

1. 経緯

心身ともに厳しい社会福祉の労働環境の中で、ストレスを抱え込み、体調を崩し仕事を休む、あるいは休みが続きそのまま休職、退職に至る事例が増加傾向にある。福祉職員の健康を守り健やかに業務に従事できるように、身体面での健康管理は各職場で健康診断が実施されているが、心の健康（メンタルヘルス）は健康管理研修の一つのテーマとして取り上げられることはあっても恒常的な心の健康を守るための体制整備は未着手であるといえよう。

福祉職員が心の健康に不安を抱いたときに、個人の秘密が守られ、継続的な関わりが可能な相談の場を設けることにより、相談者自身が心の健康を回復し、業務を継続していけるようになるのではないかと考え、支援者のための支援として平成20年11月より「メンタルヘルス相談事業」を大阪市社会福祉研修・情報センターにおいて、大阪市福祉人材養成連絡協議会のモデル事業として実施した。

2. 実施体制

相談日時は毎週土曜日午前9時30分から午後4時までとし、相談員は臨床心理士二人体制とした。

相談日数は平成20年11月から平成21年3月末まで、20日間であった。

3. 本事業の特徴

本事業の特徴は3点あげられる。第一は、心理の専門家である臨床心理士を相談員として配置し、専門医師のスーパービジョンを得て適切な相談を実施することである。

第二に、福祉職員のストレスが利用者支援に関する事で、法律等社会制度上の問題や医療的な問題でのスーパービジョンを受けることが有効な場合、当センター相談支援課で実施している専門相談と連携させて問題の解決を目指すことができることである。

第三に、この事業は、一職員の心の悩み解決にとどまらず、相談の場で語られる事柄から、福祉職員がどのようなことで具体的に悩んでいるのかの傾向を明らかにし、どのような対策や支援が求められるのかという次の展開に有益な示唆を得ることができる。たとえば、メンタルヘルスを大切にする職場風土作りや心の健康が危ぶまれる職員にどのように対応していけばいいのか等の現場での具体的な取り組みや、当センターの研修事業に反映させることができることである。

4. 実施状況

相談実施期間：平成20年11月～平成21年3月末
 相談日数：合計20日間

(1) 男女比

	人数
男性	13
女性	12
合計	25

平成20年度の相談者数は25名、男女比は男性52%、女性48%であった。

(2) 年齢

年代	男性	女性	合計人数
20代以下	5	0	5
30代	5	3	8
40代	3	3	6
50代	0	4	4
60代以上	0	2	2
合計	13	12	25

相談者の年齢は、女性が幅広い年代層に渡っている一方で、男性は20代～40代の若い世代に集中している。

(3) 相談内訳

来所	電話	合計
36	11	47

全相談件数47件のうち来所相談は36件、電話相談は11件であり、来所相談が全体の4分の3を占めている。これは、電話相談が1回の相談で終了していることが多いのに対し、来所相談では相談者一人あたりの相談回数が平均2.4回となっているなど、継続を希望される相談者が多いことが示されている。

(4) 実務年数

	1年未満	1～3年	3～5年	5～10年	10年以上	不詳	合計
男性	3	2	2	4	1	1	13
女性	2	1	2	5	0	2	12
合計	5	3	4	9	1	3	25

勤務年数でみると、5～10年のいわゆる“中堅”の職員が36%と最も多く、中でも「経験がそこまで伴わないのに、突然責任の重い仕事を任された」という声が多かった。次いで1年未満の新人が多く、他業種や他職種から転職してきたものの、想像以上に介護の現場の厳しさに戸惑い、「このまま続けていけるだろうか」という不安から相談してきたケースもあった。

(5) 主訴内容（重複あり）

自分自身	職場環境	管理職のスーパービジョン	他機関紹介	合計
10	20	2	2	34

(6) 相談内容（重複あり）

自分自身	職場環境	管理職のスーパービジョン	他機関紹介	合計
18	23	3	3	47

主訴内容とは「相談者が訴えるものの中で主要なもの」であり、相談内容とは相談者が意識していなくても結果的に悩んでいた訴えを指している。主訴内容・相談内容ともに、「職場での人間関係」が最も多く、関係に不調をきたしている相手は同僚・上司が多い。連携をとらなければこなせない業務が多い中、関係悪化によって連携がとれなくなったことで一人での業務量が増え、さらなる身体的・精神的疲労を抱えてしまうという悪循環に陥っているケースもあった。

なお、管理職のスーパービジョンとは職場内でメンタルヘルス不全を起こしている、他の職員への対応について管理職がスーパービジョンをするにあたり悩んでいることを指している。

5. 福祉職員のメンタルヘルスの現状

福祉職の離職率は、他の産業分野に比較し高いというデータが多く見受けられる。施設利用者に安定した質の高いサービスの提供を継続的に行うためには、福祉現場で働くことになった方々が職場に定着することが、火急の重要課題である。現場では、新人であっても十分な研修の機会が与えられないまま即戦力としての業務を要請され、それに応えられないと戦力外通告を受けてしまうケースや、職員の入れ替わりが激しいために残った者の業務負担が増大し身体・精神両面に深刻なダメージを負っているケースなど、厳しい事態が多く生じている。

福祉職の特徴として、①対人援助労働の疲労（関わりの過程の濃密さ、予定外の事が起こりやすく常に臨機応変な対応が求められる、自らの努力とその結果が結び付かないことがあり報われるとは限らない（長い年月を経て結実する場合もあるので長期的な視点が必要とされる）、②福祉職に就く人のパーソナリティーの特徴（社会的使命感や責任感が強い、頼まれたら断れず一人で抱え込む傾向がある、自らの気持ちに蓋をし限界まで努力する）、③過酷な勤務条件（労働の質・量ともに過剰な負担を強いられることが多いが、その対価は他の産業に比較し低い）などが挙げられ、これら福祉職特有の問題に充分配慮した援助が要請される。

これまで人的財産の損失は施設運営の根幹を脅かすものであるにも関わらず、退職者を新規採用者で補充するという対応に終始し、在職者の身体的・心理的ケアがなされず人材が育たないまま更なる退職者・転職者が現れるという負の連鎖が生じていた。職場で心身の不調を訴える職員が例え一人であったとしても、その職員一人が周りへ与える影響の大きさは計り知れない。メンタルヘルス不全を抱える職員への支援を充実させ、在職者一人一人を大切にす職場への転換を図ると同時に、メンタルヘルスについての予防・啓発活動が望まれる。

6. 今後の課題

対人援助職に就く人は問題を一人で抱え込む傾向が強いことは先述の通りであるが、今後もメンタルヘルス相談についての周知を関係機関に広く実施し、他者に相談することの敷居を低くしていくことが必要である。

また、福祉職従事者はシフト勤務であることが多いため、土曜日みの相談開設では利用したくても出来ない人が多い。恒常的な窓口開設が望まれる。

そして、福祉職員個人へのアプローチと共に、福祉職員が属する組織へのアプローチ（組織風土づくりの援助）や、対象者別集団研修（運営管理職・中間管理職・一般職員）の工夫、悩みや思いを共有できる自助グループ（ネットワークづくり）の立ち上げ、などが求められているといえよう。