



 **こころと暮らしのほっとライン**
ご提案書



1.ダイヤル・サービスについて

◆会社概要

社名	: ダイヤル・サービス株式会社		
所在地	: 東京都千代田区三番町6-2 三番町弥生館4階		
設立	: 1969年5月1日		
代表者	: 代表取締役 今野 由梨		
従業員数	: 279名 (2020年4月末日)		
事業内容	◆CSR・EAPサポート事業	◆教育・福祉事業	
	◆健康・暮らしサポート事業	◆ビジネスサポート事業	

◆企業理念

May I help you?

1. 人々の不安・不満・不便を解消し、
安心・安全・便利で住みよい真に豊かな社会の創造に貢献します。
2. 自由に平等に、必要な情報やサービスを手に入れ
誰もが自己実現できるよう暮らしとビジネスをサポートします。
3. 人々が、技術の進歩によって差別されることなく
個性と人間性が尊重される秩序ある社会を目指します。



2.企業に与えられた課題

◆社会背景

2001年に日本で初めてパワーハラスメントという言葉が使われてから、約20年。企業のパワハラ対策を義務化させる、通称「**パワハラ防止法**（通称）」が、大企業では2020年6月から、中小企業では2022年4月から施行されることとなりました。これまで以上に企業のハラスメント対策が求められる中、このようなことにお悩みではないでしょうか。

パワハラ防止法対策って何をすれば…

離職率があがっているけど、何か対策は…

感染症が流行っているけど、相談できるところを用意できないか…

メンタル不調の従業員に何かできることは…



相談窓口を作ってみたけど全然相談が入らない…

今度復職する従業員は
どういう順序で復帰してもらおうか…

ハラスメントが起きてるけど、
どうしたらいいかわからない…

そのお悩み

こころと暮らしのほっとラインが解決します！！



3. 心と暮らしのほっとライン～サービス概要～

貴社従業員やご家族

メンタルヘルス相談

ハラスメント相談

- ・電話相談 9:00~21:00
※日曜・祝日・年末年始（12/30~1/4）除く
※一人1日1回30分まで

- ・WEB相談 24時間365日受付（5営業日以内に返信）

- ・対面相談 全国200ヶ所以上のカウンセリングルームをご用意
※1人年間5回まで
※要予約・メンタルヘルス相談のみ対応

専門相談員

臨床心理士・
精神保健福祉士・
産業カウンセラー

相談内容

- 各種ハラスメントのご相談
- 心と身体症状について
- 職場の人間関係や仕事上の悩み
- 休職、復職に関してのご相談

からだの健康相談

- ・電話相談 10:00~18:00
※日曜・祝日・年末年始（12/29~1/4）除く
※一人1日1回15分まで

- ・WEB相談 24時間365日受付（5営業日以内に返信）

専門相談員

看護師・保健師

相談内容

- 健康診断のアドバイス
- 健康保持・増進に関するご相談
- 病気の治療法や、応急手当、受信科目など、医療全般に関するご相談や医療機関案内

暮らしの相談

- ・電話相談 10:00~18:00
※日曜・祝日・年末年始（12/29~1/4）除く

専門相談員

消費生活アドバイザー・
弁護士・税理士等

相談内容

- 相続・離婚などの法律相談
- 所得税・資金運用などの税金やお金の相談

人事労務担当者

人事労務のご相談

- ・WEB相談 24時間365日受付
（5営業日以内に返信）

専門相談員

医学博士 精神科専門医
山本晴義氏

相談内容

- 休職者等への対応についてのご相談
- 社内EAPについてのご相談



3. ころと暮らしのほっとライン～報告書～

● 個別報告書

実際に入った相談について、相談者の意向を確認して翌営業日中に実名か匿名で担当窓口にご報告します。
※健康相談は個別報告書に対応しておりません。

№. 19-000

A A A 株式会社 様
ころと暮らしのほっとライン

発行 **ダイヤル・サービス株式会社**

受付日	2019年09月12日 (土)	受付時間	10:21 ~ 12:48
相談者	匿名	相談方法	電話

氏名	姓 氏名 様	連絡先	0000000000
性別	女性	年代	20代
属性	既婚	雇用形態	正社員
所属部署	総務部	その他	営業
お住都府県	埼玉県	利用店舗	初回

性別	男性	年代	40代	所属会社	たいやサービス株式会社
属性	未婚	雇用形態	正社員	所属部署	総務部

会社への報告状況	報告済	相談種別	ハラスメント相談
内容分類	ハラスメント	相談内容	職場環境・精神状態に関する

相談内容
相談者は対面業務の仕事をしています。今月に入って「音水が辛い」というクレームがあった。しかし、相談者は音水をつけておらず、8年以上勤務しているが今まで言われたことはなかった。相談者は、その際お客様からの声掛けが聞かれた際、少し返すだけで済ませ、それを見ていた上司の隣 田中（はらす めん）氏から「返すだけで済ませるから返さなくていい」と言われてしまった。隣 田中氏は、他の従業員に「俺、加齢臭が臭い」と言われて嫌味を言っているように感じる。相談者は、隣 田中氏のクレームにまつわる音水を繰り返し聞くことで、嫌味が増えたと感じた。また、音水も嫌。仕事に集中できなくなった。会社には報告済み。

隣 田中氏に、クレームを完結めかして何事も持ち出す言動を改めてもらうため、どうしたらいいかを相談したので相談者から電話が欲しい。相談したことが、隣 田中氏に伝わらないようにしてほしい。

連絡先 090-0000-0000 (留守電あり、折り返し可)

※出来れば休養期間の可能性が高い14~15時頃に電話が欲しい。

カウンセラーより
カウンセラーの感じた事
相談者は、クレームが入ったことに加え、上司からその話を何事も持ち出されることで、辛い思いをされているように感じました。嫌味を聞いてお話しされ、最後は「話を聞いてもらえて少し楽になった」とおっしゃっていました。

相談内容
相談者は、仕事を休めたいという意向をなごお持ちだったため、気持ちよく働き続けられるよう、会社の経営者などとの交渉方法があるか直接相談していただく方法を提案しました。少し返すだけで済ませたが、職場の環境を改善したいと実名報告を希望されました。

● 月間報告書

その月に入った相談の件数をまとめて報告いたします。

2019年〇月度月間報告書
ころと暮らしのほっとライン

2019年〇月〇日

〇〇株式会社 御中

ダイヤル・サービス株式会社
コミュニケーションセンター

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。
さて、下記のとおり、〇月度の月間報告書をお送りいたしますので、ご返取ください。

敬具

〇月はご相談がありませんでした。

受付日	相談方法	相談者属性	性別	利用種別	相談種別	内容分類	会社への報告意思
合計	0件						

● 年次報告書

当社に入ったすべての相談を集計したデータ集を提供いたします。
事例集などもあり、従業員への周知などにお役立ていただけます。

**「ころと暮らしのほっとライン」
年次報告書**
2018年度

利用概要
利用期間：2018年4月1日～2019年3月31日
対象企業：「ころと暮らしのほっとライン」
導入企業様 78社 (関連会社を含め 665社)

ダイヤル・サービス株式会社

4. 周辺サービス (有料)

◆ 利用促進ツール

せっかくの相談窓口も、従業員に知っていただかないと役に立ちません。
ダイヤル・サービスでは、従業員への周知のためのツールをご用意しております。

● 告知カード

〇〇〇〇株式会社
〇〇〇〇ホットライン
職場で発生するさまざまな問題に関して職場での解決が難しい場合や相談できない時、一人で悩まないで気軽に連絡してください。外部の相談員があなたのプライバシーに配慮しながら受け付けます。

電話受付
月～金 12:00～21:00 土日祝 9:00～17:00 ※年末年始を除く
0120-NNNNNN

l-soudan.jp/*****
QR

をもちった経験豊富な相談員が、
【委託会社】ダイヤル・サービス株式会社
※外部通報窓口として、多くの企業から利用されています。

〇〇〇〇株式会社
〇〇〇〇ホットライン
職場で発生するさまざまな問題に関して職場での解決が難しい場合や相談できない時、一人で悩まないで気軽に連絡してください。外部の相談員があなたのプライバシーに配慮しながら受け付けます。

電話受付
月～金 12:00～21:00
土日祝 9:00～17:00 ※年末年始を除く

l-soudan.jp/*****
QR

をもちった経験豊富な
【委託会社】ダイヤル・サービス株式会社
※外部通報窓口として、多くの企業から利用されています。

● 告知ポスター

これって…
ハラスメント!?

こんなこと
誰にも言えない！

こんなことにも言えない…大丈夫、「ハラスメント-人間関係ホットライン」があります。ハラスメントと感じたら、悩まずお電話ください。専門のカウンセラーがあなたと一緒に対応を考えます。

0120-999999
http://www.dial-soudan.jp/rs/anatankaisyamei/

これって
ハラスメント!?

〇〇会社ハラスメント相談窓口
0120-999999

※受付時間 月曜～金曜 12:00～21:00 / 土曜 9:00～17:00
※年中無休 (12/29～1/3) を除く
ご利用の際は必ずお名前をお知らせください。
無料のカウンセリングが受けられます。プライバシーは守られます。
http://www.dial-soudan.jp/rs/anatankaisyamei/

● ご利用の手引き

3. 対面カウンセリング (メンタル相談)

3. 電話相談 (メンタル/ハラスメント-からだの相談)

1. 電話で 0120-000-000

2. WEBで https://www.dial-soudan.jp/esp/

3. 別面で 0120-000-000

※データのみでの提供は無料

4. 周辺サービス (有料)

◆ 従業員への教育

企業としてハラスメント対策に取り組む場合、従業員のハラスメントへの理解を深めることが大切です。ダイヤル・サービスでは、相談窓口の専門カウンセラーによる研修を提供いたします。

● ハラスメント研修

【概要】

相談窓口の相談員が講師を務め、話を聴くプロによるハラスメントの基礎知識やハラスメントにならない指導法等をお教えします。また、研修に使う事例には相談窓口に入った実際の相談事例を用い、ハラスメント被害者の生の声を研修に盛り込むことで、被害者感情を理解し、どのような言動がハラスメントと受け止められるのかを学んでいただけます。

【サービスの特徴】

- ◆ 事例は生の声を活用
- ◆ 講師は事例を知り尽くした専門家の相談員
- ◆ 柔軟なカスタマイズ対応

研修満足度 **91.0%**

講師満足度 **95.1%**

2018年度 当社開催研修アンケート結果より

● メンタルヘルス関連研修

【概要】

研修の目的は、「開催すること」ではなく、「効果を出すこと」です。メンタルヘルス研修は年齢や役職などを問わず企業で働く人にとって必須といえるテーマです。50年の電話相談で培ったノウハウを活かし、企業の抱える課題の解決に向けた結果が伴う研修を提供いたします。

【研修事例】

- ◆ ラインケア研修
管理職向けに行う「部下のメンタル不調を未然に防ぐための研修」です。
- ◆ セルフケア研修
全職員向けに行う「職場のストレスとその対処法」について解説いたします。

研修満足度 **85.7%**

講師満足度 **88.5%**

2018年度 当社開催研修アンケート結果より

● ハラスメント行為者研修

【概要】

実際に起こったハラスメントの根本的な解決や、再発防止を実現するには、行為者自身が問題を振り返り「自分がやったこと」を客観的に受け止める機会を提供し、当事者意識を醸成することが重要です。本研修では、ハラスメントとされた行為を、講師が行為者と共に振り返り、原因の気づきを促します。

【研修の目的】

- ◆ 自分自身の行為を振り返り、自分の性格・行動傾向を認識する
- ◆ 今後同様の行為を繰り返さないためにどうしたらよいかを考える
- ◆ ハラスメントに関する知識を得ることで、ハラスメントに対する意識を高める



5. サービス提供までのスケジュール

貴社への依頼

ダイヤル・サービスの作業

項目	4週間前	3週間前	2週間前	1週間前
サービス開始準備	導入意思表示		電話・Web・報告書 テスト	
	詳細内容の確認	電話・WEB相談環境の準備	社内テスト	
契約書	契約書雛形の提示	契約内容確認修正等	押印 返送	
		契約書 修正・押印		
告知物	デザイン選択	最終確認		
	デザインの提供	入稿データ作成	印刷	納品

サービス開始

※一般的な導入事例です



6. 相談者様の声

1. 金融・保険業 電話でのご相談

窓口相談して会社に実名報告をした。当初は、電話をすること自体ためらっていたのだが、相談員に話を聞いてもらっているうちに、声をあげようという気持ちになり、会社に報告する勇気が出た。相談できたことで、今までと気持ちが随分違う。吹っ切れた感じがある。対応してくれた相談員にお礼が言いたい。

2. 情報・通信業 Webでのご相談

会社への報告ありがとうございました。会社のコンプライアンス事務局から連絡がきました。曖昧な相談内容でわかりづらい点もあったと思いますが、いろいろとお気遣いいただき、大変ありがたかったです。今後ともよろしく願いいたします。

3. 情報・通信業 Webでのご相談

こちらの窓口から案内してもらった先でカウンセリングを受けることになりました。悩みを直接聞いてくれる人が見付き、安心していきます。これをきっかけになんとかかなりそうです。ありがとうございました。

4. 行政 電話でのご相談

相談員から、車を運転することや病院に行くことも社会参加している一歩と言われた。そのように思ったことがなかったので、その言葉が嬉しかった。考え次第でこんなにも気持ちが変わるとは驚きである。涙が出るほど嬉しい言葉だった。

5. 教育業 Webでのご相談

相談内容を短くまとめられなかったにも関わらず、親切な対応をしてくださったことに深く感謝いたします。それでも、キチンとお読みいただいて正直涙が出ました。はじめてWEB相談を利用しましたが、勇気を出して相談して良かったと思います。いただいた返信の中で、「とても立派な対応だったと思います」という言葉がとにかく私には響きました。僕のできたことが間違っていなかったのだと少し思われるようで救われた気持ちになりました。

7.セキュリティ

◆相談受付部門の情報セキュリティ体制

2006年にプライバシーマークを取得（第10861003号）
2016年にISO27001の認定（JP16/080428号）

●PCアクセス管理

従業員はすべて、PCを使用するには電源を入れた後に生体認証またはパスワードによりログインし、個人ごとにユニークな設定と制御が行われており、本人以外が業務情報へのアクセスはできません。

●記録媒体の制限

USBポートなど記録媒体と接続インターフェースはすべて使用不能としています。

●書類の管理

個別報告書は作成後、エリア内の施錠できるキャビネットへ保管。報告書を担当者へ送信する場合、ファイル転送システムを利用するか、パスワードを設定しメール送信、郵送による資料送付の場合は、簡易書留郵便を利用しています。

●印刷の制限

プリンタ側での認証により、印刷指示した者と出力する者の同一性を確認した上で印刷。プリンタに情報が置きっぱなしになることも、他の者が持ち去ることもできません。

●アクセスログ

サーバーでは生体認証またはパスワードに基づくアクセスログを管理しております。ログインした情報に基づき、どのような操作が行われたかすべて記録しております。万が一の際は使用経過や問題の原因を特定することが可能です。

●その他

犯罪・事故の防止のために、部屋への入り口付近に「監視カメラ」を9台設置しています。

相談業務ブースへの入退室は、ICカードで制御し、担当相談員に限定しています。セキュリティドアが2重に設置されており、ICカードによる認証を受けないと開錠できない仕組みとしています。また、スマートフォン等の私物の電子機器類も持ち込めません。

