

相談窓口での課題解決法

—事例検討会から—

相談活動の活発化に伴い、担当者向けのセミナーなどが開かれるようになってきている。女性と仕事の未来館（渥美雅子館長）は一月二十五日、都内で「働く女性と相談員の役割——相談力のパワーアップ術——」をテーマに「全国相談担当者研修会」を開催。相談活動に従事する約二五〇人が参加し、専門家の講演や事例報告に聴き入った。「相談窓口での課題解決法」と題する事例検討会の模様をレポートする。

増加傾向にある相談件数

未来館の相談活動は、まず電話やメールによる「総合相談」を受け付け、必要に応じてキャリアやメンタルヘルスの専門家が面談による「特別相談」に応じている。同館の資料によると、同館に寄せられる相談件数（総合相談と特別相談の計）は、平成一六年度が約四〇〇〇件だったのに対し、昨年度は五〇〇〇件弱にのぼった。今年度も昨年末までで既に三八〇〇件を越えるなど、おおむね増加傾向にある（図1）。

特徴的なのは、特別相談を受けに来る人の四五%が三〇代であること（図

2）。これをもう少し幅広くみると、二〇代後半〜四〇代前半で全体の四分の三を占める。相談で多いのは、「キャリアカウンセリング」で全体の七六・三%。他に「こころ及び身体の相談」が一九・五%、「法律相談」は四・二%

図表1 相談件数の推移

年度	総合相談件数	特別相談件数	合計
16	3033 (11.6)	1039 (22.4)	4072 (14.2)
17	3273 (7.9)	1013 (▲2.5)	4286 (5.3)
18	3681 (12.5)	1164 (14.9)	4845 (13.0)
19	2907 (5.8)	899 (2.5)	3806 (5.0)

注) 19年度は4~12月までの状況、()内は対前年比(%)

図表2 特別相談内容の最近の傾向

キャリア系	<ul style="list-style-type: none"> ・キャリアアップの仕方や将来の方向性が見えない ・正社員になりたいがなれない。派遣の繰り返しで将来が不安 ・現在の仕事がおもしろくない等により、転職すべきか迷っている
こころ・身体系	<ul style="list-style-type: none"> ・職場の人間関係がうまくとれない ・うつ等で休職中、職場復帰か退職して再就職先を探すべきか悩んでいる ・いじめ、パワハラにあってトラウマが出ている
両立支援系	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事が忙しくて育児休暇が取れない。転職したい ・結婚後の働き方に不安、職場に女性のロールモデルがない ・両立できる仕事の探し方、資格の取得法を知りたい
労働相談系	<ul style="list-style-type: none"> ・リストラや合併が不安 ・合理化による労働過重（仕事が特定の者に集中してきた） ・成果主義の導入が不安

となつている。ただし、キャリア相談にもメンタル的な要素が入っているも

図表3 特別相談年齢別累計

年齢	人数	%
~19	1	0.1
20~24	38	4.2
25~29	168	18.7
30~34	218	24.2
35~39	183	20.4
40~44	110	12.2
45~49	69	7.7
50~54	23	2.6
55~59	15	1.7
60~	4	0.4
不明	70	7.8
合計	899	100

注) 平成19年4~12月までの状況

多い駆け込み的な三〇〜四〇歳代の相談

まず、臨床心理士の井口和子氏が電話相談の最近の傾向を説明。「『今、転職したい』『これから正社員になりたい』との対外的な相談もさることながら、『これからのキャリアをどうしたら

のもあるなど、複合的な相談も少なくない。このため、相談内容の最近の傾向は、①キャリア系②こころ・身体系③両立支援系④労働相談系——に大別されている（図3）。

こうした実態のなか、事例検討会では、同館の特別相談員を務めるキャリアやメンタルヘルスの専門家が、自らの経験を踏まえながら、相談の傾向や来談者のニーズの特徴、課題の解決法を紹介した。



全国相談担当者研修会で発表する特別相談員

いいか」とか「ライブプランと仕事をどう組み合わせたらよいか」などといった長期展望に立った相談が増えていく」と述べた。昨今のキャリアに対する関心の高まりを反映しているようだ。ただし、その一方で、メンタル相談や、パーソナリティ・発達障害の問題が背景にあるようなケースも増加傾向にあり、「自らの問題を自分で洞察できる人を対象とする手法だけでは対処できないケースがかなり増えていて、これが一般的に『困った相談』になっている」。同館の相談者の年齢は「正社員になれる年齢を三五歳と捉えて、駆け込み的に来る三〇〜四〇代が多い」という。

電話相談は対面相談の補助的な役割

電話相談の位置づけについて井口氏は、「相談者の利益のために問題を整理し、適切な機関に繋ぐことを目的とする橋渡しのものであり、基本的に面接のような治療的・継続的な相談はできない」として、電話相談が「面接相談の代替・補助的手段」であるとの考えを示した。他方、相談者側の立場からみれば、匿名性が守られ簡便で、自分のテリトリーの中で話ができることから、「非日常的な場所に出向いて直接話す対面相談に比べ、本音がしやすいメリットがある反面、男性なのに女性を装ったり、年齢を詐称したり、相談自体がフィクションであったりするなど虚飾が可能なデメリットもある」と留意を促した。

相談者自身の力量を明確に

そんな電話相談を行う際には、相談室の目的が何なのか明確にすること、相談時間の制限をしっかりと定めておくことをあげた。相談時間が長いと、「情報が混乱したり、クライエントに問題がある場合に依存されてしまい、切ることには抵抗感が強まってしまうため、はじめに時間を伝えておくことが望ましい」という。さらに、相談員自身が「何ができて何ができないのか」ということを明確にすることも「必要だ。電話相談には力量が求められるため、必要な知識の蓄積はもちろん、不安や欲求不満への耐性の訓練やカウンセリング技法などのスキル、直面した問題な

どをシェアできる仲間などを持つていることが大切だとしている。

安全で確実な成功への近道を知りたい

「全般的な傾向は、(今働いている人からの) 転職相談と、(退職した人の) 次の就職先を考えたいとの相談が多い」と話すのは、特別相談で主にキャリア相談を担当する宮脇優子・武蔵野大学人間関係部講師だ。前記したように、同館の特別相談の約半数は三〇代の女性で、その多くが将来のキャリアに関する相談。宮脇氏によれば、「キャリアの節目で過渡期の年代なので、将来を考えたときに雇用形態の選択や仕事自体の方向性について悩んでしまうケースが多い」。

そして、こうした相談は「結婚・出産を経験していく時期なので、先々まで見通して、どんな道を選んだ方がよいか。また、この先結婚しないかもしれないので、その場合に自立していくにはどうしたらいいのか」といった内容で、さらに①将来のことを考えて長く安定して働きたい②子育てと両立して働きたい③やりがいと責任のある仕事をしたい④など、理想を実現させるために「どういった道を選んだら一番安全で確実か、もしくはどんな資格・スキルがあれば成功するかといった近道を教えて欲しい」との本音が見え隠れする「特徴も併せ持つ」という。

そこで転職市場、労働市場の現状を説明しつつ「相談者が『どうした方がいいのか、どうすべきか』といった発

想ではなく、『自分がどうしたいか、どう生きていきたいのか』に焦点を当て直す作業をしてから、考えている目標に向かって具体的にどんな行動を起こしていけばよいかを相談者本人が考えるお手伝いをする」よう心掛けていく。

自分一人だけで考えられなくなったことに留意

また、退職後の適職相談に関しては、「次の方向性を考える時に、なぜ自分一人だけで考えられなくなつて援助を求めてきているのかを、特に留意しなければならぬ」とか。こういう場合は、「よく話を聞いてみると、なんらかのメンタル面の不調や自信喪失などの可能性がある」のだそう。宮脇氏は「退職してブランクの状態ということは、退職理由に係わらずクライエントが何らかの喪失感を持っていることを前提に援助しなければいけない」と解説。具体的には「自分本来の持ち味や強み、欲求、得意なことに改めて気づいてもらうのが効果的」だとして、キャリア・インサイトなどのアセスメント・ツールの活用を紹介した。「例えば、『仕事ができない自分』という認知を持っている相談者の場合、パーソナリティタイプをみることで、自分の強みや弱みを知り、分析的にみていくことで自分自身に対する理解を深め、認知を修正できる」からだ。

対人関係に悩む人が増加

一方、メンタル面の特別相談を中心



に行っている鈴谷越子・日本産業カウ
ンセラー協会理事は、「職場での対人関
係に悩む人がとても多い」と強調した。
特に、①他人とのコミュニケーション
や間隔の取り方、どこまで自分のこと
を話しているかがわからず、何も話
せないまま疎外感を募らせる②職場に
話の合う人がいない③プレイングマ
ネジャー化している上司に相談しても
何の解決法も示してもらえず、ゆつ々
り話を聞いてもらうこともできない—
などの傾向が強いと話している。

これ以外にも、昔の失敗やいじめ、
ハラスメントなどの辛い体験が胸をよ
ぎり、再就職したいが過去を引きずつ
て前に進めないケースや、褒められた
経験の少なさから自分に自信が持てず
悲観的になりがちな人の相談なども少
なくない。そこで、鈴谷氏は、「自分が
一番活躍できていた時、自分で自分を
みとめられるところを夜寝る前に思い
浮かべてもらったり、自分で自分の好
きなところをノートに書き出してもら
ったりして、自信を取り戻してもらえ
るように気持ちの転換を図れる聴き方

をしている」と語った。ちなみに、こ
うした相談者たちのニーズは、①対人
関係のスキルを手に入れたい②自己主
張の上手なやり方を知りたい③自信回
復の方法を知りたい—などが多いそ
うだ。

三氏の解説を要約すると、総じて、
この問題に十分に留意しつつ、職
場で感じた孤独感や喪失感を取り除き、
失った自信の回復に努めたり、キャリ
アにまつわる悩みや葛藤などの認知の
修正を行いながら、来談者の本音のニ
ーズをつかんで、その実現に向けた後
支えをしているといえよう。

助言を聞き入れてくれな い相談者には

討議では、フロアから来談者への具
体的な関わり方に関する質問が出され
た。日頃の相談のなかで「よかれと思
ってアドバイスしても、それを聞き入
れてくれない人」への対処はどうすべ
きなのかとの内容だ。

これについて井口氏は、「その助言は、
相談者にとってあ

まり必要ではない
ものではないか。
どう必要でないか
の見極めも相談者
の仕事だが、もし
かしたら助言はい
らなくてただ話を
聞いて欲しいだけ
かもしれないし、
最悪の場合、助言
が的外れなのかも
知れない」などと

分析。そのうえで、「このパターンに陥
りそうになったら、初心に返ってもう
少し聴いてみることでニーズがわかっ
てくる。同じ助言をするにしても、信
頼関係がある程度できた時の助言と早
い段階のそれでは受け止め方が違う」
と回答した。続いて宮脇氏も「『あ
いえばこういう』といった相談者の対
応をした時を振り返ると、その人の問
題だけに焦点を当てて何とかしなければ
と焦って、その人のパーソナリティ
とか持ち味、強みがどこかに行つて
しまっていた」と自らの経験を踏まえ
てアドバイスした。

休職者の職場復帰も論点に

また、休職者への職場復帰への対応
も論点になった。時間的・業務的に厳
しい職場でうつ症状になった人の職場
復帰に際し、上司・同僚への対応につ
いて、どうすべきかとの悩みが寄せら
れた。この質問には鈴谷氏が「元の職
場復帰が原則なので、休職者がでた段
階でその人が休んだ状況について話し
合うべき。仮に厳しくても、休職者の
出た時点と復職が決まった段階で、ど
う受け入れるかの共通理解が必要だ」
と説明。さらには、具体的な対応とし
て、新入社員を迎え入れる時のように
気配りをしたり思いやりたり温かい目
で偏見がないように見守って欲しいと
説いた。

方や、井口氏は「うつ鬱症状の原因
としては、職場不応と時間に追われ
るなどの物理的なものの二種類があり、
その把握と誰が対応を尋ねてきてい
るのかを注意する必要がある」と指摘し

た。「仮に、上司との折り合いが悪く
てうつになったのなら、その上司に積
極的に動かれては困ることもある。要
は、休職者のうつがどういう状態で何
がきっかけなのかを知り、誰が何に困
って聞いてきているのかをはっきりさ
せること。それに、相談員が企業内で
阻害されていないか、深くコミットで
きているかなどの位置づけもポイント
だ」と答えた。

これらの内容について、コーディネ
ーターの吉田郁子（株）ビセオ代表
取締役社長が「相談者の状態や関わり
方はケース・バイ・ケースでデリケー
トな問題と捉えつつも、信頼関係の構
築に配慮しつつ必要なことはタイミン
グよく質問して理解していくべき。職
場復帰に関しては、様々な企業内の関
係者がいるなかにあつて、カウンセラ
ーがどういった立場で仕事を進めてい
くかが難しく、また力量の求められる
部分だろう。産業保健スタッフや人事
等との連携が重要な仕事の一つにな
ると思う。他の相談員との交流や勉強会
などで有益なヒントを得られればい
と思う」などとまとめた。

女性と仕事の未来館相談室では、女
性が働くことになつわり直面する様々
な悩みや疑問にこたえている。相談専
用電話は〇三―五四四四―一五五。
専門家による面談（五〇分無料）も受
けられる。詳細はHP（<http://www.nitrankan.go.jp/>）を。

（調査・解析部 新井栄三）