

第4章 支援の実際

1 4つのテーマをもとに課題の整理や再休職予防策の検討を行った事例

(1) 事例の概要

【基本情報】

Aさん、30代男性、S E（システム開発）、うつ病



【経過】

中途採用者としてB事業所に入社。「即戦力として働くプレッシャー」を感じたことや一人暮らしを始めたことなどによる負担から徐々に心身ともに疲弊し、入社から1年後に「不安障害」と診断されて、半年間休職した。

職場復帰後は安定した勤務が続いたが、チームリーダーを任されたことへのプレッシャーやクレーム対応の負担などから、本人の希望により配置転換となった。しかし、配置転換先で特定の上司との関係に悩むようになったことから再び体調不良となり、「気分障害」と診断され、復帰から7年後に再休職となった。事業所の人事担当者からの紹介で、J D S Pの利用に至る。

(2) 支援の実際

【ステップ① カリキュラムの全体像の提示】

インテークの際に、オリエンテーション資料（資料1参照）をもとに、J D S Pの目標や4つのテーマ（「生活習慣」「ストレス対処」「コミュニケーション」「仕事の取り組み方・働き方」と、J D S Pの支援サイクルについて説明し、今後、職場復帰を目指して何にどのように取り組むのかイメージが持てるようにしました。

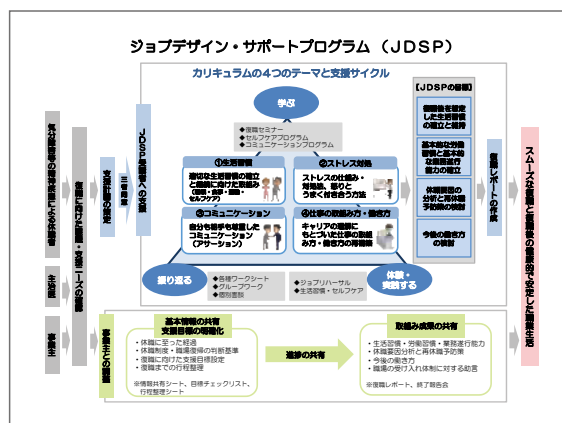


図1 オリエンテーション資料（抜粋）

Aさんは、インテーク時には「すぐに復職を希望したが叶わず、J D S Pを紹介されたものの、何をしたらよいのか不安」と漠然とした不安を述べていましたが、支援の目標や全体像の説明を受け、職場復帰に向けた今後の見通しや取り組むべきことが明確になったことで、受講の意思を固めました。



【ステップ② 4つのテーマに沿った支援課題や支援目標の設定】

＜事前相談・体験利用（2週間）＞

4つのテーマにもとづき、下記の取組みを行いました。

4つのテーマ	取組み
生活習慣	◆JDSP体験利用において心身の負荷を確認 （1週目は週3日、2週目は週4日通所） ◆幕張ストレス・疲労アセスメントシート第3版 ¹⁾ と生活記録表にもとづいた生活習慣の確認
ストレス対処	◆課題図書「ころが晴れるノート 大野裕著」 ²⁾ の読書と要約 ◆ストレス対処講習の見学
コミュニケーション	◆課題図書「改訂版 アサーション・トレーニング 平木典子著」 ³⁾ の読書及び要約 ◆SSTの見学
仕事への取組み方・働き方	◆OSI(職業ストレス検査)の実施とまとめ ◆幕張ストレス・疲労アセスメントシート第3版による休職経過の確認

Aさんは、当初「厳しい上司と合わなかった」ことを休職の直接的な要因と考えていました。しかし、上記の取組みを行い、休職に至った背景には、生活習慣の乱れや「上司の指示を完璧にこなさなければならない」ととらえる考え方の癖（完璧思考）、自分の意見を率直に伝えられないコミュニケーションの癖などの要素があったことを理解し、さまざまな対処策を検討していく必要性に気づきました。

事前相談・体験利用のまとめとして、「復職に向けた取組み整理シート（資料2参照）」の作成を行い、4つのテーマに沿った自らの課題を整理しました。

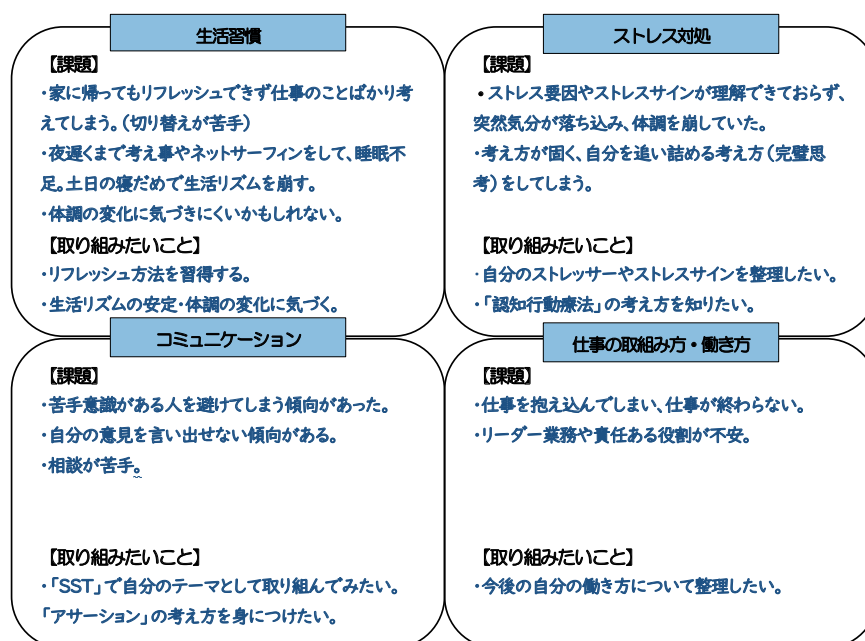


図2 4つのテーマに沿ったAさんの課題（「復職に向けた取組み整理シート」より抜粋）

＜プログラム実施に向けた調整＞

通院同行により主治医から助言を得るとともに、Aさん・事業所の人事担当者・職業センターのカウンセラーとの三者による打ち合わせを実施し、上記の「復職に向けた取組み整理シート」を共有しながら、復職に向けた課題の検討を行いました。

主治医からは、ストレスに気づきにくく、身体症状に出やすいため、予防や早めの対処が大切、との助言がありました。

事業所の人事担当者からは、休職前に月曜日の欠勤が目立っていたことから復職には安定勤務が求められること、会社では苦手な相手との人間関係は避けられないので自分なりの対処策を検討すること、またAさんは正職員であり、今後リーダーの役割を求められたときにどのように対応していくのか考えてほしい、との要望がありました。

これらをふまえ、下記の4つの目標を確認し、それらをJDS Pの支援計画に盛り込み、Aさん、事業主、主治医の同意を得ました。



《Aさんの目標》

- ① 体調の変化やサインに気づいて早めに対処し、出勤を安定させる方策の検討（生活習慣）
- ② 自分の思考の癖に気づき見直すこと（ストレス対処）
- ③ 苦手な人との付き合い方の検討（コミュニケーション）
- ④ 役割に関する捉え方、対応の整理（仕事の取組み方・働き方）

【ステップ③ 4つのテーマを「学ぶ」】

＜生活習慣＞

このテーマでは、「日常生活基礎力形成支援」「運動」「リフレッシュ体験」「マインドフルネス」を通じて、よい生活習慣やセルフケアについての知識を得るとともに、復職のために必要な毎日の生活習慣の改善に取り組みます。

Aさんは、就寝時間の遅さや生活リズムの乱れが課題であったため、日常生活基礎力形成支援の行動目標として、「就寝時間と起床時間を土日も含めて一定にすること」、帰宅後の気分の切り替えやリフレッシュが苦手だったため、「寝る前のストレッチ（リフレッシュ習慣）」に取り組みました。



＜ストレス対処＞

このテーマでは、「ストレス対処講習」「アンガーコントロール支援」を通じて、ストレスや怒りの仕組み、自分の考え方の癖に気づき、認知行動療法の考え方にもとづいたストレス対処方法を検討します。

Aさんは、自分のストレスに「完璧思考」が影響していることに気づき、コラムシートの活用や問題解決プランシートが効果的だと実感しました。

また、「中途採用だから即戦力にならなければ」「リーダーだからチームをまとめなければ」「新しい部署だから仕事を早く、完璧に覚えなければ」といった高い目標志向性が自分を追い込んでいたことに気づき、「〇〇に越したことはないが、できないことだってある。」「一つひとつゆっくり取り組もう。」と現実的でバランスのよいセルフトーク（心の口癖）を唱えることが、不安の緩和に有効であると気づきました。

また、自分が今できることを具体的なステップに分けて一つひとつ着実に実行することが問題解決につながることに気づきました。



<コミュニケーション>

このテーマでは、アサーション講座とSST、グループディスカッションを通じて、自分と相手を大切にしたいアサーティブなコミュニケーション方法について学びます。

Aさんは、休職のきっかけとなった「厳しい上司」に、「アサーティブに必要な提案を行う」というテーマでSSTを行いました。

SSTでは、アサーション講座で学んだDESC法を用いて上司への相談・提案を行うことで、自分の状況や考えを整理し、率直に伝えられることを実感しました。また、上司との人間関係がストレスとなった背景には、上司が厳しいと感じると言うべきことを言えず、自分自身への情けなさや葛藤が生じていたことに気づき、「相手の反応は変えられなくても、相手に対する自分自身の態度は変えられる」といった別の考え方が生まれました。

また、「苦手な相手との付き合い方」というテーマのグループディスカッションを行い、受講者同士で対処方法を検討する中で、苦手な相手に話しかける前に呼吸を整えてリラックスする、「自分の意見を率直に伝えればそれでよい」とセルフトークする、緊張場面の中でもユーモラスな面を見出す、相手との共通点を探す、など対処方法の具体的な引き出しを増やすことができました。



<仕事の取り組み方・働き方>

このテーマでは、「キャリア講習」を通じて、「価値観」、「強み」、「役割」、「今後の働き方」などについての理解を深めます。

Aさんは、第1回目の価値観をテーマとした講座で、「努力」「信念を持つべき」という価値観を強く持っていること、キャリア・アンカー⁴⁾が「専門・職能別能力」、「奉仕・社会貢献」であることを確認しました。

今まで、技術職（SE）として誰にも負けない技術を身につけるために努力を重ねてきたこと、また「技術で世の中をよくする」という信念をもって仕事に打ち込んできたことを振り返る中で、キャリア・アンカーへのこだわりの強さから職場で求められている以上に目標を高くしすぎ、周囲に仕事を依頼できずに抱えていたことに気づきました。

また、キャリア・アンカーの中で「経営管理能力」が最も低く、自分が「組織としての成果」や「組織内のチームで働くこと」への意識が薄かったことにも気づきました。

ほかの受講生とのディスカッションを通じて多様な価値観に触れ、自分の価値観を客観視したことにより、職場の目標を現実的にふまえながら、周囲と協力して問題を解決していくことが今後の自分の働き方に求められているのではないかと考えました。

また、第3回目の役割をテーマとした講座では、リーダー業務を任されたとき、自分の技術やスキルを向上させる以外に部下の仕事の管理などに時間が多く取られることへの葛藤や不安があったことや、「人に仕事を任せるよりも自分でやった方が早い」ととらえて部下に仕事を依頼できずにいたことを理解しました。キャリア講習を通じて「自分の技術や成果」だけでなく、「組織としての成果」にも目を向け、「職場の目標を達成するために必要な役割を果たす」ことを新たな働き方の目標にしたいと考えるようになりました。



【ステップ④ 4つのテーマを「実践する」】

学んだ内容を、「ジョブリハーサル」や「生活習慣・セルフケア」を通じて実践します。

Aさんは、「ジョブリハーサル」で初めてリーダー役を行った際、他のメンバーに作業を依頼することができず、仕事を一人で抱え込む働き方の癖にあらためて気づきました。そこで、「セルフトーク」や「アサーティブにメンバーに仕事を依頼する」を実践することとしました。

次にリーダー役を行ったとき、上司から急な仕事を任された際、「自分が早くなんとかしなければ」という考えが浮かびましたが、「一つひとつゆっくり取り組もう」「チームの目標を達成するためにリーダーの役割を果たそう」とセルフトークをすることで、冷静になることができました。そして、DESC法を活用してメンバーに状況を説明したうえで協力を依頼し、メンバーと協力しながら仕事を達成することができ、新たな働き方への自信を得ました。

「生活習慣・セルフケア」では、土日も生活リズムを一定にすることで、月曜日の朝のおっくう感が減ることに気づきました。また、寝る前5分間、呼吸を整えてストレッチする習慣を取り入れることで、心身のリフレッシュと気持ちの切り替えができ、スムーズに入眠できることを実感しました。



【ステップ⑤ 4つのテーマを「振り返る」】

「学び」や「体験・実践」で気づいたことについては、個別面談で振り返りながら「休職経緯と対処方法の整理シート」（資料3参照）をもとに、4つのテーマにもとづいた対処方法を整理します。

Aさんは、休職の経緯を振り返る中で、「上司との人間関係」がストレスとなった背景には、①仕事のストレスを家で考え続けて気持ちの切り替えができなかった「生活習慣」、②「上司から求められる仕事を早く完璧にこなさなければ」と自分を追い込む「完璧思考」、③相手の反応を恐れて自分の意見を伝えることができない非主張的な「コミュニケーション」、④自分の価値観にこだわり、一人で問題を抱え込む「仕事への取り組み方・働き方」が複合的に影響しており、それぞれに応じた対処方法を実施することが大切であることを実感し、図3のとおり対処方法を整理しました。



生活習慣	① <u>自分の体調・気分の変化に気づく</u> ・生活記録表を活用し体調の波に気づくようにする。 ・体調悪化の黄信号・赤信号のサイン(表を作成)を把握してそれぞれの対処を行う。 ② <u>規則正しい生活リズム</u> ・休日の寝だめが月曜日の体調悪化の一因。土日も含めて就寝・起床時間を一定にする。 ③ <u>気持ちの切り替え・リフレッシュ</u> ・寝る前のストレッチは、心身ともにリフレッシュできて有効。今後も続ける。 ・呼吸に意識を向けることで、リラックスでき、寝つきもよくなる。今後も続ける。
ストレス対処	① <u>完璧思考に気づいたら、現実的な思考に修正する。※出やすい完璧思考は、「○○でなければいけない」</u> ・「○○に越したことはないけど、できないことだってある。ゆっくり落ち着いて取り組もう」とセルフトーク。 ・コラムシートや体験整理シートを書き、気持ちを整理する。それでも不安な時は同僚や上司に相談する。 ② <u>問題が生じたときの対応</u> ・自分や他人に焦点を当てるのではなく、「課題・問題」に焦点を当てて、解決策を考える。
コミュニケーション	① <u>「相手は変えられなくても、相手に対する自分自身の態度は自分の力で変えられる。」と考える</u> ・相手の反応ではなく、自分自身が「アサーティブなコミュニケーションを取ることに」集中する。 ・相談や提案する時は、DESC法を活用すると整理ができたので、今後も活用していく。(事前にメモする) ② <u>困った時は抱え込まずに相談する</u> ・相手の反応を気にして、「わかったふりをする」と後で大変なことになる。それよりも、素直に聞いて確認する。 ・困った時は、「1日以上は抱えず」に同僚や上司に相談する。 ・困った時だけでなく、進捗報告を1週間に1回は行うようにする。
仕事の取り組み方・働き方	① <u>「組織で働く」意識をもって仕事に取り組む</u> ・自分の目標は、職場の目標とあっているか？周囲とコミュニケーションを取り、確認する。 ・「自分がやる」にこだわらず、職場のチームで協力して働く意識を持つ。 ② <u>役割への心構え</u> ・リーダーは、組織として「必要な役割」。「組織として成果をあげて世の中をよくすること」ができるように、自分も必要な役割を果たすと考え。

図3 4つのテーマに沿ったAさんの対処方法（「休職の経緯と対処方法の整理シート」より抜粋）

【ステップ⑥ 「復職レポート」の作成と終了報告会の実施】

「休職の経緯と対処方法の整理シート」をもとに「復職レポート」を作成し、「終了報告会」にて事業所の人事担当者に J D S P の取組み成果を説明しました。また、翌週には産業医面談が実施されました。

Aさんは、終了報告会で休職要因、再休職予防策、今後の働き方について、4つのテーマにもとづいて説明しました。

事業所の人事担当者からは、休職の要因の分析と対処について具体的に考えられていること、特に苦手な相手に対する自分自身の態度を振り返ることができたこと、また、リーダーの役割について考え方の整理ができていることを高く評価されました。一方で、「検討した対処方法を職場で活用できるかどうかが大切なので、職場復帰後もこの点を確認していきたい」との話がありました。



Aさんは、人事担当者から厳しい質問があったときにも落ち着いて自分の意見を率直に伝えることができました。

産業医からは、J D S P の通所を休まずに継続できたことが評価されました。また、「生活記録表の継続や土日を含めた生活リズムの安定はとても重要であり、今後も継続するように」と助言され、今後の産業医面談においても生活記録表を提出するよう指示がありました。

上記により、Aさんの職場復帰が認められました。

(3) 支援の結果

職場復帰後、Aさんは、生活記録表を活用しながら土日を含めた規則正しい生活リズムを維持するとともに、就寝前のストレッチにより継続して気持ちの切り替えやリフレッシュを図っています。

仕事では、「DESC法」を用いて相談することで、自分が抱えている問題や状況を客観的に説明し、考えうる選択肢を提示しながら相談ができるようになったとのこと。

当センターではフォローアップで月1回の相談を実施していますが、その際に受講中と同様の4つのテーマに沿って対処方法を実践できているかを確認し、再休職予防策をバランスよく実施するよう意識づけを行っています。

(4) 考察

休職に至る要因や背景にはさまざまな要素が影響しており、対処方法も一つではなく多角的に考えていくことが大切になります。

本事例でも、Aさんは当初休職の要因を「厳しい上司との人間関係」と認識し、ほかの要因については考慮していませんでしたが、JDSPを通じ、生活習慣、物事の捉え方、コミュニケーション、キャリアなどさまざまな角度から休職要因や対処策について幅広く検討することができるようになりました。

JDSPでは支援開始前から復職に向けた4つのテーマの説明・提示を行い、常に4つのテーマに立ち返りながら、「学ぶ」「体験・実践する」「振り返る」のサイクルを通じて、気づきとスキルの習得をうながすこととしています。また、この4つのテーマの視点をフォローアップにおける確認項目として活用することで、復職後の環境変化の中でもJDSPで検討した新たな考え方や働き方を実践していけるよう、相談を重ねていくことができます。