

【勤労者編（オンライン対応）】

勤労者編（オンライン対応） 解説

私たちは日々色々な悩みを抱えて暮らしています。周りで悩みを抱えている人たちのサインに気づき、支援し、問題解決のために専門家につなげる役割をゲートキーパーと呼びます。地域において、さまざまな問題によるストレスを抱え、メンタルヘルスの不調を抱えている勤労者は少なくありません。自殺の危機に直面している深刻な場合もあります。自殺対策に取り組む上では、周囲の地域の関係者が力を合わせて取り組んでいくことが求められます。勤労者の身近な存在である同僚や上司、そして接する機会のある関連部署の方々は誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

職場ではメンタルヘルス対策として、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、事業場外資源によるケアの4つのケアが推進されています。また、ストレスチェックにより、勤労者自身の気づきやセルフケア、相談が促され、一方で職場全体の傾向を職場が把握することで、職場の健康づくりに役立つことも重要と考えられます。

普段から職場では良好なコミュニケーションや職場の雰囲気づくりを心がけ、職場においてゲートキーパーとしての支援を意識し、気づき、声かけ、傾聴、つなぎ、見守りという役割を踏まえた対応法が役立ちます。実践にあたっては、支援に取り入れられそうなところから始めてみましょう。その上で、不調や困難が生じている場合には、職場内のストレス緩和や業務調整などの環境調整やサポートも大切にしましょう。

1) 気づき

悩んでいる時には、例えば、体調が悪そう、元気がない、以前よりやせてきている、外出が減った、ため息ばかりついている、夜眠れていない、食欲がない、疲れている様子など「いつもと違う」様子が認められることがあります。

普段と違った気持ちや行動の変化等のサインが現れたときに、悩みを抱える本人は深刻な状況にある可能性を理解する必要があります。また、悩みを抱える本人が、言葉ではうまく表現できないこともあるので、温かく聴くことも大切です。

心理的危機に陥った方に対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているか、自殺の危険性が切迫しているかも確認できると良いでしょう。

悩みを抱える本人が深刻に考えているかどうかも大切な視点になります。 深刻な悩みを抱え、気持ちは落ち込み、追い詰められ、絶望の中で周囲に助けを求められない孤独な状況になっていることも少なくありません。「困っていることはないですか?」、「辛いんじゃないですか?」などと声をかけると良いでしょう。

(主な気づきのポイントの一例)

- ☐元気がない、普段と様子が違う
- ☐落ち込み、不安
- ☐何をしても面白くなさそうにしている
- ☐頭痛、腹痛、食欲不振など体調不良
- ☐物事に集中できない、物忘れ
- ☐イライラ、喧嘩、いじめ、いじめ被害者
- ☐状況判断ができない
- ☐何かに対して過敏、恐怖
- ☐よく眠れない

(職場での気づきのポイントの一例)

- ☐仕事上の問題：ミス、能率の低下など
- ☐勤務態度の問題：急な休み、頻回の休み、遅刻、居眠り、など
- ☐対人関係の問題：孤立、口数の減少、いらだち、など
- ☐原因不明の体調不良：頭痛、腰痛、不眠、下痢、便秘、食欲増減など
- ☐その他：飲酒、服装、体型の変化、表情

2) 声かけ

悩みを抱えている人は、さまざまな不安や心配からひとりで悩みを抱えてしまうことがあります。結局自分でする解決しかないのではと考えてしまったり、悩みをどう相談したらいいかわからない、否定されたり、拒絶されるんじゃないかと心配にな

る、話しても自分の気持ちをわかってもらえないのではと不安になる、という状況に追い詰められます。ひとりで悩みを抱えている人は、孤独感や孤立、絶望感を感じているため気づいたら温かく声をかけることが大事です。悩みを抱えている方は、辛い状況に陥っているため、穏やかで温かみのある対応が大きな支援になります。

あなたの身近で悩んでいる同僚や部下がいたら、自分から温かく声をかけてみましょう。悩んでいる状況に目を向け心配していることを伝えてみましょう。

また、「悩んでいる」、「元気がなさそう」など普段と違う様子に気づいたら、「見て見ぬふり」の態度ではなく、勇気を出して温かみのある優しい表情・態度で声をかけてみてください。

「今日はどんな一日だったのですか?」、「だいふ疲れているようですが」とか「なんだか体調悪そうだけど大丈夫ですか?」とか「心配なことはありませんでしたか?」など、心配していることを伝えるとよいです。「はい」「いいえ」と答えるような閉じられた質問でなく、「最近、どうですか?」などと相手が自由にお話できるように声がけすると話しやすいと思います。

悩みを聞き出そうとするよりは、穏やかに、温かみのある態度で「あなたのことを気にかけています／心配しています」という気持ちを伝えると良いでしょう。温かみのある対応、情緒的な支援はゲートキーパーと悩む人との接着剤です。話をする時には、温かみのある眼差しや表情を示しましょう。接するとき、職場を離れたとき、戻ってきた時もタイミングをみて声かけしてみましょう。その時は話してくれない場合でも、のちのち心配している気持ちを感じて、話してくれることもあります。

3) 傾聴

悩んでいる人は辛い気持ちや考えを聴いてもらい、共感してもらうことを希望しています。最初に話を聴く場合は、相手が体験したこと、考えていること、感じていることを十分に聴きましょう。相手は支援者の聴く姿勢により、悩みを話すことが促され、安心して悩みを話すことができるようになります。このように、丁寧に話を聴くことは、相手の物語を聴くことであり、手当てすることでもあります。悩む人への最大の支援となります。そして、悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。一方的なアドバイスより、話をきちんと聴いてもらうことが安心につながります。何より温かく丁寧に話を聴くことがとても大切です。正しいかどうか、良いか悪いかを判断したり、批判をしたりはしないようにしましょう。

気持ちを打ち明けてくれると、これまで苦労されたことが語られるので、「よく話してくれました」とか「これまで大変な中よく頑張ってこられましたね」などと労いを伝えることも傾聴のアプローチでは重要です。

話を聴く時には、相づちをうつなど、真剣に聴いているという姿勢が相手に伝わるのが大切です。聴き手がうなずくと、相手の発言量は増えると言われています。「話を聴くだけでは何もならない」と感じる人もいますが、寄り添って話をよく聴くことで、「話を聴いてもらうだけで安心した」とおっしゃる方は多いです。

そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦労を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみるとよいでしょう。そのため、「どのように暮らしているか」という点に話を向けながら、「どのような点で困っているか」と質問を向けていくと良いでしょう。

4) つなぎ

身近なサポートや効果的な治療、問題解決につながる相談窓口などがあることを伝えましょう。例えば、職場の健康管理担当、産業医、地域の医療機関や地域産業保健推進センター、行政の精神保健相談、EAP（Employee Assistance Program：従業員支援プログラム）など、さまざまな相談や支援の場があります。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。ここでは、相談が役立つことを伝えることも大切です。また、皆さんができる対応だけでなく、それ以外の具体的な問題を解決する相談へ行くことを勧めるのも役立つでしょう。

相手が困っていることに関して、問題解決に少しでもつなげることが大切です。正しい受け答えをすれば、良い支援者というわけではありません。試行錯誤の中、一緒に悩み、一緒に考えることが支援になります。それによって、悩みを抱える本人の孤独な気持ちが和らぎます。地域の皆さんが話を聴いて一緒に考えること自体が支援になります。専門的なことがわからなくても、一緒に考えることを大切にしてください。

全ての問題を解決できる支援者はいません。ひとりのゲートキーパーができないことでも、つながることでできることがあります。具体的な問題を抱えている場合、アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。

つなぐ時の注意点としては、十分な心理的働きかけをして、丁寧に具体的に情報提

供をすることが大切です。その上で、問題解決に携わる地域の関係者につなげるにあたっては、確実につながることができるように、可能な限り直接連絡を取る、相談の場所、日時等を具体的に調整・設定して、悩んでいる人に伝えるような工夫も安心につながります。また、URL や電話番号などを送ってアクセスしやすいようにすることなども役立ちます。本人や周囲が自分からは動けないようであれば、本人や周囲の了承を得た上で、連携をとることなども必要です。

もちろん、職場内のサポートに関わる方々へのつなぎや、地域の支援に関わる医療や行政、関連機関につなぐことや連携することも必要です。周囲の方々が悩みを抱えている方の心を理解し、本人の思いを踏まえて対応することも、悩みを抱える本人の安心につながります。その上で、不調や困難が生じている場合には、職場内のストレス緩和や業務調整などの環境調整やサポートも大切にしましょう。

専門家や相談機関に相談するように促し、つなげていき、悩んでいる人の支援の輪が広がることが大切です。

そればかりでなく、ストレスの原因が、仕事の負担や職場の人間関係など職場と関係している場合、温かく一緒に考える姿勢を示しながら、支援することが大切です。

5) 見守り

中には声をかけても、専門家の相談などを望まれない方や、相談先につながらない方もいらっしゃるかもしれません。その後もできるサポートを考えてみましょう。また、支援につながった後でも、温かく見守り必要があれば相談に乗ることを伝えましょう。本人のサポートの輪が広がり、一緒に支える存在であることや、一緒に悩みを考えていく姿勢が悩んでいる人への安心につながります。

また、気持ちを和らげるために自分でできる対応法、例えばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。それぞれに合うようなリラクゼーション法などを勧めてみてよいでしょう。

また、「辛くなったら相談してね」とか「無理せず、ゆっくり休んでね」というような声かけも重要です。

これらの対応法をできるところから皆さんの活動に取り入れてみることは、悩んでいる方々への支援に役立ちます。

◆悪い対応（ありがちな対応）◆

Aさんは、とある会社で働く2年目の若手社員。Aさんの会社では、コロナ禍の影響もありリモートでお互いが顔を合わせない環境で仕事をしています。近頃業務量が多く、疲れや体調不良を感じているAさん。その様子を、同僚のBさんに相談します。

（オンラインミーティング終了後）

Aさん：お疲れさまでした。

Bさん：お疲れさまでした。いやあ、テレワークになってミーティングがさっと終わるようになって楽ですね。

Aさん：うん、そうですね。

Bさん：Aさん、最近の仕事はどうですか？色々と任せられていて、すごいなと思ってますよ。

Aさん：いやあ、そんなことはなくて大変ですよ。

Bさん：そうなんですか？

いつも締め切りまでにきちっと仕上げてきていて、みんなですごいなって言っていたんですよね。



Aさん：そんなことはないんです、いっぱいいっぱい。

先程、課長から今週までに仕上げて欲しいって仕事の依頼もあって、今週は予定が立て込んでいて…。

Bさん：何ですか？課長からまた仕事の依頼ですか？　すごいな。



Aさん：すごいついていうか、今でもいっぱいいっぱい、徹夜してやっと締め切りに間に合わせているのに、これ以上はもう難しいですよ。

Bさん：でも、やるしかないですもんね。指示ですから。

課長はAさんだからやれるだろうと思って、指示してきているんでしょうし。



Aさん：（口をとざし、さらに下を向く）

Bさん：難しいなら、難しいって言った方が良いですよ。

言わないとやれると思うから、次から次へと依頼をされちゃうと思うんですよ。無理なら無理って言わない方も悪いと思いますよ。



Aさん：課長とは、対面で話したことがないから、相談しづらいんです。

言ったら「仕事できないのか」って思われるんじゃないかなあって思ったりもするし。

Bさん：相談しづらくても言わないとダメですよ。

自分の健康は誰も守ってくれないから、自分で守るしかないんです。



Aさん：(ためいき、落胆)

Bさん：じゃあ、課長とコミュニケーション取れるように、リモート飲み会でも企画しますよ。

そうすれば、話しやすくなるんじゃないですか？



Aさん：（さらに下を向く）

◆良い対応◆

Aさんは、とある会社で働く2年目の若手社員。Aさんの会社では、コロナ禍の影響もありリモートでお互いが顔を合わせない環境で仕事をしています。

近頃業務量が多く、疲れや体調不良を感じているAさん。その様子を、同僚のBさんに相談します。

(オンラインミーティング終了後)

Aさん：お疲れさまでした。

Bさん：お疲れさまでした。いやあ、テレワークになってミーティングが、さっと終わるようになって楽ですね。

Aさん：うん、そうですね。

Bさん：Aさん、最近の仕事はどうですか？色々と任せられていて、すごいなっていますよ。

Aさん：(下を向きながら) いやあ、そんなことはなくて大変ですよ。

Bさん：そうなんですか。



Aさん：もういっぱいいっぱい。

Bさん：少し心配していたんですよ。

いつも締め切りまでにきちっと仕上げてきていて、みんなですごいなあって言
ってたんですよ。大変な状況だったんですね。



Aさん：ええ。また、先ほど、課長からは、今週までに仕上げて欲しいって仕事の依
頼もあって…。

Bさん：(心配そうな様子で、Aさんを見ている)

Aさん：(ため息をつきながら)

今週は予定が立て込んでて…、もうこれ以上は無理…。

Bさん：辛そうですね、僕で良かったら、話聞きますよ。



Aさん：ありがとうございます。

僕たちは入社時からテレワークで、出社することがないじゃないですか？

自分のペースで仕事ができるし、人間関係のわずらわしさがいいから、気が楽だなと思っていたんです。

Bさん：(うなずき)

Aさん：だからといって、会話をしないわけではなくて、こうやってミーティングでは、意見求められたりするじゃないですか。普段顔合わせない人たちと会話するって苦手で。

しどろもどろになって何を言っているのかわかんなくなっちゃったりして、とてもストレスなんです。

Bさん：そうだったんですね。ミーティングをストレスに感じていたんですね。



Aさん：(うなずき)

緊張するから、いつもメモして、こう言われたらこう言おうって、準備して参加していたりしました。

Bさん：そうなんです。見えないところで努力しているんですね。
仕事もいっぱい、さらにミーティングの準備もしてでは本当に大変でしたね。

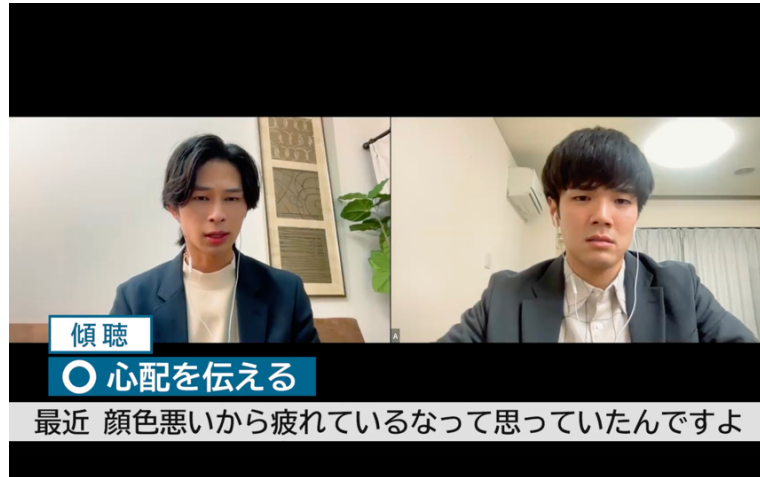


Aさん：そうなんです。最近は些細なミスもあって課長から指摘されることも多くて。

Bさん：(うなずき)

Aさん：仕事もいっぱい、最近は徹夜続きで、もう疲れしました。

Bさん：最近、顔色悪いから疲れているなって思っていたんですよ。ご飯は食べれていますか？



Aさん：いや、食欲がなくて、別に食べなくてもお腹が空かないから、いいやって思ったりするんです。

Bさん：そうだったんですね。夜は眠れていますか？



Aさん：眠れていないんです。今日は眠れるかなって思っても、仕事のことを思い出しちゃって、あれをやらないととか、明日はこれがあるから朝早く起きないとダメだとか…、そう考えているうちに目が冴えてきちゃって、気が付いたら朝だったということがあるんです。

Bさん：そうだったんですね。疲れも溜まっているんじゃないですか？

Aさん：ええ。休みの日は一日中寝ています。

でも、かえって疲れを感じちゃって寝なきゃよかったって思うこともあるんです。

Bさん：相当、疲れが溜まっているようですね。



Aさん：はい。

Bさん：そんな状況で仕事を続けていくのは大変なんじゃないですか？

Aさん：実を言うとそうなんです。

集中力も落ちていて、仕事のミスも多くなっていて、徹夜しても仕事が捗らなくて

Bさん：(うなずき)

Aさん：自分じゃない方が良いんじゃないかって思ったりすることもあるんです。

Bさん：そうだったんですね。いなくなりたいと思ったりすることもあるんですか？



Aさん：徹夜しているとき、ふっと投げ出したくなることもあるんです。
でも、そんなことしたら、みんなに迷惑かけちゃうからそんなことはしちゃいけないって思い直すんです。

Bさん：そうでしたか。逃げ出したいと思うほど辛い状況だったんですね。
話してくださってありがとうございます。



Aさん：いえいえ、話を聞いてくれてありがとうございます。
誰にも言えなかったので、話せて気持ちが楽になりました。

B さん：不調があるようですが、かかりつけ医などに相談されたり、産業医の先生に相談してみたことはありますか？



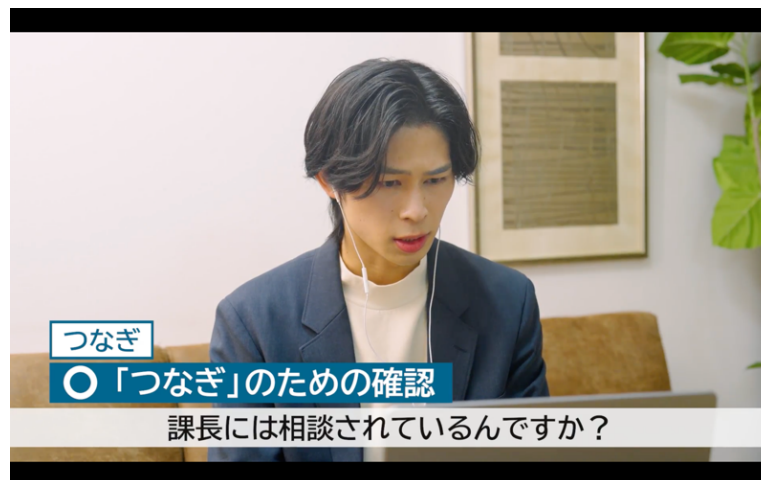
A さん：それはなかったです。

B さん：電話相談や SNS 相談・メール相談などができる「働く人のこころの耳相談」など、健康の相談に乗ってくれるところがあるようですよ。



A さん：どうしようかな。仕事があ、と悩んだりするんです。

Bさん：課長には相談されているんですか？



Aさん：仕事のミスも多いし、仕事が多くて辛って話したら怒られるんじゃないかなって思うと、言えなくて…。

Bさん：そうでしたか。怒られるんじゃないかなって思うと言い辛くなりますよね。



Aさん：普段から顔を合わせていれば気軽に言えるのかもしれませんが、ミーティングの時だけリモートで顔を合わせているので、どのタイミングで話せばいいのかもわからないですし…。

Bさん：実は僕も、最初は相談のタイミングがみつけれずにいたんですけど、メールで事前に相談したいって連絡しておくとか、ミーティングの後、時間を取ってくれたりするんですよ。仕事の相談で、例えば不調な時の業務の調整も相談に乗ってくれますよ。



Aさん：そうですか。でも、相談して助言もらってもそのとおりに動けるかわからないし、相談しても無駄かなって思ったりして。

Bさん：自分も以前に相談したことがあるんですが、話を聴いてくれて仕事の調整をしてくれましたよ。

Aさん：そうなんですね。

Bさん：連絡しにくかったら僕から連絡することもできるし、一緒に相談することもできるので相談してみませんか？



Aさん：どうしようかな。次のミーティングまでに考えてみたいと思います。

Bさん：今日は話してくれてありがとうございます。無理しないでくださいね。



(2日後のミーティング前に)

Bさん：Aさん、その後体調はどうですか？



Aさん：この前は、話を聴いてくださってありがとうございました。

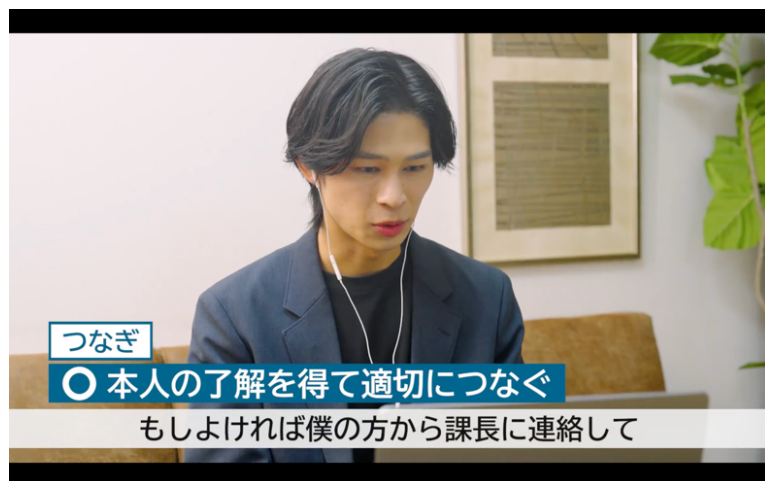
Bさん：こちらこそ、色々話を聞いて、かえって疲れさせてしまったのではないかと心配していました。



Aさん：話ができて気持ちが楽になりました。気持ちを話すことって大事だなって感じました。でも、自分ひとりでは話しづらいって感じるんです。

Bさん：そうなんですね。

もしよければ僕の方から課長に連絡して、一緒に相談しに行きますがいかがですか？



Aさん：はい。Bさんがよろしければ。一緒だと心強いです。

Bさん：それでは、私の方から課長に連絡してみて、この前のお話もお伝えしながら、相談の時間をとってもらえるようにしたいと思います。

Aさん：よろしくお願いいたします。

(ミーティング後)

Bさん：課長、お忙しいところ恐縮ですが、Aさんと一緒に相談したいことがあるので、お時間よろしいでしょうか？

課長：もちろん良いですよ。



Aさん：課長、すみません。

課長：どうでしたか。Aさんはここ最近疲れているようだったので心配していました。



Aさん：ええ、ここ最近、仕事が重なり疲れていて不調なんです。

Bさん：それを課長に相談したいと思ってました。

課長：そうでしたか。辛そうですね。業務を調整したり、一度休んだり、やれることはたくさんあるので、一緒に相談しましょう。



コラム④

「インターネット上で『死にたい』と言われたら」

NPO 法人 OVA 代表理事 伊藤次郎

（インターネット上のゲートキーパー活動について）

NPO 法人 OVA ではインターネットを活用したゲートキーパー活動を行っています。現実の世界では、死にたい気持ちは他者からはなかなか目に見えづらいものです。一方で、インターネット上では死にたい気持ちを発露する人が多くいることがわかっています。そこで、検索に連動した広告を使うことで、自殺に関連したワードを調べている人だけに相談窓口の広告を表示し、インターネットで相談を受けます。

相談は、精神保健福祉士・社会福祉士・公認心理師等の対人支援職の複数人のチームで対応しています。メール・チャット（SNS）だけでなく状況に応じて電話などで相談を受けることもあります。

相談者の抱えている苦しみを受け止め、共感的にかかわりながらも、抱えている問題を整理し、生活上の問題や心身の健康状態を見立てていき、必要に応じて、現実の社会資源につないでいきます。例えば、生活に困窮している場合であれば市区町村の相談窓口、心身の健康問題であれば医療にと相談者の抱えている問題に応じて適切な相談窓口・制度・専門家につないでいく相談活動です。

インターネット上で悩んでいる人に気づき、広告を通じて声をかけ、話を聞き、現実の相談窓口や専門家につないでいく活動のため、インターネット・ゲートキーパー活動と称しています。

（インターネット上で「死にたい」と言われたら）

SNS のようなインターネット上で、もしくはメールやメッセージアプリで知人から「死にたい」と打ち明けられた時はどうすればよいのでしょうか。

文字でのやりとりには対面や電話で話す時とは異なった状況があります。例えば、相手の顔も見えませんが、声のトーンもわかりません。文字のやりとりは情報量が少ないです。もしメッセージアプリで「死にたい」というメッセージを受けた時は、死

にたいくらい辛い気持ちを受け止めるメッセージを送りつつ、電話や対面で話すことを提案することが大切です。

しかし、深刻な悩みや死にたい気持ちを、面と向かって話しにくい場合もあります。そのため「電話はちょっと・・・」「このままメッセージでやりとりがしたい」と返信が返ってくる場合もあるかもしれません。その場合、まず相手のニーズに合わせてそのまま文字で対応することも大切です。しかし、インターネット上の文字のやりとりだけで終わらず、「相談の入口」として捉え、現実の相談窓口や専門家につないでいくことも見据えておくことが大切です。

メールやチャットなどの文字でのやりとりは、情報量が少なく、相手の状況がつかみづらいというデメリットがあります。一方で、相談をする立場からすれば、相手に表情を見せず、声を出さないでよいことで、緊張感が和らぎ、心の内を話しやすくなる場合があります。また、インターネット上の文字でのやりとりは時間や場所の制約がないため、離れていてもやりとりすることもできます。

端末を通した文字でのやりとりでも、基本的な心構えや対応方法は対面や電話で相談を受ける時と同じです。相手が話していることを否定せずに話を聞き、その苦しみに共感を示しながら、必要に応じて地域の相談窓口や専門家につないで、見守っていきます。

一方で、注意が必要なこともあります。文字だけのコミュニケーションのため、受け手によって解釈が変わる可能性があるような曖昧さを持った言葉遣いは避けた方がよいでしょう。抽象的で比喩的な表現などを多用することは深刻な悩みを受けているときは避けた方が無難でしょう。

また、「なぜ」「どうして」と理由を問う言葉が責められているように感じられたり、「しかし」「でも」など、逆接の言葉が否定的なニュアンスとして受け止められたりといった傾向があるため、なるべく違う表現を使っていくことが大切です。相手に言葉を送る前に、相手の立場に立って、自分が書いた文章を読み返してみることが重要です。

相手が抱えている気持ちを聞きながら、一緒に抱えている問題を整理していくことが重要ですが、さまざまな状況や気持ちが絡み合っており「辛い」という一言だけで表現されることもあります。そういった場合「話してくれてありがとう。辛い気持ちがあるんだね。どういったことで辛い気持ちになっているのか、よかったらもう少し聞かせて」と気持ちを受け止めつつ、より相手が話しやすいように積極的に質問をし

ていくことも大切です。

話を聴いていくうちに、心身の健康問題、人間関係、生活の困窮など、さまざまな悩みが語られます。それらの悩みに対して、現実の相談機関や専門家（もしくは家族を含む）につないでいくことが重要ですが、その場合相手にこちらの考えを伝えたり、一方的に情報提供したりするだけでなく、相手の考え・気持ちをこのように聴いていきます。

「今、Aさんが死にたいと思うほど辛い思いをしていること、身体面にも不調が出ていることを、一度、保健室の先生に相談をしに行くことができるかと感じています。Aさんは、保健室の先生に相談に行くことをどのように思いますか。気持ちを聞かせてもらえたらうれしいです」

「行きたくない」といった返答があるかもしれません。その場合、行きたくない気持ちがあることも受け止めた上で、こういったところで障壁を感じているのか、質問を重ね、その障壁を乗り越えるための提案などをしていくことも大切です。

例えば「ひとりで行くのに抵抗がある」と話があれば一緒に行くことを提案したり「悩みをまた一から話すのが大変」と話があれば、ご本人の同意を得た上で、事前に相談窓口で相談内容を共有したり、などが考えられます。つないだ後も、フォローアップしていくことも重要です。

ひとりでできることには限界もあります。ひとりで多くの人を支えるのではなく、多くの人でひとりを支えていく必要があります。ゲートキーパーとして対応する際、地域の相談窓口や専門家など、チームで対応していくことが大切です。

