

産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第5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。社会福祉士。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。

ストレス症状を引き起こす手前の 原因に注目する

今月のワード

●相談者：

偏頭痛がひどくて、仕事のミスが続いています。

◆産業ソーシャルワーカー：

ペットの病気の心配を、周囲の人に伝えましょう。

産業ソーシャルワーカーの皆月です。ストレスがたまると、眠れない、だるい、体のふしづしが痛む、腰が痛い、胃腸の具合が悪いなどの症状が現れやすくなります。通常は症状に注目して医療機関を受診しようと思いますが、症状の中にはストレスを誘発した原因を見直すことで緩和する場合があります。

今回は、その具体的事例をご紹介します。

森口さんの事例から…

相談内容（要約）*

森口知美さん（仮名）。42歳、女性、独身で一人暮らし。裁縫用品の専門商社に事務職として勤務して15年になりま

す。ここ数カ月、夕方になると偏頭痛があり、仕事のミスも増えているようです。市販の頭痛薬を飲んでも痛みが取れず困っていますが、健康診断では異常がなく、内科に受診しても原因が分からなかったとのこと。

仕事のミスが1つ出ると次にまたミスをするのではないかと不安になり、さらにミスを誘発するという悪循環になっているとのこと。先日、納品数を間違えるという初歩的なミスを起こし、上司がクライアントに謝ることになったようですが、それをフォローして慰めてくれる同僚は誰もいなかったとおっしゃっていました。

産業ソーシャルワーカーからの回答

偏頭痛と度重なるミスでつらい思いをされているときに、こうして相談をしてくださりありがとうございます。お話を伺うと、偏頭痛がしてミスが増えているのか、ミスが増えている不安があるから偏頭痛がするの判断しにくく、両方が絡み合っているように感じました。内科を受診しても原因が分からなかったと

* 秘密保持の原則の下、個人が特定できないように内容を変更しています。

のことですが、一度、頭痛専門外来（脳神経内科）を受診されるのがいいのではないかと思います。

偏頭痛は、以前からあったのでしょうか。偏頭痛に限らず、さまざまな体の不調には、何か別の原因がかかっていることもあります。森口さんは仕事のミス以外に、生活での不安や悩みはありませんか。もし何かあれば、お話を聞かせてください。

森口さんからの返答

もともと偏頭痛はなく、どちらかというと仕事のミスも少ない方だったと思います。偏頭痛やミスが多くなったのは、ここ半年くらいだと思います。そうですね…、頭痛の専門外来を受診する方がいいのかもしれませんが、でも、なかなかその時間が取れずにいます。

実は、13年間一緒に住んでいる猫のピピちゃんの肝臓が悪くて定期的な点滴投薬が必要なのですが、最近になって衰弱してガンの疑いがあると言われていきます。高齢なので仕方がないと思いながらも、夜中にも看病が必要で睡眠不足気味です。加えて、お金もかかり、不安もあります。会社では子どもの病気のことすら言いにくい雰囲気、ましてやペットの病気での休みなど言い出しにくいのです。

この状況で、自分の偏頭痛で専門外来に行く時間がなかなか取れないと思ってしまいます。

産業ソーシャルワーカーからの2回目の回答

長年一緒に過ごしてきた愛猫のピピちゃんの病気は心配ですね。ピピちゃんが衰弱していることは、森口さんの大きなストレスとなっているとお察ししま

す。森口さんは周囲へのお気遣いがある方だけに、ご自分のつらさを周囲がどう感じるかを気にされているんですね。

ただ、つらい、苦しいというお気持ちはその対象（子どもかペットか）と関係なく、森口さんにとってつらいのであれば、そこを大事にさせていただきたいと思います。ペットが病気であることのつらさを、隠す必要などありません。上司や同僚に折に触れて伝えていきましょう。

森口さんにとっては、そのペットは10年以上も一緒に過ごしてきたかけがえのないパートナーであり、親や子どもの病気と変わらないということも伝えていいと思います。会社の人たちも、言われなくては分からないこともあるのです。相談には勇気が必要ですが、ほんの少しの勇気で事態が大きく変わることもあります。

現在の偏頭痛や仕事のミスの原因が、すべてピピちゃんの病気が原因とは申しません。しかし、抱えている問題の1つが少し軽くなることで、他の問題も緩和されていく場合があります。物事は複雑に絡み合っているとお考えください。

他にも心配事がありましたら、おっしゃってください。一緒に考えていけたらいいなと思っております。

医療モデルと生活モデル

ソーシャルワークには、「医療モデル」と「生活モデル」という2つの考えがあります。専門用語を使わずに平易に説明すると、医療モデルは対象者の病状に注目しその治癒に向かおうとすることであり、生活モデルは対象者を取り巻く状況に注目し、周囲の問題改善に向かうことと言えます。ソーシャルワークでは、特

に「生活モデル」を大切にしています。

もちろん医療行為を否定しているのではなく、それが直接的に非常に大事であることを踏まえた上で、その症状を起こしている原因に周囲の問題はないかということを考えていきます。要するに、症状は氷山の一角に過ぎず、症状が出るに至った手前の周辺原因を探り、その解決を図ることに注力しているのです。

ストレスチェックと ストレス症状

ここで、2015年12月から従業員50人以上の事業場に義務化されたストレスチェックの活用についても、少し考えてみたいと思います。

ストレスチェックを実施するにあたり、国が推奨している質問票である「職業性ストレス簡易調査票」は、A（仕事のストレス要因：17問）、B（心身のストレス反応：29問）、C（周囲のサポート：9問）、D（満足度：2問）の計57問があります。その中の「B」では、「めまいがする」「イライラしている」「ひどく疲れた」などのストレス症状をたずねています（詳細は、厚生労働省ホームページ<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/>を参照）。

Bの29項目にあるような症状が散見した場合【編注：最初の3項目「活気がわいてくる」「元気がいっぱいだ」「生き生きする」以外】、医療モデルでは医療的処置を考えていきます。これは、めまいがするのであればそのめまいの対処を、動悸や息切れがするのであればその対処をするということです。そして、これらの症状が複合的に出てメンタルヘルス不調が懸念されるときは、メンタルヘルス不調についての診

療を考えるのが通常です。

これらの医療モデルを踏まえた上で、生活モデルの視点も加えていくと、症状の緩和に近づきやすくなります。症状が出現する手前の原因としては、人間関係、金銭問題、子育てや介護の問題、また前述の森口さんのようなペットの問題など多岐にわたり、いくつかが複雑に絡み合っている場合もあります。こうした原因をひも解き、解決への手助けをするのが産業ソーシャルワーカーの役割となります。

森口さんは、ペットのことを職場の人たちに話したところ、想像していた以上に大変さを理解してもらえました。そして、頭痛専門外来では心労と睡眠不足が原因と診断され、ペットホテルなども利用して疲れを溜めすぎないようにしたことで、頭痛が軽減されていきました。

ストレスチェックの課題

ストレスチェックの実施により、総受検者の約1割が高ストレス者に判定されるといわれています。しかし、高ストレス者と判定されても、会社への報告や産業医などへの面談は任意です。このため、高ストレスと判定された人が会社に伝わらず、産業医との面談も受けずにそのままになっていることもあるのです。

高ストレスと判定された人をそのまま放置しておくことで、メンタルヘルス不調のリスクをもった人が増えていく可能性が高くなります。産業ソーシャルワーカーは、放置された状態となっている高ストレスと判定された人に対しても、取り巻く課題を解決する生活モデルを提供することで、症状の緩和に寄与しています。