

産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第2回



(株)インクルージョンオフィス 代表/産業ソーシャルワーカー

皆月 みゆき Minatsuki Miyuki

Profile

産業ソーシャルワーカー。国家資格を持つ相談の専門家を組織化し、企業で働く人たちが抱える仕事上や生活上の悩みを解決するプログラムを提供する(株)インクルージョンオフィスを設立。問題を未然に防ぎ、個人の幸せと企業の生産性向上を同時に実現している。

プライベートの課題解決が仕事への 意欲を高め、生産性を向上させる

産業ソーシャルワーカーの皆月です。第1回では、産業ソーシャルワーカーが中核となり提供している米国のEAP（Employee Assistance Program：従業員支援プログラム）を紹介しました。1ドルの投資で17ドルの効果を出している米国型EAPを今後日本でどう進めるか、今回はそのポイントを話します。

米国と日本では保険制度やアウトソーシングの文化、多様性への取り組みなど環境が異なり、その上で日本での産業ソーシャルワーカーの位置付けを考えることが重要です。

産業医、産業カウンセラーの役割

労働安全衛生法では、労働者数が50人以上の事業場では産業医を選任し、3,000人を超える事業場では2人以上の産業医を配置するよう規定されています。2015年12月より50人以上の事業場に義務化されたストレスチェックも、高ストレス判定者を産業医につなげる制度といえます。産業医は主として、治療や休職を見極める役割を担います。

一方、職域内の相談者として、産業カウンセラーという民間資格があります。主な領域はメンタルヘルス対策、職場の人間関係、キャリア開発です。「企業や団体は産業カウ

ンセラーに何を期待しているか」に関する実態調査（2010年、日本産業カウンセラー協会東京支部）によると、資格取得人数は2009年で40,297人、その半数が人事労務担当者または一般事務職です。このことから、従業員の中から業務の必要に応じて取得することが多い資格と考えられます。また、産業カウンセラーは、心理学的手法を用いて相談者本人の心の中の問題に気付かせることを中心とします。そのため産業ソーシャルワーカーは、産業医とも産業カウンセラーとも役割が違います。

重篤な状況を招く前の予防効果

相違点は3つあります。1つは「予防効果」です。産業ソーシャルワーカーは、重篤な状態よりも、その手前で相談を受ける仕組みをもちます。

実際、離職や精神疾患を罹患したり、事件や事故が発生したりするなどの前には、いくつかの要因が重なっています。例えば、うつ病にかかり自殺をした従業員は、その前には仕事の降格があったり、その前には家庭不和があったり、その前には上司とのトラブルがあったり、その前には遠方の親の介護と子どもの不登校があったりします。「自殺実態白

書」(2013年、NPO法人ライフリンク)では、自殺に至る背景要因は70ほどあり、平均4つの要因をたどっていると発表しています。

これは自殺に限らず、離職や精神疾患の罹患、事件事故などのリスクすべてに当てはまり、できるだけ早い段階での対処が肝要となります。先の例でいえば、親の介護や子どもの不登校、もしくは上司とのトラブルという要因のあたりで対処がされていれば、その後の経過は違うのかもかもしれません。

さらに、初期の要因への対応によりアブセンティーズムといわれる欠勤や遅刻早退の減少、プレゼンティーズムといわれる勤務中の集中が欠ける状況への回避が可能となり、生産性を向上させます(これらの詳細は、本連載1月号(82、83頁)を参照してください)。

予防のためのメール共有システム

この予防効果が高い理由に、産業ソーシャルワーカーが相談を受ける際の仕組みとしてクラウド型^{*1}のメール共有システムを活用している点があります。例えば面接相談は、その場所に出向く必要があることで相談者の負担感があり、特に心が弱っているときは、問題を先に延ばしてしまうことで深刻化させる可能性があります。また、電話相談は記録性がなく情報を確実に伝えるには不適切であり、人員確保の課題もあります。

しかしこのクラウド型メール共有システムは、複数のソーシャルワーカーが同時に話し合うことができ、質の高い回答を可能とします。企業の従業員はITリテラシー^{*2}に問題はなく、特に若い世代ほど電話よりメールやチャット^{*3}の方が会話しやすいようです。さらに、このシステムの利用は運用側のコストメリットももたらします。

相談者とヒト、モノ、コトをつなげて解決へ

もう1つの違いは、「連携機能」です。ソーシャルワーカーは、人と資源をつなげる

ことを仕事としています。この場合の「人」とは相談者自身、「資源」とは制度やサービス、専門家などを指し、相談者との対話により解決に必要な資源と結び付けていきます。

例えば、親が倒れて急性期病院に入院しその後の介護への不安を持つ場合、相談者の心の中を掘り下げただけでは解決にはつながりません。産業ソーシャルワーカーは、気持ちを受容し課題をアセスメント(評価)した後、何を用意し、どこにどのタイミングで行動するかという解決策を提示します。これにより相談者は今やるべきことが分かり、動くことで前向きになり、その繰り返しにより本質的な解決へと向かっていくのです。

もともと、ソーシャルワーカーは医療や介護、児童、就労、地域、自治体などさまざまな領域で相談支援をしているため、支援先の情報を把握しやすい環境にあり、これが具体的に的確な情報提供につながっています。

プライベートの課題に注目する

3つ目の違いは「プライベート課題への対応」です。これまで、企業は従業員の家族問題などプライベートな課題にアプローチしないことが不文律でした。理由は、間違った対応をするとハラスメントともなりかねないからです。しかし、女性活躍推進や働き方改革などの社会動向を踏まえると、今後はプライベートな課題が仕事に影響を与えることが予想されます。「働くマザーのストレス調査報告書」(2015年、リクルートワークス研究所)では、働く母親のストレスは仕事とプライベートの課題が半々という結果があり、実際、子育てや介護は外部相談を利用したアプローチが始まっています。

それでもプライベート課題への対応はまだ不十分です。前述の自殺者の例にあるように、大きなリスクの手前の要因には必ずといっていいほどプライベートな課題があり、そこでの解決が、大きなリスクへの回避をもたらします。

*1 ネットワーク経由でサービスを提供すること
*2 ITを使いこなす能力
*3 コンピュータのネットワークを通して、文字による会話を行うこと

表 プライベート課題例

対両親、義両親	対配偶者	対赤ちゃん	対小学校低学年まで	対小学校高学年以上
<ul style="list-style-type: none"> いきなり病院から疎遠になっていた父の身元引き受けをしてほしいと連絡が来て困っている 老老介護をしていた母が倒れ父の介護をどうしたらいいか 婚家先の風習が独特で、盆暮れが近づくと憂鬱 親から子育て中は仕事をやめるべきだと強く言われている 余命宣告された親の看取り方 親のお墓を考えないとならない ずっと母の言いなりで生きてきたがそれがつらく脱したい 父がパーキンソン病と言われたが今後の生活が不安 	<ul style="list-style-type: none"> 共働きなのに夫が家事をしない 夫は子どもをお風呂に入れるくらいしかせず疲れている 共働きで生活時間が合わない夫との結婚の意味が分からない 配偶者に暴力を受けている 夫からDV(ドメスティック・バイオレンス:家庭内暴力)を受けている 妻がアルコール依存でないかと思う 夫に借金があった 夫が浮気している 妻が離婚話を出してきた 夫ががんになった 妻が家事を一切しない 妻の言葉の暴力がひどい 	<ul style="list-style-type: none"> 3人目を妊娠したが経済的、体力的に育てられるか心配 超高齢妊娠で子どもができたが出産をあきらめようと思っている 流産の悲しみから抜けられない 子どもが生まれて半年。かわいいと思えない 泣きやまないで昨日赤ちゃんを座布団に放り投げてしまった 赤ちゃんができてから上の子の育て方に迷いイライラしてしまう アトピーがひどい ぎっくり腰があるので抱いたりおんぶしたりするのが怖い 	<ul style="list-style-type: none"> 子どもに自閉症の疑いがあると言われた 仕事をしていると子どもと接する時間が短く愛着障害になりやすいと言われた 幼稚園受験を考えているのだが周囲に反対されている 仕事に復帰してから子どものぐずりがひどくなった 保育園の運営体制に不満 子どもにすぐ怒鳴ってしまう アレルギーが多くて外食や総菜を食べさせられず手間がかかる 3歳になってもおむつが取れず言葉も少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 子どもが交通事故で頸椎損傷になった 中学受験を嫌がるがどうしてもさせたい いじめにあっていのか教科書やノートが切り刻まれていた 中学2年から不登校 勉強嫌いで成績が上がらず行ける高校があるのか 警察から息子のけんかと呼び出しがあった 息子は高校生なのに彼女が妊娠して産みたいと言っている 高校1年の息子が家で暴力を振るう 中学3年の娘が家出した 大学生の弟には発達障がいがあり、今後の就職活動が心配
対恋人、パートナー	対親戚、近隣、友人	対仕事関係	対自分	その他
<ul style="list-style-type: none"> 結婚式の方法で彼氏と意見が合わなくてけんかした 彼氏がなかなか結婚の約束をしてくれない 彼氏が浮気しているようだ 実は家事が嫌いだが結婚前の彼氏に言えない 不倫をしているが別れたくない 遠距離恋愛がづらい 両親に視覚障がいがあり、相手の親から結婚を反対されている 恋人から暴力を振るわれている 婚約した相手に犯罪歴があることが分かった 束縛が強くてどこに行くのも報告しないとしない 	<ul style="list-style-type: none"> ほとんどの友人に子どもがいて自分に子どもがいないのがつらい 親戚付き合いが多く毎週末どこかの家に行くことが苦痛 親戚の叔父が連帯保証人になってほしいと言ってきた 友人がうつになり不安になると夜中でも朝方でも電話してくる PTAの役員が回ってきそうだが担う時間が取れない ママ友にいじめられている 自治会の会合や集まりが頻繁で仕事に影響している ママ友ができない 家の近くに変な人がいつも声をかけてくる 	<ul style="list-style-type: none"> 結婚前に子どもができたが職場に知られたくない つわりがひどいがそれだけだと職場に言いにくい 妊娠4カ月で眠くてだるいが職場でやる気がないように思われる 冷房がガンガンに効いていて寒くても言いにくい 同僚との話が合わない 障がいがある兄弟がいるので転勤は断る方がいいか 上司との折り合いが悪い 職場でいじめられている 皆でランチを食べるときにそこにいない人の悪口が出てきて嫌だ 	<ul style="list-style-type: none"> 不妊治療はいつまでするか 切迫産産が回復したがこの先仕事が続けられるのか 妊娠してもタバコがやめられない ダイエットが続かず夜中にたくさん食べてしまう 風邪をひいて薬を飲んだ後で妊娠が分かった ダウン症の弟がいるが羊水検査は受けるべきか 妊娠5カ月なのに時々ビールを飲んでしまう 自分の乳がんの再発が怖い 最近特に頭がボーッと考えがまとまらないが病院に行ったほうがよいか 	<ul style="list-style-type: none"> バツイチの私との結婚を彼氏の親が反対している 結婚後に彼の親と同居したくない ペットが死んでからつらくて何も手につかない 障がいに関する地域のサービスや制度を知りたい つらさを乗り越えるためにボランティアをしたい 地震が来るのが怖い 一人暮らしで留守番している犬が心配で仕事の手につかない ペットが病気がちで休日は外出もできない 老後の生活が不安で眠れないときがある 大家さんから突然に立ち退いてほしいと言われた

最後に、実際にその要因となりうるプライベート課題の例を表にまとめます。これを見ると、範囲が多岐にわたっていること、個々は軽く思っても重なったときに仕事に集中しにくくなるのが想像できると思います。

次回からは、こうしたプライベートを中心とした課題に産業ソーシャルワーカーがどのように回答し解決へとつなげていくか、具体

的な事例を出しながら紹介していきます。その中には、あなたの隣や前の席の従業員と同じ課題があるかもしれません。

米国型 EAP では、相談の 60 ~ 85% がプライベート課題です。日本も、この対応を強化することで従業員を守り、それが生産性向上につながる時代を迎えているのではないのでしょうか。