

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：セルフケアについて

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



世界メンタルヘルスデー **2025**
～つながる、どこでも、だれにでも～



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。



セルフケアとして（✓）

- （✓）心を整えるためにできること
- （✓）ストレスに対する気づき
- （✓）同僚や上司、利用者との向き合い方



キーワード

- （ ）メンタルヘルスの基本：精神的健康の定義、要素、影響を受ける要因を理解する。
- （ ）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
- （ ）自己ケア：自己ケアの重要性、健康的な生活習慣、自己ケアの具体的な方法を学ぶ。
- （ ）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。

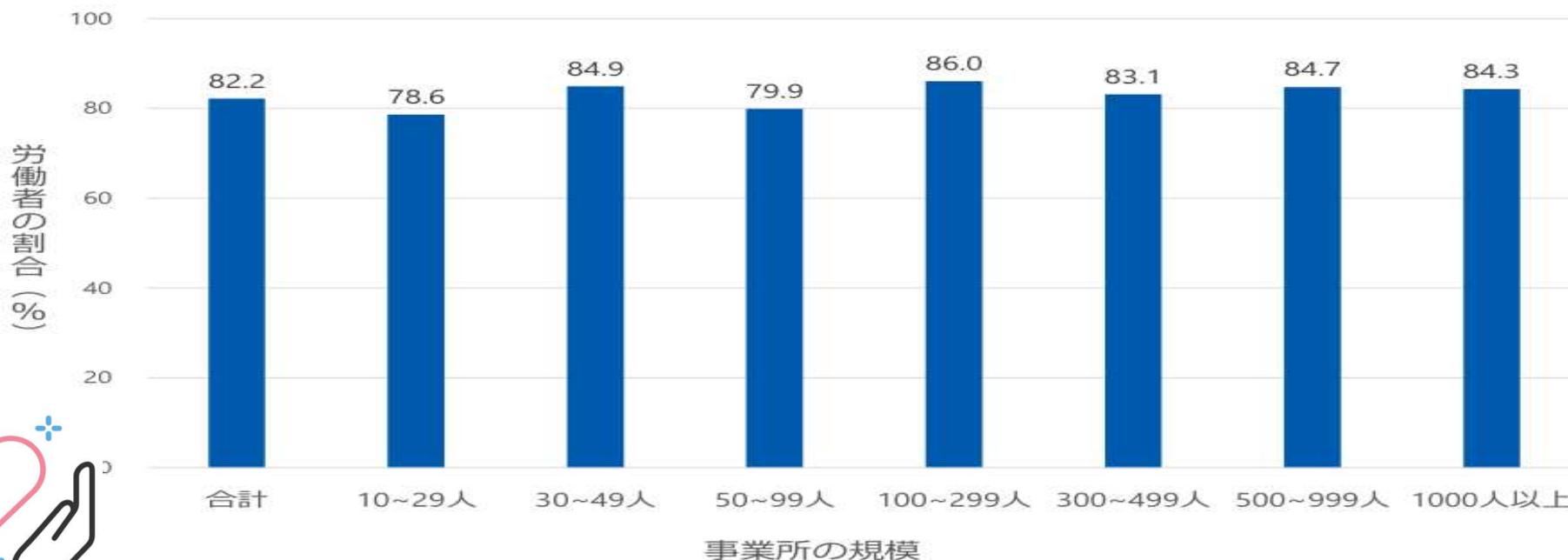


こころの病気は！誰でもかかりうる病気



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ります。

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 (事業所規模別)



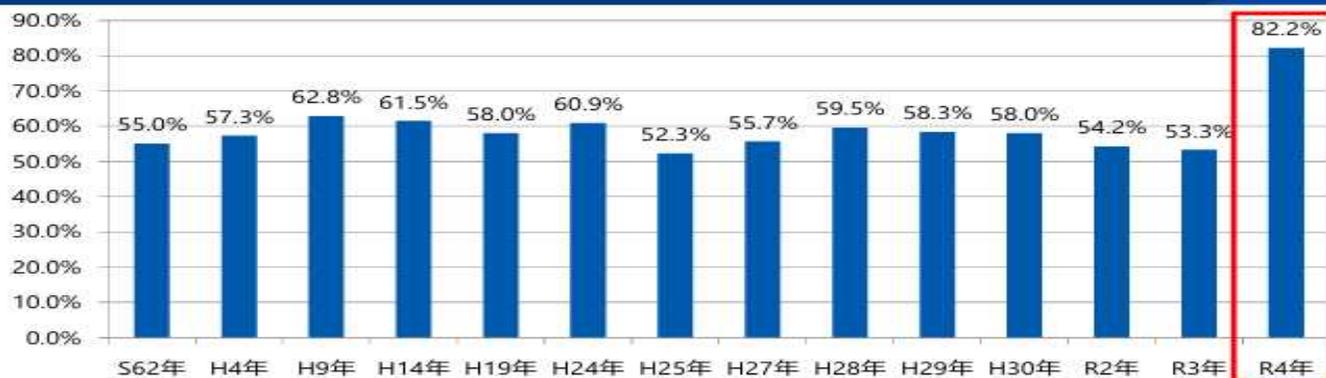


こころの病気は！誰でもかかりうる病気



仕事の量・仕事の質・対人関係（セクハラ・パワハラを含む）仕事の失敗、責任の発生等 複数の要因がある

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



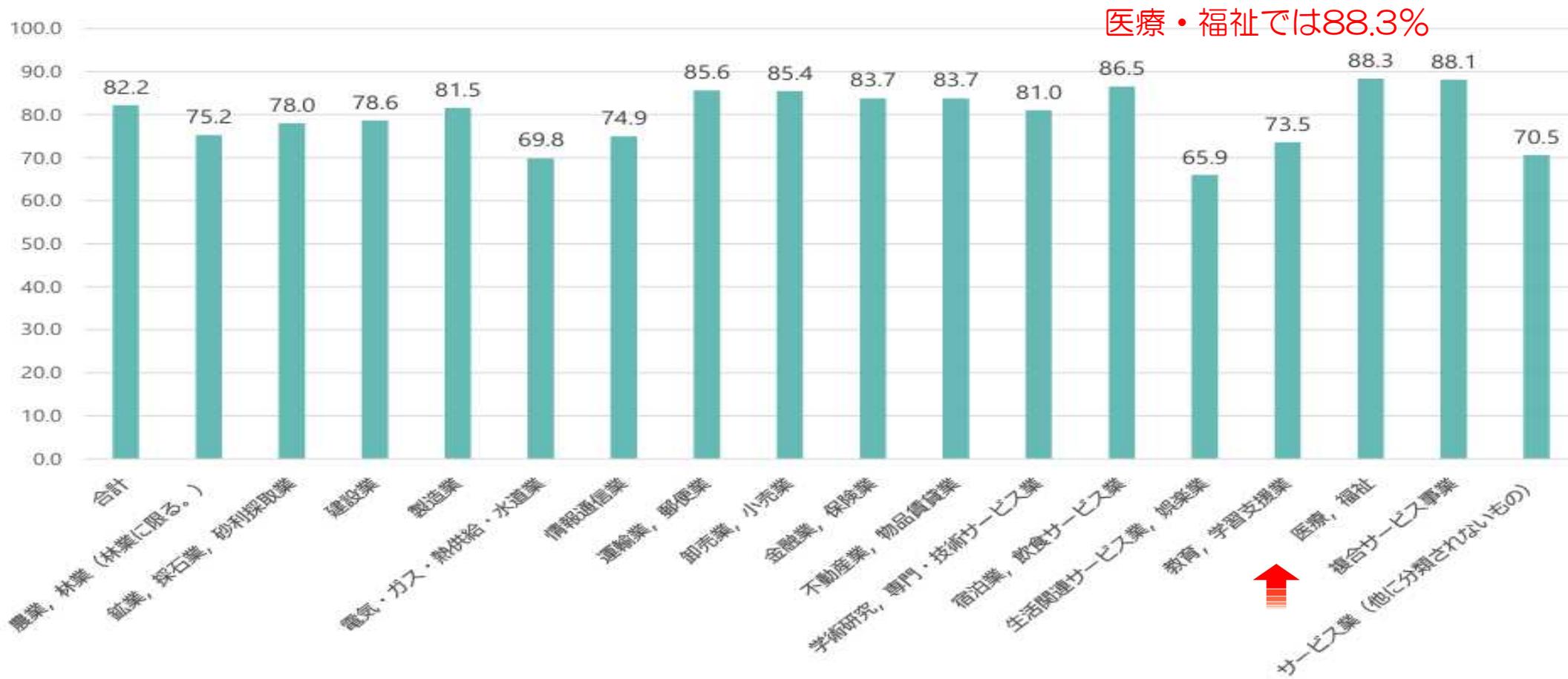
※令和4年調査から本設問の形式を変更した。
 令和3年調査は、最初にストレスの有無を選択させ、「ある」を選択した場合に3項目以内を選択させる設問形式としていたが、令和4年調査は、ストレスの有無の選択を前置せず、ストレスを感じる事柄から3項目以内で選択する設問形式としており、1つでも選択した場合に、ストレスが「ある」に該当するものとしている。

強い不安、悩み、
 ストレスの内容
 (3つまでの複数回答)



※ストレスがある者を100として集計
 出典：労働者健康状況調査、労働安全衛生調査（実態調査）

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

ストレスとセルフケア

そもそもストレスとは！

こころの病気の予防には、ストレスと上手に付き合うことが重要では、**ストレスとはなんでしょう？**

ストレスと聞くと、嫌なことやつらいことを連想される方が多いかもしれません。しかし、実はうれしいことも楽しいこともストレスの原因になります。毎日を快適に過ごすために、まずはストレスを正しく理解しましょう。



ストレスの原因

そもそもストレスとは、外部から刺激を受けたときに生じる緊張状態のこと。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る。

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。



「 ストレスが生じやすい福祉・介護場面 」

ケア（相談・介護・福祉・医療など）の現場は、仕事のさまざまな場面で顕在的・潜在的なストレスを感じる。特に、利用者へのケアに関わる仕事の具体的な場面でストレスを感じ、それに対して上手く対処できない場合、強いストレス反応として不適切なケアにつながってしまう恐れ（リスク）も乗じる場合もある。

そのため、具体的な仕事の場面に応じてストレスへの対処を考えていく必要がある



ものを投げる



つばを吐く



体をたたく



大声で怒鳴る



理不尽な要求
※業務外のサービス強要など



体に触る



性的な話をする



長時間のクレーム



つきまとう



心のケアとは（メンタルヘルス）ケア（介護・看護・相談・福祉）職

対人援助（ケア）職の特徴：

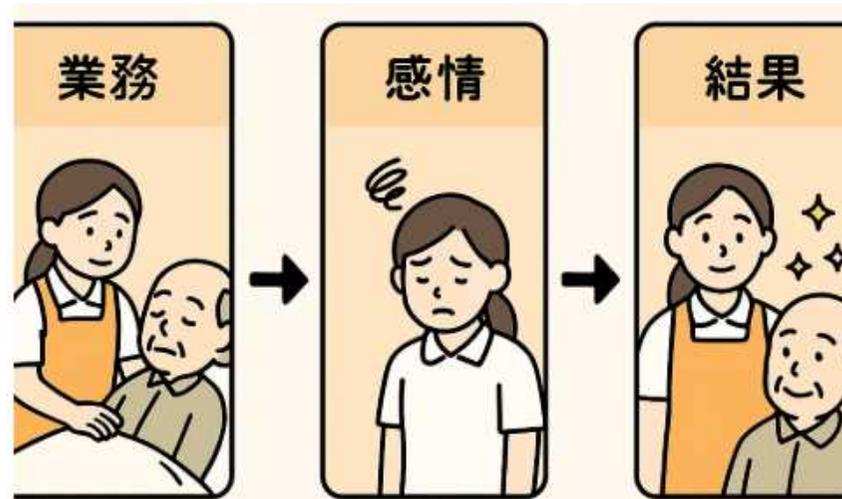
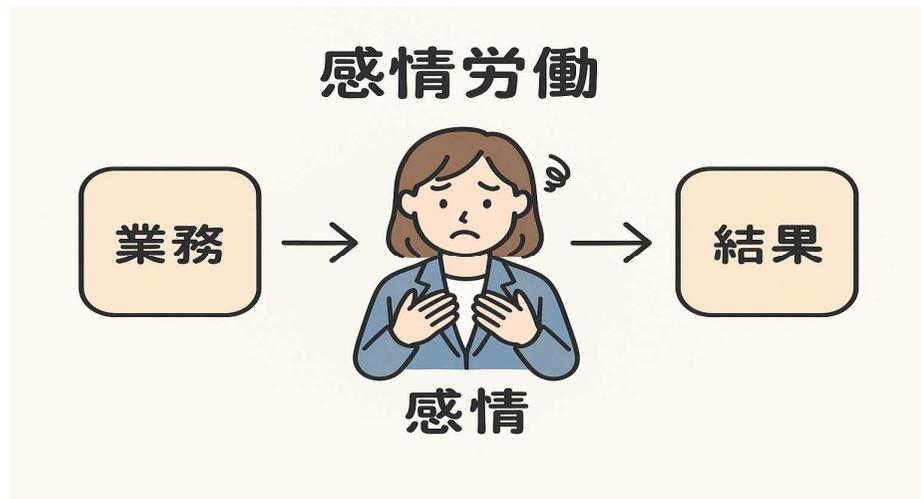
感情を使う仕事、やりがいと疲労が同居する
感情労働による心身の消耗

ケア職は、利用者様や家族の感情に触れ続ける職業
やりがいでもあります、同時に大きな負担

◎「感情労働」という言葉は、自分を守る視点でも知っておく概念



感情労働の図（業務・感情・結果の流れ）



ケアにおける感情労働の特徴



1. 対人援助の中心に「感情」がある

介護は身体的ケアだけでなく、心理的サポートが不可欠
利用者や家族の感情に直接触れる場面が多い

相手の感情に合わせて、自分の表情や態度をコントロールする必要がある

2. 自分の感情のコントロールが求められる

怒り・悲しみ・疲れなどのネガティブ感情を表に出せない

「本当の気持ち」と「職務上の態度」にギャップが生じやすい

感情を抑えることが精神的負担となる

3. 利用者・家族の多様な感情への対応

感謝や喜びだけでなく、不安・苛立ち・悲しみにも向き合う

クレームや強い不満への対応も感情労働の一部

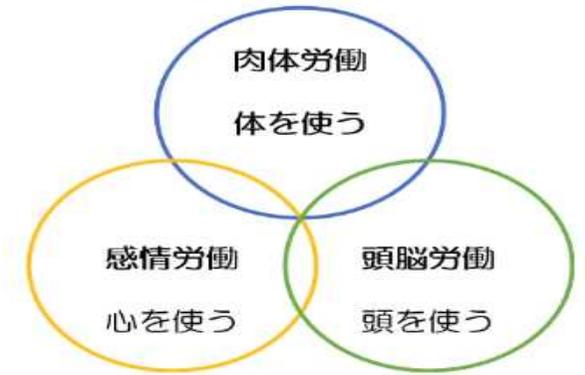
時には理不尽な言動にも冷静に対応する必要がある



ケアにおける感情労働の特徴

4. 長期的な関係性が影響する

介護は一度きりではなく、長期間関わることが多い
信頼関係が深まる一方、感情的負担も蓄積しやすい
長期の感情労働が燃え尽き症候群（バーンアウト）リスク要因



5. 無形の成果で評価されにくい

感情労働の成果は数字で測りにくい（笑顔・安心感など）
成果が見えにくく、自己評価が下がることもある
適切なフィードバックやチーム内での感情共有が重要



感情労働は「介護の質」を左右する重要な要素

職員のメンタルケアと感情共有の仕組みづくりが必要

チームで感情を支える文化を育てることが、離職防止やケアの質向上につながる

ストレスと向き合う

ストレスサイン（身体・感情・行動）

燃え尽き症候群の3段階



早期発見がカギ

自分のストレスサインに気づくことが予防の第一歩です。

「体が重い」「笑わなくなった」「人に会いたくない」などの小さな変化を見逃さないようにしましょう。

自己覚知とストレス耐性

自己覚知＝感情や状態を客観的に把握すること

自己覚知は、感情の交通整理のようなもの。

忙しい中でも深呼吸や短い瞑想で気持ちを整えることは、驚くほど効果的。

感性を磨く方法：呼吸法・短時間のマインドフルネス・仲間との振り返りの習慣化

グラウンディング 5-4-3-2-1

- 5 見えるもの
- 4 触られるもの
- 3 聞こえる音
- 2 嗅いだにおい
- 1 味わった味



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

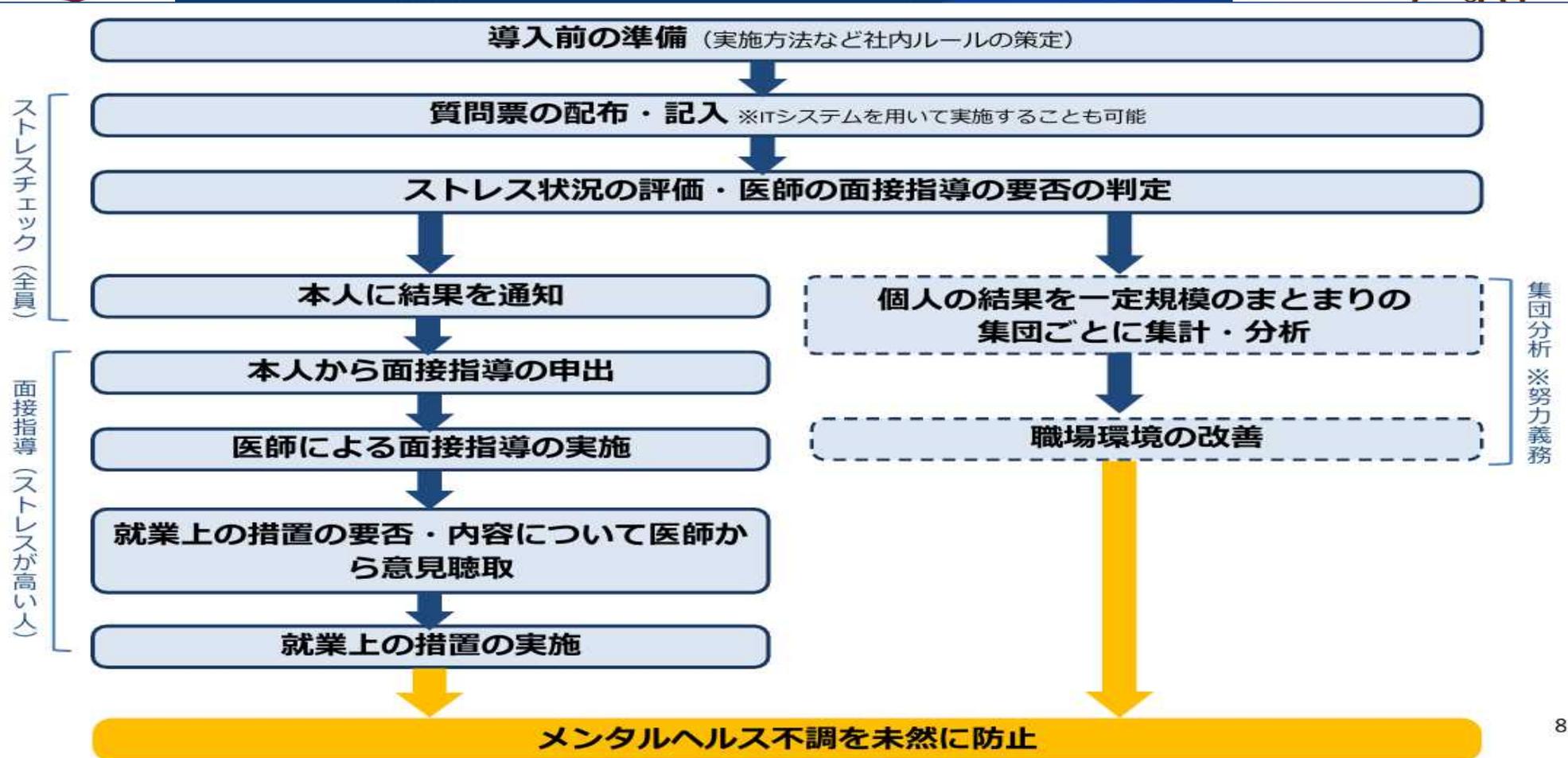
ストレスチェック等により未然防止の取組を強化

○ 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



こころの不調やストレス症状（初期サイン）

こころの病気は誰にでも起こるもの。こころの不調やストレス症状が長く続いたり、日常生活に支障が出ている場合は、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。早めに、専門機関に相談することを勧める。

次のような（ ✓ ）気になる症状が続くときは、専門機関に相談しましょう

- 気分が沈む、憂うつ
- 何をするのにも元気が出ない
- イライラする、怒りっぽい
- 理由もないのに、不安な気持ちになる
- 気持ちが落ち着かない
- 胸がドキドキする、息苦しい
- 何度も確かめないと気がすまない
- 周りに誰もいないのに、人の声が聞こえてくる
- 誰かが自分の悪口を言っている
- 何も食べたくない、食事がおいしくない
- なかなか寝つけない、熟睡できない
- 夜中に何度も目が覚める



セルフケアでのこころを健康に

ストレスは誰にでもありますが、ためすぎるとこころや体の調子をくずしてしまうこともある。日常生活の中でストレスをためないコツをご紹介します。自分なりの工夫を続けていてもうまくいかないときは、専門家に相談するようにしましょう。

1) 生活習慣：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。



- () 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。
- () 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。
- () 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る。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要注意。



セルフケアでのこころを健康に

ストレスは誰にでもありますが、ためすぎるところや体の調子をくずしてしまうこともある。日常生活の中でストレスをためないコツをご紹介します！。自分なりの工夫を続けていてもうまくいかないときは、専門家に相談するようにしましょう。



2) 考え方：頭を柔らかくしよう：

(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る。)

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。考え方や物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る。

3) 相談：困ったときは誰かに話してみよう

困ったときやつらいときに話を聞いてもらうだけでも、気持ちが楽になることがある。

話すことで自分の中で解決策が見つかることもある。

相談に乗ってもらえたという安心感も、気持ちを落ち着かせるでしょう。

友人、家族、同僚、地域や趣味の仲間など、日頃から気軽に話せる人を増やしておきましょう。

その一方で、こころと体の不調が続くときには、早めに専門家に相談するようにしましょう。

医師や公認心理師などの専門家や、地域の精神保健福祉センター、保健所、職場の健康管理センター、自治体の相談所など、相談できる場所はたくさんあります。

相談や受診をするときは

こころの病気には様々な種類がある。うつ病、統合失調症、パニック障害、依存症、発達障害など様々な種類があり、同じ病名であっても、人によって症状は異なります。本人が気づきやすいものから、周囲の人が気づきやすいものもある。

回復に向けても、薬が効果的な場合、カウンセリングや心理療法が効果的な場合など様々です。気になる症状が続いたり、生活に支障が出たり、つらい状態が長引く場合は、自己判断せずに、周囲の人や専門機関に相談することが大切です。最寄りの病院やかかりつけの医師に相談してみるのもよいでしょう。

医療機関を受診したいけれど……

こころの病気について、医療機関を受診したいと思っても、どのように受診すればいいのか戸惑うかもしれません。そんなときは、保健所・保健センター、精神保健福祉センターに相談することができます。

また、こころの病気を診る医療機関は、精神科、精神神経科、心療内科などの様々な名前が使用されています。各科によって専門に診る病気が異なる場合もあります。詳細は電話等で受診前に問い合わせるのがよいでしょう。

症状や希望を医師へ上手に伝えるには

自分のこころの状態をうまく伝えるのはなかなか難しいものです。整理して話すことがあまり得意でない場合には、伝えたいことを事前に紙に書いておくといった工夫が役立つかもしれません。医療機関のスタッフに話を聞いてもらい、主治医に伝えるべきことを整理してから伝えるという方法もあります。

早期の治療が大切！

こころの病気は、治療にある程度の期間が必要な場合も少なくありません。一概に、どれくらいで回復できるかはいえませんが、早めに治療するほど、重症化や慢性化を防ぐことができます。

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」

○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有識者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・疲労管理】
 - 相談窓口
- 事業者の方へ**
 - 労務の取組事例
 - ストレスチェック
 - 労働環境改善
- ご家族の方へ**
 - うつ病について
 - ご家族へのケア
 - 医療機関の連携
- 部下を持つ方へ**
 - 部下へのケア
 - 休業・産前産後への対応
- 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～火曜 17:00～22:00
土曜～日曜 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」**
スマートフォンからLINEやTwitterで相談できます。
月曜～火曜 17:00～22:00
土曜～日曜 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週間以内に対応します。

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

セルフケアの確認をお願い致します。

- ・ () 心を整えるためにできることを学ぶことができた。
- ・ () ストレスに対する気づきができた。
- ・ () 同僚や上司、利用者との向き合い方を学ぶことができた。

研修お疲れ様でした。

- 1) 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
令和4年3月改訂 株式会社 三菱総合研究所
- 2) 和3年度老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)
「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
・ 研修手引き等の普及啓発に関する調査研究」
報告書
- 3) 介護現場におけるハラスメントへの対応に
関する調査研究事業 報告書
令和3年3月 株式会社三菱総合研究所



(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: https://www.mhlw.go.jp/content/000533925.pdf	59.3%
2. ストレスチェック制度導入ガイド URL: https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/160331-1.pdf	27.9%
3. ストレスチェック制度簡単導入マニュアル URL: https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150709-1.pdf	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: https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150803-1.pdf	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: https://www.mhlw.go.jp/hourei/doc/tsuchi/T201124K0010.pdf	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: https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/151203-1.pdf	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: https://kokoro.mhlw.go.jp/	10.0%
8. みんなのメンタルヘルス URL: https://www.mhlw.go.jp/kokoro/	8.6%
9. 認知行動療法研修開発センター eラーニング URL: https://cbtt.jp/videolist/	1.4%
10. うつめど.: UTSMed URL: http://www.utsumed-neo.xyz/	1.4%