を見ながら、メンタルヘルス不調者へのキャリアコンサルティングのポイントを習得し、さらにメンタルヘルス対策におけるキャリアコンサルタントの役割を学習します。

# 本講習の概要

## (2) 講習を通して習得する目標

- ①メンタルヘルス不調者へのキャリアコンサルタントとしての対応スキルの習得
- ②メンタルヘルスの基礎的な精神医学、メンタルヘルスを取り巻く背景、現況を理解する
- ③ネットワークを活用した支援を理解し、使用可能な社会的資源も視野に入れて、相談者に有効な相談支援ができる力を養う(リファーマ含む)
- ④メンタルヘルス対策を含む組織の活性化へのキャリアコンサルタントとしてのスキル習得

## (3) 講習を通して習得する支援効果

- ①メンタル不調の可能性のある相談者に対してキャリア形成を支援します。
  - ・キャリアコンサルタントが働く人のメンタルヘルスについて理解を深めることは、相談者の悩みの背景にある心理的要因を見極めやすくし、よりの確な支援につながります。信頼関係を築きやすくなるほか、相談者の状態に応じた現実的なキャリア提案が可能になります。また、早期にリスクを察知して必要に応じて専門機関へつなげることで、キャリアの中断を防ぐことにも貢献します。結果として、支援の質と効果が高まります。
  - ・キャリアコンサルティングによってストレスや不安が軽減され、業務に集中しやすくなります。これにより、業務効率が向上し、キャリア成長を支援します。メンタルヘルスカケアを並行して行うことで、困難な状況に対して前向きに取り組む力が養われ、自己効力感が向上します。
- ②働くひとと職場をメンタルヘルス不調に陥らないようにする組織作り

# 事前学習の復習

# 働く人のメンタルヘルスとキャリアコンサルティング (事前学習編)

- (1) キャリアコンサルティングにおけるメンタルヘルスの知識の必要性
- ・(2) メンタルヘルスとは
- ・(3) メンタルヘルスを取り巻く環境
- ・(4) こころの病気について理解を深めよう
  - 依存症・うつ病・強迫性障害・双極性障害
  - ・統合失調症・発達障害・不安症
- (5) 事例(新入社員に生じたメンタル不調)
- (6) ストレスチェック制度 . . . .

# 働く人のメンタルヘルスとキャリアコンサルティング（本講座）

- (1) ストレスチェック制度
- (2) 職場におけるメンタルヘルスの現状
- (3) リファーマー
- (4) メンタルヘルス不調者へのキャリアコンサルタントとしての  
対話スキル
- (5) 事例（事前学習編\_新入社員に生じたメンタル不調）
- (6) 事例（クレーム対応業務で過剰なストレス状態となった事例）
- (7) 事例（「女性のトップランナー」というプレッシャーから過剰な  
ストレス状態に陥りメンタルヘルス不調が生じた事例）
- (8) メンタルヘルス対策を含む組織の活性化への  
キャリアコンサルタントとしてのスキル

# ...

## (1) ストレスチェック制度

# ...

## 5分でできる職場のストレスセルフチェック - こころの耳 <https://kokoro.mhlw.go.jp/check/>

5分でできる職場のストレスセルフチェック

# 5分でできる職場の ストレスセルフチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、  
あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。  
質問は全部で57問です。（所要時間約5分間）  
はじめに性別を選んでください。



男性

女性

このコンテンツは、厚生労働省「職業性ストレス簡易調査票フィードバックプログラム」に基づいて、制作致しました。

▶ 結果がうまく表示されない方はこちら

こころの耳

f シェアする

X ツイートする

 厚生労働省

## 「こころの耳」5分でできる職場のストレスセルフチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。

STEP1 仕事について

STEP2 最近1か月間のあなたの状態について

STEP3 あなたの周りの方々について

STEP4 あなたの満足度について

質問は全部で57問です。

厚生労働省「職業性ストレス簡易調査票フィードバックプログラム」に基づいて制作されました。

# 国が推奨する 57 項目の質問票

## (職業性ストレス簡易調査票)

**A** あなたの仕事についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

- 非常にたくさんの仕事をしなければならない
- 時間内に仕事が処理しきれない
- 一生懸命働かなければならない
- かなり注意を集中する必要がある
- 高度の知識や技術が必要なむずかしい仕事だ
- 勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければならない
- からだを大変よく使う仕事だ
- 自分のペースで仕事ができる
- 自分で仕事の順番・やり方を決めることができる
- 職場の仕事の方針に自分の意見を反映できる
- 自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない
- 私の部署内で意見のくい違いがある
- 私の部署と他の部署とはうまく合わない
- 私の職場の雰囲気は友好的である
- 私の職場の作業環境(騒音、照明、温度、換気など)はよくない
- 仕事の内容は自分にあっている
- 働きがいのある仕事だ

**B** 最近1か月間のあなたの状態についてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1. 活気がわいてくる | 7. ひどく疲れた     |
| 2. 元気がいっぱいだ | 8. へとへとだ      |
| 3. 生き生きする   | 9. だるい        |
| 4. 怒りを感じる   | 10. 気がはりつめている |
| 5. 内心腹立たしい  | 11. 不安だ       |
| 6. イライラしている | 12. 落ち着かない    |

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 13. ゆうつだ         | 22. 首筋や肩がこる   |
| 14. 何をするのも面倒だ    | 23. 腰が痛い      |
| 15. 物事に集中できない    | 24. 目が疲れる     |
| 16. 気分が晴れない      | 25. 動悸や息切れがする |
| 17. 仕事が手につかない    | 26. 胃腸の具合が悪い  |
| 18. 悲しいと感じる      | 27. 食欲がない     |
| 19. めまいがする       | 28. 便秘や下痢をする  |
| 20. 体のふしふしが痛む    | 29. よく眠れない    |
| 21. 頭が重かったり頭痛がする |               |

**C** あなたの周りの方々にについてうかがいます。最もあてはまるものに○を付けてください。

次の人たちはどのくらい気軽に話ができますか？

- 上司
- 職場の同僚
- 配偶者、家族、友人等

あなたが困った時、次の人たちはどのくらい頼りになりますか？

- 上司
- 職場の同僚
- 配偶者、家族、友人等

あなたの個人的な問題を相談したら、次の人たちはどのくらいきいてくれますか？

- 上司
- 職場の同僚
- 配偶者、家族、友人等

【回答肢(4段階)】

- A そうだ／まあそうだ／ややちがう／ちがう  
 B ほとんどなかった／ときどきあった／しばしばあった／ほとんどいつもあった  
 C 非常に／かなり／多少／全くない  
 D 満足／まあ満足／やや不満足／不満足

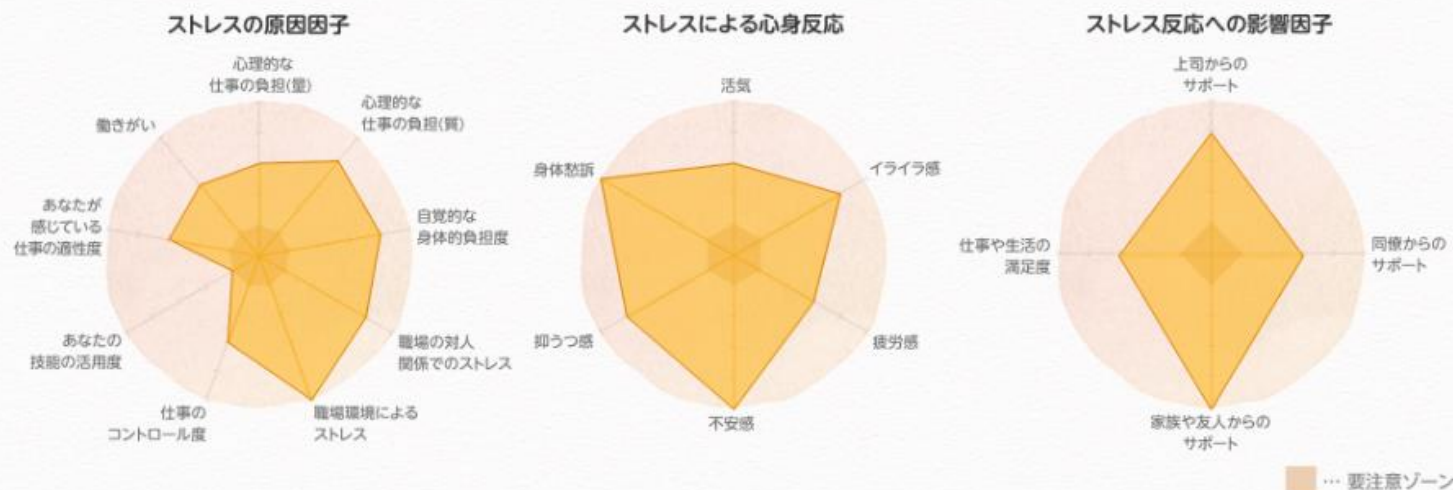
**D** 満足度について

- 仕事に満足だ
- 家庭生活に満足だ

※ストレスチェック指針(平成27年4月15日)より

あなたはストレスをあまりかかえておらず、  
またストレスの原因となる要素もあまりないようです。

ただし、ストレスは、急に仕事が忙しくなったり、ストレスの原因となる要素（仕事に関連したものや、ご家庭での問題）が重なると、急にあなたに重くのしかかってくる可能性もあります。



### あなたの現在のストレス反応

活力、イライラ感、疲労感、不安感、抑うつ感、身体愁訴、全てに問題はみられませんでした。

### コメント

今回の調査時点では、問題はありませんでしたが、普段からストレスをためこまず、気分転換をはかるようにこころがけることをお勧めいたします。

### ストレスの原因となりうる因子

仕事の量的負担、質的負担、対人関係上のストレス、仕事のコントロール度、全てに問題はありませんでした。

「こころの耳」5分でできる職場のストレスセルフチェック

結果 ・ストレスの原因因子(領域A:仕事のストレス要因)

・ストレスによる心身反応(領域B:心身のストレス反応)

・ストレス反応への影響因子(領域C:周囲のサポート 領域D:満足度)

それぞれのレーダーチャートをご覧いただき、あなたの感想はいかがでしょう。

1. 結果の「あなたの現在のストレス反応」「ストレスの原因となりうる因子」「コメント」はどのように感じましたか。あなたの状態を書いてください。  
活気・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感・身体愁訴はどうだったでしょうか。
2. 結果のレーダーチャートをみてどのように感じましたか。あなたの感想を書いてください。
3. 自分の状態を的確に示していると感じましたか。もしも違っていたらどの部分が違っていたでしょう。どうして自己認識と違っていたでしょう。

# ストレスチェック制度

平成26年労働安全衛生法の一部が改正され、ストレスチェック制度が創設されました。精神障害の労災認定件数の増加から、労働者の健康状態を把握し、メンタル不調に陥る前に対処する必要性が増してきたためです。

ストレスチェック制度は、定期的に労働者のストレスの状況について検査を行い、本人にその結果を通知して**自らのストレスの状況について気付き**を促し、個人のメンタルヘルス不調のリスクを低減させるとともに、検査結果を集团的に分析し、職場環境の改善につなげることによって、労働者がメンタルヘルス不調になることを未然に防止することを主な目的としています。

平成27年12月から施行されています。

厚生労働省「ストレスチェック制度」

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/index.html>

(令和6年5月1日参照)

厚生労働省  
労働安全衛生局

ストレスは見えませんが、  
チェックしましょう。

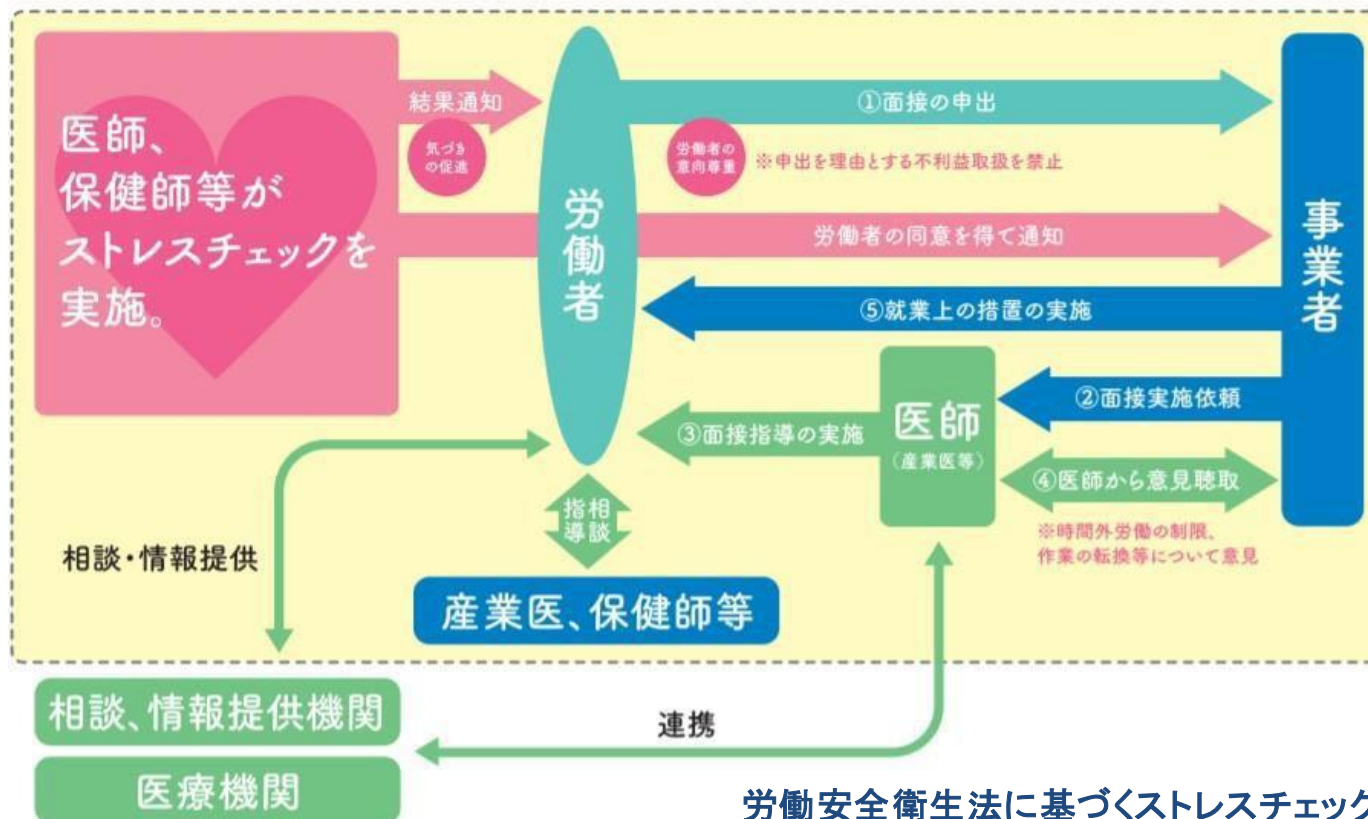
あなたの会社でも、  
ストレスチェック制度が始まる。

2015年12月からストレスチェックの実施が義務づけられました。  
従業員数50人未満の事業場は、当分の間努力義務となります。

ストレスチェック  
実施時期  
実施場所  
実施内容

ストレスチェックの実施に関するお問い合わせ先  
厚生労働省労働安全衛生局 健康政策課 電話 03-3526-8111  
このページの改定履歴をダウンロード <https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/index.html>

## ストレスチェック制度の流れ



労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度実施マニュアル

- ・年に一度心理的負担の程度を把握するための検査や、検査結果に基づき医師による面接指導の実施などを、現在は常時50人以上の労働者を使用する事業場に義務づける制度です。2025年5月に50人未満の事業場も含め全ての事業場へ義務化されることが決まりました。施工は公布から3年以内の政令で定める日とされています。
- ・労働者には、パートタイム労働者や派遣労働者も含まれます。

## 2. ストレスとは



ストレス要因  
ボールを  
押さえつける力



ストレス耐性  
ボールの  
弾性力



ストレス反応  
ボールの  
歪み

ストレスという言葉は、もともとは外から力が加えられた時に生じる物体の歪みを意味します。

# 3つのストレス

## 心理・社会的 ストレス

- 人間関係
- 仕事上の問題
- 家庭の問題
- 経済的な問題
- 育児や介護の大変さ

## 物理的 ストレス

- 気象や気温の変化
- 騒音
- 照明
- 混雑

## 科学的 ストレス

- 花粉
- ウィルス
- 薬物
- PM2.5
- たばこのニコチン
- アルコール

# ストレスがたまる職場

周囲との人間関係

仕事量の増加や減少

働き方の変化

物理的な職場環境

# ストレッサーによって引き起こされるストレス反応

## こころ (精神的側面)

- 不安、イライラ
- 気分の落ち込み
- 集中力の低下
- やる気が起きない
- 孤独感、疎外感など

## からだ (身体的側面)

- 頭痛、肩こり、腰痛
- 目の疲れ
- 動悸や息切れ
- 胃痛、食欲低下
- 便秘、下痢
- 嘔吐、めまい
- 不眠など

## 行動の変化 (行動的側面)

- 遅刻や欠勤
- 過食
- 過度の飲酒・喫煙
- ショッピング
- ギャンブル
- 暴言・暴力
- ひきこもりなど

# メンタル不調/3段階のプロセス

## 警告期

『心身や行動面から危険信号が出ている』  
血圧の変動や肩こり、作業などでミスがでる



## 抵抗期

『心身がストレスに対して反発・抵抗する』  
大変でも頑張っ、仕事を抱え込んで休まなくなる



## 疲弊期

『ストレスに抵抗できなくなる』  
・集中力に欠ける・物忘れがひどくなる・やる気が起きない・心身が思うようにならない

### 3. ストレスと上手につきあおう

#### ①ストレスに気づく

##### ストレスの原因

ストレスとは、外部から刺激を受けたときに生じる緊張状態のことです。

外部からの刺激には、天候や騒音などの環境的要因、病気や睡眠不足などの身体的要因、不安や悩みなど心理的な要因、そして人間関係がうまくいかない、仕事が忙しいなどの社会的要因があります。

つまり、日常の中で起こる様々な変化が、ストレスの原因になるのです。

たとえば、進学や就職、結婚、出産といった喜ばしい出来事でも、変化であり刺激ですから、ストレスの原因になることもあるのです。

## 自分のストレスサインを知る

ストレスを受けている状態では、眠れない、お腹が痛くなる、怒りっぽくなるなど、何かしらストレスサインが出ているものです。

こうしたサインが出ているからといって、こころの病気というわけではありませんが、気づかないままストレスを受け続けると、さらに調子をくずしてしまうことがあります。

まずは**自分のストレスサイン**を知っておくことが大切です。そして、そのサインが出ていないかどうか、ときどき自分の状態を観察するようにしましょう。

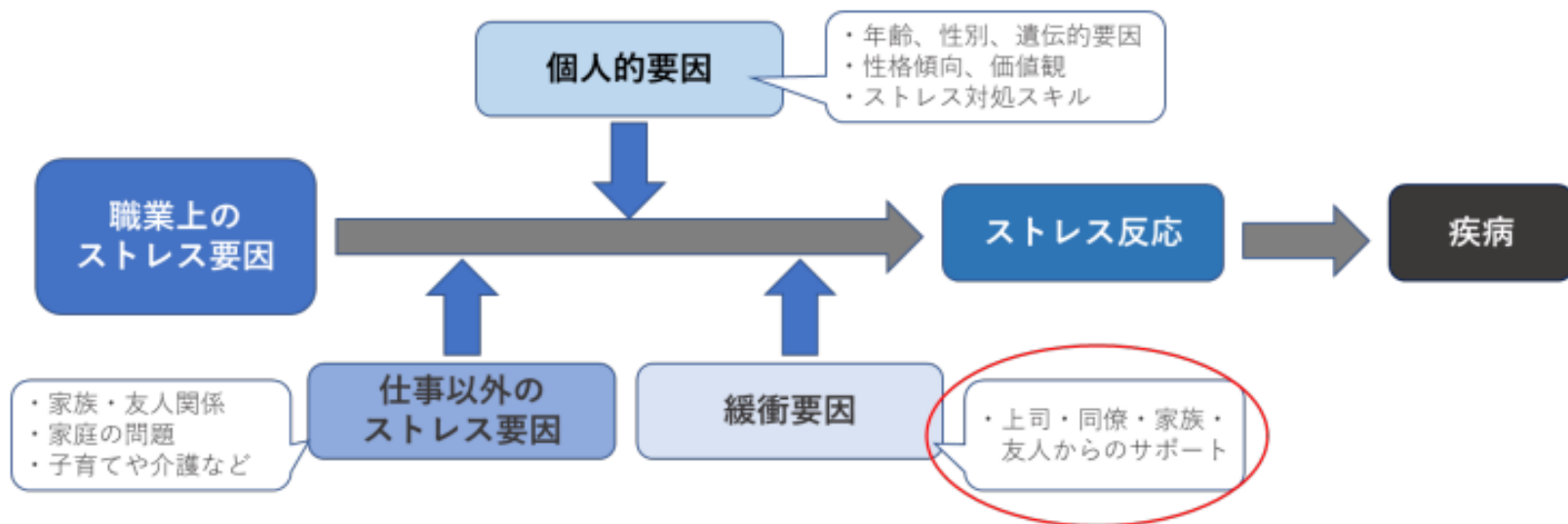
自分のストレスに気づけるようになると、休息を取る、気分転換をするなどのセルフケアが早めにとれるようになります。

## ②ストレスから身を守る・強くなる

ストレス反応が続くと健康状態にも影響を与えます。

ストレス 反応は仕事のストレス要因だけでなく仕事外の要因、個人要因、緩衝要因によって規定されます。

特に緩衝要因、「周囲からどれだけのサポートを得られているか」はストレスの軽減に影響します。



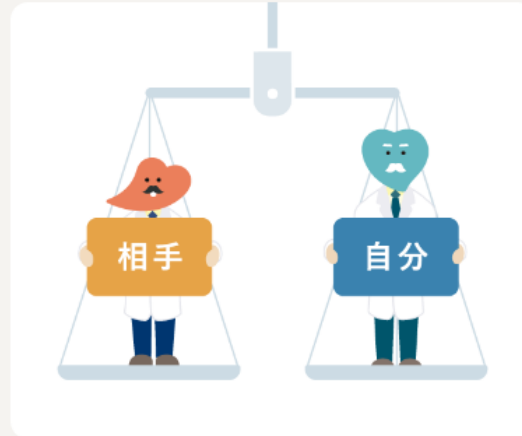
NIOSH 職業性ストレスモデル

# アサーション・トレーニング



## ●ノンアサーティブ（非主張型）

自分よりも相手を優先して考えるタイプ。自分の考えを遠慮して伝える。自分の意見を率直に言えない。



## ●アサーティブ（バランス型）

自分のことを第1に考えるが、相手への配慮も忘れないタイプ。自分の意見を率直にその場にふさわしい形で伝える。



## ●アグレッシブ（攻撃型）

相手よりも自分を優先して考えるタイプ。自分の意見を率直にはっきり言うが、相手への配慮が無く、一方的に自分の言い分を押し通す形で伝える。

自己主張が控えめもしくは苦手  
物静かな性格といった印象  
曖昧な言い方でかわすことを好む  
言い訳が口癖になっている  
「のび太」

自分の気持ちを率直に伝えつつなおかつ相手の気持ちも考えられる  
場の空気まで重んじる  
適宜表現をチョイスできる  
「しずかちゃん」

思ったことをズバズバ言ったり大声を張り上げたりと主張が強い  
自分の意志を全うするためであれば明確な悪意が伴うこともある  
勝ち負けで物事を決める  
「ジャイアン」

## アサーションスキルとは

- 自分の主張と相手への配慮を表現し、人間関係を崩さない会話術
- 思い込みをなくすことから始めてみては？  
「自分の考えを言ったら嫌われる」  
「自分が我慢すればすむ」  
「自分の思い通りに進めたい」  
なども思い込みの一つ。
- 思い込みを改め、自分と相手の気持ちを踏まえて自分の気持ちを表現できるようになることが、良好な人間関係に繋がります。

### ぜんしんせいじんしかんほう 漸進性筋弛緩法

ストレス状態のときは、無意識のうちに 筋肉が緊張状態になっています。漸進性筋弛緩法は、意識的に筋肉に力を入れて、そのあと ゆるめることを 繰り返すことで、リラックスしていく方法です。

#### < やりかた >

からだの各部分に 思いきり力を入れて 緊張させましょう。  
しばらく その感覚を保ったあと、ストンと力を抜きます。

**両手** 両手をグーッと握って… (5 秒)  
→ ゆっくり広げます (10 秒)



**両腕** カゴぶを作るように腕を曲げ、  
脇をしめて、グーッと力を入  
れ… (5 秒)  
→ ストンと抜きます (10 秒)



**両肩** 両肩をグッと上げ 耳まで近づけて  
緊張させて… (5 秒)  
→ ストンと抜きます (10 秒)



**首** 首を下げて、首の後ろを  
緊張させて… (5 秒)  
→ ストンと抜きます (10 秒)



※ 首をゆっくり前後左右に動かしてもOKです

**顔** 目と口を グーッとつぶって  
奥歯を噛みしめて… (5 秒)

→ ボカンと口をあけます (10 秒)



**背中** 腕をグーッと外に広げて  
肩甲骨を 引き付けて… (5 秒)

→ ストンと抜きます (10 秒)



**おなか** おなかをへこませて、  
おなかに力を入れて… (5 秒)  
→ ストンと抜きます (10 秒)



**おしり** おしりの穴を引き締めるように  
グーッと力を入れて… (5 秒)  
→ スーッと抜きます (10 秒)



**脚** 足全体にグーッと力を入れて  
緊張させて… (5 秒)  
→ ストンと抜きます (10 秒)



#### 漸進性筋弛緩法のコツ

力を入れているとき・抜いたときの、その部分の  
感覚をじっくり味わいましょう。

特に、力を抜いたときの  
じわっとゆるんで、あたたか  
くなる感じが大切です。



## 自律訓練法

目を閉じて身体に注意を向けながら言葉をくりかえすことで、少しずつ身体の緊張をほぐし、こころもリラックスさせていく方法です。さりげなく身体に注意を向けて、力が抜ける感覚を味わいましょう。

お昼休み・お風呂上り・眠る前などに、短時間、継続しておこなうと効果的です。がんばりすぎないことが大切です。

### < やりかた >

1. 落ち着ける場所で力が抜きやすい楽な姿勢をとります。

2. 目を閉じて大きく深呼吸します。

3. 以下のことを順番にこころの中でつぶやきます。

「気持ちが 落ち着いている・・・」

「利きうでが 重たい・・・」

「利きうでが あたたかい・・・」

4. あたたかくて落ち着ける場所を思い浮かべます。  
温泉でぼかぼか、ひなたぼっこでぼっこりなど...

5. 「重たさ」「あたたかさ」の感覚がわかってきたら、利きうで→両うで→両あしと注意を少しずつ全身に広げていき、感覚を味わいます。



## 6. 消去動作をして終わります。

①両手を  
ゆっくりと  
2～3回  
グー パー



②両ひじを  
ゆっくり  
曲げ伸ばし



③大きく背伸びをします



※ からだに力を戻して、頭をすっきりさせるために必要な作業です。忘れずに おこなってください。  
就寝時は、消去動作をせず、そのまま眠ってかまいません。

一人で悩まないで、...

こころの健康相談統一ダイヤル

おこなう まちろうと こころ  
0570-064-556

\* 地域によって受付時間が異なります。

大阪府こころの健康総合センター  
〒558-0056 大阪市住吉区万代東3-1-46  
TEL 06-6691-2811(代) FAX 06-6691-2814  
<http://kokoro-osaka.jp/>



このリーフレットは 14,000 部作成し、1部あたり 6 26 円です。2015 年 3 月発行

# 気軽にリラックス

## 伸びをする

① 思いきりグーッと背伸びをします



② ストンと力を抜きます

「はぁ〜」  
「ふう〜」



伸びをするときに 声を出すと  
リラックス効果が 高まります

大阪府こころの健康総合センター

# ストレスとの上手なつきあい方



## あなたのストレス発散方法を書き出してみよう

自分に合ったストレス対処法をたくさん持っておこう。

セルフケアを日常的に取り入れていくためには、**短時間でできるもの、簡単にできるもの、比較的金のかからないもの**、3つの要素を持ったストレス対処法をたくさん持っておきましょう。

もちろん旅行やいつもより高級なレストランで食事をするなどの特別感があるようなことでも良いのですが、日常的に取り入れるとなると少しハードルが上がる項目になるかと思います。このような特別感があるような対処法も持ちつつ、**日常でも気軽に使えるような3つの要素をもったストレス対処法**はいかがでしょう。

例えば、温かいお茶を飲む／深呼吸を試してみる／ノートに自分の思いを書いてみる／散歩をする／楽しかった出来事を思い出す／今日の夕飯を何にしようか考えるなど、ストレス対処法は実際に行動に移すようなものだけでなく頭の中で思い描くようなものでも効果があります。

あなたのストレス発散方法を思いっくだけ書き出してみよう

スポーツ

読書

SNS  
Instagram・X

旅行・  
温泉

キャンプ

ウォーキン  
グ

映画鑑賞

ライブ

おしゃべり

YouTube

アロマテラ  
ピー

美術鑑賞

ドライブ・  
ツーリング

ショッピング

ヨガ・  
ピラティス

グルメ・  
食べ歩き

など

# グループワーク

1. 事前学習で実施したストレスチェックの状況を話せる範囲で、シェアする。
2. 自分のストレスとの対処法（ストレス発散方法）をシェアする。
3. ストレスと上手に付き合うことの必要性・重要性について話し合ってみましょう。

## ライフスタイルはこころの健康にも大切 ー生活習慣

ストレスと上手につきあうには、まず毎日の生活習慣を整えることが大切です。

バランスの取れた食事や良質の睡眠、適度な運動の習慣を維持することが、こころの健康の基礎固めになります。

また、ストレスがたまったときの対策として、日常生活の中で、リラックスできる時間をもつことも大切です。

ゆっくりと腹式呼吸をする、ぼんやりと窓の外を眺める、ゆったりお風呂に入る、軽く体をストレッチする、好きな音楽を聴くなど、気軽にできることをまずやってみましょう。

ただし、お酒を飲んでつらさを紛らわせようとする、睡眠の質が低下し、こころも不安定になることがあるので気をつけましょう。

## 頭を柔らかくしよう ー考え方

ストレスを感じているとき、私たちは物事を固定的に考えてしまうことがあります。

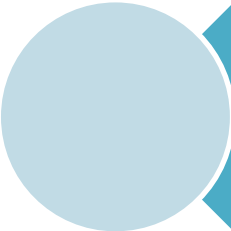
たとえば、「必ず、〇〇をしなければならない」と考えていて、それがうまくいかないときには強いストレスを感じてしまうでしょう。

問題点や良くないことばかりに注目しがちになります。

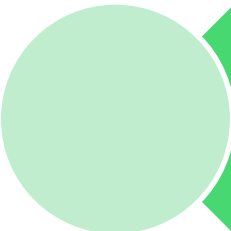
そんなとき、良くないことばかりではなく、実際にできていること、うまくいっていることに注意を向けるのもよいでしょう。

**考え方やものの見方**を少し変えてみるだけで、気持ちが少し楽になることがあります。

# ストレスから身を守る



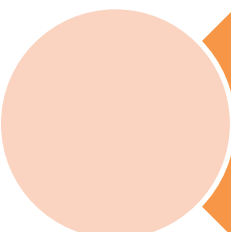
一人で抱え込まないように



ストレスの原因を考えて対処法を  
考える



仕事の負荷を軽減し、ストレスの  
少ない働き方を

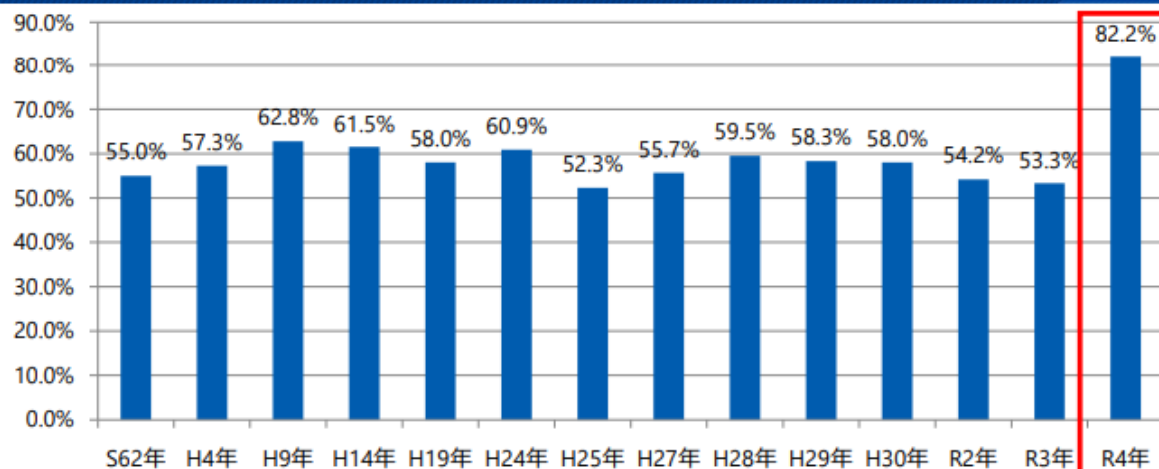


生活リズムを整える

## (2) 職場におけるメンタルヘルスの 現状

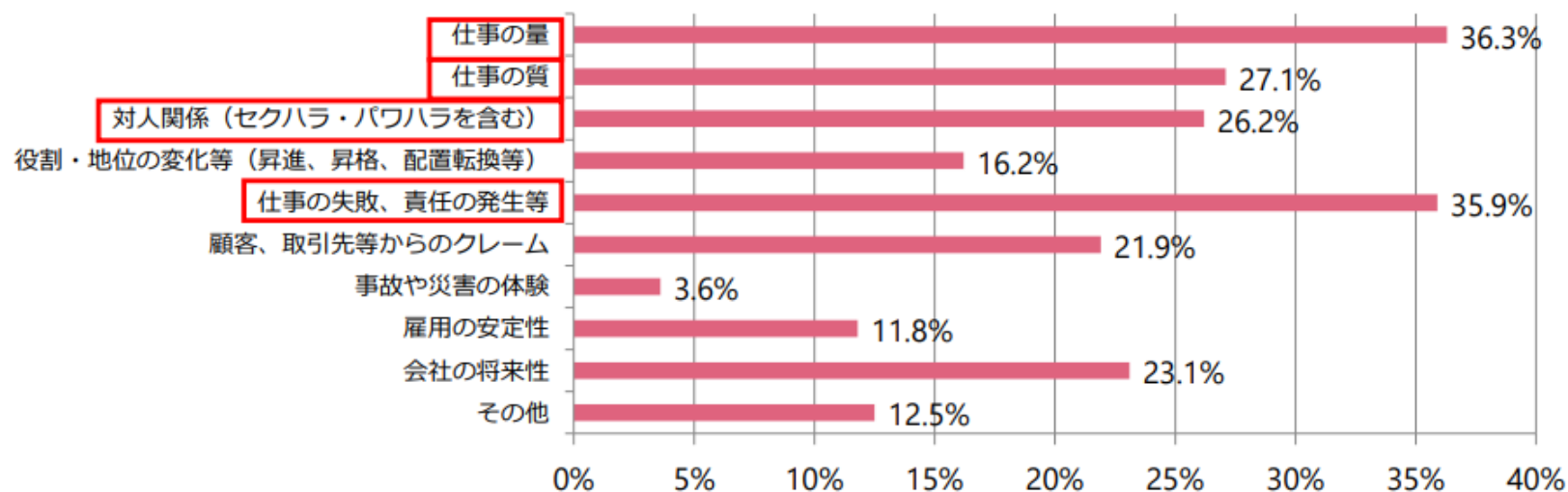
# 1. メンタルヘルスを取り巻く環境

## 職業生活で強い不安、悩み、ストレスを感じている労働者の割合

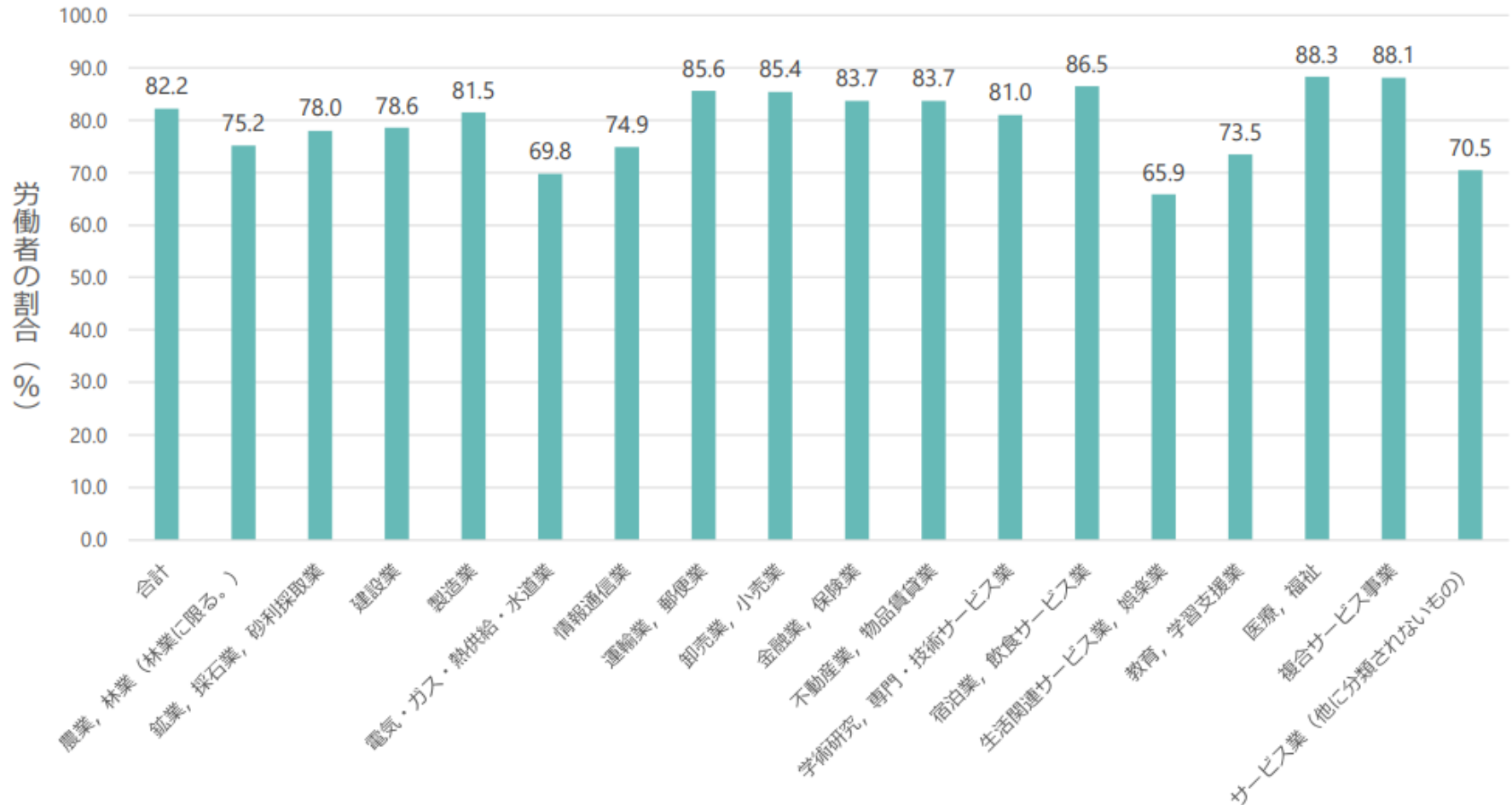


※令和4年調査から本設問の形式を変更した。  
令和3年調査は、最初にストレスの有無を選択させ、「ある」を選択した場合に3項目以内を選択させる設問形式としていたが、令和4年調査は、ストレスの有無の選択を前置せず、ストレスを感じる事柄から3項目以内で選択する設問形式としており、1つでも選択した場合に、ストレスが「ある」に該当するものとしている。

強い不安、悩み、  
ストレスの内容  
(3つまでの複数回答)



## 職業生活で強い不安、悩み、ストレスを感じている労働者の割合 (業種別)



# 働く人、業種による メンタルヘルスをめぐる状況の特徴

- 1 情報通信(システムエンジニア)** 専門技術が必要であり、技術の進歩が著しく、ミッションが終わるまで過重労働時間が発生したり、生活が不規則になりがちです。  
また客先常駐などがあり、会社からのサポートを受けにくい状態があります。
- 2 運輸・物流関係** 決められた業務をきちんと遂行することが求められ、仕事の内容上拘束時間が長く過重労働になりがちです。  
業務の季節変動もあり、負荷が増えることもあります。
- 3 製造業・建設業** 安全第一とする業務であり、生産ラインの問題から交代勤務や過重労働になることも。肉体的なストレスもあり、工期や納期に追われ精神的ストレスも。
- 4 サービス業・小売業・営業関係** 業界内の競争が激しく、対人関係のストレスがあります。  
お客様中心の業務であり、勤務時間が不規則になるため、労働時間が増えることも。
- 5 出版報道関係** 情報を取り扱う量が多く、自分自身の能力や裁量を発揮しやすいですが、時間に追われるため不規則な生活で体調をこわしがちです。
- 6 事務職全般** 多種多様ないくつもの業務をこなし、パソコン作業や対人関係のストレスがあります。  
業務内容の違う配置転換からストレスがかかることも。
- 7 教育** 生徒、保護者、組織の中でストレスを抱え込みがちです。  
また、仕事とオフのはっきりとした区別がなく気分転換が難しく疲れてしまうことがあります。
- 8 医療・介護福祉** 肉体的、精神的にストレスがあり、奉仕の精神から医療、福祉従事者が無理しがちで、自らのセルフケアを怠り自分自身が体調不良になることもあります。

## 2. 過労死とは

病気や死亡、自殺に至るリスクが長時間労働に  
起因するものと認定する基準

- ・「発症前1ヵ月間におおむね100時間」
- ・あるいは「発症前2～6ヵ月間にわたっておおむね80時間」を超える時間外労働がある場合  
業務と発症との関係性が強いとされています。

### 時間外・休日労働時間と 健康障害リスクとの関連について

長時間労働は、仕事による負荷を大きくするだけでなく、睡眠・休養の機会を減少させるので、疲労蓄積の重要な原因のひとつと考えられています。医学的知見を踏まえると、長時間労働と脳・心臓疾患の発症などの関連性は右の図のようになりますので参考にしてください。

時間外・休日労働時間

月100時間超 または  
2～6月平均で月80時間

長くなるほど

月45時間以内

健康障害のリスク



「過重労働による健康障害を防ぐために」厚生労働省

# 令和5年度「過労死等の労災補償状況」

厚生労働省では、**過重な仕事**が原因で発症した**脳・心臓疾患**や、**仕事による強いストレス**が原因で発病した**精神障害の状況**について、**労災請求件数**や、「**業務上疾病**」と認定し**労災保険給付**を決定した**支給決定件数**などを、平成14年以降年1回、取りまとめています。

## ●過労死等に関する請求件数

4,598件（前年度比1,112件の増加）

## ●支給決定件数

1,099件（前年度比195件の増加）

うち死亡・自殺（未遂を含む）件数 137件（前年度比16件の増加）

# 令和5年度「過労死等の労災補償状況」

## 1 脳・心臓疾患に関する事案の労災補償状況

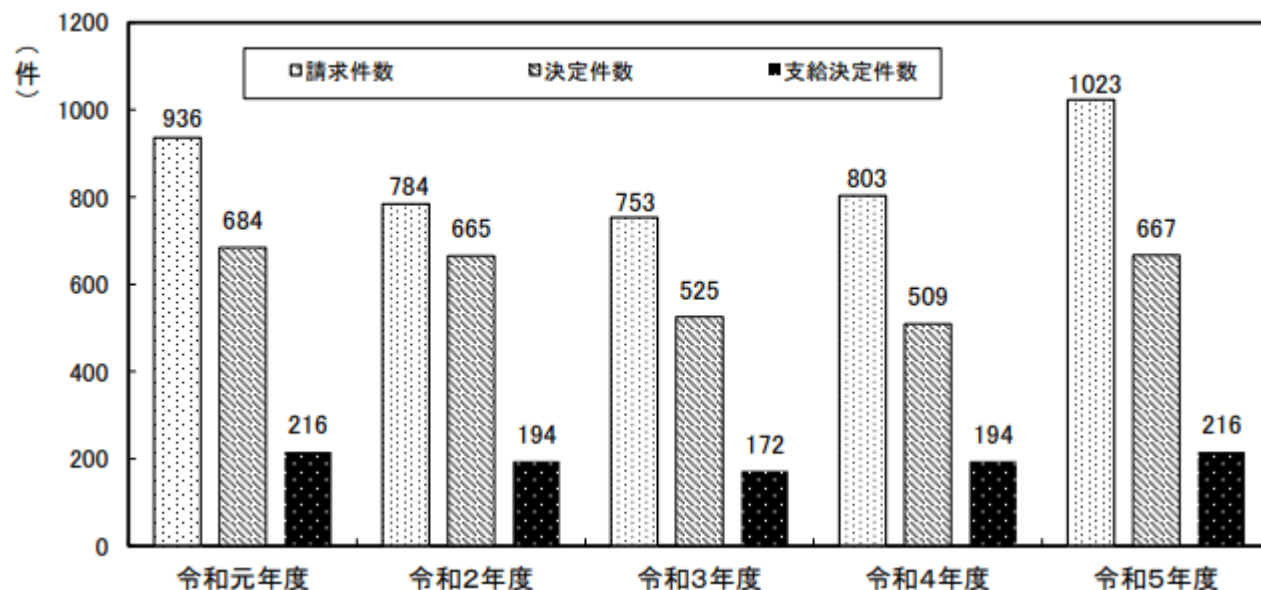
(1) 請求件数は1,023件で、前年度比220件の増加。

うち死亡件数は前年度比29件増の247件。

(2) 支給決定件数は216件で前年度比22件の増加。うち死亡件数は前年度比4件増の58件。

(3) 業種別の傾向・業種別請求件数は「運輸業、郵便業」244件、「卸売業、小売業」135件、「建設業」123件の順で多い。支給決定件数は「運輸業、郵便業」75件、「卸売業、小売業」29件、「宿泊業、飲食サービス業」25件の順に多い。

図1-1 脳・心臓疾患の請求、決定及び支給決定件数の推移



# 令和5年度「過労死等の労災補償状況」

## 2 精神障害に関する事案の労災補償状況

(1) 請求件数は3,575件で前年度比892件の増加。

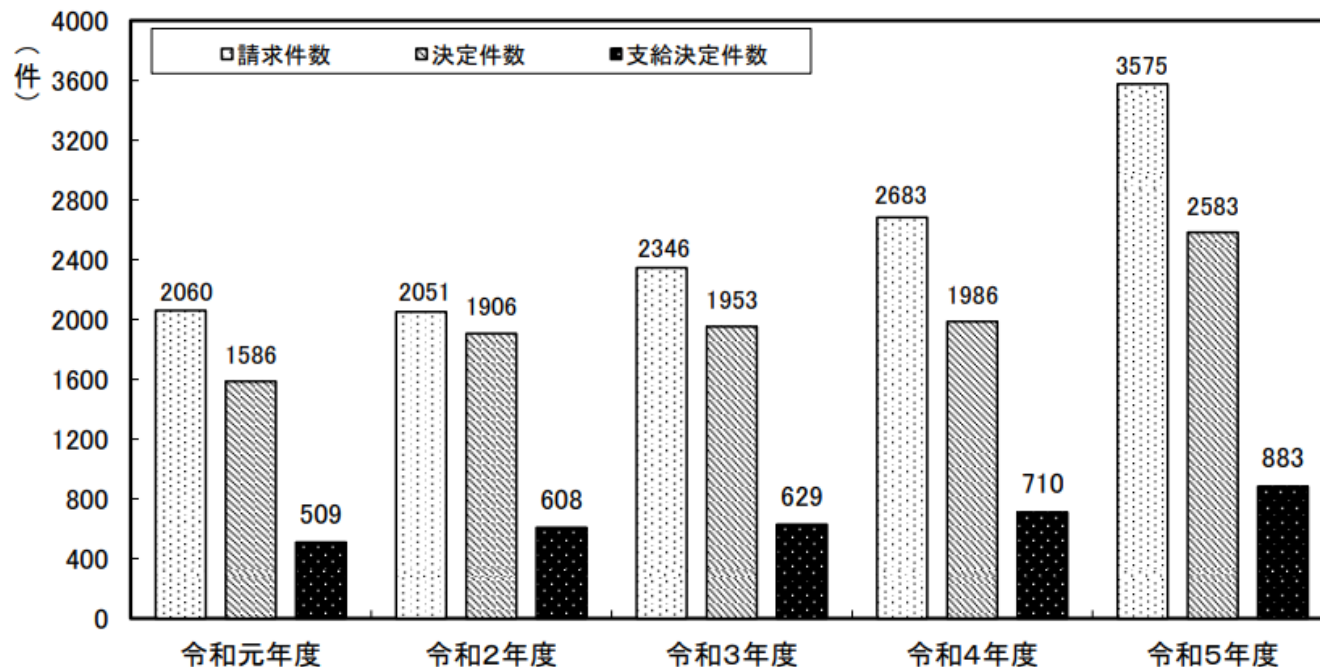
うち未遂を含む自殺の件数は前年度比29件増の212件。

(2) 支給決定件数は883件で前年度比173件の増加。

うち未遂を含む自殺の件数は前年度比12件増の79件。

(3) 業種別の傾向 ・業種別請求件数は「医療、福祉」887件、「製造業」499件、「卸売業、小売業」491 件の順で多い。支給決定件数は「医療、福祉」219件、「製造業」121件、「卸売業、小売業」103件の順に多い。

図2-1 精神障害の請求、決定及び支給決定件数の推移



### 3. 自殺予防対策

メンタルヘルス不調との関連で取り上げられるのが自殺の問題です。自殺の原因は様々ですが、メンタルヘルス不調との関連性が指摘されています。そこで、キャリアコンサルタントは、メンタルヘルスに関する知識の一環として、自殺についても知っておくことが必要です。

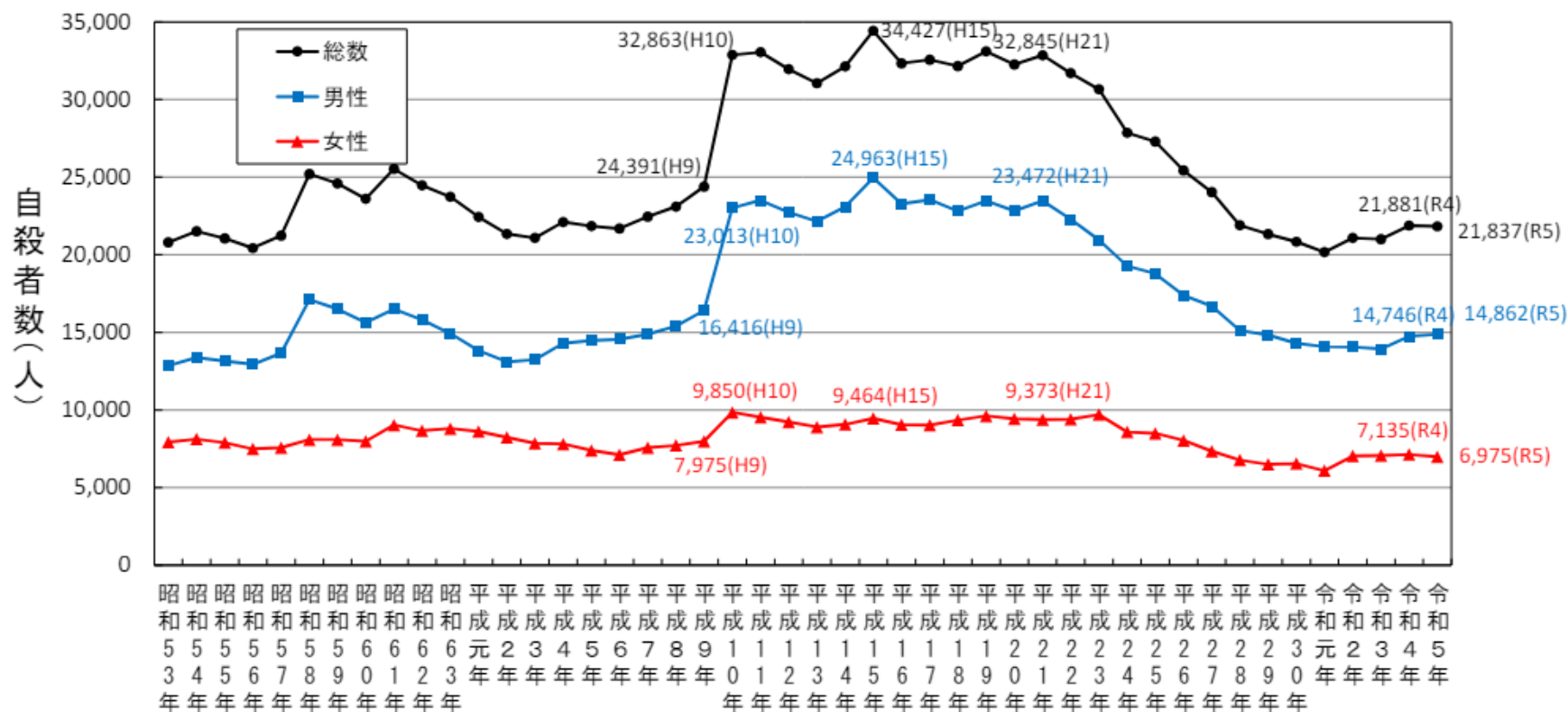
我が国の自殺者数は平成22年以降は減少傾向が続いていますが、わが国の自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数）は主要先進7カ国の中で最も高くなっています。

# 令和5年中における自殺の状況

図表 1－2 自殺者数の年次推移

○令和5年の自殺者数は21,837人で、前年と比べ44人（0.2%）減少。

○男女別にみると、男性は2年連続で増加したが、女性は4年ぶりに減少した。また、男性の自殺者数は、女性の約2.1倍となっている。



厚生労働省(令和6年)「令和5年中における自殺の状況」

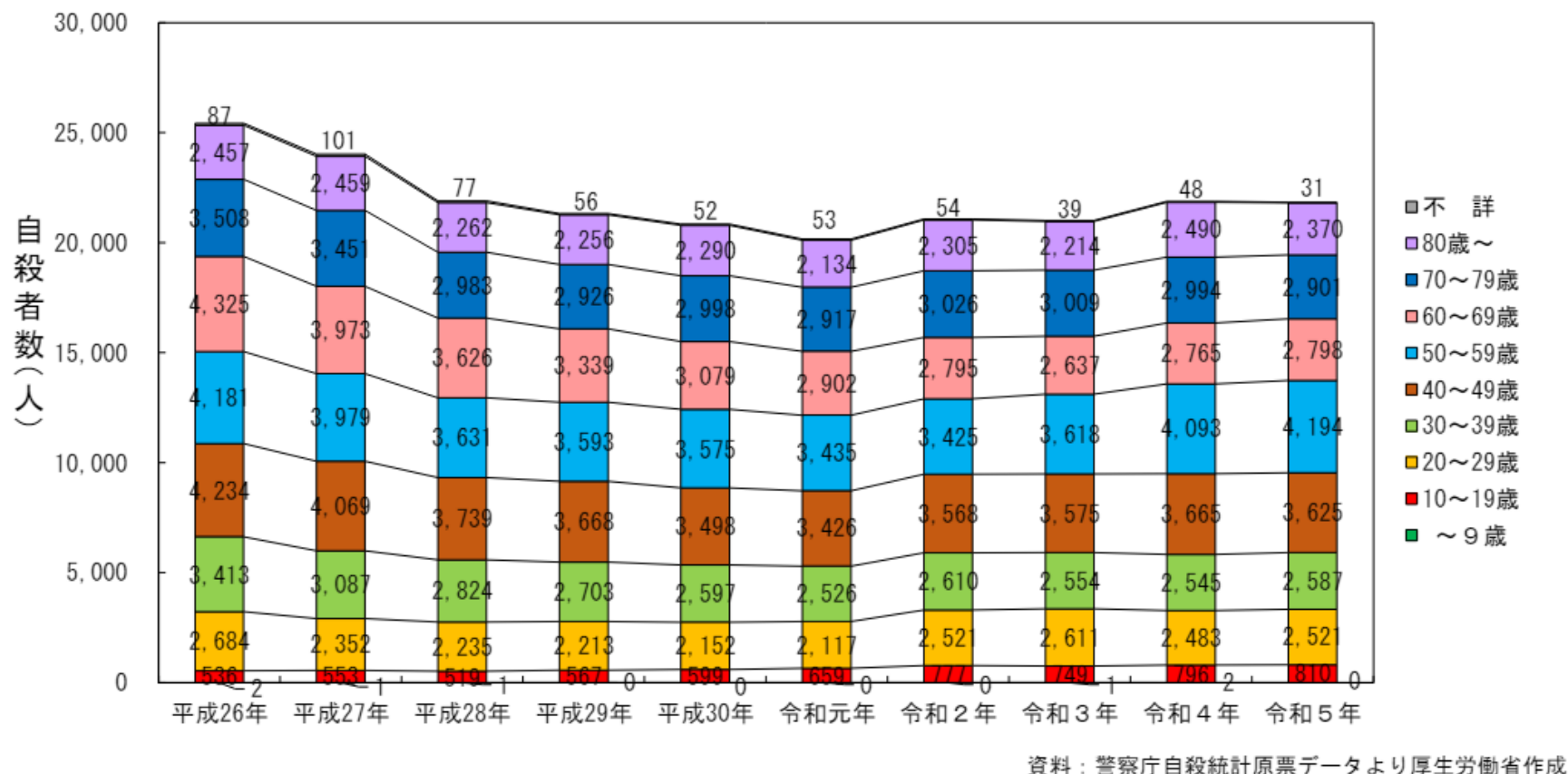
<https://www.npa.go.jp/safetylife/seianki/jisatsu/R06/R5jisatsunojoukyou.pdf>

(令和6年5月1日参照)

# 令和5年中における自殺の状況

図表 1－5 年齢階級別自殺者数の年次推移

○令和5年は前年と比べ、9歳以下、40歳代、70歳代及び80歳以上が減少し、その他の年齢階級は増加した。  
○最も減少した年齢階級は80歳以上（120人減）であり、最も増加した年齢階級は50歳代（101人増）であった。



厚生労働省(令和6年)「令和5年中における自殺の状況」

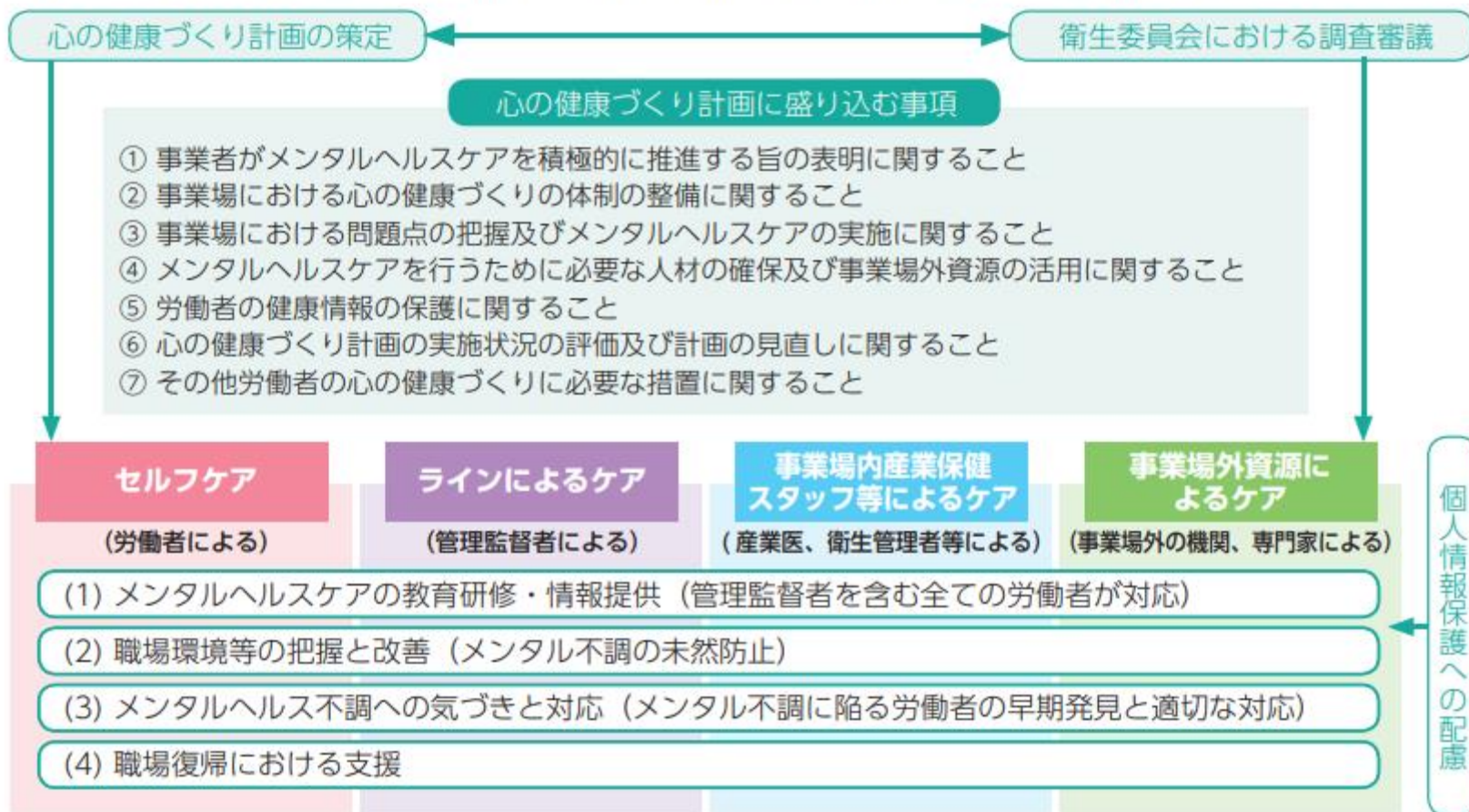
<https://www.npa.go.jp/safetylife/seianki/jisatsu/R06/R5jisatsunojoukyou.pdf>

(令和6年5月1日参照)

## 4. メンタルヘルスケアの連携

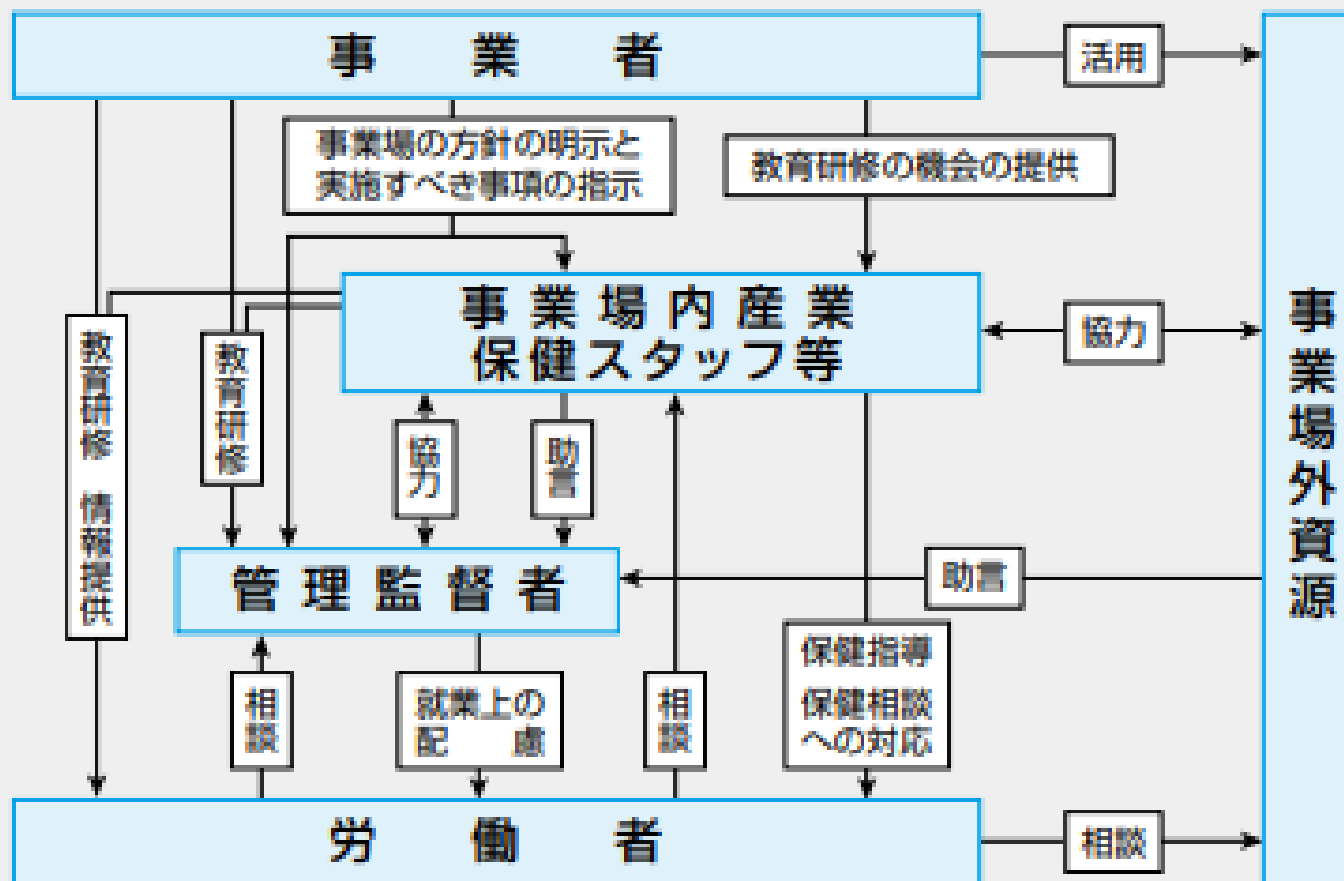
### 《 メンタルヘルスケアの具体的進め方 》

「4つのケア」が適切に実施されるには、以下の取組みを積極的に推進することが効果的です。



# メンタルヘルスケアの連携

図 事業場におけるメンタルヘルス体制例



# THP (Total Health Promotion)

職場における個人の力だけでは取り除くことができない健康障害やストレス要因に対し、個人の自助努力に加えて、事業者も積極的に健康管理を行うための措置。

\* THPにおける“T:トータル”とは

① 全従業員を対象とした ② 心と身体の両面にわたる ③ 生涯を通じての健康づくり  
THPでは、個人の生活習慣を見直し、若い頃から継続的で計画的な健康づくりをすすめることで、働く人がより健康になることを目標にしています。

職場でTHPに当たるスタッフは、

- ① 産業医
- ② 運動指導担当(ヘルスケア・トレーナー)
- ③ 運動実践担当(ヘルスケア・リーダー)
- ④ 心理相談員
- ⑤ 産業栄養指導者
- ⑥ 産業保健指導者

の通称THP6人衆です。このTHP6人衆の養成は、中央労働災害防止協会(中災防)がその研修などを行っています。(中央労働災害防止協会) 事業場内に専門スタッフを確保するのが困難な場合、外部の機関を利用することも可能。

# EAP(Employee Assistance Programs)

一般に「従業員支援プログラム」と訳されます。

職場組織が生産性に関連する問題を定義すること、社員であるクライアントが健康・結婚・家族・家計・アルコール・ドラッグ・法律・情緒・ストレス等の仕事上のパフォーマンスに影響を与え得る個人的問題を見つけ解決する、という2つを援助するために作られた職場を基盤とするプログラムです。

EAPは専門業者による事業場外資源によるケアになる場合と、社内専門スタッフによる、事業場内産業保健スタッフ等によるケアになる場合があります。

ポジティブ

キャリア

自己理解

コミュニケーション

マネジメント

健康管理

ワークライフバランス  
時間管理

職場環境改善

家族問題  
金銭法律

早期発見  
職場復帰

ハラスメント  
コンプライアンス

ストレス・メンタルヘルス

ネガティブ

組織マネジメント

セルフマネジメント

# 復職支援

「心の健康問題により休業した従業員の職場復帰支援の手引き」では、事業者が行う職場復帰支援の内容を詳しく示しており、事業所として前もって職場復帰支援ルールを定めておく必要性を謳っており、職場復帰支援の基本的な流れとして、以下の5つのステップが記載されています。

## 職場復帰支援の概要

〈第1ステップ〉 病気休業開始及び休業中のケア



〈第2ステップ〉 主治医による職場復帰可能の判断



〈第3ステップ〉 職場復帰の可否の判断および職場復帰支援プランの作成  
(復職日、就業上の配慮など個別具体的な支援内容を定めたもの)



〈第4ステップ〉 最終的な職場復帰の決定



[ 職 場 復 帰 ]



〈第5ステップ〉 職場復帰後のフォローアップ

# 心の健康問題により休業した労働者の職場復帰支援の手引き(厚生労働省)

心の健康問題により休業し、医学的に業務に復帰するのに問題がない程度に回復した労働者を対象として、実際の職場復帰に当たり、事業者が行う職場復帰支援の内容を総合的に示した手引きです。事業場において取り組むべき職場復帰支援について、病気休業開始から職場復帰後のフォローアップまで5つのステップが示されています。

- 詳細は厚生労働省のホームページ「こころの耳」をご覧ください。  
<https://kokoro.mhlw.go.jp/brochure/index/>



## 職場復帰支援の流れ

### <第1ステップ> 病気休業開始及び休業中のケア

- (1) 病気休業開始時の労働者からの診断書（病気休業診断書）の提出
- (2) 管理監督者によるケア及び事業場内産業保健スタッフ等によるケア
- (3) 病気休業期間中の労働者の安心感の醸成のための対応
- (4) その他

### <第2ステップ> 主治医による職場復帰可能の判断

- (1) 労働者からの職場復帰の意思表示と職場復帰可能の判断が記された診断書の提出
- (2) 産業医等による精査
- (3) 主治医への情報提供

### <第3ステップ> 職場復帰の可否の判断及び 職場復帰支援プランの作成

- |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 情報の収集と評価<ol style="list-style-type: none"><li>① 労働者の職場復帰に対する意思の確認</li><li>② 産業医等による主治医からの意見収集</li><li>③ 労働者の状態等の評価</li><li>④ 職場環境等の評価</li><li>⑤ その他</li></ol></li><li>(2) 職場復帰の可否についての判断</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>(3) 職場復帰支援プランの作成<ol style="list-style-type: none"><li>① 職場復帰日</li><li>② 管理監督者による就業上の配慮</li><li>③ 人事労務管理上の対応</li><li>④ 産業医等による医学的見地からみた意見</li><li>⑤ フォローアップ</li><li>⑥ その他</li></ol></li></ol> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### <第4ステップ> 最終的な職場復帰の決定

- (1) 労働者の状態の最終確認
- (2) 就業上の配慮等に関する意見書の作成
- (3) 事業者による最終的な職場復帰の決定
- (4) その他

## 職場復帰

### <第5ステップ> 職場復帰後のフォローアップ

- (1) 疾患の再燃・再発、新しい問題の発生等の有無の確認
- (2) 勤務状況及び業務遂行能力の評価
- (3) 職場復帰支援プランの実施状況の確認
- (4) 治療状況の確認
- (5) 職場復帰支援プランの評価と見直し
- (6) 職場環境等の改善等
- (7) 管理監督者、同僚等への配慮等

### (3) リファーマー

# 1. キャリアコンサルタント倫理綱領

(任務の範囲・連携)

## 第8条

キャリアコンサルタントは、キャリアコンサルティングを行うにあたり、自己の専門性の範囲を自覚し、その範囲を超える業務や自己の能力を超える業務の依頼を引き受けてはならない。

2 キャリアコンサルタントは、訓練を受けた範囲内でアセスメントの各手法を実施しなければならない。

3 キャリアコンサルタントは、相談者の利益と、より質の高いキャリアコンサルティングの実現に向け、他の分野・領域の専門家及び関係者とのネットワーク等を通じた関係を構築し、必要に応じて連携しなければならない。

# メンタルヘルスの問題を抱える相談者への対応

職場において、強いストレスや精神疾患を抱えた相談者がキャリアコンサルタントのもとを訪ねてくることもあるかもしれません。また、心身ともに健康な職場づくりを推進していくこともキャリアコンサルタントの役割のひとつです。

そのため、キャリアコンサルタントには精神医学、心理学、労働衛生に関連する法学など、幅広い知識と専門性が求められます。一方、キャリアコンサルタントとして、どのような問題にどこまで関わることができるのか、その限界と、限界を超えたときの対応（リファールなど）についても理解しておく必要があります。

「リファール」とは、相談者の抱える問題がカウンセラーやキャリアコンサルタントの能力や知識、技術、専門性を超え、十分な対応ができない場合に、問題解決のために適した専門機関を紹介したり、支援を依頼したりすることです。

# 限界の認識とリファー

■相談者に対する対応の限界には、

- ① キャリアコンサルタントとしての専門性、職務の範囲による限界、
- ② キャリアコンサルタント自身の能力の限界、とがあります。

いずれについてもキャリアコンサルタント自身が自覚し、その範囲を逸脱しないことが必要です。

限界を超えた対応は、相談者の利益にならないだけでなく、事態をかえって悪化させてしまう場合があります。

このような場合、適切な専門家へリファーすべきです。

## ■リファラーの検討ポイント

- ・医学的判断などほかの専門的知見からの判断や対応が必要と考えられる場合
- ・キャリアコンサルタント自身の対応能力の範囲を超えると考えられる場合
- ・相談者自身がほかの支援(者)を希望している場合
- ・相談者とキャリアコンサルタントの間に信頼関係が築けない場合
- ・キャリアコンサルタントが対応していても効果が見られない場合

# リファーマー

専門職として支援にあたる際、大切なのは自身の専門性で、役割が担える部分はどこまでなのかを踏まえておくことです。相談者の問題について、対応できる限界を超えていると判断したら、適切な専門機関等に相談者を紹介し、支援をつなぐ「リファーマー」を行います。

そのため知っておくと役立つのは「リファーマー」の際の連携先となる専門機関等の知識です。また、相談者を支援する体制を作り上げるには、外部資源を活用し、連携を取ることも重要となってきます。さらに、相談内容によっては、相談者が勤務する企業の人事部や産業医、職場の上司や同僚、経営者、主治医、家族との連携も必要なケースもあります。

それでは、どのような機関がリファーマー先となるのでしょうか。

## 2. リファアー先

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト

**こころの耳** [ホーム](#) [はじめての方へ](#)

[検索](#) [文字サイズ](#) [小](#) [中](#) [大](#) 厚生労働省

[働く方へ](#) [ご家族の方へ](#) [事業者の方へ](#) [部下を持つ方へ](#) [支援する方へ](#) [Twitter](#) [Facebook](#)

HOME > 事業者の方へ > 相談窓口案内

### 相談窓口案内

[働く方](#) [ご家族の方](#) [事業者の方](#) [部下を持つ方](#) [支援する方](#)

<https://kokoro.mhlw.go.jp/agency/>

### 全国医療機関検索



精神科・心療内科などの医療機関を探す

[こちら](#)

### 各種相談窓口

※電話番号や受付時間などの詳細は、各機関のホームページよりご確認ください。

仕事に関する相談



キャリアに関する相談



職場のパワハラ・セクハラなどに関する相談



生活に関する相談



こころの健康に関する相談



DV、性暴力などに関する相談



自殺を考えるほどつらい方



ご家族を自死で亡くされた方



外国語で相談したい方 - for foreign people



こども向け相談窓口



その他の相談窓口



# 社会的資源【公共】

| メンタルヘルス／心理相談 | 産業保健総合支援センター                                 | 独立行政法人労働者健康安全機構が運営。専門スタッフが、産業医、衛生管理者、産業看護職、人事労務担当者等の産業保健関係者へ、メンタルヘルス対策をはじめとする産業保健に関する相談、研修、情報提供等の支援。                                                                     |
|--------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | 保健所や保健センター<br>精神保健福祉センター<br>(都道府県・政令指定都市に設置) | こころの健康相談から精神医療に関わる相談、アルコール・薬物乱用、思春期・青年期の相談。こころの病気に関する不安があるとき、医療が必要かどうか相談できます。近隣の医療機関などを紹介してもらうことも可能です。                                                                   |
|              | ハローワークなど行政機関<br>こころの健康センター                   | 心の健康相談 (例)名古屋中ハローワーク<br>失業などで、心に悩み<br>こころの健康相談統一ダイヤル<br>0570-064-556<br>全国どこからでも共通の電話番号に電話すれば、電話をかけた所在地の公的な相談機関に接続。こころの問題について、本人はもちろん、家族など周囲の人も気軽に相談できる公的な窓口です。地方自治体が運営。 |

# 精神科と心療内科について

## • 精神科とは

「精神科」と「精神神経科」は同じ診療科で、心の症状や病気を専門として、心の病気そのものの治療を行います。落ち込みやイライラ、落ち着かないなどの気分症状、眠れなかったり、寝過ぎてしまうなどの睡眠症状、幻聴や幻覚などの精神症状のほか、こだわりや物忘れなどの認知症も対象で、うつ病や躁うつ病、統合失調症、パニック障害などの不安障害、脅迫性障害やPTSDなどの心の病気の診療を行なっています。

## • 心療内科とは

「心療内科」は様々なストレスが要因で、身体に症状が現れる症状を扱う診療科です。吐き気や頭痛、強い動悸が続く、下痢・腹痛、血圧が高くなる、ぜんそくなどの身体の不調の背景に、心理的なきっかけやストレスが思い当たる時は心療内科が専門となります。身体の不調で専門科を受診したのに検査結果に異常が認められない場合に、心療内科へ相談することで、つらい症状の治療につながるケースもあります。

精神疾患や心身的症状をメンタルの病気と呼ぶなど、カジュアルでやさしい雰囲気が求められ、心療内科を併記している精神科も多くなりました。

### 3. ネットワークによる支援方法

- ① 問題を見立てる : 相談者の問題と問題解決のために必要な支援を見立てる(ネットワークの必要性の認識)
- ② 連携先の選定 : 相談者支援のために、活用するネットワークを選定する
- ③ 支援方針の共有と協力関係の構築: 相談者への見立て・支援方針を共有し、支援体制を整える
- ④ 支援の実施 : 相談者への説明を行ったうえで、支援を実施 支援プロセスにおいて、ネットワークが機能しているか、メンバー間で支援の方向性の 違いや衝突が起きていないかなどをモニターしておく
- ⑤ 評価と改善: 支援のプロセス、結果を評価し、改善を行う 有効でなかった場合は、ネットワークおよび支援方法を見直す

**(情報共有と守秘義務)**

# ネットワークの活用の留意点

## (情報共有と守秘義務)

### ① 情報共有

- ・ネットワークの連携先とは見立て、支援目標と方針を共有したうえで役割分担をする
- ・ネットワーク内での情報共有については、クライアントへの説明と了解が必要
- ・ネットワーク内で、誰とどこまで情報を共有するかについては、問題の性質、各自の役割、相談者やほかのネットワークとの関係性などにより決まる

### ② 守秘義務

- ・相談者の情報は、相談者本人の了解を得たうえで、ネットワーク全体で守秘義務を負う
- ・守秘義務には、各自の専門家としての守秘義務とともに、支援ネットワーク全体としての守秘義務を負う

.....

（４）メンタルヘルス不調者への  
キャリアコンサルタントとしての  
対話スキル

.....

# 1. メンタルヘルスケアとキャリアコンサルティングの有効性

## ◎相談者のキャリアの本質的課題を見極めやすくなる

メンタルヘルスの問題は、しばしば「仕事のやりがいを感じられない」「職場に行きたくない」「転職したい」などのキャリアの悩みに隠れて現れます。キャリアコンサルタントがメンタルヘルスの知識を持っていれば、単なる職務内容や環境の不満ではなく、「心理的な疲弊」や「燃え尽き症候群」「うつ状態」などが背景にあることを見抜き、適切な対応につなげることができます。

## ◎信頼関係(ラポール)を構築しやすくなる

メンタルヘルスの知識があることで、相談者の感情や心理状態に対する共感的理解が深まり、非言語的なサイン(疲労感、言葉のトーン、視線の動きなど)にも敏感になれます。それにより、相談者は「理解してもらえている」と感じやすくなり、より本音で話しやすくなる＝質の高いキャリアコンサルティングに繋がります。

# 1. メンタルヘルスケアとキャリアコンサルティングの有効性

## ◎キャリア支援の選択肢を広げられる

メンタル面に配慮しないキャリア支援は、本人の健康状態を無視した提案（例：「もっと責任のある仕事をしてみては？」）となり、逆効果になることもあります。一方で、メンタルヘルスの状態を踏まえた支援であれば、「回復を優先する働き方」や「負荷を減らしながら成長できるキャリア」など、その人にとって現実的かつ持続可能な選択肢を一緒に探ることができます。

## ◎早期のリスク発見と適切な対応につなげられる

キャリア相談を通じて、うつ症状やストレス過多の兆候を早期に察知できれば、専門機関への受診を促すなど、深刻化を防ぐサポートも可能です。これにより、キャリアの中断を未然に防いだり、再出発を支援することができ、キャリア支援の信頼性と実効性が高まります。

# 1. メンタルヘルスケアとキャリアコンサルティングの有効性

## ◎組織・職場との調整支援がしやすくなる

職場の人間関係や業務負荷など、メンタルヘルスに関わる要因は多くが職場環境に起因しています。

そのため、キャリアコンサルタントがメンタルヘルスの視点を持つことで、職場への働きかけ(例:配置転換、働き方の調整)など、相談者の立場を守りながら現実的な改善提案ができるようになります。

# 事例性と疾病性

キャリアコンサルタントがメンタルヘルス不調の相談者に対応するときに重要な観点が「事例性」と「疾病性」です。

事例性 ... 相談者が仕事上困っている・問題になっていること(疾病の有無は関係なし)。例)「欠勤や遅刻が多い」「納期を守れなくなった」「他の社員とトラブルを起こすことが増えた」などの客観的・具体的事実

疾病性 ... 医学的観点からの疾病や障害の可能性の有無、その程度に関する事。例)「夜眠れない」「妄想がある」など医学上の症状、病名に関する事

キャリアコンサルタントとしては、メンタルヘルス不調に対して、基本的に「事例性」に着目し、対応します(医学的な診断はしない)。そのうえで、必要に応じて医師や臨床心理士など専門家にリファーするなどの対応を行います。

## 2. 対話スキル

### カウンセラーの対話スキル

- ・相談者の敵ではない存在になろう
- ・面接の目的意識を過剰に高めない
- ・対話の参加者の強みに着目すること

### 「問う力・聴く力」

・「聴く」こと、すなわち口調、姿勢、表情、醸し出される雰囲気、そういったもののすべてにアンテナを張り巡らせながら聴くことが規範。言語情報よりも非言語情報を感知することに重点が置かれていると言ってもよいほどである。

・医学的・客観的な状況と、患者さんの目に映っている世界の両方を理解すること

(身体的問題・精神的問題・社会経済的問題・心理的問題)

・包括的アセスメントと多職種連携

### 3. クライエントの状態について、考えてみましょう

みなさんにやっていただいたストレスチェックを振り返ってみてください。

#### 心身のストレス反応

- ・活気の低さ・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感
- ・身体愁訴（身体の状態について、何となく体調が悪いという感覚や様々な自覚症状を訴え、検査をしても原因となる病気が見つからない場合を指します。「頭が重い」、「目の奥が痛い」、「疲れが取れない」、「よく眠れない」などの訴え）

#### ストレス要因

- ・心理的な仕事の負担（量）（質）・自覚的な身体的負担度・職場の対人関係でのストレス・職場環境によるストレス・仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・働きがい

## 4. 予兆把握のポイント

予兆把握のポイントは、  
「勤怠に関する事」「仕事に関する事」「行動に関する事」の  
3つに分けられます。

### 勤怠に関する事

勤怠に関する事は、メンタルヘルスの不調が、最も分かりやすく出るポイントです。

遅刻や早退・欠勤が増えていないか。

また、残業や休日出勤が増えていないかをチェックしておきましょう。

無断欠勤をするようになるのも、不調が生じているサインになります。

## 仕事に関する事

メンタルヘルスの不調があると、仕事における効率が悪くなったり、レスポンスが遅くなることがあります。

報告・連絡・相談をはじめ、職場での会話が減少する傾向が見られた際は、要注意です。

反対に、多弁になる人もいます。

普段の状態と比較して、仕事の速さや報告等の頻度に違いはないか、しっかり観察することが必要です。

## 行動に関する事

表情や動作に活気がなくなったり、ミスが目立つようになります。ストレスが溜まり、不調として現れるようになると、日常でできていたことができなくなることが多いです。

寝付きが悪くなってしまうことから、頻繁に睡眠不足になったり、服装・髪型が乱れるという人は少なくありません。

タバコ・アルコールの消費量が増えたり、食欲がなくなる、もしくは、過食になるといった変化も現れやすいです。

言動においては、不自然な言動や弱音を口にするようになります。しかし、中には反対に作用するケースも。

いつも以上に活発になったり、全く弱音を吐かず、誰にも相談をしなくなる場合もあります。

大切なのは、「普段と違う様子ではないか」という点です。

些細な変化にも気づけるよう、普段から継続して、積極的に部下と関わるが必要になってきます。

.....

## (5) 事例【事前学習編】 (新入社員に生じたメンタル不調)

.....

厚生労働省 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」より

.....

## (5) 事例(新入社員に生じたメンタル不調)

Aさんは高校卒業後、専門学校を修了して中堅企業に入社した23歳の女性です。就職を機に実家を出て单身生活を始めました。Aさんは穏やかで**堅実な性格**で、誰からも好感をもたれる人柄でした。**残業**も厭わず、自ら仕事を引き受けて働きました。

夏が近づく頃、Aさんから入社直後の**元気がなくなってきました**。いつも**だるくて疲れが抜けない**感じがしました。それなのに**眠りが浅く**、明け方早く目が覚めてそのまま眠れないことが多いのです。**食欲も低下**してきて、何を食べても**おいしいと感じなくなりました**。**体重も少し減**ってきました。念のため、近くの内科医院を受診しましたが、特に異常はないとのことで胃薬が処方されたただけでした。

そのうちに**いつも気分がすっきりせず、ゆううつな感じ**に悩まされるようになってきました。特に朝が最悪で、何とも表現しようのない**嫌な気分**がするのです。また、一人でいると**わけもなく悲しく**なってきます。母親に電話して「寂しい」と話すうち**涙が出て**きました。頭が働かず**思考力や判断力が落ちて**いるとも感じました。根気がなくなって、資料を読んでも**集中できず**、いつの間にか他の事を考えてしまいます。<sup>72</sup>

Aさんの様子の変化は、周囲にも分かるようになりました。澆刺とした感じがなくなり、**ぼんやりとしている感じ**でした。それに以前はなかった**うっかりミスが増え**、クライアントから苦情が寄せられたこともありました。心配した上司が様子を聞き、体調が悪いのではと尋ねました。けっして批判されたわけではないのですが、Aさんは**周囲に迷惑**をかけているのだと感じ、責任を感じました。Aさんはいっそう頑張ろうとしましたが、仕事の能率が落ちているせいか、**残業が増える結果**になりました。**疲れがたまっていく**感じがしました。ある朝、Aさんは、ついにどうしても**布団から起き上がることができず**、体調不良を理由に欠勤しました。翌日、遅刻して出社したAさんに上司は精神科か心療内科で診察を受けるよう勧めました。

【事前学習】 この状況で、皆さんのところにAさんが相談に来られたら、どのように対応されますか？

この状況で、あなたはAさんが語られるどの部分が気になったでしょう。

# グループワーク

1. クライエントのストレス要因・心身のストレス反応について、考えてみましょう。

## 心身のストレス反応

- ・活気の低さ・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感
- ・身体愁訴

## ストレス要因

- ・心理的な仕事の負担(量)(質)・自覚的な身体的負担度・職場の対人関係でのストレス・職場環境によるストレス・仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・働きがい

2. 事前学習で宿題の、あなたが考える対応はどのようなものだったでしょうか。

精神科での診断はうつ病でした。医師からは、これは病気であること、休養と服薬で多くの場合回復すること、しばらくは無理をしないこと、今は判断力が落ちているので会社を辞めようなど大きな決断はしないこと、などを説明されました。まず残業を止めることが指示され、抗うつ薬と睡眠薬の服用を勧められました。

睡眠薬を使うようになって睡眠が改善し、かなり楽になりました。仕事が完全に終わっていないのに帰宅するのは心残りでしたが、やがて割り切れるようになりました。抗うつ薬を服用して1週間ほどした頃から、気分が少しずつ晴れてくるのが分かりました。主治医に報告すると「よかったですね」、「でも、治療はこれからです」、「数か月は通ってくるつもりでいてください」とのことでした。そんなに長く通うのかと少し驚きましたが、信頼できそうな医師なので、しばらく治療を受け続けることにしました。Aさんはその後も通院を続け、服薬も続けています。だいぶ自信も回復してきました。主治医も少しずつ仕事量を増やしていけると話しています。

ここに注目



対応のポイント

## 心身のストレス反応

- ・活気の低さ・イライラ感・疲労感
- ・不安感・抑うつ感・身体愁訴、等

うつ症状やストレス過多の兆候を早期に察知できれば、専門機関への受診を促すなど、深刻化を防ぐサポートも可能。

## ストレス要因

- ・心理的な仕事の負担(量)(質)・自覚的な身体的負担度・職場の対人関係でのストレス・職場環境によるストレス・仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・働きがい、等

新入社員の方の中には、切り替えがうまくいかず、心身のバランスを崩してしまう方もいます。Cさんは精神科での診断はうつ病でした。医師からは、これは病気であること、休養と服薬で多くの場合回復すること、しばらくは無理をしないこと、などを説明されました。Cさんのような状況のクライアントが来た場合、リファ―(精神科、心療内科)を検討する。

.....

## (6) 事例

### (クレーム対応業務で 過剰なストレス状態となった事例)

.....

厚生労働省 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」より

.....

## (6) 事例

### (クレーム対応業務で過剰なストレス状態となった事例)

女性・27歳

専門学校卒業後、現在の中堅販売会社に就職しました。生活史では、旅行やクラブ活動などに積極的に動くタイプでなく、受け身の生活が多かったのです。独身で両親と同居し、妹は昨年、結婚しました。性格は几帳面で責任感の強いタイプ。趣味はロックバンド演奏をライブで聞くことです。総務部総務課勤務を経て、2年前から現在の「お客様サービス部・A製品担当課」に配置転換となりました。サービス部と言っても内容のほとんどは製品への苦情処理であったので、不本意な人事だったようです。

消費者は苦情を言うときには、不満や怒りがあります。言い方がきつくなるのは、必然でしょう。

本人は「お客さんに、感情的に言いたいことを言われる。顔が見えないので、言いやすいみたい。正当な反論をしたら、課長に苦情が行った」。そして「反論は、あまりしないほうが良い」と、課長から注意されました。

本人は「私たちが、お客様にできることは限られているのに」、「先方は組織への知識が乏しい。多くの部署があり連絡が大変なのだが。同じ会社なので、すぐに対応をしてくれると思っている」と、怒り気味に話すのです。「朝から夕方まで、ひっきりなしにかかってくる電話に対応しなければならないのです。電話なので、相手の顔も見えなければ、性格や感情の動きがつかめない。言われっぱなしで……空しい。仕事にやりがいを感じられない。転職希望だが、判断としては妥当かどうか。でも給与は比較的良いのですよ」と切々と訴えていました。

# ロールプレイ

※クライアントのストレス要因・心身のストレス反応について  
考えながらキャリアコンサルティングをしてみましょう

## 心身のストレス反応

・活気の低さ・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感・身体愁訴

## ストレス要因

・心理的な仕事の負担(量)(質)・自覚的な身体的負担度・  
職場の対人関係でのストレス・職場環境によるストレス・  
仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・働きがい

**ロールプレイング (10分)**      振り返り

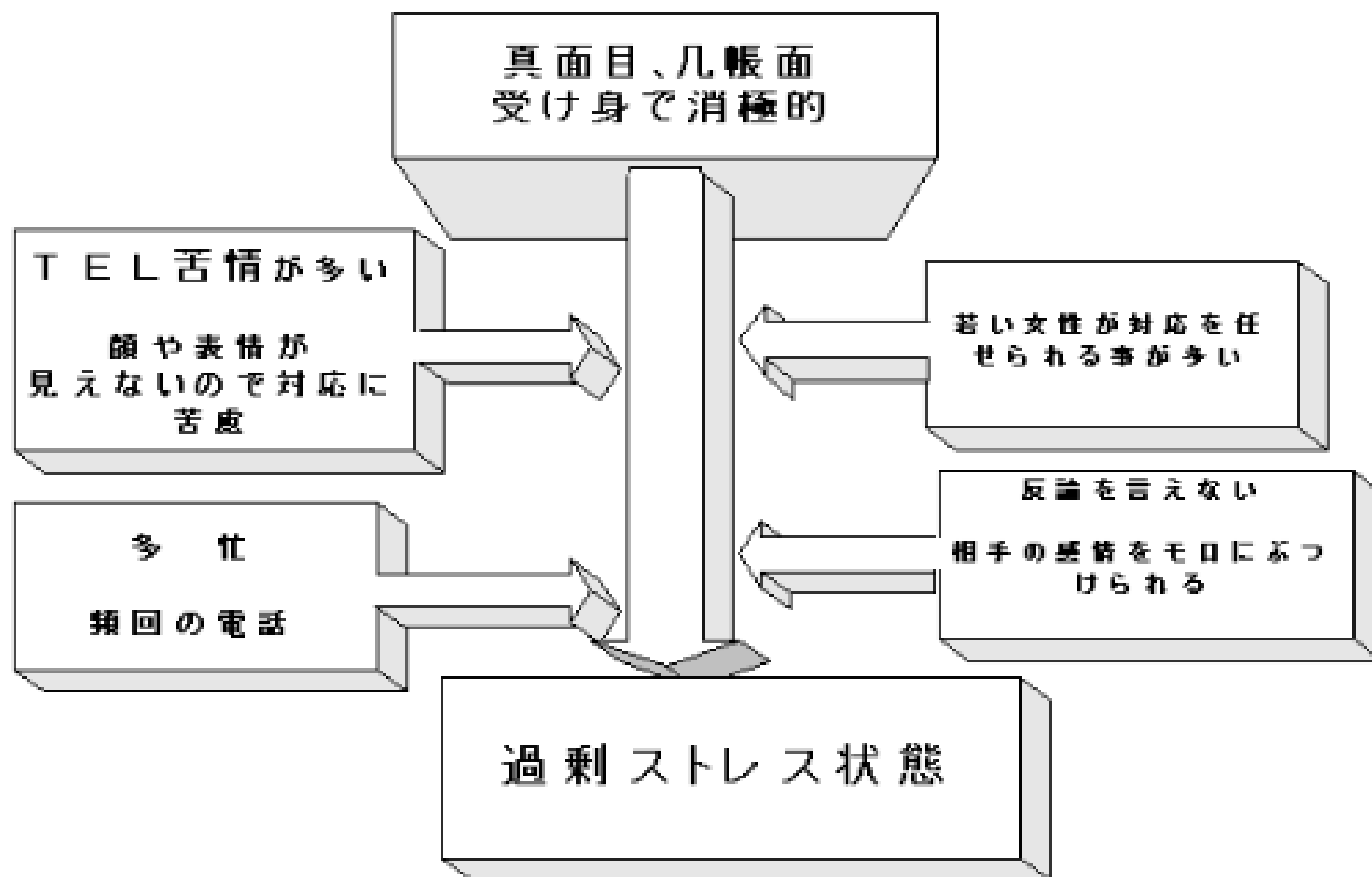


図 1. クレーム処理担当者の過剰ストレス状態の仕組

図1にどうして過剰なストレス状態になったのか、その仕組みを示しました。クレーム処理担当者のストレスは大きいです。一般的に言えば、「仕事だから、当然だろう」となるが、担当者にしてみれば「私がしたミスや失敗でないのに。なぜ、私が叱られなければならないのか」と言いたいのが、心情です。このケースでは**胸にたまっていた不満や感情などを、吐きださせることが中心**でした。少し、スッキリした後、「かといって、転職は難しい。ただ企業の人に、このシンドサを理解してほしい。上司の理解とサポートが大切です。うちは上司の理解がないから」と、述べました。「ストレスの強い仕事だから、気分転換が大切です。その時間を十分に確保してください。**自分をいたわる**ことにもなります。休日の充実を」と、助言されました。

「お給料も悪くないので、これからはクレームが多いとき、シンドサを感じたら、自分にご褒美をあげるようにします。フアッションや旅行などで。また、友人との豪華なグルメでリッチな気分になります」と話されました。

企業は消費者とのコミュニケーション、あるいは「**企業の顔や窓口**」として広報部のほかに、クレーム処理部門を設けています。大切な仕事です。なぜならクレーム処理から、製品の欠陥がわかり**商品の改善や次なる商品企画に役立つ**、あるいは、速やかな対応により欠陥商品が広まってしまうのを防げるからです。これを怠って社会問題となり、企業イメージの大幅なダウンや経営責任までに発展したケースが、新聞に大きく掲載されたことが思い出されると思います。クレーム対応業務は、企業における**リスク・マネジメントの最前線**とも言えます。

しかし理解不足の企業があり、苦情処理をおざなりに行う会社では担当者のストレスは大きいのです。また担当者にとっては電話が多く、かつ消費者の顔・表情が見えないから、対応が難しい面が多いのです。それによる**ストレスが大きいことへの理解**がポイントになります。

クレーム処理担当者のストレスをまとめれば、

1. 電話対応がほとんどであり、相手の真意、問題点が把握しにくい
2. 自分がおこしたストレスではないのに、私が責められることへの不満
3. クレーム処理のための部門間における連絡のまずさ
4. 忙しい
5. 職場のサポートの少なさ　　です。

このような担当者が被る構造的ストレスへの対応が、企業に要求されます。

## アドバイス例

**セルフケア**以下の3点に要約できます。

- (1) 「苦情を聞くのは仕事である。**自分のミスで言われるのではない。**たまたま、この仕事の担当に当たっただけである」という割りきりです。電話対応でイライラが増したときは、「疲れている、ストレスがたまっている」と判断し、ストレス解消に努める必要があります。
- (2) **ストレスが強い仕事だと、自覚**すること。だから人一倍、ストレス解消に心がけることです。「自分を誉めてあげる、ご褒美をあげる」という発想で、「紅葉狩を休日に楽しもう」や「わずらわしい人間関係を離れて、海外の自然の景色にひたる」、「好きなことをする時間を多く持つ」などです。
- (3) 苦情処理、クレーム対応が結局、製品の改善、新しいニーズの発見につながるという、自覚と自負を持つのです。**企業に、ぜひとも必要な領域である**というプライドを持つことです。

ストレス過剰警報である心身の不調が現れたら、それに気づき、ストレス・コントロールを上手くしてください。

クレーム処理担当者のストレス軽減に、かつユーザーの要望の的確な把握のために、**積極的傾聴法取得**により、聞き上手になっていただく。

**実習**にはロール・プレイ(ユーザー役とクレーム処理担当者役にわけ実技を行う。両者の立場を体験する)で、両者の立場を経験することを通して、顧客の立場が理解しやすくなります。

また、「**聞きかたのコツや感情の受け止め方**」のヒントになるでしょう。結局はユーザーの気持ちの理解であり、問題点の明確化である。「消費者のカタルシスになれば良い」という、割りきり方がいるのではないのでしょうか。

ここに注目



対応のポイント

## 心身のストレス反応

・活気の低さ・**イライラ感**・疲労感・  
不安感・抑うつ感・身体愁訴、等

メンタルヘルスの知識を持っていれば、単なる職務内容や環境の不满ではなく、「心理的な疲弊」がないかを観察する。

## ストレス要因

・**心理的な仕事の負担(量)(質)**・自覚的な身体的負担度・**職場の対人関係でのストレス**・**職場環境によるストレス**・仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・**働きがい**、等

どうして過剰なストレス状態になったのか、その仕組みを考える。胸にたまっていた不満や感情などを、吐きださせ、自分をいたわることを提言。業務におけるストレスを管理しながら、キャリアを成長させるための戦略を考えます。キャリアコンサルティングによってストレスや不安が軽減され、業務に集中しやすくなります。これにより、業務効率が向上し、キャリア成長を支援します。

.....

## (7) 事例

# 「女性のトップランナー」という プレッシャーから過剰なストレス 状態に陥りメンタルヘルス 不調が生じた事例

.....

厚生労働省 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」より

.....

## (7) 事例

### 「女性のトップランナー」というプレッシャーから過剰なストレス状態に陥りメンタルヘルス不調が生じた事例

#### 概要：

大卒後、現在の会社に総合職的な内容で就職して21年。夫と子どもが2人います。長女であり、親の期待に応えてきた、いわゆる「いい子」で、女性の第一選抜で選ばれ努力をしてきた人です。性格は几帳面、頑張り屋で融通性が乏しいタイプで、勝気な性格でもあります。趣味といえるほどのものはありません。

4月に女性活用の追い風もあり、抜擢され本社のエリートコースである営業企画課長に昇格しました。「女性のトップランナーだから、後輩の模範にならなければ。上司から良くやっている、と言われたい」と期待にこたえようと頑張りますが、対外折衝やマネジメントの仕事が多いポストゆえ、焦りも重なり、本人の思う通りにいきませんでした。

症状：

実績などが前任者を下回ったことが契機となり、「会社でフラフラする。倒れそうになる」などの、めまい感や吐き気が起こりました。内科医を受診。血圧は最高血圧が180、最低血圧が100（定期健康診断では150と88）で、高血圧症と診断されました。降圧剤により140と90になりましたが、症状は軽快しませんでした。「朝の気分がブルーです。起床しにくい。本社の高層ビルをみると動悸がし、冷汗が流れる。足がすくんでしまう」という、就業への不安・焦燥症状が出現しました。内科医の紹介で精神科外来を受診しました。

家族の気づきとサポート：

長男の高校入試の時期でした。夫は多忙で妻が過剰ストレス状態にあるのに気づいていませんでした。その後、夫は必要に応じて診療に同伴し、サポートしようとされていました。

# ロールプレイ

※クライアントのストレス要因・心身のストレス反応について  
考えながらキャリアコンサルティングをしてみましょう

## 心身のストレス反応

・活気の低さ・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感・身体愁訴

## ストレス要因

・心理的な仕事の負担(量)(質)・自覚的な身体的負担度・  
職場の対人関係でのストレス・職場環境によるストレス・  
仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・働きがい

**ロールプレイング（10分）**      振り返り

## 事例の解説と対応

本人は努力家で勝気。女性の第一選抜の「女性のトップランナー」として頑張り、評価されて課長に昇格しました。営業企画課長は企画力や根回し、部下のマネジメント能力が要求され、職務適性も課題になります。過剰なストレス状態に陥り、さらには業績があがらず、気分転換もうまくできず、長男の高校入試という家庭のストレスが重なり発症しました。第一選抜として、「後続く女性のモデルになりたい」、「男性社会で女性の実力を示したい」などの思い入れやプレッシャーが強かったようです。

対応としては、本人が言う「トップランナーのしんどさ」の状況や心情に共感するとともに、「思い入れの強さ」を減らすように、カウンセリングを行いました。すなわち、「モデルになろうとするより、あなたはあなたらしくあってほしい。肩の力を抜いて、それなりに仕事ができたらいい」と助言をし、受容されました。必要に応じて夫が同伴しサポートをしたことも有効でした。力みがとれ、課長職から同格の参事として復職を果たしたのです。再発はありません。

ここに注目



対応のポイント

## 心身のストレス反応

- ・活気の低さ・イライラ感・疲労感
- ・不安感・抑うつ感・身体愁訴、等

職場が、女性の昇進や転勤などへの体制づくりやサポートが不十分であったと考えられる。さらに女性特有の健康問題、からだのこと、こころのことを視野に入れる。

## ストレス要因

- ・心理的な仕事の負担(量)(質)・自覚的な身体的負担度・職場の対人関係でのストレス・職場環境によるストレス・仕事のコントロール度・技能の活動度・仕事の適性度・働きがい、等

### キャリア支援の選択肢を広げられる

メンタル面に配慮しないキャリア支援は、本人の健康状態を無視した提案となり、逆効果になることもあります。

一方で、メンタルヘルスの状態を踏まえた支援であれば、「回復を優先する働き方」や「負荷を減らしながら成長できるキャリア」など、その人にとって現実的かつ持続可能な選択肢を一緒に探ることができます。

昇進は女性に限らずストレスを感じる大きな変化です。加えて、管理監督者が男性ばかりの中で女性が昇進した場合には、**ロールモデルの不在や相談しやすい先輩の不在などがあり、よりストレスを感じやすい状況**に置かれると考えられます。そうしたことを職場は十分理解し、定期的に面談を行うなど丁寧にフォローすることが求められます。

また、昇進した女性の上司に対しては、女性特有の健康問題について理解を深める健康教育を行うことも必要です。

厚生労働省サイト「[働く女性の心とからだの応援サイト](#)」などを参考に研修を行い上司の理解を深めることで、より相談しやすい環境を整えることができます。

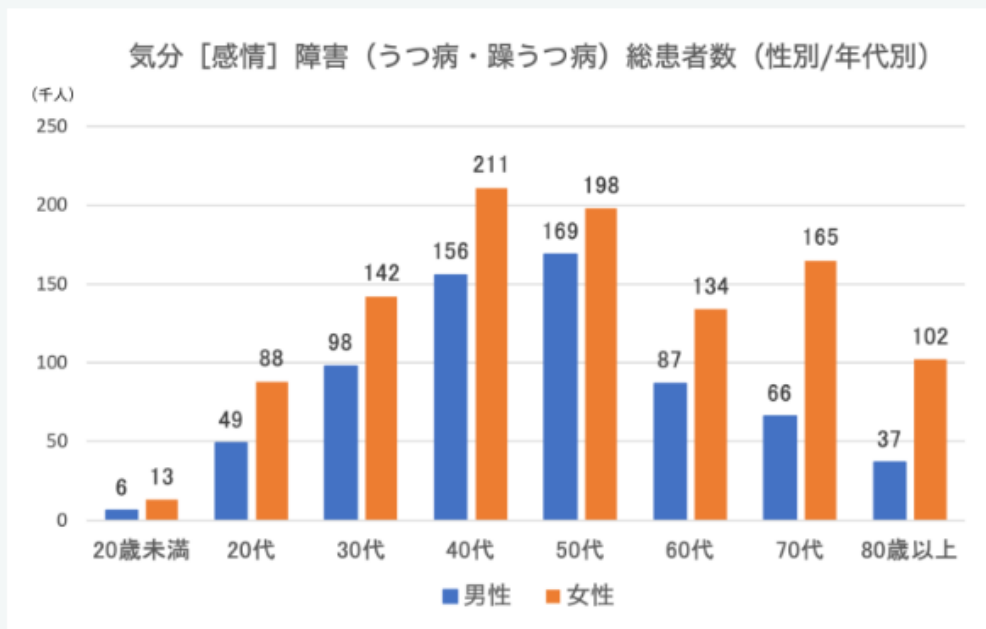
## 私が健康で 働き続けるために

自分のことなのに意外と知らないカラダの  
事、ココロの事。いきいき働き続けるため  
に知っておきたいこと。



## 1. うつになる女性は男性よりも多い

女性のうつ病患者数は男性より多く、どの年代でも女性が男性を上回っています。女性ホルモンの急激な変化によるものだけでなく、ライフイベント（結婚、妊娠・出産、育児、介護など）による環境・役割の変化がきっかけになることもあります。



出典：「患者調査」厚生労働省 令和2年

**女性にうつ病が多いのは、月経周期、妊娠・出産、更年期といった女性ホルモンの変動が心身に影響していることが関係していると言われています。**月経期はPMS症候群、妊娠・出産後はマタニティブルー、産後うつ、更年期は更年期うつが知られている通り、各時期で心の状態が不安定になることがあり、ひどい場合はこれがうつ病へと進行します。**また、仕事と育児・介護の両立問題や夫の転勤、睡眠時間の短さなど、女性特有の社会的ストレスや根強く残る性別役割分業も女性の心理状態に影響していると考えられます。**

.....

## (8) メンタルヘルス対策を含む組織の 活性化へのキャリアコンサルタントと してのスキル

.....

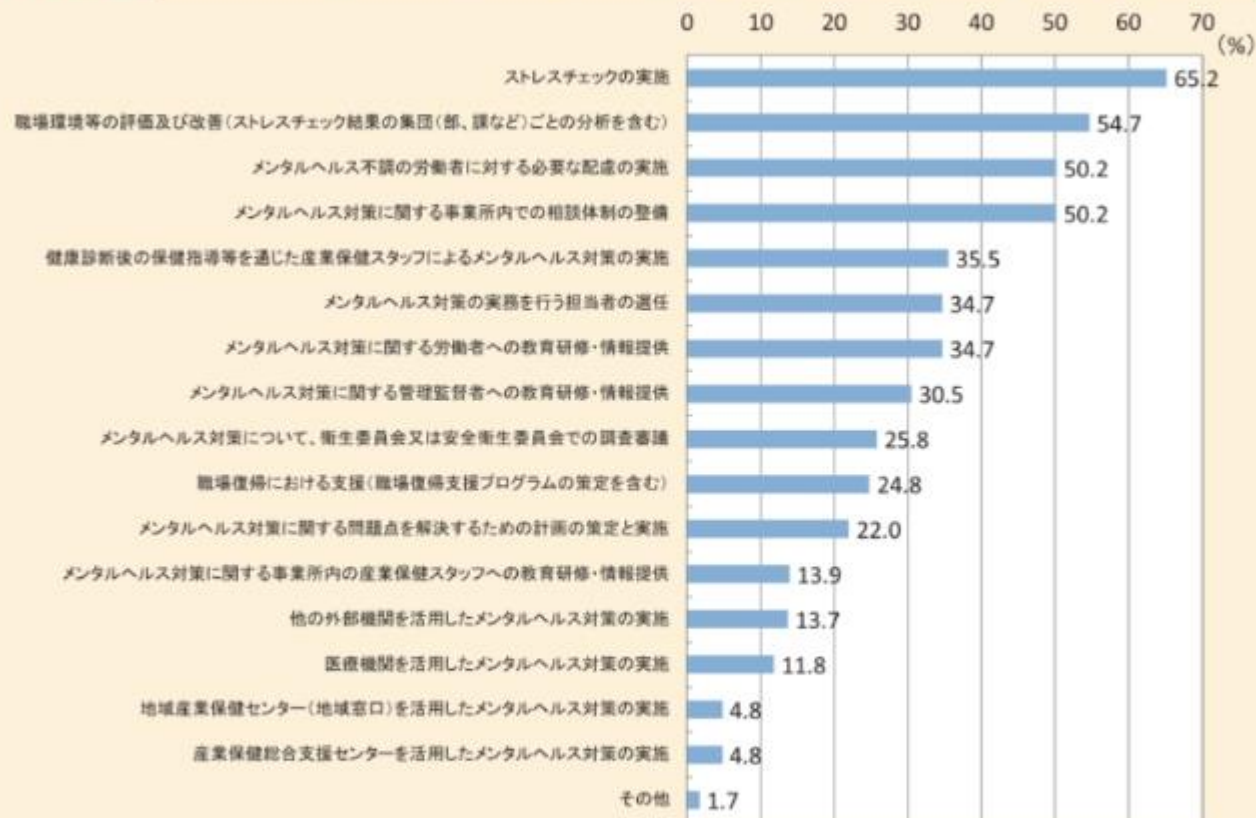
# 1. 事業所におけるメンタルヘルスケア

メンタルヘルス対策に取り組んでいる事業所の割合(2021年)を事業所の規模別にみると、50人以上の事業所は90%を超える割合ですが、30～49人規模は70.7%、10人～29人の事業所は49.6%でした。

では、メンタルヘルス対策に取り組む事業者は具体的にどのようなことをしているのでしょうか。

図6：事業所におけるメンタルヘルスケア

第1-2-8 図 メンタルヘルスケアに取り組んでいる事業所における取組内容(令和3年)



(資料出所) 厚生労働省「令和3年労働安全衛生調査(実態調査)」をもとに作成

(注) 1. 常用労働者10人以上を雇用する民営事業所を対象。

2. 複数回答。

3. 「他の外部機関」とは、精神保健福祉センター、(一社)日本産業カウンセラー協会などの心の健康づくり対策を支援する活動を行っている機関、メンタルヘルス支援機関などをいう。

## ❀ 事例2. ストレスチェックの活用例

- ・ 労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリストを全社員が定期的に利用
1. 部署ごとの平均値が数値化される
  2. 結果が思わしくない部署の管理職は産業医との面談を行う

回収されたチェックシートは、部署ごとに平均値が集計され、「**疲労蓄積度が高い**」と判定された部署の管理職には、**産業医との面談の時間が設けられました。**



人事・労務担当

「健康経営」とは、従業員等の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践することです。企業理念に基づき、従業員等への健康投資を行うことは、従業員の活力向上や生産性の向上等の組織の活性化をもたらし、結果的に業績向上や株価向上につながると期待されます。

# メンタルヘルスケアを進める際の留意点

「労働者の心の健康の保持増進のための指針」には、職場におけるメンタルヘルスケアの取り組み方に加え、メンタルヘルスケアに取り組む際の留意点についても言及しています。

## 心の健康問題の特性

心の健康については、その評価には、本人から心身の状況の情報を取得する必要がある、さらに、心の健康問題の発生過程には個人差が大きい、そのプロセスの把握が困難です。また、すべての労働者が心の問題を抱える可能性があるにもかかわらず、心の健康問題を抱える労働者に対して、健康問題以外の観点から評価が行われる傾向が強いという問題があります。【指針：2－①】

## 労働者の個人情報の保護への配慮

メンタルヘルスケアを進めるに当たっては、健康情報を含む労働者の個人情報の保護及び労働者の意思の尊重に留意することが重要です。心の健康に関する情報の収集及び利用に当たっての、労働者の個人情報の保護への配慮は、労働者が安心してメンタルヘルスケアに参加できること、ひいてはメンタルヘルスケアがより効果的に推進されるための条件です。【指針：2－②】

## 留意事項

### 人事労務管理との関係

労働者の心の健康は、職場配置、人事異動、職場の組織等の人事労務管理と密接に関係する要因によって、より大きな影響を受けます。メンタルヘルスケアは、人事労務管理と連携しなければ、適切に進まない場合があります。【指針：2－③】

### 家庭・個人生活等の職場以外の問題

心の健康問題は、職場のストレス要因のみならず家庭・個人生活等の職場外のストレス要因の影響を受けている場合も多くあります。また、個人の要因等も心の健康問題に影響を与え、これらは複雑に関係し、相互に影響し合う場合が多くあります。【指針：2－④】

※労働安全衛生法第66条の10に基づく心理的な負担の程度を把握するための検査（ストレスチェック）及びその結果に基づく面接指導の実施、集団ごとの集計・分析等、事業場における一連の取組全体をいう。

## 《 4つのメンタルヘルスケアの推進 》

職場でメンタルヘルスを推進するためには、「セルフケア」、「ラインによるケア」、「事業場内産業保健スタッフ等によるケア」及び「事業場外資源によるケア」の「4つのケア」が継続的かつ計画的に行われることが重要です。

### セルフケア

事業者は労働者に対して、次に示すセルフケアを行えるように支援することが重要です。また、管理監督者にとってもセルフケアは重要であり、事業者はセルフケアの対象として管理監督者も含めましょう。

- ストレスやメンタルヘルスに対する正しい理解
- ストレスへの気づき
- ストレスへの対処

### ラインによるケア

- 職場環境等の把握と改善
- 労働者からの相談対応
- 職場復帰における支援 など

### 事業場内産業保健スタッフ等によるケア

事業場内産業保健スタッフ等は、セルフケア及びラインによるケアが効果的に実施されるよう、労働者及び管理監督者に対する支援を行うとともに、次に示す心の健康づくり計画の実施に当たり、中心的な役割を担うことになります。

- 具体的なメンタルヘルスケアの実施に関する企画立案
- 個人の健康情報の取扱い
- 事業場外資源とのネットワークの形成やその窓口
- 職場復帰における支援 など

### 事業場外資源によるケア

- 情報提供や助言を受けるなど、サービスの活用
- ネットワークの形成
- 職場復帰における支援 など

職場における心の健康づくり～労働者の心の健康の保持増進のための指針～厚生労働省  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000560416.pdf>

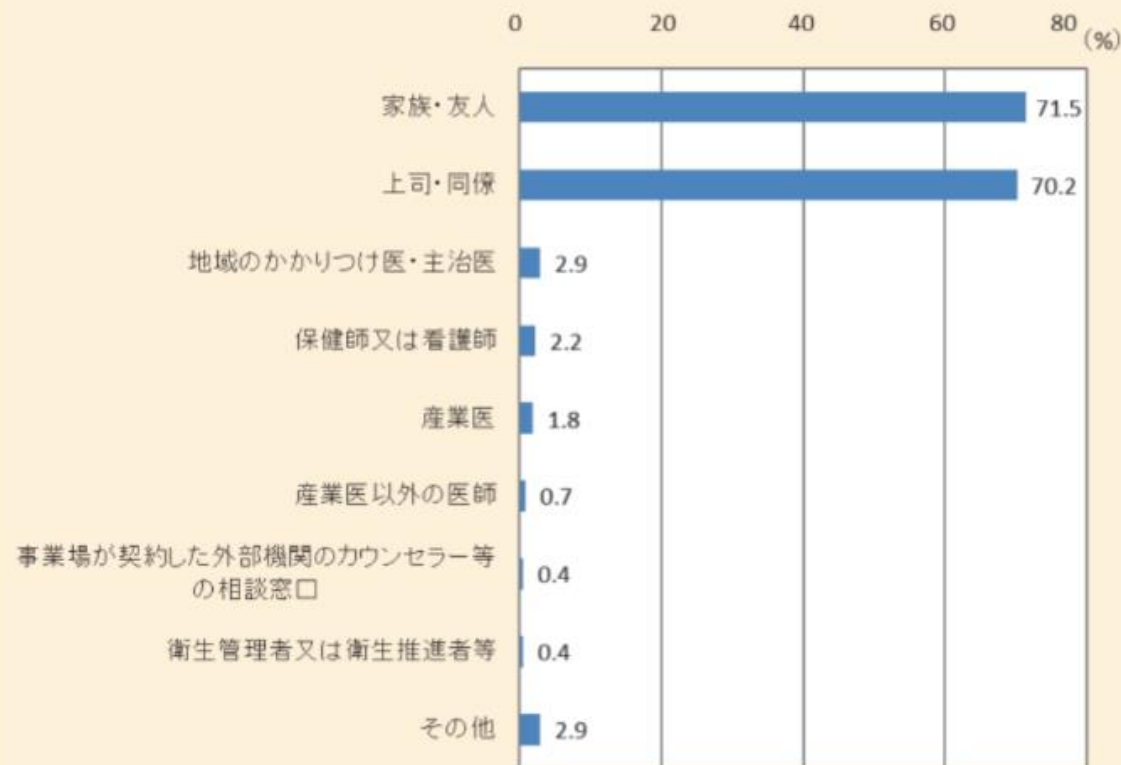
## 2.

では、メンタルヘルスケアのためにどのような対策がとられているのでしょうか。

**相談相手:**現在の自分の仕事や職業生活でのストレスについて「相談できる人がいる」と回答した労働者の割合は92.1%に上り、そのうち実際に相談した人がいる労働者の割合は69.8%です。では、その相談相手はどのような人でしょうか。

図5：職場での強いストレスについて実際に相談した人の相談相手

第 1-2-6 図 「実際に相談した人がいる」労働者のうち、実際に相談した相手（令和 3 年）



（資料出所）厚生労働省「令和 3 年労働安全衛生調査（実態調査）」をもとに作成

（注） 1. 常用労働者 10 人以上を雇用する民営事業所で雇用されている常用労働者及び受け入れた派遣労働者を対象。

2. 複数回答。

「家族・友人」（71.5%）が最も多く、それに「上司・同僚」（70.2%）が続く一方で、「地域のかかりつけ医・主治医」「保健師又は看護師」「産業医」など医療の専門家は合計しても8.4%にすぎないのが気になるところです。

# 部下の話を聴けていますか -傾聴のすすめ-

## 部下の話を聴くときに役立つ考え方やポイントについて解説

部下は、「こんなことを相談してどう思われるだろうか」など不安を抱えながらも、勇気を出して相談しているかもしれません。そのような時にこうした対応では、落胆させてしまうだけでなく、次に相談しようという気持ちをそいでしまうことにもなりかねません。

「傾聴」とは、「この人は今どんな気持ちでこの話をしているのだろうか」ということに関心を持ちながら積極的な姿勢で話を聴くことです。聴き手が話し手を大切にすることで、話し手は自分の気持ちを率直にのびのびと話すことができるようになります。

部下にとって、上司は最大の職場環境です。部下の話を聴くときに傾聴の姿勢を意識するだけで、部下はこれまで以上に安心して思い切った仕事ができるようになっていくでしょう。

### 傾聴のポイント

- (1) 相談環境を整える
- (2) 非言語的メッセージを意識する
- (3) うなずきやあいづちを返す
- (4) 最後まで聴いた上で、理解したことを伝えて確認する
- (5) 誠意をもって対応する

3.

## 事業場におけるメンタルヘルス対策の取組事例集 ～いきいきと働きやすい職場づくりに向けて～ 厚生労働省

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000055195\\_00007.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000055195_00007.html)

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト

こころの耳

ホーム

はじめての方へ



検索

文字サイズ

小 中 大

厚生労働省

働く方へ

ご家族の方へ

事業者の方へ

部下を持つ方へ

支援する方へ



今日のおすすめ



中小企業におけるメンタルヘルス対策～労働者への支援が企業価値につながる～

10月10日に開催した「令和5年度職場のメンタルヘルスシンポジウム」の動画一覧です。基調講演のスライドデータや参考資料リンク等も掲載しています。

相談窓口



悩みを相談してみませんか  
相談窓口案内

よく見られているコンテンツ



5分でできる  
職場のストレスセルフチェック



**NEW** 疲労蓄積度セルフチェック（働く方用）2023



eラーニングで学ぶ  
15分でわかるセルフケア



ご存知ですか？うつ病



ストレスチェック制度について



**NEW** 職場のメンタルヘルス対策の取組事例

こころの耳Q&A

事務所における過労死防止のため、作業環境の改善は役立ちますか。具体的にはどうしたらよいのでしょうか？

▶ [答えを見る](#)

# 中小企業の事業主の方へ～メンタルヘルスケアに役立つコンテンツ～

 事業者の方

中小企業の事業主が従業員のメンタルヘルスケアを行うために役立つコンテンツや情報などをご紹介します



## 職場のメンタルヘルス研修ツール

 事業者の方  支援する方

社内で実施するメンタルヘルス研修に活用いただけるコンテンツを紹介します



# 職場環境改善ツール

 事業者の方  支援する方

職場環境改善に役立つツールや  
関連コンテンツをご紹介します



ワーク：あなたのやってみたい職場環境改善ツールを考えてみましょう

## EX) メンタルヘルス研修

- 15分でわかるセルフケア
- 早く気づけるストレスケア
- 部下の話を聴けていますか -傾聴のすすめ-

では、今日の受講者同士でシェアしてみましょう

## メンタルヘルス対策におけるキャリアコンサルタントの役割

・「事業場内産業保健スタッフ」または「事業場外産業保健スタッフ」としてのキャリアコンサルタントは、セルフケア及びラインによるケアが効果的に実施されるよう、働く人々及び管理監督者に対する支援を行うとともに、具体的な職場のメンタルヘルスケアの実施に関する企画立案、個人の健康情報の取り扱い、事業場外資源とのネットワーク形成やその窓口等、中心的な役割を担います。

・それ以外の役割で、働く人、そしてこれから働こうとしている人の「働く」に関わるキャリアコンサルティングをする中でも、メンタルヘルスに絡んだ相談が非常に多くなっています。今や「キャリア支援」とメンタルヘルスは切り離せないテーマとなっています。キャリアコンサルタントは、メンタルヘルスの知識や背景を理解した上で、クライアントの状況に寄り添わなければなりません。そして本人の状況を把握し、企業・組織の担当者や産業保健スタッフ、外部の医療関係者と連携していく必要があります。