

2021 年度 外部相談窓口サービス相談状況レポート ～メンタルヘルス、ハラスメントの相談がトップ～

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、「2021 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、2021 年 4 月～2022 年 3 月に当社の外部相談窓口サービス [アンリ] に会員企業の従業員から寄せられたご相談を分析したものです。

レポート概要

- ・ ご相談内容で最も多かったのは「メンタルヘルス」、次いで「ハラスメント」
- ・ ご相談方法で最も多かったのは「電話」で全体の 60%、次いでメールが同 34%
- ・ ご相談方法としてオンライン面談を選ばれる方の割合が前年度比で倍に

はじめに

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・EAP サービスです。ドクタートラストに所属する医療職（※）が相談員として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。また、各ハラスメント防止法令で定められた「相談窓口」としての要件を満たしています。

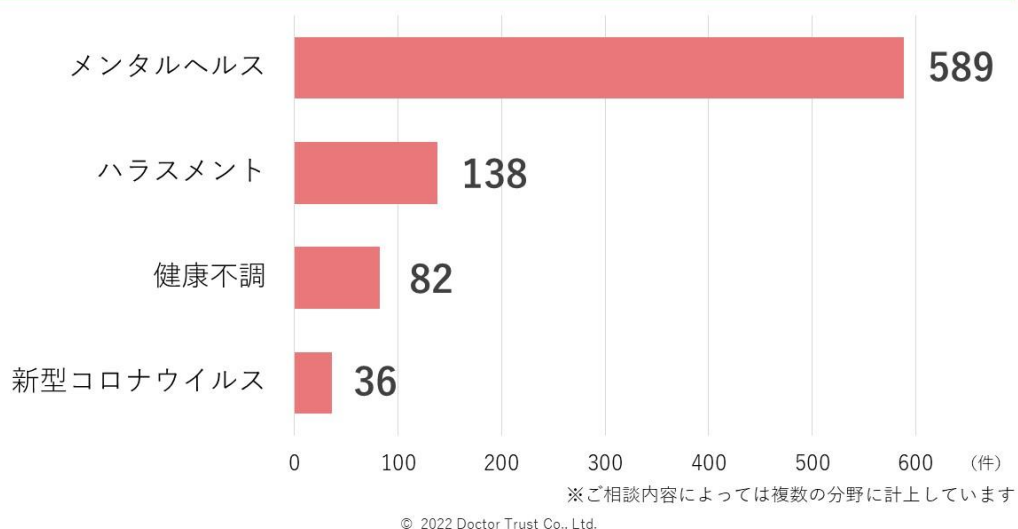
※医療職：産業保健師、公認心理師、精神保健福祉士、管理栄養士、保育士

レポート

1. 相談内容の内訳

相談内容を分野ごとに分け、集計したところ最も多かったのは「メンタルヘルス」で、「ハラスメント」、「健康（新型コロナ除く）」、「新型コロナウイルス」と続きました。

ご相談内容の内訳



また、実際のご相談内容のうち、職場に関わるものとしては、「上司・先輩との関係」が最も多かったです。

職場にかかわるご相談内容



実際のご相談内容（一部）

<メンタルヘルス>

- ・ 精神的不調があるが、受診をしたら良いのかわからない
- ・ 親、友人、同僚で亡くなった人がいる（自殺含む）
- ・ 在宅勤務が続き、気持ちがふさぎ込む
- ・ 自分の気持ちの整理の仕方がわからない

- ・ 落ち込んでいる人にどのように声を掛けたら良いかわからない

<ハラスメント>

- ・ 会議など皆の前で上司から叱責される
- ・ 上司が好みの部下をひいきする、正当な評価がなされない
- ・ 有給休暇の取得理由をしつこく聞かれる
- ・ 断続的に男性の同僚から誘われ、困っている（女性の方からのご相談）

<健康>

- ・ 持病にまつわる相談
- ・ 月経や更年期障害がつらいが周囲の理解がない
- ・ 持病を上司が理解してくれない
- ・ 病気を明かさずに仕事をしたい

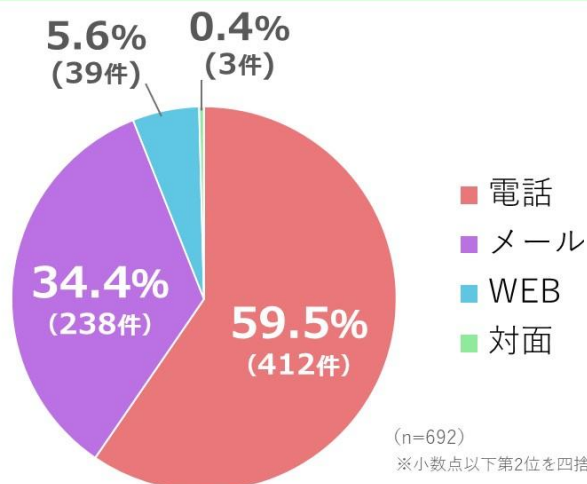
<新型コロナウイルス>

- ・ 感染症対策の価値観が異なる人がいて、神経をすり減らしている
- ・ マスクをせず電話する上司に進言できない
- ・ ワクチン接種後の副反応が治まらない
- ・ 感染し、復帰したが、再度感染するのではないかと不安
- ・ 会社としての感染症対策に不安がある

2. ご相談方法の内訳

アプリでは、ご相談方法に「電話」「メール」「WEB（オンライン面談）」「対面」の 4 通りをご用意しています。このうち最も多かったご相談方法は「電話」で全体の 60%、メールが同 34%、WEB が同 6%と続きました。

ご相談方法の内訳



© 2022 Doctor Trust Co., Ltd.

電話相談のメリットとしては、その場でご相談者様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様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、ご相談者様の好きな時間に相談ができること、ご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。

また、2021 年度は、WEB 会議システムを利用したオンライン面談でのご相談も全体の 6%を占め、2020 年度の 3%から割合を大きく増やしました。

オンライン面談はリモートワーク環境にいる人、自宅で仕事をしている人、SE の方など、オンライン環境に慣れている方が利用になる傾向です。相談内容としても、オンライン面談は頭脳労働をされている方からの相談が多い傾向があります。対面に似ておりますので、表情やしぐさなどから感情などを読み取りやすく、より深いかわりができる点が特徴です。

3. ご相談者への対応

ご相談者のなかには死にたい、消えたいなどの気持ち（希死念慮）を抱いておられる方などもおられます。このまま労働することがリスクになると考えられる場合は、速やかに企業、産業医との連携を行っています。実際、2021 年度は、150 名の方への医療機関の受診勧奨、さらに 69 名の方に産業医面談を受けるようにご提案をいたしました（すでに医療機関などを受診している方を除く）。

おわりに

新型コロナウイルスに起因する自粛生活が長引き、メンタルヘルス不調を感じる人はより一層増えていきます。メンタルヘルスの分野では、それぞれがまったく異なる悩みを抱え、その人の性格、サポート、エピソードの傾向ごとに対処していく必要があります。

また、ご相談の筆頭である「ハラスメント」の多くは上司との関係性に悩まれています。ハラスメント解消については、企業が従業員に対しての建設的な対処ができず、問題が根深くなることもあるため、企業として対処の仕方をよく心得ておくべきでしょう。

ドクタートラストについて

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、過重労働者面談を行います。また、100 万人超のビッグデータに基づく職場環境改善コンサル「STELLA」や、外部相談窓口サービス「アンリ」もご好評いただいております。その他 ストレスチェック、健康経営セミナー、衛生委員会のアドバイスなど、さまざまな業務を実施します。

外部相談窓口サービス【アンリ】 <https://doctor-trust.co.jp/hokenshi/anri/>

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、メール、オンラインでお受けするサービスで、各ハラスメント防止法令で定められた「相談窓口」としての要件を満たしています。

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です。

※医療職：産業保健師、公認心理師、精神保健福祉士、管理栄養士、保育士

外部相談窓口サービス【アンリ】に関するお問合せ <https://doctor-trust.co.jp/hokenshi/anri/>

株式会社ドクタートラスト 健康経営推進本部

TEL：03-3464-4000（代表）

企業さま用お問合せフォーム：<https://doctor-trust.co.jp/form/anri/>