

7 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。

〈平成27年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、456件と26年度より31件（7.3%）増加した（第27表）。
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の66%に達する（第31表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で約7割となる（第34表）。

第27表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
飯田橋	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)	200 件 (6.4)
大 崎	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)	88 件 (7.3)
池 袋	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)	32 件 (△5.9)
亀 戸	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)	30 件 (233.3)
国分寺	76 件 (△19.1)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)	59 件 (△6.3)
八王子	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)	47 件 (△4.1)
計	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)	456 件 (7.3)

() は対前年度比 (%)

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
456 件	398 件	15 件	5 件	38 件
[100.0]	[87.3]	[3.3]	[1.1]	[8.3]

[] は構成比 (%)

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
456 件	226 件	87 件	143 件
[100.0]	[49.6]	[19.1]	[31.4]

[] は構成比 (%)

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
456 件	167 件	289 件
[100.0]	[36.6]	[63.4]

[] 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
456 件	0 件	55 件	170 件	131 件	80 件	11 件	9 件
[100.0]	[0.0]	[12.1]	[37.3]	[28.7]	[17.5]	[2.4]	[2.0]

[] は構成比 (%)

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
456 件	18 件	48 件	29 件	13 件	66 件	10 件	17 件
[100.0]	[3.9]	[10.5]	[6.4]	[2.9]	[14.5]	[2.2]	[3.7]
	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	
	6 件	7 件	57 件	49 件	92 件	44 件	
	[1.3]	[1.5]	[12.5]	[10.7]	[20.2]	[9.6]	

[] は構成比 (%)

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
456 件 [100.0]	164 件 [36.0]	13 件 [2.9]	22 件 [4.8]	45 件 [9.9]	31 件 [6.8]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	13 件 [2.9]	14 件 [3.1]	44 件 [9.6]	31 件 [6.8]	79 件 [17.3]

[] 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
803項目 [100.0]	317項目 [39.5]	236項目 [29.4]	108項目 [13.4]	27項目 [3.4]	45項目 [5.6]	70項目 [8.7]

[] 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：上司に厳しい態度を取られて自信を失うが、復職につなげた40代女性

相談者は、上司に厳しい態度を取り続けられたことから仕事に対して自信を失い、休職に入った。休職中も物事を悪い方向に考えてしまい、復職に向けた会社との話し合いも思うように進まなかったことから、会社に対して不信感を強めていった。

心の健康相談を通じ、相談者は、自らの過度なネガティブ思考が不安を大きくし、復職に向けた会社との話し合いが噛み合わない要因となっていることを認識した。また、相談者は、会社側の事情を客観的に捉えるようにし、必要以上に職場への不信感を増幅しないよう努めた。その結果、復職の話し合いが進展し、相談者は、復職を果たした。

ケース2：退職した会社での出来事が頭をよぎり、その後の転職活動に支障をきたした30代男性

相談者は、突然、退職に追い込まれ、会社と合意書を交わして退職した。しかし、円満退職とはいえない経過であったため、転職活動の際、退職した会社から自分に不都合な情報を流されては転職に支障をきたすと考え、エージェントから転職先を紹介されても踏み切れないでいた。

心の健康相談において、相談者は、転職活動の際における面接のアドバイスを受けたことから推測不安が和らいだ。すると、相談者は、エージェントから紹介された複数の会社に応募できるようになり、面接もクリアして転職を果たした。

ケース 3 : 退職した会社での出来事が整理できず、転職先で悩む50代女性

相談者は、同僚からの嫌がらせを受けたことにより退職したが、すぐに転職を果たした。しかし、転職先で仕事を教えてもらっても覚えられず、ミスを繰り返し、再び退職を考えるようになった。

心の健康相談において、相談者は、退職した会社での出来事を整理すべく当時の状況を振り返ってみた。すると、自分には一人で我慢して物事を乗り越えようとしたり、自分の考えを伝えることなく、相手から言われたことをそのまま受け入れて振り回される行動パターンがあることに気付いた。相談者は、気持ちの整理ができ、しばらく仕事を休み、働き方について見直していくこととした。

ケース 4 : 仕事を抱え込みがちな30代男性管理職

相談者は、プロジェクト業務などに従事する管理職で、仕事を頼まれると断らずに引き受けるなど、長時間労働によって体調面に支障をきたしていた。立場上、休むこともできず、体力的にも精神的にも厳しい状況が続いていた。相談者は、前職においても体調不良によって退職していた。

心の健康相談において、相談員は、仕事の分担や体調管理、ストレス発散法について助言した。相談者は、気持ちの整理ができ、仕事の進め方について見直していくこととした。

ケース 5 : 仕事にやりがいを感じる一方、感情に起伏のある社長との付き合い方に悩む20代女性

相談者は、社長を含めて3名の会社で事務職に従事している。社長は、50代の男性で、感情の起伏が大きく、モノに当たることもあった。相談者は、意図的に仕事を減らされるようになったが、一人が退職をすると一転、相談者に仕事が振られるようになった。仕事にやりがいを感じていた一方、社長を尊敬できず、精神的な苦痛を感じながら仕事を続けていた。

心の健康相談において、退職した後任の女性社員が社長と話をすることがあることがわかり、相談員は、相談者に対し、女性社員を通じて相談者本人の悩みや仕事への意欲を社長に伝えてもらい、社長の理解を求めてみてはどうかと助言した。

ケース 6 : 相談時のコミュニケーションが困難であった30代男性

相談者は、営業職に従事しているが、女性上司の対応の厳しさから、精神面で不調に陥り、休職に入った。一方、相談者は、勤務中に離席が多く、上司への報告も遅れがちな上、不明な点につき、他の社員に確認することもなく仕事を進めることがあった。

心の健康相談において、相談員が詳しく事情を聴くと、相談者はどの部署でも思うように仕事ができず、勤務評価も低く、営業以外には部署が見当たらない状況であることが伝えられた。相談員は、相談者とコミュニケーションがとりにくい印象もあったことから、相談者に対し、以上のことを通院している医療機関の主治医と十分に話すよう助言した。

ケース7： うつ病であることを会社に告げるべきか迷っていた40代男性

うつ病である相談者は、時折、体調が優れずに仕事を休むことがあったため、自分の病について会社に伝えるべきか迷っていた。

心の健康相談において、相談員は、仕事がこなせていれば必ずしも伝える必要はないことを助言した。これに対し、会社からは休むことよりもコミュニケーションが取れていないことが問題であると指摘されていることが相談者から述べられた。相談員は、病気については伝えざるを得なくなった時に伝え、まずは職場におけるコミュニケーションを改善することが先決で、上司に積極的に業務報告してみることから始めてみるよう助言した。

ケース8： 復職に際して不安を抱いた30代男性

相談者は、就職して10年となる。異動先の上司からの叱責により、うつ病となって半年間休職していた。復職に際し、相談者は、会社から慣らし勤務半年を経て通常勤務となることを告げられたため、不安を抱いて来所に至った。

心の健康相談を経て、相談者は、相談員が勧めたリワークプログラムに通い、プログラム終了後、復職を決意して再び来所した。

相談者は、職場で人の言葉を自分がどのように受け取る特性があるか認識するようになり、会社と働き方に関する話し合いを経て職場復帰を果たした。職場に対する被害者意識や不適応感も和らぎ、相談者は、前向きに仕事に取り組めるようになった。

ケース9： 職場でコミュニケーションがうまく取れずに悩む30代女性

医療・福祉業務に従事していた相談者は、職場で同僚と上手くコミュニケーションが取れず、悩んで来所に至った。

心の健康相談において、相談者から、自分の考えを主張するものの、周囲からは独りよがりとみられがちであることが述べられた。対話を通じ、相談者は、職場というチームの中で求められる役割を見直すことや、自分とは違う意見、経験から得られることの大切さについて認識し、気持ちの整理がついた。

ケース10： 働き方に疑問を抱き、復職と退職に揺れていた40代男性

情報通信会社で勤務していた相談者は、過重な業務量によって体調を崩し、適応障害と診断されて休職に入った。相談者は、働き方への疑問と、今後の対応に不安を抱いて来所に至った。

心の健康相談において、相談員は、復職と転職に揺れていた相談者の心境を傾聴し、相談者は、子どもとの時間を大切にできる働き方を指向して転職する決心をした。

ケース11：退職後、再就職に意欲のわからない50代男性

相談者は、数年前に仕事でミスをしたことを契機にうつ状態となり、休職した末に退職した。退職後、相談者は、再就職の意欲がわからないため、不安を抱いて来所に至った。

心の健康相談において、相談員は、相談者の生活状況について傾聴し、自宅にこもりがちとなっている生活スタイルを見直し、近距離の外出から始めて心身の状態を整えるよう助言した。