

NTT コム オンライン共同調査  
「ウィズコロナ時代における、  
働く人のストレス解消方法と  
メンタルヘルステックの活用可能性  
に関する調査」

2022年10月6日

株式会社NTTデータ 経営研究所

## 目次

調査概要 .....	2
調査結果 .....	5
1. ウィズコロナ時代の働く人のストレス・メンタルヘルスの実態 .....	5
1-1. 精神的健康度 .....	5
1-2. 精神的健康度とワークエンゲージメント・ストレスコーピングとの関係 .....	6
1-3. コロナまん延以降におけるストレス増加と自身の心の健康への関心との関係 .....	7
1-4. 仕事におけるストレスの内容 .....	8
2. 年代別の日常的なストレス解消方法 .....	9
2-1. 仕事で行うストレス改善方法 .....	9
2-2. 仕事以外の時間に行うストレス改善方法 .....	10
3. 年代別の専門的な相談窓口の利用に対する不安感・抵抗感 .....	12
3-1. 職場の相談窓口の利用 .....	12
3-2. 職場外の相談窓口の利用 .....	14
3-3. メンタルヘルスケアができるウェブやアプリの利用 .....	17
4. メンタルヘルステックへのニーズと活用状況 .....	20
4-1. ストレス緩和・解消を目的としたアプリサービスへのニーズ .....	20
4-2. メンタルヘルステックへの認知・関心・利用率 .....	20
4-3. メンタルヘルステックの具体的な利用状況 .....	21

## 調査概要

1. 調査対象： NTT コム リサーチ クローズド調査 (\*1)
2. 調査方法： 非公開型インターネットアンケート
3. 調査期間： 2022年8月5日～2022年8月10日
4. 有効回答者数： 1,130人
5. 標本設計： 20~50代男女の就業者（事業場規模について「分からない」と回答した人を除く）を対象
6. 回答者の属性(\*2) (\*3)

### 【性別】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	男性	574	50.8
2	女性	556	49.2
3	その他	0	0.0

### 【年齢】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	20代	96	8.5
2	30代	425	37.6
3	40代	336	29.7
4	50代	273	24.2

### 【雇用形態】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	正規の職員・従業員	900	79.6
2	パート	26	2.3
3	アルバイト	11	1.0
4	派遣社員	42	3.7
5	契約社員	43	3.8
6	嘱託	4	0.4
7	自営業主	87	7.7
8	家業手伝い	14	1.2
9	内職	0	0.0
10	その他	3	0.3

【職場の事業場規模】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	50名未満	375	33.2
2	50-99名	119	10.5
3	100-299名	176	15.6
4	300-999名	171	15.1
5	1,000-2,999名	103	9.1
6	3,000-4,999名	48	4.2
7	5,000-9,999名	43	3.8
8	10,000名以上	95	8.4

【役職】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	社長	51	4.5
2	役員	16	1.4
3	管理職	136	12.0
4	一般社員	879	77.8
5	その他	48	4.2

【現在所属している職場における在籍期間】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	1か月以内	11	1.0
2	3か月以内	10	0.9
3	半年以内	27	2.4
4	1年以内	35	3.1
5	3年以内	100	8.8
6	5年以内	140	12.4
7	10年以内	215	19.0
8	10年超	592	52.4

【テレワークの実施状況】

		実数	%
全体		1130	100.0
1	毎日実施している（ほぼ毎日実施している）	109	9.6
2	週に4日実施している	44	3.9
3	週に2-3日実施している	116	10.3
4	週に1日実施している	65	5.8
5	2週間に1回実施している	24	2.1
6	1か月に1回程度実施している	29	2.6
7	ほとんど実施していない	78	6.9
8	全く実施していない	665	58.8

**【同居者】**

		実数	%
全体		1130	100.0
1	配偶者・パートナー	501	44.3
2	自身の両親	310	27.4
3	配偶者・パートナーの両親	19	1.7
4	子ども	347	30.7
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	0	0.0
8	自身の兄弟姉妹	72	6.4
9	配偶者・パートナーの兄弟姉妹	1	0.1
10	その他親族	22	1.9
11	その他（友人など、親族以外）	4	0.4
12	同居している人はいない	319	28.2

**【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 2022 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%にならない場合がある。

## 調査結果

現代の日本では、生涯を通じて心の不調を経験する人の割合が 5 人に 1 人と言われている。特にコロナのまん延以降は、社会情勢や働き方の変化などを受けて、職場においてメンタルヘルスの問題が顕在化されてきており、いまや働く人のメンタルヘルス対策は多くの職場において喫緊の課題だと考えられる。

そのような中、企業ではストレスチェックテストや相談窓口などのメンタルヘルス対策を行っているが、昨年度、弊社が実施した調査によると、コロナまん延以降にストレスが増加した人たちの相談窓口の利用率は 3 割程度と低く、まだ浸透してないことが分かった。その背景の一つとしては、面談した内容が周囲に漏れてしまうのではないかという不安があることも示唆された。一方で、昨今では、「メンタルヘルステック」と呼ばれる、ウェブやアプリといった ICT 技術を活用し、メンタルヘルスカケアを行うサービスが急増してきている。こうしたメンタルヘルステックには、いつでもどこでも利用可能であることや比較的安価であることなど、様々な利点が挙げられるが、その一つとして、利用していることが他者に明らかになりにくいということが挙げられる。

そこで本調査では、現在のウィズコロナ時代における、働く人のストレス解消方法の実態を明らかにするとともに、新たなストレスケアとしてのメンタルヘルステックに着目し、メンタルヘルステックの活用可能性を明らかにした。

### 1. ウィズコロナ時代の働く人のストレス・メンタルヘルスの実態

はじめに、現在のウィズコロナ時代において働く人のストレスやメンタルヘルスの実態を明らかにするため、精神的健康の程度や、精神的健康度とワークエンゲージメント、ストレスコーピング（ストレス対処）との関係について集計を行った。また、コロナまん延以降のストレス増加有無とメンタルヘルスへの関心有無との関係や仕事における具体的なストレスの内容についても集計を行った。

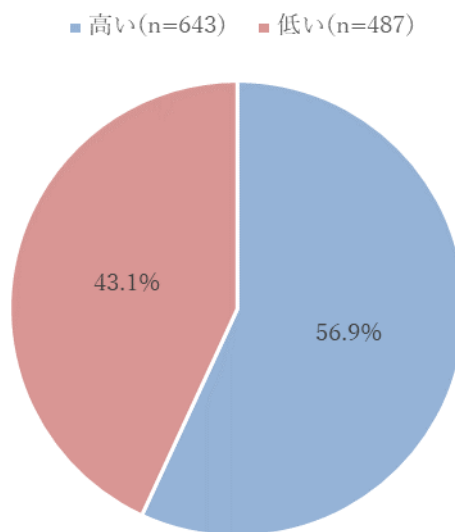
#### 1-1. 精神的健康度

##### ◆ 働く人の約半数は精神的健康度が低い傾向

本調査では、WHO-5 精神的健康状態表<sup>1</sup>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、487 名（43.1%）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。

注 1：「WHO-5 精神的健康状態表」とは、精神的健康の測定指標として用いられる質問票であり、最近 2 週間における本人の気分等の状態を尋ねる 5 つの質問項目である。

【図表 1-1】 精神的健康度 (n=1,130) (単数回答)

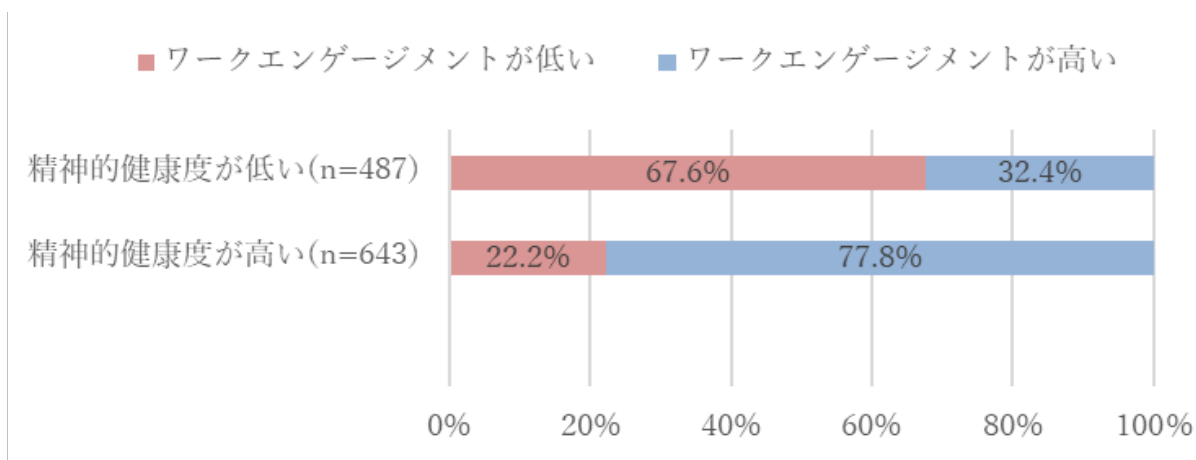


## 1-2. 精神的健康度とワークエンゲージメント・ストレスコーピングとの関係

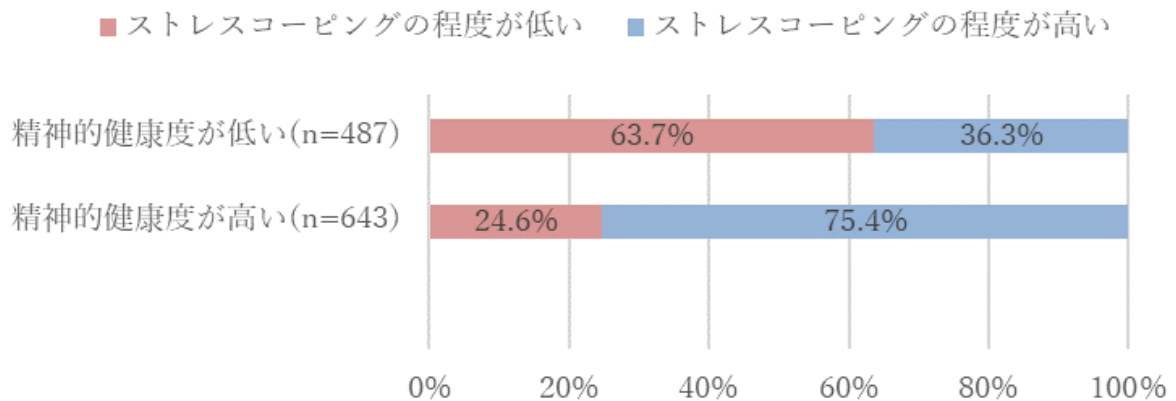
### ◆ 精神的健康度が低い人はワークエンゲージメントやストレスコーピングの程度が低い傾向

精神的健康度が低い人のうち、約 7 割は、ワークエンゲージメント（仕事に積極的に向かい活力を得ている状態）が低いことが分かり、約 6 割はストレスコーピングの程度（ストレスのもとにうまく対処しようとしている程度）が低いことが分かった。精神的健康度が低い層においては、仕事においてパフォーマンスをあまり発揮できておらず、また、ストレスへの対処をうまくできていないことが伺える。一方で、精神的度が高い層は、仕事に対して心理的な充足感を得ており、ストレスとも上手に向き合う傾向があることが示唆されている。

【図表 1-2-1】 精神的健康度の高低によるワークエンゲージメントの違い (n=1,130) (単数回答)



【図表 1-2-2】 精神的健康度の高低によるストレスコーピングの程度の違い (n=1,130) (単数回答)

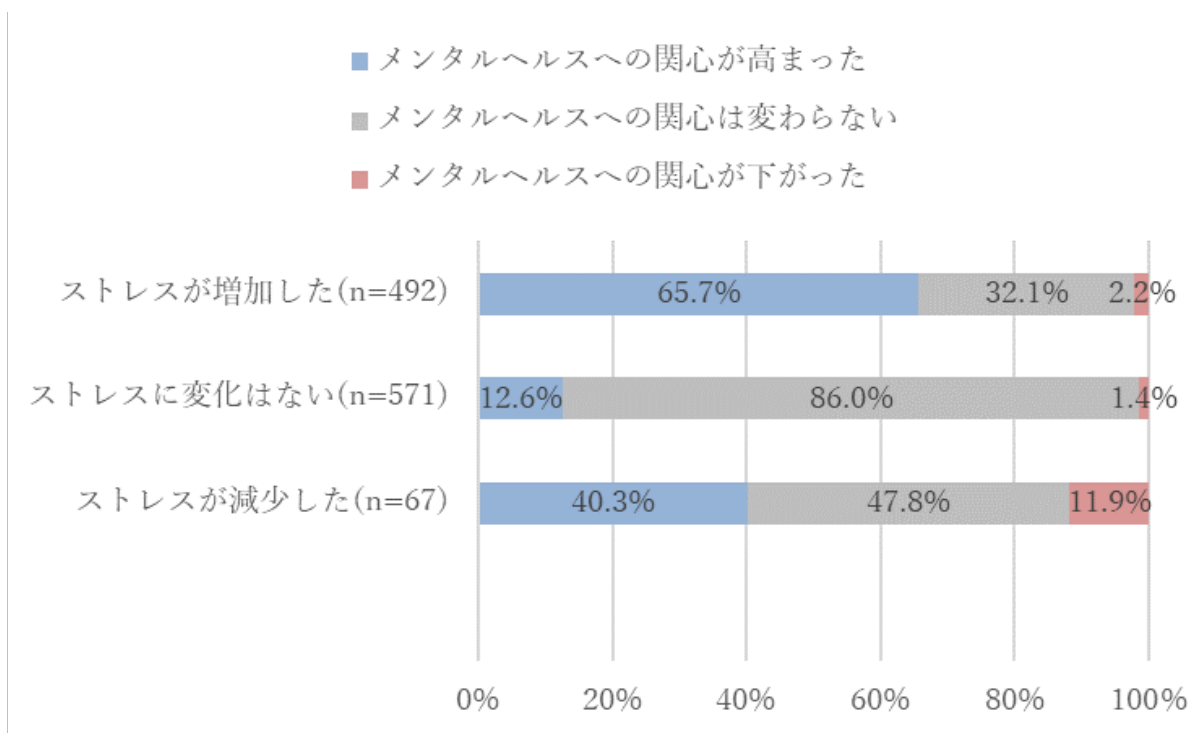


### 1-3. コロナまん延以降におけるストレス増加と自身の心の健康への関心との関係

#### ◆ 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自身の心の健康への関心が高まる傾向

コロナまん延以降にストレスが増加している人のうち、6割にあたる 323 名においてコロナまん延以降に自身の心の健康（メンタルヘルス）への関心が高まっており、一部の層においてメンタルヘルスケアのニーズが高まっていることが推察される。

【図表 1-3】 コロナまん延以降のストレス増加有無によるメンタルヘルスへの関心の違い (n=1,130) (単数回答)



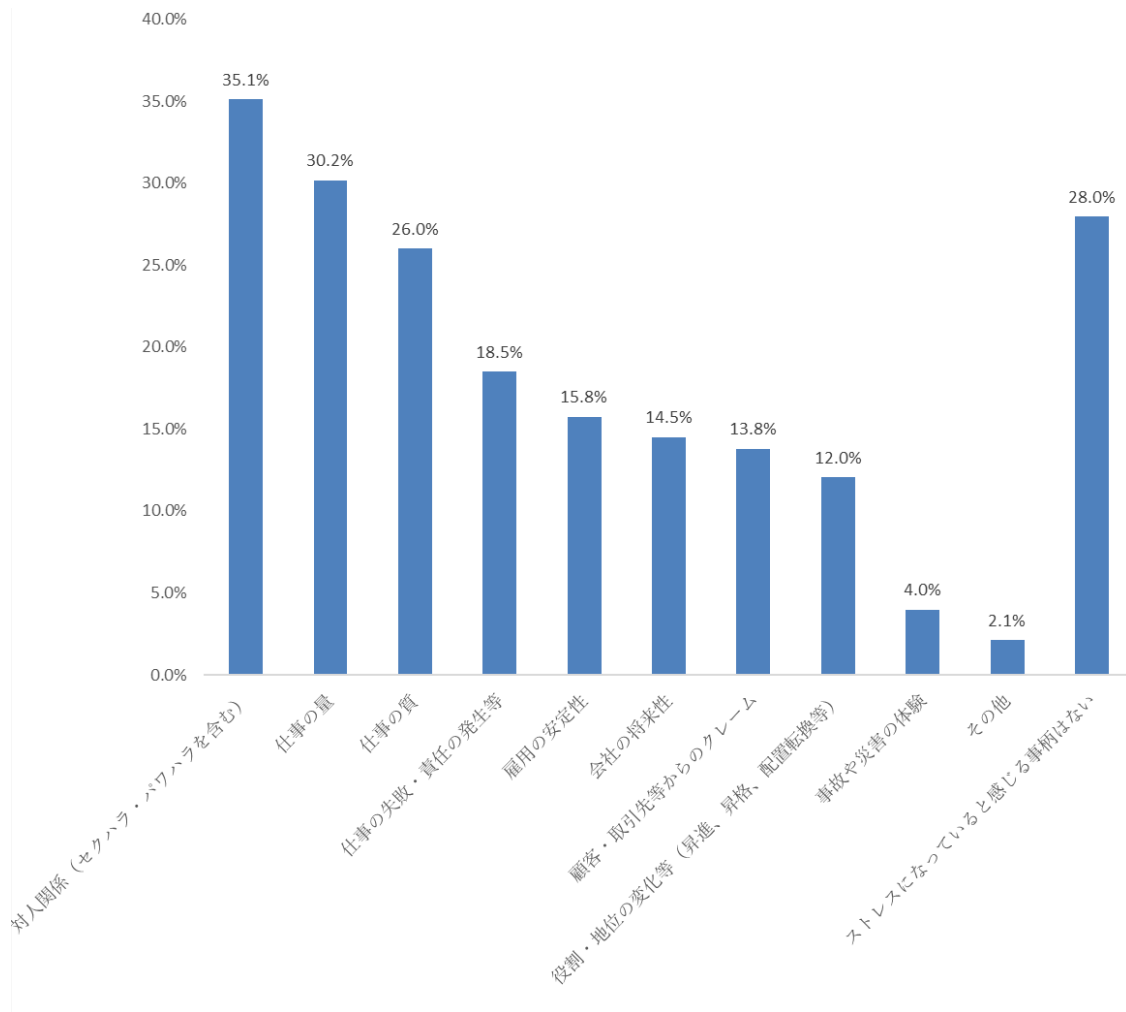


### 1-4. 仕事におけるストレスの内容

#### ◆ 仕事におけるストレスは年代によって差がみられる

仕事におけるストレスについて、全体としては、「対人関係 (35.1%)」、続いて「仕事の量 (30.2%)」が多く挙げられた。さらに、仕事におけるストレスは年代によって違いが見受けられた。具体的には、20代では「仕事の失敗・責任の発生等 (25.0%)」、30代では「仕事の量 (36.0%)」、40代と50代では「対人関係 (42.6%, 30.0%)」が特に高いことが分かった。キャリアの形成段階によって、特にストレスと感じる事象が異なることが推察される。

【図表 1-4-1】 仕事におけるストレスの内容 (n=1,130) (複数回答)



【図表 1-4-2】 年代別の仕事におけるストレスの内容 (n=1,130) (複数回答)

	仕事の量	仕事の質	対人関係 (セクハラ・パワハラを含む)	役割・地位の変化等 (昇進、昇格、配置転換等)	仕事の失敗・責任の発生等	顧客・取引先等からのクレーム	事故や災害の体験	雇用の安定性	会社の将来性	その他	ストレスになっていないと感じる事柄はない
20代(n=96)	34.4%	30.2%	29.2%	9.4%	25.0%	11.5%	5.2%	9.4%	7.3%	0.0%	39.6%
30代(n=425)	36.0%	26.6%	33.9%	13.9%	19.8%	16.7%	4.9%	15.3%	16.7%	1.4%	28.0%
40代(n=336)	29.5%	26.5%	42.6%	13.4%	20.5%	13.4%	3.9%	18.8%	15.8%	2.1%	24.1%
50代(n=273)	20.5%	23.1%	30.0%	8.4%	11.7%	10.6%	2.2%	15.0%	12.1%	4.0%	28.6%

## 2. 年代別の日常的なストレス解消方法

次に年代別のストレス解消方法の実態を明らかにするため、年代別に集計を行い比較した。ストレス解消方法については、実際にストレス改善に繋がったものと、結果的にストレス改善には繋がらず、後悔したり、よりストレスになったりするように逆効果になったものを分けて回答を求めた。

### 2-1. 仕事で行うストレス改善方法

◆ ストレス改善に繋がった方法については年代ごとの違いがみられるが、ストレス改善に繋がらなかった方法については全年代で同様の傾向

仕事で行うストレス改善に繋がった方法について、20代では「SNS をしたり、ネットサーフィンをしたりする」が最も多く挙げられた一方で、30代から50代では「休む・寝る」が最も多く挙げられ、年代によってストレス改善に繋がった方法に違いが見受けられた。

仕事で行うストレス改善に繋がらなかった方法については、どの年代においても「自身の考え方や行動を見直す」が最も多く挙げられた。

【図表 2-1-1】年代別の仕事で行うストレス改善に繋がった方法 (n=514) (複数回答)

	スト レッチ や運動 をする	映画や ドラマ 等を鑑 賞する	トイレ に行く 等、席 を立つ	デスク を片付 ける・ タスク を整理 する	音楽を 聴く	読書を する	ゲーム をする	SNSを した り、 ネット サー フィン をする	家族や 友人に 相談す る・話 を聞い てもら う	職場の 上司や 同僚に 相談す る・話 を聞い てもら う	職場の 専門家 に相談 する・話 を聞い てもら う	職場外 の専門 家に相 談する ・話を 聞いて もら う	好きな 食べ物 や飲み 物をと る	タバコ を吸う	歌をう たったり、 絵を描 いたり、 日記を 書いたり する	呼吸を 整え る・瞑 想をす る	ストレ スにな って いるこ とや愚 痴を書 き出す	休む・ 寝る	自身の 考え方 や行動 を見直 す
20代 (n=38)	13.2%	28.9%	28.9%	21.1%	23.7%	15.8%	23.7%	34.2%	23.7%	7.9%	10.5%	10.5%	23.7%	5.3%	15.8%	5.3%	7.9%	18.4%	2.6%
30代 (n=199)	35.2%	33.7%	37.2%	26.6%	37.2%	27.1%	21.6%	25.6%	24.1%	18.1%	3.5%	5.0%	32.7%	11.6%	12.1%	19.1%	11.6%	42.2%	12.6%
40代 (n=167)	43.1%	35.9%	32.3%	22.2%	40.7%	33.5%	24.0%	26.9%	29.9%	15.0%	6.6%	7.8%	43.7%	10.8%	14.4%	16.2%	13.8%	52.7%	16.2%
50代 (n=110)	47.3%	40.0%	40.9%	29.1%	38.2%	26.4%	16.4%	25.5%	30.9%	19.1%	6.4%	7.3%	48.2%	19.1%	10.0%	19.1%	8.2%	51.8%	14.5%

※「その他」はごく少数であったため上図からは除いている

【図表 2-1-2】年代別の仕事で行うストレス改善に繋がらなかった方法 (n=514) (複数回答)

	ストレッチや運動をする	映画やドラマ等を鑑賞する	トイレに行く等、席を立つ	デスクを片付ける・タスクを整理する	音楽を聴く	読書をする	ゲームをする	SNSをしたり、ネットサーフィンをする	家族や友人に相談する・話を聞いてもらう	職場の上司や同僚に相談する・話を聞いてもらう	職場の専門家に相談する・話を聞いてもらう	職場外の専門家に相談する・話を聞いてもらう	好きな食べ物や飲み物をとる	タバコを吸う	歌をうたったり、絵を描いたり、日記を書いたりする	呼吸を整える・瞑想をする	ストレスになっていることや愚痴を書き出す	休む・寝る	自身の考え方や行動を見直す
20代 (n=38)	10.5%	10.5%	18.4%	21.1%	7.9%	10.5%	7.9%	5.3%	2.6%	15.8%	10.5%	2.6%	5.3%	13.2%	5.3%	10.5%	13.2%	2.6%	21.1%
30代 (n=199)	8.0%	8.0%	18.1%	17.1%	3.0%	11.6%	12.6%	14.1%	6.5%	14.1%	9.0%	9.0%	11.1%	15.6%	6.5%	8.0%	8.5%	5.0%	18.1%
40代 (n=167)	6.6%	14.4%	19.2%	14.4%	2.4%	6.6%	13.2%	18.6%	7.2%	17.4%	13.2%	9.6%	8.4%	18.6%	9.0%	12.0%	12.0%	10.2%	21.6%
50代 (n=110)	5.5%	6.4%	15.5%	15.5%	4.5%	4.5%	18.2%	16.4%	9.1%	15.5%	10.0%	10.0%	6.4%	20.0%	6.4%	5.5%	12.7%	8.2%	20.0%

※「その他」はごく少数であったため上図からは除いている

## 2-2. 仕事以外の時間に行うストレス改善方法

◆ 20代では人と繋がる方法がストレス改善に繋がっている傾向がある一方で、30-50代では一人でできる方法がストレス改善に繋がっている傾向

仕事以外の時間に行うストレス改善に繋がった方法について、20代では、「SNSをしたり、ネットサーフィンをしたりする (40.4%)」や「家族や友人に相談する・話を聞いてもらう (38.3%)」が特に多く挙げられた一方で、30代から50代では「休む・寝る (53.4%~57.4%)」や「好きな食べ物や飲み物をとる (41.5%~51.5%)」「音楽を聴く (42.0%~44.9%)」が特に多く挙げられた。20代では人と繋がる方法がストレス改善に繋がっている傾向がある一方で、30-50代は一人でもできる方法がストレス改善に繋がっている傾向が見受けられた。

仕事以外の時間に行うストレス改善に繋がらなかった方法については、20代では「SNSをしたり、ネットサーフィンをしたりする (21.3%)」が最も多く挙げられ、30-50代では「職場の上司や同僚に相談する・話を聞いてもらう (16.5%~22.3%)」が多く挙げられた。

特に20代では「SNSをしたり、ネットサーフィンをしたりする」ことが、ストレス改善に繋がる場合が多いものの、一方で一部では繋がらない (逆効果になる) 場合もあり、SNSやネットとの上手な付き合い方を身につけることが必要だと考えられる。

【図表 2-2-1】年代別の仕事以外の時間に行うストレス改善に繋がった方法 (n=601) (複数回答)

	ストレッチや運動をする	映画やドラマ等を鑑賞する	音楽を聴く	読書をする	SNSをしたり、ネットサーフィンをする	ゲームをする	家族や友人に相談する・話を聞いてもらう	職場の上司や同僚に相談する・話を聞いてもらう	職場の専門家に相談する・話を聞いてもらう	職場外の専門家に相談する・話を聞いてもらう	ボランティアや地域活動をする	好きな食べ物や飲み物をとる	タバコを吸う	歌をうたったり、絵を描いたり、日記を書いたりする	ペットと遊ぶ	呼吸を整える・瞑想をする	遊びに出かける・ドライブに行く・買い物をする	休む・寝る	湯ぶねにつかる
20代 (n=47)	19.1%	31.9%	38.3%	19.1%	40.4%	27.7%	38.3%	6.4%	10.6%	4.3%	10.6%	19.1%	10.6%	14.9%	6.4%	10.6%	17.0%	34.0%	17.0%
30代 (n=236)	33.5%	38.6%	44.9%	37.7%	32.6%	28.0%	29.7%	9.7%	5.9%	8.5%	4.7%	41.5%	9.7%	14.4%	14.8%	14.4%	38.1%	53.4%	29.7%
40代 (n=188)	37.8%	41.5%	42.0%	41.0%	27.7%	21.3%	34.0%	12.2%	9.0%	8.0%	5.3%	44.1%	11.7%	17.0%	20.2%	16.5%	44.1%	57.4%	32.4%
50代 (n=130)	40.0%	47.7%	43.1%	28.5%	26.9%	18.5%	34.6%	11.5%	6.2%	7.7%	5.4%	51.5%	13.8%	11.5%	20.0%	17.7%	43.1%	56.2%	36.2%

※「その他」はごく少数であったため上図からは除いている

【図表 2-2-2】年代別の仕事以外の時間に行うストレス改善に繋がらなかった方法 (n=601) (複数回答)

	ストレッチや運動をする	映画やドラマ等を鑑賞する	音楽を聴く	読書をする	SNSをしたり、ネットサーフィンをする	ゲームをする	家族や友人に相談する・話を聞いてもらう	職場の上司や同僚に相談する・話を聞いてもらう	職場の専門家に相談する・話を聞いてもらう	職場外の専門家に相談する・話を聞いてもらう	ボランティアや地域活動をする	好きな食べ物や飲み物をとる	タバコを吸う	歌をうたったり、絵を描いたり、日記を書いたりする	ペットと遊ぶ	呼吸を整える・瞑想をする	遊びに出かける・ドライブに行く・買い物をする	休む・寝る	湯ぶねにつかる
20代 (n=47)	4.3%	14.9%	12.8%	10.6%	21.3%	8.5%	6.4%	17.0%	14.9%	8.5%	2.1%	4.3%	17.0%	4.3%	4.3%	14.9%	4.3%	6.4%	10.6%
30代 (n=236)	8.9%	5.9%	4.7%	6.4%	16.1%	11.9%	8.9%	16.5%	10.6%	8.9%	12.7%	8.9%	14.8%	7.2%	7.2%	9.7%	5.1%	7.2%	8.1%
40代 (n=188)	8.5%	10.1%	3.7%	4.3%	14.4%	16.0%	11.7%	21.3%	13.8%	10.1%	18.1%	11.7%	22.3%	12.8%	10.1%	13.3%	5.9%	10.6%	7.4%
50代 (n=130)	6.2%	3.1%	3.1%	9.2%	14.6%	23.1%	7.7%	22.3%	11.5%	10.8%	16.2%	3.8%	20.0%	10.8%	10.8%	7.7%	6.2%	7.7%	6.2%

※「その他」はごく少数であったため上図からは除いている

### 3. 年代別の専門的な相談窓口の利用に対する不安感・抵抗感

次に年代別の専門的な相談窓口の利用に対する不安感・抵抗感を明らかにするため、年代別に集計を行い比較した。

#### 3-1. 職場の相談窓口の利用

##### ◆ 全年代において、職場の相談窓口を利用した人の話を聞く機会がない傾向

どの年代においても、「職場の相談窓口を利用したという人の話を聞かない」の割合が上位に含まれており、職場の相談窓口の利用者の少なさ、もしくは、利用していても周囲への言いづらさがあり、利用に関する話を聞かないといったことがあるのではないかと伺える。

凡例：赤枠は「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の割合について上位3項目

【図表 3-1-1】 20代の職場相談窓口の利用に対する不安感・抵抗感 (n=96) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
産業医や職場のカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	14.6%	34.4%	27.1%	24.0%
職場の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	11.5%	42.7%	25.0%	20.8%
職場の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	14.6%	39.6%	21.9%	24.0%
職場の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	14.6%	34.4%	29.2%	21.9%
職場の相談窓口を利用することに抵抗感がある	14.6%	39.6%	21.9%	24.0%
身近な人(家族・友人など)に職場の相談窓口を利用したと言にくい	8.3%	42.7%	24.0%	25.0%
職場の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	6.3%	38.5%	25.0%	30.2%
産業医や職場のカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	11.5%	37.5%	24.0%	27.1%
産業医や職場のカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	10.4%	40.6%	26.0%	22.9%
職場の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	16.7%	43.8%	18.8%	20.8%

【図表 3-1-2】 30 代の職場相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=425) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
産業医や職場のカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	14.4%	36.2%	30.1%	19.3%
職場の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	12.5%	29.6%	36.7%	21.2%
職場の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	12.5%	36.2%	32.5%	18.8%
職場の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	16.5%	35.5%	29.2%	18.8%
職場の相談窓口を利用することに抵抗感がある	16.2%	36.0%	30.8%	16.9%
身近な人(家族・友人など)に職場の相談窓口を利用したと言にくい	12.7%	34.4%	34.1%	18.8%
職場の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	8.5%	29.4%	37.2%	24.9%
産業医や職場のカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	15.8%	36.2%	30.8%	17.2%
産業医や職場のカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	15.1%	36.7%	30.4%	17.9%
職場の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	23.5%	34.8%	25.6%	16.0%

【図表 3-1-3】 40 代の職場相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=336) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
産業医や職場のカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	12.5%	37.5%	30.4%	19.6%
職場の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	9.8%	32.1%	34.5%	23.5%
職場の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	10.4%	34.2%	32.7%	22.6%
職場の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	12.8%	39.0%	27.4%	20.8%
職場の相談窓口を利用することに抵抗感がある	14.3%	36.3%	28.3%	21.1%
身近な人(家族・友人など)に職場の相談窓口を利用したと言にくい	9.5%	31.0%	35.4%	24.1%
職場の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	6.0%	23.2%	44.0%	26.8%
産業医や職場のカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	11.3%	30.4%	35.7%	22.6%
産業医や職場のカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	12.5%	34.2%	33.3%	19.9%
職場の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	25.3%	34.2%	24.7%	15.8%

【図表 3-1-4】 50 代の職場相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=273) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
産業医や職場のカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	11.4%	38.1%	35.5%	15.0%
職場の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	7.3%	25.3%	42.9%	24.5%
職場の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	8.4%	37.0%	37.7%	16.8%
職場の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	12.5%	30.0%	38.1%	19.4%
職場の相談窓口を利用することに抵抗感がある	13.2%	31.1%	34.8%	20.9%
身近な人(家族・友人など)に職場の相談窓口を利用したと言にくい	10.6%	29.3%	40.3%	19.8%
職場の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	6.6%	19.8%	45.4%	28.2%
産業医や職場のカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	9.5%	28.9%	41.4%	20.1%
産業医や職場のカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	9.2%	29.3%	41.0%	20.5%
職場の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	27.1%	32.6%	25.6%	14.7%

### 3-2. 職場外の相談窓口の利用

#### ◆ 中年世代では相談窓口に対する馴染みのなさがハードルになっている傾向

職場外の相談窓口の利用についても、どの年代においても、「職場外の相談窓口を利用したという人の話を聞かない」の割合が上位に含まれている。さらに 40-50 代では、「職場外の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる」や「職場とは関係のない医師やカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる」といった項目の割合が高く、馴染みのなさや信頼関係のなさから職場外の相談窓口に抵抗感を感じている様子が伺える。



凡例：赤枠は「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の割合について上位3項目

【図表 3-2-1】 20代の職場外の相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=96) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	9.4%	37.5%	27.1%	26.0%
職場外の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	13.5%	34.4%	21.9%	30.2%
職場外の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	10.4%	38.5%	22.9%	28.1%
職場外の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	10.4%	33.3%	36.5%	19.8%
職場外の相談窓口を利用することに抵抗感がある	9.4%	40.6%	24.0%	26.0%
身近な人(家族・友人など)に職場外の相談窓口を利用したと言にくい	12.5%	34.4%	22.9%	30.2%
職場外の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	6.3%	37.5%	31.3%	25.0%
職場と関係のない医師やカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	9.4%	42.7%	22.9%	25.0%
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	9.4%	34.4%	29.2%	27.1%
職場外の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	18.8%	39.6%	20.8%	20.8%

【図表 3-2-2】 30代の職場外の相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=425) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	11.5%	34.1%	33.6%	20.7%
職場外の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	10.1%	27.5%	37.2%	25.2%
職場外の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	10.4%	32.5%	35.1%	22.1%
職場外の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	12.9%	35.1%	32.7%	19.3%
職場外の相談窓口を利用することに抵抗感がある	13.2%	33.4%	31.8%	21.6%
身近な人(家族・友人など)に職場外の相談窓口を利用したと言にくい	11.5%	34.1%	32.7%	21.6%
職場外の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	8.7%	26.8%	39.1%	25.4%
職場と関係のない医師やカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	10.8%	38.1%	30.8%	20.2%
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	14.4%	34.6%	31.8%	19.3%
職場外の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	20.2%	35.8%	27.5%	16.5%



【図表 3-2-3】 40代の職場外の相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=336) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	7.1%	30.4%	35.7%	26.8%
職場外の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	8.9%	24.7%	39.0%	27.4%
職場外の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	7.1%	28.0%	39.9%	25.0%
職場外の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	10.7%	34.8%	32.4%	22.0%
職場外の相談窓口を利用することに抵抗感がある	8.0%	36.3%	32.7%	22.9%
身近な人(家族・友人など)に職場外の相談窓口を利用したと言にくい	9.5%	30.4%	35.4%	24.7%
職場外の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	5.7%	23.2%	43.2%	28.0%
職場と関係のない医師やカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	7.7%	34.8%	35.1%	22.3%
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	13.1%	34.8%	30.1%	22.0%
職場外の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	21.4%	35.7%	25.3%	17.6%

【図表 3-2-4】 50代の職場外の相談窓口を利用に対する不安感・抵抗感 (n=273) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	8.1%	31.1%	42.9%	17.9%
職場外の相談窓口を利用することで、変なうわさが立てられると思う	7.7%	22.7%	48.7%	20.9%
職場外の相談窓口を利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	7.0%	31.5%	44.3%	17.2%
職場外の相談窓口は馴染みがないところなので、不安を感じる	9.5%	31.1%	41.8%	17.6%
職場外の相談窓口を利用することに抵抗感がある	8.4%	28.9%	42.5%	20.1%
身近な人(家族・友人など)に職場外の相談窓口を利用したと言にくい	9.2%	26.0%	45.4%	19.4%
職場外の相談窓口を利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	6.6%	20.5%	49.5%	23.4%
職場と関係のない医師やカウンセラーだとしても、自分のことを話したくないと思う	8.4%	24.9%	49.1%	17.6%
職場とは関係のない医師やカウンセラーから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	7.3%	32.6%	44.3%	15.8%
職場外の相談窓口を利用したという人の話を聞かない	22.0%	34.1%	29.3%	14.7%

### 3-3. メンタルヘルスケアができるウェブやアプリの利用

#### ◆ 20代ではメンタルヘルスに対する負のイメージが利用ハードルになっている傾向

メンタルヘルスケアができるウェブやアプリの利用についても、どの年代においても、「メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したという人の話を聞かない」の割合が上位に含まれている。40-50代では、職場外の相談窓口と同様、馴染みのなさにおける不安感を呈している一方で、20代では、「身近な人にメンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したと言にくい (58.3%)」という項目が上位にあり、メンタルヘルスに対する負のイメージがハードルになっていることもあるのではないかと推察される。

凡例：赤枠は「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の割合について上位3項目

【図表 3-3-1】 20代のメンタルヘルスケアができるウェブやアプリに利用に対する不安感・抵抗感  
(n=96) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
キャラクターやロボットから、遠隔で、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	13.5%	38.5%	20.8%	27.1%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、変なうわさが立てられると思う	13.5%	37.5%	18.8%	30.2%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	9.4%	36.5%	25.0%	29.2%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリは馴染みがないので、不安を感じる	11.5%	39.6%	18.8%	30.2%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することに抵抗感がある	11.5%	34.4%	26.0%	28.1%
身近な人(家族・友人など)にメンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したと言にくい	10.4%	47.9%	13.5%	28.1%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	11.5%	34.4%	25.0%	29.2%
キャラクターやロボットだとしても、自分のことを話したくないと思う	12.5%	37.5%	19.8%	30.2%
キャラクターやロボットから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	15.6%	38.5%	21.9%	24.0%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したという人の話を聞かない	18.8%	43.8%	17.7%	19.8%

【図表 3-3-2】 30代のメンタルヘルスケアができるウェブやアプリに利用に対する不安感・抵抗感  
(n=425) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
キャラクターやロボットから、遠隔で、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	10.4%	30.8%	37.2%	21.6%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、変なうわさが立てられると思う	9.4%	21.6%	37.6%	31.3%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	8.2%	27.8%	35.5%	28.5%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリは馴染みがないので、不安を感じる	11.1%	31.1%	35.8%	22.1%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することに抵抗感がある	12.0%	30.8%	33.2%	24.0%
身近な人(家族・友人など)にメンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したと言にくい	10.1%	32.2%	34.1%	23.5%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	8.0%	26.6%	36.7%	28.7%
キャラクターやロボットだとしても、自分のことを話したくないと思う	10.4%	29.2%	35.1%	25.4%
キャラクターやロボットから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	11.8%	34.4%	32.7%	21.2%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したという人の話を聞かない	25.6%	32.5%	24.9%	16.9%

【図表 3-3-3】 40代のメンタルヘルスケアができるウェブやアプリに利用に対する不安感・抵抗感  
(n=336) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
キャラクターやロボットから、遠隔で、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	10.4%	28.6%	33.6%	27.4%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、変なうわさが立てられると思う	5.7%	22.3%	40.8%	31.3%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	6.0%	25.9%	38.1%	30.1%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリは馴染みがないので、不安を感じる	13.1%	31.5%	31.3%	24.1%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することに抵抗感がある	12.2%	24.7%	37.8%	25.3%
身近な人(家族・友人など)にメンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したと言にくい	8.9%	27.7%	36.6%	26.8%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	4.8%	22.6%	42.9%	29.8%
キャラクターやロボットだとしても、自分のことを話したくないと思う	8.9%	28.9%	33.9%	28.3%
キャラクターやロボットから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	11.6%	32.7%	33.3%	22.3%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したという人の話を聞かない	27.1%	32.1%	22.3%	18.5%

【図表 3-3-4】 50代のメンタルヘルスケアができるウェブやアプリに利用に対する不安感・抵抗感  
(n=273) (単数回答)

	とてもそう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	全くそう思わない
キャラクターやロボットから、遠隔で、自分にメンタルヘルスの問題があるといわれたくないと思っている	12.1%	27.8%	40.7%	19.4%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、変なうわさが立てられると思う	5.5%	16.5%	51.6%	26.4%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することで、周りからメンタルヘルスの問題がある人だと思われたくない	5.9%	20.9%	48.7%	24.5%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリは馴染みがないので、不安を感じる	14.7%	27.1%	41.0%	17.2%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することに抵抗感がある	10.6%	27.8%	42.9%	18.7%
身近な人(家族・友人など)にメンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したと言いきにくい	8.4%	23.8%	45.4%	22.3%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用することは、自分を弱い人間だと認めることだと思う	5.1%	18.3%	50.5%	26.0%
キャラクターやロボットだとしても、自分のことを話したくないと思う	11.0%	26.0%	42.1%	20.9%
キャラクターやロボットから、何を言われるか、また、自分の状態や悩みをちゃんと話せるかどうか不安を感じる	8.4%	30.8%	41.0%	19.8%
メンタルヘルスケアができるウェブやアプリを利用したという人の話を聞かない	30.4%	29.7%	26.0%	13.9%

## 4. メンタルヘルステックへのニーズと活用状況

次にメンタルヘルステックへのニーズや活用状況を明らかにするため、ストレス緩和・解消を目的としたアプリサービスへのニーズやメンタルヘルステックへの認知率等について年代別に集計を行うとともに、実際にメンタルヘルステックを利用している人の具体的な利用状況について集計を行った。

### 4-1. ストレス緩和・解消を目的としたアプリサービスへのニーズ

◆ 20～30代ではストレスを可視化するサービスへのニーズが高く、40～50代では自分自身に合うストレスの緩和・解消方法を教えてくれるサービスへのニーズが高い

自身のストレスを緩和・解消するために使いたいと思うアプリサービスを聞いたところ、20～30代は「自身のストレスの要因を可視化してくれるサービス（27.3%）」や「自身のストレス値を可視化してくれるサービス（23.2%）」に対するニーズが高く、40～50代は「自分自身に合うストレスの緩和・解消方法を教えてくれるサービス（18.6%）」に対するニーズが高く、年代によってサービスへのニーズがやや異なることも見受けられた。

【図表 4-1】年代別のストレス緩和・解消するために欲しいアプリサービス（n=1,130）（複数回答）

	自身のバイタルや、自分で記録した感情・行動に関するデータを用いて、自身のストレスの要因を可視化してくれるサービス	自身のバイタルや、自分で記録した感情・行動に関するデータを用いて、自身のストレス値を可視化してくれるサービス	自分自身に合うストレスの緩和・解消方法を教えてくれるサービス	自分の考え方や行動の変え方を教えてもらうことで、仕事のパフォーマンスやモチベーションの向上につながるサービス	自身のストレスやメンタルについて相談したいと思ったときに、すぐにオンラインで専門家に相談できるサービス	ストレス解消やメンタル不調の改善について科学的な裏付けのある手法を用いたセルフケアサービス	他のユーザーと励まし合ったり、交流したりしながらストレス改善に取り組むサービス	自分がアバターやキャラクターとなって、自身を明らかにせずに専門家に悩みを相談できるサービス	AIキャラクターやロボットとの会話を通して、コミュニケーション力を改善することができるサービス	アプリが提案するストレス解消方法を行うと、アプリ内で使用可能なポイントをもらうことができるサービス	特にない
20代(n=96)	25.0%	20.8%	9.4%	16.7%	10.4%	7.3%	4.2%	7.3%	7.3%	6.3%	53.1%
30代(n=425)	27.8%	23.8%	25.9%	18.4%	13.4%	15.5%	8.9%	9.9%	11.5%	11.1%	52.0%
40代(n=336)	18.5%	17.9%	19.9%	12.5%	8.3%	10.7%	5.7%	7.4%	7.1%	6.5%	60.7%
50代(n=273)	16.1%	12.8%	16.8%	8.1%	7.0%	8.4%	3.7%	5.5%	5.9%	6.2%	68.1%

### 4-2. メンタルヘルステックへの認知・関心・利用率

◆ 若い世代ほどメンタルヘルステックへの認知・関心・利用率が高い

アプリなどでメンタルヘルスケアやストレスケアができる、メンタルヘルステックについては、調査参加者のうち、45%以上が関心を持っており、約1割が実際に利用していることが分かった。若い世代になるほど関心が高く、特に20代の認知率が最も高く、2割弱が利用していることも分かった。

【図表 4-2】年代別のメンタルヘルステックへの認知・関心・利用率 (n=1,130)

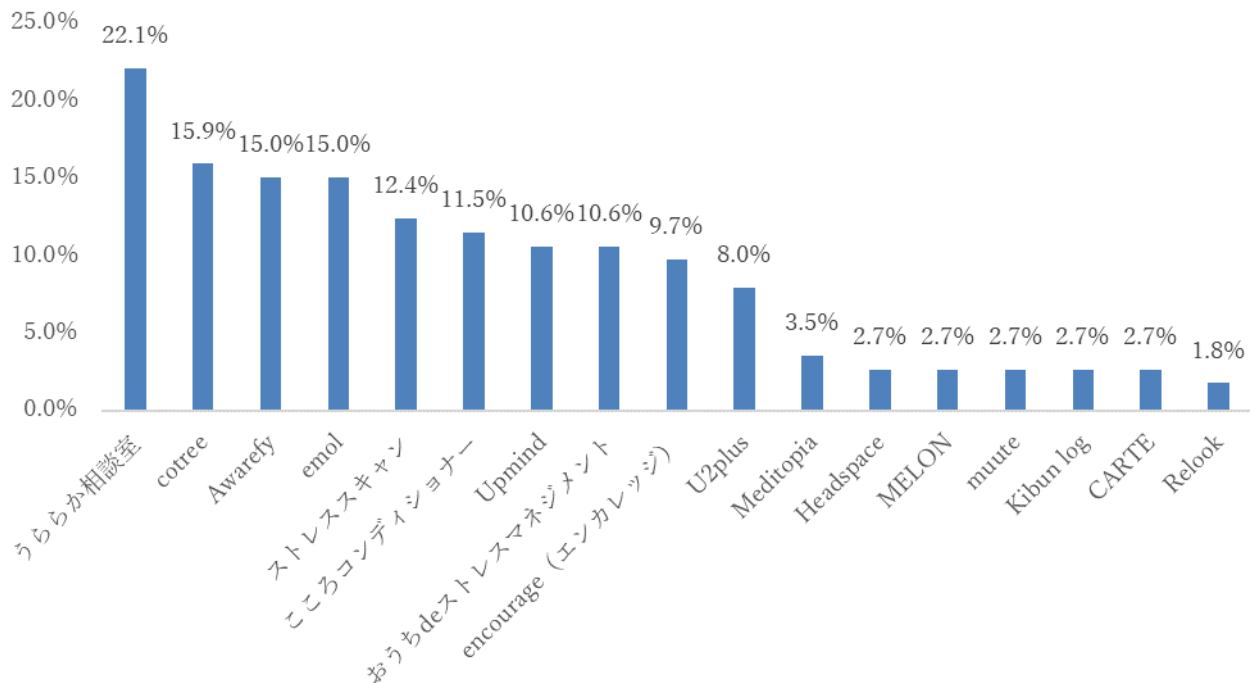
	認知率	関心度 (関心があると回答した割合)	利用率 (過去利用含む割合)
20代(n=96)	42.7%	53.1%	18.4%
30代(n=425)	34.8%	48.0%	7.4%
40代(n=336)	28.6%	45.2%	4.9%
50代(n=273)	26.7%	40.3%	2.6%

### 4-3. メンタルヘルステックの具体的な利用状況

◆ オンラインカウンセリングサービスや認知行動療法アプリの利用率が特に高い

メンタルヘルステックの利用者（過去に利用した人も含む）に対して、利用している（もしくは利用していた）サービスを聞いたところ、「うららか相談室（22.1%）」が最も多く、続いて、「cotree（15.9%）」、「Awarefy（15.0%）」「emol（15.0%）」が高い結果となった。「うららか相談室」や「cotree」のようにオンラインで簡単に人へ相談することができるサービスや、「Awarefy」や「emol」のようにアプリで簡単に認知行動療法を行うことができるサービスへのニーズが高いことが伺える。

【図表 4-3-1】利用しているメンタルヘルステック (n=113) (複数回答)



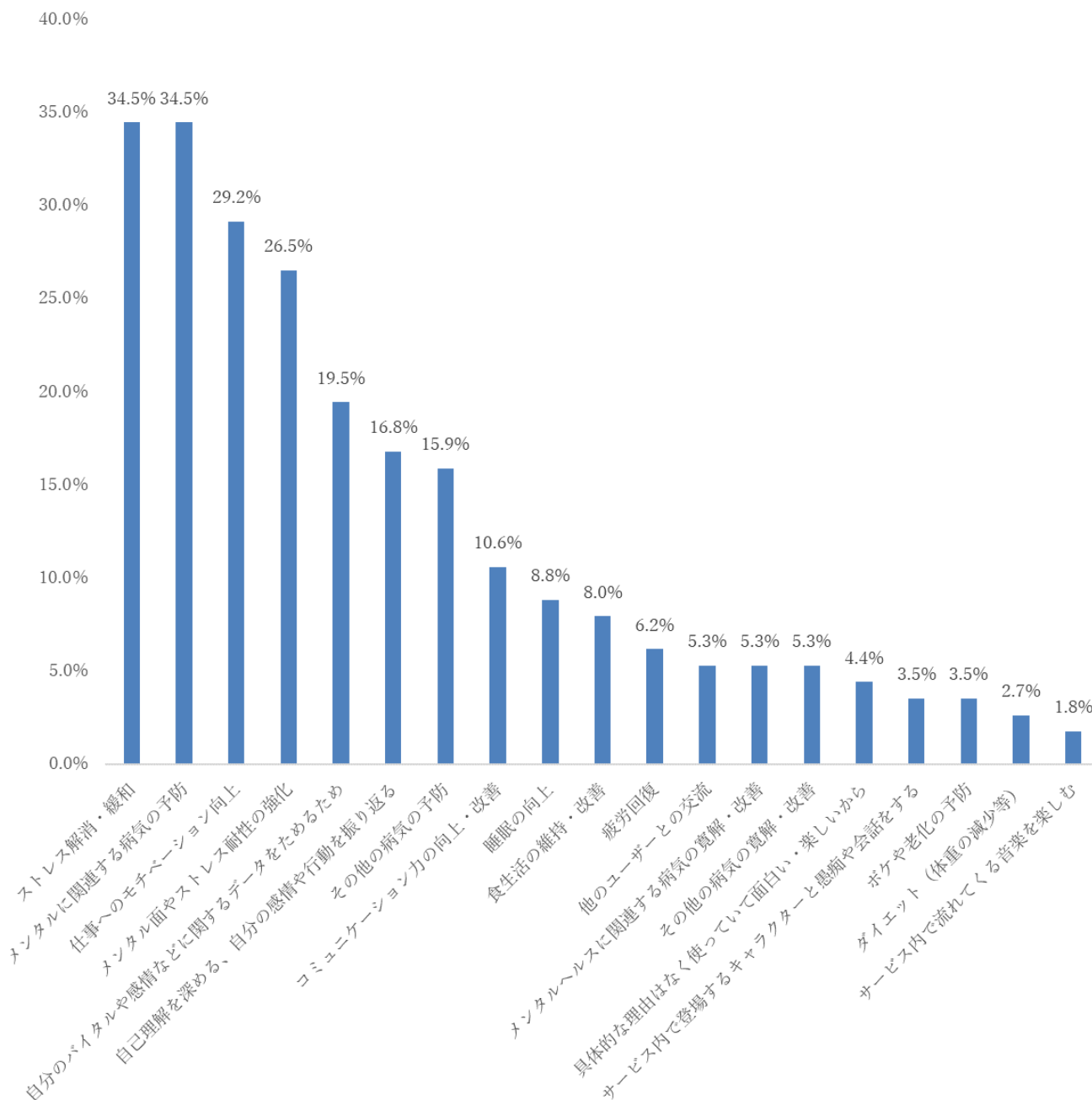
◆ 不調改善目的だけでなく、自身のメンタルヘルス（心の健康）の増進目的としても利用されている

メンタルヘルステックの利用者（過去に利用した人も含む）に対して、利用の目的を聞いたところ、特に「メンタルヘルスに関連する病気の予防（34.5%）」「ストレス解消・緩和（34.5%）」「仕事へのモチベーション向上（29.2%）」が多く挙げられた。メンタルヘルステックについては、不調の改善というマイナスの状態をゼロの状態にするための活用だけでなく、自身のメンタルヘルス（心の健康）をより増進していくという、ゼロ



の状態をプラスの状態にするための活用もされていることが推察される。

【図表 4-3-2】メンタルヘルステックの利用目的 (n=113) (複数回答)

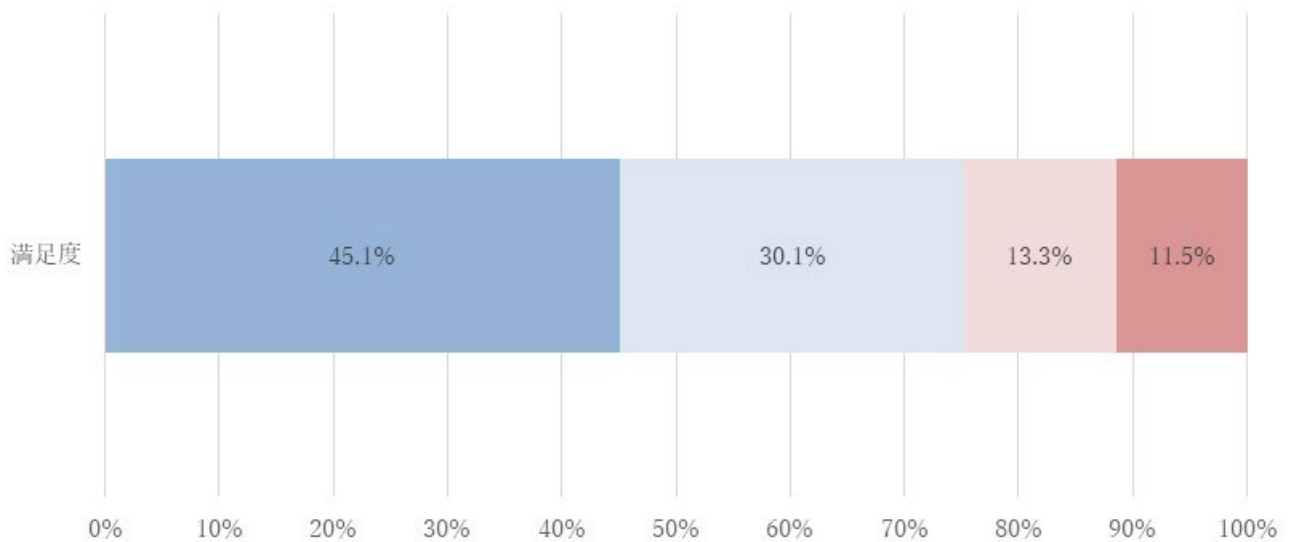


◆ 半数弱はサービス内容と金額両方に満足している

利用している（もしくは利用していた）メンタルヘルステックへの満足度を聞いたところ、45.1%は「目的に見合っている（いた）と感じており、利用金額に不満もない（ちょうどいい）」と回答しており、内容にも金額にも満足していたことが伺える。その一方で約4割は「利用金額が高すぎる」と回答しており、サービスの提供価値に見合った金額を設定することが求められていると考えられる。

【図表 4-3-3】メンタルヘルステックへの満足度 (n=113) (単数回答)

- 目的に見合っている (いた) と感じており、利用金額に不満もない (ちょうどいい)
- 目的に見合っている (いた) と感じているが、利用金額は高すぎる
- 目的に見合っていないものの、利用金額には不満はない (ちょうどいい)
- 目的に見合っておらず、利用金額も高すぎる



以上



<調査結果の利用について>

本調査は、株式会社NTTデータ経営研究所と 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が共同で行っており、本調査結果の著作権は、株式会社NTTデータ経営研究所と 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が保有します。

調査結果の一部を転載・引用される場合は、出所として「NTTデータ経営研究所/NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション」または「NTTデータ経営研究所/NTTコム リサーチ」と併記した上で、掲載日・掲載媒体・引用箇所などの情報につきましては広報担当までお知らせください。

調査結果について、出所を明記せずに転載・引用を行うこと、データの一部または全部を改変することなどの行為はご遠慮ください。

本アンケート調査の生データは提供いたしかねます。

\*本レポートに記載の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

<p>■ 報道関係のお問い合わせ先</p> <p>株式会社NTTデータ経営研究所 コーポレート統括本部 業務基盤部 広報担当 Tel : 03-5213-4016 E-mail : webmaster@nttdata-strategy.com</p>	<p>■ 内容に関するお問い合わせ先</p> <p>株式会社NTTデータ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント 坂井田 萌 コンサルタント 荒川 悠佳 Tel : 03-5213-4048</p>
---	--