

## 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5年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、179件と令和4年度より57件（24.2%）減少した（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割弱を占める（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7割弱を占める（第36表）。

第29表 年度別・心の健康相談件数

| 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                | 令和5年度                 |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| 飯田橋          | 157件<br><i>△19.5%</i> | 137件<br><i>△12.7%</i> | 98件<br><i>△28.5%</i>  | 40件<br><i>△59.2%</i>  | 90件<br><i>125.0%</i> | 56件<br><i>△37.8%</i>  |
| 大 崎          | 52件<br><i>△7.1%</i>   | 64件<br><i>23.1%</i>   | 74件<br><i>15.6%</i>   | 86件<br><i>16.2%</i>   | 54件<br><i>△37.2%</i> | 37件<br><i>△31.5%</i>  |
| 池 袋          | 13件<br><i>△60.6%</i>  | 18件<br><i>38.5%</i>   | 5件<br><i>△72.2%</i>   | 24件<br><i>380.0%</i>  | 11件<br><i>△54.2%</i> | 4件<br><i>△63.6%</i>   |
| 亀 戸          | 25件<br><i>△30.6%</i>  | 13件<br><i>△48.0%</i>  | 10件<br><i>△23.1%</i>  | 7件<br><i>△30.0%</i>   | 10件<br><i>42.9%</i>  | 9件<br><i>△10.0%</i>   |
| 多摩（国分寺+八王子）※ | 40件<br><i>△21.6%</i>  | 48件<br><i>20.0%</i>   | 58件<br><i>20.8%</i>   | 35件<br><i>△39.7%</i>  | 71件<br><i>36.5%</i>  | 73件<br><i>2.8%</i>    |
|              | 45件<br><i>18.4%</i>   | 38件<br><i>△15.6%</i>  | 16件<br><i>△57.9%</i>  | 17件<br><i>6.3%</i>    |                      |                       |
| 計            | 332件<br><i>△18.8%</i> | 318件<br><i>△4.2%</i>  | 261件<br><i>△17.9%</i> | 209件<br><i>△19.9%</i> | 236件<br><i>12.9%</i> | 179件<br><i>△24.2%</i> |

斜体文字は対前年度比（%）

※ 令和4年10月に、国分寺・八王子の両事務所を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        |
|------|---------------|------------|------------|--------------|
| 179件 | 154件<br>86.0% | 1件<br>0.6% | 1件<br>0.6% | 23件<br>12.8% |

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        |
|------|---------------|--------------|--------------|
| 179件 | 116件<br>64.8% | 22件<br>12.3% | 41件<br>22.9% |

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

| 合 計  | 男 性          | 女 性           |
|------|--------------|---------------|
| 179件 | 65件<br>36.3% | 114件<br>63.7% |

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         |
|------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|
| 179件 | 0件<br>0.0% | 19件<br>10.6% | 34件<br>19.0% | 51件<br>28.5% | 56件<br>31.3% | 12件<br>6.7% | 7件<br>3.9% |

各欄下段は構成比 (%)

第34表 産業別

| 合 計  | 建設業             | 製造業         | 情報<br>通信業    | 運輸業、<br>郵便業           | 卸売業、<br>小売業  | 金融業、<br>保険業  | 不動産業、<br>物品賃貸業 |
|------|-----------------|-------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------|----------------|
| 179件 | 5件<br>2.8%      | 14件<br>7.8% | 22件<br>12.3% | 6件<br>3.4%            | 21件<br>11.7% | 8件<br>4.5%   | 3件<br>1.7%     |
|      | 宿泊業、飲<br>食サービス業 | 教育、学<br>習支援 | 医療、<br>福祉    | サービス業（他に分<br>類されないもの） |              | その他<br>（無職等） | 不 明            |
|      | 3件<br>1.7%      | 8件<br>4.5%  | 14件<br>7.8%  | 51件<br>28.5%          |              | 10件<br>5.6%  | 14件<br>7.8%    |

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<br>技術者 | 販売・営業        | サービス         |
|------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| 179件 | 67件<br>37.4% | 17件<br>9.5% | 5件<br>2.8%  | 28件<br>15.6% | 23件<br>12.8% |
|      | 労務作業         | 管理職・<br>事業主 | その他         | 不 明          | 無職・失業        |
|      | 5件<br>2.8%   | 4件<br>2.2%  | 13件<br>7.3% | 1件<br>0.6%   | 16件<br>8.9%  |

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・<br>仕事内容 | 家族として<br>の対応 | 企業として<br>の対応 | その他          |
|-------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 308項目 | 123項目<br>39.9% | 89項目<br>28.9% | 47項目<br>15.3% | 2項目<br>0.6%  | 21項目<br>6.8% | 26項目<br>8.4% |

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：不眠などから仕事のミスが増え退職勧奨を受けた30代男性

相談者は、不規則な勤務時間の影響で、慢性的な不眠状態に陥っており、睡眠不足から仕事のミスをしばしば指摘されるようになった。ついには、退職勧奨を受けるに至り、自信を喪失し、将来に不安を感じて心の健康相談に来所した。

相談者は、会社から受けた否定的な言葉に傷付くとともに、自身の体調悪化に不安を募らせていた。心の健康相談を通して、これまでの働き方と、それに伴う体調の変化を振り返り、安定した睡眠が得られる環境で生活のリズムを整えることが大切だと気付いた。相談者は、気持ちを整理することができ、まずはしっかり療養し、再就職に向けて心身を整えていくことになった。

### ケース 2 : 仕事のストレスから体調を崩した20代女性

相談者は、正社員として入社した。希望していた業務内容で、前向きに仕事に取り組んでいた。しかし、採用時の契約以外の業務を要求されることや、上司の暴言が許されている職場環境に次第にストレスを感じるようになり、過呼吸発作などの身体症状も現れるようになったため、心の健康相談に来所した。

心の健康相談では、心療内科の受診と会社の休職規程の確認を助言した。診断の結果、自宅療養のためしばらく休職することになった。相談者は、仕事に活かせる資格取得を目指して勉強中であり、現在の会社で働きたいという意向であったことから、ストレスや発作への対処法を助言し、復職に向けて心身ともに整えていくことになった。

### ケース 3 : クレームを受けたことで上司から叱責され、精神的に不安定になった40代男性

福祉施設で勤務する相談者は、利用者からの苦情が入ったことを理由に上司から厳しく叱責された。その日から仕事を辞めさせられるのではないかと不安で、夜も眠れなくなり、精神的に追い詰められているとして心の健康相談に来所した。

叱責後も解雇や退職勧奨等の具体的な話は出ていなかったものの、相談者の不安や恐怖心は強く、体調を崩していた。そこで、心の健康相談では、心療内科の受診を勧めると共に、診断結果によっては会社の休職制度を活用して療養に専念するという選択肢もあると助言した。相談者は相談して気持ちが楽になったと語り、まずは体調の回復を優先していくことになった。

### ケース 4 : 退職勧奨され、業務から外されたことで自信を失った40代女性

フリーランスとして働いていた相談者は、転職し正社員となった。転職先はフルリモート勤務で、上司や同僚との情報共有やコミュニケーションも十分になされない中、会社が求める水準に達しないことを理由に退職勧奨を受けた。相談者は退職勧奨には応じず、仕事を続けることを選択したが、担当していた業務や権限を一方的に外されたことで、自信を失い、心身ともに疲れてしまったとして心の健康相談に来所した。

相談者は抑うつ状態が疑われたため受診を勧めたが、拒否感が強かった。心の健康相談で会社から受けた対応により傷ついた気持ちや、家族の問題などを話すうちに、相談者は、周囲を頼らず一人で解決しようと頑張りすぎていたことに気付いた。休養をとり心身の回復を図ったことで、新しい環境で前に進みたいという気持ちになり、転職活動を開始した。

### ケース5：スキルアップを求めて転職した先で嫌がらせを受けた30代男性

I T分野で働いてきた相談者は、スキルアップを求めて転職した。転職先では好待遇で迎えられ、順調に仕事をこなしていたが、上司が変わったことをきっかけに、職場内の人間関係が悪化し、同僚から暴言を吐かれるなどの嫌がらせを受けるようになった。このままではストレスが重なり心身のバランスを崩すのではないかと不安になり、心の健康相談に来所した。

相談者は、自らのキャリアプランを考えると転職することは望んでおらず、現在の部署で仕事を続けることを希望した。そのため、心の健康相談では、問題点を整理し、社内で味方になってくれる人の確認、攻撃的な同僚への対処方法、ストレスの発散等、自身を守る方法について助言した。相談者はこれらを実践しながら、気持ちを切り替えて仕事に臨むことになった。

### ケース6：昇進をきっかけに適用障害を発症し、復職するか迷っている50代女性

相談者は、在宅勤務が続く中で昇進をしたが、初めての部署での仕事と面識がない部下へのオンラインでの対応に疲弊し、頭痛、胃痛、睡眠障害などの症状が出るようになった。心療内科を受診した結果、適応障害との診断を受け、1か月の病気休暇を取得したが、仕事へのモチベーションを失いかけており、復職への不安も大きいとして心の健康相談に来所した。

相談者は、退職も考えていたが、心の健康相談員との対話を通じて、長年真面目に働き続けた自分を誇りに思えるようになり、適切な自己評価が出来るようになった。上司にも自身の悩みや解決策を相談することができ、復職への不安が解消された。心身の状態も回復し、仕事に追われていた時にはできないと思っていたことにも前向きに取り組んでみようという気持ちになり、復職することができた。

### ケース7：ストレスの高い職場で定年後も嘱託で働き続けるか悩む60代女性

相談者は、定年後、嘱託社員として65歳まで働こうと考えていた。しかし、嘱託社員になると給与が減額される一方で業務負担は減らないことや、業務が体系化されていないという職場の課題もあり、日々のストレスが積み重なっていた。さらに、若い同僚との人間関係によるストレスが加わり、体調にも影響が出るようになったため、心の健康相談を利用した。

相談者は、職場の状況を自身で改善することへの限界を感じていた。心の健康相談を通して、プライベートの時間で自分がやりたいことを意識できるようになり、転職の可能性を探る意欲が出てきた。思い切って転職活動を始めたところ、希望する企業での採用が決まり、将来の展望を描けるようになった。

#### ケース8：パワーハラスメントと退職勧奨を受け休職中の50代男性

相談者は、経営者の交代を機にパワーハラスメントや退職勧奨を受けるようになった。徐々に、胃腸の不調や睡眠がとれない等の症状が現れ、体調を崩して休職している。会社で理不尽な対応をされたことや、休職後の収入減により生活が困難になっていることから、会社への憤りと不安感が強くなり、相談に来所した。

相談者は、心の健康相談と並行して、あっせんを視野に入れて労働相談を利用した。休職したことで体調は回復した一方、家賃の支払いをはじめ生活費の問題が深刻化し、不安や焦りの気持ちが大きくなっていったことから、心の健康相談員は相談者と一緒に優先順位を整理した。相談者は、あっせんを通じて会社側に自身の主張を伝え、気持ちに区切りをつけることで、転職という選択肢に目を向けられるようになった。

#### ケース9：セクハラ相談後の職場環境、人間関係の変化に悩んだ30代女性

相談者は、工作中に同僚男性からかけられたセクシャルハラスメント発言に恐怖を感じ、会社に相談した。会社は事実関係の調査を行い、同僚男性は異動となった。問題は解決したように思えるが、現在も職場環境に対する不安を感じるとして、相談に来所した。

相談者は、同僚男性の異動に関して詮索するような周囲の様子への戸惑いや、後任が決まらずに仕事量が増加していることへの不公平感を感じていた。そこで、心の健康相談では、職場の同僚との距離の取り方や会社に要望したい業務改善の方向などを一緒に話し合った。漠然とした不安を具体的課題として捉え直すことができるようになり、職場環境への不安感も小さくなった。

#### ケース10：経済的不安から無理して働こうとして疲弊してしまった50代女性

相談者は小規模な事業所に就職したが、上司に大声で怒鳴られたり、突然口を聞いてくれなくなったりして、次第に疲弊し、数ヶ月で退職せざるを得ない状況となった。経済的な不安から、すぐに転職して再び働き始めたが、「疲れた。休みたい。安心したい。」と感じている自分に気付き、相談に至った。

相談者は、自身が育った家庭環境の影響もあり、仕事を休むことに強い不安を感じ、働き続けてきた。相談の中で現在の経済状況を確認したところ、働き続けないと立ち行かないほど困窮しているわけではないことがわかった。心の健康相談員からの助言で、今まで囚われていた考えから解放され、自分の状況を客観的に見るできるようになり、今はゆっくり休養をとって良いということに気付くことができた。