

2024年1月4日

ベターオプションズ 2024 年展望レポート

～コロナ禍からの回帰が進み変革が加速する一年に～

本稿では、2023 年のメンタルヘルスケア、健康経営関連領域の行政、企業、研究教育機関等の動向を振り返り、2024 年以降の動向を展望します。

1. はじめに

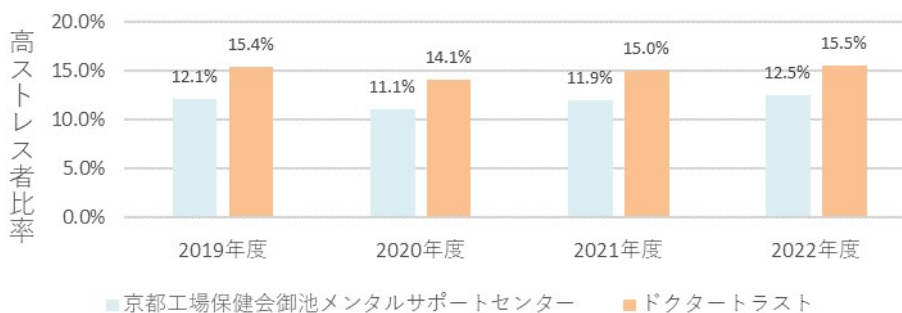
2023 年は新型コロナウイルス感染症が 5 類に位置づけられ 2020 年初頭から始まった新型コロナウイルス感染症対策が転換点を迎えた一年でした。物価高が諸方面に波及し、組織内でのハラスメントや組織不正が注目され、年末にかけては政治とカネの問題が世間の注目を集めた一年でもありました。

2. 2023 年の振り返り

労働者のストレス状況はコロナ禍前に回帰

ストレスチェックサービスを提供する京都工場保健会¹及びドクタートラスト²から公表された 2019 年度から 2022 年度の顧客企業の高ストレス者比率を見ると、コロナ禍初年度である 2020 年度に急低下し、その後 2021 年度から徐々に上昇し 2022 年度は 2019 年度と同等の水準に回帰していることが分かります。その理由の 1 つとしては、コロナ禍で急速に普及したテレワークの実施率が年々低下し対人コミュニケーションが密になった半面、従業員の感じるストレスも高まったことが考えられます。日本生産性本部が 2023 年 8 月に公表した調査結果³によれば、2020 年 5 月にはテレワーク実施率が 31.5%であったのに対して直近の 2023 年 7 月は 15.5%となっています。

ストレスチェックの高ストレス者比率の推移



出所 京都工場保健会及びドクタートラストの公表資料をもとに㈱ベターオプションズ作成

メンタルヘルス対策や労災保険の範囲が拡大

2023年4月より船員の健康確保に関する新たな制度が施行されています。具体的には、「常時50人以上の船員を使用する船舶所有者」に対して船員向けの産業医の選任や、ストレスチェック制度の実施が求められることになりました。⁴

これらの制度は厚生労働省が所管する労働安全衛生法にもとづく事業場向けの産業医制度やストレスチェック制度を、船舶業界を所管する国土交通省が船員向けにアレンジした制度となっており、基本的な考え方は、従来の事業場向けの産業医制度やストレスチェック制度と同様です。健康管理の対象が、地上で働く労働者から船舶で働く船員に適用が拡大された形となっています。同様の動きとしては、これまで例外的に加入を認められていたフリーランスの労災保険への加入が拡大⁵され、2024年より運用が開始することとされています。

カスタマーハラスメントに注目が集まり対策が実施

顧客や取引先等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメント（通称カスハラ）に対する社会の注目が集まると同時に対策が進められた一年でもありました。2023年12月より改正旅館業法が施行され、宿拒否事由にカスタマーハラスメントを繰り返す宿泊客が含まれることとなりました。⁶ 東京都においては10月よりカスタマーハラスメント対策の条例化も念頭においてカスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会が立ち上げられ、検討を開始⁷しています。

2023年には心理的負荷による精神障害の認定基準が改訂され、業務による心理的負荷評価表が見直し⁸されました。その中で、業務による心的負荷を評価する際の具体的な出来事にカスタマーハラスメントに関する出来事が追加されています。なお、新型コロナウイルス対応に関する「感染症等の病気や事故の危険性が高い業務に従事した」も追加されており、精神障害による労災基準が近年の社会の動きを反映したものとなっています。

企業の生産性や働き甲斐に関する情報開示が拡充

近年進んできた企業の労働者の健康や働き甲斐に関する情報の開示が一層進んだのも2023年の特徴的な動きと言えます。健康経営銘柄及び健康経営優良法人の令和5年度健康経営度調査⁹では、業務パフォーマンス指標の数値とその測定方法の開示が健康経営銘柄及びホワイト500の取得の必須項目となっており、プレゼンティーイズム、アブセンティーイズム、ワーク・エンゲイジメントに関する開示が求められています。近年大企業を中心として、ESG関連情報、労働安全衛生関連情報としてこれらの開示が進んできたことも必須項目化が後押しされた理由とされています。

現状の岸田政権においても「人への投資」の一環で、上場企業に対しては人的資本に関する事項の有価証券報告書への記載が2023年3月期の有価証券報告書から義務化されました。これに対応する形で上場企業の有価証券報告書では、男女賃金格差や女性管理職比率に加えて、退職率、休職率、人材開発の実施状況、従業員エンゲージメントの状況等に関する開示の拡充が見られました。

健康経営関連の団体、コンソーシアムが設立

健康経営関連の団体やコンソーシアムが設立される動きが多く見られたのも 2023 年の特徴でした。たとえば、オムロン、味の素、島津製作所等を中心として 2023 年 6 月に「健康経営アライアンス」が設立¹⁰されています。健康関連のサービスを提供する企業、製造業、銀行、生命保険会社等が参加しており、2023 年 12 月 27 日現在で 319 団体が参加しています。

2023 年 7 月には NTT データ経営研究所が「職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会」を設立¹¹しています。同研究会は、雇用主・サービス提供事業者・アカデミアの 3 者でメンタルヘルス関連サービスの品質や効果検証について検討することを目的としています。その他、一般社団法人日本睡眠協会が設立¹²される等、健康経営関連で様々な団体やコンソーシアムの設立が見られた一年でした。

2022 年 6 月から運営されている東京大学デジタルメンタルヘルス講座¹³はメンタルヘルス業界では珍しい大規模な産学連携型のコンソーシアムです。2023 年 12 月に開催された第 31 回日本産業ストレス学会¹⁴においては一部の参加企業の成果報告が見られました。企業の保有するデータを分析して企業の提供するサービスの効果検証を実施した事例、企業の保有するデータをもとに健康経営アウトカムの予測モデルを構築した事例が見られました。

2022 年に引き続き買収、事業譲渡の動き

2023 年末にかけては生命保険会社等の異業種によるヘルスケア関連企業の買収に関するニュースが株式市場の話題となりました。日本生命による介護事業運営会社ニチイ学館の買収やエムスリーと第一生命による福利厚生提供会社であるベネフィット・ワンに対する TOB 合戦が注目を集めました。ヘルスケア業界においても、医療ビッグデータ事業を展開する JMDC が、健診受診率向上事業等を展開するキャンサースキャンを子会社することを発表¹⁵しています。

これまで大きな動きが少なかったメンタルヘルス関連業界においても、2022 年の保健同人社とヒューマンフロンティアの合併と同様に買収や事業譲渡に関する動きが見られました。パルスサーベイ事業を主に展開していた wellday が wellday 事業を HRBrain に事業譲渡したことが発表¹⁶され、さらに HRBrain が、スウェーデンに本拠をおく投資会社 EQT の出資を受けることが明らかになりました¹⁷。業界大手のアドバンテッジリスクマネジメントは、2023 年 6 月に OKR 関連ビジネスを展開する会社を子会社することを発表¹⁸しています。

個人向けのメンタルヘルスケアビジネスを提供する企業が法人向けにも展開

メンタルヘルスケア業界においては、長らく電話相談やカウンセリング、ストレスチェック等の法人向けのメンタルヘルスサービスを提供する企業が中心で、2010 年以降にメンタルヘルスケアアプリ等を個人向けに提供する企業が出てきました。これまで両者は法人向けと個人向けで棲み分ける形で事業展開していましたが、近年、後者の個人向けサービスを提供する企業が法人向けにサービスを提供開始したり、法人向けのサービスを強化する動きが見えます。ヘルスケアアプリを提供する emol は神戸市におけるメンタルヘルス対策の取り組みとして、emol のアプリを活用し

たメンタルセルフケアプログラムが採択されたことを発表¹⁹しています。マインドフルネスアプリを提供する Awarefy は法人向けにサービスを提供していくことを発表²⁰しています。マインドフルネスプログラムのプラットフォームを運営する MELON は法人向けにマインドフルネス研修を提供する方針を発表²¹しています。

自治体、企業、大学等が連携して社会課題の解決に AI を活用する動きが一部に

課題を抱える自治体が企業あるいは大学等と連携してAIを活用する動きがいくつか見られました。2023年4月には富士通、東洋大学、尼崎市が連携して特殊詐欺の予防にAIを活用する実証研究を行うことを公表²²しています。2023年10月には NEC より、AI 活用により静岡市の児童相談所の業務負荷を軽減するシステムを静岡市と構築することが公表²³されています。

3. 2024 年以降の予想される動き

ここでは近年の動きをもとに 2024 年以降の予想される動向について述べます。

AI・ビッグデータ活用の動きが本格化する

これまでデジタル化、オンライン化があまり進んでこなかったメンタルヘルスケア業界ですが、近年の人件費上昇の動きやデジタル化、オンライン化の動き、ChatGpt を代表例とする生成 AI の急速な進化と普及を受けて、AI を業務効率化やカウンセリングに活用する企業も出て来る可能性があります。

前節で触れた JMDC による買収の動きや生命保険会社による介護会社や福利厚生会社の買収の背景には、ビッグデータの活用による本業の強化や新規事業開発があるように思われます。メンタルヘルスケアや健康経営の分野ではこれまでビッグデータ活用が進んでいませんでしたが、大手企業のバックアップを得た会社から徐々にビッグデータ活用も進む可能性があります。

人手不足に対応したビジネスのニーズが高まる

少子化による労働人口の減少、コロナ禍による行動制限の終了に伴い、小売、観光、建築業等での人手不足が生じています。また AI 活用やビッグデータ分析のニーズが高まりを受けて AI・データサイエンス人材に対するニーズが高まりつつあります。対人サービスや労働集約型の産業を担う労働者やAI・データサイエンス等に代表される高度なスキルを有する労働者の売り手市場は当面続くことが予想され、そういった労働者のリテンションにつながるサービスのニーズが高まるのが予想されます。給与水準の引き上げや福利厚生の充実のみではリテンションに限界があると考えられ、職場環境や人事制度を科学的に設計していくサービスのニーズが高まるのが予想されます。

メンタルケアサービスの健康経営関連の成果指標との連動やサービスの効果検証が求められる

ヘルスケア関連ビジネスの中でも、これまでメンタルヘルスケア業界においては、提供されるサ

ービスと健康経営関連の成果指標との結びつきや効果検証結果が問われないことが一般的でした。しかし、以下のような動きから、提供するサービスの健康経営関連の成果指標との結びつきやサービスの効果検証の実施が強く求められる可能性があります。

1つは近年自治体等を中心として見られる健診率向上事業等の支援を受ける際の報酬を成果連動報酬契約とする動き²⁴です。検診受診者数や重症者数を成果指標として、その達成度合いによって自治体にサービスを提供する企業の報酬の一部が変動します。今後はこのような形でサービスの提供価格の一部を成果指標と結びつける「成果をコミット」する形でのサービスが登場する可能性があります。もう一つの動きは「職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会」や東京大学医学系研究科デジタルメンタルヘルス講座といった産学連携型のコンソーシアムでの動きです。これらの参画企業を中心としてサービスの効果の可視化が進められ、その動きが業界全体に波及する可能性があります。

カスタマーハラスメント対策がさらに注目を集める

ここ数年注目を集めてきたカスタマーハラスメント対策が一層注目を集めることが予想されます。

2023 年末にも国土交通省より鉄道係員に対するカスタマーハラスメントの実態調査結果が公表²⁵されています。セクシュアルハラスメント対策、パワーハラスメント対策が企業に義務化されてきた経緯と直近での東京都の条例化の検討の動き等を考えると、カスタマーハラスメントについても企業に対策を義務付けるような動きが出て来る可能性があります。

買収や事業譲渡の動き

ここ数年異業種からヘルスケア、メンタルヘルスケア関連の企業を買収する動きが活発化しています。特にメンタルヘルスケア業界では労働集約型のビジネスで大きな資本が必要なかったため中小企業の企業が多く存在しますが、近年のデジタル化やオンライン化の動きに対応するため合併により規模を拡大したり、大手企業の傘下に入る企業が出てくることが予想されます。

以上

本レポートは、原則として 2023 年 12 月末までに利用可能な情報に基づき作成されています。本レポートの内容について、商用目的で転載・複製を行う場合は、予め株式会社ベターオプションズまでご相談ください。転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。

【本レポートに関する照会先】

株式会社ベターオプションズ調査研究部

メール：info@better-options.jp 電話：03-6403-3871

-
- 1 京都工場保健会による調査結果 <https://kyotokojohokenkai.jp/mental/wp-content/uploads/2023/05/a226fef45fe7d23c63327288388fbf04.pdf>
 - 2 ドクタートラストによるプレスリリース <https://kyodonewsprwire.jp/release/202307277564>
 - 3 日本生産性本部「第 13 回 働く人の意識に関する調査」
https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/13th_workers_report.pdf
 - 4 国土交通省 <https://www.mlit.go.jp/maritime/content/001590421.pdf>
 - 5 厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/content/11601000/001181563.pdf>
 - 6 厚生労働省 https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/pamphlet_dl.pdf
 - 7 東京都産業労働局カスタマーハラスメント対策に関する検討部会
<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/koyou/kasuhara/>
 - 8 厚生労働省 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_34888.html
 - 9 経済産業省 https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/kenko_iryu/kenko_toshi/pdf/009_s02_00.pdf
 - 10 健康経営アライアンス <https://kenkokeiei-alliance.com/>
 - 11 NTT データ経営研究所によるニュースリリース https://www.nttdata-strategy.com/newsrelease/230713_02/
 - 12 日本睡眠協会 <https://jsleep.org/>
 - 13 東京大学医学系研究科デジタルメンタルヘルス講座 <https://dmh.m.u-tokyo.ac.jp/a>
 - 14 第 31 回日本産業ストレス学会 <https://procomu.jp/jajsr31/>
 - 15 JMDC による IR 情報 <https://ssl4.eir-parts.net/doc/4483/tdnet/2377336/00.pdf>
 - 16 HRBrain によるプレスリリース <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000135.000023143.html>
 - 17 HRBrain によるプレスリリース <https://www.hrbrain.co.jp/news/20231127>
 - 18 アドバンテッジリスクマネジメントによる IR 情報 <https://ssl4.eir-parts.net/doc/8769/tdnet/2301066/00.pdf>
 - 19 emol によるプレスリリース <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000021.000043787.html>
 - 20 Awarefy によるリリース <https://www.awarefy.com/news/biz-entrepreneur>
 - 21 MELON によるプレスリリース <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000056.000047366.html>
 - 22 富士通によるニュースリリース <https://pr.fujitsu.com/jp/news/updatesfj/2023/04/17-1.html>
 - 23 NEC によるニュースリリース https://jpn.nec.com/press/202310/20231013_01.html
 - 24 厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/content/12600000/000833350.pdf>
 - 25 国土交通省 https://www.mlit.go.jp/report/press/tetsudo02_hh_000195.html