

# こころと暮らしのほっとライン

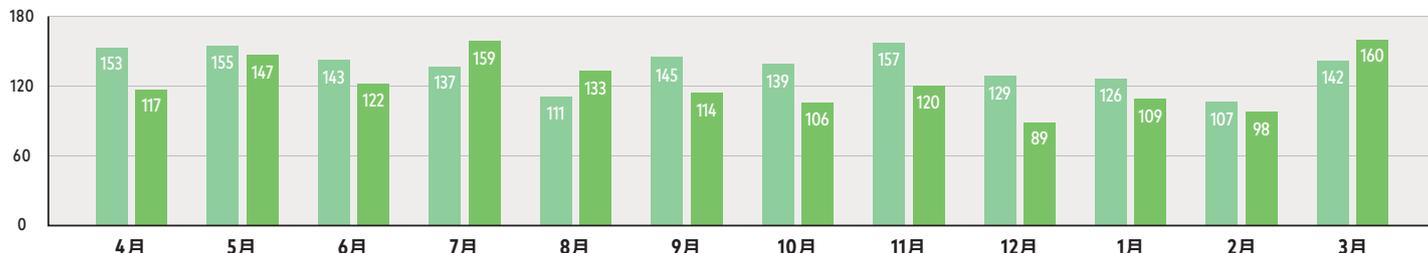
～2023年度における運営実績～

無断転載・引用を禁じます。

相談数推移

■ 2022 ■ 2023

単位/件



## 年間相談総数

**1,474** 件

Tel **1,059** 件 Web **287** 件

対面 **128** 件

利用企業数

**81** 社

利用企業  
総従業員数

**36** 万人

平均通話時間

**26** 分

### ハラスメント相談が増加

2023年度の「こころと暮らしのほっとライン」の利用企業は81社、相談件数は1,474件。利用率は昨年度の0.30%から0.41%へ上がりました。

相談内容は、「ハラスメント」に関するものが最も多く、27%（前年度比+4%）となりました。「人間関係」や「個人的問題」の悩みが、「ハラスメント」の悩みに移行した影響とも言えるでしょう。在宅勤務から入社への切り替え、対面コミュニケーションの増加、企業活動の活性化等が影響していると考えられます。

窓口全体の利用率は0.41%ですが、

業種別、従業員規模別で見ると大きな差異が出ています。業種別では、「運輸業、郵便業」が利用率1.04%と前年に引き続き高い水準が続いています。物流の2024年問題に関連し、業界の実情に様々な課題があるのかもしれません。

### 障がい関連の相談は全体の6%

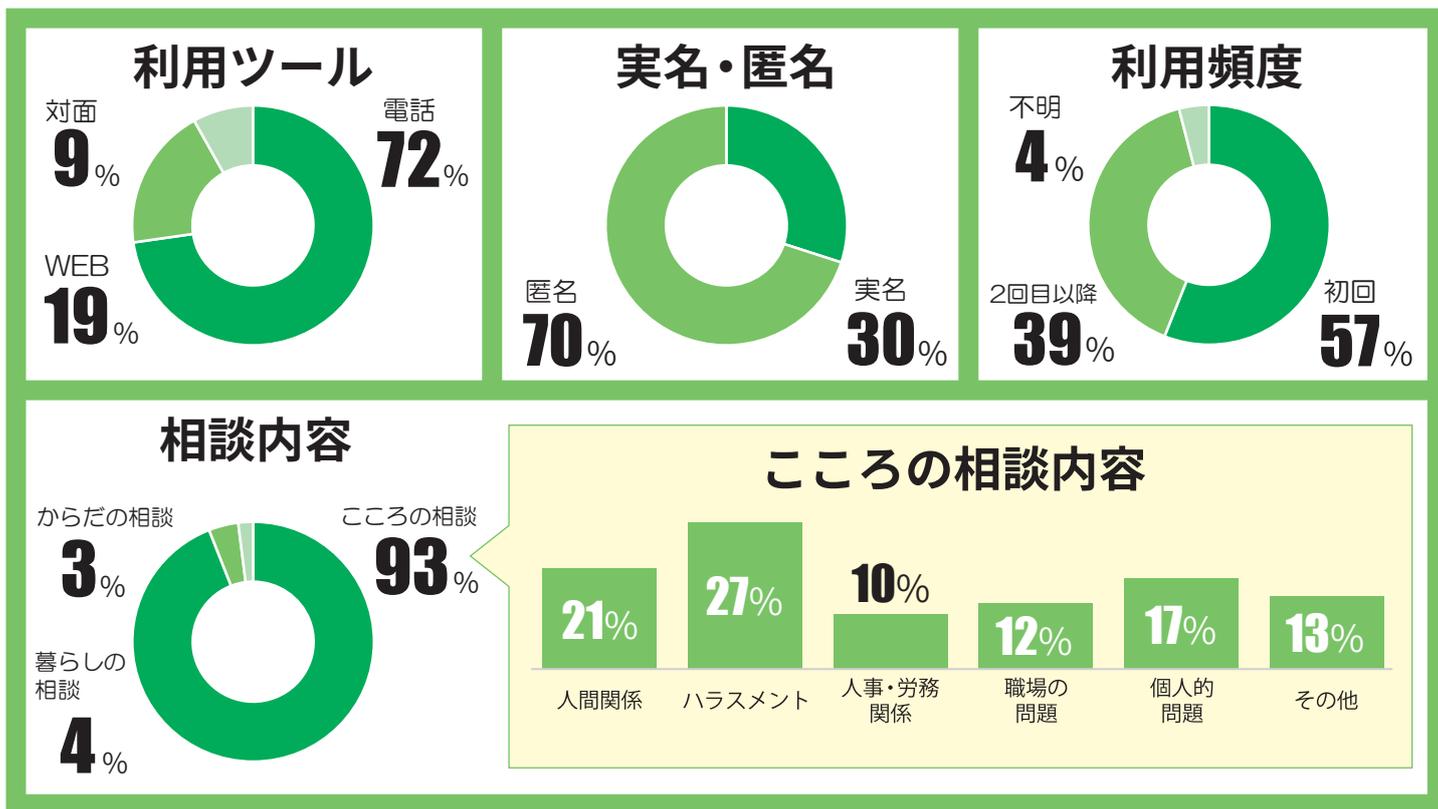
障がい関連の相談は年間で88件、相談数全体の6%を占めています。ご本人やその周囲の方のメンタルヘルスの観点はもとより、民間企業においては2024年4月より法定雇用率の引き上げや「合理的配慮の提供」の義務化への対応が求められる中、障がい者の雇用機

会の拡大や就労ニーズに対する支援といった意味でも相談窓口の役割、期待がますます高まります。

### メンタルヘルスケアは最重要課題

メンタルヘルスケアの取り組みは重要課題です。当社クライアントアンケートでは、83%の企業が「最重要課題」、「重要課題」と回答しており、課題意識を持っていることがうかがえます。当社としては、メンタル不調に陥る前に、「愚痴を言える」程度のハードルの低い窓口へ「話を聞いてもらう」気持ちで相談していただけるよう、対策のご提案をしていきたいと考えています。

# データで見る こころと暮らしのほっとライン



## 相談事例ピックアップ

### 人間関係

- リーダーの実力と経験が足りない。業務をメンバーに丸投げするだけ。メンバーの提案は拒み、現場に無知な上司の提案は受け入れる。そんな人とは仕事をしたくない。
- 先輩に無視されている。上司に相談したら、先輩から「上司に相談するな。俺が悪いっていつか」と問い詰められた。
- 正社員に「常識がない」などと誹謗中傷される。身に覚えのないことを言われるので上司に相談したいが、相談をもみ消され自分が悪者にされそうで相談できない。
- 上司が他の職員や社長の悪口を言っている。相談者についても「辞めてくれればいいのに」と陰口を言っているようだ。
- 職員が休んだときのフォロー体制について上司が指示を出さないため、職員同士で話し合ったら口論になってしまった。きちんと会社や上司に介入してもらいたい。
- マニュアルを見ながらPCを操作していたら、「遅いんだよ」と怒られた。それ以来、否定的なことを言われ続けている。

### ハラスメント

- 上司は、自分が何を言っても、何をしてもしなくても怒る。会議で意見を言えば否定の言葉が続く。怖くて仕方ない。
- カスハラについても労災認定されることになったせいか、職場にお客様からのクレームが原文で張り出された。「低能」などの言葉を見ていると気分が悪くなる。
- 同僚から暴力を受けている。ロッカールームで身体をつねってきたり、頭を殴ってきたりする。身の危険を感じている。
- 家族を亡くしたショックで休職している。まだつらくて職場復帰の話し合いに行けないと事情を伝えたら、上司から「そんなことは俺には関係ない」と言われた。
- 新しい上司が若い女性社員に「一番いい年齢だね」とか、体調不良のため早退を申し出たら「生理？」と言ったりする。
- コンプライアンス違反の処分を受けた後、職場復帰した。同僚から「よく戻ってこれるな」「皆、お前と働くのを嫌がってる」と言われ、ハラスメントだと感じる。

### 個人的問題

- 心療内科を受診し薬を飲んでいる。疲労感が抜けず情緒不安定で、出勤が困難になることもある。対面相談を希望したい。
- 仕事のスピードについていけない。周囲に申し訳なく、自分が情けない。出勤しようとしたが頭痛がひどくなり欠勤した。
- 妻に罵倒されている。そのため体調が悪くなり、仕事に支障が出ている。自分だけが我慢すれば、と思っていたが限界だ。