厚生労働省 ひと、くらし、みらいのために Ministry of Health, Labour and Welfare

令和２年度
我が国における過労死等の概要及び政府が過労死等の防止のために講じた施策の状況

（令和３年版過労死等防止対策白書の骨子）

厚生労働省 労働基準局 総務課
過労死等防止対策推進室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

令和３年版「過労死等防止対策白書」

➢ 「過労死等防止対策白書」は、過労死等防止対策推進法に基づき、国会に報告を行う法定白書であり、令和３年版で６回目（閣議決定及び国会報告）。

➢令和３年版白書のポイント
・「過労死等の防止のための対策に関する大綱」の変更（令和３年７月30日閣議決定）の経緯及び変更内容について記載
・大綱の重点業種・職種（自動車運転従事者、外食産業）についての調査分析結果を記載

«参考»　過労死等防止対策推進法（平成26年法律第100号）
（年次報告）
第６条　政府は、毎年、国会に、我が国における過労死等の概要及び政府が過労死等の防止のために講じた施策の状況に関する報告書を提出しなければならない。

白書の構成

第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況
1　労働時間等の状況
2　職場におけるメンタルヘルス対策の状況
3　自殺の状況

第２章　過労死等の現状
1　過労死等に係る労災補償の状況
2　国家公務員の公務災害の補償状況
3　地方公務員の公務災害の補償状況

第３章　過労死等の防止のための対策に関する大綱の変更

第４章　過労死等をめぐる調査・分析結果
1　重点業種・職種の調査・分析結果
（１）自動車運転従事者の調査・分析結果
（２）外食産業の調査・分析結果
2　労災・公務災害の支給決定（認定）事案の分析結果
3　疫学研究等の分析

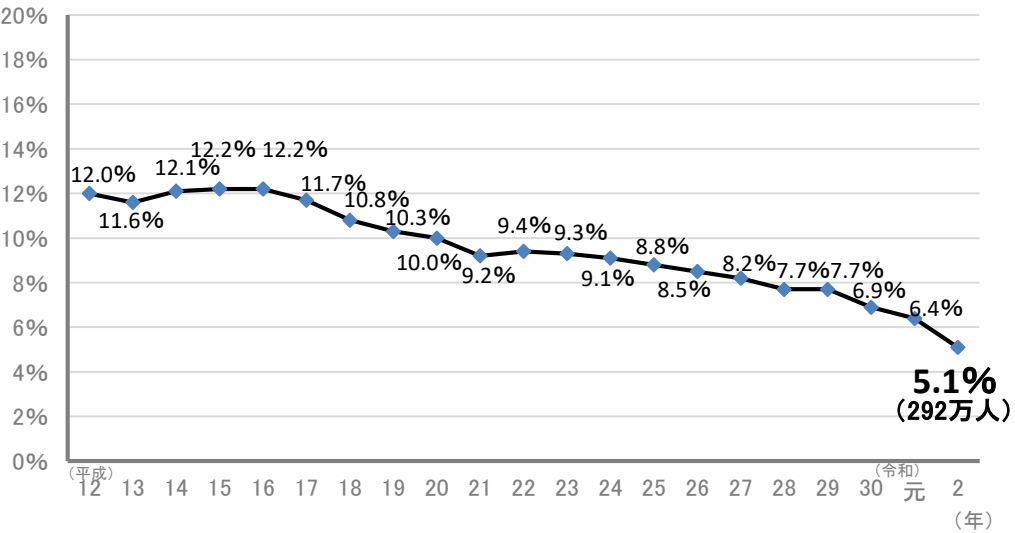
第５章　過労死等の防止のための対策の実施状況
1　労働行政機関等における対策
2　調査研究等
3　啓発
4　相談体制の整備等
5　民間団体の活動に対する支援

第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

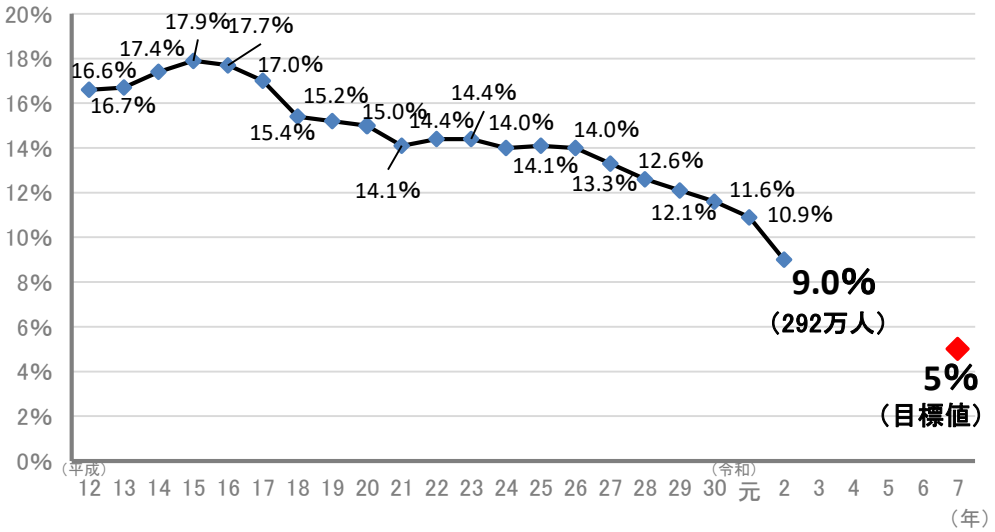
1　労働時間等の状況（週労働時間60時間以上の雇用者割合）

週労働時間60時間以上の雇用者の割合は減少傾向。

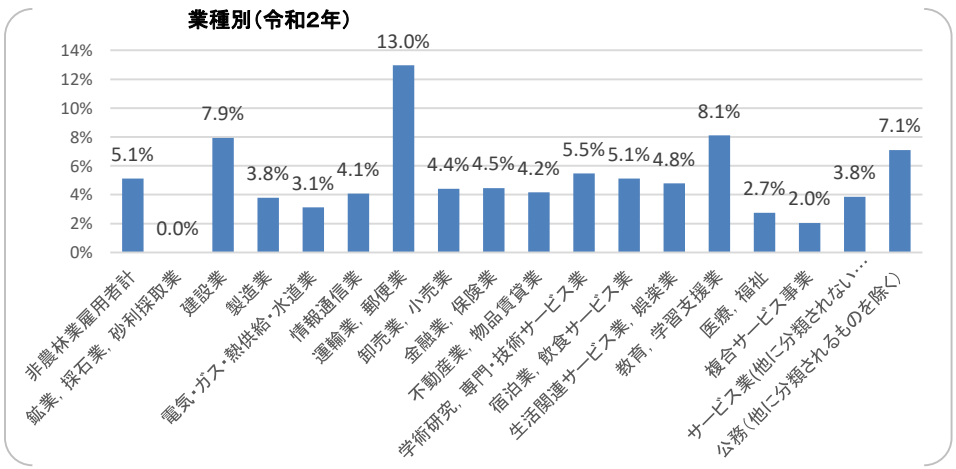
週労働時間60時間以上の雇用者の割合の状況



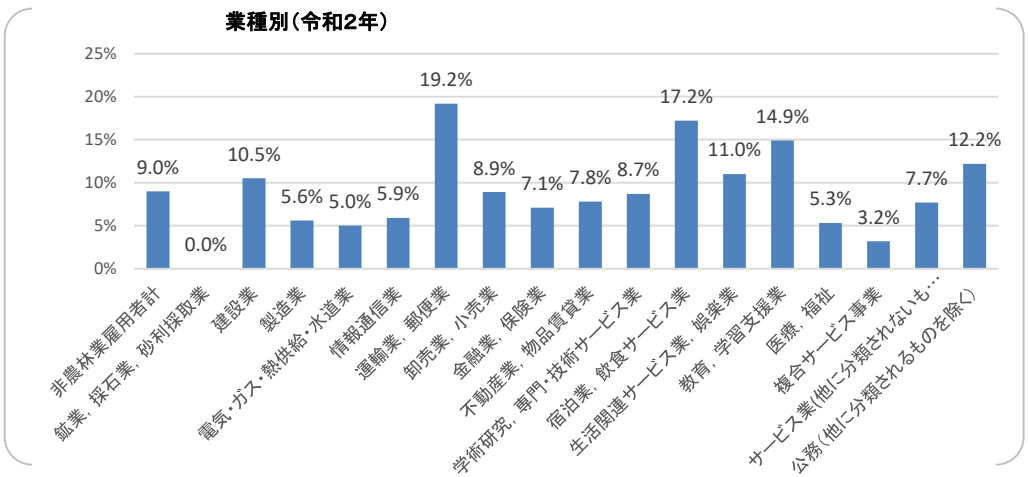
週労働時間60時間以上の雇用者の割合（週労働時間40時間以上の雇用者に占める割合）の状況



業種別（令和2年）



業種別（令和2年）



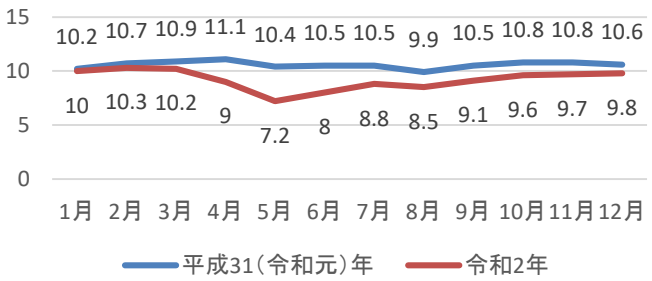
（資料出所）総務省「労働力調査」（平成23年は岩手県、宮城県及び福島県を除く）をもとに作成

第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

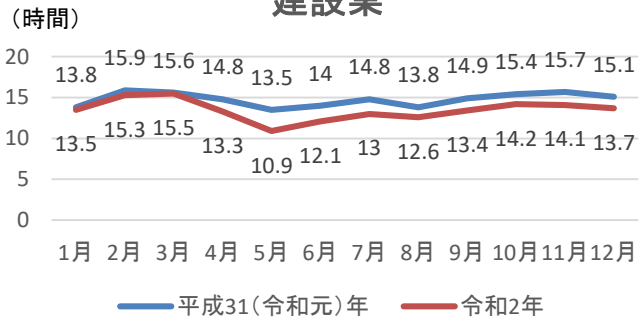
１　労働時間等の状況（所定外労働時間）

令和２年の所定外労働時間は、「全業種」では、いずれの月も前年同月を下回った。

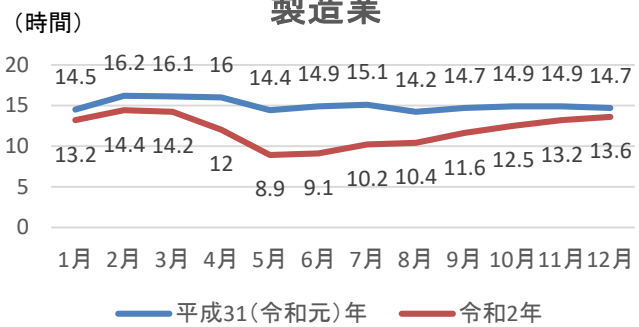
全業種



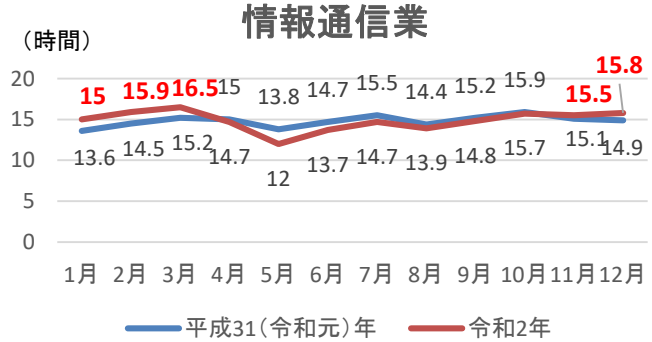
建設業



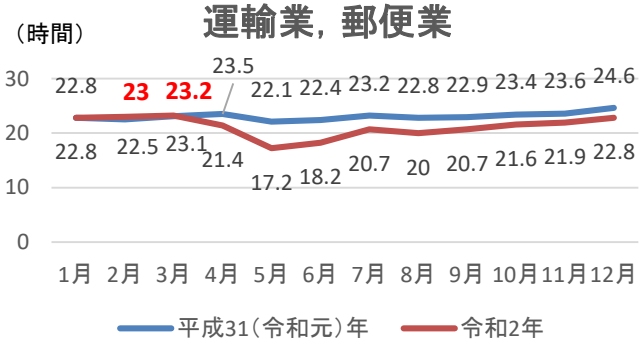
製造業



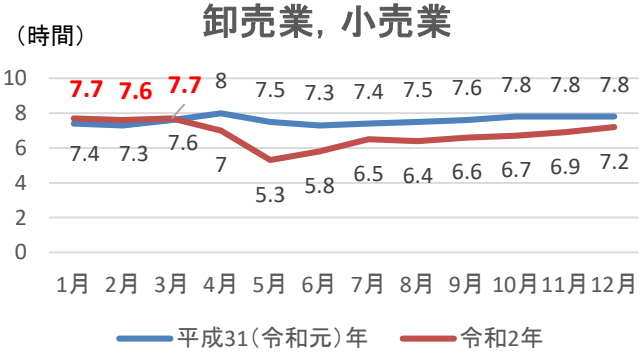
情報通信業



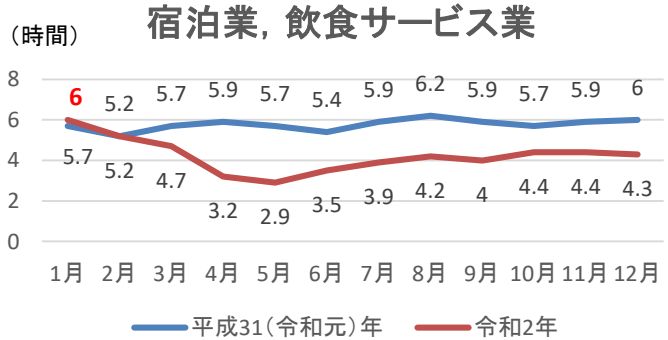
運輸業，郵便業



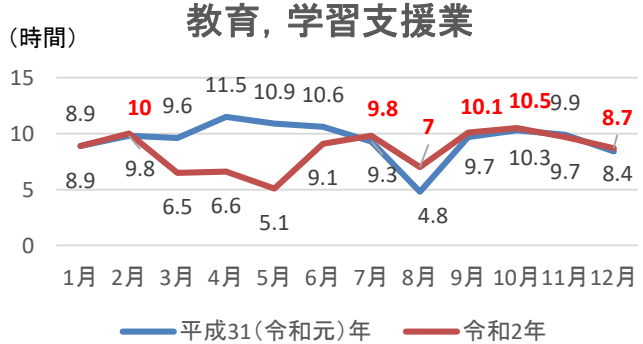
卸売業，小売業



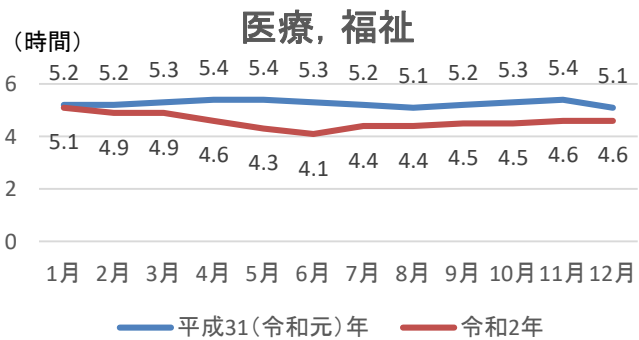
宿泊業，飲食サービス業



教育，学習支援業



医療，福祉

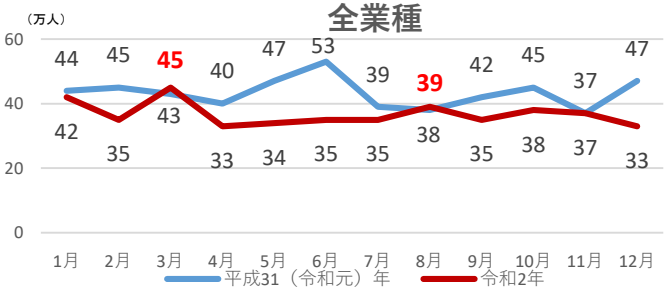


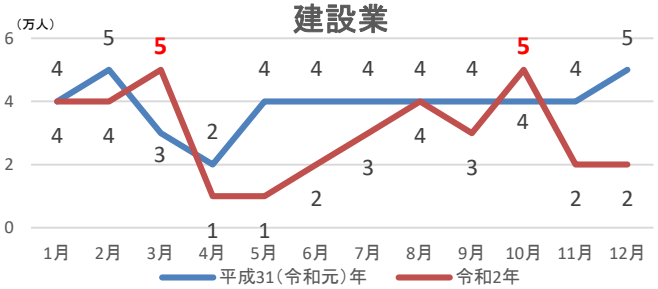
（資料出所）厚生労働省「毎月勤労統計調査」をもとに作成　（注）農林業は本調査の対象に含まれていない

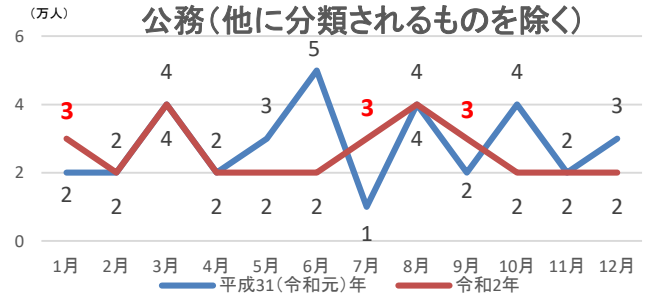
第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

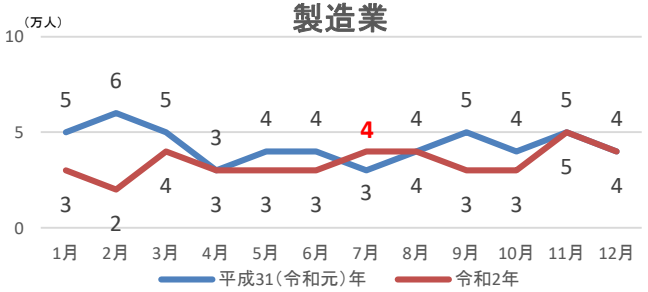
1　労働時間等の状況（週労働時間80時間以上の雇用者数）

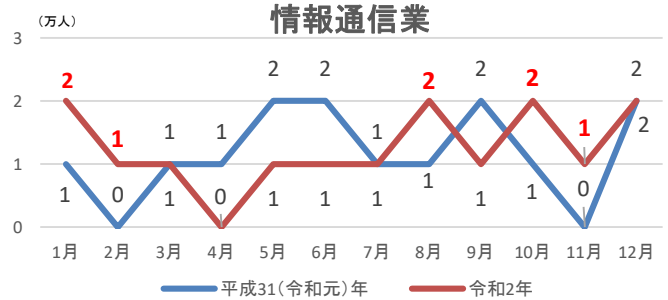
- 令和２年の週労働時間80時間以上の雇用者数は、「全業種」では、令和２年３月及び８月を除き、前年同月を下回った。
- 業種別にみると、「医療，福祉」では、令和２年３～６月、９～11月で前年同月を上回った。

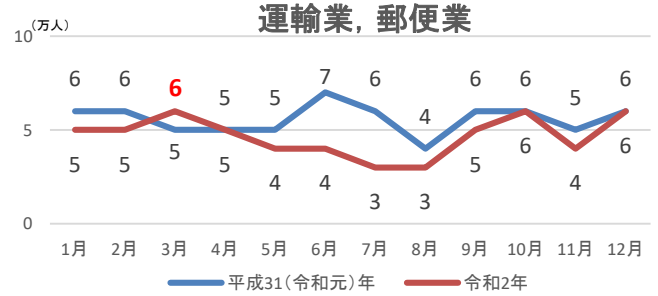


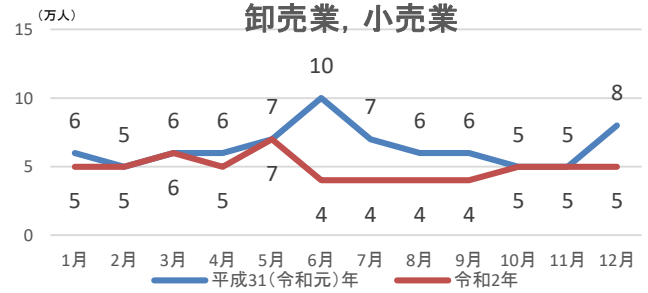


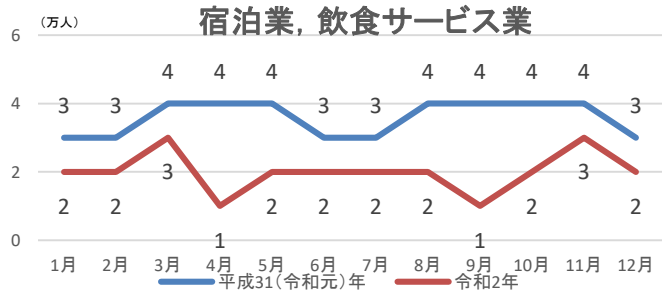


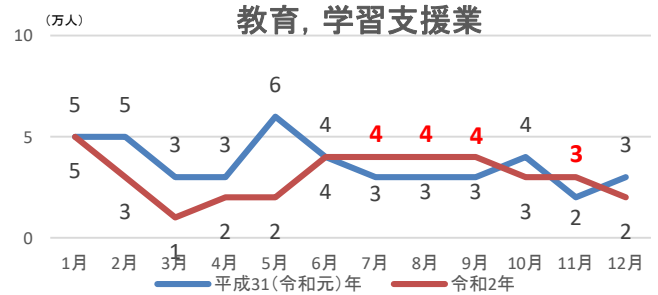


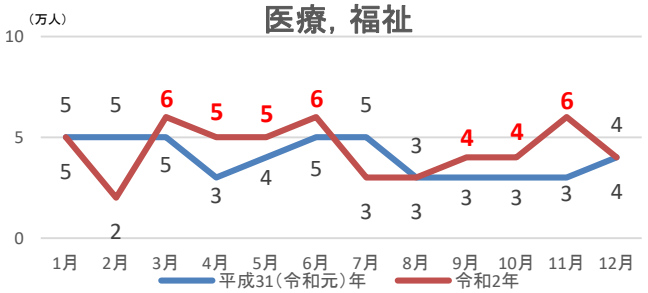












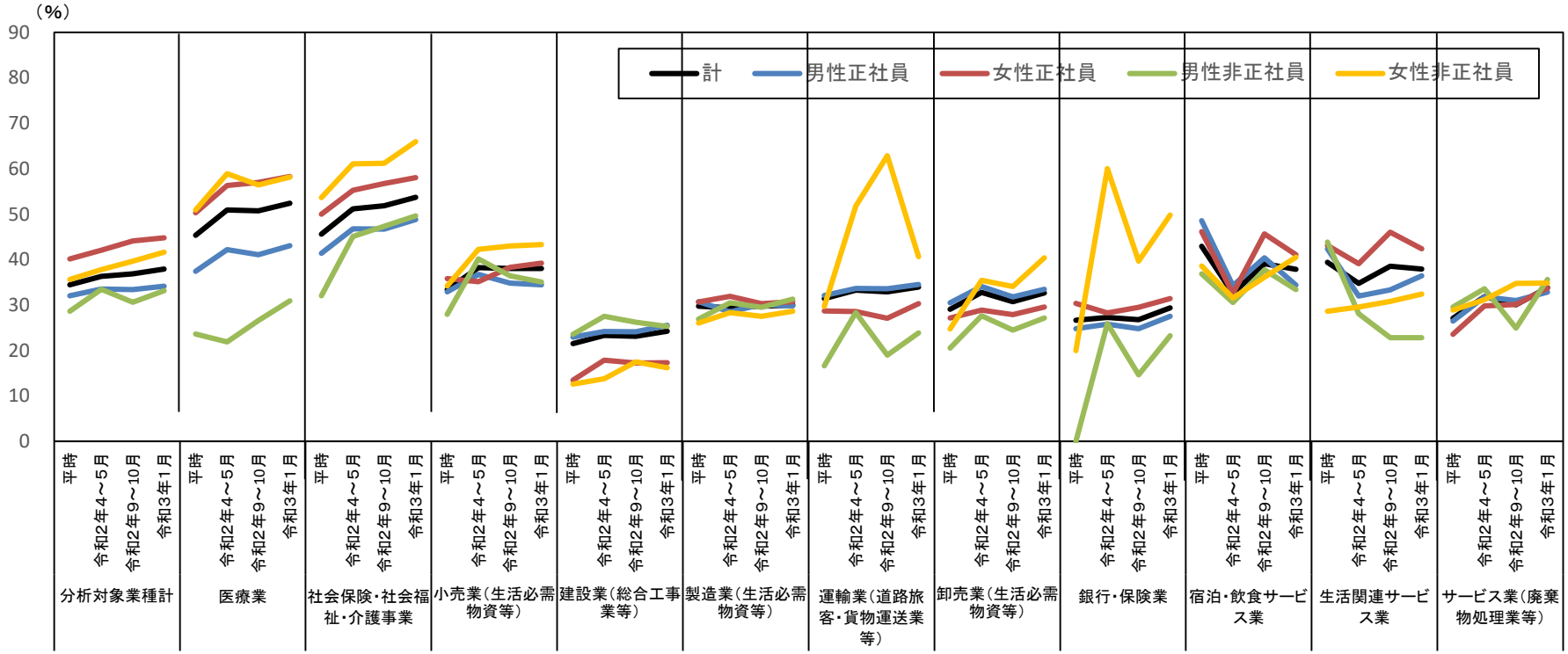
（資料出所）総務省「労働力調査」をもとに作成　（注）「全業種」は非農林業における週労働時間80時間以上の雇用者数の計

第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

１　労働時間等の状況（労働者の肉体的負担の推移）

- 「分析対象業種計」では、肉体的負担が大きいと回答した労働者の割合は、男性より女性が高く、かつ、全ての属性で緩やかに上昇。
- 業種別にみると、「医療業」、「社会保険・社会福祉・介護事業」で平時から他の業種と比較して高い水準にあったところ、令和２年４～５月には更に上昇し、令和３年１月には一層上昇。

肉体的負担が大きいと感じる労働者の割合の推移



※１　（独）労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」（令和３年）をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計。
※２　「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する肉体的な負担はどの程度でしたか」という質問に対して、「非常に大きい」、「大きい」と回答した者を集計。
※３　「平時」は令和２年１月以前を指す。

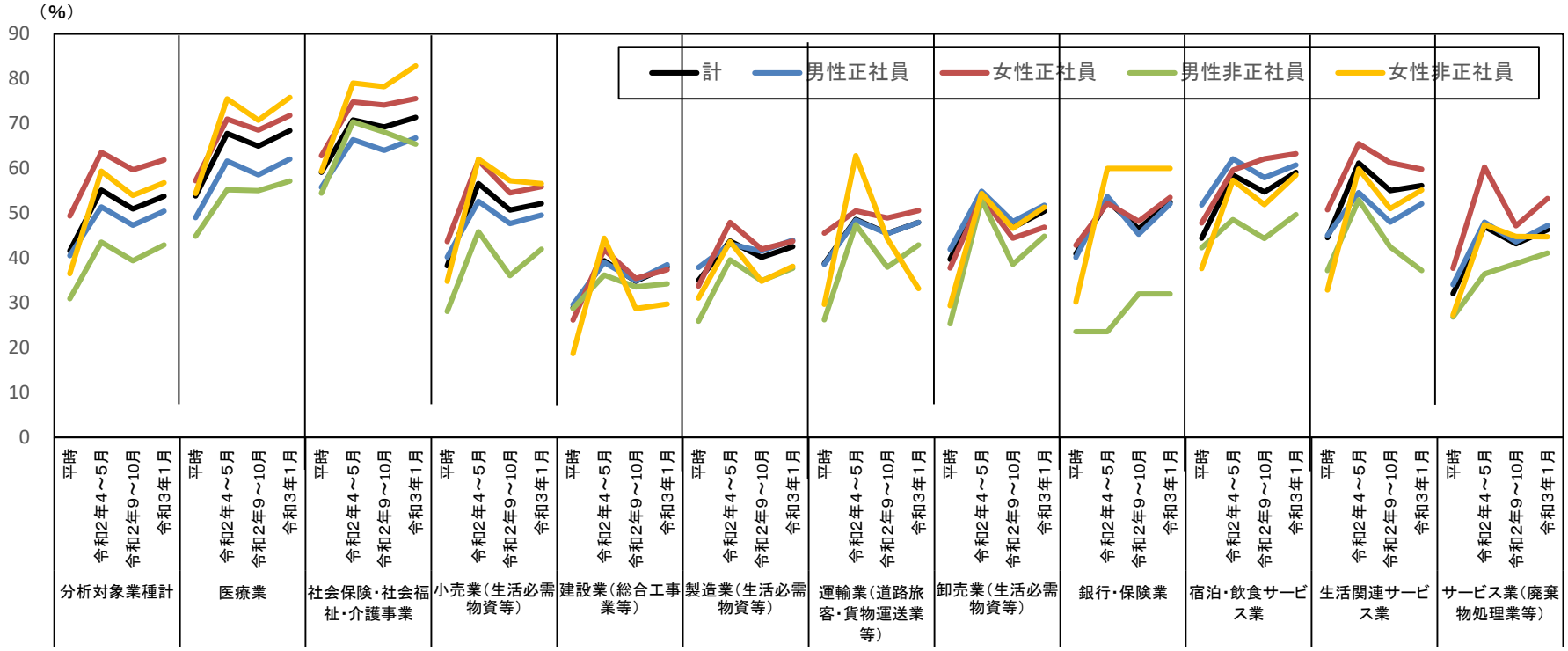
（資料出所）厚生労働省「令和3年版労働経済の分析」 第2-(1)-42図から転載

第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

1　労働時間等の状況（労働者の精神的負担の推移）

- 「分析対象業種計」では、精神的負担が大きいと回答した労働者の割合は、男性より女性が高く、かつ、全ての属性で令和２年４～５月に大きく上昇し、同年９～10月に一旦低下したものの、令和３年１月に再び上昇。
- 業種別にみると、「医療業」、「社会保険・社会福祉・介護事業」で平時から他の業種と比較して高い水準にあったところ、令和２年４～５月には更に上昇し、同年９～10月に一旦低下したものの、令和３年１月には再び上昇。

精神的負担が大きいと感じる労働者の割合の推移



※１　（独）労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」（令和３年）をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計。
※２　「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する精神的な負担はどの程度でしたか」という質問に対して、「非常に大きい」、「大きい」と回答した者を集計。
※３　「平時」は令和２年１月以前を指す。

（資料出所）厚生労働省「令和3年版労働経済の分析」 第2-(1)-43図から転載

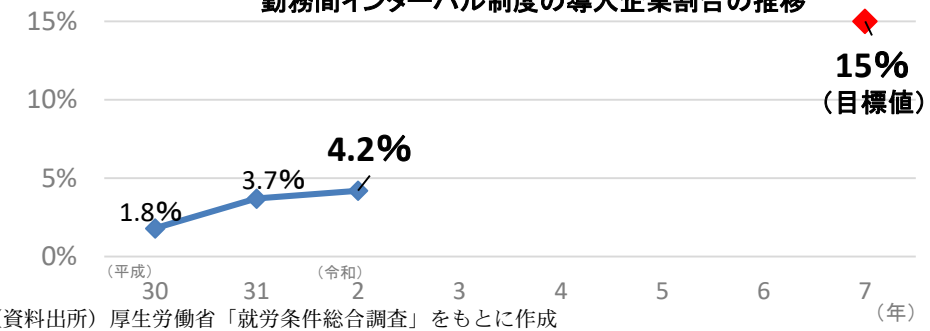
第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

1　労働時間等の状況（勤務間インターバル制度及び年休の状況）

勤務間インターバル制度について「制度を知らない」と回答する企業割合、勤務間インターバル制度の導入企業割合、年次有給休暇の取得率は、前年に比べて改善。

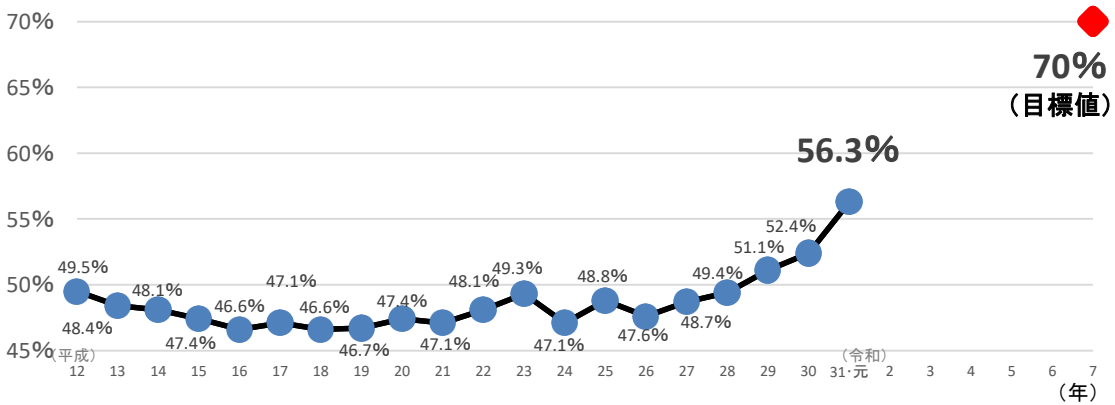
勤務間インターバル制度について「制度を知らない」と回答する企業割合の推移

勤務間インターバル制度の導入企業割合の推移



（資料出所）厚生労働省「就労条件総合調査」をもとに作成
※「勤務間インターバル制度」は、終業時刻から次の始業時刻までの間に一定時間以上の休息期間を設ける制度。
※　１月１日現在の状況について調査を行っている。

年次有給休暇取得率の推移



（資料出所）厚生労働省「就労条件総合調査」をもとに作成
※各調査対象年１年間の状況を示している。（企業が会計年度で管理している場合、前会計年度の状況を示している。）
※年次有給休暇の法改正
・平成11年に付与日数の引き上げ（２年６ヶ月を超える継続勤務期間１年ごとの付与日数の引き上げ（２日増加））
・平成31年4月から年5日の年次有給休暇の時季指定が事業主に義務付け

国家公務員における年次休暇の平均取得日数

	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31（令和元）年
全体	13.5日	13.8日	14.4日	14.8日	14.9日
本府省	12.1日	12.4日	13.1日	13.4日	13.4日
本府省以外	13.8日	14.1日	14.6日	15.1日	15.2日

（資料出所）人事院「国家公務員給与等実態調査」をもとに作成

地方公務員における年次有給休暇の平均取得日数

	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31（令和元）年
全体	10.8日	11.0日	11.5日	11.7日	11.7日
都道府県	11.5日	11.6日	12.1日	12.4日	12.3日
指定都市	13.0日	13.3日	13.8日	13.9日	14.0日
市区町村	10.0日	10.2日	10.7日	11.0日	11.0日

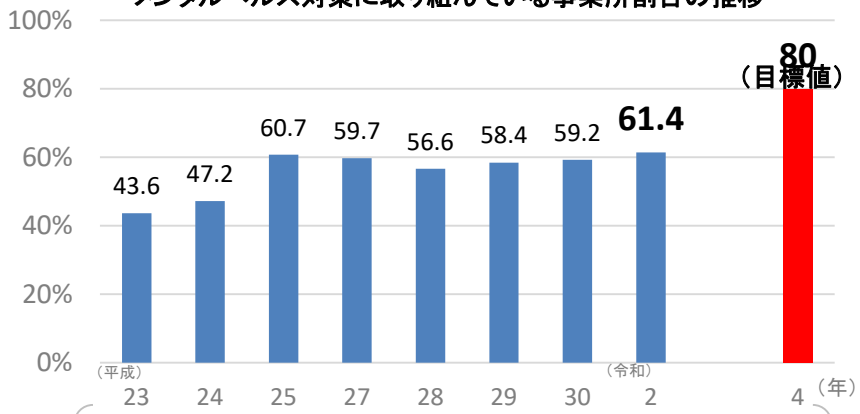
（資料出所）総務省「地方公共団体の勤務条件等に関する調査」をもとに作成

第１章　労働時間やメンタルヘルス対策等の状況

2　職場におけるメンタルヘルス対策の状況

「メンタルヘルス対策に取り組んでいる事業所割合」及び「ストレスチェック結果を集団分析し、その結果を活用した事業所割合」は増加傾向にあるが、「仕事上の不安、悩み又はストレスについて、職場に事業場外資源を含めた相談先がある労働者割合」は、平成30年と比べて減少。

メンタルヘルス対策に取り組んでいる事業所割合の推移



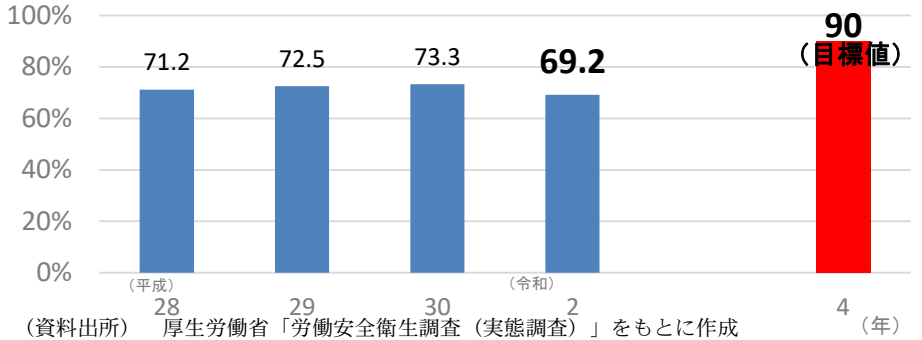
（資料出所）　厚生労働省「労働安全衛生調査（実態調査）」をもとに作成
（ただし、平成23年は厚生労働省「労働災害防止対策等重点調査」、
平成24年は厚生労働省「労働者健康状況調査」）

※　平成26年及び令和元年は「労働安全衛生調査（労働環境調査）」を行っており、本事項については調査していない。

参考：地方公共団体におけるメンタルヘルス対策に取り組んでいる部局の割合（令和元年度）：94.2%

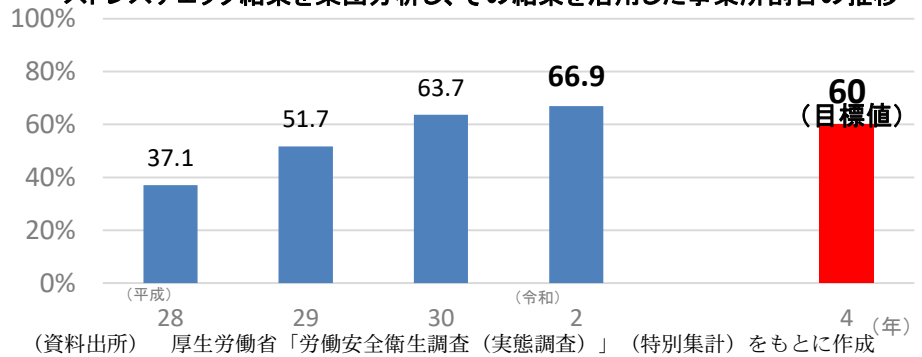
（資料出所）　総務省「令和元年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査」
※　各地方公共団体の部局のうち、メンタルヘルス対策に取り組んでいる部局の割合。

仕事上の不安、悩み又はストレスについて、職場に事業場外資源を含めた相談先がある労働者割合の推移



（資料出所）　厚生労働省「労働安全衛生調査（実態調査）」をもとに作成
※　令和元年は「労働安全衛生調査（労働環境調査）」を行っており、本事項については調査していない。
※　平成28年は労働基準局安全衛生部労働衛生課による特別集計の結果である。

ストレスチェック結果を集団分析し、その結果を活用した事業所割合の推移



（資料出所）　厚生労働省「労働安全衛生調査（実態調査）」（特別集計）をもとに作成
※　ストレスチェックを実施した労働者数50人以上の事業場を対象としている。
※　令和元年は「労働安全衛生調査（労働環境調査）」を行っており、本事項については調査していない。

参考：地方公共団体におけるストレスチェックの集団分析結果の活用状況（令和元年度）：69.7%

（資料出所）　総務省「令和元年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査」

第２章　過労死等の現状

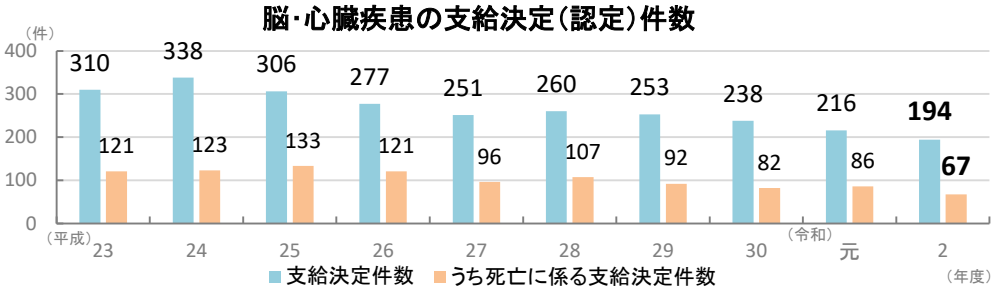
過労死等の認定件数について、近年、脳・心臓疾患は減少傾向、精神障害は増加傾向。

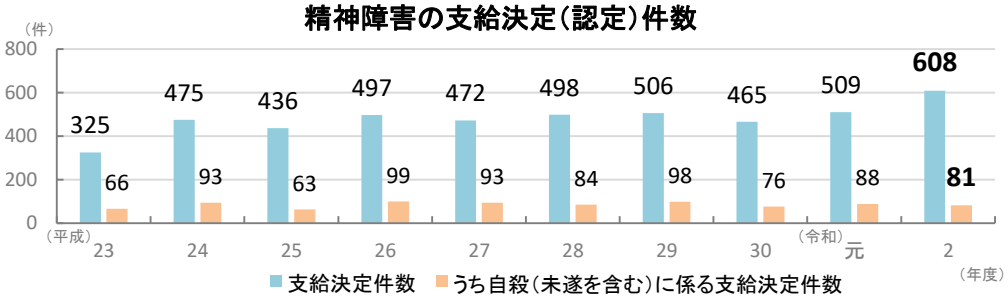
（参考）100万人あたりの認定件数（推計）（民間及び国家公務員は令和２年度、地方公務員は令和元年度）
脳・心臓疾患：民間3.4件　国家公務員０件　地方公務員8.9件　　精神障害：民間10.6件　国家公務員17.7件　地方公務員19.2件

※1　民間雇用者数は総務省「労働力調査」を用いて推計
※2　国家公務員の職員数は内閣人事局「一般職国家公務員在職状況統計表」等を用いて推計
※3　地方公務員は総務省「地方公務員給与実態調査」等における常勤職員（一部の非常勤職員を含む）に係る認定件数及び職員数を用いて推計

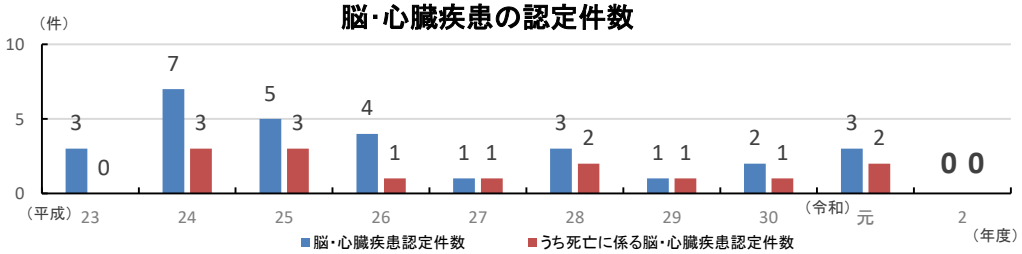
1　民間雇用労働者の労災補償の状況

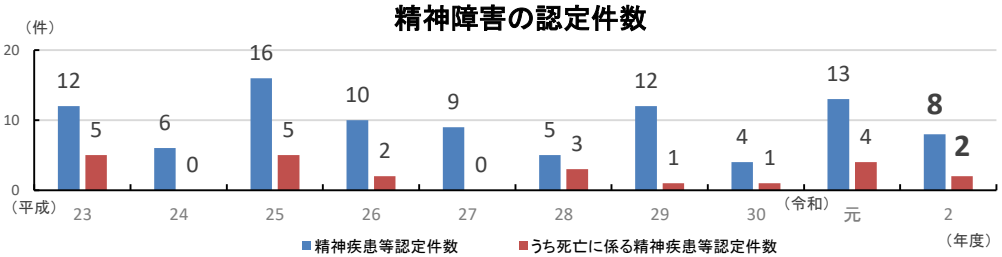
➢ 令和２年度については、新型コロナウイルス感染症に関連する（＊）脳・心臓疾患の支給決定（認定）件数は０件、精神障害の支給決定（認定）件数は７件であった。
＊請求人が業務で新型コロナウイルス感染症に関連する出来事などがあったと申し立てたもの。



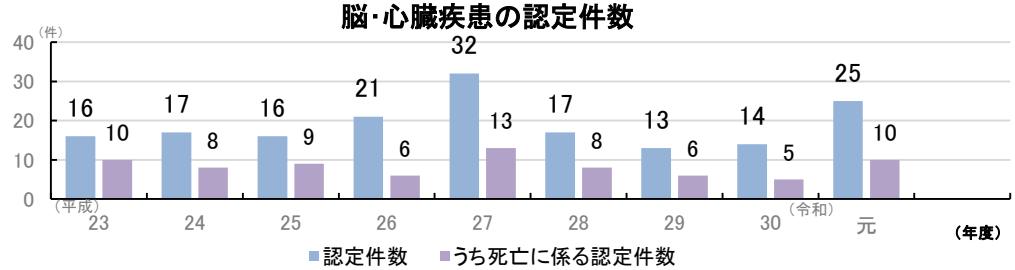


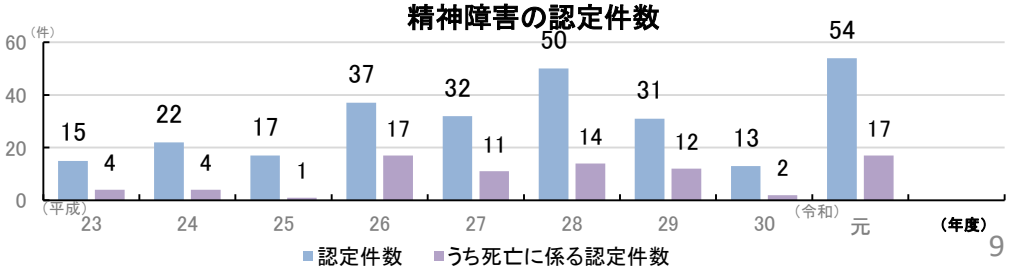
2　国家公務員の公務災害の補償状況





3　地方公務員の公務災害の補償状況





第３章　過労死等の防止のための対策に関する大綱の変更

（新たな大綱に定めた過労死等防止対策の主な取組等）

１　新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応やテレワーク等の新しい働き方を踏まえた過労死等防止対策の取組を進めること。

２　調査研究について、重点業種等※に加え、新しい働き方や社会情勢の変化に応じた対象を追加すること。また、これまでの調査研究成果を活用した過労死等防止対策支援ツールの開発等のための研究を行うこと。

※　自動車運転従事者、教職員、IT産業、外食産業、医療、建設業、メディア業界

３　過労死で親を亡くした遺児の健全な成長をサポートするための相談対応を実施すること。

４　大綱の数値目標として、「週労働時間60時間以上の雇用者の割合」や「勤務間インターバル制度の周知、導入」に関する目標などを更新する。なお、公務員についても目標の趣旨を踏まえて必要な取組を推進すること。

第４章　過労死等をめぐる調査・分析結果①

１（１）　重点業種・職種の調査・分析結果【自動車運転従事者】

○労災認定事案の分析

・　トラック運転者の精神障害事案を具体的出来事別にみると、「1か月に80時間以上の時間外労働を行った」（25.6%）、「悲惨な事故や災害の体験、目撃をした」（18.0%）、「上司とのトラブルがあった」（18.0%）、「（重度の）病気やケガをした」（17.3%）の順に多い。

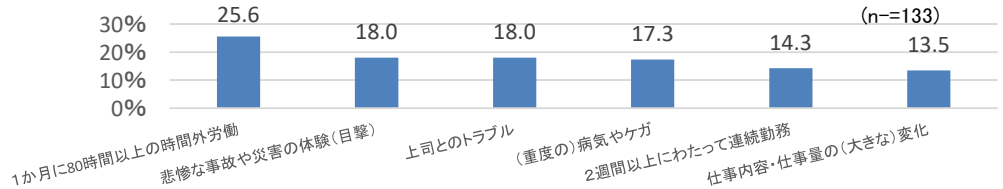
※　平成22年４月から平成30年３月までに労災認定された道路貨物運送業及び運輸に附帯するサービス業の事案を抽出・分析。具体的出来事については、平成24年４月以降の事案を分析。

○労働・社会面の調査（アンケート調査）

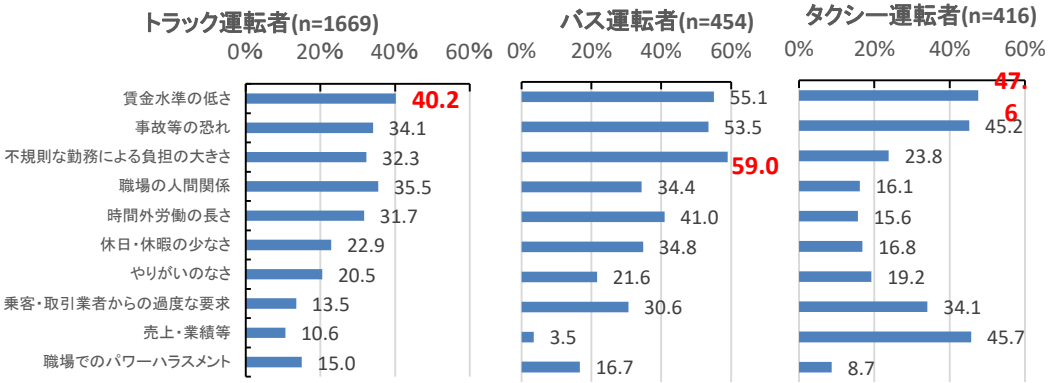
・　平時の業務に関連するストレスや悩みの内容については、 トラック運転者やタクシー運転者では「賃金水準の低さ」、バス運転者では「不規則な勤務による負担の大きさ」が最も多い。

・　新型コロナウイルス感染症の影響で、労働時間が減った者や休日・休暇が取得しやすくなった者が見られる一方で、ストレスや悩みが増えた者も見られる。

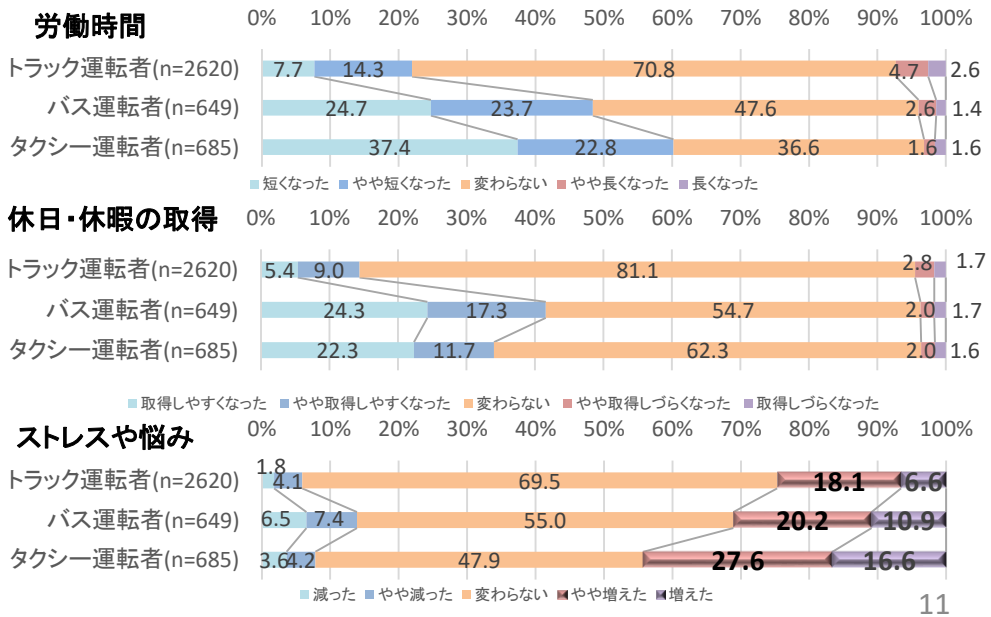
具体的出来事別の精神障害事案数（トラック運転者の労災認定事案）



平時の業務に関連するストレスや悩みの内容（労働者アンケート調査）



新型コロナウイルス感染症の影響（労働者アンケート調査）



（資料出所）過労死等防止調査研究センター「令和２年度過労死等の実態解明と防止対策に関する総合的な労働安全衛生研究」、みずほ情報総研(株)「令和２年度過労死等に関する実態把握のための労働・社会面の調査研究事業」（厚生労働省委託事業）をもとに作成

１（２）　重点業種・職種の調査・分析結果【外食産業】

○労災認定事案の分析

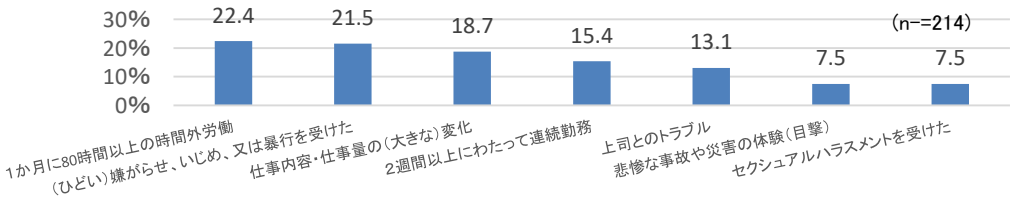
- 外食産業を含む「宿泊業，飲食サービス業」の精神障害事案を具体的出来事別にみると、「１か月に80時間以上の時間外労働を行った」（22.4%）、「（ひどい）嫌がらせ、いじめ、又は暴行を受けた」（21.5%）、「仕事内容・量の（大きな）変化を生じさせる出来事があった」（18.7%）、「２週間以上にわたって連続勤務を行った」（15.4%）の順に多い。

※　平成22年４月から平成31年３月までに労災認定された「宿泊業，飲食サービス業」の事案を抽出・分析。具体的出来事については、平成24年４月以降の事案を分析。

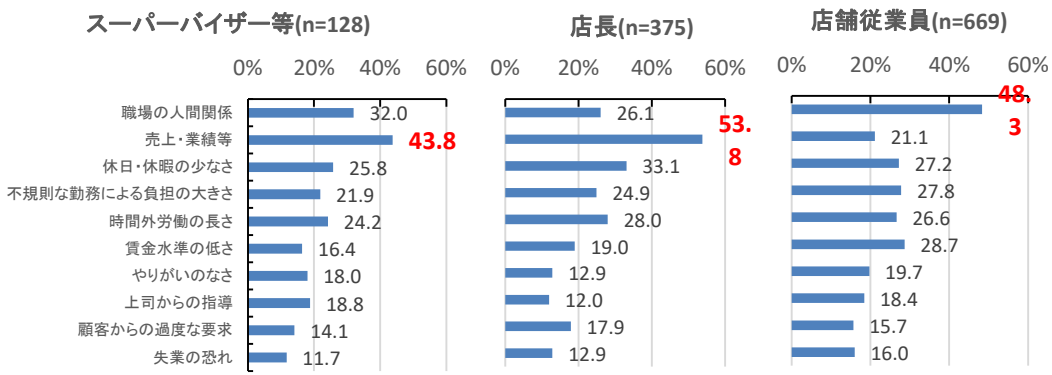
○労働・社会面の調査（アンケート調査）

- 平時の業務に関連するストレスや悩みの内容については、スーパーバイザー等や店長では「売上・業績等」が最も多く、店舗従業員では「職場の人間関係」が最も多い。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で、労働時間が減った者や休日・休暇が取得しやすくなった者が見られる一方で、ストレスや悩みが増えた者も見られる。

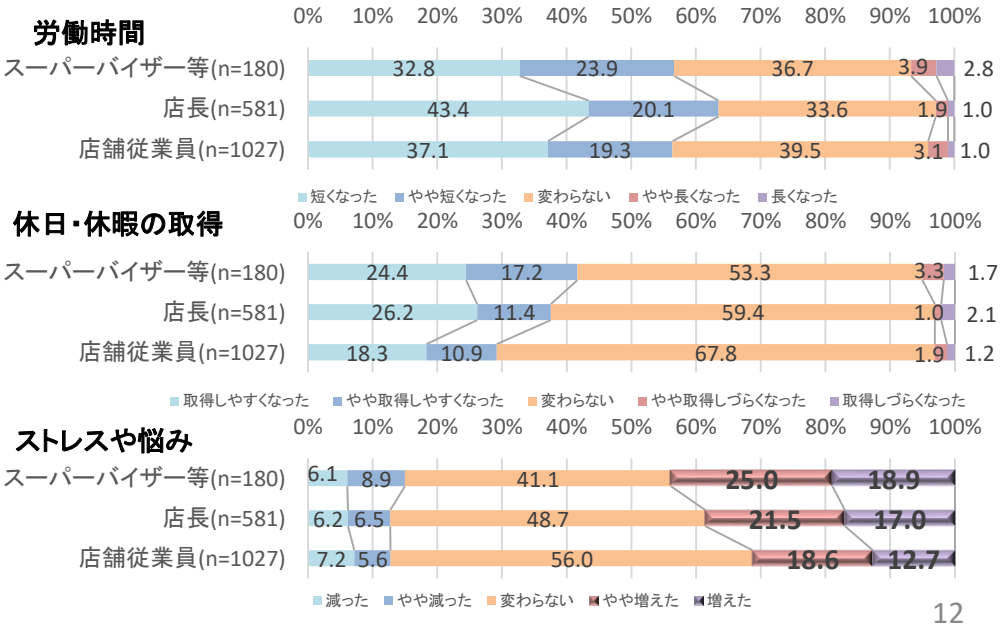
具体的出来事別の精神障害事案数（「宿泊業，飲食サービス業」の労災認定事案）



平時の業務に関連するストレスや悩みの内容（労働者アンケート調査）



新型コロナウイルス感染症の影響（労働者アンケート調査）

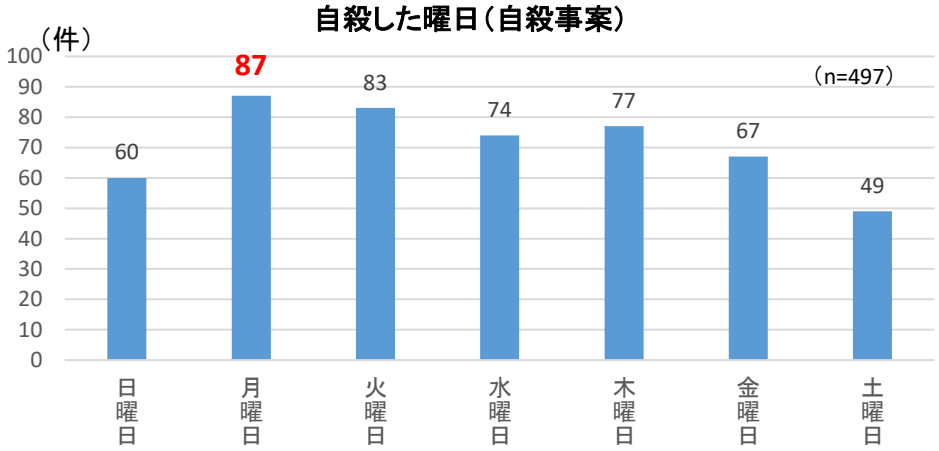


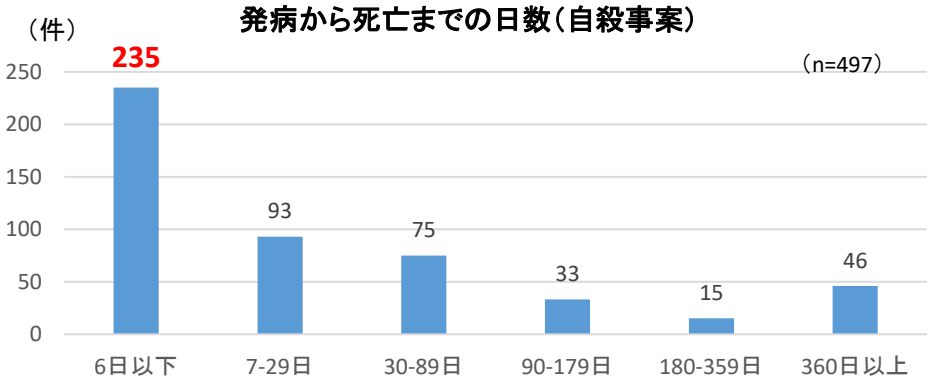
（資料出所）過労死等防止調査研究センター「令和２年度過労死等の実態解明と防止対策に関する総合的な労働安全衛生研究」、みずほ情報総研(株)「令和２年度過労死等に関する実態把握のための労働・社会面の調査研究事業」（厚生労働省委託事業）をもとに作成

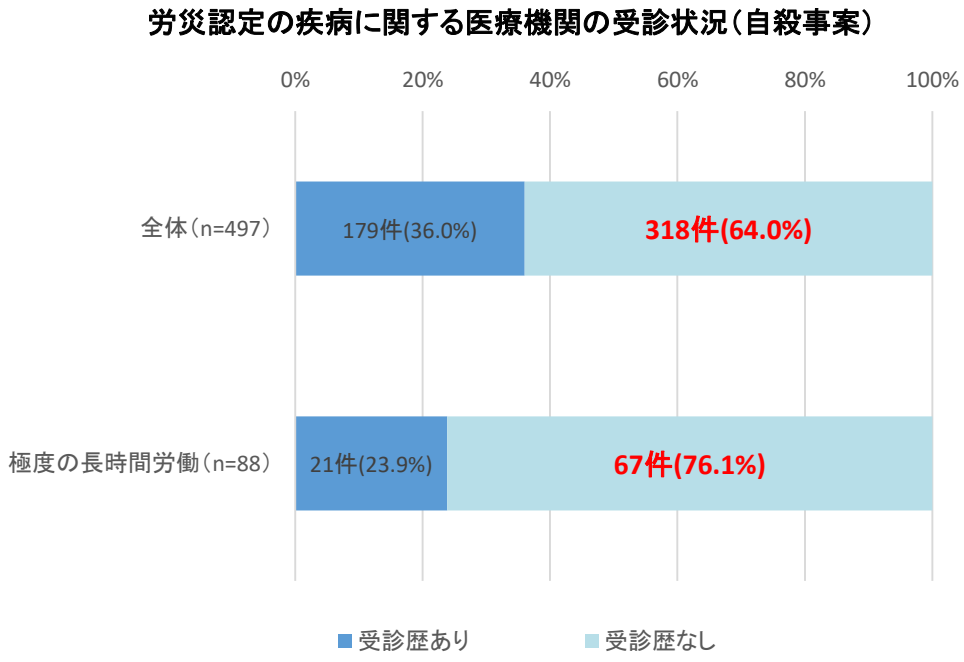
２（１）　労災認定事案の分析【自殺事案】

- 自殺事案（未遂を除く。以下同じ）について、自殺の時期を曜日別にみると、「月曜日」（17.5%）が最も多かった。
- 自殺事案を発病から死亡までの日数別にみると、「6日以下」が47.3%であった。
- 自殺事案について、労災認定の疾病に関して、医療機関への「受診歴なし」が64.0%であった。特に、「極度の長時間労働」があった事案については、医療機関への「受診歴なし」が76.1%であった。

※　平成24年4月から平成30年3月までに労災認定された自殺事案を抽出・分析。







（資料出所）過労死等防止調査研究センター「令和２年度過労死等の実態解明と防止対策に関する総合的な労働安全衛生研究」をもとに作成

コラム（過労死等防止調査研究センターにおける職場環境改善に向けた介入研究について）

ある病院の1つの病棟で働く**看護師約30名を対象**に、4か月間の調査期間の中で、**新シフト※を導入した2か月間と、従来通りのシフトで働いた2か月間を比較して、新シフトの効果を様々な指標を用いて検証**しました。その際、用いた主な指標は、私たちのチームで独自に開発した**疲労測定手法（図1）と唾液や毛髪の試料を採取して生化学的にストレスの状態を評価する手法（図2）**です。それ以外には、マット型の睡眠計を用いた睡眠の客観評価も実施しています。

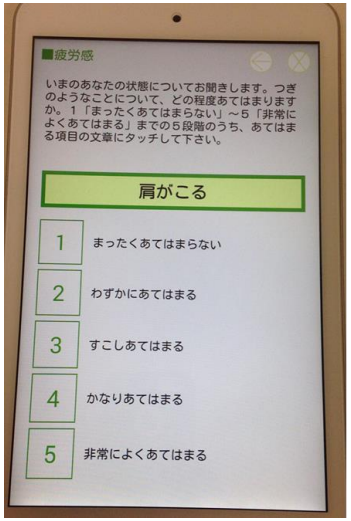
※2か月間の中で「深夜勤－深夜勤－準夜勤－準夜勤」となっているシフトを「深夜勤－深夜勤－休暇－準夜勤－準夜勤」に変更すること

この種の介入調査を行う苦労話としては、**調査協力が得られる病院を探すことが非常に難しい**ということです。今回の協力先は、私たちの研究の目的、意義などについてご理解をいただき、協力が得られた病院ですが、これまで私たちのチームでは様々な職場等に協力依頼を行い、時には事前の説明段階で断られることや、当初は上手く進んでいましたが、最後の段階で断られるといった苦い経験を繰り返しながら調査フィールドを獲得してきました。私たちの研究領域は紙の上で完結するものではなく、職場に出て実際に働く人々を観察し、現場から有用な対策の可能性を丁寧に読み取ること、そして、何より重要なのが現場で働く労働者に受け入れられて初めて成立する研究であるということです。また、このような介入調査で得られる知見は観察調査よりもレベルの高い科学的なエビデンス（根拠）が得られるため、科学的にも非常に価値の高いものになります。それと同時に**実際の職場で実施した取組なので、研究成果を還元する際に、他の職場でも活かすことができる**という強みもあります。

私たちのチームでは今後も研究論文だけを手掛かりに調査を行うのではなく、現場の声を大事にしながら研究を進めていきたいと考えています。もし今後、私たちの研究チームから協力依頼があった際には、何卒ご協力いただければ幸いです。

（独立行政法人労働者健康安全機構 労働安全衛生総合研究所 過労死等防止調査研究センター）

図1　疲労測定アプリ「疲労Checker」



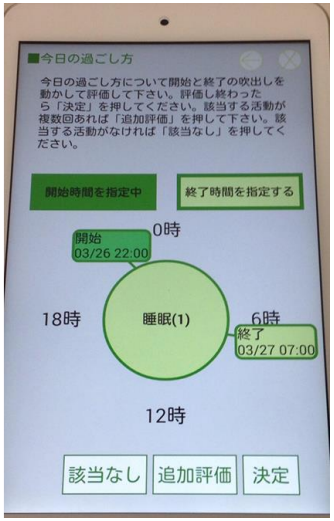
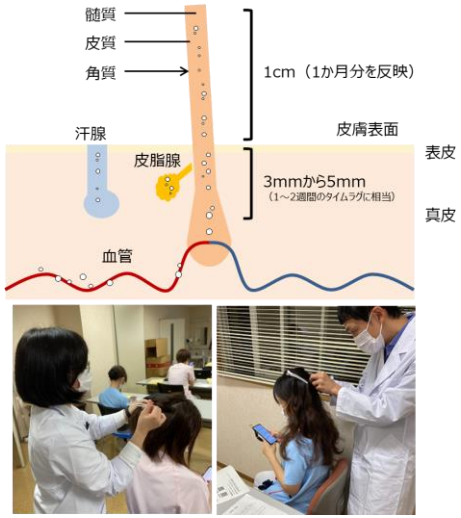


図2　毛髪試料を利用した生化学的なストレス評価



- 「ストレスホルモン」といわれるコルチゾールは、毛髪が形成される際に毛細血管から毛髪組織（髄質部分）の中に取り込まれる。
- この部位が伸張して頭皮より外部位に出てくるのが数週間後、頭髪は月1センチメートルほど伸びるので、毛髪の位置により過去のある時期のストレス量を推定できる。
- 毛髪の先端にいくほど濃度は低くなることが分かっており、根元から5～6センチ部分（5～6か月）までがコルチゾールの評価に利用されているが、所定の毛髪がない者からは測定ができない。
- 洗髪などの影響によって髪が痛んでコルチゾールが外に流出してしまう可能性もある。また、パーマ・染色をしている者の場合、測定は可能だが、測定には正しい数値が得られにくいこともある。

井澤修平、三木圭一(2017) 毛髪・爪試料を利用した慢性的・蓄積的なストレスホルモン分泌の評価：産業ストレス研究における展望．産業ストレス研究24(2): 213-218.

第５章　過労死等の防止のための対策の実施状況①

新型コロナウイルス感染症の影響にも留意しながら、以下の対策を実施

1　労働行政機関等における対策

長時間労働の削減に向けた取組の徹底

- 月80時間を超える時間外労働の疑いがある企業等に対する監督指導を徹底

過重労働による健康障害の防止対策、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策

2　調査研究等　※研究結果は、第４章に掲載

3　啓発

ポスターやパンフレットなど多様な媒体を活用した周知・啓発

大学・高等学校等の学生等への労働関係法令等に関する周知・啓発

勤務間インターバル制度の導入促進

- 助成金の周知、「勤務間インターバル制度導入・運用マニュアル」を活用した制度の導入促進

働き方の見直しに向けた企業への働きかけの実施

年次有給休暇の取得促進

ウィズコロナ・ポストコロナの時代におけるテレワーク等の新しい働き方への対応

- 職場における新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底するため、テレワーク・時差出勤の推進等を含む「取組の5つのポイント」について、都道府県労働局・労働基準監督署において取組を働きかけるとともに、累次にわたって労働団体や経済団体に対して要請を実施
- テレワークガイドラインや副業・兼業の促進に関するガイドラインを改定、フリーランスが安心して働ける環境の整備のためのガイドラインを策定

第５章　過労死等の防止のための対策の実施状況②

3　啓発（続き）

商慣行・勤務環境等を踏まえた取組の推進

- 教員のメンタルヘルス対応等に関する留意事項をまとめた通知を各教育委員会に発出

公務員に対する周知・啓発

- 新型コロナウイルス感染症への対応について、職場における勤務時間管理を含めた対応や、保健師、消防職員、医療機関に従事する職員等の地方公務員のメンタルヘルス予防のために活用できるメンタルヘルス対策サポート推進事業等について、各地方公共団体に周知を実施

4　相談体制の整備等

労働条件や健康管理に関する相談窓口の設置

- 「労働条件相談ほっとライン」（平日夜間・土日祝日に無料の電話相談窓口）において、違法な時間外労働等、労働条件に関する相談対応を実施
- 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」において、メンタルヘルス不調や過重労働による健康障害等について、SNS（令和２年度本格実施）、メール、電話（令和２年度に回線数を1.6倍増）による相談対応を実施
- 「フリーランス・トラブル110番」（令和２年度開設）において、フリーランスと発注者等との契約等のトラブル等について相談対応を実施

5　民間団体の活動に対する支援

過労死等防止対策推進シンポジウムの開催

- 「全国過労死を考える家族の会」、「過労死等弁護団全国連絡会議」等と連携し、全国47都道府県で、過労死等防止対策推進シンポジウムを開催（48回）

過労死遺児交流会の開催

- 「全国過労死を考える家族の会」と連携し、遺児及びその保護者を対象とした相談等を行う過労死遺児交流会（令和２年度はオンライン）を開催

（参考）働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」

○働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」において、職場のメンタルヘルスに関する総合的な情報提供を行うとともに、メンタルヘルス不調、過重労働による健康障害に関する相談窓口を設置。　【アクセス件数実績（令和2年度）：　約780万件】

職場のメンタルヘルスに関する総合的な情報提供

○メンタルヘルスに関する基礎知識　○事業場の取組事例　○専門の相談機関や医療機関
○各種支援・助成制度　○統計情報　○関係行政機関の情報　等

メンタルヘルス不調、過重労働による健康障害に関するメール相談・電話相談・SNS相談窓口の設置

「こころの耳メール相談」（平成26年7月～）

○ 相談実績（令和2年度）：6，199件

「こころの耳SNS相談」（令和2年6月～）

○ 受付日時 ： 月・火／17:00～22:00、土・日／10:00～16:00
（祝日、年末年始を除く）
○相談実績（令和2年度）：8，024件

「こころの耳電話相談」（平成27年9月～）

※平成28年10月に「こころほっとライン」から改称

○ 専用ダイヤル ： 0120－565－455
○ 受付日時 ： 月・火／17:00～22:00、土・日／10:00～16:00
（祝日、年末年始を除く）
○ 相談実績（令和2年度）： 12，068件
○ 回線数を2．5倍増　令和3年度拡充

（参考）新型コロナウイルス感染症に関する相談状況（令和2年度）

「こころの耳メール相談」
○ 相談実績 1,079件（全体6,199件のうち17.4%）

「こころの耳電話相談」
○ 相談実績 1,638件（全体12,068件のうち13.6%）

「こころの耳SNS相談」
○ 相談実績 711件（全体8,024件のうち8.9%）

主な相談内容

○ コロナ対応による不安・不満
→職場で緊張感が続く。業務が溜まることが不安。
→コロナの影響で業務が増えてしんどい。

○職場の人間関係の悪化
→コロナの影響で職場の雰囲気が悪く、人間関係がギスギスしている。

○　退職・求職活動、収入面の不安
→退職勧奨を受けたが、コロナの影響で再就職先が見つからず不安。
→解雇と通知され、気持ちを取り乱している。
→コロナで収入が減ってしまい不安。

○ 在宅勤務による不安・不満
→在宅勤務で意思疎通がとりにくくストレス。孤立感が強い。
→同じ部署で在宅勤務できる人とできない人がいて不満。

○ コロナ感染などに関する不安
→自分が感染し、会社に迷惑をかけないか不安。
→職場の同僚がマスクを着用しないため不安。
→濃厚接触者として自宅待機しているが、イライラする。
→感染して療養中。他の従業員に感染させたのではと申し訳ない。
療養後の職場復帰が不安。

○ メンタル不調の悪化
→元々メンタル不調があるが、コロナで不安が増幅している。

⇨ 不安・悩みに寄り添い傾聴し、相談者の自己理解や問題解決に向けた対応を促すほか、必要に応じて適切な窓口をご案内。