

「上司や同僚・部下との人間関係」に悩む人が圧倒的に増加 ～2022年度 外部相談窓口サービス[アンリ]相談状況レポート～

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、「2022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、2022年4月～2023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さま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

- ・ メンタルヘルス、ハラスメントの相談は増加した一方で、新型コロナウイルスに関する相談は激減
- ・ 最も多かった相談内容は「上司・先輩との関係」
- ・ 増加率が最も大きかった相談内容は「同僚や部下との関係」
- ・ LGBTQ、障害者雇用など、相談者属性の多様化が進む

はじめに

外部相談窓口サービス[アンリ]とは、ドクタートラストが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～社内の人間関係の相談が大きく増加～

2022年度の全体の相談件数は、2021年度に比べて増加していました。なかでも増加率が大きかったのは「メンタルヘルス（前年比 113.2%）」、「ハラスメント（同比 119.6%）」です。これは2022年4月から規模を問わず全企業のハラスメント対策が義務化、相談窓口の設置が進んだことが要因であると考えられます。

また、内容で大きく変化があったのは、新型コロナに関するご相談で、件数は4件（前年比 11.1%）

と激減していました。

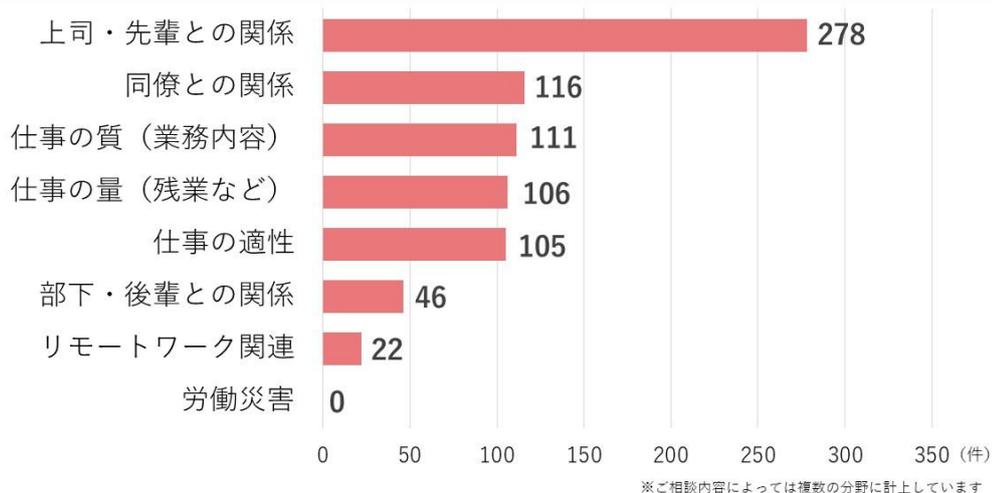
ご相談内容の内訳



© 2023 Doctor Trust Co., Ltd.

職場にかかわる相談内容で最も多かったのは、2021 年度同様に「上司・先輩との関係」でした。一方、2021 年度からの増加率でみると「部下・後輩との関係（前年比 170.4%）」と「同僚との関係（同比 146.8%）」が大きく伸びていました。部下の勤務態度や同僚の言動など、ご相談内容は多岐にわたり、上下関係のみではなく、横のつながりにおいても、困惑が生じやすい状況がうかがえます。

職場にかかわるご相談内容



© 2023 Doctor Trust Co., Ltd.

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ある（自殺含む）
 - ・ 在宅勤務で、他者とのコミュニケーションが取れず、業務が上手くいかない
- <ハラスメント>

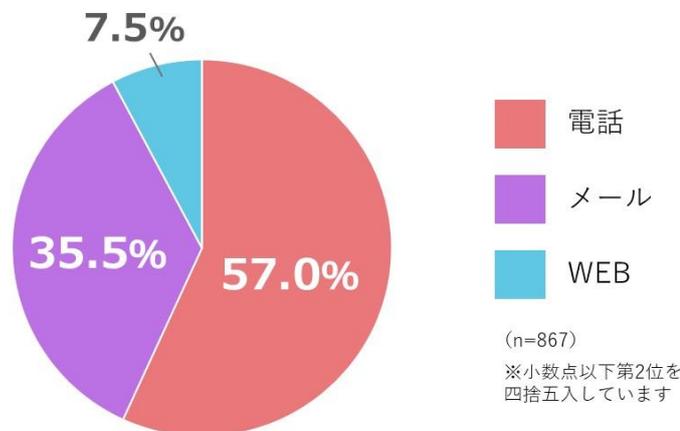
- ・ 会議など皆の前で上司から叱責される
 - ・ 職場で無視をされる、他者との反応が違う
 - ・ 断続的に男性の同僚から誘われ、困っている（女性の方からのご相談）
- <健康>

- ・ 持病にまつわる相談
- ・ 月経や更年期障害がづらいが周囲の理解がない

2. ご相談方法の内訳～その場でアドバイスできる電話が最も多い～

外部相談窓口サービス[アンリ]では、ご相談方法に「電話」「メール」「WEB（オンライン面談）」の3通りをご用意しています。ご相談方法の内訳としては、「電話」が57%、「メール」が約36%、「WEB」が約8%でした。電話での相談を希望される方が、多い状況であるといえます。

ご相談方法の内訳



© 2023 Doctor Trust Co., Ltd.

電話相談のメリットとしては、その場でご相談者の状況を詳しくうかがうことができ、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うかが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、ご自身のペースで悩みを書きつづるなかで問題整理ができる点が挙げられます。

WEB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。WEBでのご相談においては、ご相談者の表情を直接見ることができるの

で、言葉だけでは伝わりにくい感情面を共有しやすい点が特徴です。

3. ご相談者への対応～およそ 130 名に医療機関の受診勧奨～

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いらっしゃいます。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。

2022 年度は、129 名の方への医療機関の受診勧奨、さらに 57 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

2022 年 4 月から規模を問わず、全企業にハラスメント対策が義務づけられたことから、外部相談窓口サービス[アンリ]を開設される企業さまが非常に増えました。外部相談窓口サービス[アンリ]では、ハラスメントはもちろん、メンタル、フィジカル、食事、育児などの相談対応も行っています。

ハラスメント分野では、「上司部下間でのハラスメント」といったステレオタイプなものだけではなく、「部下への対応に困っている」、「顧客からのプレッシャーで押しつぶされそう」など、非常に多岐にわたるご相談を受けようになりました。

加えて、職場でのダイバーシティ推進の影響もあり、LGBTQ、パート社員、アルバイト、障害者雇用など、さまざまな属性の方からのご相談も増えています。

窓口に多様な相談が寄せられるようになったのは、従業員の間で相談窓口がケアとして効果的であると認識が広まっている証左といえます。一方、従業員の悩み幅が従前にくらべて広がったことを示しているともいえ、企業にとっては課題が増えたものとしても捉えられるでしょう。

また、相談を受けていても、メンタル不調発生が多い、ハラスメントの風土が改善しにくいなど、状況に変化が見られない企業では、離職率、休職者率が高止まりしてしまいます。企業にとって労働力の確保は喫緊の課題とされているなか、どれだけ従業員のメンテナンスをできるかが、企業競争での勝ち残りにつながるものだと考えられます。

皆さんの企業では、社員のメンテナンス、ケアはできていますでしょうか。ご不安をお持ちの担当者さまはぜひ一度ドクタートラストへご相談ください。相談窓口だけではなく、貴社の特徴をとらえたサービスで働きやすさに貢献いたします。



解説担当：笹井 裕介

株式会社ドクタートラスト 看護師/精神保健福祉士/公認心理師

大学卒業後、精神保健福祉士として、精神科クリニックで心理相談、生活相談を担当。その後、看護師資格を取得し病院勤務となる。呼吸器内科・腎代謝科で従事し、ターミナル（終末期）や慢性期の患者さんと関わ

る。病院勤務を通して、予防医学に興味を持ち、株式会社ドクタートラストに入職。

現在は、電話相談窓口でのハラスメント・メンタル・健康相談対応、企業の人事担当者への提案やコンサルティングを行っている。



分析担当：福田 築

株式会社ドクタートラスト 公認心理師/臨床心理士

大学院卒業後、公認心理師/臨床心理士として、児童精神科や療育機関に勤務する。幼児期から学童期を対象に、プレイセラピーやソーシャルスキルトレーニング、心理検査を担当。発達の多様性に応じられる職場作りに興味を持ち、株式会社ドクタートラストに入職。現在は、電話相談窓口でのカウンセリングを行っている。

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、160万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/>