

スタッフフォローハンドブック

事例で学ぶメンタルヘルスケアのポイント



はじめに

2010 年春、派遣スタッフの方々のメンタルヘルスケアだけではなく、スタッフフォロー担当者ご自身にも、ちょっと迷ったときに心の支えにさせていただこうとの思いから「スタッフフォローハンドブック～メンタルヘルスケアのポイント～」を作成しました。その後、多くの派遣元の皆様から様々なご意見をいただき、今般「スタッフフォローハンドブック～事例で学ぶメンタルヘルスケアのポイント～」を発刊する運びとなりました。

このハンドブックでは、派遣スタッフやスタッフフォロー担当者から実際に寄せられた相談の中から、現場で直面しそうな事例を編集して紹介し、どのように対応していったら良いのか、初動対処のヒントをお届けいたします。

また、スタッフフォロー担当者の皆様には、「労働者の心の健康保持増進のための指針（厚生労働省 2006 年）」における「ラインケア」の要である**管理監督者**としての役割も求められますので、メンタルヘルスに関する最近の労災認定についてもご理解を深めていただきたいと思います。

2010 年版のスタッフフォローハンドブックと併せて、日々の業務にお役立ていただければ幸いです。

ハンドブック発刊にあたり、ご協力を賜りました皆様に心より御礼申し上げます。

目 次

- P.3 1. データで見る産業界のメンタルヘルス
- P.6 2. 事例で学ぶメンタルヘルスケアのポイント（予防と対処）
- P.19 3. ハートフルケア・ネットワークのご紹介（ソーシャルサポートネットワーク）
- P.20 メンタルヘルスケア～お役立ち情報～

1

データで見る産業界のメンタルヘルス

① ストレスの現状とその原因

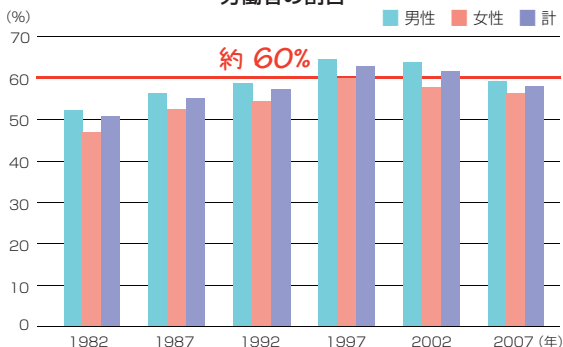
厚生労働省が5年ごとに実施している「労働者健康状況調査」のデータをもとに、働く人のメンタルヘルスの現状を見てみると、強い不安や悩み、ストレスを持ちながら仕事をしている人たちが約60%にのぼることがわかります。

不安や悩みストレスの原因をみると、第1位が「職場の人間関係の問題」となっています。この人間関係を詳しくみると、対上司、対同僚、対取引先、対顧客、等とのコミュニケーションのまずさやハラスメントなどです。

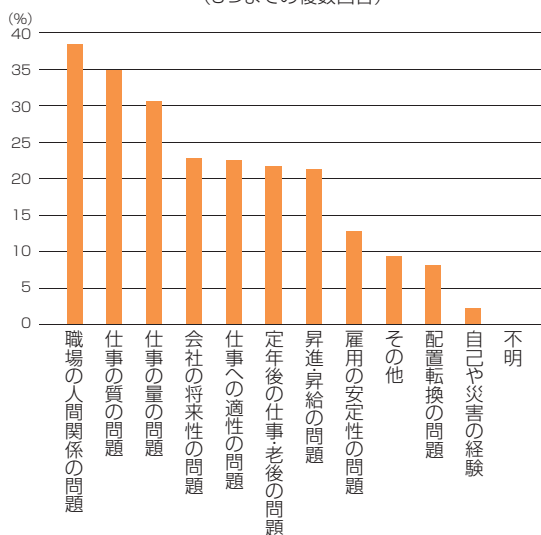
原因の第2位は「仕事の質の問題」です。これには、自分の描いていた仕事とは違う内容、自分のスキルが活かせない、あるいは逆に難しすぎる仕事、責任の重すぎる仕事等が挙げられます。

第3位は、「仕事の量の問題」です。恒常的な長時間労働、休日・時間外労働、仕事が多すぎる少なすぎる等が挙げられます。

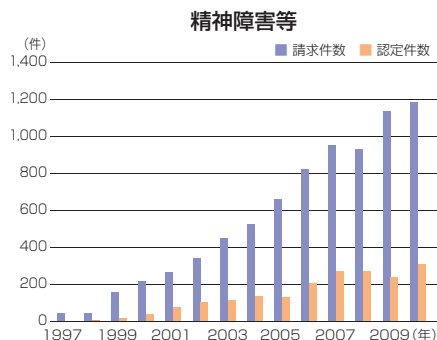
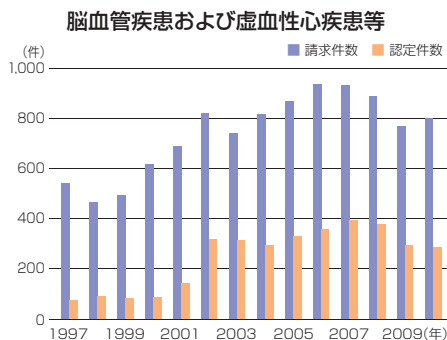
「仕事上や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスがある」労働者の割合



仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスの内容
(3つまでの複数回答)



② 労災請求・認定の現状



こちらは、厚生労働省が2011年6月に発表した「脳・心臓疾患等」と「精神障害等」の労災状況の最新データです。特に、精神障害等の労災請求・認定に関しては、一目でわかるように残念ながら右肩あがりです。

このデータと一緒に発表されている「就業形態別の支給決定数」によると、脳心臓疾患等の支給決定数285件のうち、派遣労働者は2件。精神障害等の支給決定数308件のうち、派遣労働者は3件となっています。ともに1%程度ですが、請求も支給も0はしないものです。

2009年度および2010年度に精神障害等で労災認定された件数を出来事（原因）別に見ると右図の通りで、対人関係のトラブルの増加が目立ちます。

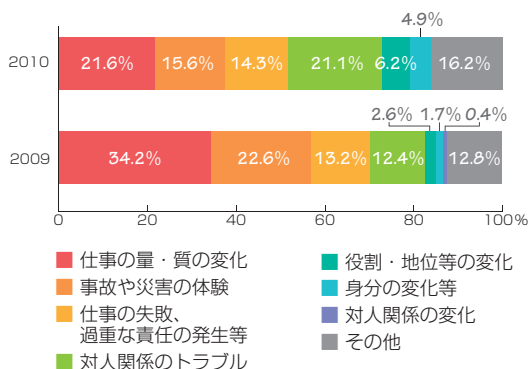
2010年度における対人関係のトラブルには、「ひどい嫌がらせ、いじめ、又は暴行を受けた（請求58件、認定39件）」「セクシャルハラスメントを受けた（請求27件、認定8件）」「上司・部下・同僚とのトラブルがあった（請求227件、認定18件）」が含まれます。

「ひどい嫌がらせ、いじめ、又は暴行を受けた」という出来事は、労災認定

の際に検討する出来事の心理的負荷の強度を記した「心理的負荷評価表」が2009年に改正された時に新たに加わった項目です。この心理的負荷評価表は、2011年に精神障害の労災認定基準の改正とともに、再度改正されています。

実際に認定された件数としては少ないようにみえますが、「職場における人間関係」による精神障害の発症により、労災請求されたり、職場の管理責任を問われる可能性は、高まっているといえます。

出来事別認定件数（精神障害等）の推移



③ 精神障害等に係る労災認定基準の改正

近年、精神障害の労災請求件数が大幅に増加し、その事案の審議には平均8.6ヶ月を要していました。迅速な労災補償の必要性から審査の迅速化・効率化を図るための検討を重ねてきた結果、精神障害等の労災認定基準の改正となりました。

以下、関連するURLをご提示いたしますので、ご確認ください。

心理的負荷による精神障害の認定基準について（2011.12.26 通達 基発 1226 第1号）

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rousaihoken04/dl/120118a.pdf>

心理的負荷による精神障害の認定基準の概要

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000001z3zj-att/2r9852000001z43b.pdf>

なお、今回の労災認定基準の改正ポイントは、

a 心理的負荷評価方法の変更

従来は、出来事の心理的負荷とその出来事後の心理的負荷の評価を別々に行っていましたが、今回の改正では、出来事と出来事後の総合評価として一段階にまとめています。出来事の中には、長時間労働やハラスメントなどが、長期に亘って、あるいは繰り返し行われるような場合があり、このような場合は、それらの行為の開始時から評価するようになります。

b 具体例の表記

心理的負荷評価表に時間外労働時間数の具体的数値や出来事の具体的事例が提示されました。このことにより、誰にでも判断基準が分かりやすくなりました。また、複数の出来事が起きた場合の評価方法も具体的に提示されています。

c 審査方法の改善

従来は、全ての事案に専門医（精神科医3名）による協議が必要でしたが、判断が難しい事案のみを専門医による協議の対象としました。

精神障害の労災認定では、業務上の出来事と出来事後の心理的負荷の総合評価が判定の際に大きく影響するところです。

派遣スタッフフォロー担当者としては、派遣スタッフおよび派遣先との日頃からのコミュニケーションを密にして、派遣先で業務を行っている派遣スタッフにどのような出来事が起こったのか、いち早く情報が入るようにしておくとともに、必要に応じた迅速かつ適切な対応や介入が求められます。

2

事例で学ぶ メンタルヘルスケアの ポイント（予防と対処）

派遣スタッフやスタッフフォロー担当者から寄せられた相談内容から現場で直面しそうな事例をご紹介します。スタッフフォロー担当者として、まず、どのように対応していったら良いのか、初動対処のヒントをお届けいたします。※事例内容は、個人・関係者が特定されないよう加工してあります。

事例 ①

ちょっとした一言が…

派遣元の営業担当B1さんは、前任者（C1）の転勤に伴い、大口顧客である得意先のZ1社を担当することになりました。業務の引継ぎの際には、Z1社は、派遣スタッフをはじめ様々な雇用形態の社員が就業していて、体調不良等を理由にした急な条件変更にも理解があり、柔軟な対応をしてくれるお得意様だとC1さんから聞いていました。B1さんは自分には少し荷が重いと感じつつも、同時に大きな仕事を任されたことに誇りを感じ、はりきって営業活動を行っていました。

しばらくして、Z1社に就業中の派遣スタッフA1さんから体調不良のため、しばらく休みたいとの連絡が入りました。A1さんからの申出を受け、すぐにA1さんと面談したところ、「実は、メンタル不調のために通院しているが状態が悪化してきている。主治医に相談したところ働かない方がいいとの診断だった」ということでした。B1さんは、服務規程に則ってA1さんに診断書を提出するよう指示しました。B1さんが、派遣先Z1社にこのようなA1さんの事情を説明すると、状況を理解してもらうことができ8ヶ月継続就業していた契約を病状が悪化する前に途中終了することになりました。

A1さんの最終出勤日、B1さんは別のスタッフさんの派遣先への同行予定があり外出していたところ、携帯電話にA1さんから泣きながら電話が掛かってきました。A1さんをやっとの思いでなだめ、よくよく話を聴くと「今日は最終日なので、担当のB1さんに同行してもらえと思っていた。以前の担当C1さんは同行してくれたのに」とのこと。同行の約束をした覚えのないB1さんは「そんな約束してましたっけ？ 今日とは同行は無理なので1人で大丈夫ですよ」と対応。この一言をきっかけにA1さんの態度は一転、終了トラブルに発展してしまいました。



このケースでは、スタッフA1さんの個人的な要因はあるものの、B1さんのちょっとした一言がこれまでの関係性を大きく変えてしまうことになりました。

この時のA1さんは「1人で行くのが不安だから電話したのに、全然理解してくれてなかった。やっぱり私なんて必要とされていないんだ。」と感じたそうです。

メンタルヘルス不調の方々の中には、体調を崩してしまったことで自分自身に自信を持てずに必要以上に自分を卑下したり、物事を悲観的に受取ってしまうことがあります。

このケースでも「申し訳ないのですが、今日は同行できません。すいません。」の一言があればそのうち落ち着いていったのでしょうか、そういった一言を介さずに不用意な一言が発せられると、必要以上に強い影響を与えてしまうこともあるのです。

【参考】メンタルヘルス不調の方への接し方のヒント

メンタルヘルス不調の方への接し方のヒントをご提示しますので、ご参考になさってみてください。

メンタルヘルス不調の方が して欲しいこと

- 普段とおりに接して欲しい
 - 見守って欲しい
 - 自分のことを理解して欲しい
 - 負担を軽くして欲しい
 - 誰かに話を聞いて欲しい
- …etc

～OKワード～

「少し疲れているみたいだね」
「それは、大変だね」
「よく頑張っていると思うよ」
「私、〇〇さんのことが心配なんだ」
「何かあったの？」

…etc

メンタルヘルス不調の方が して欲しくないこと

- もっと頑張れと励ますこと
 - 気分転換を勧められること
 - 特別な目で見られること
 - 腫れ物に触るように距離をおかれること
- …etc

～NGワード～

「もっと頑張れ」
「気持ちの問題だよ」
「みんなは～なのにあなたは××」
「聞いてあげているのに」

…etc

column

派遣スタッフからのご相談

こんな時は、どうしたらいいのでしょうか？①

欠勤までいかないまでも遅刻や仕事中の離席が目立つようになってきた同僚がいます。メンタルヘルス不調のサインかもしれないと気になるのですが、具体的にどのような声を掛ければいいのでしょうか？

遅刻や離席が目立つようになってきた以外に何か変わったことはないでしょうか？例えば、元気がないように見えたり、口数が減ってきた（逆に、これまで無口だったのに饒舌になってきた）という個人の変化、そして、電話に出なくなったり、仕事が滞るようになってきたというような仕事面の変化です。このようなことから明らかに仕事に支障が出てきている状態であればやはり何らかの働きかけが必要と思われます。

お仕事上での問題点（事例性と言います）を話題にして、お仕事が溜まってきているようだけど、大変だったら手伝うよ、というように声を掛けていくと良いでしょう。また、眠れない、食べられないといった症状があったら一度クリニックへの相談も促してみてもどうでしょうか。病気扱いしてしまうことへの抵抗感はあるかと思いますが、このままでは心身の疲労が蓄積して事態はますます悪化してしまうことも考えられますので、あまり躊躇しすぎはいけません。

事例②

これってハラスメント？

派遣スタッフのA2さん（36歳）は、派遣先Z2社でオペレーター業務（24号業務）に就業することになりました。初日同行の際、派遣元担当者B2さんとA2さんは派遣先の最寄り駅で待ち合わせをしていました。担当者B2さんは、待ち合わせ場所に現れたA2さんの顔色が優れないことが少し気にはなりましたが、前職の営業事務を出産退職後、しばらくぶりのお仕事の初日ということもあり緊張しているのだらうと判断し、特段の声をかけることもなく雑談をしながら時間通り派遣先に到着しました。

派遣先Z2社では、B2さんは、派遣先責任者、指揮命令者に挨拶を済ませ、A2さんを残し次の営業先へ向かいました。終業後、A2さんに連絡をとり初日の様子を聞いたところ、派遣先の指揮命令者からデスク周り、ロッカーの説明を受けた後、業務手順を先輩のC2さん（25歳、アルバイト歴5年）から説明を受けたとのこと。A2さんからは、「早口で説明をするC2さんに圧倒されて質問をする間もなくメモをとるのが精一杯の状態だったが、若い人が多く活気に溢れた職場で頑張りたい。」と前向きな言葉が返ってきました。一安心したB2さんは、「明日からも頑張ってください。何かあったらご連絡ください。」と付言して電話を終えました。

1週間後、派遣先にフォローへ出向いた際に、A2さんからは「仕事の手順が複雑でなかなか覚えられない。もう一度説明を受けたいが、みんな忙しそうなので教えて欲しいと言えない。それに…、あっ、でもいいです。」と言葉半分で飲み込んでしまいました。一方、Z2社の派遣先責任者からは「A2さんの仕事の覚えが悪く、他のメンバーからクレームが出ている」ことが告げられました。担当者B2さんは、A2さんの言葉を思い出し、業務手順がよく理解できていないようなので、手順を口頭ではなく印刷物で渡して、指揮命令者からA2さんに説明してもらうように



依頼をしました。その後、特に変わったこともなく月1回の電話フォローを重ね、3ヶ月が過ぎようとした頃、A2さんから「今日は体調が悪いので休みます」と連絡が入り、その日以降、A2さんの遅刻や欠勤が目立つようになりました。Z2社でのオペレーター業務の手順を一通り覚え、職場の雰囲気にも慣れたと思っていた矢先のことで担当者B2さんは、派遣先への対応とA2さんへの対応に奔走するようになりました。

B2さんがA2さんの自宅に出向き詳しく話を聞いたところ「派遣先Z2社では、C2さんはじめ若い方が多い分、業務処理のスピードが速くてついていけない。指示の際の口調も厳しく萎縮してしまって、もう一度教えて下さいとは言えなかった。そんなことが続くうちに、仕事以外の年齢のことや容姿のことでもあからさまに嫌味を言われるようになってきた。翌日、仕事に行くことを考えただけで頭痛がひどくなって眠れない。B2さんには申し訳ないと思うが、これ以上続けられないと思う。」という話が語られました。

このケースではまず、A2さんの体調に目を向け、頭痛と不眠を改善していく対処をとりましょう。職場のストレスが原因で頭痛や不眠が起きているようにも考えられますが、ひょっとしたらA2さんご自身も気づいていない頭痛や不眠の原因となる身体的な原因があるかもしれないからです。いずれにしても、かかりつけの医師又は専門医への受診を勧めましょう。しばらくお仕事を休んで、体調の回復をはかることが優先です。

次に、職場でのストレスが起因していることも伺われますので、派遣先に対して状況の確認と必要に応じた職場環境の改善要求をしていくことも大切です。もし、A2さんの主張とおり、年齢や容姿などの業務と関係のないことでの嫌味（誹謗中傷）が**執拗に続いている**とすれば、職場における『ハラスメント』ともいえるでしょう。

『ハラスメント』は、上司と部下に代表される上下の関係で行われると思う方も多いようですが、実際は、同僚同士など近い間柄でも行われていることがあります。業務上必然性のある指摘・指導を逸脱しての行為は厳に慎まなければなりませんし、職場環境管理上介入していかなければいけないものです。

また、このケースでは、初日同行の際のA2さんの様子、更に、就業1週間後のフォロー時のA2さんが「それに…、あつ、でもいいです。」と言葉を飲み込んだことをそのままにしまったことも残念です。派遣元担当者であるB2さんには、少しでも気になったことがあれば臆せず声を掛けることを実践していただきたいと思います。



column

派遣スタッフからのご相談

こんな時は、どうしたらいいのでしょうか？②

最近、身体がだるく感じることがあり、夜もなかなか寝付けません。仕事上では、これといった原因が見当たらないのですが、何かの病気でしょうか？

身体の不調を感じるものの、ご自分ではこれといった原因が見当たらないということでは、自分の身体に何か起きているのではないかと不安を抱いてしまうこともありますね。

まず、気になる部分の専門医あるいは、かかりつけの病院やクリニックに行って検査を受けましょう。決して、不安をかきたてるつもりはありませんが、診察を受けてみて異常があれば、その部位の治療を受けましょう。また、異常がないにもかかわらず調子が悪いと言うことであれば、何かご自分では意識していないことが原因になっているかもしれません。その場合は、仕事以外の日常生活での変化や経験が原因になって心身の調子を崩している可能性も考えられます。

引越しや生活習慣の変化など、一見すると見落としがちな原因があるかもしれません。今一度、ご自分のプライベートに目を向けて見ましょう。

事例 ③

職場の中の孤独（音信不通～家族との連携）

ITエンジニアのA3さんは、派遣元X3社の契約社員（1年契約、更新あり）として採用された後、ほぼ6ヶ月ごとに異なる派遣先に常駐し、システム開発に従事していました。派遣先の指定ホテルに泊り込むこともあり、A3さんの家族もA3さんの不在には慣れていました。

A3さんは、派遣先が変わるたびに、職場の雰囲気に慣れて人間関係を一から築いていかなければならないことや、スキルの出来ないことを出来ないと言えない、そんな環境が段々と辛くなり、次第に孤立感と切迫感を募らせていきましたが、派遣先の同僚や上司はもちろん、派遣元上司B3さんにも相談できずにいました。

A3さんがX3社入社2年後に新たな派遣先Z3社に就業し、1ヶ月をむかえようとしていたある日の朝、B3さんの携帯電話に「ちょっと、疲れました。会社には行けません。」とA3さんから一言だけ伝言が入っていました。留守電に残されたA3さんの沈みきった声の調子に違和感を感じたもののB3さんは、A3さんの言葉通りの「疲れたので、今日は休みます」という意味であろうと自分なりに解釈し、派遣先に一日だけ休むことをA3さんにかわって電話で連絡しました。その後、B3さんからA3さんに電話をしましたが留守電になったので、「A3さんにかわって会社に休むことを伝えたから、今日は休んでください。明日からまた出勤するように」とメッセージを残しておきました。

翌日、派遣先Z3社からA3さんが出勤していないという連絡が入りました。B3さんは、直ちにA3さんの携帯に電話するも昨日同様、留守電に切り替わってしまいます。すぐに自分に連絡をいれるよう留守電にメッセージを残して、A3さんからの連絡を待ちました。更に、翌日も出勤していないことが派遣先からの連絡で判明しました。

B3さんが派遣先Z3社に出向き、A3さんの勤務状況について詳しくヒアリングしたところ、A3さんの仕事ぶりは、他の社員との交流はあまりないもののいたって真面目、寡黙でもくもくと作業するタイプで、A3さんの実直な働き振りを評価しているとのことでした。Z3社からのヒアリングでは、特にこれといった仕事上のトラブルもないように思われました。

派遣先Z3社を訪ねたその足で、A3さんの自宅を訪ね、家人にA3さんが3日続けて休んでいること、昨日からは連絡がつかないことを報告したところ、家人は、A3さんが帰宅しないこともいつものことと思っていたようで、B3さんの話に驚き戸惑うばかりでした。



このケースでは、初動対処として**最優先すべきはA3さんの安否確認**です。

A3さんの安否の確認を進める際には、

- ① **家族（緊急連絡先）へ連絡をいれる**（家族から警察に届けるよう要請する）
- ② **出来る限りの手段で、連絡を試みる**

となりますが、家族との連携が不可欠です。もし、家族がいない、あるいは家族の協力が得られない場合には、会社から警察に届け出るようになって考えられますが、担当者1人で判断せず、派遣元の社内規定に従って対応していきましょう。

一方、予防的観点から考えると、以下の4点が考えられます。

① サインをキャッチする

A3さんの言い分「ちょっと、疲れました。会社には行けません。」というメッセージをどこまで重みを持って理解できるかがポイントです。違和感を感じたのですから、そのままにははいけません。しっかりと、話を聴く機会をとる働きかけをしましょう。

② A3さんの勤怠管理

派遣元X3社としてスタッフの勤怠管理とくに正確な労働時間数（時間外労働時間数も含む）の把握と、労働者の様子も併せて知れるような仕組みづくりが必要です。2011年12月に出された労災認定に関する通達では、時間外労働時間数について詳しく規定しています。派遣スタッフの勤怠管理は派遣先Z3社にも管理責任がありますので、適正な労働時間数の把握と時間外労働を減らしていくことを含め、派遣先への連携協力要請をする必要があります。

③ A3さんへのヒアリング

A3さんに孤独感と切迫感が蓄積された背景には、もともとA3さんが持っている個人要因（真面目、寡黙、他者との交流をあまりとらないなど）があるようですが、人間が持つ帰属意識や所属・承認の欲求が十分に満たされていなかったことも考えられます。派遣元担当者による定期的な訪問とヒアリングを行い、A3さんの孤独を軽減できると良かったのでしょうか。

④ A3さんへの教育指導

一方、A3さんも自分の気持ちを抱え込むのではなく、すこしずつでも良いので声に出してみる。誰かに伝えてみることで「セルフケア」につながれると良かったのではないかと思います。

可能な範囲で、スタッフ教育を行い「セルフケア」「ストレスマネジメント」に関する知識と情報の提供をしていきましょう。

column

心の栄養度

「お疲れ様です」「ありがとう」「助かります」とねぎらいや感謝を伝えることは、心の栄養度を高めると言われています。ねぎらいや感謝を伝えられることによって、派遣スタッフにも「認められている」という感覚が生まれ、自分の存在を肯定的に捉えることができます。そして、自分自身を肯定的に捉えることが、心の安定を生み出しストレスに負けない「しなやかな心」を育てることに繋がります。また、ねぎらいや感謝の「お返し」をいただくこともあるかもしれません。こうした双方向のやりとりでお互いの心の栄養度が高まり信頼感も醸成されていくのです。

日頃のスタッフフォロー時に「ねぎらい」や「感謝」の一言を添えてみましょう。派遣スタッフのみならず皆さんご自身の心の栄養度もアップしていくことでしょう。

事例 ④

納得の傷病手当

A4さんは、製薬会社を退職後、資格取得のための勉強時間が計画的に取れる派遣で働きたいと考え派遣元X4社に登録しました。登録時には、落ち着きがあり人当たりの良いA4さんに対して派遣元担当者B4さんも好印象を持ちました。A4さんからは、「資格取得のために時間に余裕がある仕事をしたい」という明確な就労条件の希望があったため、週4日の事務業務を紹介し就労に至りました。

就業開始当初は、職場訪問と電話で3回のフォローを行いました。目立った問題はありませんでした。2ヶ月が過ぎた頃、派遣先責任者から「遅刻ギリギリでの出勤が多く、勤務時間中に長時間離席していることが多いのでヒアリングをして欲しい。」とA4さんの勤怠状況について注意喚起を受けました。翌日、派遣元担当者B4さんがA4さんと面談を行うと、A4さんから以下が挙げられました。



- ①業務量が激減し仕事がほとんどない
- ②上司のC4氏に何かやることはないかと尋ねても「ない!」と言われ、自分で仕事を探して提案すると「そんなことは指示していない、勝手なことはするな」と叱責されてしまい仕事ができない状態にある
- ③ストレスを受けるとお腹の調子が悪くなるため、トイレに行くことが多くなっている
- ④契約満了まであと3ヶ月は頑張りたいが、その後、更新出来るかどうかはわからない

①②については、派遣先責任者にその旨を報告し、派遣先責任者およびC4氏の上長に、A4さんに対し適切な業務の割り振りをしてほしい旨を依頼しました。

2週間程後、A4さんと派遣先両方に状況確認を行ったところA4さんからは「状況は変わっていないが、契約期間を責任もって勤務することは約束します。遅刻も気をつけています。」とのことでした。一方、派遣先からは、遅刻が改善されず、最近は欠勤もあり業務に支障が出てきている。と、A4さんのヒアリング内容と相反する連絡が入りました。



そこで、特に遅刻について改善出来ていないことを注意したところ、翌日、A4さんから「C4氏との緊迫した時間を過ごすことが続きストレス性胃炎や睡眠障害を発症し、現在は睡眠薬を服用し何とか寝ている状態です。このままの状態で勤務を続けていくと体調を壊してしまう恐れがあるので派遣先を変えるなど早急に対応をしていただきたいです。」という内容のメールが届きました。

派遣元担当者B4さんは、A4さんからのメールを受けて、

- ①上司である派遣元責任者へ報告
- ②A4さんへ簡潔にメールを返信（A4さん本人がメールでの返信を希望しているため、メール受信・意向確認した旨および明日訪問する旨のみを連絡）

- ③派遣先の了解を得て勤務時間中に面談を行うこと

を段取り、翌日、A4さんと2回目の面談をしました。面談では、A4さんの表情や言動等に注意しながら話を聞いたところ、

- 会話中に目を合わせない、うつろで焦点が合っていない印象、無表情
 - 以前と比べ、頬がこけた印象でキビキビとした印象が無くなった
 - 「そうですね……」等、はっきりしない返事が多い
- 等、これまでのA4さんとは異なる**変化**に気がつきました。

メールや面談内容を踏まえ、A4さん本人の意向をメモに書き出し、間違いはないかどうか確認し合い、結果として、今後の対応についても以下のような同意を得ました。

- ①派遣元X4社からは、紹介出来る案件を早急に見つける努力をし、その都度連絡をする
- ②派遣元X4社からの次の仕事の紹介については、メール対応ではなく電話連絡で対応する
- ③A4さんは、まずはリラックスして睡眠が取れるような環境を作る

また、派遣先へは、現在のA4さんの現状を報告し中途終了の了解を得ることとしました。

その後、案件紹介をするために再三連絡しましたが、直接連絡がとれずメールで「体調がすぐれないため、来週ご連絡します。」という返信がくるのみで、ほぼ1週間連続連絡がとれないまま欠勤状態が続いたため、あらゆる観点から検討しA4さん本人から「傷病手当」の申請をさせることを派遣元X4社の判断として決定しました。

会社の決定事項を伝えるために3回目の面談を行い、冒頭派遣元担当者B4さんがメンタルヘルスに関する基本的な研修を受けており、基礎知識はあることをスタッフA4さんに伝え安心感を与えた上で、

- ①前回の面談の際、「すぐに仕事を変えたいが、生活の心配もあり、次の仕事が見つからない限りは終了をしたくない。」という希望を持ちながらも、現実としてほとんど出勤出来ない状態が続いていることは、A4さんにとって望ましくない状態（結果として無収入となっている）であること
- ②「睡眠状態」を尋ねると「眠れていない」とのこと

- ③A4さんの顔色から推察する限り、状態としては大分芳しくないと思われること

- ④経済的不安を解消しつつ、中途半端な状態を続けて、これ以上体調を悪化させずに療養に努め1日も早く次の仕事のことを前向きに考えられるようにするべきであること

等を丁寧に伝えて、「傷病手当」の申請を提案して行きました。数日後、A4さん本人から「医療機関に相談したところ、その制度を活用して療養に努めた方が良いという診断に到ったので正式に手続きをお願いしたい」との連絡が入りました。

現在、A4さんの状態は回復し、新しい派遣先で元気に就労中です。



このケースでは、以下のようなメンタルヘルスケアのポイントを押えた対応ができていたと考えられます。

1. 事実の確認と迅速な対応（早期発見・早期対応）

- 派遣先からの連絡を受けて、翌日にはA4さんおよび派遣先への状況確認のための面談を行っている

2. 変化（サイン）に気づく・声をかける（尋ねる）

- 面談でのA4さんの表情・印象の変化をとらえ、臆せず、睡眠状態について尋ねた

3. 毅然とした態度（事実をもとに十分な説明）

- 派遣元X4社として出来ること（次の仕事の紹介努力、傷病手当等）、出来ないこと（全件メール対応）をしっかりと伝えた

4. 安心感と納得感の醸成

- 面談の内容をメモにとり、A4さんに確認、同意を得ている
- A4さんの不安材料である「収入面」では「傷病手当」の申請をすることを勧め、「健康面」では「十分に休養」することを丁寧に勧めている
- A4さんの体調を考慮し休養を薦めたことで、強制ではなく本人を説得できた

このように、派遣元担当者B4さんの「あせらず迅速」かつ「的確な対応」で、A4さんにとってまた派遣先・派遣元にとっても、良い結果に繋がっていったのではないのでしょうか。

column

積極的傾聴のすすめ

派遣スタッフフォロー担当者は、派遣スタッフからの自発的な相談に対応するよう努めることも求められます。そのためには、派遣スタッフが相談しやすいように環境や雰囲気を整えることが必要です。そして、以下を実践しましょう。

- ① 話を聴く（積極的傾聴）
- ② 適切な情報を提供する
- ③ 適切な担当者に繋ぐ

特に、派遣スタッフの話を聴く際には、相手の言葉や表情・雰囲気、更には真意にまで耳を傾け丁寧に聴いていく「傾聴」の姿勢が必要です。

「傾聴」とは、ただ相手の話を聴くだけではなく、何があったのだろう、何故このように言う（振る舞う）のだろう、本当は何を伝えたいのだろうかといった相手への「関心」を持って聴いていくものです。また、疑問に思ったこと、矛盾に感じたことなども、きちんと相手に尋ねていく誠実で能動的な姿勢も必要となります。このように相手への関心を持ちながら能動的に聴くことを「積極的傾聴」といいます。

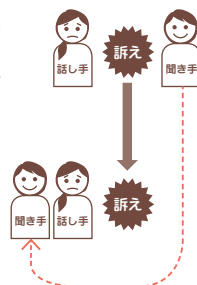
① 傾聴のポイント

（聴き手に求められる姿勢）

話し手の言葉を受け止め、その言葉の奥底にある真意を理解しようと働きかけること。テクニックではなく、心構えが大切。

② 傾聴の効果

- 信頼関係の醸成
- コーピング（問題解決・カタルシス効果）
- 話し手の自己理解が進む
- 話し手の自己受容が進む



事例 ⑤

ドキッとするメール

派遣元X5社では、派遣スタッフ専用相談窓口を設置しており、電話・メール・面談でスタッフからの相談を受付けています。また、各派遣スタッフフォロー担当者は、派遣スタッフに対して電話番号とメールアドレスを記載した名刺を渡しているため、派遣スタッフからの連絡相談が派遣スタッフフォロー担当者に直接入ることもあります。

派遣スタッフのA5さんは、学卒後就職した都内の会社を退職し、郷里に戻り実家で両親と同居しながら、お仕事を探していました。初めての派遣就労でしたが、派遣元X5社に登録し派遣就業をスタートしました。

A5さんは、X5社に登録後、1年半の間に2社の派遣先での勤務を経験しています。その間、派遣スタッフフォロー担当者B5さんは、月1回派遣先へのフォローを実施した他、しばしば電話でA5さんからの世間話程度の職場の愚痴や相談を受けていました。1社目の派遣先ではトラブルもなく、A5さんの評価は高く期間満了で終了していましたし、2社目の派遣先でも大きな問題はなく、期間満了で終了の予定でいました。

2社目の期間満了が1ヶ月後に迫った頃から、A5さんの希望に沿って、計3つの派遣先を紹介しましたが、残業の有無、通勤距離等を理由に断られました。そこで「今後は、希望条件に合う仕事があれば、こちらから連絡します。」とA5さんに伝えていました。

そうこうしているうちに、1ヶ月が過ぎ、A5さんからB5さんに「仕事を紹介してもらえない」「仕事の連絡が来ない」という電話が入るようになりました。

B5さんは、他の派遣元に登録するのもよいし、場合によってはハローワークに行ってみるのもよいかもしれませんが、などのアドバイスをしますが、次第に電話の頻度が増えてきていました。

そして、A5さんからB5さんに以下のメールが届きました。



受信：20××.△.◎◎ 02:18:22

B5さん

この前、電話で話したことどうなりましたか????

ずーっと待っているんですけど仕事紹介してくれないと困るんです。

この前B5さんが言ってたとおり、ハローワークにも行っただけ他の派遣元にも登録しようとしたけど、ダメなんです。

このままだと生きていけない、死ぬしかないかもしれません

A5より

このようなメールを受取った場合の対応ポイントとしては、

1. 緊急性に留意する

「死ぬしかないかも」という表現は、疎かにできません。ただ、メールの文面からは、受取った側の憶測が入るために、緊急性や切迫性は判断できないことが多いのも事実です。想定も混じり事実かどうかは分かりませんが、このような場合は、まず、緊急性に留意して安否確認を最優先させましょう。

2. 1人で抱え込まない

担当者個人で対応するのではなく、会社として対応していく問題といえます。直ちに、上司や然るべき担当者に指示を仰ぎましょう。

3. 安否の確認と家族への連絡

ご本人の安否確認とともに家族に連絡をとります。まず、電話で安否の確認をしましょう。同時に、「こちらへ連絡下さい。緊急性を感じたのでご家族に連絡しました」という内容をメールで知らせましょう。この際、CCにて派遣元責任者や上司、然るべき担当者へも送信しておくといいでしょう。

4. 面談への誘導

以下のようなことをメールと電話で伝えて、面談への誘導をして行きましょう。メールは、派遣元がどのような対応をしたのかの履歴を残すことができますし、電話はメールの不読を防ぐこともできますので両方の手段で連絡をとると良いでしょう。

- こちらからの仕事紹介を待っていてくれることを承認受容し伝える
- 言われたとおりの求職活動をしようとしてくれることを承認受容し伝える
- 少しでも早く仕事をみつけないという思いを理解したことを伝える
- A5さんのことを心配している気持ちを伝える
- 直接会って、A5さんの条件面等の希望の確認や今のお気持ち等のお話を伺うとともに、当社の進捗状況の報告をさせていただきたいと考えていることを伝える

5. スタッフフォロー担当者自身のケア

メールをあげたらいきなり「死ぬしかないかもしれない…」と書かれていたのですから、派遣元担当者B5さんの動揺は大きかったことでしょう。気持ちが波立つようであれば、一人で抱え込まず、派遣元上司や然るべき担当者、カウンセラー等に相談していきましょう。



派遣スタッフからのご相談

こんな時は、どうしたらいいのでしょうか？③

隣席の同僚が、心療内科に通っていることを偶然に知ってしまいました。その人とどのように接すればいいのでしょうか？何か気をつけることはありますか？

まずは、これまで通り接しながらもその方のお仕事ぶりに注意して、見守る姿勢をとりましょう。これまでのお仕事ぶりと比較などから「あれ?」と思うことがあったら、「何かあった?」「できることがあったらやるからね」というような声を掛けましょう。決して押し付けではなく、私はあなたのことを気にかけていますよということを伝えていければいいのです。もっとも、普段、挨拶もしないような人から突然このように声を掛けられてもビックリされるだけのこともありますので、日頃から声を掛け合う関係でいられるといいですね。

事例 ⑥

業務過多となった派遣元営業担当者 B6 さん

営業担当のB6さん（31歳男性）は、異業種からの転職で200×年1月に派遣元X6社支店に採用配属されました。配属後、未経験ながらも意欲的に新規開拓の営業活動をしたが、なかなか実績は上がらない状態が続きました。しかし、B6さんの地道な努力と真摯な営業態度から、徐々に新規クライアントを獲得し、半年後には大手顧客の獲得にも成功しました。その実績が評価され、翌年4月には、営業リーダーに抜擢されました。

営業リーダーに抜擢されて1ヶ月後、B6さんの良き理解者でもあった先輩（マネージャー）が退職しました。人事異動が難しく、B6さんは課長代理（役職権限なし）として任されることになり、新しく支店長となるC6さんからは、「次期マネージャーとして期待しているから頑張って。判らないことは、私に聞いて。」と、声をかけられていました。

B6さんの業務内容は、従来の営業活動に加え、先輩から引き継いだクライアント担当、売上目標管理、部下のマネジメント業務等が加わるようになりました。従来から不慣れなことが多く残業也多めだったのですが、残業・休日出勤は目に見えて増え、課長代理となつてからの凡そ半年間には、月平均70時間を超える時間外労働に加え、毎月3日～8日の休日出勤、連続出勤日数が27日に及んだ月もありました。



同年11月に、B6さんが担当する派遣先から派遣スタッフの能力不足を理由に交代要請が入り、関係者間での事実関係の確認と調整に奔走しました。派遣スタッフからは、派遣先の職場環境不備（指揮命令の仕方、情報共有がないことが原因。自分に責任はないと主張。）を理由に契約の遵守を求められました。派遣先は、職場内の他の社員からの強い不満があるため、当該スタッフの続行は無理であると譲りません。代替スタッフの手配もできず進展しないまま、派遣先からは派遣契約解除を言い渡されてしまいました。

11月中旬頃から、B6さんの身だしなみが乱れはじめ、挨拶にも応じずに話しかけても上の空の状態が続き、執務中も大きなため息をつき離席する頻度が高くなったため、X6社支店の従業員も皆、遠巻きに心配していました。

12月のある日。別の派遣先からX6社支店に電話が入り、B6さんが約束の時間に現れなかったことが判明しました。翌日から、B6さんの無断欠勤が続きました。B6さんの携帯電話に何度も電話をし、上司のC6さんがB6さんの自宅まで訪問しましたが不在のようです。やっと電話連絡がつき、C6さんが話を聴くと、「頑張りが利かない。みんなに迷惑をかけてしまうのが辛い。」との訴えがありました。

このケースでは、会社としての対応、上司のC6さんが取るべき対応、またB6さんの変化を遠巻きにしてしまった支店同僚がとるべき対応と分けて考えてみましょう。

1. 会社としての対応

●労務管理体制の見直し

恒常的な長時間労働は、それだけで労災認定の要因になり得ますし、過重労働がB6さんだけの問題なのか支店（会社）全体の問題なのか、見直す必要があります。

●職場におけるサポート体制

可能な限り、職場内でのサポート体制を整えられるのが理想です。事業所の規模によって難しいこともあるでしょうが、極力、業務負荷が偏らないような配慮が必要です。

2. 上司C6さんの対応

●B6さんへの休養と受診のすすめ（場合によっては家族との連携）

約束を忘れてしまったのか、約束の場に行く元気がなかったのか、このケースからは判断できませんが、いずれにしても心身の疲弊状態が見て取れますので早急に休養と専門医の受診を勧めましょう。

●人事部門や産業医他関連部門との連携

B6さんに休養を勧めるにあたって、必要となる支援情報の提供を行いましょう。例えば、産業医や専門医の情報、休職制度、B6さんが休養している間の業務分担について、B6さん自身に対するフォロー体制など。安心して休養できる環境と情報を提供していきましょう。

●支店従業員のケア

B6さん以外の従業員のケアも必要です。B6さんの業務を負担することになるかもしれませんし、B6さん同様に過重労働になっている可能性も否定できません。今一度、支店従業員全員の状況を把握することです。

3. 支店同僚の対応

身だしなみが乱れはじめたり、挨拶にも応じずに話しかけても上の空の状態が続いたり、執務中も大きなため息をつき離席する頻度が高くなったというB6さんの**変化**に気づいていたのなら、声を掛け合しましょう。あるいは、上司であるC6さんに相談するなり、自社の産業保健スタッフがいれば匿名でもいいので、相談をしてどのように対応したら良いかを聞いてみても良かったようですね。各自がおおの頑張っていて、自分の仕事で手一杯という状態だったようですが、頑張りには個人差があります。頑張り屋の方は自分の頑張りにも他人の頑張りにも厳しいことが多いようです。

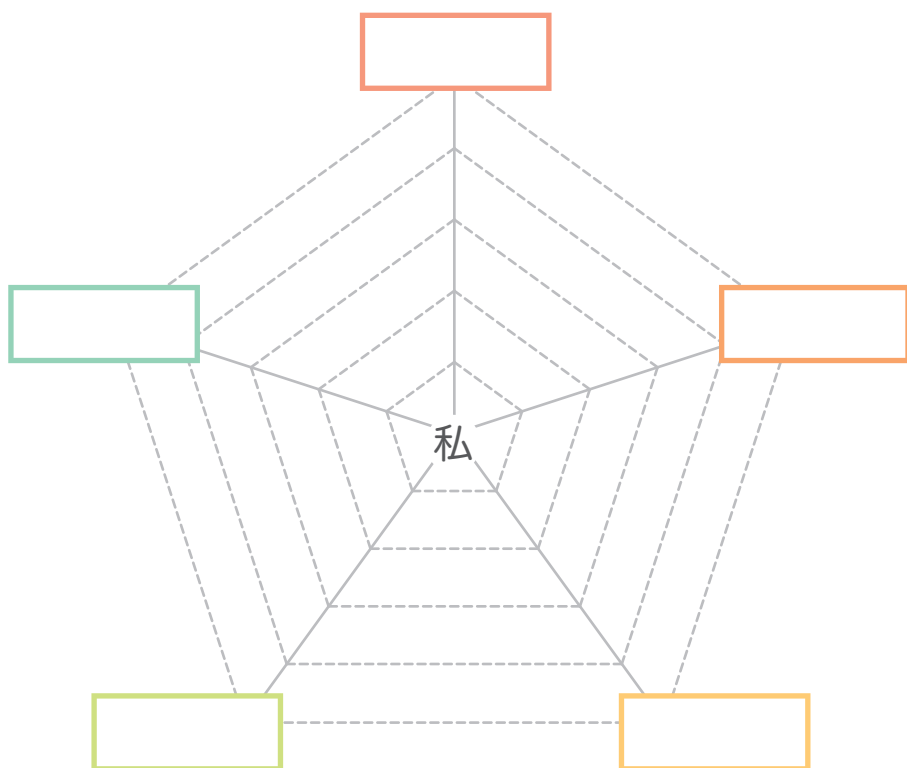
例えば忙しくても心を亡くすことなく、SOSが出し合える職場であって欲しいと思います。

このB6さんのケースでは、そもそもの過重労働に加え、派遣先とスタッフとの板ばさみから更に心理的負荷がかかったB6さんが、無断欠勤という方法で自分を守ったとも見ることはできるのではないかとと思うのですが、皆さんはどう思われますか……。

3

ハートフルケア・ ネットワークのご紹介 (ソーシャルサポートネットワーク)

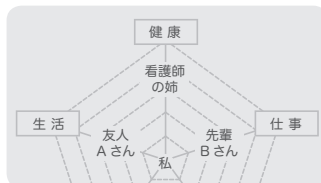
困ったとき、迷ったとき、悩んだとき、相談したりSOSを出せる方がいると、とても心強いものです。ご自分の周りのネットワーク（SOSを出せるお相手）を書き出してみましょう。



記入の仕方

- 1.SOSのテーマ（例：健康、仕事etc.）を に記入します。
- 2.テーマごとにSOSを出せる相手の名前を記入します。
- 3.一番最初にSOSを出せる人の名前を中心に近い位置に記入します。

記入例



「相談センター」のご案内

一般社団法人日本人材派遣協会では、派遣スタッフ、派遣先および派遣元事業所などの方々からの相談に対する「相談センター」を設けています。

スタッフフォローでの各種お問い合わせにも専任のアドバイザーが適切に対応いたしますので、日々の業務でお困りのことがありましたらお気軽にご相談ください。ご相談は無料です。

相談センター

03-3222-1605（通話料のみご負担いただきます）

※面談でのご相談をご希望の方は、お電話でご予約ください

●相談日：月～金曜日

●ご相談内容及び時間

法律やトラブルに関するご相談 9：30～19：00

キャリアカウンセリング 12：00～19：00

メンタルヘルスケア～お役立ち情報～

メンタルヘルス「電話相談」

勤労者予防医療センター「勤労者こころの電話相談」

TEL:0800-100-6700（フリーダイヤル）

社団法人産業カウンセラー協会「働く人の悩みホットライン」

TEL:03-6667-7830

健康相談窓口

産業保健推進センター

TEL：0120-765-551（フリーダイヤル）

Web サイト

厚生労働省「みんなのメンタルヘルス総合サイト」

<http://www.mhlw.go.jp/kokoro/>

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/>

産業保健推進センター「メンタルヘルス対策支援センター」

<http://www.rofuku.go.jp/yobo/mental/tabid/114/Default.aspx>

地域産業保健センター

<http://kokoro.mhlw.go.jp/images/pdf/110502-1.pdf>

中央労働災害防止協会

<http://www.jisha.or.jp/health/index.html>

労災病院

<http://www.rofuku.go.jp/shisetsu/tabid/573/Default.aspx>

職場における災害時のこころのケアマニュアル（労働者健康福祉機構）

http://www.rofuku.go.jp/Portals/0/data0/oshirase/pdf/kokoro_no_kea.pdf