

2022年9月20日

社会保険労務士会 世田谷支部

「相談対応の留意点」

世田谷支部会員

特定社会保険労務士 精神保健福祉士
公認心理師 シニア産業カウンセラー
長部 ひろみ



自己紹介



2003年開業 山手統括支部 世田谷支部開業会員

- 財団法人女性労働協会 女性と仕事の未来館相談員
- 東京わかものハローワーク 心理相談員
- 日本産業カウンセラー協会受託 厚労省メンタルヘルスサイトこころの耳 メール・電話・SNS相談員等を経て

現在

- 21世紀職業財団 ハラスメント防止カウンセラー
- 東京都ひとり親家庭支援センターはあとSNS相談SV
- 法務省人権相談（人権110番・子供の人権110番・女性の人権110番）相談支援員
- 企業より外部相談窓口、カウンセリング窓口を受託



本研修の流れ

相談開始 ～ 相談員と相談者の出会い

- 話を聴きながら、相談者の状態を観察（体調・自我状態・境界線）

ヒアリング

- 構造化と整理 助言等に必要な質問

助言・情報提供

- 窓口の枠組・限界の認識

終結（クロージング）

- 謝意の表明・リファー

転移・逆転移・見立て（事例を通して）

はじめに

相談を受ける社労士の役割は・・・



①労働社会保険法令の円滑な実施 事業の健全な発展と
労働者等の福祉の向上に資する(社労士法第1条)

➡ 専門職としての社労士の地位向上 社会貢献の担い手

②自分の関与先での仕事では聞くことができない、労働者の
(時には求職者)の方の生の声を聴き手

➡ 雇用環境、労働市場の変化だけではなく、社会の変化
家族関係の変化、時には教育、養育環境の変化も
いち早くキャッチすることができる窓

自分自身の間口を広げていくきっかけをもらう場所

メンタルヘルス不調を招きやすい世の中の現状

- ・2年半超のコロナ禍により、社会全体が疲弊している
- ・在宅勤務の増加 生身の交流の減少 感覚の個人差
- ・相手の様子が見えないことからくる疑心暗鬼 不安
- ・相談がしづらい（特に新入社員・異動直後の方・派遣社員）
- ・リモートハラスメントの訴えの増加
- ・家庭環境・子供の就学状況の悪化
(虐待・DVも増加)

心理・社会的危機が起こりやすい状況

昨今の各種相談窓口で感じる社会の変化

若年者層

- 承認欲求が強い・結論・解決策がすぐ出ることを好む(「コスパ」「合理的」信奉「無駄」を避ける)
- 過剰適応気味な方もいる(背後に親子関係・愛着関係・被虐体験ある場合も)
- 複雑な家庭環境で育っている人も多い(睡眠や健康管理等生活習慣が未確立な場合も)
- 薬物(市販薬)依存、ゲーム、スマホ依存、リストカット、摂食障害

中高年層

- ハラスメントを恐れての指導・教育の難しさ、ジェネレーションギャップに悩む
職場での孤立感
- 人員削減による役割集中、疲労の蓄積
- 将来への不安(年金、離婚、介護、役職定年、雇用延長)

相談開始 ～相談員と相談者の出会いと見立て

1. どういった経緯で、相談に至ったか（来談経路）を確認

面談相談： 事前に来談経緯がわかることも。

電話相談： 本人からの架電の場合は、一からの対応になることが多い

相談者側に前もって形成された転移（後述）があることも意識しておく

転移＝まだ会ったことがない相談員に対して、

相談者が抱く空想、感情

➡ 不安や期待、焦りを持って来談（架電）しておられることを忘れず、なるべく不安を強化しないように入る

➡ 相談対応に出た者の口調や属性で、相手の転移が活性化されることもある

（EX 最初から喧嘩口調、相談員を変わってと言われる）

➡ 落ち着いた態度・服装・舞台裏を見せない

2. 相談ツールによる違いも意識する

電話相談 非対面性・**即時性**・随時性・広域性・**匿名性**・**利用者主導性**

➔ 相談員には負担が大きい側面も

聴覚依存（相談者との関係性を視覚的に把握不可能）

- ・ 相談内容への聴き手のイメージの投影
- ・ 言葉に喜怒哀楽のニュアンスが乗りやすい
- ・ 攻撃と防御、依存の関係も生じやすい

来談相談 インテーク済みの場合 **相談内容が一旦整理されている**

➔ **予約時から時間が経過**していることで、悩み、それに対する**相談者の感情が変化**していることも多い

3. 見立て 相談者の状態、理解水準を見立てる ～五感の駆使

電話相談 相手の姿が見えなくても、伝わってくる

（息遣い・声の高さ・大きさ・話すスピード・言葉のキレ・どもり

面談相談 + して **相手の入室の仕方、荷物の置き方、座り方、服装、顔色、目線の向け方、メモの取り方）**

ヒアリング



1. まずは、話をしっかり聴く

相談者は不安と混乱、期待を抱えて相談に来ることを忘れずに
相談時間の枠組みを意識しつつ、**3分の1は、とにかく聴くこと（傾聴）を
メイン**に EX 電話相談 50分 →

2. **メモを取りながら取る** 特に下記4の①～⑤を意識し、不足情報は
あとで質問することになる。

3. **言葉遣いに注意** **尊敬語で尋ね、謙譲語で答える**

4. **問題の整理と構造化** **必要情報収集のための質問**

- ①**登場人物** ②**職場の状況** ③**時系列（言動の継続期間 頻度）**
- ④**言動の主体（主語は？）** ⑤**今までの相談状況（同僚、上司、家族、
行政機関、司法）** ⑥**本人の希望・要望**

話が長くなるようなら一旦介入して整理してもよい

（E x）「ここまで伺った内容を確認させて下さい」

曖昧な話から、事実を引き出す、

ど のフレーズ

ど んな時に？ (When)

ど こで？ (Where)

ど の人が (人から) (Who)

ど んなふうに？ (How)

ど ういう人たちと？ (With who)

ど のくらい？ (How long/How often)

ど んなことがあげられる？

あなたは **ど** う思った？

NG態度とNGワード

責める

- あなたにも落ち度があったのではないですか？ ・ どうしてもっと早く相談しなかったのですか？

断定する

- 確かにハラスメントですね。 / これくらいではハラスメントにはなりませんよ。
- あなたの思い込みではないですか。

説得する

- これくらいはよくあることだから、あなたの考えすぎですよ。
- たいしたことではないから、我慢した方がいいかもしれませんよ。
- (行為者)は悪い人ではないから(悪気があったのではないから)事を荒立てない方がいい。

アドバイスする

- そんなことで悩まずに、やられたらやりかえしたらいいですよ。
- 個人的に話し合ったらどうですか。 ・ 相手にしなければいいですよ。
- そんなこと忘れて仕事に集中したほうがいい。

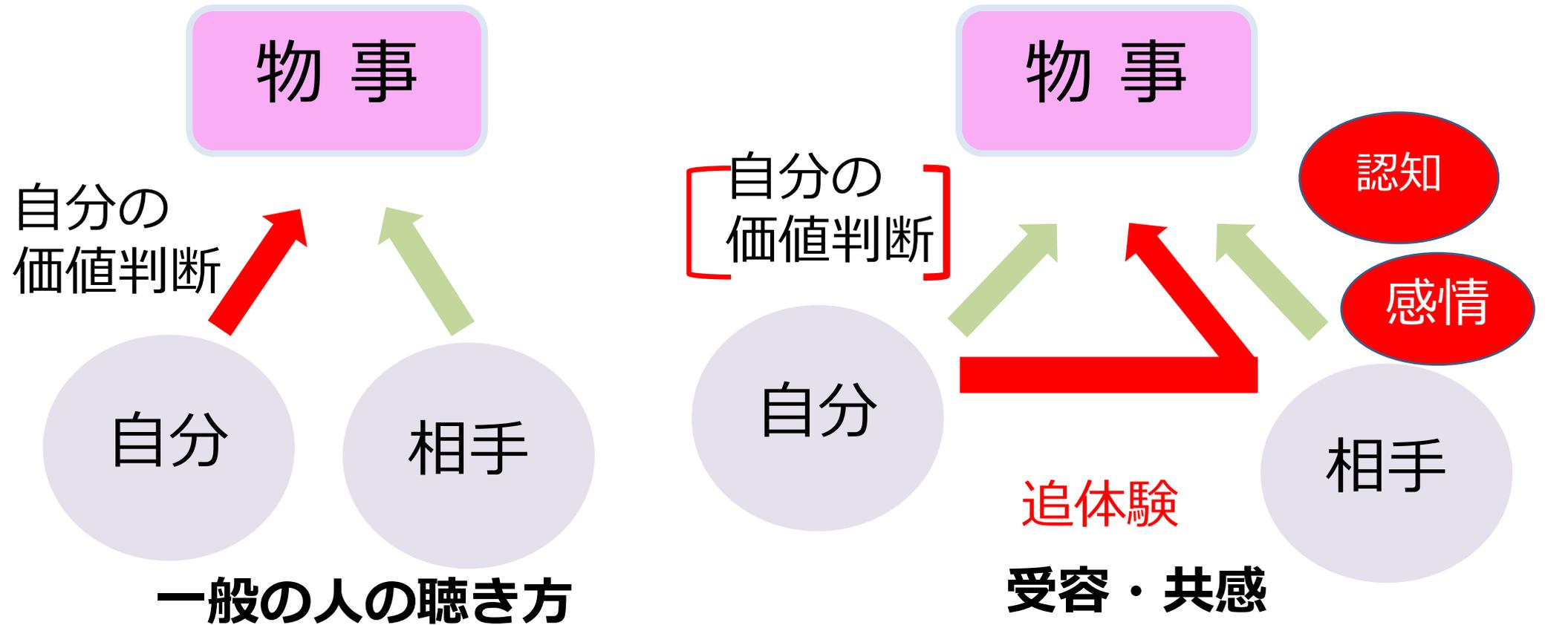
疑う 拒絶する

- そんなことあるわけないと思いますよ。 ・ そんなこと相談されても困るよ。

相談者のペースに配慮

「受容・共感」、「肯定・承認」をしながら、相手の感情に寄り添い、事実関係の詳細を確認

『なぜ』『どうして』の質問ではなく、『どんなことがあったんですか』『どんな思いがしましたか』の質問で促す



自分の価値判断で、アドバイス

自分の価値判断はカッコに入れて、「物事」を相手の立場で考えて追体験

助言・情報提供

1. 相談窓口でできること と 出来ないことを認識しておく

相談窓口（社労士）は、万能の神ではない

顧問契約、委託契約で任せられた範囲のみでの関与 限界あり

特に企業相談窓口の場合、問題解決の担い手は、**事業主**である。

2. できないことは率直に伝え、他の相談機関に繋ぐことを意識する

（E x）「大変残念ですが、こちらの相談窓口のほうが**よりあなたの助けとなるアドバイス**を受けて頂けるのではないかと思います。」

3. 問題解決の主体は、相談者

企業報告事案であっても、そうでなかったとしても、解決の担い手は相談者。助言をしても、相談者の頭に定着するのは、**せいぜい1つか2つ**だと心得る。

法の解釈、解決手段、（時には行為者への伝え方 相談の仕方）

（E x）「企業に報告準備をしますが、それ以外でお伝えできると思われることはお伝えしましたので、まずはやってみてはいかがでしょう。か。（ご検討ください）」 → **安易なリピーターを作らない**

ハラスメント相談の企業内対応フロー

1. 本人（相談者） との面談

必ずプライバシーが確保できる場所を準備
守秘義務を明確に
ヒアリング内容を構造化しながら、質問、傾聴する

2. 事実関係の確認

行為者ヒアリング／第三者ヒアリング（必ず本人（相談者）の了解を取る）

3. 行為者、相談者 への対応を検討

（例）

「配置転換」「行為者謝罪」「関係改善援助」
「不利益回復」「職場環境回復」
「メンタルケア」等

4. 相談者、行為者 へのフォロー

＜懲戒に値する場合（就業規則●条参照）＞
「減給」「降格」「譴責」「出勤停止」
「諭旨解雇」「懲戒解雇」等

5. 再発防止

行為者への指導・研修やアンケートの実施

終結（クロージング）

1. 相談に来てくれたことへの謝意を伝える

「ご相談頂き、ありがとうございました」

「また何かお困りのことがございましたら、ご利用ください」

2. リファー

社労士が関与できる範囲外でも社会福祉・社会資源はあることに留意
(例) 自立支援医療制度、生活保護、DV、ストーカーに対して講じられる措置（セクハラ、パワハラの訴えにこれらが絡んでいることも多い）

3. 頻回・自分で行動しようとしなない相談者への対応

フリーダイヤル等、相談者が相談する敷居が低い相談窓口では避けて通れない問題である

➡窓口の限界をはっきり伝えることも

（こちらではこれ以上はお役にたてない）

転移・逆転移・見立て

- 転移 . . . **過去**の重要な人物（例 幼少期における父親や母親）との間で体験した相談者の態度、感情、考えが、**今ここ**の相談者、相談員との関係の中で、**不適切、不合理な形で再現される現象**
ポジティブな情緒を基調とする**陽性転移**と、怒りや憎しみなどの情緒を基調とする**陰性転移**がある。
- 逆転移 . . . 相談者の相談員に対する態度、感情、考え、特にその転移に対して生じる相談員側の無意識的な反応（感情、考え）
あるいは、相談者に対して向ける様々な感情的な態度やその他の心理的な反応

実は相談に来る前から転移は始まっている➡ 「前もって形成された転移」
相談開始時から、この転移が賦活されている

(特徴)

何かのきっかけ（導火線）を踏むと、転移が急激に賦活される。

(炎上、逆切れ)

相談対応終了後に、相談員側に独特の嫌な感じが残る。

➡ こちらの悪意がなかったとしても起きるものと心得る。

導火線になりやすいもの（相談員側の言葉遣い・言い回し・性別）

1 とにかく慌てない、自分を責めない

- 自分の言葉遣いが相手を不快にさせたのであれば、その点をはっきり謝罪する。（悪意がなかった・・・云々言い訳はしない。）
- 相談者の混乱は受け止めつつ、是非をはっきり伝える。
- 何度も相談してくるようであれば、相談員全員で、対応を一致させる。
- 操作性が高い場合、巻き込まれないように。
- 本人のイライラ・行動化に自分は振り回されないというどっしりとした感覚を持つ・場合によっては相談者にそれを伝える)

2. 相談員自身が自分の状態を知っておくこと

- ①体調 ②自分の仕事上の悩み事 ③類似の事案への関与
- ④私的な悩み事（家族、配偶者、子供との関係）

3. 一人で抱えない 他の相談員とデブリーフィング 気分転換

見立て(参考)



良好水準

神経症水準

- 苦しいけれど、心の葛藤、不安を自分の中に抱え、現実に対応できており、自分で来談することも可能な状態

境界例水準

- 激しい情動(感情)がコントロールできず、場合によっては自他を傷つける行為も認められ、相談者も周囲(職場の同僚や家族)も現実生活の継続がかなり困難になっている状態

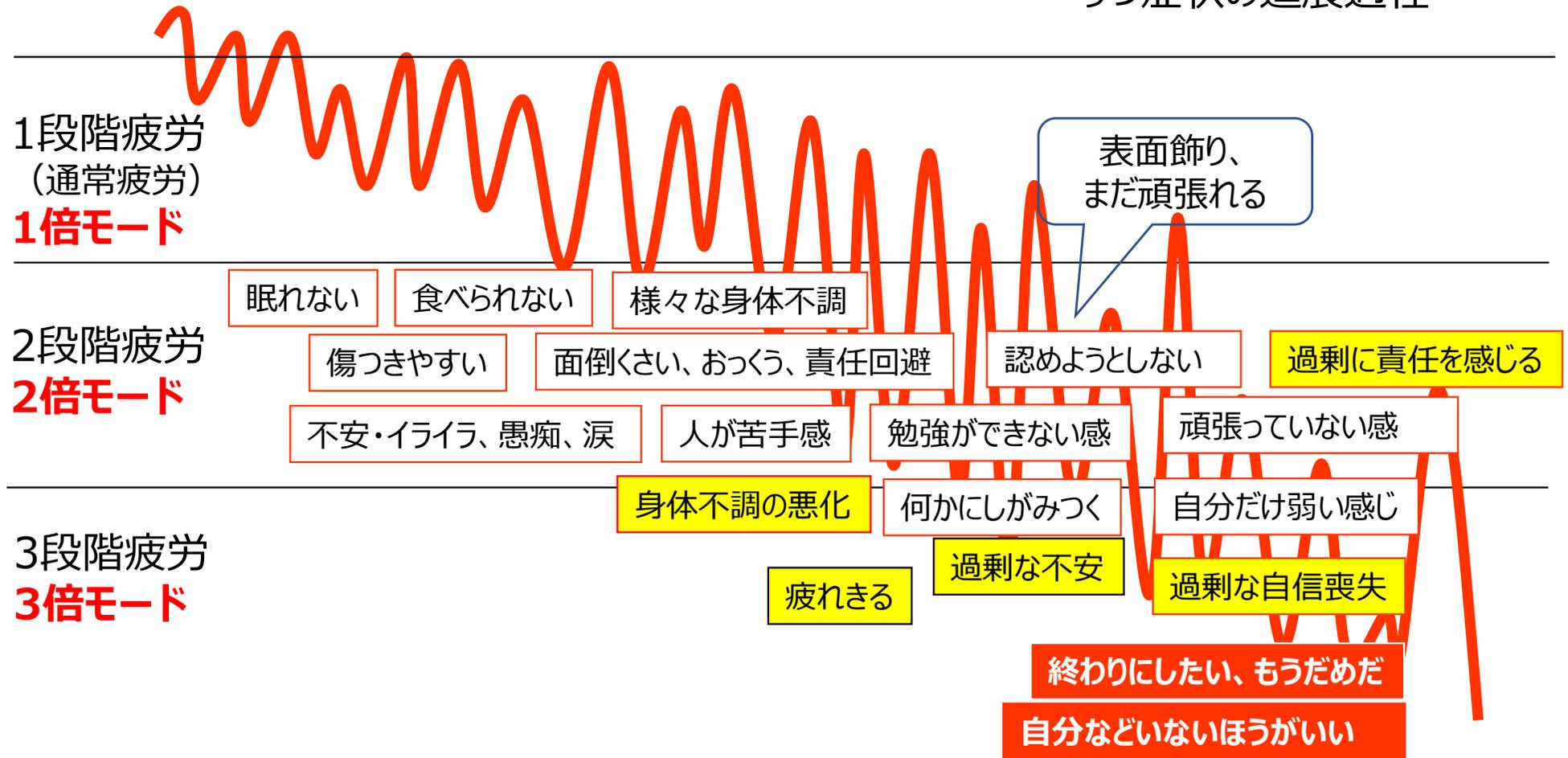
精神病水準

- 現実感を完全に失い、幻覚や妄想に心が奪われている状態 了知不能

器質的な理由による発達ないし知的能力のハンディ

うつ症状の中で出てくる様々な訴え

うつ症状の進展過程



発達障害・知的障害圏

(主訴の特徴)

- コミュニケーションの稚拙さ。いじめ、ハラスメント、仕事ができないために叱責を受けた、今までも不適応で転職を繰り返してきた等の相談が多い。
- ご相談内容、質問について回答を伝えても、独特の「入らない感じ」がある。
- 声のボリューム 言葉の量の調節が苦手（大声、一気に話す、吃音、言い直し）
- 発言や行動の主語が不明確であることが多い
- **どう思ったか（気持ち） どうしたいのか（希望要望）の表明が、苦手**
→出来事、発言を全部話しきるかのように話す（メール相談だと超大作）

(対応の留意点)

- **言葉のニュアンス・言葉のあやは伝わらない可能性が高い。**
- 「上司や人事部へ言ってみてください」「どう言ったらいいかは自分で考えて」と**本人の裁量、意向に任せるような伝え方をすると混乱。怒り**につながる。
- 強い見捨てられ感を持っている方が多い。
- **強い語調で指導されたり、相談者の問題点を指摘すると、怒りにつながる。**
- **短い言葉で、結論を簡潔に伝える。 メモを取って頂く事を必ずお願いする。**

(主訴の特徴)

職場でのいじめ、パワハラセクハラの訴え、上司・同僚がストーカをしている、自宅に監視カメラがついている、壁に録音する機械がしかけられている、集団から孤立している、自席の私物を動かされるなど様々。

(対応の留意点)

- ①妄想や思伝播等の症状で、本人悩みは非常に長期間にわたり、深刻。
- ②**苦しさを他者や、家族に相談しても、理解されないという苦しさを**感じていることに留意する。
- ③荒唐無稽な訴えを真っ向から否定すると、更に混乱・強化してしまう
- ④**本人の語る事柄そのものの是非には回答はせず、つらさを受け止める。**
- ⑤法的にアドバイスできる点は、はっきり伝える。
- ⑥本人は、病識はないことが多いが、事例性が聞き取れる (EX 皆が自分の悪口を行っている 私物を動かされるようになった等) であれば、
医療機関 (自宅へのストーカーの訴えなどでは警察への相談勧奨) につなぐ
- ⑦**相談窓口をなるべく一つに絞ることを伝えてあげる**
- ⑧受託契約の内容にもよるが、家族に相談してきてもらうことを勧めることもある



参考（ハラスメントの定義）



セクシュアルハラスメント

男女雇用機会均等法 第11条

事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により、当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

ポイント

①望まない性的言動(受ける側の主観が基準)

②類型

就業環境を害する(環境型 = 身体接触型・発言型・視覚型)

対応によって雇用上の不利益を与える(対価型・地位利用型)

性別役割分担意識を背景とする差別的発言・処遇

相手の性的指向・性自認を問わない。

(LGBTへの配慮 = ホモ・レズ・オカマ等の発言、揶揄もセクハラになりうる)



今回のパワハラは、セクハラに関する措置義務と併せて考える
⇒全職員がこの担い手

マタニティハラスメント（ケアハラスメント）

以下のようなことを理由として

妊娠中、産後の女性労働者が

- ・妊娠、出産したこと
- ・妊婦健診などの母性健康管理措置を受けたこと
- ・産前・産後休業を取得したこと
- ・軽易な業務への転換をしたこと
- ・つわり・切迫流産の恐れがあるなどで仕事ができ
ない、あるいは能力が低下した
- ・育児時間（1日2回 30分ずつ）を取得したこと
- ・時間外労働・休日労働・深夜業をしないこと

子供を持つ労働者が

- ・育児休業を取得したこと
- ・短時間勤務を利用していること
- ・子の看護休暇を使ったこと
- ・時間外労働・深夜業をしないこと

事業主による不利益取り扱いとは法違反

事業主による不利益取り扱いの例

- ・解雇 ・雇止め
- ・契約更新回数の引き下げ
- ・退職や正社員を非正規社員とするような契約内容変更の強要
- ・降格
- ・減給
- ・賞与等における不利益な査定
- ・不利益な配置変更
- ・不利益な自宅待機命令
- ・昇進、昇格査定で不利益な評価を行う
- ・仕事をさせない。もっぱら雑務だけをさせるなど就業環境を害する

同僚・上司等によるハラスメント防止措置

- ・解雇等不利益取り扱いの示唆
- ・制度利用等を阻害する行為・嫌がらせ

パワーハラスメント



労働施策総合推進法

第30条の2(雇用管理上の措置等)

事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第30条の3(国、事業主及び労働者の責務)

1項 (省略)

2 事業主は、優越的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。

3 事業主(その者が法人である場合にあつては、その役員)は、自らも、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4 労働者は、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

様々な相談機関

人権

東京都人権プラザ
東京都人権啓発センター
東京法務局人権擁護部

女性・DV

東京ウイメンズプラザ DV+α
東京都女性相談センター

育児

東京都教育相談センター
東京都児童相談センター・児童相談所

高齢者

高齢者のための夜間安心電話

法律

日本司法支援センター(法テラス)

家計

福祉事務所・市区町村の社会福祉課
社会福祉協議会

メンタル

精神保健福祉センター
公認心理師・臨床心理士会
東京いのちの電話 日本産業CO協会
東京自殺防止センター こころの耳

医療

東京都医療機関案内サービス「ひまわり」

消費

東京都消費生活総合センター

労働

総合労働相談コーナー・労基署

遺族支援

全国自死遺族総合支援センター

犯罪被害・ストーカー等

犯罪被害者ホットライン
警視庁総合相談センター





ご清聴ありがとうございました

