

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23年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、359件と22年度より66件（22.5%）増加した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代～40代の相談が多く、全体の5割を超える。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で約7割を占める。（第34表）

第27表 年度別・心の健康相談件数

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	平成23年度
飯田橋	167 件 (39.2)	144 件 (△3.8)	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)
大 崎	50 件 (78.8)	66 件 (32.0)	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)
池 袋	11 件 (－)	15 件 (36.4)	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)
亀 戸	9 件 (－)	8 件 (△11.1)	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)
国分寺	82 件 (△10.9)	76 件 (△7.3)	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)	69 件 (△9.2)
八王子	15 件 (－)	2 件 (△86.7)	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)
計	334 件 (39.2)	311 件 (△6.9)	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)

() は対前年度比

※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
359 件	305 件	0 件	5 件	49 件
[100.0]	[85.0]	[0.0]	[1.4]	[13.6]

[] 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
359 件	168 件	48 件	143 件
[100.0]	[46.8]	[13.4]	[39.8]

[] は構成比

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
359 件	157 件	202 件
[100.0]	[43.7]	[56.3]

[] 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
359件	0 件	45 件	96 件	104 件	63 件	3 件	48 件
[100.0]	[0.0]	[12.5]	[26.7]	[29.0]	[17.5]	[0.8]	[13.4]

[] 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
359 件	22 件	29 件	56 件	12 件	29 件	14 件	1 件
[100.0]	[6.1]	[8.1]	[15.6]	[3.3]	[8.1]	[3.9]	[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
	5 件	6 件	38 件	70 件		24 件	53 件
	[1.4]	[1.7]	[10.6]	[19.5]		[6.7]	[14.8]

[] 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
359 件 [100.0]	117 件 [32.6]	17 件 [4.7]	25 件 [7.0]	35 件 [9.7]	40 件 [11.1]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	21 件 [5.8]	1 件 [0.3]	37 件 [10.3]	15 件 [4.2]	51 件 [14.2]

[] 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
574項目 [100.0]	250項目 [43.6]	156項目 [27.2]	84項目 [14.6]	1項目 [0.2]	17項目 [3.0]	66項目 [11.5]

[] 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：職場で嫌がらせ行為を受け続けた50代男性

学卒後、現在の会社に勤続している男性。先輩同僚に怒鳴られるという事態が続いている。体調を崩して医師の診療を受診したところ、心因性うつ病と診断された。通院して服薬とカウンセリングを続け、家族とも、職場での場面を想定して対応策を考え練習したが、実際に怒鳴られる場面に遭遇すると頭が真っ白になって何も考えられなくなってしまう、と苦しさを訴える。職場環境の改善を求めてこれまで複数の相談機関を訪ねてきたが事態の改善は実現せず、あっせんの可能性を求めての来所であった。

心の健康相談では、同僚からの攻撃への対処法を考慮・実践している相談者の試みを支持し、今後どうしてゆくかについて労働相談を続けながら考えていくことになった。

ケース 2：退職勧告を受けて来所した20代女性

仕事のスピードが遅い、先輩達とうまくやれない、との理由で退職勧告を受けて来所した。労働相談で、会社都合による退職を受け入れることを決断し、その結果を踏まえて、心の健康相談で今後を考えてゆくことになった。

心の健康相談では、人間関係がうまくゆかずに辞めることを繰り返してきた経緯や、希望する職種で予想される困難などを話し合った。職業適性検査を受け、キャリアアカウンセラーからのアドバイスも受けて将来を考えた結果、適性を考慮した職業訓練コースに参加することになった。

ケース 3：会社に対する客観的な意見が聞きたいと悩む20代女性

心の健康相談を受ける以前に、他の相談機関で相談を重ねてきた。一番相談したいことは、自分の勤務する会社が客観的にみて、対応がおかしいかどうか意見を聞きたいということであった。自律神経失調症の診断を受けて休職中での相談で、傷病手当の支給が遅れていることも会社に対しての不信感が増す一因であった。

相談者にとって不満となっている状況を整理し、確認する作業を行った。労働相談で傷病手当についての不安が解消したこともあいまって、療養しながら今後のことを考えていくことになった。

ケース 4：挫折体験から自分にあった職場が見つかった20代男性

新卒で入社したが、配置転換が繰り返され、会社に対する不信感も募り転職した。転職先では、社風になじめず、同僚との付き合いもしなかったが、そつなく仕事はこなしていた。暫くして厳しい上司に変わり、今まで受けたこともない暴言を吐かれ、食欲減退、不眠、少しのことで不安になる。仕事も意欲が減退し、ミスが増えるとともに益々叱責を受けた。その結果、入社拒否になり相談のため来所した。

初めての挫折を通して、自分の仕事の仕方を振り返り、いかに自分が殻に閉じこもって人の価値観を見下していたかに気付く。仕事においては人間関係も大事にすることが必要だと理解するようになる。就職面接でも、今までより人と共にいる感触を味わい、経験を生かした仕事のビジョンも見えてきて、希望をもって再就職した。

ケース 5：転職後、安定した就職先が見つからず不安を抱えた30代男性

営業関係職として十数年勤務した後、会社都合による解雇で転職を余儀なくされた。これまで培った人脈を見込まれて、未経験の分野の仕事に再就職できてほっとしたのもつかの間、入社後、給与待遇が低くなる実態や、安易に解雇される契約内容が明らかになった。同じ業界内でもう一度転職したが、経済的な不安と先がない不安を抱えている。再度の転職を考えているが、不安で心の整理ができないとして来所した。

不安と不満を抱えながらも、今後は過去の経験にこだわらずに、業界の幅を広げて仕事を探し、自分の趣味を続けられる働き方を考えていきたいと、気持ちを整理した。

ケース6：退職した会社のことで気持ちの整理がつかない30代女性

数年間、福祉施設の専門的職務をしてきた。上司が怖い人でなかなか仕事を教わることができなかったが、無理難題を押しつけられても、文句をいわずに実行してきた。ところが、暫くして上司がウソをつく人であることがわかった。会社の役職者に自分のありもしない情報を報告して、やめさせるように仕向けていた。

不愉快な気持ちになり、憤りを感じた。上司の性格をわかっていて知らせてくれなかったまわりの職員にも腹が立った。ずっと、自分の力が足りないと努力してきたのに。やりきれず、吐き出したくて相談に来所した。

「よく、がんばってこられたと思う。これから働くときは、人間関係を活用して情報を得るとよい。あれ？と感じたら人に相談してみる」とアドバイスすると、涙を流し、感謝された。

ケース7：職場でミスや失敗をくり返し気分障害を生じた40代男性

福祉介護関連の仕事をしている。考えられないようなミスをくり返し、周囲からの信頼を失ってしまったと嘆く。言われたことを忘れる、段取りがわるいなど。以前に働いていた職場でも同様であり「統合失調症じゃないのか」と揶揄されたという。

最近では憂鬱で倦怠感がとれず、熟睡できない。早朝に目が覚める。心療内科にはすでに受診している。よく尋ねると、人のいったことを勘ぐり、わざといているのかと悪く取りやすい。何かにひどく没頭してしまうところが伺えた。また、どこか、年齢相応の社会性や対人態度を伴わない印象も見受けられた。

「今の職場は理解があると思う」と伝え、メモをとったり、やる前に手順を頭に浮かべたり、自分の書いた文章を読み返すなど、ミスを避けるために最善の工夫をするようにアドバイスした。

ケース8：人間関係が苦手で転職を繰り返す20代女性

人間関係が苦手で、職場の人とのことで苦しくなり、仕事が長続きしない。求職活動したいが、またできなくなるのではないかと心配で、一步が踏み出せない。人に気を使ってしまって、言いたいことがいえない、小さなまちがいでクヨクヨしてしまう。友だちができるのに時間がかかるほうだという。家族とはいろいろなことを話せており、いい関係とも話した。

仕事や人間関係に問題があるのではなく、本人が気を使いすぎて疲れて辞めてしまうことがわかる。心療内科を受診し軽い安定剤を処方してもらったらどうか。不安を和らげて楽な気持ちで仕事ができるのが大切と伝えると、「来てよかった」と笑顔になった。

ケース 9：異動後に心身の不調が出現し、転職を考えている50代男性

上司から、パワハラを受け、頭重感、吐き気、不眠などの症状がでて、本人は精神科を受診しようと考えている。しかし、以前から今の仕事は自分に合わないという思いもあり、長年考えてきた転職をしようという気になった。精神科を受診すると転職にさし障るのではないかと気になって受診できないという。いろいろ考えると不安になり、職場でも仕事に集中出来なくなったという。

そこで、本人のペースでゆっくり話をしてもらった上で、心身の健康を回復するための手立てについて話し合った。転職については健康を取りもどしてから考えるようにアドバイスした。また、上司から受けるストレスを多少なりとも軽くするため、本人が実践できるやり方をいくつか提案した。

ケース 10：同僚からいじめを受けていると訴え続ける30代男性

本人ではなく職場の上司からの相談。本人は「同僚からいじめられている」と訴えるので、その都度相談にのり、同僚の配置転換を含めて対応してきたという。それにも拘わらず、本人は同僚への不満、体調不良を訴え続けている。受診を進めても、医者にはかかろうとしない。話し合いだけでは問題が解決しないように思えてきたが、他に何か良い方法があればやってみたいということであった。

本人は精神疾患の可能性もあると思われるが、被害妄想的な症状を改善する第一の選択肢は医療である。しかし、本人には自覚がなく治療へ結びつけるのは簡単ではない。

今後は本人の訴えを鵜呑みにせず、事実関係を把握し、本人を特別扱いせずに、会社の基本的なルールに基づいて対応するようアドバイスした。また、「本人には機会をとらえて受診を促すこと」を助言した。