

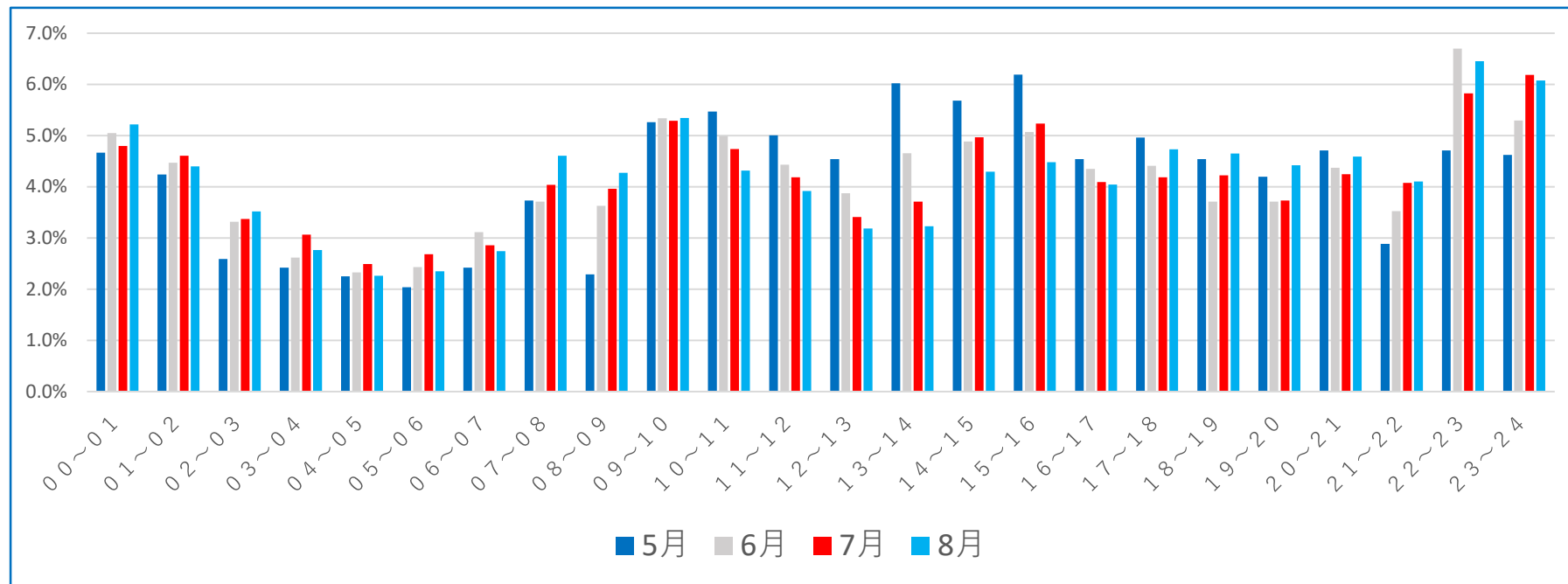
令和 2 年度遠隔健康相談事業体制強化事業(メンタルヘルス専門窓口) 事業報告書  
「こころの安心相談」実績成果分析

株式会社 セーフティネット

2020.05.01～08.31

# 時間別入電状況

時間帯	全期間	5月	6月	7月	8月
00～01	5.0%	4.7%	5.1%	4.8%	5.2%
01～02	4.5%	4.2%	4.5%	4.6%	4.4%
02～03	3.3%	2.6%	3.3%	3.4%	3.5%
03～04	2.8%	2.4%	2.6%	3.1%	2.8%
04～05	2.4%	2.2%	2.3%	2.5%	2.3%
05～06	2.4%	2.0%	2.4%	2.7%	2.3%
06～07	2.8%	2.4%	3.1%	2.9%	2.7%
07～08	4.1%	3.7%	3.7%	4.0%	4.6%
08～09	3.7%	2.3%	3.6%	4.0%	4.3%
09～10	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%
10～11	4.8%	5.5%	5.0%	4.7%	4.3%
11～12	4.3%	5.0%	4.4%	4.2%	3.9%
12～13	3.6%	4.5%	3.9%	3.4%	3.2%
13～14	4.2%	6.0%	4.7%	3.7%	3.2%
14～15	4.9%	5.7%	4.9%	5.0%	4.3%
15～16	5.1%	6.2%	5.1%	5.2%	4.5%
16～17	4.2%	4.5%	4.3%	4.1%	4.0%
17～18	4.5%	5.0%	4.4%	4.2%	4.7%
18～19	4.2%	4.5%	3.7%	4.2%	4.7%
19～20	4.0%	4.2%	3.7%	3.7%	4.4%
20～21	4.4%	4.7%	4.4%	4.2%	4.6%
21～22	3.8%	2.9%	3.5%	4.1%	4.1%
22～23	6.1%	4.7%	6.7%	5.8%	6.5%
23～24	5.7%	4.6%	5.3%	6.2%	6.1%

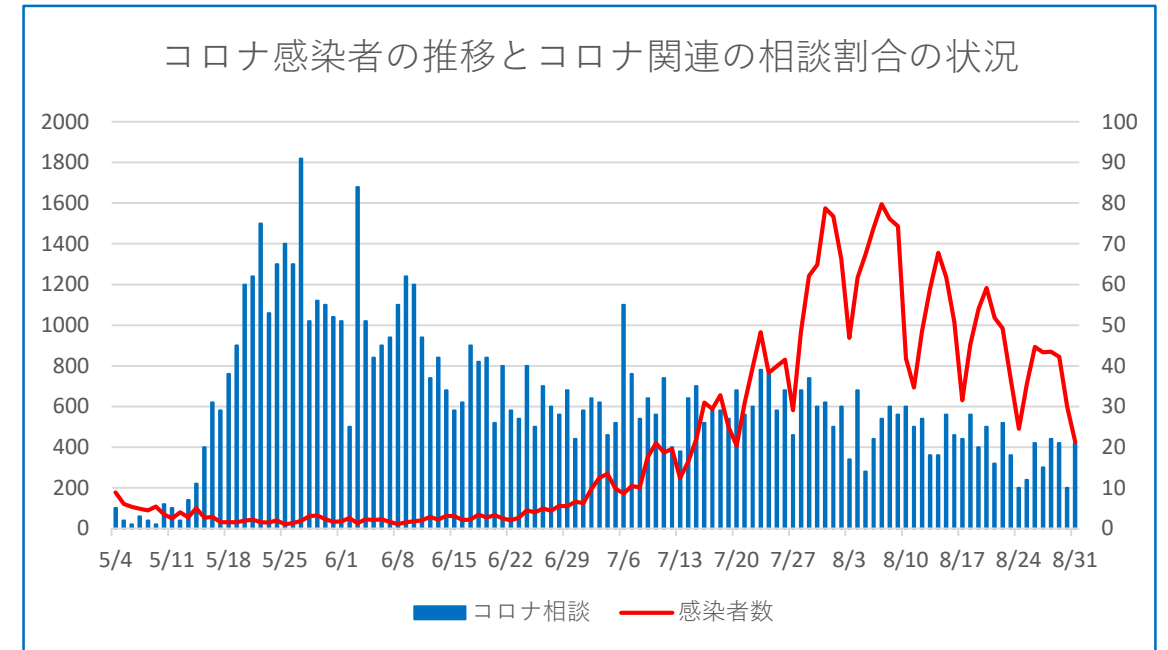
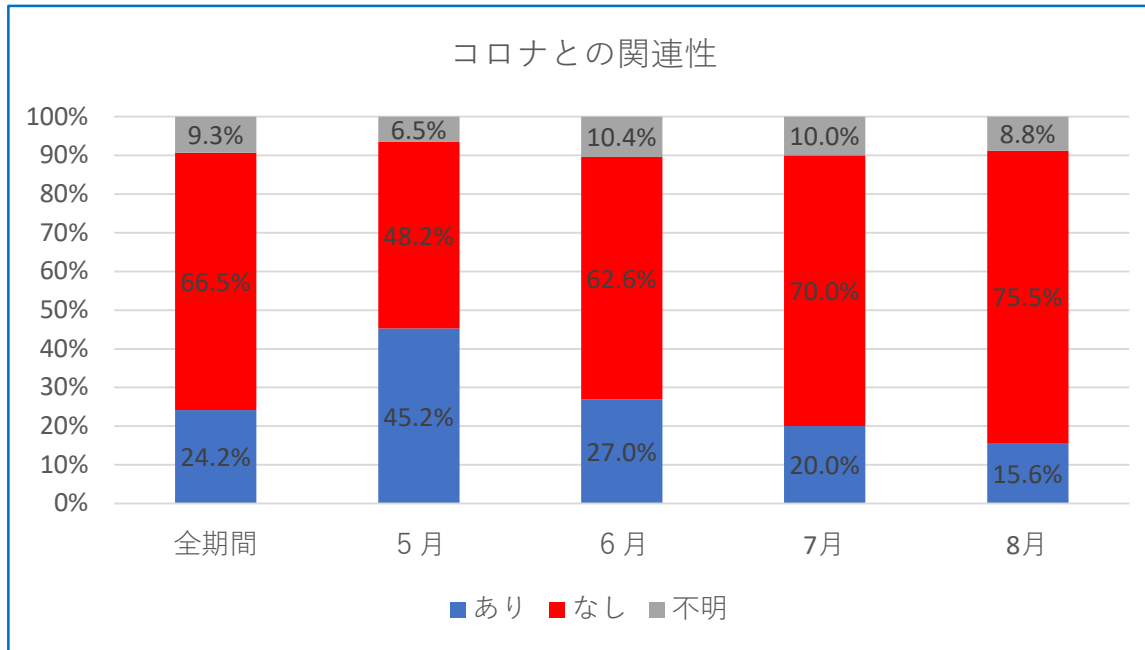


◆入電の高い時間帯は、開始当初、日中の時間帯の入電が割合が高いが、次第に夜間・深夜帯の入電の割合が増加している。

◆入電の高い時間帯の変化は、緊急事態宣言下の在宅勤務や行動自粛から緊急事態宣言解除に伴う出勤や自粛解除等へ勤務・生活形態が変化したことやメンタル不調者や精神疾患者の入電が増加しことがあると思われる。

◆有職者からの入電は夕方から夜間が多いものの、無職の方は終日を通して入電がある。深夜から早朝の時間帯の入電は、就労・生活等における悩みで高ストレスの方や精神疾患に伴う睡眠障害の方がみられた。

# コロナとの関連性



◆コロナとの関連性のある入電が減少し、一般的な不安や悩みに関する相談が増加した。  
コロナとの関連性 5月：45.2% → 6月：27.0% → 7月：20.0% → 8月：15.6%

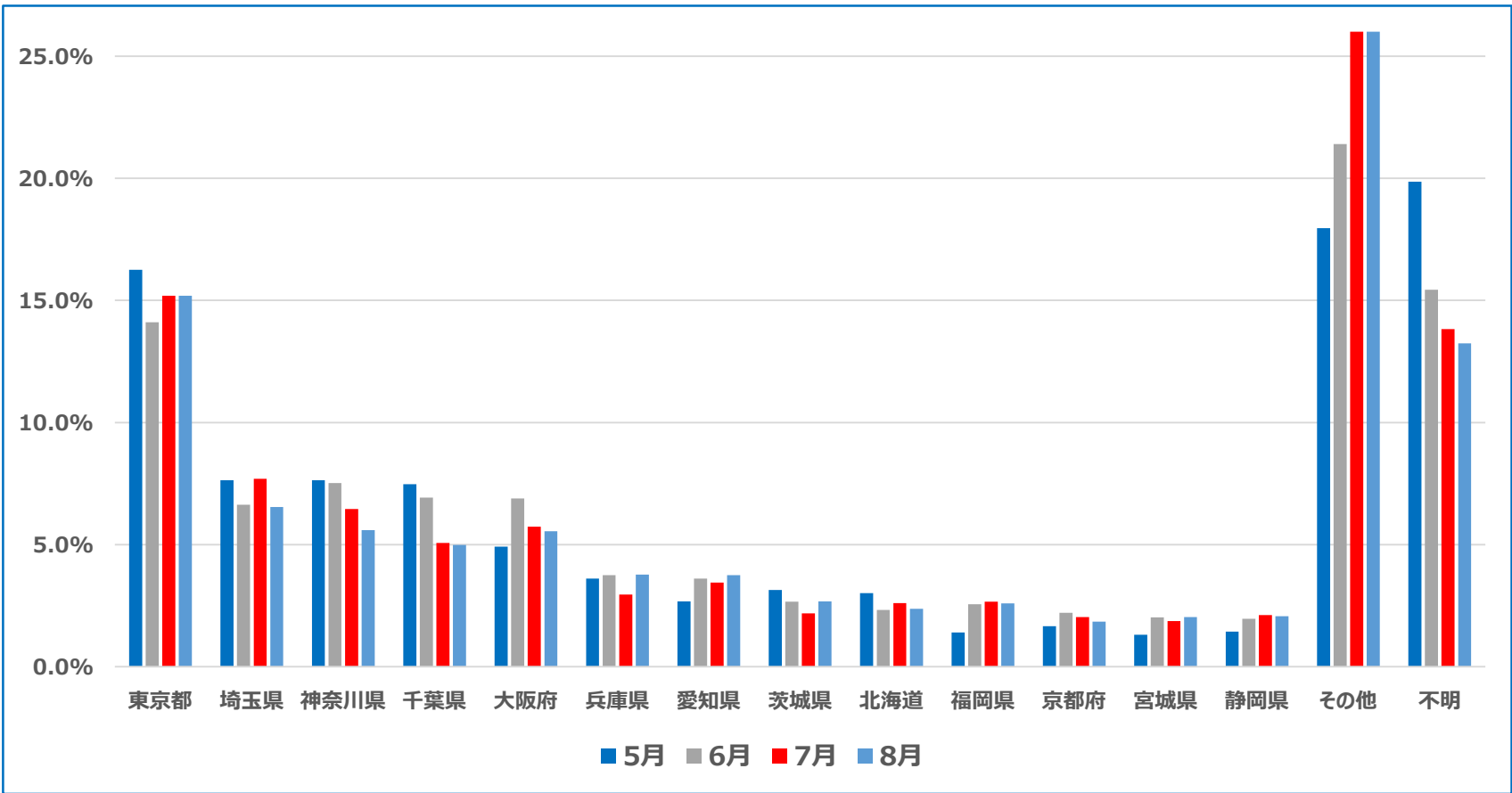
◆コロナに関する相談件数は、窓口開設当初は多いものの、次第に減少傾向にあり、コロナ感染の推移とコロナに関する相談割合には相関関係は認められない。

◆コロナに関する相談数の減少の要因については、下記のことが考えられる

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う連日のコロナ関連報道の煽りや緊急事態宣言の影響もあり「あふれる情報の真偽がわからない」、「マスクがない」、「感染が不安」など不透明なコロナへの過剰な感染不安の高まりなどの相談が多かったが、緊急事態宣言の解除、マスク・消毒等の感染予防商品の普及、コロナに関する慣れなどもあり感染への不安が減少したこと
- ・「仕事が減った」、「客が来ない」、「先が見えず不安」など就労や経済的な生活の悪化の懸念もあり、当初は給付金等の支援制度などに関する相談が多かったものの、支援金や給付金などが進んだことから先行きに関する不安が一部軽減したこと

# 都道府県別

都道府県	全期間	5月	6月	7月	8月
北海道	2.5%	3.0%	2.3%	2.6%	2.4%
青森県	0.4%	0.3%	0.4%	0.4%	0.4%
岩手県	0.5%	0.5%	0.3%	0.5%	0.5%
宮城県	1.9%	1.3%	2.0%	1.9%	2.0%
秋田県	0.8%	1.2%	0.7%	0.9%	0.6%
山形県	0.6%	1.0%	0.7%	0.4%	0.6%
福島県	1.0%	0.6%	0.9%	1.1%	1.2%
茨城県	2.6%	3.1%	2.7%	2.2%	2.7%
栃木県	1.3%	1.1%	1.5%	1.3%	1.1%
群馬県	1.7%	1.3%	1.5%	1.9%	1.8%
埼玉県	7.1%	7.6%	6.6%	7.7%	6.5%
千葉県	5.9%	7.5%	6.9%	5.1%	5.0%
東京都	15.0%	16.3%	14.1%	15.2%	15.2%
神奈川県	6.7%	7.6%	7.5%	6.5%	5.6%
新潟県	1.0%	0.5%	1.0%	0.9%	1.5%
富山県	0.7%	0.2%	0.6%	0.9%	1.0%
石川県	0.6%	0.4%	0.7%	0.6%	0.6%
福井県	0.3%	0.2%	0.2%	0.3%	0.3%
山梨県	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
長野県	1.0%	0.4%	0.8%	1.2%	1.4%
岐阜県	1.4%	1.1%	1.3%	1.6%	1.6%
静岡県	2.0%	1.4%	2.0%	2.1%	2.1%
愛知県	3.5%	2.7%	3.6%	3.4%	3.8%
三重県	1.0%	0.6%	0.7%	1.5%	0.9%
滋賀県	0.8%	0.6%	0.7%	1.0%	0.9%
京都府	2.0%	1.7%	2.2%	2.0%	1.8%
大阪府	5.9%	4.9%	6.9%	5.7%	5.6%
兵庫県	3.5%	3.6%	3.8%	3.0%	3.8%
奈良県	0.8%	0.4%	0.7%	0.6%	1.4%
和歌山県	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	0.8%
鳥取県	0.2%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%
島根県	0.5%	0.3%	0.6%	0.5%	0.6%
岡山県	0.8%	0.6%	0.7%	0.9%	1.0%
広島県	1.5%	1.1%	1.3%	1.4%	2.1%
山口県	0.8%	0.5%	0.8%	0.9%	0.8%
徳島県	0.3%	0.3%	0.5%	0.3%	0.3%
香川県	0.6%	0.3%	0.4%	0.8%	0.6%
愛媛県	0.5%	0.3%	0.4%	0.5%	0.8%
高知県	0.2%	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%
福岡県	2.4%	1.4%	2.6%	2.7%	2.6%
佐賀県	0.4%	0.3%	0.2%	0.4%	0.5%
長崎県	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	0.3%
熊本県	0.8%	0.6%	0.8%	0.9%	0.6%
大分県	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.5%
宮崎県	0.5%	0.3%	0.4%	0.6%	0.6%
鹿児島県	0.6%	0.4%	0.4%	0.8%	0.6%
沖縄県	0.7%	0.6%	0.5%	0.9%	0.6%
不明	14.9%	19.9%	15.4%	13.8%	13.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



・東京が最も高く、埼玉、神奈川、千葉、大阪は高い水準で推移し、毎月ほぼ同じ傾向である。

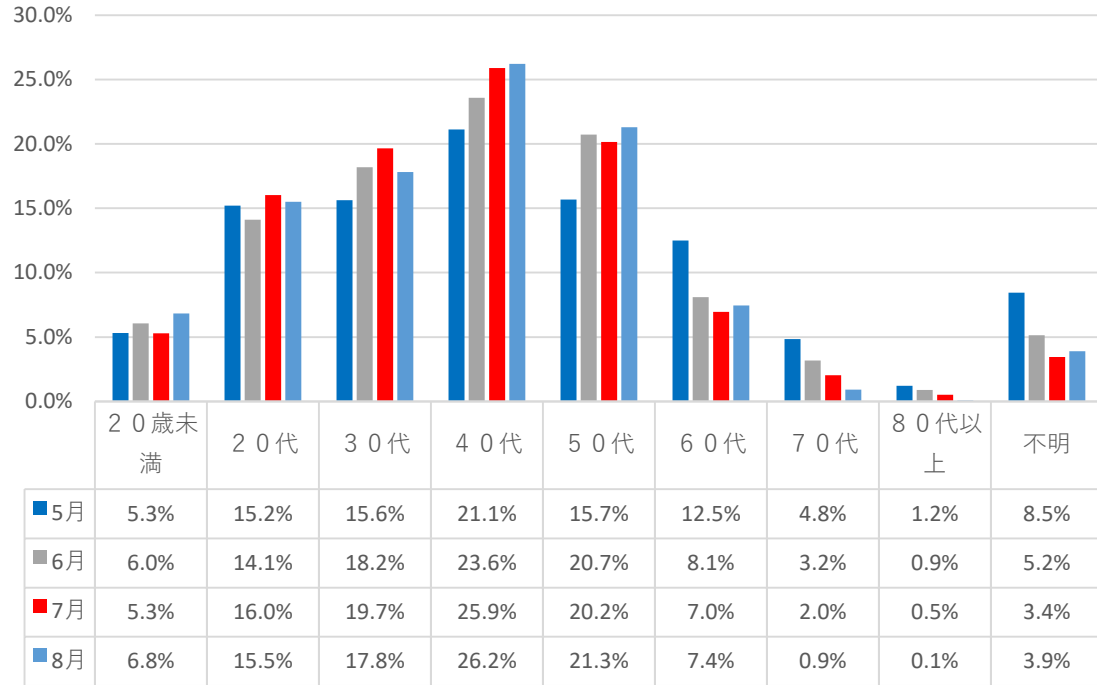
・入電件数は、メディアへの周知状況によるも、首都圏、大阪圏からの入電が多く、都道府県の人口比率とほぼ同じ傾向にある

※参考：都道府県人口順位（2020年）

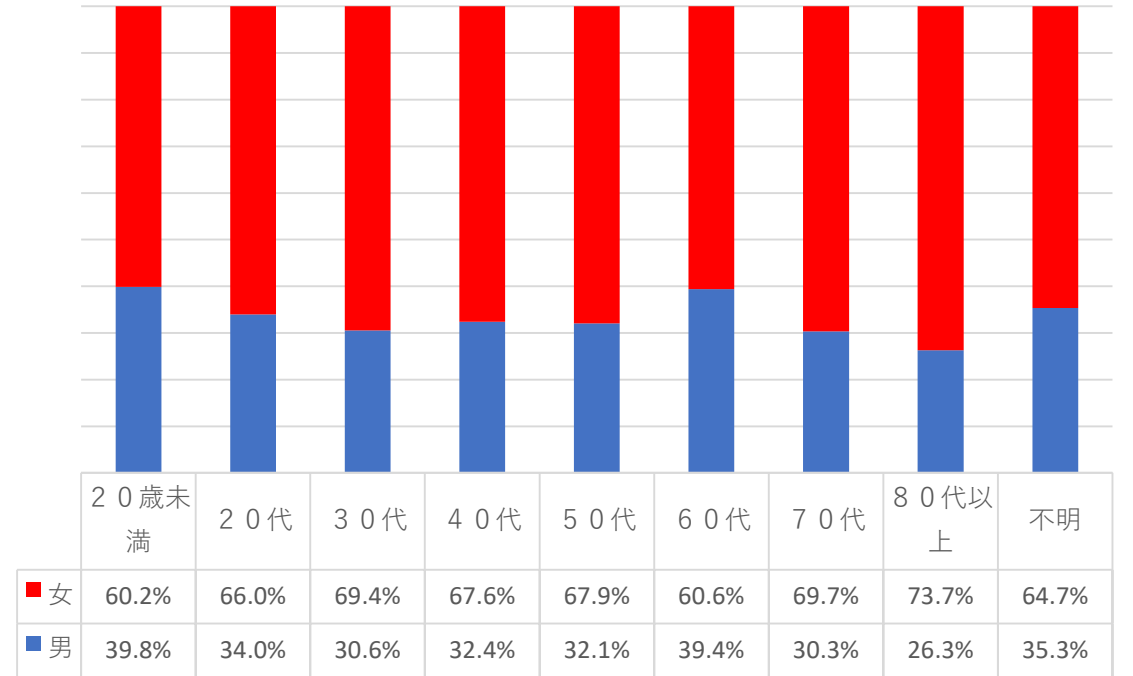
1 東京都、2 神奈川県、3 大阪府、4 愛知県、5 埼玉県、6 千葉県、7 兵庫県、8 北海道、9 福岡県、10 静岡県、11 茨城県、12 広島県、13 京都府、14 宮城県

# 年 齢 別

年齢別（全期間）



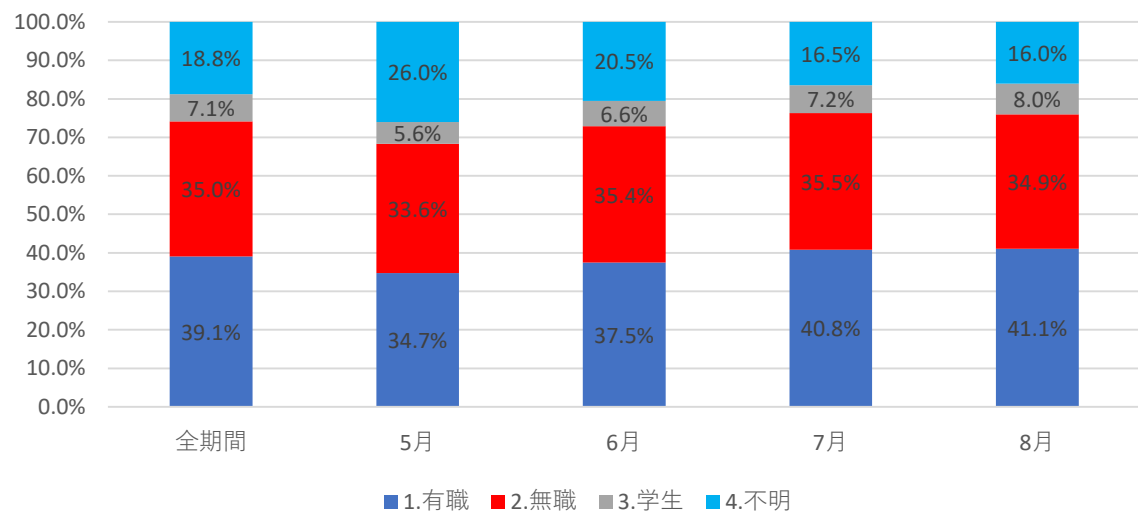
年齢別・男女比（全般・全期間）



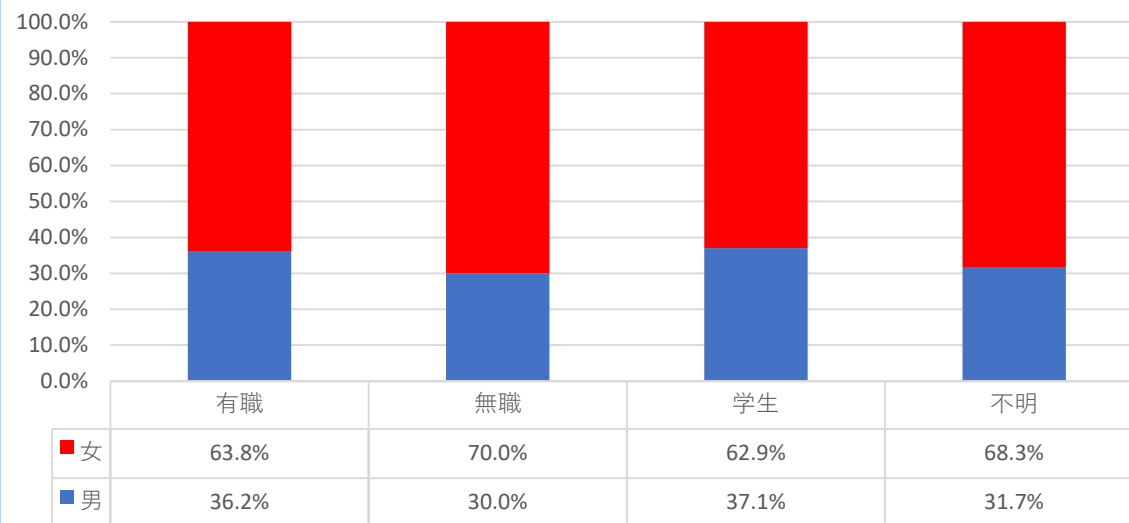
- ◆各月とも40代が最も多い。月推移では、40代、50代の伸び率が高く、60代以降は、減少傾向にある。
- ◆全年代にわたり女性の入電が多く7割前後を占めている。
- ◆生産年齢である働く世代の20～50代の入電割合が高く、就労、生活、家族等の広範多岐にわたる不安や悩みの増加がある。

# 就 労 別

就労別（月別）



就労別／男女比（全般・全期間）

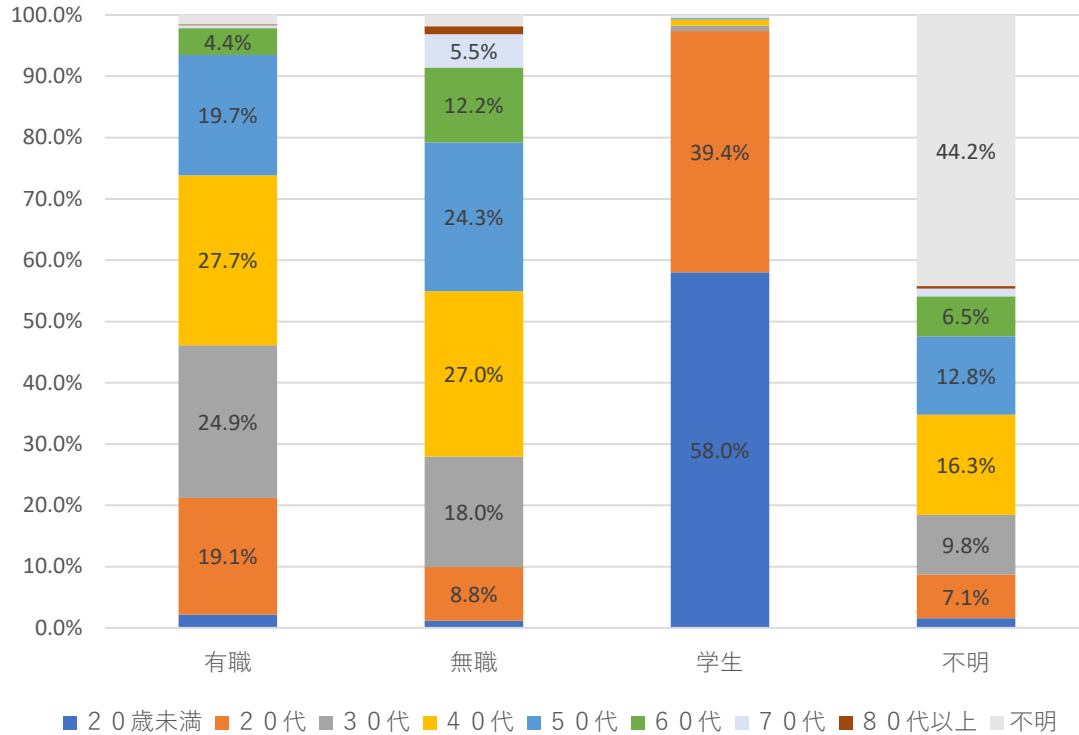


区分	全期間		5月		6月		7月		8月	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
有職	36.2%	63.8%	40.2%	59.8%	36.3%	63.7%	35.5%	64.5%	35.4%	64.6%
無職	30.0%	70.0%	33.4%	66.6%	29.9%	70.1%	28.4%	71.6%	30.2%	69.8%
学生	37.1%	62.9%	35.0%	65.0%	39.3%	60.7%	38.9%	61.1%	34.0%	66.0%
不明	31.7%	68.3%	38.4%	61.6%	30.3%	69.7%	29.0%	71.0%	31.4%	68.6%
計	33.2%	66.8%	37.2%	62.8%	33.0%	67.0%	32.1%	67.9%	32.8%	67.2%

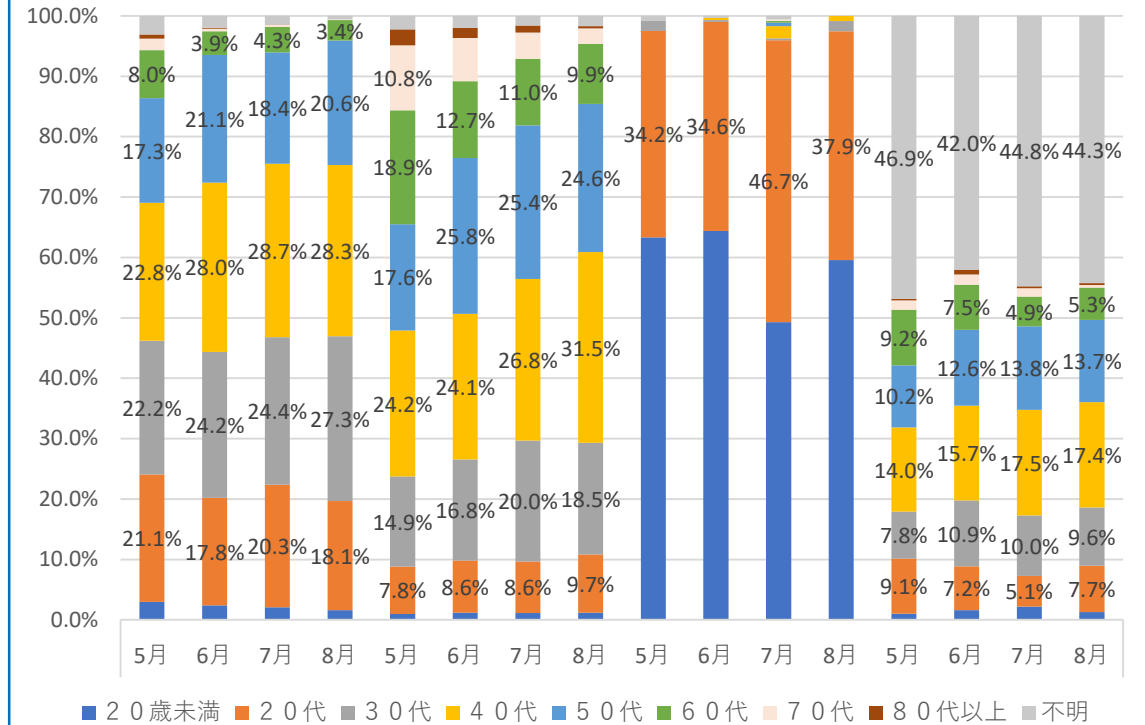
- ◆各月ほぼ同じ傾向であり、有職者からの入電がやや多い。  
有職者の入電が多いのは、構成人口が高いこともあるが、コロナ感染症の影響もあり、就労・生活が変化したことによる不安や悩みがある。
- ◆有職者、学生は漸増しているが、無職者はほぼ均衡
  - ・有職者が漸増しているのは、コロナ感染症の影響によりメンタル不調、リストラ・収入減少や在宅勤務による家族とのトラブルの増加がある
  - ・学生については、オンライン授業への不平・不満、就活に関する悩み、友人・異性など人間関係の問題などの増加がある
  - ・無職者については、コロナの影響より一般的な生活上の悩みやメンタル不調に関する悩みが多い
- ◆全体的に女性の比率が高い  
電話相談においては、一般的に女性の入電割合が高く「話すこと」「対話すること」「話を聞いてもらうこと」での悩みを緩和する傾向がある

# 就労／年代別

## 就労／年代別（全般）



## 就労／年代別（月別）



### ◆有職者

全般として40代最も高く、次いで30代、50代、20代の順。月間推移では30・40代は漸増している

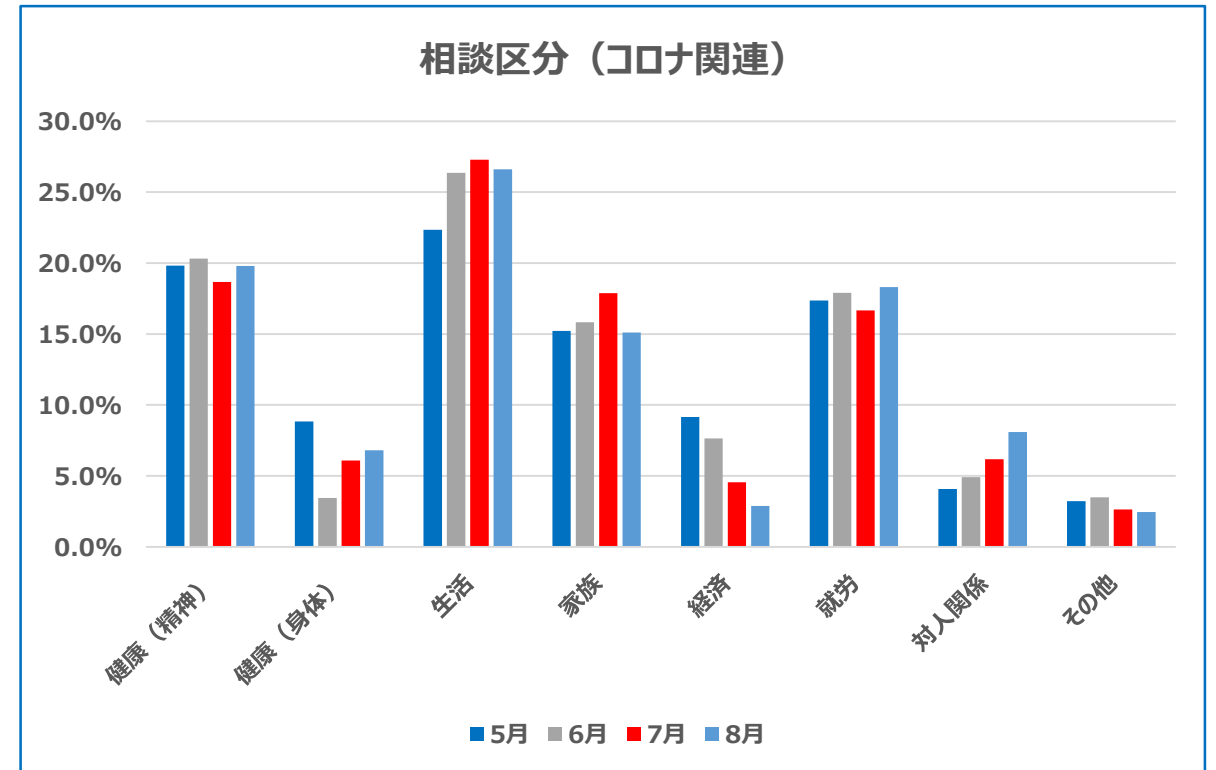
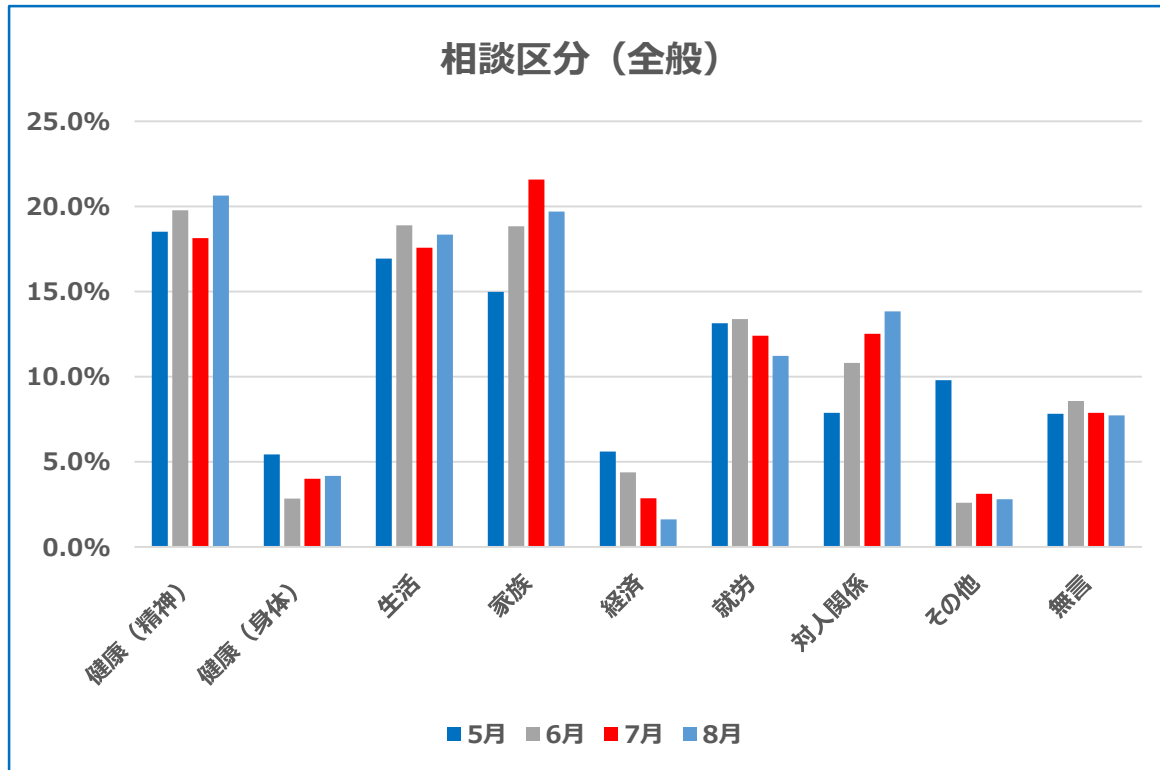
### ◆無職者

全般として40代最も高く、次いで50代、30代の順。月間推移では、20代はほぼ均衡し、30～50代は漸増している一方で、60代以降は漸減している

### ◆学生

全般的に20歳未満の割合が多いものの、7月に20代は7月に急増している。

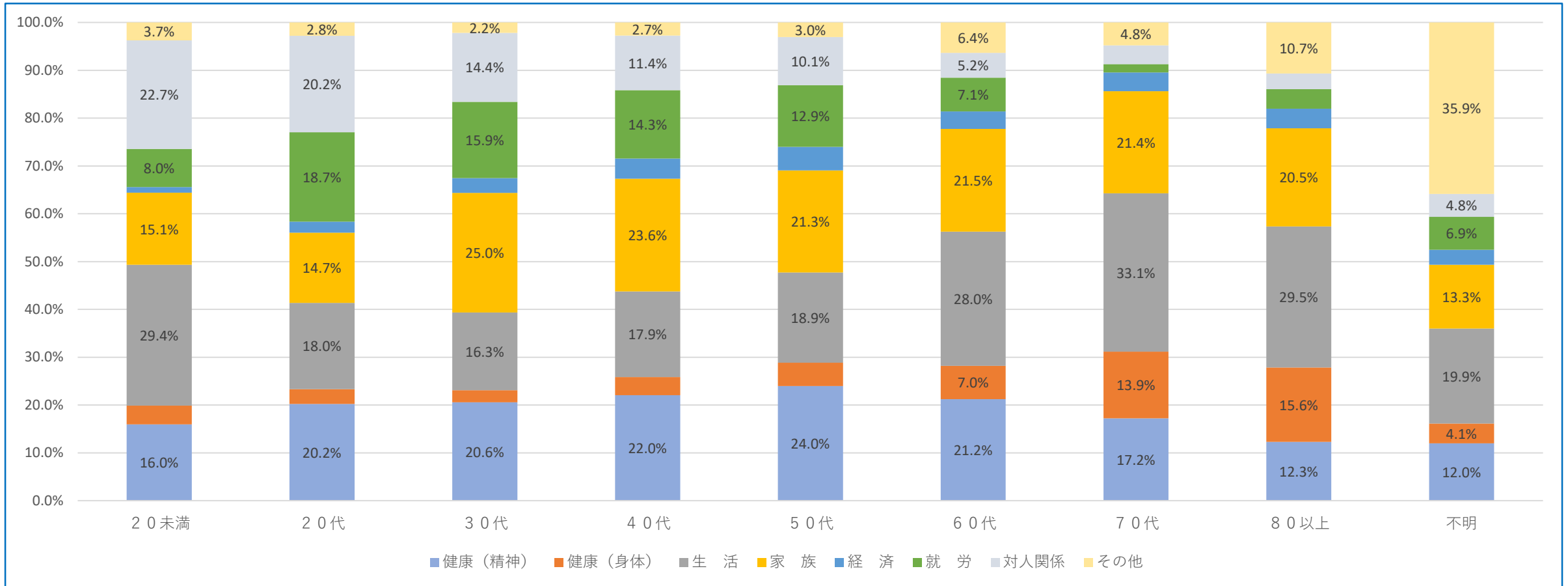
# 相談区分別



- ◆「全般」では、健康(精神)、生活、家族が高く、家族に関する相談が増加している。
- ◆「コロナ関連」では、生活が突出して高く、健康(精神)、就労、家族が高い傾向にある。
- ◆「全般」及び「コロナ関連」の共通として、各月はほぼ同様の傾向を示しているが、経済的な問題に関しては、減少傾向にあるものの、生活や家族に関する不安や悩みが7月までは漸増し、8月には低下している
  - ・経済的な問題の減少は、当初は給付金等の支援制度などに関する相談が多かったものの、支援金や給付金などが進んだことから先行きに関する不安が一部軽減したことにある。
  - ・生活や家族に関する不安や悩みの変化については、コロナ感染不安、行動自粛、在宅勤務などの就労・生活形態の変化に対するストレスが生活や家族の不安や悩みとして現れたものと思われる。



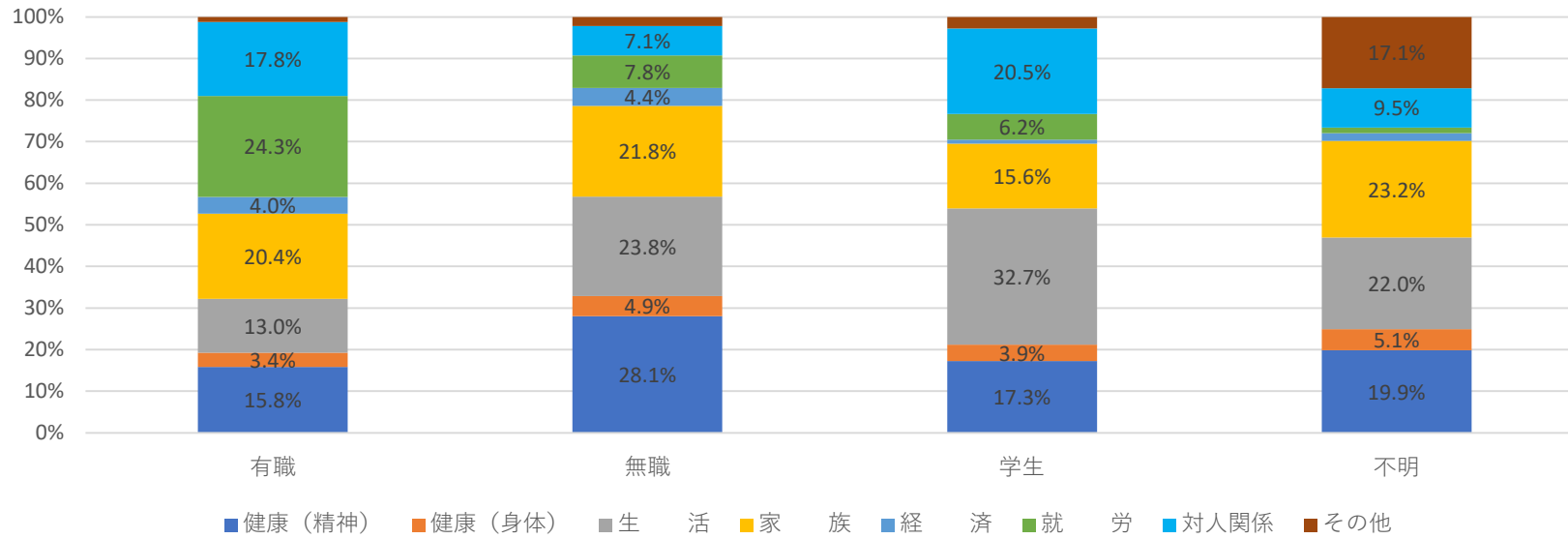
# 相談区分／年齢別



- ◆メンタル不調や精神的な悩みに関する割合は、50代が最も高く、20～60代に占める割合も高い傾向にある
- ◆身体における不安等に関する割合は、70代以上が高い
- ◆生活に関する悩みの割合は、20歳未満及び60代以上の方が高い傾向にある
- ◆家族関係に関する悩みの割合は、30代、40代がやや高いものの、各年代にわたり占める割合が高い傾向にある
- ◆就労に関する悩みの割合は、20代、30代、40代、50代の順で高い傾向にある
- ◆収入減少や貧困等の経済的な悩みの割合は、全般的に各年代とも割合は高くはないものの、40・50代が比較的割合が高い
- ◆交友、異性問題、職場の人間関係等の対人関係については、年齢が下がるほど高い傾向にある

# 相談区分／就労別

相談区分／就労別（全般）



## ◆有職者

○就労、家族の割合が高く、家族に関する相談が増加傾向にあるものの、就労に関する相談はやや漸減している

### ○主要相談

- ・コロナに伴うリストラ・収入減少
- ・職場・通勤での感染不安
- ・在宅勤務の不安感
- ・職場における人間関係の悩み
- ・仕事のストレスや精神疾患の悪化

## ◆無職者

○健康（精神）、生活、家族に関する相談の割合が比較的高く、家族に関する相談はやや増加傾向にある。

### ○主要相談

- ・行動自粛に伴うストレスや精神疾患の悪化
- ・家族関係のトラブル、離婚問題
- ・経済的な生活不安
- ・生活における人間関係の問題
- ・就職に関する悩み

## ◆学生

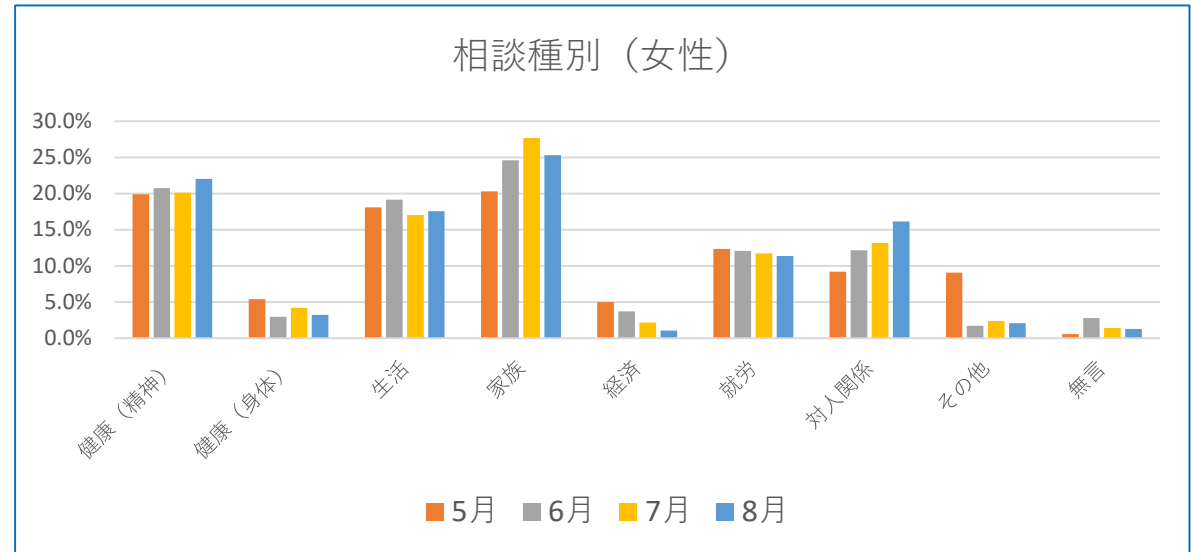
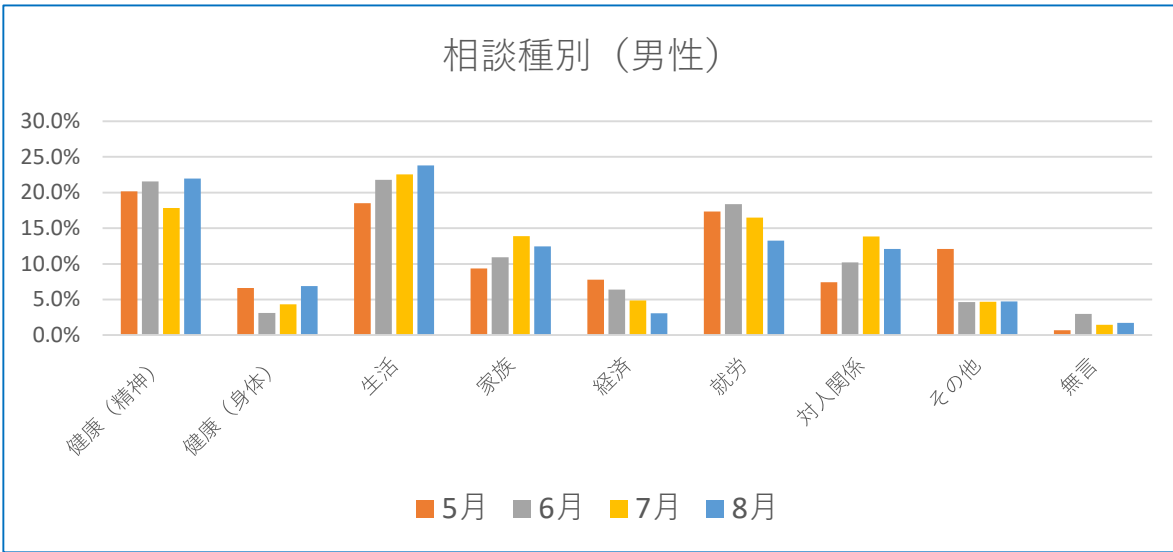
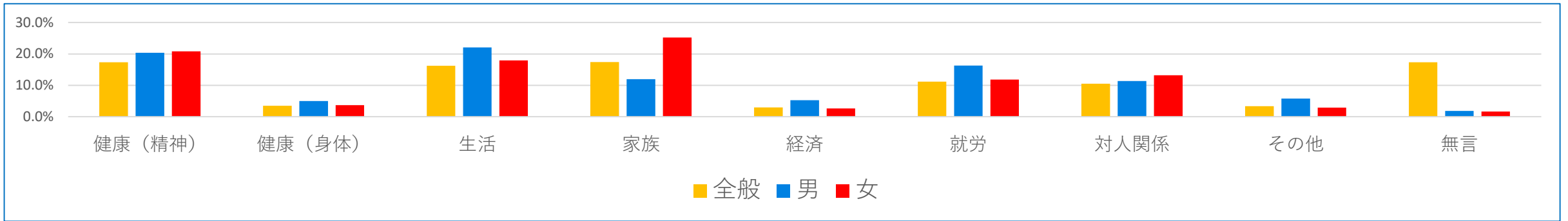
○生活が最も高く、次いで対人関係に関する悩みが高い。

### ○主要相談

- ・行動自粛に伴うストレスや精神疾患の悪化
- ・オンライン授業に関する不平・不満等
- ・就活に関する悩み
- ・経済的な生活不安
- ・友人・異性など人間関係の問題

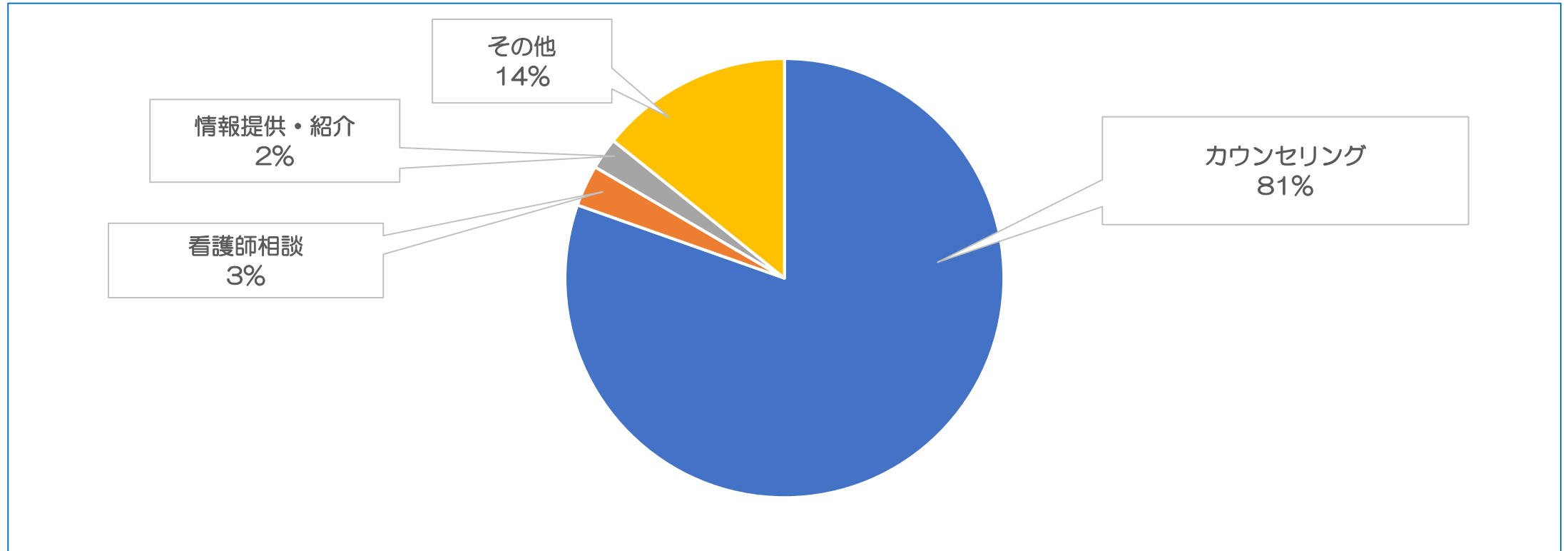
区分	有職					無職					学生					不明				
	全期間	5月	6月	7月	8月	全期間	5月	6月	7月	8月	全期間	5月	6月	7月	8月	全期間	5月	6月	7月	8月
健康（精神）	15.8%	16.5%	16.6%	14.3%	16.4%	28.1%	27.7%	27.9%	26.6%	30.0%	17.3%	19.9%	13.2%	14.9%	22.0%	19.9%	13.7%	22.3%	20.8%	20.8%
健康（身体）	3.4%	4.0%	2.5%	3.6%	3.9%	4.9%	7.1%	3.4%	5.4%	4.8%	3.9%	4.8%	3.2%	3.9%	4.2%	5.1%	7.2%	4.0%	4.0%	5.9%
生活	13.0%	11.5%	12.9%	12.8%	13.9%	23.8%	23.5%	24.5%	23.4%	23.7%	32.7%	26.7%	37.6%	33.1%	30.4%	22.0%	19.4%	25.2%	20.0%	22.4%
家族	20.4%	16.4%	19.1%	22.8%	20.8%	21.8%	17.8%	22.4%	23.8%	21.1%	15.6%	16.4%	14.1%	15.4%	16.6%	23.2%	13.4%	22.4%	28.4%	26.5%
経済	4.0%	7.1%	5.2%	3.8%	1.7%	4.4%	7.7%	5.6%	3.4%	2.4%	1.0%	2.7%	0.6%	1.4%	0.2%	1.8%	2.3%	3.1%	0.8%	1.0%
就労	24.3%	28.8%	25.7%	23.4%	21.9%	7.8%	8.8%	9.1%	7.5%	6.1%	6.2%	5.5%	8.5%	6.2%	4.4%	1.4%	0.7%	1.6%	1.6%	1.5%
対人関係	17.8%	13.0%	17.3%	17.8%	20.4%	7.1%	4.2%	5.4%	8.0%	9.3%	20.5%	17.8%	21.8%	21.8%	19.2%	9.5%	5.8%	9.6%	11.0%	10.5%
その他	1.2%	2.6%	0.7%	1.4%	1.0%	2.2%	3.2%	1.7%	2.0%	2.5%	2.8%	6.2%	0.9%	3.2%	2.8%	17.1%	37.6%	11.8%	13.4%	11.4%

# 男女別相談種別



- ・全般としては、健康（精神）、生活、家族に関する割合が比較的高いものの、男性は生活、次いで就労、家族・対人関係の順で高いが、女性は家族が圧倒的に高く、次いで生活、対人関係の順になっている。
- ・男性の相談の特徴としては、感染不安や行動自粛で生活の不便さや収入減少やコロナ禍における就労の変化に係る相談がある。
- ・女性の相談の特徴としては、コロナ禍での社会生活の変化で家族間のトラブルや感染不安や行動自粛に伴う交友関係を含む対人関係の悪化に関する相談がある。

## 相談対応状況



◆相談の対応の割合については、下記の通り。

- ・生活や就労等を含む不安や悩み又はメンタルに関わる相談80%
- ・コロナや身体的な病症に関する健康相談3%
- ・コロナ等保健所・関係行政機関や児童相談に関する情報提供等3%

◆相談については、メンタルに関わる相談であり、その対応において必要により、関係機関等に関する情報提供を実施