

2020年度明星大学心理相談センター オンライン公開講演会  
2020年10月25日(日) 13:00～15:00 Zoom 講義  
120名登録 90名出席 アンケート回答71名

## 産業・労働領域における心理支援 —EAPの現場から— (EAP: Employee Assistance Program の略語)

**高田俊博** EAP コンサルタント 東京海上日動メディカルサービス株式会社

### 略歴のご紹介

1981年 早稲田大学理工学部ご卒業

東京海上火災保険株式会社入社後、営業職・企画開発職等に従事

心理学・メンタルヘルスについて学ばれ、東京海上日動メディカルサービス株式会社  
ヘルスケア本部メンタルヘルス事業部 EAP コンサルタント

筑波大学 働く人への心理支援開発研究センター客員研究員／ライフ・キャリア相談室  
相談員

【資格】公認心理師、臨床心理士、キャリアコンサルタント、シニア産業カウンセラー  
2級キャリアコンサルティング技能士

【ご著書】「心理臨床とセラピストの人生」共著（創元社）

○司会進行 心理相談センター長 竹内康二教授  
オンライン講演会を開催いたします。本センターでは毎年、講演会を開催し、各分野の著名な方においていただいている。

今回は産業・労働領域の講師の先生をお願いしている。2019年度より公認心理師のカリキュラムが本格始動しており、大学院生の実習先として、貴社にはご協力いただいている。そのなかで、今回のご講演を快諾いただいた。

高田先生のご紹介を申し上げます。

早稲田大学を卒業後、東京海上に入社され、筑波大学でも研究を続けておられる。

ご著書については明星大学のHP等で紹介しているので参照されたい。

ウェビナー形式の講演であり、後段15分間、質疑応答の時間を設けている。

120名にご登録いただいている。質問は入力いただくか手を挙げて出していただきたい。

○講演開始(13:05)

プロフェッショナルの方のご出席が多く、初学者の方向きに考えた講演内容であるが、一生懸命努めたい。

講演の開催に尽力いただいた明星大学の関係者のみなさまに感謝する。

大学の理科系を卒業後、一般企業で商品開発や営業に従事し、「中年の危機」という頃に独学で心理学の勉強を始めた。本日は、実務を中心にお話をさせていただく。

本日の内容を紹介する。

1. 会社概要・サービス紹介(2～3分)
2. 産業・労働領域とは
3. 産業・労働領域における心理支援の実態  
個人の支援 組織への支援
4. 具体的サービス(ここがメインとなる)
  - ① PV(ポストベンション)サービス

- ② 企業内リワーク
- ③ 職場環境改善活動支援
- ④ 災害時支援
- 5. 休憩（ちょうど2時ごろになるかと思う）
- 6. 相談事例紹介 個人への支援の産業領域事例を2、3例出したい
- 7. 研修紹介
  - ① コロナ感染対策下におけるセルフケア
  - ② ラインケア研修（リモート下におけるコミュニケーション）

当社のHPを見ていただきたい。医療・ヘルスケアのプロフェッショナル集団であり、名称が長いのでTMSと略称を示している。設立は1987年、社員340人。

提携医療機関を国内外にもっている。医師が非常勤を含め40名強、臨床心理士36名、保健師24名、看護師73名、医療専門職で170名超える。日本の株式会社で医療専門職が半数を超えるのはめずらしい。

EAPサービスのほか、企業の健康運営体制の構築や派遣、メンタル産業医の派遣を行っている。24時間365日体制の電話相談をもっている。救急科の専門医も常駐し、緊急医療相談の体制、トリアージなどが伝えられるサービスの提供が誇るものである。

## 2 産業・労働領域とは

心理職の領域である、保健医療、福祉、教育、司法・犯罪、産業・労働の5領域の1つだという説明については割愛させていただく。

職場のメンタルヘルスをめぐりデータを見てみる。2018年度の厚労省労働安全衛生調査によると、仕事・職業生活に「強い不安・悩み。ストレスを感じている」という回答が58.0%、ストレスを感じているのが6割というのは由々しきことである。

自殺者は減少傾向できていたが、2020年度今年度は、ご承知のとおり増えると予想される。精神障害に関する事案の労災の請求件数も過去最多である（厚生労働省2019年6月発表分）。

行政における取組みを見ていくと、2015年の改正労働安全法の施行により、ストレスチェック制度が始まった。メンタル不調の事前予防、0次予防、1次予防と言える。

事業場における労働者の心の健康づくりのための指針「メンタルヘルズ指針の4つのケア」がよく言われる。

すなわち、セルフケア、ラインによるケア、事業場内資源（社内専門スタッフ）によるケア、事業場外資源（社外の専門機関等）によるケアである。

この事業外支援がEAPである。

企業においては、保健師が対応していることが多い。メンタルのみならずフィジカルも見ていることから、保健師さんの領域であったが、最近では心理職も担当するようになってきた。

EAP（事業場「外」資源）とは、従業員支援プログラムである。

1990年代にアメリカで始まったものである。ベトナム戦争の帰還兵の抱える問題：アルコール依存等への対策として出てきたものと承知している。

従業員のいろいろな悩みを解決するためのプログラムになっている。例えば、恋愛相談、親の介護、子どもの教育など多岐に渡る。

研修もよく扱っており、相談対応から早期治療として医療機関につないでいく。

「待ちの姿勢」でなく能動的にアプローチするのが課せられた課題である。

## 3 産業・労働領域における心理支援の実際

個人への支援として、対面、電話、メールで相

談を受けている。

コロナ下になり、このところオンライン相談も増えている。

ストレスチェック制度とカウンセリングをうまくあわせたサービスの提供をしている。

ストレスチェックを実施したときに、相談に結びつくように心がけている。

メール相談は回数制限なしでサービス提供しており、電話対面相談は本人のみならず、2親等の親族まで年間5回。2親等というと祖父母・きょうだいで入るのでサービス範囲は広い。臨床心理士は当社において、赤坂と大阪のみの常駐なので、全国にネットワークをつくって対応しており、地域の提携カウンセリング機関等にリファーしている。

組織への支援は

- ◇ セルフケア研修（一般職員向け）
- ◇ ラインケア研修（管理職向け）
- ◇ 人事担当者へのコンサルテーション
- ◇ ストレスチェック→組織分析
- ◇ ポストベンションサービス
- ◇ 休復職支援（企業内リワーク）
- ◇ 職場環境改善活動支援
- ◇ 災害時支援 を行っている。

ストレスチェックは集団集計し、組織分析をして職場改善につないでいる。ストレスチェックの組織分析を見ていく。

4種のサービスを説明していく

#### (1) ポストベンションサービス (PV) について

職場内で起こった不慮の事故等へのファーストエイドである。

かつて、工作機械の誤作動で社員の方が亡くなるといふ不慮の事故が起きた。

機械の操作をしていた方の自責の念がすさまじいものがあった。現場に居合わせた社員のショックも大きかった。当社で対応をさせていただいた。

また、社員寮からで入社してこない若手社員があり、会社から様子を見てくるように言われた同僚が、自死の現場を見てしまうこととなり、大きな衝撃を受けられた。事故後のケアが必要である。当社ではこのサービスを展開している。非常にニーズが多い分野で、コロナ下で依頼があり、いくつものポストベンションサービスに従事しているのが現実である。

ポストベンションサービスには、4つの形態がある。

- ① 人事の方へのコンサルテーション
- ② 個人カウンセリング
- ③ グループセッション・グループで行うほうが効果的な場合もある
- ④ 対象となる方へのフォローメール である。

① コンサルテーションとして、社員にどのタイミングでなにを伝えるか？ 大企業では社員の自死についての対応を心得ておられる。こうした事態が初めての場合、どのタイミングでどんな内容を伝えるか？ 会社として求められる対応は、ご遺族への対応、マスコミへの対応等、多岐に渡るので、疑問や不安を解消し、対応をサポートしている。

実施先からの声として、早い段階で状況を整理し、対応できてよかった等、評価いただいている。

② カウンセリングは、アセスメント、必要なサポートを見極める。つらさからの回復の助けになる。実施先からの声として、社内でのやや批判的な感情吐露も、外部EAPの心理職だからこそ拾えたものであろうと評価いただいた。

アセスメントは

【レベル1】 医療につなげる

【レベル2】 経過観察のレベル

【レベル3】 1・2まではいかない人

【レベル4】ほとんど影響がない人の4段階に分けて対応している

【レベル1】は要連携で、不調の訴えや症状が顕著であり、医療機関の受診、あるいは社内の産業保健スタッフなどへの連携、報告、フォローが必要であると思われる方である。

【レベル2】は高リスクで、不調の訴えや症状があり、出来事の影響を強く受けていると思われるが、現時点では臨床的に、経過観察と分類されるレベルの方である。

【レベル3】は中リスクで、軽度ではあるものの、不調の訴えや症状があり、ある程度、出来事の影響を受けていると思われる方である。

【レベル4】は低リスクで、現時点では、不調の訴えや症状はほとんどなく、出来事の影響が少ないと思われる方である。

③ グループセッションでは、ストレス反応が起きて当然と伝え、周囲と協働して安心を促していく。

実施先からの声として、私だけでないのだとわかった 会社として再発防止の姿勢が伺えほっとしたなどがあがった。

④ フォローメールの送信。遠隔地であったり危険性が低いと思われる場合、メールを送り、フォローしている。

実施先からの声として 自分からは声をあげられない人には、メールで相談のきっかけになると評価いただいている。

## (2) 企業内リワークについて

職場復帰を目指した復職プログラムである。

企業のなかにもリワークシステムを持っておられる企業への支援である。

事業内につくった職場復帰訓練システムについて一例を紹介する。

心理職でない3名のスタッフを置いておられる。3か月ワンクール、5～6名の構成で、そこに週に1回心理職を当社から派遣し医師もつく。

リワークプログラムとして、認知行動療法やコミュニケーション・スキル等のSSTを行っておられる。

職場への復職は難しいものであるので、実際復職する会社の中にリワークシステムがあるのが望ましい。こうした試みが普通になってくるといい。

## (3) 職場環境改善活動について

ストレスチェックを実施して、職場の環境改善につないでいくのが大目的であり、これをお手伝いしていく。これは、職場の状況に応じて、進めなくてはいけない。

具体的なメンタルヘルスの問題が起こっていれば、まず問題の対処が重要である。

高ストレス職場となると、マネジメントが機能しているか否かを見る。マネジメントが機能していない職場においては、まず所属するメンバーの感情の吐き出しを行っていく。

高ストレス職場でマネジメントが機能しているようであれば、課題を抽出から始める。

高ストレス職場でなければ、組織をよりいきいきさせていくために、全員参加の職場改革を促すものである。

心理職による職場環境改善活動の支援メニューは以下である。

- 1 部門長へのコンサルテーション
- 2 管理職への働きかけ
- 3 個人面談
- 4 部署グループヒアリング
- 5 職場参加型グループワーク

やり方として、事前準備・事前情報が重要となる。管理職が把握している課題を抽出し、一般層

課題を抽出していく。5～6人のグループが妥当である。最後に報告書にまとめて人事等に提言する。

#### （４）災害時支援について

2016年4月14日発生の熊本震災対応を行った。

T社熊本支店の事例を紹介させていただく。自社が被災しながら顧客の災害対応が使命であった、カウンセリングの依頼があった。

まずレベル判定を行った。4つのレベルアセスメントとスクリーニングを行い、医療につなぐかを判断した。カタルシス効果もカウンセリングの効能である。

380名社員がおられ、1人30分程度として全員にカウンセリングを行った。

事務所のあるビルに出向いて、仕事の支障のないよう実施した。被災地に負担をかけぬよう配慮が重要だ。

現地の産業保健スタッフと事前に情報を共有して実施していった。

災害時支援においては、枠にこだわらないフレキシブルな対応が求められる。

人によって15分、50分と時間や順番を考慮し面談していった。このためには、カウンセラーのみならず、この企業をよく知るコントローラーが要と考え、同時に派遣し、効率的な支援を心がけた。

時間内で伝えられない内容は資料で提供した。お子さんや高齢者等への対応という情報提供や、災害後のラインケアの留意点を管理職に提供した。1日10～11人のカウンセリングを2週間、現地に出向いて対応した。

ここからは 事例紹介を行っていく

① 部下の相談 製造メーカーの中間管理職から  
主訴：部下が鬱病ではないかと懸念。どう対応したらよいかわからず困っている。

上司として鬱病懸念の部下を持つのは初めてであった。この中間管理職の不安が高かったので、鬱病の治療や情報を提供し、上司の対応で部下が自殺するのではないかの懸念を払拭した。本人への聞き方について助言し、医療への誘導を伝えた。

その結果、医療につながり、診断がなされ、当該部下は、休職に入った。

こうした対応においては、社内の休職規定に従った情報提供が必要。当該企業の制度を熟知しておく。当事者だけでなく周囲への配慮も不可欠で、仕事のしわ寄せが周囲に起こるので、依頼先の企業・組織の復職支援についても知っておく必要がある。

#### ② 業務革新についていけない部長

主訴：社内の急激な業務革新についていけない。

テクノストレス。仕事上の言語が英語にかわったことなどが主訴であった。

タスクシートで原因を探っていくと集中力や意欲の減退が抽出でき、医療につながった。

相談者の体調の変化、ストレスレベルの確認をして、医療につなぐタイミングをはかる。

医療機関につなげたのはよかった。おれは大丈夫という人が多く自らの病理に気づきにくい。ストレス性疾患と診断され、社内のポスト変更をなされて、体調が上向いた。

#### ③ 体調を崩して入社できなくなった新入社員

主訴：新入社員、ストレスを体験し入社できないほどの不調に陥る。

ひとりで解決しようと努力してきた結果、夜に寝られない、アルコールに頼るとなり、頭痛・吐き気等で不調から入社でいなくなった。現実とのギャップに悩んでいた。ひとりで抱え込むのではなく周囲に相談したり、ストレス対処しながら、やっていくとよいもの。

本ケースは既に不調が出ているので関係者と

連携して医療につなぎ環境調整を図った。

次に、研修内容の紹介に入る。

感染症対策下におけるストレスに対処するため、メンタルヘルスのためのセルフケア講座を実施している。

- ① はじめに
- ② 感染症対策下における心身の反応
- ③ ストレス反応への対処

と進める。

#### ① はじめに

感染症は、災害のひとつとされるものである。変化に対応するにはストレスがかかる。

オン・コロナの時期を経て、先が見えない状況になっている。蓄積したストレスや疲労が顕在化、2020年8月9日、自死が増えるなど、そして新しい生活スタイルに適応するストレスが大きい。

今はストレスが高いことを自覚しておく、自分のストレスを認識してもらい、ストレスに上手に対処していこうと「はじめに」でお話をする。

#### ② 感染症対策下における心身の反応

からだ、こころ、行動、認知に出る。行動／ミスが増える、飲酒量やたばこの量が増える認知／考え方：ネガティブな考え方が離れないなど、人間がもっている自然な反応であり、しっかり、ストレス・コーピングしようと伝える。

#### ③ ストレス反応への対処

まずは、リラックスと伝え、呼吸法を提示し具体的なお話をする。

ストレスを長引かせてしまう方法も示し、正しい対処を理解してもらい実行してもらう。

テレワークについてのメリット・デメリットを意識してもらう。

専門的な援助を求める必要がある状態についても伝えている。

コロナ下での相談例を示し、こういうことがあ

ると共有をしている。

管理職向けラインケア研修の中から、リモート下でのコミュニケーションについてお伝えをする。

“ラインによるケア”のキーワードは、「気づく(察知)」「きく(傾聴・把握)」「つなげる(連携)」である。

リモートワークにおいては、メリット／デメリットがあり、気づく機会を無理やりにも増やす必要がある。

機会を増やして、変化に気づく。オンラインリテラシーが低い人もあり、やや神経症傾向のパーソナリティが強い人もいる。管理職には、リモート下でできる具体的な取り組みや行動で考えてもらっている。

大切なのは、雑談や世間話ができるようにしておくことである。

これが、オンラインになるとできにくいので、姿勢やノンバーバルへの工夫：顔き、相槌など、動作に頼らず、言葉を尽くす必要がある。心の声も文字で伝える必要がある。言葉で心情を語り、誤解のないコミュニケーションを図る重要性を伝えている。

オンライン会議等で、質問する際にも、前置きをつける。自分の心情を言葉にする工夫ができる。リモート下であると、微妙なニュアンスが伝えにくいので、「うーん」を冒頭につけるとよい。心の声を文字化するのである。

オンラインでのコミュニケーションにおける留意点もある。

オンハラ：オンラインハラスメントという言葉もあるくらいであり、常識の確立されていない仕組みであるので、自組織の共通ルールを定めていく必要がある。オンハラに該当しないか、就業規則等も確認することが必要である。

長い時間、オンラインでのご清聴ありがとうございました。

○ 質疑応答 竹内康二教授

多くの質問をいただいているので、できるだけ答えていただく。

質問1：企業リワークでベテラン社員が行っているという事例を伺った。これは心理職の助言のもとか、業務なのか？

高田講師回答：心理学的な学びをかなりしていただいて、社員の方に実施してもらっている。注意やノウハウを知ってもらい、経験値的内容を捨てていただき、心理学的見地に立って行っていた方が実施しておられる。

質問2：産業分野では企業側と心理職で判断に齟齬がある。どう工夫されているか？

高田講師回答：会社からサービス料金をいただいている。相反することはまあある。どういう指針をもっていくかは迷うところが多い。情報の機密度、アドバイスの内容、会社側か従業員の立場に立つか、絶対的な答えはない。その都度悩んでいる。企業・従業員ウィンウィンになる道はある。そのかたちを目指してやっているのが正直なところである。日々悩みながら、両方を見ながら進めていっている。

質問3：対象者のレベル1～4の分け方は独自基準か？

高田講師回答：独自ではない。オンライン化されたレベル分けに合わせている。企業によっては、4類型でなく、もっと細かくしてほしいという要望もあり、できるだけ要望に沿って、レベル分けをし、対応している。

質問4：EAPは大企業のイメージがある。利用する中小企業の割合は？

高田講師回答：ストレスチェック導入前は大企

業が多かったが、2015年から50名以上の事業場は対応するようになった。中小企業という会社もストレスチェック法制化により、EAPを利用する会社も大きく増え、EAPの会社も10倍以上膨らんだと思う。

関連質問：レベル分けには詳細なマニュアルがあるか？東日本大震災後の支援にアウトリーチで参加した際に、レベル分けに苦労した。

高田講師回答：複数の心理職で対応するので、レベル分けのマニュアルがないと対応できない。詳細なマニュアルを用意している。東日本大震災後ご苦労された由、迷うところ、ケアの見立てに苦労されたところはあったと思う。分けられない現状に苦労しながら参加されたのだと拝察する。

質問5：オンラインのコミュニケーションは、役者が苦労しているのと同じと言えるだろうか？

高田講師回答：今まで以上に、身振り手振りが必要であり、オンライン研修では、のけぞったりびっくりしたり、手をあげたりして工夫している。

質問6：コロナの影響でストレスチェックに変化はあったか？

高田講師回答：個別の話は守秘義務でできないが、思っていたよりも、コロナ前よりコロナ後のほうがストレス状態がいいと出ている企業が、想像以上に多い。聞いてみたところ、通勤時間の解消、プライベートの時間が増えた、小さいお子さんを預けずに過ごせて、横に居ながら仕事ができる、仕事だけのコミュニケーションで済む、上司の話につき合うとか顔を合わせないで済むなどとなり、ノンオフィシャルの気遣いの必要がなくなったこともあってか、予想以上によくなったのは、我々も驚いているところである。

質問7：大学での専門と仕事が違うのは、どういうキャリアパスでいらっしゃるか？

高田講師回答：好きなことを仕事にするのが理想であり、いまは好きなことを仕事にしている、遠回り25年間で違う仕事をしたのは、いまの仕事にプラスになっている。結果的には選んだ道が好きな道だった。

質問8：従業員に医療機関のリファーマについて伺いたい。自助グループの紹介もするか？

高田講師回答：孤立している方には自助グループも紹介する。依存系の方、アルコール依存の方にはリファーマのなかに、自助グループを紹介する。法律の専門家を紹介することもある。

質問9：EAP事業所の採用について伺いたい。採用時期はいつと決まっているか？認知行動療法のプログラム実施という話が出てきた。認知行動療法を行っているか？

高田講師回答：今は採用業務に関与していないので、採用時期についてはわからない。認知行動療法はエビデンスが出ており、企業受けはよい。企業だけでなくクライアントのためにサービス提供をしているので、心理療法のいろいろをやっている人を採用している。精神分析やさまざまな勉強をしてきている人が当社には存在する。

質問10：心理支援サービスにおいて、対面カウンセリングが難しい場合、フォローメールを活用と伺った。オンラインカウンセリングもやっているか？

高田講師回答：フォローメールは増えてはいない。オンライン面談も含め、会って話をするのを優先している。フォローメールは遠隔地で会えないときなど、ほかに手段がないときに実施している。いまは逆に、対面でケアをするのが増えているのが事実である。

○竹内教授

時間を超過して質問に答えていただいた。

120名以上の申込みがあり、オンラインのよさが伝わったと感じている。

今後の参考のためにアンケート入力をお願いしたい。

長時間、有意義なお話をいただいた。拍手をお願いしたい。

○高田講師

長時間ご清聴ありがとうございました。質問も多くいただき、こちらも勉強になったことに感謝したい。

(講演終了 15時9分)

アンケートには71名の方がご回答をくださり、多くの自由記述をいただいた。

ご参加は大学院生、EAP従事者、行政関係者、学校関係者など多岐に渡り、当該領域への関心の高さが伺われた。

#### 【アンケートの寄せられた感想 抜粋】

- ・ 事例もお話いただけ、企業内でのカウンセリングの実際を知ることができ勉強になった。社会人経験を経て、大学院へ入りましたが授業は全てオンライン。これからカウンセリングも、もしかしたら形が少しずつ変わるかもしれませんが、悩んだり苦しんでいる方のサポートには、やはり対面で話を聴くという基本も大事なのではないかと感じた。このような状況だからこそ、対面で話ができることのありがたさを実感する日々である。
- ・ 企業だけでなく自治体、学校や家庭、SNSなど、対象が広がっていくといいなと思った。
- ・ 大学院生でもありますが、仕事もしており、リモートワークの配慮事項も参考になった。
- ・ 医療領域で勤務しており、リワークを担当している。企業内での取り組みや、講師の経験などお聞かせいただき、非常に参考になった。

また、試行錯誤されながら取組まれているということで、私も頑張らなければという気持ちになった。オンラインですと、文章にゆっくりまとめることができるので普段より質問がしやすかった。日本の企業におけるメンタルヘルスの取り組みについては全く知らなかったため、今回のセミナーによって理解できたことをとても嬉しく思う。

- ・コロナ下における現状、じつはストレスチェックの結果がよくなっているというエビデンスはたいへん興味深く、分析をして企業が働き方に向き合う好機であると感じた。
- ・災害対応についても伺え、レベル別の柔軟な対応等、今後に生かせる。
- ・産業領域での心理支援について、今まで学ぶ機会があまりなかったもので、どのような支援を行っているのかを知ることができた。IT企業に勤めていたが、メンタルヘルスに対する企業の考え方も大分変わったと思う。体調を崩した社員にとって、リワークのハードルはとても高いと思うので、今後、一次予防が浸透して、休職や退職をする社員が減ることを期待する。
- ・EAPに関する内容から、コロナ禍におけるストレスの対処やリモートワークの際に配慮すべき点など現状に即した内容までご講義いただき、大変勉強になった。
- ・企業に勤めながら、勉強中ですが、EAPの知識、事例、東京海上日動メディカルサービスの活動内容や具体的なセミナー内容どれも非常に興味深く、また高田先生のお話も分かりやすくずっと心に入った。Q&Aでは先生のお人柄も感じられ、また心理職というもの、ことに産業分野において抱え続ける矛盾についてのお話では胸が熱くなった。
- ・教育領域での心理職をしているので今回は他領域のお話でしたが、産業分野は興味があったので実際にご活躍されている方のお話を聞

けてよかった。直接は関係がなくても、関わっている子どもの家族や周囲の大人が問題を抱えている場合に、その人自身の会社などでどのようにサポートが受けられるのか等の理解をしておきたかったので、非常に勉強になった。

公認心理師は多職種連携を目指すものであり、本日のご講演内容の産業・労働領域のみならず、保健医療領域、教育領域の方々からの所感、学生として産業・労働領域を目指したいという方、社会人大学院生として産業・労働領域の心理支援の重要性を改めて感じた、と感想がいただけた。

(文責：山田由理子)