

## プライバシーを保護しながらオンライン上で心理相談

## 提供可能エリア(可能エリアが青塗)

北海道	東北	関東	甲信越
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)

50人未満	1,000人未満	10,000人未満	10,000人以上
◎	◎	◎	○

## サービスの目的・期待される効果

【凡例】◎:実証評価&gt;●:理論的裏付け&gt;○:ユーザー評価

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	—
周囲のサポート力向上	—	
心の健康・業務パフォーマンス	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)	—	

## サービスの概要・特徴

相談者、心理師ともにアバターを通して相談や支援を行う新しい心理相談サービス  
誰にも相談できないはたらく人のお困りごとに寄り添います。

## 導入企業の評価

実施期間：2024年7月～2025年3月

対象者：新卒職員80名、コンディションアンケートでアラートが出た社員

導入目的：若手職員が働きやすい環境を提供し、ヘルスリテラシーやセルフケア力を向上させ、離職率を減らす

利用件数：76件

## ■担当者評価

サービス利用した新卒職員から休職者は出ておらず、効果の一つとして成果を感じている。独自で実施したアンケートでは「相談の必要がないと思っていたが利用してよかった」という回答が94%あり、潜在層の認知に繋がった。直接上司に相談するより気軽に相談できる点を評価している。

## ■利用者アンケート(n=68)より抜粋

・96%が「相談後の心身の状態が改善した」と回答(相談前を0として相談後の心身の状態を-3～+3で評価し、+1～+3と回答)

・97%が「悩みが整理された、または気づきがあった」と回答

・99%が「周りにも勧めたい」と回答

## KATAruru

## パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

<https://www.persol-bd.co.jp/service/hrsolution/s-hr/service/kataruru/>

## 理論的裏付け

## 採用している理論の概要

- ・認知行動療法に基づき、カウンセリングでは①共感的理解に基づいて、利用者の自己表現を傾聴し受け止める（カタルシス効果によるストレス軽減も期待）→②利用者とともに困りごとについて整理する→③解決に向けて利用者とともに検討する、という手順を経て利用者の行動変容を促しセルフケアを支援する
- ・認知行動療法に基づいた心理師教育カリキュラムの開発を行い、アバターやオンラインの特徴を活かした相談対応の研修やカンファレンスに活用

## 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

アバター通信を用いたオンライン心理支援における、非言語コミュニケーションの豊富さと対面性の低さの役割を検討するために比較実験を行った。クライアント役がアバター通信とビデオ通話の2つの通信形式による心理面接を体験し、各面接を評価した。各面接の評価点の差をt検定で分析した結果、「話をすることに緊張を感じたか」に関して、アバター通信の得点の平均値（ $M=2.13, SD=0.92$ ）とビデオ通話の得点の平均値（ $M=3.27, SD=1.33$ ）との間には、1%水準で有意な差が見られた（ $t(14)=3.900, p=.002, d=0.99$ ）ことから、アバター通信を用いた心理支援における心理士の対面性の低さの有効性が示唆された。