

## 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2年度の心の健康相談の傾向〉

- (1) 心の健康相談は、261件と令和元年度より57件（△17.9%）減少した（第30表）。
- (2) 年齢別では、30代から50代の相談が多く、全体の7割に達する（第34表）。
- (3) 相談内容は、「心身の不調」「人間関係」の2項目で全体の6割を超えている（第37表）。

第30表 年度別・心の健康相談件数

年 度	平成27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
飯田橋	200件 <i>6.4%</i>	186件 <i>△7.0%</i>	195件 <i>4.8%</i>	157件 <i>△19.5%</i>	137件 <i>△12.7%</i>	98件 <i>△28.5%</i>
大 崎	88件 <i>7.3%</i>	56件 <i>△36.4%</i>	56件 <i>0.0%</i>	52件 <i>△7.1%</i>	64件 <i>23.1%</i>	74件 <i>15.6%</i>
池 袋	32件 <i>△5.9%</i>	24件 <i>△25.0%</i>	33件 <i>37.5%</i>	13件 <i>△60.6%</i>	18件 <i>38.5%</i>	5件 <i>△72.2%</i>
亀 戸	30件 <i>233.3%</i>	19件 <i>△36.7%</i>	36件 <i>89.5%</i>	25件 <i>△30.6%</i>	13件 <i>△48.0%</i>	10件 <i>△23.1%</i>
国分寺	59件 <i>△6.3%</i>	63件 <i>6.8%</i>	51件 <i>△19.0%</i>	40件 <i>△21.6%</i>	48件 <i>20.0%</i>	58件 <i>20.8%</i>
八王子	47件 <i>△4.1%</i>	44件 <i>△6.4%</i>	38件 <i>△13.6%</i>	45件 <i>18.4%</i>	38件 <i>△15.6%</i>	16件 <i>△57.9%</i>
計	456件 <i>7.3%</i>	392件 <i>△14.0%</i>	409件 <i>4.3%</i>	332件 <i>△18.8%</i>	318件 <i>△4.2%</i>	261件 <i>△17.9%</i>

斜体文字は対前年度比（%）

第31表 相談者の区分

合 計	本 人	家 族	職場関係者	そ の 他
261件	200件 76.6%	12件 4.6%	1件 0.4%	48件 18.4%

各欄下段は構成比 (%)

第32表 相談経路別

合 計	労働相談から	リーフレット	そ の 他
261件	167件 64.0%	23件 8.8%	71件 27.2%

各欄下段は構成比 (%)

第33表 性 別

合 計	男 性	女 性
261件	80件 30.7%	181件 69.3%

各欄下段は構成比 (%)

第34表 年齢別

合 計	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	不 明
261件	0件 0.0%	23件 8.8%	41件 15.7%	75件 28.7%	68件 26.1%	5件 1.9%	49件 18.8%

各欄下段は構成比 (%)

第35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
261件	5件 1.9%	13件 5.0%	46件 17.6%	19件 7.3%	25件 9.6%	8件 3.1%	0件 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
	3件 1.1%	10件 3.8%	25件 9.6%	36件 13.8%		29件 11.1%	42件 16.1%

各欄下段は構成比 (%)

第36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
261件	86件 33.0%	5件 1.9%	26件 10.0%	15件 5.7%	35件 13.4%
	労務作業	管理職・ 事業主	その他	不 明	無職・失業
	5件 1.9%	2件 0.8%	27件 10.3%	18件 6.9%	42件 16.1%

各欄下段は構成比 (%)

第37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
451項目	185項目 41.0%	116項目 25.7%	48項目 10.6%	17項目 3.8%	39項目 8.6%	46項目 10.2%

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：自分の特性に気づき、前向きに復職準備に取り組んだ30代男性

相談者は、威圧的で、細かいことでもすぐに怒鳴り散らす上司とのやりとりで苦勞し、疲弊していた。次第に不眠、頭痛の症状が現れるようになり、ついに出社できなくなり、心療内科を受診したところ、うつ病の診断を受け休職した。上司との関係性がきっかけにはなったものの、今まで勤めてきた会社でも似たようなことを繰り返しており、解決策が見いだせないで来所した。

心の健康相談を受け、希死念慮を抑えることができ、これまで我慢してきたくやしい思いを吐き出すことができた。それを契機に徐々に前向きになり、幼い頃から声や音に過敏だったことや、相手に理解してもらおうと思うあまり細かく説明し過ぎていたことを相談者が自覚した。今後に向けて、リワーク・プログラムに参加し、コミュニケーションの訓練を受けるかたわらで、資格取得に向けての勉強も始めた。

**ケース 2：業務の重圧から不安症を発症したが、セルフケアの結果、  
職場復帰した40代男性**

相談者は、派遣社員として10年間、同一の会社で勤務している。新任の上司が仕事を失敗し、そのまま投げ出したため、相談者が一人で後始末の対応をするようになった。実際には、派遣社員としての職責を超えて、クレーム対応のほか多岐にわたる仕事があり、心身が疲弊していく中で、上司に裏切られたという思いが募り、不安症の診断を受けて休職した。2か月経過しても症状がよくなり来所した。

来所時は怒りと焦りが目立ち、まだ休息がとれていない状態だった。心の健康相談の中で、相談者の怒りに共感し、休むことの大切さを丁寧に伝えた。それにより、趣味を再開するなど、心の余裕を取り戻していった。また、過去の自分の業務の進め方を振り返り、自分のキャパシティを超えて仕事を引き受けていたこと、人に頼めずに仕事を抱え込んでいたことに気付いた。最終的に、半年間の休職の後、時差出勤やテレワークも取り入れながら、職場復帰を果たした。

**ケース 3：パワハラ的言動を受けて体調不良に陥った20代女性**

相談者は、転職先の会社で上司からパワハラ的言動を受けたため、個人的に記録を付けていたが、その記録を上司に見られてしまい、部署を異動することになった。相談者にとっては不本意な異動であったが、受け入れて仕事を続けている。しかし、その後も会社から不誠実な対応が続いたことで会社不信感を覚え、心身に不調が現れた。心療内科を受診したところ、医師から環境を変えるために転職することを勧められたと来所した。

相談者は、自分の感じ方や物事の捉え方がおかしいのではないかと不安を覚えていた。心の健康相談の面談の中で改めて状況と気持ちを整理し、今の会社で安心して働くことはできないという気持ちを確認した。今後は、仕事を続けながら主治医と相談して転職活動を進めることにした。

**ケース 4：新型コロナウイルス感染症の影響により、自宅待機を命じられた  
30代男性**

相談者は、営業職の正社員として働いていたが、やりたい仕事に就くために転職を決意し、希望する業種の会社にアルバイトとして入社した。しかし、新型コロナウイルス感染症による仕事の減少に伴い、会社から自宅待機を命じられ、給料も途中から支払われなくなった。相談者は「仕事が発生したらまたやって貰うので待機を続けて欲しい」という会社の言葉を信じて待っていたが、経済的にも心理的にも行き詰まりを感じ来所した。

心の健康相談の面談の中で、相談者と今の状況について気持ちの整理を行ったところ、会社の言葉を信じて待っていたのでショックだが、経緯を振り返ると、今は会社の対応に怒りを感じる、と感情を吐露した。次に何を目標にしたら良いのかまだ整理がつかず不安な部分もあるとのことだったが、当面の間は別のアルバイトをして生活を立て直し、次の目標を探すという前向きな気持ちに切り替わっていった。

#### ケース5：悩みを相談できず、適応障害を発症した20代男性

相談者は、システムエンジニアとして勤務している。過重な量の仕事に追い立てられるなかで自信を喪失するとともに、周囲から受ける自分の評価に対して不安が強くなり医療機関を受診した。その結果、適応障害と診断されて休業した。休業中にもかかわらず、職場からは「人手が足りない」と早期復帰を求める連絡が止まず、不安を募らせ来所した。

相談員から、休業中は自分のペースや自信の回復に専念することが大切であることを伝えた。会社にどう対応していくかを主治医に相談しながら決めていくこととし、主治医への説明の仕方などを一緒に検討するなかで、相談者一人で悩みを抱え込まずともと良いということへの気づきを得て、復職に向けて動き出した。

#### ケース6：職場のストレスが原因で退職し、社会復帰を目指す20代女性

相談者は、飲食店の正社員として勤務していた。職場の同僚から否定的・暴力的な言動を受けるなかで、気分の落ち込みや睡眠障害などの不調が生じて休職した。その後、休職期間の満了により退職した。生活リズムを立て直しつつ、今後の社会復帰について考えたいとして来所した。

心の健康相談の面談の中で、家族の理解と協力の大切さを重点的に説明した。現在は、日常生活の中で行う活動の質と量を回復させ、以前のように社会復帰することを目指している。

#### ケース7：復職面談の進め方について悩みを持った40代女性

相談者は、物流会社に勤務している。昨年度から新しく配属された部署が、慢性的な人員不足状態で、直属の上司からのフォローもきちんと受けられない状況だった。膨大な仕事量に対する負担と、高圧的に接してくる上司との関係に悩むなかで体調が悪化。病院を受診したところ適応障害と診断され、休職に入った。今後の復職について相談したいと来所した。

相談者から、休職に入る前に、総務部の担当者に業務量について相談した経緯があるとの話があった。心の健康相談の面談の中では、復職にあたっては人員の補充や業務量分担の検討といった業務負担の軽減を求めるだけでなく、配置転換等の要望を行うことも必要になると助言した。

**ケース 8：転職に向けてメンタル面のサポートを必要としている休職中の  
40代女性**

相談者は、コンプライアンス担当として経験者採用された。過重労働による不眠とうつ状態のため休職していた。その後、契約期間満了まで数か月を残して復職することとしたため、その間のメンタル面のサポートの必要性を感じて来所した。

相談者は無事復職し、残りの契約期間も乗り切ったが、転職に向けての不安があったため、心の健康相談を通して、自身の傾向や働き方に適した条件を整理し、転職先として希望する規模や業種など優先順位の確認を行なった。転職後、自分に合った人間関係の構築の仕方を意識することでストレスが軽減し、朝会社に行くのが嫌だと思わなくなり、心身のバランスも回復した。休職中は不信感が強くなっていたが、新たな職場で順調に関係をつくることができたことで自己肯定感も取り戻した。

**ケース 9：職場復帰を目前に人事との面談対応の準備が必要な20代女性**

相談者は、大学卒業後、営業職として勤務していたが、上司からの言動により体調を崩し、休職していた。相談者の職場では、上司の言動は看過され、部下のメンタルの弱さを理由にされる傾向があったことから、復職に向けた人事との面談を前に相談者の面談への不安が大きくなり来所した。

心の健康相談では、相談者がハラスメントの事実について人事と共有する内容を整理した。第三者にも分かりやすくハラスメントの内容を文書作成する過程で、相談者自身の被害に対する理解が深まり、気持ちや考えも整理されたことで、人事との面談でも落ち着いて説明することができた。会社側の理解を得られたことで、復職後、相談者の希望どおり上司と直接的に接触しない環境設定が可能となり、ストレスが軽減し、順調に復職プログラムをスタートさせることができた。

**ケース10：職場でのパワハラ被害で退職後、睡眠障害が再発し転職活動が  
困難になっている40代男性**

相談者は、40代男性。上司によるパワハラで退職して1年以上経っても、被害に関するフラッシュバックや睡眠障害の再発により転職活動の意欲が出てこない。転職してもまたハラスメント被害に遭うのではないかとの不安を抱えて来所した。

心の健康相談を通して、以前通院していた心療内科に睡眠障害について相談する必要性を認識し、医師に伝える内容を一緒に整理した。医師の処方により睡眠が改善し、結果として、メンタル面の落ち着きを取り戻し、感情的になったり、会社への執着を強めることなく、会社に見切りをつけることができた。会社との関係に区切りをつけられたことで、転職活動にも意欲的になり、面接の際に自分の短所と長所についてどう答えるかなどを検討し、練習することで自信がつき始めると、気になる応募先に積極的に申し込めるようになった。

### ケース11：営業職には向いていないと転職を勧められた30代女性

不動産仲介会社の営業職として勤続3年になる。上司から呼び出され「営業職には向いていない。転職を考えてみないか」と勧められた。問題点として、コミュニケーションがうまくとれないこと、書類に誤字・脱字が多いことや必要な内容が抜けている個所が目立つこと、事前の連絡や時間調整ができていないことなどを指摘された。その後もなかなか成果は上がらず、自分自身でも転職をしようか悩んでいると来所した。

相談員の所感としては、整然とした話しぶりの中に、時々ややくだけた言葉が混じるというようなちぐはぐさを感じた。そのほかに、人から言われたことを忘れる、遅刻が多い、物覚えが悪い、小さい頃から注意・集中が難しかったとの相談者の話もあった。発達障害について教えると、相談者も関心を寄せた。そのため、自分のことを知るために心療内科を受診し、そこから転職について検討してみてもどうかと伝えた。相談者からは前向きに進んでいこうと思うという言葉があった。

### ケース12：自分の能力に対する認識が変わり、自信を回復した50代女性

食品製造会社に勤務する男性。相談者は、採用時に配属されていた部署の責任者が激務を理由に退職したため、同部署の責任者として再び異動になった。しかし、残業が多い上に管理業務をする人間が他におらず、大変な仕事量であった。にもかかわらず、経営者からは、以前の経験を生かして、業績を上げるよう求められた。人員削減の折り、精一杯にやっても8割をこなすのがやっとであり、自信を失い、精神的に追い詰められ来所した。

相談者の話では、最近、取引先からの受注が増え、現状では、この部署の経験がある相談者に頼るほかない状況であり、経営者は、相談者を支配下に置くために、圧力をかけ、精神論を振りかざしているように感じられた。相談員の私見として、こうした印象を伝え、実際には相談者の方が優位な立場にあると考えられると話した。相談者は「そうした視点は持ったことがなかった。自信がわいた」と答え、「経営者の言葉にふりまわされず、自分のできる範囲までやり、つぶれないようにしたい」と認識を新たにしようだった。