

## ■ ラインケア 3 (L3)

# コロナ禍におけるラインケア



一社)日本精神科産業医協会 共同代表  
日本CHRコンサルティング株式会社 代表  
精神科専門医・認定産業医 渡辺 洋一郎

# コロナ禍の「ストレス」としての特徴

- 感染への不安(誰が感染者か分からない)
- 長期化している(先が見えない)
- 人間関係の大きな変化
- 生活環境の大きな変化
- 組織経営状況の大きな変化
- 労働環境の大きな変化
- 寄り添えない(親しい人と接触できない)
- 自粛生活によりストレス解消行動が制限されている



質的にも量的にも  
極めて大きなストレス



ストレス緩衝作用の制限



「職員一人一人が、それぞれに、大きなストレス状況に置かれている」  
という認識を持つ

# ストレス状況で生じやすい 心の反応

1. 情緒不安定
2. 恐怖や不安感情
3. 依存性, 被暗示性
4. 疑惑心
5. 自己中心性, 愛情希求
6. 怒り, 攻撃性
7. 差別されたという感情
8. 抑うつと倦怠, 劣等感



「職員一人一人が、そして、自分自身もこのような心理状態にある」  
ことを認識する

# コロナ禍におけるラインケア（体調管理1）

## 1. 常に職員のメンタルを含めた体調を確認する

- 1) まずは「体調はどう？」
- 2) 睡眠の確認:「眠れましたか?」「何時に寝て何時に起きた?」
- 3) 体調全般の確認:「休息はとれているか?」「疲れはとれたか?」「食欲はあるか?」
- 4) オフタイム, 休みの日は楽しめているか, の確認
- 5) いつもと違うところがないか, の確認
  - ① 表情や話しぶり(声のトーン, 語調, 言葉数など), 質問への反応
  - ② 困っていること, 心配なことがないか(不安の増強, パフォーマンス低下がないか)
  - ③ 仕事の進捗具合, 要望などを聴く(パフォーマンスの低下がないかの視点)



# コロナ禍におけるラインケア（体調管理2）

## 2. 健康が悪化した場合に、そのことを伝えやすくする工夫をする

- 1) 日頃から、体調を崩すのはダメな社員、ストレスに弱いやつ、といった話しぶりをしない
- 2) 日頃から、ストレスが強い状況、通常とは異なる環境では誰しも体調を崩しやすいことを伝える
- 3) いつもと違う、と感じたら早めの対処が早期の回復、悪化の予防の最善策と伝える
- 4) 相談できる場所と連絡方法を明確に伝える: 産業医, 医療機関, 外部相談窓口など

## 3. 職員が早めに相談することを奨励する

- 1) 体調, 気分, 日常の行動が「いつもと違う」と感じたら医療機関に相談に行くよう伝える
- 2) 眠れない, 楽しめないといった状態が数日続いたら必ず医療機関に相談に行くよう伝える

## 4. 相談を受けられることを保証し、偏見の目で見ない

- 1) 自分の健康管理に留意することは責任感のある前向きな行動と評価する
- 2) 相談内容に関しては守秘義務が守られること, 人事考課に影響しないことなどを保証する

# コロナ禍におけるラインケア（全般的管理1）

## 1. 感染対策環境を整備する：安心して働ける環境づくり

- 1) パーティションなど感染予防対策を整備する
- 2) 密を避けるなどの工夫を十分とる
- 3) 不調時の対応方法などを明確化する
- 4) 社員の不安や心配に耳を傾け尊重する
- 5) 不安の強い者には個別に話を聞く



## 2. 情報の提供

- 1) 感染防止に対する対策を周知徹底する
- 2) 職場の方針，見通しなどを定期的に伝える
- 3) 精神面も含め健康に不安が生じた場合の連絡先を明確に伝える  
（産業医，医療機関，外部電話相談など）
- 4) 公的な相談窓口，相談先などの情報を伝える  
厚生労働省 こころの耳

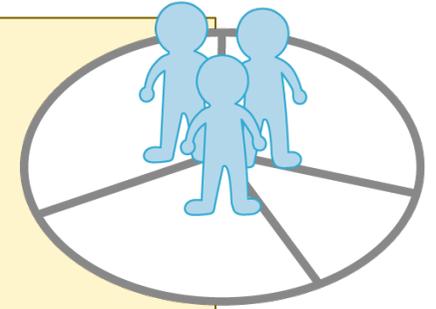
[https://kokoro.mhlw.go.jp/etc/coronavirus\\_info/](https://kokoro.mhlw.go.jp/etc/coronavirus_info/)



# コロナ禍におけるラインケア（全般的管理2）

## 3. 労務管理, 労働管理

- 1) 仕事の質や量, 労働時間が増加していないかの確認
- 2) 労働時間の正確な把握
- 3) 長時間労働者への対処(対象者, 方法などの見直しを含めて)
- 4) 高ストレス者(ストレスチェック)の面接指導の奨励



## 4. ハラスメントの防止

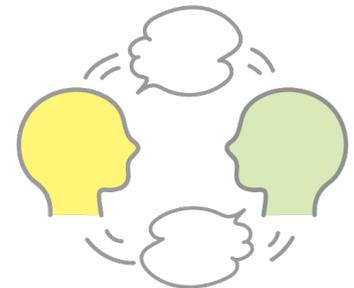
- 1) 感染者探しの禁止
- 2) 感染者や濃厚接触者の個人情報流出の防止
- 3) 感染症に対する正確な情報の提供 & 感染症に関する誤った情報の拡散防止



# コロナ禍におけるラインケア（コミュニケーション）

## 職場におけるコミュニケーションの確保

- 1) こまめな声掛け
- 2) 労をねぎらう, 感謝の意を伝える
- 3) 日常生活などに関しても自然な流れで話し合う
- 4) 体調について確認する(特に睡眠, リラクゼーションが確保できているか)
- 5) 1対1のコミュニケーションの場を作る
- 6) 困っていることや疑問を感じていることをたずねる
- 7) 出勤に伴う感染不安などの確認 → 不安に対する対策
- 8) 仕事の仕方, 仕事を進める上での問題点, 職場としての課題などの観点で話し合う → 可能なことは取り入れていく



# コロナ禍におけるラインケア（オンライン会議）

## オンライン会議におけるコミュニケーションの確保

- 1) お互いの表情が分かるように、全員の映像をつねにオンにする
- 2) 全員が発言できるように配慮する
- 3) 参加者同士で、お互いに発言や質問などを促すようにする
- 4) 質問の時間を確保する
- 5) 他の人の発言に対しては、あえてわかりやすく反応する
- 6) 挙手ボタンを用いるなどして、わかりやすく合図を出すようにする
- 7) お互いがどのくらい理解しているか随時確認するようにする
- 8) チャット欄を利用して、議論や発言の内容などをまとめるようにする
- 9) 過度の疲労や集中力が落ちないように、適宜休憩をはさむ



# 上手な話の聴き方

## 1. 相手の伝えたいことを整理して確認する

- ・あなたにとって…ということがあったのですね(事実)
  - ・あなたは…という風に考えているのですね(考え)
  - ・あなたは…という気持ちになっているのですね(気持ち)
  - ・あなたは…したいと思っっているのですね(期待)
- ☑「事実」「考え」「気持ち」「期待」の4つのメッセージに沿って聴いていく
- ☑相手が言葉にしていないメッセージに関してはたずねていく
- ☑自分の理解で間違いないか確認しながら聴く

## 2. 共感的理解を示す

「…ということがあって、あなたは…という風に考え、…という気持ちになって、…したいと思っておられるのですね…(なるほどな…)」

- ☑この人にしてみれば、つらいだろうな・腹が立つだろうな・とその人の思いが分かる(伝わる、腑に落ちる) ⇒ どんな訴えに対しても共感的理解は可能

## 3. 現実的な対処方法を一緒に考える

- ・職場のおかれた状況、職場のルール、職場としての考え方、職場としてできる限界、本人を取り巻く現実などを丁寧に伝え、現実的で有効な対処方法を一緒になって考えていく。
- ・自分自身がかたくなになっていないか、先入観にとらわれていないか、自分の主張に根拠があるか、柔軟に考えられているかといった自問も必要。

**お疲れさまでした。**  
**渡辺 洋一郎**

