

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。

＜平成28年度の心の健康相談の傾向＞

- (1) 心の健康相談は、392件と27年度より64件（△14.0%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の60%に達する（第34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37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

| 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 | 平成28年度 |
|-----|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| 飯田橋 | 160 件 (15.1) | 161 件 (0.6) | 153 件 (△5.0) | 188 件 (22.9) | 200 件 (6.4) | 186 件 (△7.0) |
| 大 崎 | 36 件 (50.0) | 88 件 (144.4) | 86 件 (△2.3) | 82 件 (△4.7) | 88 件 (7.3) | 56 件 (△36.4) |
| 池 袋 | 18 件 (△21.7) | 18 件 (0.0) | 12 件 (△33.3) | 34 件 (183.3) | 32 件 (△5.9) | 24 件 (△25.0) |
| 亀 戸 | 27 件 (35.0) | 15 件 (△44.4) | 18 件 (20.0) | 9 件 (△50.0) | 30 件 (233.3) | 19 件 (△36.7) |
| 国分寺 | 69 件 (△9.2) | 72 件 (4.3) | 48 件 (△33.3) | 63 件 (31.3) | 59 件 (△6.3) | 63 件 (6.8) |
| 八王子 | 49 件 (345.5) | 33 件 (△32.7) | 26 件 (△21.2) | 49 件 (88.5) | 47 件 (△4.1) | 44 件 (△6.4) |
| 計 | 359 件 (22.5) | 387 件 (7.8) | 343 件 (△11.4) | 425 件 (23.9) | 456 件 (7.3) | 392 件 (△14.0) |

() は対前年度比 (%)

第31表 相談者の区分

| 合 計 | 本 人 | 家 族 | 職場関係者 | そ の 他 |
|---------|--------|--------|-------|--------|
| 392 件 | 333 件 | 8 件 | 2 件 | 49 件 |
| [100.0] | [84.9] | [2.0] | [0.5] | [12.5] |

[] は構成比 (%)

第32表 相談経路別

| 合 計 | 労働相談から | リーフレット | そ の 他 |
|---------|--------|--------|--------|
| 392 件 | 240 件 | 68 件 | 84 件 |
| [100.0] | [61.2] | [17.3] | [21.4] |

[] は構成比 (%)

第33表 性 別

| 合 計 | 男 性 | 女 性 |
|---------|--------|--------|
| 392 件 | 134 件 | 258 件 |
| [100.0] | [34.2] | [65.8] |

[] は構成比 (%)

第34表 年齢別

| 合 計 | ～19歳 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60歳～ | 不明 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 392 件 | 2 件 | 61 件 | 115 件 | 120 件 | 71 件 | 13 件 | 10 件 |
| [100.0] | [0.5] | [15.6] | [29.3] | [30.6] | [18.1] | [3.3] | [2.6] |

[] は構成比 (%)

第35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 |
|---------|-----------------|-------------|-----------|-----------------------|--------------|-------------|----------------|
| 392 件 | 4 件 | 9 件 | 44 件 | 11 件 | 41 件 | 8 件 | 11 件 |
| [100.0] | [1.0] | [2.3] | [11.2] | [2.8] | [10.5] | [2.0] | [2.8] |
| | 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 | |
| | 22 件 | 21 件 | 34 件 | 62 件 | 64 件 | 61 件 | |
| | [5.6] | [5.4] | [8.7] | [15.8] | [16.3] | [15.6] | |

[] は構成比 (%)

第36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 |
|------------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 392 件 [100.0] | 153 件 [39.0] | 8 件 [2.0] | 6 件 [1.5] | 52 件 [13.3] | 39 件 [9.9] |
| | 労務作業 | 管理職・ 事業主 | その他 | 不 明 | 無職・失業 |
| | 6 件 [1.5] | 5 件 [1.3] | 42 件 [10.7] | 8 件 [2.0] | 73 件 [18.6] |

[] は構成比 (%)

第37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 |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| 657項目 [100.0] | 225項目 [34.2] | 218項目 [33.2] | 109項目 [16.6] | 12項目 [1.8] | 33項目 [5.0] | 60項目 [9.1] |

[] 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：自分の特性を生かした働き方へ変えた40代女性

相談者は、これまで派遣先を転々としつつ、どうにか仕事を続けてきたが、初めて失業手当の給付を受けた。

心の健康相談において、相談者は、今までの自分の振り返りを行った。相談者には、コミュニケーションの問題など認知の歪みはあったが軽度だったこともあり、親や周りにその大変さを理解してもらうこともなく、どうにか頑張ってきた自分をねぎらうことができた。そして、これまで親の価値観に縛られて苦しかったことに気付き、自分の特性を生かし、自分の価値観を大事にして、新たな仕事に就くことができた。

ケース2：転職前提のリワークプログラムに取り組むことにした30代男性

相談者は、身内が亡くなったことを契機に気持ちがどんどん内向きになり、元々苦手だった人間関係もわずらわしくなり、被害妄想も出てきてうつ病を発症し、休職した。クリニックのリワークプログラムの参加を保留にしている間に、休職期間満了が近づいたため、来所相談した。

心の健康相談で、相談者は、職場での緊張感が強く、人のことばかり見て生きてきたこと、また、業務内容がどんどん高度になりついていけなかったことに気付き、逆に前向きに学ぶ意欲が出てきた。そして、転職前提のリワークプログラムのあるクリニックを何か所か吟味し、通所することとなった。

ケース 3：復職を控えて不安になった30代男性

相談者は、新規事業の立上げで多忙になったことを契機に、心身の不調を感じ、追い詰められるような気持ちのなか、孤立感を深め、体調が悪化して休職に入った。しかし、復職が近づいてくると不安が高まり、転職した方がいいのかと悩むようになった。

心の健康相談を通じ、相談者は、自らの不安の内容や働く意味を考え、前にも苦しかったことを乗り越えた経験を思い出し、今の会社で頑張りたい気持ちが大きくなった。その後、相談者は、会社の先輩に会って話を聞き、復職後の勤務について希望を伝えて調整してもらおうなどのやりとりをするなかで、自分は一人ではない、困ったら相談しながらやってゆけば大丈夫と思えるようになり、復職を決意した。

ケース 4：体調不良を理由に退職した前職について悩む30代女性

相談者は、介護施設の職員として就労していたが、肩を負傷した。長引く治療をめぐる職場とのやり取りに疲れ、うつ状態となり休職した末に退職した。

相談者に会社に迷惑をかけたという自責の気持ちが強かったため、心の健康相談において相談員は、仕事を失った不安と家族や友人への相談者の思いを聴きながら、心身の回復に向けて気持ちの整理をゆっくり進めるようアドバイスした。

ケース 5：仕事に悩み退職を考えてしまう40代女性

相談者は、保育所の給食調理に正社員として採用され、1か月ほど勤務しているが、作業を要領よく進めることができず焦ってしまう結果、さらに周囲の同僚から注意されるため、気分が落ち込んで毎日辞めたいと思ってしまうと来所した。

相談員は、相談者が作業のどのような場面で焦ってしまったのか状況を振り返ってもらい、業務の進め方やスピードなど、職場に慣れるための課題を一緒に整理した。

ケース 6：上司の言動により出勤がままならなくなった30代女性

相談者は、教育機関に勤務している。上司が精神主義的考えの持ち主で言い回しもきつく、日々、上司から指導方針や生徒への対応を冷たく批判されたため、出勤することに恐怖を感じるようになり休職した。

相談者は、上司の言葉の迫力に委縮し、自信を失いかけていたが、心の健康相談において、相談員は、相談者が仕事への姿勢として大事にしてきたことを改めて言葉にしてもらおうとともに、復職に向け、職場での支え合える仲間づくりについて助言した。

ケース7：退職したいが社長による様々な妨害を心配している50代女性

相談者は、長年にわたって社長から横暴な対応や誹謗中傷を受け、また、入社時に提示された賞与の支給と昇給を行ってもらえなかったため退職を決意した。しかし、その一方で、退職を申し出て認められなかったり、退職金が減額されたり、有休消化の取得が妨害されたりしないかが不安で、行動に移せず心の健康相談を利用するに至った。

心の健康相談において、相談者は、退職についての葛藤と社長の理不尽な言動への怒りが強く、体の震えや吐き気を訴えており、勤務の継続自体が危惧されたが、労働者側からの申出で退職が可能なことを知り不安が抑制され、退職届を提出することができた。さらに、相談者は、社長からの嫌がらせがエスカレートするのではないかと不安を抱いていたが、問題が発生した場合は労働相談で対応するとの方針を立て、準備することで心身の安定を取り戻した。その後、相談者は、退職までの間は以前よりストレスが少ない状態で勤務することができ、退職した。

ケース8：複数の上司によるハラスメント被害で適応障害を発症し、就職活動が困難になっている20代女性

相談者は、退職後も適応障害のため電車に乗れないなど就職活動が難しく、週に数回、状況を理解してくれている知り合いの店で夜のアルバイトをしてなんとか生活していた。しかし、夜働くことで昼夜逆転の生活となり、睡眠にも問題が生じ、昼間の仕事を得たくても就職活動ができず悪循環に陥っていたため心の健康相談を利用することとなった。

相談員は、あっせんによりハラスメント被害について金銭解決したことを機に夜のバイトを控えること、さらに遠方にいる友人のところでしばらく過ごすことで昼夜逆転の改善を試みることを提案した。相談者は、生活リズムを取り戻してから就職活動を再開することになった。

ケース9：再就職を前に不安を抱いた40代男性

相談者は、上司との関係の不調から体調不良に陥り、適応障害と診断されて休職に入った。休職期間満了時に退職となり、労働審判を経て金銭解決した。その後、体調が回復して再就職先が決まったが、主治医から時短勤務を勧められたものの、実現が難しいと考え、不安を抱えて相談に訪れた。

相談員は、相談者の不安とストレス、仕事への基本姿勢を聞いて、不安やストレスへの対処について話し合った。また、初めに頑張りすぎて後が苦しくなるという相談者の働き方のパターンについて理解を共有し、今後役に立てていくことになった。

ケース10：会社から突然解雇された20代男性

相談者は、新卒で入った会社から突然解雇を告げられ、理由を聞いたが納得のいく回答を得られなかった。在庫の管理をしていたが、「営業や事務が向いているよ。辞めさせるのは親心だ。」などと言われた。

相談員が会社の事情を聴いてみたところ、若い人がおらず、年配の人間ばかりであり、最近、大口の取引がなくなって経営状況が深刻であるという。「それが理由でしょう」と相談員が告げると相談者もそう思うと話した。問題は、休職しても不採用ばかりで、食欲がなく、酒量も増え、時々、死んでしまおうかと考えることであるという。相談者に元気がなく、問題点が見えたので、心療内科の受診を勧めた。

ケース11：上司のパワハラによって休職、仕事を取り上げられた40代女性

相談者は、20年近く働いてきた会社で転勤し、事務のトップになったが、支店長から罵倒を浴びせられ、やむなく休職することになった。その後、復職してみると、指導する立場を他の社員に奪われ、ろくに仕事を与えられない状況になった。相談者の指導が厳しいので、最近の若い女性社員から煙たがられているとのこと。まじめで仕事を手を抜かずにやるのが裏目に出ていた。

しかし、相談者の着実な仕事ぶりを評価する別の支店長がおり、相談者に来てほしいという希望をもっているという。相談員が、その支店長に事情を話して転勤させてもらうように相談してみてもどうかと提案したところ、相談者は意思を固めて支店長に相談した。相談者は、支店長から「大船に乗った気持ちで来てほしい。」という返事をもらうことができ、別の支店へ転勤することができた。

ケース12：仕事がうまくいかない20代女性

相談者は、求職中だが、なかなか職が見つからず、いらいらしている。ショッピングセンターで2年間働いていたが、上司やパートの人たちとうまくいかず、退職することになった。無視されたり、ことばの暴力があったりしたと話す。相談者がこの様な職場の事情を祖母に話すので、祖母が職場に乗り込んで店長に怒鳴ってしまったという。それから職場で口をきいてもらえなくなった。祖母は自分が正しく、意見を通さずにはいられない性格だという。

相談員が「祖母には職場のことは伝えず、『もう20歳をこえているのだから、自分ですべてやります』と宣言してみても」と助言して精神的な自立を促したところ、相談者にも思うところがあり、納得した。