

## 7 心の健康相談

### 【心の健康相談の特徴】

労働相談を支援する機能として、東京都は労働相談情報センター及び各事務所に、専門相談員による「心の健康相談」の窓口を設けている。

労働相談の窓口は、労働問題解決のための相談・あっせんの機能を有している。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、睡眠障害やうつ症状等の心身の不調・不安定さを持ち、単なる労使トラブルとして解決できないケースや、解決できたとしても、その後の入念なケアや慎重な取扱いが必要とされるケースが少なくない。そのため、こうした体制となっている。

### 〈平成25年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、343件と24年度より44件（△11.4%）減少した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代～40代の相談が多く、全体の5割を超える。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で7割弱を占める。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
飯田橋	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)
大 崎	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)
池 袋	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)
亀 戸	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)
国分寺	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)
八王子	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)
計	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
343 件	279 件	4 件	6 件	54 件
[100.0]	[81.3]	[ 1.2]	[1.7]	[15.7]

[ ] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第29表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
343 件	195 件	46 件	102 件
[100.0]	[56.9]	[13.4]	[29.7]

[ ] は構成比

第30表 男女別

合 計	男 性	女 性
343 件	120 件	223 件
[100.0]	[35.0]	[65.0]

[ ] は構成比

第31表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
343 件	0 件	59 件	102 件	88 件	65 件	5 件	24 件
[100.0]	[ 0.0]	[17.2]	[29.7]	[25.7]	[19.0]	[ 1.5]	[ 7.0]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第32表 産業別

合 計	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産業、 物品賃貸業
343 件	5 件	38 件	57 件	8 件	32 件	11 件	3 件
[100.0]	[ 1.5]	[ 11.1]	[16.6]	[ 2.3]	[ 9.3]	[ 3.2]	[ 0.9]
	宿泊業、 飲食サービス業	教育、 学習支援	医療、 福祉	サービス業（他に分 類されないもの）	その他 （無職等）		不 明
	10 件	6 件	35 件	46 件	25 件		67 件
	[ 2.9]	[ 1.7]	[10.2]	[13.4]	[ 7.3]		[19.5]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第33表 職務別

合 計	事 務	技術・研究	情報処理 技術者	販売・営業	サービス
343 件 [100.0]	130 件 [37.9]	6 件 [ 1.7]	15 件 [ 4.4]	46 件 [13.4]	22 件 [ 6.4]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	17 件 [ 5.0]	10 件 [ 2.9]	26 件 [ 7.6]	20 件 [ 5.8]	51 件 [14.9]

[ ] は構成比

第34表 内容別

合 計	心身の不調	人間関係	労働条件・ 仕事内容	家族として の対応	企業として の対応	その他
596項目 [100.0]	242項目 [40.6]	165項目 [27.7]	91項目 [15.3]	8項目 [ 1.3]	22項目 [ 3.7]	68項目 [11.4]

[ ] 内は構成比

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：リストラされて再就職した50代男性

相談者は、大手企業で大型リストラされ、妻子及び住宅ローンを抱えて人生最大の危機に見舞われて、「死にたい」とうつ状態で相談に訪れた。通院しながら転職先を探すが、なかなか決まらない。

相談の過程で、相談者は、時間との競争であるパソコン中心の仕事に追われ、他人の気持ちを考えてこなかったと長年の働き方を見直すようになった。

次第に、人とのコミュニケーションを楽しんでいる余裕も出てきて、相談者は自尊心を回復、職種を変えて納得のいくところに再就職した。

ケース2：セクシュアルハラスメントを受けた20代女性

相談者は、職場でセクシュアルハラスメントを受けた。会社の対応で加害者は退職になるものの、自分の気持ちがおさまらないと相談に訪れた。被害者としての怒りや男性不信について繰り返し話すうち、相談者は自分が会社に依存し過ぎていたことに気づいた。

また、心の健康相談の過程で、相談者は、節度や自分の仕事の守備範囲をきちんと守ることが、社会人として大切で、自分の身を守ることにつながることも再認識した。

併せて、日常的な体験を振り返り、次第にプライベートを大事にできるようになり、今までどおり仕事を続ける気持ちに落ち着いていった。

### ケース3：上司からのパワーハラスメントのトラウマと向き合いながら職場復帰を目指す40代男性

相談者は、上司からのパワーハラスメントにより、精神疾患を発症し休職。一度原職復帰を試みたが、同じ上司の言動により体調が再び悪化し、数日の出勤で再度休職した経験を持つ。再度の原職復帰を目指し、今回は会社担当者と面談を重ねながら慎重に進めることになった。

相談者の職場は少人数であるとともに同じ上司が依然として職場に在籍している。そのため、相談者は、復職後の以前の上司との接触への不安が強く、過去のパワーハラスメント体験から抜け出せないでいた。

心の健康相談では、原職復帰に向けた会社側との面談において、相談者が会社側に伝える内容や確認したい事項について整理した。

併せて、面談の場で会社への不信感が表出しないよう、パワーハラスメントによるトラウマから、不安を大きくしてしまう思考パターンを見つめ直し、会社側との面談で関係の再構築ができるようにサポートをした。

### ケース4：自らの対人スキルに不安を感じて退職した30代男性

相談者は、仕事で要求される能力に関して、力不足を感じながらも仕事を続けてきた。しかし、相談者は、自分自身が自覚する様々な力不足感の中で対人スキルに対する不安が高まり、自身の能力限界を感じて退職を決意するに至った。

また、相談者は、過去にいじめられた体験に起因する対人恐怖感に悩み、人との関わりに過剰に苦手意識を持って苦しんでいた。

しかし、心の健康相談で、仕事における全ての場面での対人スキルが自分に不足しているわけではないことや、自分が他の高い仕事のスキルを持っていること等を整理した。その後、相談者は気持ちを切り替えて再就職を目指すことになった。

### ケース5：仕事の責任が増えることにプレッシャーを感じ転職を繰り返した40代女性

相談者は、有期契約社員及び派遣社員として働いてきた。その仕事ぶりを評価され、より責任のある仕事を任されるのだが、それを負担に感じて辞めるというパターンを繰り返してきた。今回、相談者は正社員になるよう誘われ、それを受け入れられずに退職となってしまい相談に訪れた。

また、相談者は、有期契約社員や派遣社員の形態で働くことを希望しつつも、同時に契約更新等の不安定さに悩み、ストレスに対し強くなりたいという気持ちを持っていた。

そこで、ストレス対処法について話し合い、今後については、当面、派遣社員等自分にとって負担の少ない仕事を探し、通院を続けながらストレスへの対処力を高める工夫を続けていくことになった。

### ケース6：再就職活動のなかで不安に悩む40代男性

相談者は、長く勤めていた職場で上司からのいじめを受け退職。一度、他の仕事に就いたが、職場間の連携がなく、業務過多も重なってうつ状態になり再度退職した。暫く休養後、就職活動を始めたものの、仕事を辞めたことは軽率だったのではないかと後悔とともに転職への不安が募り相談に訪れた。

心の健康相談では、相談者の体調と生活リズムを整えつつ、就職活動の進捗状況等を話してもらいながらこれまでの職場の経験を振り返ってみた。

そのなかで、相談者は、仲間との協同作業、支え合いを大事にしたいと考えてきた自身の気持ちを再確認し、新しい職場でもそれを作り上げていきたいと実感するに至り、その後、転職を果たした。

### ケース7：休日も仕事のことが頭から離れず短期間で辞めてしまう20代女性

相談者は、「パートタイム労働者として働いている。休日も仕事のことが頭から離れない。自分の失敗やミスで怒られたことを思い出してしまう。どこの職場でもそうで、あれこれ考えて疲れてしまう。それで短期間で辞めてしまう。」と相談に訪れた。

また、相談者は、「気楽に考えて休日は心穏やかに過ごしたい。しかし、ミスとかでなくても職場の人たちの顔が浮かんで、緊張感がよみがえり、明日行くのが嫌だなど思ってしまう。職場の人と普通に話すのも大変で、何か聞こうにも嫌な顔されたらどうしようと先に考えてしまう。」とも話した。

心の健康相談では、「心療内科を受診して軽い精神安定剤を処方してもらったらどうか。楽な気持ちで働けるようになるかもしれない。」と助言した。

### ケース8：職場で訓練を受けながら正社員雇用を希望する20代男性

相談者は、職場での人間関係構築に関する悩みで、相談に訪れた。しかし、初回の来所では、強い薬を服用しているとのことで、相談員と会話にならないほど意識が混濁していた。

話を聞くと、自分の努力を認めてくれなかった相談者の母親の過去の言動が、強く本人の心身の状態に影響していると思われた。そのため、家族関係においても困難が生じていた。

その後、薬の処方が変わり、相談者の意識状態が改善されてからは、「心の健康相談で普通に会話をする練習をしたい」とのことであったので、必要に応じて相談を継続することとした。

その過程で、相談者は、次第にプライベートな内容も含め幅広く話をするようになり、相談者自身の言動や判断に関する肯定感を取り戻していった。また、両親との対応や友人関係にも変化が現れ、相談者の状態が急速に安定していった。

やがて、相談者は、人間関係構築の努力を自発的に始めるようになり、職場から契約社員の仕事を紹介されるまでに回復した。

### ケース9：職場でのミスとコミュニケーションに悩む30代男性

相談者は、心の健康相談で「仕事でのミスが続き、食欲不振や気分の落ち込みがひどい。職場では気にしていないふりをしているが、ミスが原因なのか、自分には重要な仕事を任せてくれない。」と述べた。

話を聞く過程で、相談者は、先輩が助言してくれても素直になれない自分に気づき、学生時代のいじめ体験から人との関わりが得意ではない自分を変えたいと思う気持ちを再認識していった。

また、併せて、自分から仕事上分からないことを尋ねたりスキルを教えてもらうこと、職場でのコミュニケーションを試みていくこと等、これからの課題を整理していった。

### ケース10：同僚のパワーハラスメントめいた言動で体調不良になった50代女性

相談者は、職場で同僚の男性から些細なことで怒鳴られたり、挨拶も無視されるようなことが続いているという。相談者が、責任者に事情を話しても状況は変わらず、その男性と接点を少なくすることで、何とか心と身体のバランスを取ってきた。

しかし最近になって、下痢が続く等身体にストレス症状が出てきた。また朝になると息苦しくなり、食事ものどを通らない。もう続けられないと考えている。

一方で、相談者には、ここで辞めては「ストレスに弱い自分を変えられないのでは」という気持ちもあり、自分の考えに自信が持てない。そのため、他の相談機関から紹介されて、心の健康相談を希望してきたと述べた。

心の健康相談では、相談者の気持ちの整理を第一に考え、本人の話を丁寧に聞くことに努めた。何回か面接を重ねる中で、相談者は気持ちが安定し、自分の状況を冷静に見ることができるようになり、辞めるかどうかを自分で決断することができた。