

8 心の健康相談

【心の健康相談の特徴】

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。

このため、労働相談を支援する機能として、東京都では、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。

〈令和4年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、236件と令和3年度より27件（12.9%）増加した（第29表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の8割以上を占める（第33表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の6割を超えている（第36表）。

第29表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
飯田橋	195件 4.8%	157件 △19.5%	137件 △12.7%	98件 △28.5%	40件 △59.2%	90件 125.0%
大 崎	56件 0.0%	52件 △7.1%	64件 23.1%	74件 15.6%	86件 16.2%	54件 △37.2%
池 袋	33件 37.5%	13件 △60.6%	18件 38.5%	5件 △72.2%	24件 380.0%	11件 △54.2%
亀 戸	36件 89.5%	25件 △30.6%	13件 △48.0%	10件 △23.1%	7件 △30.0%	10件 42.9%
多摩（国分寺+八王子）※	51件 △19.0%	40件 △21.6%	48件 20.0%	58件 20.8%	35件 △39.7%	71件 36.5%
	38件 △13.6%	45件 18.4%	38件 △15.6%	16件 △57.9%	17件 6.3%	
計	409件 △14.0%	332件 △18.8%	318件 △4.2%	261件 △17.9%	209件 △19.9%	236件 12.9%

斜体文字は対前年度比（%）

※ 令和4年10月に、国分寺・八王子の両事務所が統合し多摩事務所を開設したことから、令和3年度までは上段を国分寺、下段を八王子とし、令和4年度は令和4年4月から9月までの数値を2所合算したうえで多摩事務所の年度の数値とした。

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
236件	185件 78.4%	4件 1.7%	2件 0.8%	45件 19.1%

各欄下段は構成比 (%)

第31表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
236件	113件 47.9%	26件 11.0%	97件 41.1%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
236件	74件 31.4%	162件 68.6%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
236件	0件 0.0%	15件 6.4%	77件 32.6%	71件 30.1%	46件 19.5%	12件 5.1%	15件 6.4%

各欄下段は構成比 (%)

第34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
236件	4件 1.7%	8件 3.4%	37件 15.7%	6件 2.5%	12件 5.1%	8件 3.4%	8件 3.4%
	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
	0件 0.0%	19件 8.1%	49件 20.8%	34件 14.4%		16件 6.8%	35件 14.8%

各欄下段は構成比 (%)

第35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
236件	86件 36.4%	14件 5.9%	9件 3.8%	20件 8.5%	31件 13.1%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	12件 5.1%	1件 0.4%	13件 5.5%	4件 1.7%	46件 19.5%

各欄下段は構成比 (%)

第36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
401項目	154項目 38.4%	95項目 23.7%	82項目 20.4%	5項目 1.2%	21項目 5.2%	44項目 11.0%

各欄下段は構成比 (%)

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：異動を希望するにあたり上司への対応に悩む30代女性

相談者は、業務上都合が悪いことがあると部下のせいにする上司の言動に悩み、以前に心の健康相談に来所したことがあった。その際、相談を受けることで、同じ部署に居続けなければいけないという不安感から解放され、上司の特性を理解できたこともあり、勤務を継続することにした。今後、異動希望を出すにあたって、上司から引き留められる可能性が高いとの不安から、再度相談に来所した。

相談者は、問題となっていた上司の異動後も相談者の心身の状態が十分に回復していなかった。そこで、心の健康相談員は、相談者の意向を踏まえ、異動理由と異動のタイミングについて整理したところ、相談者は自身の心身の状態が維持できる時期を見極めて異動希望を出す決断ができるようになった。

ケース 2：新しい上司との関係がうまくいかず悩む営業歴 25 年のキャリア女性

営業職で 25 年のキャリアをもつ女性だが、新しい上司との関係性に悩んでいた。上司の言動に違和感を覚える日々に、次第に疲弊し、営業成績も伸び悩む中で、家族にも苛立ちを感じるまでになった。相談者は、上司との関係性におけるストレスを軽減し、勤務継続できる方法があれば探りたいと、相談に来所した。

心の健康相談を通して、自己肯定感を回復したことにより、仕事を続ける決心がついた。持病で受診はしていたが、薬に頼るだけでなく、体調に応じた働き方を工夫するなど身体とも上手く付き合えるようになった。また、数字にこだわり過ぎて空回りしていたが、目の前の仕事をきちんとこなしていくことで、前向きな気持ちで仕事に取り組めるようになった。

ケース 3：上司の暴言により強い恐怖心を持つようになった 20 代女性

相談者は、数年前に中途採用で入社した。会社も仕事内容も、自分に合っていると感じており、今の会社で長く働きたいと思っているが、直属の上司の暴言に悩んでいた。暴言は次第にエスカレートし、職場で上司と顔を合わせることに恐怖心を感じるようになったため、会社側に相談したところ、当面在宅勤務をすることとなった。しかし、在宅勤務であっても上司からのメールが届くと怖くて涙が出てくるようになり、全く仕事が手につかなくなったため、精神的なサポートが必要と考えて来所した。

相談者は、心療内科の受診に否定的であったが、心の健康相談を通して、その必要性を認識し、受診に踏み切った。診断の結果、しばらく休職し、最低限の投薬と自宅療養で復職を目指すこととなった。心の健康相談を通してこれまでの働き方も振り返り、キャリアアップを上司に急かされ、頑張り過ぎて疲れてしまっていたことにも気づいた。新年度には他部署へ異動することが決まったため、まずはしっかり休養をとり、新しい環境で前向きに勤務できるよう、心身ともに整えていくことになった。

ケース 4：適応障害との診断を受け休職するか迷っている 50 代女性

相談者は、気力・体力の低下を実感しており、以前と同様の業務量や役割に負担を感じていた。動悸などの身体症状が出てきたため心療内科を受診したところ、医師から適応障害と診断された。相談者は、休職を視野に入れて検討しているものの、休職することで業務上必要な能力のさらなる低下を招き、退職勧奨に追い込まれるのではないかと考えるなど、不安感が強くなり、相談に来所した。

心の健康相談では、まずは会社の休職規程やリハビリ勤務の有無などを確認することを助言した。相談者は、上長との面談後、1 カ月間有給休暇を利用して休んでみたところ、休むことで心身の状態が思っていたほど不安定にはならないことを実感し、休職を申請した。服薬の効果もあり体調が改善に向かっていることが確認でき、リワークプログラムにも申し込むことで不安も小さくなった。

ケース5：会社への不信感が強くなり心身のバランスを崩した20代女性

相談者は、上司から怒鳴られたり、挨拶をしても無視されるため会社に書面で報告を上げたところ、相談者に対するヒアリングやフィードバック、進捗報告もないままに対応が進んでしまった。最終的に上司への処分が下されたが、この間の会社の対応に不安感と不信感が強くなり、心身のバランスを崩してしまった。相談者は、自身の精神状態は精神科受診を必要とする状態なのか、どのタイミングで受診すればよいのかが分からないとのことで、心の健康相談に来所した。

相談者が会社側との面談を控えていたことから、心の健康相談では、会社がハラスメント問題への対応に不慣れである可能性を理解した上で、会社の対応に関して自身が抱いた不安感について具体的に伝えられるように内容を整理した。また、精神科の受診については、服薬への抵抗があるとのことから、まずは心理療法（カウンセリング）から始めてみることを助言した。

ケース6：職場の人間関係に悩みつつも自分を見つめなおし努力を始めた20代男性

相談者は、上司から自分がないがしろにされていると感じながら仕事を続けてきたが、不満を表明することはなく、自分が我慢をするか相手と距離をおくことで対処してきた。しかし、次第に不安感が高まり、ついには心に大きな不調を感じたため、来所相談した。

心の健康相談において、相談者は、状況を整理して問題を見つめなおす作業をする中で、自らの生い立ちの影響で、怒りを感じてもそれを表現してはならないと考える思考の癖や、NOと言えない行動パターンがあることに気づき、それを修正したいと考えようになった。そこで、心の健康相談員は、怒りの健全性や自分の意見を主張する方法等について助言したところ、相談者は会社で少しずつ実践してみる気持ちになった。

ケース7：メンタルヘルス相談窓口への相談をきっかけに上司との関係が悪化し体調不良に陥った30代男性

相談者は専門職として勤務を続けていたが、ストレスが重なり、仕事に対する不安が増していった。不安軽減のため、会社が委託で設置していたメンタルヘルス相談窓口を利用したところ、そのことが相談者の了解なしに会社に伝わり、それを聞いて気分を害した上司から出勤停止を命じられて自宅待機となった。相談者は復職を望んだが受け入れられず、次第に気分が落ち込んで体調が悪化し、心療内科を受診してしばらく休職することになった。

相談者は、体調不良に陥ったことについて、自分を責める気持ちを持っていた。心の健康相談員との対話を通じて経緯を振り返る中で、会社の対応が理不尽なものであることを認識し、事態をより客観的に見ることができるようになった。そこで、体調の回復を優先しながら、今後のことを冷静に考えてゆく気持ちになった。

ケース8：納得いかない理由で雇止めになった30代の男性

相談者は、職場で上司とのコミュニケーションに苦労しながらも自分なりに工夫をしつつ誠意をもって働いていたが、ある日、職場から雇止めを言い渡された。職場に戻るつもりはないものの、それとは別に自分自身の気持ちの整理をしたいと考え、心の健康相談に来所した。

相談者は、仕事のやり方などについて積極的に提案を行う存在だったので、古参の上司たちに疎まれたのだろうと感じ、傷ついていたことから、心の健康相談員は、雇止めの理由は到底合理的とはいえないと考えられ、正確かつ円滑に業務のために取り組んだ努力を相談者自身が前向きに評価してよいのだと助言した。相談者は、心の健康相談をしたことでネガティブな気持ちを切り替え、前に進みたいという気持ちになった。

ケース9：職に就けず今後の見通しが見い出せない20代女性

相談者は、現在仕事をしておらず、将来の見通しが立たない。フリーターとして働いたこともあったが、職場で休日の付き合いを求められ、嫌で辞めてしまった。生活は厳しいが、積極的に働きたいという気持ちになれず、人と一緒に作業をしたくない。しかし、何もしていないとゆううつな気分になり、社会とつながっていない今の状態では生きている意味がないと感じ、来所に至った。

他人と積極的に関わることを避け、一人でいる方が楽という相談者の特性は発達障害の可能性があった。そこで、心の健康相談員は、発達障害と診断されれば、障害者手帳を取得し、就労支援などの援助を受けることもできることを丁寧に説明し、精神科受診を勧めた。相談者自身も現在の状態に困っており、心の健康相談員の助言により気持ちを整理し、近隣の心療内科・病院を受診することになった。

ケース10：保育士をめざしたが、情熱を失い仕事を続けるか悩む40代女性

子どもが独り立ちして時間ができたので、未経験の仕事にチャレンジしたいと思い、資格を取り、希望を持って保育士の仕事に就いた。しかし、実際に仕事をしてみると、雑務に時間を取られ、子どもとの関わりをきつく注意されることも多い。園長からは年齢や適性に問題はない、長く働いてほしいと言われているが、次第に心身が消耗し、休日は動くことさえできない。子どもは好きだが、仕事に対する情熱や希望を失いかけており、相談に来所した。

相談者が落涙し、深く傷ついていることがみてとれたので、心の健康相談員は当時の思いを傾聴した。相談の中で、子どもが好きで希望の仕事に就けたことは幸せと話す一方で、相談者自身も現在の状況に限界を感じていることがわかった。そこで、保育士の仕事にこだわらず、子どもや育児に関連する仕事を調べ直して、無理のない形で就労してみたらどうかと提案したところ、相談者の年齢や心身の状態に合った仕事を探してみる気持ちになった。