ダイヤル・サービス株式会社

こころと暮らしのほっとライン クライアントアンケート報告書 2024

～「顧客満足度調査」と「企業における実態調査」2024年度ダイジェスト版～

※無断転載・引用を禁じます

調査概要

- 調査対象 『こころと暮らしのほっとライン』ご契約企業ご担当者様
- 調査方法 WEBによるアンケート
- 調査期間 2024年5月15日～6月16日
- 回収状況 有効回答数：36社　有効回答率：46.2%

満足度・お役立ち度

こころと暮らしのほっとラインのクライアント約80社のうち、36社の企業担当者様にご回答いただきました。

総合満足度についてアンケート調査を行った結果、80.5%の方から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただきました。当サービスについて「役に立っている」「ある程度役に立っている」と回答した方は86.1%。報告書について「満足」「どちらかと言えば満足」と回答した方は80.5%。今回お寄せいただいた様々なご意見を参考に、より一層のサービス向上に努めて参ります。

サービスの利用目的

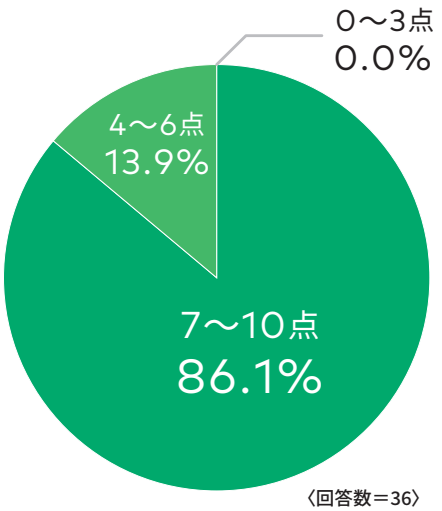
当サービスの利用目的として最も多かった回答は、前年同様に「従業員が相談しやすい窓口・対応時間の拡大として」です。「匿名で相談できる窓口として」「ハラスメントの早期発見・早期解決のため」「安全配慮義務、リスク対策、体制整備として」が多いのも前年と同じで、「安全配慮義務～」の割合は10%以上増えました（前年42.2%、今年58.3%）。

安全配慮義務

安全配慮義務は、使用者（事業者）が労働者の心身の健康と安全を守るために配慮すべき義務のことをいいます。長時間労働による健康被害やパワーハラスメント等によるメンタルヘルス不調など、労働者の心身の健康が脅かされるケースは様々あり、それらに対し使用者（事業者）は必要な措置、手段を講じる必要があります。その手段・対策としてメンタルヘルス相談窓口を設置することは有効とされています。

当社のサービスを他社にお薦めしようと思いますか

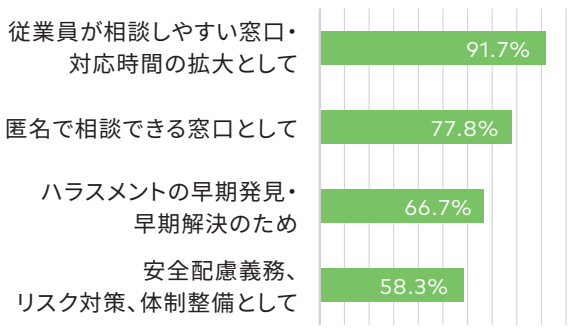
※0点（お薦めしたくない）～10点（お薦めしたい）



〈回答数＝36〉

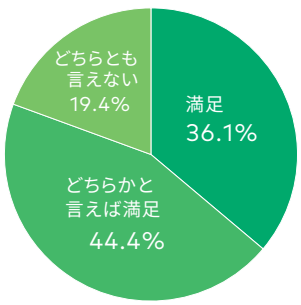
ご利用中のサービスの利用目的を教えてください（複数回答可）

〈回答数＝36〉



ご利用中のサービスの「総合満足度」はいかがですか

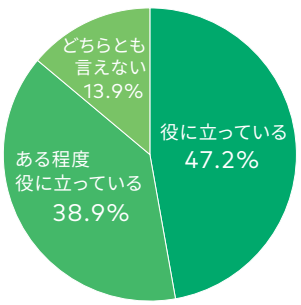
〈回答数＝36〉



やや不満……0.0%
不満……0.0%

利用目的から見て、当社のサービスはお役に立っていますか

〈回答数＝36〉



あまり役に立っていない……0.0%
役に立ってない……0.0%

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%にはなりません。

●メンタルヘルス対策

「メンタルヘルスケアに関する取り組みの中で効果があると実感できたもの」については、「従業員への教育研修・情報発信」が48.6%と最も多く、次いで「職場復帰における支援」、「外部相談窓口を設置した」、「管理監督者への教育研修・情報提供」という順番になりました。

従業員全員がメンタルヘルスケアについて正しい知識を持っていれば、ストレス予防もしやすくなります。また、管理監督者は従業員からの相談に対応するなど職場改善の役割がありますが、同時に企業の窓口担当者や管理職の方といった管理監督者自身のメンタルヘルスケア対策も大切です。

従業員のメンタルヘルス不調の原因として、しばしば挙げられるのは、「職場の人間関係の悪化」、「上司・部下のコミュニケーション不足」です。ハラスメントがこれらに起因することも少なくありません。つまりメンタルヘルス不調者を減らすには、ハラスメント対策も講じ、職場環境を改善させることが不可欠です。個人のメンタルヘルスケアのみに注力しても、職場環境は改善されません。

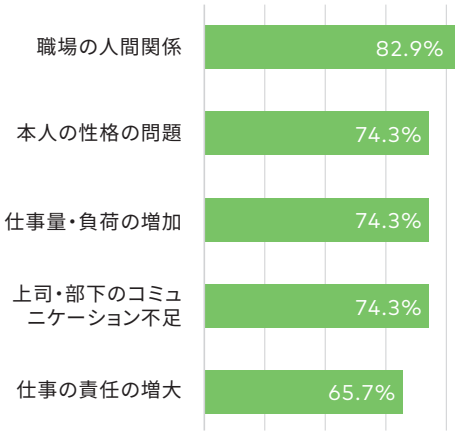
●働きやすい環境作り

2024年度のクライアントアンケートでは、「育児休暇取得」や「LGBT支援」に関する設問項目を追加しました。「育児休暇取得」に関しては、多くの企業担当者様が管理職や経営層に対し、育休への理解を深める取り組みを実施しています。その成果として、男性の育児休暇の取得が「増えている」と回答した企業は80.0%に達しました。

「LGBT支援」の設問についても、「LGBTに関する研修や周知を行っている」「LGBT支援に関する方針等を策定している」等の回答が多く見られました。各企業様において、従業員の方が働きやすい環境にすべく、法改正等も考慮しながら様々な対策を講じているようです。

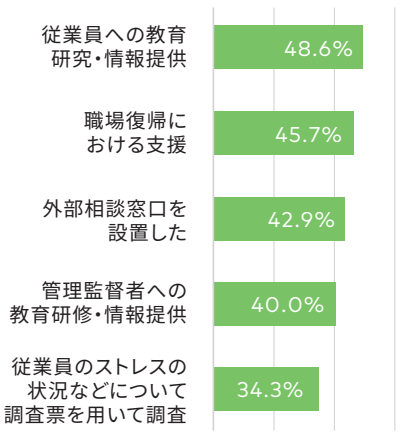
メンタルヘルス不調につながる要因と思われるものを全てお教えください（複数回答可）

〈回答数＝35〉



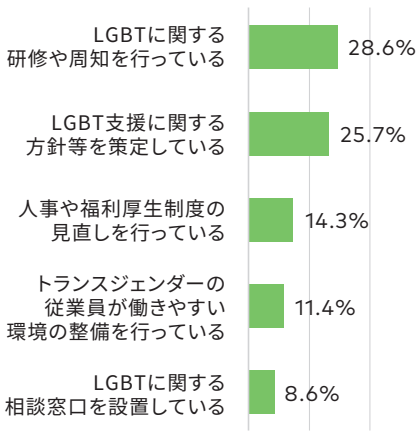
メンタルヘルスケアに関する取り組みの中で効果があると実感できたものを全てお教えください（複数回答可）

〈回答数＝35〉



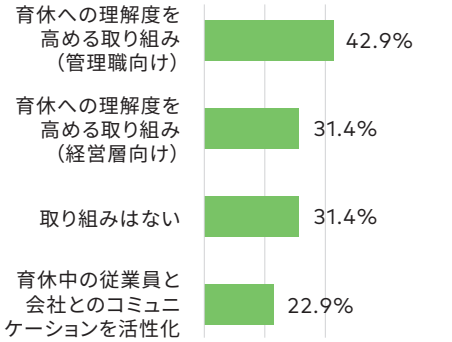
LGBT支援に関してどのような取り組みを行っていますか（複数回答可）

〈回答数＝35〉



男性の育児休暇の取得を促すための取り組みを行っていますか（複数回答可）

〈回答数＝35〉



企業の窓口担当者が感じている課題

- メンタルヘルス問題に対するまわり（社内）の理解。
- メンタル不調を繰り返す社員への対応。
- 役職者同士の結婚後の単身赴任。
- 産業保健スタッフの確保、連携。
- 部下から上司に対するハラスメント。
- 不調者の休職時や、不調者に業務的な配慮をした場合、他の社員がカバーをする余裕がない。
- メンタルヘルスは健康上の問題とは認識されにくく、科学的に対応するより精神論で解決しようとする傾向がある。
- 両立支援の仕組みを検討しているが、状況が様々で、その都度対応している状況だ。
- テレワークが増えたことで、メンタルヘルス不調者の発見が以前よりも遅れているように思う。復職後もテレワークとなるため、様子が分からない。

DIAL SERVICE
ダイヤル・サービス株式会社
TEL 03 (6238) 7101
https://www.dsn.co.jp/