

## 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29年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、409件と28年度より17件（4.3%）増加した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の約55%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7割弱となっている（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

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	平成29年度
飯田橋	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)	200 件 (6.4)	186 件 (△7.0)	195 件 (4.8)
大 崎	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)	88 件 (7.3)	56 件 (△36.4)	56 件 (0.0)
池 袋	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)	32 件 (△5.9)	24 件 (△25.0)	33 件 (37.5)
亀 戸	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)	30 件 (233.3)	19 件 (△36.7)	36 件 (89.5)
国分寺	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)	59 件 (△6.3)	63 件 (6.8)	51 件 (△19.0)
八王子	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)	47 件 (△4.1)	44 件 (△6.4)	38 件 (△13.6)
計	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)	456 件 (7.3)	392 件 (△14.0)	409 件 (4.3)

( ) 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
409 件	355 件	4 件	0 件	50 件
[100.0]	[86.8]	[1.0]	[0.0]	[12.2]

[ ] 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
409 件	215 件	74 件	120 件
[100.0]	[52.6]	[18.1]	[29.3]

[ ] は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
409 件	129 件	280 件
[100.0]	[31.5]	[68.5]

[ ] 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
409 件	2 件	55 件	98 件	126 件	104 件	10 件	14 件
[100.0]	[0.5]	[13.4]	[24.0]	[30.8]	[25.4]	[2.4]	[3.4]

[ ] 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
409 件	2 件	27 件	28 件	22 件	38 件	17 件	6 件
[100.0]	[0.5]	[6.6]	[6.8]	[5.4]	[9.3]	[4.2]	[1.5]
	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
	16 件	16 件	48 件	69 件		54 件	66 件
	[3.9]	[3.9]	[11.7]	[16.9]		[13.2]	[16.1]

[ ] 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
409 件 [100.0]	146 件 [35.7]	17 件 [4.2]	4 件 [1.0]	49 件 [12.0]	55 件 [13.4]
	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 [1.2]	53 件 [13.0]	16 件 [3.9]	58 件 [14.2]

[ ] 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
777項目 [100.0]	291項目 [37.5]	234項目 [30.1]	136項目 [17.5]	14 項目 [1.8]	37 項目 [4.8]	65 項目 [8.4]

[ ] 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：復職から転職へと決意をした 30 代男性

相談者は、勤務 8 年目で業務内容が複雑で難しいものになり、業務上で確認・連携の必要性が増した。しかし元々内向的でコミュニケーションが苦手な傾向を持っていたため、連携がなかなか上手くとれず、対人不安からうつ状態になり休職に到っていた。リワークプログラムを受けることもできず休職期間満了が近づくが、復職意欲が出ないと来所した。

心の健康相談を通して、少し時間をかけて自分の特性に向き合う必要性に気付き、転職のためのリワークプログラムに申し込んだ。

ケース 2：新卒入社後 1 年で退職した 20 代男性

相談者は、労働条件の不満などから早々に辞職する新入社員もいる中、せめて 1 年は続けようと自分に言い聞かせて頑張ってきた。しかし、なかなか上司に退職の話しを受け入れてもらえず、最後は上司に罵倒されてけんか別れのようになって辞めてしまった。その退職時の傷から、自分を責め、立ち直れず、抑うつ状態で来所した。

心の健康相談を通じて、会社側のパワーハラスメント的問題と、自分の問題を整理し、元々の志望であった資格試験を受ける決意が固まり、アルバイトを始めて予備校に通うことになった。

### ケース 3：自己の特性を知って今後のキャリアプランを考えた40代男性

相談者は、正社員として採用されるものの、しばらくすると解雇されるという体験を何度も繰り返してきた。自分でも何かおかしいと感じていたし、会社でも「他の人達と何かが違うから受診して」と指摘され、受診したところ、発達障害のグレーゾーンと診断された。将来を考えると気分が落ちこみ、来所相談した。

心の健康相談で、これまでの経緯をふり返り、解雇されやすかった職種と、比較的長く勤めることのできた職種について整理する作業を行なった。相談者は、通院を続けながら、今後は、手帳を取得して障害者枠での就職をめざすことで気持ちが落ち着いた。

### ケース 4：自ら決断して退職したが、不安と迷いが生じた30代女性

相談者は、専門職として勤務していたが、上司との関係がうまくゆかず、辞めるかどうか悩んだが、体調不良も出現していたため退職を決意した。退職後、その決断に対して後悔を含めて迷いが生じ、不安が高くなって来所相談した。

心の健康相談において、自分の出した決断について肯定する気持ちと、迷いから生じる葛藤を冷静に分析した。そして、自分の専門性をどのように発展させてゆきたいのか再確認をして、新たな職場に再就職した。

### ケース 5：配置転換とノルマに追われ休業した50代女性

相談者は、配置転換された未経験の職域で、厳しいノルマに追われる中で体調不良となり休業したが、治療と今後の復職への不安感が強いと来所した。

心の健康相談において、生活リズムの調整などについてアドバイスしながら、今後の復職への手順やペースなどを一緒に考えた。

### ケース 6：調理現場での孤立感を感じた60代女性

相談者は、パートで食堂調理に勤めはじめたものの、取り扱い食数の多さによる繁忙さに疲れてしまった。現場のスピードについていけない、人間関係もうまく作れないなどで、孤立感を強めて来所した。

心の健康相談において、相談者の気持ちを傾聴した上で、自分のペースで働ける就業場所の選択について一緒に考えた。

### ケース7：長時間労働やクレーム対応で福祉施設を退職した30代女性

相談者は、福祉施設で働いていたが、長時間労働による疲労蓄積の中で、利用者家族からの一方的なクレームへの対応が引き金となり、体調不良が顕著となり退職した。離職後も強い不安と自信が持てないという気持ちが続くため来所した。

心の健康相談において、前職での経験と当時の気持ちを自分の言葉で反芻してもらうなかで、また福祉の仕事をやりたいという気持ちに、本人自らが気づくきっかけとなった。

### ケース8：上司からのマタハラで職場復帰に迷いがある30代女性

相談者の職場は元々男尊女卑が根強い傾向があった。相談者は産休・育休を取得する際、女性上司が「こんな忙しい時に迷惑だ」と言っていると聞き、さらに上司本人から「私はおろしたわよ」と言われ、ショックで体調を崩してしまった。出産後も上司からの電話やメールが続いたことで体調がさらに悪化した。育休期間の満了を約半年後に控え、保育園の申請書類の件などで、この先もその上司と連絡を取らなければならないことを不安に思い、心の健康相談を利用した。

相談員と気持ちや考えを整理しながら、現時点の最優先事項は『子ども』であることを確認した。2か月後の面談では、会社のことで煩わされて子どもとの大事な時間を失いたくないと思えるほどに気持ちが落ち着き、保育園の申請書は会社に郵送し、入園できない場合は育休を延長すればいいと判断できるまでになった。

### ケース9：発達障害と思われる同僚の対応について悩んだ30代女性

相談者は、同僚への対応について悩みを抱えていた。その同僚は、何度同じ指示をしても業務を覚えられない、勝手な判断で業務を進めてしまう、重要な記録を書き換えてしまう、キーボードを打つ音が異常に大きい、機嫌が悪いとごみ箱を蹴るということもあった。相談者は対応に悩み、心療内科を受診し薬が処方された。上司に同僚の不適切な言動について相談したところ、相談者の体調を案じた上司が転職を考えるよう示唆したことに困惑して、心の健康相談を受けることにした。

相談者は、業務内容や労働条件には満足しており、上司との関係も良好であることから、同僚の言動によって問題になりそうな時は、上司にその都度報告し、上司の指示の下に対応することで自身の安全を確保し、同僚への指示は直接上司からしてもらうように依頼し、しばらく様子を見ることにした。ただし、同僚の言動に耐え難いときは転職を考えるという選択肢も残し、就労継続のためには我慢をしないことでストレスの軽減を図ることにした。

### ケース10：転職をきっかけに自分を見つめなおした30代女性

相談者は、職場で不安が高じてパニックになったことが原因で離職に至り、自信を失った状態で来所した。

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。仕事を失ったショックで落ち込み、自責感情が強く出て、前向きな気持ちになることが難しかったが、客観的に自分を振り返ることで、次第に落ち着きを取り戻した。職業適性検査等を実施している機関で検査を受けるなど、自分を見つめなおす作業にも積極的に取り組んで自信を回復し、自分の長所と特性を活かした仕事に就くことができた。

### ケース11：営業成績のランクづけによって抑うつ状態になった20代女性

相談者は、転職先の会社で営業担当として配属されたが、まったく仕事を与えられなかった。営業の成績でランクづけされており、上位の社員しか客の面談をさせてもらえず、下位の社員は補佐する役割しか与えられていない。新人は最下位にランクされるため、何もすることができず、ただただデスクに座って過ごす日々が続いた。そのうち、朝起きることができず、会社に行く気にならず、体が痛み、呼吸が浅くなるような症状があらわれた。簡単に精神的に追い込まれた自分がふがいなく、人より劣っていることに恥ずかしさや罪悪感を抱くようになった。ここまでひどい状態になったのは生い立ちも関連していた。

心の健康相談により、心療内科の受診を勧め（本人も希望）、休職し、回復したら転職を考えてみるよう助言した。

### ケース12：転職を繰り返す背景に発達障害の疑われた40代男性

相談者は、調理師を長年しているが転職が非常に多いと話す。人間関係が嫌になり辞めてしまうケースがほとんど。他人に頼まれると、断ることができずに、どんどん引き受けてしまう。すると自分の仕事ができなくなり、なぜ自分ばかりがやらなければいけないのか、と不満が爆発してしまう。まわりには好きで仕事を引き受けているようにしか見られず、誰にも気づいてもらえない。

心の健康相談でよく話を聴くと、人がもたもたやっているのを見ていられず、自分から手を出してしまい、おせっかいというのが正しいとのことだが、年齢の割に話す様子がどうも落ち着かない。そこで発達障害に関する質問をすると該当する部分が多く、大人のADHDが疑われた。そこで自分でそのことについて調べ、よい薬もあるので、心療内科を受診してみたらどうかと勧めた。

### ケース13：仕事を失ったつらさで体調を崩した60代男性

相談者は、機械製造の工場で働いていたが、仕事の中に機械でけがをした。しばらく休職してから職場復帰したが、もう工場内の仕事はさせられないといわれ、外で雑務や肉体労働をさせられた。上司の態度も冷たくなり、夜も眠れず、心療内科を受診してうつ病と診断された。「おまえのする仕事はない」と言われ、つらくなり仕事をやめた。

その後も不眠が続き、仕事をするばかり考えている。お金には困っていないが、仕事がしたい、規則正しく生活したいと訴える。

心の健康相談で、「人間はいくら仕事が好きでも、いつかやめなければならない時が来る。これを機に精神的な無理はせず、趣味などをして楽しんで生活してみてもどうか」と提案すると、幸い相談者には好きな趣味があり、友人もいるので、これ以上悩まないで生活してみたいと笑顔でうなずくことができた。