

## 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6年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、277件と令和5年度より98件（54.7%）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割強を占める（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	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	令和6年度
飯田橋	137件 <i>△12.7%</i>	98件 <i>△28.5%</i>	40件 <i>△59.2%</i>	90件 <i>125.0%</i>	56件 <i>△37.8%</i>	88件 <i>57.1%</i>
大 崎	64件 <i>23.1%</i>	74件 <i>15.6%</i>	86件 <i>16.2%</i>	54件 <i>△37.2%</i>	37件 <i>△31.5%</i>	38件 <i>2.7%</i>
池 袋	18件 <i>38.5%</i>	5件 <i>△72.2%</i>	24件 <i>380.0%</i>	11件 <i>△54.2%</i>	4件 <i>△63.6%</i>	13件 <i>225.0%</i>
亀 戸	13件 <i>△48.0%</i>	10件 <i>△23.1%</i>	7件 <i>△30.0%</i>	10件 <i>42.9%</i>	9件 <i>△10.0%</i>	12件 <i>33.3%</i>
多摩（国分寺+八王子）※1	48件 <i>20.0%</i>	58件 <i>20.8%</i>	35件 <i>△39.7%</i>	71件 <i>36.5%</i>	73件 <i>2.8%</i>	104件 <i>42.5%</i>
	38件 <i>△15.6%</i>	16件 <i>△57.9%</i>	17件 <i>6.3%</i>			
青 山 ※2						22件 -
計	318件 <i>△4.2%</i>	261件 <i>△17.9%</i>	209件 <i>△19.9%</i>	236件 <i>12.9%</i>	179件 <i>△24.2%</i>	277件 <i>54.7%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

※1 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。

※2 令和6年9月、青山事務所を開設。

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
277件	227件 81.9%	0件 0.0%	2件 0.7%	48件 17.3%

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
277件	158件 57.0%	13件 4.7%	106件 38.3%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
277件	55件 19.9%	222件 80.1%

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
277件	0件 0.0%	31件 11.2%	45件 16.2%	88件 31.8%	93件 33.6%	4件 1.4%	16件 5.8%

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
277件	6件 2.2%	33件 11.9%	18件 6.5%	11件 4.0%	39件 14.1%	2件 0.7%	1件 0.4%
	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
	3件 1.1%	24件 8.7%	56件 20.2%	33件 11.9%		9件 3.2%	42件 15.2%

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
277件	96件 34.7%	18件 6.5%	10件 3.6%	27件 9.7%	27件 9.7%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	12件 4.3%	4件 1.4%	29件 10.5%	15件 5.4%	39件 14.1%

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
479項目	189項目 39.5%	119項目 24.8%	63項目 13.2%	2項目 0.4%	33項目 6.9%	73項目 15.2%

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：発達障害の診断を受け、不安を抱えながらも状況改善に取り組んだ20代男性

相談者は、新卒で正社員として就職したが、業務が多忙になると混乱してしまうなど、仕事に対する自らの対処能力に不安を感じて受診した結果、発達障害と診断された。上司に障害を伝え配慮を求めたが、上司との関係が悪化して体調不良となり、心の健康相談に来所した。

相談者は、適切な配慮をしてくれない上司に対する怒りの気持ちや、職場での孤立感を抱えていた。心の健康相談員との対話を通じて、相談者は職場の状況や自身の気持ちを整理し、同僚とのコミュニケーションの機会を作るよう心がけ、自分の気持ちの負担を軽くするための工夫ができるようになった。また、あらためて上司に自身の特性を説明し、話し合った結果、発達障害への一定の理解を得ることができ、仕事を続けることになった。

### ケース 2：睡眠バランスの崩れから仕事のミスが増えた40代女性

相談者は、業務多忙で生活リズムと睡眠のバランスが崩れてしまい、仕事のミスが目立つようになった。夢を抱いて就いた職だったが、度々のミスを上司に叱責され、ついには退職勧奨を受けるに至り、心身の不調が顕著となり、心の健康相談に来所した。

相談者は、退職して体調回復に努めることを選択したが、退職後も心の健康相談を継続し、家族の介護問題や前職の上司の言葉に傷ついた思いを整理した。家族とそれぞれの事情を共有し、生活リズムを整えていく中で、気持ちを切り替えて前に進みたいと考えることができるようになった。

### ケース 3：人手不足による業務過多で精神的に追い詰められている50代男性

相談者の勤める会社では、経営者の交代を機に会社の規則や方針が変わり、不満を感じる社員の退職が相次いでいた。相談者は、退職した社員の業務を肩代わりしなければならず業務過多に陥り、心身共に疲れ切ってしまったとして、心の健康相談に来所した。

相談者は、いずれは転職したいと考えているが、持病が回復途上であることに加え、人手不足により日々の業務をこなすことで精一杯の状況であり、転職活動に向ける体力も気力も残っていなかった。心の健康相談を通して優先順位を整理し、いずれ転職するにしても「健康維持」が第一であることを確認した。まずは心身を整え、転職を含め、環境を変えることを目的として今後のライフプランを検討することにした。

### ケース 4：職場の要求に応えようと無理を重ねて体調不良になった50代女性

相談者は、会社からの要求に応えるため無理を重ねて体調を崩し、適応障害と診断されて休職していた。復職を望んで上司等と面談を重ねたが、会社からは復職後の配慮等が提示されなかったため復職に踏み切れず、体調の回復にも支障が出る状況となり、心の健康相談に来所した。

相談者は、心の健康相談を通じて状況を整理し問題を見つめなおす中で、生い立ち等から身に着けた自分の思考パターンに気付くことができた。心身の健康と自分の思いを大切にしながら今後の人生を築きたいと考えるようになり、今の会社にこだわらず新しい道を探していくことを決心した。

### ケース5：働く意欲を持てなくなっていた40代女性

相談者は、生活に困っていながらも、就職活動をする気力がでてこないと心の健康相談に来所した。仕事を任せられ、忙しくもやりがいをもって楽しく働いていた会社で、直属の上司が突然亡くなり、ショックを受けるとともに、職場の変化に順応できず退職した。別の会社で働いてみたが長続きせず、短期間で辞めることを繰り返し、働く気力を失ってしまった状態であった。

心の健康相談において、相談者は過去の職場での思い出を振り返る中で、働き甲斐があったが、無理をしていた面にも気づき、今までよく働いてきたと自分で自分を認め、評価できるようになった。愛着があった職場に対する喪失感を乗り越え、これからの働き方を落ち着いて考えられるようになり、本来の積極的な性格を取り戻して就職活動を始め、ほどなく働き始めることができた。

### ケース6：過去の失敗を繰り返し責められ心身不調に陥った40代男性

相談者は、営業職として中途採用されたが、顧客とのトラブルの責任を問われて内勤職に配置転換された。以来、経営者から些細なミスに対し、ことある毎に過去の失敗を引き合いに出され責められるようになり、気分の落ち込みと不安を感じ、心の健康相談に来所した。

相談者は、怒りを理不尽に向けられるたびに、一人で我慢してきたが、ついに出勤が怖いと感じるに至った。仕事を続けることに限界を感じながらも、年齢など転職に対する不安から退職に踏み切れない葛藤を抱えていた。心の健康相談員との対話を通じて、心配して声をかけてくれる同僚や身近に気持ちを話せる存在があることに気づくとともに、事態をより客観的に見ることができるようになり、心身を整えながら、今後のことを冷静に考えていく気持ちになった。

### ケース7：セクシュアルハラスメントによって休職し、今後のキャリアに不安を抱いた30代女性

相談者は、職場の同僚男性からのセクシュアルハラスメントを受けた。職場に相談した結果、当該男性と直接接触する機会は減少するなど対応は行われたが、ハラスメントにより心身に不調をきたし休職となった。相談者は復職するか転職するかなど、今後のキャリアに不安を抱き、心の健康相談に来所した。

相談者は、心身の不調は回復したが、今回の出来事がなければ継続して勤務したかったという思いや職場への不満、転職した場合にもまたハラスメントに遭遇するのではないかという不安が高まっていた。心の健康相談で、相談者の思いを傾聴し、優先順位について整理することで、相談者は転職について前向きに検討できるようになった。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、新たな一歩を踏み出すことができた。

### ケース8：職場での人間不信を解消し、社会支援を受け入れるようになった30代女性

相談者は、転職を繰り返しており、仕事が覚えられない、注意される内容が理解できないことが多かった。直近の勤務先では、上司からのひどい叱責が続き、適応障害の診断を受けて退職を余儀なくされた。相談者は労働相談に来所したが、職場で不当な扱いを受けたことへの悔しさで涙があふれ、睡眠もとれない状況であったため、心の健康相談を並行して利用した。

相談者は、当初、他者への不信感が強く何事にも疑心暗鬼であったが、心の健康相談員が相談者の思いを傾聴し、まずは治療に専念できる環境を整えるよう助言した。相談者は、持病の手術や転居等、環境が変化する中、気持ちを整理し、これまでとは異なる職種も視野に入れるようになった。また、主治医をはじめとする支援者との意思疎通が上手く図れるようになったと相談者自身が実感することができた。

### ケース9：キャリアアップのために転職するか悩む30代男性

相談者は、長年不明瞭な指示や理不尽な批判をする上司の下で勤務している。このままでは自身の成長やキャリアアップにつながらないのではないかと不安になり、転職すべきか悩んで心の健康相談に来所した。

相談者は、心の健康相談員の助言により、上司の傾向を理解し、上司の言動によって不必要に傷ついたり、ストレスを抱え込まないように境界線が引けるようになった。また今回の経験を通して自分が苦手な人との関わり方を見直すことができるようになり、生活全般のストレスが軽減した。相談者は、転職も考えたが、組織体制の変化に伴い指示系統も変わることから、気持ちを切り替えて現在の会社で働き続けることを決意した。

### ケース10：同僚と気軽に話すことができないと悩む20代女性

相談者は、事務職として勤務しており、すでに転職が決まっている。これまで、仕事で困ることはなかったが、同僚と気軽に話すことができず、世間話でも構えてしまうため、うまくコミュニケーションをとれずにいた。同僚として、ずっと人間関係を続けていくと思うと、緊張してしまい、適当に話を合わせられず、変なことを言ってしまうたり、浮いてしまったりすることに悩んで、心の健康相談に来所した。

相談者は、私生活では相手の言葉の真の意味を理解することができ、普通にコミュニケーションができていたが、職場では過剰な対人緊張があり、人間関係にこだわっていることが悩みの原因と思われた。心の健康相談員から、業務上必要なコミュニケーションをとり、目の前の仕事をきちんとこなしていけばよいと助言し、相談者はこれを実践しながら、新しい職場で仕事に臨むことになった。