

4 ▶ 相談体制の整備等

4.1 ▶ 労働条件や健康管理に関する相談窓口の設置

労働条件に関する相談窓口については、平日夜間及び土日祝日に労働者等からの相談を無料で受け付ける「労働条件相談ほっとライン」を設置し、令和4年度は、68,750件の相談を受け付けた。

健康管理に関しては、企業が行う産業保健活動を支援するため、産業保健総合支援センターやその地域窓口（以下「地域産業保健センター」という。）において、様々なサービスを行っている。

産業保健総合支援センターでは、産業医等の産業保健スタッフ等に対し、メンタルヘルス対策や過重労働対策も含む産業保健に関する専門的な相談に対する対応等を行っており、令和4年度の専門的な相談の実績は30,432件であった。

また、労働者数50人未満の事業場の事業者やそこで働く労働者に対する産業保健サービスを充実させるため、地域産業保健センターでは、産業保健総合支援センターと連携し、労働者の健康管理に関する相談、健康診断結果についての医師への意見聴取、長時間労働者に対する面接指導等の支援を行っている。令和4年度地域窓口による相談等の実績は約100,000件であった。

また、「こころの耳電話相談^{注20)}」を開設するとともに、「こころの耳」によるメール相談^{注21)}、SNS相談^{注22)}対応を行った。令和4年度の電話相談件数は27,177件、メール相談件数は4,234件、SNS相談件数は7,808件であった。

職場のハラスメントに関する相談窓口（ハラスメント悩み相談室^{注23)}）については、令和元年度から、職場におけるハラスメントで悩みを抱えている労働者を対象に、夜間や休日にも対応する電話及びメールによる無料相談窓口を設けている。

フリーランスと発注者等とのトラブルについては、令和2年11月から、フリーランスの方が弁護士にワンストップで相談できる窓口（フリーランス・トラブル110番^{注24)}）を設置しており、メールや電話等による丁寧な相談対応を行っている。

4.2 ▶ 産業医等相談に応じる者に対する研修の実施

産業医等の産業保健スタッフは、事業者や労働者からメンタルヘルス不調やその対策、過重労働による健康障害防止対策などについて、直接相談を受けるため、産業保健に関する専門的な知識が必要であり、常に最新の状態に維持するための研修が必要となってくる。

このため、産業保健総合支援センターにおいて、産業医等の産業保健スタッフに対して、メンタルヘルス対策や過重労働による健康障害防止対策等の産業保健に関するテーマについての専門的な研修を実施しており、令和4年度は4,121回実施した。

注20) 「こころの耳電話相談」：0120-565-455（フリーダイヤル）月曜日・火曜日17：00～22：00／土曜日・日曜日10：00～16：00（祝日、年末年始は除く）

注21) 「こころの耳」によるメール相談のWebサイト：<https://kokoro.mhlw.go.jp/mail-soudan/>

注22) 「こころの耳」によるSNS相談のWebサイト：<https://kokoro.mhlw.go.jp/sns-soudan>

注23) 「ハラスメント悩み相談室」のWebサイト：<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>

注24) 「フリーランス・トラブル110番」のWebサイト：<https://freelance110.jp/>

4.3 ▶ 労働衛生・人事労務関係者等に対する研修の実施

事業場における産業保健活動を推進するためには、実際に実務を担当する衛生管理者や人事労務担当者等に対する啓発が重要であることから、産業保健総合支援センターにおいて、メンタルヘルス対策や過重労働による健康障害防止対策等の産業保健の推進に関する様々な研修を令和4年度は847回実施した。

4.4 ▶ 公務員に対する相談体制の整備等

(1) 国家公務員に対する相談体制の整備等

人事院では、専門の医師等が対応し、各府省の職員、家族等が利用できる「こころの健康相談室」（全国10か所に設置）を開設している。令和4年度における相談件数は、合計231件であった。なお、相談を希望する職員が相談しやすい環境の整備を図るため、令和4年度から一部の窓口においてオンライン相談を導入し、令和5年度には全ての窓口においてオンライン相談を拡充することとしている。また、心の健康の問題による長期病休者の職場復帰及び再発防止に関して、専門の医師が相談に応じる「こころの健康にかかる職場復帰相談室」（全国10か所に設置）を開設している。令和4年度における相談件数は、合計146件であった。なお、人事院において一般職の国家公務員からの苦情相談を令和4年度中1,739件受け付けている。

内閣官房内閣人事局では、カウンセリングに関する有識者の講演等を通じて、各府省に配置されているカウンセラーの能力向上を図ることにより、カウンセリング制度を充実させることを目的として、カウンセラー講習会を実施した。

(2) 地方公務員に対する相談体制の整備等

ア 地方公務員に対する取組

地方公務員共済組合において、電話による無料の健康相談や、臨床心理士・カウンセラーの面談による無料のメンタルヘルス相談、研修会等を実施し、職員の利用推奨を図るとともに相談体制の周知・充実を進めている。

また、人事委員会や公平委員会において、勤務条件や勤務環境等に関する職員からの苦情・相談窓口を設置し、面談、電話、電子メール等による相談を実施している。

さらに、公務災害防止事業の一環として、地方公務員災害補償基金において、一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会と連携し、メンタルヘルス対策を担当する地方公共団体等の職員向けに無料の相談窓口^{注25)}（電話、WEB、電子メールによる相談）を設置し、メンタルヘルス対策の実施等に関する実務面の支援を行っている。

総務省では、これらの事業について、各地方公共団体等に対して助言している。

なお、「令和3年度「措置要求及び審査請求の状況等に関する調査」の結果を踏まえた地方公共団体における措置要求、審査請求及び苦情相談の適正な運用等について」（令和4年12月23日付け総務省自治行政局公務員部公務員課長通知）においては、人事委員会及び公平委員会が中立的かつ専門的な人事機関として苦情相談を受け付けていることについて、職員に幅広く周知を行うよう助言を行った。

注25) メンタルヘルス相談窓口（地方公共団体等の担当職員向け）：03-5213-4310（電話相談専用ダイヤル）

イ 教職員に対する取組

教職員に対する取組としては、前記3.10(2)で述べた労働安全衛生体制等の整備促進の一環として、公立学校教職員が加入する公立学校共済組合において、「公立共済健康宣言『すすめ！健康！！』」を掲げ、無料の電話による健康相談・メンタルヘルス相談や、電話でメンタルヘルスの相談をしづらい方のための臨床心理士によるWeb相談（こころの相談）、臨床心理士の面談による無料のメンタルヘルス相談、講演会の実施等、教職員の利用推奨を図るとともに相談体制の周知・充実を進めている。また、文部科学省としても、公立学校共済組合との連携をより強化しつつ、教職員のメンタルヘルス対策を進めている。

加えて、各教育委員会等における、長時間勤務やメンタルヘルス、公務災害に関する相談窓口の設置状況等について調査を実施し、その結果を踏まえ、令和2年1月に長時間勤務等の勤務条件やメンタルヘルス不調等の健康障害、公務災害認定に関する相談体制の充実や、過労死等に該当しうる事由により教師等が死亡等した場合の対応について各教育委員会へ周知した。

ウ 警察職員に対する取組

警察においては、保健師、看護師、臨床心理士等を配置し、職員からの健康相談を受け付けている。

また、警察では、職員が安心して職務に専念できる環境を整備することを目的として、各職場において指名された職員が、公私にわたる各種問題について不安や悩みを抱える職員に対する気付き、声掛け、傾聴等を通じその早期解決に向けた適切な助言等の能動的な支援を行うこと等を内容とする「警察職員ピアサポート制度」を運用し、職員のメンタルヘルス対策等の充実を図っている。

加えて、警察職員は、職務上、大規模災害、特異な事件等の凄惨な状況下における警察活動において、極めて強い惨事ストレスにさらされることから、警察庁では、そのような大規模災害等が発生した場合に、現地の都道府県警察の長の要請に応じて、精神科医等の専門家等から編成された「警察庁惨事ストレスケアチーム」を派遣して必要な支援を行うなど、惨事ストレス対策の強化を図っている。

エ 消防職員に対する取組

消防庁では、消防大学校における講義や各種研修会等において、情報提供や助言等を行い、安全管理体制の整備や惨事ストレス対策等の取組を支援している。

また、消防職員等への強い心理的影響が危惧される大規模災害等が発生した場合、現地の消防本部等の求めに応じて、精神科医等の専門家を派遣し、必要な支援を行う「緊急時メンタルサポートチーム」を平成15年に創設し、令和4年度末までに84件の消防本部等へ派遣、延べ4,174名のケアを実施するなど、消防職員の惨事ストレス対策等の充実を図っている。

なお、多くの地方公共団体においても、相談体制の整備など、消防職員に対するメンタルヘルス対策の取組が行われている。

4.5 ▶ 過労死の遺児等のための相談対応

過労死で親を亡くした遺児は生き辛さを抱えていることが多く、また残された遺族も悩みを抱えていることが多いことから、遺児の健全な成長をサポートするために必要な相談対応を行うべく、令和4年度からオンライン相談室を設置し、延べ遺児7名、保護者13名の相談に対応した。

コラム15 オンライン相談室より ～考え方はなく、感じ方や思いを変えるサポートを目指して～

私は厚生労働省の委託事業である遺児等相談室と過労死遺児交流会の両方に、保護者向けの相談員として参加しています。相談される方はひとり親と呼ばれる立場の方たちですので、今回はその部分について筆を執ります。

ひとり親のみなさんのご相談には、ひとり親という家族構成特有の問題があり、親子共々、同時進行のサポートが必要であることが多いと感じます。「親子で別々のサポートではだめなのか」と思われる方もいらっしゃると思いますが、子どもの発達という観点で捉えていただけるとわかりやすいと思います。

私たちは誰もが何の言葉も知識も概念も持たずに生まれてきます。

赤ちゃんは、見たことも聞いたこともないものだらけの世界でスタートするということを思い浮かべてもらえるとわかると思います。体も動かず、見えるものも限られ、ここがどこなのか、自分に何が起きているのか、自分が感じていることが何なのかもわかっていないことでしょう。

そのようなものすごい混乱の中で、いつも世話をしてくれている人が出てきます。優しい声や手を感じ、繰り返されるそのやりとりの中で「お母さんてこんなもの」という概念ができます。

家に居ればお母さんがいつも嬉しそうに話している人、自分を抱き上げ嬉しそうに笑う人を認識してはじめて、「お父さんってこんなもの」という概念を持ちます。

家族で一緒に食事をするようになれば「食卓ってこんなもの」、同年代の子と遊べば「お友達ってこんなもの」という概念ができる・・・というように、特に小学校低学年までは初めてのことがとても多いので、日常は概念形成だらけではないかと思うほどです。

その後、小学校高学年くらいになると内面的な社会性の発達段階になるので、グループや社会と自分との関係性で概念を掴もうとする力が大きくなります。ですから「グループに所属できているか」というのが、大人の想像以上に大きな関心事になり、「同じも

厚生労働省
第1回
相談無料
オンライン相談室のご案内

パソコン・スマートフォンで
ご自宅から相談できます

令和4年度より厚生労働省主催で「過労死遺児等のためのオンライン相談室」がスタートします。
初回は「過労死遺児」のいらっしゃる保護者を対象に8月31日～9月7日の期間で実施されます。

お子さんの事、親子関係、片親での子育てについて「悩みを聞いてもらいたい」「誰かと話したい」
そんな気持ちを抱えていませんか？
一歩前進するために必要な「具体的なポイント」を探ってお手伝いさせていただきます。
オンライン相談（Zoom）ですので、全国どこからでも気軽に参加いただけます。

【対象】
過労死遺児の
いらっしゃる
ご家族

【期間】
2022年
8月31日
～
9月7日
(土・日・休)

【相談員紹介】
今年度の相談員は過労死遺児交流会でも個別相談を担当している佐藤ひさこ先生です。過労死遺族、被災者の相談実績も数多く、安心してご相談いただけます。
相談室の詳細、お申し込み方法は下記をご覧ください。

佐藤 ひさこ 氏
インストラクター・児童・発達・福祉・カウンセラー
総合労働問題研究所 講師
東京コミュニケーション
障害産業実践研修センター 代表

【相談までの流れ】
申込み 申込フォームより希望の時間を選択し、お申込みください。
受付 参加証（ZOOMアクセス等）をメールにてお送りします。
ご相談 当日Zoomで実施します。
アンケート Zoom退室時にアンケートも回答頂き、終了です。

●お申し込みは
こちらから <https://www.p-unique.co.jp/soudan/>

お問い合わせ
オンライン相談室事務局：株式会社プロモユニーク
〒104-0041 東京都中央区銀座1-4-14 03-6264-6453
TEL: 03-6264-6433 FAX: 03-6264-6455

のを見たり持ったりしているか」「自分も皆と同じ(幼少期も含む)体験を持っているか」などが、子どものメンタル面にとって、とても重要になってきます。

その後の発達に割愛しますが、こういう内面的発達の流れを前提に、家族の過労死という体験をすると、その時のショックだけでなく、後々様々なリスクを伴う経験になる可能性が高くなることをご理解いただけたらと思います。

前述のとおり子どもはいろいろな概念を形成し、仲間から社会へと成長する時期です。概念の中には、まだ見ぬ未来や人生、社会、会社も含まれますが、この時期の子どもはまだ経験がないので、親たちの未来や人生、社会、会社への向き合い方、感じ方を通してその土台に組み込まれていきます。

そういった重要な概念形成の時期に、例えばお父さんが過労死したら・・・多くの子どもにとって身近な人の死は未経験なので、はじめはうまく理解できないでしょう。

それでも徐々に、子どもにとって影響のある母親や周囲の大人たちが、父親の死に直面してショックで混乱し、動揺し、嘆き、気づかなかった自分を責めて苦しみ悲しんでいる・・・という様子を見ることになります。

大人であっても、ショックや混乱が起きるのは当たり前ですからそれは防ぎようがありません。

大人たちのせいではないけれど、これは子どもにとって、未来や人生、社会や会社が、「いつ何が起きるか解らない」「ひどいところ」「母親を苦しめるところ」という概念になってしまったとしても、仕方のないことです。

加えて経済的な不安や混乱も起きるので、自分だけが友達とは違う状況になってしまった不安や孤立感、無力感にさいなまれることも多いのです。

子どもたちの二次被害は最小限にとどめなくてはなりません。

私は普段は心理相談やコミュニケーションの指導が主な仕事ですが、以前は幼児教育の場にも身をおいていたことがあります。その観点からも子どもたちの二次被害を防ぎ、健全な発達を促すために何が必要かといえば、私は親自身の立ち直りを通して、子どもたちに「だからあなたも大丈夫だよ」という安心を伝えていくことが一番だと考えています。

ひどい会社や世の中はあるけれど、健全な会社や世の中もある。残念ながらひどい出来事にあうときもあるけれど、そういう出来事にあわないように気をつけながら生きていくことは可能なんだ。そして生きていくことで自分にもたくさんできることはあるし、自分で自分を幸せにすることもできる・・・と思えるようになることが、立ち直りなのだと思います。

まだ社会を経験しない子どもにそれを伝えていくためには、言葉だけでは十分とはいえません。これは子どもにとって一番大きい影響力を持つ、母親の生きざまを通して伝えるということになると思います。

例えば、ひとり親になってから親族や周囲のサポートを受けるのはよくあることです。が、身内や職場の人に遠慮して言いたいことを言えなくなってしまったお母さんが、「ありがたいけれどこれはNOなの。」とちゃんと断ることもできるようになったとき、学校で周囲に合わせて言いたいことが言えなくなってしまっていたお子さんが、「そんなことをされるのは嫌だ」と同じように言えるようになる・・・というのはご想像いただけるでしょうか？

他にも・・・ひとり親になってショックで引け目を感じ、周囲の目を気にするようになったお母さんが、「私は私。ひとりでもちゃんと頑張っていく！」と思えるようになったら、引っ込み思案だったお子さんが、積極的に友達に関わるようになった・・・など。

これらは単なる「考え方」ではありません。「NO を言ってもいいんだ」「私は私で頑張るんだ」という感じ方や思いは、少人数家族ほど、良い影響としてストレートに伝わります。親の立ち直りという変化が大切で、それが子どもに伝わるという仕組みは、容易にご理解いただけると思います。

今回はお子さんをお持ちのご家族について述べましたが、相談に来てくださる皆さんのお気持ちの改善ポイントは、オーダーメイドのようにそれぞれ違います。

相談では少しでもお気持ちが軽くなっていただけるよう、今後できるだけお一人お一人にあったサポートを、私も心がけていきたいと思えます。

(メントレサポート 代表 佐藤ひさこ)