

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30年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、332件と29年度より77件（18.8%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、40代から50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項目で全体の6割を超えている（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

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	平成30年度
飯田橋	153件 <i>△5.0%</i>	188件 <i>22.9%</i>	200件 <i>6.4%</i>	186件 <i>△7.0%</i>	195件 <i>4.8%</i>	157件 <i>△19.5%</i>
大 崎	86件 <i>△2.3%</i>	82件 <i>△4.7%</i>	88件 <i>7.3%</i>	56件 <i>△36.4%</i>	56件 <i>0.0%</i>	52件 <i>△7.1%</i>
池 袋	12件 <i>△33.3%</i>	34件 <i>183.3%</i>	32件 <i>△5.9%</i>	24件 <i>△25.0%</i>	33件 <i>37.5%</i>	13件 <i>△60.6%</i>
亀 戸	18件 <i>20.0%</i>	9件 <i>△50.0%</i>	30件 <i>233.3%</i>	19件 <i>△36.7%</i>	36件 <i>89.5%</i>	25件 <i>△30.6%</i>
国分寺	48件 <i>△33.3%</i>	63件 <i>31.3%</i>	59件 <i>△6.3%</i>	63件 <i>6.8%</i>	51件 <i>△19.0%</i>	40件 <i>△21.6%</i>
八王子	26件 <i>△21.2%</i>	49件 <i>88.5%</i>	47件 <i>△4.1%</i>	44件 <i>△6.4%</i>	38件 <i>△13.6%</i>	45件 <i>18.4%</i>
計	343件 <i>△11.4%</i>	425件 <i>23.9%</i>	456件 <i>7.3%</i>	392件 <i>△14.0%</i>	409件 <i>4.3%</i>	332件 <i>△18.8%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

第31表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
332件	286件 86.1%	5件 1.5%	2件 0.6%	39件 11.7%

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	200件 60.2%	53件 16.0%	79件 23.8%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
332件	102件 30.7%	230件 69.3%

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	0件 0.0%	43件 13.0%	74件 22.3%	94件 28.3%	89件 26.8%	8件 2.4%	24件 7.2%

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	8件 2.4%	30件 9.0%	27件 8.1%	30件 9.0%	24件 7.2%	29件 8.7%	4件 1.2%
	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	
	2件 0.6%	23件 6.9%	25件 7.5%	33件 9.9%	35件 10.5%	62件 18.7%	

各欄下段は構成比 (%)

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
332件	85件 25.6%	30件 9.0%	8件 2.4%	37件 11.1%	19件 5.7%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	12件 3.6%	4件 1.2%	72件 21.7%	7件 2.1%	58件 17.5%

各欄下段は構成比 (%)

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
635項目	230項目 36.2%	168項目 26.5%	111項目 17.5%	21項目 3.3%	65項目 10.2%	40項目 6.3%

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：子供時代のいじめや、両親の介護を経験したが、資格取得し再出発した50代女性

相談者は20年事務職の仕事を続けた後、親の介護をしながら介護施設で働くことになった。しかし、施設では虐待に近い状況を目撃したり、パワーハラスメントを受けたりして、上司の言動に脅え、妄想的になり退職した。両親を看取った後、新たな資格の勉強に励んでいたが、親とのことで後悔もあり前に進めない状態で来所した。

心の健康相談で、職場での人間関係を振り返り、子供時代のいじめや両親とのしがらみについても触れながら、こころの整理をした。初めて自分の意志で選択した資格試験に合格することができ、念願の資格を生かせる仕事で就職し、再出発することができた。

**ケース 2：うつ病で退職したが、受け身だった性格を認識して、
転職にチャレンジした40代男性**

相談者は、単身赴任中にうつ病を発症し休職したが、復職せずに退職した。うつ状態は改善しているが、再発に対する不安で就職活動に踏み出せないと来所した。

心の健康相談で、これまでの働き方を振り返り、求められること以上のことをやって認められようと頑張り過ぎていたことに気付いた。相談者は、聞き役になることが多く、はっきり自己主張することが苦手だった。職場でも家でも流されて逃げ腰になっていたことに思い至り、就職活動では立ち止まって向き合うことにチャレンジした。うつ病だったことも開示して、条件の合うところに転職できた。

**ケース 3：転職をきっかけに体調を崩し、働くことの意味を改めて考えた
50代男性**

相談者は、長年勤めた会社を人間関係の悪化を理由に退職した。転職先で仕事内容や給料額が求人票の提示と異なるという経験をし、改善を求めて行動したが、要望は実現しなかった。再度転職活動を始めたが、体調を崩したため来所相談した。

心の健康相談で、体調不良について専門医受診の必要性を話し合った。相談者は、医療機関を受診し、現在の職場の労働条件について、弁護士等、第三者の意見を参考にしながら、客観的に現状を分析した。自分の生いたちを振り返りながら、自分にとって大切なものは何かを整理し、働くことの意味を改めて見つめ直した。転職の可能性を踏まえつつ、今の立場で与えられたものを大事にしながら働いていく決意をした。

**ケース 4：管理職昇進をきっかけに自信を失ったが、自分の役割と強みを
発見した50代女性**

相談者は、営業の分野で実績をあげ、その能力を評価されて管理職に昇進した。しかし、管理職になったことで、会社から営業以外の様々な能力を求められることになり、自信を失くして来所相談した。

心の健康相談で、現在の状況を客観的に整理した。その結果、会社上層部からの期待に圧倒されていたがゆえに、管理職としての自らの役割をうまくとらえられずに自責の念にかられ、苦しんでいる現状に気がついた。相談することで、あらためて自分の持つ強みと役割を確認した。今後は、自らの強みを活かしながら、仕事を進めようと前向きな気持ちになった。

ケース 5：育休からの復帰に不安があった30代女性

相談者は育休中だが、現場の女性上司からいじめを受けて、体調を崩しがちだったことで、復職に向けての不安が強くと来所した。

心の健康相談員は、上司の言動によって傷ついた当時の思いを傾聴した。また、復職に向けて会社に対して配置などの配慮を求めたり、仕事の相談の進め方などを話し合った。

**ケース6：職場のハラスメントをコンプライアンス窓口へ訴えることに
迷い来所した50代女性**

相談者は、直属の上司からのパワーハラスメントと、同僚からのいじめによる業務過多で体調を崩した。会社のコンプライアンス窓口相談したが、「正式に訴えれば調査する」との回答があった。コンプライアンス窓口が上司や同僚への聴取をする
と、それをきっかけに報復行為が発生し、さらに職場環境が悪化することを恐れ、正式に訴えることができずにいたが、新たな業務を負わされることになり精神的に追い込まれて来所した。

心の健康相談で、ハラスメント問題よりも、業務超過の改善を図ることに焦点を置くことを話し合った。コンプライアンス窓口の担当者とは引き続き情報共有をしつつ、新しく着任した部長に業務過多の状況を相談したところ、徐々に周りから業務のサポートを受けられるようになった。パワハラ言動が目立つ上司の所管も換わり、少しずつではあるが変化が見られ始めたことで、相談者は落ち着きを取り戻した。

**ケース7：健常者の社員との関係悪化により転職を希望していた障害者
雇用の60代女性**

相談者は、健常者の社員に挨拶をしてもらえなかったり、指導の仕方や注意の仕方などで自分だけ差別的に扱われていると感じていた。職場で感情的になってしまい居づらくなり、転属または転職をしたいと考えていたものの、就労支援や生活支援の担当者や家族から、年齢的に転職が難しいので、現在の職場で定年まで働くように言われた。日々の通勤が苦痛になっていても、自分の考えや気持ちをうまく伝えることもできず、誰にも理解してもらえないことがストレスになっていた。職場は自宅から遠く、通勤だけでも体力的負担が大きく、仕事を休みがちになり来所した。

心の健康相談で、就労支援や生活支援の担当者や家族に伝えたいことを一緒に整理して、メモを作成することで具体的に説明できるようにサポートした。その後、担当者会議が開かれ、自分の気持ちを伝えることができ、働き続けることになった。また、新しい環境でゼロから始めるよりも、負担やリスクが少ないことも理解できた。健常者の社員の態度も第三者の目が入ることで改善され、気持ちが楽になった。今後は、職場内で感情的になってしまう前に来所し、早めに考えや気持ちを整理して定年まで働き続けることを確認した。

**ケース8：業務で孤軍奮闘した結果、仕事を休まざるを得なくなった
40代男性**

相談者は、システムエンジニアとして客先企業に派遣されたが、前任者から引継ぎをほとんどしてもらえず、大人数の現場で孤軍奮闘するなか、体調不良となり一時休業した。現場に戻るべきか否かを思案して来所した。

心の健康相談員と話すうちに、客先での業務内容に強く惹かれており、できるなら周囲の理解を得て業務を続けたいという自分の気持ちに気づいた。これまでの自分の置かれた事情を現場で話すことで、周囲の理解・協力を得て復帰することができた。

ケース9：コミュニケーション不足から退職を考えて来所した50代女性

相談者は、現場でスタッフに指示を出す立場だが、他のスタッフの方が経験豊富なため指示がしづらい上に、他のスタッフから「要領が悪い、無駄な動きが多い」などと言われ、コミュニケーションが悪化した。仕事を続けるべきか辞めるべきか悩んで来所した。

心の健康相談で、現場の事情を整理し、退職する前にできることを話し合った。スタッフと当事者が互いの苦情や悩みを直接話し合えない事態を改善するため、上席の立会いを得て、業務の進め方について話し合いの場を持つことを検討した結果、前向きに行動する気持ちを持てるようになった。

ケース10：転職を繰り返すパターンの根本に発達障害が疑われた50代男性

相談者は、技術職で仕事をしているが、転職が多く自分でも困って悩んでいる。相手から頼まれると、嫌といえずに引き受け、仕事がどんどん増えていく。朝早く出勤したり、休憩時間にも仕事をしたり、残業をするはめにもなる。自分の仕事ができなくなり、最終的に相手を恨むようになって爆発してしまう。引き止められても嫌になって辞めてしまい、次のところを探すということを繰り返していると来所した。

心の健康相談で、経緯を確かめると、相談者は他人が手際悪く仕事をしていることにイライラし、自分から仕事を引き受けてしまうということが分かった。もともと能力はあるが、落ち着いて待つことができず、相手に手を貸してしまう。「人の仕事は自分から引き受けないこと」とアドバイスするが、根本に発達障害があると考えられた。自分で調べてみるようにすすめ、通院中の心療内科の主治医にも相談するように伝えた。

ケース11：パワハラによって自信を失い働くことが恐くなった30代女性

相談者は、大学を出ていくつかの職場で働いたが、理不尽な男性上司からことあるごとに叱責されることが多く、人の顔色をうかがうようになり、自分が悪いと考えるようになっていった。人事担当に訴えても「あなたが悪い」と逆に注意を受け、働くことが恐くなり、数年仕事に就かずいた。少し意欲がわいてきたが、自信を持って仕事をするにはどうしたらよいかと来所した。

これまでの経緯から、相談員として次のようにアドバイスした。我慢しすぎないこと、つらい状況になったら専門家でもよいので誰かに相談すること、孤立しないよう周りの人とよい人間関係を築いておくこと、自分が悪いと決めつけないこと。アドバイスの内容は相談者のことばから拾ったので、話すうちに自分でも気づくことがあった様子で「少し心が軽くなった」と感謝された。

ケース12：嫌がらせに対してしっかりと対応した40代女性

相談者は、数年前から量販店でアルバイトとして勤務している。これまでいろいろな立場の人から嫌がらせを受けてきたが、最近では正社員や管理職からも嫌がらせをされるようになり、つらくなってきた。その管理職を交え店長に相談した。店長がきつくいうと、彼は「反省している」と謝るが、「あなたは変わっていない」と相談者は反論した。最近になって複数の正社員が女性を守るようにそばにいないようになり、嫌がらせは少なくなってきた。仕事を辞めるべきかどうか悩んでいる。

相談者は自分に厳しく仕事は手を抜かないタイプの人であり、それをよく思わない人たちから嫌がらせをされてきたと想像できた。相談者の仕事ぶりを店長が認めるからこそ、嫌がらせをさせない対策をとってくれたのだろうと判断材料を伝えたところ、「私もそう思う」と答え、様子を見ることで働き続けることになった。