

# SNS産業カウンセリング と産業医の連携

合同会社DB-SeeD代表

日本医師会認定産業医・労働衛生コンサルタント

神田橋宏治

# はじめに：SNSカウンセリングとは

若い世代のコミュニケーションが電話⇒SNSに変化するのに伴い、青少年の悩みに対する対応法として開発された

2017年7月長野県が中高生対象悩み相談の手段電話からLINEに変えたところ1日のアクセス数が1日0.7件⇒112.8件(160倍)になった

2017年座間市で、SNS上「死にたい」と発信する男女9名を次々と個別メッセージで自宅に誘い込み殺害するという事件が起きた

2019年 厚生労働省が自殺防止を目的としたSNS相談事業を行ったところ1年の間に45,000件の相談があり、うち9割は20代以下であった

# 働く人の「こころの耳SNS相談」

 働く方  ご家族の方  事業者の方  部下を持つ方  支援する方

不安や悩みはひとりで抱えず  
私達に聴かせてください



働く人の「こころの耳SNS相談」では、働く方等に対して、心身の不調や不安・悩み等メンタルヘルスに関するご相談をSNSでお受けいたします。みなさまからの相談をお待ちしています。（労働者やそのご家族、企業の人事労務担当者の方が対象です。）

## 相談時間

### 相談時間

土曜日・日曜日 10時～16時（受付は15時30分まで）

月曜日・火曜日 17時～22時（受付は21時30分まで）

※祝日、年末年始を除く

「こころの耳」でも  
働く人のSNS相談事業が始まっている。  
⇒産業保健領域への  
応用

# 2020年11月23日日本産業衛生学会全国協議会にてポスター発表(pp13-3)



## ソーシャルネットワークサービス カウンセリングの 産業保健領域への応用

神田橋宏治<sup>1)</sup> 谷村清美<sup>2)</sup> 浮世満理子<sup>3)</sup> 高溝恵子<sup>4)</sup>

### 事例

この事例は、実例の本質を変えない程度に作成した架空例です

Q: こんにちは。メンタルトレーナーです。今日は相談に来ていただき、ありがとうございます。今日は、どんなお話をですか？

A: 明日かどうでも構いません。上司と一緒ですが、上司が怖くて本音が言えません。

Q: そうなんですね。それは結構なストレスになりませんか？

A: かなり明日と一緒にされる上司の方、怖いと感じられているようですが、どんな感じの不安ですか？

Q: 今、私の数字がよくないで課の思惑が読めないから、あまり話しかけてくたさなくなりました。

A: 確かに、一層にいるとつらくなるのもっともだと思います。

Q: 一緒にいる時間が明日は長いので、本当に嫌です。そのうち辞めたいです。

A: その上司の方と、どのように関わっていいかわからないかというところにお困りなんですね。

Q: そうなんです。

A: なんとか課に異動したいとは思っていますが、入社して初めての異動で、すごく怖いので、上司の意向がわからなくて、シラフとした状態が長く続きます。

Q: そうなんですね。～が嫌よりそう願っていますよね。そんな中でも異動したいというお気持ちも、とても嬉しいことに感じます。

A: 一つ、課長なのですが、あなたも入社してまだ、日が浅いということなので、ここはひとつその上司とお話する機会に。

Q: はい。

A: 「ご相談ありがとうございます」と声をかけ、仕事のことがお話を聞きたい方、相談相手の方などを探ってみるってできそうですか？

Q: 努力してみます。上司になんて話しかけていいかわからなかったんで、参考になります。

A: それから、上司への伝え方ですが、心算では「アイメッセージ」という技法があります。『わたし』を主語にするとお話も伝えやすくなります。

Q: なるほど。

A: たとえば、今回の場合なら、

Q: はい。

A: 「私はこれから、仕事を頑張っていきたいですし、上司のように課長を目指したいので、仕事のノウハウが勉強するための方法などを指導いただきたいと思っています。移動期間にどういったお話を聞けると嬉しいですか？」で聞いてみるっていいかなと思いますか？

Q: なるほど、ちょっと試してみます。

A: はい、ぜひためてみてくださいね。もし、うまくいかなかったとしても、大丈夫です。ここでまた、一緒に考えていきましょう。

Q: そうですね、ありがとうございます。

A: こちらこそ、ありがとうございます。あなたのことを心から応援していますね。

Q: ありがとうございます。

A: 今日は、ご相談に来ていただき、ありがとうございました。それは、終了メッセージをお送りいたします。

Q: <終了メッセージ> ご相談ありがとうございました。明日以降、改めてご相談いただいた場合は、私のメンタルトレーナーが対応させていただきますこととなります。その場合も、今日のお話を確認してから相談にのることもできますので、安心してご利用ください。

# 【学会発表】

産業保健の世界ではSNSカウンセリングについては、まだ十分に知られているとはいいがたい。

今回、紹介の意味を込めて、日本産業衛生学会では初めてSNSカウンセリングについての発表を行った。

内容は2019年8月～2020年2月、某企業の3年目までの社員350名に対し、SNSカウンセリングを行った結果のデータの一部を当該企業ならびに実施者から頂き、まとめたもの。

さらに実施者にモデル例を作成していただき発表した。

# 【発表内容（抄：1/5）】

## SNSカウンセリングは対面カウンセリングの貧弱な代替物ではない



「もちろん、対面のカウンセリングとSNSのチャットによるカウンセリングはどう転んでも同じものにはならない。だからSNSのチャットによるカウンセリングは対面のカウンセリングとは別物だと言われれば、はいその通りですとしか言いようがない。私が「SNSカウンセリング」と呼んでいるものを、そんなのはカウンセリングじゃないと言う人もいるだろう。それならそれでいい。そんなことはどうでもいい。私にとって大事なことは、苦悩を抱えている人、助けが必要な人に、より効果的な支援を届けることであり、それにどんな名前を付けるかなんて、セカンダリーな問題なのである。」

杉原保史：京都大学学生総合支援センター長/教授（金子書房のサイトより）

# 【発表内容 (抄：2/5)】

## 【SNSカウンセリング産業保健領域での有効性の検討】

対象 某企業の入社3年目までの社員350名

期間 2019年8月1日~2020年2月4日の間

### 介入方法

LINE®の友人申請を行って頂き、LINEで相談する  
平日週2回19時~21時、日曜日17時~21時を相談時間とする

一方プッシュ配信を月2-3回

メンタルトレーナーの声かけ月1回程度行う

カウンセラーはSNS相談にかかる技術研修を受けた  
トレーナー複数名が行った



# 【発表内容 (抄：3/5)】

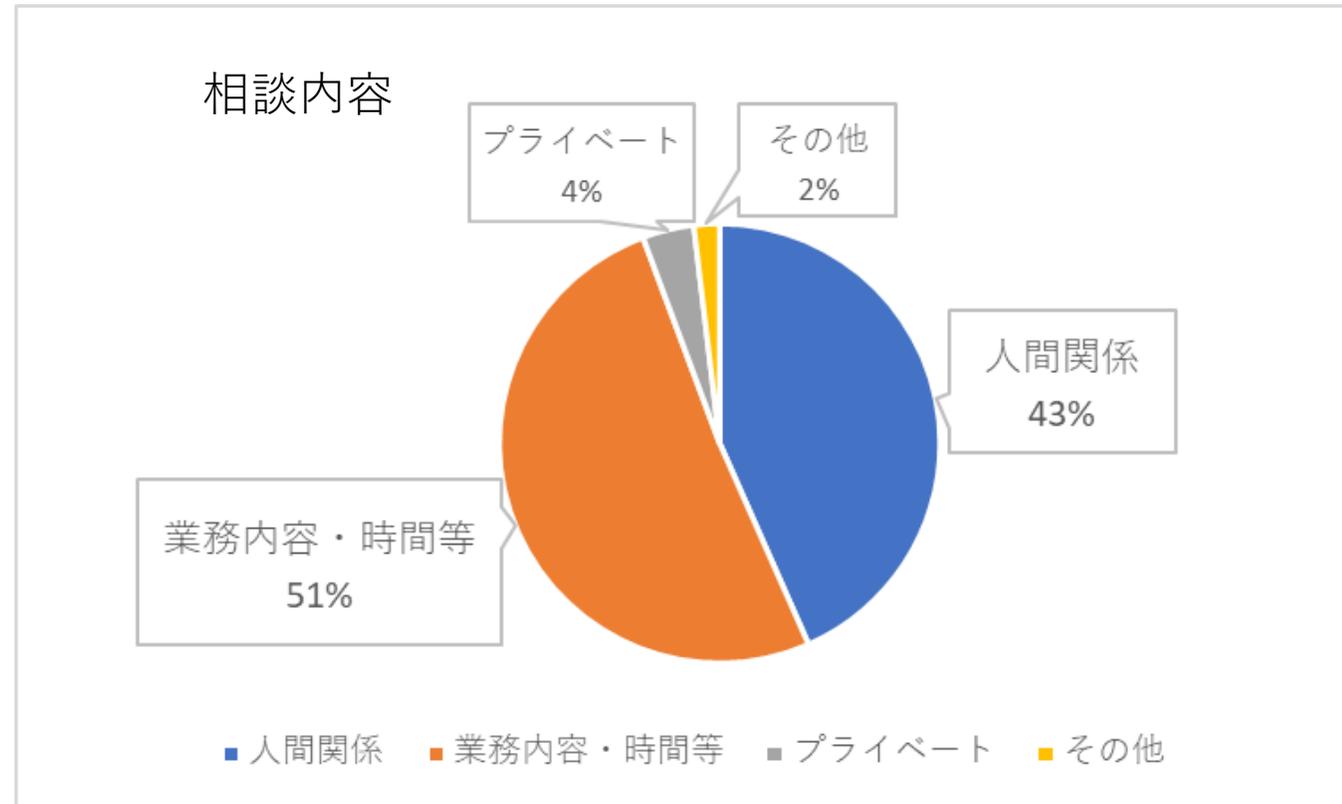
## 結果

友達登録192名 (55%)

かかわり数617件(100件/月)

相談対応53件(8.8件/月)

退職意向があった7名中6名が翻意した



# 【発表内容 抄(4/5)】

## 考察

既に2009年にはチャット形式による相談や認知行動療法の有効性が示されている<sup>(1)(2)</sup>。

2019年の厚労省SNS相談事業では相談内容は多いほうから、メンタル不調(24%)、家族(11%)、学校(8%)であり、勤務は7%を占めていた

今回我々の調査では業務内容・時間(51%)、人間関係(43%)の二つでほぼ占められており、勤務者においてはこれらの相談が多いことが示唆された。

(1)Fukkink R & Herrmanns J . Psychology 37, 936-948, 2009

(2)Kessler.D et al .Lancet 374,628-34,2009

(3)厚生労働省 平成31年4月~令和2年3月分SNS相談事業の実施結果

# 【発表内容 (抄：5/5)】

## 考察

- SNSカウンセリングは会社に知られず行えること、比較的気楽に相談できること、等より相談日が限られているにもかかわらず一定の相談件数があった
- 離職意向がある方についてそれを翻意させる効果はあったと考えられる
- 今回の調査の限界・課題としては
  - ①職場環境の改善に役立ったか
  - ②本人のメンタルヘルスの改善に役立ったか  
等について未調査であり
  - ③カウンセラーの質(技術的・倫理的)をどう担保するか  
に関しても今後の研究が待たれる

# 【発表後の質疑応答並びにコメント】

- 緊急時対応はどうしているのか？
- 相談時間が限られているが大丈夫か？
- 他の会社の例はないか？
- カウンセリングでカウンセラーが抱え込みすぎて医者にかかるタイミングが遅すぎる例があるのだが、SNSカウンセリングではどうか？
- 実はうちの会社でも導入しようとしている（複数）  
など比較的好意的なものが多かった

# 【産業医から見たSNSカウンセリング】

いわゆる4つのケア

- ① セルフケア
- ② ラインケア
- ③ 事業場内スタッフによるケア（保健スタッフ、産業医など）
- ④ 事業場外資源によるケア（EAP、精神科医、カウンセラーなど）

などの④にあたる

# 【産業医から見たSNSカウンセリング】

- どの程度のデータが会社、あるいは会社の保健スタッフに帰ってくるのが望ましいか??
- 件数、人数
- 悩みの内容??
- 支店や地域単位、あるいは職種単位??
- 緊急時対応のルートは???

# 【産業医から見たSNSカウンセリング】

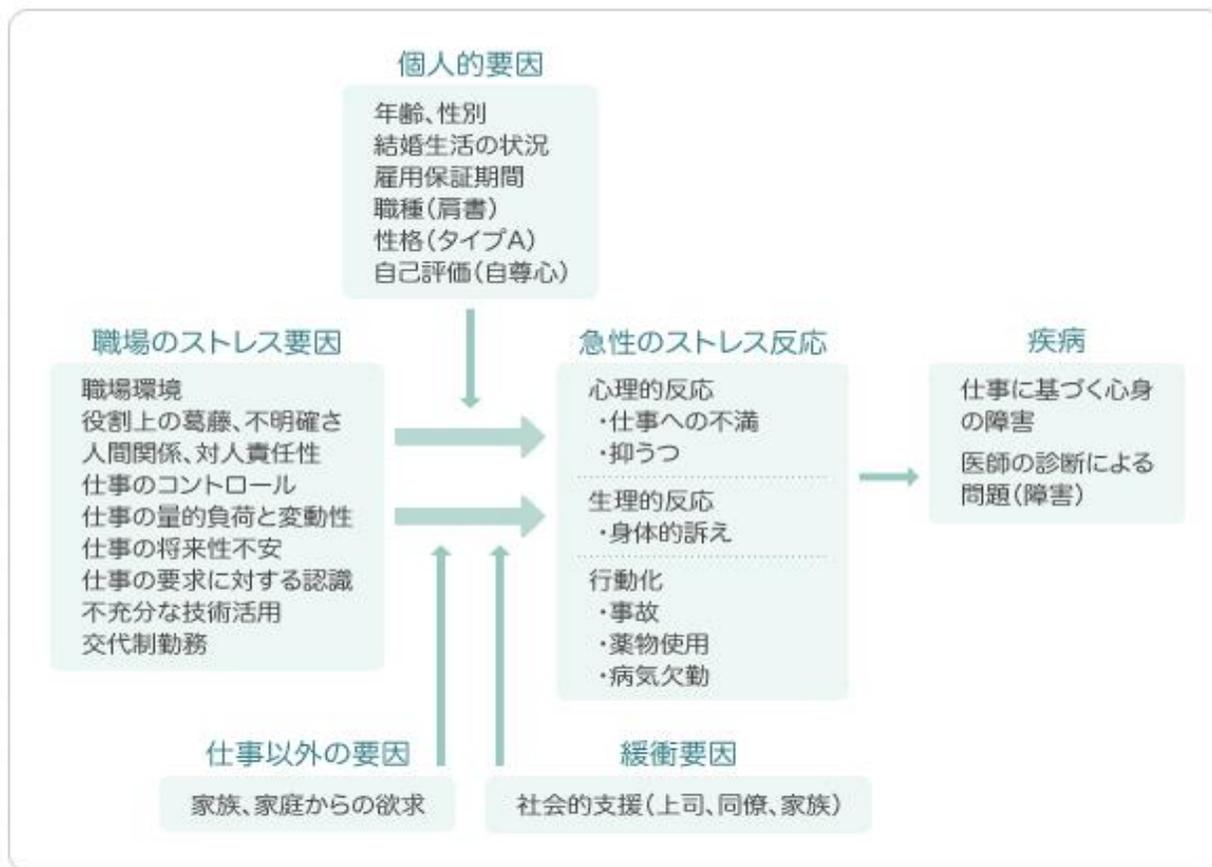
劣悪な職場環境（パワハラが横行しているなど）  
+ 作業の問題（長時間残業、本人に合わない職種など）  
⇒ 高ストレス状態  
⇒ うつ状態、休職、退職（事例性）

事例を減らせるか  
メンタル問題に役立つか。さらには。。。

より根本的なところに役立つだろうか。どうやれば役立つだろうか？

Cf) ストレスチェックは集団分析を通じて職場環境を改善しようとしている

# 【NIOSHのストレス性職業モデル】



● SNSカウンセリングは、仕事外の要因も扱えるが、今回の調査ではその頻度は少なかった

● 職場のストレス要因や緩衝要因に対しては無力

National Institute for Occupational Safety and Health (米国立労働安全衛生研究所)

職業性ストレスモデルを元に一部改変

# 【神田橋の私見】

それはそれでいいじゃないか

- ① 緊急性の判断をしっかりと行う
- ② 職場の人事や産業保健スタッフに相談したほうがいい人にはそれを勧める

の二点をやっていただければ、あとは相談件数くらいと大雑把な相談内容の報告があれば十分。

効果としての休職者数、退職者数などは会社側で把握できる。

(独立した) 相談先がたくさんあることがより健康な状態

## 【産業医としてSNS産業カウンセリングへの希望】

- 実際に会社に導入した時の効果
- 学術的に会社員に対して有効であるという強いエビデンス  
(学術的な、できれば英語論文)
- 各団体のカウンセラーの質の統一と向上

SNS産業カウンセリングに非常に期待しております！！

ご清聴ありがとうございました

疑問点等はdb-seed@ace.ocn.ne.jp  
合同会社DB-SeeD 神田橋宏治まで