



# OUTLINE

## ■なんでも相談窓口のご紹介

- ・なんでも相談窓口のご紹介
- ・相談窓口のフローと期待効果
- ・なんでも相談窓口 特長
- ・導入効果
- ・外部委託窓口の設置効果
- ・ご相談事例
- ・導入効果

## ■なんでも相談窓口サービス詳細

- ・相談窓口業務 ご提供内容
- ・相談予約サービス
- ・利用促進ツールのご紹介
- ・カウンセリングルーム拠点
- ・相談実績 月次報告

## ■パソナセーフティネットのご紹介

# なんでも相談窓口の ご紹介

# 日常のお困りごとや悩み事を幅広くサポート なんでも相談窓口

“働くことに集中できる環境を整える”をコンセプトに、仕事や家庭、プライベートに関するさまざまなお困りごとに対応。カウンセラーが悩みや不安の相談をお受けするサービスです。



悩みやストレスを抱えている**従業員やその家族のメンタルヘルスケア**をしたい

**メンタル不調者や復職支援に対応できる体制**を作りたい



- ◆ **お悩みや不安などを気軽に相談可能!**  
メンタル不調の予防・早期発見により  
離職の予防・防止に繋がります
- ◆ **人事総務担当者様の相談もサポート!**  
担当者の負担を軽減できます

**従業員の悩みや不安を緩和することが  
健康維持やワーク・エンゲイジメント向上に繋がります!**

秘密厳守  
匿名相談

従業員および  
そのご家族が利用可能

いつでもどこでも  
24時間対応、全国対応  
オンラインは海外も

多数の相談ツール  
電話、LINEコール、メール、  
対面・オンライン面談

人事担当者等支援  
人事・管理者のご相談

弁護士相談  
初回無料  
1人年1回まで

外国語対応  
英語、中国語、韓国語、タイ語、  
ベトナム語、インドネシア語 ※電話のみ

# 相談窓口のフローと期待効果



## 期待できる役割・効果

### 従業員・ご家族



- メンタルダウンの予防（「話す」ことによる「ガス抜き」効果）
- プライベート問題の解決支援（借金、離婚、相続、家庭、教育、育児）
- 復職後の相談窓口としても利用可能

受援力の醸成  
ヘルスリテラシー向上  
復帰促進

### 人事・管理職



- 不調社員の対応相談窓口（メンタルヘルプデスクとしての機能）
- 部下指導（マネジメントに関する相談窓口としての機能）

専門的対応  
組織の対応力向上

### 企業



- 労災発生時の訴訟リスクの軽減（安全配慮義務に対応）
- コンプライアンス問題の事前抑止（雇用問題、長時間残業など）

職場リスクの軽減

# なんでも相談窓口 特長

- なんでも相談というコンセプトで相談内容を幅広くカバー
- 相談方法は3種類【**電話、メール、対面/オンライン面談**】
- **カウンセリングの相談回数は原則制限なし**
- 入電後オペレーターを介さず、カウンセラーが直接対応
- **同居のご家族の相談も可能**（被扶養家族、留守家族もOK）
- LINEコール、WEB相談、電話予約、オンラインカウンセリング予約可能
- **秘密厳守を徹底（匿名でご相談できます）**
- **人事、総務の方々の顧問相談窓口としても活用可能**
- 利用促進ツールの提供（周知カード、ご利用案内データなど）
- 月1回の件数・概要報告書のご提出
- **弁護士等相談もご提供可能（士業への無料相談は1人年1回まで）**
- **管理職・人事部門からの相談サービス（臨床心理士、精神保健福祉士などが対応）**

# 導入効果



生活や職場に関する**不安や悩みを気軽に相談**することで、**早期解消をサポート**。ストレスの高まりを防止します。



メンタル不調の早期予防・早期発見が、**離職予防に繋がります**。



従業員や家族の悩みや不安を緩和することが、**従業員の健康維持やワーク・エンゲイジメント向上に繋がります**。



従業員の介護・治療・育児等の不安や悩みの相談ができ、**両立支援の態勢を確立**できます。



人事・総務担当者等の相談もサポートし、**担当者の負担を軽減**できます。

# 外部委託窓口の設置効果



社外のカウンセラーが対応をすることにより  
**匿名性・中立性・客観性がより担保され、相談のハードルが下がります**



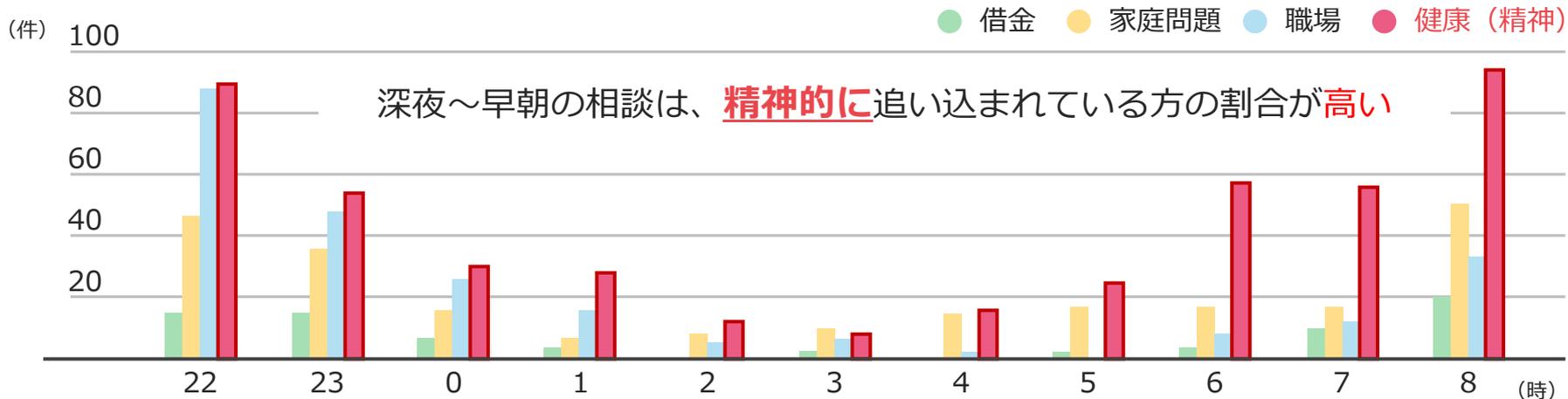
経験豊富なカウンセラーをはじめ、看護師、栄養士、FP、警察OB、  
弁護士などの**専門家がご相談をお受けします**



より深刻なご相談の増える**深夜・早朝の時間帯の相談**にも  
カウンセラーによる対応が可能です

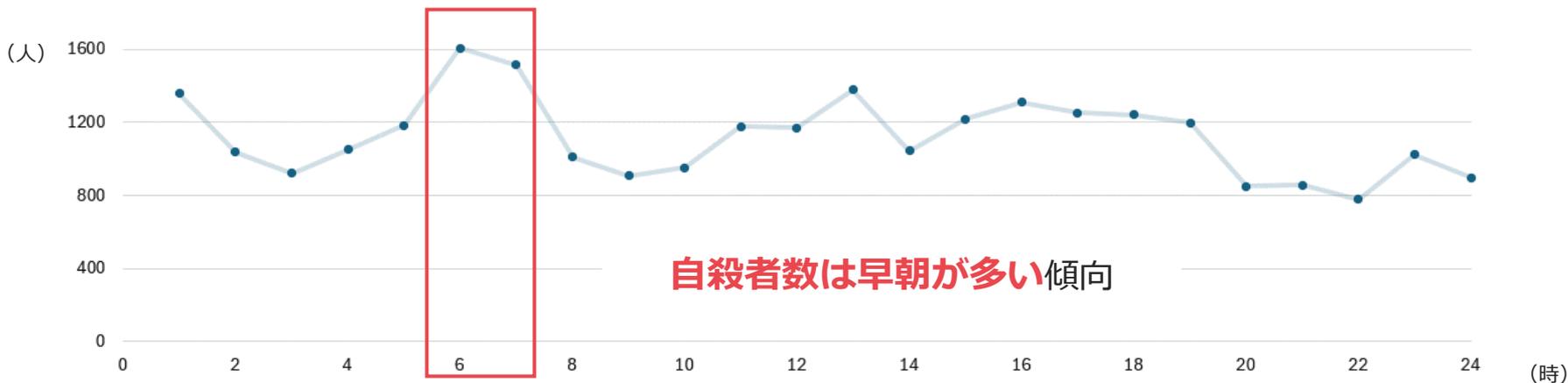
## 【参考資料】24時間体制の必要性

### 深夜・早朝時間帯相談内容（当社実績）



### 時間帯別自殺者数

(厚生労働省「死亡曜日・時間別にみた自殺」厚生労働省『自殺死亡統計』より)  
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/tokusyuu/suicide04/4.html>



精神的に追い込まれる方の相談は深夜から早朝の割合が高く、早朝に自殺に至るケースが多いことから、継続的に精神的なケアができる24時間の相談体制が必要です。

# ご相談事例

## ● 職場・仕事の相談

- ・ 仕事でミスをしてしまい、落ち込んでいる
- ・ 異動後の職種は分からないことが多く悩んでいる
- ・ カスタマーハラスメントを受けて職場に行くのが辛い

### ➤ 管理職からの相談

- ・ 病院を勧めても行かない部下がいる
- ・ 上司と部下との板ばさみで会社に行くのが憂鬱

### ➤ 人事部門からの相談

- ・ 職場復帰する社員にどのような仕事を与えればよいか
- ・ 退職者に電話する際、どのような点に気をつければよい

## ● 健康（精神）の相談

- ・ メンタル不調が再発しないか心配
- ・ 家族がうつ病になり、どう接したらよいか分からない

## ● 家庭問題

- ・ 実家の親が高齢になり、介護など今後が心配
- ・ 子供が不登校になってしまいどうすれば良いかわからない

## ● 健康（身体）の相談

- ・ 何科に受診すればよいか分からない
- ・ 子供の鼻血が止まらないがどうしたらいいのか？

## ● 消費者問題

- ・ 利用した覚えのないサイトから請求がきた

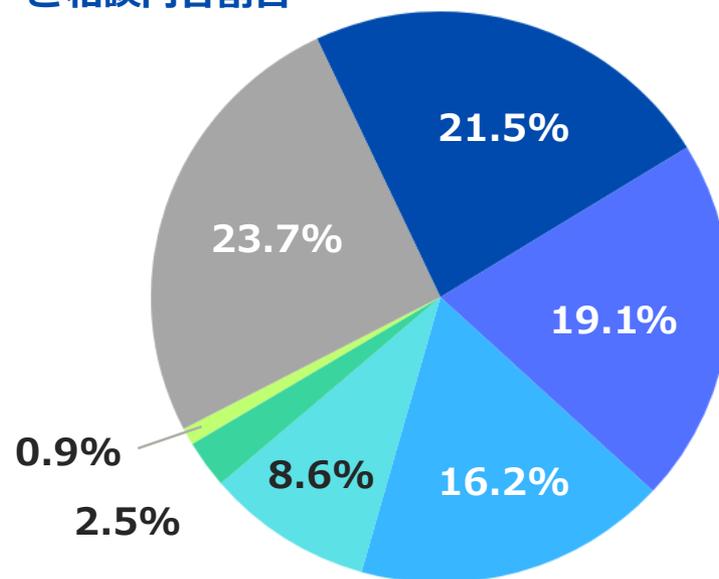
## ● 借金問題

- ・ 借金があるが妻に隠せなくなってきた

## ● その他

- ・ とにかく話を聴いて欲しい
- ・ 交通事故を起こしトラブルになってしまった

## ご相談内容割合



# なんでも相談窓口 サービス詳細

# 相談窓口業務 ご提供内容

- **実施手法** 電話相談、LINE電話相談、メール相談（WEBフォームあり）、面談カウンセリング、オンラインカウンセリング、相談予約（対象：電話相談、オンラインカウンセリング）
- **相談内容** 職場・生活におけるメンタル・健康・プライベートなど、なんでもご相談いただけます
- **対応時間**

電話相談・LINE電話：24時間対応。年末年始（12月29日から1月3日）は除く  
メール相談：24時間受付、返信は3営業日以内  
人事担当者等からの事例相談：平日10:00～17:00  
面談（対面・オンライン / 予約制）：平日10:00～17:00、土曜10:00～17:00  
弁護士相談受付：平日10:00～20:00、土曜10:00～17:00  
海外、外国語対応：多言語対応は9時～22時※365日（年末年始除く）  
海外駐在員・帯同家族も可（Zoom使用）  
日、英、中、韓、タイ、ベトナム、インドネシア語相談。通訳を交えた3者間通話  
メール、面談については日本語のみの対応
- **実績報告** 月1回相談件数・概要の報告書をメールにて報告
- **相談対応者** 公認心理師、臨床心理士、産業カウンセラーなどの心理の専門家が直接電話を取り対応します  
健康相談の場合、相談員が必要に応じて、看護師、保健師から回答する体制があります  
弁護士等相談も提供可能（土業への無料相談は1人年1回まで）
- **利用促進ツール** 利用者カード、チラシデータ、ポスター、利用促進動画などのご提供
- **相談対象者** 従業員およびその同居家族、人事・管理職（不調従業員の対応相談など）がご利用いただけます

# 相談予約サービス

電話は苦手なので  
WEBフォームから相談したい

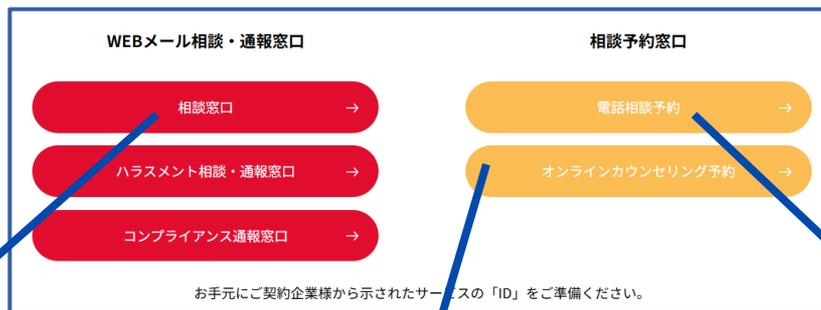
希望の時間にカウンセラーから  
連絡をしてほしい

Zoomで顔を見て  
じっくり相談したい

すぐに電話できないが  
予約だけしておきたい

など、従業員の方のご事情に合わせ、相談予約やWEBでのご相談も可能です

## WEBメール相談・電話予約・オンラインカウンセリング予約



### 相談窓口

専用ID

利用規約及び個人情報の取り扱いに同意します

同意して専用フォームへ →

### オンラインカウンセリング予約

法人ID入力

利用規約及び個人情報の取り扱いに同意します

同意して予約する →

### 電話相談予約

電話番号  
(ハイファンなし)

利用規約及び個人情報の取り扱いに同意します

同意して予約する →

# 利用促進ツールのご紹介

- **セルフケアの意識向上**（メンタル面を自身でケアするきっかけづくり）
  - **相談への敷居の軽減**（より気軽に、早期段階での相談を促すため）
- を目的として、下記利用促進ツールを提供しております。

- **なんでも相談ご利用者カード**
- **相談窓口利用促進ポスター**
- **SN通信**

※メンタルヘルスや身体に関わる健康情報を  
PDFにてご提供しております（月1回）

- **導入説明会**

1回30分程度で、zoomにて相談窓口の利用方法や相談事例、セルフケアの重要性について、弊社営業もしくはカウンセラーが直接説明をさせていただきます。  
（回数など応相談）



**セーフティネット通信** 2024年9月発行号 株式会社パナソニック

**何歳まで働き続けたいですか？**

総務省が2024年1月に公表した日本における高齢者人口は29.2%となり、総人口に対する20～64歳の割合は55%。現役で働く人々は人口の約半分以上を占める状況になりました。

労働人口の減少で70歳まで就労の機会を確保するための施策が努力義務となり、いくつになっても働き続けるアクティブシニアも増加し、人生100年時代の到来とともに今後ますます働くシニアは活発になっていくのではと思われます。

リクルートマネジメントソリューションズのオンラインアンケート調査「一般社員の会社・職場・仕事に関する意識調査第2回」『70代以降も働きたい人』についての分析結果によると、60～64歳では25%、65歳～69歳では59.7%の人が「もっと働きたい」という意欲があることが分かりました。

今後も働きたいと希望する人は、自分の市場価値を考えながらこれからの人生をデザインしなくてはなりません。

体力の衰えはもちろん、現在までの経歴が社会や職場が必要とするスキルに一致しているか、新たな就業先を求めるとしたら価値観の修整は可能か、やり甲斐を感じられるか、学び直しなどの新たな知識の習得に意欲はあるか、などを具体的に考え、50歳を過ぎた辺りから準備を始めることが大切です。

一方で定年延長はせず、仕事を辞めるという選択の方も一定数おられるでしょう。自由な生活を選択したならば、老後資金は確保できているか、どこに求めるか、具体的なイメージはどの要素を考えますか。

どちらを選択するにしても自身の今後の緩やかな準備を始めておく

# 利用促進ツールのご紹介

- ・ **セルフケアの意識向上**（メンタル面を自身でケアするきっかけづくり）
- ・ **相談への敷居の軽減**（より気軽に、早期段階での相談を促すため）  
を目的として、下記利用促進ツールを提供しております。

- ・ **LINEによるご相談**

LINEの友だち登録をしていただくことで

LINE通話からなんでも相談窓口にお電話いただけるほか、メニューから各種予約フォーム等へのアクセスが可能です。

また、定期的に未病のためのコラムをご案内しております。

- ・ **ご利用案内動画**

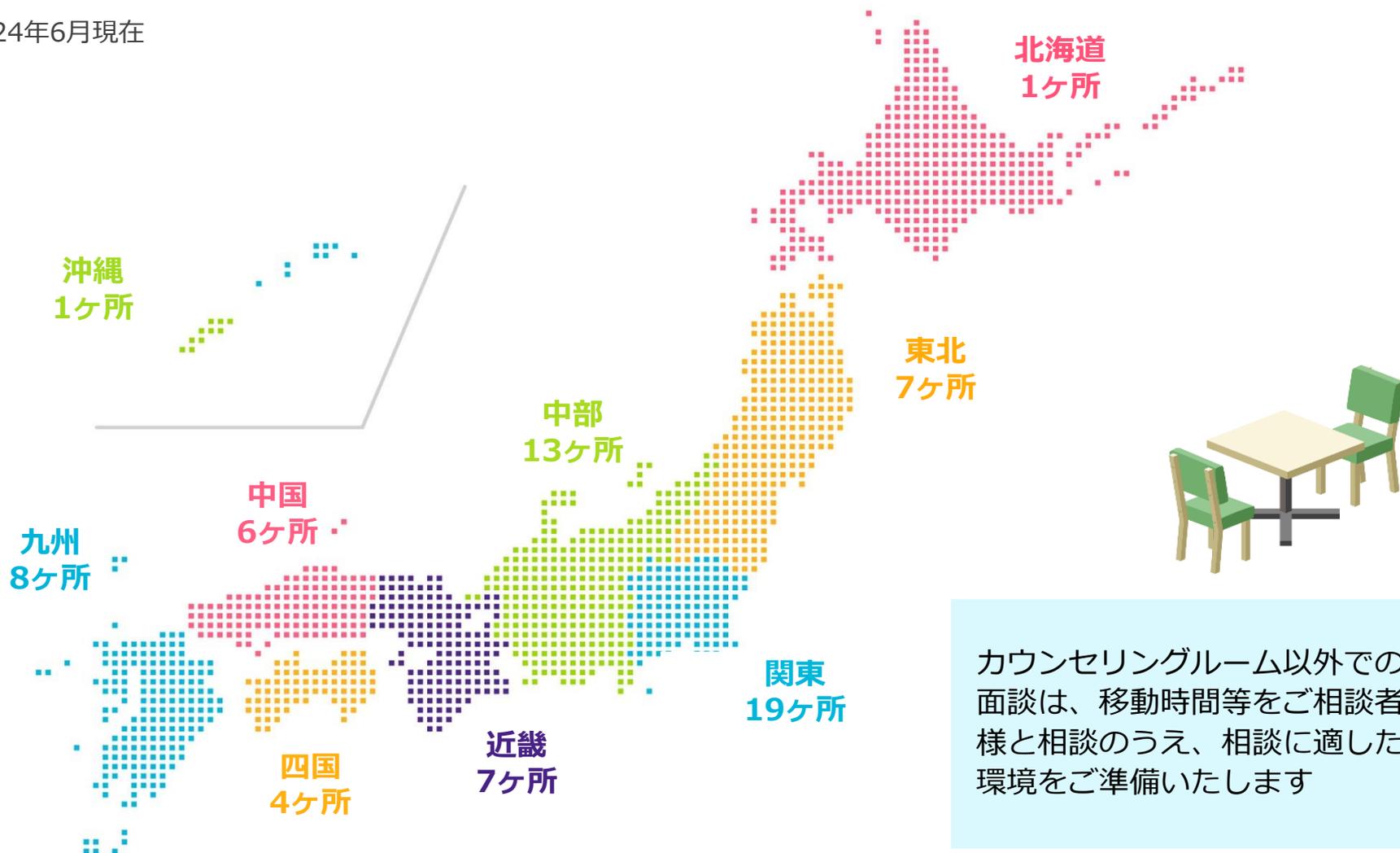
ご利用者が安心して相談窓口サービスをお使いいただけるよう、サービスについてのご案内を動画にして弊社会員窓口サイトに掲載しております。



# カウンセリングルーム拠点

全国66箇所※の面談ブースにて、カウンセラーとの面談カウンセリングが可能です。  
地方拠点の社員や、ご家族のメンタルヘルスを直接サポートします。

※2024年6月現在



カウンセリングルーム以外での面談は、移動時間等をご相談者様と相談のうえ、相談に適した環境をご準備いたします

# 相談実績 月次報告

- 毎月1回相談実績報告をメールにてご担当者へお送りします。
- 個人情報保護法に基づき、内容に関しては原則として個人を特定しない範囲での報告です。

【例外規定】

個人情報保護法の例外規定（大23条第1項）

ア. 法令に基づく場合（第1号）

イ. 人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合（第2号）

ウ. 公衆衛生の向上、児童の健全な育成の推進のために特に必要な場合（第3号）

エ. 国、地方公共団体等の法令に定める事務の遂行に対して協力する必要がある場合（第4号）

## ■ 1頁（相談カテゴリ、件数、回数）

2020年4月 相談件数実績

株式会社〇〇様

内容	件数		回数	対応	2020年度累計	
	新規	継続			件数 (新規)	回数
借金（本人）						
借金の回収トラブル						
家庭問題						
夫婦間の問題						
親族間の問題						
育児の悩み						
不登校、引きこもり、子供のトラブル						
介護						
家族の借金						
その他						
隣人等人間関係						
友人関係						
友人（同性）とのトラブル						
異性間（交際相手）のトラブル						
職場問題						
人間関係等						
仕事に関する悩み						
待遇・人事に関する不満						
その他						
消費者問題						
中傷、嫌がらせ、スーター						
交通事故に伴うトラブル						
相続、税金関係						
健康						
本人の健康						
心						
家族の健康						
身体						
心						
問い合わせ						
その他						
計						

・件数・回数のカウント方法： 例えば1人の相談者さまから今月3回お電話をいただいた場合、1件（3回）とカウントします。  
 ・対応種「カウンセリング」・・・ご相談者さまのお気持ちを整理することを中心とした対応  
 「アドバイス」・・・相談員からのアドバイスを中心とした対応  
 「弁護士案内」・・・弁護士との面談（初回無料）をご案内

## ■ 2頁（概要：職場問題、健康問題に限る）

<別紙> 2020年4月 「職場問題」と「健康問題」の概要

株式会社〇〇様

「職場問題」概要

相談者 (職員/家)	概要	対応	形式	回数

「健康問題」概要

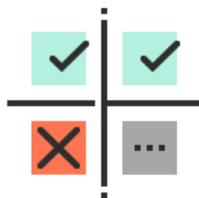
相談者 (職員/家)	概要	対応	形式	回数

# パソナセーフティネットの ご紹介

# パソナセーフティネットのご提供サービス

01

## ストレスチェック



- 法的ストレスチェックの実施
- 医師面接指導
- 集団分析

02

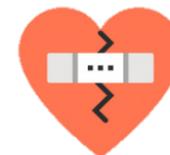
## なんでも相談窓口 (24時間サポート)



- 仕事や日常の悩み
- ストレスチェック後の相談
- 介護や治療に関して

03

## ハラスメント対策支援



- ハラスメント相談、通報窓口
- 心理の専門家が担当
- 研修、心理支援プログラム

04

## 各種研修サービス



- メンタルヘルス研修
- ハラスメント研修
- 人材育成研修

05

## 人事支援/復職支援



- 人事担当者、管理職への助言
- 復職後のサポート
- 面談カウンセリング

06

## 産業医紹介/ 精神科医面接指導



- 産業医紹介
- 対面、WEBでの面接指導
- セカンドオピニオン

メンタルヘルスサービスを中心に、組織における様々な課題をサポートしております

# ご提供サービス（対策別）

区分	予防・健康増進	早期発見・対応	再発予防	
セルフケア	相談窓口（なんでも相談・健康相談）		惨事ストレスケア 復職後支援	
	相談窓口（人事）			
	ストレスチェック（個人結果）	面接カウンセリング		
ラインケア	相談窓口（人事）			
HRサポート	ストレスチェック （集団分析）	職場環境改善 カウンセリング 研修		
		人事担当者支援		
		職場構築サポート 研修                      ハラスメント対策等                      定着支援		
その他				

# 会社概要

会社名	株式会社パソナセーフティネット
本社	〒105-0004 東京都港区新橋6-16-12 京阪神御成門ビル7階
大阪支店	〒530-0003 大阪府大阪市北区堂島1-1-5 関電不動産梅田新道ビル12階
URL	<a href="https://www.safetynet.co.jp/">https://www.safetynet.co.jp/</a>
設立	2024年6月3日（株式会社セーフティネット全事業を吸収分割により継承）
資本金	1億円
会員	会員企業：2,000団体・企業（2024年4月現在）会員数：150万人
代表取締役	新村 達也
登録／認定	独立行政法人労働者健康安全機構 「メンタルヘルス対策支援センター事業 登録相談機関」認定機関 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）プライバシーマーク認定 健康経営優良法人2024（中小規模法人部門（ブライト500）） 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証



2024  
健康経営優良法人  
Health and productivity  
ブライト500



IS 719243 / ISO27001



10840136(10)



女性が活躍しています！

# パソナセーフティネットの特徴

## 20年以上にわたり各種サービスを提供。多くの実績とノウハウを保有

「“はたらく”に寄りそう」を理念として、創業以来20年以上にわたり、ストレスチェック、カウンセリング、相談窓口などの各種メンタルヘルスサービスを提供。現在、中央省庁、地方自治体および法人企業2,000社150万人にご契約をいただいています。

## 経験豊かな専門家が、従業員やご家族、組織をサポート

相談センターでは、公認心理師、精神保健福祉士、産業カウンセラー、臨床心理士、保健師、栄養士、看護師、社労士、ファイナンシャルプランナー、警察OB等が在籍しご相談をお受けしています。（顧問契約：精神科産業医、弁護士）

## 健康経営優良法人「ブライト500」に連続認定

メンタルヘルスサービスを提供する企業として、健康経営を推進し、健康経営優良法人「ブライト500」に連続認定されています。

※ブライト500：中小企業を対象とした健康経営優良企業500社

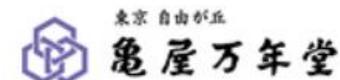
## サービス提供実績

おかげさまで

2,000社  
150万人

に、私たちのサービスを  
ご採用いただいております

※自治体除く



**お気軽にお問合せください**

**お問合せ、  
サービス相談予約はこちらから**

[https://www.safetynet.co.jp/contact\\_us/](https://www.safetynet.co.jp/contact_us/)

