

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。

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。そのため、こうした体制をとっている。

〈平成26年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、425件と25年度より82件（23.9%）増加した。（第27表）
- (2) 年齢別では、30代から40代の相談が多く、全体の6割に迫る。（第31表）
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
飯田橋	160 件 (11.1)	139 件 (△13.1)	160 件 (15.1)	161 件 (0.6)	153 件 (△5.0)	188 件 (22.9)
大 崎	29 件 (0.0)	24 件 (△17.2)	36 件 (50.0)	88 件 (144.4)	86 件 (△2.3)	82 件 (△4.7)
池 袋	34 件 (47.8)	23 件 (△32.4)	18 件 (△21.7)	18 件 (0.0)	12 件 (△33.3)	34 件 (183.3)
亀 戸	11 件 (120.0)	20 件 (81.8)	27 件 (35.0)	15 件 (△44.4)	18 件 (20.0)	9 件 (△50.0)
国分寺	94 件 (6.8)	76 件 (△19.1)	69 件 (△9.2)	72 件 (4.3)	48 件 (△33.3)	63 件 (31.3)
八王子	19 件 (18.8)	11 件 (△42.1)	49 件 (345.5)	33 件 (△32.7)	26 件 (△21.2)	49 件 (88.5)
計	347 件 (13.8)	293 件 (△15.6)	359 件 (22.5)	387 件 (7.8)	343 件 (△11.4)	425 件 (23.9)

() 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
425 件	340 件	5 件	7 件	73 件
[100.0]	[80.0]	[1.2]	[1.6]	[17.2]

[] 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
425 件	193 件	78 件	154 件
[100.0]	[45.4]	[18.4]	[36.2]

[] は構成比 (%)

第30表 性 別

合 計	男 性	女 性
425 件	143 件	282 件
[100.0]	[33.6]	[66.4]

[] 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
425 件	0 件	69 件	161 件	85 件	79 件	11 件	20 件
[100.0]	[0.0]	[16.2]	[37.9]	[20.0]	[18.6]	[2.6]	[4.7]

[] は構成比 (%)

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
425 件	6 件	67 件	34 件	11 件	38 件	11 件	10 件
[100.0]	[1.4]	[15.8]	[8.0]	[2.6]	[8.9]	[2.6]	[2.4]
	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	
	11 件	4 件	37 件	79 件	50 件	67 件	
	[2.6]	[0.9]	[8.7]	[18.6]	[11.8]	[15.8]	

[] は構成比 (%)

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
425 件 [100.0]	185 件 [43.5]	12 件 [2.8]	19 件 [4.5]	41 件 [9.6]	32 件 [7.5]
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	27 件 [6.4]	0 件 [0.0]	33 件 [7.8]	10 件 [2.4]	66 件 [15.5]

[] 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
718項目 [100.0]	244項目 [34.0]	218項目 [30.4]	125項目 [17.4]	21項目 [2.9]	38項目 [5.3]	72項目 [10.0]

[] 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：退職した会社の同僚の対応に傷ついた40代女性

相談者は、退職したが、在職当時、同僚から冷たい対応をされたことに傷つき、再就職に不安を抱いていた。

心の健康相談において、相談者から、他の社員より仕事が遅いことや、職場において一部の人たちから理不尽な対応をされて人との関わり方で不安を抱いている話を受けた。相談者は、発達障害の不安も抱いていたため、相談員は、発達障害の特性や対処法などについて助言した。

相談者は、自分の性格を認識し、休養を取り入れつつ、気分転換をはかりながら仕事を進めていくことで気持ちの整理がつき、短期の仕事を見つけて働き始めた。

ケース 2：異動先の上司との関係に悩んだ50代女性

相談者は、長年、安定して仕事をこなしていたベテランであったが、異動先での上司との関係に悩んでいた。上司は、感情に任せて怒ったり、一貫性のない指示を出すなどして職場を混乱させていた。相談者は、自らの経験と判断に自信を持っていたが、上司と仕事をしているうちに次第に自信をなくし、精神的に不安定となり、うつ状態に陥った。

心の健康相談において、相談員は、動揺しているときには第三者に相談して自分を取り戻すことなどを助言した。その結果、相談者は、客観的な視点で職場を振り返るようになり、気持ちも安定し、上司に対して自分の考えを伝えることができるようになった。

ケース3：パワーハラスメントを受けて退職後、アルバイトを経て正社員となった30代女性

相談者は、身につけた技術で約10年間、体を動かす業務に従事していたが、体力的に限界を感じて転職した。相談者は、これまでの職務を活かした営業職に就いたものの、ワンマン社長のパワーハラスメントによって自信を喪失していた。どうにか1年間続けたものの、相談者は、ストレス障害を発症し、休職した後に退職することを決意した。

心の健康相談において、相談者は、職場では言いたいことも言えず、言いなりになっていたことなどの話をする中で、これまでの働き方について振り返った。すると、相談者は、気持ちの整理がつき、しばらく避けていた家族や友人とも話ができるようになった。その後、相談者は、アルバイトで事務職の仕事に就き、2か月後には正社員となった。

ケース4：業務量の負担増により体調を崩したが、考え方を整理して復職した30代男性

相談者は、意欲的に仕事に取り組んでいたが、担当外の仕事もせざるを得なくなったため、業務量が増大した。相談者は、上司からのパワーハラスメントにも悩まされて体調を崩した。相談者は、休職した上で、働き方などについて振り返ろうと考えた。

心の健康相談を経て、相談者は、自分で工夫できるものとそうでないものを区分しながら業務を整理した。相談者は、自分の理想とする生き方を基本に働き方を見つめ直し、会社との話し合いを経て復職した。

ケース5：長時間労働により体調を崩して退職したが、同種の専門職を希望するも自信をなくした30代女性

相談者は、専門職の正社員であったが、長時間労働が続き、数か月でうつ病となって退職した。相談者は、長年、勉強して取得した資格を活かすため、引き続き同種の業務に従事することを希望していたが、退職を契機に不安を抱いていた。相談者は、正社員としての勤務に自信をなくし、非正規でこれまでと同種の業務に応募をしたところ、会社から、資格があるにもかかわらず、正社員で応募しなかったことに疑問を抱かれた。相談者は、体調が十分ではないとも言えず、対応に苦慮した。

心の健康相談において、業種にこだわることなく、一時的にアルバイトや残業のない短期の仕事をしながらか体調の回復を優先させることとした。面接での対応について、相談員と練りながら臨んだ結果、同業種の非常勤として転職した。

ケース6：入社後、過酷な労働環境により退職の意思を固めたが、辞めさせてもらえずに追い込まれた20代男性

相談者は、同業種で転職したが、入社後、引き継ぎや周囲からのサポートがない状態で業務を行っていた。相談者は、朝から晩まで仕事をしていても終わらないため、帰宅後や休日も自宅で仕事をするなど長時間労働を強いられていた。

相談者は、家族に愚痴を聞いてもらいながら3か月間働いたが、結局、退職する決意を固めた。しかし、その後も仕事を振られ続け、相談者は、退職の申し出のタイミングをつかめないでいた。すると、支えとなっていた家族が精神疾患となり、相談者は、精神的に追い込まれ、誰にも相談できずにいた。

心の健康相談において、相談員は、従事している仕事はさておき、直ちに退職の意思を伝えるよう助言した。相談者は、会社に退職の意思を伝えたところ、2か月後に退職することとなり、気持ちの整理がついた。

ケース7：長年、従事してきた業務の変更を契機にうつ病となった40代男性

相談者は、約20年間、サービス業で営業職に従事してきたが、管理職となり、業務内容がデスクワークとなった。相談者は、デスクワークになじめず、体調を崩し、心療内科を受診したところ、うつ病と診断された。相談者は、1年間休職した後に退職した。

その後、相談者は、介護の仕事に就いたが、試用期間が終わる頃になると激しい腰痛に見舞われるようになり、再び休職に入った。相談者は、自信を失い、復職に不安を感じていた。

心の健康相談において、相談員は、これまで前向きに取り組んできた相談者に対し、「頑張りすぎることなく、楽な仕事も検討してみてもどうか。」と助言した。すると、相談者は、「スッキリした。具体的な相談に来たのではなく、聞いてほしかった。」とうなずきながら述べ、気持ちの整理がついた。

ケース8：思いもよらない業務指示を受けたために退職したが、そのショックで再就職活動に不安を抱く50代女性

相談者は、10年間、真摯に勤務していた職場で突然、誰もが嫌がる雑用をしてくれと言われて出勤できなくなった。相談者は、職場に迷惑をかけることのないようにと考えて退職したが、最後に職場で受けた処遇にショックを受け、再就職活動に不安を抱いていた。

相談者は、再就職に向けて介護の勉強を行っているが、引っ込み思案という性格もあり、自分にできるのか不安を感じていた。相談者は、履歴書を書くこともできず、無気力な状態でテレビを観るなどして現実逃避をする日々を送り、心療内科を受診すべきか判断に迷っていた。

心の健康相談において、相談員は、性格に合った無理のない仕事を選ぶとよいこと、心療内科の受診は必ず必要という程ではないが、役に立つだろうと助言をした。

ケース9：契約期間満了で再就職を余儀なくされた30代女性

契約社員であった相談者は、期間満了により契約終了となった。相談者は、懸命に仕事をしてきたため、これに納得できず、また、次の仕事を見つけなければという不安から落ち込み、いらだち、不眠となった。

相談者は、就職活動中、定期的に心の健康相談で面談を行った結果、仕事への向き合い方などを見直し、新しい職場でトライする気持ちとなった。

ケース10：病気治療と復職に不安を抱く40代男性

相談者は、大病を患い手術を受けた。抗がん剤治療が予定され、完治しても従来のような働き方ができるか、また治療に対する会社の配慮につき、不安を抱いていた。

相談員は、治療や復職に関する相談者の不安に傾聴し、不安を和らげるための一つとして、同じ病を経験した患者の会での支えあい、分かちあいの場の紹介などを行った。