第４節　相談体制の整備等

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、平成 29（2017）年度は、45,545 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、（独）労働者健康安全機構が全国の都道府県に設置する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、平成 29 年度の専門的な相談の実績は約 42,325 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。平成 29 年度の地域窓口による相談等の実績は約 65,000 件であった。

また、「こころの耳電話相談[注18)]」を開設するとともに、「こころの耳」によるメール相談[注19)]対応を行った。平成 29 年度の電話相談件数は約 6,000 件、メール相談件数は約 7,000 件であった。

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、平成 29（2017）年度は 4,454 回実施した。

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平成 29（2017）年度は 3,522 回実施した。

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

注 18）「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 19）「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/

相談室」（全国 10 か所に設置）を開設している。平成 29（2017）年度における相談件数は、合計 180 件であった。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。平成 29 年度における相談件数は、合計 178 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平成 29 年度中 1,111 件受け付けている。

また、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、全国６ブロックで各１回、カウンセラー講習会を行っている。

（2）地方公務員に対する相談体制の整備等

ア　一般職員等に対する取組

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、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の無料の相談窓口[注 20)] 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。

なお、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。

イ　教職員に対する取組

教職員に対する取組としては、第３節８（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、「『すすめ！健康！！』～先生の元気はみんなの元気～」の健康宣言を掲げ、無料の電話による健康相談や、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。

ウ　警察職員に対する取組

都道府県警察の全てに保健師又は看護師を配置し、職員からの健康相談を受理している。

都道府県警察において、警察職員が安心して職務に専念することができる環境を構築することを目的とした相談制度である「警察職員生活相談制度」を運用している。同制度は、警察職員等から寄せられる経済問題、家庭問題、健康問題その他公私にわたる問題に関する相談に対し、あらかじめ指定された相談員（警察職員及び部外専門家等）がその解決のために助言等を行うものであり、相談員は機関の規模に応じた必要数を指名することとしている。

注 20）メンタルヘルス相談窓口（地方公共団体職員向け）：03-5213-4310（電話相談専用ダイヤル）