個人と組織を活性化させる

コールセンターの『ストレスマネジメント』

第10回

メンタルヘルス予防の3つの基本軸

企業内でのストレスマネジメントやメンタルヘルス対策のうえで重要なのは、すべて「予防」の観点で考えていくことである。予防には、①三次予防（再発防止）、②二次予防（増悪防止）、③一次予防（未然防止）という3つの基本軸がある。この軸をベースに、各企業や各職場で、それぞれに合った取り組みを行っていくことが大切だ。

相場 聖
メンタルグロウ 代表取締役
ヒューマンエナジー 代表取締役
PROFILE
前職、DNP（大日本印刷）グループにて、企業内心理カウンセラーとして活動。心理臨床対応と共に、メンタルヘルスの全社共通予防プログラムの作成や、体制構築支援などを手掛ける。同時に教育研修講師としても全国で活動。現在、2社の代表と2つの財団法人の役員を務め、また自身もコンサルタント講師として活動。

「治療」や「改善」ではなく すべて「予防」の観点で考える

企業内でストレスマネジメントを行っていくためには、外してはいけない基本軸を知っておくべきである。まず、ストレスマネジメントやメンタルヘルス対策を、「治療」や「改善」といった考え方で捉えないことだ。そうではなく、すべて「予防」の観点で考えていくことが重要なのである。既にご存じの方も多いかもしれないが、企業のメンタルヘルス対策を3つの予防の観点から分類することが基本軸となる。それは、次の3つだ（図参照）。

1. 三次予防（再発防止）
2. 二次予防（増悪防止）
3. 一次予防（未然防止）

以下、この3軸について確認していこう。

≪三次予防について≫

三次予防は、既にうつ病などのメンタル疾患にかかり、休職や欠勤などをしていた後に、職場に復帰する際の『職場復帰支援』の取り組みのことである。これは、メンタル不全に一度陥ってしまった人が、職場復帰後に再発をしないようにするための“再発防止”の予防策となる。

そして、自社に合った職場復帰に関する支援プログラムを作っておくことが望ましい。各企業によって業務形態や組織風土、従業員のタイプも全く異なるので、一般的な職場復帰支援プログラムをベースに、自社のオリジナルを作成していくことが、職場復帰者の再発防止になり、ひいては、休職期間満了による離職者の低減にもつながるのである。

勘違いされることが多いのだが、職場復帰支援は、当事者が休職に入った瞬間からスタートする。職場復帰とは、病気が治って仕事に復帰してくる時からスタートだと思っている人がかなり多いが、そうではない。実際は、休職に入った瞬間から支援は始まる。そして、そこから休職期間中・復帰直前・復帰後のプロセスにおいての会社としての職場復帰に関するルール（プログラム）が効果を発揮するのである。

≪二次予防について≫

次に二次予防とは、うつ病などのメンタル不全になってしまった際に、いかに早期発見するか、早期対応できるかという、これ以上悪くしないようにする“増悪防止”の予防策である。とくに、早期発見の部分で最近、非常に多くご質問をいただく事柄についての回答を共有しておこう。皆さんにとっても1つの基本軸になると思われる。

その質問とは、「早期発見というけど、何を基準に見ればいいのかわからない……」といったものだ。

まず、ポイントとして押さえておかなければいけないのは、“疾病性”ではなく“事例性”で見る、ということだ。事例性とは、「こんな症状だから、この病気だ……」というような病気の視点ではなく、「遅刻が増えた」「仕事のミスが増えた」「無断欠勤が2日続いた」「2度続けて頼みごとを忘れた」というような、実現象として問題が起きていることを見ることだ。その事例性の中でも、実際に行動面で兆候が表れやすいポイントとして、以下の13項目をお伝えしておこう。

①笑顔が無くなる
②口数が少なくなる
③失敗が増える
④退職したいと言い出す
⑤忘れっぽくなる
⑥元気がない
⑦勤怠問題が起きる
⑧泣き言を言う・すぐに泣く
⑨能率（パフォーマンス）の低下
⑩一人でいることが多くなる
⑪仕事が手につかずボーっとしている
⑫出社しても席にいないことが多い
⑬連絡が取れない

上記の内容で1つや2つは皆さんにも当てはまる項目があるかもしれない。人間誰しも精神的に落ち込んでいる時はあるものだ。

もし、この内容の中で、⑫・⑬の項目に当てはまるか、3つ以上の項目で当てはまってくるスタッフがいたら、早期に時間を取って話しを聴くべきである。精神的に不調な状態である可能性は非常に高いと考えられる。現場で判断する際の1つの軸にしてほしい。

≪一次予防について≫

そして、最後に一次予防だが、これは、今後メンタル不全者が出ないようにするための“未然防止”としての予防策のことである。企業として何よりも先に取り組むべきは、実はこの一次予防なのである。職場復帰支援の取り組みや早期発見・早期対応のための取り組みも、もちろん当然のこととして大切であるが、メンタル不全者が出た後の対症療法ではなく、出さないためにどうするべきか、ということをまっ先に考えていくべきだ。

この一次予防に関しても、自社、あるいは自分達の職場に合ったものを作り上げるということが、効果を上げるストレスマネジメント対策として重要なポイントだ。是非、再確認してみてほしい。

一次予防の具体例などに関しては、また別の機会にご紹介していきたいと思う。

図 予防のための3つの基本軸

『ストレスの悩み』何でも相談 No.10

皆さんからのご質問やご相談、何でもお受けします。アクセスは、aiba@mentalgrow.co.jp

相談：メンタル疾患などで休職した人が、職場復帰できる確率ってどのくらいなの？

回答：取り組みの充実度などによって、企業ごとで職場復帰率は全く変わってきますが、私自身がさまざまな企業を見てきて感じる実感値は、約50%です。半分の人々は職場復帰を良好な状態で果たしていますが、残りの半分の人々は、再発しているのが実情だと思います。だからこそ、自社としての職場復帰支援に関するプログラムが必要なのです。