



長濱産業医事務所

NOH Nagahama office for occupational health

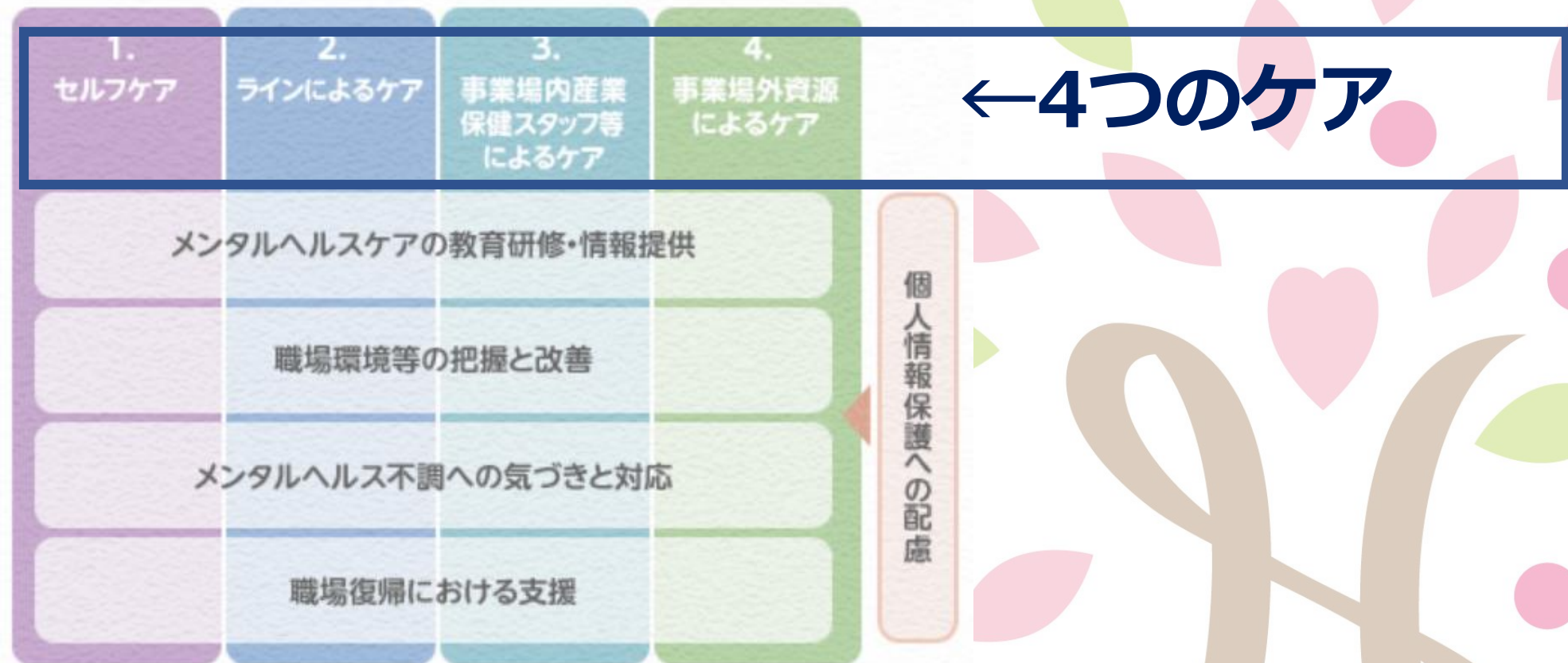
# 産業医による メンタルヘルス・ラインケア研修 (1時間講義)

2023年11月

産業医 長濱さつ絵

# ラインケアとは、4つのケアのひとつ

- 4つのケア…厚生労働省が提唱する職域のメンタルヘルス対策
- 「労働者の心の健康の保持増進のための指針」（H18, H27改正）



# ラインケア

- 職場でのメンタルヘルス対策で、上司等の管理監督者が行う対策
- 職場環境等の把握と改善…作業環境、仕事の量・質、人間関係etc
- 部下の健康状態を把握…いつもと違う部下に早く気付く
- 部下からの相談の対応…傾聴など

# セルフケア、ラインケアについて

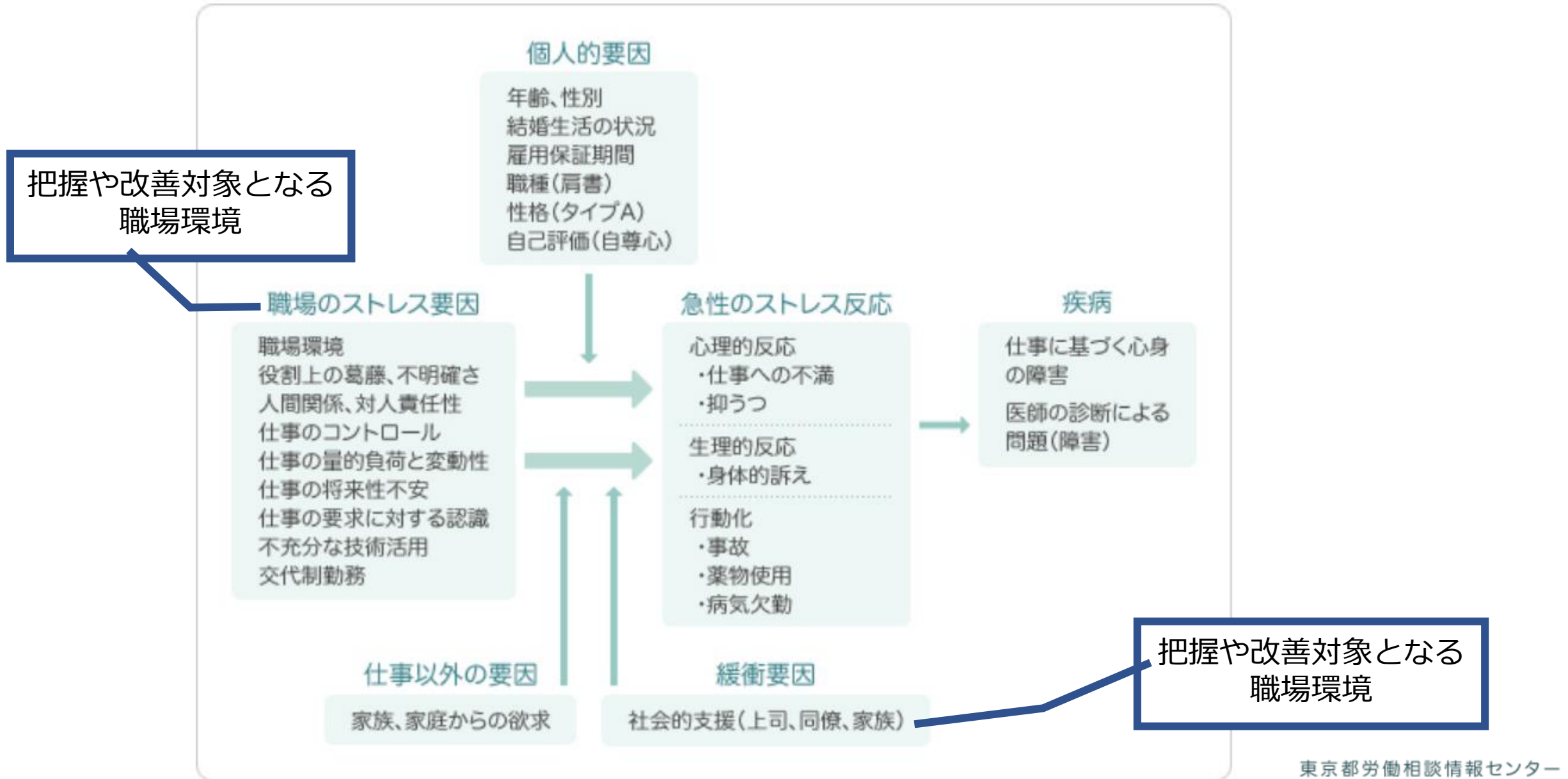
コマがきれいに回る  
=セルフケアがうまくできている



ゴール

ラインケアとは…  
コマがきれいに回るための環境を整備  
コマの回転ぐあいを確認  
回転に変化があれば確認、対策

# NIOSHの職業性ストレスモデル





# いつもとちがう部下に早く気づく

## あなたの部下には、こんな様子はありませんか？

### 勤怠に関して 1.遅刻、早退、欠勤が増える

2.残業、休日出勤が不釣り合いに増える

3.休みの連絡がない(無断欠勤がある)

### 仕事に関して 4.仕事の能率が悪くなる。

5.業務の結果がなかなかでてこない

6.報告や相談、職場での会話がなくなる(あるいは多弁になる)

### 行動に関して 7.表情に活気がなく、動作にも元気がない

8.不自然な言動が目立つ

9.ミスや事故が目立つ

10.服装が乱れたり、衣服が不潔であったりする

**こころの耳** 働く人の  
メンタルヘルス・ポータルサイト

eラーニングで学ぶ「15分でわかるラインによるケア」

# ワーク 1

- 個人課題：あなたが普段、部下の体調やパフォーマンスの管理のために工夫していることを書き出してみましょう（5分）



## ワーク 2

- ワーク2はグループワークです
- グループワークでは、下記を守りましょう
  - 否定しない
  - 話を聴く
  - ポジティブなワードで反応する
- 司会を決めましょう
- グループワーク：ワーク1で書いた「気を付けていること」を  
発表しあいましょう（10分）





# ワーク3

- ワーク2の聞き取りの中で、一番グッと来たものに◎を付けてみましょう
- どこにグッと来たか、発表しあいましょう（5分）  
例：具体的で今日から実践できそう、自分にはない視点だった



# 普段と様子が違う部下に気づいたら？

- あなたは最近、部下のAさんの様子が普段と違うことに気づきました
- 暗い顔をしていることが多く、声をかけてもぼんやりしていることもあります。ため息が多いようです
- どんな声掛けをしましょう



# 普段と様子が違う部下に気づいたときの声かけ



# 声かけをするときのポイント



# I（アイ）メッセージとは

- アイメッセージとは「私」を主語にして主張する方法
- 練習：アイメッセージに変えてみましょう
  - ① 遅刻しないでよ！
  - ② もっとできるでしょ？
  - ③ がんばってよ
  - ④ こういう時はメモを取ろうよ
  - ⑤ 連絡はこまめにしてください



|       | Iメッセージ                                                                                                     | YOUメッセージ                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| メリット  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 柔らかい表現になる</li> <li>• お互いを尊重できる</li> <li>• 自分の気持ちを伝えられる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 直接的に伝えられる</li> <li>• 相手に指示できる</li> </ul>                             |
| デメリット | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 回りくどい表現になりやすい</li> <li>• 相手に指示できない</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 関係性が悪くなりやすい</li> <li>• 自分の気持ちを伝えられない</li> <li>• 支配的になりやすい</li> </ul> |





# 普段と様子が違う部下に気づいたときの声がけ、続き

- 最近元気がないように見えるのだけど…
- 最近少し疲れているように見えて心配しているよ

- 反応は主に2パターン  
パターン1→じつは…  
パターン2→大丈夫です、なんでもありません

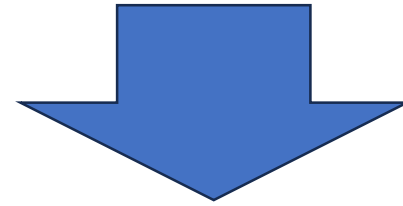
- 大丈夫です、と言われたときはどのように続けましょう



# 不調な部下に気づき、声がけをする目的は？

- ・ラインケア＝メンタルヘルス不調対策

- ・声がけは、メンタルヘルス不調の予防が目的



メンタルヘルス不調の有無・発症リスクの確認  
職場での介入（業務調整など）が必要かの確認



# 声がけの続き

「大丈夫です、なんでもありません」と答えるものの、Aさんの表情は暗いです

あなたは、Aさんの、

- ・ メンタルヘルス不調の有無・発症リスクの確認
  - ・ 職場での介入（業務調整など）が必要かの確認
- が必要だと感じました。

どんな声掛けをしますか？



# 声がけの続き（メンタルヘルス不調の確認）

- 睡眠はとれてる？
- 好きなことは楽しめてる？

睡眠がとれていない、好きなことを楽しめていない場合は原因の有無・内容にかかわらず産業医や医師への相談・受診を促す。

相談や受診に抵抗がある場合は無理強いせず、「相談や受診に抵抗があるなら、あなたの代わりに私が相談に行ってくるよ」と本人の同意を得たうえで管理監督者自身が直接相談。（厚生労働省こころの耳より）

判断がつかないときは



# マネジメント

マネジメント  
=ゴールを設定し  
コマが倒れないように  
コマの特性を考えながら  
コマをゴールまで移動させる  
道筋を整備する

セルフケア  
=コマがきれいに回る



ラインケア  
=コマがきれいに回るのをサポート

ゴール



# 相手のセルフケアをサポートする声掛けテクニック

- 傾聴法
- カウンセリング
- コーチング
- 動機づけ支援
- リフレーム



# 傾聴法の練習（初級編、オウム返し）

## 練習問題

会話の相手が次のように発言しました。傾聴法（初級）で返してみましょう。

例 1 「遅刻をして、部長に呼び出しされちゃったんです」

例 2 「新しい仕事を任せてもらえないんです」

例 3 「仕事でミスばかりして、私ダメなんです」

## 回答

例 1

例 2

例 3



# 傾聴法の練習（中級編、オウム返し+a）

## 練習問題

会話の相手が次のように発言しました。傾聴法（中級）で返してみましょう。

例 1 「遅刻をして、部長に呼び出しされちゃったんです」

例 2 「新しい仕事を任せてもらえないんです」

例 3 「仕事でミスばかりして、私ダメダメなんです」

## 回答

例 1 「遅刻をされて部長に呼び出されちゃったんですね、それは何を言われるかドキドキしますね」

例 2 「新しい仕事を任せてもらえないんですか。それはさみしいですね」

例 3 「仕事でミスばかりして自分はダメだと思ってるんですね。それは辛いですね」



話を聴くときは、相手の自律を大切にする  
相手の自律を邪魔しない  
相手の自律を尊重する

- 仕事がうまくいかなかったと落ち込む部下に、「落ち込むなよ！  
うまくできてたよ！」と励ますのは正解？

## 落ち込む



気持ちを  
整理する  
時間が  
欲しい

立ち直り  
たい

叱咤激励

# 本人のパフォーマンスへの介入のための声かけ

- 相手の気持ちや自律を大切にしつつ、
- やってほしいこと・やめてほしいことを共有し、
- 自らそれを実行してもらおう → 動機づけ支援を行う



# ワーク4

- あなたはBさんに資料を作成してもらいました
- 誤字を見つけました
- どうBさんに伝えますか？
- 「間違えているよ」以外の声がけを考えてみましょう



# ワーク5

- グループ内でワーク4に記載したことを発表しあいましょう
- 一番おすすめの声かけをグループ内で決めましょう



# おまけ



- Cさんが「外回りに出てきます！」と元気に挨拶して部屋を出ていくとき、
- あなたは外回り先で必要な、大事な書類が、Cさんの机の上に置きっぱなしであることに気づきました
- なんと声掛けしますか？

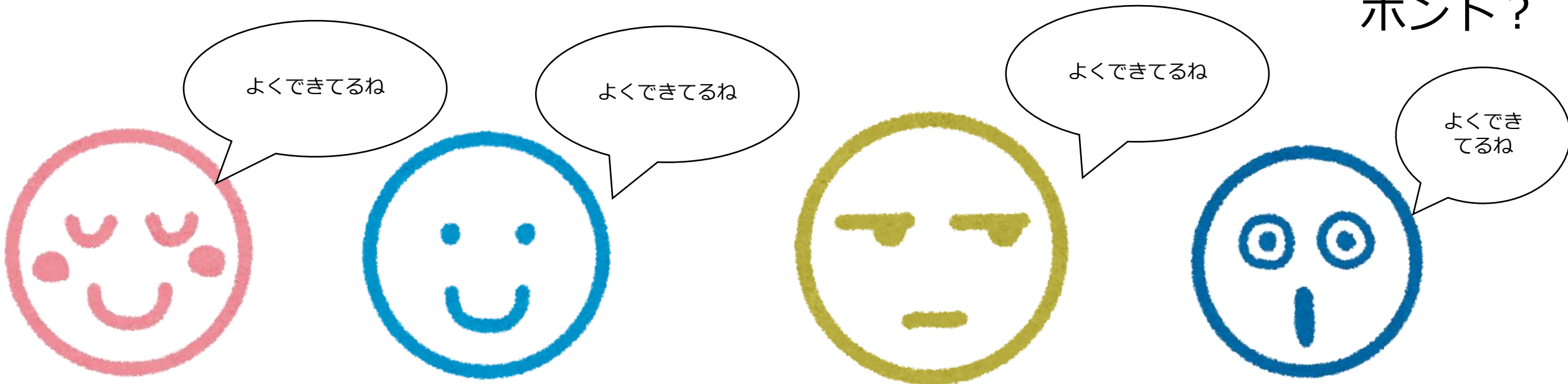


# コミュニケーションの12の落とし穴

トーマス・ゴードンの12の「落とし穴」を参考に一部改変

|    | 落とし穴   | 説 明                                                                             |
|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 命 令    | 権威で指示する（本人が自分で考えることをやめてしまう）<br>「やらなきゃダメです」「ちゃんとやってください」                         |
| 2  | 脅 迫    | 悪い結果を示唆する<br>「やらなきゃみんなから取り残されるよ？ いいの？」「いま頑張らないと後悔するよ」                           |
| 3  | 一方的な提案 | こちらが正しいと思うことを勧める<br>「こうやってみたらどう？」「少し休暇でも取ってリフレッシュしてみたら？」                        |
| 4  | 論理的な説得 | 相手が合理的に考えることができていないと考える<br>「これはこうでこうだからやらなきゃいけないことなんだ、わかるかな」                    |
| 5  | 説 教    | 道徳的に教える必要があると考える<br>「私の若いことはこうでね、だからがんばりなよ」「つらい時があるから、それを乗り越えた時の成長につながるんじゃないかな」 |
| 6  | 異議を唱える | 相手に問題があるという示唆、単なる反対意見も<br>「それは甘えなんじゃない？」「もっと早く相談してくれたらよかったのに」                   |
| 7  | 上からの同意 | コミュニケーションがとまる、対等でないという示唆<br>「そうだよね、じゃあこうしてみるのはどう？」                              |
| 8  | 侮 辱    | 非難の気持ちを示唆する表現<br>「甘ったれるんじゃない」                                                   |
| 9  | 解 釈    | 自分の気づきやひらめきを伝えたいくなる<br>「ああ、この部分できっと自信を失っちゃったんだよね、そんなときもあるね」                     |
| 10 | 元気づける  | 相手のために思っで行うが、相手の考えを止めてしまう<br>「ちゃんとできているから大丈夫だよ」「大丈夫、そのうち楽しくなるよ」                 |
| 11 | 一方的な質問 | こちらが知りたいことに話がそれる<br>「なんでつらいの？」「どうして？」「なんでそう思ったの？」「じゃあこうだったらできそうなの？」             |
| 12 | 話題を変える | 相手の相談内容が重要でないという意味にもなる<br>「とりあえず一晩ゆっくり寝てから考えようよ」「カラオケでも言って発散しようか」               |

表情なんて関係ないでしょ、同じこと言ってるんだから  
ホント？



知ってるよと思ったあなたが要注意。

気を付けようと思ったあなたはできている。





のこぎりブログ <https://nokogiri-blog.com/huc/20201004>

- 「馬を水辺に連れて行くことはできるが、水を飲ませることは出来ない」（『嫌われる勇気』より）
- 「水辺に連れて行く」という援助は「自分の課題」、それ以降の「水を飲むか飲まないか」は「他者の課題」
- 「他者の課題」はコントロールできない、介入しない





# 「ハラスメント」にならない言葉に言い換えてみましょう！

- 失敗したら、お前が全責任を取れ
- 仕事が遅くない？
- つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか
- そんなこともわからないの？
- 次の妊婦検診はこの日を避けてほしいが調整できるか
- 反省文を書いてみんなの前で読み上げるといいよ
- みんな残業しているのにもう帰るの？仕事が早くていいね～
- わからないことがあったら自分から聞きに来い！
- やる気がないなら辞めちまえ
- そんなことで納期にまにあうのかなあ～!?

# ラインケアとは

- 部下の不調に気付く
- 部下の気持ちはとにかく受け止める（否定しない）
- 部下の自律をサポートする
- アドバイスするときは、コミュニケーションスキルを駆使する  
傾聴法、カウンセリング、コーチング、動機づけ支援、リフレーム
- 部下の特性を活かす、やりたい気持ちをサポートする

# マネジメント



遠藤功  
経営コンサルタント

「マネジメント＝管理ではない？」  
「仕事ができる・できないは  
マネジメントスキル次第？」  
「[集団]を「チーム」にするには？」

マネジメント＝

見るだけで  
課題を  
最適化！  
マネジメントの第一人者が

## もし

アドラーが  
上司  
だったら

小倉 広 ogura hiroshi



今やってる仕事が  
100倍  
楽しくなる  
「アドラー」12の教え！

累計100万部  
突破の著者が贈る  
人生を変える  
感動の物語

プレジデント社

## 人は 話し方が

# 9割

永松 茂久  
Nagamatsu Shigehisa

1分で人を動かし、  
100%好かれる話し方のコツ

史上初  
年間ランキング  
3.5年連続  
1位  
3冠!  
133  
る! 会話本

## 嫌 われる 勇気

自己啓発の名著「アドラー」の教え

岸見一郎  
古賀史健

ダイヤモンド社



Assertive Communication

## アサーティブ・ コミュニケーション

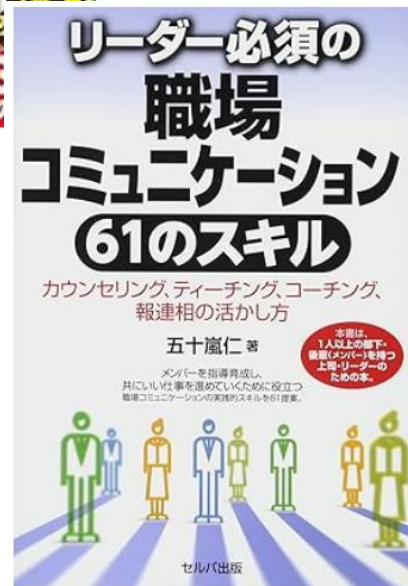
戸田久実  
[著]

## 互いに尊重し、 認め合い、 主張する

伝え方のクセや  
ネガティブな  
思い込みを  
修正することで、  
心がラクになり、  
人間関係が改善する。

アングーマネジメントの手法も使って解説

日本経済新聞出版





ご清聴ありがとうございました

