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。

メンタルヘルス支援サービス　TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

メンタルヘルス対策のスタートからゴールまで、段階的にトータルナビゲート！

https://www.tokio-mednet.co.jp/service/

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）

TMS NAVIGATOR（TMSナビ）は、ストレスチェック・カウンセリング・個別ニーズ支援の3つの柱を軸としたメンタルヘルス対策支援サービスです。メンタルヘルス対策において重要な「個人」と「組織」双方への支援を軸に、企業ごとの課題に対応した豊富なオプションサービスを選択・活用いただくことで、ニーズに沿った対策を段階的・包括的に実施いただけます。
メンタルヘルス対策における課題は企業ごとに様々です。健康経営推進やこころの健康づくり計画等の体制整備から、ストレスチェックの結果活用、教育研修、職場環境改善、休復職者対応、ハラスメント対策などの具体的な施策の検討・実践まで、担当の営業・臨床心理士・オペレーター・TMSナビ担当医のチーム体制でナビゲートいたします。
弊社は社員の約半数（166名/2025年4月時点）が医師や看護師、保健師、臨床心理士等の医療職という独自性を活かし、医療職間の実務ノウハウや多職種連携を軸としたサービスをご提供することで、20年以上にわたり企業・健康保険組合様の取組みをサポートし続けてきた実績がございます。
※ご採用企業の約6割は300名以上の企業・団体様です。

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）

弊社サービスの最大の特長は、産業領域での実務経験が豊富な臨床心理士を30名以上直接雇用し、本社を起点とした提供体制を取っている点です。個人や組織の課題は千差万別だからこそ、精神科医と臨床心理士間の連携を軸に20年以上培ってきたノウハウを基にした支援をご提供することで、日産自動車株式会社様や中外製薬株式会社様をはじめ数多くの企業・団体様にご評価いただいております。
弊社では定期的に弊社サービスついての顧客アンケート調査を実施しております。
近年の調査例ではストレスチェック結果の集計結果報告において、5段階（5点満点）評価のうち平均4.6点と高評価を頂戴いたしました(N=42)。「報告会を通じ、会社や組織の傾向や課題がよく理解できた」、「臨床心理士による報告会での説明が分かりやすかった」など、弊社サービスがメンタルヘルス対策の基盤構築や取組みの浸透に繋がっていることが示唆されました。
またご契約企業向けに実施している研修実施アンケート（N＝1,316）では、研修への満足度割合が90%を占めており、セルフケア・ラインケアの促進や相談カウンセリングの利用促進を含め、高い評価を頂戴しております。

理論的裏付け（500字以内）

弊社では各種学術研究で得られている知見をベースに、サービスの特性に応じて主に以下の理論を活用しております。
＜採用理論の概要例＞
●**休復職者関連支援e-Learning：**①認知再構成法（Aaron Temkin Beck）②マインドフルネス（Jon Kabat-Zinn）③アサーション（Joseph Wolpe）④怒りの感情のコントロール（Raymond W. Novaco）⑤ストレスマネジメント（Richard S. Lazarus）⑥セルフケア（Dorothea E. Orem）
●**復職準備性評価：**「復職準備性評価シートの評価者間信頼性、内的整合性、予測妥当性の検討」（秋山剛ほか 精神科治療学 27(5)；655-667，2012）
●**ワーク・エンゲージメント関連：**職務特性理論（Job Characteristics Model）（J. Richard HackmanおよびGreg R. Oldham（1976年））
●**職場改善活動サービス：**CREWプログラム（Katerine Osatuke, Scott C. Moore他（2009、2013）、日本版開発：島津明人）

実証評価

学術介入の有無	エビデンスの水準
学術研究機関等が介在しない独自の効果検証	横断研究または症例対照研究（観察研究）

（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）

実証評価の結果概要（500字以内）

ストレスチェック集団分析におけるフィードバック様式：「集団の健康と活力」：
【評価設計】当社にて新職業性ストレス簡易調査票を用いてストレスチェックを実施する企業の従業員約9万人。部署単位の集団分析結果のうち、仕事の負担と資源を説明変数とした判別分析を実施。アウトカムを「集団の健康と活力」の5分類※とした。
※「集団の健康と活力」5分類：「イキイキ」（2指標とも良好）、「ヘトヘト」（2指標とも不良）、「タンタン」（WEが不良）、「ギリギリ」（心理的ストレス反応が不良）、「標準的」（2指標とも標準）

【結果と解釈】判別分析の結果、部署別結果を5群に分類するための4つの判別関数が抽出され、いずれも統計的に有意であった（関数1～4: Wilksの$\Lambda = .29$, $\chi^2(124) = 6066.12$, $p < .001$）。
分類の正答率は全体で61.5%、交差検証後でも59.6%と、いずれも事前確率（20%）を大きく上回った。群別の正答率は「いきいき群」68.4%、「へとへと群」69.1%など高い分類精度が示され、抽出された判別関数の妥当性が確認された。

メンタルヘルス支援サービス　TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

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

●TMSナビのサービス内容に対するアンケート調査の取組み

＜①臨床心理士によるストレスチェック集計結果報告＞

TMS NAVIGATOR（TMSナビ）のストレスチェック（ナビチェック）の集団分析データをもとに当社の臨床心理士がデータの読み解き方や、集団分析の結果を踏まえ、企業に求められるメンタルヘルス対策の取組みポイントを解説するもの。この業務について**顧客人事担当者向けへの満足度アンケートを実施した結果、30社/42名の企業から5点満点中総合評価で平均4.6点を獲得**した。

【アンケートの対象及び回答社数】 上記サービスを利用している契約先人事担当者のうち2024年下期にストレスチェックを実施した企業で回答に協力いただけた30社/42名

【実施時期、実施方法】 2024年11月13日～2025年2月28日にインターネット上のアンケートフォームを活用して実施

【主な設問内容】

＜Q1＞2024年度のストレスチェック報告会の総合評価を5段階で教えてください（※必須）（星の数が多いほど高評価）

＜Q2＞ストレスチェック報告会の総合評価の理由について、あてはまるものを全て選んでください

＜Q3＞報告会に関してのご意見・ご感想や、ご質問などございましたら、ぜひお聞かせください

＜②臨床心理士によるメンタルヘルスセミナー・研修（TMSナビ　オプションサービス）＞

メンタルヘルスケアを中心とした各種啓発セミナーをさまざまな形式、テーマで提供しており、**受講者に対して研修の満足度アンケートを実施した結果、セミナー評価・満足度（上位2項目による集計）が90%（1,316名中1,180名）となった。**

【研修の提供形式】集合型、オンライン、ハイブリッド形式、e-Learning

【研修内容】メンタルヘルス全般、各種ハラスメント、ワーク・エンゲイジメント、アンコンシャスバイアス、マネジメント、ほか企業のご要望にも対応。

【研修対象】管理職、全社員、特定層（女性、若年層、新入社員、海外赴任者、定年前、シニア）、特定職務（対人業務、産業保健スタッフ、人事、教員等）、健康保険組合、労働組合など。

【アンケートの対象者及び回答社数】メンタルヘルスセミナー・研修の受講者/10社、のべ1,316名。

【実施時期、実施方法】2024年度に当社が実施した各種セミナーのうち、紙またはWeb上でのアンケート収集により、当社が手元で回答結果を取得できているデータを集計対象とした。

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

＜①臨床心理士によるストレスチェック集計結果報告＞

【Q2】総合評価理由：（評価上位5項目とその割合）期待していた切り口でのデータ集計が、報告書や報告内容に含まれていたため：30/42(71%)　/報告会を通じ、会社や組織の傾向や課題がよく理解できたため：30/42(71%)　/臨床心理士による報告会での説明が分かりやすかったため：27/42(64%)/ストレスチェックサービスを通して、健康経営施策の推進や、人的資本経営の推進について役立つ情報が得られたため：15/42(36%)　/集計結果の有効活用法や、今後の具体的な課題対策のイメージを持つことができたため：15/42(36%)（**➡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）**

【Q3】コメント（抜粋）

・他社の状況も含め参考になりました。/過去の結果とも比較しながら、的確なアドバイスをいただけました。ありがとうございました。/外部からの指摘と受け止め、客観的に自社を見つめ直すよい機会になると思っています。/産業医の先生にも同席いただき、先生には当社の現状を今まで以上に認識していただけたと思う。/限られた時間でお願いをしてしまいましたが、内容をわかりやすくまとめていただき、報告会参加者も当社の現状を知るとても良い機会になったと感じております。/以前の委託先は報告書が送付されてくるのみで、説明がなかったため理解しづらい部分があったが、実際に説明を伺うことでより理解が深まった。次年度も期待しております。（**➡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）**

＜②臨床心理士によるメンタルヘルスセミナー・研修＞

セミナー評価・満足度（上位2項目による集計）：90%（1,316名中1,180名）。該当する効果の根拠となる利用者のお声は以下の通り。※いずれも複数名より記述があった自由記述コメント中から、代表的な内容を抽出。

・**（6.相談窓口の利用率・認知率向上）**　：　TMS NAVIを活用して全く関わりのない**第三者への相談方法がある**ということが再認識できたのはすごくよかった/**相談することの有効性が再確認できた**　等

・**（8.不調の早期発見・対応）**　：　自分のストレスを感じた時に現れる**不調のサインをいち早く改善できるよう対策をとる事は大事**であると感じた/**早期発見、早期対応が重要**であり、ラインケアのキーワードとして気づく、聴く、つなげるを理解した　等

・**（【9.ヘルスリテラシー・意識向上）**　：　**普段の思考がネガティブに偏っていることを自覚**したので、今後はポジティブな捉え方をして、思考の癖を変えていきたいと思った/**セルフケアの重要性を改めて実感**することができた　等

・**（11.心理的安全性・上司のサポート力向上）**　：　**部下の労務管理について色々な場面で役立つ**と感じました/**不調を抱えている部下に対する接し方が大変参考になった**　等

・**（12.周囲のサポート力向上）**　：　**「サポートの効果　チームのレベルアップ」のあたりが良かった**/**日頃からしっかりと社員を見て、目配り気配りすることの重要性を再認識**することが出来た　等

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	アンケート①：TMSナビ契約先人事担当者のうち2024年下期に回答に協力いただけた30社/42名　アンケート②：メンタルヘルスセミナー・研修の受講者/10社、のべ1,316名		
	実施時期・方法	アンケート①：2024年11月13日～2025年2月28日にインターネット上のアンケートフォームを活用して実施 アンケート②：2024年度に当社が実施した各種セミナーのうち、紙またはWeb上でのアンケート収集により、当社が手元で回答結果を取得できているデータを集計対象とした。		
	主な設問内容	アンケート①：＜Q1＞2024年度のストレスチェック報告会の総合評価を5段階で教えてください（※必須）（星の数が多いほど高評価）＜Q2＞ストレスチェック報告会の総合評価の理由について、あてはまるものを全て選んでください＜Q3＞報告会に関してのご意見・ご感想や、ご質問などございましたら、ぜひお聞かせください アンケート②：研修内容は期待通りのものだったか／今後の職務に役立つものだったか／話し方や資料はわかりやすかったか／研修の内容に満足したか／今度の要望や意見　など		

メンタルヘルス支援サービス　TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

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

●TMSナビ（オプションサービス）：臨床心理士による各種面談サービス

＜①「相談窓口体験」サービス＞　※日産自動車株式会社様での取組み事例

セルフケア教育の取組みの一環として、特定層（入社3年目までの従業員など）に対して臨床心理士等のカウンセラーが個別に面談を行い、カウンセリングを体験してもらうもの。サービスを通じ、従業員及び企業側に期待される主な効果は下記の通り。

・カウンセラーに話す体験により、相談することの有用性を体感できる
・心身の健康やエンゲージメントに関する心理教育を受けることで、セルフケアの方法を身につけられる
・不調およびその兆しがある場合に、本人同意のもと早期に社内の適切な部門（産業保健スタッフ、人事等）に繋げることができる
・面談結果をプライバシーに配慮した形で企業側に報告することで特定層固有の課題の把握や組織としての対応検討に繋げることができる

事例概要：

●入社年次の浅い従業員層において、休職者や離職者が発生することが課題となっていた。またこれらの層では、周囲に相談することの重要性を理解していない、スキルをまだ身につけていない、といった状況も見られた。そこで、これらの層へ的を絞って介入を行う方針を決めた。
●面談にあたり、事前に自身の健康状態および職場環境についてのアンケートを行い、不調の自覚がある従業員に対しては心理教育の強化と、必要に応じて社内資源への連携を実施した。また事後には面談体験についてのアンケートの回答を求めた。
●アンケート結果をもとに、プライバシーに配慮した形で企業の担当部門へ報告会を行い、組織状況の把握およびセルフケア推進にお役立ていただいた。

＜②臨床心理士による面談サービス＞　※中外製薬株式会社様での取組み事例

企業様の事業所にカウンセラーが訪問し、カウンセリングサービスを提供。企業様の産業保健スタッフ、人事担当者との連携により、不調者等への早期対応を図る。訪問を担当するカウンセラー（臨床心理士）は、当該企業の担当カウンセラーとして、訪問相談で得られた傾向をストレスチェックの分析や研修内容に反映する一方で、ストレスチェックの結果を踏まえて訪問相談で重点的にフォローするなど、各支援施策を相互に補完し合う形で運用している。

事例概要：

中外製薬株式会社様における訪問相談は、自発的な相談利用を基本としながらも、新入社員など環境変化への適応が課題となりやすい層や気がかりな様子の社員に対しては、産業保健スタッフ等から相談利用を誘導いただいており、一次・二次予防の強化を図っている。また、復職後の社員に対するフォローアップ面談も実施しており、三次予防にも積極的に取り組んでいる。

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

＜①「相談窓口体験サービス」＞

サービス利用対象者属性：　主に入社3年目までの従業員/人数：2024年度実績　1,800人程度/2023年度実績　1,800人程度/期間：2021年度より取組みを開始し、2025年度まで毎年年間を通じて実施
相談窓口体験サービス利用者に対する事後アンケートの結果、下記の評価をいただいた。（2024年度：回答者1,476名）
＜満足度等＞ 正直に話や相談ができた：94% / すっきりした：83% / 相談窓口をだれかに勧めたい：62%**（➡6. 相談窓口の利用率・認知率向上/14.健康状態・心理指標改善）**
＜アンケート自由記述抜粋＞　※いずれも複数名より記述があった自由記述コメント中から、代表的な内容を抽出。
今後悩みなどが出てきたらすぐに相談したいと思った**（➡6.相談窓口の利用率・認知率向上）**/パンクする前に吐口を見つけることが大切だと改めて感じた**（➡8.不調の早期発見、対応）**/ストレスへの対処方法などの良い話をたくさん聞けた**（➡9.ヘルスリテラシー・意識向上）**/カウンセラーと話したことで自分の考えがクリアになった、話しているうちに前向きになってきた**（➡14.健康状態・心理指標改善）**　等

＜②「臨床心理士による面談サービス」＞

相談支援においては、傾聴にとどまらず、認知行動療法や解決志向アプローチなどの心理学的手法を活用し、相談者のストレス対処スキルの向上を重視**（➡6.相談窓口の利用率・認知率向上/8.不調の早期発見・対応/9.ヘルスリテラシー・意識向上/14.健康状態・心理的指標の改善）**。また、必要に応じて職場環境の調整を行えるよう、産業保健スタッフや人事との柔軟な連携が可能な運用フローを整備**（➡3.人事・産業保健業務の効率化・負担減）**。さらに、各事業所での相談傾向について、相談者の属性や主訴のカテゴリなどを集計・分析し、量的データとしてフィードバックを実施。この分析結果は、ストレスチェックの集団分析における切り口の検討や、研修テーマの選定にも活用しており、個別支援と組織的介入を相互に連動させた取り組みを推進している**（➡1.法制度対応/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）**。
本取組みに対して、先方窓口担当者より以下のご評価をいただく。
「会社の組織風土ならびに時機依存的な勤務環境変化を把握した上でのオーダーメイド型心理サービスの提供により、従来の画一的な外部委託心理サービスでは得られなかった課題解決型の心理相談に発展することができました。またこれら個別相談から抽出した構造的課題とストレスチェック集団分析結果とを照合・比較することで、健康経営の改善に向けて具体的かつ迅速な提案が可能となりました。」
（➡1.法制度対応/3.人事・産業保健業務の効率化・負担減/4.組織状況の把握/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）

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	日産自動車株式会社	業種	製造業
	部署名・役職	安全健康管理部(統括)	従業員規模	10,000人以上
	企業名②	中外製薬株式会社	業種	製造業
	部署名・役職	人事部エンプロイーサポートグループ	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	
	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			

メンタルヘルス支援サービス　TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

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

●TMSナビ（オプションサービス）：職場環境改善活動サービス（『部署グループヒアリング』および『職場参加型グループワーク』）

『部署グループヒアリング』では業務チーム単位、役職ごと、年代ごと、等のくくりで部署のメンバーをグルーピングし、臨床心理士が職場についてのヒアリングを行い、部署の課題を抽出。

『職場参加型グループワーク』では、職場のメンバーが集まり、臨床心理士のファシリテートにより職場改善についてのグループ討議を行う。いずれも臨床心理士のファシリテートにより、前向きで建設的な意見やアイディアを引き出し、職場主体での改善活動を支援。

当該企業では2021年のストレスチェック結果の分析を元に、健康リスクが高く、高ストレス者が多い部門を中心に、人事部門と相談の上で4部門をピックアップし、うち3部門で『部署グループヒアリング』を実施。ヒアリングで出てきた課題について、人事部門及び、部門長の方に改善策を含めて共有を行った。また、特に課題が大きく、会社としても重要部門と認識している1部門に対して年度内に『職場参加型グループワーク』を実施。2022年以降も継続的なフォローアップにも取り組んだ。

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

『職場参加型グループワーク』では、臨床心理士がファシリテーターとなり、個々に行っている業務の把握、個々に感じている課題感の共有を行い、互いの困り感やメンバー間の理解を深めた。その上で、メンバー共通で一番の課題であるとの意見が多かった業務プロセスについて検討を行い、臨床心理士がサポートを行いつつ、メンバーが主体となり業務プロセスにおける改善案を提出。その場で部門長による確認をいただき、最終的に社長にも確認いただいた上で実際に一部の業務プロセスの改善を達成**（➡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）**。

お互いの理解が深まり、自分たちで改善の打ち手を実際に立て、改善に繋がる等の体験を得たことで、次年度以降のストレスチェックの結果で、『部署グループヒアリング』を実施した3部門のうち2部門で職場の支援リスクやエンゲージメント関連の指標が改善した（A部署：職場の支援リスク（低いほど良好）が148→116に改善/B部署：職場の支援リスクが120→96、エンゲージメント偏差値（高いほど良好）が47→54に改善/もう1部署は集計集団単位変更の為比較対象外）**（➡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/17.ワーク・エンゲイジメント向上）**。また、取組みの中で「担当業務も多いのにOJTを丁寧にしてくれている。ありがたい。」「同僚と話しやすい環境」など、ポジティブな変化への言及もが見られた。**（➡12.周囲のサポート力向上/14.健康状態・心理指標改善/17.ワーク・エンゲイジメント向上）**

また全体の取組みに対し、先方ご担当者より以下の評価を頂戴した。

これまでストレスチェックの結果について、対策ができていませんでしたが、それを専門家の方に分析いただき経年で対応いただけたことで、企業として経験や知見、実績を積み上げるとともに、部門としての工数も減らすことができました。そして、我々がやりたいと思い描いていたことを実現していただきました。（➡2.制度・施策体系の整理/4.組織状況の把握/10.仕事のストレス要因低減/17.ワーク・エンゲイジメント向上）

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	非開示	業種	金融業、保険業
	部署名・役職		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			

メンタルヘルス支援サービス TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

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

TMSナビでは以下の理論的枠組みを活用し、オプションプログラムとして休復職者支援関連サービス（復職支援/両立支援カウンセリング）を提供している。

【復職支援/両立支援カウンセリングの構造】

「施設基準ガイドライン」日本うつ病リワーク協会施設認定委員会（2022年6月）に基づき、復職支援/両立支援カウンセリングの構造を設定。**(➡3.人事・産業保健業務の効率化・負担減/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)**

【e-Learningで用いている主な心理学・行動科学的理論】

①認知再構成法（Aaron Temkin Beck） **(➡13.生活習慣の改善/14.健康状態・心理指標改善)**
②マインドフルネス（Jon Kabat-Zinn）**(➡13.生活習慣の改善/14.健康状態・心理指標改善/16.プレゼンティーイズム改善)**
③アサーション（Joseph Wolpe）**(➡14.健康状態・心理指標改善/16.プレゼンティーイズム改善)**
④怒りの感情のコントロール（Raymond W. Novaco）**(➡14.健康状態・心理指標改善/16.プレゼンティーイズム改善)**
⑤ストレスマネジメント（Richard S. Lazarus）**(➡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)**
⑥セルフケア（Dorothea E. Orem）**(➡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)**
⑦交流分析（Eric Berne）**(➡14.健康状態・心理指標改善/16.プレゼンティーイズム改善)**

【復職準備性の評価】

「復職準備性評価シートの評価者間信頼性、内的整合性、予測妥当性の検討」（秋山剛ほか 精神科治療学 27(5)；655-667，2012）にて復職準備性等を評価し、企業人事に報告する。**(➡3.人事・産業保健業務の効率化・負担減)**

【デジタルを活用した介入手法の場合の該当有無】

認知行動療法 マインドフルネス ＊いずれもe-Learningを通じて自己学習が可能。

理論的枠組みの活用方法

企業人事または総務部門からの依頼に基づき実施する、メンタル不調で休職している従業員様への個別面談プログラム。休職に至った背景要因やストレスへの対処法、再発防止策などについて、臨床心理士との8～10回程度の面談を通じて、スムーズな復職及び再発防止を図る。

【活用方法】

メンタル不調で休職した従業員が勤務可能なレベルまで回復させ、再休職せずに就労継続できるよう、うつ病リワーク協会が施設基準として定める「8つの目的（病状自己理解、コミュニケーション、自己洞察、集中力、モチベーション、リラクゼーション、基礎体力、感情表現）」に基づいた課題の提案を行う。

課題として、e-Learningによる学習を必須とし、その他、作業系・運動系・オフィス系など個人で取り組めるものを提案、月1～2回行われる臨床心理士との面談の中で振り返りを行う。その際負担が強くなりすぎないよう、休職者本人の回復状況を見ながら段階的に負荷をかけていく。

e-Learning（全12本）はそれぞれ上記の理論を基礎としており、前述の「8つの目的」のうち、主に病状自己理解、コミュニケーション、モチベーション、自己洞察、感情表現、リラクゼーションなどについて学習や休職期間中の基本的な生活の仕方について学習可能。

また各コンテンツの習熟具合は、臨床心理士が面談の中でワークシートなどを基に振り返りを行いながら確認する。

最終的には「職場復帰準備性評価シート」の結果と休職者本人の生活状況、課題の進捗状況などを総合的に鑑みて、企業側に復職準備性及び復職後に配慮したほうがよい点などを報告するもの。

メンタルヘルス支援サービス　TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

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

TMSナビではハラスメント防止対策関連の法対応の支援ソリューション（オプションプログラム）として、以下の心理学的理論や技法から構成される、認知行動療法に基づくハラスメント行為者への個別面談プログラムを提供している。

●動機づけ：動機づけ面接(William R. Miller & Stephen Rollnick)
(➡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)

●認知面：無意識の偏見への気づきと再検討
理論的基盤：インプリシット・バイアス（Implicit Bias）理論（Mahzarin R. Banaji, Anthony G. Greenwald & Brian A. Nosek)
(➡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)

●行動面：アサーション
理論的基盤：主張行動トレーニングとして開発後、SSTや職場のコミュニケーションへと応用(Joseph Wolpe)
(➡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)

●感情：怒りの感情のコントロール
理論的基盤：怒りの認知行動療法をベースとした一連のアンガーコントロールのための技法（Raymond W. Novaco）
(➡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)

●介入後の評価：トランス・セオレティカルモデル（James O. Prochaska & Carlo C. DiClemente）
(➡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/19.労務指標改善(離職率、残業時間等))

●法対応：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律
(➡1.法制度対応/3.人事・産業保健業務の効率化・負担減)

理論的枠組みの活用方法

企業のハラスメント対策部門からの依頼に基づき実施する、ハラスメント行為者への個別面談プログラム。
ハラスメント行為者の問題行動の背景にある認知・感情・行動の特徴に着目し、臨床心理士との全5回の面談を通じて、行為者の行動変容と再発防止を図るもの。

本プログラムでは、ハラスメント行為者に特有の仕事や人材育成に関する価値観（認知）、攻撃的・一方通行的コミュニケーション（行動）、怒りの感情の否定・否認・表出の課題（感情）があると考え、この3側面のセルフチェックリストを独自に開発した。
プログラム前後に本人および上司による評価を行い、初回面談ではチェックリスト結果のフィードバックを通じて本人の現状と望ましい変化の方向性を共有し、動機づけを高める。その後、認知・行動・感情それぞれに対する心理教育と自己理解、対処行動の検討を段階的に進める。
特に、行動面の改善を重視し、感情的な言動のコントロールや、罰（ネガティブフィードバック）には副作用があることを踏まえ、望ましい行動を強化するポジティブフィードバックを取り入れるように促す。
プログラム最終回には、チェックリストの前後比較結果を本人にフィードバックし、変化の実感と今後の課題を明確化する。企業側には、同比較結果に加え、トランス・セオレティカルモデルに基づき、行動変容プロセスにおける対象者のステージを報告するもの。

メンタルヘルス支援サービス TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

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

TMSナビでは以下の理論的枠組みを活用し、オプションプログラムとして職場改善活動サービスを提供している。

＜職場改善活動サービス実施における、ストレスチェック結果による早期発見＞

●職業性ストレスモデル（➡8.不調の早期発見・対応）
提唱者：米国国立労働安全衛生研究所（NIOSH）

●DCSモデル（Demand-Control-Support Model）**（➡8.不調の早期発見・対応）**
提唱者：Robert Karasek、Tores Theorell、Jeffrey V Johnsonら

●職業性ストレス簡易調査票（57問）（➡4.組織状況の把握）
提唱者：労働省「作業関連疾患の予防に関する研究班」−ストレス測定研究グループ

●新職業性ストレス簡易調査票（80問）
提唱者：平成 21-23 年度厚生労働省厚生労働科学研究費補助金労働安全衛 生総合研究事業「労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究」

＜職場改善活動サービス（管理職グループワーク）＞

●職務特性理論（Job Characteristics Model）
提唱者：J. Richard HackmanおよびGreg R. Oldham（1976年）
ワーク・エンゲイジメントと密接に関連する内発的動機づけに着目し（Parker, Jimmieson, & Amiot, 2010など）、その向上を目的として職務特性理論を理論的基盤としている。
同理論では、内発的動機づけを高める3つの心理的状態―①成果への知識**（➡11.心理的安全性・上司のサポート力向上）**、②仕事への責任感**（➡11.心理的安全性・上司のサポート力向上、14.健康状態・心理指標改善、16.プレゼンティーイズム改善）**、③仕事の有意味感**（➡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、14.健康状態・心理指標改善、16.プレゼンティーイズム改善）**―が重要とされており、ワークショップでは各要素にアプローチする。

＜職場改善活動サービス（CREWプログラム）＞

●CREW（Civility, Respect, and Engagement in the Workplace）プログラム
提唱者：Katerine Osatuke, Scott C. Moore他（2009、2013）、日本版開発：島津明人
職場における礼節（civility）および敬意（respect）に基づく相互作用を促進することで、ワーク・エンゲイジメントの向上**（➡17.ワーク・エンゲイジメント向上）**と職場活性化**（➡12.周囲のサポート力向上）**を図る組織介入である。2005年に米国で開発され、複数の介入研究によりその効果が検証されている。

●仕事の要求度−資源モデル（JD-Rモデル）（Arnold Bakker、Evangelia Demerouti）

●社会的交換理論（George C. Homans、Peter Blau）

●心理的安全性理論（Amy Edmondson）
職場における礼節と敬意に基づく対人関係を「仕事資源」として機能させることで、心理的安全性を高め、互酬的な社会的交換関係を強化**（➡12.周囲のサポート力向上）**し、その結果としてワーク・エンゲイジメントの向上**（➡17.ワーク・エンゲイジメント向上）**をもたらすという理論構造を有している。

理論的枠組みの活用方法

＜職場改善活動サービス実施における、ストレスチェック結果による早期発見　活用方法＞
NIOSHモデルに基づいた設問により、ストレスや緩衝要因を測定し、早期にリスクを把握。法制化されているストレスチェックの高ストレス者判定、および医師面接勧奨に役立てている。これに加え、独自のサービスとして職場単位の集団分析により職場改善につなげ、個人・集団双方の早期介入に繋げている。

＜職場改善活動サービス（管理職グループワーク）　活用方法＞
本グループワークではワーク・エンゲイジメントと密接に関連する内発的動機づけに着目し、その向上を目的として職務特性理論に基づきプログラムを構成している。同理論での内発的動機づけを高める3つの心理的状態に基づき、以下の内容にてワークを提供する。
①成果への知識：部下が自分の行動がどのような成果に結びついているかを理解できるよう、ポジティブなフィードバックの視点や、部下の強み・貢献を見出すための観察ポイントを共有し、実践課題を設定する。
②仕事への責任感：メンバーの特性や長所を活かしたスモールステップでの目標設定を支援。その実行計画をメンバー自身が主体的に立てられるような関わり方を促す。
③仕事の有意味感：仕事の「多様性」「完結性」「重要性」を意識した業務設計や役割配分、職場運営について、具体的な工夫を検討・共有し、部署単位での改善に繋げる。

＜職場改善活動サービス（CREWプログラム）　活用方法＞
本プログラムでは、CREWプログラムの理論的枠組みを単なる背景理論として位置づけるのではなく、事前評価、介入設計、セッション構成、実施体制構築に至る各段階の意思決定基盤として活用している。これにより、介入の妥当性および再現性の確保を図るものである。
①臨床心理士が対象職場に対して事前ヒアリングおよびサーベイ調査の分析を実施し、職場における対人関係の状況、心理的安全性の水準、上司・同僚からの支援認知、ワーク・エンゲイジメントの状態等を把握する。（これらの情報は、JD-Rモデルおよび心理的安全性理論に基づき、「どの仕事資源が不足しているのか」「どの対人相互作用に改善余地があるのか」という観点から分析される）。
②①の分析結果を踏まえ、臨床心理士が企業担当者および対象職場のファシリテーターと協働し、当該職場の特性に適合したCREWプログラムの構成を設計する。（具体的には、礼節（civility）および敬意（respect）の認識を高めるための対話テーマの選定、心理的安全性を損なわない発言ルールの明確化、相互承認行動を促進するワーク内容の調整など）
③理論的枠組みとの整合性を担保するため、各セッションの目的、想定される心理的プロセス、期待される行動変容を整理した上で、セッション台本の作成を行う。
④社会的交換理論および社会関係資本理論の観点から、初期段階での信頼形成が重要であると判断し、初回プログラムについては臨床心理士がファシリテーションを担当する。（これにより、対話の安全性を確保し相互尊重に基づくコミュニケーションモデルを具体的に提示可能）
⑤対象職場のファシリテーターへ段階的に移行する設計とすることで、組織内における自律的な継続実施を可能とする体制を構築する。

※なお＜管理職グループワーク＞ ＜CREWプログラム＞ともに、プログラム内容をマニュアル化し、実際に企業に役務提供した事例を社内臨床心理士間で共有することにより、ナレッジの蓄積やプログラムの提供スキルの標準化を図っている。

メンタルヘルス支援サービス　TMS NAVIGATOR(TMSナビ)

東京海上日動メディカルサービス株式会社

様式5 実証評価

実証デザイン	介入・観察対象	TMSナビでストレスチェックを実施している企業のうち、回答方法を「紙回答」から「二次元コードによるWeb回答」へ変更した7社の従業員6,041名
	介入・要因	ストレスチェックにおける回答方式の変更（「紙回答」から「二次元コードによるWeb回答」への変更）
	比較対象	紙回答で実施した場合の回答率
	アウトカム	ストレスチェックの回答率（有効回答数／対象者数）
	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	学術研究機関等が介在しない独自の効果検証
	（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	

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

【実証対象サービス内容】TMSナビ　ストレスチェックにおける回答方式の変更による回答率向上効果

TMSナビにおけるストレスチェックの回答方法は次の3つがある。

1. パソコンによる「Web回答」
2. マークシートに回答を記入する「紙回答」
3. 二次元コードをモバイル端末で読み取り、web画面から回答する「二次元コードからWeb回答」

「Web回答」に比べて、「紙回答」は記入不備により回答率が下がる傾向がある。しかし、職場ではパソコンを利用する機会がなく、「紙回答」とならざるを得ない従業員がいる。そのため、当社のストレスチェックでは、「二次元コードからWeb回答」方式を設けている。「紙回答」に比べて、「二次元コードからWeb回答」は回答が容易かつ、未回答項目をチェックするシステムにより、未回答データの棄却が生じないことから、回答率の向上が期待される。本分析では、「紙回答」から「二次元コードによるWeb回答」へ回答方式を変更した場合に、回答率が向上するかどうかを検証した。

【手続き】
TMSでストレスチェックを導入する企業のうち、「紙回答」から「二次元コードからWeb回答」に切り替えを行った企業の切り替え前と、切り替え後の回答率（有効回答数/対象者数）を比較した。対象は7社6,041人であった。
その結果、切り替え前の回答率は 90.4%、切り替え後は 95.6% であった。回答方式の切り替え前後における回答率の差について カイ二乗検定を行ったところ、有意差が認められた。
χ^2 （1,N=6,041） ＝63.543, P <.001

以上の結果から、「二次元コードからWeb回答」の導入は、回答率が5%向上したことに関連している可能性が示唆された。