

## 職場の悩みで最も多いのは「上司・先輩との関係」

### 2023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、「2023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、2023年4月～2024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

- メンタルヘルスの相談は引き続き増え続けている一方で、ハラスメントに関する相談は減少
- 職場の相談で最も多いのは「上司・先輩との関係に関する悩み」
- メンタルヘルス不調者への対応、ハラスメントへの介入方法など、人事労務担当者からの相談件数が増加

#### 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：保健師、精神保健福祉士、公認心理師、管理栄養士、保育士

## 外部相談窓口サービス【アンリ】相談状況レポート

### 1. 相談状況～ハラスメント相談件数が減少～

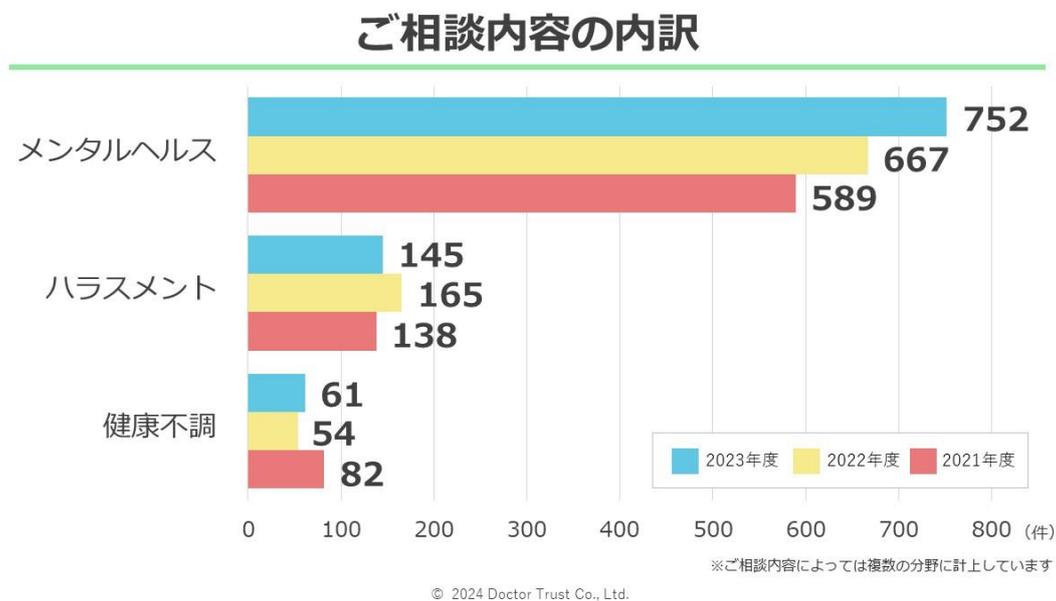


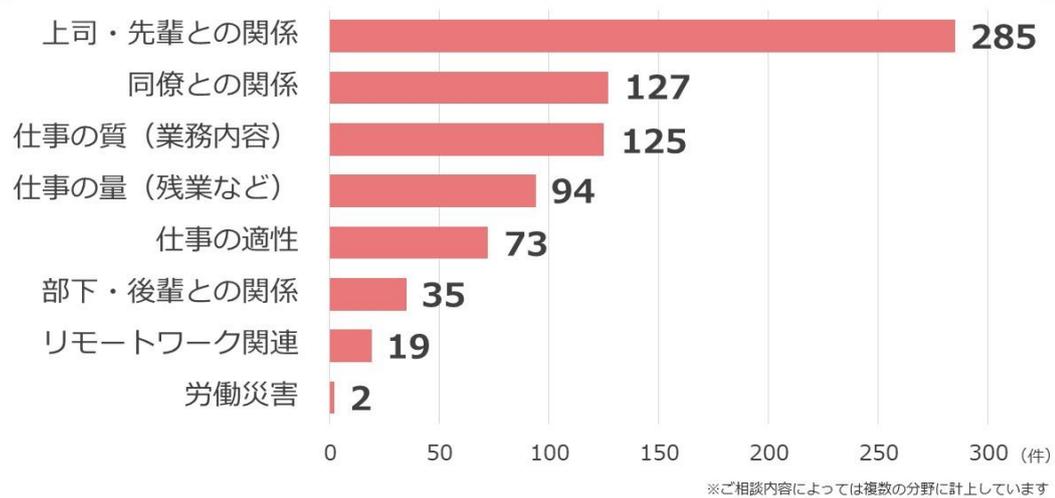
図 1

2024年3月末時点での外部相談窓口サービス【アンリ】の契約社数は309社、会員数は約9万4千人でした。

2023年4月～2024年3月での総相談件数は947件で、最も多かった相談種別は「メンタルヘルス」で、以下「ハラスメント」「健康不調」と続きます。ハラスメントの相談は2022年度にくらべて減少していました。

## 2. 相談内容の内訳～最も多いのは「上司・先輩との関係に関する悩み」～

### 職場にかかわるご相談内容

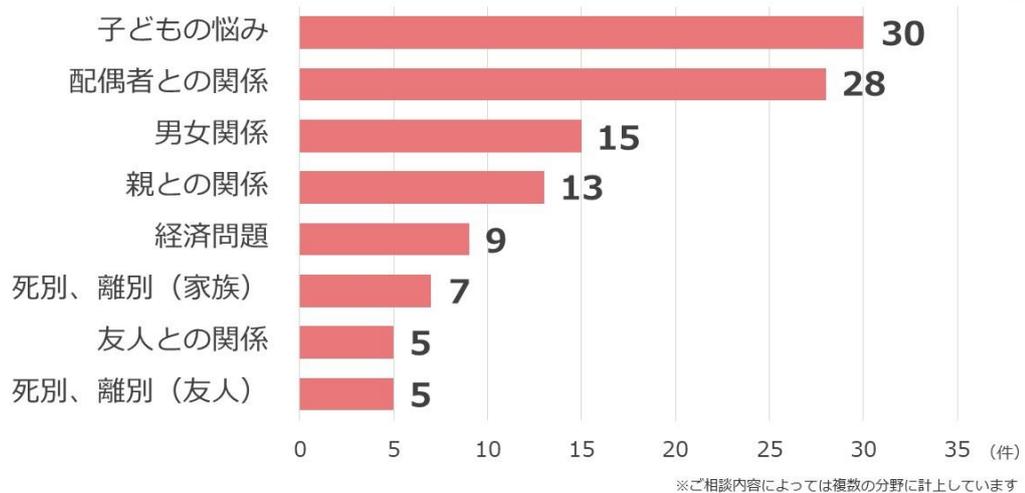


© 2024 Doctor Trust Co., Ltd.

図 2

職場にかかわる相談内容で最も多かったのは、2022 年度同様に「上司・先輩との関係」でした。他の相談内容とくらべて、件数は倍以上で、「上司・先輩との関係」が悩みの種になりやすいとわかります。

### プライベートにかかわるご相談内容



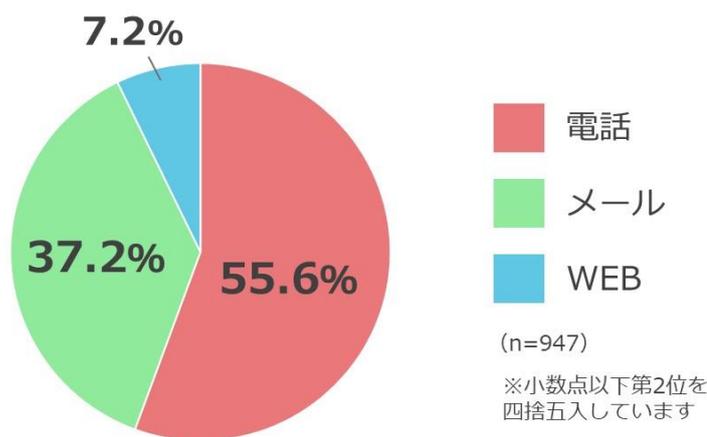
© 2024 Doctor Trust Co., Ltd.

図 3

プライベートにかかわる相談内容では「子どもの悩み」が最も多く、次いで「配偶者との関係」となりました。

### 3. 相談方法の内訳～レスポンスの早い電話が最も多い～

#### ご相談方法の内訳



© 2024 Doctor Trust Co., Ltd.

図 4

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55.6%、「メール」が37.2%、「WEB」が7.2%であり、電話での相談を希望される方が最も多い結果となりました。

#### <各相談方法のメリット>

電話：相談者さま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、声の状態も含めた様子を把握できる

メール：匿名性がより高く、好きな時間に相談可能、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

WEB（オンライン面談）：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

#### まとめ

2022年4月1日より、中小企業にも労働施策総合推進法（パワハラ防止法）で定められたパワハラ防止措置義務の対象範囲が広がったことで、大企業はもとより、従業員が10名未満の

少規模な企業さまにも、外部相談窓口サービス[アンリ]をご利用いただいています。アンリ相談窓口では、ハラスメントはもちろん、メンタルヘルス、フィジカル、食事、育児などの相談を受け、悩みを抱えた人のサポートを行っています。

2023年度は、「従業員への対応」についての相談が非常に増加していることが特徴的でした。「メンタルヘルス不調者がいるが、なかなか受診してくれない」「企業で起きたハラスメントにどう介入すればいいのかわからない」「傍若無人な振る舞いをする社員に困っている」「病気や障害をオープンにした人への配慮に困っている」など、企業によってさまざまな悩みがあるようです。

大企業であれば、休職者やトラブル対応が必ず発生するので、経験の蓄積や専門の部署も用意があるでしょう。しかし、中小企業にとっては、そういった資源の確保が難しく、経験したことがない事例、初めて対応する事例になることが多くあります。担当者として、どこから手を付ければ良いか、何に手を出して良いのかわからない状況に陥ることが珍しくありません。また、個人の機微な情報にどこまで踏み込んで良いのか、どのようなアプローチが適切なのか判断するのが難しく、対応に困ることが多いようです。昨今、中小企業でもメンタルヘルス不調の問題は一般化してきており、ありふれた問題になりつつあります。外部相談窓口サービス[アンリ]は、従業員にメリットがあるだけでなく、企業の担当者にとってもメリットがあります。

#### 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・メンタルヘルス・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。

## 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（国内第1位<sup>※</sup>）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、200万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]、健康管理システム「エール+」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。<sup>※</sup>帝国データバンク調べ

**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：保健師、精神保健福祉士、公認心理師、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/>