

## アウトバウンドコール

## 株式会社パソナセーフティネット

<https://www.safetynet.co.jp/service/others/#outbound-call>

## 若手定着支援や従業員エンゲージメント、レジリエンス向上を目的としたカウンセラーによる対象者への積極的電話カウンセリング

提供可能エリア(可能エリアが青塗)				サービスの概要・特徴		
北海道	東北	関東	甲信越	アウトバウンドコールでは、企業主導で特定した対象者に当社カウンセラーから直接お電話を差し上げます。電話介入の中で対象者が自身の悩みを言葉にする体験を通じて、問題や悩みの整理・気づきを促すことを主な目的とした支援になります。また、メンタルヘルス不調の予防やレジリエンス向上のため、セルフケアマネジメントに関する助言も提供いたします。		
北陸	東海	近畿	中国			
四国	九州	沖縄	海外			
提供可能法人規模 (◎：実績あり、○：提供可)				サービスの概要・特徴		
50人未満	1,000人未満	10,000人未満	10,000人以上	<サービスの特徴> <b>■アウトバウンドコール</b> 1. 若手・新任管理職・異動社員などを対象に、当社カウンセラーからスケジュールに従い電話カウンセリングを実施。 2. 若手の定着支援や社外メンター、新任管理職のエンカレッジ、異動社員のメンタル面等の状況把握とケアが目的。 3. 対象者の全体傾向や課題について報告書を提出		
◎	◎	◎	◎	<b>■アウトバウンドコール実施前セルフケア研修</b> ・対象者全体にセルフケア研修を実施、その後アウトバウンドコールで一人ひとりの振り返りとケアを行う。 ・「ストレスに気づく」「自身の対処法を振り返る」「コミュニケーション（アサーション等）」等の研修内容。 ・対象者の年次や役職に応じてカスタマイズ可能。		
サービスの目的・期待される効果				導入企業の評価		
【凡例】◎：実証評価>●：理論的裏付け>○：ユーザー評価				<b>■卸売業、小売業（1,000人以上10,000人未満/人事総務部 人事労政課）</b> ・専門的な見地から、従業員のアラートに気付くきっかけとして有効だった。 ・対象社員について、何名が心理的な負担が高く不調感（心理的ケアが必要）があるか、また、ストレスチェック等のサーベイでは把握が難しい、「具体的な原因」について職場のどのような点がポイントとなっているか把握につながった。 ・従業員のメンタルフォローの一つとして安心かつ効果的なサービスと感じている。 ・カウンセラーと話をすることで自分の課題を棚卸し、次のステップに向けて何をすればよいか明確になった。		
基盤整備		法制度対応				—
		制度・施策体系の整理				—
		人事・産業保健業務の効率化・負担減				○
		組織状況の把握				○
取組の普及・浸透		サーベイ受検率向上				—
		相談窓口の利用率・認知率向上				○
		プログラムへの参加率・利用率向上				—
		不調の早期発見・対応				●
		ヘルスリテラシー・意識向上				●
		仕事のストレス要因低減				○
		心理的安全性・上司のサポート力向上				●
心の健康・業務パフォーマンス		周囲のサポート力向上				—
		生活習慣の改善		—		
		健康状態・心理指標改善		◎		
		アブゼンティーズム改善		—		
		プレゼンティーズム改善		—		
		ワーク・エンゲージメント向上		—		
		従業員エンゲージメント向上		—		
労務指標改善（離職率、残業時間等）		—				

## アウトバウンドコール

## 株式会社パソナセーフティネット

<https://www.safetynet.co.jp/service/others/#outbound-call>

### 理論的裏付け

#### 採用している理論の概要

電話による認知行動療法（CBT）は閾値下抑うつ労働者の症状改善に有効で、1回30～45分・全8回の実践で抑うつ症状の有意な軽減が報告されている（Furukawaら2012）

### 実証評価

#### 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

学術研究期間等が介在しない独自の効果検証

#### エビデンスの水準

ランダム化比較試験

非ランダム化比較試験

単純前後比較などの準  
実験的研究

コホート研究

横断研究または症例対  
照研究

#### 実証評価の結果概要

若手従業員のレジリエンス向上を目的とした電話介入プログラム「レジリエントワーカー®育成のためのアウトバウンドコール」の効果を、単群前後比較試験により検証した。1回30分の電話介入とその後の情報提供を通じて、レジリエンス・ストレス反応・ウェルビーイングの指標を用いて効果を測定した。介入前後の比較の結果、不安感の有意な改善が確認され（ $d=-0.22$ ,  $p=0.048$ ）、参加者の多くがプログラムに満足し、心の健康維持に役立ったと回答した。本プログラムは、若手従業員の不安軽減に有効である可能性が示された。