

## 7 心の健康相談

### 【心の健康相談の特徴】

労働相談を支援する機能として、東京都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。

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が、心の問題を抱えた相談者の場合、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が必要とされるケースが少なくないため、こうした体制となっている。

### 〈平成22年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、293件と21年度より54件（△15.6%）減少した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代～40代の相談が多く、全体の6割を超える。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」と「人間関係」の2項目で6割を超える。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
飯田橋	120 件 (34.8)	167 件 (39.2)	144 件 (△3.8)	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)
大 崎	28 件 ( — )	50 件 (78.8)	66 件 (32.0)	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)
池 袋	—	11 件 ( — )	15 件 (36.4)	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)
亀 戸	—	9 件 ( — )	8 件 (△11.1)	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)
国分寺	92 件 (8.2)	82 件 (△10.9)	76 件 (△7.3)	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)
八王子	—	15 件 ( — )	2 件 (△86.7)	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)
計	240 件 (37.9)	334 件 (39.2)	311 件 (△6.9)	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)

( ) は対前年度比

※大崎事務所は平成17年6月、池袋・亀戸・八王子事務所は18年4月より「心の健康相談」を開始した。

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
293 件	266 件	3 件	0 件	24 件
[100.0]	[90.8]	[ 1.0]	[ 0.0]	[ 8.2]

[ ] は構成比

第29表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
293 件	143 件	60 件	90 件
[100.0]	[48.8]	[20.5]	[30.7]

[ ] は構成比

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
293 件	178 件	115 件
[100.0]	[60.8]	[39.2]

[ ] は構成比

第31表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不明
293 件	0 件	28 件	91 件	87 件	39 件	22 件	26 件
[100.0]	[ 0.0]	[ 9.6]	[31.1]	[29.7]	[13.3]	[ 7.5]	[ 8.9]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第32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
293 件	1 件	29 件	28 件	11 件	24 件	7 件	0 件
[100.0]	[ 0.3]	[ 9.9]	[ 9.6]	[ 3.8]	[ 8.2]	[ 2.4]	[ 0.0]
	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
	0 件	12 件	12 件	58 件		46 件	65 件
	[ 0.0]	[ 4.1]	[ 4.1]	[19.8]		[15.7]	[22.2]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第33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
293 件 [100.0]	67 件 [22.9]	27 件 [ 9.2]	26 件 [ 8.9]	23 件 [ 7.8]	8 件 [ 2.7]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	7 件 [ 2.4]	5 件 [ 1.7]	39 件 [13.3]	17 件 [ 5.8]	74 件 [25.3]

[ ] は構成比

第34表 内容別（重複あり）

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
475項目 [100.0]	192項目 [40.4]	134項目 [28.2]	88項目 [18.5]	3項目 [ 0.6]	13項目 [ 2.7]	45項目 [ 9.5]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：人格否定の発言を繰り返され自信を失くした20代男性

転職先で厳しい上司に出会い「社会常識がない」、「精神的におかしい」等、人格を否定される発言を連日受けたため、萎縮し、そのせいでミスが増えてさらに叱責を受けるといふ悪循環に陥り、出社する意欲を失った。

上司に辞意を申し出たが受け付けてもらえず、「鍛え直してやるから病院に行くように」と言われ、受診した。医師からは、「精神的に問題はない。会社を辞めた方がよい」と言われたとのこと。

転職前の職場での実績や、今の職場へ転職したときの自分の気持ちを振り返りながら、現在の会社を退職する決意を固め、労働相談を利用することになった。

## ケース 2 : セクハラ被害にあった 20 代女性

会社の上司からセクシュアルハラスメントを受け、センターの労働相談を受けた。弁護士とも相談した結果、会社を辞める決意をした。上司からの謝罪を求めて「あっせん」を受けることを考えているが、不眠等の心身の不調が出現した。

好きな仕事であり、夢を追って熱心に取り組んできたなかでの出来事であり、受けたショックは相当に大きかったため、上司と会社に対する怒りの感情を制御することは難しく、被害を公表してでも社会に訴えたいと、リスクを伴う行動を衝動的に起こす勢いであった。

相談を進めるうちに落ち着きを取り戻し、自分の夢と再び向き合うようになった。新しい仕事を得て、安全で納得のいく「あっせん」を行いながら、再び頑張っていくと気持ちを切り換えた。

## ケース 3 : 仕事で不当な扱いを受け続けたと訴える 30 代女性

転職を繰り返す中で、遅くまで残業させられ遅刻すると解雇されてきたこと、はっきり方向性を示してくれないので仕事ができなかったこと、診療内科でもうまく話を通じなかったことなど、今までどんなに不当な扱いを受け続けてきたかを訴えた。

面接の中で、考えと気持ちがつながらず、上手く自分のことを人に伝えられない苦しみに触れ、こころが整理された。久しぶりに家の大掃除と片付けをし、自分らしい仕事の意味を見いだした。心療内科で受けた心理検査の結果も対人関係で生かしているとうと前向きな姿勢になり、今後は、自己表現はサークル活動のなかで、仕事は自分に無理のない形で、再出発することとした。

## ケース 4 : 正社員の職につけず焦りを感じた 20 代男性

大学卒業時、体調を崩して就職活動が遅れたため、派遣・アルバイトを繰り返してきたが、まもなく三十代を迎える。最近また職を失ったが、実家の家族には迷惑をかけられない。相談者は、しっかりした自分でありたいという気持ちと年齢や経済的な面から焦りを強く感じていた。

相談者は、就職活動も誠実に努力する姿勢を持っており、結果が得られるまでの苦しい時間は、自分だけで抱えずに、家族や周囲の人との関係を作っていきたいという前向きな気持ちを一緒に確認した。

## ケース 5 : 働くことに恐れを感じて悩んだ 30 代男性

長時間労働が続き、叱責や残業強制が日常化し体調を崩した。拘束力の少ない派遣の仕事に転職したが、改めて正社員の道をと思いながらも再就職について恐怖心を感じ不安が拭えない。

「働くこと」「職場という場」について、一緒に話し合いながら、自分は決して働くことが嫌なのではないこと、周囲のペースを押しつけられるのではなく、一つ一つ納得しながら仕事をしたいという自分の価値観を大切にして、将来を前向きに検討するという気持ちを整理できた。

### ケース6：毎日理不尽に怒鳴られることに耐えられない30代女性

専門職として真面目に仕事をこなしていたが、上司の交替によって職場環境が変わり、日々の業務で怒鳴られ、私的な用事を断ると無能呼ばわりされるなど、納得できない思いを募らせていた。同僚たちは同情してくれたが、それぞれが自分の仕事に忙しく、事態は改善されず、ついに我慢の限界を超えて早退、欠勤が続くようになり、ますます関係が悪化した。今後どうしたらいいか、気持ちの整理が全くつかないと、不安を抱え、退職するしかないと思いつめていた。

面接の中で、心療内科への通院を勧め、診察を受けた結果、しばらく休養することになった。これからのことは少し時間をかけて結論を出すと考えようになり、落ち着きを取り戻した。

### ケース7：会社から理不尽な対応をされた40代男性

店長となって2年半たったときに、部下として配属された社員に人間関係や業務命令に従わないなどの問題があり、再三指導をしても態度を改めなかった。本社の人事と話し合っていたにも関わらず、突然その部下のミスの責任をとらされて異動、降格等の処分を受けた。その結果、仕事への意欲をなくしうつ状態になった。

これまで責任ある立場の者として、会社にはセクシュアルハラスメント問題や社会保険への加入問題などを指摘しつつも、仕事に対しては誠意をもって勤務をしてきた。現在の不遇な状況が、これまでの自分の行動が受け入れられなかったせいだとしても後悔していないと、気持ちの整理をし、転職を含めて今後のことを前向きに考えていくことになった。

### ケース8：広汎性発達障害が疑われ、孤立に悩む30代男性

製造業の仕事をしていて、社長から「会社に溶けこめないなら辞めて欲しい」と言われ、考えて退職した。相談者は、人と話せない、人を信じられない、人に相談せず一人で黙々と仕事をするタイプという。人と連絡し合うことがないので、どの職場でも作業にミスが出て、叱責されて体調不良をきたすという。再就職してもまた閉じこもってしまうのではないかと悩んでいる。

大学卒であり、標準以上の知能をもつが、社会性やコミュニケーションの能力に問題のある広汎性発達障害が疑われた。なるべく人間関係の少ない職場を選ぶのがよいが、自分の課題（欠点）を意識して、少しずつ人と話し、連絡や報告をする訓練をすることや、相談相手を見つけることも閉じこもりから抜け出すのに役立つと話した。

### ケース 9 : 周囲に被害感情をもった 40 代男性

工場です仕事をしてる。各人に受け持ちの工程があるが、次の工程の人の作業が遅いため、手伝うように命じられた。結果的に自分の工程をその後ですることになり、周りに追いつこうとして必死になった（急がされはしなかった）。だんだん、精神的に追いつめられていく気持ちになり、イライラし、夜も眠れなくなった。職場で孤立しているように感じ、他の人が談笑していると、忙しい自分を嘲笑しているように聴こえた。心療内科を受診し、投薬を受けたところ、眠れるようになり、被害的な感情はなくなったとのこと。

面接の中で、几帳面で早く仕事を終わらせたいという性格が災いし、人が遅いとイライラしたのだろうと伝え、あせる必要はなく、自分も少しペースを落として仕事をし、気持ちに余裕をもって周りに合わせるようにアドバイスした。

### ケース 10 : 上司から暴力をうけ PTSD となった 30 代男性

職場の上司から日常的に言葉の暴力は受けていたが、半年ほど前に殴られ大怪我をした。しばらくは我慢して働いていたが退職した。

退職後、フラッシュバックや悪夢でうなされるなどの精神的な症状がでて、精神科を受診したところ、心的外傷後ストレス障害（PTSD）と診断され、薬物療法を受けている。症状はかなり改善したが、フラッシュバックが時々おこる。医師は「治療には時間がかかる」と言うが、経済的な問題もあり早く治して仕事をしたい。

相談者は状況を冷静に受け止め、法や制度も勉強しており、前向きに生きようと頑張る気持が強いが、自分の感情を押さえ込むことは、かえって症状を長引かせることにもなりかねない。今後、薬物療法に加えて、症状とうまく付き合い、リラクゼーションなど回復に役立つことを、日常生活のなかで実践するように勧めた。