

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等）

株式会社こころ機構

相談対応・職場分析・研修・復職支援を一気通貫に行い、企業の課題に応じた職場改善・メンタルヘルス対策を切れ目なく支援します

https://cocorokikou.co.jp/

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	○	1）こころ機構は、従業員の心の不調に早めに気づき、相談から職場改善、復職支援までを一つの流れでサポートする「EAP包括支援」を行う会社として2013年に設立されました。 2）「EAP包括支援」では、従業員やそのご家族を対象に、LINE、メール、電話による相談窓口を設け、個別カウンセリングを通して、従業員一人ひとりの声を受け止め支援します。同時に、ストレスチェックや訪問等によるヒアリングを通して、部署・組織全体の状態も見える化し、課題に応じた改善策まで伴走できる点も特長です。平易で実務に取り入れやすい仕組みを重視しており、専門部署がなくても、必要なメンタルヘルス対策を抜け漏れなく進められるサービスを提供します。
	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ー	○	
調査・分析支援（人的支援）		○	3）特徴的なサポート ・LINE、メール、電話で相談できる窓口や個別面談による丁寧なフォロー ・ストレスチェック、エンゲージメントサーベイの実施、結果を用いた部署ごとの課題整理と改善提案 ・管理職向け（部下への関わり方・ハラスメント防止）、従業員向け（セルフケア）など必要な研修を企業ごとにカスタマイズ ・病休者への継続支援、復職前後の面談、部署との調整を含む定着支援 等
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. アブセンティズム改善	○		
	16. プレゼンティズム改善	○		
	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）	○	●	

*ウエル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。

理論的裏付け（500字以内）
◇4つのケア 組織内におけるケアと連携・補完関係を築きながら、人事・産業保健業務の効率化や不調の早期発見、組織のサポート力向上を図る。
◇職業性ストレスモデル 心理的負荷は「仕事の要求の高さ」と「裁量・自律性の低さ」により規定されるという理論的枠組みを基礎に組織課題を分析し、ストレスチェックのフィードバックや部署改善に向けた各種提案などを行うことで、ストレス要因の低減や上司のサポート力向上、業務負荷改善を図る。
◇JCM（職務特性モデル） JCMにおける職務特性の因子に基づいて、ストレスチェックや部署改善提案、管理職研修等を行い、ストレス要因低減や従業員のエンゲージメント向上を図る。
◇CBT（認知行動療法） ストレス反応の維持要因となる自動思考の把握および認知再構成により、課題や状況の整理・構造的な理解をすすめる。また、短期的な目標設定などを通じ、ストレス要因の低減を図る。
◇ゲシュタルト療法 カウンセリング等において、気づきを促し自己理解を深め、不調予防と支援効果を高める。
◇来談者中心療法 当理論の6条件に基づいて関することで、安心感と自己理解を深め、不調改善を支える。

導入企業の評価（500字以内）
◇定期面談により人事・産業保健の工数が削減され、必要な社員へ重点的に支援できるようになった。相談窓口は認知・利用が大幅に向上し相談件数は2倍、登録数も全社員の2割に及び、不調の早期発見も進展。カウンセリング文化が根付き、生活習慣改善も促進。新人離職率は4%まで低下し、組織全体の支援体制が強化された。（製造業：1,000名超）
◇管理職への伴走支援と部署面談により課題が改善し、不調の早期発見と重症化予防が進んだ。（製造業：1,000名未満）
◇メンタルヘルス体制が整備され、管理職研修で実践的理解が深まった。トップの対話力強化により、社員の信頼や貢献意欲が向上、サーベイ結果も改善。ストレスチェックの説明により現場の状況把握が進み、WEB受検への移行で受検率も向上した。（医療福祉：1,000名超）
◇災害対応で疲弊しやすい職場に対し、面談を通じ業務量調整や休暇取得促進を働きかけ、不調の重症化を防止。サーベイ未回答も即時把握でき受検率が向上。ハラスメント対応は統一され、客観的助言も得られるようになり、研修や説明会の定期実施でメンタルヘルス意識と参加率が高まった。（市役所：1,000名超）

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）	

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等）株式会社こころ機構

様式3 導入企業の評価

該当する効果			実施概要・結果	
基盤整備	1. 法制度対応		◇提供サービス内容 1.相談窓口 2.定期相談会（対面/オンライン） 3.カウンセリング（対面/オンライン） 4.研修（管理職向け等）（企業①、④のみ） 5.ストレスチェック（実施報告含む） 6.ストレスチェック後のカウンセリング 7.メンタルヘルスサーバイ（企業⑤除く） ◇サービス利用対象者属性 全職員（正社員・パート） ◇従業員規模 企業①：1,000人～2,000人、企業②～⑤：50人～1,000人未満 ◇実施期間 令和7年度（一部年度途中での契約あり） ◇利用頻度 1.相談窓口・・・随時受付 【利用実績】企業①LINE相談：1,793件、企業②LINE相談：55件、企業③LINE相談：71件企業 企業④LINE相談：63件、企業⑤LINE相談：50件（その他電話・メールでの相談対応も随時実施） 2.定期相談会（対面/オンライン）・・・企業①年22回、企業②：年4回、企業③：年3回 3.カウンセリング（対面/オンライン）・・・随時実施（定期相談会も含む） 【利用実績】企業①：313件、企業②：30件、企業③：38件、企業④：29件、企業⑤：11件 4.研修・・・企業①年18回 5.ストレスチェック・・・各企業年1回 6.ストレスチェック後のカウンセリング・・・各企業年1回 7.メンタルヘルスサーバイ・・・各企業年1回	
	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. サーバイ受検率向上			
	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. アブセンティーズム改善	○		
	16. プレゼンティーズム改善			
	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）	○		

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

【企業①】
・メンタル不調者だけでなく、新入社員や各部署の社員を定期的に面談してもらえるので、人事担当者や産業保健スタッフ(保健師) の面談時間の工数削減に繋がっている。これにより、人事担当としてより必要な方へ手厚い対応ができるようになった。(3)
・相談窓口の認知度が上がっているを感じる。新人から管理職まで「相談する」ことへのハードルが下がっており、早期対応がしやすい。相談窓口の利用件数は前年比で2倍になっており、LINE登録者は従業員の2割を超えている。利用しやすい窓口として機能していると感じている。また、定期訪問との相乗効果も感じている。(6) (8)
・総務で不調を察知していなかった職員社員から「こころ機構に相談したいんだけど・・・」と連絡が入る。こころ機構がない時期には確実に見逃していた。(8)
・上司もカウンセリングを受けている人が多く、自分の体験から気軽に「カウンセリングを受けてみれば」と声をかけられている。相談することが普通という風土が徐々に出来つつある。(11)
・こころ機構から生活習慣に関する情報発信により、特に睡眠や運動など、日常で取り組める習慣の改善方法を社員に周知することができている。また研修でもテーマで取り上げてもらい、研修後のアンケートでは日常に取り入れたいという声が多くあり手ごたえを感じている。(13)
・新入社員～3年目の社員へのフォロー、面談を強化してもらっている。新人研修等、様々な要因はあると思うが、新人の離職率は低下し4%を達成することができた。今後も新入社員へのサポートを依頼したい。(19)
【企業②】管理職への伴走支援により管理職のラインケアへの意識やコミュニケーションは大幅に改善。その結果、1年後のストレスチェックやサーバイは非常に良い結果が出た。高ストレス者の割合も下がり効果を実感。(14)
【企業③】部署内で大きなトラブルがあった際、部署全員への面談と管理職への支援を継続的に行っていた。ストレスの要因となっていた部署内の情報伝達やマネジメントのあり方や上司の関わり方について助言いただきながら管理職に伴走していただけたことで、ストレスチェックでは大幅な改善が見られた。(10)
【企業④】こころ機構のメンタルヘルスサーバイでは不調のサインがある社員に対しカウンセラーから直接連絡を行い不調の早期発見を行ってもらっている。毎回の調査で従業員の不調を早期に見つけたケースがあり、重症化の予防に役立っている。(15)
【企業⑤】こころ機構のエンゲージメントサーバイでは、結果を各部署の管理職に直接面談を行い説明してもらえるので、明らかに管理職の意識が向上したと感じている。管理職が部下へのフィードバックを積極的に行うことで、仕事に対する意欲が向上した。1年間の管理職への伴走支援により、サーバイの結果も改善傾向になっている。(17)

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	製造業
	部署名・役職	総務・係長、総務・主査、代表取締役社長	従業員規模	1,000人以上10,000人未満
	企業名②		業種	製造業
	部署名・役職	工場長	従業員規模	50人以上1,000人未満
	企業名③		業種	製造業
	部署名・役職	製造部・部長	従業員規模	50人以上1,000人未満
	企業名④		業種	製造業
	部署名・役職	人事総務部・部長	従業員規模	50人以上1,000人未満
複数社からのアンケート結果を根拠とする場合	企業名⑤		業種	サービス業（他に分類されないもの）
	部署名・役職	人事総務部・部長	従業員規模	50人未満
	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			

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等）株式会社こころ機構

様式3 導入企業の評価

該当する効果			実施概要・結果		
基盤整備	1. 法制度対応		◇提供サービス内容 1.相談窓口 2.定期相談会（対面/オンライン）（企業①のみ） 3.カウンセリング（対面/オンライン） 4.研修（管理職向け等） 5.ストレスチェック（実施報告含む） 6.ストレスチェック後のカウンセリング 7.メンタルヘルスサバイ（企業①のみ） ◇サービス利用対象者属性 全職員（正社員・パート） ◇従業員規模 1,000人～2,000人 ◇実施期間 令和7年度（年間契約） ◇利用頻度 1.相談窓口・・・随時受付 【利用実績】：企業①LINE相談：1,120件、企業②LINE相談：201件（その他電話・メールでの相談対応も随時実施） 2.定期相談会（対面/オンライン）・・・企業①：年40回 3.カウンセリング（対面/オンライン）・・・随時実施（定期相談会も含む） 【利用実績】企業①：451件、企業②：22件 4.研修・・・企業①：年4回、企業②：年1回 5.ストレスチェック・・・各企業年1回 6.ストレスチェック後のカウンセリング・・・各企業年1回 7.メンタルヘルスサバイ・・・各企業年1回		
	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. アブセンティズム改善				
	16. プレゼンティズム改善				
	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）				

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

【企業①】		
・これまではメンタルヘルス対応についての体制が整っておらず、例えば病休対応に各拠点ばらつきがありノウハウの蓄積や法人としての方針がまとまっていなかった。こころ機構のカウンセラーが定期訪問を行っているので、その情報を元にしながら一緒に全体の体制づくりを進め、メンタルヘルスヘルス領域での自走をしている。（2）		
・今期から管理職～主任級までを対象に研修を実施している。メンタルヘルスを座学で学ぶだけではなく、自分の事例をもとにグループワークや傾聴トレーニングを受けている。受講者は研修体験を通じて気づきが多く参加後アンケートの評価も非常に高い。（9）		
・組織への信頼感や貢献意欲が低下したことをこころ機構に相談したところ、トップメッセージの発信強化やトップの職場訪問と従業員との対話の機会を提案してもらえた。2年間こころ機構に伴走してもらい継続したところ、従業員の法人への信頼感や愛着、貢献意欲は高まってきたと感じている。サーベイの結果も向上した。（18）		
【企業②】		
・今年度からストレスチェックを委託し、集団結果を管理職向けに説明してもらっている。これまでデータの読み方が十分ではなく、組織の現状把握や改善に活用できていなかったが、説明会を通じ、定量的なストレスチェックデータが日常業務でのどのシーンを象徴的に示しているか等ディスカッションできたことが非常に有益だった。（4）		
・これまでの紙面受検より受検率があがって意外だった。福祉の現場は高齢者が多いのでWEB受検への移行は懸念していたがスマホの利用等予想以上にハードルが低かった。（5）		

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	医療、福祉
	部署名・役職	総務・科長、理事長	従業員規模	1,000人以上10,000人未満
	企業名②		業種	医療、福祉
	部署名・役職	法人本部・部長	従業員規模	1,000人以上10,000人未満
	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	
複数社からのアンケート結果を根拠とする場合	企業名⑤		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	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			

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等）株式会社こころ機構

様式3 導入企業の評価

該当する効果			実施概要・結果	
基盤整備	1. 法制度対応		○	◇提供サービス内容 1.相談窓口 2.定期相談会（対面/オンライン） 3.カウンセリング（対面/オンライン） 4.研修（管理職向け等） 5.ストレスチェック（実施報告含む） 6.ストレスチェック後のカウンセリング 7.メンタルヘルスサーベイ 8.安全衛生委員会への参画（企業②除く）
	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			
心の健康・業務パフォーマンス	12. 周囲のサポート力向上			◇サービス利用対象者属性 全職員（正社員・パート） ◇人数 企業①～②：1,000人～2,000人、企業③：1,000人未満 ◇実施期間 令和7年度（年間契約）
	13. 生活習慣の改善			
	14. 健康状態・心理指標改善			
	15. アブセンティーズム改善			
	16. プレゼンティーズム改善		○	◇利用頻度 1.相談窓口・・・随時受付【利用実績】：企業①LINE相談：789件、企業②LINE相談：715件、企業③LINE：601件（その他電話・メールでの相談対応も随時実施） 2.定期相談会（対面/オンライン）・・・企業①年12回、企業②年6回、企業③年6回 3.カウンセリング（対面/オンライン）・・・随時実施（定期相談会も含む）【利用実績】企業①：451件、企業②：22件 4.研修・・・企業①：年1回、企業②：年2回、企業③：年1回 5.ストレスチェック・・・各企業：年1回 6.ストレスチェック後のカウンセリング・・・各企業：年1回 7.メンタルヘルスサーベイ・・・各企業：年1回 8.安全衛生委員会への出席・・・企業①：年1回、企業③：年2回
	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）			

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

【企業①】	
・災害対応に伴う激務の中では、職員の責任感・使命感・一体感が、心身を支える重要な要因として機能している。一方で、これらの意識の高さゆえに、個々の体力・気力が限界に達していても休暇取得を控え、出勤を継続してしまう状況が生じやすい。その結果、休みにくい職場環境が形成され、判断力の低下、慢性的な疲労感、睡眠障害など、心身の不調を引き起こす要因となっている。このような状況に対し、残業時間が超過している部署への面談を実施し、職員のメンタル面及び身体面の負担状況を丁寧に把握した。その上で、業務量の最適化や職場内において休暇を取得しやすい雰囲気づくりを促進するための声かけの重要性について、原課上司へフィードバックを行った。これにより職員の不調の重症化を未然に防ぐことに寄与した。個人への支援にとどまらず、上司および組織を含めた多層的な連携によりプレゼンティーズムの改善に繋がった。（16）	・サーベ이의受験に当たって、回答状況を逐次連絡して下さるので、未回答者をリアルタイムで把握することができ、高い受験率を達成することができた。（5）
【企業②】	
・ハラスメントに関する対応がこれまで明確になっておらず担当者によって対応がバラバラになっていたが、こころ機構の支援により対応フローやヒアリング内容が明確になったことで統一した対応ができるだけでなく、第三者の客観的な視点で助言いただけることが有難いです。（1）	・研修や管理職を対象とした職場改善プログラム、学習会など様々な企画が定期的に行われることで、従業員にとってメンタルヘルスが身近な存在になったり、意識が高まり参加率が向上しています。また、プログラム終了時に次回参加したい内容に関するアンケートが実施されており、回答が次回のテーマに反映されることも参加率の向上に寄与していると感じます。（7）
【企業③】	
・職員への研修で、「疲労」や「睡眠」をテーマに実施していただいた。疲労回復にとって大切なことやリカバリーの方法を具体的に聞けたことで、アンケート結果は非常に好評だった。職員からは、学んだことを日常で取り入れているという声が多く寄せられている。（16）	

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	公務（他に分類されるものを除く）
	部署名・役職	建設課・職員、総務部・主事	従業員規模	1,000人以上10,000人未満
	企業名②		業種	公務（他に分類されるものを除く）
	部署名・役職	総務課・課長、総務課・主査	従業員規模	1,000人以上10,000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	総務課・主査	従業員規模	50人以上1,000人未満
	企業名④		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	企業名⑤		業種	
	部署名・役職		従業員規模	
	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			

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等）株式会社こころ機構

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	○
心の健康・業務パフォーマンス	12. 周囲のサポート力向上	○
	13. 生活習慣の改善	
	14. 健康状態・心理指標改善	
	15. アブセンティーズ改善	
	16. プレゼンティーズ改善	
	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
理論：4つのケア（厚生労働省「労働者の心の健康保持増進のための指針」（3,8,9,11,12））以下の支援設計・原則・連携の考え方を採用している。 1. 4つのケアの支援設計を採用 ・セルフケア、ラインケア、事業場内産業保健スタッフ等によるケア、事業場外資源（EAP）という一次～三次予防を相互補完的に支援する枠組みを採用。特にこころ機構は「事業場外資源＝EAP」に該当し、社内で扱い切れない個別課題を外部で補完し、組織の基盤整備等を下支えする。 2. 事業外資源の役割定義を採用 ・4つのケアで示される「事業場が抱える問題や求めるサービスに応じて、メンタルヘルスケアに関し専門的な知識を有する各種の事業場外資源の支援を活用すること」の有効性や「労働者が事業場内での相談等を望まないような場合」における事業外資源の効果などに依拠し、社内で対応困難な問題等に外部専門家として介入する役割を、こころ機構の相談窓口・カウンセリング・受診勧奨・復職支援・コンサルティングの基盤として採用。社内（ライン/産業保健）では扱いづらいメンタルヘルス・ハラスメント・人間関係・家庭問題・医療接判断などを専門的に補完する役割に位置づけることで、組織の機微な問題などに関する研修や個人面談などを実施する。 理論：職業性ストレスモデル（Job Demand–Control Model）、JDC-Sモデル（10,11,19） 提唱者：Robert Karasek／Tóres Theorell 職業性ストレスモデルの中核となる以下の構造を、“職場ストレス要因の整理枠組み”として採用している。 1.要求度（Job Demand）・コントロール（Job Control）の二軸構造 心理的負荷は「仕事の要求の高さ」と「裁量・自律性の低さ」により規定されるという理論的枠組みを採用。単に「忙しいからストレス」ではなく、量の要求・質の要求、役割要求がどう高いかと思意思決定の自由度・業務の進め方の裁量がどれほど低いかの組合せで理解する。 2.「高要求 × 低コントロール」がもっともリスクが高いという科学的知見 高要求・低裁量の組み合わせ（High-strain job）が心理的不調や職場不適応のリスクが最大化するという、モデルの中心部分を採用。特にこの組み合わせを“要注意群”として扱う。 3.社会的支援（Social Support）を加えた「JDC-Sモデル」拡張 Theorellらが追加した、上司・同僚からの支援が緩衝要因として働くという考え方を採用。要求や裁量の評価だけでなく、支援（Support）の有無もストレス反応に影響するという立場をとる。 4.職場ストレスは個人の問題ではなく構造の問題という視点 職場の負荷は個人の属性ではなく、タスク設計・役割設計・裁量配置・支援配置といった組織要因によって生じる、という構造要因の考え方を採用。 5.一次～三次予防に適用可能な構造モデルであること 一次予防（職場改善）・二次予防（高ストレス者の背景要因分析）・三次予防（復職後の業務調整）いずれにも応用可能な汎用性の高い本理論を採用している。

理論的枠組みの活用方法
【4つのケア】 1. 相談窓口（LINE／メール／電話）における活用 相談窓口を4つのケアにおける「事業場外資源」として、社内では対応しきれない相談（家族問題・医療判断・高度ストレス反応など）を一次対応で受け止め、各アプローチの適切な連携を促し、早期対応や一次予防を促進にする。 2. 個別カウンセリング（対面／オンライン）での活用 カウンセリング担当者は、相談の内容に応じて4つのケアの各アプローチによる対応や連携を検討し、必要時には産業医・ライン・外部医療へ接続する。また、ケースディスカッションを通してカウンセラーにおける検討手法の標準化を図る。 3. 病休者支援・復職支援での活用 4つのケアのうち、セルフケア、ラインケア、事業場内産業保健スタッフ等によるケア、事業場外資源（EAP）を現状に合わせ柔軟に組み合わせることで各アプローチによる相互補完的な支援を行う。 4. ストレスチェックと組織改善での活用 ストレスチェック後の「高ストレス者対応」や「部署改善提案」は、4つのケア（ラインケア・産業保健・EAP）連携に基づいて運用。 5. 研修（ラインケア／セルフケア）での活用 ラインケア研修は、「ラインケア」が担う役割の整理や実践的な対応法を提供。セルフケア研修は「セルフケア」が果たす役割と日常で取り組みやすい手法の情報提供や体験に焦点を置いており、この2つが産業保健や事業場外とどのように連携するかを明示することで、4つのケアが有効性を高める。 6. 衛生委員会への出席での活用 こころ機構は外部資源として、衛生委員会への参加を通して、産業医や人事と連携し、情報共有・高ストレス者対応・復職計画において事業場内産業保健スタッフ等によるケアを、メンタルヘルスの専門家としての立場から補完している。 【職業性ストレスモデル】 1.ストレスチェック結果の構造的な解釈 各項目の結果を要求（量・質・役割）とコントロール（裁量）の二軸に再整理し、職場ストレスの要因構造を“設計視点”で理解する基盤として活用。高ストレス者が多い部署で「要求の高さが原因なのか、裁量の低さが原因なのか、両方か」を理論的に分類できる。 2.部署改善提案（一次予防）の根拠 改善策（業務負荷の平準化／業務棚卸し／裁量の明確化／承認段数の適正化等）を“要求の低減”と“コントロールの増強”、上司・同僚の支援という枠で整理。社内外への説明の際、「どこを改善すればストレスが下がるか」の理論的妥当性を確保している。 3.管理職研修（ラインケア）の基盤 上司の行動が、要求を上げる側面（急な指示・不明確な役割）・裁量を下げる側面（過干渉・細かい指示）の両方に影響するという枠組みを理解させ、ラインケア研修での“職場負荷に対する構造的な理解”の基盤として活用。また、上司の支援の重要性を伝えている。 4.高ストレス者面談（高ストレス者判定後の二次対応） 個人要因ではなく、役割の曖昧さ・裁量の欠如・サポート不足など、組織要因の切り分けを行うための分析枠として利用。「本人の問題」ではなく「構造の問題」という視点で関係者と調整している。 5.産業医・人事との情報整理 事案の説明時、要求・コントロール・支援という三要素で構造化して情報提供。主観的訴えを組織因子として分解できるため、産業保健との連携がスムーズになる。 （メモ）該当効果との対応整理 No.10：仕事のストレス要因の改善⇒要求×コントロール×支援の分析・改善 No.11：ライン・上司のサポート力向上⇒支援（Support）の構造化 No.19：離職・欠勤・業務負荷改善⇒高要求・低コントロール領域の是正による組織改善

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等） 株式会社こころ機構

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	○
心の健康・業務パフォーマンス	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	
	13. 生活習慣の改善	
	14. 健康状態・心理指標改善	
	15. アブセンティーズム改善	
	16. プレゼンティーズム改善	
	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
理論：JCM（職務特性モデル）（10,17,18,19）、提唱者：Hackman, J.R. / Oldham JCMの中核となる「職務特性5因子 → 心理状態 → 成果指標」という因果構造のうち、特に以下の職務設計が行動・動機・パフォーマンスに与える仕組みを採用する。 1.職務特性の5因子（Core Job Dimensions） JCMの最も重要な採用部分。以下の5因子が従業員の動機づけ・活力・成長意欲を規定するという理論構造を採用している。 ・技能多様性（Skill Variety）・タスク完結性（Task Identity）・タスク重要性（Task Significance）・自律性（Autonomy）・フィードバック（Feedback）→ この5因子を職務を再設計する際の論拠として使用。 2.職務特性 → 心理状態 → 結果の因果モデル 上記5因子が①仕事の有意義性の知覚（Meaningfulness of the work）②仕事結果に対する個人的責任の知覚（Responsibility for the outcomes）③仕事活動の実施結果についての知覚（Knowledge of Results）を高め、その結果内発的モチベーション・仕事の質・仕事への満足・欠勤と離職に影響を与える JCMのメカニズムを採用。 3.職務設計が「ストレス軽減・エンゲージメント向上」の両面に影響する考え方 JCMにおける5因子のうち自律性がストレスや燃え尽き症候群の抑制に効果をもつ ・ストレスの原因を構造から変える、・エンゲージメントを設計から高める という双方に効力を発揮する考え方を採用している。 4.介入は「要因別」に分解可能（構造的改善を容易にする） JCMは以下のように、改善策を要素ごとに整理できるため、組織改善提案での 論拠の明確化・因果の説明がしやすい。 技能多様性 → ローテーション/スキル拡張、タスク完結性 → 一連のプロセスを任せ、自律性 → 裁量拡大、フィードバック → 上司との1on1設計など、具体的に落とし込みやすい点を採用。 5.JCMは一次予防（組織改善）、二次予防（高ストレス者の背景分析）、三次予防（復職後の職務調整）に応用可能 こころ機構が提供する「個人・職場・組織」の全てで支援に適用できる汎用性を採用。 【参考文献・福岡隆康（2021）,「職務特性が離職意思に及ぼす影響における職務満足の媒介効果―特例子会社の障がい者を対象とした定量的分析―」,『高知県立大学紀要 社会福祉学部編』70,31-43 理論：CBT（Cognitive Behavioral Therapy / 認知行動療法）（10）、提唱者：Aaron T. Beck CBTが示す「認知（考え方）・感情・行動の相互作用モデル」と問題を短期・構造化して扱う技法のうち、以下の点を実務的に採用している。 1.自動思考の把握と「認知再構成」 ストレス反応の維持要因となる 自動思考（Automatic Thoughts）を把握し、①同定 → ②検討 → ③代替思考の形成 というCBTの中心的な「認知再構成」プロセスを採用。 2.行動活性化（Behavioral Activation） 気分低下や回避による悪循環を断つために、小さな行動実験を設定し、行動の結果を観察し改善につなげるCBTの介入形式を採用。 3.ケースフォーミュレーション（問題の構造把握） 出来事 → 自動思考 → 感情 → 行動 → 結果 というCBTの構造図式を用いて、相談者の悩みを構造的に理解する観点を採用。 4.短期・構造化アプローチ 目標設定、ホームワーク、振り返り、再評価という短期で再現可能な枠組みを採用。 長期療法ではなく、短期間で改善可能な部分を扱うというCBTの姿勢を取り入れている。 5.症状特性と介入方法の対応づけ 反芻（rumination）／不安（worry）／回避行動／認知の偏りに応じて介入方法を選択するという“問題に対して技法をマッチングさせる”CBTの実践思想を採用。

理論的枠組みの活用方法
【JCM（職務特性モデル）】 1.ストレスチェック後の部署改善提案の根拠 ストレスチェック集団分析時に、「この部署の課題は要求ではなく職務設計（Autonomy, Feedback 等）にある」という 原因構造の特定 に JCM の5因子を使用。改善策を《例》「裁量拡大・役割の完結性向上・フィードバック制度整備」のように、因子に沿って整理し、施策の抜け漏れを防ぐ。 2.役割・業務設計の見直し（一次予防） 従業員が「何を・どこまで・どう裁量を持って・どう評価されるか」を再設計する際に、JCM の5因子を評価ポイントとして使用。 例：自律性不足 → 承認段数を短縮、フィードバック不足 → 上司1on1の定期化、技能多様性不足 → スキル拡張とローテーション 3.復職支援での業務調整の根拠 復職後の業務割り当てにおいて、自律性が低いタスク／技能多様性が少ないタスクから復帰する段階設計を説明する根拠が JCMで提供される。 医療・産業医と連携する際に、「どの職務因子をどの程度調整したか」を示すことで、復職可否判断の資料として有効。 4.ラインケア研修（管理職研修） 管理職に対し、「上司の行動が JCM のどの因子を変えてしまうか」を提示して教育。 《例》過干渉 → 自律性低下、急な割り込み業務 → 完結性低下、フィードバック不足 → 成果の把握低下 管理職の行動が部下の職務特性に影響するという構造理解を、研修で説明。 5.衛生委員会での職場課題の構造化 委員会での報告内容の整理を「自律性／情報／タスク完結性／技能多様性／フィードバック」の観点で構造化して報告し、審議を主観ではなく職務設計の視座で進められる状態をつくる。 6.組織改善の評価（成果検証） JCMの因子に沿って業務設計を変えた後、UWES／離職率／エンゲージメントなどを比較し、職務設計改善が組織指標に与えた効果を検証する際の理論的枠組みとして使用。 （メモ）該当効果との対応整理 No.10：仕事のストレス要因低減⇒職務設計の改善がストレス低減に直結、No.17：ワーク・エンゲージメント向上⇒自律性・意味づけ・フィードバックがエンゲージメント3因子と直結、No.18：従業員エンゲージメント⇒技能多様性やタスク完結性の向上が組織活性に寄与、No.19：離職・欠勤・業務パフォーマンス改善⇒職務設計改善が中長期的成果指標に影響 【CBT】 1.個別カウンセリング（対面／オンライン） 初回で「困っている状況」をCBTの構造（出来事・思考・感情・行動）に沿って整理し、課題の焦点化を行う。 必要に応じて認知再構成（自動思考の見直し）や、行動活性化（小実験の設定）を用いて相談者の行動・感情を改善する。 2.短期支援・問題解決フェーズでの介入 相談窓口や二次面接で、「やるべきことがわからない」「整理がつかない」という状態に対し、CBTの問題整理・短期目標設定の方法を用いてクライアントが“今できる一歩”を明確にしている。 3.復職支援フェーズでのセルフマネジメント支援 復職準備性を整える際に、不安を増幅する思考パターンや過度な統制や回避による悪循環に介入するため、行動活性化や認知再構成を用いる。小さな成功体験の積み重ねで、職場復帰への自信を回復しやすくする。 4.研修（セルフケア研修・ラインケア研修） セルフケア研修では「認知のクセ」や「感情と行動の関係」を解説する際にCBTを基盤として使用。 ラインケア研修では、部下の行動理解や声かけの根拠として「出来事ではなく思考が反応を生む」というCBTの前提を共有する。 5.短期的な安定化 大きな負荷を抱える相談者に対し、“その場でできる思考の再整理”や“優先順位づけ／小ステップ化”などの短期CBT技法を使用し、一時的な混乱を落ち着かせるために活用。 （メモ）該当効果との対応整理 No.10：ストレス低減⇒ 認知再構成・行動活性化がストレス反応の低減に寄与

EAP包括支援（ストレスチェック、研修、相談、復職支援、ハラスメント対応、組織分析・改善等）株式会社こころ機構

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	
心の健康・業務パフォーマンス	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	
	13. 生活習慣の改善	
	14. 健康状態・心理指標改善	○
	15. アブセンTEEイズム改善	
	16. プレゼンTEE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
理論：ゲシュタルト療法（Gestalt Therapy）（9,10,11,14,16）、提唱者：Fritz Perls / Laura Perls ゲシュタルト療法は、人の心理的問題を今・ここ（Here and Now）における体験の分断や未完了な経験（Unfinished Business）として捉える現象学的・体験志向の心理療法である。こころ機構では、特に以下の理論的中核を実務において採用している。 1. 「気づき（Awareness）」を变化の主要因とする立場 ゲシュタルト療法では、変化は助言や分析によってではなく、自分の感情・身体感覚・思考・行動への気づきが統合されることによって生じるとされる。職場ストレスや対人葛藤が「無自覚な反応の反復」によって維持されるという前提に立ち、「今、何が起きているか」に焦点を当てる支援思想を採用している。 2. 図と地（Figure-Ground）の概念 人の意識には、その時意識の焦点が当たる（Figure）と、背景（Ground）があるという考え方を採用。過剰な業務負荷や不安下では、情動や身体反応が背景に押し下げられやすいため、相談者が「本来向き合う必要のあるテーマ」を明確化するための支援として活用。 3. 個人と環境の相互作用（接触境界） 不調を「個人の弱さ」ではなく、個人と職場環境の相互作用の中で生じる現象として理解する立場を採用。 役割葛藤・期待のズレ・評価不安といった職場特有の問題を、環境との接触のあり方として整理する視点を重視している。 4. 体験・身体感覚の重視 思考のみでなく、緊張・違和感・疲労感などの身体感覚も重視し、認知的理解だけでは気づきにくい本質的な課題やストレス反応へのアプローチとして採用している。 5. 自己調整（Self-regulation）への信頼 人は適切な気づきが得られれば、自らバランスを回復する力をもつという前提に立ち、過度な指示や解釈を行わず、主体的選択を支える関わり方を理論的基盤としている。 理論：来談者中心療法（9,10,14,16）、提唱者：Carl Rogers 1. ロジャースの「6条件（必要十分条件）」を支援における重要な観点として採用 ①心理的つながりを持っていること ②クライアントが不一致の状態にあること ③カウンセラーの自己一致 ④無条件の肯定的関心 ⑤共感的理解 ⑥クライアントが④⑤を感じ取ること。この関係条件が成立すると人格変化が起き得るという基本命題を採用。 特に、支援者側の条件である3つの中核条件（Core Conditions・共感的理解／無条件の肯定的関心／自己一致）に基づきカウンセラーの育成や理論の標準化を行う：臨床現場では3条件を明示したトレーニング・評価。 2. 自己実現傾向（Actualizing Tendency）を前提に採用 人は本来的に成長・自己理解へ向かう傾向を持ち、カウンセラーの役割は指示・解釈ではなく、その成長が起る関係的環境を提供することである。 3. 理論の実証的基盤 Person-Centered / Humanistic-Experiential Therapies は、大きな前後効果、無治療対照に対する効果、他療法（例：CBT）との同等有効性が示されており、妥当性のある支援として採用している。 【参考文献】 ・Purton, C.（2004）. Person-centered therapy—the focusing-oriented approach—, Palgrave Macmillan. 日笠摩子（訳）（2006）パーソン・センタード・セラピー——フォーカシング指向の観点から——, 金剛出版 ・山根 倫也・小野 真由子・中田 行重（2020）. Person-Centered Therapy のエビデンス——Elliott, Watson, Greenberg, Timulak, & Freire（2013）のメタ分析の紹介から——, 関西大学心理臨床センター紀要, 11, 77-86.

理論的枠組みの活用方法
【ゲシュタルト療法】 1. 相談窓口 特に相談初期において、問題解決を急ぐのではなく、「今どのような感情・身体反応・考えが起きているか」を整理する対話を行う。これにより、相談者自身の自己理解を促進し、ヘルスリテラシー向上と心理的安定を促進する。 2. 個別カウンセリング 相談者の語りの中で生じる感情の変化や身体反応に注意を向け、「繰り返されている反応パターン」への気づきを促す。未整理な感情や葛藤を完了させる過程を支援することで、相談者の気づきや生きやすさを支える。 3. 職場復帰支援 復職前後の支援では、「頑張り方」ではなく無理が生じるサインに気づける状態を取り戻すことを重視している。過去の失敗経験や評価不安が現在の行動を制限している場合、それを未完了体験として整理し、再発防止につなげる。 4. ラインケア研修・1on1支援 管理職向け研修では、部下の言動を評価・指導で返すのではなく、「今、部下に何が起きているか」を理解する姿勢の重要性を解説。短い問いかけや気づきを促す関わりを紹介し、心理的安全性の向上に寄与している。 5. 他理論（CBT・来談者中心療法）との併用基盤 ゲシュタルト療法は、問題を扱う状態に整えるための基盤となる理論として活用。気づきが促進された後にCBT等の技法的介入を行うことで、支援効果を高めている。 6. 個別面談 不調を抱えていない従業員との面談において、ゲシュタルト療法の特徴である主体性を養う関わり（実存主義を背景としたアプローチ）により、仕事に対する主体性にアプローチしている。結果として個人の成長、組織の成長を促進しエンゲージメントの向上に繋がっている。 （メモ）該当効果との対応整理 No.9：自己の感情・反応への気づきを通じたヘルスリテラシー向上、No.10：無自覚な反応の整理によるストレス要因の低減、No.11：理解を重視する関わりの普及による心理的安全性向上、No.14：情動調整・心理指標の改善、その他：集中力・主体性の回復によるプレゼンTEEイズム改善 【来談者中心療法】 1. 相談窓口・初回面談（単発～短期） 評価より関係形成を先行：共感的理解／無条件の肯定的関心／自己一致を明示して安全に語れる場をつくる。関係そのものが変化の主要因であるという理論に基づく。 目的：安心感の回復／自己探索の開始。症状スコアだけでは捉えられない相談者自身が価値を置くアウトカム（自己理解・自己受容・対人機能等）に接続する。 2. 継続カウンセリング（個別） 非指示的かつ体験重視の進め方：相談者の語りを反映・明確化し、不一致を相談者自身が気づくことができるように支える。位置づけ：CBT / SFA 等の技法介入に入る前段の基盤として、また単独の関係療法として活用しクライアントの主体性を重視。 3. 復職・職場調整 「こうあるべき（自己概念）」と「実際の自分」の不一致を責めずに整理し、自己一致を回復しながら本人の選択へ接続する。助言指示より関係条件を優先。 4. ラインケア研修・1on1面談 評価・助言より理解の伝わりを訓練：短い共感的反映（感情＋意味の要約）、無条件の肯定的関心の言語化、研修受講者自身の自己一致を練習し、心理的安全性を高める。 （メモ）該当効果との対応整理 No.9：ヘルスリテラシー・意識向上⇒関係条件の確立→自己理解・自己受容の促進。来談者が重視するアウトカム（“症状以外の変化”）として自己洞察・対人機能の改善。No.10：ストレス低減⇒非評価的受容と共感が情動の過覚醒を下げ、主観的ストレスの緩和に寄与。 No.14：心理指標の改善⇒無治療対照に対して効果、他療法と同等有効性。抑うつ・不安などの指標改善を裏づける。 その他：プレゼンTEEイズム⇒自己一致と主体性の回復が遂行感・自己決定感を支え、日常の機能を後方支援。