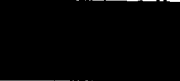
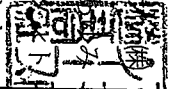


2017年2月28日

小田原市長 加藤 憲一 様

ピースサインド・イー
西川
国際EAPコンサルティング
メンタルレスキューインストラクター



頂きました情報を元に、職場の惨事ストレスケアの観点から職員、関係者への心理的支援について状況の簡易な分析から提案をまとめました。書面情報だけの分析による限界はあると思われませんが、類似事案を経験した職場支援に携わる実務経験を合わせて検討しました。

今年1月、職員が着用しているジャンパーに書かれた表現について外部から不適切ではないかという指摘がありました。その後、迅速に解決策を講じたプロセスは組織として健全に機能していると感じます。組織の不都合を直視して、早急にできる対策を短期間で講じている事は特記すべきだと思います。

ジャンパーの表現がローマ字表記で制作され、CWや関係者が長期間気づけなかったのかという指摘については民間企業と異なる公共組織に共通する緩やかなロゴ管理、上司承認を得ない自己負担形式の制作、アルバイトは文字ではなくデザインという認識を持つ日本人が多い事などの要因が考えられます。一概に関係者の価値観に原因があるという議論をしても、関係者への心理支援には有効ではないと思います。

H19年(2007)の事件の直後にも警備員配置、さすまた配備などの職員が安心して職務遂行ができる対策を講じました。この時当該ジャンパーを制作されたようですが、仲間が血を流すような出来事を経験した後におきる急性ストレスに対する自己流対処が背景にあるのではないかと推測します。しかしながら、当該部署の業務の性質から考えてその事件に関わりなく常に慢性的な疲労状態が職員の中にあつたのではないかと推測します。

今回の第3者による指摘に発し、マスコミからの過度な注目などで組織全体が惨事体験をしていると思います。このストレスの受け止め方は様々ですが、大半の職員は1〜3ヶ月で急性期のストレス対処を自己流でも行い乗り越える事ができると思います。

表1に示した対象者の方々が専門的支援を受けているか注目します。産業医、臨床心理士等の専門家の方々が既にケア対応をされているのではないかと推測するものの、10年前の出来事から受けた心理的影響が今回の出来事からの新たな刺激に共鳴する可能性は否めません。しかし、表に示された感情を持つことが悪い事ではなく、思いがけない出来事を経験すれば誰にでも生じる感情です。これらの感情が人の冷静な思考習慣を超えて優位にたつことがまれにあり、それによって睡眠の質や、食欲のリズムにマイナス影響を与えることがあります。ごく少数の方々は仕事の生産性にまで影響を受けることがあります。

これからの3ヶ月間の過ごし方としては、この時期だからこそ業務量を増やさず、心理面を支える体力を維

持できるようにすることをお勧めします。できれば残業をなくし、適度な運動をして、規則正しい食事のタイミングを維持することが心理的にプラスの影響を与えます。リラクゼーション効果を狙った嗜好品摂取の増加は避けるほうがいいです。コーヒー、たばこ、お酒がいつも以上に増えると睡眠の質に直接マイナス影響を与え疲れやすくなります。組織的リスクの視点から、この時期は自粛モードの表出を対外的に意識する必要があります。例えば酔った職員を見かけたというだけでも非難される時期ですので、行動に留意できるように業務量を管理してください。

(表 1)

H19/ 2007年 Aさんの前担当CW	無力感 自責感
H19/ 2007年 Aさんの新担当者	無力感 自責感
H19/ 2007年6月 保護廃止を決定した人(関係者)	無力感 自責感
H19/ 2007年7月5日 事件当日 対応したCW	無力感 負担感 不安感
応援に加わった4-5人	
カッターで切り付けられた人 → 左わき腹を負傷した人 → 手を負傷した人	
通報した人・通報できなかった人	
ジャンル・制作関係者	自責感 罪悪感
所内研修関係者	自責感
管理職・責任者	負担感、疲労感、不安感 自責感
Aさん: 生活保護受給 当事者 CW: ケースワーカー	

中長期の対策として3項目の提案をします。

- 1) 惨事体験と疲労によるストレスの発生メカニズムについての学習
特に管理職以上に書籍や研修などで理解を深める事はセルフケアになるばかりか、部下ケアにも役立ちます。惨事ストレスの専門機関あるいは専門家によるケアをできるだけ早い時期に依頼することは有効です。国内先進事例としては日頃から非日常の経験(事故、事件、同僚の死など)が発生した直後に関係者への心理支援をしてから業務再開をするといったプロセスを持つ組織もあります。
- 2) ピアサポートの促進
公共性の高い職務に就く方々の感情労働による疲労やエネルギー管理について、全職員が学習することで、仲間同士で効果的に助け合う事ができるようになる。思いがけない出来事は予告なく発生します。その場面を経験したものの同士が効果的に助け合うことができるようになるのは心理的防災訓練となります。
- 3) 組織のレジリエンス(組織の長所を強化する)
不正受給者を取り締まるという使命がある一方で、適正支給率の向上という使命もあります。目標の表現によってはポジティブな行動が増えるプロセス作りに寄与することも見込めます。
最後に CWの数は受給者の増加と共に増員しているものの、20代、30代のCWが中心です。また福祉職という専門家は更に少数となっています。一口に生活保護や福祉といっても子供から老人まで幅広く、健全行動に関する「リスクアセスメント」ができる専門的スキルは即席形成が困難です。スーパービジョン体制やサービス品質管理のプロセスは既になんらかの形成で存在すると推測します。実務経験のある専門家から定期的なスーパービジョンが受けられる事は効果があると思います。

参考情報

推薦図書

惨事ストレスと感情のメカニズム

下園 壮太 著

「試験を乗り切るための心の準備」 (講談社+α新書)

ピアサポートに関する情報

下園 壮太 著

「相談しがいのある人になる 1時間で相手を勇気づける方法」 (こころライブラリー)2008/4/22

組織のレジリエンスに関する情報

ピースマインド・イーゾ著

「レジリエンス ビルディング——「変化に強い」人と組織のつくり方」

組織の惨事ケアに関する情報

ロバート・インヴェルト著、西川あゆみ監訳

「従業員支援サービスの職場即応手法：ワルチ・システムレジリエンスアプローチ」

(英文の情報)

米国に福祉などのヒューマンサービス運営組織が健全に経営されているかを第三者評価するような機構がありません。認証を受ける必要はありませんが、そこで推奨されるようなセルフスタディの項目を参考にすると、プロセス改善に役立つ情報があります。(COA Public Service

<http://coanet.org/standards/standards-for-public-agencies/>)

筆者略歴

ピーエヌワイント・イーズ(株) 代表取締役社長
2002年 ㈱イーズ創業 代表取締役社長
1989年 日本モトローラ(株) 入社 (TOC本部、通信機事業部、人事本部)

所属団体

一般社団法人EAPコンサルティング普及協会理事
NPO法人メンタルレスキュー協会 理事

資格

メンタルレスキューインストラクター (MRI)
国際EAP協会認定 (CEAP:国際EAPコンサルタント)

所属学会

日本応用行動分析学会員, 産業精神保健学会会員

執筆:

2016年9月 従業員支援サービス (EAP) の惨事即応手法〜マルチレジリエンスアプローチ〜翻訳監修
2014年4月 レジリエンスビルディング 分担執筆
2012年8月 人事マネジメント レジリエンス人材の時代
2011年5月 「災害時のこころのケア」共同著作
2005年2月季刊 こころのケア2005 Vol18 No4 日総研
「患者・家族との感情的な対立を解決するアプローチ」
2005年8月月刊 「サースワネージャー」2005 Vol17 No5 日総研
「危機管理としてのメンタルヘルズ対策」