

人事・労務ご担当者さま必見！

従業員が「今」企業に求める メンタルケアを徹底解説！



今の施策で本当に大丈夫？ 陥りがちな落とし穴

企業でメンタルケアの施策は行っているものの、休職者や離職者が減らず、果たして有効なのか分からないといったお悩みはありませんか？ 本資料では、従業員のメンタルケアの重要性と施策の見直しに必要なポイント、従業員に届く「今」必要とされる施策を紹介します。

従業員のメンタルケアの重要性

企業の経営において、従業員のメンタルヘルス不調は大きな損失や業績悪化につながるため、早めの対応が必要です。メンタルヘルス不調はうつ病や適応障害などの精神疾患だけではなく、ストレスや強い悩み、不安感といった病名が付かない精神状態も含まれています。

近年、うつ病などの精神障害の労災請求および認定件数は増加傾向にあります。令和3年度の精神障害の労災補償請求件数※は、2,346件で、前年度に比べると295件増加しています。このような現状から、従業員に対するメンタルケアの重要性が増しているのです。

※厚生労働省 令和3年度「過労死等の労災補償状況」



メンタルケア施策の活用はできていますか？

落とし穴 01 活用されない産業医

課題

50人以上の事業場には1名以上の産業医の選任が義務付けられています。産業医の実態が以下になっていないでしょうか？

- 相談する時間が合わない
- 性別特有の悩みや不安を相談しにくい
- 常駐していない
- 中立でなく企業側の意見を言う
- 守秘義務に不安がある

改善策

産業医にも得意分野があります。自社の課題に沿った産業医を選定しましょう。

落とし穴 02 形式的なストレスチェック

※令和2年労働安全衛生調査による

課題

2015年より、労働者が50人以上の事業場には年1回の実施が義務化されています。ストレスチェック受検率は100%を目指すべきものですが、ストレスチェックの集団分析結果を活用している企業は66.9%※です。従業員が結果を読むだけで終わってしまう「受けっぱなし」の施策になっていないでしょうか？

改善策

ストレスチェックの目的を従業員一人ひとりに理解してもらうとともに、企業側も結果にきちんと向き合い、ストレスチェックの結果を分析するなどして、一人ひとりに細やかな対応を行いましょう。

落とし穴 03 歓迎されない働き方改革

課題

ノー残業導入など「働き方改革」を導入したものの、結果として事実上仕事の持ち帰りを助長していることになり、従業員が「会社からサービス残業を強いられている」という不満やストレスを抱えている可能性はないでしょうか？

改善策

安易に設計・運用を開始した制度やルールは、従業員の新たな負担となるリスクも高くなってしまいます。表層的な制度やルールの設計ではなく、問題の本質を理解した上で解決策を編み出すことが、働き方改革成功の重要なポイントです。

落とし穴 04 テレワークで可視化されない問題点

課題

コロナ禍においてテレワークの普及が進み、多様な働き方が実現しました。しかし、離れて働く従業員の状況が可視化しづらかったり、テレワークで従業員が以下のようなストレスを抱えたりすることが見受けられます。

- 仕事の相談をしにくい
- 仕事が評価されにくい
- 孤独感や不安感がある

改善策

テレワーク導入に伴うメンタルヘルス対策は、1on1や相談窓口、オンラインツールの活用が有効です。

次のページでは、「ストレスを感じる4つの原因」・「テレワークによるメンタルヘルス不調」について解説します。

仕事でストレスを感じる 4 つの原因

ストレスを感じる要因は特別なことではありません。年功序列の時代から大きな変革期を迎える今、成果主義の導入やリストラ、過重労働の増加など、従業員の心理的な負担は増大しています。厚生労働省の調査※でも多くの従業員がストレスを抱えていることが分かっており、企業におけるストレス対策は喫緊の課題です。

※厚生労働省「令和3年労働安全衛生調査」

ストレスを感じる原因

01 人間関係

仕事上、どうしても職場内で相性が合わない人やハラスメントをしてくる上司からなど関わざるをえない状況がある場合は、我慢しなければならずより一層ストレスを感じます。

人間関係の問題は一朝一夕に解決するものではないことから、ストレスの原因が人間関係にある場合は継続的に、または頻繁にストレスを感じてしまうと考えられます。

02 仕事のプレッシャー

ミスをしてはいけないという仕事のプレッシャーや周りからの過度な期待、自分の能力以上の仕事を任されることなどで「自分にできるのだろうか」と不安になってしまうと、ストレスにつながります。

自分自身の挑戦に対して「頑張ろう」と気合いを入れて取り組める人もいますが、一人で何とかしなければと思い込んでしまいプレッシャーに押しつぶされてしまうこともあるでしょう。

03 立場上の責任

立場上仕事が多く回ってきたり、後輩の行った作業に責任を取ったりすることがストレスにつながる可能性があります。

リーダー職のポジションや事業の重要な役職に就いているなど、立場が上になればなるほど、誰かに相談せずに一人で抱え込んでしまう人が多いです。

04 多すぎる仕事量

仕事が終わらず終業時間を大幅に過ぎても残業をしたり、頻繁に休日出勤をしたりなど、休みたいのに休めないことでストレスにつながります。

多すぎる仕事量を任された結果、自分の能力を超えてまで働く身体的にも精神的にも影響が出てきます。

テレワークによるメンタルヘルス不調も社会問題に

新型コロナウイルス対策として2020年から一気に広まっているテレワークですが、導入している企業も増え一般社会に定着しつつある一方で、ストレスについてのデメリットが問題にもなっています。

ストレスを感じるといわれる テレワークのデメリット

① コミュニケーション

例) 同僚や部下とのコミュニケーションがとりにくい、上司とのコミュニケーションが取りにくい

② 環境面

例) テレワークで可能な業務が限られている、OA 機器が揃っていない、作業環境が整っていない、仕事と仕事以外の時間の切り分けが難しい、家族がいるときに仕事に集中しづらい

これらの要因でメンタルヘルス不調により何らかのケアが必要な従業員が増大していると考えられます。従業員のメンタルケアは企業の生産性低下を防ぐためでもあるので、早めに対策を講じる必要があるでしょう。

ストレスを認知し適切な対処を行いましょう

ストレスの対処方法は、まず従業員自身がストレスがあると認知し、ストレスに合った適切な対処を行える「環境づくり」を行うことが効果的です。

本ページでは、ストレスの種類と具体的な対策を紹介いたします。

ストレスを認知するためにストレス（ストレッサー）の種類を知りましょう

ストレス反応を起こす外部環境からの刺激をストレッサーと呼びます。心や体に影響を与える「ストレッサー」には、大きく分けて「物理的ストレッサー」「化学的ストレッサー」「心理・社会的ストレッサー」の3種類があります。それぞれのストレッサーは以下の内容を指します。

物理的 ストレッサー	温度や光・音など環境刺激	科学的 ストレッサー	公害物質・薬物・アルコール・タバコ・食品添加物・金属・酸欠	心理・社会的 ストレッサー	不安・焦り・いらだち・怒り・緊張・抑うつ 情報過多、過密な都市生活、経済問題、政治問題、 職場関係、恋愛
---------------	--------------	---------------	-------------------------------	------------------	--

ストレスを認知した後に対処法を学び対話などからストレス対策や対処を行いましょう

職場のストレスは主に「心理・社会的ストレッサー」です。対策として、ストレスコーピングなどのストレス・マネジメントを行うことが重要視されています。

ストレスコーピングとは？

ストレスに対しての対処法を知り、ストレス反応を和らげることを「ストレスコーピング」といいます。コーピングを活用することで、ストレス管理ができるようになります。ストレスコーピングでは、ストレスを感じた際に「ストレッサーによる刺激→認知→ストレス反応」という一連の流れを自分でしっかりと認識し、対処方法を考えるという作業を行います。仕事の責任に対する重圧や人間関係などのストレスが過度にかかる、うつ病などの精神疾患に罹ったり、身体にも悪影響を及ぼしたりする可能性が高まります。そうなる前に、ストレスへの対処法を習得しストレスを早めに開放していく必要があるのです。また、強いストレスがかかっている状態では仕事のパフォーマンスも低下します。コーピングは日常の仕事の生産性を上げるための手段にもなるのです。

問題焦点型コーピング

問題焦点型コーピングは、ストレスの原因となっている問題を解決することで、ストレスを解消しようとする「ストレッサーそのものに対応する」方法です。

情動焦点型コーピング

情動焦点型コーピングとは、問題に対する自分の捉え方・認知、またそこから生じる感情（＝ストレス反応）に着目することでストレスに対処する方法です。

ストレス解消型コーピング

ストレス解消型コーピングとは、文字通り気晴らしをすることで、一般的なストレスへの対応として分かりやすい対処法です。

具体的な 企業への導入方法

- メンター制度・・・先輩から助言指導をもらう教育制度
- 1on1・・・上司と部下で対話する場 相互理解・部下の成長促進
- 産業医や精神科医による心理カウンセリング・・・専門家の観点からストレスの原因究明や対処法を行う
- 研修やe-ラーニングの実施・・・コーピングについて学びセルフケアが定着する
- リラクゼーションサービスの実施・・・マッサージを呼んだり、瞑想イベントの開催など

まずは従業員それぞれに**ストレスがあることを認知させ、ストレスに合った対処法を実施していくことが大切です。**

休職者や離職者数増加の「負のスパイラル」から脱却するポイント

ポイントは従業員のメンタルケア

うつ病など病気の発症・休職・離職は、他の従業員に与える影響も大きく、新たなストレスを生み、負のスパイラルに陥ります。ストレスによる休職や離職数増加の「負のスパイラル」を断ち切るためには、従業員のメンタルケアを後回しにせず行うことが最優先の施策です。従業員の「心理的安全性」を高めることで、ストレスが減るなどのメンタルケア面で効果が期待できるといわれています。

心理的安全性とは？

心理的安全性とは、オフィスで上司や同僚など誰に何を言ったとしても、人間関係が損なわれたり処罰を受けたりする心配がない「いつでも安心して自分の意見や希望を発言できる組織」状態を指します。心理的安全性が低い組織の場合、以下の不安が生じ各自が率直な意見を述べにくくなるのです。

- 無能だと思われる不安
- 邪魔をしていると思われる不安
- ネガティブだと思われる不安
- 無知だと思われる不安

➡ その結果、改善策やよりよいアイデアが出にくくなり、**組織成長の妨げになると**言われています。



心理的安全性が高いメリット

従業員へのメリット

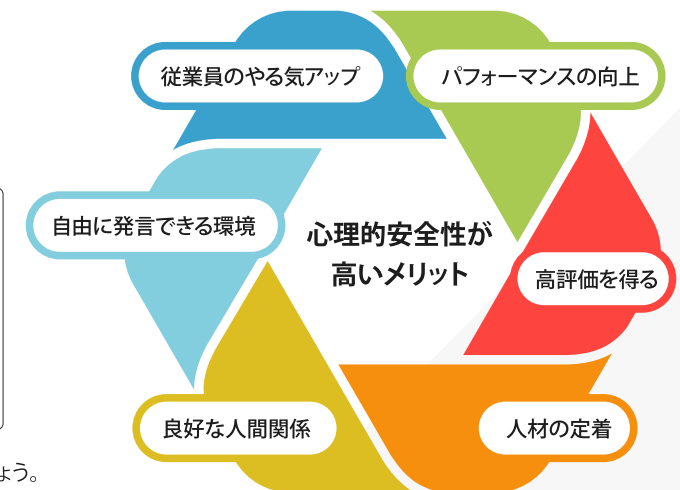
- 責任感や関心が芽生えやすい
- パフォーマンスの向上を期待できる
- スムーズに情報交換できるようになる

企業へのメリット

- イノベーションが生まれる職場になる
- さまざまな考え・価値観を持った人材が集まりやすくなる
- 人材の定着率が高まりやすい

とある企業では、生産性の高いチームと低いチームで何が違うのかを明らかにするため、2012年から部署ごとにさまざまなチームを追跡調査した結果、個人の能力や働きよりも、他者への気遣いや安心して発言できる環境が生産性に大きく影響していることが分かったのです。具体的には、心理的安全性が高いチームほど右記のような結果が出ています。

- 離職率が低い
- 収益性が高い
- 多彩なアイデアが生み出されたり採用されたりしている
- 管理職から評価される機会が2倍多いなど



離職率改善や生産性向上のために、率先して、1on1やメンター制度など心理的安全性を確保できる対策（＝従業員のメンタルケア対策）を立てましょう。

従業員のニーズに沿ったメンタルケアとは

感染症の流行や働き方変革といったことが起こる中、形骸化された施策でなく、従業員が利用しやすいツールの活用が必要です。従業員の健康を支援するための施策としては、「場所を選ばず気軽に相談しやすいオンライン活用」がトレンド軸となっています。

本ページでは、「今」注目されている具体的な施策を紹介します。

厚生労働省が定める「労働者の心の健康の保持増進のための指針」では、メンタルヘルス対策推進のために以下の「4つのケア」が重要とされています。

セルフケア	ラインによるケア	事業場内産業保健スタッフなどによるケア		事業場外資源によるケア
従業員による ● ストレスへの気づき ● ストレスへの対処など	管理監督者による ● 職場環境等の改善 ● 個別相談対応など	産業医等による ● 職場環境等の評価と改善 ● 個別の相談対応など	人事労務管理スタッフによる ● 労働時間等の労働条件の改善 ● 従業員の適正な配置への配慮など	事業場外の医療機関、サービス機関による ● メンタルヘルスの相談、カウンセリングなど

上記「4つのケア」のうち「事業場内産業保健スタッフ等によるケア」・「事業場外資源によるケア」の具体的施策として、感染症の流行や働き方の変革など、「今」従業員の健康を支援するための「Employee Assistance Program（EAP）」という施策の注目が高まっています。

EAP の施策の中でも、外部資源の活用が多く、特に場所を選ばないオンライン相談が注目されています

非対面でのカウンセリングにはビデオカウンセリングや電話カウンセリング、チャットカウンセリングがありますが、中でも「**アバター（分身）**」を活用したオンライン相談が注目されています。

アバターを活用したオンライン相談が注目されている理由

東京大学下山研究所の実証実験では、コロナ禍で急激に普及したビデオカウンセリング（顔出し）よりも面接評価を高める条件として効果的であるとの研究結果となりました。そのためアバターを使用した方が心理相談へのハードルが下がり気軽に相談できるという特徴があります。

導入のメリット

顔を出さず、どこからでも安心して心理師に相談できます。すぐに主訴に近づくことができるため、短時間のカウンセリングが可能です。（対面カウンセリングが 45 分程度を複数回行くと、30 分程度で行うことができます）

従業員のニーズに合ったテレワークでも利用しやすいサービスがいくつかあります。

「**自社の課題に合っているサービスか**」「**サポートの範囲・体制は十分か**」という視点で、**それぞれの企業に合ったサービスを活用しましょう。**



本資料のまとめ

従業員のニーズに沿った、活用されるメンタルケア施策へ見直しを行いましょう

POINT.01

従業員のメンタルケアの重要性を知り、今行われている施策がきちんと運用されているのか、十分なのかという点を考え見直しを行いましょう。

POINT.02

ストレスは一部の人が抱えているわけではありません。多くの従業員がストレスを抱え、さらにはテレワークという働き方で従業員のストレスを可視化しにくい状況のため、企業におけるストレス対策は喫緊の課題です。

POINT.03

ストレスの種類を知ってストレスを認知し、それぞれのストレスにあった対処をすることが効果的です。職場のストレスは主に「心理・社会的ストレス」です。従業員それぞれにストレスがあることを認知させ、ストレスに合った適切な対処法を実施しましょう。

POINT.04

ストレスによる休職や離職数増加の負のスパイラルからの脱却は、「心理的安全性」を改善し従業員のメンタルケアを行うことが大切です。従業員のメンタルケアは企業の生産性向上や休職率改善に直結しています。「いつでも安心して自分の意見や希望を発言できる組織」を目指しましょう。

POINT.05

従業員の健康を支援するための施策としては、「場所を選ばず気軽に相談しやすいオンライン活用」が注目されています。オンライン相談や EAP など、それぞれの企業に合ったテレワークでも利用しやすい「今」必要とされるサービスを活用しましょう。

従業員のメンタルヘルスで、こんなお悩みありませんか？

パーソルワークスデザインでは、
従業員の方が気軽にアバターを介して心理師に相談できる
メンタルヘルス支援サービス「KATAruru（かたるる）」を
提供しています。

- 従業員の不調にもっと早く気づいて離職・休職を防ぎたい！
- 心理相談ってハードルが高い・・・もっと気軽に利用できないかな？
- 心理師に相談してみたいけど上手く話せるか心配・・・
- 従業員はどんなことで悩んでいるの？離職・休職防止の施策立案の参考にしたい！

サービスの詳細は次のページで紹介していますので、ぜひご覧ください。

パーソルワークスデザインのメンタルヘルス支援サービス「KATAruru（かたるる）」

サービスの特長



心理的ハードル減

心理師とアバターを通して会話をするため、双方の素顔がわかりません。場所や恰好にとらわれることなく気軽に相談することが可能です。

人事担当者へ月次レポートの提供を実施

人事担当者へ月次レポートを提供します。項目は相談件数、時間、曜日、相談内容のカテゴリなど。システムから算出した正確なレポートをご提供します。

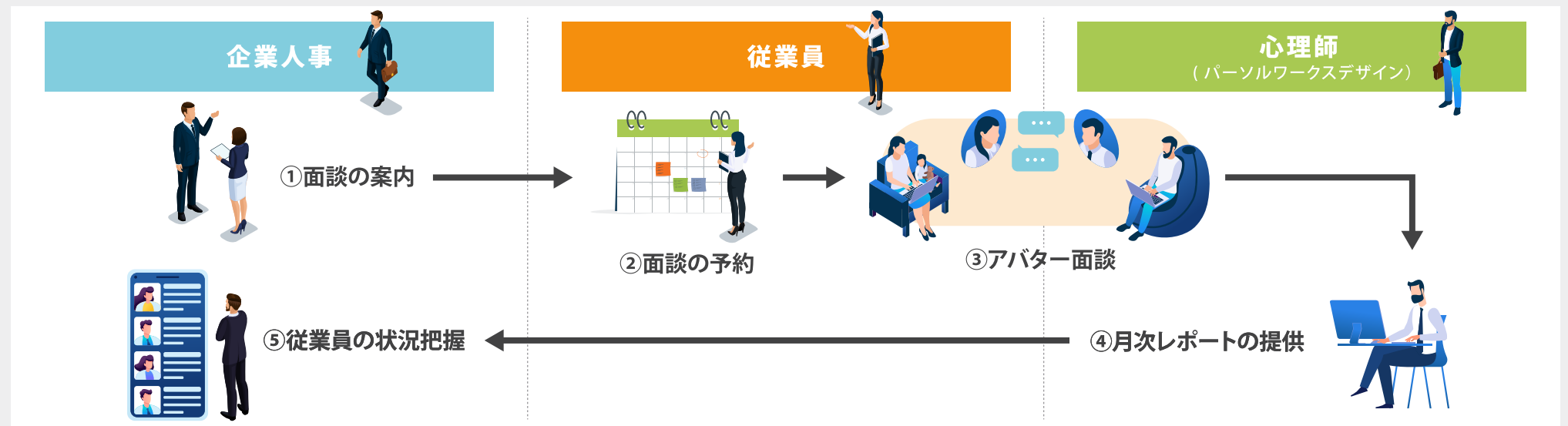
質の高い心理相談

経験豊富な心理師が会話をリードします。従業員の潜在的な悩みを引き出し、相談内容の整理を行うことで、自己対処力を高めることができます。

心理師のコメントやトピックなどを共有

月次レポート提出時にお打合せを行い、利用促進についてディスカッションを実施することも可能なので、具体的な対策についても相談できます。

サービスの流れ



特 別 な ご 案 内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、
「KATAruru（かたるる）」に関する個別相談会を開催します。

個別相談会では、当ホワイトペーパーではご紹介できなかった
「KATAruru（かたるる）」についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参加 方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力いただいたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補で記載のうえ、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡いたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
820454@persol.co.jp





PERSOL

パーソル ワークスデザイン

2023 年 4 月発行

パーソルワークスデザイン株式会社

東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル

<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.