

2020年5月19日
ピースマインド株式会社

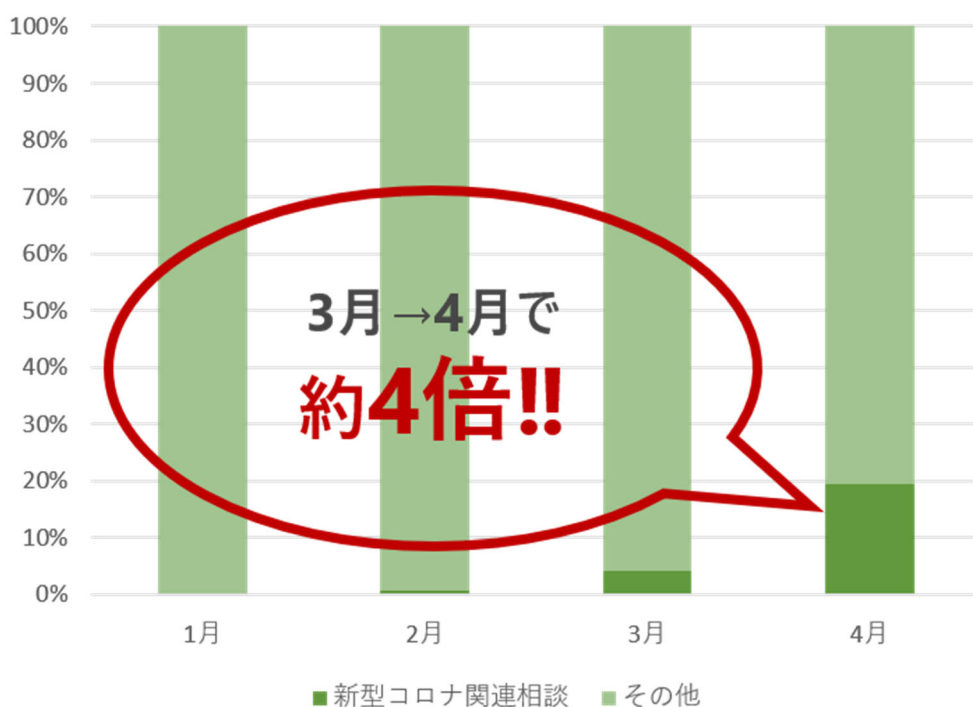
報道関係者各位

速報:「新型コロナウイルス感染症に関する相談傾向の分析」を実施
新型コロナウイルスに関連したメンタルヘルス相談件数は3月から4月にかけて4倍に急増
継続的なセルフケアや、ラインケアによる不調予防や早期発見/早期対応が重要

企業向けに『はたらくをよくする®』支援事業を展開するピースマインド株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役:荻原英人、以下「ピースマインド」)は、EAP(従業員支援プログラム)相談窓口の利用状況データをもとに、新型コロナウイルス感染症に関する相談傾向の分析を実施しました。

【今回の調査結果における3つのポイント】

1. 緊急事態宣言後の4月に新型コロナウイルスに関連した相談が急増



【図1】全相談数における新型コロナウイルス関連相談数

東京都では3月2日から学校の休校措置が取られ、在宅ワークに切り替える企業も少しずつ増えていく中、2020年4月7日(火)に東京都に緊急事態宣言が出されました。これを機に在宅ワークとなった企業も多かったと思われる。

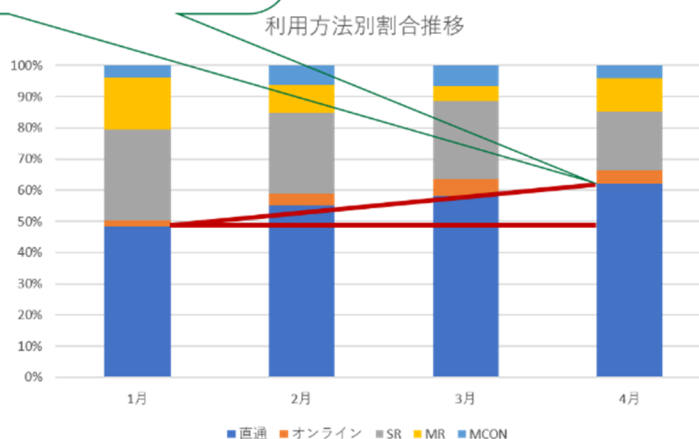
ピースマインドの相談窓口は「新型コロナウイルス」に特化した専門窓口ではありませんが、新型コロナウイルスに関連した相談は社会情勢に連動するように3月に入り徐々に増えていきました。

特に、緊急事態宣言が出されて以降でピークをむかえ、4月のコロナに関連した相談件数は3月に比べて4倍

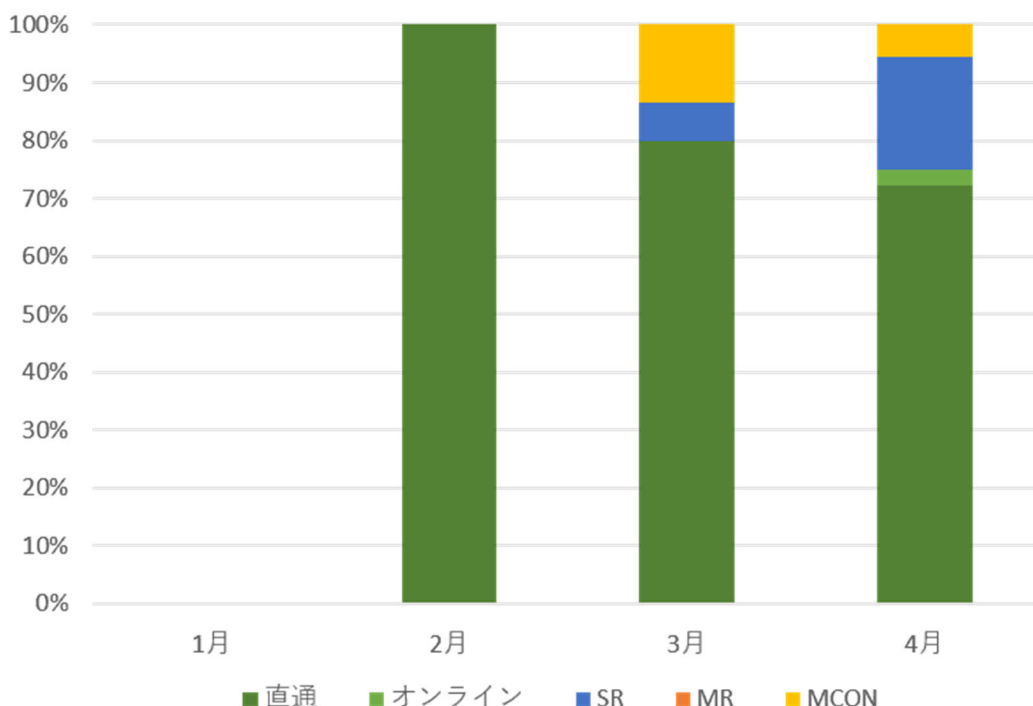
寄せられる結果となりました。

2. 4月中に受けた相談の約60%を直通相談(ホットライン)が占める

◆**直通** (1回15分-30分間その場でカウンセリングを受けられるワントタイム制相談)の相談方法での利用が1月以降利用が増加し、全相談中**約60%**を占めるようになりました。



【図2】利用方法別割合の推移と直通相談の利用増加

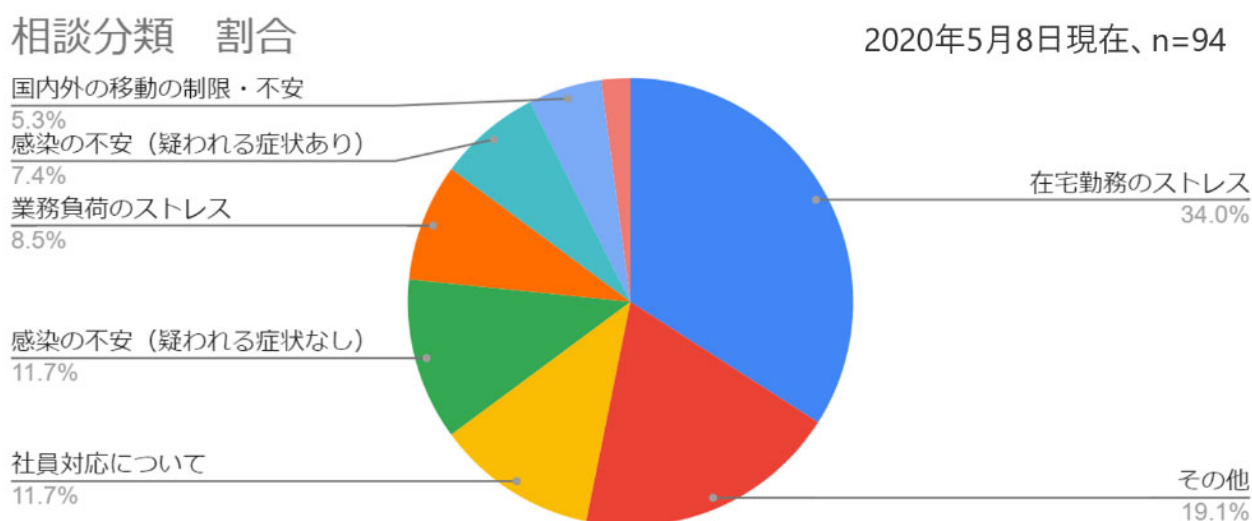


【図3】新型コロナウイルス関連相談 利用方法の割合

ピースマインドの相談窓口は、日時を決めて相談を行う「予約型の相談」と、その場ですぐに相談を行える「直通型の相談」(ホットライン)の2種類がありますが、直通型の相談の利用数が1月から4月にかけて増えています。「先が見えない」「複雑な」「継続的な不安を感じる状況」においては、不安や困りごとを感じた時にすぐ、手軽にワンタイムで利用できる電話での相談ニーズが高いものと考えられます。

また、在宅ワークが増え始めたであろう3月には、人事や管理職専用の相談窓口の利用も多く寄せられていました。入国制限や特措法の発令などで企業内でも新型コロナウイルス感染対策に伴う動きが活発化し、迅速な社内での対応立案や情報が必要とされたタイミングであったことが一つの要因ではないかと考えられます。

3. コロナに関連する相談の3割強が在宅勤務のストレス



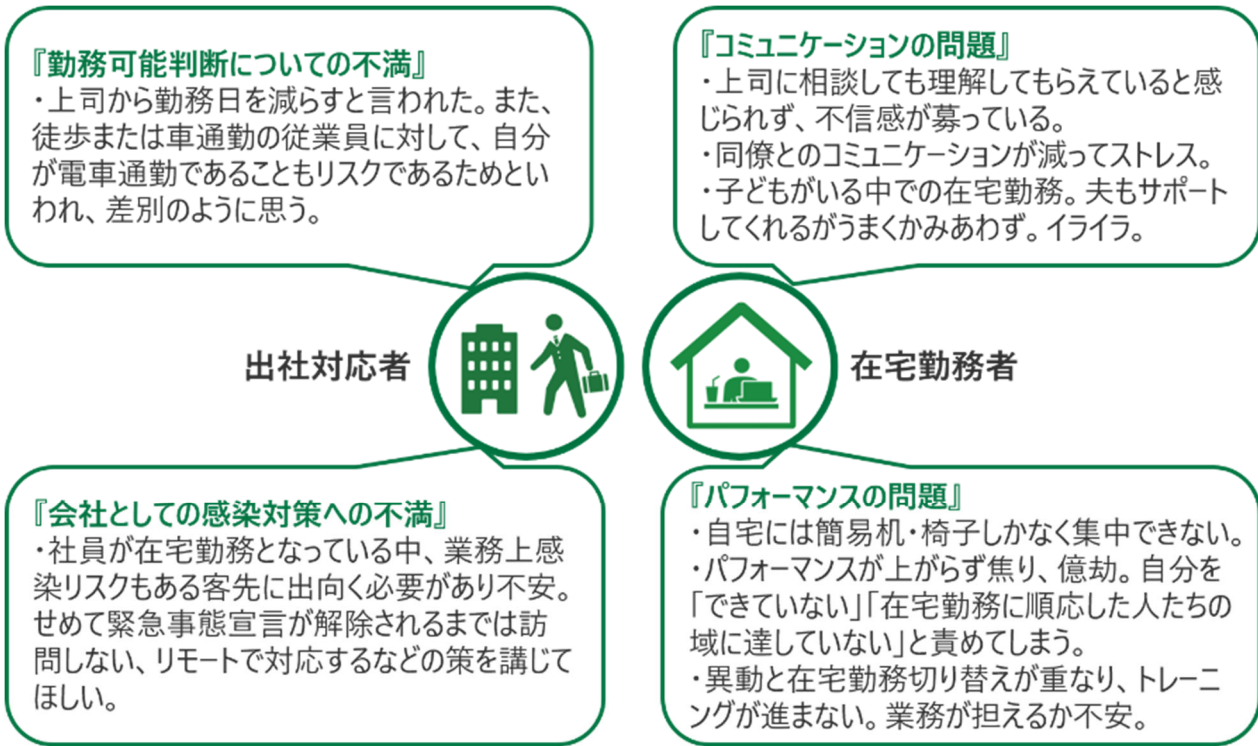
【図4】新型コロナウイルス関連相談内容

コロナに関連した相談は、1月から2月は「感染に関する不安」「検査」などに関する相談が中心でしたが、3月や4月に入り在宅ワークが始まり出した時期には、「在宅勤務によるストレス」に関する相談が増えるようになりました。

<相談例>(一部抜粋)

- ・集中力低下によるパフォーマンスの低下/過集中による疲労
- ・業務のやりにくさや、それにとまなう残業の増加
- ・職場のメンバーとのコミュニケーション不足
- ・家族との折り合いや家事との両立
- ・コロナ禍においても出勤せざるを得ないことでの不安
- ・オンラインによるコミュニケーションへの不慣れからくる「オンライン疲れ」
- ・生活リズムが崩れてしまい、睡眠などの問題
- ・アルコールの摂取量の増加

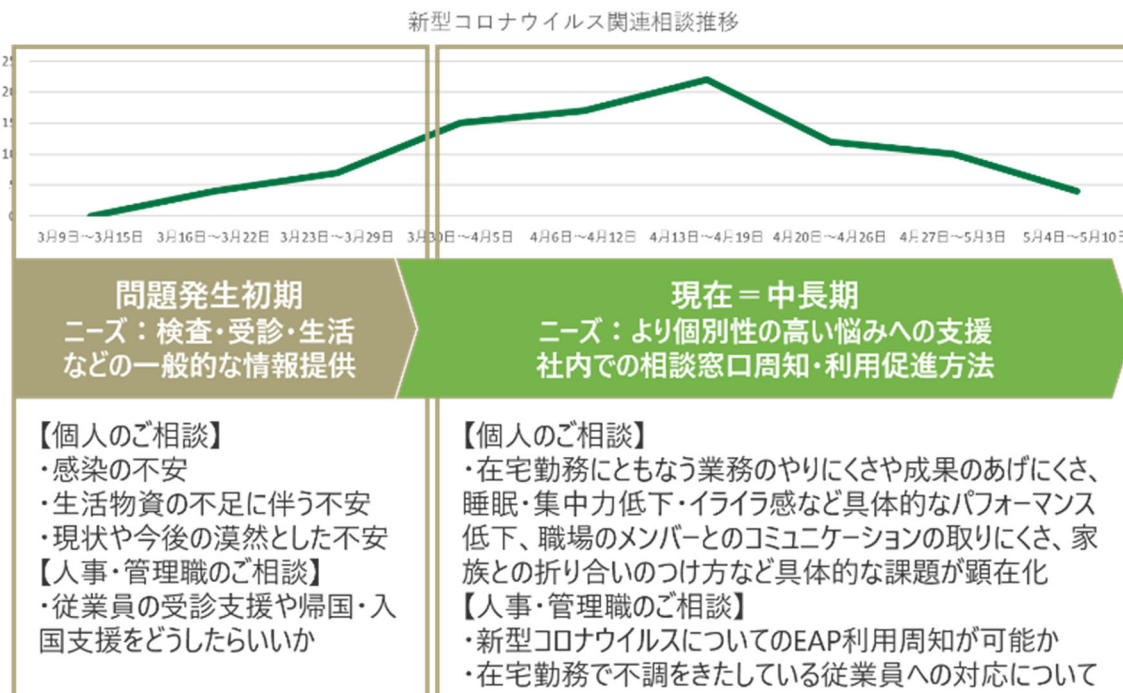
※当社への相談内容を基に、プライバシーを配慮して修正を加えてまとめています。



【図5】在宅勤務拡大における『出社対応者』『在宅勤務者』の相談の声

※当社への相談内容を基に、プライバシーを配慮して修正を加えてまとめています。

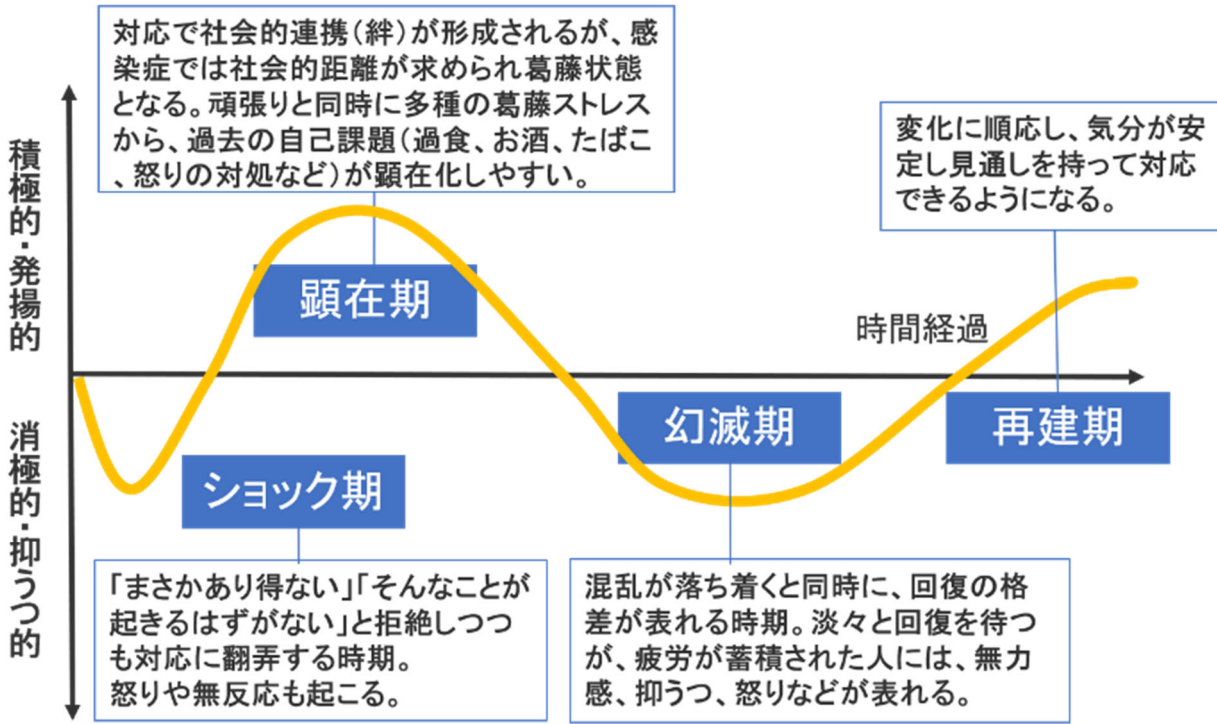
【今後予測されること・その準備】



【図6】時期に伴う新型コロナウイルス関連相談の内容と支援ニーズの変化

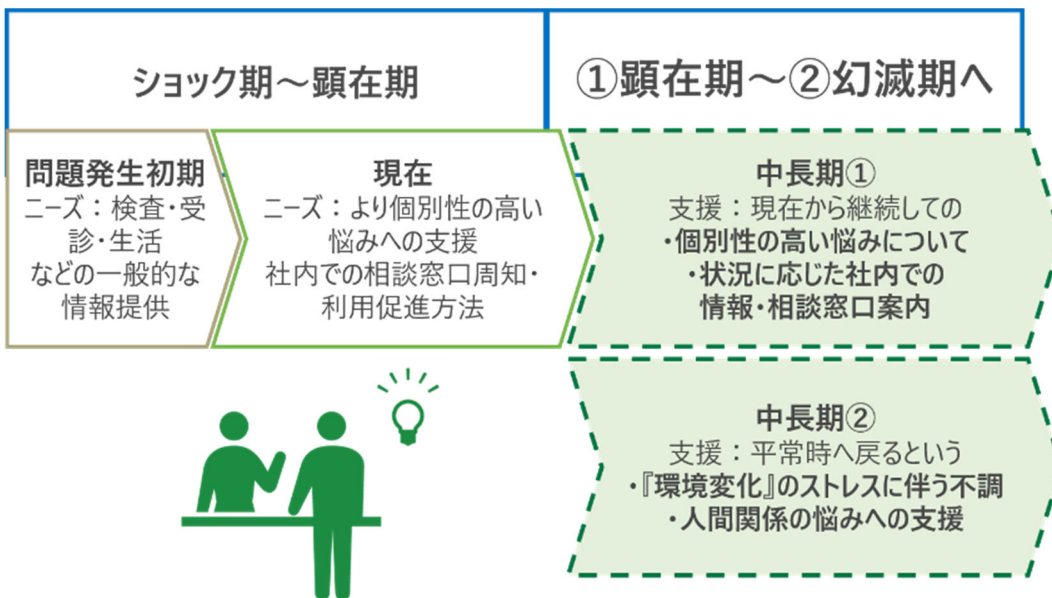
問題発生初期(1月～3月)、緊急事態宣言が出されている自粛期間である現在(4月～5月)において、相談内容は変化しており、各時期に応じた対応が求められます。

そして緊急事態宣言が解除された以降においては、各社による状況の違いもあり、個々の置かれている状況の格差は広がっていくことが想定され、さらに多様な対応が求められることが想定されます。



「災害と心のケア」David Lujan Romo著、チェンジマネジメントの心理プロセスの概念と合わせ作成

【図7】コロナ問題の心理的プロセス



【図8】コロナ問題の心理的プロセスと求められる支援

新型コロナウイルス感染症拡大の状況下における現在の心理状況や、不調状況の推移は、天災等のクライシスが発生した際の状況と近い動きを見せています。今後、自粛解除に伴い、新たな環境変化を迎えることが予想されるため、5月時点では不調を示していない場合でも、これまでの負荷の蓄積により体調を崩していくことも想定されます。

したがって、継続的なセルフケアや、ラインケアによる不調予防や早期発見/早期対応が重要となります。

特に、自粛解除に相当する「幻滅期」においては、これまでの遅れを取り戻そうと過重労働になることや、気持ちの面でも「頑張らなくてはならない」「みんなで乗り越えていこう」という雰囲気が生じやすくなります。

そうした雰囲気の中では、自分の不調のサインに気づきにくくなったり、ついつい見過ごしてしまうことが増えがちです。気づいたころにはかなりの体調不良を抱えている場合も少なくありません。

また、災害時には、集団で「こうすべき」という規範に対する感受性も強くなりやすいと言われており「自分だけが弱音を吐いていられない」「みんな頑張っているのに」と不調を言い出せないような方も増えてきがちです。

だからこそ、自分自身のセルフケアを大事にしていくことはもちろん大事ですが、組織が不調者を予防するための取り組みや、不調を早期に発見し早期に対応できるような体制や雰囲気を作ることが非常に重要となります。

【調査概要】

- ・調査期間：2020年1月1日～2020年5月8日
- ・調査対象：同期間内、ピースマインド提供の企業向け EAP(従業員支援プログラム)相談データ 1,577 件を集計

【関連情報】

《特設》新型コロナウイルスに関するこころとからだのケア情報

https://www.peacemind.co.jp/kokoro-care_2

【ピースマインド株式会社について】

1998年創業、日本・アジア地域における EAP サービスのパイオニア企業。アジア地域で唯一、国際水準の品質認証「産業医科大学メンタルヘルスサービス機関機能認定」を取得している民間企業です。「はたらくをよくするエコシステムを創り、いきいきとした人と職場を増やす」を企業ビジョンとし、健全で、心豊かな、明るい未来社会に貢献し続けることを目指しています。

公認心理師・臨床心理士・精神保健福祉士・産業カウンセラー・保健師・看護師等の有資格社員および国内外の幅広いネットワーク体制で約 1,000 社・対象人数約 80 万人のサポートをしています。

名称:ピースマインド株式会社

本社所在地:〒104-0061 東京都中央区銀座 3-10-6 マルイト銀座第 3ビル 8F

代表者:代表取締役 荻原英人

創業:1998年9月(設立2004年3月)

資本金:9,025万円

従業員数:76人(2020年4月1日現在)

事業内容: EAP(従業員支援)サービス、ストレスチェックの実施、組織分析、職場改善支援、研修/コーチング、健康経営支援

HP: <https://www.peacemind.co.jp/>

【取材等のお問い合わせ先】

ピースマインド株式会社 広報 PR 室

電話 03-3541-8660

メール press@peacemind.co.jp

担当 末木

お問合せフォーム <https://www.peacemind.co.jp/contact/form>