

2018年度 外部相談窓口サービス[アンリ]相談状況レポート

メールよりも電話での直接相談者が圧倒的多数

株式会社ドクタートラスト（本社：東京都渋谷区、代表取締役：高橋雅彦、以下「ドクタートラスト」）は、「2018年度 外部相談窓口サービス[アンリ]相談状況レポート」を公表します。本レポートは、2018年4月～2019年3月に、当社の外部相談窓口サービスに寄せられた158件のご相談を分析したものです。

<外部相談窓口サービス[アンリ]とは>

外部相談窓口サービス[アンリ]（以下、アンリ）とは、ドクタートラストの提供する外部窓口サービスです。相談員は全員がドクタートラストに所属する医療職（※）で、ご契約企業の従業員さまからのご相談をお受けしています。

※医療職：産業保健師、公認心理師、精神保健福祉士

<レポート概要>

- ・ 8割以上のご相談が電話によるもの
- ・ ご相談者の半数以上が男性
- ・ ご相談内容で最も多かったのはメンタル相談、次いでハラスメント相談
- ・ ご相談者の3割に産業医面談を勧奨、内部の産業保健体制と有機的に連携

<分析結果>

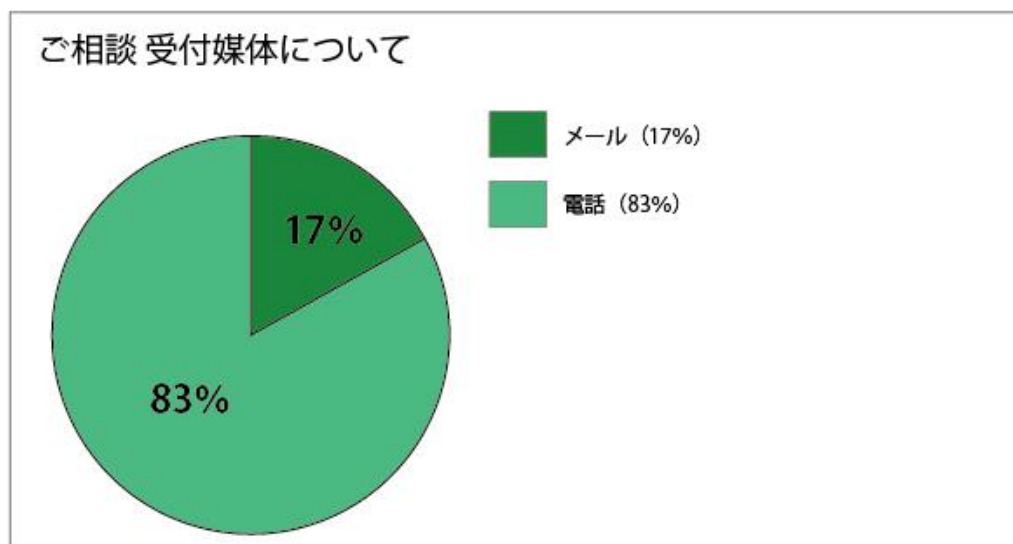
① ご相談の手段

アンリでは、ご相談方法に電話とメールの2つを用意しています。内訳は図1のとおり、電話相談が8割以上を占めており、相談員と直接のお話を希望される方が多い状況であるといえます。

電話相談のメリットとしては、その場でご相談者の状況を詳しく伺うことができ、すぐに返答・アドバイスできる点があります。また、声の状態も含めてご相談者の様子を伺える点も挙げられます。一方、メール相談については、匿名性がより高く、ご相談者の好きな時間に相談ができること、自身のペースで悩みを書き綴るなかで問題整理ができる点が

挙げられます。ご相談者にとって使いやすく安心できる方法を選んで、ご相談を寄せていただきたいと思いますと考えております。

図 1



② ご相談者の性別

ご相談者の性別内訳は、図 2 のとおり、男性が 52%、女性が 40% という結果となりました。(※1)

一般的には女性のほうが男性よりも比較的気軽に周囲の人に自分の悩みを打ち明ける、または専門のカウンセリングに行く傾向があります。実際、日本産業カウンセラー協会が発表している 2018 年度「働く人の電話相談室」相談内容集計では、男性が 44%、女性が 56% と女性のほうが多くなっています。(※2)。

アンリの内訳が、このような一般的な傾向と逆転している理由としては、ご契約企業の男女比によるのかと推測されます。

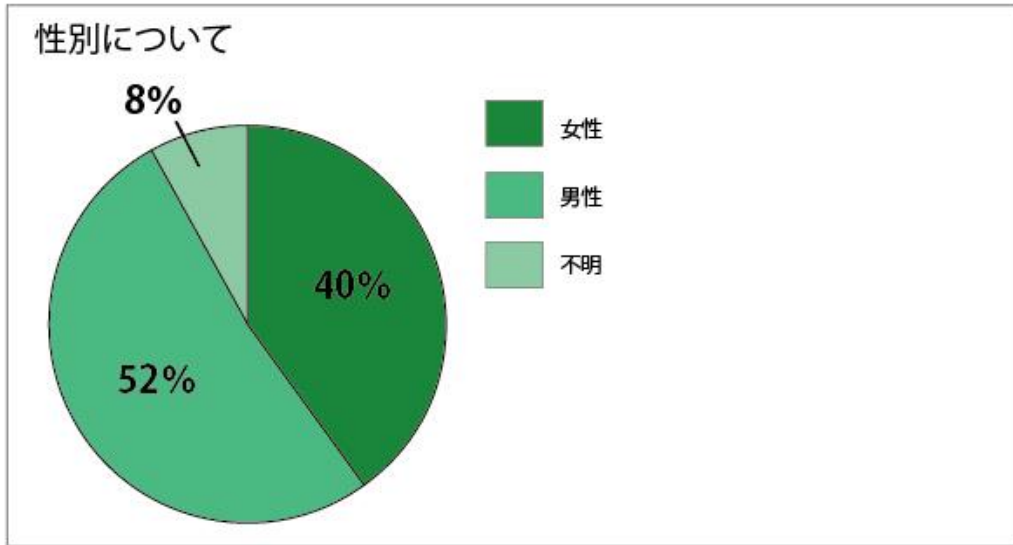
アンリでは、性別関係なくどなたでもご相談しやすいよう、日々対応しております。

※1 性別がご不明の方がいらっしゃるの、アンリが匿名でのご相談をお受けしているためです。

※2 一般社団法人日本産業カウンセラー協会「2018 年度「働く人の電話相談室」相談内容集計表」

(<https://www.counselor.or.jp/Portals/0/181031syukeihyou.pdf>)

図 2

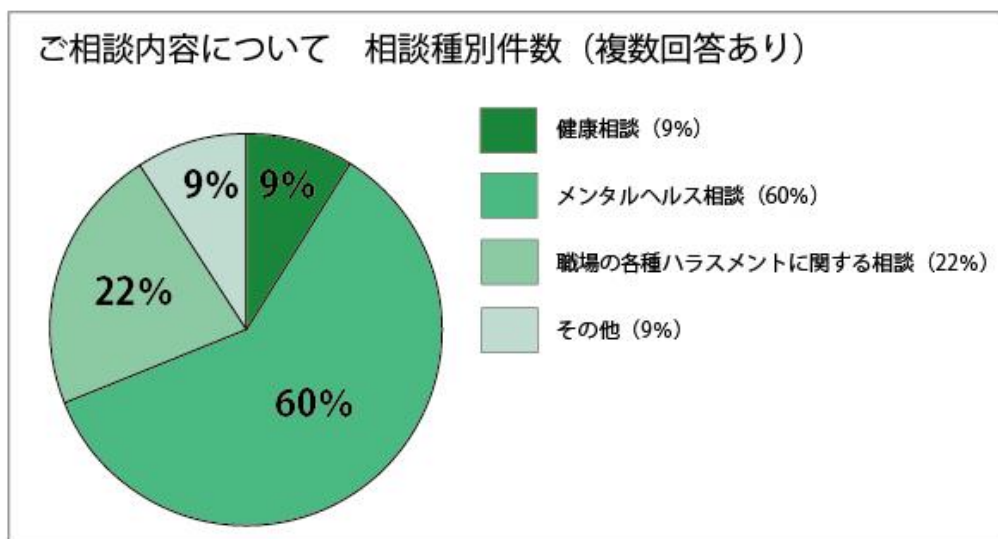


③ ご相談の内容

ご相談内容を健康相談、メンタルヘルス相談、職場の各種ハラスメントに関する相談、その他の4項目に分けて集計をしています。

図3のとおり、ご相談が最も多かったのは、メンタルヘルス相談で全体の約6割を占めています。特に、職場の人間関係、メンタル症状、仕事のプレッシャー、今後のキャリアといったご相談を多く寄せられました。次いでハラスメント相談が約2割で、上司や同僚からの嫌がらせによって心身の不調を訴える方も多くみられました。健康相談では健康診断の結果や、身体症状に関するご相談が多くありました。また、その他は、サービスそのものに関するお問合せ、労働関連、法律関連のご相談などがございました。

図 3



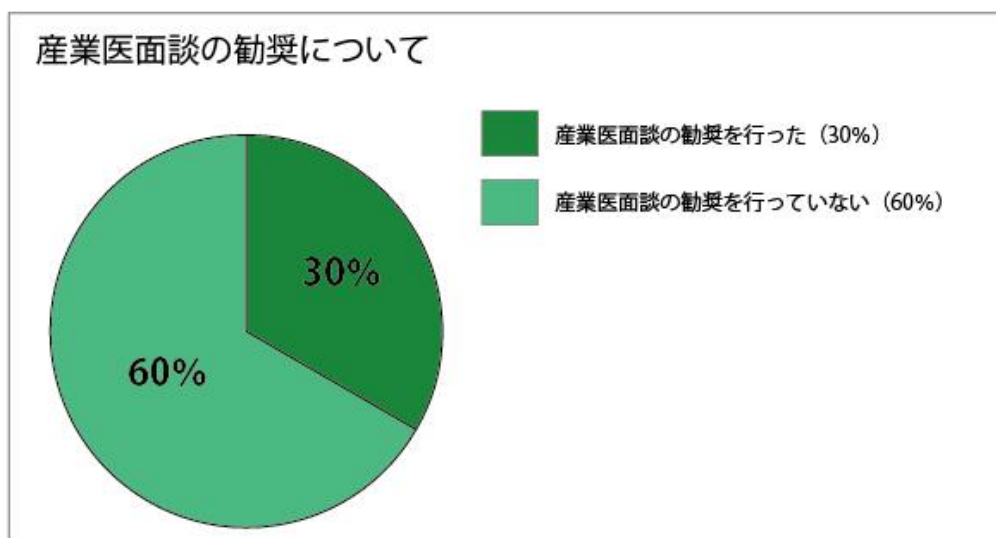
④ 産業医面談の勧奨

アンリでは、相談員である医療職が必要だと判断した場合、ご相談者に産業医面談を勧める場合がございます。

図4のとおり、相談員が産業医面談をお勧めしたケースは3割で、特に年度後半で増加傾向にありました。ご相談者のなかには、産業医の制度をご存じない方もおられましたので、そういった方々に、産業医制度のしくみ、あるいは、産業医を通じて会社へ意見を出してもらう（意見書）ことのメリットをお伝えすることもあり、この結果、産業医面談を希望される方が増えています。

このように、社内の産業保健体制と連携をとることで、早期に産業医面談につながり、意見書をもとに配置転換などの業務配慮が行われた結果、体調を回復された事例もいくつかございました。

図4



⑤ 受診の勧奨

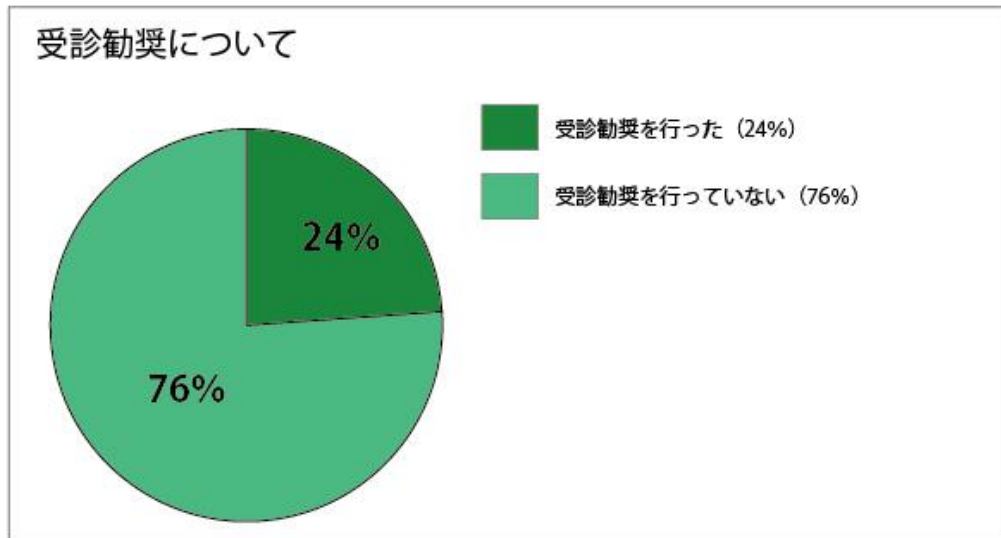
アンリでは、相談員がご相談者の心身の状態や生活面をヒヤリングし、受診が必要かアセスメントを行い、その状況に応じて、医療機関の受診を勧奨しております。

2018年度は図5のとおり、全体の約4分の1のケースで受診勧奨を行いました。

生活や仕事に支障が出る程の症状や、睡眠や食欲といった面で長期間不具合を感じている場合などは受診をお勧めすることがあります。

また、通院に関する不安やハードルをお聞きし、医師への説明の仕方についても助言させていただいております。通院がすぐに必要と判断されない場合でも、症状を改善するために、その方の生活環境や習慣に合ったセルフケアの方法をご提案させていただきます。

図 5



【産業医面談・受診勧奨の事例】

ご相談者：30代女性

・ご相談内容

3か月前に育休から復帰したが、パート社員と一緒にまとめていたもう一人の正社員が最近辞めたことで、業務のしわ寄せが発生した。仕事を家に持ち帰ったり、休日も職場から電話がかかってきたりして気持ちが休まらない。加えて、夫も忙しく、家事・子育てのサポートをあまり得られない。

仕事でミスが発生したらどうしよう、子育てと両立できないのではないかと不安で夜も寝つけない。最近は何をするにもやる気が起きず、自分はダメな人間だと自己嫌悪に陥り、楽になりたいと思っている。

・相談員の対応

抑うつ傾向と睡眠の不具合が1か月以上続いているため、産業医面談などを勧奨いたしました。

【外部相談窓口サービス[アンリ]】

ドクタートラストが提供する外部相談窓口サービス[アンリ]は、メンタルヘルスやハラスメント、健康に関するご相談を電話、またはメールでお受けするサービスです。相談員は、全員がドクタートラスト所属の医療職（※）であり、ご契約企業の人事部門や産業医と連携を行い、従業員の不調やハラスメント問題の未然防止に努めています。企業単位、または事業場単位で契約し、ご契約先の従業員さま全員に、相談窓口の電話番号、メールアドレスが記載された会員証をお配りしています。アンリは、匿名でのご相談もお引き受けしており、ご相談のハードルを低くしている点が特徴となっています。

※医療職：産業保健師、公認心理師、精神保健福祉士

サービス詳細：<https://doctor-trust.co.jp/sangyoui/hokenshi/anri.html>

お問合せ：<https://doctor-trust.co.jp/form/anri/>

【株式会社ドクタートラスト】<https://doctor-trust.co.jp/>

株式会社ドクタートラスト（本社：東京都渋谷区、代表取締役：高橋雅彦）は、企業ではたらく人の健康管理を専門に受託している会社です。産業医（国内第1位）や保健師などの医療資格者が企業を訪問の上、健康診断結果に基づく健康指導、過重労働者面談、ストレスチェック、職場巡視、衛生委員会への参加などの業務を実施します。

【報道機関からのお問合せ】株式会社ドクタートラスト 広報部

TEL：03-3464-4000

メール：publicity@doctor-trust.co.jp

【外部相談窓口サービス[アンリ]に関するお問合せ】

株式会社ドクタートラスト 産業保健部

TEL：03-3464-4000

メールフォーム：<https://doctor-trust.co.jp/form/anri/>