

目次

調査概要.....	1
調査結果.....	4
1. 精神的健康度が低くコロナ以降にストレスが増加している人の傾向.....	4
1-1. 性別.....	4
1-2. 年代.....	5
1-3. 役職.....	5
1-4. テレワークの実施状況.....	6
1-5. 在籍期間.....	7
1-6. 同居人の有無.....	8
2. ストレス増加群におけるストレスチェックテストにおけるサービス・ギャップの実態.....	9
2-1. 認知.....	9
2-2. 期待感.....	9
2-3. 抵抗感.....	10
2-4. 回答状況.....	11
3. ストレス増加群における社内の相談窓口におけるサービス・ギャップの実態.....	13
3-1. 認知.....	13
3-2. 期待感.....	13
3-3. 抵抗感.....	14
3-4. 利用状況.....	15
4. ストレス増加群における社外の相談窓口におけるサービス・ギャップの実態.....	16
4-1. 認知.....	16
4-2. 期待感.....	16
4-3. 抵抗感.....	17
4-4. 利用状況.....	18

調査概要

1. 調査実施主体：株式会社NTT データ経営研究所
2. 調査対象：「NTT コムリサーチ」(*1) 登録モニターのうち、50名以上の事業場に勤めている20-50代の男女
3. 調査方法：非公開型インターネットアンケート
4. 調査期間：2021年6月28日-2021年7月5日
5. 有効回答者数：1,022名
6. 回答者属性(*2) (*3)

【性別】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	男性	515	50.4
2	女性	507	49.6

【年齢】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	20代	83	8.1
2	30代	362	35.4
3	40代	312	30.5
4	50代	265	25.9

【同居者】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	配偶者	443	43.3
2	自身の両親	270	26.4
3	配偶者・パートナーの両親	14	1.4
4	子ども	327	32.0
5	子どもの配偶者・パートナー	0	0.0
6	孫	1	0.1
7	孫の配偶者・パートナー	1	0.1
8	自身の兄弟姉妹	76	7.4
9	配偶者・パートナーの兄弟姉妹	1	0.1
10	その他親族	14	1.4
11	その他（友人など、親族以外）	9	0.9
12	同居している人はいない	292	28.6

【雇用形態】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	正規の職員・従業員	887	86.8
2	パート	6	0.6
3	アルバイト	3	0.3
4	派遣社員	55	5.4
5	契約社員	68	6.7
6	嘱託	3	0.3
7	自営業主	0	0.0
8	家業手伝い	0	0.0
9	内職	0	0.0
10	その他	0	0.0

【職場の事業場規模】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	1, 000人以上	439	43.0
2	300-999人	217	21.2
3	100-299人	228	22.3
4	50-99人	138	13.5
5	50人未満	0	0.0
6	分からない	0	0.0

【役職】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	社長	3	0.3
2	役員	7	0.7
3	管理職	147	14.4
4	一般社員	865	84.6

【現在所属している職場における在籍期間】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	1か月未満	7	0.7
2	1か月～3か月未満	15	1.5
3	3か月～半年未満	24	2.3
4	半年～1年未満	22	2.2
5	1年～3年未満	98	9.6
6	3年～5年未満	117	11.4
7	5年～10年未満	206	20.2
8	10年～15年未満	163	15.9
9	15年以上	370	36.2

【テレワークの実施状況】

		実数	%
全体		1022	100.0
1	毎日実施している	103	10.1
2	週3-4日実施している	119	11.6
3	週1-2日実施している	158	15.5
4	2-3週間に1日程度実施している	17	1.7
5	1か月に1回程度実施している	26	2.5
6	ほとんど実施していない	77	7.5
7	全く実施していない	522	51.1

〈補足〉

(*1) NTT コム リサーチ (<http://research.nttcoms.com/>) NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 (<http://www.nttcoms.com/>) が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとして国内最大級の延べ 880 万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。(モニターの人数は 2021 年 8 月現在)

(*2) 回答者の属性は、回答者のアンケート上の自己申告に基づいている。

(*3) 回答の構成比は、小数第 2 位を四捨五入しているため、各構成比の合計は 100.0%にならない場合がある

調査結果

現代の日本では、生涯を通じて心の病気にかかる割合が5人に1人とされており、特に働き盛りの世代にメンタル不調が多くみられている傾向がある。企業ではストレスチェックテストの実施や相談窓口の設置など、メンタルヘルス対策を行っているが、実際には従業員は自身のメンタル不調やストレスを打ち明けることのデメリットを懸念し、正直に回答したり、利用したりすることに抵抗を感じている可能性が高い。このようにケアが必要な状況にもかかわらず、サービスを適切に利用できない状況を「サービス・ギャップ」という。

本調査では、メンタル不調者のうち、新型コロナウイルス感染症（以下、コロナ）のまん延以降にストレスや悩みが増加した人の実態を明らかにするとともに、メンタルヘルス領域におけるサービスのうち、多くの企業において実施されているストレスチェックテストと社内外の相談窓口へ着目し、サービス・ギャップの実態を明らかにする。特に心理的に影響力の大きいと考えられる「期待」と「抵抗」、また、周辺領域として関連すると考えられる、認知度と利用状況についても明らかにするため調査を実施した

1. 精神的健康度が低くコロナ以降にストレスが増加している人の傾向

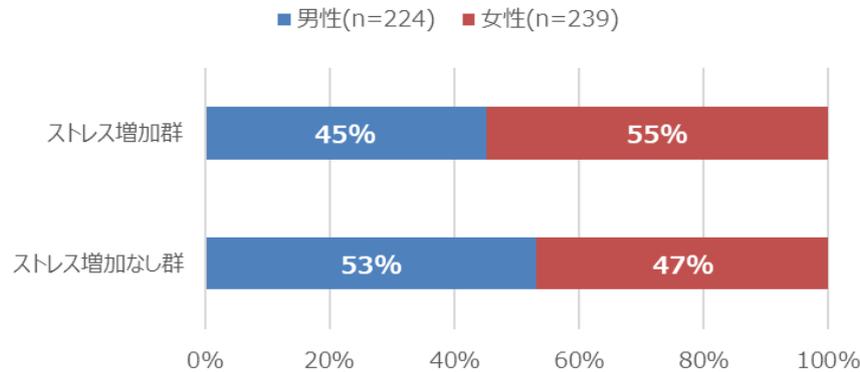
本調査では、WHO-5 精神的健康状態表を用いて調査参加者の精神的健康状態（メンタル不調の程度）を測定し、合計点数が13点未満の参加者については「精神的健康度が低い」とみなした。集計の結果、463名（45.3%）において精神的健康度が低い状態にあることが分かった。さらに「コロナまん延以降にストレスや悩みが増加しましたか。」という質問を行ったところ、精神的健康度が低い人のうち、6割にあたる277名においてコロナまん延以降にストレスや悩みが増加していることが分かった。精神的健康度が低い人のうち、コロナまん延以降にストレスや悩みが増加した人（以下、ストレス増加群）とそうではない人（以下、ストレス増加なし群）とで比較を行うことで、精神的健康度が低く、コロナまん延以降にストレスや悩みが増加した人の傾向を明らかにした。

1-1. 性別

◆傾向として精神的健康度が低い女性においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群は、男性45%、女性55%であり、ストレス増加なし群は、男性53%、女性47%である。傾向として女性にコロナまん延以降にストレスが増加している人が多いものの、本サンプルにおいて男女とストレス増加の有無との間に連関があるか、 χ^2 検定を行ったものの、有意ではなかった（ $\chi^2=2.923$, $df=1$, $p=.087$ ）。

【図表 1-1 性別におけるストレス増加有無 (n=463)】

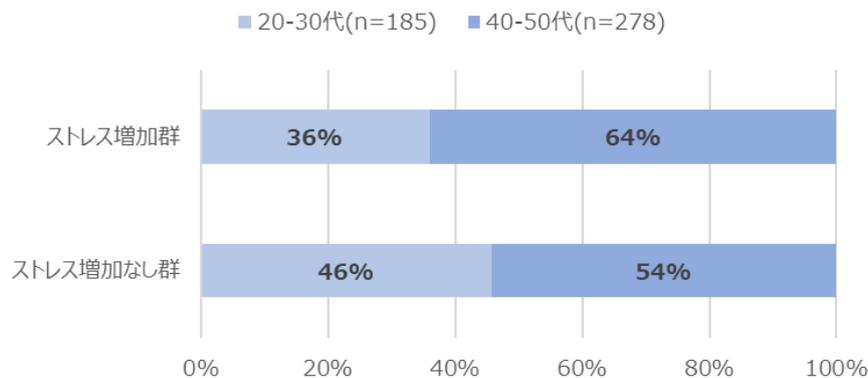


1-2. 年代

◆精神的健康度が低い40-50代においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群における年代ごとの割合として、20-30代は36%、40-50代は64%が見受けられる一方で、ストレス増加なし群においては、20-30代は46%、40-50代は54%であった。年代とストレス増加の有無との間に連関があるか、 χ^2 検定を行ったところ、有意な結果であった($\chi^2=4.273$, $df=1$, $p<.05$)。

【図表 1-2 年代におけるストレス増加有無 (n=463)】



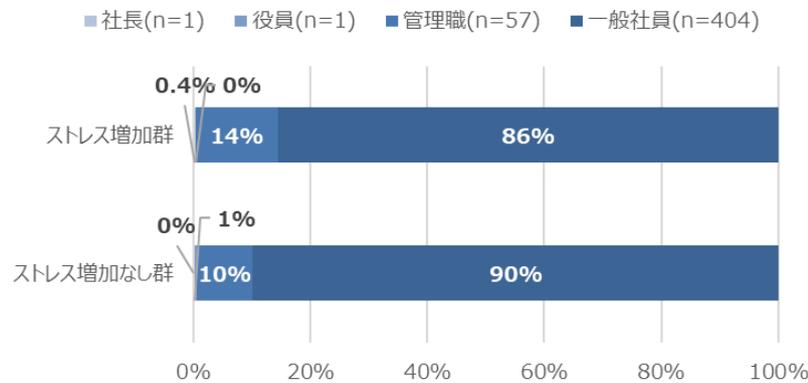
1-3. 役職

◆傾向として精神的健康度が低い管理職においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群は、社長 0.4%、役員 0%、管理職 14%、一般社員 86%であり、ストレス増加なし群は、社長 0%、役員 1%、管理職 10%、一般社員 90%である。傾向として特に管理職にコロナまん延以降にストレスが増加している人が多いものの、本サンプルにおいて役職とストレス増加の

有無との間に連関があるか、 χ^2 検定を行ったものの、有意な結果ではなかった ($\chi^2=4.140$, $df=3$, $p=.247$)。

【図表 1-3 役職におけるストレス増加有無 (n=463)】

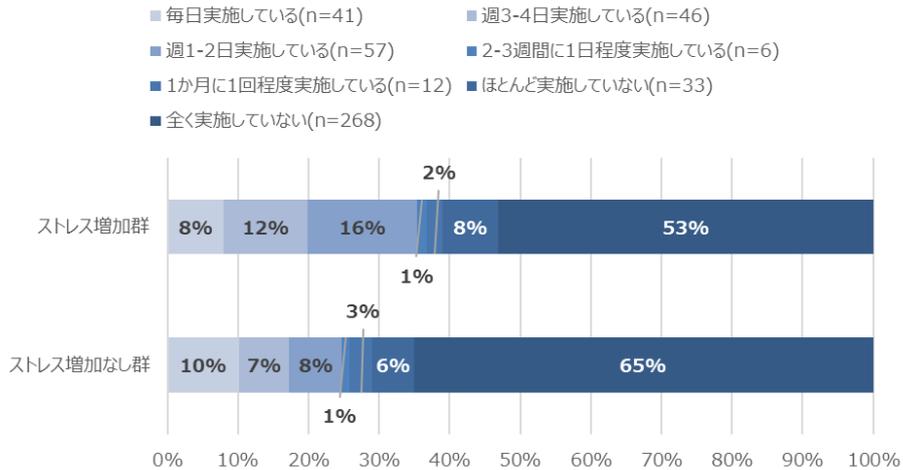


1-4. テレワークの実施状況

◆週に 1-2 日テレワークを実施している人において精神的健康度が低くコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群は、テレワークの実施状況について、「毎日実施している」8%、「週 3-4 日実施している」12%、「週 1-2 日実施している」16%、「2-3 週間に 1 日程度実施している」1%、「1 か月に 1 回程度実施している」2%、「ほとんど実施していない」8%、「全く実施していない」53%である。一方でストレス増加なし群においては、「毎日実施している」10%、「週 3-4 日実施している」7%、「週 1-2 日実施している」8%、「2-3 週間に 1 日程度実施している」1%、「1 か月に 1 回程度実施している」3%、「ほとんど実施していない」6%、「全く実施していない」65%である。傾向として、ストレス増加群においてテレワークの実施者が多く、テレワークの実施状況とストレス増加有無について χ^2 検定を行ったところ、有意な結果が得られた ($\chi^2=13.148$, $df=6$, $p<.05$)。ストレス増加群の「週に 1-2 日実施している」人において調整済み残差が 2.6 であり、有意な連関が見受けられる。

【図表 1-4 テレワークの実施状況におけるストレス増加有無 (n=463)】

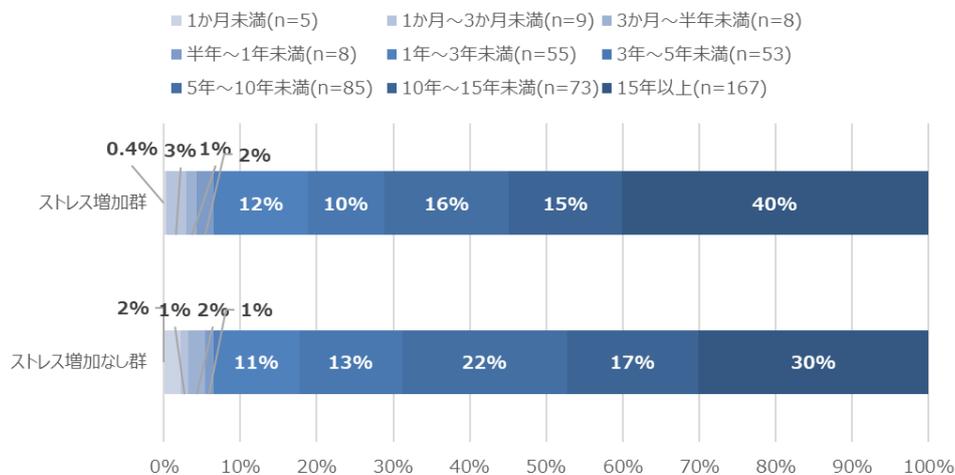


1-5. 在籍期間

◆15年以上在籍している精神的健康度が低い人においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群の在籍期間は、「1か月未満」0.4%、「1か月～3か月未満」3%、「3か月～半年未満」1%、「半年～1年未満」2%、「1年～3年未満」12%、「3年～5年未満」10%、「5年～10年未満」16%、「10年～15年未満」15%、「15年以上」40%である。一方でストレス増加なし群の在籍期間は、「1か月未満」2%、「1か月～3か月未満」1%、「3か月～半年未満」2%、「半年～1年未満」1%、「1年～3年未満」11%、「3年～5年未満」13%、「5年～10年未満」22%、「10年～15年未満」17%、「15年以上」30%である。ストレス増加有無と「15年以上」との間に連関があるか、 χ^2 検定を行ったところ、有意な結果が得られた ($\chi^2=4.792, df=1, p<.05$)。

【図表 1-5 在籍期間におけるストレス増加有無 (n=463)】

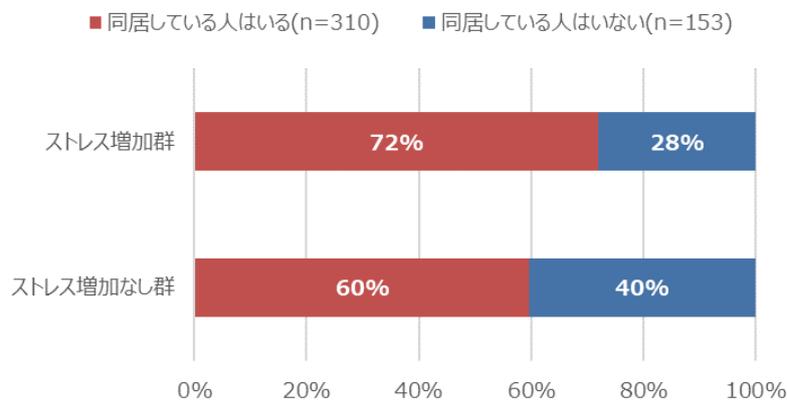


1-6. 同居人の有無

◆精神的健康度が低く同居人がいる人においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群において、同居人がいる人は72%、同居人がいない人は28%であり、ストレス増加なし群において、同居人がいる人は60%、同居人がいない人は40%である。同居人の有無とストレス増加有無について χ^2 検定を行ったところ、有意な連関が見られた ($\chi^2=7.441$, $df=1$, $p<.01$)。

【図表 1-6 同居人有無におけるストレス増加有無 (n=463)】



2. ストレス増加群におけるストレスチェックテストにおけるサービス・ギャップの実態

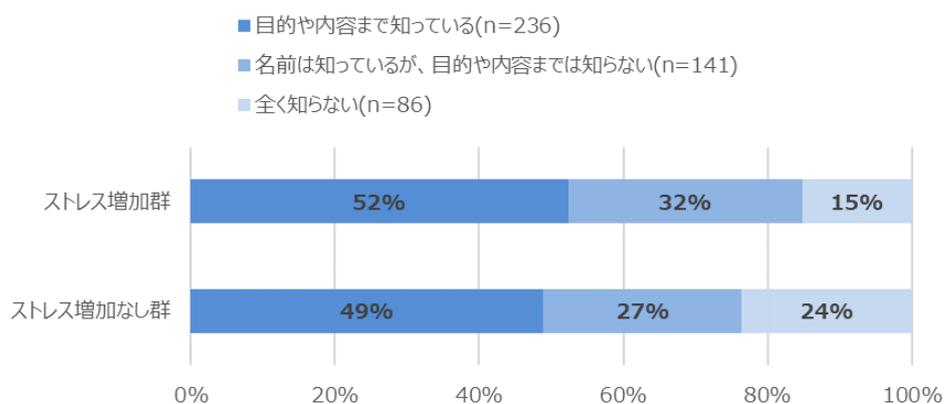
次にストレスチェックテストにおけるサービス・ギャップの実態を明らかにするため、精神的健康度が低い人のうち、コロナまん延以降にストレスや悩みが増加した人（以下、ストレス増加群）とそうではない人（以下、ストレス増加なし群）とで比較を行った。

2-1. 認知

◆傾向としてストレスチェックテストをよく認知している人においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレス増加群は、「目的や内容まで知っている」52%、「名前は知っているが、目的や内容までは知らない」32%、「全く知らない」15%であり、ストレス増加なし群は、「目的や内容まで知っている」49%、「名前は知っているが、目的や内容までは知らない」27%、「全く知らない」24%である。 χ^2 検定を行ったものの、有意な結果は得られなかった（ $\chi^2=5.517$, $df=2$, $p=0.63$ ）。ただし傾向としてはストレスチェックテストをよく認知している人においてコロナまん延以降のストレス増加が見受けられる。

【図表 2-1 ストレスチェックテストへの認知におけるストレス増加有無（n=463）】



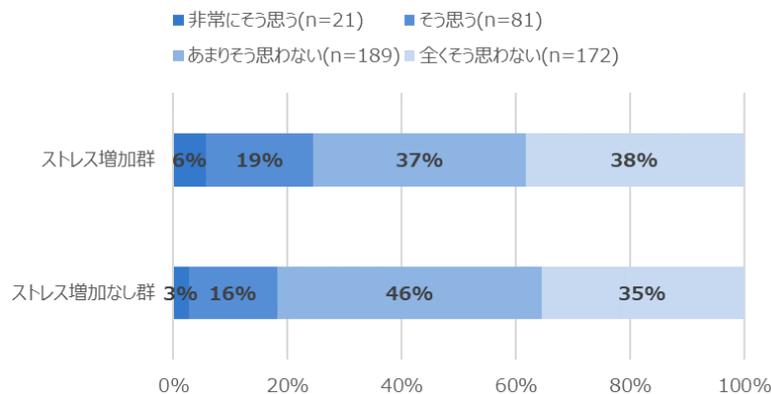
2-2. 期待感

◆傾向としてストレスチェックテストへ期待を持っている人においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレスチェックテストへの期待有無を問う設問に対し、ストレス増加群は、「非常にそう思う」6%、「そう思う」19%、「あまりそう思わない」37%、「全くそう思わない」38%であり、ストレス増加なし群は、「非常にそう思う」3%、「そう思う」16%、「あまりそう思わない」46%、「全くそう思わない」35%である。 χ^2 検定を行ったものの、有意な結果は得られなかった（ $\chi^2=5.449$, $df=3$, $p=.142$ ）。ただしストレス増加群はストレス増加なし群と比較して、ストレスチェックテス

トへ期待を持っている人が多い傾向にあることが分かった。

【図表 2-2 ストレスチェックテストへの期待有無におけるストレス増加有無 (n=463)】

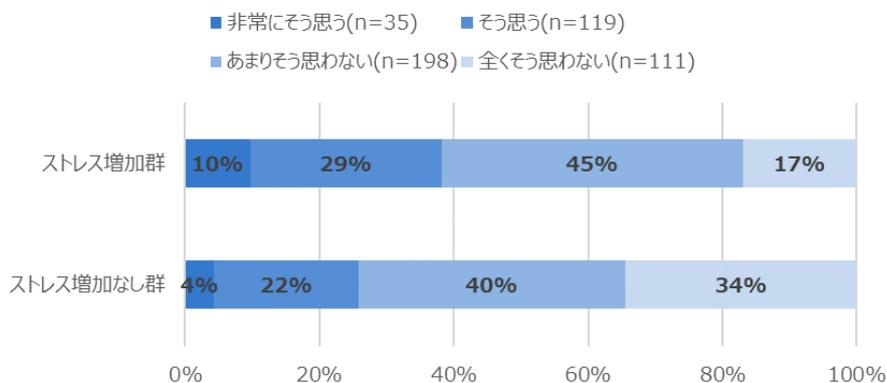


2-3. 抵抗感

◆ストレスチェックテストへ抵抗を持っている人においてコロナまん延以降にストレスが増加

ストレスチェックテストへの抵抗有無を問う設問に対し、ストレス増加群は、「非常にそう思う」10%、「そう思う」29%、「あまりそう思わない」45%、「全くそう思わない」17%であり、ストレス増加なし群は、「非常にそう思う」4%、「そう思う」22%、「あまりそう思わない」40%、「全くそう思わない」34%である。χ²検定を行ったところ、有意な結果が得られた (χ²=21.261, df=3, p<.001)。コロナ増加群の「非常にそう思う」と回答している人において調整済み残差が 2.2 であり、コロナ増加なし群の「全くそう思わない」と回答している人において調整済み残差が 4.3 であり、コロナ増加群においてストレスチェックテストへの抵抗が強い傾向が見受けられる。

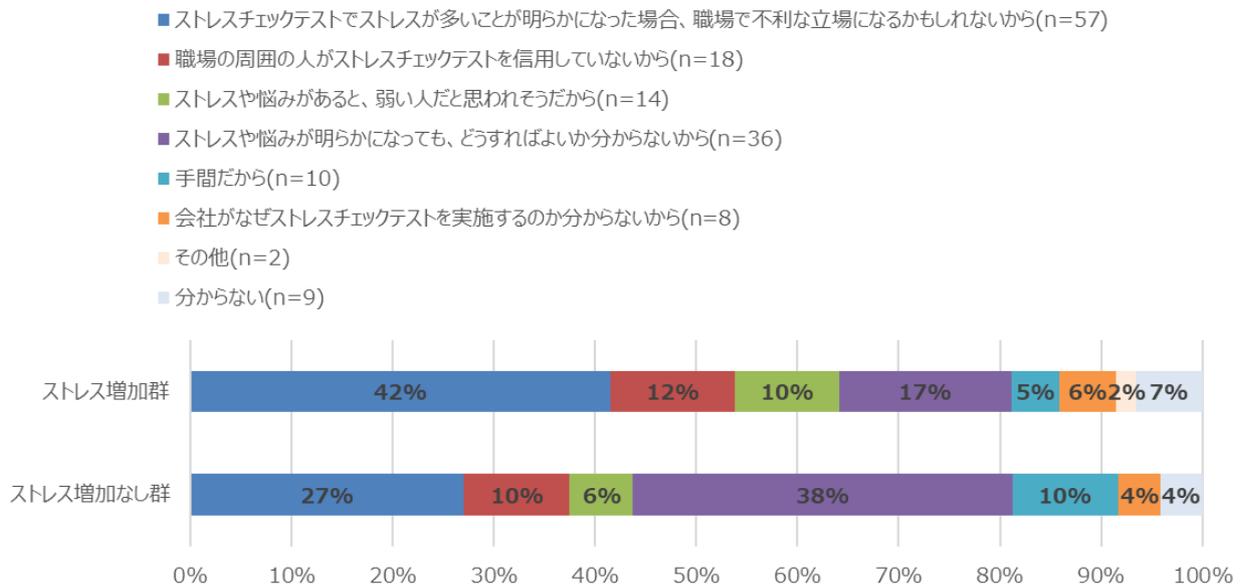
【図表 2-3a ストレスチェックテストへ抵抗有無におけるストレス増加有無 (n=463)】



◆職場において不利な立場になることを懸念しストレスチェックテストへ抵抗を感じる傾向

ストレスチェックテストへの抵抗理由を問う設問に対し、ストレス増加群では、「ストレスチェックテストでストレスが多いことが明らかになった場合、職場で不利な立場になるかもしれないから」42%と最も回答が多い。一方でストレス増加なし群では当該の回答は27%であり、「ストレスや悩みが明らかになっても、どうすればよいか分からないから」38%と最も多い回答であることが分かった。 χ^2 検定を行ったものの、有意な結果は得られなかった ($\chi^2=11.560, df=7, p=.116$)。

【図表 2-3b ストレスチェックテストへの抵抗理由におけるストレス増加有無 (n=463)】

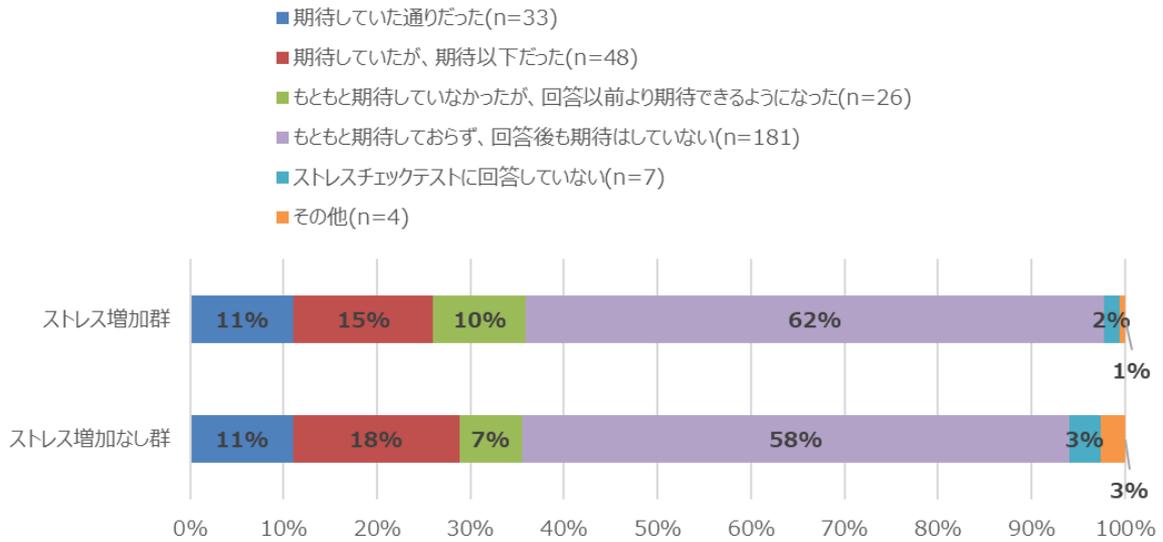


2-4. 回答状況

◆コロナまん延以降にストレスが増加している人においてストレスチェックテストへの回答後も期待感が変わらない傾向

ストレスチェックテストへの利用後の実感について問う設問において、ストレス増加群はストレス増加なし群と比較して、「もともと期待しておらず、回答後も期待はしていない」62%ことが分かった (ストレス増加なし群 58%)。

【図表 2-4 ストレスチェックテストへの回答状況におけるストレス増加有無 (n=463)】



3. ストレス増加群における社内の相談窓口におけるサービス・ギャップの実態

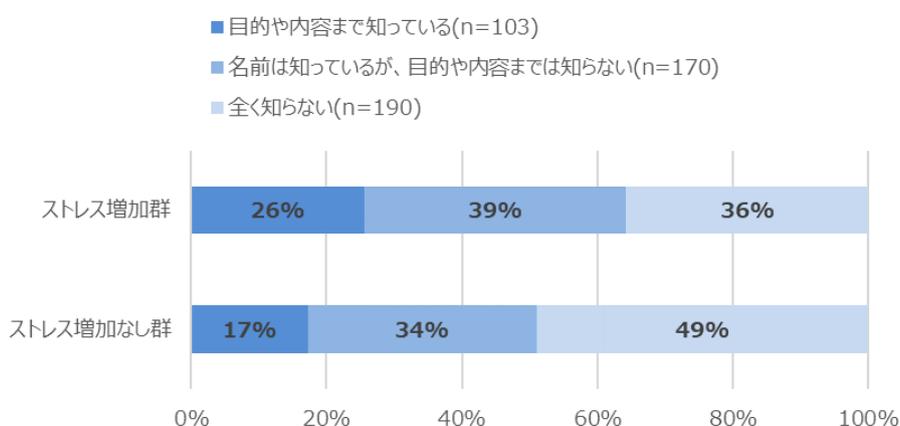
次に社内の相談窓口におけるサービス・ギャップの実態を明らかにするため、精神的健康度が低い人のうち、コロナまん延以降にストレスや悩みが増加した人（以下、ストレス増加群）とそうではない人（以下、ストレス増加なし群）とで比較を行った。

3-1. 認知

◆社内の相談窓口について目的や内容まで知っている人においてストレスが増加

ストレス増加群は、「目的や内容まで知っている」26%、「名前は知っているが、目的や内容までは知らない」29%、「全く知らない」36%であり、ストレス増加なし群は、「目的や内容まで知っている」17%、「名前は知っているが、目的や内容までは知らない」34%、「全く知らない」49%である。 χ^2 検定を行ったところ、有意な結果が得られた（ $\chi^2=8.952$, $df=2$, $p<.05$ ）。ストレス増加群の「目的や内容まで知っている」人において調整済み残差が2.1であり、ストレス増加なし群の「全く知らない」人において調整済み残差が2.8であることから、コロナまん延以降にストレスが増加している人のほうが社内の相談窓口をより認知している傾向にあることが見受けられる。

【図表 3-1 社内の相談窓口への認知におけるストレス増加有無（n=463）】



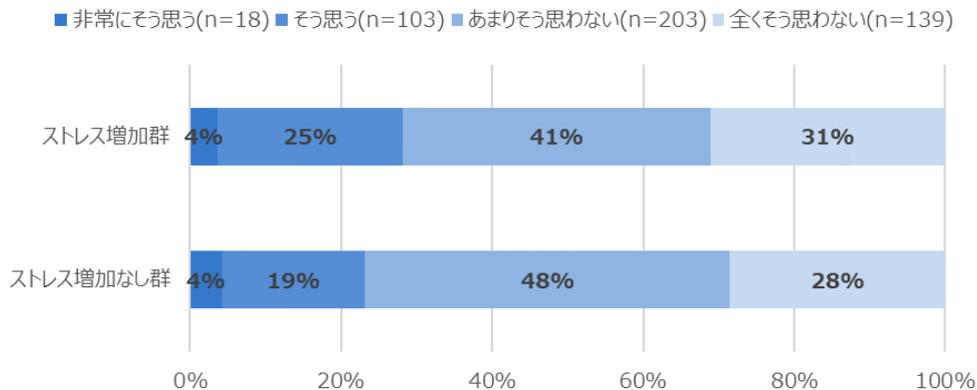
3-2. 期待感

◆傾向として社内の相談窓口へ期待を持っている人においてコロナまん延以降にストレスが増加

社内の相談窓口への期待有無を問う設問に対し、ストレス増加群は、「非常にそう思う」4%、「そう思う」25%、「あまりそう思わない」41%、「全くそう思わない」31%であり、ストレス増加なし群は、「非常にそう思う」4%、「そう思う」19%、「あまりそう思わない」48%、「全くそう思わない」28%である。 χ^2 検定を行ったものの、有意な結果は得られなかった（ $\chi^2=3.485$, $df=3$, $p=.323$ ）。ただしストレス増加群はストレス増加なし群と比較して、社内の相談窓口へ期待を持つ

ている人が多い傾向にあることが分かった。

【図表 3-2 社内の相談窓口への期待有無におけるストレス増加有無 (n=463)】

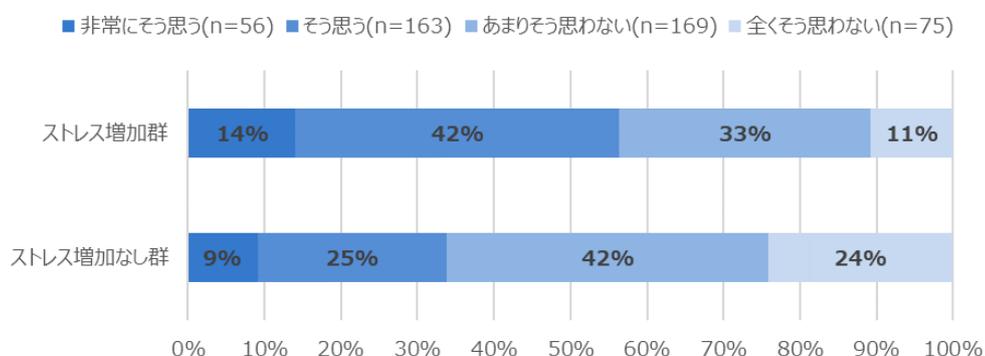


3-3. 抵抗感

◆社内の相談窓口へ抵抗を持っている人においてコロナまん延以降にストレスが増加

社内の相談窓口への抵抗有無を問う設問に対し、ストレス増加群は、「非常にそう思う」14%、「そう思う」42%、「あまりそう思わない」33%、「全くそう思わない」11%であり、ストレス増加なし群は、「非常にそう思う」9%、「そう思う」25%、「あまりそう思わない」42%、「全くそう思わない」24%である。 χ^2 検定を行ったところ、有意な結果が得られた ($\chi^2=26.716$, $df=3$, $p<.001$)。ストレス増加群の「そう思う」と回答した人において調整済み残差が3.9であり、ストレス増加なし群の「あまりそう思わない」もしくは「全くそう思わない」と回答した人においては調整済み残差がそれぞれ2.0、3.8であり、コロナまん延以降にストレスが増加している人のほうが社内の相談窓口へより抵抗を感じている傾向にある。

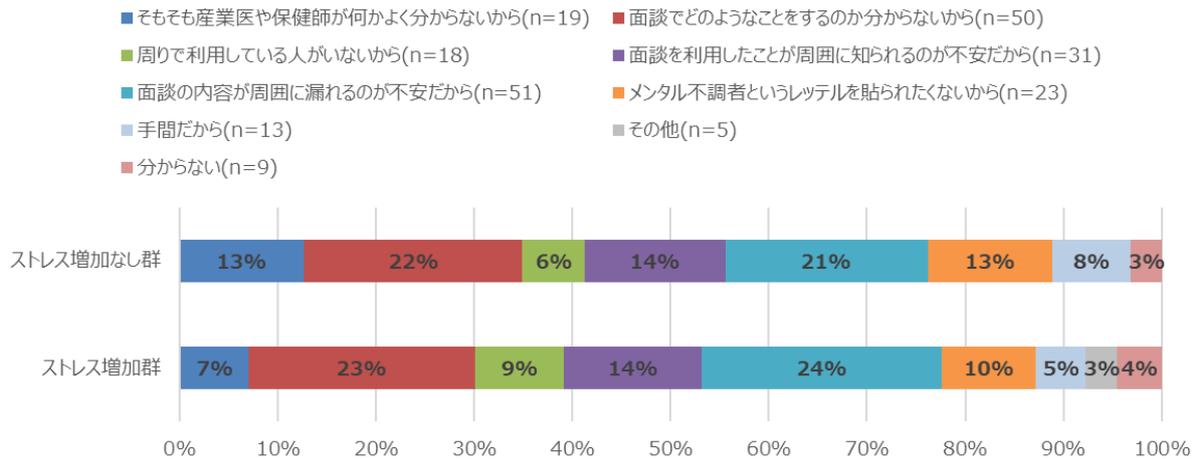
【図表 3-3a 社内の相談窓口へ抵抗有無におけるストレス増加有無 (n=463)】



◆面談内容が分からない不安や周囲に漏れる不安により社内の相談窓口へ抵抗を感じる傾向

社内の相談窓口への抵抗理由を問う設問に対し、ストレス増加群では、「面談でどのようなことをするのか分からないから」22%、「面談の内容が周囲に漏れるのが不安だから」21%といった回答が多く、ストレス増加なし群においても同様の傾向である。χ²検定を行ったものの、有意な結果は得られなかった（χ²=5.518, df=8, p=.701）。

【図表 3-3b 社内の相談窓口への抵抗理由におけるストレス増加有無（n=463）】

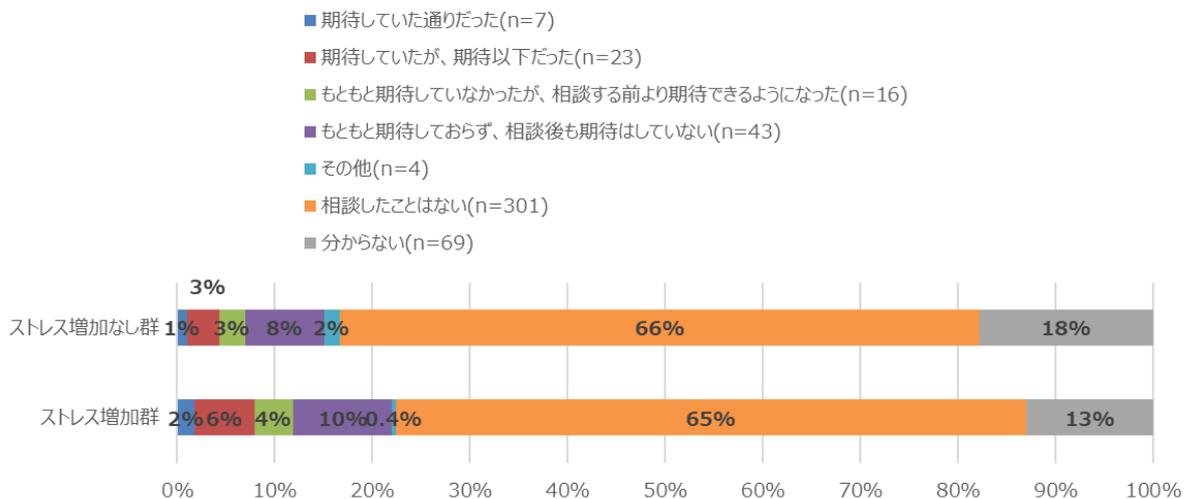


3-4. 利用状況

◆ストレス増加有無に関係なく社内の相談窓口の利用率が低い

社内の相談窓口の利用状況については、ストレスの増加有無に関係なく「相談したことはない」という回答が最も多い（ストレス増加群 66%、ストレス増加なし群 65%）。

【図表 3-4 社内の相談窓口の利用状況におけるストレス増加有無（n=463）】



4. ストレス増加群における社外の相談窓口におけるサービス・ギャップの実態

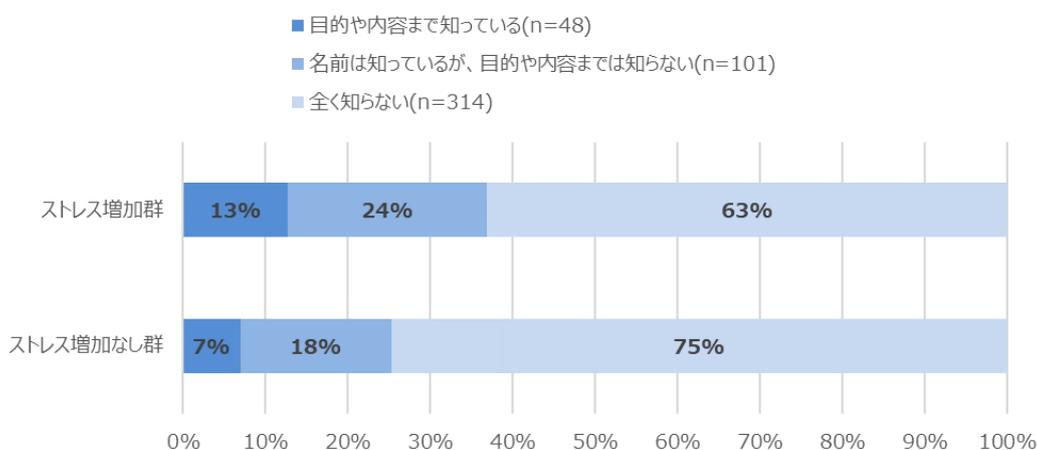
次に社外の相談窓口におけるサービス・ギャップの実態を明らかにするため、精神的健康度が低い人のうち、コロナまん延以降にストレスや悩みが増加した人（以下、ストレス増加群）とそうではない人（以下、ストレス増加なし群）とで比較を行った。

4-1. 認知

◆社外の相談窓口について目的や内容まで知っている人においてストレスが増加

ストレス増加群は、「目的や内容まで知っている」13%、「名前は知っているが、目的や内容までは知らない」24%、「全く知らない」63%であり、ストレス増加なし群は、「目的や内容まで知っている」7%、「名前は知っているが、目的や内容までは知らない」18%、「全く知らない」75%である。 χ^2 検定を行ったところ、有意な結果が得られた（ $\chi^2=7.393$, $df=2$, $p<.05$ ）。ストレス増加群の「目的や内容まで知っている」人において調整済み残差が2.0であり、ストレス増加なし群の「全く知らない」人において調整済み残差が2.6であり、コロナまん延以降にストレスが増加している人のほうが社外の相談窓口をより認知している傾向にあることが見受けられる。

【図表 4-1 社外の相談窓口への認知におけるストレス増加有無（n=463）】



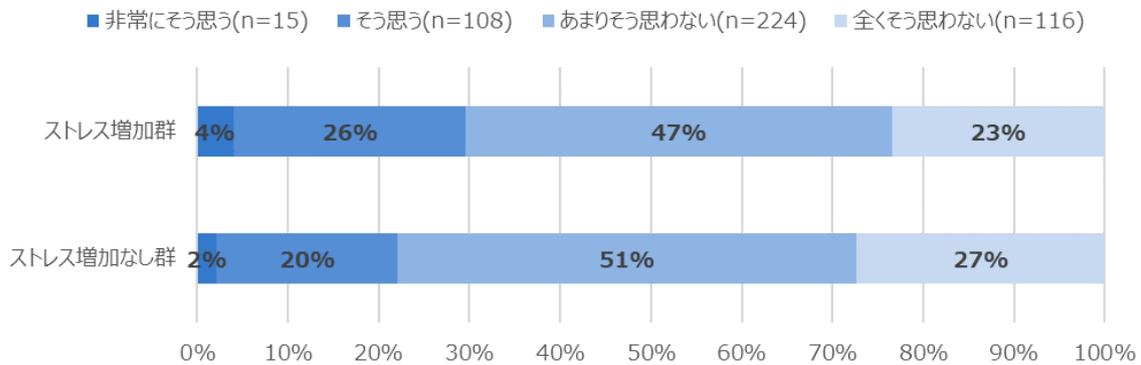
4-2. 期待感

◆傾向として社外の相談窓口へ期待を持っている人においてコロナまん延以降にストレスが増加

社内の相談窓口への期待有無を問う設問に対し、ストレス増加群は、「非常にそう思う」4%、「そう思う」26%、「あまりそう思わない」47%、「全くそう思わない」23%であり、ストレス増加なし群は、「非常にそう思う」2%、「そう思う」20%、「あまりそう思わない」51%、「全くそう思わない」27%である。 χ^2 検定を行ったものの、有意な結果は得られなかった（ $\chi^2=3.703$, $df=3$,

p=.295)。ただしストレス増加群はストレス増加なし群と比較して、社内の相談窓口へ期待を持っている人が多い傾向にあることが分かった。

【図表 4-2 社外の相談窓口への期待有無におけるストレス増加有無 (n=463)】

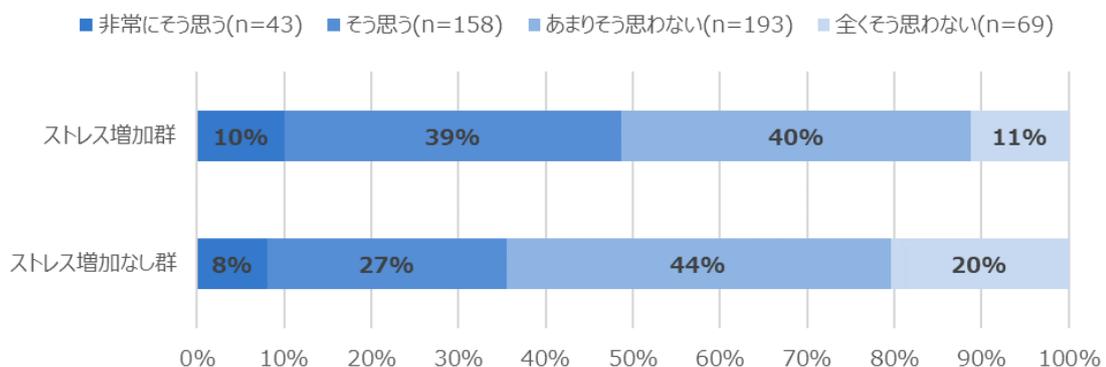


4-3. 抵抗感

◆社外の相談窓口へ抵抗を持っている人においてコロナまん延以降にストレスが増加

社外の相談窓口への抵抗有無を問う設問に対し、ストレス増加群は、「非常にそう思う」10%、「そう思う」39%、「あまりそう思わない」40%、「全くそう思わない」11%であり、ストレス増加なし群は、「非常にそう思う」8%、「そう思う」27%、「あまりそう思わない」44%、「全くそう思わない」20%である。 χ^2 検定を行ったところ、有意な結果が得られた($\chi^2=11.401$, $df=3$, $p<.05$)。ストレス増加群の「そう思う」と回答した人において調整済み残差が2.5であり、ストレス増加なし群の「全くそう思わない」と回答した人において調整済み残差が2.7であり、コロナまん延以降にストレスが増加している人のほうが社外の相談窓口へより抵抗を感じていることが見受けられる。

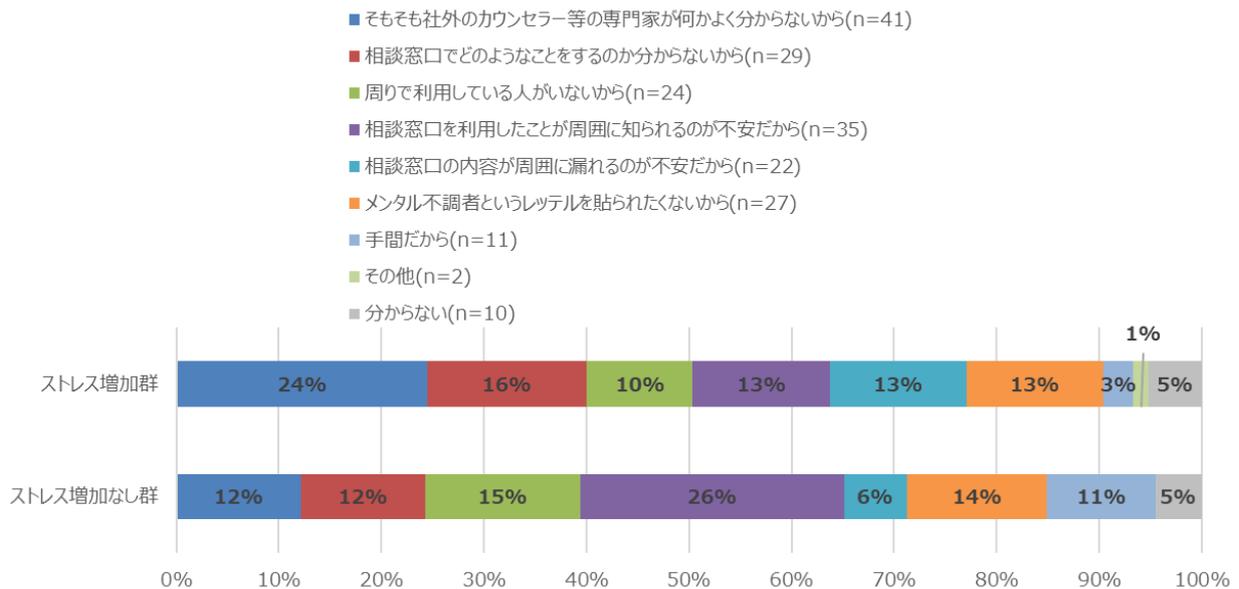
【図表 4-3a 社外の相談窓口へ抵抗有無におけるストレス増加有無 (n=463)】



◆社外の専門家への理解不足により社外の相談窓口へ抵抗を感じる傾向

社外の相談窓口への抵抗理由を問う設問に対し、ストレス増加群では、「そもそも社外のカウンセラー等の専門家が何かよく分からないから」24%と回答が最も多く、ストレス増加なし群では「相談窓口を利用したことが周囲に知られるのが不安だから」26%と回答が最も多い。カイ二乗検定を行ったが、有意な差は見受けられなかった。

【図表 4-3b 社外の相談窓口への抵抗理由におけるストレス増加有無 (n=463)】

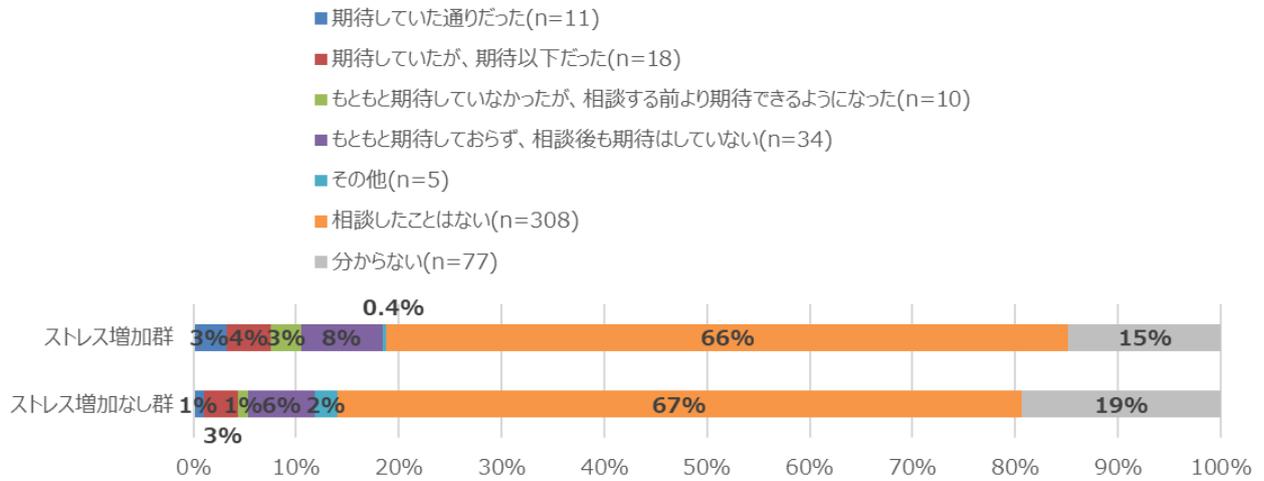


4-4. 利用状況

◆ストレス増加有無に関係なく社外の相談窓口の利用率が低い

社外の相談窓口の利用状況については、ストレスの増加有無に関係なく「相談したことはない」という回答が最も多い（ストレス増加群 66%、ストレス増加なし群 67%）。

【図表 4-4 社外の相談窓口の利用状況におけるストレス増加有無 (n=463)】



以上