

2020年6月5日

ピースマインド株式会社

報道関係者各位

「日本ではたらく外国人社員のメンタルヘルスサービス利用調査」を実施 外国人社員の相談の約7割はプライベートに関する悩み

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)は、近年増加している外国人社員が心身ともに健康的に勤務するためのポイントを明らかにする目的で「日本ではたらく外国人社員のメンタルヘルスサービス利用調査」を実施しました。

調査の結果、外国人社員の相談傾向は、プライベートに関する相談が約70%を占め、職場のことよりプライベートの悩みが多いことが分かりました。(日本人社員の相談はプライベートに関する相談が44%)その内訳は、「家族」「両親」「配偶者」といった対人関係、「異文化」にまつわる生活に関する結果が多かった。さらに職場における日本語の壁が、外国人社員の就労に影響を及ぼすことがわかりました。

【調査の背景】～日本ではたらく外国人社員の増加に伴う課題

厚生労働省の「外国人雇用状況」によると、日本で就労する外国人社員は1,658,804人(2020年1月現在、前年同期比13.6%増)で、過去最高記録を更新しました。2019年の入管法改正以降、今後さらなる増加が見込まれています。このように外国人社員の法的保護や整備が進む一方で、入国資格によっては家族の帯同が認められていない等の課題も存在すると考えられます。

コロナ禍においては、「感染への不安」はもとより、「マスク着用への心理的抵抗」、「自国の施策・文化との相違による安全への認識齟齬」、「アフターコロナのモノ・サービスに対する価値観の変化や不安」に関する相談が寄せられています。

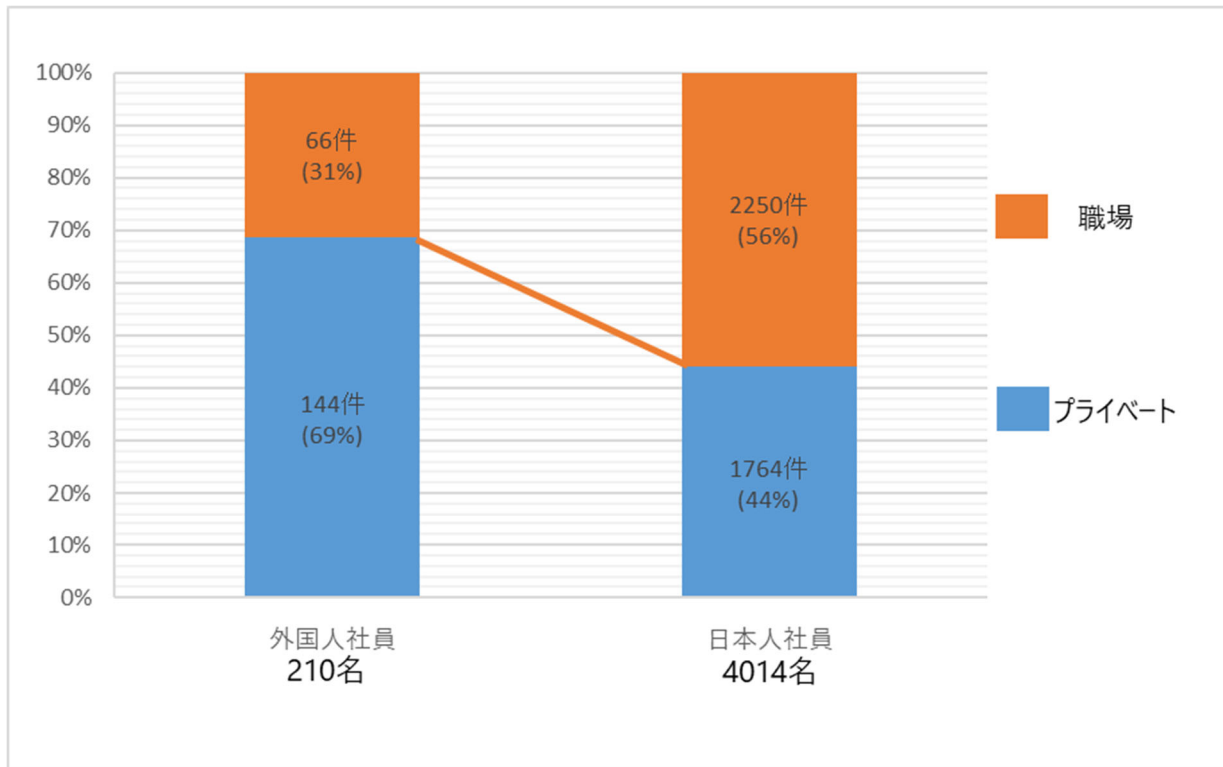
上記に加え、現在も続く検疫強化や出入国管理・移動制限に伴う遠方の家族やパートナーとの関係、在宅勤務長期化に伴う夫婦関係といった、異文化下での急激な環境適応と、付随する不安やストレスの増加が予想され、外国人社員とその周囲の人々に対するサポートが急務となっています。

【調査結果】

1. 日本人社員に比べて、外国人社員は「プライベート」に関する相談が多い

外国人社員による相談内容の比率は、日本人社員と比べて統計的な差があり、「職場」に関する相談(※1)よりも、「プライベート」に関する相談に至る割合が高いことが示されました。

外国人社員の約7割が「プライベート」に関する相談(※2)であったのに対して、日本人社員では「職場」に関する相談が過半を占める結果となりました(図1)



(図 1) 外国人社員と日本人社員による相談内容の割合

※1 「職場」に関する相談とは、「休職・復職問題」、「職場のストレス、仕事の質や量といった仕事の問題」「雇用や組織全体に関する組織の問題」、「職場の対人関係」、「キャリア・人材開発」、「ハラスメント」、「クライシスマネジメント=労災・事故、仕事上での離別・死別体験といったクライシスマネジメント」

※2 「プライベート」に関する相談とは、「『プライベートの対人関係』=職場以外におけるセクハラ、パワハラ、いじめ、いやがらせ、家族・パートナーへの暴力・虐待等など」、「『生活問題』=法律、金銭、介護、子どもの教育、仕事と家庭の両立、育児相談、住環境、海外生活、本人の学業・進路・就職など」、「『健康問題』=自身や家族・パートナーの身体的健康・メンタルヘルスなど」

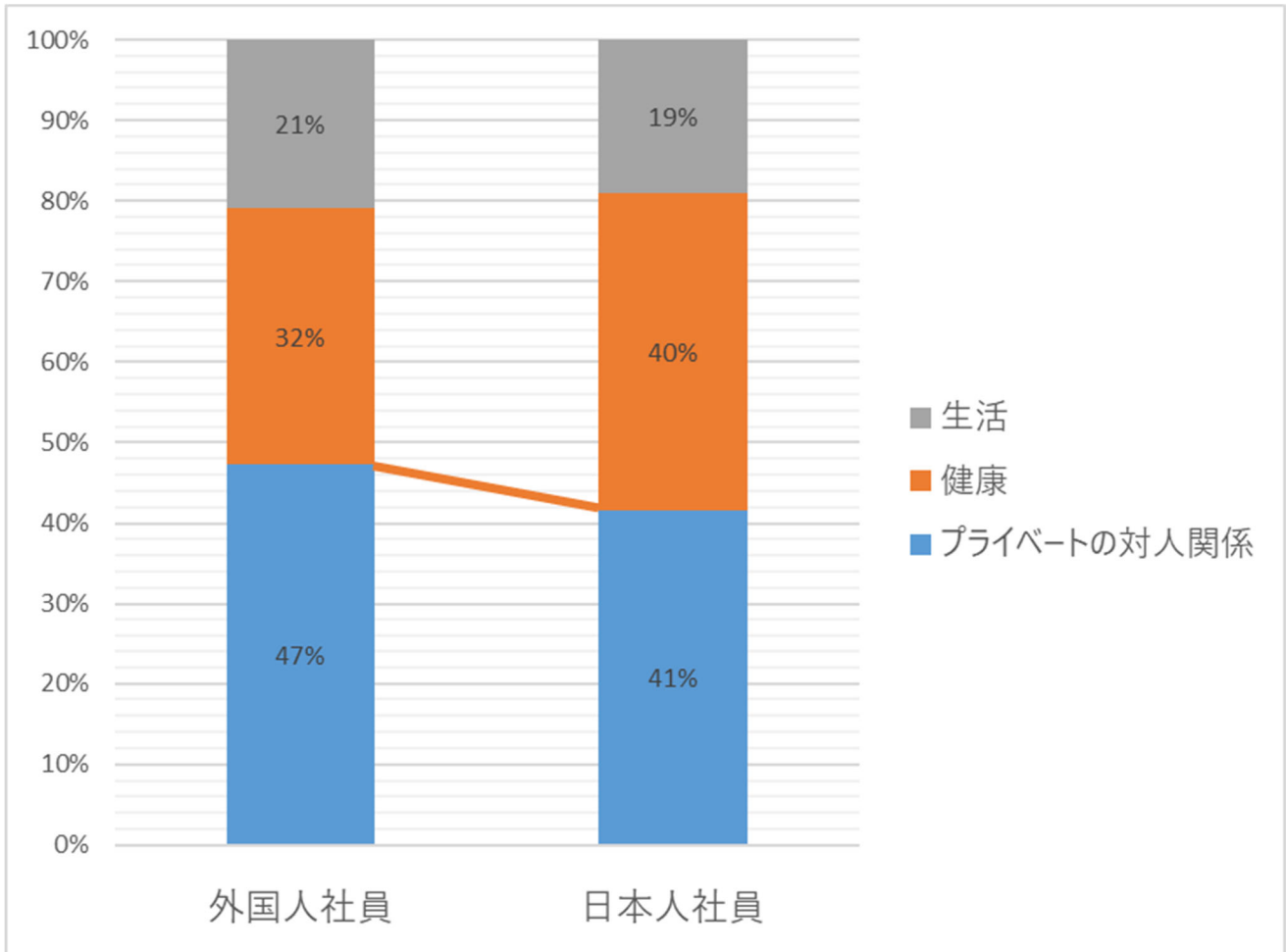
具体的な相談内容をさらに深掘りするために、相談記録のテキストデータを分析(※3)したところ、外国人社員は、家族に関すること、コミュニケーションの苦慮といった相談傾向がわかりました。

※3 本調査では、KH コーダーを用いて、テキストマイニングによる分析を実施しました。テキストマイニングは、テキストデータにおける単語や文節の出現の頻度、共出現の傾向などを解析する手法です。

2. 外国人社員が、プライベートでストレスに感じること

次に、外国人社員で相談件数が多かった「プライベート」の内訳を分析しました。外国人社員は、「プライベート」に関する相談のうち、「プライベートの対人関係」が最も多い結果(47%)でした(図 2)。次いで「健康」(32%)、「生活」(21%)となり、相談内容の割合では、日本人社員と大差はありませんでした。

さらに、テキストマイニングの手法を用いて「プライベート」の相談内容を分析した結果、特に「配偶者との関係」や「異文化の日本における生活に付随する困難・悩み」が、プライベートの葛藤に影響していることがわかりました。



(図 2) 外国人社員と日本人社員の「プライベート」に関する相談内容と割合

※相談内容の詳細は、以下の通りです。

「生活」・・・法律に関する問題、金銭問題、介護問題、子どもの教育問題、仕事と家庭の両立、育児相談、住環境、海外生活、本人の学業・進路・就職など

「健康」・・・自身、もしくは、家族・パートナーの身体的健康・メンタルヘルス

「プライベートの対人関係」・・・家族・パートナー関係、その他の対人関係、ストーキング、脅迫、暴力行為、職場以外におけるセクハラ、家族・パートナーへの暴力・虐待、プライベートでの離別・死別体験、職場以外のパワハラ、いじめ、いやがらせなど

<相談事例> ※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。

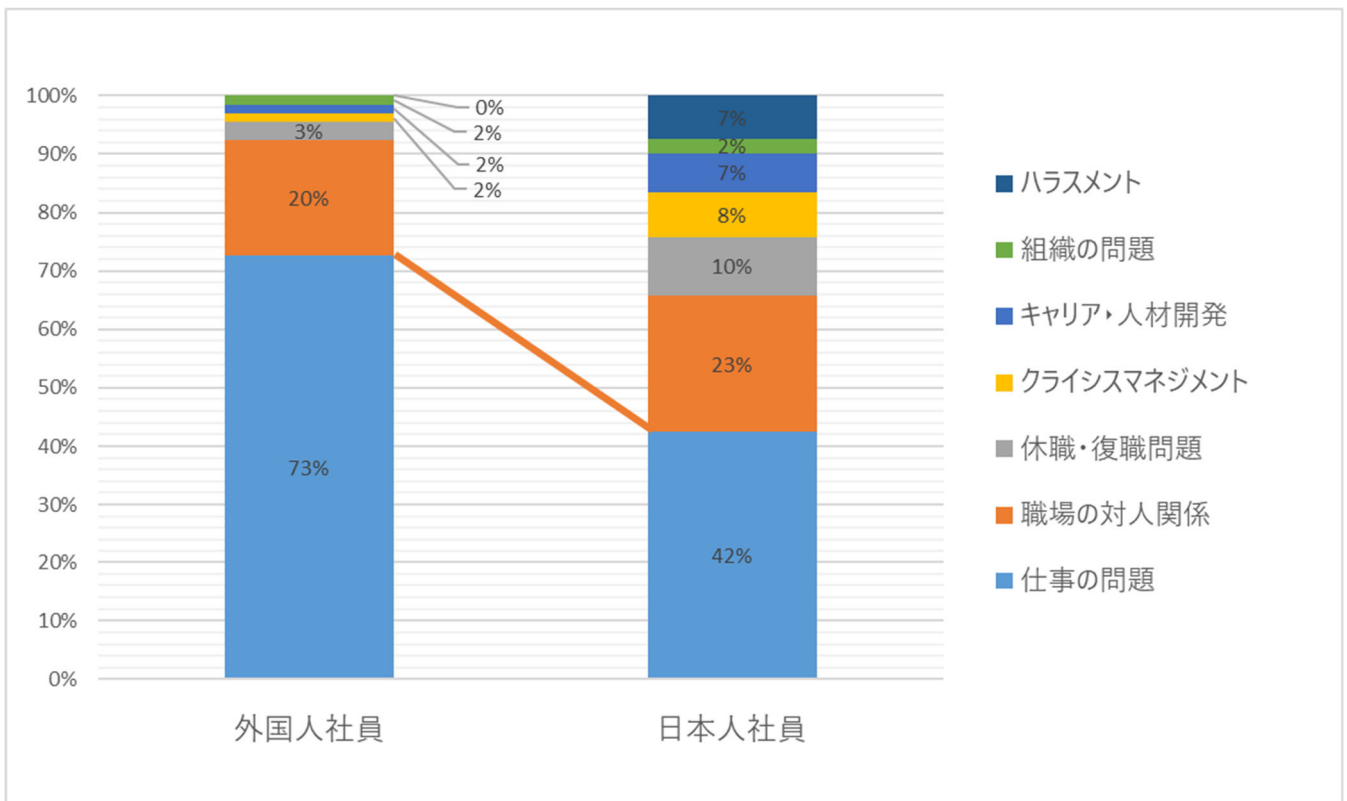
- ・日本人配偶者の価値観が狭く、関係性、また、妻の言動に対する子への影響に悩んでいる。
- ・日本人配偶者との関係に悩み、心身不調をきたしているが、子とは離れたくないことから、離国するわけにはいかず、困っている。
- ・母国にいるパートナーとの関係性が起因して、アルコール量が増加して困っている。
- ・電車内で、酔っ払いから差別的発言を受けたことが、生活、仕事に支障をきたす心的トラウマとなり、心身不調をきたした。

- ・日本に来て1年。仕事も忙しかったが、それ以上に恋人との関係にストレスを感じている。
- ・日本での就職のために、夫は仕事を辞めてついてきてくれたが、これから一緒に生活していけるか悩んでいる。
- ・仕事は特に問題ないが、日本に来てから友人を作りにくい。新しい環境に慣れるのに時間がかかるのは分かっているが寂しい。
- ・体調を崩して抑うつ気味に。このまま日本で仕事を続けて行けるだろうか。

3. 外国人社員が、「職場」でストレスに感じること

次に「職場」に関する相談についても、内訳を分析しました。外国人社員は、日本人社員に比べて、「職場」に関する相談の中では、「仕事の問題」に関する相談の割合が有意に高く(73%)、言語の壁やコミュニケーションの負担や葛藤について多く語られる傾向が示されました(図3)。

さらに、テキストマイニングの手法を用いて「職場」の相談内容を分析したところ、「両親」「家族」「生活」といった「プライベート」に関連する単語が出現したことが特徴的な結果となっています。特に「家族」の中心性が高いことから、表向きは「職場」に関する相談であっても、真の相談テーマは「プライベート」にまで及ぶことが示されました。



(図3) 外国人社員と日本人社員の「職場」に関する相談内容と割合

※相談内容の詳細は、以下の通りです。

「ハラスメント」……セクハラ、パワハラ・アカハラなど

「組織の問題」……雇用に関する問題、組織自体の問題など

「キャリア・人材開発」……キャリア、人材開発、

「クライシスマネジメント」……労災・事故、仕事上での離別・死別体験など

- 「休職・復職問題」……………休職・復職問題など
- 「職場の対人関係」……………仕事上の対人関係、職場の対立関係など
- 「仕事の問題」……………職場のストレス（仕事の質や量）など

＜相談事例＞ ※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。

- ・日本人上司が、同僚の面前、会議中に名指して叱責をするなど、上司の対応に悩んでいる。
- ・日本人上司が場面により言うことが変わり、信頼感が低下。日本で仕事を継続したいが、あとひと月でビザが切れる。

4. 企業が行うべき外国人社員へのワーク・ライフ・メンタルヘルス支援のポイント

本調査によって、職場や仕事のみならず、プライベートに関することが、日本での就労のストレス度を押し上げる可能性がある要因であることがわかりました。しかしながら、外国人社員を抱える企業にとって、「プライベート」への直接的支援は難しいことが予想されます。

こうした状況を踏まえ、外国人社員の「はたらくをよくする®」ためには、職場においてどのようなアプローチが可能か、職場からの支援のポイントを、実際の事例対応からの知見も踏まえ【表 1】にまとめました。

外国人社員への支援のポイント
<p>【異文化コミュニケーション】 外国人社員各個人のパーソナリティに加え、宗教、文化をはじめ異なる生活行動様式があることから、違いを認識した上で、外国人社員の考えや主張に耳を傾けること</p>
<p>【日本独特の商慣習】 日本的な発想や商慣習について、わかりやすく説明し、理解を求めるよう、コミュニケーションへの工夫をすること</p>
<p>【業務パフォーマンス】 海外においては、JD(Job Description)という形で、業務内容や目標が明示されていることが多いことから、業務内容、手順、そして企業が期待するゴールを書面で提示すること。また、重要箇所は、母国語を併せて記すこと</p>
<p>【こまめなサポート】 海外での生活や勤務は心細さが伴うことから、定期的な声かけをはじめ、外国人社員を孤立させない取り組みをすること</p>
<p>【遠方の家族への心配】 外国人社員によっては、帯同家族を伴わない場合もあり、遠方の家族、両親の心配、また、支えとなる友人との距離があることから、なるべく低負担な異国と通信手段の確保を支援すること。例)Wifi など 一方で、家族や友人との通信は、業務時間を避けること、日本においてはマナーモード使用する習慣があること、緊急時には、職場の上長に一声かける、など、事前に伝達しておくこと</p>
<p>【配偶者や家族との関係】 職場での介入は難しく、公的機関、外部機関など、外国人社員が直接相談できる機関のリソース情報を事前にリストアップして提供、必要に応じて利用を促すことがよい。とりわけ、こころの相談においては、気持ちの表出が難しく、母国語での対応可否情報があると望ましい</p>

(表 1) 職場で可能な外国人社員への支援ポイント

【調査概要】

調査対象期間 : 2018年4月～2019年3月

調査方法 : 当社サービスの利用実績から、今回の調査に適合するものとして抽出した4,224件の相談内容を対象に分析

調査実施者 : ピースマインド EAP コンサルタント 岩崎優里、黒田隆太、須藤実璃

【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、グローバル大手企業を中心に外資系企業の支援実績国内トップシェアを誇っています。

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>