

<原著> 第46回 日本赤十字社医学会総会 優秀演題

## 当院におけるメンタルヘルスサポート —厚生労働省「労働者の心の健康保持増進のための指針」に対する衛生委員会の取り組み—

芳賀赤十字病院衛生委員会

関 智子 山本 仁美 木村 由美 大津絵美子 瀧田 晴夫  
稲澤 正士 岡田 真樹

### Mental Health Support in Our Hospital : Action of Hygiene Committee for “the Guidance for Mental Health Maintenance of the Workers”

Tomoko SEKI, Hitomi YAMAMOTO, Yumi KIMURA, Emiko OHTU, Haruo TAKITA,  
Masahito INAZAWA and Masaki OKADA

*Japanese Red Cross Haga Hospital*

**Key words :** メンタルヘルス、衛生委員会、4つのケア

#### I. 背景

近年、労働者の受けるストレスは拡大する傾向にあり、仕事に関して強い不安やストレスを感じている労働者の割合は6割を超え、自殺者も年間3万人を超えている<sup>1)</sup>。

当院においても、メンタル面の不調による休職者や不安を訴える職員が見受けられるようになりメンタルヘルスケアの重要性が注目されていたが、メンタルヘルス不調者に対しては、各所属部署での対応に任せていたのが現状であり、組織としてのサポート体制の必要性を感じていた。

厚生労働省は、「労働者の心の健康の保持増進のための指針」を定め、職場におけるメンタルヘルス対策を推進しており、その中で「セルフケア」「ラインによるケア」「事業所内産業保健スタッフ等によるケア」「事業所外資源によるケア」の4つのケアを上手く活用したメンタルヘルスケアを継続的に行うよう明示している<sup>2)</sup>。

また、衛生委員会の調査審議事項には「労働者の精神的健康の保持増進を図るための対策の樹立に関する事」が規定されている<sup>3)</sup>。

これらを受け衛生委員会では平成17年より「4つのケア」が提供できるようメンタルヘルスサポート体制の構築に取り組んできた。

今回その取り組みと今後の課題について報告

する。

#### II. 取り組み

##### 1. 相談窓口の設置

衛生委員会において、職員が今必要としているメンタルヘルスサポートとは何かを検討した。その結果「相談できる場がほしい」という多くの職員の意見に基づきメンタルヘルス不調者の相談窓口を設置することにした。相談窓口の設置にあたっては、「プライバシーの確保」と利用者の負担が少なく、相談しやすい環境の提供を考え、「事業所外資源によるケア」を導入することにした。

平成17年7月から外部相談機関に委託し「こころの相談ダイヤル」の窓口を設置した。このシステムでは、電話による相談と一人年間5回まで無料で全国143か所にあるカウンセリングルームで面談カウンセリングが受けられるようになっている。電話相談はフリーダイヤルで芳賀赤十字病院専用の回線となっている。メールによるカウンセリングは暗証番号を入力することで利用できる。利用対象者は職員本人と職員の家族である。

導入にあたっては、メンタルヘルスへの関心を高めるために全職員対象に研修会を実施した。テーマは「メンタルヘルスのセルフケア」と「こころの相談ダイヤルの利用方法」とした。

多くの職員に利用してもらえるよう、年に数回 A4 判サイズのリーフレットを各部署に配布しました院内の職員が目につく場所にポスターを掲示するなどして相談窓口の周知を図った。

相談件数については平成 17 年(7 月～)33 件、18 年 28 件、平成 19 年 11 件、平成 20 年 21 件、平成 21 年 12 件である(表 1)。いずれも電話での相談で解決し、カウンセリングを受けるまでには至らなかった。

具体的な相談内容は、職場の人間関係や家族の問題等が多く 1 回の相談で終了しているケースがほとんどであった。

導入から 3 年が経過した平成 20 年に「こころの相談ダイアル」利用に関するアンケートを実施した。

アンケートの結果 51% の職員が「必要があれば利用したい」との回答であった。また「相談窓口があるのは安心だ」「今は必要性を感じないが必要があれば是非利用したい」など、相談できる場があることに、安心感を持っている職員がいることがわかった。

導入当初は「職場に知られることなく相談がしたい」との職員の声が多かったため、事業所内に相談窓口を置くのではなく外部機関の利用を試みたが、相談件数は導入直後に比べ減少傾向にあった。そこで職員の意見を吸い上げ、実態を検討することにした。その結果、「電話での相談では相手の顔もわからず相談するのは不安」「カウンセリングを受けるには予約が必要で休暇をとっていかなくてはならない」「カウンセリングの場所が遠い」「すぐに相談したいと思っても即座には対応してもらえない」などの意見が多く挙がり、相談しにくい傾向にあることがわかった。そこでこれまでとは違った形での相談体制を整える必要性を感じ再検討することにした。

平成 20 年に臨床心理士が常勤職員となったため、臨床心理士に直接事業所内で相談を持ちかける職員も増えてきた。

また、同年当院看護師の一人が、認定カウンセラーの資格を取得したことで「事業所内産業保健スタッフによるケア」がこれまで以上に充実した。これにより、衛生委員会を中心とした事業所内における相談窓口「こころの相談室」

の設置が可能となった。平成 21 年には「事業所内産業保健スタッフによるケア」と「事業所外資源によるケア」の 2 本柱での相談体制が構築された。

相談者は相談内容によって選択できるよう窓口を複数とし、産業医、管理監督者、臨床心理士、認定カウンセラー、衛生管理者等がそれぞれにあたることにした。

カウンセリングの予約はプライバシーに配慮して臨床心理士、認定カウンセラーと相談者が直接院内携帯電話を利用して行えるようにした。

「こころの相談室」の利用については、メンタルヘルス不調者だけが利用するのではなく、内省の場、「セルフケア」の場としても利用してもらえるよう衛生委員会を通して職員への周知を図った。

相談窓口になっているスタッフは、相談者のニーズに合わせた対応ができるよう連携をとりながら情報を共有し相談業務にあたり、相談内容やメンタルヘルス不調者の状態に合わせて他の専門機関への紹介も行うことにした。

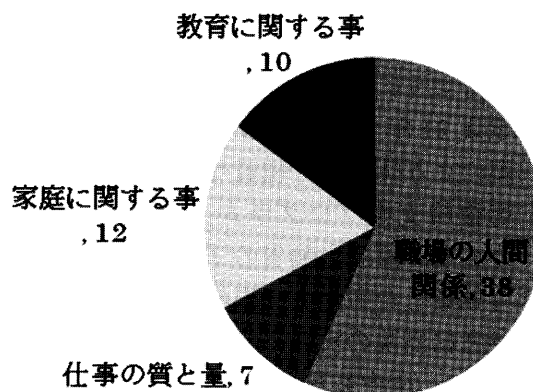
表 1. 事業所外相談窓口「こころの相談ダイアル」年度別相談件数

年	H17	H18	H19	H20	H21
件数	33	28	11	21	12

表 2. 事業所内相談窓口「こころの相談室」相談員別相談件数

相談員	産業医	臨床心理士	認定カウンセラー	総数
件数	7	9	51	67

表 3. 事業所内相談窓口「こころの相談室」相談内容



平成 21 年 6 月より事業所内での相談を開始し、9 か月間で 67 件の利用があった。

相談員別相談件数は産業医 7 件、臨床心理士 9 件、認定カウンセラー 51 件であった（表 2）。

相談内容として、職場の人間関係や仕事の質や量に関する事など職場に関する相談が 45 件、67% を占めている。他、家庭の問題や自己に関する内容が続いている（表 3）。

相談件数の内訳は、新規相談は 44 件、継続相談は 23 件で 1 回の相談で終了しているケースが多い。

「こころの相談室」を設置後、「相談員の顔がわかり安心」「いつでもちょっと相談できる」という声が職員の間から聞かれ、相談しやすい環境の場が提供できたと感じている。

## 2. その他の取り組み

- 1) 長時間労働が続くと、メンタルヘルス面での健康障害のリスクが高くなるので、それらを未然に防げるように、平成 19 年には長時間労働者に対して医師による面談体制を整備した。
- 2) 同年、社内ネットにストレスチェックができるツールを掲載し「セルフケア」ができるように全職員に案内した。ストレスチェックを行い個人で評価することで、メンタルヘルス不調への気づきを促し「こころの相談ダイアル」の利用を呼び掛けた。
- 3) 毎月 1 回、衛生委員会メンバーによる職場巡視を実施している。平成 21 年からは巡視メンバーに認定カウンセラーが加わり、環境・設備面でのチェックのほかに健康・精神面のチェックも可能となった。認定カウンセラーが同行することで、その存在がより認知され、メンタルヘルス不調者に対してこれまで以上に積極的な働きかけができるようになった。
- 4) 平成 21 年の後半から、メンタルヘルス不調により休職した職員への支援として「職場復帰支援プログラム」の策定に取り掛かった。厚生労働省の「心の健康問題により休業した労働者の復帰支援の手引き」を参考に当院の実態に合わせたプログラムを作成し、衛生委員会で内容を審議してきた。

今まではメンタルヘルス不調で休職していた職員へのケアは、各所属部署や主治医に頼っていて、組織として十分なケアができていないのが現状であった。しかし、院内で統一したプログラムを利用することで、職員それぞれが専門の立場でメンタルヘルス不調者の職場復帰にかかわりを持ち、連携しながら復帰支援に取り組む体制を整備した。

## III. 終わりに

事業所内と事業所外の相談窓口を設置し、職員が相談する内容、環境に合わせて選択できる場と機会を提供することができた。特に事業所内に相談窓口ができたことで、「悩んでいる人にカウンセリングを勧めた」「落ち込んでいるようだけどどう接したらいいか」など職員からメンタルヘルス不調者を気遣う声がかかれるようになり「ラインによるケア」の強化が図れた。さらに「ラインによるケア」以外に、事業所内の臨床心理士や認定カウンセラーに相談できることで、メンタルヘルス不調者だけでなくその周りの職員間にもメンタルヘルスに対する理解が得られるようになり、メンタルヘルスケアに取り組もうとする雰囲気職場全体に生まれたと感じている。また事業所内で気軽に相談できることで「いつでもちょっと」相談できる、という安心感を職員が持てたのではないかと考える。

メンタルヘルスを個人の問題としてとらえずに、組織全体の問題と認識して取り組むことができたので、事業所内での相談体制が順調に機能してきており今後もこのような取り組みをこのまま継続・発展させていきたいと考える。そのためにも、全職員がメンタルヘルスに対する関心が高まるようなサポート体制を構築していくことは重要である。

今後の課題としては、相談者のプライバシーの配慮、臨床心理士及び認定カウンセラーの時間の確保および相談場所の確保が挙げられる。

体制を構築しただけではなく当院のメンタルヘルスサポート体制の評価を重ね、職場の実態を把握し職員のニーズにあった支援ができるよう、衛生委員会が中心となり更に充実したメン

タルヘルス対策に取り組んでいきたい。

### 引用文献

- 1) 厚生労働省：平成 19 年労働健康状況調査.
- 2) 厚生労働省：労働者の心の健康の保持増進のための指針. 平成 18 年 3 月 31 日.
- 3) 厚生労働省：労働安全衛生法第 18 条第 1 項, 労働安全衛生規則第 22 条.