

No1803

2018年10月31日

## 第12回「働く人の電話相談室」結果報告

## 多様化する悩み、働く人が抱える悩みの内容は職場以外にも拡大 40代～60代からの相談が急増し、相談相手も「医者・産業医」「公的機関」の比率が伸びる

一般社団法人日本産業カウンセラー協会（代表理事：小原 新）では、日本労働組合総連合会（連合）と協力し、2007年から毎年、9月10日の「世界自殺予防デー」にあわせて、「働く人の電話相談室」を開設しています。

この度実施した、「第12回『働く人の電話相談室』」（開設期間：9月10日（月）～12日（水）の3日間）には、延べ843人の方から、1,363件（※相談者からの主訴を最大3つまで選択する方式として集計）に及ぶ相談が寄せられ、その相談内容について集計分析を行い、結果をまとめましたのでご報告いたします。

相談件数は1,363件（去年は940件）と、去年に比べ約1.5倍となりました。「職場の悩み」以外のさまざまな「悩み」についての比率が増え、相談内容が多様化していることが見られるほか、40代～60代の相談が大幅に増加、また、70代、80代からの相談も昨年と比較し増加するという結果となりました。

### <第12回相談結果のポイント>

- ・ 「職場の悩み」以外の相談比率が大幅に増加し、相談内容が多様化
- ・ 相談相手は、家族、知人・友人や職場ではなく、専門家や公的機関が半数以上に
- ・ 40代～60代の相談が圧倒的に多く、70代、80代も昨年比2倍以上

### ■「職場の悩み」以外の「悩み」の比率が増加

第12回「働く人の電話相談室」の結果で最も顕著だったのが、相談内容全体における「職場の悩み」以外の「悩み」についての比率が上昇したことです。※1

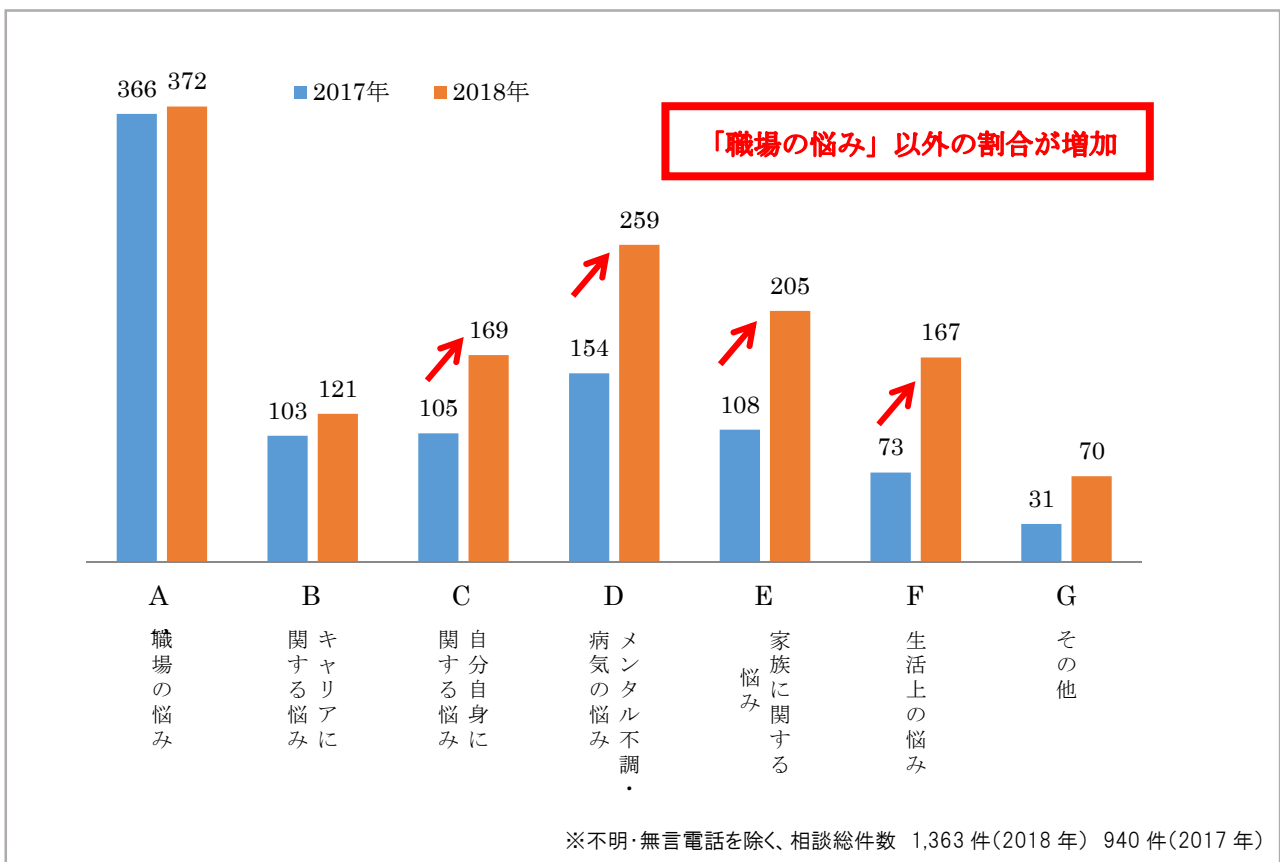
相談内容は、「職場の悩み」のほか、「キャリアに関する悩み」「自分自身に関する悩み」「メンタル不調・病気の悩み」「家族に関する悩み」「生活上の悩み」という分類をしており、「キャリアに関する悩み」以外は、いずれの項目でも相談件数が去年の30%以上増えました。※2 この結果は、『働き方改革』の進行や、『ストレスチェック制度』の浸透によって、様々な相談先があるということの認識が広まった結果、職場の悩み以外の悩みについて第三者に相談しやすい状況が生まれてきていることが想像されます。

また、職場の悩みに含まれる「パワハラ」の問題については、全相談項目のうち「人間関係」に次ぐ2番目に多い70件寄せられ、改善される傾向は見取れず、微増ながら年々増加傾向にあります。

<※1 「悩み」の項目別相談比率>



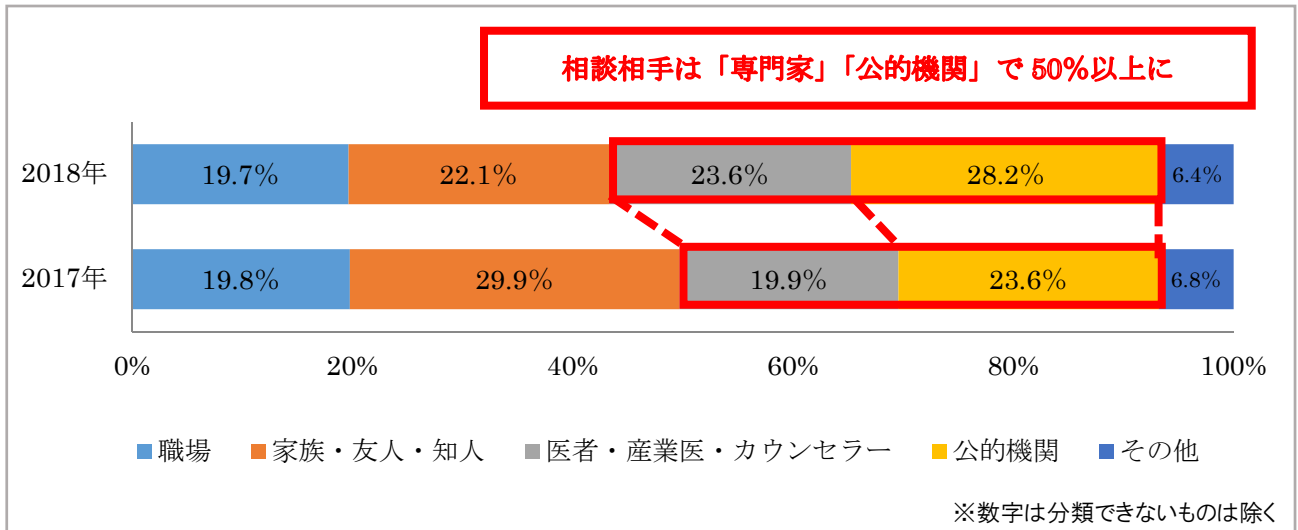
<※2 「悩み」の項目別相談件数>



■悩みの相談相手は、「職場」や「家族・友人・知人」が減り、「専門家」や「公的機関」が増加

次に、「悩み」の相談相手については、次頁の表の通り、「職場」や「家族・友人・知人」の割合が減少し、「公的機関」と、医者や産業医、カウンセラーなどの「専門家」の比率が大幅に上昇し全体の50%を超える結果となりました。相談できる存在としての専門家や公的機関が認知され、身近になったことと、「キャリアに関する悩み」「自分自身に関する悩み」「メンタル不調・病気の悩み」「家族に関する悩み」「生活上の悩み」など、悩みの質によっては身近な存在に相談しにくいという現実があるのではないかと想像できます。

<相談相手別の割合>

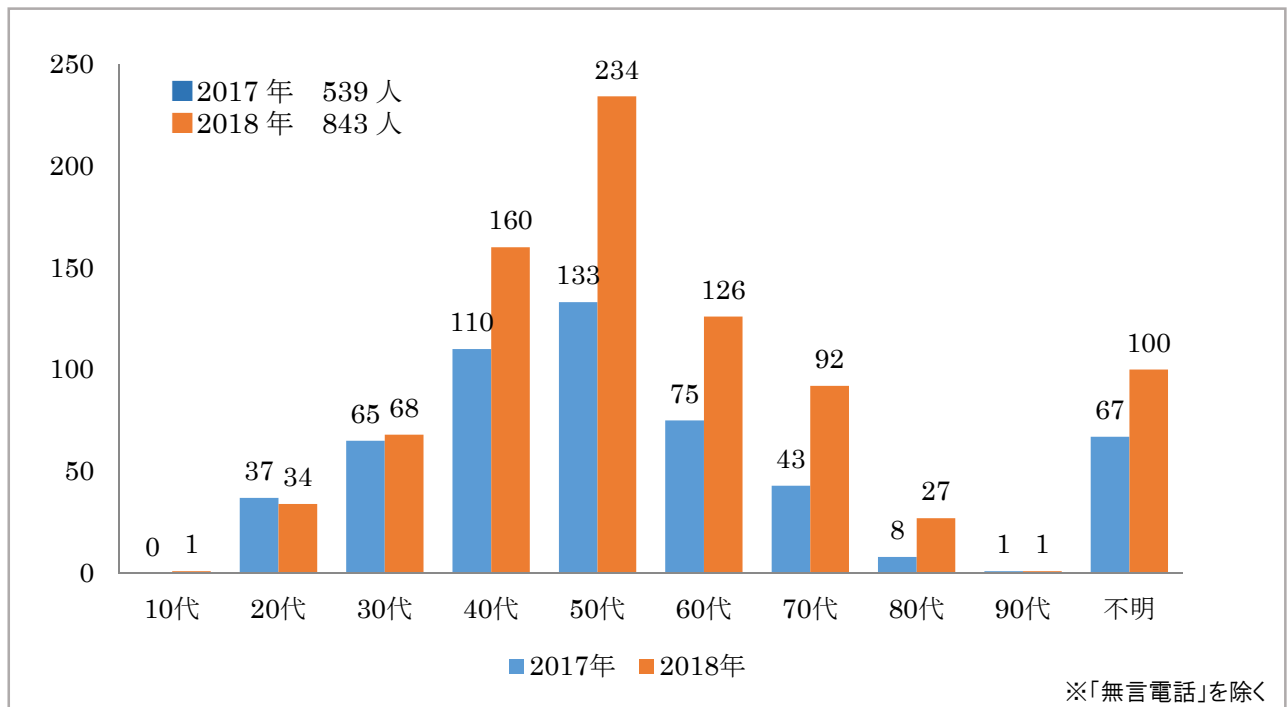


■40代～60代からの相談が増加し、70代、80代からの相談も昨年比2倍以上に

年齢別に相談者の割合をみると、例年通り50代を中心に40代～60代からの相談が多く、全体の約60%を占めました。この結果から、世代的に管理職などのマネジメント層からの「悩み」が増加したとも想像できますが、就労人口の年齢分布からみれば、ボリュームゾーンである団塊ジュニアである40代、50代からの相談が多いという現実も考えられます。

一方で、今回の相談結果では、70代や80代からの相談件数が昨年比2倍以上という結果となり、シニア世代でも悩みを抱えている方が増えている実態が明らかになりました。

<年代別相談人数>



\*第12回「働く人の電話相談室」の相談内容詳細については、別添「相談内容集計表」をご参照ください。

## 【2018年度「働く人の電話相談室」相談結果から】

今回の結果にある通り、圧倒的に多い「職場の悩み」と並行して、メンタルヘルス全般、家族に関する悩み、生活上の悩み等、多様化する悩みに対応出来るよう、産業カウンセラーも今まで以上に幅広く相談をお受けする体制を整えてゆく必要性を強く感じています。

尚、厚生労働省の第13次労働災害防止計画では、「仕事上の不安、悩み、ストレスについて、職場や事業場資源を含めた相談先のある労働者の割合を90%以上にする」という目標が設定されています。

日本産業カウンセラー協会としても、全国13の支部に在籍する専門家を中心にその一翼を担っていきたいと考えています。

今回の「働く人の電話相談室」は多くのメディアに取り上げて頂いたこともあり、沢山のご相談を頂きました。日本産業カウンセラー協会としては、今後もこの活動を通じて、社会に貢献していきます。

## 【2018年度「働く人の電話相談室」実施概要】

◇実施日	2018年9月10日(月)～9月12日(水) 午前10時～午後10時		
◇実施場所	一般社団法人 日本産業カウンセラー協会の各支部 ※北海道支部を除く(北海道胆振東部地震のため)		
◇実施方法	フリーダイヤルによる電話受付	◇集計総数	延べ 843 名、1,363 件
◇集計方法	相談内容をA～Hまで、8つのカテゴリに分類し、それぞれのカテゴリ内に最大11個の項目を設定し、相談者からの主訴を1つから最大3つまで選択する方式として集計した。 また、カテゴリA『職場の悩み』のうち、①職場の人間関係、②セクハラ、③パワハラ、④その他ハラスメント、の4項目については、悩みの対象が誰なのか「1 男性」「2 女性」、相談者との関係性「1 上司(役員含む)」「2 部下」「3 同僚」「4 非正規社員」「5 その他・不明」に細分化し、項目の選択から悩みの内容が類推できるようにした。		

## <本リリースの掲載・内容に関するお問い合わせ>

一般社団法人日本産業カウンセラー協会 広報部 佐藤  
〒105-0004 東京都港区新橋 6-17-17 御成門センタービル 6階  
TEL:03-3438-4568 FAX:03-3438-4487 e-mail:kouhou@counselor.or.jp