本ペーパーの掲載情報は、ウェルココWebサイト掲載情報と一部内容が異なる場合があります。

メンタルサポートネット（社外相談窓口）

東京メンタルヘルス株式会社

働く人から家族まで、広く心のケアを促進するお手伝いをする、長い経験を積んだ心理専門家たちが皆さんをお待ちしています

https://t-mental.co.jp/service/outside_consultation

サービス分類・提供内容（選択式）		
体制・業務構築支援	産業保健体制構築支援	○
	健康経営推進支援	
	ストレスチェック制度対応支援	○
	ハラスメント対策支援	○
	過重労働対策支援	○
	復職支援に係る体制・業務構築支援	○
	人事・労務向けアドバイザリー	○
調査・分析支援（人的支援）		
現状把握・分析システム	ストレスチェックシステム	○
	パルスサーベイ・従業員意識調査	
	健康・労務データ統合分析システム	
組織づくり・職場環境改善	組織開発コンサルティング	○
	管理職向け研修	○
	従業員向け研修	○
管理職向け個別支援		
従業員支援	相談窓口・カウンセリング	○
	セルフケア研修	○
	セルフケア支援アプリ	
	復職支援	○

サービス概要・特徴（500文字以内）

弊社は世界のEAP黎明期の1985年から心理支援を提供しています。利用企業のニーズに合わせ、柔軟に様々な施策を提供しています。
現在は多くの企業・団体を対象として、従業員及びご家族の方々へのメンタルヘルス研修全般、1次、2次予防としての心理カウンセリング、ストレスチェック等の実施対応、3次予防としての復職支援、他に人事労務担当者へのサポートなど産業領域において広く支援を提供しています。相談形態もニーズに合わせ、面接・電話・メール・ビデオ・チャットなど多様な方法をじゅびしており、全国の相談機関とも提携しています。
相談内容としては、個人の悩み事に留まらず、部下や家族の不調への対応を探る相談にも対応してきました。また、担当スタッフとの関係が構築された後には、同様の不調者などの対応に際し、上司に限らず人事・衛生スタッフと共に対応方針について話し合う機会としてご活用いただいたり、不調者ご本人も交え、職場での関係性改善のための対話の場を支援するなど、ご相談頂く中で柔軟に対応を共に模索し進めております。更には、全員面談、階層別面談、派遣相談など必要な施策を共に構築していくこともあります。

期待される効果		根拠の詳細		
【凡例*】◎:実証評価>○:導入企業の評価>●:理論的裏付け		導入企業の評価	理論的裏付け	実証評価
基盤整備	1. 法制度対応			–
	2. 制度・施策体系の整理	○		–
	3. 人事・産業保健業務の効率化・負担減	○		–
	4. 組織状況の把握	○		–
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上			
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	○		◎
	7. プログラムへの参加率・利用率向上			
	8. 不調の早期発見・対応		●	◎
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	○	●	◎
	10. 仕事のストレス要因低減	○	●	◎
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	○	●	◎
	12. 周囲のサポート力向上	○		◎
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	○	●	◎
	14. 健康状態・心理指標改善	○	●	◎
	15. アブセンティーイズム改善	○	●	
	16. プレゼンティーイズム改善	○	●	◎
	17. ワーク・エンゲイジメント向上		●	◎
	18. 従業員エンゲージメント向上			◎
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）			◎

*ウェルココ上で掲載される際に複数の根拠がある場合は、凡例の優先順で表示されます。

導入企業の評価（500字以内）

長年にわたり大企業における全国の事業所にて、また地方自治体などでの継続研修を提供しています。
また、メンタルサポートネットの契約を結んでいただいた企業・団体の方々からは、個人相談・家族相談が寄せられています。更には、管理監督者や人事・労務、産業保健スタッフらなどからは、職場の施策の支援や心理学的見地よりの視点を提供を求められることも多く、様々な形で継続的にご利用いただいています。

今回は、導入企業名の公開はありません。
上の概要欄に記載させて頂いておりますが、基本的な契約を踏まえつつ、弊社は契約団体とのやり取りにより柔軟に様々な施策を共に検討し、実施していくことを旨としております。例えば、復職支援に際して産業医が見解を示すのと同様に心理士からの意見書を求められることがあります。そのような場合に、通常の相談枠では守秘義務に守られた形で対応しておりますが、当該意見作成に際して、対象者からの同意を別途取り、関係者からのヒアリングも必要に応じて行ったうえで、対象者との面談を経て意見書を作成するなどの別途オプションを構築することで、必要なニーズを満たす仕組みを導入することもあります。

理論的裏付け（500字以内）

実際の心理支援に際しては、近年注目されている認知行動理論のみならず、ゲシュタルト理論や力動的理論、更には組織心理学など多くの心理支援に関する理論が統合的に採用されている。
国が推し進める健康経営は、組織が従業員らに対するサポートを提供することが提唱された。WHOのガイドラインでも、様々な支援とそのエビデンスが整理されている。職場環境への働きかけ、人事・労務スタッフとの協働的なアプローチの醸成、管理監督者への支援と研修、働いている個人による相談対応など、丁寧に関係を築き、抱えている課題を共に整理し、解決に向けて取り組むことが示されている。実際に、職場環境とストレスに関しては複数の理論がある。そして、それらを踏まえると、職場環境への介入、個人の状態への理解と介入など、様々な視点で働く人たちに対して支援を提供することは、働く人たちにとってモチベーションを高め、ワーク・エンゲイジメントの向上に繋がるといえる。つまり、組織における生産性向上へと繋げ、好循環を作り上げる可能性を高めるのである。弊社では、これらを踏まえ、更に新たなる知見を模索しつつ、より高い質の支援を提供すべく、取組みを続けている。

実証評価

学術介入の有無	エビデンスの水準
学術研究機関等による科学的な効果検証	非ランダム化比較試験（介入研究）

（学術介入有りの場合）氏名・所属・専門、掲載文献・発表した学会・演目名（500字以内）

査読論文（一部）
・2024 玉井仁・泉谷祐代・武藤収「東京都における教員支援のためのアウトリーチ派遣相談事業の実施報告」日本精神保健社会学会学会誌 メンタルヘルスの社会学 Vol.30 pp27-33（東京都教育委員会が行った教職員支援事業の取り組みとその結果・考察）
・2022 玉井仁「認知行動療法の持つ構造・枠組みとイメージ書き直しの関係についての検討」精神療法 第48巻第1号 金剛出版 pp93-100（個人支援のアプローチとして注目されている認知行動療法における基礎的研究）
・2019 玉井仁・新行内勝善・武藤収「SNS相談の実際と今後の展望に向けて：厚生労働省のSNS相談委託事業の結果を土台に」2019年6月 日本嗜癖行動学会学会誌『アディクションと家族』第34巻第2号 pp146-153（厚生労働省が進めた自殺対策支援として、SNSを用いたアプローチの結果と検証）
・2014 玉井仁「事例過程の検討による衝動の生じるところについての一考察」2014年10月 心理臨床学研究 第32巻第4号 p513-523（事例論文）

実証評価の結果概要（500字以内）

弊社が心理支援を提供した実績を踏まえ、その報告書を学会査読論文という形で社会に報告・公表を行ってきている。取り組まれた相談対応について、事例研究として深く掘り下げ、何が功を奏したのか丁寧に検討を行っている。
これら研究・報告を継続することで、提供しているサービスの質の維持・向上を図っている。

メンタルサポートネット（社外相談窓口）　東京メンタルヘルス株式会社

様式3 導入企業の評価

該当する効果		
基盤整備	1. 法制度対応	
	2. 制度・施策体系の整理	○
	3. 人事・産業保健業務の効率化・負担減	○
	4. 組織状況の把握	○
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	○
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	○
	10. 仕事のストレス要因低減	
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	
	12. 周囲のサポート力向上	○
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	○
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンティーイズム改善	○
	16. プレゼンティーイズム改善	
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	
	18. 従業員エンゲージメント向上	
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	

実施概要・結果

本サービスの実施概要団体は、複数の学校法人です。
多くの法人では、契約団体に所属する学生およびその保護者と、そのご家族を対象としています。
サービス提供にあたっては、東京メンタルヘルスの直轄カウンセリングセンター（東京・千葉・神奈川・名古屋）における対面相談、電話相談、オンライン相談、メール相談に加え、全国の心理支援機関との提携による国内ネットワークを活用した心理支援体制を整えております。また、チャットによる有人相談にも対応しています。
学生等の利用状況については、共同守秘義務を担うご担当者に限り、統計的情報に限った内容を確認いただけるポータルサイトを契約団体と共有しています。
このポータルサイトを活用し、必要に応じて新たな施策についての話し合いを行い、一次・二次・三次予防の観点から支援を進めております。課題を抱える学生またはそれを危惧する親御さんらも多く、支援するスタッフたちと協力して、東京メンタルヘルス株式会社で持つ先行事例などを参考に、施策を話し合うなども行うことで、適切な相談利用が進んできています。
相談利用者からは、ときどき自分のことを振り返ることが有益だと認識出来た、この学校でよかったなどのコメントもあり、メンタルヘルスリテラシーの向上も確認されています。
具体的には、派遣カウンセラーと連携して学内相談室の心理士による面談を案内したり、夏季休暇等で学内相談室が閉室している期間においても、メンタルサポートネットと連携することで、相談の間隔を空けることなく心理的支援を継続し、不登校の学生や希死念慮を抱える学生に対して、きめ細やかなサポートを維持できた事例もある。学生版ストレスチェックを実施したり、学業の継続維持、モチベーションの回復、友達との関係再構築、家族関係の振り返りと再構築、自分自身の行動特性などを知り具体的な対処方法の獲得など、様々な事例が報告されています。

成果・評価コメント　※「該当する効果」との対応がわかるよう（　）内に効果のNoを付記する

団体内での告知機会も増えてきたことで、相談の早期の活用が進んできています。特にオンラインによる面談の利用が増加傾向にあります（6）。
メンタルサポートネット（MSN）の利用においては、個人情報が学校側に伝わらない仕組みとなっておりますが、利用者本人の同意を得たうえで、契約団体のご担当者と連携しながら支援を行うことで、本人にとって登校時のストレス軽減に向けた環境整備を行うことで（先生からの関わり方の工夫なども含む）、不登校の状態から再び通学できるようになった例もあります（2,3,12,15）。産業保健スタッフや上司と連携して対応することもあり、職場復帰や部署への定着が安定して進むことで、助かっているという声も聴いております(3,4)。また、様々な理由によりやる気が減退し退学を視野に入れていたものの、物心両面での整理が進むことで意欲を取り戻し、学校生活を続けられたケースも確認されています（13）。新しく挑戦する企画に際して、該当する学生らを対象とした全員面談を実施し、心理的準備を進めた例もあります（14）。実際に支援を受ける体験を通して、自分の状態への気づきが高まった、疲れたり不調に陥りそうなときの対処がうまくなった、ということが確認された例もあります(9)。
このような連携の有無にかかわらず、契約団体のご担当者からは、利用者が個別に相談して「助かった」「相談してよかった」と感想を伝えてくれることがあり、本契約の継続を希望される声もいただいております。
相談内容は学業や進路に関するものに加え、家族や自身の悩みに関する相談も多く寄せられています。親御さんからも、子どもに対して、またはご自身のことも含めての相談も寄せられています。
利用者を対象としたアンケートは、2025年9月中に運用開始となりました。現段階では高い満足度との回答が寄せられている。

評価者情報

個社ごとの評価結果を根拠とする場合	企業名①		業種	教育、学習支援業
	部署名・役職		従業員規模	1,000人以上10,000人未満
	企業名②		業種	教育、学習支援業
	部署名・役職		従業員規模	10,000人以上
	企業名③		業種	教育、学習支援業
	部署名・役職		従業員規模	50人以上1,000人未満
	企業名④		業種	学術研究、専門・技術サービス業
	部署名・役職		従業員規模	10,000人以上
	企業名⑤		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
複数社からのアンケート結果を根拠とする場合	アンケート対象及び回答社数			
	実施時期・方法			
	主な設問内容			

メンタルサポートネット（社外相談窓口）

東京メンタルヘルス株式会社

様式3 導入企業の評価

該当する効果		
基盤整備	1. 法制度対応	
	2. 制度・施策体系の整理	○
	3. 人事・産業保健業務の効率化・負担減	○
	4. 組織状況の把握	○
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	○
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	○
	10. 仕事のストレス要因低減	○
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	○
	12. 周囲のサポート力向上	○
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンティーイズム改善	○
	16. プレゼンティーイズム改善	○
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	
	18. 従業員エンゲージメント向上	
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	

実施概要・結果

メンタルサポートネットでは、契約内容により多少の差異はあるものの、契約団体の従業員とその家族を対象としています。
本サービスの提供にあたり、東京メンタルヘルスの直轄カウンセリングセンター（東京・千葉・神奈川・名古屋）における対面相談、電話相談、オンライン、メール相談に加え、全国の心理支援機関と弊社の間で結んだ提携契約を用いた国内ネットワークを用いた心理支援を提供できる体制を整えている。また、英語話者もおり、その方々への英語対応のカウンセリングも提供している。ハラスメントの相談窓口も並行して実施している。
中小企業から、大企業など、研究機関や公的機関など様々な団体に利用いただいている。契約団体が求める様々なセキュリティーレベルにも対応しており、AIなども用いて時代に合わせてそのサービスを絶えずアップデートさせてきている。
ハラスメントについては、通報窓口としての機能はあるが、カウンセラーが丁寧に寄り添って話を聞く中で、「私が悪かったわけではなかった」「わかってくれる人がいてほっとした」という状態に至り、落ち着いてこの先について検討を進められた事例や休職を回避できた事例などがある。
立場が不安定なポジションにいる人へのキャリア支援事例、様々な不安低傾向により実務が進まなくなる悪循環から脱出するための取り組みを話し合い目標に辿り着く事例など、様々な事例がある。年代別、階層別、入社年度別などの区切りで、集中全員面談を行い、組織全体に対するメンタルヘルスリテラシー向上への取り組みなども行った例もある。
必要に応じて、直接に事業所に出向いての相談も実施している。そこでは本人のみならず、産業保健スタッフ、または上司のサポートも行っている。

成果・評価コメント　※「該当する効果」との対応がわかるよう（　）内に効果のNoを付記する

組織により利用頻度は異なるが、最近ではポータルサイトの改修も進み、アクセスしやすくなった結果オンラインによる面談の利用が増えてきています（6）。メンタルサポートネット（MSN）のご利用に際しては、個人情報が会社側に伝わらない仕組みとなっていますが、相談者本人のご了解を得たうえで、契約団体に所属する保健師ら産業保健スタッフと連携して、上司や部署への介入を進めることで、復職後の安定に寄与したり、部署の中での人間関係改善に役立ったという報告があった例もあります(3,4,9,11,16)。産業医との連携のもと、部署への業務量の調整を進められた例もあります(10)。社員ご本人だけでなく、ご家族への支援も併せて実施することで、社員の抱える課題に対してより効果的な解決の糸口を見いだすことができたという報告もあります(12,14)。実際に支援を受ける体験を通して、自分の状態への気づきが高まった、疲れたり不調に陥りそうなときの対処がうまくなった、ということが確認された例もあります(9,15)。
人事・労務スタッフや保健師の方からは、「休日にも対応できる体制が整っていることや、匿名性を尊重した外部サービスがあることで、社内外の支援を併用して提供できる点が非常に心強い」とのお声もいただいております。
また契約担当者からは、「利用者から個別に『相談してよかった』という声を聞くことがあり、本契約をぜひ継続してほしい」とのご希望も寄せられています(15)。相談内容は、仕事に関するテーマが多く見られる一方で、ご家族やご自身のことについて支援を求めるケースもあります。なお、利用者を対象としたアンケートは、2025年9月中に運用開始となりました。現段階では精神的な支援のみならず、生活や家族関係などと具体的な支援が行き届くので、満足度が高いという評価を頂いております。

評価者情報				
個社ごとの評価結果を根拠とする場合	企業名①		業種	情報通信業
	部署名・役職		従業員規模	50人以上1,000人未満
	企業名②		業種	電気・ガス・熱供給・水道業
	部署名・役職		従業員規模	50人以上1,000人未満
	企業名③		業種	公務（他に分類されるものを除く）
	部署名・役職		従業員規模	10,000人以上
	企業名④		業種	情報通信業
	部署名・役職		従業員規模	10,000人以上
	企業名⑤		業種	学術研究、専門・技術サービス業
	部署名・役職		従業員規模	1,000人以上10,000人未満
複数社からのアンケート結果を根拠とする場合	アンケート対象及び回答社数			
	実施時期・方法			
	主な設問内容			

メンタルサポートネット（社外相談窓口）　東京メンタルヘルス株式会社

様式4 理論的裏付け

該当する効果		
基盤整備	1. 法制度対応	
	2. 制度・施策体系の整理	
	3. 人事・産業保健業務の効率化・負担減	
	4. 組織状況の把握	
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	○
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	
	10. 仕事のストレス要因低減	○
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	○
	12. 周囲のサポート力向上	
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	
	14. 健康状態・心理指標改善	
	15. アブセンティーイズム改善	
	16. プレゼンティーイズム改善	
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	
	18. 従業員エンゲージメント向上	
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	

採用する理論的枠組みの概要　※「該当する効果」との対応がわかるよう（　）内に効果のNoを付記する

塗師本　彩（広島修道大学准教授）「職場環境とメンタルヘルス」日本労働研究雑誌 2022年8月号(No.745)

当該論文では，職場環境要因と労働者のメンタルヘルスの関係に関する既存研究のレビューを行われている。
①まず心理学や疫学で提唱されている代表的な職業性ストレスモデルを説明し，どういった職場環境要因がストレスにつながると考えられているか（8,10,11）が紹介されている。
②続いて実証研究において主に用いられている職場環境要因とメンタルヘルスの指標を概観した上で，実証研究のレビューが行われている。実証研究においては逆の因果関係や脱落変数の問題への対応が課題となる。近年の研究ではパネルデータを用いた分析の蓄積が進んでいるものの実験・準実験的な研究の蓄積はまだ少ないことが報告された。
③最期に、既存の実証研究で示されている結果としては，仕事の要求度が大きいほどメンタルヘルスが悪化する傾向や，仕事の資源が充実しているほど仕事に対する意欲が高まりメンタルヘルスが改善する傾向を示す研究がある一方で，それに反する結果を示す研究もあり，一貫した結果が得られているとは言い切れないという結果が指摘されている。

理論的枠組みの活用方法

上記論文にも明らかなように、職場環境とストレスに関しては複数の理論があり、職場環境への介入、個人の状態への理解と介入など、様々な視点で働く人たちに対して支援を提供することは、働く人たちにとってモチベーションを高め、ワーク・エンゲイジメントの向上につながることが明らかである。
上の理論の説明の番号ごとに、当サービスにおける考え方とのつながりを示す。

①職業性ストレスに対する視点は、メンタルサポートネット（以下MSN）という仕組みを契約いただく利用いただく企業・団体の置かれた状況を理解するのに、基本的な理論となる。

②職場環境要因とメンタルヘルスの指標に関する視点も、MSNを提供するにあたり、当社内で絶えず研究されている理論、実践報告をアップデートしている現状と合致している。

③実際の現場の声を聞きながら、組織そのものを一つの大きな力動を持つものとして（より小さくは、個人が想定される）ヒアリング(2、4)、実践介入、そしてどのような変化が進んだかを一定期間追いかけ続ける中で展開していく、という組織臨床という視点は、当社が個人臨床と合わせて大切にしているものである。

そのような理論・研究・実践報告を踏まえ、当サービスは絶えず理論的バックアップも更新しながら、よりよいサービスに繋がるようにブラッシュアップし続けている。組織にとっても生産性向上へとつながる可能性を高めることにつながる、好循環を作り上げることは必須である。当サービスによる支援を利用される企業・団体との関係によっては、ストレスチェックにとどまらず、職場環境調査なども行い、部署別研修なども提供するなど、様々なオプションも提供している。これもまた、様々な理論を視野に入れたことによるメリットでもある。また、人事・産業保健スタッフらとも力を合わせ、休職者対応、復職者対応、復職支援、必要に応じて安全衛生会議における提案なども行うことがあり、密な関係構築を図っている。

メンタルサポートネット（社外相談窓口）　東京メンタルヘルス株式会社

様式4 理論的裏付け

該当する効果		
基盤整備	1. 法制度対応	
	2. 制度・施策体系の整理	
	3. 人事・産業保健業務の効率化・負担減	
	4. 組織状況の把握	
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	○
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	○
	10. 仕事のストレス要因低減	
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	○
	12. 周囲のサポート力向上	
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	○
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンティーイズム改善	○
	16. プレゼンティーイズム改善	○
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	○
	18. 従業員エンゲージメント向上	
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	

採用する理論的枠組みの概要　※「該当する効果」との対応がわかるよう（ ）内に効果のNoを付記する

認知行動理論　これは、近年注目され、本邦でも厚生労働省が診療報酬の改定に際し採用しているものである。物事の受け取り方である「認知（思考）」と「行動」に働きかけ、自分の状態に気が付くスキルを提供したり(8,9)気分やストレスを改善、調整する心理学的理論である(13,14,15,16)。
メンタルサポートネットにおいて、弊社の直轄カウンセリングセンターの総責任者も、このアプローチの専門家であり、一例として以下のような論文がある。

2022　玉井仁 「認知行動療法の持つ構造・枠組みとイメージ書き直しの関係についての検討」精神療法　第48巻第1号　金剛出版　pp93-100（個人支援のアプローチとして注目されている認知行動療法における基礎的研究）

当該論文で扱うイメージ書き直し技法がどのように認知行動療法という枠組みの中で動くのかを整理し，考察したものである。認知行動療法は、近年の心理療法としてエビデンスが明らかになってきており、その中でも過去のトラウマケアなどに効果が高いとされる、イメージ書き直しについて、その実施の枠組について整理、考察が行われている。

その他、心理・組織支援を提供するにあたり、家族システム論を用いて、組織を拡大家族として捉えて介入が行われたり(11,17)、ゲシュタルト理論、精神力動理論などが活用されている。

理論的枠組みの活用方法

本カテゴリーでは、支援専門家の個人の力量で行われている業績についてはその対象としないということになっているが、東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター長を示すことで、弊社の心理支援がどのように様々な理論を踏まえて提供されているのかを試みた。

メンタルサポートネットの枠内外で活動する弊社の心理・精神保健スタッフらは、それぞれに専門とする理論を持ち、それをベースに支援を提供している。
その意味では、一つのアプローチを専門とする支援機関としてではなく、より幅広いアプローチを提供できる形となっている。弊社の心理支援活動を提供させていただくに際して、カウンセラーらはお互いに研鑽をしあい、基礎的な心理支援について、方法のみならず倫理的姿勢などもしっかりと踏まえている。具体的には、専門的な心理支援活動を行えるように、内部研修、事例検討会などが開催されている。それら様々な施策により、心理療法・心理カウンセリングの質の維持向上を絶えず図っている。

メンタルサポートネット（社外相談窓口）　東京メンタルヘルス株式会社

様式5 実証評価

実証デザイン	介入・観察対象	東京都公立小中学校教諭を対象に、特別に学校派遣型・アウトリーチの形式での対面相談を実施 弊社に所属するカウンセラーらが、弊社が委託を受けて実施した派遣相談の実施報告である。 本報告自体が、メンタルサポートネット（以下MSN）とは異なる枠組みでの実施となるが、相談実施者とその方向性は重なるところが多く、支援の有効性を示すには有効と考え、実証評価資料として提出した。
	介入・要因	前項のプログラムと同じ
	比較対象	なし
	アウトカム	相談後、アンケートを実施し、結果を論文に整理して記載 対象となった面談者総数は，表 2 から 10,216 人であり，回答者は 2785 人である。回答割合は 27.3%であった。アンケート結果は，89%の方が本事業による介入に満足したということを示している。この結果は、本事業の取り組みで一定の効果が実感されたことが示された。言い換えると、弊社が行っている介入の効果に対する評価が一定のところ確認できたと言えよう。
	エビデンスの水準	単純前後比較などの準実験的研究（介入研究）
学術介入	学術介入の有無	学術研究機関等による科学的な効果検証
	（学術介入有りの場合） 氏名・所属・専門、掲載文献・発表した学会・演目名	2024　玉井仁・泉谷祐代・武藤収「東京都における教員支援のためのアウトリーチ派遣相談事業の実施報告」日本精神保健社会学会学会誌　メンタルヘルスの社会学　Vol.30　pp27-33（東京都教育委員会が行った教職員支援事業の取り組みとその結果・考察）

該当する効果		
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	○
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	○
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	○
	10. 仕事のストレス要因低減	○
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	○
	12. 周囲のサポート力向上	○
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	○
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンティーイズム改善	
	16. プレゼンティーイズム改善	○
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	○
	18. 従業員エンゲージメント向上	○
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	○

実証結果

対象者による相談内容は、多岐にわたるが、職場環境・内容から家庭の問題など、教職員らが抱える課題について話し合うことができたことが明らかとなっている。また、必要に応じて管理職らともその内容を本人の了解のもと、共有し、職場環境改善やラインケアを促すきっかけともなった。

本件の介入に際しては、事前に教育委員会や学校管理監督者との連携を密に、教員らへの相談勧奨が丁寧に行われている、つまり相談窓口・認知率向上が図られている(6)。
更に、具体的に相談の中で扱われたことの一部を、以下に列記する。
相談に入ることで、自分の状態が決してよくなかったことへの気づきをもたらした事例(8,16)、仕事に対してモチベーションが下がっていたことに対して、どのように考えていけばよいのかを見出そうとされた事例(17)、管理職との人間関係に悩んでいて、そのことについて対応した相談員が管理職との間に入り円滑なコミュニケーションが進むことを手助けした事例(10,11)、具体的な業務調整に進んだ事例(10)、お互いのサポート関係を確認しあえた事例(12)、定期的なセルフケアについて思い至らせることができた事例(9,14)、退職を考えていて、今後のキャリアについて悩んでいた事例(18)、復職者やメンタルヘルスの課題を抱えている方たちが行っている治療をサポートし、ワークライフバランスを取り戻すことができた事例(9,10,14)、仕事に対する意欲を確認しあえた事例(16)、管理職との支援を介して、業務全体の整理を進め、残業などを減らそうと職場環境整理に向かう一助となった事例(18)、自分の仕事の進め方と職場との間でのギャップをすり合わせ、働きやすい環境作りへと進む一助となった事例(11)など、本当に多くの事例が報告されている。

論文は、査読論文として学会誌に取り上げられており、客観的にその内容も確認を受けている。

メンタルサポートネット（社外相談窓口）　東京メンタルヘルス株式会社

様式5 実証評価

実証デザイン	介入・観察対象	本サービスでも利用している、チャットを用いた相談の利用状況等の整理である。本研究では、厚生労働省からの委託事業の取組結果をまとめたものであり、対象者は全国からのSNS相談利用者となっている。 本報告自体が、メンタルサポートネット（以下MSN）とは異なる枠組みでの実施となるが、MSNでも同様のシステムを活用して相談を受ける体制をもっており、支援の有効性を示すには有効と考え、実証評価資料として提出した。
	介入・要因	上記と同じ
	比較対象	なし
	アウトカム	相談後、相談者及び相談員を対象にアンケートを実施し、結果を論文に整理して記載 相談利用者の65%が相談に対して満足しており、50%が相談内容が解決にまで進んだ、との回答があったことが確認される。本研究で対象となった相談員らも、SNSなどオンラインを用いた相談の初期の実証報告であり、心理支援に際してSNSなどのツールを用いることに不慣れなところから始まった人も多かった。SNSを用いた相談が、ある程度の課題の改善が認められる、という実感を相談員側も持った、という結果を得ている。
	エビデンスの水準	単純前後比較などの準実験的研究（介入研究）
学術介入	学術介入の有無	学術研究機関等による科学的な効果検証
	（学術介入有りの場合） 氏名・所属・専門、掲載文献・発表した学会・演目名	2019　玉井仁・新行内勝善・武藤収「SNS相談の実際と今後の展望に向けて：厚生労働省のSNS相談委託事業の結果を土台に」 2019年6月　日本嗜癖行動学会学会誌『アディクションと家族』 第34巻第2号　pp146-153（厚生労働省が進めた自殺対策支援として、SNSを用いたアプローチの結果と検証）

該当する効果		
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	○
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	○
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	○
	10. 仕事のストレス要因低減	
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	
	12. 周囲のサポート力向上	○
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンティーイズム改善	
	16. プレゼンティーイズム改善	
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	
	18. 従業員エンゲージメント向上	
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	

実証結果

従来からの対面や電話などに加え、コロナ後はオンライン、そして本研究でも取り上げられたように、SNSなどを利用した支援希求行動が確認され、実際の成果を上げてきていることが確認された。相談利用者がこのように様々アクセスできる仕組みを構築していくこと自体が、相談利用率向上に寄与すると考えられる(6)。
本報告は、メンタルサポートネット(MSN)についての研究報告ではないが、MSNで提供しているフリーチャット相談という相談方法と基本的に同じ形式である。相談員も重なっており、そのことは弊社が提供しているメンタルサポートネットのサービスの中の一部サービスに対する効果検証として妥当なものであると見做すことができよう。この視点は、不自然な我田引水ではないと考えている。
対面や電話での相談とは異なり、SNS相談等のネットを介した相談形態が相談希望者のハードルを下げたことは既に報告されており、本形態の相談窓口が相談希望者への利用する可能性を高めていることも推察される(6、8)。
本事業での相談内容は、多岐にわたるが、高リスクの自殺念慮の高まりから警察などを動員して緊急対応した事例(8,9)、虐待可能性から児童相談所と連携した事例(9,14)、家族不和から希望をなくしていた人が改善に向けた方法を見出すサポートをした事例、職場での人間関係での悩みを整理して心の姿勢を整え直した事例(11)、親子関係の課題が仕事その他社会活動に影響を与えていたことがわかり、改善への道筋を見出した事例(12)、身近な人の不調傾向に対してのサポート方針について確かめ合えた事例(12)など、多岐にわたる。

以下の論文は、学会査読論文であり、その内容について公的に確認され、発表されている。

メンタルサポートネット（社外相談窓口）　東京メンタルヘルス株式会社

様式5 実証評価

実証デザイン	介入・観察対象	本サービスにおける対面・オンライン・電話を用いた継続的な心理支援サービスを利用いただいたクライエントに、事後アンケートを送付し、回答を依頼している。2025年9月より運用開始している。危機リスクが高い方、関係性構築が難しい方、相談の中で扱っているテーマを鑑みて不適切と思われる方、などはアンケート送付対象から除外している。
	介入・要因	心理支援の技法は、担当支援者となるカウンセラーにより異なる。認知行動療法・来談者中心療法・家族療法・力動的心理療法・トラウマアプローチ・ゲシュタルト療法など、又折衷的にクライエントのニーズに合わせて適用している。
	比較対象	なし
	アウトカム	アンケート内容は、①カウンセリング全体への満足度、②目的に向かって進めた感があるか、③その他感想（自由記述）となっており、①②は5件法である。
	エビデンスの水準	単純前後比較などの準実験的研究（介入研究）
学術介入	学術介入の有無	学術研究機関等が介在しない独自の効果検証
	（学術介入有りの場合） 氏名・所属・専門、掲載文献・発表した学会・演目名	

該当する効果		
取組の普及・浸透	5. サーベイ受検率向上	
	6. 相談窓口の利用率・認知率向上	
	7. プログラムへの参加率・利用率向上	
	8. 不調の早期発見・対応	
	9. ヘルスリテラシー・意識向上	
	10. 仕事のストレス要因低減	
	11. 心理的安全性・上司のサポート力向上	
	12. 周囲のサポート力向上	
心の健康・業務パフォーマンス	13. 生活習慣の改善	○
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンティーイズム改善	
	16. プレゼンティーイズム改善	
	17. ワーク・エンゲイジメント向上	○
	18. 従業員エンゲージメント向上	
	19. 労務指標改善（離職率、残業時間等）	

実証結果

2025年9月1日より開始し、回答数は定期的に増加しており、結果も更新し続けることで、サービスの提供結果について検証を行い、より質の高い支援を模索しています。
回答の結果と、当該相談の実施状況を照会して検討することで、どのような効果があったのかも確認できています。

①カウンセリング全体の満足度を教えてください
・非常に満足　115件
・満足　　74件
・普通　　22件
・不満　　1件
・非常に不満　2件

②カウンセリングを通して、目的に向けた一歩が進みましたか
・そのとおり　106件
・まぁそうだ　68件
・何とも言えない　30件
・余りそうではない　5件
・そうではなかった　5件

今後も、アンケートの回収は続きますので、そのデータも踏まえながら、相談の質の維持向上につとめていきたいと考えております。