

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。

〈令和元年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、318件と平成30年度より14件（4.2%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の約8割に達する（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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
飯田橋	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>	137件 <i>△12.7%</i>
大 崎	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>	64件 <i>23.1%</i>
池 袋	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>	18件 <i>38.5%</i>
亀 戸	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>	13件 <i>△48.0%</i>
国分寺	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>	48件 <i>20.0%</i>
八王子	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>	38件 <i>△15.6%</i>
計	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>	318件 <i>△4.2%</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
318件	274件 86.2%	4件 1.3%	5件 1.6%	35件 11.0%

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
318件	204件 64.2%	39件 12.3%	75件 23.6%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
318件	100件 31.4%	218件 68.6%

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
318件	0件 0.0%	19件 6.0%	97件 30.5%	76件 23.9%	79件 24.8%	17件 5.3%	30件 9.4%

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
318件	5件 1.6%	26件 8.2%	41件 12.9%	13件 4.1%	35件 11.0%	11件 3.5%	1件 0.3%
	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
	0件 0.0%	7件 2.2%	30件 9.4%	37件 11.6%		26件 8.2%	86件 27.0%

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
318件	107件 33.6%	10件 3.1%	11件 3.5%	33件 10.4%	26件 8.2%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	9件 2.8%	6件 1.9%	30件 9.4%	19件 6.0%	67件 21.1%

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
616項目	210項目 34.1%	161項目 26.1%	118項目 19.2%	26項目 4.2%	48項目 7.8%	53項目 8.6%

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：契約社員から転職し体調不良になったが、念願の正社員として再出発した40代女性

相談者は、大手メディア系の契約社員で働いてきたが、過労により労働時間の短い職種に転職した。いずれ正社員として働く準備期間という思いもあった。前職では自分の意見を述べ、企画案を出すことが求められていたが、転職先は規則や方針に合わせてルーティンをこなしていく仕事であり、変化にうまく適応できなくなった。さらに上司の叱責もあり、うつ状態になり休職した。労働相談のあっせんにより会社との調整を行ったが復職はできず、精神的に孤立し、混乱しての来所となった。

心の健康相談を通して、自分のキャリアを振り返る余裕ができた。自分の適性ややりたいことを考慮しながら仕事を探した結果、希望していた正社員として採用された。

ケース 2：労災申請をして故郷に戻った40代男性

フリーの技術職として長年働いていたが、仕事のモチベーションも収入も落ちたのを契機に、自分を変えたいと全く違う世界に飛び込んだ。いじめやパワーハラスメントに耐えながら働いていたが、仕事上の事故により負傷した身体がなかなか回復せず、経済的な不安もあり自暴自棄になっていた。死ぬことを考えた時期もあったが、地方の実家に戻り、通院のために上京した折に来所した。

心の健康相談では、今までの職場のことを振り返って整理することから始めた。正反対ともいえる職場に飛び込んでよく頑張ってきたこと、若い頃反発して飛び出した実家だったが、家族が自分を信じてくれていることに感謝の涙が溢れたこと、東京で緊張して生きていたことに気付き、失ったことと得たことを自覚することができた。東京との心の距離がとれるようになり、労災申請を行い、身体を労わりながら地元で働くことを決心した。

ケース 3：身体の不調をきっかけに働き方を見つめ直した60代男性

相談者は、専門職として勤めていたが、就業規則等に関して組織の体制に不備があることを不服として会社に対し改善を求めた。会社は改善に向けて動き出したが、相談者に対して、職員の意見を取りまとめて改善策を提出するよう要求した。相談者が改善策を提出すると、それを上層部が容認しないという状況が発生し、職場は混乱し、相談者はストレスから体調不良となり来所した。

心の健康相談で、これまでの経緯を整理しつつ、これからの働き方を一緒に考えた。医療機関を受診し、体調を整えながら働き、会社の体制の改善については、一人で立ち向かうのではなく、労働組合と協力して進めることにした。また、先のことを心配しやすい自身の性格を見つめ直し、気分転換を取り入れながら、優先順位をつけ、できることから取り組んでいくようアドバイスした。

ケース 4：うつ病での退職後、不安な気持ちを乗り越えて再就職を果たした30代女性

相談者は、経済アナリストとして働いていたが、過重労働とハラスメントによりうつ病を発症し休職した。会社に対してハラスメントの事実を認めた上で、適切な対応をするよう求めたものの、思うような結果を得られなかった。その後、会社を退職し、治療を続けながら再就職を模索していたが、不安な気持ちを抱え来所した。

心の健康相談で、相談者の思いを受けとめ傾聴を続けた。休職直後からの会社の理不尽な対応への不満が強く、一方で専門職種のため調整がままならず、体調不良の波に対する焦りと将来への不安などを、面談の都度話し合った。数か月かけて再就職先が決まり、新たな一步を踏み出すことができた。

**ケース5：問題を抱える従業員をサポートする相談員としての対応に悩み
来所した50代男性**

相談者は、障害者雇用や従業員の心の健康相談を担当している。社内でいじめを受け、自傷行為をしている従業員の対応をしていたが、相談員の役割として「話をただ聞いているだけでいいのか」と不安になり、対応方法について相談するために来所した。

相談者へ自傷行為者の特性や対応のポイントについてアドバイスした。また、相談者が守秘義務をどこまで厳守したらいいか迷っていたことから、生命の危険があると判断した場合については、相談担当といえども個人の責任の範疇を超えるため、一人で抱えずに社内の責任者に情報を共有し、組織として対応することの重要性を確認した。生命の危険がある場合の個人情報の取扱いについて、組織として対応の仕組みを整えるよう提案した。

ケース6：転職を繰り返して、自分の働き方を見つめなおした30代女性

相談者は、正社員として就職し、やりがいを持って働いていたものの、働き続けることが苦しくなって退職をした。その後、アルバイトや派遣社員として職場を転々としながら働いてきた。現在の仕事も近々辞める予定で、体も気持ちも疲れた状態で来所した。

心の健康相談員と話して、仕事が長続きしない理由に気づいた。「自分は人の気持ちや状況に対してとても敏感で、その結果、人に気を遣いすぎて疲れてしまう性格のため」と認識した。これまで頼まれたことは断わることができず、休暇なしで働いたり、求められるまま残業して仕事をこなしてきたが、疲れ切つて辞めるというパターンを繰り返してきた。今後は、相手に同調するばかりでなく、自分の感覚を大事にして、休暇や労働時間など労働条件を重視して、次の仕事を探すことにした。

**ケース7：ハラスメント職場を冷静に見直して次のステップに進むことに
した40代女性**

相談者は、職場での業務トラブルの責任転嫁と、執拗なハラスメントで日常的に暴言を受け続けていた。仕事に対する極度の緊張と不安感から、パニック的症状や吃音なども起こるようになり、自信を失いかけて来所した。

相談者には、フォローしてくれる上司がいなかったため、チーム体制を期待できない環境の中で、暴言への恐怖で落ち着いて業務に向き合えない状況を心の健康相談と一緒に整理していった。その結果、相談者は本来の力量を発揮できる環境への転職を検討する気持ちになることができた。

ケース 8：能力的には問題ないが、仕事がうまくできずアドバイスを求めてきた20代女性

相談者は、大学卒業後、飲食店に就職し、わずか数か月で退職した。周囲とのコミュニケーションがうまくいかず、レジ操作のミスが多いことや、業務を覚えることができなかつたため、いくつか仕事が重なると混乱してしまうという状況が続いた。そのため会社から厳しい注意を受け、帰宅するとパニックになり、涙を流し、精神的に平静でいられなくなり退職した。心療内科に通院中で、復職に当たりアドバイスを求め来所した。

相談者は、有名大学を卒業していたが、心の健康相談ではたどたどしい話しぶりで、簡単な質問にもすぐには答えられない様子だった。コミュニケーションの能力に問題のあることが明らかと考え、発達障害について説明し、主治医に相談してみるように勧めた結果、本人も納得できる節があると答えた。診断結果によっては、自分の特性を開示した上で就職することも可能だと説明したところ、相談者もアドバイスに従って求職することで安心感を得た。

ケース 9：保育士として対応した保護者への電話連絡を厳しくとがめられ精神的に不安定になった30代女性

相談者は、保育士として10数年働いている。同僚の見落としでミスが生じたため、保護者からの電話に対応した。保護者の意思を尊重する気持ちで対応したが、経営者から厳しくとがめられ、出勤しても仕事をさせてもらえず、精神的に不安定となって心療内科を受診した。休職に入ったため、今後のことについて相談したいと来所した。

現場と経営者で視点の食い違いはあったが、相談者は仕事が好きで、職場の人間関係もよく、中堅の保育士として頑張ってきたことを相談員との面談で共有した。現在の職場を振り返り、「今回のことを区切りに転職を考えてもよいかもしれない」とアドバイスすると、「気持ちを切り替えることができたので、前向きに考えてみる」と明るい表情になった。