



# ラインケア動画 資料集

YES：代々木病院EAPケアシステムズ

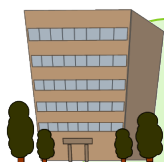


# ラインケアにおいて必要な役割

自分自身の  
セルフケア



職員のサポート  
ラインケア



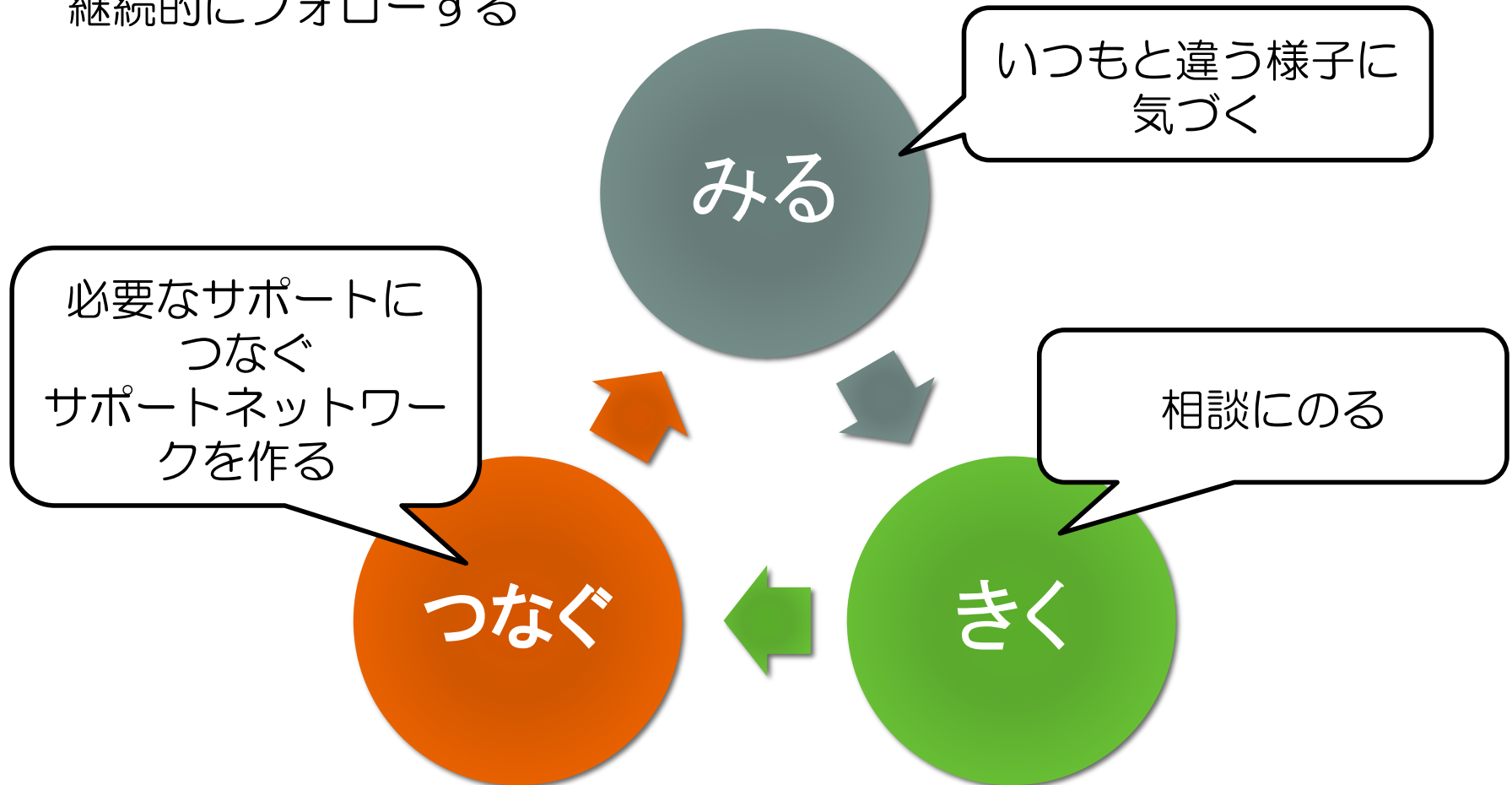
## さらに、組織には…

組織で働く人が、セルフケア、ラインケアしやすい職場環境づくりを行うこと、しくみやサポート体制を整えること、教育の機会を設けることなどが求められる。

- 管理者・職責者による職員のサポートのこと
- 求められる役割＝自助の援助：業務上の配慮やコミュニケーション等を通して、職員が上手にセルフケアできるようにサポートする役割を担うことが大切

# ラインケアのコミュニケーションにおける 基本的な関わり方の流れ

- みる→きく→つなぐ（ラインケアの基本）のサイクルをくり返して継続的にフォローする

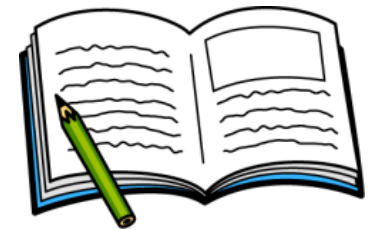




# 「みる」におけるポイント

みる

- 1) 外から見てわかることをとらえる。
- 2) ふだんの様子からの変化に気づく。  
「あれ？」という変化をとらえることが大切。
- 3) 変化した状態が持続しているかを見極める。  
1～2回で普段の様子に戻れば問題なし。  
持続している場合は注意が必要。
- 4) 気づいた変化を記録しておく。



# 上手に「聴く」ためのポイント

聴く準備

1

目的の共有

2

枠組み設定

聴き方

3

目と耳から伝わる態度で聴く

4

話は最後まで聴く

5

受容する

# 聴き方の違いをみてみましょう



## ■ 1つ目の映像の良い点

- 
- 
- 
- 

## ■ 2つ目の映像の良い点

- 
- 
- 
-



# 「きく」におけるポイント

きく

- 1) サポートのためのコミュニケーションでは  
話し手なりのつらさ（特に気持ち）を  
理解し受け止めることが重要。

ストレスの感じ方は人それぞれ。その人なりの辛さを理解する。

- 2) 気持ちを受けとめるための基本スキルである  
『傾聴』スキルをしっかりと意識しましょう。

職場でのコミュニケーションは、解決志向のコミュニケーション  
になりやすいので意識づけが必要。

時間をつなぐ…

一度きいて終わりではなくサポートを継続する



- 今後も継続的に話をきき、サポートしていくつもりであることを伝える。 次回話をきくタイミングや相談方法を話し合っておくと、さらにベスト。相談者は、これからも話をきいてもらえる機会が保障されるだけで安心感が持てる。

これからも、時々、こうして様子を聴かせてもらいたいんだけど、どうかな？

何かあれば声をかけてね。

次回は、いつ頃に、話をきけるとよいか？

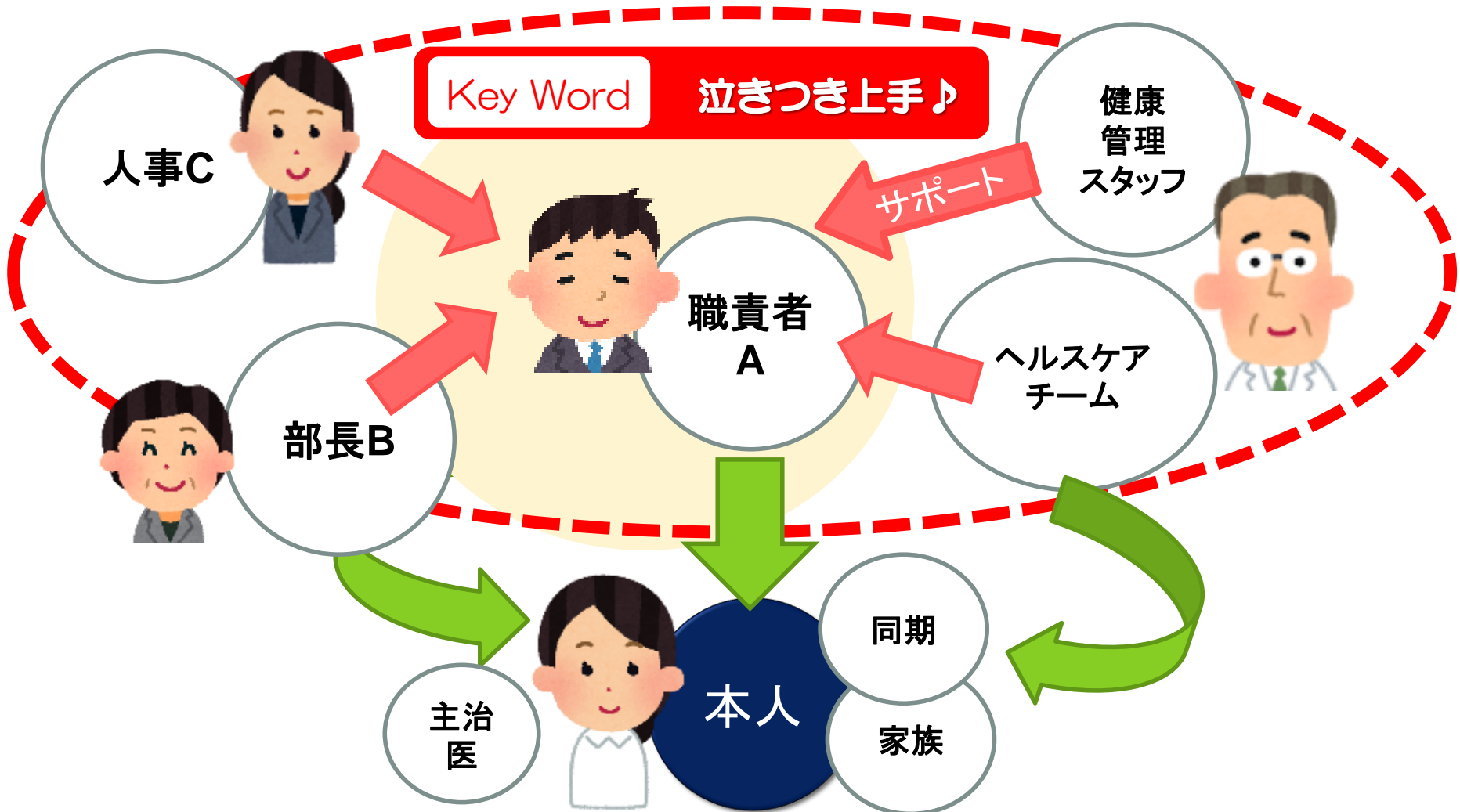
- 無理矢理ひねり出した1時間を使って1回話を聴くよりも、無理ない範囲の15分を4回繰り返す1時間の方が、相談者は、サポートされている感じを抱きやすい。
- 「その後どう？」の簡単な声かけだけでも随分ちがう。



関係をつなぐ…

# 解決・サポートのためのネットワーク作り

相談者がサポートされるだけでなく、サポートする人自身もサポートされる仕組みを作ることが大切。



大事な  
ポイント

# 管理者・職責者自身の セルフケアとサポート

- 管理者・職責者自身のケアやサポートがとても重要！
- セルフケアの見直しや拡充をする  
自分の気持ちの状態や疲れ具合などをこまめに観察  
こまめにセルフケアをする
- 同じ・似た立場の方と、サポートし合う  
大変さや心配事を共有する  
ラインケアのやり方や工夫を共有する
- 必要に応じてサポートを拡充させる





Let's Try!!

事例について考えてみましょう

- 事例をもとに、

自分ならどのように

対応をするか考えてみましょう。

※事例の対応は、明確で絶対的な正解があるものではありません。

事例検討を通して、対応の幅を広げることや、問題解決に向けて考えるプロセスを体験することが目的です。講義でお伝えしたポイント等を参考にしながら、頭を柔らかくして、対応案や工夫について、幅広く考えてみましょう。

# 事例について考えてみましょう



## ■ 気になった点・対応案



## これだけは押さえない！ ラインケア（サポートのための関わり）における4ヶ条

1) サポートのためのコミュニケーションでは

「みる→きく→つなぐ」をくりかえしながら  
継続的にフォローする。

2) みる：外からみてわかることをとらえる。

ふだんの様子からの変化に気づくことが大切。

3) きく：まずは話し手のつらさを理解し、受けとめることが大切。

傾聴スキルが基本。

4) つなぐ：つながりやすいところからつなぎ、  
つないだ後の様子を見る。

参考資料

# 職場のこころの健康づくりについて 必要知識と対策をまとめたマニュアル



厚生労働省のホームページからダウンロード可能

2023年改訂予定