

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。しかし、心の問題を抱えた相談者の場合、不眠やうつ症状等の心身障害を持ち、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。そのため、こうした体制となっている。

<平成24年度の心の健康相談の傾向>

- (1) 心の健康相談は、387件と23年度より28件（7.8%）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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
飯田橋	144 件 (△3.8)	144 件 (0.0)	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)
大 崎	66 件 (32.0)	29 件 (△56.1)	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)
池 袋	15 件 (36.4)	23 件 (53.3)	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)
亀 戸	8 件 (△11.1)	5 件 (△37.5)	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)
国分寺	76 件 (△7.3)	88 件 (15.8)	94 件 (6.8)	76 件 (△19.2)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)
八王子	2 件 (△86.7)	16 件 (700.0)	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)
計	311 件 (△6.9)	305 件 (△1.9)	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)

() は対前年度比

第28表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
387 件	328 件	10 件	7 件	42 件
[100.0]	[84.8]	[2.6]	[1.8]	[10.9]

[] 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29表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
387 件	204 件	43 件	140 件
[100.0]	[52.7]	[11.1]	[36.2]

[] は構成比

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
387 件	149 件	238 件
[100.0]	[38.5]	[61.5]

[] 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
387 件	0 件	61 件	135 件	89 件	66 件	10 件	26 件
[100.0]	[0.0]	[15.8]	[34.9]	[23.0]	[17.1]	[2.6]	[6.7]

[] 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
387 件	8 件	45 件	73 件	14 件	52 件	14 件	7 件
[100.0]	[2.1]	[11.6]	[18.9]	[3.6]	[13.4]	[3.6]	[1.8]
	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	23 件	34 件	28 件		22 件	65 件
	[0.5]	[5.9]	[8.8]	[7.2]		[5.7]	[16.8]

[] 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
387 件 [100.0]	124 件 [32.0]	19 件 [4.9]	20 件 [5.2]	60 件 [15.5]	22 件 [5.7]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	19 件 [4.9]	9 件 [2.3]	25 件 [6.5]	38 件 [9.8]	51 件 [13.2]

[] は構成比

第34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
633項目 [100.0]	290項目 [45.8]	163項目 [25.8]	88項目 [13.9]	21項目 [3.3]	26項目 [4.1]	45項目 [7.1]

[] 内は構成比

【専門相談員による「心の健康相談」の事例】

ケース1：休職中の転職活動に行き詰まり来所した40代男性

職場でイライラしてカーッとなることが多く、上司と口論になり早退することも増え休職。復職条件が納得できず、転職活動を始めた。職業適性検査を受けて助言をもらうが、今後どうすればいいかわからない、と来所した。

相談の過程で、相談者は20代、30代は一生懸命ではあったが、理想を追って融通がきかず、自分のペースでがむしゃらに働いてしまうところがあった、と振り返った。

また、仕事から距離がとれ、読書やボランティアを通しての気付きもあり、これからは組織の流れや白黒つかないことも大事にし、うまくいかないことに耐えることが大切だと思えるようになった、とも述べた。

最終的に、相談者は、希望の職種に転職が決まり、新たなスタートを切った。

ケース2：ストレスにより退職した後、仕事が長続きしなかった20代女性

新卒として非常に多忙な会社へ就職し、求められるままにどんな仕事もこなしていたが、数年後に身体に異常を感じて退職した。その後は再就職しても長続きせず悩んでおり、病院で検査の結果、発達障害の疑いありと診断されて来所した。

仕事を振り返ると、ストレスの高い状態であったにもかかわらず、相談者は何がストレスかよくわからないので、ストレスを自覚できなかった。そのためストレスを発散することもなく、これまで生活してきたことが明らかになった。

日々の仕事を自分がどう受け止めているかを記録を取り、自己の観察を行うことになった。

ケース3：パワーハラに遭い退職に追い込まれ、うつ症状と自殺念慮が深刻な20代女性

職場のパワーハラスメントと嫌がらせによりうつ症状を発症、その後解雇され、労働相談のため来所した。

自分以外にも同じように悔しい思いをして辞めた従業員が複数いたこともあり、職場のパワーハラスメントと嫌がらせを放置できないとの正義感から、相談者は会社の不当な対応への抗議を切望しており、自らの命を断つことで、家族に会社を訴えてもらうことを期待していた。

相談の過程で、その職場に命を懸けるほどの価値がないことと、相談者の家族が相談者の自殺を望まないことを繰り返し確認した。その後、髪を切ったり、化粧をしたり、食事を摂るようになり、徐々に自殺念慮はおさまっていった。

ケース4：上司から攻撃され、退職を決意した30代男性

中途採用で入社後、上司から仕事の成果が出ないことを理由に「仕事ができないなら辞めてほしい」等、執拗に言われ続け、体調を崩してしまった。

不本意ではあったが退職届を提出し、医療機関を受診して体調は少し改善したが、前の職場でも上司から攻撃されてうつ病を発症した経緯があり、自己理解を深めるために来所した。

元同僚たちの意見等を共に検討し、相談者の状況を客観的に整理して、気持ちが落ち着いたらと就職活動を始めて再就職した。また、不安への対応を話し合い、新しい職場で頑張っていくことになった。

ケース5：人間関係で傷つき、再就職をためらう20代女性

相談者は、派遣社員として働いたが、上司に嫌がらせを受けて退職した経験があり、改めて仕事を探そうとすると、また嫌がらせを受けるのではないかと恐怖を感じ、一步を踏み出せないでいた。

これまでの生活を振り返ると、職場に限らずどこに行っても人間関係でのつまずきがあつて長続きせず、失敗すると暫く引きこもるパターンを繰り返していた。

相談者は、仕事を長く続けられない自分を低く自己評価し、自分にはコミュニケーション能力が欠けていると自信喪失状態であったが、過去を整理する作業をしていくうちに、「仕事をしたい、人と関わる時間を持ちたい」との気持ちが強まり、職業能力開発センターに入校を申し込んだ。

また、若者向けのグループ活動にも参加して、少しずつ動き出すことが出来るようになった。

ケース6：うつ病を発症して休職し、復職した30代男性

相談者は、社内試験に合格して異動後にうつ病を発症。その後休職し、リハビリ出勤を試みたが、うまくいかないと来所した。

真面目な性格で、「上司の期待に応えたいとの気持ちから焦りが生まれ体調不良に陥る」と自己分析していた。話し合いを続けるなかで、リハビリ出勤中であっても成果を出さなくてはいけないと考える等、周囲の何気ない会話に気分が左右される相談者の傾向が明らかになっていった。

相談の過程で、睡眠等の身体面の調整をすることと、頑張り過ぎず、自分のペースで仕事を配分するよう心がけることを話し合い、出勤を続けていくことになった。

ケース7：発達障害が疑われる50代男性

相談者は建設業に従事している。会社から自分のしていることが年齢的なものなのか、病的なものなのか、相談をすることを示唆された。数年前、半年ほど心療内科に通院したことがある。人とコミュニケーションを取らない、何かをするときに相談も話し合いもせずにしてしまう。それを周囲の人から責められた。

物事がうまく行かないとき、自分一人で解決しようとして勝手なことをしてしまい、結果的にそれが会社の損失になる。厳しく注意されると、誰とも話さなくなり、どんどん引きこもってしまう。どうしてもいいと思ってしまう。

軽度の発達障害が疑われることから、そのことを伝え、周囲の人達が注意すべきこと、本人が注意すべきことを説明した。「このように話せる機会が無かったのでよかった」と話した。

ケース8：配置転換が繰り返されて抑うつ状態になり、退職した30代女性

相談者は、十数年勤めた会社でこの1年間配置転換が繰り返され、ストレスから睡眠障害になり、抑うつ状態で退職。すっかり自信を喪失し転職の意欲も出てこない状態で来所した。

相談の過程で相談者は、職場では主に男性との人間関係がうまくいかず、横柄な態度をとられたり、見下されることが多かったと振り返った。

自分が本来持っている能力もうまく発揮できなくなっていたことを確認すると、専門能力を身につける意欲が出てくるとともに、職業能力開発センターの選考にも合格し、再就職に向けて準備を始めた。

ケース 9 : 同僚の雑談が嫌で頻繁に離席する30代男性

「同僚の雑談がうるさくて仕事に集中できない」という理由で離席が多い社員について、その社員の上司が労働相談に来所した。

事情を聴くと、この職場では他の社員からの雑談に関する訴えはないという。相談員は、まず本人の気持ちや精神的な状態を把握するために、本人を心の健康相談へ誘導することを勧めた。

上司の勧めに応じて、本人は心の健康相談に来所。この相談の中で、頻繁な離席行為は「会社では静かにまじめに仕事をするべきである」という、強い信念から来ていることが分かった。そこで相談員は、「仕事を続けるには自分とは違う考えの人と付き合うことが必要であり、これを機会に自分を少し変えてみることを勧めた。

後日、偶然に話しかけられたことをきっかけに、同僚と話ができるようになり、相談者から、「同僚は自分とは違う人間、と考えたら気持ちが楽になった」と報告があった。

ケース 10 : 会社への不満から精神的に不安定になった30代女性

相談者は、自分に対する会社の評価、処遇及び異動に不満を抱えていたが、ずっと我慢して仕事をしてきたという。今回の異動を契機に、我慢してきた気持ちを上司に訴えたところ、これまでの不満を抑えきれなくなり、この状況を何とかしたいという気持ちになり労働相談に来所した。

相談員は本人の考えていることが漠然としており、どうしたいのかははっきりしないので、まずは精神的な安定が必要と判断し、心の健康相談を勧めた。

心の健康相談では、本人の不安の根底にある会社への憤りを受け止めつつも、状況を客観的に捉える力の弱さに気づくように助言した。

何回か面接を重ねる中で本人の気持ちが安定し、思考力や判断力が改善していった。

ケース 11 : ストレスだらけの職場で体調不良に不安を感じた30代女性

相談者は、過重労働や長時間労働等から、疲労感、頭痛、不眠等を不安に感じ、相談に来所した。また、「職場で理不尽な言葉を浴びせかけられる等も日常的で、日々、ストレスを感じ続けている」とも話した。

職場を離れたプライベートな時間・空間でも、なかなか気分の切り替えができない様子から、リラックス方法を話し合った。

相談者は、「必要に応じた医療機関の受診も考えたい」と、改めて「健康が何より大事」との思いを強く実感した様子であった。