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。

KATAruru こころの相談室

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

いつでも、何度でも。従業員の気持ちに寄り添えるカウンセリングサービス

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

サービス分類・提供内容（選択式）			サービス概要・特徴（500文字以内）
体制・業務構築支援	産業保健体制構築支援		・東京大学と共同研究にて開発したオンラインカウンセリング（2021年6月よりサービス開始）。 ・電話相談やアバター面談、カメラONのオンライン面談など複数の相談チャネルにも対応しており、利用者の状況や相談内容に応じて相談方法を選択できる。 ・利用者と心理師が双方アバター姿で面談を実施することで、「自分がどう見られるか」を気にせず話せ、カウンセリングの物理的・心理的障壁を下げつつ、対面カウンセリングと同じように相談の実感や意義を得ることができる。 ・メンタル不調の早期発見・対応、セルフケア意識の向上、プレゼンティーズム改善、人事業務の負担減が期待できる。
	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		

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）

■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

理論的裏付け（500字以内）

・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	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	単純前後比較などの準実験的研究（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）

三枝 弘幸, 内村 慶士, 谷川 智洋, 下山 晴彦（東京大学） パーソナリティ研究 2022年30巻3号「アバター通信を用いた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の検討」
北原祐理（東京大学）・原田優（所属無し）・下山晴彦（跡見学園女子大学）2022年 日本心理学会第86回大会抄録「アバター心理相談における作業同盟とセッションの評価」

実証評価の結果概要（500字以内）

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。クライエ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。

KATAruru こころの相談室

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

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

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

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

■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）（８）
・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（３）

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	
	部署名・役職		従業員規模	
	企業名②		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	企業名③		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	企業名④		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	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			

KATAruru こころの相談室　パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

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

実施期間：2022年11月～2025年3月
対象者：新卒社員、客先常駐で業務している社員40名
導入目的：若手社員の離職やストレスなどの課題があり、様々な悩みを話せる場の提供として導入
利用件数：56件

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

■担当者評価
並行して実施したメンタルヘルス研修や、カウンセリングの活用シーンの提示等により、相乗効果で相談件数が増えた。異動があった本人や組織メンバーの利用が多いことが推察でき、仕事のストレス要因の低減に繋げられている。
■利用者アンケート（n=46）
・97%が相談後の心身の状態を改善したと回答（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）（８）
・98%が「悩みが整理された、または気づきがあった」と回答
・91%が「周りにも勧めたい」と回答（３）

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	
	部署名・役職		従業員規模	
	企業名②		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	企業名③		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	企業名④		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	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			

KATAruru こころの相談室　パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

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

東京大学名誉教授／跡見学園女子大学心理学部教授　下山 晴彦氏
専門領域：精神障害の認知行動療法、発達障害の理解と家族支援など
掲載文献：
三枝 弘幸, 内村 慶士, 谷川 智洋, 下山 晴彦　パーソナリティ研究　2022年30巻3号 p.174-185
「アバター通信を用いた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の検討」
北原 祐理, 原田 優, 下山 晴彦　日本心理学会第86回大会抄録
「アバター心理相談における作業同盟とセッションの評価」

理論的枠組みの活用方法

・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

KATAruru こころの相談室

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

様式5 実証評価

実証デザイン	介入・観察対象	学生24名（平均年齢＝21.50歳）
	介入・要因	KATAruruと同システムのアバター通信による心理面接
	比較対象	ビデオ通話（Microso¬社のSkypeを利用）による心理面接
	アウトカム	緊張感の軽減、自己開示の行いやすさ
	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	三枝 弘幸, 内村 慶士, 谷川 智洋, 下山 晴彦（東京大学） パーソナリティ研究 2022年30巻3号「アバター通信を用いた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の検討」

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

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。クライエ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。