

## 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3年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、209件と令和2年度より52件（△19.9%）減少した（第29表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の4分の3を占める（第33表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の7割を超えている（第36表）。

第29表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
飯田橋	186件 △7.0%	195件 4.8%	157件 △19.5%	137件 △12.7%	98件 △28.5%	40件 △59.2%
大 崎	56件 △36.4%	56件 0.0%	52件 △7.1%	64件 23.1%	74件 15.6%	86件 16.2%
池 袋	24件 △25.0%	33件 37.5%	13件 △60.6%	18件 38.5%	5件 △72.2%	24件 380.0%
亀 戸	19件 △36.7%	36件 89.5%	25件 △30.6%	13件 △48.0%	10件 △23.1%	7件 △30.0%
国分寺	63件 6.8%	51件 △19.0%	40件 △21.6%	48件 20.0%	58件 20.8%	35件 △39.7%
八王子	44件 △6.4%	38件 △13.6%	45件 18.4%	38件 △15.6%	16件 △57.9%	17件 6.3%
計	392件 △14.0%	409件 4.3%	332件 △18.8%	318件 △4.2%	261件 △17.9%	209件 △19.9%

斜体文字は対前年度比（%）

第30表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
209件	175件 83.7%	4件 1.9%	1件 0.5%	29件 13.9%

各欄下段は構成比 (%)

第31表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
209件	120件 57.4%	29件 13.9%	60件 28.7%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 性 別

合 計	男 性	女 性
209件	55件 26.3%	154件 73.7%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
209件	0件 0.0%	17件 8.1%	66件 31.6%	56件 26.8%	33件 15.8%	6件 2.9%	31件 14.8%

各欄下段は構成比 (%)

第34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
209件	5件 2.4%	5件 2.4%	15件 7.2%	9件 4.3%	10件 4.8%	6件 2.9%	2件 1.0%
	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
	8件 3.8%	23件 11.0%	23件 11.0%	41件 19.6%		14件 6.7%	48件 23.0%

各欄下段は構成比 (%)

第35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
209件	62件 29.7%	12件 5.7%	6件 2.9%	23件 11.0%	31件 14.8%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	4件 1.9%	0件 0.0%	12件 5.7%	48件 23.0%	11件 5.3%

各欄下段は構成比 (%)

第36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
305項目	143項目 46.9%	74項目 24.3%	38項目 12.5%	5項目 1.6%	15項目 4.9%	30項目 9.8%

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：職場の人間関係に悩みながらも勤務継続のために努力する20代男性

相談者は、上司との関係性に悩んでいた。上司の言動に不信感を持ち、次第に出勤時に億劫感を覚えるなど、体調不良が出現するようになっていた。しかし、相談者は仕事にやりがいを感じており、現在の会社で勤務を続けたいという気持ちを強く持っている。そのため、上司との関係性におけるストレスを軽減し、勤務継続できる方法を探りたいと、相談に来所した。

心の健康相談において、職場環境や自分自身について何か改善できることがないかを相談員とともに探った。相談者はまず、職場環境の改善を望み、センターのあっせんを利用することにした。また相談員から、上司とのかかわり方について、自分自身の気の持ち方を見直したり、アンガーマネジメントを取り入れることなどを助言したところ、相談者自身でも主体的に工夫を試みながら、仕事を継続する決心ができたとのことであった。

**ケース 2：上司の暴言と過度なキャリアアップ要求に疲弊し、休職を経て、前向きに復職を目指す 40代男性**

相談者は、数年前に中途採用で入社した。会社も仕事内容も、自分に合っていると感じており、長期的な勤続意思があるが、直属の上司の暴言に悩んでいた。暴言は次第にエスカレートし、職場で上司と顔を合わせることに恐怖心を感じるようになったため、会社側に相談したところ、当面在宅勤務をすることとなった。しかし、在宅勤務であっても上司からのメールが届くと怖くて涙が出てくるようになり、全く出社できなくなったため、精神的なサポートが必要と考えて来所した。

相談者は、心療内科の受診に対して疑心暗鬼であったが、心の健康相談を通して、その必要性を認識し、受診に踏み切った。診断の結果、しばらく休職し、最低限の投薬と自宅療養で復職を目指すこととなった。面談を通してこれまでの働き方も振り返り、キャリアアップを上司に急かされ、頑張り過ぎて疲れてしまっていたことにも気づいた。新年度には他部署へ異動することが決まり、まずはしっかり休養をとり、新しい環境で前向きに勤務できるよう、心身ともに整えていくことになった。

**ケース 3：職場環境の変化にコロナ禍の不安が重なり、対人関係に過敏になった 30代男性の派遣社員**

相談者は、派遣社員として働いている。働きやすい職場であると感じており、問題なく勤務していたが、しばらくして組織の改編によって上司や同僚が変わり、環境ががらりと変わってしまった。発達障害の特性を持つと思われる人とも一緒に仕事をすることになり、加えてコロナ禍によるストレスも重なり、仕事に対する不安が増していった。不安軽減のため、会社側に環境調整を要望したが、やりとりで齟齬が生じて進退の問題にまで発展しそうになってしまい、対応に苦慮して来所した。

心の健康相談で、職場に対する不満から人間関係に過敏になり、転職を繰り返してきた自分自身を振り返るようになった。コロナ禍での先行きの不安についても、話しながら気持ちの整理をつけ、さらに人間関係の改善に向けてできることは何かと考え始めた。やがて正社員と適切な心理的距離をとれるようになり、気の合う派遣仲間もでき、人間関係はよくなってきている。心配していた契約も無事更新が決まり、前向きに働いている。

**ケース 4：長時間労働で体調を崩し退職したものの、その後も不調に悩む 20代男性**

相談者は、経験したことのない業務を担当することとなり、連日長時間労働を求められた。無理な働き方が続いていることを何度か上司に相談したが、精神論を説かれるばかりで、業務の体制や労働時間管理を改善してもらうことはできなかった。ついに体調を崩し会社を退社したが、その後も当時のことがしばしば思い起こされ、その度に強い不安感を感じる状態が続いてしまい、相談に来所した。

心の健康相談では、まず気持ちを落ち着かせるため、思うままに語ってもらい、傾聴した。退職後も、前職での働き方の影響で、睡眠障害や涙があふれるほか、強い悲しみや劣等感に襲われるなど、就労はもとより日常生活にも支障を来していることを語った。まずは健康な日常生活を取り戻せるよう、昼夜逆転してしまった生活リズムの立て直すこと、また回復に向けての自分なりのイメージを持って行動することの大切さを助言し、相談者もその必要性に納得した様子であった。

#### ケース5：小規模の職場での人間関係のストレスから自己肯定感を失った30代男性

相談者は、社長と数人の社員で構成される小規模の会社で働いている。社長の不的確な業務指示に日々振り回され、理不尽な叱責や批判を受けることも多く、ストレスが高い状態で働き続けていた。さらに、主要業務に関わらせてもらえないまま3年が経ち、自分の仕事に自信が持てず、今の職場で働き続けることに不安を抱くようになり、心の健康相談に来所した。

初めは、不安な気持ちから自己肯定感も低くなっており、転職への意欲も失っていた。しかし、心の健康相談を通して、社長の言動の問題まで自身の問題であるかのように捉えるなど、自身の思考が極端になっていることに気づき、社長との関わりの中での「境界」を意識できるようになった。相談を継続する中で、徐々に転職の可能性や仕事以外での活動に目を向けられるようになり、自己肯定感を取り戻すことで、職場でのストレスも軽減傾向に向かった。

#### ケース6：ノルマのプレッシャーや雇用継続の不安から心身のバランスを崩した40代男性

相談者は、有期雇用の営業職をしており、厳しいノルマとノルマ達成が雇用継続の条件になっていることによるストレスを抱えながら働いていた。コロナ禍の影響下で転職活動し、苦労してやっと採用された職場であるため、心身の不調に気づきながらも、辞めずに勤め続けようとしてきた。しかし、次第に動悸、吐き気、不眠などの症状が強くなり、家族の勧めで相談に来所した。

相談者は、過去にコロナ禍での転職活動に苦戦した経験から、再び転職活動することに強い不安を抱いていた。そのため自身の健康よりも、今の仕事を手放さずに継続することを優先すべきという考えが強いようであった。しかし、心の健康相談の面談を通じて、休職制度の利用という選択肢も視野に入れることができるようになった。その後実際に休職し、冷静に今の仕事が自分には合わないことを認識できるようになり、次のステップに進む具体的なイメージが描けるようになった。

#### ケース7：自分を見つめなおして再就職活動を始めた40代男性

相談者は、意欲的に仕事に取り組んでキャリアを積み上げてきた。しかしある時から体調を崩し、ついには仕事を辞めるに至った。退職してからしばらく経ち、再就職を見据えて自分を見つめなおしたいと考え、相談に訪れた。相談者からは、前職の会社を辞めたことや人間関係がうまくいかなかったことに対して自責の念が強く、再就職への不安が大きいことが語られた。これまでの働き方を振り返りながら、気持ちの整理を行いたいとのことであった。

心の健康相談において、相談者の過去の仕事への取り組み方や職場での人間関係を振り返る作業を進めた。その過程で相談者は、自分の思考にある一定のパターンがあることに気づいた。その思考パターンを獲得した経緯について検証を行っていく中で、過去に深く傷ついた経験が大きく影響していることがわかった。その後、つらい経験だけでなく、人に助けてもらった体験も思い起こし、自分に対しても人に対しても新しい視点で向き合いたいと考えるようになり、就職活動を始めることを決断した。

**ケース8：顧客クレーム対応に追われる日々に悩み、体調不良を抱える  
30代女性**

相談者は、数年来、クレーム処理を担当している。顧客から罵倒されることも日常茶飯事であり、大きなストレスを抱えながら仕事に取り組む毎日であるが、自分なりに工夫をしながら頑張ってきた。少し前に体調不良から仕事を一定期間休み、療養生活を経て職場復帰したが、その後、仕事に対するモチベーションの低下や動悸、不眠などの不調が相次ぎ、精神面、体調面において不安を感じ来所相談に至った。

心の健康相談を通して、相談者に不調を来している原因を探った。クレーム対応や面倒な仕事を頼まれる誠実な人柄であることや、その努力を評価し顧みてくれる人が職場にいないこと、また、家族に心配をかけたくないという気持ちで一人でストレスを抱え込んでいることなどに気づいた。さらに現在は、コロナ禍も重なって余計にストレスを抱え込んでしまっている。心の健康相談など第三者への相談を活用することで、心の整理に役立つと伝えたところ、安心して気を持ち直したようであった。

**ケース9：トラウマとなった過去の記憶から脱却しようと試み、今後の  
進路を見いだした30代女性**

相談者は学生時代に、ある教員から人格を否定されるようなキャンパス・ハラスメントを受けた。精神的に深く傷つき、休学して心療内科で治療を受けたが、復帰できずに中退し、就職活動もできなくなった。その後契約社員として働いていたが、就労日数が減ってパートタイマー扱いになるのを機に、今後のことを相談しに来所した。相談者は涙ぐみながらこれまでの経緯を語り、「就職活動をしようとするとう情緒不安定になる」と話した。

来所した時点ではもう通院しておらず、今の職場からは「よければ勤め続けてほしい」といわれていた。心の健康相談の中で気持ちを整理し、今の仕事をずっと続ける気はなく、通信制大学で大学時代の専門科目を学びなおし、将来は専門職として働きたいということがわかってきた。相談員からは「無理に転職活動せず、今の仕事を続けながら勉強し、専門職についたらどうか」と提案した。相談者は、「自分の気持ちや方向性がはっきりした」と笑顔でうなずき、今後の進路を見いだすことができた。

**ケース10：理由に覚えのない解雇について振り返り、洞察を得た30代  
男性**

5年間働いた会社を突然解雇された。解雇されて1年以上経ったが、次の就労への意欲がわからない状態が続いていた。事務を担当していたが、さまざまな業務を頼まれ、精力的に仕事をしてきた。しかし、ある資格を取得してから、担当業務を次々に外され、会社にもする仕事がなくなってしまった。有給休暇でしばらく休んでいる間に解雇通知が届き、話し合う間もなく解雇になった。理由が明らかにされないままの解雇であったため、改めてその理由をについて考え、自分に問題があるなら改善したいと考え、相談に来所した。

相談者は、面談の中で、会社は社長のワンマン経営であり、上司は勤務歴が長く、相談者が取得したのと同じ資格を持つ人であった、と回顧した。もともと有資格者であった上司が、自分をねたんだのかもしれないと推測した。相談員からは、推測に過ぎないが、「相談者は社長に能力を見込まれ、重要な業務を任されてきた。その資格を取るにいたってますます上司の脅威になったため、社長に何か働きかけたのかもしれない。」と見解を伝えたところ、相談者は気づかされたようにうなずき「溜飲の下がる思いです」と述べ、洞察を得ることができたようだった。