

メンタルヘルス対策担当者向け「無料相談窓口」の事例から こんな時どうする？ 本人にも課題がありそうな パワハラ相談を受けたら

一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会 メンタルヘルス対策サポート推進事業 メンタルヘルス対策相談窓口

一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会では、地方公共団体などの管理職員、人事・職員厚生担当者、衛生管理者など、職場のメンタルヘルス対策担当者(以下、担当者)を対象に「メンタルヘルス対策相談窓口」を設置しています。この窓口では、メンタルヘルス対策のための体制づくりから個々の事案への対応方法まで、メンタルヘルス対策全般に関する相談に臨床心理士などの相談員が無料でお答えしています。

相談窓口にはさまざまな相談が寄せられますが、今回は「ハラスメントの相談」について、相談員の齋藤修司さん(臨床心理士/公認心理師/産業カウンセラー)に聞きました(編集部)。



さいとう・しゅうじ

臨床心理士。公認心理師。産業カウンセラー。これまで大手EAP(メンタルヘルス不調の従業員を支援するプログラム)提供会社などに勤務し、多くの地方自治体でメンタルヘルスに関する相談、復職支援、研修を行ってきた。メンタルヘルス対策相談窓口設置当初から、継続して相談員を務めている。令和5年度より「地方公務員のメンタルヘルス対策の推進に関する研究会」委員。

Q. 入庁4年目の若手職員が、異動先の部署で上司や同僚からパワハラを受けていると、人事課のメンタルヘルス相談担当者に訴えてきた。「異動したばかりで難しい仕事を任せられ、十分な指導もなく放置され、『できない』と言つと、課長や同僚から『なぜできないのか』と責められる。これってパワハラですよ。今すぐ前の部署に戻してほしい」とのこと。

本人の同意を得て、所属課長に事実確認を行ったところ、「決して難しい仕

事を任せているわけではない。むしろ全く業務がこなせないため、負担の少ない仕事を割り振っている。わからないことがあれば周囲に相談するよう伝えていますが、本人は相談しようとしていない。前の部署でも業務を軽減されていたようだが、職員数が多かったため表面化しなかったようだ。現在は職員数が少なく、周囲の負担が大きい。もう4年目ということもあり、つい言い方が厳しくなってしまった」とのことであった。この職場では、常に全員が忙

しく、気軽に相談できる雰囲気がないため、課長も業務進捗をこまめに確認するなどの配慮に欠けていた面が見受けられる。一方で、本人側にも「勤続年数に見合った業務遂行が難しい」「相談を勧められても自発的に相談せず、周囲から放置されていると認識する」といった課題があるようだ。

前の部署への復帰は現時点では難しく、仮に異動させたとしても、同様の問題が再発する可能性が高い。このような場合、メンタルヘルス相談担当者は

本人に「あなたに問題がある」とはつきり指摘すべきだろうか。

A. 本人の訴えを 丁寧を受け止め、 対応の方向性を整理する

相談対応では、相談者に対して「あなたに問題がある」といった自分の価値判断を伝えることは避けましょう。まずは何に悩み、どのような解決を望んでいるのかを丁寧に受け止める姿勢が大切です。今回のケースでは、相談者

が真に望んでいたのは「パワハラの有無の確認」ではなく、「今の部署を離れ、前の部署へ戻ること」でした。しかし、前部署への復帰は困難であり、異動できたとしても同様の困難に直面する可能性があります。そのため、メンタルヘルス相談担当者には、相談者と職場双方の状況を踏まえながら問題の本質を見極め、現状の中でできる支援策を模索する姿勢が求められます。

職場の状況を踏まえ、職場全体で解決策を検討する

上司や同僚の言動が、パワハラまたはパワハラとはいえないまでも、結果的に相談者を心理的に追い詰める背景には、「そうせざるを得なかった」職場側の事情がある場合も少なくありません。とはいえ、対応を放置すれば相談者の心身に影響が及ぶおそれがあるため、これまでの対応を振り返り、今後どうすべきかを職場が主体となって検討する必要があります。

この事例では、本人の理解を得たうえで、課長や同僚に「相談者が苦しんでいる点」を丁寧に共有し、併せて「なぜこの状況に至ったのか」を一緒に振り返りました。そのうえで、指導が業務上必要かつ相当な範囲にとどまるよう、「過度に厳しい言い方をしない」できない理由を問い詰めない」などの対応方

針を確認し、業務の進捗状況をこまめに確認する体制を整えるなど、具体的な改善策を講じました（※パワハラ対応の詳細は、下記「職場の健康シリーズ第85号」をご参照ください）。また、業務適性の観点から、所属課長が所属内での対応には限界があると判断し、人事課とも連携。最終的には本人により適した部署への異動が実現しました。

本人の課題にも目を向け、継続的に支援する

職場環境が改善されても、本人の課題が残れば、同様の問題が再発する可能性があります。そのため、本人の気持ちに寄り添いながら、課題の背景にある要因や対処方法を一緒に考える必要があります。こうした対応には専門的なカウンセリング技術が求められるため、カウンセラーなどの専門職に任せるのが良いでしょう。

今回の事例では、相談者はカウンセリングを通じて、自身が「相談するのが苦手」、「わからないことを言語化できない」と気づき、アサーション（自己主張）のトレーニングを受けました。さらに、異動先の職場には本人の苦手な点を事前に伝え、週1回の個別ミーティングを課長と設定するなど、相談しやすい環境を整えました。こうした取り組みの結果、相談者は徐々に業務に適

応できるようになり、半年後にはミーティングをせざるも安定して業務をこなせるようになりました。

複雑なケースこそ、組織的な支援が鍵に

このような複雑なケースは、当事者だけで問題を解決することは困難です。だからこそ、人事課や関係部門が介入し、組織として支える姿勢が欠かせません。まずは本人の話を丁寧に聴き、本人の許可を得て職場側からも状況を確認したうえで、職場環境の調整や必

要な支援策を検討しましょう。

なお、ハラスメントが疑われる場合には、本人の意向を尊重しながら事実確認を行い、必要な措置を講じることが重要です。その際は、相談者が不利益を被らないよう、細心の配慮が求められます。

本誌では紙幅の都合上、基本的な対応のご紹介にとどめておりますが、具体的な事案でお困りの際には、ぜひお気軽に「メンタルヘルス対策相談窓口」までご相談ください。

メンタルヘルス対策相談窓口



対象者

地方公共団体などの

- 管理監督者
- 人事・職員厚生担当者
- 衛生管理者などのメンタルヘルス対策担当職員

※メンタルヘルス不調者本人などは、対象としていません。

相談方法

電話・Web相談

電話番号:

03-5213-4310(専用ダイヤル)

受付日時:原則、毎週月・木

10:00~16:00(12:00~13:00

除く)

こんな相談ができます

- メンタルヘルス不調者への具体的な対応方法
- ストレスチェックの実施方法、職場環境改善への活用
- ハラスメント事案への対応方法など、メンタルヘルス対策全般

メール相談

アドレス:

menherusodan@jalsha.or.jp

受付日時: 全日24時間受付。

原則、電話・Web相談受付日に回答いたします。

※相談内容を踏まえ、必要な場合には、相談員を現地に派遣します。

職場の健康シリーズ第85号

ハラスメント・ゼロの職場を目指して

~管理職が知っておくべき基礎知識と予防・対処法~

ハラスメントに関する基本的な知識や法律、管理職としての適切な対応方法や未然に防ぐための取り組みについて解説しています。ぜひご活用ください。

