本ページの掲載情報は、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。

なんでも相談窓口・健康相談窓口

株式会社パソナセーフティネット

メンタル不調予防に向けて従業員と家族の悩みに24時間、心理職が寄り添う相談窓口。人事や管理職の対応者相談も可能！

https://www.safetynet.co.jp/service/employee/soudan/

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）

働く人のストレスは、仕事の内容だけでなく、私生活とのバランス、本人の受け止め方、周囲の支えの有無など、さまざまな要因が関係します。当社では「働くことに集中できる環境づくり」をコンセプトに、従業員・ご家族・人事ご担当者の困りごとに24時間体制で対応しています。また当窓口を設置することにより、健康経営の取り組みの一環としてご活用いただいています。

■相談内容例
・メンタル・健康に関する悩み
・育児、介護、夫婦関係などの家庭問題
・借金、相続、ハラスメント等の生活トラブル
・メンタルヘルス不調者や職場復帰支援、産業保健スタッフとの連携方法について等、人事部門・管理職への助言

■特徴
・24時間電話相談（カウンセラーが直接対応）
・LINE・メール・Web・対面・オンラインでの相談可
・弁護士相談や人事からの事例相談も対応
・公認心理師、看護師、FP、警察OBなどが対応
・月1回コラム配信、チラシやポスターも提供

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）

■㈱モバイルブック・ジェーピー（情報通信運輸郵便業/1,000人未満/管理部）
従業員のフォロー体制の強化として、社外に匿名でメンタル・健康、仕事以外のプライベートな相談ができる窓口として設置。信頼できる相談窓口として活用し、利用促進のためにポスターを掲示し周知をしている。

■ジェイティービー健康保険組合（医療・福祉/10,000人以上/保健事業グループ）
・相談窓口は従業員のメンタルヘルス支援において非常に有効なサービスであり、24時間365日対応により従業員の都合に合わせて相談できる環境が整い、早期の問題発見・対応が可能となっている。従業員の心身の健康維持に寄与し安心して働ける職場環境支援につながっている。
・従業員と家族が利用できるため家庭内の課題にも対応可能な包括的サポート体制が整備されている。従業員が家庭と仕事を両立しやすくなり、精神的な安定を得ることができ、従業員のウェルビーイング向上に資する重要な支援施策になっている。

■卸売業、小売業（10,000人以上/人事総務部）
人事部門への社内相談が減少している。
毎月配信されるコラムは従業員のリテラシー向上に寄与している。

理論的裏付け（500字以内）

当社の「なんでも相談窓口」は、NIOSH職業性ストレスモデルに基づき設計されており、仕事の負担、個人要因、仕事外の要因、緩衝要因など、職場におけるストレス要因に多角的に対応しています。さらに、産業精神保健学、メンタルヘルス・ファーストエイド、来談者中心療法、認知行動技法、ブリーフセラピー、動機付け理論、キャリア理論などを取り入れ、メンタルヘルスの一次予防（セルフケア）から二次予防（早期発見・介入）、キャリア支援まで一貫して実施。相談者の不調の予防とレジリエンス向上を支援し、安心して働き続けられるよう、質の高い相談体制を提供しています。

実証評価

学術介入の有無	エビデンスの水準

（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）

実証評価の結果概要（500字以内）

なんでも相談窓口・健康相談窓口

株式会社パソナセーフティネット

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

【実施概要】
■対象者：従業員とその家族、人事担当者、管理職
■人数：140名
■期間：年間
■手段：電話（LINE電話含む）、メール、WEB、面談（対面・オンライン）
■内容：メンタル、健康、家庭問題（育児・介護など）、借金、相続、カスタマーハラスメントなど
■対応者：公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、看護師、ＦＰ、警察ＯＢ等（弁護士）
■回数制限：なし
【成果】
■人事部門の負担減少
■相談窓口の利用率・認知率向上

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

・外部相談窓口としての役割
なんでも相談窓口でメンタル・健康に加え、仕事以外のプライベートな事柄まで対応いただいております。全くの社外環境に匿名性の高い相談窓口を設けることで従業員へのフォロー体制のアピールに繋がり、また実際の利用者も年間数名ご報告いただいていることから、名実ともに頼れる相談窓口として活用していると言えます。
普及促進として掲示用ポスターなど配布いただきましてこちらも活用しております。（3）（6）（7）（8）（9）（10）（14）

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	株式会社モバイルブック・ジェーピー	業種	情報通信業
	部署名・役職	管理部　事務員	従業員規模	50人以上1,000人未満
	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			

なんでも相談窓口・健康相談窓口

株式会社パソナセーフティネット

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

【実施概要】
■対象者：従業員とその家族、人事担当者、管理職
■人数：22,249名
■期間：年間
■手段：電話（LINE電話含む）、メール、WEB、面談（対面・オンライン）
■内容：メンタル、健康、家庭問題（育児・介護など）、借金、相続、カスタマーハラスメントなど
■対応者：公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、看護師、ＦＰ、警察ＯＢ等（弁護士）
■回数制限：なし
【成果】
■人事部門の負担減少
■相談窓口の利用率・認知率向上

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

・人事部門の負担減少について
なんでも相談窓口でメンタル・健康に加え、人間関係や家庭内の介護・子育て・夫婦問題、借金・相続・消費者問題などプライベートな悩み事も相談対応ができることで、人事部門への社内相談が減少した。（3）（8）（9）

・継続的な利用促進フォロー
カウンセラーが作成しているメンタルヘルスに関するコラム「パソナセーフティネット通信」が毎月配信され、人事部門で社内イントラへの掲載やメール配信をすることで、相談窓口の利用促進に加え、従業員のリテラシー向上のきっかけにもなっている。（6）（7）（10）（14）

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	卸売業、小売業
	部署名・役職		従業員規模	10,000人以上
	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			

なんでも相談窓口・健康相談窓口

株式会社パソナセーフティネット

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

【実施概要】
■対象者：従業員とその家族、人事担当者、管理職
■人数：26,732名
■期間：６年間
■手段：電話（LINE電話含む）、メール、WEB、面談（対面・オンライン）
■内容：メンタル、健康、家庭問題（育児・介護など）、借金、相続、カスタマーハラスメントなど
■対応者：公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、看護師、ＦＰ、警察ＯＢ等（弁護士）
■回数制限：なし（弁護士相談のみ年1回）

【成果】
■従業員のメンタルヘルス向上
■家族も対象とした包括的サポート

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

・従業員のメンタルヘルス向上
パソナセーフティネットが提供する相談窓口は、従業員のメンタルヘルス支援において非常に有効なサービスであると評価しています。24時間365日対応の体制により、従業員が自身の都合に合わせて相談できる環境が整っており、早期の問題発見・対応が可能となっていると思います。これにより、従業員の心身の健康維持に寄与し、安心して働ける職場環境支援にも繋がっていると思います。（3）（6）（7）

・家族も対象とした包括的サポート
当該窓口は従業員本人のみならず、そのご家族も相談対象としており、家庭内の課題にも対応可能な包括的サポート体制が整備されています。これにより、従業員が家庭と仕事を両立しやすくなり、精神的な安定を得ることができていると思います。
総じて、パソナセーフティネットの相談窓口は、従業員のウェルビーイング向上に資する重要な支援施策であり、今後のさらなる発展を期待しています。（8）（9）（10）（14）

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	ジェイティービー健康保険組合	業種	医療、福祉
	部署名・役職	ジェイティービー健康保険組合　保健事業グループ	従業員規模	10,000人以上
	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			

なんでも相談窓口・健康相談窓口

株式会社パソナセーフティネット

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

労働安全衛生法第69条、NIOSH職業性ストレスモデル、メンタルヘルス・ファーストエイド、来談者中心療法、認知行動技法、ブリーフセラピー、動機付け理論、キャリア理論

労働安全衛生法第69条／労働者の心の健康保持増進のための指針（厚生労働省, 2006年改訂）
４つのケアのうち、事業場外資源としての相談窓口の設置が推奨されている（１）、（３）、（６）、（８）

NIOSH職業性ストレスモデル（NIOSH Job Stress Model）
Hurrell, J. J., & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress — A new psychometric instrument. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 14(Suppl. 1), 27–28.
（４）、（１０）、（１１）、（１４）

メンタルヘルス・ファーストエイド（MHFA）
メンタルヘルス・ファーストエイド
Kitchener BA, Jorm AF: Mental Health First Aid. ORYGEN Research Centre, Melbourne. Australia (こころの 救急マニュアル・プロジェクトチーム：こころの救急マニュアル（メンタルヘルス・ファーストエイド・マニュアル Mental Health First Aid Manual-J）. 平成 19 年度科学研究費補助金（基盤研究（C））精神科的早期介入と偏見除去 のための臨床研修医への短期教育法の効果に関する介入研究 メンタルヘルスの問題に対する初期対応を教育するス タッフへの手引き（平成 19 年度研究成果報告書およびこころの救急マニュアル
（８）、（９）、（１１）、（１４）

来談者中心療法（パーソン・センタード・セラピー）
カール・ロジャーズ（Carl R. Rogers）
•Rogers, C. R. (1951). Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory. Boston: Houghton Mifflin.
•ロジャーズ, C.R. (著), 伊東博 (訳) (1997).『カウンセリングと心理療法』岩崎学術出版社（８）、（１１）、（１４）

認知行動技法（認知行動療法・CBT）
認知の歪みを修正し、問題行動や感情の改善を図る心理療法。
・アーロン・ベック（Aaron T. Beck）
Beck, A.T. (1976). Cognitive therapy and the emotional disorders. New York: Penguin.
・大野裕 (2015).『認知行動療法の技法と臨床』日本評論社
大野裕 (2011).「認知療法・認知行動療法の新たな展開：わが国における現状と展望」『精神神経学雑誌』113巻12号, pp.1189-1195.
・下山晴彦 (2007).『認知行動療法の技法と実践』東京大学出版会.

理論的枠組みの活用方法

•労働安全衛生法第69条
→ 相談窓口を「事業場外資源」として機能させ、一次予防・早期対応の拠点に活かす。
•NIOSH職業性ストレスモデル
→ 相談内容を「仕事の要求・裁量・支援」の観点から整理し、リスク因子を見立てる。
•メンタルヘルス・ファーストエイド（MHFA）
→ 初期対応のフレーム（安全確認・傾聴・適切な資源へのつなぎ）として活かす。
•来談者中心療法（ロジャーズ）
→ 共感的傾聴を基本姿勢とし、安心して語れる関係づくりに活かす。
•認知行動技法（CBT）
→ 自動思考や認知の歪みを整理し、現実的な対処行動を導くために活かす。
•ブリーフセラピー（解決志向）
→ 短時間の相談でも「例外探し」や「スケーリング質問」で解決への一歩を促す。
•動機付け理論（動機付け面接）
→ 変化への両価的な気持ちを整理し、自発的な行動変容を引き出すのに活かす。

キャリア理論（スーパー／ホランドなど）
→ 職務適合やキャリア段階を視点に加え、長期的なキャリア支援につなげる。