

職域の心の健康関連サービスの 創出と活用に向けて

— 民間サービスの情報開示のあり方 —

2024年3月

職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会

目次

はじめに.....	4
第1章 職域の心の健康分野における産業育成の方向性.....	5
1. 職域の心の健康に関する取組強化の必要性.....	5
2. 職域向け心の健康サービス産業育成の必要性と課題.....	6
3. 製品・サービスの品質確保・普及に向けた方策.....	8
4. 提言のねらいと波及効果.....	8
5. 対象とするソリューション.....	10
第2章 雇用主のニーズ・課題別ソリューション.....	13
1. 体制・業務構築.....	14
1) 法令遵守の観点で産業保健体制を整備したい.....	14
2) 人事・産業保健スタッフ等の質の向上を図りたい.....	14
3) 人事・産業保健等領域間の連携を強化したい.....	14
4) メンタルヘルス不調の対策にとどまらない、ポジティブな対策を強化したい.....	15
5) 「経営的な課題」として経営層の関心を高めたい.....	15
2. 現状分析・評価.....	16
1) ストレスチェック制度を適切に導入・運用したい.....	16
2) 離職・休職や従業員エンゲージメントに関する課題を分析したい.....	16
3) 心の健康に関する個人や組織の状態をタイムリーに把握して対応したい.....	17
4) サーベイの利用率を上げたい.....	17
5) 取組の指標を設定したい／評価をしたい.....	17
3. 職場環境改善.....	18
1) 集団分析結果を活かしたい／組織の課題を具体化して対策を打ちたい.....	18
2) 効果的な対策を部門主体で考え、職場環境改善を行えるようにしたい.....	18
3) 管理職による従業員へのケアやマネジメントの力を向上させたい.....	18
4. 従業員支援.....	19
1) 組織・従業員の特徴に応じた従業員のセルフケア対策を打ちたい.....	19
2) 顕在化していない不調者を把握したい／施策の利用率・参加率を上げたい.....	19
3) 産業保健スタッフ等の業務の効率化により負担を軽減したい.....	20
4) 産業保健スタッフの不足を補いたい.....	20
5) 不調者対応の体制を整えたい.....	20
6) 復職支援の成果を高めたい.....	20
第3章 サービスの情報開示のあり方.....	21
1. サービス全般に関する開示事項.....	22
1) 期待される効果.....	22
2) 期待される効果の根拠.....	23
3) サービス導入後の有用性評価・リピート率.....	24
4) 提供実績.....	25

5) 専門家による品質担保	25
6) 導入・利用促進支援	26
7) サービス提供不可範囲	26
8) 有害事象のモニタリング	27
2. 現状把握・分析支援に関する開示事項	27
1) 分析項目	27
2) 分析方法	28
3. 職場環境改善支援に関する開示事項.....	29
1) 対応可能な内容	29
2) 提供形態	30
4. 従業員支援に関する開示事項	30
1) 対応可能な内容	30
2) 提供形態	32
3) 対応手段	32
4) 危機発生時対応	32
5) 支援者教育・スーパーバイズ	33
6) 相談記録・プライバシー確保	33
7) 実績報告	34
5. DMH に関する開示事項	34
1) リマインド機能	34
2) レポート機能	34
3) データ連携	35
4) プライバシー保護	35
5) カスタマイズ可否	35
6) アプローチ	36
7) モニタリング項目	36
6. サービス提供事業者に関する開示事項	37
1) 事業者の得意領域	37
2) 財務情報の開示可否	37
3) 提供可能エリア	37
4) サービス提供体制	37
5) 情報セキュリティ	38
6) 情報開示請求への対応	39
7) 人的資本に関わる情報	39
おわりに	40

参考：職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会	41
1. 構成員	41
2. 実施概要	43
1) 親会	43
2) 雇用主部会	43
3) サービス提供事業者部会	43
4) 雇用主向けアンケート調査	44
5) サービス提供事業者向けサービス情報調査	44
6) 雇用主向けワークショップ	45
別添 1：雇用主向けアンケート調査結果	46
別添 2：サービス提供事業者向けサービス情報調査結果	46
別添 3：本編に非掲載のサービス開示項目	46

はじめに

職域における心の健康の保持増進（職場のメンタルヘルス対策）は、企業が取り組むべき重要な課題である。近年、健康経営¹など組織の生産性向上への効果を期待する観点から、職域における心の健康の保持増進が進められるようになった。人材を「資本」として捉え、その価値を最大限に引き出すことで、中長期的な企業価値向上につなげる「人的資本経営」の考え方の中でも、心の健康の重要性が指摘されている。企業が自らの理念や方針に基づき、質の高い心の健康関連サービスを選択し、活用できるようにする環境づくりが必要になっている。

メンタルヘルス対策に取り組む事業場の割合は約 6 割にとどまっている。メンタルヘルス対策に対して、十分な効果を実感できていない企業も多い。特に外部サービス機関を利用している場合にこの傾向が強い。技術革新にともない多様で革新的なサービスが開発される中で、これらのサービスが十分に企業で活用されるためには、その品質が保証され、また選択に必要な情報が企業向けに提供されることが必要である。

こうした課題を解決するために、健康経営を推進する企業、心の健康関連のサービス提供事業者、学識者等とともに「職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会」が 2023 年に設置された。この研究会では、従業員支援プログラム（EAP; Employee Assistance Programs）とデジタルツールを用いたメンタルヘルスサービス(DMH; Digital Mental Health) に着目して、企業が心の健康関連サービスを選択するための情報開示項目を整理し、サービスの選択を支援するためのツールのプロトタイプを開発・検証することを目的とした。本提言は、本研究会がその活動の成果としてとりまとめたものである。

本提言の作成にあたって、雇用主、EAP サービス提供事業者、DMH サービス事業者などの関係者が意見交換を重ね、合意形成を通じて、職域の心の健康の保持増進サービスに関して実効性のある情報開示のあり方を示すことができた。本提言は、並行して開発されたツールのプロトタイプとともに、わが国において企業が職域の心の健康関連サービスを選択、活用するための仕組みづくりの基盤となると考えられる。サービス提供事業者もまた、提言をもとにしながら、より高い品質のサービスの開発・提供に務めることが可能になる。本提言の内容は今後さらに多くの関係者の意見を踏まえて改善される必要があるが、本提言を契機として、この領域の産業の発展、わが国の労働者の心の健康の保持増進が進むことを期待している。

末尾になりましたが、本研究会に参加いただいた委員、関係者、関係諸機関・企業・団体各位、また事務局各位に深く御礼申し上げます

2024 年 3 月
職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会
座長 川上憲人

¹ 健康経営は、NPO 法人健康経営研究会の登録商標である

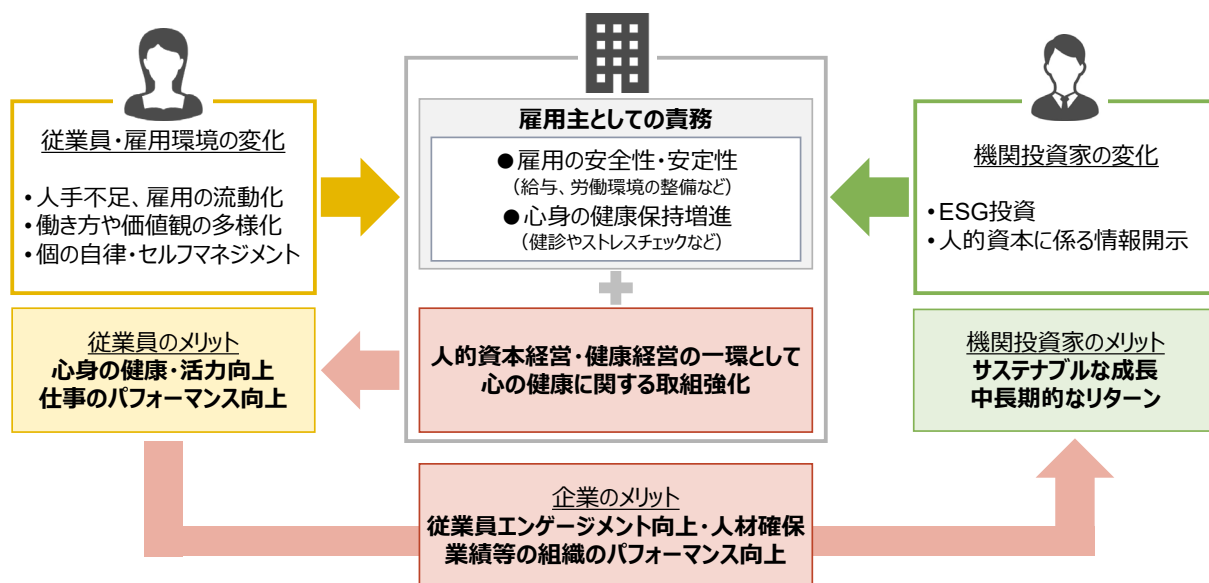
第1章 職域の心の健康分野における産業育成の方向性

1. 職域の心の健康に関する取組強化の必要性

うつ病・不安障害の発症に伴う社会的損失は約 5.5 兆円と試算されており、そのうち 7 割を労働損失費用が占めると言われている²。また、従業員が心の不調で休職すると企業にとって 1.5 倍のコスト増につながるとの試算もある³。我が国では、労働安全衛生法により産業医の設置やストレスチェックなど、雇用主である企業（以下、雇用主という。）の取り組みが底上げされてきたが、雇用主や従業員のリテラシー不足やスティグマ⁴、対応する人事・産業保健スタッフのリソースやノウハウの不足などから、十分な対応ができていないとはいえない。また近年、心の健康と仕事の生産性やワーク・エンゲイジメント⁵との関連が指摘されるようになり、従業員や雇用主である企業のパフォーマンス向上の観点においても心の健康に関する取り組みの重要性が増している。

雇用主である企業においては、労働人口の減少に伴う人手不足が深刻化する中、働き方や価値観の多様化も進み雇用は流動化し、従業員エンゲージメント⁶の重要性が一層高まっている。社会的にも ESG 経営が求められるところ、労働安全衛生法に則った企業の責務を果たすとともに、人的資本を重視した経営課題への取組の一環として、心の健康に関わる取組を強化することが必要である（図表 1）。

図表 1 経営課題として心の健康に関する取組を強化すべき背景と意義



² 学校法人慶応義塾、平成 22 年度障害者総合福祉推進事業 精神疾患の社会的コストの推計報告書

³ 株式会社保健同人社、三井住友海上火災保険株式会社の「MOSIMO シミュレーションモデル」を用いて NTT データ経営研究所が作成。年収 600 万円の従業員が不調発症し 1 年間休職する場合、休職前後を含めた期間の同僚の残業代、代替社員の人件費、教育費等、企業に発生する追加コストは 1 年半で計 925 万円と試算される

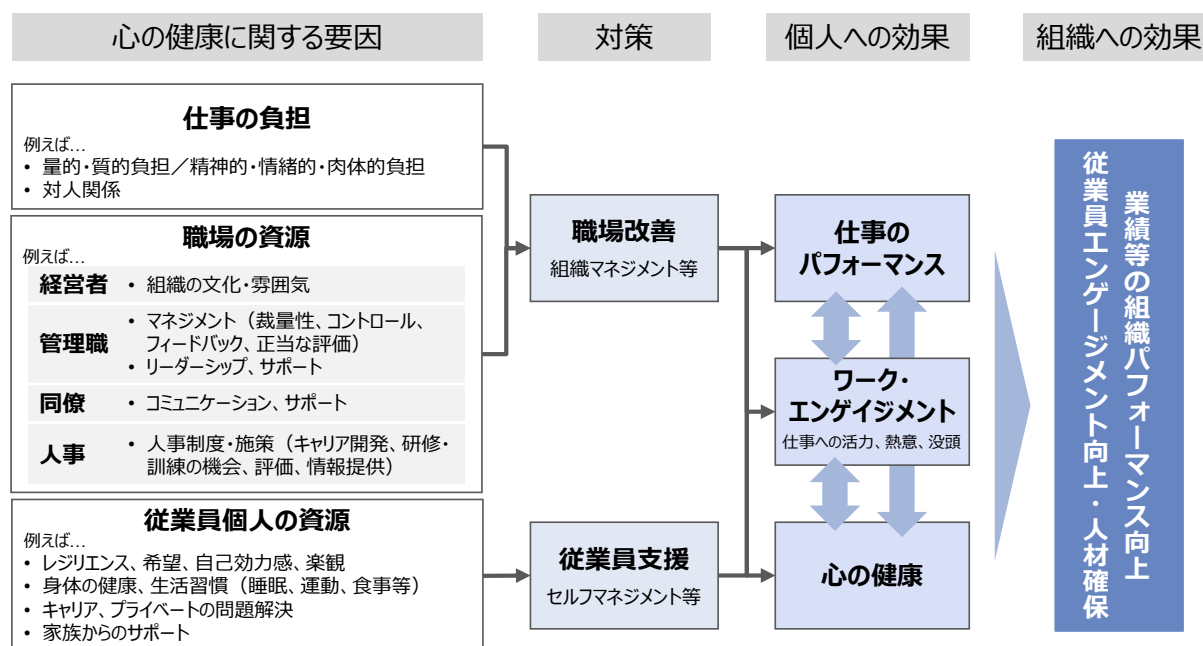
⁴ スティグマとは「差別」や「偏見」といった言葉に近く、こころの不調に対するスティグマの場合、こころの不調を呈することで周囲から不当な扱いを受けたり、本人が自ら行動を制限したりすることが挙げられる

⁵ 仕事への活力、熱意、没頭が前、仕事へのポジティブで充実した状態のこと

⁶ 従業員エンゲージメントとは、「企業が目指す姿や方向性を、従業員が理解・共感し、その達成に向けて自発的に貢献しようという意識を持っていること」として、人材版伊藤レポートに紹介されている

従業員の心の健康は、仕事の負担、職場環境、従業員個人の状況に影響される。これらの要因への対策として取り組む組織マネジメント等の職場環境改善や従業員のセルフマネジメント力向上等の従業員支援は、個人の心の健康の保持増進・不調予防だけでなく、仕事の生産性（アブゼンティーズム⁷・プレゼンティーズム⁸）やワーク・エンゲイジメントの向上、仕事のパフォーマンス向上にもつながる。雇用主がそうした対策を行い従業員が効果を実感できるようになることが従業員エンゲージメントを高め、人材確保や組織業績等のパフォーマンスの向上にもつながる（図表 2）。

図表 2 心の健康に関連する要因と組織パフォーマンス向上との関連⁹



2. 職域向け心の健康サービス産業育成の必要性と課題

心の健康に関する取組を組織パフォーマンスの向上につなげていくためには、医療や産業保健¹⁰にとどまらず、心理学、行動科学、組織マネジメントや企業経営等の複合的かつ専門的な知見やノウハウが必要となる。そのため、雇用主の体制として経営・管理職・従業員・人事・健康管理担当・産業保健スタッフ等が連携・協働することが求められると同時に、サービス提供事業者が専門的な知見・ノウハウを蓄積した上で質の高いサービスを提供し、雇用主がそうしたサービスも活用しながら心の健康に関する取組をマネジメントしていく視点が重要となる。雇用主による心の健康に関する取組の拡大と質の向上を通じた組織パフォーマンス向上のためには、職域向け心の健康サービス産業の健全な育成が不可欠である。

⁷ 傷病や不調に伴う欠勤等の労働損失

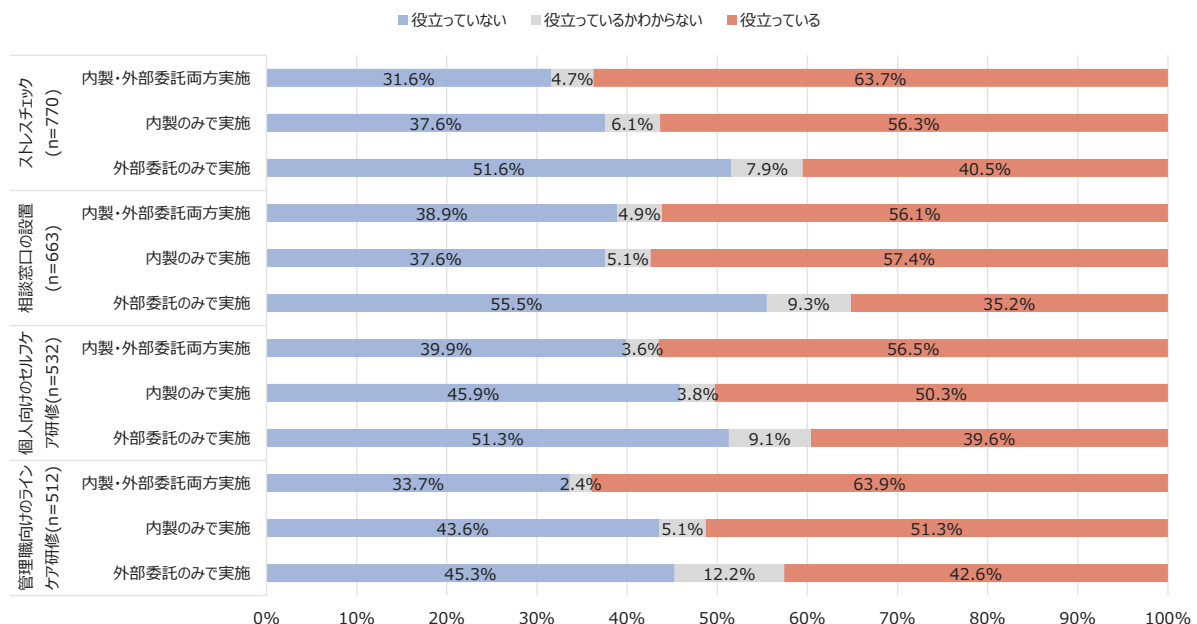
⁸ 出勤はしているものの健康上の問題によって業務パフォーマンスが出せない状態

⁹ 健康いきいき職場モデル、JD-R モデル、本研究会での意見を参考に、NTT データ経営研究所が作成

¹⁰ 産業保健とは、産業医学を基礎とし、働く人々の生き甲斐と労働の生産性の向上に寄与することを目的とした活動（公益財団法人産業医学振興財団 Web サイトより）

一方、心の健康に関する取組について十分な効果を実感できていない企業も多い。2021年の調査では、約3分の1から半数の企業が各取組について「役立っていない」または「役立っているかわからない」と回答しており、その割合は、特に取組を外部委託のみで実施している場合に多かった（図表3）¹¹。

図表3 人事担当者が考える心の健康に関する取組の有効性



同調査では、企業が抱える心の健康に関する課題とその解決のために選択したサービスの間にもISMATCHが生じ、必ずしも最適かつ効率的な解決手段を選択できていないとしている。その要因として以下のような課題が挙げられる。

<サービスの選択に関する課題>

- ・ 自社の課題に対してどのようなサービスが活用可能かわからない
- ・ サービスの評価基準がないため、適切なサービスを選択できない

<サービスの品質確保に関する課題>

- ・ 評価基準がないため、開発・提供の各段階で品質が確保されない

供給側であるサービス提供事業者においては、特にストレスチェック制度が開始されて以降、産業保健分野にとどまらず、人事分野のサービス提供事業者やテクノロジー活用を強みとするスタートアップ企業など、多様な事業者の参入があり、一部では価格競争も起きている。業界としての品質確保の取組もされていない。また、企業のコンプライアンス意識が高まる中、法制度への対応状況がサービス導入の障壁になる場合もある。

こうした背景から、サービス提供事業者がサービスの品質や信頼性を確保した効果的なサービスを開発・提供するとともに、雇用主が自社の課題に基づいたサービスの選択や活用ができる環境を整備することが必要である。

¹¹ NTTデータ経営研究所、令和3年度ヘルスケアサービス社会実装事業（心の健康保持増進に関する製品・サービスの普及に向けた調査事業）調査報告書、経済産業省。

3. 製品・サービスの品質確保・普及に向けた方策

当分野のサービスの品質確保やサービスの選択支援の仕組みについては、国内外でいくつかの取組が進められている。

海外（欧米）では、従業員支援プログラム（Employee Assistance Programs, EAP）の業界団体が業界として品質確保に取り組んでいる。サービス提供事業者向けの品質基準や認定制度が運用され、業界団体への加盟や認定取得が品質担保の指標のひとつとなっている。日本では業界団体はあるものの、日本の現状に合ったサービス品質基準などは制定されていない。また専門機関による認定制度はあるものの普及していない。EAP サービスについて一定の品質基準を示すことが、EAP サービス提供事業者の育成や EAP の普及につながると考えられる。

他方、デジタル技術の進展に伴い、デジタル技術を活用したサーベイやセルフケアを支援するサービス（Digital Mental Health, DMH）が増加している。例えば、従業員を対象に短い質問票で月 1 回などの頻度で調査し、精神的な健康状態を詳細に把握しようとするパルスサーベイや、スマートフォンアプリによるストレスマネジメントプログラムなどが広く提供され始めている。こうした状況を踏まえ、2018 年にはアメリカ精神医学会がメンタルヘルス関連のアプリを評価する枠組みを開発している。イギリス、オーストラリアなどでも学識経験者（アカデミア）や政府が DMH に関する同様の枠組みを開発し、サービス提供事業者向けの品質基準や認定制度、アプリ比較サイトなどにも発展している。わが国において DMH はなお立ち上がり期であり、業界団体やこれによる品質確保の仕組みはまだない。

これまで国内において業界的な品質確保の取組が進んでいないことから、ステークホルダーとの協議を通じて実効性のある品質確保の方策を検討し、供給側であるサービス提供事業者の育成や需要側である雇用主への普及につなげる必要がある。

4. 提言のねらいと波及効果

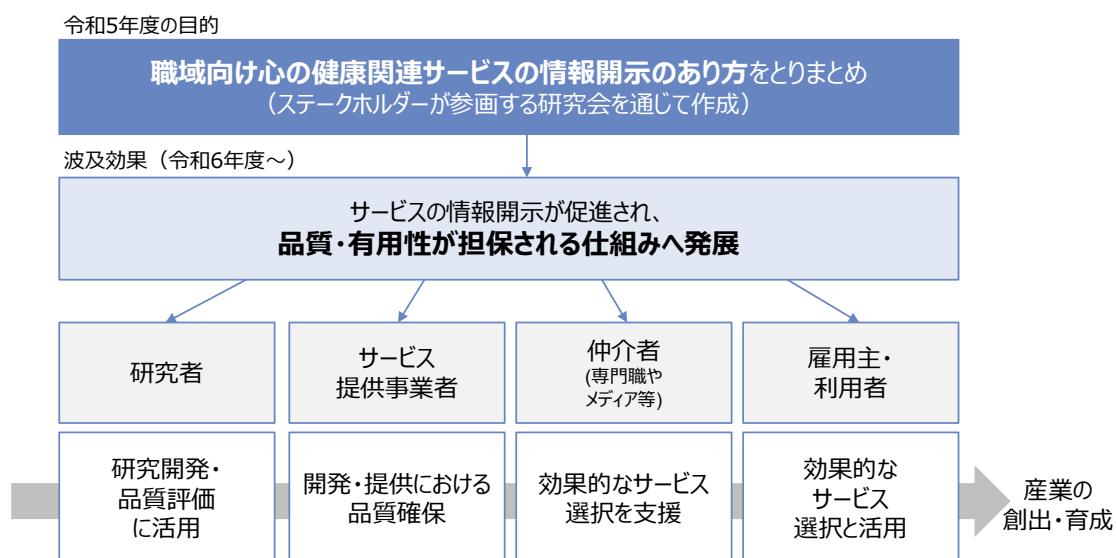
サービス提供事業者がサービスの品質や信頼性を確保するとともに、雇用主が自社の課題に基づいたサービスの選択と活用ができるようにするためには、供給側と需要側の情報格差を解消していく必要がある。

現状では、買い手である雇用主にとってサービスの価値や品質に関する情報が不足しているうえ、サービス導入後の効果を実感している割合が高いとは言えないため、価値に見合った適正な価格で購入されないことが懸念される。本来は個人の心の健康や組織のパフォーマンスに結びつく可能性のあるサービスにもかかわらず、質よりも価格が重視されるようになれば、雇用主の課題は解決されず、産業としての成長も見込めなくなる。

こうした状況を回避し、健全な産業として発展させていくため、サービスの品質や価値に関する積極的な情報開示により透明性を高めていくことが必要となる。職域の心の健康に関するサービスは公的保険または認証の制度が存在しないため、情報開示を通じて品質や有用性が担保される仕組みに発展させていくことが期待される。

品質や有用性が担保される仕組みが社会に実装されることによって、研究者やサービス提供事業者にとっては求められる価値や品質が明確になり、研究開発、商品開発、販売の各活動に活用することができる。また、産業保健スタッフ等の専門職や人事向けコンサルティングサービス提供者、メディアといったサービスを仲介する主体にとっては雇用主による効果的なサービスの選択を支援することができるようになる。例えば産業保健スタッフは心の健康分野を専門としていない場合もあり、心の健康分野のサービスの選択肢や品質を知ること、雇用主や利用者に対する課題解決の提案の幅を広げ得る。雇用主が効果的なサービスの選択と活用ができるようになれば、雇用主の求める価値やニーズが満たされ需要が更に喚起される。このような好循環により、心の健康サービスとして新たな産業の創出・成長につなげることができれば、心の健康に係る個人・組織の課題解決やパフォーマンスの向上に結び付けることが可能となる。

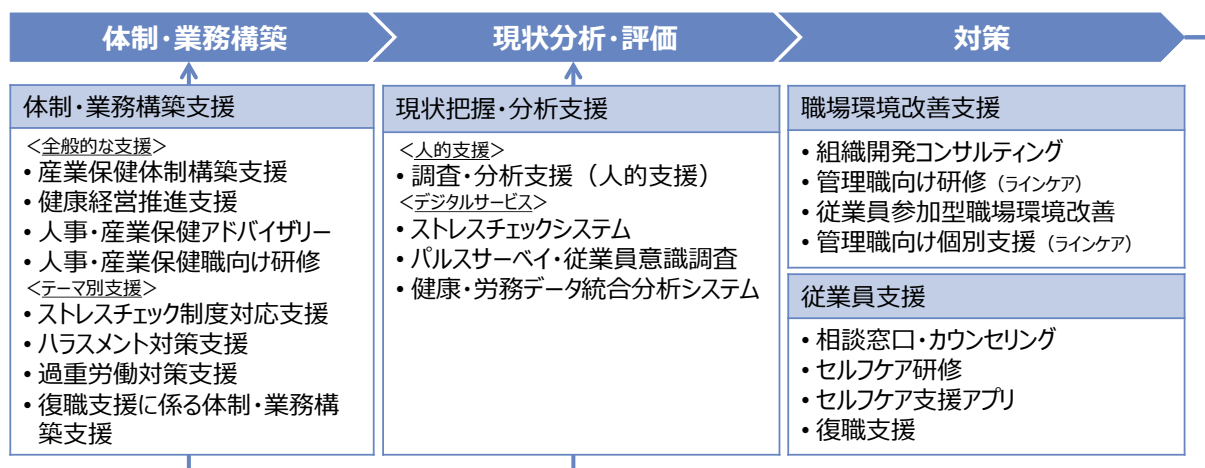
図表 4 本提言が目指す波及効果



5. 対象とするソリューション

職場の心の健康に関する取組を「体制・業務構築」「現状分析※」「対策」の3つのステップに分け、それに紐づくソリューションを4つのカテゴリに整理し、これらを本提言の対象とした（図表5）。

図表5 対象とするソリューション



各ソリューションの概要を以下に示す。

体制・業務構築支援	
産業保健体制構築支援	法令により、各事業者は産業医及び衛生管理者（50人未満の事業者は衛生推進者）の選任と衛生委員会の設置が定められています。本支援では、産業医、衛生管理者をはじめとする産業保健チームの構築、体制の見直しなどを行い、体制構築や「心の健康づくり計画」の策定と運用の支援等を行う。
健康経営推進支援	健康経営を実践するには、健康経営の取組が“経営基盤から現場の施策まで”の様々なレベルで連動・連携していることが重要であり、「①経営理念・方針」、「②組織体制」、「③制度・施策実行」、「④評価改善」の取組を進めていくことが必要である。本支援では、こうした取組を進めるための推進計画や戦略マップ（施策と効果の体系）の策定、体制構築、評価改善の仕組みづくりなどの支援を行う。
人事・産業保健アドバイザー	人事担当者や産業保健スタッフに向け、体制・業務構築に必要な知識や業務について適宜アドバイスを行う。
人事・産業保健職向け研修	人事担当者や産業保健スタッフ向けの教育研修の実施やコンテンツの提供を行う。
ストレスチェック制度対応支援	50名以上の従業員がいる事業所ではストレスチェックの実施が義務付けられている。本支援では、法令に基づき、ストレスチェック実施体制構築、調査票の選択など、制度対応に係る設計・運用の支援を行う。
ハラスメント対策支援	職場におけるハラスメントは、働く人の心の健康や能力発揮の妨げになり、個人の人権にかかわる許されない行為であり、企業にとっても、職場秩序の乱れや人材流出に繋がる重

	<p>大事項となり得る問題である。また、被害者に対する相談対応や心のケアも求められる。職域におけるハラスメントには、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業などハラスメント、カスタマーハラスメント（対顧客）がある。本支援では、各ハラスメントに対して法令に基づき、事業者にとって適切な対策構築の支援を行う。</p>
<p>過重労働対策支援</p>	<p>長時間労働などの過重労働は、疲労蓄積をもたらす重要な要因となるのみならず、心の健康や脳血管疾患の発症との関連性が強いとされている。過重労働対策は、労働安全衛生法に基づく、長時間労働者に対する面接指導などの措置をさしている。本支援では、労働安全衛生法で定められた、事業者による意思決定と方針の表明、衛生委員会などの活用、過重労働対策推進計画、健康確保のための対策と整備と定期健康診断の活用などの対策構築の支援を行う。</p>
<p>復職支援に係る体制・業務構築支援</p>	<p>傷病などにより長期休業していた労働者の復職のための体制づくりや運用業務の構築などの支援を行う。復職に関する課題を分析したり、外部の専門家を活用したりすることで、産業保健体制の強化や自社の産業保健スタッフの負担軽減につながることが期待される。</p>

現状把握・分析支援	
<p>調査・分析支援 （人的支援）</p>	<p>従業員の心の健康状態や意識調査、職場のストレス因子などの調査を企画・実施したり、事業者においてすでに収集しているデータ（ストレスチェック、健康診断、退職・復職対応、労務データ、従業員の声など）を複合的に把握・分析したりする支援。本支援によって従業員の心の健康に係る組織の課題を整理することや、取組や体制の評価をすることが期待できる。</p>
<p>ストレスチェックシステム （デジタルサービス）</p>	<p>ストレスに関する質問票（選択回答）に労働者が記入し、それを集計・分析するサーベイ機能を有するシステムである。心の健康に関する自社の状況・特徴を把握したり、人的資本に関する組織的な課題を察知すること、従業員個々人に不調のリスクに気づいてもらうことが期待できる。収集した個々人のデータは本人の同意がなければ企業が確認することはできない。</p>
<p>パルスサーベイ・従業員意識調査 （デジタルサービス）</p>	<p>パルスサーベイとは、従業員の現状について、定期的（週1回～月1回など）に簡単な質問を繰り返し回答することで、リアルタイムに把握するサーベイシステムである。従業員の意識や気持ちの変化を把握することで、個人や組織の状態をいち早く察知し働きかけることや、従業員個々人がセルフマネジメントに活用することが期待できる。</p> <p>従業員意識調査とは、従業員の意識や会社とのつながりの強さやコミットメントなどを調査するものである。従業員の会社に対するエンゲージメントなどを把握し、個人や組織に働きかけることが期待できる。</p> <p>心身の健康やウェルビーイングに関わるデータ（例：ストレスチェックや健康診断データなど）と、労務データ（残業時間、有休消化割合など）などを集約して可視化し、クロス集計などで横断的な分析を行うためのシステムである。個人ごとにフィードバックできる機能を持つサービスもある。人的資本に係る指標の評価・モニタリングや、多面的な状況把握・分析、取組の効果検証などに活用することが期待できる。</p>

健康・労務データ統合分析システム (デジタルサービス)	心身の健康やウェルビーイングに関わるデータ（例：ストレスチェックや健康診断データなど）と、労務データ（残業時間、有休消化割合など）などを集約して可視化し、クロス集計などで横断的な分析を行うためのシステムである。個人ごとにフィードバックできる機能を持つサービスもある。人的資本に係る指標の評価・モニタリングや、多面的な状況把握・分析、取組の効果検証などに活用することが期待できる。
--------------------------------	---

職場環境改善支援	
組織開発コンサルティング	組織の人的資本及び心の健康に係る課題の抽出や対応策の検討、実行などを支援するサービスである。ストレスチェックや各種サーベイなどの結果や関係者への聞き取り結果も活用しながら部門ごとの課題を分析し、関係者を巻き込みながら心の健康に係る組織の課題解決を図る。
管理職向け研修（ラインケア）	経営者や組織のリーダーに向けて、いきいきとした職場づくりやメンタルヘルス対策、ハラスメント対策、ヘルスリテラシー研修など、職場づくりやメンバーマネジメントに係る研修を実施する。
従業員参加型職場環境改善	組織全体の活性化や職場環境改善に向けて、従業員参加型で職場環境の課題や改善点を出し、自主的な取り組みにつなげる。
管理職向け個別支援（ラインケア）	管理職が自部門の心の健康やいきいきとした職場づくりに関する課題を具体化したり、課題に対する具体的な対策の立案やメンバーに対する支援力を高めたりすることができるよう、管理職を個別にサポートする。また、メンタルヘルス不調またはその恐れのある部下への対応方法についてのコンサルテーションを行う。

従業員支援	
相談窓口・カウンセリング	メンタル面の不調や仕事へのモチベーション、ワークライフバランスなど、従業員個人の様々な悩みや課題に対して医療、心理、キャリアなどの専門職が相談対応する。現在の産業保健体制を強化したり、業務の役割分担を整理することによる専門職の業務効率や生産性の向上をしたりすることが期待できる。また、相談機能が多様化されることにより、従業員の利用率や利便性を高めることにもつながり得る。
セルフケア研修	従業員が自ら心の健康保持増進や不調の予防などに取り組めるよう、セルフケアに関する知識や実践方法（例：マインドフルネス、感情マネジメント、コミュニケーションスキル向上）について、対面やオンデマンド型の研修を行う。従業員の状態・課題に応じた研修を実施することで、従業員の心の健康に関する気づきを促したり、リテラシーやセルフマネジメント力を高めたりすることが期待できる。
セルフケア支援アプリ	従業員が日々の生活の中でセルフマネジメントを実践するため、スマートフォンアプリなどでの支援を行う（例：マインドフルネス、認知行動アプローチ、食事管理等）。従業員個々人の課題やニーズに応じた介入によって、不調予防だけでなくヘルスリテラシーやアクセシビリティを高めること、仕事の生産性を向上させることが期待できる。
復職支援	傷病などにより長期休業していた労働者復職のための個別支援を行うサービスである。外部の専門家を活用することで、復職後の就業継続などが期待できる。

第2章 雇用主のニーズ・課題別ソリューション

心の健康の要因に対するアプローチは、従業員個人に対する支援だけでなく、職場環境の改善や仕事の負担の改善などが必要であり、効果的に取り組むためには、産業保健、心理、組織マネジメントなど複数の領域にわたる専門的な知見が必要となる。また、領域ごとの知見だけでなく、制度、業務運営、組織や個人への支援・介入、データ・デジタル技術活用に関するノウハウも必要となる。そのため、産業保健で言われる「事業場外資源によるケア¹²」のために外部のサービスを活用することはもちろんのこと、自社の資源だけで取り組む場合でも、外部の知見や技術を活用する視点が重要となる。

しかし、人的資本経営の一環として心の健康に焦点を当てた取組を実践する際に、こうした複合的な領域にわたる情報の整理はされていないため、雇用主が領域横断的な視点で自社のニーズ・課題や対策を検討できるような支援が求められる。

そこで本研究会では、雇用主が自社のニーズ・課題を俯瞰的に整理し、ニーズ・課題への対応の方向性や活用可能なソリューションを認知することができるよう、ニーズ・課題と対応の方向性及びソリューションを整理した。取組ニーズ・課題については、職場の心の健康に関する取組を「体制・業務構築」、「現状分析・評価」、「職場環境改善」、「従業員支援」のフェーズに分け、主だったものを図表 6 のように整理した。

図表 6 雇用主の心の健康に関する取組ニーズ・課題の例

体制・業務構築	法令遵守の観点で産業保健体制を整備したい	職場環境改善	集団分析結果を活かしたい／組織の課題を具体化して対策を打ちたい
	人事・産業保健スタッフ等の質の向上を図りたい		効果的な対策を部門主体で考え、職場環境改善を行えるようにしたい
	人事・産業保健等領域間の連携を強化したい		管理職による従業員へのケアやマネジメントの力を向上させたい
	メンタルヘルス不調の対策にとどまらない、ポジティブな対策を強化したい		組織・従業員の特徴に応じた従業員のセルフケア対策を打ちたい
	「経営的な課題」として経営層の関心を高めたい		顕在化していない不調者を把握したい／施策の利用率・参加率を上げたい
現状分析・評価	ストレスチェック制度を適切に導入・運用したい	従業員支援	健康管理・産業保健スタッフ等の業務の効率化により負担を軽減したい
	離職・休職や従業員エンゲージメントに関する課題を分析したい		産業保健スタッフの不足を補いたい
	心の健康に関する個人や組織の状態をタイムリーに把握して対応したい		不調者対応の体制を整えたい
	サーベイの利用率を上げたい		復職支援の成果を高めたい
	取組の指標を設定したい／評価をしたい		

¹² 雇用主には心の健康づくり計画を策定し、「セルフケア」「ラインによるケア」「事業場内産業保健スタッフ等によるケア」「事業場外資源によるケア」の4つのケアを継続的かつ計画的に実行することが求められている。

1. 体制・業務構築

心の健康増進に係る取組は、職場環境改善・ストレスマネジメントの向上などの一次予防、メンタルヘルス不調者の早期把握・早期対応などの二次予防、メンタルヘルス不調者の職場復帰や再発防止などの三次予防に加え、ワーク・エンゲイジメント向上など、メンタルヘルス不調の対策に留まらないポジティブメンタルヘルスの取組が注目されてきている。不調者対応に留まらず、これらの領域への投資（健康投資）として予算を確保し、体制を構築するためには、経営者のコミットメントやリーダーシップを得て組織として推進していくことが重要である。本項目では「体制構築」に関する5つのニーズ・課題について述べる。

1) 法令遵守の観点で産業保健体制を整備したい

長時間労働者に対する面接指導やストレスチェック、産業医・衛生管理者などの事業場内産業保健スタッフによるケアなど、法令や指針で定められたメンタルヘルスに関する取組を推進するための体制を整備したい。

対応の方向性	対応するソリューション
法令等に基づく業務の体制・業務を構築する 長時間労働、ハラスメント、その他の要因による不調または不調リスクが高い従業員に対し適切な対応ができるようにすること、また、未然に防ぐことを目的とした各種制度に基づく業務を確実に遂行できるよう、体制や業務を構築する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 産業保健体制構築支援 ・ 人事・産業保健アドバイザー ・ 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

2) 人事・産業保健スタッフ等の質の向上を図りたい

自社で従業員の心の健康に関する取組を担当している産業保健スタッフや健康管理担当者の専門的および実践的な能力を向上させるため教育・研修を行いたい。

対応の方向性	対応するソリューション
人事・産業保健スタッフに対し教育研修を実施する 自社の産業保健スタッフの育成のため、研修会・セミナーの実施やアドバイザー、e-ラーニングを含む学習教材・コンテンツを活用して産業保健スタッフの質の向上を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人事・産業保健アドバイザー ・ 人事・産業保健職向け研修

3) 人事・産業保健等領域間の連携を強化したい

人事部門と産業保健部門とが連携し、メンタルヘルスに関する取組を総合的に進めたい。

対応の方向性	対応するソリューション
取組の体制を評価する 経営的な観点から組織・人事課題に取り組む部門と産業保健部門の各担当者（人事労務担当者、産業医・保健師・看護師等の専門職、衛生管理者、外部事業者等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 産業保健体制構築支援 ・ 健康経営推進支援 ・ 人事・産業保健アドバイザー

が連携し、効果的・効率的な取組が展開されているかを客観的に評価し、対策を検討する。	
---	--

4) メンタルヘルス不調の対策にとどまらない、ポジティブな対策を強化したい

メンタルヘルス不調への対策にとどまらず、労働生産性やワーク・エンゲイジメントの向上などを目的とした、ポジティブメンタルヘルスの取組を強化したい。

対応の方向性	対応するソリューション
仕事のパフォーマンスに関連する指標を可視化する プレゼンティーズムやワーク・エンゲイジメントなどの仕事のパフォーマンスや労働生産性に影響を及ぼす指標や、それらに関連する個人の状態、職場環境を評価する指標などの現状把握や分析・評価を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 調査・分析支援（人的支援） 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
仕事のパフォーマンスに関連する要因を整理し対策を立てる プレゼンティーズムやワーク・エンゲイジメントなどの仕事のパフォーマンスや労働生産性に影響を及ぼす要因と対策を検討する。	<ul style="list-style-type: none"> 健康経営推進支援

5) 「経営的な課題」として経営層の関心を高めたい

心の健康に係る取組が人的資本経営に即した経営的な課題の解決につながることや投資の必要性・合理性を示し、経営陣の関心を高めたい。

対応の方向性	対応するソリューション
戦略マップ/ロジックモデルを作成する 経営目標や取組むべき経営課題と、心の健康に関する施策との関係を整理・可視化し、経営的な課題の解決につながる取組であることを示す。	<ul style="list-style-type: none"> 健康経営推進支援 人事・産業保健アドバイザー
経営層が関心を持つ経営指標に合わせた分析や評価を行う 離職率や従業員エンゲイジメント、仕事の生産性など、経営層が関心を持つ経営指標やそれらに関連する指標について、現状把握や分析・評価を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 調査・分析支援（人的支援） 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

2. 現状分析・評価

職場における心の健康に関連する課題を解決するためには、従業員や組織の心の健康に関連する状態を把握し、解決すべき課題を分析することが必要である。現状を可視化し、その要因の把握・分析を行うことで、効果的・効率的な課題解決につながる。また、評価指標やモニタリングする指標（プロセス評価、パフォーマンス評価、アウトカム評価、満足度などその他の指標）を定め、取組の効果や改善状況の評価を行うことが重要である。本項目では「現状把握・分析」に関する6つのニーズ・課題について述べる。

1) ストレスチェック制度を適切に導入・運用したい

従業員がメンタルヘルス不調となることを未然に防止することを目的として、従業員のストレスの程度やストレス要因を把握し、本人の気づきの促しや働きやすい職場づくりに活かしたい。

対応の方向性	対応するソリューション
ストレスチェック関連サービスを活用する 定期的に従業員のストレスの状況について検査を行い、本人に自らのストレスの状況について気づきを促すとともに、検査結果を集団的に分析し、職場環境の改善につなげる。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ストレスチェック制度対応支援 ・ 調査・分析支援（人的支援） ・ ストレスチェックシステム

2) 離職・休職や従業員エンゲージメントに関する課題を分析したい

ストレスチェックや従業員意識調査などを通じて、従業員や組織の心の健康や働きがいに関連する状態を把握したい。メンタルヘルス不調者への対策や予防にとどまらず、離職・休職防止や従業員エンゲージメント向上に関する現状を分析し、対策につなげたい。

対応の方向性	対応するソリューション
従業員や組織の状態を定量的に把握する ストレスチェックや従業員向け調査、労務データ等を活用し、心の健康に関連する従業員の意識や状態を定量的に把握する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
従業員の声（定性情報）を把握する サーベイ結果等の定量情報に加え、従業員の声や管理職に対する聞き取りなど、定性的な情報とあわせて課題の深堀分析を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査・分析支援（人的支援） ・ 相談窓口・カウンセリング
組織の課題を多面的に分析・抽出する 職場における心の健康に関するデータ（ストレスチェックやサーベイ結果、健康診断結果、労務管理データ、従業員の声等の定性情報 など）を収集し、多面的に分析することで組織の課題を抽出する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査・分析支援（人的支援） ・ 健康・労務データ統合分析システム

3) 心の健康に関する個人や組織の状態をタイムリーに把握して対応したい

法令で定められた1年に1度のストレスチェックに加えて、定期的に従業員一人ひとりの働きがいや心理的状況、従業員エンゲージメントに関する状態を把握し、従業員個人や組織の状態を観測することで、変化や機会を逃さないように対策を打ちたい。

対応の方向性	対応するソリューション
<p>ストレスチェック以外のパルスサーベイや労務データを活用する</p> <p>ストレスチェックの結果は回答者本人の同意がなければ事業主が把握することができない。月数回～年数回などの頻度で行うパルスサーベイ結果や労務データなどを活用して心の健康に関する従業員の意識や状態をタイムリーに把握し、早期に対応できる環境を整える。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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

4) サーベイの利用率を上げたい

ストレスチェックの受検率や各種サーベイの回答率を高めたい。

対応の方向性	対応するソリューション
<p>メンタルヘルス対策への関心やリテラシーを高める</p> <p>従業員のリテラシーを上げるとともに従業員同士のつながりを強化して気にかけてあえる環境を整備する。メンタルヘルスにとどまらない、仕事のパフォーマンスやウェルビーイング向上の観点から情報提供や理解促進を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理職向け研修 ・ セルフケア研修

5) 取組の指標を設定したい／評価をしたい

自社の課題に応じて納得感のある指標を設定し、実施した心の健康に関する取組について評価を行い、PDCA サイクルを回したい。

対応の方向性	対応するソリューション
<p>取組のねらいに対する指標を設定し評価する</p> <p>取組の背景となる問題意識やねらいを踏まえて取組を評価する指標を設計し、データの収集や整理・分析を行う。取組の成果や目標に対する現在の状況を評価し改善活動につなげることに加え、現行の取組体制で十分な対応ができているのかを評価し、継続的に PDCA を回していく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 健康経営推進支援 ・ 調査・分析支援（人的支援） ・ パルスサーベイ・従業員意識調査

3. 職場環境改善

職場のメンタルヘルス、従業員の心理的負担には職場の環境が大きく影響する。ストレスチェック・各種サーベイの結果や、現場の声や産業保健スタッフなどからの情報（定性情報）をもとに、組織や部署ごとの課題を踏まえた職場環境改善を行うことにより、従業員の仕事のストレス要因にアプローチし、健康状態の改善や生産性の向上をもたらす。本項目では「職場環境改善」に関する3つのニーズ・課題について述べる。

1) 集団分析結果を活かしたい／組織の課題を具体化して対策を打ちたい

組織・職場環境の評価や課題分析を行い、職場の活性化や環境改善のための対応策を検討したい。

対応の方向性	対応するソリューション
組織課題の具体化・深堀分析を行い対策を講じる ストレスチェックの集団分析結果のほか、労働環境・残業時間などの情報を総合して職場の状況を分析し、分析結果に基づいて職場環境改善の計画を立案、実行する。	<ul style="list-style-type: none"> 組織開発コンサルティング 従業員参加型職場環境改善

2) 効果的な対策を部門主体で考え、職場環境改善を行えるようにしたい

組織・職場環境の評価や課題分析を行った結果を用いて、現場の管理職や従業員が主体となって部署ごとに応じた課題への対策を検討し、職場環境改善を実行していけるようにしたい。

対応の方向性	対応するソリューション
部門主体で職場環境改善に取り組む 部署ごとの研修や管理職向け個別コンサルテーションを通じて、管理職や従業員が職場環境改善の意義や必要性を認識し、部署ごとの特性に応じた対策の立案を支援する。課題が具体化されている場合は、テーマに応じた研修を実施して課題解決を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 管理職向け研修 従業員参加型職場環境改善 管理職向け個別支援

3) 管理職による従業員へのケアやマネジメントの力を向上させたい

管理職には、適正な労働時間管理や従業員の健康状態の把握や適切な措置が求められる。法令上義務付けられる事項や従業員からの相談対応など従業員のケアや組織マネジメントに関するリテラシーを強化したい。

対応の方向性	対応するソリューション
管理職による従業員への支援スキルを向上する 管理職が従業員の行動の変化や異変に気づき、適切な対応（従業員への声かけ、産業医など専門職やメンタルヘルス対策担当者への相談 など）が可能となるようスキルの習得を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 管理職向け研修 管理職向け個別支援

4. 従業員支援

従業員が自らストレスへの気づきとストレスへの対処ができるように、正しい知識やスキルを身につけることやリテラシー向上を支援することが求められる。また、メンタルヘルス不調が生じた従業員には、適切に治療を受け、回復後には復職のサポートが必要となる。そのためには、不調者の対応を適切に行うためのプログラムの策定や専門職による適切なケアが求められる。本項目では「従業員支援」に関する6つのニーズ・課題について述べる。

1) 組織・従業員の特徴に応じた従業員のセルフケア対策を打ちたい

分析して把握された組織の課題への対策として、従業員のセルフケア対策を行いたい。

対応の方向性	対応するソリューション
組織・従業員の課題に合わせた介入プログラムを導入する ストレスチェックやサーベイなどの結果から、組織や個人の課題に応じたテーマの研修やセルフケア支援アプリを導入する。	<ul style="list-style-type: none"> セルフケア研修 セルフケア支援アプリ

2) 顕在化していない不調者を把握したい／施策の利用率・参加率を上げたい

相談窓口やカウンセリングの利用率、研修などの施策への参加率が低い、毎回同じ人（関心がある人）しか参加しない。顕在化していない不調者やリスクを把握して早期に対応したい。

対応の方向性	対応するソリューション
不調および不調のリスク要因の気づきを促す 従業員自らがストレスや不調に気づくことができるよう、セルフチェックや情報提供の仕組みを導入する。	<ul style="list-style-type: none"> 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
メンタルヘルス対策への関心やリテラシーを高める 従業員のリテラシーを上げるとともに従業員同士のつながりを強化して気にかけてあえる環境を整備する。メンタルヘルスにとどまらない、仕事のパフォーマンスやウェルビーイング向上の観点から情報提供や理解促進を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 管理職向け研修 セルフケア研修
支援に繋がりがやすい環境を整える 外部相談機関の活用や、相談手段の多様化を通じて、気軽に安心して相談できる環境（アクセシビリティ）を整える。	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口・カウンセリング

3) 産業保健スタッフ等の業務の効率化により負担を軽減したい

社内の産業保健スタッフや健康管理担当の業務の効率を上げ、業務負担の軽減を図りたい。

対応の方向性	対応するソリューション
業務・体制の見直しやデジタルの活用可能性を検討する 業務フローやツール、体制の見直しを通じて業務の効率化を図る。また、データ分析やセルフケア支援に関するデジタルサービスを活用し、産業保健スタッフの業務の軽減を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 産業保健体制構築支援 ストレスチェックシステム 健康・労務データ統合分析システム セルフケア支援アプリ

4) 産業保健スタッフの不足を補いたい

不調者対応や復職支援に対応可能な産業保健スタッフのリソースを増やしたい。

対応の方向性	対応するソリューション
外部リソース（事業場外資源）を活用する 外部の民間サービス事業者から事業場外産業保健スタッフのリソースを調達することや、相談窓口や研修などの支援策の外部委託（アウトソース）を検討する。	<ul style="list-style-type: none"> 産業保健体制構築支援 相談窓口・カウンセリング セルフケア研修 復職支援

5) 不調者対応の体制を整えたい

不調者を把握した後の対策やフォローアップができるような仕組みや体制を強化したい。

対応の方向性	対応するソリューション
業務フローや体制を構築する 休職、療養、職場復帰、復職後のフォローアップの手順やルールを策定し、マニュアルや体制を構築する。	<ul style="list-style-type: none"> 復職支援に係る体制・業務構築支援
外部の支援サービスを活用する フォローアップ業務の一部を外部機関に委託（アウトソース）し、対応体制を強化する。	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口・カウンセリング 復職支援

6) 復職支援の成果を高めたい

復職支援プログラムの実施状況を評価し、改善を行いたい。

対応の方向性	対応するソリューション
休職・復職に関する実施状況の評価や課題の分析を行い、対策を講じる 現行の復職支援業務について、取組体制やプログラムの成果を評価し、課題の分析を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 調査・分析支援（人的支援） 復職支援に係る体制・業務構築支援

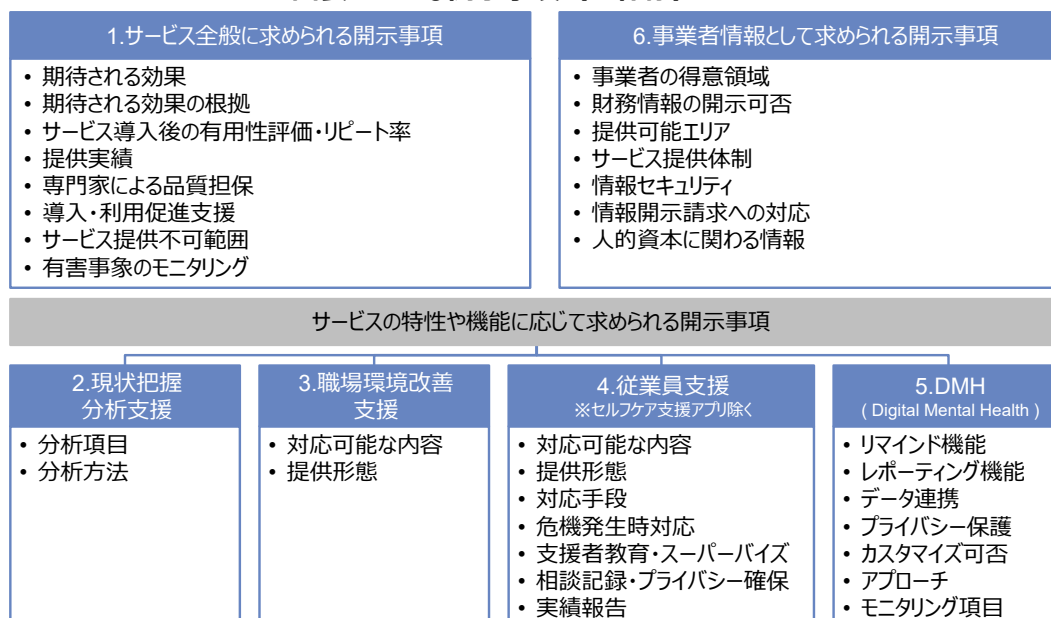
第3章 サービスの情報開示のあり方

第1章に述べた通り、組織パフォーマンス向上につながる心の健康関連サービス産業の創出・育成をしていくためには、サービスの品質や価値に関する積極的な情報開示により供給側と需要側の情報格差を解消していくことが必要である。そこで本研究会では、サービスの情報開示のあり方を示すため、サービスの特性や機能に応じて求められる開示事項を整理した。

開示事項の整理にあたっては、サービス提供事業者部会で開示事項案を作成するとともに、作成した案に基づき実際に提供されているサービスの開示情報を収集し、開示事項の妥当性について検証した。また、雇用主のニーズも確認するため、雇用主で構成する雇用主部会での検討のほか、雇用主向けアンケート、雇用主ワークショップを通じて、サービスへのニーズや重視する開示事項の調査などを実施した。¹³

以上の結果を踏まえ、雇用主の開示ニーズが高い事項、及び、サービス提供事業者がサービスの品質及び信頼性を確保するために重要な事項を主な開示事項として整理した（図表7）。これらに基づきサービス及び提供事業者に関する情報が開示されることで、雇用主が自社のニーズに適した一定の品質が確保されたサービスを選択することに役立ち、また、サービス提供事業者がサービスの品質や信頼性を確保するためにおさえるべきポイントが明確になることが期待される。なお、価格については雇用主からの開示ニーズが高かったものの、提供内容に応じて費用を積算するため定型的に開示することが困難であり除外している。また、本章に記載する主な項目以外に開示が望ましい事項については別添に示す。

図表7 主な開示事項（全体像）¹⁴



¹³ 巻末参考パートに研究会の活動概要を記載している。

¹⁴ 図中の5.DMHには、現状把握・分析支援の「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」と、従業員支援の「セルフケア支援アプリ」を含む。

1. サービス全般に関する開示事項

1) 期待される効果

(1) 開示が求められる背景

雇用主向けアンケートでは「期待される効果とエビデンス」の開示ニーズが突出して高く、回答者の7割前後が重視する情報開示項目として挙げた。

(2) 開示が望ましい事項

サービスにより期待される効果を「体制・業務の構築に関する効果」、「取組の普及・浸透に関する効果」、「心の健康・業務パフォーマンス向上に関する効果」の3つに整理した。原則として、根拠を示すことができるものに限りサービスの効果として示す。ただし、効果の根拠の粒度にはばらつきがあることや、スタートアップ企業など、サービス開始当初は根拠を示せない場合は、効果が期待されるため根拠を収集中である旨を開示する。以下に、3つに整理した分類ごとの細目を挙げる。

① 体制・業務構築

- ・ 経営理念としての位置付け・浸透
- ・ 産業保健・健康経営推進体制・業務の構築
- ・ ハラスメント対策の体制・業務構築
- ・ 過重労働対策の体制・業務構築
- ・ 復職支援の体制・業務構築
- ・ 人事・産業保健業務の効率化・負担減
- ・ 産業医、コメディカル等との連携体制構築
- ・ 健保組合等保険者との連携
- ・ その他の体制・業務の構築に関する効果

② 取組の普及・浸透（利用率向上、不調予防、ストレス要因提言等につながる取組の推進に資する効果）

- ・ サーベイ受検率向上
- ・ 相談窓口の利用率・認知率向上
- ・ セルフケアプログラムへの参加率・利用率向上
- ・ ラインケアプログラムへの参加率・利用率向上
- ・ 不調の早期把握・対応
- ・ ヘルスリテラシー・意識の向上
- ・ 仕事のストレス要因の低減
- ・ 上司のサポート力・マネジメント力の向上
- ・ 周囲のサポート力向上（人間関係・コミュニケーション改善）
- ・ その他の利用拡大・職場環境改善等に関する効果

③ 心の健康・業務パフォーマンス向上

- ・ 健康状態・心理指標の改善（ストレス反応、レジリエンス等）
- ・ アブセンティーズム改善（欠勤、休業者数、休業期間等）

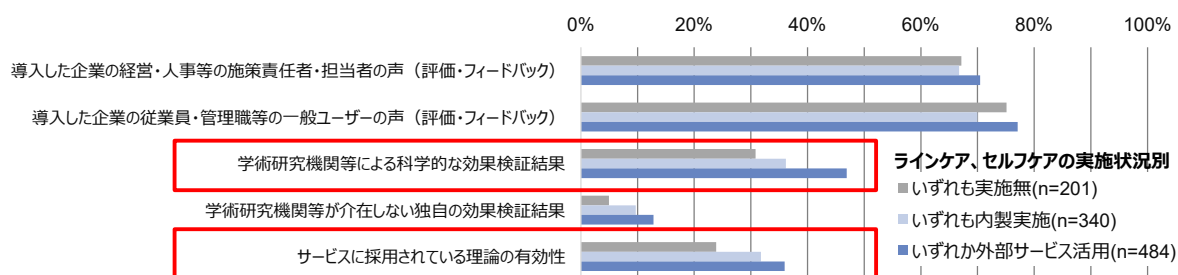
- ・ プレゼンティイズム改善（出勤しているが健康上の問題で仕事の生産性が下がっている状態）
- ・ ワーク・エンゲイジメント向上（仕事への活力・熱意・没頭等）
- ・ 従業員エンゲイジメント向上
- ・ その他労務指標の改善（離職率、残業時間等）
- ・ その他の心の健康・業務パフォーマンス向上に関連する効果

2) 期待される効果の根拠

(1) 開示が求められる背景

1) に述べた通り、「期待される効果とエビデンス」の情報開示ニーズは高い。エビデンス（根拠）として開示を求めるものとしては、導入した企業の施策担当者やエンドユーザーの声が 7 割前後と最も高かった。他方、学術研究機関等による科学的な効果検証結果やサービスに採用されている理論の有効性は 3 割前後にとどまったものの、外部サービスを活用している雇用主の方が重視していることが明らかとなった（図表 8）。そのため、今後のサービスの普及拡大に伴い、科学的エビデンスへのニーズが高まる可能性がある。

図表 8 期待する効果の根拠として開示を求める項目



(2) 開示が望ましい事項

1)で「効果の根拠がある」「効果が期待されるため根拠を収集中である」とした場合、効果を示す根拠の種類として、「ユーザー評価」「サービスの効果評価」「サービスの理論的裏付け」の、どの根拠に該当するかとともに、具体的な根拠の内容を開示する。サービス提供事業者にとって営業機密に当たり非公開としている情報であっても、雇用主から根拠の提示を求められた場合に機密保持契約を締結した上で提示できるものに限る。以下に細目とともに開示の考え方を示す。

① ユーザー評価

実際に導入した企業の評価・フィードバックを開示する。開示情報の真正性を担保するため、顧客に許諾を得た上で可能な限り社名を開示する。非開示の場合でも業種や企業規模など、雇用主にとって参考になる情報とすることが望ましい。どのようなユーザーのどのような悩み・課題に対してどのような効果が得られたのか、サービス提供事業者のセールスコピーではなく、事実に基づいて記載することが求められる。

- ・ 経営・人事等の施策責任者や担当者の声
- ・ 従業員・管理職等の一般ユーザーの声

② サービスの効果評価

サービスを実際に導入した効果については、学術研究機関等による科学的な評価結果なのか、学術研究機関等が介入しない独自の評価結果なのかを整理して開示する。効果の信頼性や客観性を担保するうえでは、効果検証の設計や結果の解釈が妥当であることが重要となる。そのため、学術研究を目的とした研究機関や研究者が介入して行ったかどうかを、結果の信頼性・妥当性を担保する一つの指標とする。

なお、学術研究機関等とは、学術研究を目的とした機関及び研究者を指し、学術研究を目的としたサービス提供事業者内の研究機関・研究者も含む。

学術研究機関等による科学的な評価結果については、サービス利用者而非利用者で群分けした比較実証の結果なのか、サービス提供による前後比較の結果なのか、サービス単体の効果なのか、当該サービスを含むサービスパッケージ全体の効果なのかを明らかにする。

根拠を示す際には、効果評価の設計の概要（業種、対象者条件、人数、期間、提供内容、対照群の有無、評価方法）と結果の統計的解釈（統計的有意性、効果量、信頼区間）を示す。学術研究機関等による科学的な評価結果を示す場合は、研究機関・研究者名、専門性とともに、どのようにエビデンスの質を担保したかを示す。

- ・ 学術研究機関等による科学的な評価結果
 - －利用者・非利用者間の比較実証
 - －サービス単体の提供前後の変化・満足度等
 - －当該サービスを含むサービスパッケージ全体の提供前後の変化・満足度等
- ・ 学術研究機関等が介入しない独自の評価結果

③ 理論的裏付け

サービスを実際に導入した効果については、サービス内容だけでなく導入する企業の取り組み方や環境など様々な条件に左右される可能性がある。そのため、サービスに採用されている理論そのものの有効性が実証されていることが、効果の再現性を担保する一つの指標となる。理論の有効性については、複数または単一の研究から有効性が実証された場合と、実データによる有効性は必ずしも実証されていないが広く提唱されている理論がある場合に分けて開示する。

採用する理論の有効性情報を示す場合は、研究成果の具体的な内容とともに当該研究成果に対する学識者による評価の有無を示す。学識者による評価がある場合は、学識者名、所属、専門性とともに、研究成果の質に関する評価コメントを示すことが望ましい。

- ・ 複数の研究から理論の有効性が実証されている
- ・ 理論の有効性が実証された研究がある
- ・ 提唱されている理論がある（NIOSH 職業性ストレスモデル等、理論的枠組みとして示されているもの）

3) サービス導入後の有用性評価・リピート率

(1) 開示が求められる背景

雇用主向けアンケートでは、「サービス導入後の品質評価の有無」に関する情報開示ニーズは「期待される効果とエビデンス」に次いで高かった。一方、サービス提供事業者向けに実施したサービス情報調査では、定期的

なサービスの効果評価の実施割合は3～4割程度となった。

サービスの品質管理と継続的なサービス改良において、サービス導入後の有用性評価を実施することは重要であり、実施を促進する意味でも、サービス導入後の有用性評価の有無についての開示を求める。雇用主から見れば、サービス提供事業者がサービスの品質確保に取り組む姿勢を示す一つの指標として確認することができる。

一方、サービスの有用性を示す指標は利用率や継続率など様々なものが想定され、異なるサービスを統一した指標で比較することは難しい。そのため、導入した雇用主からの評価と関係する指標として、契約リピート率を開示事項とする。

(2) 開示が望ましい事項

① サービス導入後の有用性評価

品質管理の一環として、顧客・利用者の満足度や継続率・利用率等、サービスの有用性を測る指標を設定し、測定しているか。測定している場合は、評価指標とともに具体的にどのような評価をしているかを開示する。

② 契約リピート率

導入先雇用主からの評価に関する指標として、前年度から契約を継続した顧客（雇用主）数÷前々年度の顧客（雇用主）数を契約リピート率として開示する。

4) 提供実績

(1) 開示が求められる背景

サービスの提供実績は、雇用主からの開示ニーズが比較的高い項目であった。雇用主にとっては、自社と類似の規模や業種での導入が可能か、実績があるのかへの関心がある。

(2) 開示が望ましい事項

企業規模別の導入社数、提供先企業・団体の業種の傾向や強みのある業界を開示する。また、DMHであれば発行しているアカウント数、相談・コンサルティングサービスであればコンサルティング実績、研修であれば研修実施回数など、事例の豊富さを確認できる指標を示す。ただしこれらの実績を示す際は、雇用主が比較できるよう、コンサルティングであれば実人数なのか延べ件数なのか、研修であれば1社当り回数なのか延べ回数なのか等を明らかにして開示することが求められる。

5) 専門家による品質担保

(1) 開示が求められる背景

標準化されたプログラムが提供されている場合、そのプログラムの品質を担保する指標として、専門家の関わりがあるかを開示する。本項目は雇用主からの情報開示ニーズは2割前後と高くはなかったものの、サービスのPR材料として専門家関わっていることを訴求している場合に、どのような関わりであるかが不透明であり、関わり方によって品質担保の度合いも異なることから、関わり方に関する開示が必要な項目として挙げられた。

(2) 開示が望ましい事項

専門家が携わっている場合でも、プログラム開発に責任をもって関わっているか、開発には関わらず効果検証だけを行っているかなどの関わり方の違いがわかるよう、以下のいずれに該当するかを開示する。また、専門家の氏名、所属機関、専門領域、関わり方についても示す。

- ・ 共同開発：プログラム内容を専門家と共同で開発しているか、または専門家が開発したプログラムをサービス化している。
- ・ 監修：サービス提供事業者が開発したプログラムを評価し、サービスの品質について担保する。
- ・ 効果検証：サービスそのものの開発には関わらず、効果検証のみ関わる。

6) 導入・利用促進支援

(1) 開示が求められる背景

従業員が利用するサービス（現状把握・分析システムや研修、相談窓口・カウンセリングやセルフケア支援アプリ等）について、サービス導入の効果を高めるうえでは従業員の参加や利用を促進するための支援が提供されることが重要となる。雇用主からの情報開示ニーズは3割前後となったが、運用サポートに関するサービスの質を測る一つの指標となるため、開示事項とする。

(2) 開示が望ましい事項

サービス導入にあたり、従業員にサービスを周知し利用率を高めるための支援を提供しているかを開示する。具体的な提供内容の例は以下の通りであり、これらの施策を標準サービスとして無償で提供可能なのか、有償サービスとなるのかをあわせて示す。

- ・ 導入オリエンテーションの実施
- ・ セミナー等イベントの実施
- ・ パンフレットの作成
- ・ デジタルコンテンツの提供
- ・ 利用促進用専用 Web サイトの提供
- ・ ニュースレター
- ・ 運用・利用状況を踏まえた対策提案
- ・ 定期報告の結果に基づく研修の提案
- ・ その他

7) サービス提供不可範囲

(1) 開示が求められる背景

心の健康に関するサービスは、医療、心理、法律、キャリア、組織マネジメントなど関わる領域が多岐にわたるため、雇用主が求めるサービス内容とのギャップが生じないよう、予め対応が不可能な領域を示すことが求められる。

(2) 開示が望ましい事項

予め提供しないと決めている対象者像（疾患等の状況）や内容（医療行為や未成年向け、法的指導等）があれば開示する。

8) 有害事象のモニタリング

(1) 開示が求められる背景

有害事象とは、サービスの利用による起こる健康上好ましくないあらゆる出来事を指す。心の健康に関するサービスは個人の心理面に影響を与えうるサービスであり、かつ、利用する従業員は様々な心理的状況にあることが想定される。そのため、サービスの利用を通じて利用者の心の健康に害を与えないよう、サービスの安全性を確保するための継続的な取組が求められる。

(2) 開示が望ましい事項

組織や個人への情報提供や介入をするサービスの場合、サービスの開発段階において利用者の心の健康に有害な情報提供や介入内容となっていないかが検証されている場合には開示する。また、サービス提供後に利用者からの申し出やデータ取得をする等、有害事象の発生をモニタリングし、必要に応じて対応する仕組みがあるかを開示する。

2. 現状把握・分析支援に関する開示事項

第 1 章「5.対象とするソリューション」のうち、現状把握・分析支援における開示事項を示す。オンラインで提供される「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」については、後述する「5.DMH に関する開示事項」も該当する開示事項とする。

1) 分析項目

(1) 開示が求められる背景

現状把握・分析に関するサービスにおいては、雇用主からの開示ニーズが高い項目として「期待される効果とエビデンス」に次ぐ項目として挙げられた。妥当性・信頼性のある分析指標が採用されているかにも関心があるため、学術的に信頼性・妥当性が担保された指標での分析が可能かを確認できることが望ましい。

(2) 開示が望ましい事項

システム上または分析支援サービスにおいて分析及びレポートが可能な指標を開示する。自社が提供する調査やシステムで収集して分析が可能か、外部データを活用して分析するものかを整理して開示する。

指標の使用にあたり許諾やライセンスが必要な項目については、必要な手続きを実施していない場合は採用及び開示してはならないため、サービス提供事業者において確認の上、開示することとする。

以下に、分類ごとの指標の例として、国内の職場におけるメンタルヘルス対策の介入研究で使用されているも

のなど、学術的に信頼性・妥当性がある尺度を示す。これらの指標はあくまでも例示であり、企業の課題に応じて必要な指標を検討することが重要である。また、学術的な担保がなくても企業運営において活用可能な指標をサービス提供事業者が独自に開発している場合もあり、信頼性・妥当性・実社会での有用性がある指標をサービス提供事業者が開発・提供することを妨げるものではない。

① ストレス因子・反応・周囲のサポートに関する総合的な指標

一般的なストレスチェックの指標として、職業性ストレス簡易調査票 57 項目版、同 80 項目版がある。

② 個人のストレス反応・健康状態に関する指標

主観的健康観、健康関連 QOL (SF-36、EQ-5D-5L)、ウェルビーイング、ストレス反応 (K6)、抑うつ (BDI-II, CES-D, Zung SDS, QIDS-J, PHQ-9)、不安 (GAD-7)、バーンアウト (MBI; Maslach Burnout Inventory, BAT; Burnout Assessment Tool) の他、睡眠 (アテネ不眠尺度、ピッツバーグ睡眠質問票)、健診データ (血圧、血清脂質、血糖値、HbA1c、尿酸値)、受診歴、生活習慣のデータ (飲酒、喫煙、肥満、身体活動、睡眠時間、朝食)、本人が管理する健康関連情報 (PHR; Personal Health Record) 等の指標がある。

③ 職場のストレス因子に関する指標

努力報酬不均衡、職場の心理的安全性、ハラスメント、職場のシビリティ/インシビリティ (礼節/礼節の欠如)、ソーシャルキャピタル (ネットワーク、信頼等の社会関係資本)、職場感謝尺度、組織的公正等の指標がある。

④ 個人の心理・行動指標

個人のレジリエンスやホープ (希望)、セルフエフィカシー (自己効力感)、オプティズム (楽観)、ソーシャルスキル、ストレスコーピング、非機能的認知、メタ認知等の指標がある。

⑤ アブゼンティーズム

欠勤や傷病による労働損失の指標であり、従業員アンケートによる自己申告 (健康問題による仕事不能日数)、欠勤/休職日数、傷病休業者数/日数、メンタルヘルス疾患による傷病休業者数/日数等がある。

⑥ プレゼンティーズム

働いているものの心身の健康状態の不調により仕事の生産性に影響を及ぼしている状態を示す指標であり、WHO-HPQ、東大 1 問項目版等がある。

⑦ ワーク・エンゲイジメント

仕事に没頭しいきいきと働いていることを示す指標であり、職業性ストレス簡易調査票 80 項目版に含まれている他、ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度等がある。

⑧ その他の人的資本経営に係る指標

残業時間、離職率、労災に関する指標、復職後の就業継続期間等の他、従業員エンゲージメントに関する指標が想定される。

2) 分析方法

(1) 開示が求められる背景

現状把握・分析に関するサービスにおいては、分析項目と同様に雇用主の開示ニーズが高い項目であった。組織の現状分析や施策評価を効率的に実施できる他、経営や管理職に示すことでマネジメントの関心を高め

たり経営判断に役立てたりすることができる。

(2) 開示が望ましい事項

調査・分析支援（人的支援）及びストレスチェック等のサーベイや分析用のシステムを提供する場合に、提供可能な分析方法や機能を開示する。以下の①～④の該当有無を開示することに加え、分析の方法や対策を見据えた結果の表示等、特徴や補足説明が望まれる。

① 分析及びレポートが可能な分析方法

- ・ 指標間のクロス分析：組織ごとの状態を多面的に把握・分析することができるか。
- ・ 経年的分析：組織の状態変化や取組の成果評価につなげる経年的分析ができるか。
- ・ 他社や業界データとの比較分析：自社の現状を客観的に把握できるか。比較可能な業界や比較データの分母となる社数・人数などの開示が望ましい。

② 統計解析の専門家による分析支援の可否

データの適切な分析方法を設計したり、データ分析によって得られた結果を正確に解釈したりするためには、統計解析の専門家の存在が重要となる。サービス事業者が専門家が在籍している場合や外部の専門家と連携している場合は可として開示する。

③ システム提供の可否

- ・ 現状把握・分析に関する人的支援（現状把握・分析のコンサルティング等）を主として提供するサービス提供事業者が、サーベイや分析用のシステムを提供する場合は開示する。

④ 人的支援の可否

- ・ サーベイや分析用のシステムを提供するサービス提供事業者が、人的支援（現状把握・分析のコンサルティング等）を提供する場合は開示する。

3. 職場環境改善支援に関する開示事項

第1章「5.対象とするソリューション」のうち、職場環境改善支援における開示事項を示す。

1) 対応可能な内容

(1) 開示が求められる背景

職場環境改善支援において雇用主からの開示ニーズが比較的高い項目であった。これらのサービスは、コミュニケーション・人間関係などの職場活性化や、多様な働き方等を踏まえた職場環境改善等、対応範囲が多岐にわたる。雇用主や組織ごとの課題テーマに応じて職場環境を改善することで、従業員個人や組織のパフォーマンス向上につながり得る。そのため、サービス提供事業者が対応可能かを確認するための開示項目とする。

(2) 開示が望ましい事項

以下の①～③に示すテーマへの対応実績があるかどうかを示す。実績の有無だけでなく、具体的な得意分野やテーマ別の経験の豊富さを示すことが望まれる。

① 職場活性化

- ・ ストレス対策
- ・ コミュニケーション・人間関係
- ・ モチベーション
- ・ キャリア
- ② 働き方・DEI（Diversity;多様性、Equity;公平性、Inclusion;包摂性）
 - ・ 多様な働き方
 - ・ 子育て世代・女性の働き方
 - ・ 発達障害
 - ・ 身体障害
 - ・ LGBTQ+
- ③ その他の職場課題
 - ・ リーダーシップ・チームマネジメント
 - ・ 業務生産性向上
 - ・ ハラスメント
 - ・ 休職・復職の支援体制
 - ・ 緊急時ストレスマネジメント
 - ・ 合併等組織再編時のケア

2) 提供形態

(1) 開示が求められる背景

研修等のサービスにおいて、雇用主からの開示ニーズが比較的高い項目であった。

(2) 開示が望ましい事項

研修の提供形態として、対面での実施が可能なか非対面（オンラインでの双方向コミュニケーション）なのか、オンデマンド配信なのかを開示する。

4. 従業員支援に関する開示事項

第 1 章「5.対象とするソリューション」の従業員支援のうち、「相談窓口・カウンセリング」、「セルフケア研修」、「復職支援」における開示事項を示す。「セルフケア支援アプリ」については「5.DMH に関する開示事項」に後述する。なお、セルフケア研修については、「1)対応可能な内容」と「2) 提供形態」のみを該当する開示事項とし、「2) 提供形態」はセルフケア研修のみに該当する開示事項とする。

1) 対応可能な内容

(1) 開示が求められる背景

セルフケア研修、相談窓口・カウンセリング等のサービスにおいて、雇用主からの開示ニーズが比較的高い項目であった。これらのサービスは、健康管理や不調の相談窓口としての機能だけでなく、ストレスマネジメントやキャリアなどのセルフマネジメントの支援や、多様な働き方に関する支援、リーダーシップや有事の際の緊急時ストレスマネジメント、仕事以外の相談への対応等、対応範囲が多岐にわたる。これらは従業員を個人的に支援し、個人の仕事のパフォーマンスを向上させるために必要な支援となる。そのため、サービス提供事業者が対応可能かどうかを確認するための開示項目として位置付ける。

(2) 開示が望ましい事項

以下の①～⑤に示すテーマへの対応実績があるかどうかを示す。実績の有無だけでなく、具体的な得意分野やテーマ別の経験の豊富さを示すことが望まれる。また、研修等を実施する場合には、新入社員、中途採用社員、管理職、シニア社員など、年代によって課題が異なるため、対象者層別にカスタマイズが可能かどうかを示す。

① 健康管理・健康相談

- ・ 心の健康・メンタルヘルス不調
- ・ 身体の健康問題
- ・ 食事・栄養
- ・ 睡眠
- ・ 運動
- ・ 女性の健康

② セルフマネジメント

- ・ ストレスマネジメント
- ・ コミュニケーション・人間関係
- ・ モチベーション
- ・ キャリア

③ 働き方・DEI（Diversity;多様性、Equity;公平性、Inclusion;包摂性）

- ・ 多様な働き方
- ・ 子育て世代・女性の働き方
- ・ 発達障害
- ・ 身体障害
- ・ LGBTQ+

④ その他の職場課題

- ・ リーダーシップ・チームマネジメント
- ・ 業務生産性向上
- ・ ハラスメント
- ・ 休職・復職
- ・ 緊急時ストレスマネジメント
- ・ 合併等組織再編時のケア

⑤ 仕事以外

- ・ 夫婦

- ・ 子育て
- ・ 介護

2) 提供形態

(1) 開示が求められる背景

研修等のサービスにおいて、雇用主からの開示ニーズが比較的高い項目であった。

(2) 開示が望ましい事項

研修の提供形態として、対面での実施が可能なか非対面（オンラインでの双方向コミュニケーション）なのか、オンデマンド配信なのかを開示する。

3) 対応手段

(1) 開示が求められる背景

相談窓口・カウンセリング及び復職支援に関するサービスにおいては、対面・非対面・電話・チャット等の対応手段は、雇用主からの開示ニーズが比較的高い項目であった。

(2) 開示が望ましい事項

相談窓口・カウンセリング、復職支援については、以下の手段での対応が可能かどうかを開示する。

「メール」「チャット」「チャットボット」での相談を選択した場合、相談者の自傷他害のリスクを簡易的に評価するためのマニュアルやツールがある場合は開示する。

- ・ 対面（サービス拠点）
- ・ 対面（事業場への訪問）
- ・ オンライン会議形式
- ・ 電話
- ・ メール
- ・ チャット
- ・ チャットボット
- ・ VR（仮想空間;Virtual Reality）

4) 危機発生時対応

(1) 開示が求められる背景

ここでの危機発生時とは、サービス提供中に起きるあらゆる好ましくないできごと（例えば、死亡、自傷他害、犯罪行為やその恐れ等）を指す。相談窓口・カウンセリング及び復職支援等の個人を支援するサービスにおいては、危機発生のリスクがある場合や発生した場合の対応の準備があることを事前に確認できることが重要となる。

(2) 開示が望ましい事項

リスクを査定する仕組みや発生時の対応フロー、体制に関する社内規定・マニュアルが整備されているかどうかを開示する。また、利用者に主治医がいるかどうかを確認する仕組みの有無や、主治医がいる場合にサービス利用の可否を主治医に確認する仕組みがある場合はその内容を開示する。

5) 支援者教育・スーパーバイズ

(1) 開示が求められる背景

雇用主からの開示ニーズはさほど高くなかったものの、相談窓口・カウンセリング及び復職支援等の個人を支援するサービスの質を担保する重要な指標となる。スーパーバイズとは、従業員支援を担当する支援者に対する専門家からの指導の仕組みを指す。

(2) 開示が望ましい事項

① 支援者教育

支援者の質を確保する取組として、支援者教育のための制度があるか、ある場合の年間1人当り研修時間や教育制度の内容を開示する。

② スーパーバイズ

支援者の質を確保する取組としてスーパーバイズ体制がある場合、在籍するスーパーバイザーの専門性ごとの職域における経験年数と、スーパーバイズの方法（個別指導、教育研修、ケースカンファレンス、ケース記録点検等）を開示する。ケースカンファレンスを実施する場合は年間の実施回数実績を開示する。

6) 相談記録・プライバシー確保

(1) 開示が求められる背景

相談窓口・カウンセリングサービスの提供において、相談者の個人情報を守られることは重要である。また、労働安全衛生法により、雇用主に面接指導結果報告書の記録を一定期間保管することが義務付けられている場合にはこれに対応する必要がある。このため、相談・カウンセリングの記録と保管に関するサービス提供事業者内部の規定の開示が求められる。

(2) 開示が望ましい事項

① 相談記録

相談記録を必ず作成しているか、法令で定められる期間以上保管しているかを示す。

② 相談記録管理

相談記録について、外部からアクセスできないセキュアな環境で保管されているか、保管方法に関する内部規定があるかを示す。

③ プライバシー確保

相談・カウンセリングについては、必ずプライバシーが確保された環境・空間で実施されているか、実施方法に

関する内部規定があるかを示す。

7) 実績報告

(1) 開示が求められる背景

相談窓口・カウンセリングサービスについては、実際の相談記録が雇用主に共有されない場合にサービスの提供状況がブラックボックスになることが懸念される。そのため、個人が特定されないようにした相談対応結果の定期的な実績報告が重要となる。

(2) 開示が望ましい事項

相談対応結果についての定期的な実績報告を実施しているか、実施している場合は報告内容や頻度について開示する。

5. DMH に関する開示事項

第1章「5.対象とするソリューション」の現状把握・分析支援のうち、オンラインで提供される「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」と、従業員支援のうち「セルフケア支援アプリ」における開示事項を示す。なお、「6)アプローチ」「7)モニタリング項目」については、セルフケア支援アプリのみに該当する開示事項とする。

1) リマインド機能

(1) 開示が求められる背景

雇用主からの情報開示ニーズはさほど高くないが、デジタルサービスにおけるエンドユーザーへのリマインド機能はサービスの利用率や継続率の向上に役立つ。また、管理職や人事・産業保健スタッフへのリマインド機能は業務効率化や利便性向上に役立つ。

(2) 開示が望ましい事項

誰に対するリマインド機能が実装されているか（エンドユーザー個人、管理職、人事・産業保健スタッフ）、また、その内容を開示する。

2) レポート機能

(1) 開示が求められる背景

雇用主からの情報開示ニーズはさほど高くないが、デジタルサービスにおける個人向けレポート機能は、本人の気づきの促しなどセルフケアに役立つ。また、管理職や人事・産業保健スタッフ向けのレポート機能は、組織別の分析やフィードバックに役立てられる他、集計作業の効率化にも寄与する。

(2) 開示が望ましい事項

誰に対するリマインド機能が実装されているか（エンドユーザー個人、管理職・組織長、人事、産業保健スタッフ）、また、その内容を開示する。

3) データ連携

(1) 開示が求められる背景

雇用主から一定の情報開示ニーズがある。デジタルサービスにおいては外部システムとのデータ連携の可否は、経時的にデータを蓄積して分析することや、複数種類のデータを集約して分析することを可能とする。

(2) 開示が望ましい事項

外部サービスとの連携について以下の観点ごとの可否を開示する。また、可能な場合は、どのような機能や条件があるのかを開示する。

- ・ 他システムからの自動データ取り込みの可否
- ・ 他システムへの自動データ提供の可否
- ・ データの入出力（CSV等）の可否

4) プライバシー保護

(1) 開示が求められる背景

雇用主から一定の情報開示ニーズがある。従業員の健康状態に関する情報はプライバシー情報であり、サービス特性に応じたプライバシー保護の機能が実装されていることは不可欠である。導入する雇用主のセキュリティ方針に沿ったプライバシー保護機能が実装されているかを確認できることが重要となる。

(2) 開示が望ましい事項

サービスの特性によって必要なプライバシー保護機能は異なる。

- ・ データ共有・提供に関する本人同意機能（本人の同意をもとに雇用主や第三者にデータを共有・提供するサービスには必須）
- ・ 本人によるデータ削除（セルフケア支援アプリのみ）
- ・ データ閲覧権限設定（ストレスチェックシステムには必須）
- ・ 個人情報暗号化
- ・ 多要素認証

5) カスタマイズ可否

(1) 開示が求められる背景

デジタルサービスを導入する際に、雇用主のニーズに応じてソフトウェアの独自開発・改修が可能かを把握したいニーズがある。

(2) 開示が望ましい事項

提供するサービスのソフトウェアについて、雇用主のニーズに応じたカスタマイズ（システム開発や改修等）の対応の可否を開示する。

6) アプローチ

(1) 開示が求められる背景

セルフケア支援アプリにおいては、「期待される効果とエビデンス」に次ぐ開示ニーズがある。アプリによって様々なアプローチ方法があるため、精神科医や精神保健・心理の専門職と相談しながら、アプリを利用する対象者の特性や利用目的に応じて必要なアプローチ方法が搭載されているアプリを選択できるよう、開示が求められる。

(2) 開示が望ましい事項

以下のような項目別にアプリに実装されているか否かを開示する。

- ・ モニタリング/トラッキング
- ・ 情報/教育
- ・ 認知行動アプローチ
- ・ マインドフルネス
- ・ リラクゼーション
- ・ 目標設定・習慣化支援
- ・ 運動促進
- ・ ピアサポート

7) モニタリング項目

(1) 開示が求められる背景

セルフケアにおいて自分の状態をモニタリングすることは重要である。モニタリング機能があるアプリを導入する際に、精神科医や精神保健・心理の専門職と相談しながら、必要なモニタリング項目が搭載されているアプリを選択できるよう、開示が求められる。

(2) 開示が望ましい事項

以下のような項目別にアプリに実装されているか否かを開示する。

- ・ 感情記録
- ・ 行動記録
- ・ 生体情報（脈波等）
- ・ アクティビティデータ（歩数、消費カロリー、移動距離等）
- ・ 睡眠

6. サービス提供事業者に関する開示事項

1) 事業者の得意領域

(1) 開示が求められる背景

複数のサービス提供事業者が類似のサービスを提供している場合にサービス提供事業者が得意としているサービスやテーマがわかると選択に役立つとの雇用主意見があった。また、小規模なサービス提供事業者であっても分野を特化して専門性の高いサービスを提供している場合もあり、提供実績等の件数では比較できない強みを把握したいとのニーズもあった。

(2) 開示が望ましい事項

得意としているサービス内容やテーマがあれば、雇用主にわかりやすいよう、簡潔に示す。強みを裏付ける実績についても事実を基に示す。

2) 財務情報の開示可否

(1) 開示が求められる背景

サービスが継続的に提供されることや蓄積された情報の維持のため、サービス提供事業者には事業継続性が求められる。

(2) 開示が望ましい事項

設立年、資本金とともに、直近3か年の決算書について調達の際（契約前）に開示が可能なものを開示する。

3) 提供可能エリア

(1) 開示が求められる背景

全国各地の雇用主または事業拠点においてサービスの導入・活用が可能かを知る必要がある。

(2) 開示が望ましい事項

サービス提供が可能なエリアを開示する。特に、相談・カウンセリングや復職支援については対面での従業員支援が可能なエリアを示す。また、サービスの質の担保の観点から、パートナーとなる事業者と連携することにより提供可能なエリアの場合はその旨を明示する。

4) サービス提供体制

(1) 開示が求められる背景

職域の心の健康関連サービスは医療、保健、心理、キャリア、組織マネジメント等、専門分野が多岐にわたるため、サービス提供事業者においてどの分野の専門職が所属しているかは、提供可能な専門領域を判断する

上で重要な指標となる。

(2) 開示が望ましい事項

職域の心の健康関連サービス事業において、以下に記載する専門職の直接雇用または委託・連携先となる人数を開示する。

① 医療職

- ・ 精神科医
- ・ 心療内科医
- ・ 産業医
- ・ 保健師・看護師

② 心理職

- ・ 公認心理師
- ・ 臨床心理士
- ・ 精神保健福祉士
- ・ 産業カウンセラー
- ・ CEAP 取得者（Certified Employee Assistance Professional; 国際 EAP 協会認定 EA プロフェッショナル）

③ 労務・ビジネス

- ・ MBA・中小企業診断士
- ・ 労働衛生コンサルタント
- ・ キャリアコンサルタント
- ・ 1 級・2 級キャリアコンサルティング技能士
- ・ 社会保険労務士
- ・ 弁護士

5) 情報セキュリティ

(1) 開示が求められる背景

心の健康関連サービスは従業員の個人情報や組織の機密情報を取り扱うため、サービス提供事業者の情報セキュリティに関する取組についての開示が求められる。

(2) 開示が望ましい事項

以下のような項目の対応有無を開示する。EU の GDPR（General Data Protection Regulation; 一般データ保護規則）対応については、対応可能とするエビデンスを提示できる場合に限り選択するものとする。

- ・ 情報管理に関する全従業員・委託先との誓約書
- ・ プライバシーマーク取得
- ・ ISMS(ISO/IEC27001)認証取得
- ・ GDPR 対応

6) 情報開示請求への対応

(1) 開示が求められる背景

サービスの提供を通じて収集した個人の情報やサービス利用情報について、トラブルが起きた際に雇用主または利用者（従業員）から情報開示を請求される場合がある。雇用主からの開示請求の場合、個人の健康に関する情報は本人の同意をもとに提供する、従業員からの開示請求の場合は委託元である雇用主に確認する、訴訟等に関係する開示請求であれば弁護士等と連携した対応をするなど、開示請求があった場合に適切な対応がとれるよう内部規定が整備・運用されていることが重要となる。

(2) 開示が望ましい事項

サービス提供事業者に対して情報開示請求があった際の対応に関する内部規定がサービス提供事業者内にあるか否かを開示する。

7) 人的資本に関わる情報

(1) 開示が求められる背景

従業員の心の健康に関するサービスを提供する事業者であれば、自社の人的資本を重視していることが求められる。

(2) 開示が望ましい事項

自社の人的資本に関わる情報開示が望まれる。例えば以下のような情報が挙げられる。

- ・ 多様性：男女比率、年齢構成、産休・育休取得率
- ・ 流動性：離職率、定着率
- ・ 健康・安全：安全衛生マネジメントシステム導入、健康経営優良法人認定取得、労働災害件数
- ・ 従業員の働き方等に係る認定取得

おわりに

本提言は、経済産業省令和5年度ヘルスケア産業基盤高度化推進事業（需給環境整備等事業）の一環として2023年7月に立ち上げた「職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会」を通じて作成された。

本研究会では、サービス提供事業者がサービスの品質や信頼性を確保すること、雇用主が自社の課題に基づいたサービスの選択や活用ができる環境を整備することを目的として、雇用主、サービス提供事業者、アカデミアの各立場との対話を行ってきた。雇用主のニーズ・課題やサービスの開示事項の検討にあたっては、雇用主のニーズ調査を実施し、健康経営実践企業（従業員数50人以上）の担当者1,789件の回答を集め、その結果も踏まえた開示項目を検討した。また、検討した開示事項に対し、サービス提供事業者43社の協力を得てサービス情報を収集して実態を把握した。更に、収集した実際のサービスの開示情報が掲載された「サービス選択支援ツール」のプロトタイプ版を開発し、雇用主29社とのワークショップによって、本提言の第2章「雇用主のニーズ・課題別ソリューション」、第3章「サービスの情報開示のあり方」に当たる情報の有用性や課題を確認した。

本提言はこれらの活動の結果を踏まえて作成されたものであり、サービスの情報開示や開発の際に参照いただくことを想定している（国や業界団体が示す指針やガイドラインとは性質が異なる）。

雇用主ワークショップでは、「新たな視点での課題の発見や気づきがあった」「サービスの候補の絞り込みをする上で、開示情報は役に立った」との回答がそれぞれ7割、「サービスの品質に関わる体制や取組、機能の理解に役立った」との回答が8割と、本提言でとりまとめた情報の有用性が確認された一方、「期待する効果と根拠について、サービス候補の絞り込みをする上で必要な情報が記載されていた」との回答は6割となり、開示情報の精度向上は今後の課題となった。

今後、こうした課題への対応やサービスの情報開示の促進とともに、従業員の心の健康及び組織・企業のパフォーマンス向上に資するサービスの創出や品質確保及び活用のための取組が求められる。本提言をもとに将来的に品質や有用性が担保される仕組みに発展させていくことも見据え、本研究会の基盤を活かしたステークホルダーとの継続的な対話と協議を進めていくことが必要である。

以上

参考：職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会

1. 構成員

- 親会（*親会と部会の兼任）

雇用主

氏名	所属
荒木 郁乃*	積水化学工業株式会社 人事部 組織開発・労働政策グループ 健康推進室長
佐藤 光弘*	株式会社富士通ゼネラル 健康経営推進部 部長 兼 人事統括部 主席部長
菅 優一郎*	日本航空株式会社 人財本部 人財戦略部 人財戦略グループ
中根 弓佳	サイボウズ株式会社 執行役員 人事本部長
中村 史恵*	日本郵政株式会社 人事部 厚生室 担当部長

サービス提供事業者

氏名	所属
市川 佳居*	一般社団法人 国際 EAP 協会日本支部 理事長
川本 周	株式会社アトラエ
武川 大輝*	emol 株式会社 代表取締役 COO
鳥越 慎二	株式会社アドバンテッジリスクマネジメント 代表取締役社長
前田 一寿*	日本 EAP 協会 会長

アカデミア

氏名	所属
井上 幸紀	大阪公立大学大学院 医学研究科 神経精神医学 教授
川上 憲人（座長）	東京大学名誉教授 東京大学大学院医学系研究科デジタルメンタルヘルス講座・特任教授
島津 明人	慶應義塾大学総合政策学部 教授
山本 勲	慶應義塾大学 商学部 教授

- 雇用主部会

氏名	所属
荒木 郁乃*	積水化学工業株式会社 人事部 組織開発・労働政策グループ 健康推進室長
伊東 和志	コニカミルタ株式会社 人事部健康推進グループ グループリーダー
恩田 志保	サイボウズ株式会社 人事本部 副本部長
佐藤 光弘*	株式会社富士通ゼネラル 健康経営推進部 部長 兼 人事統括部 主席部長
菅 優一郎*	日本航空株式会社 人財本部 人財戦略部 人財戦略グループ
田山 泰道	株式会社明電舎 人事統括本部 人事企画部 労政課 課長
中村 史恵*	日本郵政株式会社 人事部 厚生室 担当部長

- サービス提供事業者部会

EAP 部会

氏名	所属
市川 佳居*	一般社団法人 国際 EAP 協会日本支部 理事長
亀田 高志	株式会社健康企業 代表
坂部 善久	株式会社フジ EAP センター 代表取締役
長見 まき子	関西福祉科学大学 教授
前田 一寿*	日本 EAP 協会 会長

DMH 部会

氏名	所属
住田健介	株式会社アドバンテッジリスクマネジメント 取締役上席執行役員
武川 大輝*	emol 株式会社 代表取締役 COO
中野 直樹	富士通 Japan 株式会社 ソリューション開発本部 ヘルスケアクラウドサービス事業部 シニアマネージャー
箕浦 慶	Upmind 代表取締役 CEO
村中 誠司	大阪大学 大学院人間科学研究科 助教
結木 啓太	株式会社ラフル 代表取締役社長

- オブザーバー

経済産業省 商務・サービスグループ ヘルスケア産業課
 厚生労働省 安全衛生部 労働衛生課 産業保健支援室
 全国労働衛生団体連合会
 中央労働災害防止協会 健康快適推進部
 北里大学医学部 公衆衛生学
 京都大学大学院 医学研究科健康増進・行動学分野
 産業医科大学 産業生態科学研究所 人間工学研究室
 横浜市立大学 研究・産学連携推進センター
 株式会社 HR ビジョン
 健康経営アライアンス
 健康長寿産業連合会
 日本生産性本部日本経済新聞社

- 事務局

NTT データ経営研究所

2. 実施概要

本研究会は、親会、雇用主部会、サービス提供事業者部会に分けて実施した。各部会では、会合に加えて雇用主向けアンケート、雇用主向けワークショップ、サービス提供事業者向けアンケートを実施した。

1) 親会

親会では第1回で各部会の検討事項の洗い出しを行い、以降は提言に含めるべき内容の検討を行った。

	日時	内容
第1回	7月25日(火) 17:00-20:00	キックオフ・各部会の検討事項の洗い出し
第2回	10月11日(水) 13:00-15:00	サービスの開示情報と提言内容の検討
第3回	3月4日(月) 14:00-17:00	本事業のまとめと提言の作成

2) 雇用主部会

雇用主部会では、心の健康関連サービスを選択する際に重視する項目について、サービス選択支援ツールのプラットフォームのプロトタイプに含めるべき項目の検討を行った。

	日時	内容
第1回	8月9日(水) 9:00-11:00	サービス選択支援ツールの項目についての検討
第2回	1月26日(金) 15:00-18:00	雇用主ワークショップの振り返り

3) サービス提供事業者部会

サービス提供事業者部会は、EAP部会とDMH部会に分け、それぞれの部会でサービス選択支援ツールプラットフォームのプロトタイプに事業者として開示する項目について検討を行った。

	日時 (EAP部会/DMH部会)	内容
第1回	8月7日(月) 9:00-11:00/ 8月1日(月) 18:00-20:00	サービス情報開示における論点の洗い出し 情報開示項目の洗い出し
第2回	9月4日(月) 13:00-15:00/ 9月1日(金) 9:00-11:00	情報開示項目とアンケート調査設計に関する意見出し 情報開示すべき内容の洗い出し(項目の定義等)
第3回	9月19日(火) 14:00-16:00/ 9月21日(木) 14:00-16:00	情報開示項目・内容の精査 サービス提供事業者向けアンケート調査設計案の確定
第4回	10月24日(火) 14:00-17:00/ 10月25日(水) 9:00-12:00	アンケート調査票の確定 アンケート配布・回収の段取りと協力体制の確定
第5回	12月12日(火) 13:00-16:00/ 12月15日(金) 9:00-12:00	提言に盛り込むべき意見(今後の検討課題等)の洗い出し

4) 雇用主向けアンケート調査

- 調査目的
心の健康の取組ニーズ・課題、求めるサービス及び開示事項について把握する。
- 調査事項
 - (1) ニーズ・課題マップの仮説検証：ニーズ・課題の需要確認と具体的な内容
 - (2) サービス需要の調査：次年度に調達可能性のあるサービス種別
 - (3) 重視する情報開示項目の検証：導入可能性のあるサービス種別に対する「重視する情報開示項目」
- 調査対象・回答数
健康経営実践企業（従業員数 50 人以上）の担当者 1,789 件
- 調査方法
WEB アンケート
- 調査時期
2023 年 11 月 14 日（火）～ 2023 年 12 月 1 日（金）

5) サービス提供事業者向けサービス情報調査

- 調査目的
 - (1) サービスの開示情報暫定案について、サービス提供事業者による開示の可否、及び、サービス提供事業者の品質確保の取組やサービスの実態を把握する。
 - (2) 提供された情報をサービス選択支援ツールのプロトタイプに掲載し、「雇用主が自社のニーズに応じたサービスの選択を知り、一定の品質が確保されたサービスの選択を支援できるか」を検証する。
- 調査事項
 - (1) 事業者情報（1 事業者につき 1 件のみ提供）：事業者名称、設立年、所在地、従業員数、資本金、財務情報開示可否、連絡先、Web サイト URL、ストレスチェック制度に基づく対応可能範囲、提供するサービス、情報セキュリティ、苦情窓口設置の有無、情報開示請求への対応状況、人的資本に関わる情報開示 等
 - (2) 提供サービスに関する情報（1 事業者につき複数サービスの情報提供可）：サービスの基本情報、期待効果、提供実績、提供内容・機能、品質確保に係る取組状況。
- 調査対象・回答数
職域の心の健康に関するサービスを提供する事業者 48 社 154 サービス
- 調査方法
WEB アンケート
- 調査時期
2023 年 11 月 6 日（月）～ 2023 年 11 月 30 日（木）

6) 雇用主向けワークショップ

- 目的

職域の心の健康に関する実際のサービスの開示情報が掲載された「サービス選択支援ツール」のプロトタイプ版を活用し、自社のニーズ・課題に応じたサービス選択の可能性を検証した。

- 調査事項

- (1) 自社のニーズ・課題に応じたサービスの選択の可否及び改善点
- (2) 一定の品質が確保されたサービスの選択の可否及び改善点
- (3) ツールがもたらし得る具体的な効果について

- 対象・参加者数

健康経営実践企業（従業員数 50 人以上）の担当者 29 社 31 名

- 調査方法

対面によるワークショップ

- 実施時期

2024 年 1 月 26 日（金）

別添 1 : 雇用主向けアンケート調査結果

別添 2 : サービス提供事業者向けサービス情報調査結果

別添 3 : 本編に非掲載のサービス開示項目

職域の心の健康関連サービスの創出と活用に向けて ―民間サービスの情報開示のあり方―
別添資料 1

雇用主アンケート調査結果

2024年3月
職域における心の健康関連サービス活用に向けた研究会

© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

目次

- I. 実施概要
- II. アンケート調査結果（単純集計）
 - 1. ニーズ・課題
 - 2. サービス需要
 - 3. 重視する情報開示項目
- III. アンケート調査結果（クロス集計）
 - 1. 従業員規模別 ニーズ・課題
 - 2. 取組進捗別 重視する情報開示項目

I. 実施概要

■ 調査目的

「心の健康関連サービスの選択支援ツール」に掲載する情報の妥当性の検証およびサービス需要の実態の調査

■ 調査事項

1. ニーズ・課題マップの仮説検証
ニーズ・課題の需要確認と具体的な内容
2. サービス需要の調査
次年度に調達可能性のあるサービス種別
3. 重視する情報開示項目の検証
導入可能性のあるサービス種別に対する「重視する情報開示項目」

■ 調査対象

健康経営実践企業（従業員数50人以上）の担当者

■ 調査方法

WEBアンケート

■ 調査時期

2024年11月14日（火）～ 2024年12月1日（金）

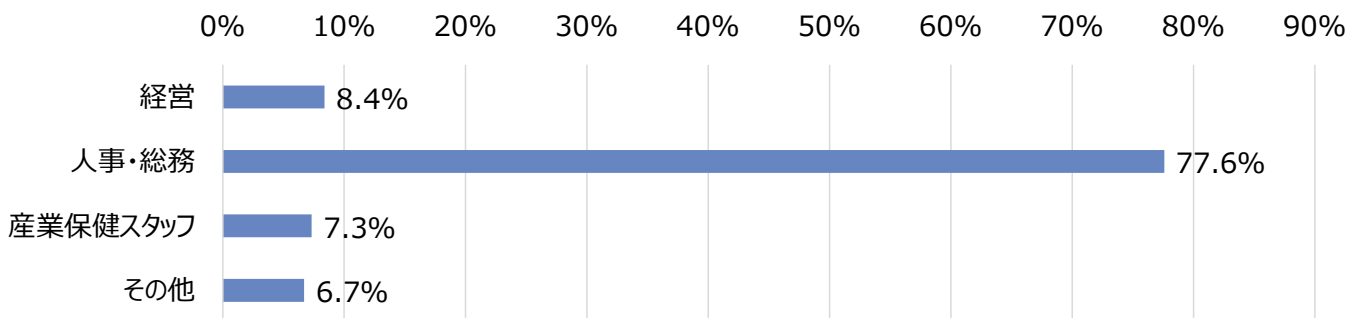
■ 回答数

1,789名

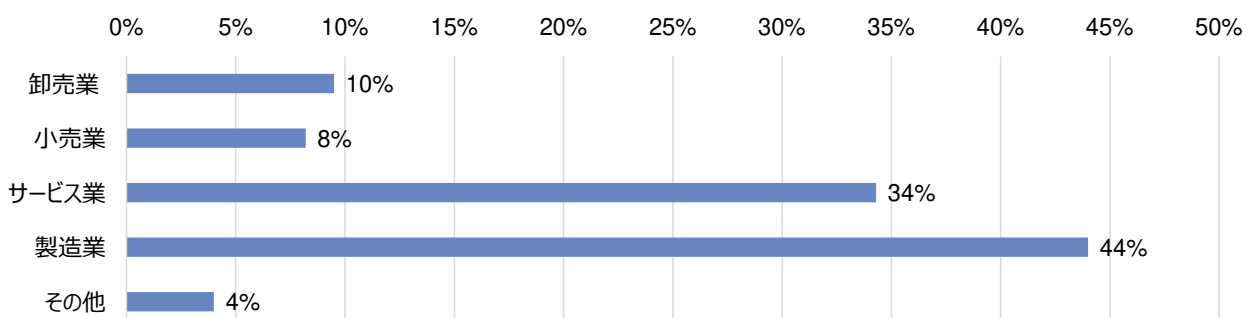
II. アンケート調査結果（単純集計）

回答者属性

■ 所属部署（職務内容）（n=1,789）



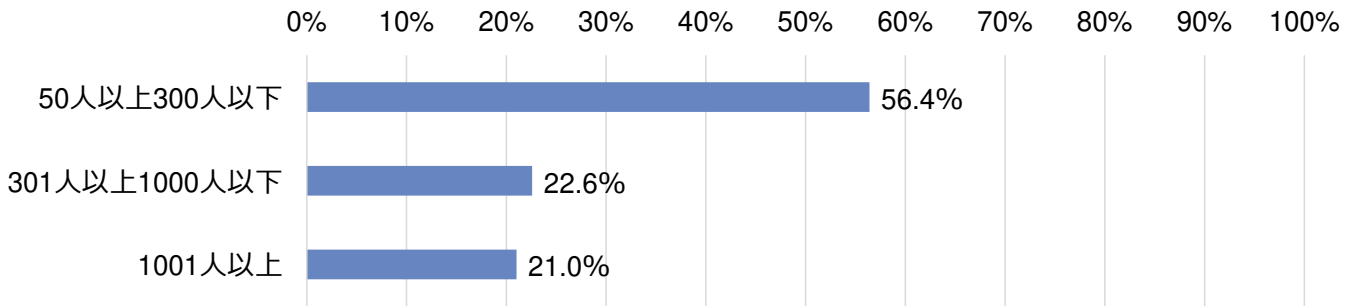
■ 業種（n=1,789）



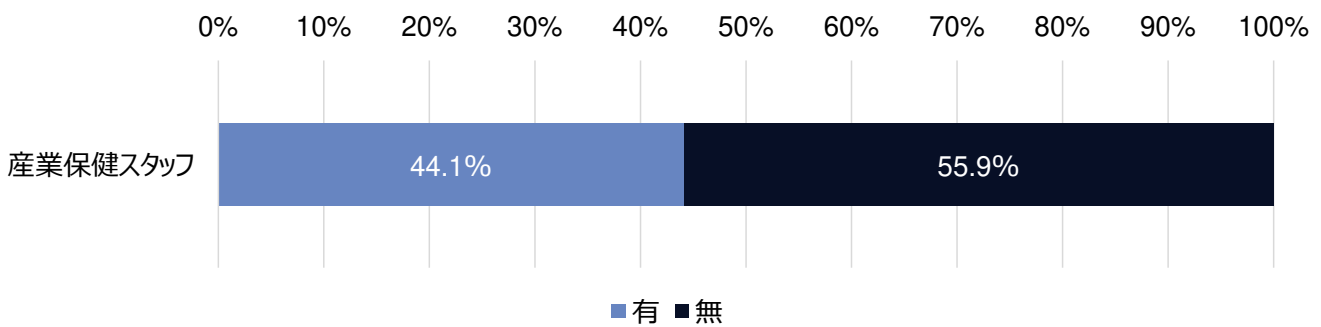
II. アンケート調査結果（単純集計）

回答者属性

■ 従業員数（n=1,789）



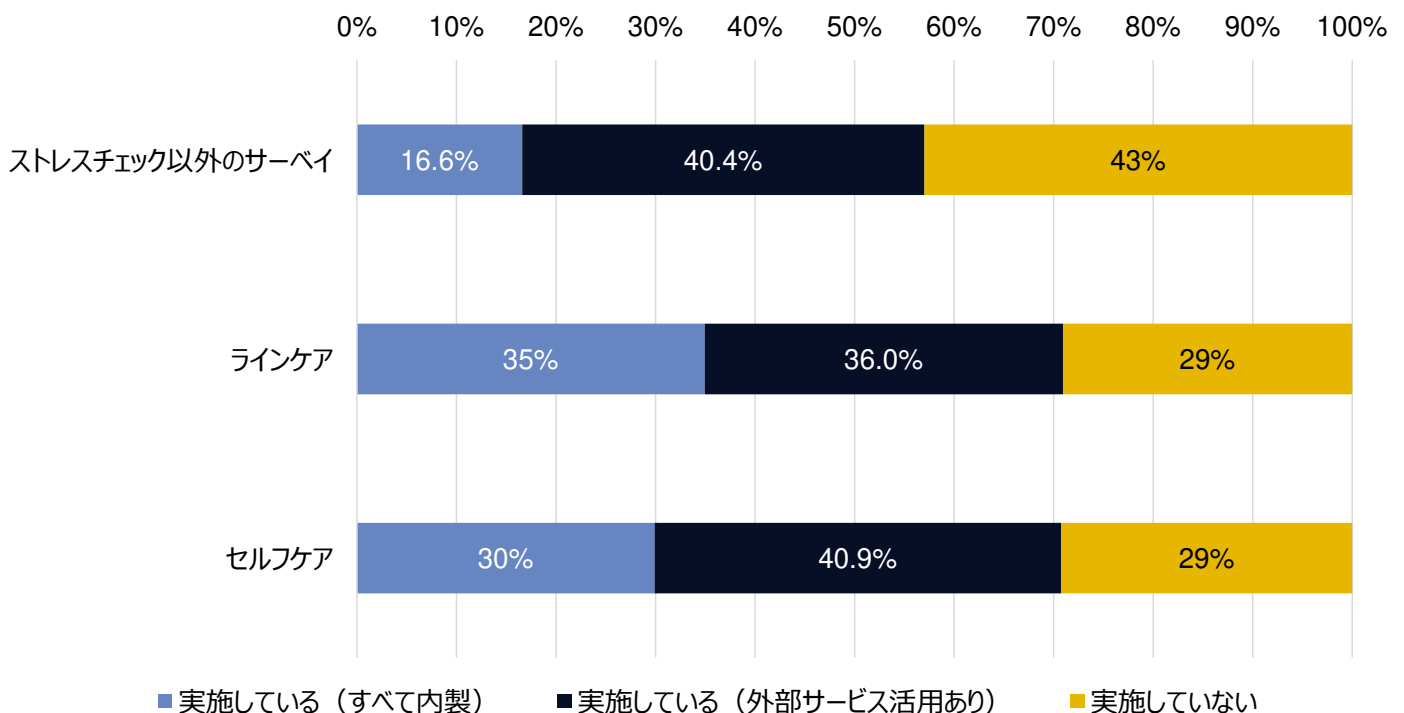
■ 産業保健スタッフ（産業医を除く）の有無（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

回答者属性

■ 取組実施状況（n=1,789）



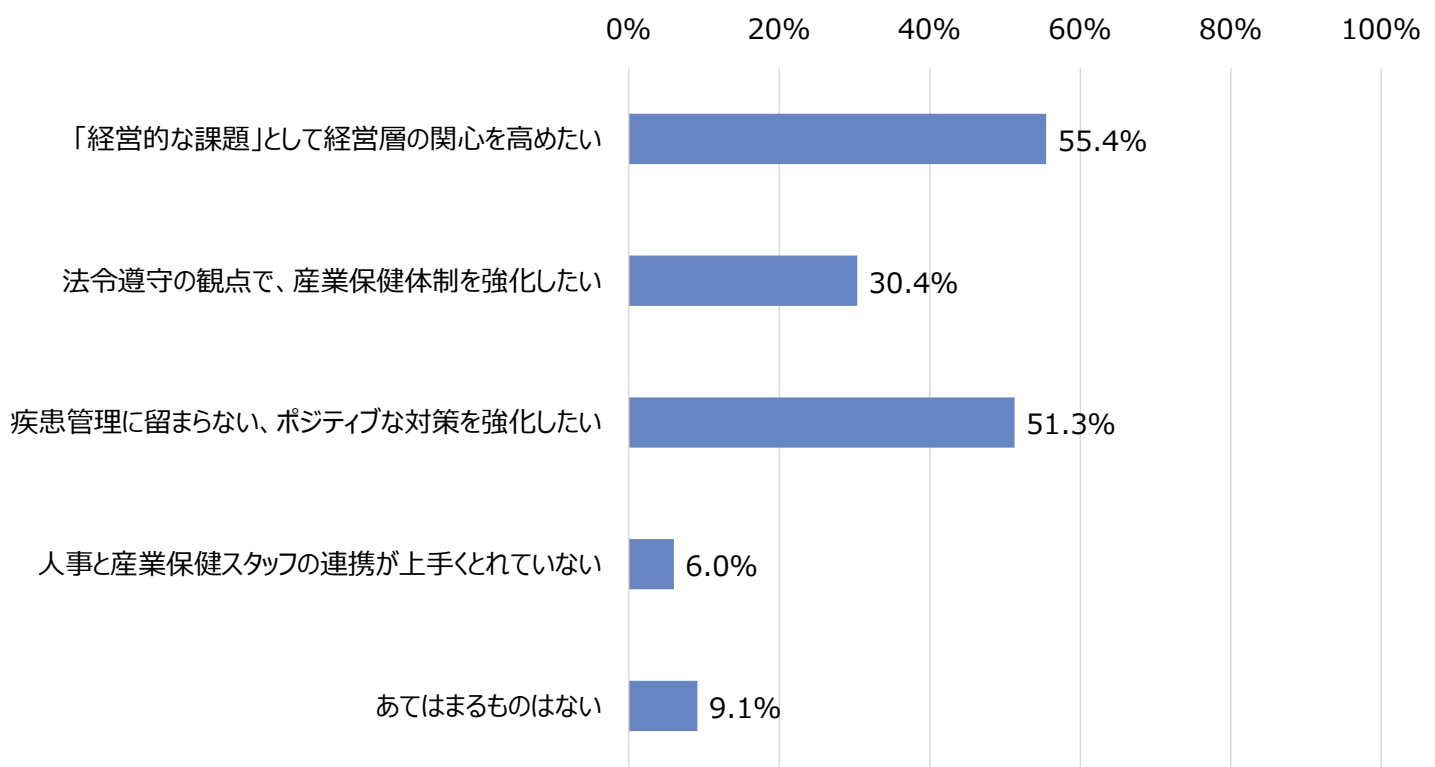
II. アンケート調査結果（単純集計）

1. ニーズ・課題

II. アンケート調査結果（単純集計）

1. ニーズ・課題

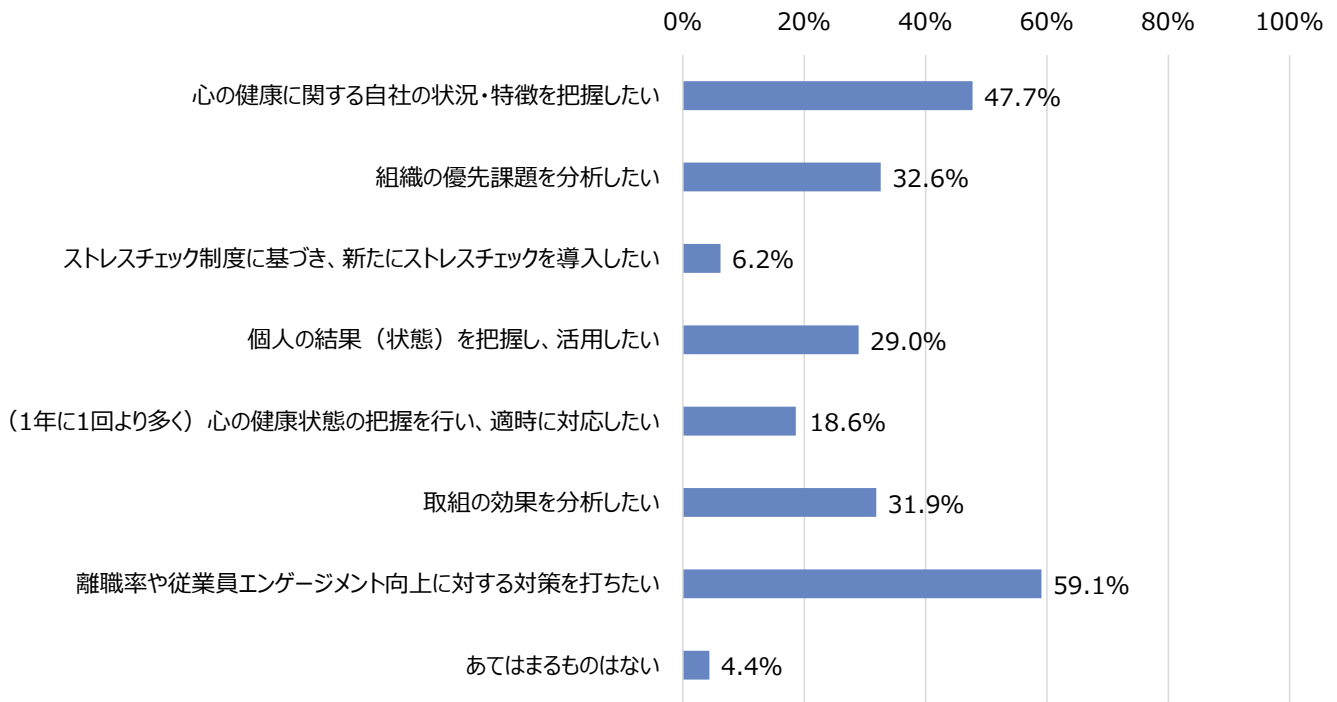
■ 経営陣のコミットメント強化（体制・予算の確保）に関するニーズ・課題（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

1. ニーズ・課題

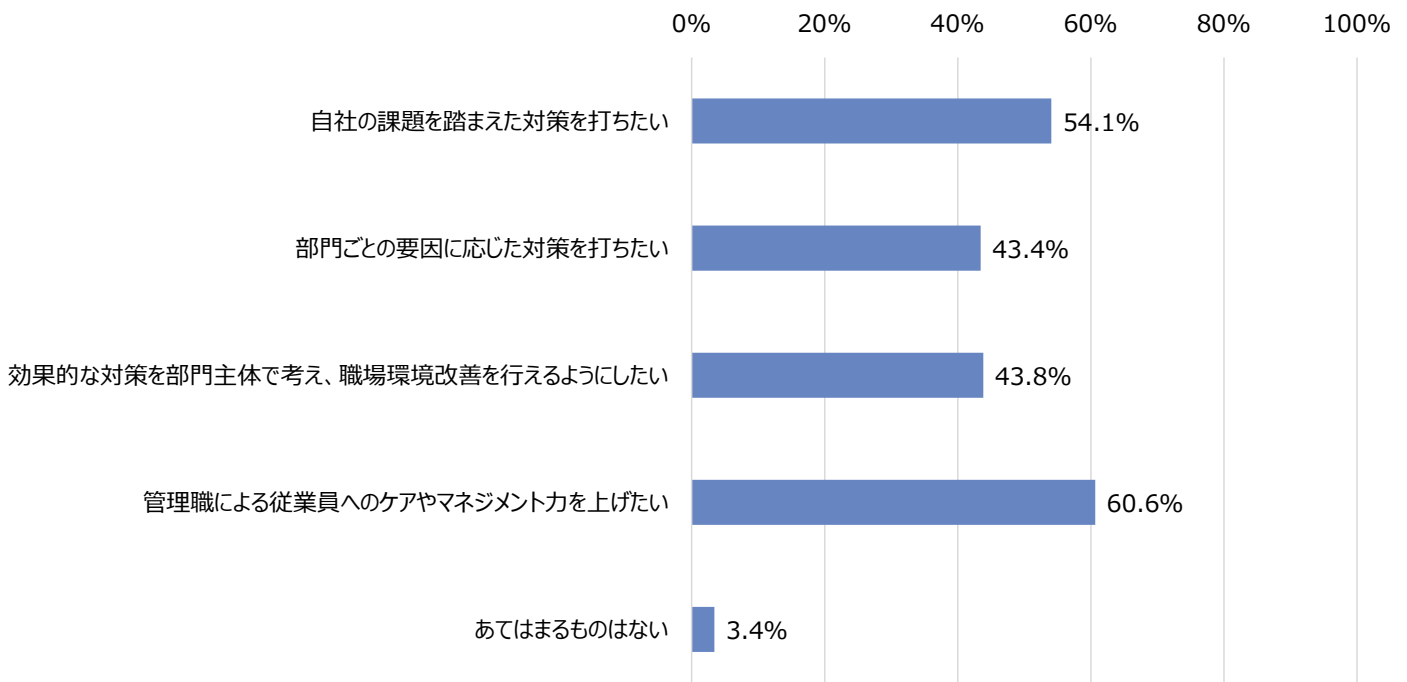
- 心の健康に関連する現状把握・分析(量的・質的把握/分析、データ管理、施策評価 等)に関するニーズ・課題（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

1. ニーズ・課題

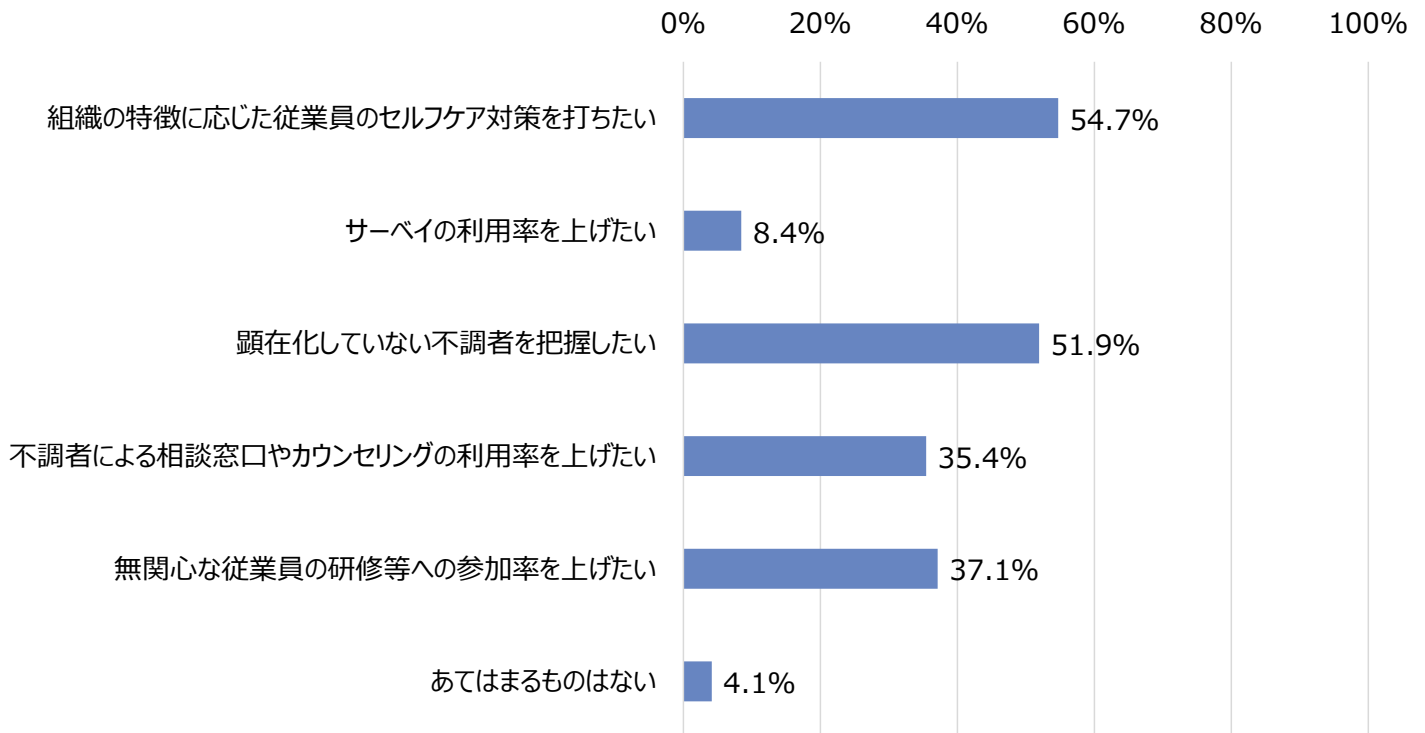
- 組織支援（組織開発,教育・研修,管理職サポート等）に関するニーズ・課題（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

1. ニーズ・課題

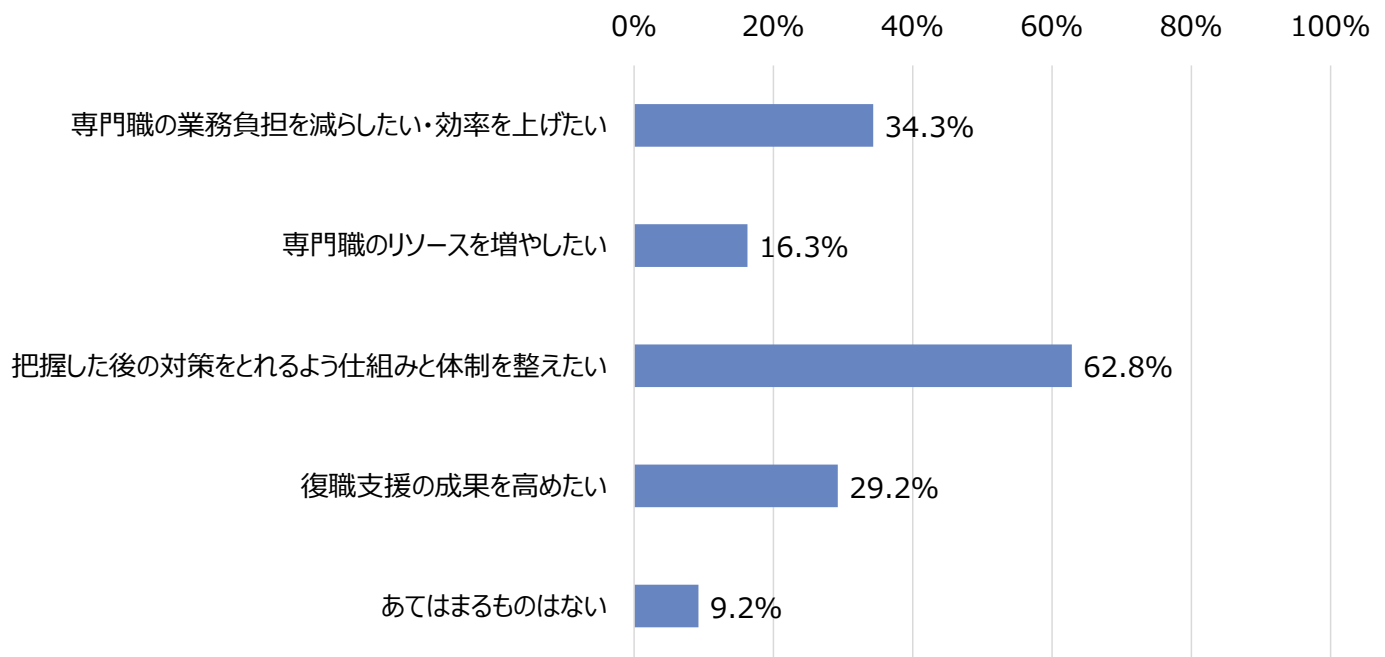
■ 従業員支援（セルフケア・リテラシー向上）に関するニーズ・課題（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

1. ニーズ・課題

■ 従業員支援（不調者対応/復職支援）に関するニーズ・課題（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

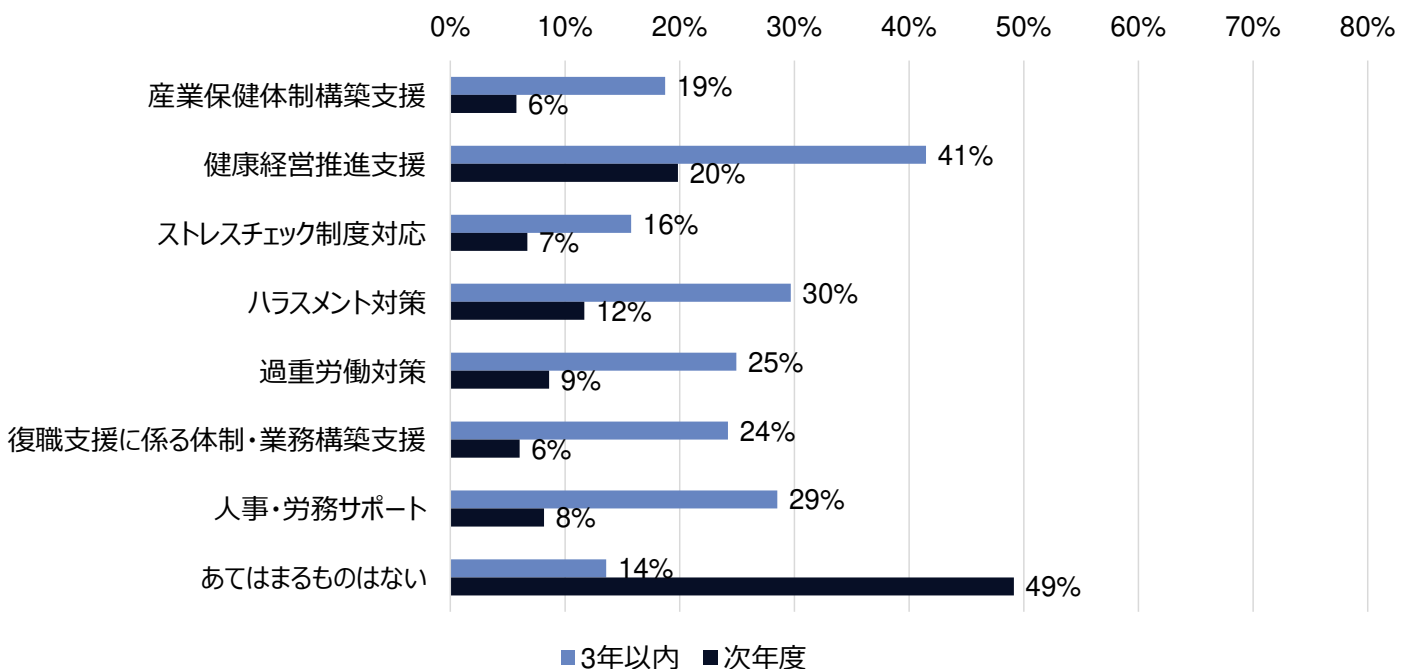
2. サービス需要

II. アンケート調査結果（単純集計）

2. サービス需要

■ 体制・業務構築に係るサービス（n=1,789）

- 1) 今後（3年以内に）、導入/変更を検討してみたいサービス種別
- 2) 選択したサービスのうち、「次年度」に調達可能性のあるサービス種別

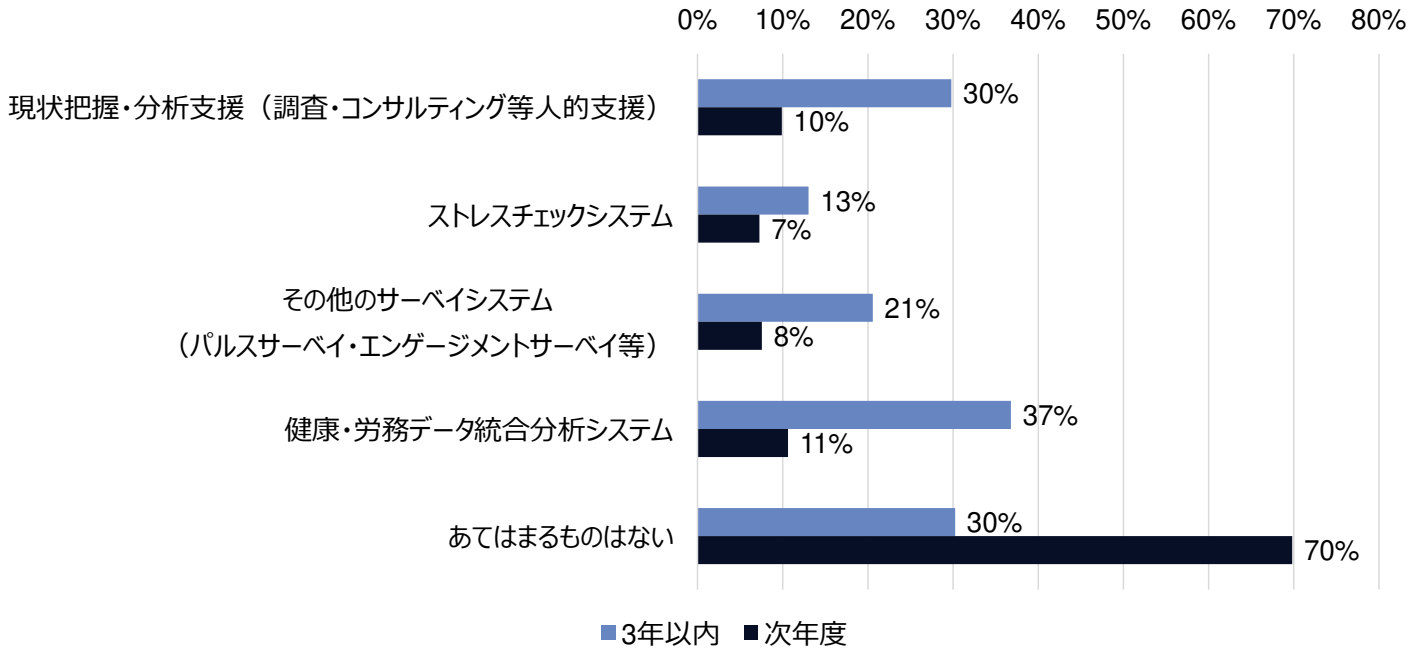


II. アンケート調査結果（単純集計）

2. サービス需要

■ 現状把握・分析に係るサービス（n=1,789）

- 1) 今後（3年以内に）、導入/変更を検討してみたいサービス種別
- 2) 選択したサービスのうち、「次年度」に調達可能性のあるサービス種別

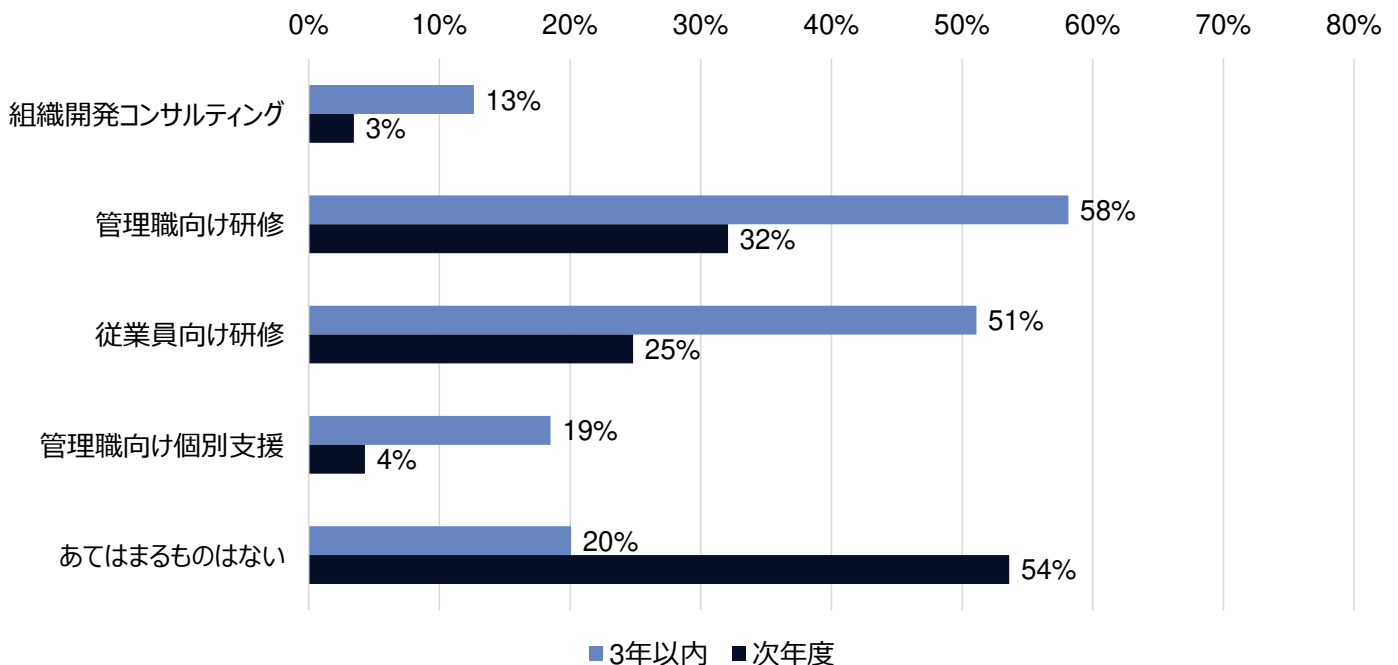


II. アンケート調査結果（単純集計）

2. サービス需要

■ 組織活性化・職場環境改善に係るサービス（n=1,789）

- 1) 今後（3年以内に）、導入/変更を検討してみたいサービス種別
- 2) 選択したサービスのうち、「次年度」に調達可能性のあるサービス種別

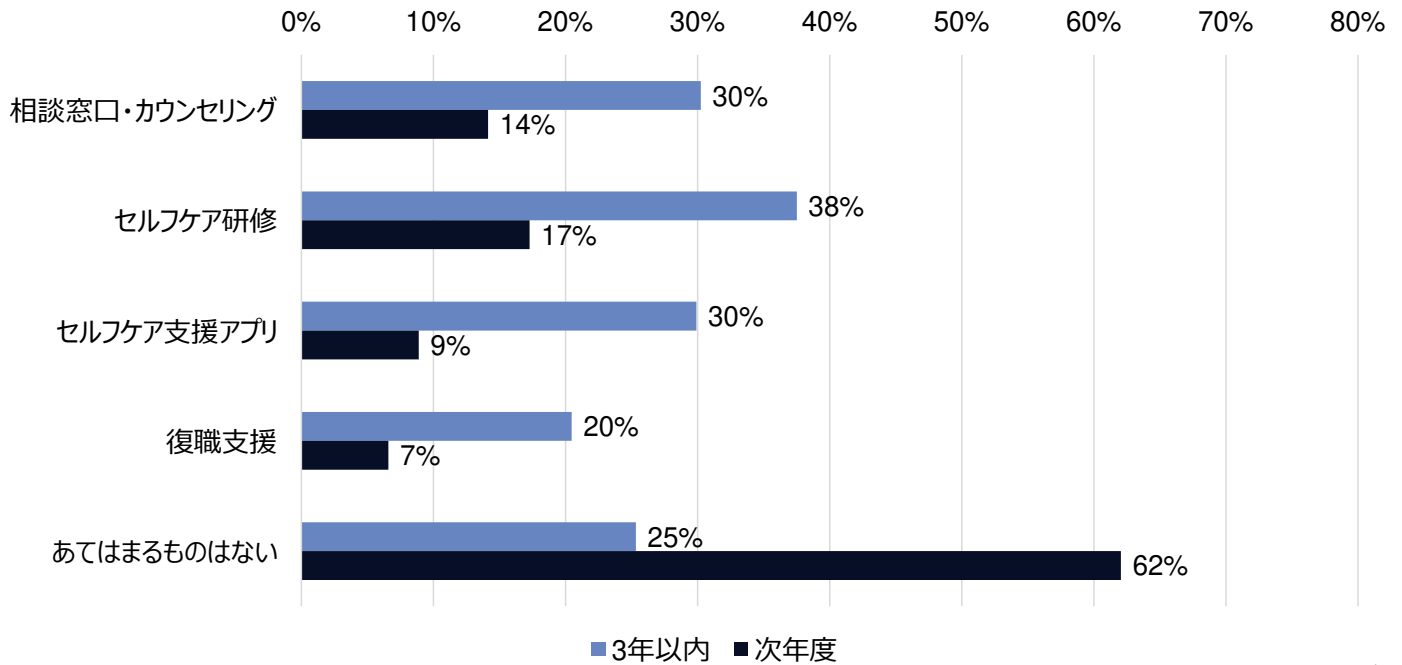


II. アンケート調査結果（単純集計）

2. サービス需要

■ 個人支援に係るサービス（n=1,789）

- 1) 今後（3年以内に）、導入/変更を検討してみたいサービス種別
- 2) 選択したサービスのうち、「次年度」に調達可能性のあるサービス種別



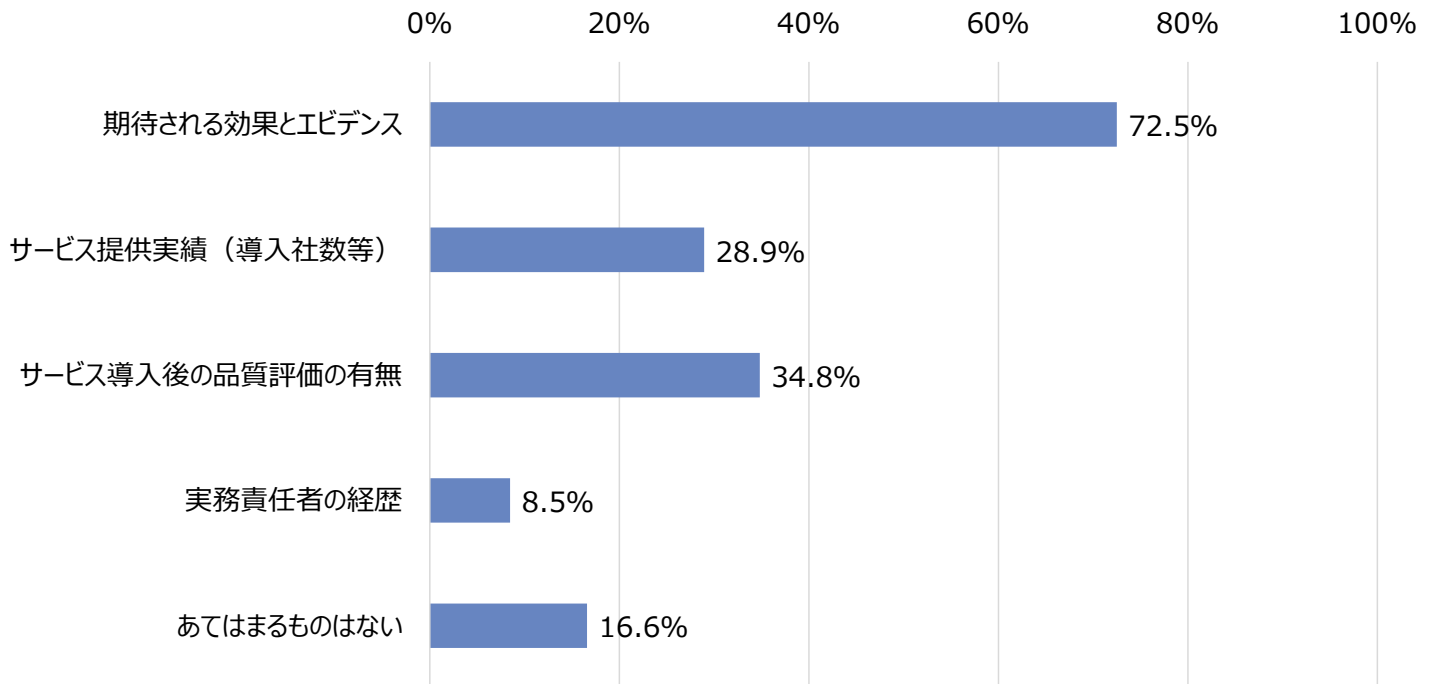
II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

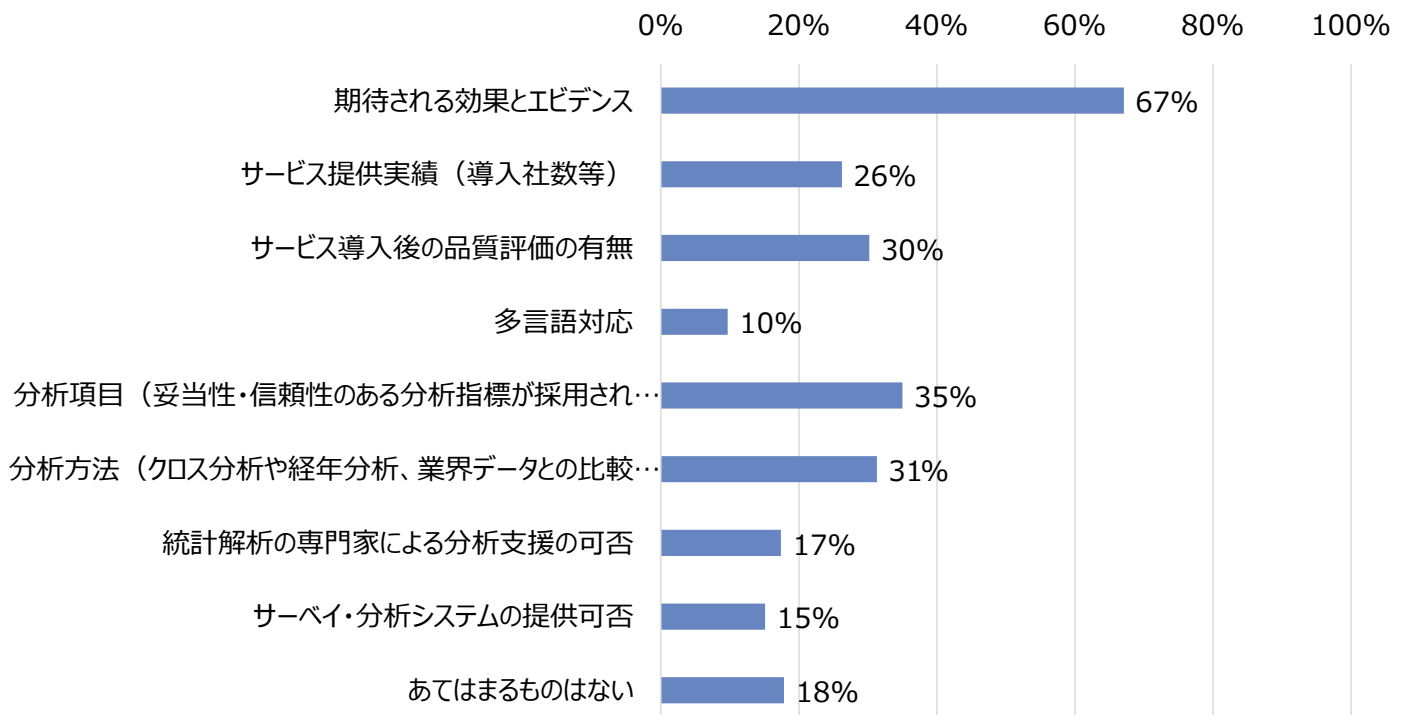
■ 体制・業務構築支援に係るサービス（n=1,465）



II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

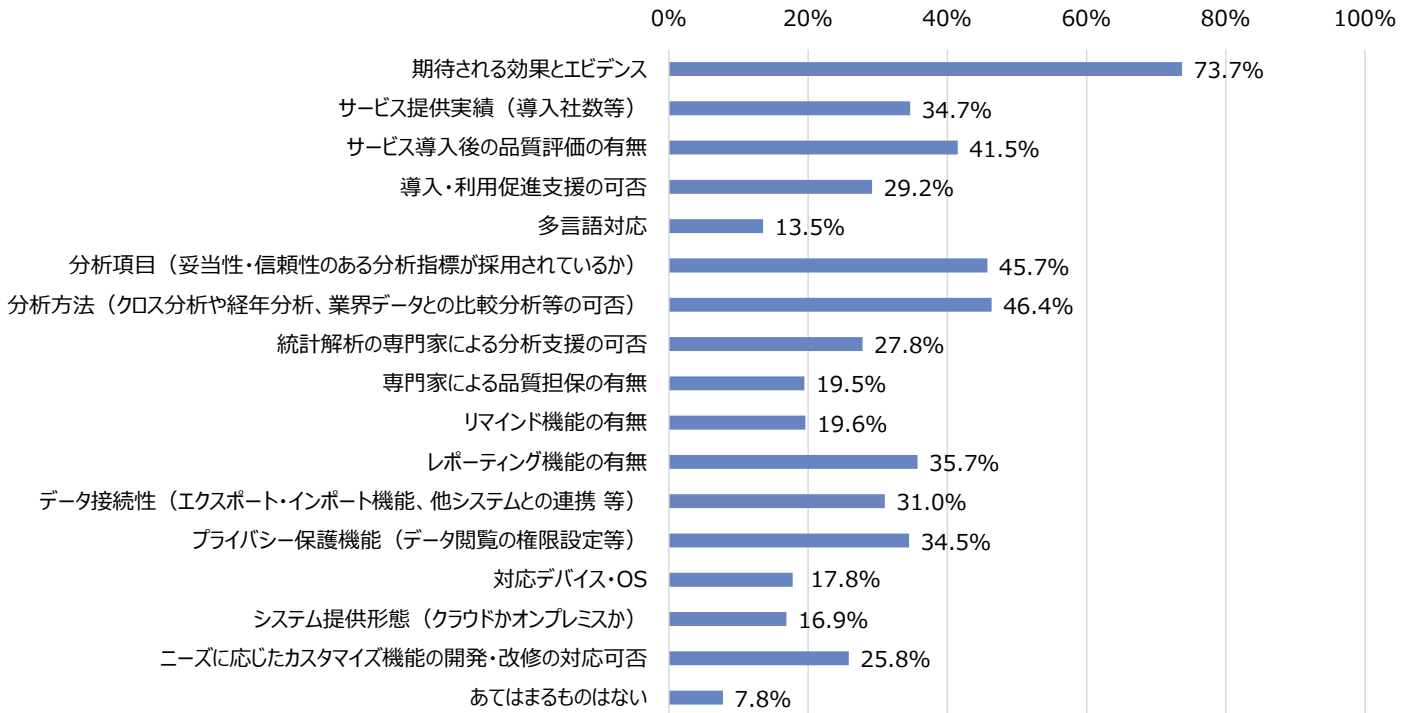
■ 現状把握・分析に係るサービスのうち「現状把握・分析支援（調査・コンサルティング等人的支援）」（n=1,789）



II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

- 現状把握・分析に係るサービスのうち「ストレスチェックシステム」「その他のサーベイシステム（パルスサーベイ・エンゲージメントサーベイ等）」「健康・労務データ統合分析システム」（n=658）

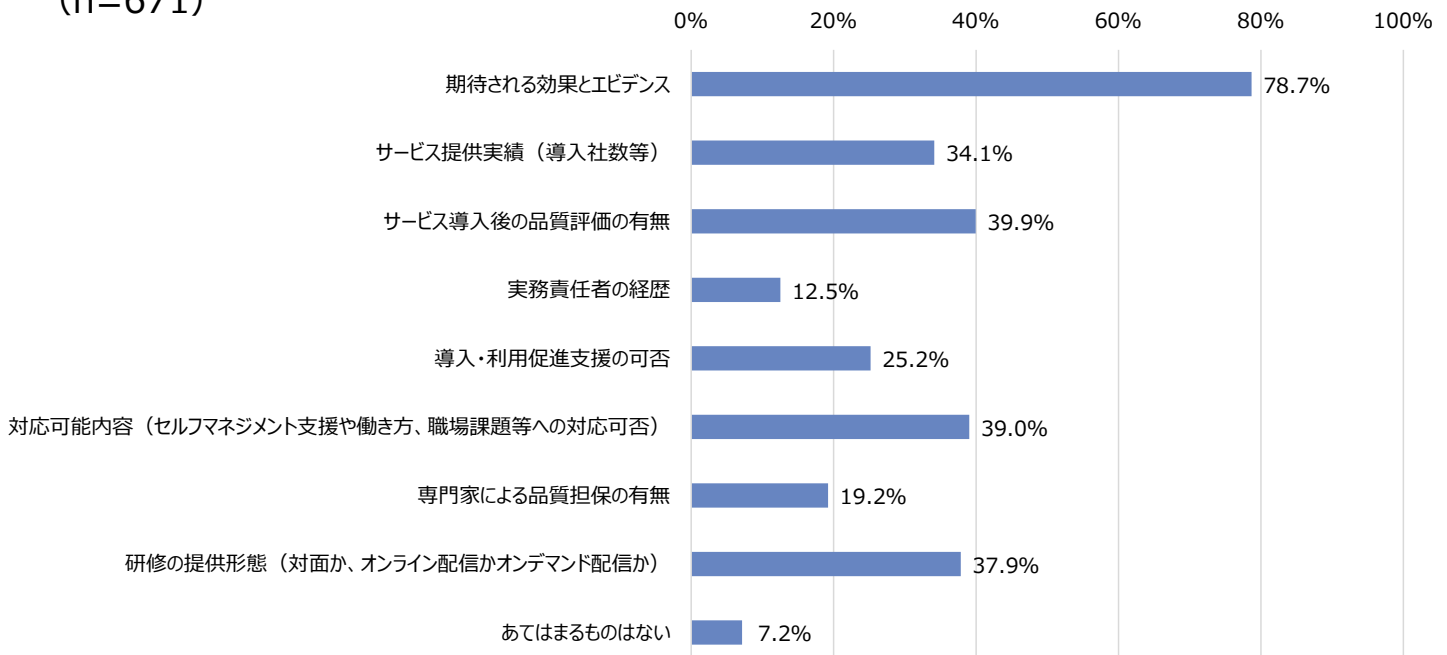


II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

- 組織活性化・職場環境改善に係るサービスのうち「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」

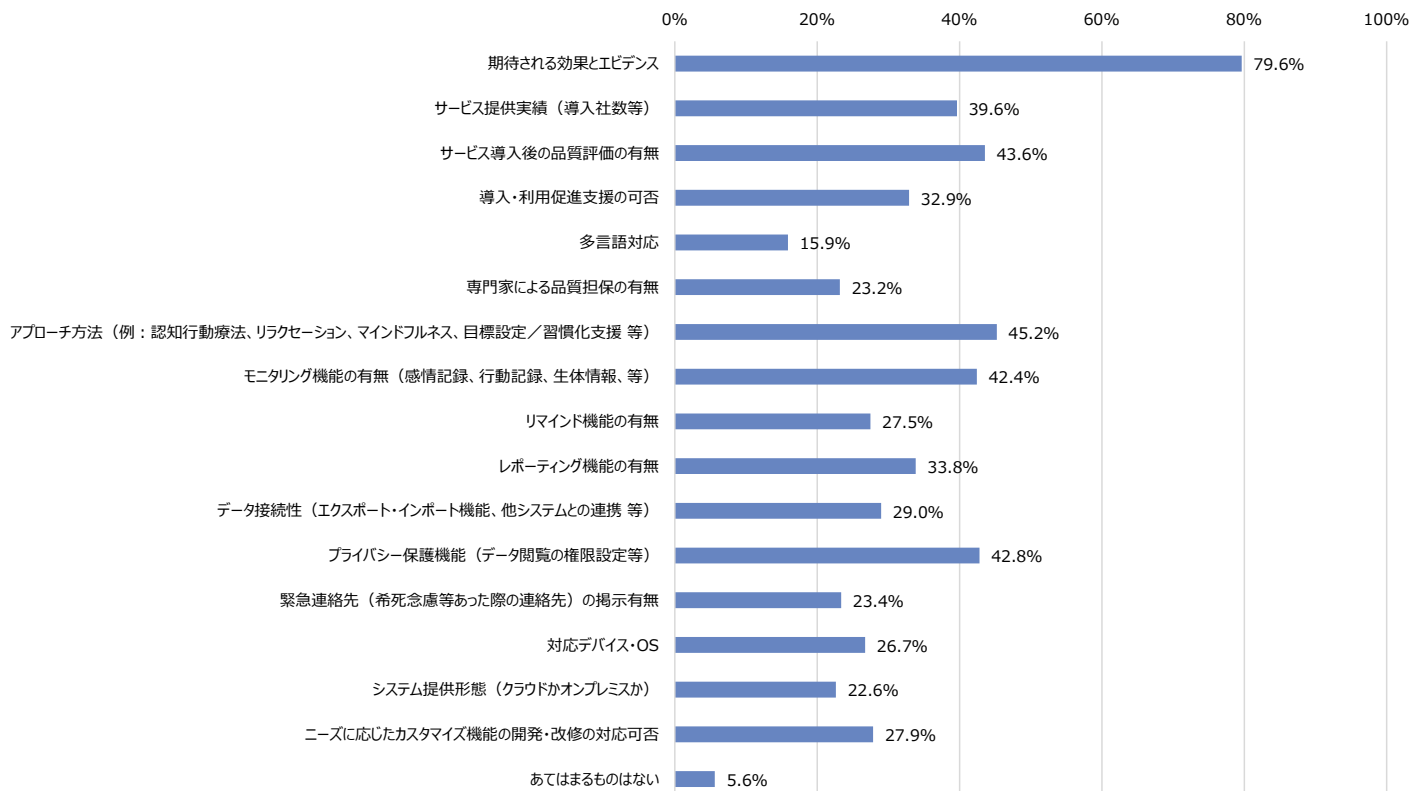
個人支援に係るサービスのうち「セルフケア研修」
(n=671)



II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

■ 個人支援に係るサービスのうち「セルフケア支援アプリ」（n=535）



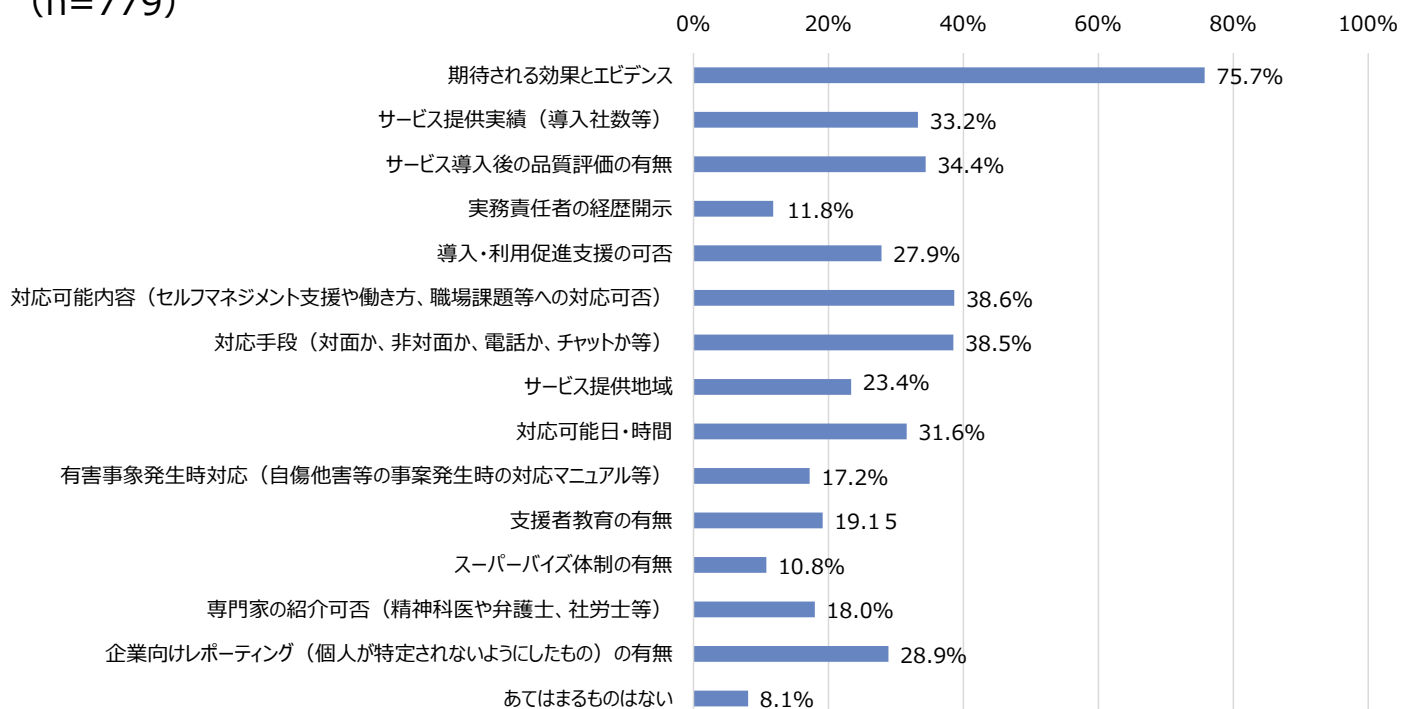
© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

23

II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

■ 組織活性化・職場環境改善に係るサービスのうち「管理職向け個別支援」 個人支援に係るサービスのうち「相談窓口・カウンセリング」「復職支援」 (n=779)



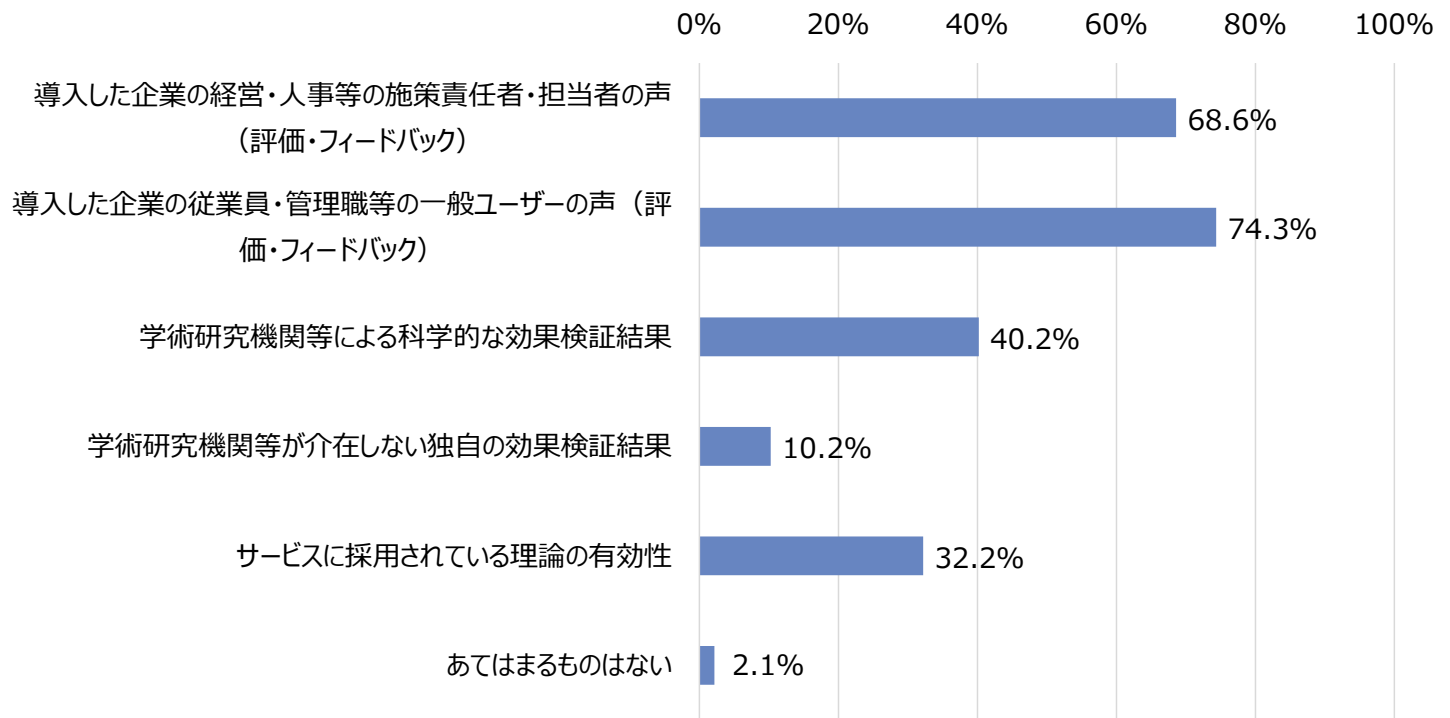
© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

24

II. アンケート調査結果（単純集計）

3. 重視する情報開示項目

- 「期待する効果とエビデンス」について、サービス提供事業者が効果を示す場合に、根拠として開示が必要と考えるもの（n=1,025）



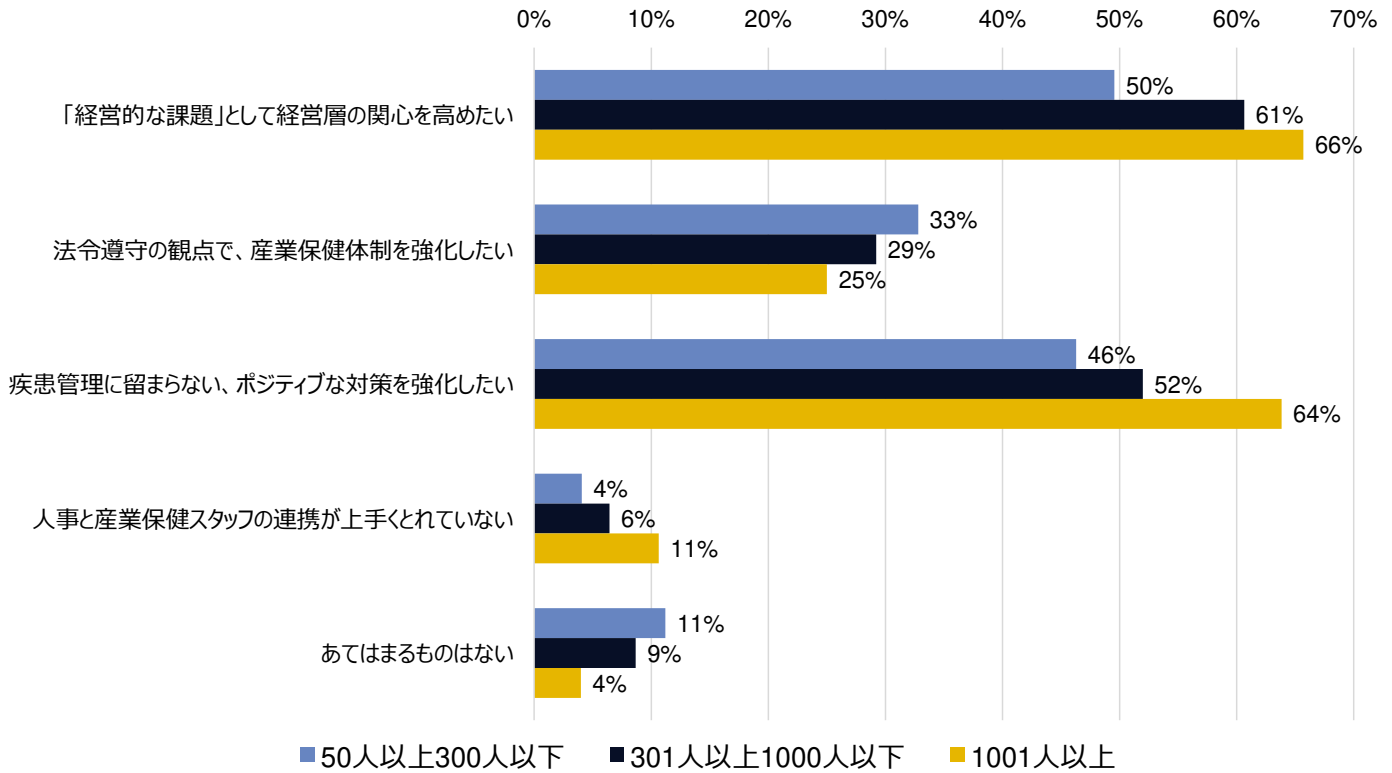
III. アンケート調査結果（クロス集計）

1. ニーズ・課題（従業員規模別）

III. アンケート調査結果（クロス集計）

1. ニーズ・課題（従業員規模別）

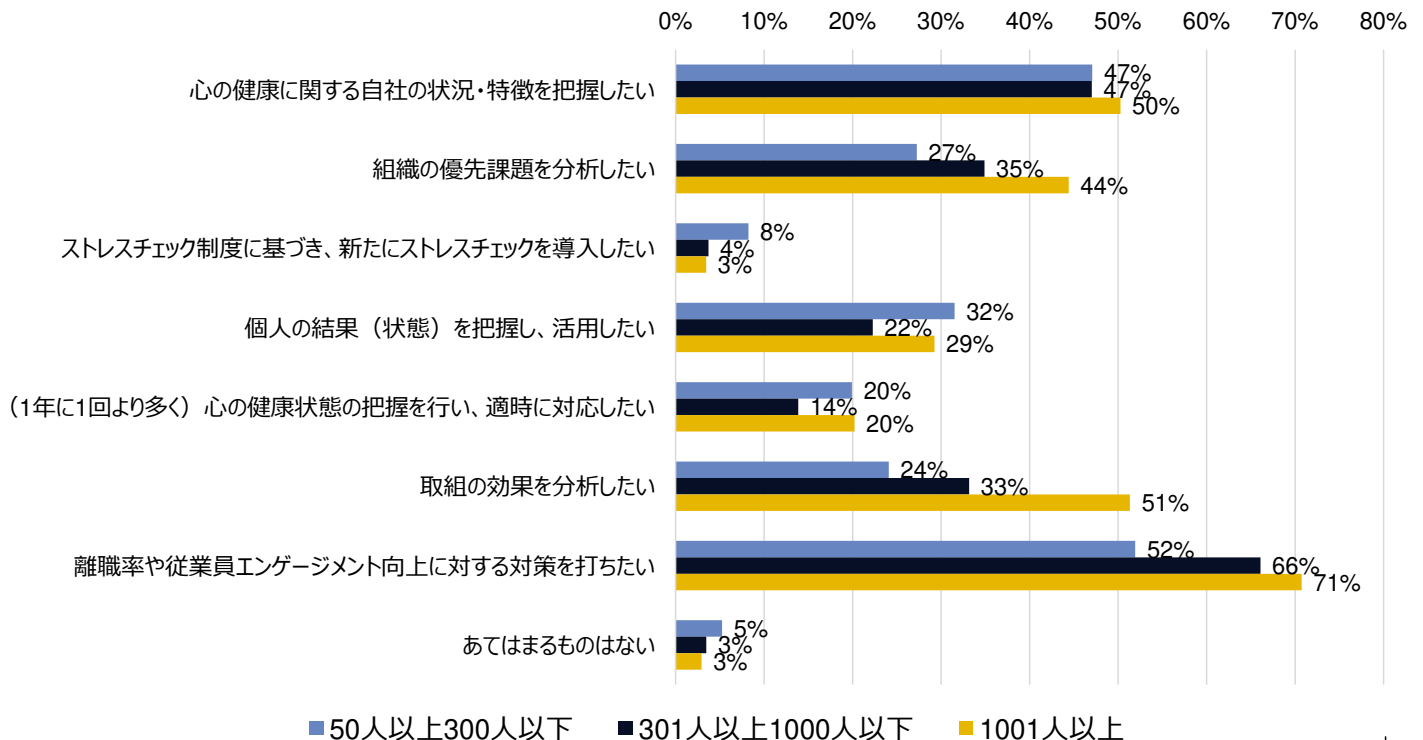
■ 経営陣のコミットメント強化（体制・予算の確保）に関するニーズ・課題（n=1,789）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

1. ニーズ・課題（従業員規模別）

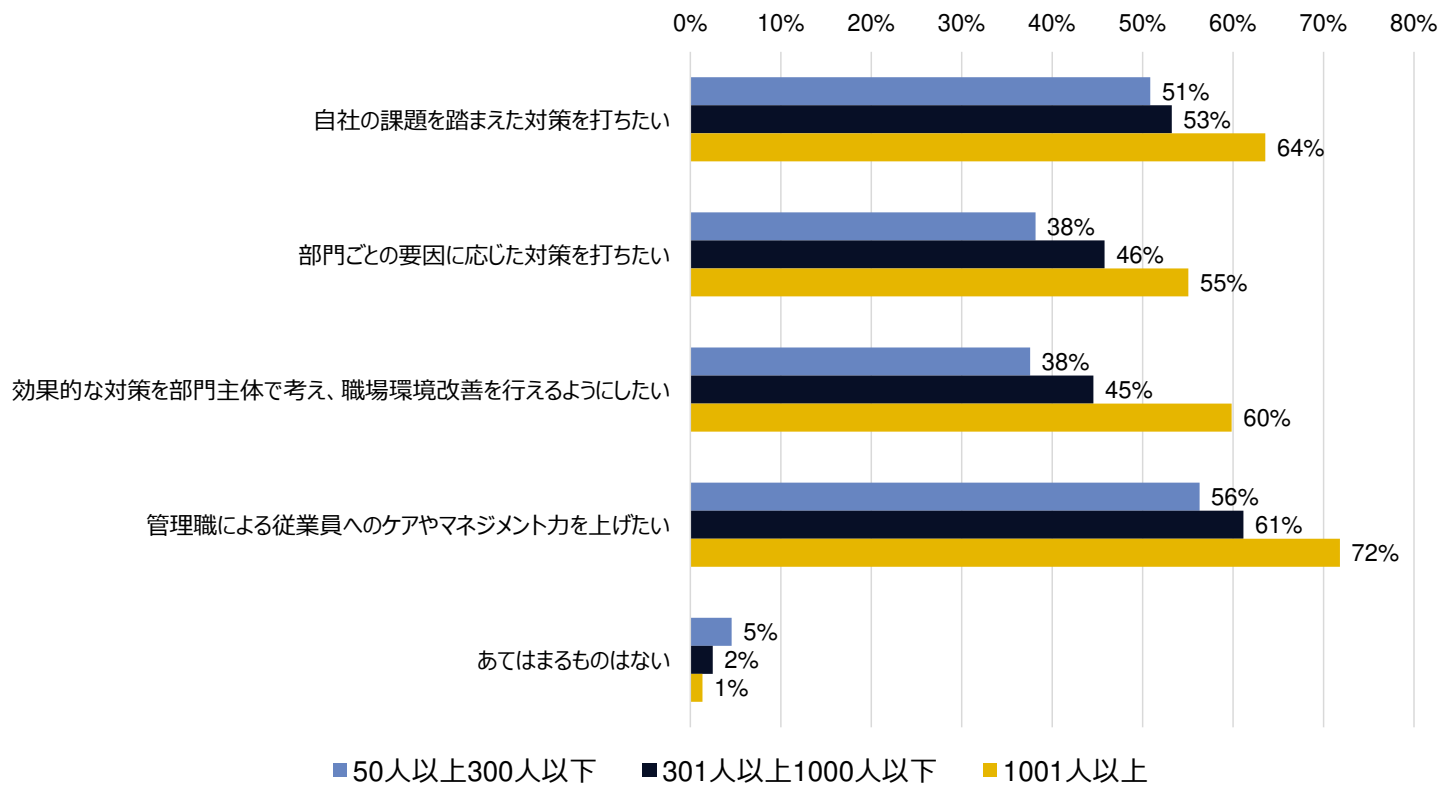
■ 心の健康に関連する現状把握・分析(量的・質的把握/分析、データ管理、施策評価 等)に関するニーズ・課題（n=1,789）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

1. ニーズ・課題（従業員規模別）

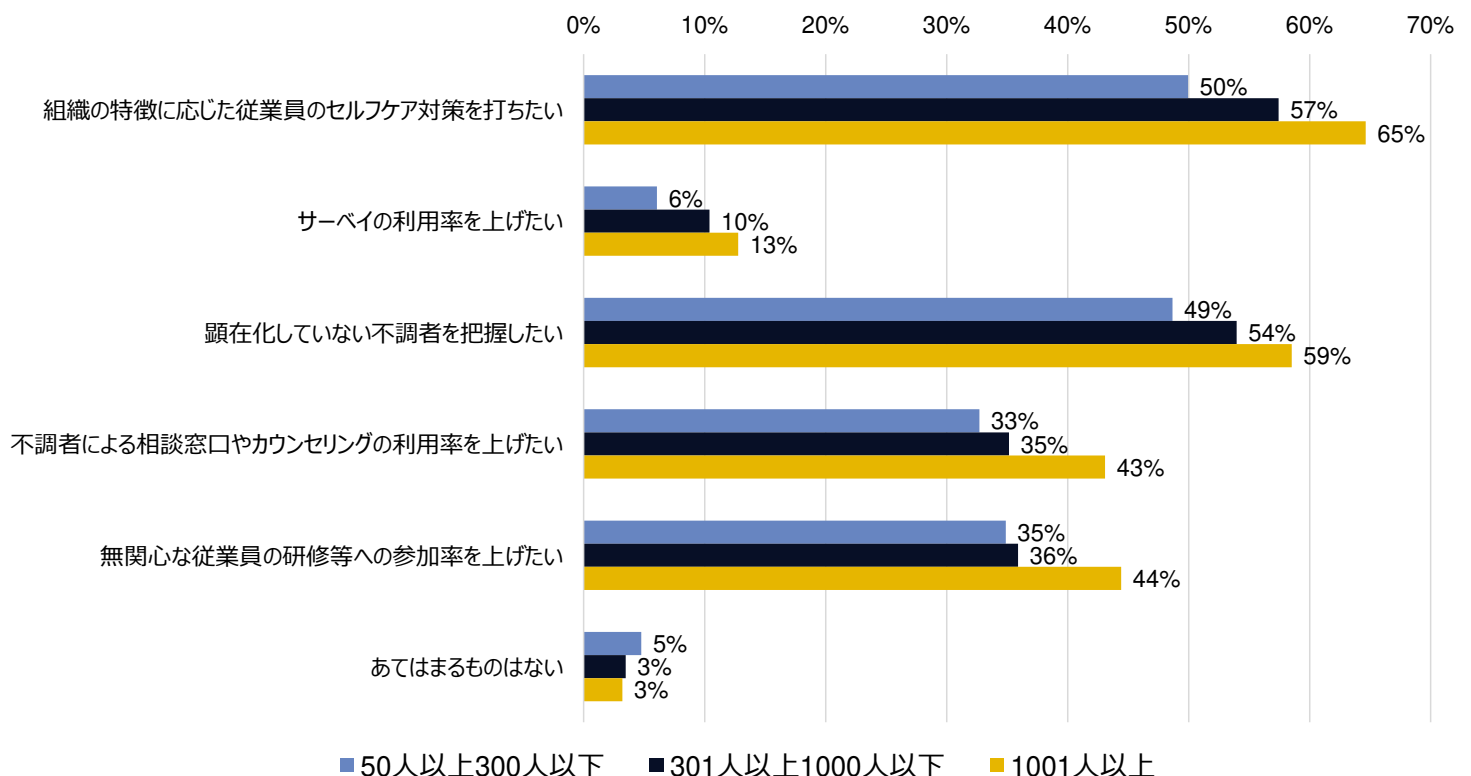
■ 組織支援（組織開発,教育・研修,管理職サポート等）に関するニーズ・課題（n=1,789）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

1. ニーズ・課題（従業員規模別）

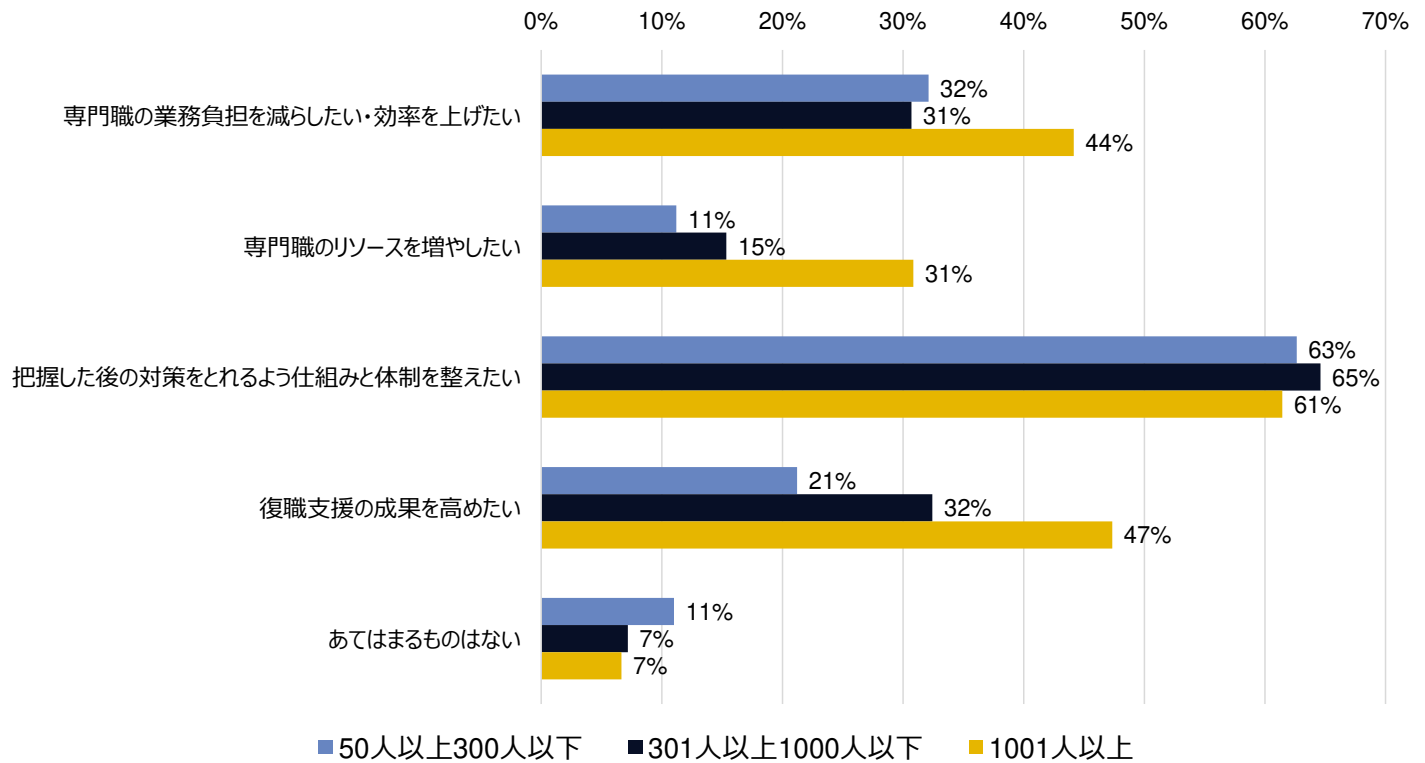
■ 従業員支援（セルフケア・リテラシー向上）に関するニーズ・課題（n=1,789）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

1. ニーズ・課題（従業員規模別）

■ 従業員支援（不調者対応/復職支援）に関するニーズ・課題（n=1,789）



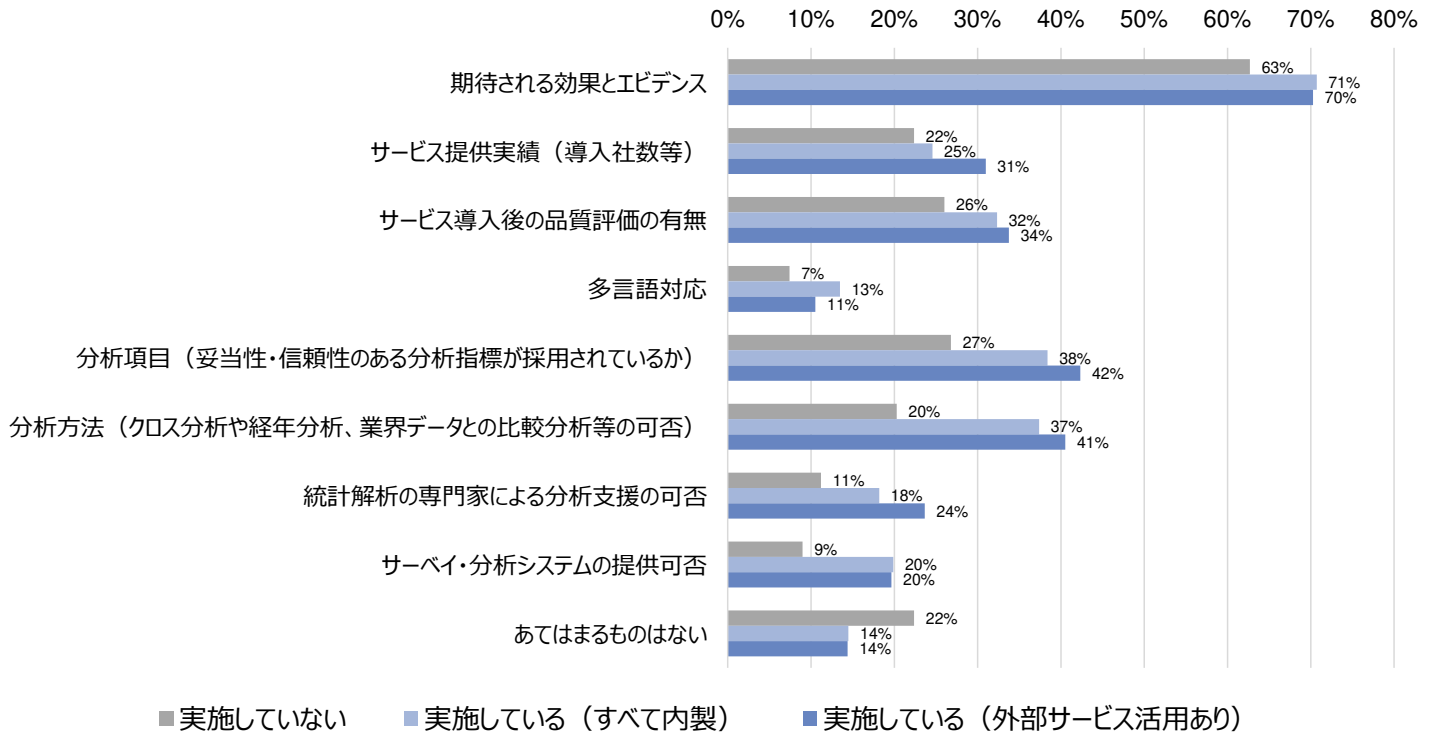
III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目の傾向（取組進捗別）

III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（その他サーベイの実施有無別）

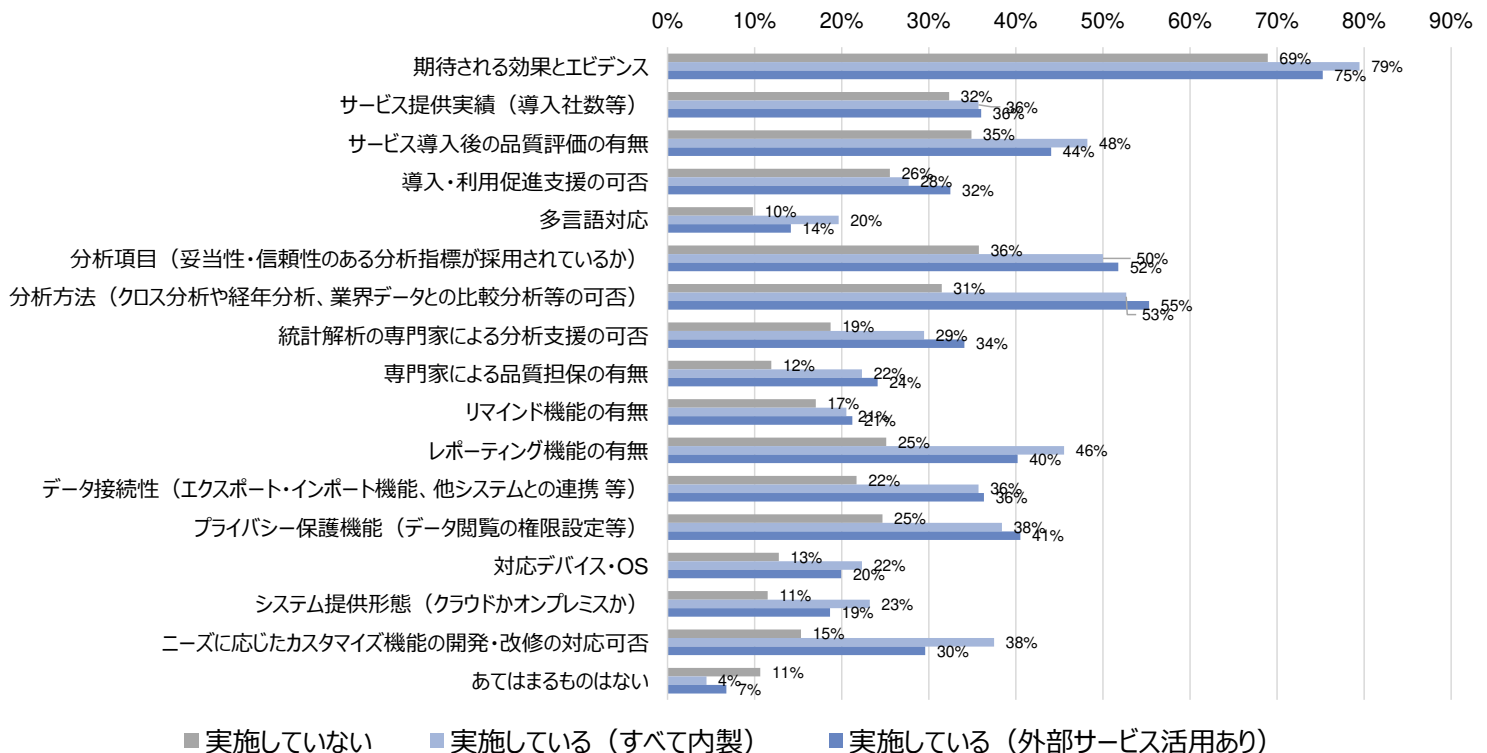
■ 現状把握・分析に係るサービスのうち「現状把握・分析支援（調査・コンサルティング等人的支援）」
(n=1,789)



III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（その他サーベイの実施有無別）

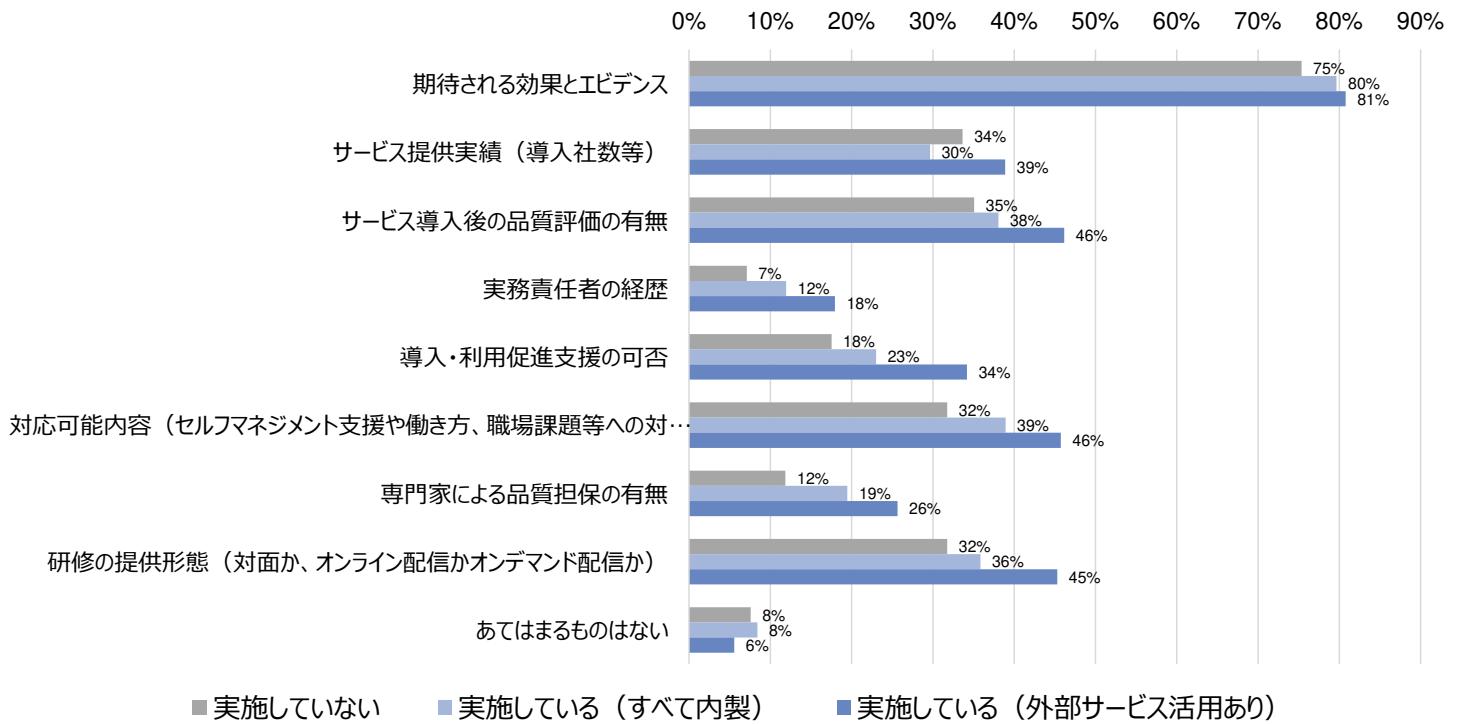
■ 現状把握・分析に係るサービスのうち「ストレスチェックシステム」「その他のサーベイシステム（パルスサーベイ・エンゲージメントサーベイ等）」「健康・労務データ統合分析システム」(n=658)



III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（ラインケアの実施有無別）

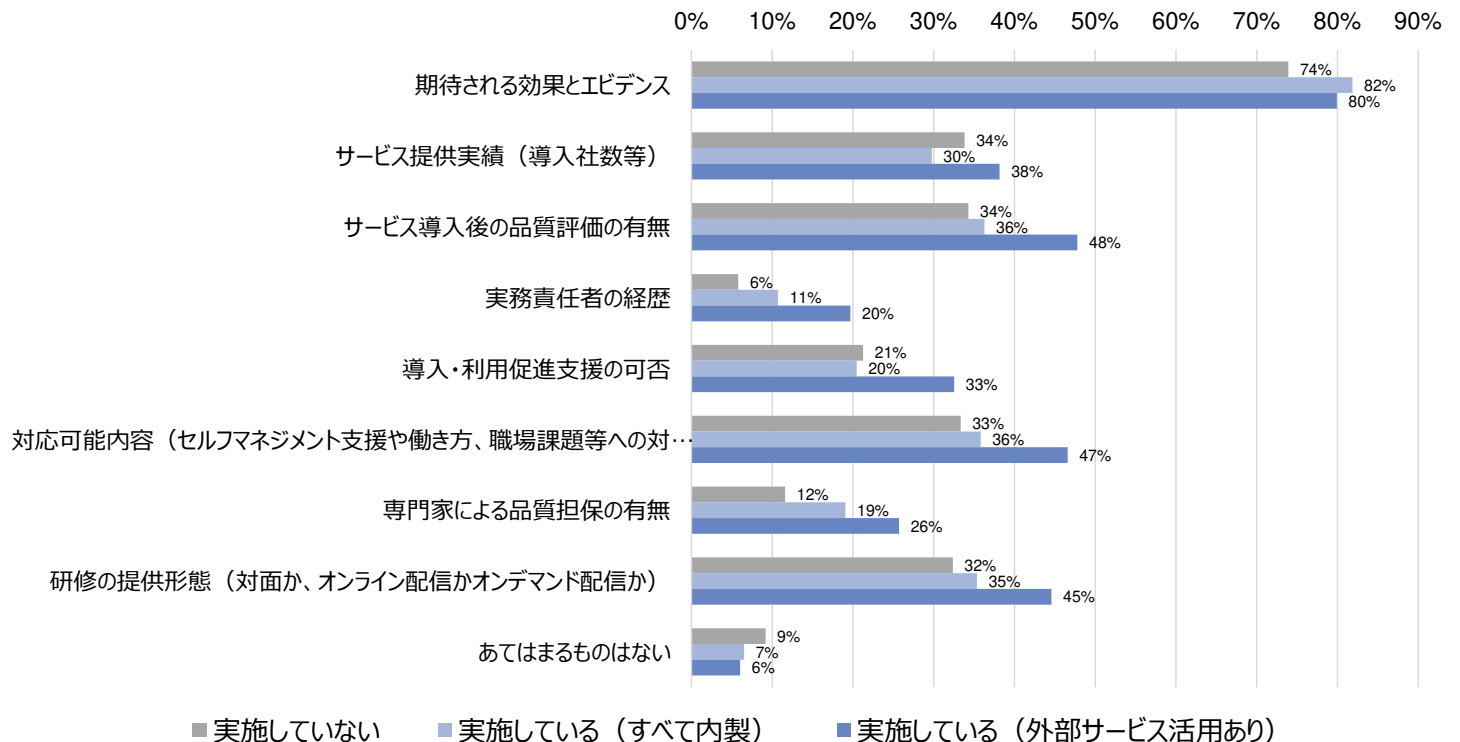
- 組織活性化・職場環境改善に係るサービスのうち「組織開発コンサルティング」「管理職向け研修」「従業員向け研修」、個人支援に係るサービスのうち「セルフケア研修」（n=671）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（セルフケアの実施有無別）

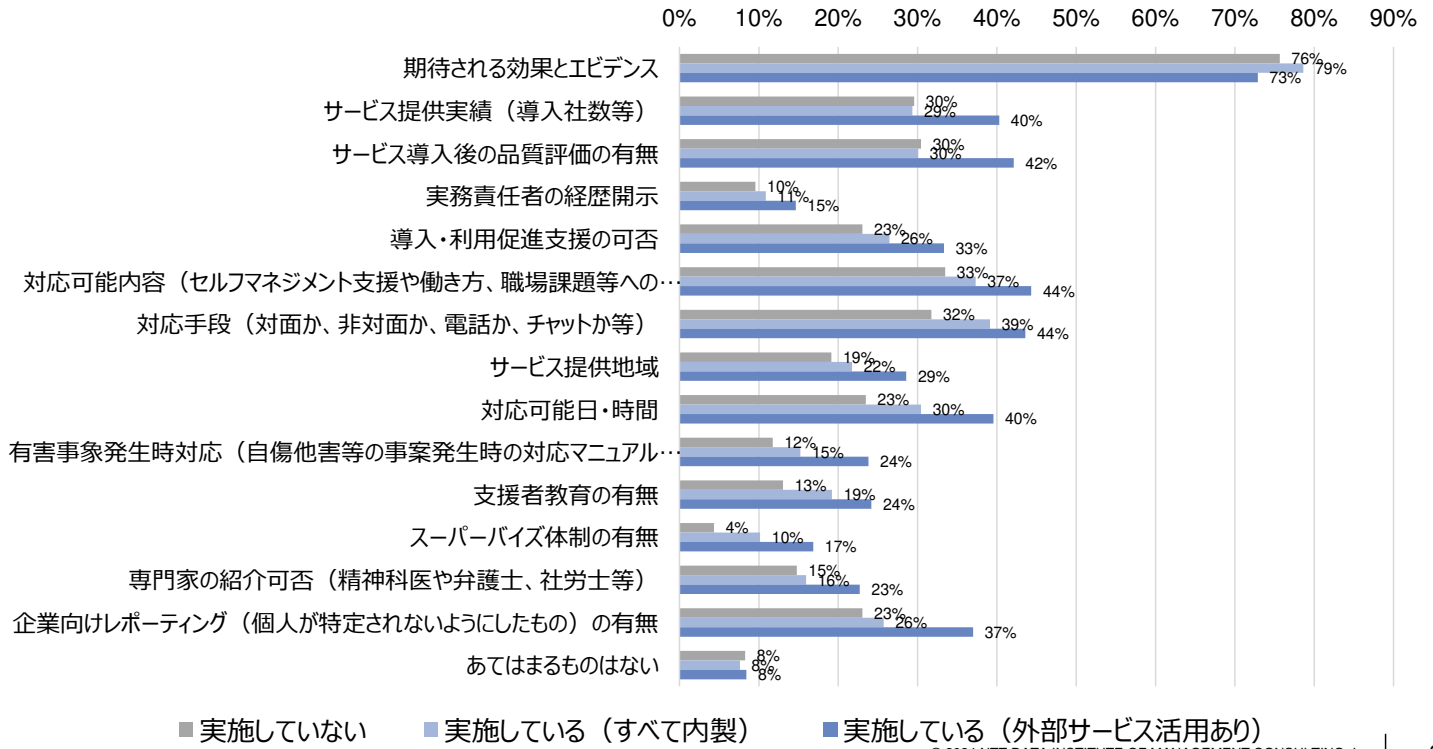
- 組織活性化・職場環境改善に係るサービスのうち「組織開発コンサルティング」「管理職向け研修」「従業員向け研修」、個人支援に係るサービスのうち「セルフケア研修」（n=671）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（ラインケアの実施有無別）

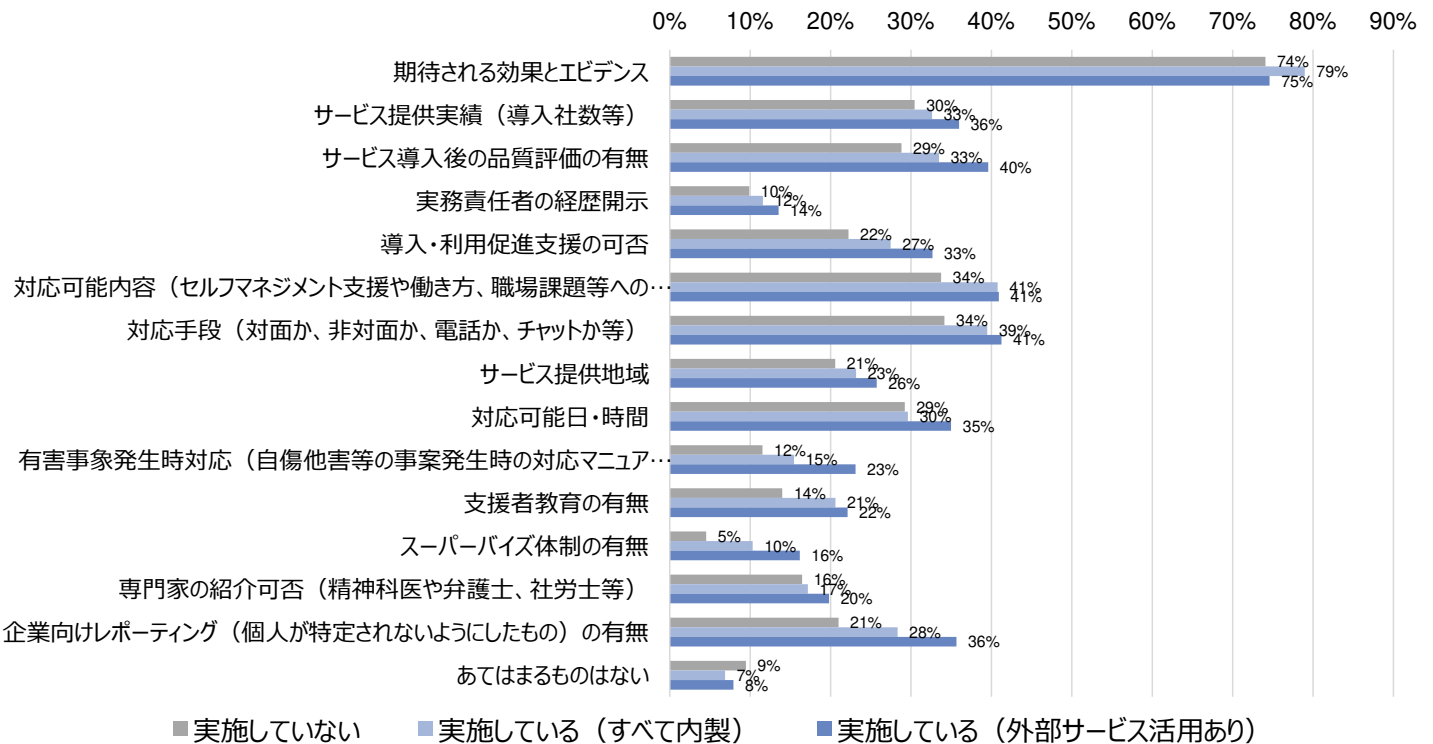
■ 組織活性化・職場環境改善に係るサービスのうち「管理職向け個別支援」、個人支援に係るサービスのうち「相談窓口・カウンセリング」「復職支援」（n=779）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（セルフケアの実施有無別）

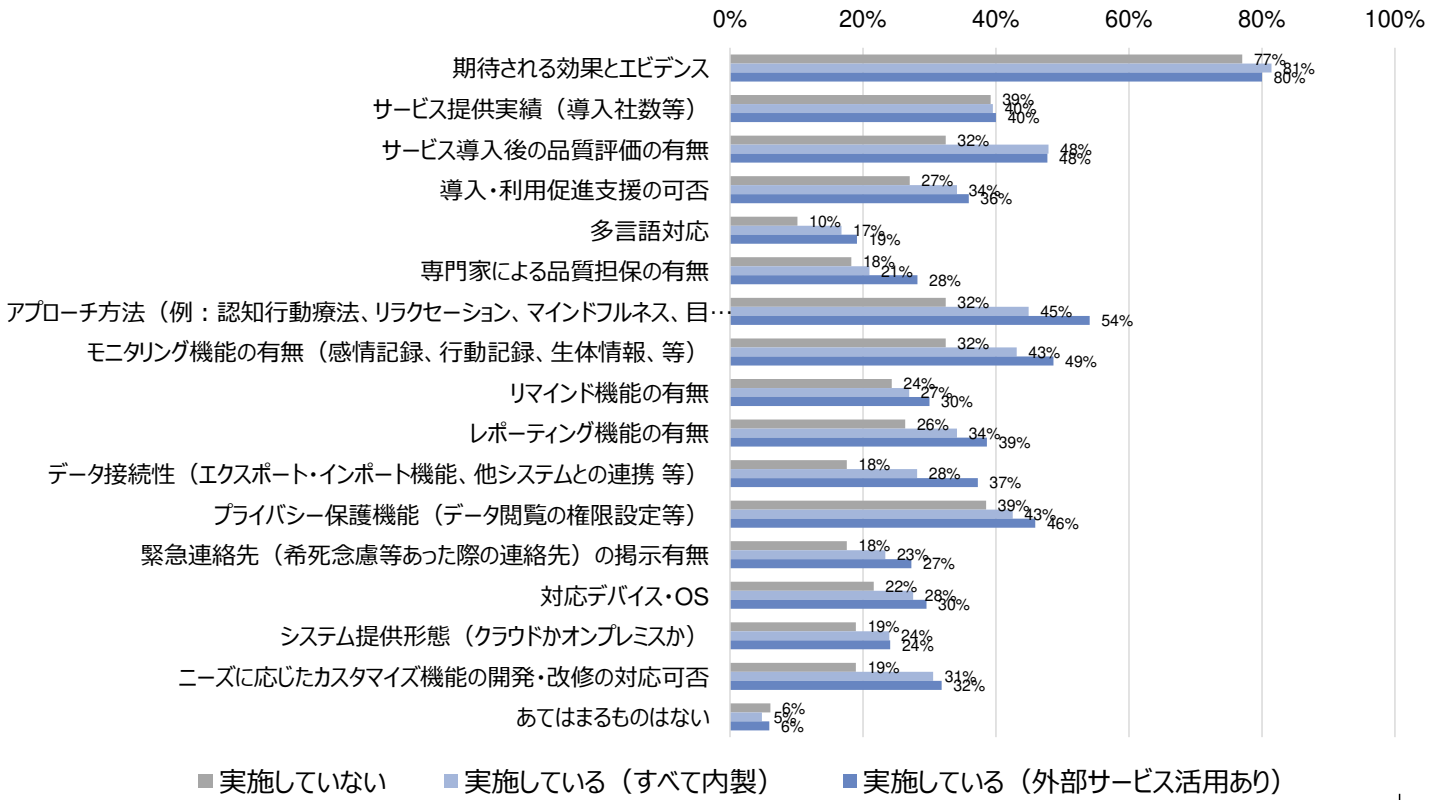
■ 組織活性化・職場環境改善に係るサービスのうち「管理職向け個別支援」、個人支援に係るサービスのうち「相談窓口・カウンセリング」「復職支援」（n=779）



III. アンケート調査結果（クロス集計）

2. 重視する情報開示項目（セルフケアの実施有無別）

■ 個人支援に係るサービスのうち「セルフケア支援アプリ」（n=535）



別添資料2：サービス提供事業者向けサービス情報調査結果

企業名（五十音順）	サービス名 ※ツール掲載にあたり便宜的にサービス名をつけているものもあり、 各社が提供している正式なサービス名称ではない場合があります。	各サービスが対応するソリューションカテゴリ								
		01体制・業務構築支援	02現状把握・分析支援	03現状把握・分析システム	04組織づくり支援	05管理職向け個別支援	06相談窓口・カウンセリング	07セルフケア研修	08セルフケア支援アプリ	09復職支援
計48社	154件	30件	17件	25件	25件	23件	32件	22件	9件	20件
1 株式会社Ai・フィールド	1 対話型組織開発【Ai対話組織開発】				○					
	2 管理職向けレベルアッププログラム					○				
	3 Ai対話（サーバント・リーダーシップ面談）						○			
	4 自己理解を深め自分自身を守るセルフケアトレーニング							○		
2 株式会社iCARE	5 産業保健統括サービス健診予約代行産業医紹介サービス	○								
	6 Carely健康管理クラウド			○						
3 株式会社Awarefy	7 Awarefy for Biz 2次予防バック							○		
	8 Awarefy for Biz								○	
4 株式会社アウラ心理教育センター	9 職場環境快適化プログラム	○			○	○	○	○		○
5 Upmind株式会社	10 「Upmind法人向けウェルネスプログラム」								○	
6 株式会社アドバンテッジリスクマネジメント	11 アドバンテッジタフネス	○	○	○	○	○	○	○		○
	12 産業医・保健師サービス	○			○					
	13 アドバンテッジウェルビーイングDXプラットフォーム			○						
	14 組織開発コンサルティングサービス				○					
	15 社員研修プログラム					○		○		
7 株式会社アトラエ	16 組織力向上プラットフォームWevox			○						
8 株式会社EAPサポート喜び	17 法人コンサルティング	○								
	18 ストレスチェックサービス		○							
	19 企業研修サービス				○			○		
	20 職場カウンセリングサービス					○				
	21 メンターギフト						○			
	22 復職支援サービス									○
9 株式会社Eパートナー	23 EパートナーEAP							○		
	24 EパートナーEAP 職場復帰支援									○
10 生き生き職場づくり研究所	25 ストレスチェック対応支援	○	○		○	○	○	○		
11 Intellect Japan株式会社	26 Intellect								○	
12 ウェルリンク株式会社	27 職場改善支援サービス（仮）	○	○	○	○	○	○	○		○
13 弁護士法人牛見総合法律事務所	28 従業員支援プログラム（EAP）くらしの相談窓口						○			
14 emol株式会社	29 emol for employee								○	
15 株式会社オネスト	30 メンタルヘルス実施計画作成サポート	○								
	31 組織サーベイサービス		○							
	32 ストレスチェック組織分析サービス			○						
	33 企業向け健康経営推進サポート				○					
	34 管理者向けコンサルティングサービス					○				
	35 従業員向けカウンセリングサービス						○			
	36 セルフケア推進総合研修							○		
	37 契約企業向け復職サポート									○
16 医療法人共助会 鹿児島メンタルヘルス研究所 ハート・ピース	38 メンタルヘルス対策支援	○								
	39 ストレスチェックサービス		○	○						
	40 職場環境改善支援				○					
	41 管理職支援					○				
	42 外部相談窓口						○			
	43 セルフケア研修							○		
	44 EAPサービス									○
17 株式会社QOLeAD	45 Healstepサービス QOLismアプリ								○	
18 株式会社クオレ・シー・キューブ	46 ハラスメント対策支援コンサルティング	○								
	47 職場環境調査、ハラスメント実態調査		○							
	48 ハラスメントフリー職場支援プログラム、関係性マネジメントプログラム				○					
	49 個人向けプログラム					○				
	50 社外相談窓口						○			
19 株式会社cotree	51 cotree for Biz					○	○	○		○
20 株式会社コミュニケーションズ・アイ	52 企業の課題サポート	○								
	53 ストレス調査分析結果を用いた支援		○							
	54 ストレス調査			○						
	55 階層別研修				○					
	56 個別相談					○				
	57 外部相談窓口						○			
	58 メンタルヘルス研修							○		
	59 職場復帰・復職支援									○
21 株式会社JMDC	60 Pep Up for WORK			○						
22 株式会社Jine	61 EAP 従業員支援プログラム	○								
	62 心理・キャリアカウンセリング							○		
23 株式会社ジャパンイーエービーシステムズ	63 JES-EAP	○						○		○
	64 組織診断サービス、結果報告会		○							
	65 J-SAP(Job Stress Assessment Program)			○						
	66 JES-EAP、社員・管理職研修、職場環境改善グループワーク、カウンセラー派遣及びヒアリング				○					
	67 JES-EAP（マネジメントコンサルテーション）					○				
	68 セルフケア研修							○		
24 株式会社Smart相談室	69 Smart相談室							○		
25 株式会社セーフティネット	70 ストレスチェック	○		○						
	71 なんでも相談	○						○		
	72 ハラスメント対策支援	○								
	73 メンタルヘルス ラインケア研修				○					
	74 職場環境改善支援サービス				○					
	75 管理職支援サービス					○				
	76 メンタルヘルス セルフケア研修							○		
	77 復職支援サービス									○

別添資料2：サービス提供事業者向けサービス情報調査結果

企業名（五十音順）	サービス名 ※ツール掲載にあたり便宜的にサービス名をつけているものもあり、 各社が提供している正式なサービス名称ではない場合があります。	各サービスが対応するソリューションカテゴリ									
		01体制・ 業務構築 支援	02現状把 握・分析 支援	03現状把 握・分析 システム	04組織づ くり支援	05管理職 向け個別 支援	06相談窓 口・カウ ンセリン グ	07セルフ ケア研修	08セルフ ケア支援 アプリ	09復職支 援	
26 株式会社センス・イット・スマート	78 運動サブリGH for メンタルケア									○	
27 株式会社ソラハル	79 ソラハル メンターギフト							○			
28 SOMPOヘルスサポート株式会社	80 健康経営コンサルティング	○									
	81 LLax seed			○							
	82 LLax standard									○	
	83 ANBAI									○	
29 株式会社DUMSCO	84 T-PEC体制・業務構築支援	○									
30 ティーベック株式会社	85 T-PEC現状把握・分析支援		○								
	86 T-PECストレスチェック等の支援			○							
	87 T-PEC職場改善プログラム				○						
	88 T-PEC管理職向け個別支援					○					
	89 T-PEC相談窓口・カウンセリング						○				
	90 T-PEC社員研修プログラム							○			
	91 T-PEC治療と仕事の両立・復職支援									○	
	92 産業医紹介サービス	○									
31 株式会社ドクタートラスト	93 保健師サポートサービス	○									
	94 保健師紹介サービス	○									
	95 ストレスチェック			○							
	96 健康管理システム・アプリ「エールプラス (Ailes+)」			○							
	97 人材育成・組織開発コンサルティングサービス「ステラ (STELLA)」				○						
	98 メンタルヘルス緊急支援サービス [アンリエイド]						○				
	99 外部相談窓口・EAPサービス [アンリ]						○				
	100 休職者支援サービス [アンリケア]									○	
	32 ビースマインド株式会社	101 体制・構築支援コンサルティング/産業医業務受託サービス	○								
102 職場とココロのいきいき調査®				○							
103 「はたらくをよくする®」研修 / 「リスペクト・トレーニング」					○						
104 「マネジメントアシスト」						○					
105 EAPサービス							○				
106 「ストレスマネジメント研修 (セルフケア)」 「ポジティブ・ステージ」 他								○			
107 休職・復職者支援サービス										○	
108 コンサルティングサービス		○	○	○	○						
33 株式会社ヒューマニーズ	109 マネジメントコンサルティングサービス					○					
	110 カウンセリングサービス						○				
	111 研修サービス							○			
	112 復職支援サービス									○	
34 株式会社フィスメック	113 体制構築コンサルティング	○									
	114 こころディスカバリー		○								
	115 職場スコープ			○							
	116 ストレスチェック実施後の職場環境改善研修・面談				○						
	117 ストレスチェック集団分析結果に基づくフォローアップ面談					○					
	118 スリーアローズ						○				
	119 メンタルヘルス教育研修							○			
	120 こころの名医ネットワークサービス									○	
	35 boost health株式会社	121 Mental Training Club BOOOST								○	
	36 公益財団法人 福岡労働衛生研究所	122 ヘルスアップサポート	○	○	○	○	○	○	○		
37 株式会社フジEAPセンター	123 コンサルティング	○									
	124 ストレスチェック			○							
	125 マネジメントコンサルテーション&サポート					○					
	126 EAP (従業員支援プログラム) サービス						○				
	127 研修プログラム							○			
	128 組織ストレスアセスメント e 診断@心の健康 SaaSサービス			○							
38 富士通Japan株式会社	129 産業医クラウド	○									
39 株式会社メンタルヘルステクノロジーズ (子会社：株式会社Avenir)	130 MentaRest (メンタレスト)						○				
40 株式会社MentaRest (メンタレスト)	131 訪問型基本プラン、カウンセリング基本プラン						○				
41 一般社団法人山口EAPグループ	132 ラファールサーベイ		○	○					○		
42 株式会社ラファール	133 Geppo			○							
43 株式会社リクルート	134 かかりつけ保健師 for LINE						○				
44 株式会社リンクエッジ	135 レジリエンス@ワーク	○			○						
	136 レジリエアセスメント		○	○							
	137 マネジメントコンサルテーション					○					
	138 レジリエンス・コーチング						○				
	139 レジリエンス研修							○			
	140 リスタート									○	
	45 レジリエ研究所株式会社	141 ロブ産業保健体制構築支援	○								
		142 ロブ意識調査支援プログラム		○							
143 ロブストレスチェック意識調査プログラム				○							
144 ロブ組織づくり支援					○						
145 ロブエグゼクティブビジネス支援プログラム						○					
146 ロブ企業研修								○			
147 ロブ休職復職プログラム										○	
148 コンサルティング		○									
47 ワークライフ・エンカレッジ株式会社	149 人間関係開発・組織開発				○						
	150 カウンセリング、マネジメントコンサルテーション					○					
	151 カウンセリング						○				
	152 メンタルヘルス研修							○			
	153 復職支援									○	
	154 シビリ				○						
48 株式会社World Life Mapping											

サービス提供事業者向けサービス情報調査結果

		ソリューションカテゴリ別のサービス数に対する該当するサービスの割合または平均値										
開示事項	選択肢	01体制・業務構築支援	02現状把握・分析支援	03現状把握・分析システム	04組織づくり支援	05管理職向け個別支援	06相談窓口・カウンセリング	07セルフケア研修	08セルフケア支援アプリ	09復職支援		
1 サービスにより期待される効果 ※効果の根拠があると回答されたサービスの割合	体制・業務の構築に関する効果	経営理念としての位置付け・浸透	37%	18%	20%	36%	22%	13%	23%	0%	15%	
		産業保健・健康経営推進体制・業務の構築	57%	41%	52%	36%	26%	25%	36%	0%	40%	
		ハラスメント対策の体制・業務構築	50%	53%	40%	48%	39%	34%	32%	11%	25%	
		過重労働対策の体制・業務構築	43%	35%	44%	32%	26%	28%	27%	11%	25%	
		復職支援の体制・業務構築	57%	41%	36%	40%	35%	34%	32%	11%	60%	
		人事・産業保健業務の効率化・負担減	57%	59%	60%	40%	39%	38%	41%	22%	45%	
		産業医・コメディカル等との連携体制構築	60%	53%	52%	40%	39%	38%	32%	0%	50%	
		健保組合等保険者との連携	20%	24%	20%	12%	17%	9%	9%	11%	20%	
		その他（体制・業務の構築に関する効果）	7%	12%	20%	8%	9%	6%	5%	11%	10%	
	取組の普及・浸透に関する効果	サーベイ受検率向上	33%	53%	64%	28%	22%	16%	23%	22%	20%	
		相談窓口の利用率・認知率向上	57%	59%	48%	44%	35%	38%	45%	33%	40%	
		セルフケアプログラムへの参加率・利用率向上	50%	47%	52%	40%	26%	31%	41%	56%	35%	
		ラインケアプログラムへの参加率・利用率向上	50%	47%	40%	44%	30%	28%	36%	11%	30%	
		不調の早期発見・対応	50%	47%	60%	48%	39%	44%	45%	56%	40%	
		ヘルスリテラシー・意識の向上	53%	41%	52%	44%	39%	34%	45%	67%	45%	
		仕事のストレス要因の低減	50%	47%	56%	52%	43%	41%	41%	56%	40%	
		組織活性化	53%	47%	56%	56%	43%	34%	41%	44%	35%	
		周囲のサポート力向上（人間関係・コミュニケーション改善）	57%	47%	52%	48%	43%	41%	50%	56%	45%	
		その他（利用拡大・職場環境改善等に関する効果）	20%	24%	16%	20%	13%	3%	14%	0%	10%	
		心の健康・業務パフォーマンス向上に関する効果	健康状態・心理指標の改善（ストレス反応、レジリエンス等）					52%	35%	44%	45%	89%
アブセンティーズム改善（欠勤、休業者数、休業期間等）						36%	30%	28%	36%	33%	50%	
プレゼンティーズム改善（主観による仕事の生産性）						36%	30%	28%	32%	78%	40%	
ワーク・エンゲージメント向上（仕事への活力・熱意・没頭等）						48%	39%	31%	36%	67%	35%	
従業員エンゲージメント向上						52%	43%	31%	41%	56%	40%	
その他労働指標の改善（離職率、残業時間等）						36%	35%	28%	36%	33%	40%	
その他（心の健康・業務パフォーマンス向上に関連する効果）						20%	17%	16%	18%	56%	10%	
27 効果の根拠 ※該当する根拠があると回答されたサービスの割合	顧客企業の評価	経営・人事等の施策責任者・担当者の声（評価・フィードバック）	87%	76%	84%	76%	74%	75%	82%	78%	70%	
		従業員・管理職等の一般ユーザーの声（評価・フィードバック）	70%	47%	60%	72%	65%	69%	77%	78%	70%	
	サービスの効果評価結果	学術研究機関等による科学的な評価結果：利用者・非利用者間の比較実証					4%	0%	3%	0%	22%	0%
		学術研究機関等による科学的な評価結果：サービス単体の提供前後の変化・満足度等					8%	4%	13%	9%	44%	10%
		学術研究機関等による科学的な評価結果：当該サービスを含むサービスパッケージ全体の提供前後の変化・満足度等					4%	0%	3%	0%	22%	0%
		採用する理論の学術的裏付け	学術研究機関等が介在しない独自の評価結果					28%	30%	13%	27%	44%
複数の研究から理論の有効性が実証されている					28%	17%	22%	14%	67%	25%		
理論の有効性が実証された研究がある					16%	22%	22%	23%	33%	10%		
提唱されている理論がある（有効性は実証されていない）					12%	17%	9%	9%	0%	5%		
36 サービス提供実績	当該サービスの企業規模別導入社数 平均値	300人未満の会社・団体	413	414	398	51	27	76	23	213	81	
		300人以上1,000人未満の会社・団体	213	129	150	29	14	31	17	140	21	
		1,000人以上10,000人未満の会社・団体	42	37	70	18	11	21	13	27	16	
		10,000人以上の会社・団体	4	1	12	4	4	8	2	3	8	
	契約リピート率（前年度から継続した顧客数÷前々年度の顧客数）		96%	96%	95%	87%	91%	93%	86%	90%	98%	
		前年度の提供数実績	ユーザー数（回答時点の当該サービスのID数）平均値			778,154					191,673	
	昨年度の研修実績	カウンセリング実績（実人数）平均値					171	1,974			447	
		カウンセリング実績（延べ回数）平均値					1,186	7,886			4,319	
昨年度の研修実績	研修実績（延べ回数）平均値				67			137				
	研修実績（1社あたり回数）平均値				5.2			5.0				
46 サービス導入後の効果評価	定期的な評価を実施しているサービスの割合	47%	35%	52%	44%	43%	47%	36%	78%	55%		
47 主担当となる実務責任者（アカウントマネージャー、担当コンサルタント等）の経歴の開示可とした割合		90%	71%		76%	87%	75%	82%		95%		
48 導入・利用促進支援別実施割合（有償・無償不問）	導入オリエンテーションの実施	導入オリエンテーションの実施			88%	68%	74%	88%	55%	100%	70%	
		セミナー等イベントの実施			88%	68%	74%	84%	64%	100%	65%	
		パンフレットの作成			92%	60%	78%	69%	68%	89%	75%	
		デジタルコンテンツの提供			76%	52%	48%	59%	55%	100%	50%	
		利用促進専用Webサイトの提供			60%	20%	39%	47%	27%	67%	35%	
		ニュースレター			68%	56%	52%	75%	41%	89%	65%	
		運用・利用状況を踏まえた対策提案			92%	76%	83%	84%	68%	100%	70%	
		定期報告の結果に基づく研修の提案			80%	76%	70%	84%	59%	100%	70%	
		その他			16%	4%	9%	6%	9%	22%	10%	
		57 対応可能な外国語（有償・無償不問） ※対応可能とされたサービスの割合	英語	英語		76%	84%	52%	48%	56%	45%	56%
中国語				35%	32%	4%	9%	22%	5%	22%	10%	
ベトナム語				35%	20%	4%	4%	9%	5%	22%	5%	
タガログ語				18%	8%	4%	4%	3%	5%	11%	5%	
ネパール語				6%	4%	4%	4%	3%	5%	0%	5%	
ベルシャ語				6%	4%	4%	4%	3%	5%	0%	5%	
ポルトガル語				29%	16%	4%	4%	6%	5%	0%	5%	
ミャンマー語				12%	8%	4%	4%	6%	5%	11%	10%	
スペイン語				12%	8%	4%	4%	9%	9%	0%	5%	
インドネシア語				12%	8%	4%	4%	9%	5%	11%	5%	
その他		18%	12%	4%	4%	16%	5%	11%	10%			
68 トライアル導入可の割合（有償・無償不問）		47%	41%	64%	44%	30%	59%	36%	100%	30%		
69 現状把握・分析支援に関する対応状況 ※自社サーベで収集可能な指標のみ	各指標への対応割合	ストレス因子・反応・周囲のサポートに関する総合的な指標		88%	96%							
		個人のストレス反応・健康状態に関する指標		71%	64%							
		職場のストレス因子に関する指標		41%	32%							
		個人の心理指標		35%	40%							
		アブセンティーズム		29%	48%							
		プレゼンティーズム		53%	64%							
		ワーク・エンゲージメント		76%	84%							
		その他の人的資本経営に係る指標		35%	64%							
	分析手法への対応割合	指標間のクロス分析		65%	84%							
		経年分析		88%	96%							
		他社や業界データとの比較分析		59%	80%							
		統計解析の専門家による分析支援の可否		53%	68%							
		サーベイ・分析システムの提供可否		47%								
		人的支援サービスの提供可否			80%							

ソリューションカテゴリ別のサービス数に対する該当するサービスの割合または平均値

開示事項	選択肢	ソリューションカテゴリ別のサービス数に対する該当するサービスの割合または平均値									
		01体制・業務構築支援	02現状把握・分析支援	03現状把握・分析システム	04組織づくり支援	05管理職向け個別支援	06相談窓口・カウンセリング	07セルフケア研修	08セルフケア支援アプリ	09復職支援	
83 対応可能な内容 ※提供実績があるとされた割合	健康管理・不調の相談	心の健康・メンタル不調	97%			84%	87%	94%	91%		
		身体の健康・不調	83%			64%	61%	81%	73%		
		食事・栄養	70%			56%	39%	59%	50%		
		睡眠	80%			64%	65%	84%	73%		
		女性の健康	73%			64%	61%	84%	73%		
		その他（健康管理・不調の相談に関すること）	33%			28%	22%	34%	32%		
	セルフマネジメント支援	ストレスマネジメント	90%			88%	87%	94%	95%		
		コミュニケーション・人間関係	93%			92%	87%	94%	95%		
		モチベーション	80%			72%	83%	81%	82%		
		キャリア	77%			64%	74%	78%	68%		
		その他（セルフマネジメント支援に関すること）	23%			20%	35%	25%	32%		
	働き方・ダイバーシティ&インクルージョン	多様な働き方	80%			72%	74%	78%	73%		
		子育て世代の働き方	73%			64%	74%	75%	73%		
		発達障害	80%			52%	78%	81%	68%		
		身体障害	63%			56%	65%	69%	55%		
		LGBTQ+	63%			48%	65%	72%	55%		
		その他（働き方、ダイバーシティ&インクルージョンに関すること）	30%			16%	39%	25%	36%		
	その他の職場課題への対応	リーダーシップ・チームマネジメント	80%			76%	91%	75%	73%		
		業務生産性向上	70%			72%	70%	69%	64%		
		ハラスメント	93%			88%	96%	88%	95%		
		休職・復職	90%			80%	91%	84%	91%		
		緊急時ストレスマネジメント	83%			72%	78%	88%	82%		
		合併等組織再編時のケア	63%			56%	65%	63%	50%		
		その他（職場の問題への対応）	27%			28%	35%	25%	27%		
		仕事以外の相談対応	夫婦	80%			56%	65%	78%	50%	
			子育て	80%			60%	65%	81%	55%	
	介護		77%			60%	65%	81%	55%		
	その他		17%			16%	22%	28%	23%		
	111 対象者別のカスタマイズ ※対象者別にカスタマイズが可能とされたサービスの割合	新入社員				92%			95%		
		中途採用社員				88%			91%		
管理職					96%			95%			
シニア社員					88%			91%			
その他					40%			50%			
116 専門家による品質担保がされているサービスの割合	専門家によるサービス開発または監修			48%	28%			45%	78%	0%	
	専門家によるサービスの効果検証			28%	12%			23%	89%	30%	
118 提供形態 ※形態別に対応可能とされたサービスの割合	対面				100%			100%			
	オンライン（リアルタイム）				100%			100%			
	ビデオ（オンデマンド）				76%			77%			
121 従業員支援・管理 職個別支援に関する 対応状況	対応手段 ※手段別に対応可能とされたサービスの割合	対面（サービス拠点）					78%	69%		95%	
		対面（事業場への訪問）					91%	78%		100%	
		オンライン会議形式					91%	88%		100%	
		電話					74%	81%		85%	
		メール*					70%	72%		60%	
		チャット*					9%	19%		5%	
		チャットボット*					4%	6%		5%	
		VR（仮想空間;Virtual Reality）					0%	3%		0%	
	その他					4%	6%		5%		
	相談者の自傷他害のリスクを簡易スクリーニングする仕組みがあるとされた割合※「メール」「チャット」「チャットボット」での相談の場合のみ							50%		35%	
131 サービス提供可能地域	全国提供可能とされたサービスの割合							59%		70%	
	海外事業場向けに対応可能とされたサービスの割合							31%		30%	
132 対応可能日・時間	24時間365日での対応可否							22%			
134 危機発生時の対応マニュアルがあるとされたサービスの割合								69%		80%	
135 利用者に主治医がいるかを確認する仕組みがあるとされたサービスの割合								56%		70%	
136 支援者教育制度があるとされたサービスの割合	当該サービスに従事する支援者研修時間平均値					47	36			42	
	スーパーバイズ体制があるとされたサービスの割合					70%	69%			80%	
139 専門性別スーパーバイザーの有無 ※各専門職があるとされたサービスの割合	精神科医・心療内科医					43%	44%			65%	
	産業医					35%	34%			50%	
	保健師・看護師					4%	16%			15%	
	公認心理士					39%	50%			55%	
	精神保健福祉士					17%	19%			20%	
	シニア産業カウンセラー					17%	19%			25%	
	CEAP取得者					17%	16%			15%	
	その他					13%	28%			25%	
	スーパーバイズの実施方法 ※方法別に実施しているとされたサービスの割合	支援者への個別指導					65%	59%			70%
教育研修					61%	63%			65%		
ケースカンファレンス					52%	56%			60%		
ケース記録点検					35%	47%			45%		
その他					0%	3%			0%		
152 ケースカンファレンスを実施している場合の年間実施回数 平均値						18	24			15	
153 相談内容に応じた専門家の紹介可否 ※専門家別に紹介可能とされたサービスの割合	精神科医							69%		90%	
	産業医							47%		60%	
	弁護士							34%		50%	
	社労士							41%		50%	
	労働衛生コンサルタント							22%		35%	
	その他							22%		35%	
159 相談記録を作成しているサービスの割合						91%	88%			95%	
160 相談記録のセキュアな保管に関する内部規定があるとされたサービスの割合						78%	75%			90%	
161 相談室のプライバシー確保に関する内部規定があるとされたサービスの割合						74%	75%			95%	
162 相談対魚結果についての企業向け定期報告があるとされたサービスの割合（有償・無償不問）						78%	75%			90%	
163 BCP計画書があるとされたサービスの割合						35%	38%			40%	

ソリューションカテゴリ別のサービス数に対する該当するサービスの割合または平均値

開示事項	選択肢	ソリューションカテゴリ別のサービス数に対する該当するサービスの割合または平均値								
		01体制・業務構築支援	02現状把握・分析支援	03現状把握・分析システム	04組織づくり支援	05管理職向け個別支援	06相談窓口・カウンセリング	07セルフケア研修	08セルフケア支援アプリ	09復職支援
164 DMH; Digital Mental Healthに関する対応状況	セルフケア支援アプリのアプローチ方法 ※方法別に対応しているとされたサービスの割合	モニタリング/トラッキング								78%
165		情報/教育								89%
166		認知行動アプローチ								78%
167		マインドフルネス								78%
168		リラクゼーション								67%
169		目標設定・習慣化支援								67%
170		運動促進								67%
171		ピアサポート								22%
172		その他								22%
173	モニタリング機能 ※機能別に対応しているとされたサービスの割合	モニタリング機能があるとされたサービスの割合								78%
174		感情記録								67%
175		行動記録								67%
176		生体情報（脈波等）								33%
177		アクティビティデータ（歩数、消費カロリー、移動距離等）								56%
178		睡眠								56%
179		その他								0%
180	リマインド機能 ※対象者別に対応しているとされたサービスの割合	リマインド機能があるとされたサービスの割合			72%					100%
181		対象者：エンドユーザー個人			68%					100%
182		対象者：管理職			36%					33%
183		対象者：人事・産業保健スタッフ			40%					33%
184	レポート機能 ※対象者別に対応しているとされたサービスの割合	レポート機能があるとされたサービスの割合			88%					100%
185		対象者：エンドユーザー個人			72%					78%
186		対象者：管理職・組織長			68%					44%
187		対象者：人事			80%					89%
188		対象者：産業保健スタッフ			80%					33%
189		対象者：経営陣			60%					33%
190	外部サービスとのデータ連携 ※連携可とされたサービスの割合	外部サービスとのデータ連携*の可否			48%					22%
191		他システムからの自動データ取り込み			20%					11%
192		他システムへの自動データ提供			12%					22%
194	プライバシー保護機能 ※機能別に対応しているとされたサービスの割合	データ共有・提供に関する本人同意機能			80%					89%
195		本人によるデータ削除			8%					33%
196		データ閲覧権限設定			84%					78%
197		個人情報暗号化			68%					89%
198		多要素認証			52%					44%
199	希死念慮等、緊急時連絡先の掲示があるとされたサービスの割合				48%					78%
200	対応デバイス・OS	PC（ブラウザ）			96%					67%
201		PC（専用アプリ）			8%					11%
202		スマートフォン（ブラウザ）			88%					44%
203		スマートフォン（iOSアプリ）			24%					89%
204		スマートフォン（Androidアプリ）			28%					78%
205		タブレット（iOSアプリ）			24%					22%
206		タブレット（Androidアプリ）			28%					22%
207		その他			4%					0%
208	システム提供形態	クラウド			88%					100%
209		オンプレミス			8%					0%
210	ソフトウェア機能等について、企業ニーズに応じたカスタマイズ機能の開発・改修の対応可とされたサービスの割合				44%					44%
211	サービスのバージョンアップ情報を開示しているとされたサービスの割合				20%					67%

別添3：本編に非掲載のサービス開示項目

カテゴリ	#	開示項目	開示が望ましい事項	補足
サービス全般に関する開示事項				
	1	サービス名称	サービス名称を開示する。	-
	2	事業者名称	提供事業者名称を開示する。	-
	3	URL	当該サービスの紹介WebサイトURLを開示する。	-
	4	受賞歴	第三者評価機関や顧客企業からの公式な表彰、学会での表彰等を開示する。	記載する場合、評価機関、内容、時期等について記載する。
	5	サービス提供手順	当該サービス提供にあつての標準的な手順・期間・例を開示する。	営業：提案→導入準備→導入・運用→実施後評価等の手順と必要期間の目安や事例について、雇用主側がイメージできるよう記載する。
	6	多言語対応	対応可能な外国語として、標準サービスとして無償で提供可能な言語、有償サービスとして提供可能な言語を開示する。	人的サービスでの対応可能な言語の他、ソフトウェアやビデオプログラムについては、表示可能な言語を選択する。 以下のような言語の対応可否を開示する。 ・英語 ・中国語 ・ベトナム語 ・タガログ語 ・ネパール語 ・ベルシャ語 ・ポルトガル語 ・ミャンマー語 ・スペイン語 ・インドネシア語
	7	価格体系	当該サービスにおいて開示可能な提供価格帯・メニュー・価格に関する情報を開示する。	雇用主側がおおよその費用感をイメージできるような情報を提供する。 開示可能な価格表がある場合はWebサイトURLを記載する。
	8	トライアル	当該サービスのトライアル可否を開示する。トライアル可能な場合のトライアル内容や条件等を開示する。	トライアル可否は以下のように開示する。 ・無償トライアルが可能 ・有償トライアルが可能 ・トライアルは不可
	9	BCP対応	BCP計画書作成の有無を開示する。	-
サービス全般に関する開示事項（DMH除く）				
	10	実務責任者の経歴開示	顧客に企画提案をするやサービス提供における実務責任者（アカウントマネージャー、担当コンサルタント等）の経歴の開示可否を開示する。既に公開済みとなっている場合の掲載先URLを開示する。	開示可否は、以下のように開示する。 ・公開済 ・調達時に個別に開示可能 ・開示不可
従業員支援に関する開示事項				
	11	対象者別カスタマイズ	当該サービスに関する研修等プログラムの実施において、対象者の特性に特化したカスタマイズ対応の可否を、対象者ごとに開示する。	以下のような対象者ごとに開示する。 ・新入社員 ・中途社員 ・管理職 ・シニア社員
	12	対応可能日・時間	24時間365日での対応可否を開示する。また、対応不可である場合の、対応可能な条件（土日祝日対応可否や対応可能時間帯等）を開示する。	-
	13	専門家リファー	個人支援において、相談内容に応じた専門家の紹介可否を、専門家ごとに開示する。また紹介可能な場合の紹介可能エリアを開示する。	以下のような専門家ごとに開示する。 ・精神科医 ・産業医 ・弁護士 ・社労士 ・労働衛生コンサルタント
DMHに関する開示事項				
	14	緊急時相談先の掲示	希死念慮等、緊急時の連絡先の掲示の有無を開示する。（公的機関の連絡先でも可とする。）	-
	15	対応デバイス・OS	デバイス・OSごとの、サービス対応可否を開示する。	以下のようなデバイス・OSごとにサービス対応可否を開示する。 ・PC（ブラウザ） ・PC（専用アプリ） ・スマートフォン（ブラウザ） ・スマートフォン（iOSアプリ） ・スマートフォン（Androidアプリ） ・タブレット（iOSアプリ） ・タブレット（Androidアプリ）
	16	システム提供形態	当該サービスに関するシステムの、クラウド・オンプレミスそれぞれの提供可否を開示する。	-
	17	ユーザビリティ	当該サービスに関するユーザビリティやUXについての評価（利用者の声や継続率など）に関する情報があれば開示する。	-
	18	バージョンアップ	当該サービスに関するバージョンアップ情報の開示の有無を開示する。開示がある場合は掲載先URLを記載する。	-
サービス提供事業者に関する開示事項				
	19	設立年	事業者の設立年を開示する。	-
	20	本社所在地	事業者の所在地・拠点住所を開示する。	-
	21	その他の事業拠点	事業者の、本社以外の事業拠点がある場合の拠点住所を開示する。	-
	22	資本金（百万円）	事業者の資本金を開示する。（資本準備金を含めることも可とする。）	-
	23	従業員数（非正規雇用者含む）	事業者の従業員数を開示する。	-
	24	連絡先	雇用主からの問い合わせ先（メール・電話・URL等）を開示する。	-
	25	URL	事業者の企業情報WebサイトURLを開示する。	-
	26	ストレスチェック制度対応支援	ストレスチェック制度に基づく対応について、対応内容ごとに、自社単体で支援可能か、または委託先等と連携して支援可能かを開示する。	以下のような対応内容ごとに、自社単体で支援可能か、または委託先等と連携して支援可能かを開示する。 ・基本方針の策定・表明支援 ・企業独自調査票・項目の策定のサポート ・衛生委員会での調査審議支援 ・ストレスチェック受検案内 ・医師による面接指導へのつなぎ支援 ・医師による面接指導の実施 ・医師以外の補足的面談の実施 ・集団分析設計と分析の支援 ・セルフケアと相談窓口設置支援 ・事業者への結果通知支援 ・その他（具体的な対応内容を記載）
	27	苦情窓口の設置有無	苦情窓口の設置有無を開示する。	-