

## 連載 労働相談の現場から

52

## 第16回

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト  
「こころの耳」

労働者のメンタルヘルスに関する様々な情報を提供する、「働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト『こころの耳』」は、厚生労働省委託事業として一般社団法人日本産業カウンセラー協会が2011年より受託運営している。この委託事業において、労働者や事業者、産業保健スタッフ等に対し、職場のメンタルヘルスに関する様々な情報を提供するとともに、メールおよび電話での相談に応じている。メール相談は24時間受け付けており、受信後1週間以内に返信する仕組み。メールと電話両方の相談業務の連携を通じて、労働者の健康確保と悩みの解消を図っている。こころの耳ポータルサイト運営事務局の石見忠士事務局長を取材した。

## 女性や若年層の相談が増加傾向

「働く人の『こころの耳メール相談』」は、2011年6月に開設。2013年3月で一度終了し、1年強のブランクを経て、2014年7月から再び、相談をスタートさせた。前事業では22カ月間に4,189件、現事業では昨年11月までの29カ月間で1万4,735件の相談を受けた。この間の相談を概観すると、①性別は女性からの相談比率が高まっている、②年代は若年層の相談件数が増えている、③雇用形態は正社員がほぼ半数を占める、④メールを受信する時間帯は夜間・深夜帯が増加傾向にある、⑤相談内容は開設当初から「職場の問題」が多く、最近は「メンタルヘルス不調・病気」の割合が増加している一などの特徴が見られる。

「件数自体は、前事業では月200件程度だった。リスタートしてから急増し、一時は月700件台に上ったが、今

は月600件台で推移している。前事業期間はほぼ半々だった男女比率が、直近半年では4分の3が女性からの相談に変化。年代比率が、以前は30歳代が多かったが、最近は10、20歳代が増加している。雇用形態は正社員が半数を占めることに変わりが、最近ではパート・アルバイトが若干増えている。メールの受信が多いのは、18～24時と0～6時の帰宅後から明け方までの時間帯。最近はスマートフォンの画面上からの書き込みの増加が顕著で、特に20時以降の受信が目立つ」

## 最近はストレスチェック絡みの悩みも

「相談内容は、一番多いのが人間関係やパワハラ・いじめといった『職場の問題』で全体の4割を占める。最近の傾向としては、パワハラが確実に増加していることに加え、20、30歳代が周囲とのコミュニケーションを上手く取れないことに起因する職場の人間

関係に悩むメールが増えている。2番目には『自分がうつ病・こころの病気ではないか?』などといった『メンタルヘルス不調・病気』。そして、最近、『高ストレスと判定されたが、医師による面接指導時にどう臨んだら良いか?』といったストレスチェック制度絡みの相談もある。また、最近の傾向としては10、20歳代を中心に『自分自身のこと』の相談も多い」

## 事例性を中心に視野を広げる相談を

こうした相談には、日本産業カウンセラー協会の電話相談員を中心に、外部EAP機関等でのメール相談経験者等の15人がシフトを組んでチーム対応している。

「病気などの疾病性に焦点を当てるのではなく、事例性を中心にまとめ、必要に応じて医療職への相談につなげる流れで返信文を構成している。産業カウンセラーの強みでもある『傾聴』と『共感』をベースに、『お辛いですね』、『苦しいですね』などと、相手の悩みに寄り添いながら、どこに主訴があるのかを掴んで、『こういったことに困られているのですね』『周りの人もこういうことに心配されているのではないのでしょうか』などと視野を広げていき、最後は『どなたかに相談してみたいかがでしょうか』と他者への相談につなげていく」

## 一人の判断だけでは絶対に返信しない

メールの相談回数は原則1通につき1回。40、50歳代の相談者を中心に後日、お礼の『ありがとう』メールが届くこともあるが、それも含めて9割以上が1回のやりとりで完結している。とはいえ、電話で反応を見ながら言葉で伝える相談と異なり、メール相談のような先方の悩みを読み取って、誤解

図 頻出単語分析 (件数)

## 1) 全般

仕事	5,840件	57.2%
職場	2,976件	29.1%
上司	2,694件	26.4%

辞め	2,562件	24.6%
悩	2,469件	25.1%
不安	2,300件	22.5%

死	2,210件	21.6%
金	1,700件	16.6%
パワハラ	1,287件	12.6%

## 2) 職場関係

先輩	811件	8.0%
同僚	670件	6.6%
部長	330件	3.2%

人間関係	992件	9.7%
コミュニケーション	326件	3.2%
辞めたい	710件	7.0%

退職	1,405件	13.8%
事務	1,015件	10.0%
営業	568件	5.6%

## 3) 感情

悩み	1,101件	10.8%
つらい	623件	6.1%
後悔	244件	2.4%

※1通のメールに同一単語が複数現れても、1件とカウント

のないよう文章で回答を返すのは特有の難しさがあるように思える。

「相談員のメンバーは、最初に開設した6年間からほぼ変わっていない。始めた頃は確かに試行錯誤もあったが、実務の中で熟練してきたと感じる。当初から守っているルールは、『絶対に一人の判断だけでは送信しないこと』。2人でペアを組み、送信する際は互いの文面をダブルチェックして言い回し等の表現を確認している。常に他者からの意見をもらう状態にしており、それを6年間繰り返してきた。加えて隔月に、事例検討会を開き、スーパーバイザーにも参加していただき、直近の傾向や特殊な相談への対応等について皆で話し合っている」

## 年代で異なる言葉の重み

また、石見事務局長は、2014年7月～2016年5月の1年11カ月に受信した全相談メール（1万1,006件）の頻出単語を洗い出して、年代別に分析を試みている。その結果は図の通り。「仕事」（57.2%）が圧倒的に多く、全メールの半分強に入っている。次いで、「職場」（29.1%）、「上司」（26.4%）など。人間関係では上司との問題が多いことが伺える。

さらに、言語分析を進めて、同意の単語（例：「思っ」 「思います」等を「思う」で括る）を括って見ていくと、

若年層は「死ぬ」「辛い」「不安」など、中高年層は「対応」「受ける」「退職」などが多くなる。こうした点については、「若年層に多い頻出語には、過度な言葉が多く、本人が積極的に周囲に自分の辛い状況を伝えたい姿勢が垣間見える。ただ、若い人の『死ぬ』は、『死んで消えてしまい』『事故にあって死ねないか』『死ぬ勇気もない』などと、そもそもエネルギーの低さも感じられる」と見ている。

## 名称を揃えてメールと電話の連携を

一方、こころの耳では電話相談も実施している。昨年10月からは名称を、「こころほっとライン」から「働く人の『こころの耳電話相談』」に変更し、メール相談との連携を図り始めている。電話相談は、月・火の17～22時と、土・日の10～16時まで。相談員は31人がシフトを組んで対応している。

「こちらもほとんどが日本産業カウンセラー協会の電話相談員、もしくは、同協会の養成講座実技指導者、対面相談業務を行っているカウンセラーなどで構成されている。メンバーはメール相談員とほぼ重複している」

今年4～11月の実施状況を見ると、相談件数は8カ月間で4,066件。毎月500件前後で推移している。性別は女性が過半数を占めるものの、メール相談に比べると男性が多い。年代も40

歳代が全体の3分の1強を占めるなど、相談者の年齢層が上がり、その分、相談内容も「職場の問題」が多く、「自分自身のこと」が減る傾向にある。

「相談者は男性が多く、40、50歳代が多い。相談者の年齢層は30～50歳代で全体の8割強。相談はメール→電話→対面の順で、年齢も上がっていくようだ。正社員が過半数を占めるのはメール相談と変わらない。相談内容もメールとほぼ同じで『職場の問題』が最多で、『メンタルヘルス不調・病気』も多い。ただ、10歳代の相談がほとんどなく、『自分自身のこと』は大きく減る。『自殺念慮』もメールに比べて少なくなるが、これはメールでは書けても、電話ではなかなか直接言えないものかな、と思う」

## アサーションを学ぶ機会の提供を

今後の課題については、人間関係の問題を抱える相談への対応と、メールと電話の相談の連携強化を挙げている。

「相談の傾向を見ていると、相手に言いたいことを上手く伝えることや、相手がどう思っているかに悩む人が多い。そうしたことを踏まえ、自分を上手に表現する手法『アサーション』について学べるようにできたらいい。具体的には、eラーニングがあれば、自分の考え方や応え方を勉強できるので、『こころの耳』のコンテンツとして新たに制作して、相談時に『利用されてはいかがですか?』と促せるようにできればと考えている」

また、メール相談と電話相談の連携に関しても、「今は『こころの耳にも電話相談があります』と、メール相談を電話相談につなげることができるようになった。今後はそうした改善を図っていける」と意欲を見せている。

（新井栄三）