

令和7年度居宅介護支援事業所管理者等労働環境改善研修

委託元：静岡県健康福祉部福祉長寿局介護保険課

## ハラスメント及びメンタルヘルス研修

# 職員の心を守る職場づくり：メンタルヘルス研修

株式会社東海道シグマ 地域福祉支援事業部

主任介護支援専門員・認定社会福祉士・認定介護福祉士・認定精神保健福祉士・公認心理師 飯塚哲男



心を守る個人（セルフケア）・職場（ラインケア）づくり  
メンタルヘルス不調は、職員本人の働きづらさだけでなく、福祉・介護サービスの質や利用者との関わりにも影響するため、職場全体でその影響を理解し合うことが重要。

### ラインケアとは

管理者・リーダーが日常的に行う職員の心身の不調への気づき・予防・支援のこと

### ラインケア（事業）として視点

（✓）不調の察知、観察（✓）不調の予防（✓）早期発見・早期対応の重要性



### キーワード

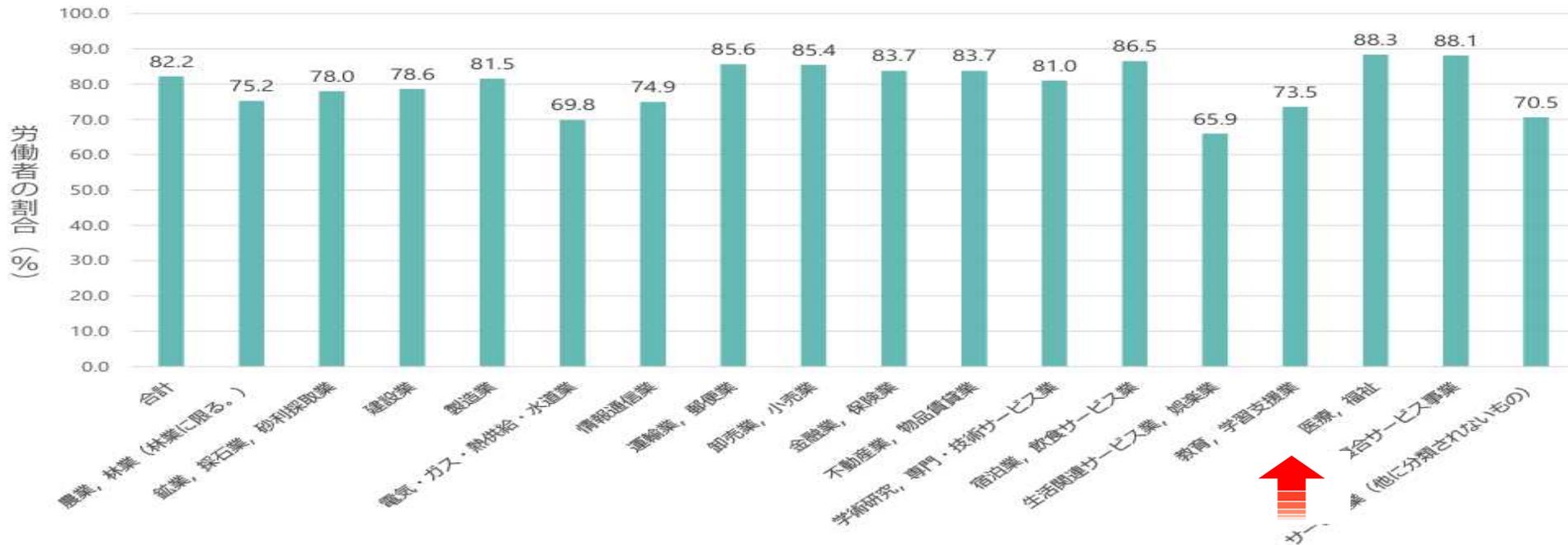
- ストレス管理 : ストレスの種類、ストレス管理の方法、リラックス技術について学ぶ。
- サポートとリソース : メンタルヘルスサポートの方法、専門家への紹介、オンラインリソース活用方法
- コミュニケーション : コミュニケーションのスキル、職場でのサポート方法について学ぶ。



## こころの病気は！誰でもかかりうる病気

近年、こころの病気は増えていて、生涯を通じて5人に1人がこころの病気にかかるともいわれています。こころの病気は特別な人がかかるものではなく、**ストレス**などが積み重なることがきっかけとなって、かかってしまうことがあるように、誰でもかかる可能性がある。

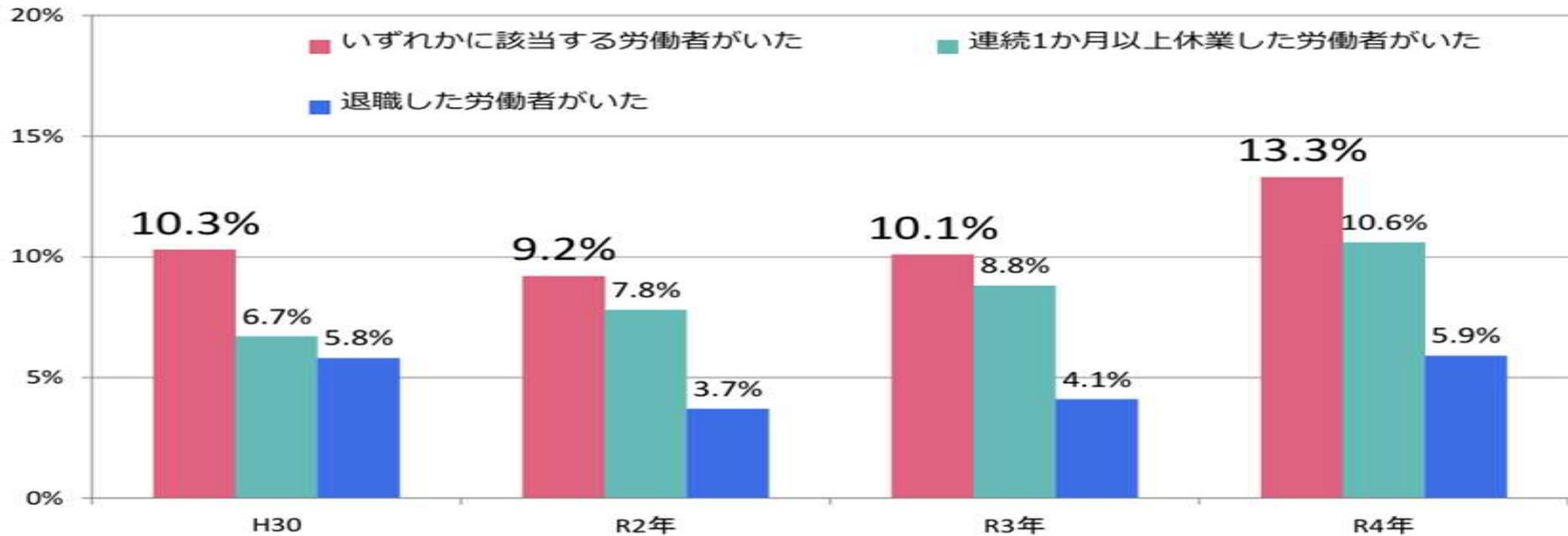
### 職業生活で強い不安、悩み、ストレスを感じている労働者の割合 (業種別)



(出典) 令和4年労働安全衛生調査 (実態調査)18

だれでも気持ちが沈んだり、落ち込んだりする。日々の生活の中で**ストレス**を感じることも少なくありません。気分が落ち込んだり、**ストレス**を感じることは自然なこと。このような気分や**ストレス**が続いてしまうと、こころの調子をくずしてしまう原因にもなる。**こころの不調は、周囲の人に気づかれにくく、自分からも伝えづらいため、回復に時間がかかってしまう。メンタルヘルスが原因で休業、退職も増加している。**

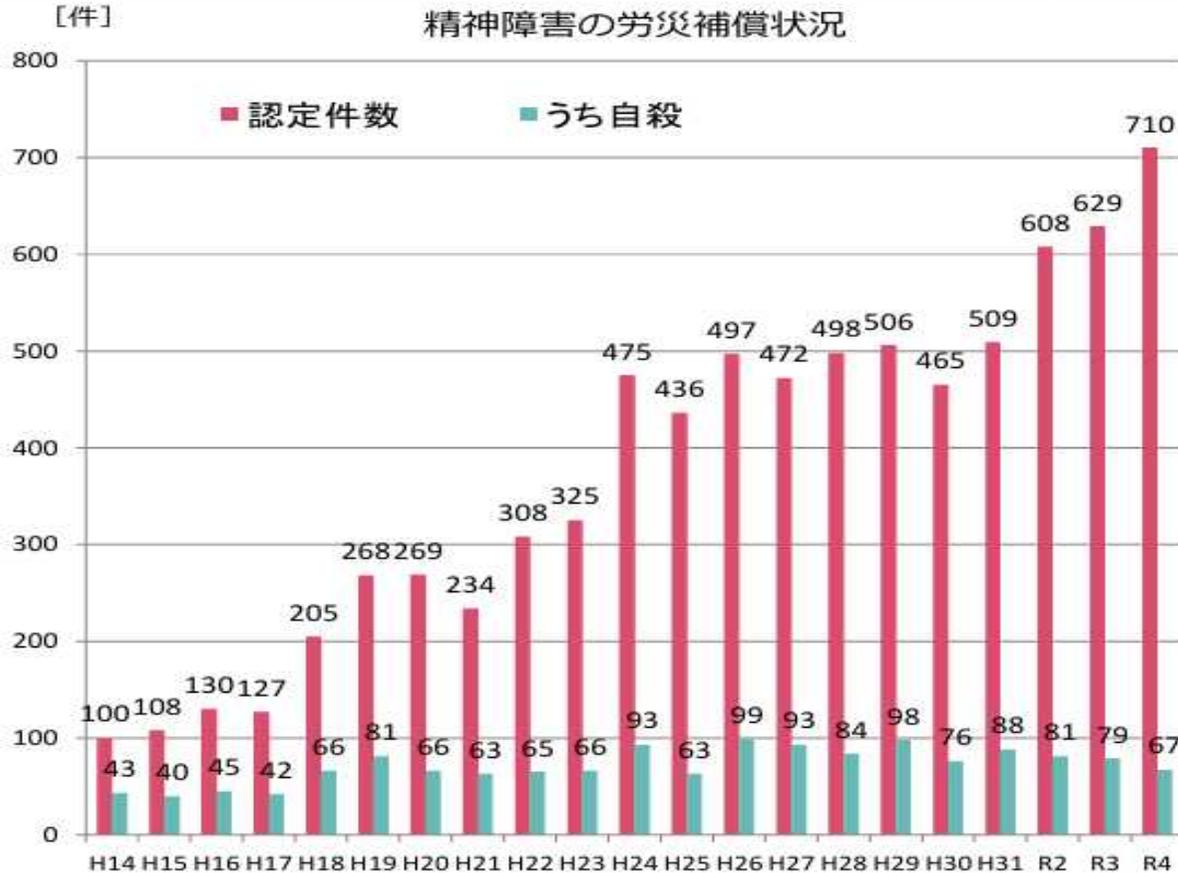
### メンタルヘルス不調により休業または退職した労働者がいる事業所の割合



14  
出典：厚生労働省 労働安全衛生調査（実態調査）

# 労働者のメンタルヘルスに関する現状

## 精神障害の労災補償状況



注：自殺には未遂を含む

精神障害の出来事別支給決定件数  
(上位10項目) (令和4年度)

順位	出来事の類型	支給決定件数※
1	パワーハラスメント	147 (12)
2	悲惨な事故や災害の体験・目撃	89 (1)
3	仕事内容・仕事量の(大きな)変化	78 (16)
4	同僚等から、暴行又は(ひどい)いじめ・嫌がらせ	73 (0)
5	セクシュアルハラスメント	66 (0)
6	特別な出来事	61 (4)
7	(重度の)病気やケガ	42 (2)
8	2週間以上にわたって連続勤務	38 (9)
9	上司とのトラブル	23 (5)
10	1か月に80時間以上の時間外労働	21 (2)

※ ( )内は自殺(未遂を含む)の件数で、内数。

# メンタルヘルス対策の体系とストレスチェック



○職場におけるメンタルヘルス対策は、**3本の柱**からなる。

(一次予防) メンタルヘルス不調の未然防止

(二次予防) メンタルヘルス不調の早期発見と適切な対応

(三次予防) 職場復帰支援

○**ストレスチェック制度**は、ストレスの状態を把握することでメンタルヘルス不調を未然に防止することを目的としており、**一次予防のための仕組み**と位置づけられる

体制整備

○ 衛生委員会等での調査審議

○ 心の健康づくり計画の策定

(一次予防)  
メンタルヘルス不調の未然防止

(二次予防)  
メンタルヘルス不調の  
早期発見と適切な対応

(三次予防)  
職場復帰支援

具体的取組

- 労働者のストレスマネジメントの向上  
・教育研修、情報提供 ・セルフケア 等
- 職場環境等の把握と改善  
・過重労働による健康障害防止  
・ラインケア、パワハラ対策 等

- 上司、産業保健スタッフ等による相談対応、早期発見と適切な対応等

- 職場復帰支援プログラムの策定、実施
- 主治医との連携 等

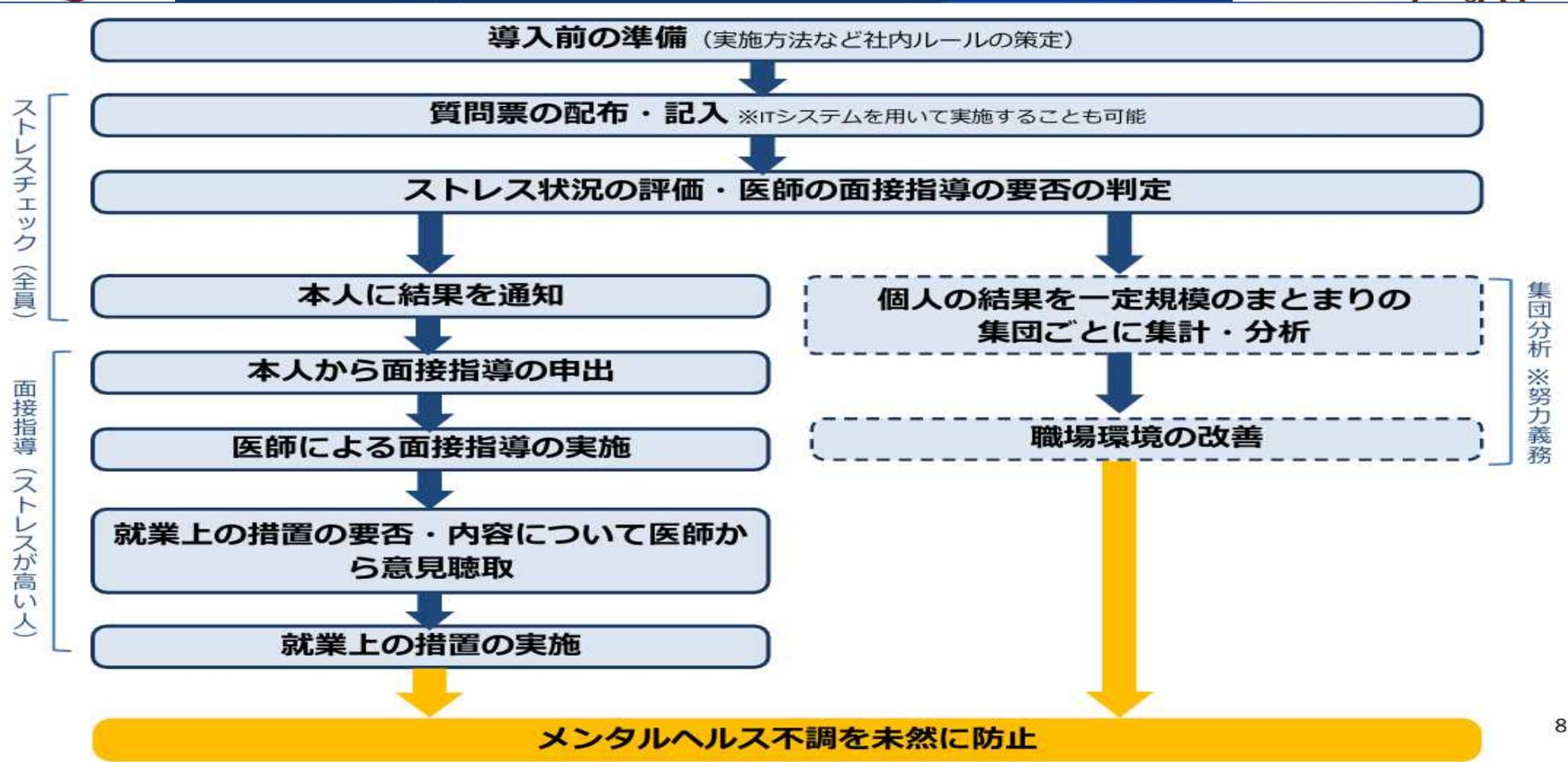
ストレスチェック等により未然防止の取組を強化

○ ストレスチェック制度

皆様は、ストレスチェックは受けていますか？(任意ですが、お勧め)



## ストレスチェック制度の実施手順



## 第14次労働災害防止計画 一部抜粋 (令和5～9年度、令和5年3月策定)

### 1 計画のねらい

#### (3) 計画の目標

##### ア アウトプット指標

###### (オ) 労働者の健康確保対策の推進

- ・ メンタルヘルス対策に取り組む事業場の割合を2027年までに80%以上とする。
- ・ 使用する労働者数50人未満の小規模事業場におけるストレスチェック実施の割合を2027年までに50%以上とする。
- ・ 各事業場において必要な産業保健サービスを提供している事業場の割合を2027年までに80%以上とする。

##### イ アウトカム指標

###### (オ) 労働者の健康確保対策の推進

- ・ 自分の仕事や職業生活に関することで強い不安、悩み又はストレスがあるとする労働者の割合を2027年までに50%未満とする。

### 4 重点事項ごとの具体的取組

#### (7) 労働者の健康確保対策の推進

##### ア メンタルヘルス対策

###### (ア) 労働者の協力を得て、事業者が取り組むこと

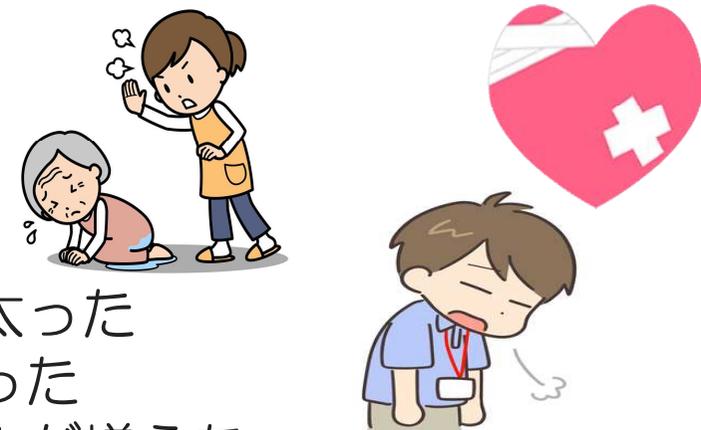
- ・ ストレスチェックの実施のみにとどまらず、ストレスチェック結果をもとに集団分析を行い、その集団分析を活用した職場環境の改善まで行うことで、メンタルヘルス不調の予防を強化する。

###### (イ) (ア)の達成に向けて国等が取り組むこと

- ・ 集団分析、職場環境改善の実施及び小規模事業場におけるストレスチェックの実施を促進するための方策を検討し、取り組む。

## ラインケア（早期発見・早期受診）、周囲の人が気づきやすい変化

こころの病気は自分では気づきにくい場合、自分で不調に気づいてはいても、こころの病気だと思っていない場合もある。その人らしくない行動が続いたり、生活面での就労支障が出ている場合は、早めに専門機関に相談するよう勧めてください。



### 不調のサインを観察：身体面・心の変化・行動面

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 服装が乱れてきた     | <input type="checkbox"/> 急にやせた、太った        |
| <input type="checkbox"/> 感情の変化が激しくなった | <input type="checkbox"/> 表情が暗くなった         |
| <input type="checkbox"/> 一人になりたがる     | <input type="checkbox"/> 不満、トラブルが増えた      |
| <input type="checkbox"/> 独り言が増えた      | <input type="checkbox"/> 他人の視線を気にするようになった |
| <input type="checkbox"/> 遅刻や休みが増えた    | <input type="checkbox"/> ぼんやりしていることが多い    |
| <input type="checkbox"/> ミスや物忘れが多い    | <input type="checkbox"/> 体に不自然な傷がある       |

## 予防のためにできること①

- 日常的な声かけ（短時間でOK）

『 オ 』・『 ア 』・『 シ 』・『 ス 』で人間関係を楽しく・和やかに

『 オ・おはようございます。』 明るくはっきりとした挨拶 非言語（表情）：さわやかな笑顔

『 ア ・ ありがとうございます 』 感謝の気持ちを表現する 非言語（表情）：感謝の気持ち

『 シ ・ 失礼します 』 相手を大切にしている言葉 非言語（表情）：尊敬（大事）する気持ち

『 ス ・ すみません 』 相手に声をかけるタイミング気持ち 非言語（表情）

- 業務量の偏りを調整

- 休憩を取れているか確認



## 予防のためにできること②

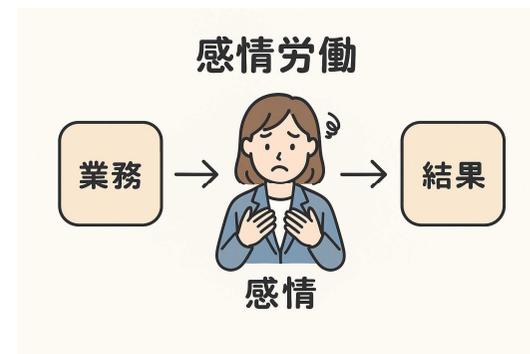
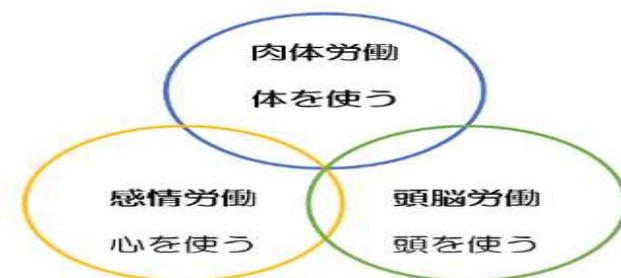
### ラインケアの重要性

「感情労働」という言葉は、個人・組織を守る視点でも知っておく概念

- 職員の不調は、組織課題・離職防止・質の向上・安全確保に直結
  - 介護は、感情労働ゆえ負荷が大きい感情を使う仕事、やりがいと疲労が同居する感情労働による心身の消耗  
(利用者様や家族の感情に触れ続ける職業・やりがいでもあるが同時に大きな負担)
- 感情労働の図 (業務・感情・結果の流れ)



- “相談しやすい雰囲気”をつくる
- 感情労働の負担が高い場面への配慮



## 早期発見・早期対応ポイント

### 「早期発見」：傾聴と受容

- ・変化に気づいたら早めに声をかける・二次被害を防ぐため一人にさせない
- ・記録と共有を行う



### 「早期対応」：必要に応じて専門支援

- ・否定せず事実を聞く・アドバイスよりもまず“気づき”を支援

つらさと喜びの共有：チームで感情を共有する文化・抱え込みを防ぐ  
喜びの共有はやる気の源：辛さは分け合うと軽くなり、喜びは分け合うと倍に。  
意識的に話す時間を作ることが、チーム全体の精神的安定につながる。

職員同士が話して笑顔になる場面

- ・産業医・外部相談機関の活用
- ・業務調整や一時的な負荷軽減



# 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」

○働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」(<https://kokoro.mhlw.go.jp/>) において、職場のメンタルヘルスに関する総合的な情報提供を行うとともに、メンタルヘルス不調、過重労働による健康障害に関する相談窓口を設置。  
【アクセス件数実績(令和4年度)： 約893万件】

## 職場のメンタルヘルスに関する総合的な情報提供

- メンタルヘルスに関する基礎知識
- 事業場の取組事例
- 専門の相談機関や医療機関
- 各種支援・助成制度
- 統計情報
- 関係行政機関の情報 等



## メンタルヘルス不調、過重労働による健康障害に関するメール相談・電話相談・SNS相談窓口の設置

労働者やその家族からのメンタルヘルス不調やストレスチェック後のセルフケアなどに関する相談、事業者や産業保健スタッフ等からのメンタルヘルス・過重労働対策などに関する相談に応じる、メール相談・電話相談・SNS相談窓口を設置。

### 「こころの耳メール相談」(平成26年7月～)

- 相談実績(令和4年度)： 4,234件

### 「こころの耳電話相談」(平成27年9月～)

※平成28年度に「こころほっとライン」から改称

- 専用ダイヤル： 0120-565-455
- 受付日時： 月・火／17:00～22:00、土・日／10:00～16:00  
(祝日、年末年始を除く)

- 相談実績(令和4年度)： 27,177件

### 「こころの耳SNS相談」(令和2年6月～)

- 受付日時： 月・火／17:00～22:00、土・日／10:00～16:00  
(祝日、年末年始を除く)
- 相談実績(令和4年度)： 7,808件

厚生労働省

## こころの耳をご存じですか?

「こころの耳」は、働く方と、周りで支える方々をサポートする職場のメンタルヘルス対策専門の情報サイトです。

- 働く方へ**
  - セルフケア
  - セルフチェック
  - ストレスチェック
  - 相談窓口
- 事業者の方へ**
  - 労務管理事例
  - ストレスチェック
  - 職場環境改善
- ご家族の方へ**
  - うつ病について
  - ご家族へのケア
  - 医療機関の検索
- 部下を持つ方へ**
  - 部下へのケア
  - 休業・復職者への対応
- 支援する方へ**
  - 研修に使える資料
  - パンフレット

あなたの笑顔のために

### こころの耳の相談窓口

- 働く人の「こころの耳電話相談」**  
0120-565-455  
月曜日～火曜日 17:00～22:00  
土曜日・日曜日 10:00～16:00  
(祝日、年末年始を除く)
- 働く人の「こころの耳SNS相談」**  
スマートフォンなどでもQRコードを映し撮ると繋がります  
月曜日～火曜日 17:00～22:00  
土曜日・日曜日 10:00～16:00  
(祝日、年末年始を除く)
- 働く人の「こころの耳メール相談」**  
こころの耳メール  
24時間受付  
1週間以内にお返事します

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」  
<http://kokoro.mhlw.go.jp/>

## 生活に関する相談

> よりそいホットライン（一般ライン）（社会的包摂サポートセンター） 



> いのち支える相談窓口一覧（都道府県・政令指定都市の相談窓口） 

> いのちと暮らしの相談ナビ（NPO法人ライフリンク） 

> **NEW** 「#8778」（はなそう なやみ）女性相談支援センター全国共通短縮ダイヤル（厚生労働省） 



> 「#9110」警察相談ダイヤル（警察庁） 



> 法テラス（日本司法支援センター） 



> かいけつサポート（法務大臣による裁判外紛争解決手続の認証制度） 



> SNS相談（厚生労働省） 



あなたの声を  
聴かせてください



もし、あなたが悩みを抱えていたら、相談してみませんか？

## #いのちSOS

おもい ささえる  
**0120-061-338**

(フリーダイヤル・無料)

「死にたい」「消えたい」「生きることに疲れた」などの気持ちを専門の相談員が受け止め、状況を整理し、必要な支援策などについて一緒に考えます。

月曜日～日曜日 00:00～24:00(毎日24時間)



電話で話したい >

## いのちの電話

**0120-783-556**

(フリーダイヤル・無料)

毎日16時から21時まで

毎月10日午前8時から翌日午前8時まで

※IP電話（アプリケーション間の無料通話を除く）からは

▶ [03-6634-7830](tel:03-6634-7830)（通話料有料）におかけ下さい。

**0570-783-556**

(ナビダイヤル)

## 職員の心を守る職場づくり：ラインケア編

メンタルヘルス不調は、職員本人の働きづらさだけでなく、介護サービスの質や利用者との関わりにも影響するため、職場全体でその影響を理解し合うことが重要。



- ( ) ラインケアは“組織の責任”
- ( ) 観察→予防→早期対応の流れが鍵
- ( ) 職員が安心して働ける環境づくりが質を守る

ケア現場におけるメンタルヘルス不調を、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、一人ひとりが安心・安全に働くことのできる環境づくりにつながることを目指していきましょう。

長時間の研修お疲れ様です。  
最後まで参加いただきありがとうございます。



(参考情報)

産業医が、高ストレス者に対する面接指導と事後措置を行うために参考としている情報

1. 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（厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課産業保健支援室：改訂 令和3年2月） URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/000533925.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/000533925.pdf</a>	59.3%
2. ストレスチェック制度導入ガイド URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/160331-1.pdf">https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/160331-1.pdf</a>	27.9%
3. ストレスチェック制度簡単導入マニュアル URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150709-1.pdf">https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150709-1.pdf</a>	25.0%
4. 数値基準に基づいて「高ストレス者」を選定する方法 URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150803-1.pdf">https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150803-1.pdf</a>	15.0%
5. 情報通信機器を用いた面接指導の実施について URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/hourei/doc/tsuchi/T201124K0010.pdf">https://www.mhlw.go.jp/hourei/doc/tsuchi/T201124K0010.pdf</a>	5.0%
6. 【お知らせ】労働基準監督署への報告書の提出について URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/151203-1.pdf">https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/151203-1.pdf</a>	7.1%
7. こころの耳：働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト URL: <a href="https://kokoro.mhlw.go.jp/">https://kokoro.mhlw.go.jp/</a>	10.0%
8. みんなのメンタルヘルス URL: <a href="https://www.mhlw.go.jp/kokoro/">https://www.mhlw.go.jp/kokoro/</a>	8.6%
9. 認知行動療法研修開発センター eラーニング URL: <a href="https://cbtt.jp/videolist/">https://cbtt.jp/videolist/</a>	1.4%
10. うつめど。：UTSMed URL: <a href="http://www.utsumed-neo.xyz/">http://www.utsumed-neo.xyz/</a>	1.4%