

## 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7年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、290件と令和6年度より13件（4.7%）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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
飯田橋	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>	64件 <i>△27.3%</i>
大 崎	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>	47件 <i>23.7%</i>
池 袋	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>	37件 <i>184.6%</i>
亀 戸	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>	15件 <i>25.0%</i>
多摩（国分寺+八王子）※1	58件 <i>20.8%</i> 16件 <i>△57.9%</i>	35件 <i>△39.7%</i> 17件 <i>6.3%</i>	71件 <i>36.5%</i>	73件 <i>2.8%</i>	104件 <i>42.5%</i>	86件 <i>△17.3%</i>
青 山 ※2					22件 -	41件 <i>86.4%</i>
計	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>	290件 <i>4.7%</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
290件	263件 90.7%	2件 0.7%	1件 0.3%	24件 8.3%

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
290件	163件 56.2%	23件 7.9%	104件 35.9%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
290件	41件 14.1%	249件 85.9%

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
290件	0件 0.0%	20件 6.9%	43件 14.8%	94件 32.4%	108件 37.2%	10件 3.4%	15件 5.2%

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
290件	10件 3.4%	26件 9.0%	18件 6.2%	8件 2.8%	7件 2.4%	9件 3.1%	3件 1.0%
	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
	7件 2.4%	38件 13.1%	41件 14.1%	53件 18.3%		19件 6.6%	51件 17.6%

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
290件	87件 30.0%	15件 5.2%	7件 2.4%	15件 5.2%	71件 24.5%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	0件 0.0%	7件 2.4%	26件 9.0%	19件 6.6%	43件 14.8%

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
523項目	193項目 36.9%	146項目 27.9%	95項目 18.2%	14項目 2.7%	21項目 4.0%	54項目 10.3%

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：専門職として求められる業務量をこなせずに悩む30代女性

相談者は学生時代に心身の不調を経験していたことがあり、就労開始当初は契約社員として比較的負担の少ない業務を担当していた。その後、正社員として登用されたが、業務量が増加し、無理が重なった結果、1年で休職することになった。一度復職したが、再び体調を崩し再度休職に至った。相談者は、専門職として求められる業務量をこなせないことへの葛藤を抱え、今後の働き方に迷いを感じ、心の健康相談に来所した。

相談者は、会社から資格試験を受けるための援助を受けており、しばらくはこの会社で働き続ける必要があった。また専門職にこだわる親の期待も精神的な負担となっていた。心の健康相談員との対話を通じ、業務量を軽減して契約社員として仕事を続けながら、あきらめていた資格試験の勉強に少しずつ取り組むという方向性を見出し、自分の状況に即した選択を行うことができるようになった。

## ケース 2 : カスタマーハラスメントによるストレスで休職した50代女性

相談者は店舗でレジ業務に従事していたが、支払額をめぐる顧客対応の際、相手方から大声で怒鳴られるなどの威圧的な行為を受けた。翌日から声が出なくなり、休職を余儀なくされたことから、労災申請も検討する中で心の健康相談に来所した。

心の健康相談では、当時の相手の威圧的な言動や、その際に感じた不安やおそれについて傾聴するとともに、労災申請手続きの手順や注意点を説明した。休職により症状は徐々に回復し、通院を継続しながら同僚の配慮を得て職場復帰することができた。

## ケース 3 : 特性をもつ同僚の言動に耐えられず体調不良となった60代男性

相談者は精神疾患を発症後、障害者雇用枠を利用して転職した。勤務先において相談者の座席の近くに障害特性に起因すると思われる言動を行う同僚がおり、相談者はその言動に強い不安を感じ、次第に体調を崩して欠勤せざるを得ない日が増えていった。上司に異動や席替えを求めて相談したが、具体的な改善に向けた動きは無く、現状を客観的に整理したいと考えて心の健康相談に来所した。

相談者は、自分ひとりで上司に相談しても状況改善に至ることは難しい現状を振り返り、今後は主治医や就労支援員などの第三者サポートを使って勤務先と交渉を試みたいと考えた。休職も含めて主治医と相談することや、自らの思考パターンが先々まで過度に考え込みやすく、ストレスの蓄積が体調悪化につながることを理解し、状況改善に向けて一歩ずつ具体的な交渉をしていくことになった。

## ケース 4 : 制作業務の負荷から体力気力両面で仕事に不安を抱える20代女性

相談者は映像制作の仕事に携わっているが、作品の納期が厳しいことから、生活のバランスが崩れがちになり、睡眠不足による倦怠感も強くなっていた。このため、仕事へのモチベーションが維持できず、また、作品評価によるストレスなどで食欲不振も生じ、追い詰められて心の健康相談に来所した。

相談者は、心の健康相談員との対話を通じ、作品の企画から完成までの日々の作業行程を順に話していくなかで、見失いそうになっていた本来の創作意欲を再認識するとともに、体調回復のために生活リズムの改善を意識することができた。

### ケース 5：仕事と家庭の両立の難しさに悩む50代女性

相談者は、業務と家族の疾病・障害対応の両立について長年負担を感じており、過去にも複数回の病気休暇を取得している。今回は、不安の高まりに伴いメールを何度も確認したり、電話で間違っただけを答えたのではないかと強い不安を感じるなど、強迫神経症の症状が悪化し、突然、職場に行けなくなってしまった。相談者は体調不良に加え、「周りに迷惑をかけている」という思いから、退職を考えて心の健康相談に来所した。

相談者は、心の健康相談員と話をしているうちに緊張状態が緩和し、気持ちの安定が見られるようになった。休職を決めて、今までの振り返る中で、過剰適応していた自分の特性を受け入れ、自分なりによくやってきたと自認することができ、周りに対する感謝の気持ちを持てるようになった。その後、症状は次第に改善し、今後は無理のない働き方を目指して、節目の小旅行をした後、職場復帰に向けたリワークプログラムへの参加を決めた。

### ケース 6：役職者から風評を立てられ転職を考えていた40代女性

相談者は、社長から「あなたと他の職員との相性が悪く、職場の雰囲気が悪化している。周囲からもそのような声があり、元の職場に戻ってほしい」と突然伝えられた。相談者の認識では、職場の雰囲気は良好であり、仲の良い職員も多かったため、社長の話に強いショックを受けた。また、十分な聞き取りや事実確認がなされないまま、特定の職員の話が社長が信じてしまったことに不信感を抱き、転職活動を始めたものの、気持ちの整理がつかず、心の健康相談に来所した。

面談において、相談者は転職活動を進める過程で、現在の勤務先の給与は同業他社と比較して高い水準であることに気が付いた。傾聴する中で「あなたを悪く言っているのはひとりの職員だけであり、これまでの職場で人間関係のトラブルがなかったのならば、転職に伴うリスクを踏まえると、異動を考えるのも一案ではないか」と助言を行った。相談者は、転職を見送って異動を考えたいと前向きな姿勢に変わった。

### ケース 7：上司による過度な叱責で睡眠に障害が出始めた40代男性

相談者は、派遣先の上司からの過度な叱責により、睡眠障害や極端な気分の落ち込みが発生していた。所属部署のスタッフが半減し多忙だった時は叱責されることは少なかったが、新たにスタッフが入职すると、そのスタッフと相談者を比較する言動や、些細なことでの執拗な叱責が繰り返されるようになった。更に、担当していた業務を取り上げられたため、相談者は派遣元に相談するとともに、心の健康相談にも来所した。

相談者は、上司からの人格や尊厳を傷つける言動により、自責の念を強めていた。定期的に心の健康相談を利用する中で自己肯定感を回復させ、以前から挑戦したいと考えていた資格取得を目指し学校に通うことになった。このため、勉学と仕事を両立できる仕事への変更を派遣元の担当者に依頼することとし、最終的に派遣先との契約は円満に終了した。

### ケース 8：同僚男性による社内でのつきまといに悩む30代女性

相談者は正社員として勤務していたが、同僚の男性による社内でのつきまとい行為に悩んでいた。トイレや給湯室の利用で席を立つと同じタイミングでその場所に出現したり、相談者と同じ私物を突然使い始めるなどの事象が繰り返された。職場の上司等に相談したが、いずれも明確な規定違反として、措置や処分の対象とすることが難しく、職場としての対応にも限界があった。相談者は、日々の不快感と不安からメンタルクリニックを受診し、心の健康相談にも来所した。

相談において、安全性の確保と、当該男性の言動をエスカレートさせない対応方法を確認した。傾聴する中で、相談者は安全を優先し退職することを決断した。退職時に相談者の住所等が当該男性に知られないように個人情報取り扱いについて上司に留意するよう依頼し、安心感を取り戻し転職することができた。

### ケース 9：働き方に悩みを抱えた50代女性

相談者は障害者雇用枠により就業していたが、直属の上司からハラスメントを受けたことが原因で退職するか悩んでいた。その後、より上位の上司に相談したところ、配置転換が行われ、業務を継続することになった。新しい環境に満足して働いていたが、仕事に慣れてくるにつれて自分の置かれた立場と限界に悩むようになり、心の健康相談に来所した。

相談者は仕事に対する意欲が高く、仕事の幅を広げることを望んでいた。上司に相談したい気持ちはあったが、障害者雇用であることを踏まえ、自身の要望をどのように伝えるべきか迷いがあり、また、能力に対する評価も気にかけて慎重になっていた。心の健康相談において傾聴を重ね、自らの望みと不安を整理し、勇気を出して上司に相談することができた。すべての希望は叶わなかったが、上司にしっかりと話を聞いてもらえたことで気持ちを整理することができた。

### ケース10：セクシュアルハラスメントや残業代の未払いによって、退職するか悩んだ40代女性

相談者は、職場の同僚男性からセクシュアルハラスメントを受けた。上司に相談した結果、同僚男性と直接接触する機会が減少し、一定の対応は行われたため勤務を継続していた。しかし、残業代が支払われないなどの状況が続き、再度上司に相談したものの改善が見られず関係性も悪くなり、適応障害の診断を受け休職となった。今後、復職か転職かの判断について悩み、心の健康相談に来所した。

適応障害と診断され、相談の開始直後は話しながら涙を流すことがあったり、過去のトラウマ体験が想起されるなど感情のコントロールが難しい様子も見られたが、徐々に感情の整理ができ、仕事中心の生活であったが趣味の時間を持つこともできるようになった。また、相談者の過去の体験や不安について整理することで転職について前向きに検討できるようになり、退職に対する不安についても気持ちの折り合いをつけることができた。