

こころと暮らしのほっとライン

働く人を支える『トータルEAPサービス』

メンタルヘルス

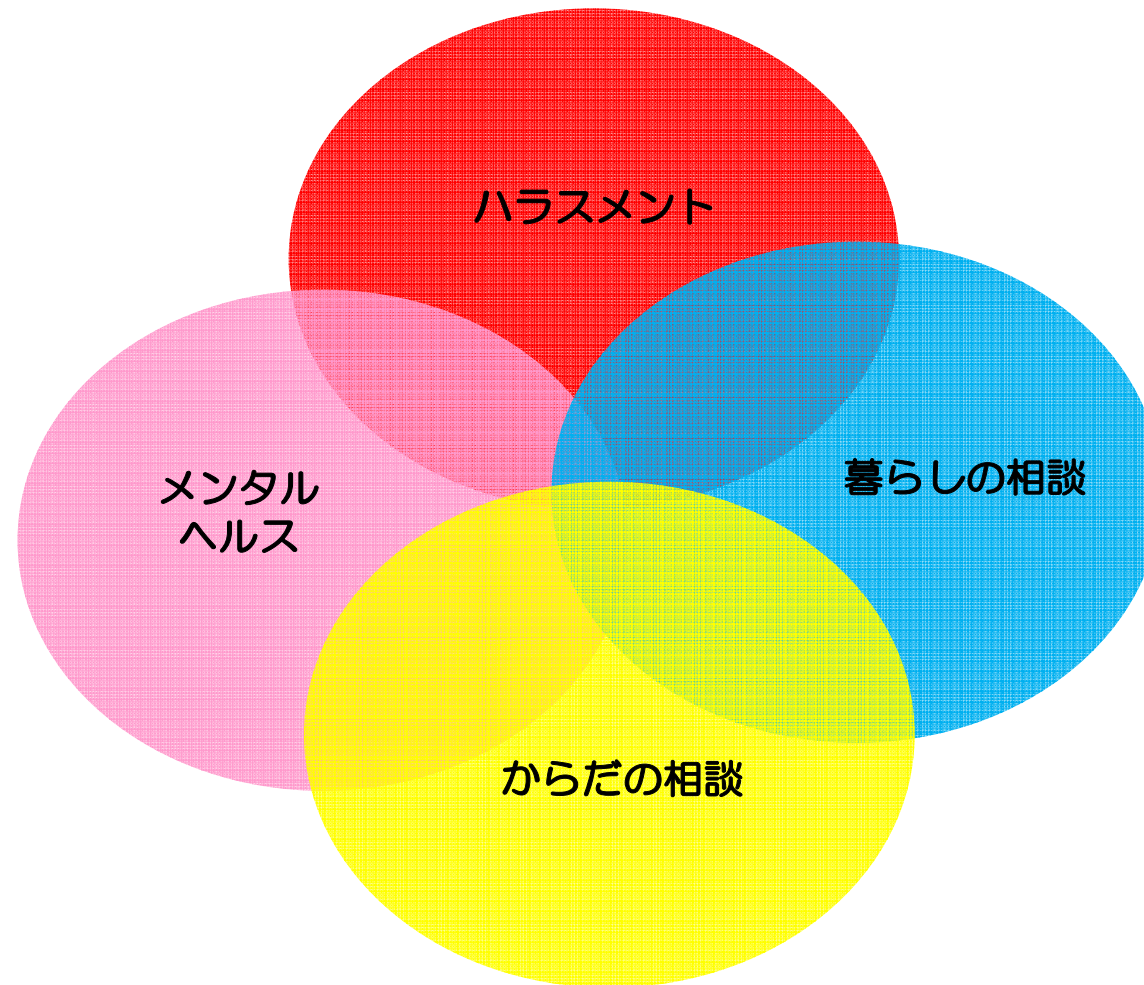
ハラスメント

からだの相談

暮らしの相談



仕事上の悩みの大部分は、職場の同僚や仲間に相談して解決することができます。
しかし、職場の人間関係や感情的な悩み、体調に関わることは相談しにくいものです。
本サービスでは、早期対応の相談や医療機関の受診など、専門家カウンセラーが不安な気持ちを
受け止めならしっかりとサポートします。



24時間365日、メンタル専門のカウンセラーが対応します *プレミアムプラン

相談からケアそして問題解決の支援までワンストップで対応します

全国200ヶ所以上のカウンセリングルームをご利用いただけます

メンタルヘルス

人間関係

抑うつ気分

復職・休職の相談

精神科医の案内

人間関係による悩み、仕事上でのトラブルからの悩みと十人十色の悩みがあります。専門の相談員が、親切に寄り添いながら悩みをお聴きします。また、Webの相談や対面カウンセリング、専門医との予約電話相談、医療機関の案内も可能です。

からだの相談

健康相談

育児相談

救急相談

食生活相談

こころの健康とからだの健康は切っても切り離せない関係です。経験豊富な看護師相談員が、親切にアドバイスいたします。また、専門医との予約電話相談、医療機関の案内も可能です。

ハラスメント

セクハラ

パワハラ

マタハラ

相談を受けた

職場の上司から度重なる叱責や、本人の意思を抑圧したセクハラ、妊娠から不条理な取り扱いに関するお悩み、専門の相談員が、親切に寄り添いながらお聴きします。また、Webの相談や対面カウンセリング、専門医との予約電話相談、医療機関の案内も可能です。

暮らしの相談

借金問題

家庭・離婚問題

悪徳・靈感商法

ご近所トラブル

メンタルの原因を突き詰めると、実は借金や家庭内不和の問題に起因するケースが少なくありません。このような問題に対し、消費生活アドバイザーなどの専門家が、解決に向けてアドバイスいたします。また、弁護士、税理士、フィナンシャルプランナーによる予約相談も可能です。

日々感じているストレスや仕事・人間関係の悩みについて相談できる外部相談窓口です。

1

47年前に日本初の電話相談をスタートさせた質の高い対応スキルで、専門カウンセラー（※）が気持ちに寄り添いながら対応します。
（※ 臨床心理士、精神保健福祉士、産業カウンセラー）

2

治療が必要な場合には、医療機関のご案内も行っています。

3

サービスアドバイザーである横浜労災病院メンタルヘルスセンター長の山本晴義医学博士による専門相談窓口もご用意しています。

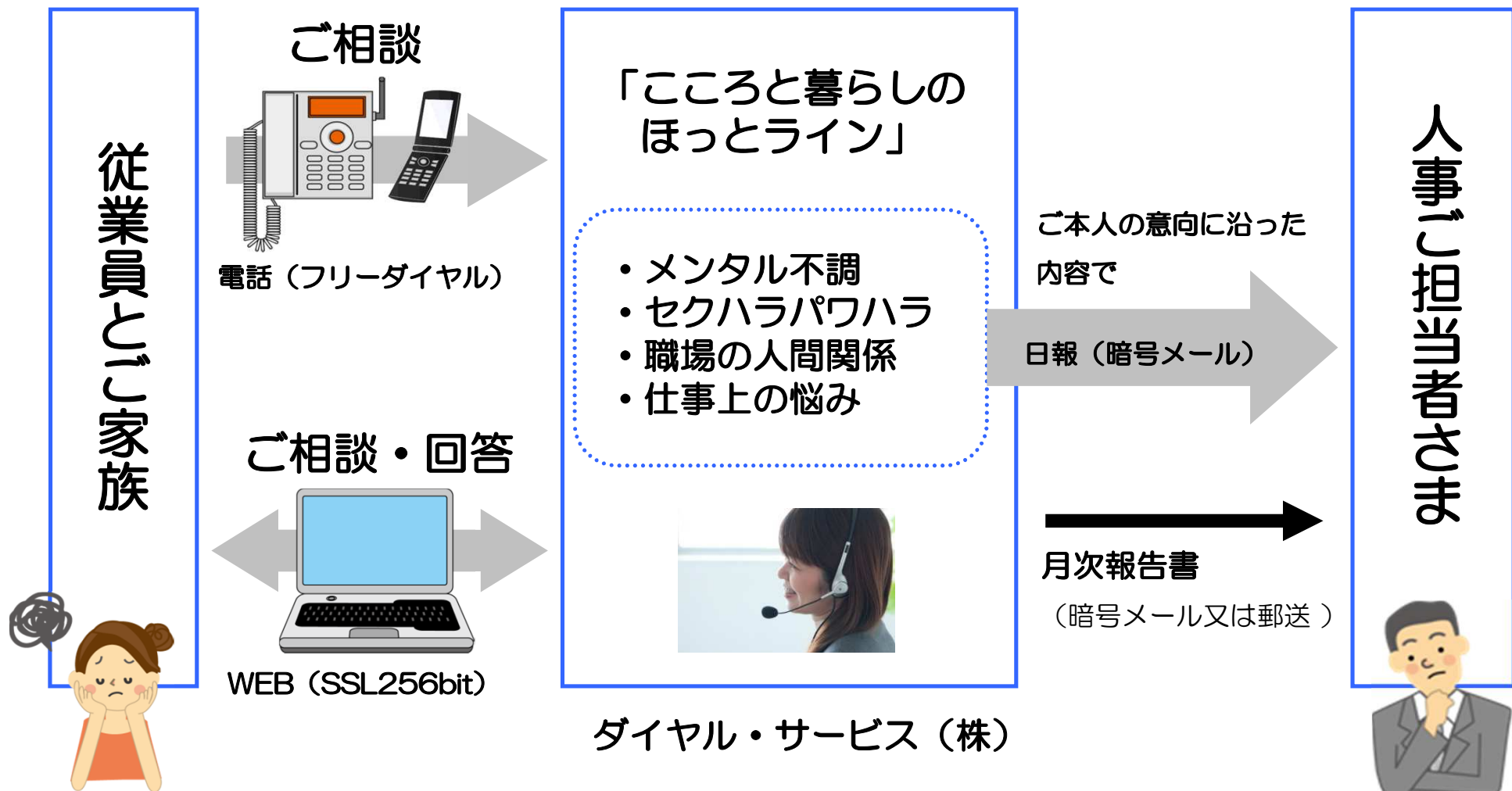
■ここがポイント

企業の担当者や、現場の管理職の方でもご利用頂けます。

「復職のためのプロセスはどうしたら良い？」「メンタルかな？と思う部下がいるんだが、どう接すればいい？」といったご相談にも、適切にアドバイスをいたします。



電話は、全国から通話料無料のフリーダイヤルで受け付けます
Webは、24時間対応。いつでもご利用頂けます



相談内容		受付方法/時間	受付者	専門家相談
①	メンタルヘルス ハラスメント	【電話】 「スカダートプラン」 月～土 9:00～21:00 （日祝、年末年始除く） 「プレミアムプラン」 24時間365日 【web】 24時間365日 【対面】 年間5回/1人	臨床心理士 精神保健福祉士 産業カウンセラー	精神科医
②	からだの健康相談	【電話】 「スカダートプラン/プレミアムプラン共通」 月～土 10:00～18:00 （日祝、年末年始除く） 【web】 24時間365日	保健師 看護師 管理栄養士 など	内科医 外科医 など
③	暮らしの相談	【電話】 「スカダートプラン/プレミアムプラン共通」 月～土 10:00～18:00 （日祝、年末年始除く）	消費生活アドバイザー	弁護士 税理士 フィナンシャルプランナー

<備考>

- ・申し込みからサービス開始まで3週間～1か月程度かかります。
- ・専門家への相談はそれぞれ各15分の予約制となります。

当社内他、全国の主要都市に200箇所以上の提携先カウンセリングルームをご用意、対面で様々な悩みの相談を受けます

全47都道府県に
200箇所以上



本社カウンセリングルーム

■ここがポイント
すべて弊社独自の選定基準をクリアした提携先です

ご契約企業の従業員さまは1名につき、年間5回までは無料でご利用頂けます

相談者のご了解を得られた相談内容は原則として翌営業日に日報に纏め実名か匿名にてご報告いたします。

年報

2012年度T-EAP『こころと暮らしのほっとライン』 利用実績のご報告

10. 相談内容の分類

人間関係が2倍以上、4割近くまで跳ね上がり、パワーハラスメントとセクシャルハラスメントをあわせると約5割を占めています。反響、職場環境は平減し、人事・労務と個人の問題がやや減少しました。ハラスメントや職場の人間関係、コミュニケーションに関わる人々が増加していることが懸念にあるでしょう。また、職場環境そのものの問題というよりも、その問題に関して上司や同僚と適切に話さず含んでいるために、相談者がハラスメントの問題と認識してしまっていると思われるケースも少なくありません。これらの問題に企業が積極的に取り組むことが、被害被害者のメンタルヘルスを保つことに役立つ、ひいてはモチベーションのアップや生産性の向上につながると思われます。

	2012年度	2011年度
人間関係	20.4%	11.5%
仕事の技術・能力	1.0%	1.4%
パワーハラスメント	10.9%	8.3%
セクシャルハラスメント	1.6%	0.7%
人事・労務関係	4.2%	4.4%
個人の問題(性格・精神疾患等)	7.0%	9.5%
職場環境	18.7%	40.0%
家庭問題	10.0%	11.5%
その他	6.3%	11.2%
対応困難希望	0.4%	0.4%
ドクター予約希望	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

相談内容	2012年度 (%)	2011年度 (%)
人間関係	20.4%	11.5%
仕事の技術・能力	1.0%	1.4%
パワーハラスメント	10.9%	8.3%
セクシャルハラスメント	1.6%	0.7%
人事・労務関係	4.2%	4.4%
個人の問題(性格・精神疾患等)	7.0%	9.5%
職場環境	18.7%	40.0%
家庭問題	10.0%	11.5%
その他	6.3%	11.2%
対応困難希望	0.4%	0.4%
ドクター予約希望	0.0%	0.0%

11. 症状の分類

	2012年度	2011年度
身体症状あり	9.2%	4.7%
精神症状あり	57.6%	28.2%
身体症状・精神症状ともにあり	12.1%	6.0%
身体症状・精神症状ともになし	11.6%	8.2%
不明	13.0%	53.3%
合計	100.0%	100.0%

症状	2012年度 (%)	2011年度 (%)
身体症状あり	9.2%	4.7%
精神症状あり	57.6%	28.2%
身体症状・精神症状ともにあり	12.1%	6.0%
身体症状・精神症状ともになし	11.6%	8.2%
不明	13.0%	53.3%

12. 対応内容(対応は誰が)

	2012年度	2011年度
相談、出席者(出席者)に対するケア	63.9%	51.4%
カウンセリングを希望した	3.0%	3.1%
医療機関の受診を案内	6.3%	6.0%
暮らしの相談を案内	0.2%	0.1%
その他の相談機関を案内	0.0%	0.0%
ドクター予約	0.0%	0.1%
会社対応を希望	30.5%	38.7%
合計	100.0%	100.0%

対応内容	2012年度 (%)	2011年度 (%)
相談、出席者(出席者)に対するケア	63.9%	51.4%
カウンセリングを希望した	3.0%	3.1%
医療機関の受診を案内	6.3%	6.0%
暮らしの相談を案内	0.2%	0.1%
その他の相談機関を案内	0.0%	0.0%
ドクター予約	0.0%	0.1%
会社対応を希望	30.5%	38.7%

1年に1回、弊社で受け付けた相談すべての集計を利用実態としてご報告します。

スタッフ紹介 ～顧問医／相談員～

●顧問医



吉田 勝明 医学博士 精神科専門医

現在、横浜相原病院院長。
金沢医科大学医学部卒業。
日本テレビ(株)メンタルヘルス担当嘱託医。
読売新聞東京本社メンタル担当産業医。
桐蔭学園学校医。東邦大学診療内科客員講師。



岡田 邦夫 医学博士

プール学院大学教育学部教授
健康スポーツ科学センター長
特定非営利活動法人 健康経営研究会 理事長

●アドバイザー



山本 晴義 医学博士 精神科専門医

現在、横浜労災病院勤労者メンタルヘルスセンター長。
東北大学医学部卒業。
91年横浜労災病院心療内科部長。
日本医師会認産業医、文京学院大学講師、
公認スポーツドクター、産業カウンセラー、
日本ストレス学会理事 等。

●相談員



1. 名前（又はニックネーム）
たまさん
2. 保有資格
精神保健福祉士、
産業カウンセラー
3. 相談員歴
10年

4. 略歴

大学卒業後、出版社にて営業職を12年。
その後、精神科病院にてソーシャルワーカー兼
カウンセラーとして6年間勤務の後、現職。

5. 相談で心がけていること、工夫していること、最近気になること等

「誠実と毅然、そして感謝」がモットーです。
ちょっとした間、その肩の荷を下ろしてみませんか。
きっとちがった景色が見えるはずです。



1. 名前（ニックネーム）
C.S
2. 保有資格
臨床心理士
3. 相談員歴
9年

4. 略歴

精神科病院に6年間勤務。その他、カウンセリング
グループやメンタルクリニックなどで、働く人
の心の治療に関わる。自殺電話相談員も経験し、
メンタルの緊急対応についても学んでいる。

5. 相談で心がけていること、工夫していること、最近気になること等

相談者様の言葉の背後にある、“言葉にならない
本当の心の声”にじっくり耳を傾けます。



1. 名前（又はニックネーム）
k
2. 保有資格
精神保健福祉士、
産業カウンセラー
3. 相談員歴
8年

4. 略歴

大学卒業後資格取得し、精神科病院へ就職。同病院
にて一年間ヘルパー業務をし、その後医療相談室
ソーシャルワーカーとして6年間勤務後、現職。

5. 相談で心がけていること、工夫していること、最近気になること等

いつでも真摯な態度で、いつでも新鮮な気持ちで、
皆様のお話をお聴きできればと思っています。

2006年にプライバシーマークを取得（A861003）
社内のセキュリティ体制は、CP各規定書に則り運用しています。

●PCアクセス管理

従業員はすべて個人を特定、認証するためのICカードを携帯。
PCを使用するには電源を入れた後にICカードで認証。仮に他人のICカードを使用したとしても、それぞれのICカードにユニークな設定と制御が行われており、業務情報へのアクセスはできません。

●記録媒体の制限

フロッピーディスク、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

日報は、作成後、エリア内の施錠できるキャビネットへ保管。
日報を担当者へメール添付で送付する場合、パスワード暗号化にて送信。
郵送による資料送付の場合、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。プリンタに情報がおきっぱなしになることも、他の者が持ち去ることはできません。

●アクセスログ

サーバーではICカードに基づくアクセスログを管理。どのカードでどのような操作が行われたかすべて記録。万が一の際は使用経過や問題の原因を特定をすることが可能です。

●その他

犯罪・事故の防止のために、部屋の入口付近に「監視カメラ」を設置しています。

●入室管理相談業務ブースのある部屋への入出には、IDカードキーを使用し、担当営業及び相談員に限定。ロックされた扉が3箇所設置されており、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。



導入後、有効にご利用頂くために、「ご利用の手引き」のご提供と管理職層向けの導入研修(1回)を実施します。

■ご利用の手引き

3. 対面カウンセリング (メンタル相談)

臨床心理士などによる対面カウンセリングが無料で受けられます

●全額220万円のカウンセリングルームにて、対面相談を年間5回までご利用いただけます。
(従業員、ご家族合わせて5回まで)
●年間5回を超える場合は、自己負担となります。
●企業と年間契約が更新された場合は、同時に年間5回のカウンセリングが可能です。

こんな会社対面で相談を・・・

○いま直面している問題を継続的にじっくりと相談し、根本的な解決をはかりたい。
○長年抱え続けてきた問題をカウンセラーと連携して相談したい。など

対面カウンセリングでは、カウンセラーが様々な相談法を用い、相談者が抱えている問題を一緒に整理しながら、問題解決をはかります。

予約専用 0120-0000-0000

受付時間：9:00～21:00 (月曜～土曜)
日曜・祝日、年末年始 (12/30～1/4) 休み

＜ご利用方法＞

STEP 1 会社名、契約ID：をお伝えください
STEP 2 お名前、ご年齢をお伝えください
STEP 3 ご相談内容を簡単に説明してください(例：人間関係、精神的な悩み、身体の不調など)
STEP 4 希望の日時・相談場所をお伝えください(自宅、会社近くなど第3希望まであります)
STEP 5 ご連絡先の電話番号をお知らせください
STEP 6 カウンセリングルームとの予約の決定後、予約受付日よりご連絡をいたします
予約日時に直接カウンセリングルームを訪問し、対面カウンセリングをお受けください

※予約日時の変更、キャンセルなどの場合は1回分利用したものとカウントされる場合があります
※2回目以降の予約は、カウンセリングルームへ直接ご連絡ください

※付録としてご提供いたします

株式会社〇〇〇〇〇
「こころと暮らしのほっとライン」
ご利用の手引き

さまざまな悩み相談、こころのケアそして問題解決の支援まで、
～ 専門カウンセラーがしっかりサポート、無料でご相談に応じます ～

メンタルヘルス 相談 ハラスメント 相談 からだの相談 暮らしの相談

SAMPLE

◆ご希望に応じて3つのサービスをご利用いただけます◆

1. 電話で
思い立ったとたん、いつでもどこからでもご利用いただけます。
携帯電話・PCでもご利用可能です。
0120-0000-0000

2. WEBで
検索してすぐ見たいという場合はご利用ください。
パソコン・スマートフォン・携帯電話からのアクセスが可能です。
<https://www.dial-soudan.jp/eap/>

3. 対面で
より深く相談したい方には、対面カウンセリングをオススメします。
全額220万円のカウンセリングルームを専用しています。
0120-0000-0000 (予約専用)

※1 臨床心理士・精神保健福祉士・臨床社会福祉士・介護福祉士・ケアマネジャー・保健師、消費生活アドバイザーなど ※2 対面相談は年間1回まで無料

- ・サイズは、A3の2つ折り
- ・常時携帯用のカードサイズに切り取れる部分も下部にあります。
- ・初期費用の中でご利用される対象人数分ご提供します。

■メンタルヘルス導入研修



- ・実務の場面で考えられる問題点を挙げながら、具体的な対策を考え行動に移す方法を学びます。
- ・ほっとラインの活用、専門医、専門カウンセラーによるサポートシステムについても説明いたします。
- ・初期費用の中で1回無料開催

Q：ここらと暮らしのほっとラインの相談窓口ではどんな相談ができるの？

A：相談窓口には、メンタルヘルス・ハラスメント・からだの相談・暮らしの相談という4つの相談カテゴリーをワンストップで提供しております。自分自身の悩みや不安はもちろん、会社の人間関係、仕事上の悩み、ハラスメントといった職場の問題、そして健康問題や家族や友人といったプライベートな問題まで何でもご相談いただけます。また、部下への接し方や対応方法などを相談することによりマネージメントの強化にも役立ちます。

Q：匿名でも相談できるの？

A：もちろん匿名でもご相談できます。

Q：相談窓口ではどんな人が対応するの？

A：臨床心理士や精神保健福祉士等の有資格者が対応いたします。また、それらをサポートするスタッフとして医師や保健師、看護師、弁護士や社会保険労務士等の専門家も控えております。

Q：カウンセリングとは話を聞いてもらえるだけのもの？

A：単純に話を聞いて終わりというものではありません。もちろん話をすることで不安などをスッキリさせる効果はありますが、当然、抱えている問題をしっかりと解決する為に、カウンセラーが様々な手法で対応します。よく用いられる手法の一つに認知行動療法というものがありますが、この手法は医療機関でも実施されており、医療保険の適用にもなります。カウンセリングとは漠然と話を聞くことではなく、しっかりと根拠ある対応を行うものです。

Q：地方でも相談窓口を利用できるの？

A：EAPには、対面、電話、WEBの相談窓口が3つあります。対面相談窓口の場合、全国200ヶ所以上の提携先があり、47都道府県全てを網羅しています。

Q：他社のサービスとどこが違うの？

A：相違点は様々ありますが、24時間いつでも相談ができることや、メンタルの一因と言われる「金銭問題」や「夫婦・家庭内問題」などに対応する『暮らしの相談』など、特長あふれるサービスがそろっています。

Q：メンタルヘルスの対策は必要なの？

A：2つの視点から必要だと言えます。1つは、生産性の高い職場作りとしての視点ですが、メンタルヘルスが慢性的に不調な職場では休職者はもちろん、離職者も発生しやすく、また、従業員のモチベーションは低い傾向にあります。当然、このような環境で高い生産性は望めません。もう1つの視点は、リスクマネジメントです。メンタルヘルスの問題が一個人の問題では収まらず、労災認定から民事訴訟に発展したり、企業ブランドを傷つけたり等深刻な企業リスクにつながるが増えています。これらの事態を防ぐ為にも対策をとる必要があります。

Q：対策は何から始めたらよいのか？

A：基本的には厚生労働省が推奨している4つのケア（セルフケア、ラインケア、事業場内産業保健スタッフ等によるケア、事業場外資源によるケア）がベースになります。理想を言えば、全てのケアに対しての対策が必要ですが、その為には、予算的な面や業務負担、職場の理解等、多くの社内的障壁が存在し、一度にすべての対策を実施する事は難しいのが実情です。また、社内で抱えている問題によって対策のプライオリティも変わってきます。「何から始めたらよいかわからない・・・」という状態であれば、まずは無料でご相談に応じますのでお気軽にご連絡ください。

Q：会社にはどんな報告がもらえるの？

メンタル・ハラスメントの相談については翌営業日に、企業のご担当者様あてに報告をいたします。但し内容は、相談者が同意した範囲に限ります。また、翌月中に、前月の全相談をまとめたレポート、さらに年に一回年報をご提出します。