

2010年10月1日

報道関係者 各位

ティーペック株式会社

- 
- 
- **メンタルヘルス対策事業【最大手】のティーペック株式会社。**  
**EAP 支援事業の中核、従業員本人の面談カウンセリング利用実態を公開。**
  - **就業状態別の利用実態が明らかに。**  
**EAP 利用者の約 7 割が通常就業者。**

～通常就業者でも積極的にカウンセリングを活用する傾向に～

---

---

ティーペック株式会社は、大手企業・官公庁・健康保険組合等約 5 4 0 団体へ提供している「こころのサポートシステム」メンタルヘルス面談カウンセリング実施データから、【従業員本人の活用状況】を分析、公開いたしました。

精神疾患による労災の増加、企業への損害賠償などが社会問題化する中、労働契約法の施行（安全配慮義務の明文化）、精神障害の労災判断指針の改正、厚生労働省の健診のうつ病項目追加の動きなど法制面での整備も急速に進んでおります。今、企業に求められるメンタルヘルス体制、安全配慮義務の履行はかつて無いほど厳しさを増しております。

一方、社会全体の「メンタルヘルス」「カウンセリング」に対する認識も広まり、弊社で提供している面談カウンセリングの実施件数も、過去 5 年間で 4 倍以上に増加いたしました。このような背景の中、この度の分析では「働く人」本人に焦点を当て、直近 1 年間の利用状況の分析をいたしました。

今回の分析は、2009年4月1日から2010年3月31日の1年間、契約団体の従業員・職員・被保険者など就労している本人 1, 8 2 8 名、6, 0 0 2 件の面談カウンセリング実施データを分析しております。

この利用実態を『月別』『利用ペース』『利用回数別』『就業状態別』『健康状態別』『通院状態別』で公開しております。

特に『就業状態別集計』で面談カウンセリングを利用した従業員の就業状態は、通常就業をしている従業員利用が最も多く 6 8. 9 % でした。このことより「働く人」が外部相談窓口（EAP）を有効に利用しており、企業のメンタルヘルス対策において「予防」の観点からも効果的であると推測されます。

弊社では、今後もこのような面談カウンセリング実施数業界内最多の利点を生かしたデータの収集を継続し、現代のメンタルヘルス不調者の具体的な傾向を捉えた上でのサービス向上に努めて参ります。

## I. 調査の概要

- 目的 : EAP(従業員支援プログラム)の視点から、当社契約先に所属する本人の【こころのサポートシステム】の利用状況を分析し、労働者の面談カウンセリングの利用実態を明らかにする。
  
- 対象 : 2009年4月1日～2010年3月31日の期間中に実施した、面談カウンセリング利用者1,828人の就業状態、通院状態、健康状態、面談回数、面談日。
  - ※ 以下の条件に該当した者のみを、今回の調査対象とした。
    - ① 4月スタート、かつ無料面談カウンセリングが5回(カウンセリングチケットを5枚配布)の契約先に所属する【本人】
    - ② 面談カウンセリング実施のみ(キャンセルなどは対象外)
  
- 調査・分析結果の概要
  - 1. 利用者の属性

通常就業中に利用を開始した者が全体の70%近く、次いで休職中の利用者が15%を占めた。医療機関への通院状況を見ると、利用開始時に通院していた者は全体の三分の一であり、利用者の三分の二は、通院していなかった。
  
  - 2. 面談カウンセリングの利用ペースと利用回数

面談カウンセリングの次回利用日までの日数は、およそ4週間であった。利用回数を見ると、カウンセリングチケットの上限である5回利用が全体の4割を占め、次いで1回のみ利用が全体の2割強であった。医療機関への通院状況別でみると、通院していない利用者に比べ、通院中の利用者の方が上限回数の5回まで利用する割合が高かった。
  
  - 3. 就業状態別の利用回数

「休みがち(週1～2日程度)」「休みがち(週3日程度)」の利用者においては、1回のみ利用した者の割合が、他の就業状態の利用者に比べ多かった。特に、通院していない者にその傾向が顕著であった。

こころのサポートシステム 2009年度面談利用者の利用実態調査

調査対象期間：2009/4/1～2010/3/31

## 1. 目的

---

- (1) こころのサポートシステム面談利用者の利用実態を調査する。
- (2) こころのサポートシステム面談利用者の利用回数の多いグループを特定する。

## 2. 調査対象

---

- (1) 調査対象者
  - ① 4月スタート（利用券有効期限が3/31）かつ無料面談回数5回の契約における面談利用
  - ② 面談実施日が2009/4/1～2010/3/31
  - ③ 面談実施のみを対象（キャンセル等は調査対象外）
  - ④ 面談利用者区分が本人のみを対象
- (2) 調査対象項目
  - ① MH（こころのサポートシステム運用システム）登録済み情報のうち以下のもの
    - ・ 就業状態
    - ・ 通院状態
    - ・ 健康状態（症状）
    - ・ 面談回数
    - ・ 面談日

## 3. データ数

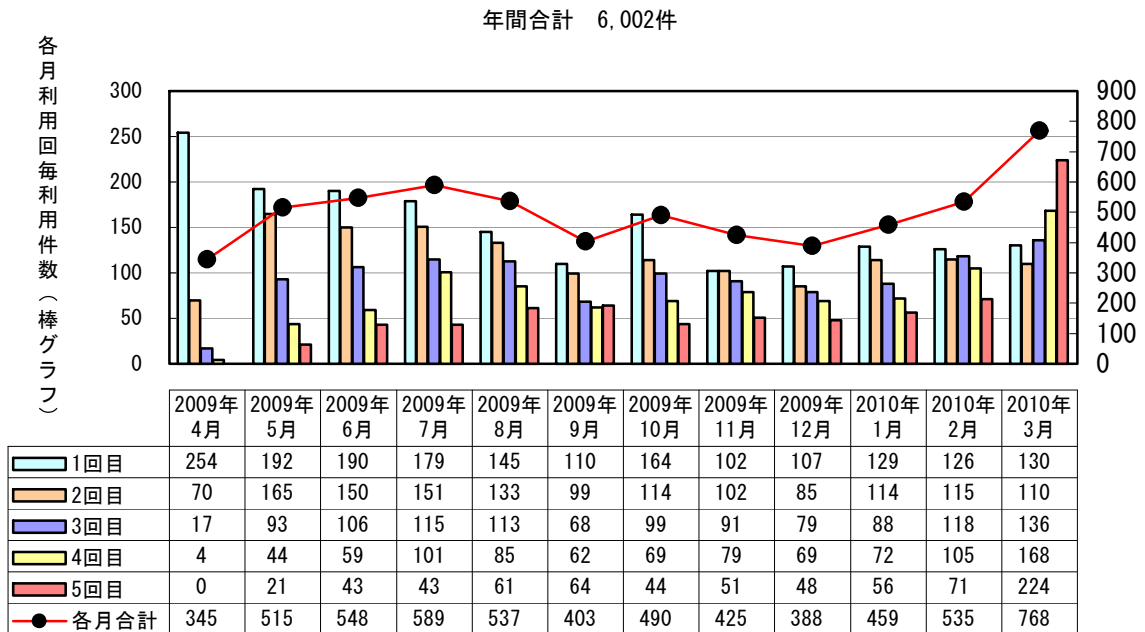
---

- (1) 利用人数と利用件数
  - 年間利用人数 . . . 1,828人
  - 年間利用件数 . . . 6,002件
  - 一人当たりの年間利用回数 . . . 3.28件／人

## 4. 利用件数と利用ペース

### (1) 月別利用件数

各月の利用回数毎利用件数と各月合計件数を調査した。

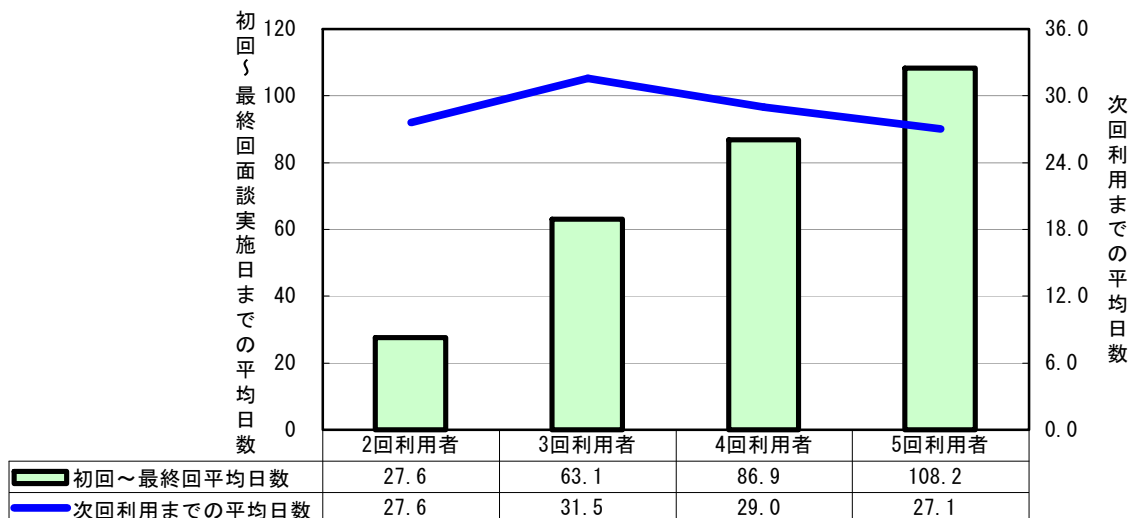


#### わかった事

- ・利用の多い月は、3月、7月、6月の順でそれぞれ768件、589件、548件である。
- ・年間を通じて、1回目、2回目利用が多いが、3月のみ4回目、5回目利用が多い。

### (2) 利用ペース（初回利用～最終回利用までの期間と次回利用までの期間）

利用回数別に、初回面談実施日から最終面談実施日までの平均日数を調査した。  
利用回数別に、次回利用までの平均日数を調査した。



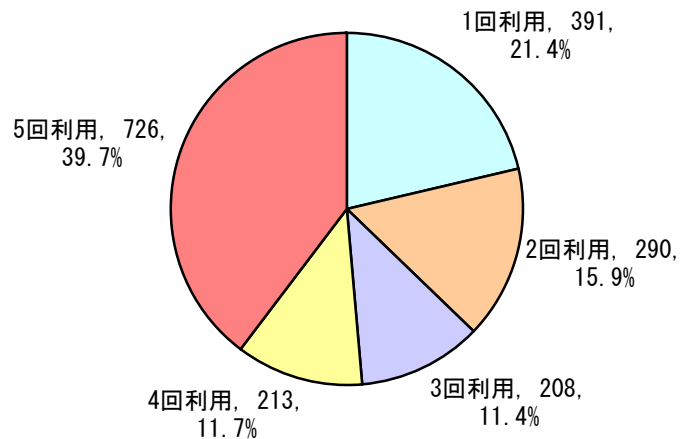
#### わかった事

- ・次回利用日までの平均日数は、約4週間である。  
(利用者は、約4週間に1回面談サービスを利用している)

## 5. 利用回数別の利用人数

- (1) 利用人数の割合  
利用回数別の利用人数を調査した。

利用人数 1,828人



	1回利用	2回利用	3回利用	4回利用	5回利用
利用人数	391	290	208	213	726
割合	21.4%	15.9%	11.4%	11.7%	39.7%

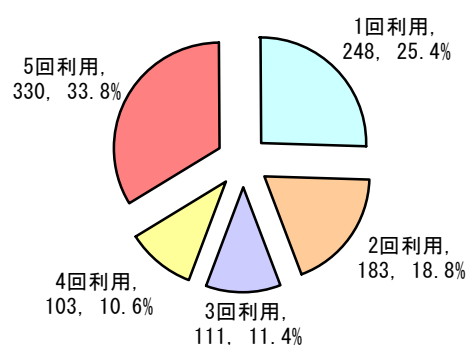
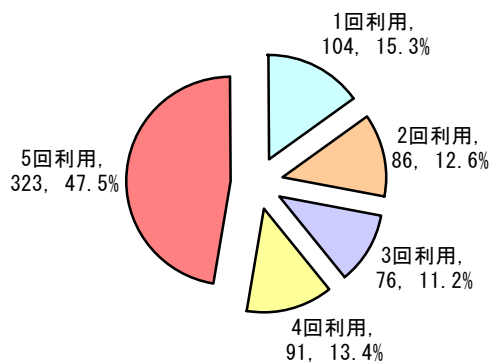
### わかった事

・5回利用が一番多く、全体の約40%で726人。次いで1回利用で、全体の約21%で391人。

- (2) 通院状態別の利用人数の割合  
初回面談時の通院状態別に利用人数の割合を調査した。(不明の173人は除く)

①通院中 →680人

②通院していない →975人



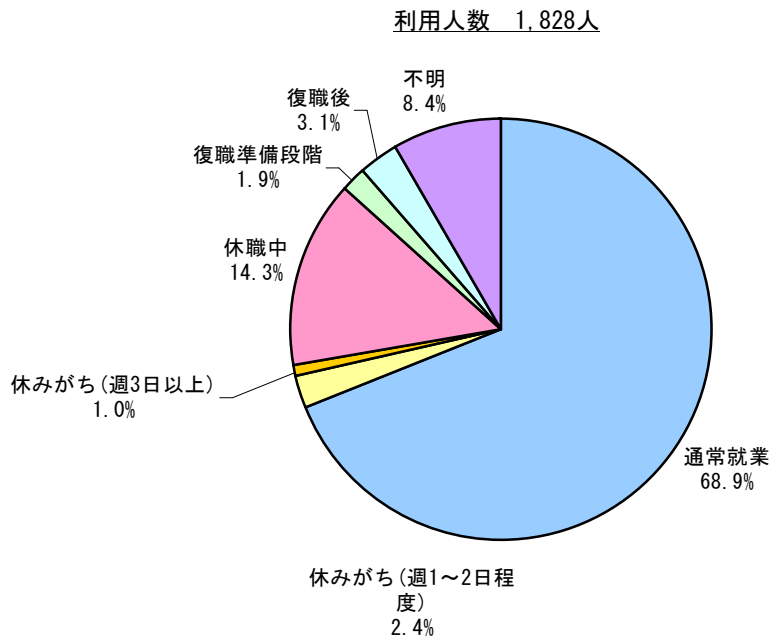
### わかった事

・通院中の利用者のうち5回利用者は約48%、1回利用者は約15%である。  
・通院していない利用者のうち5回利用者は約34%、1回利用者は約25%である。  
・通院中の利用者の方がそうでない利用者比べて、5回利用する割合が高い。

## 6. 就業状態別集計

### (1) 就業状態割合

利用者の初回面談時就業状態の割合を調査した。



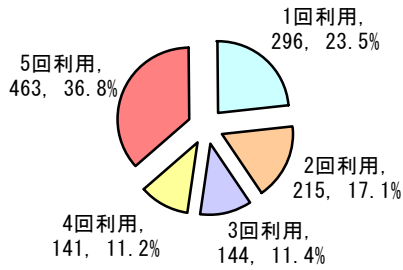
	初回面談時 就業状態	通常就業	休みがち (週1~2日程度)	休みがち (週3日以上)	休職中	復職 準備段階	復職後	不明
合計	利用人数	1,259	44	18	262	35	56	154
	割合	68.9%	2.4%	1.0%	14.3%	1.9%	3.1%	8.4%

#### わかった事

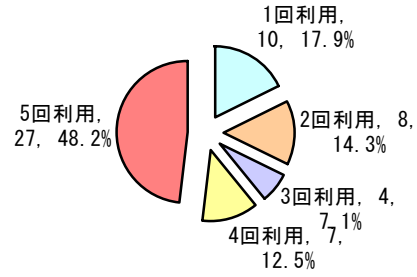
- ・利用人数のうち、もっとも多い利用者の就業状態は、通常就業で68.9%(1,259人)、次いで休職中が14.3%(262人)である。

(2) 就業状態別の利用人数の割合  
初回面談時の就業状態別に利用人数の割合を調査した。(不明の154名は除く)

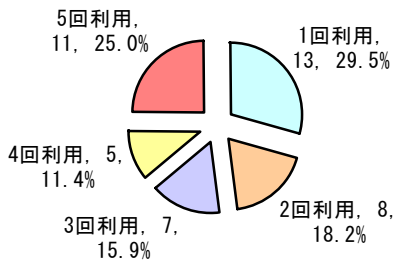
①通常就業 →1,259人



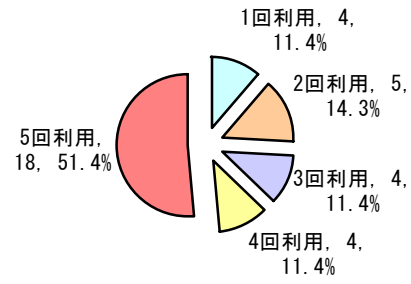
⑥復職後 →56人



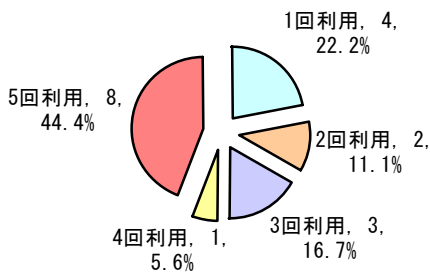
②休みがち(週1~2日程度) →44人



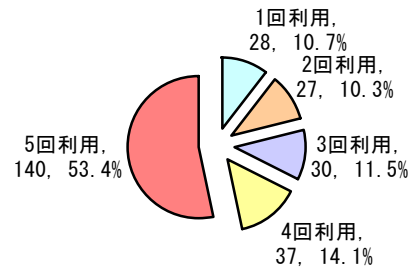
⑤復職準備段階 →35人



③休みがち(週3日程度) →18人



④休職中 →262人



**わかった事**

・5回利用者の割合は就業状態が休職中、復職準備段階、復職後において50%前後である。

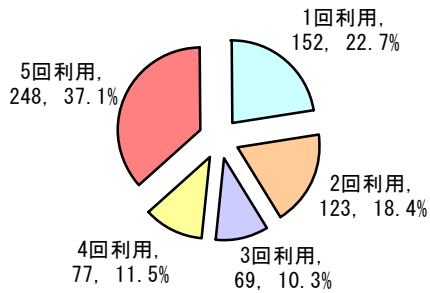


(3) 健康状態別の利用人数の割合

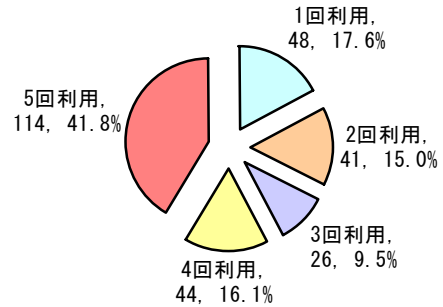
初回面談時の健康状態別に利用人数の割合を調査した。

(調査対象は全体の約90%を占める①うつ状態、②健常、③身体的愁訴、④不安状態)

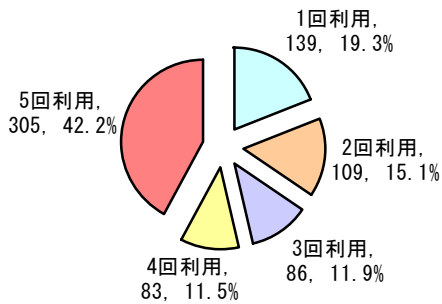
①健常 →669



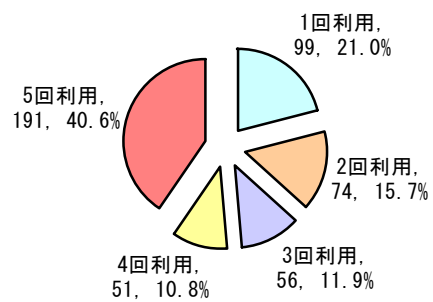
③身体的愁訴 →273



②うつ状態 →722



④不安状態 →471



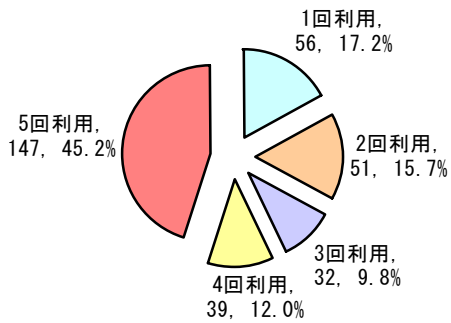
**わかった事**

・どの健康状態においても1回利用の割合が20%前後、5回利用の割合が40%前後である。

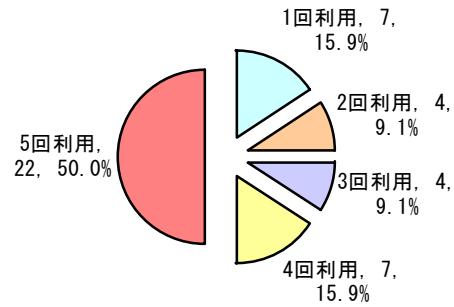
## 7. 通院状態×就業状態別集計

(1) 通院中×就業状態別利用回数割合  
初回面談時の就業状態別に利用回数の割合を調査した。

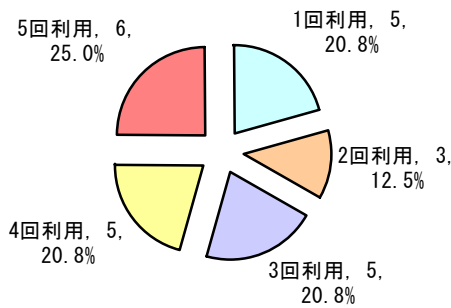
①通常就業 →325人



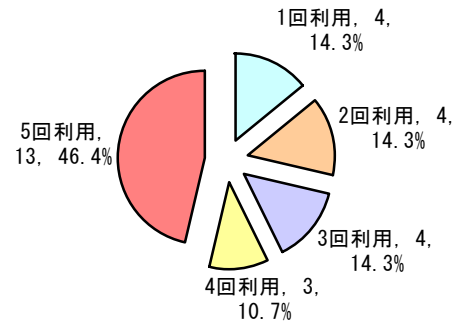
⑥復職後 →44人



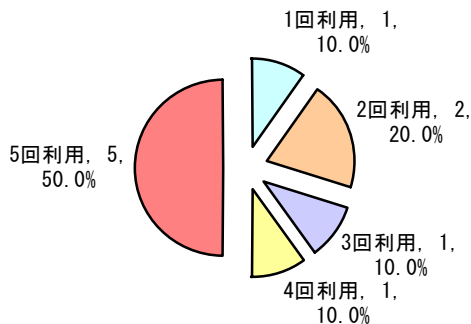
②休みがち(週1~2日程度) →24人



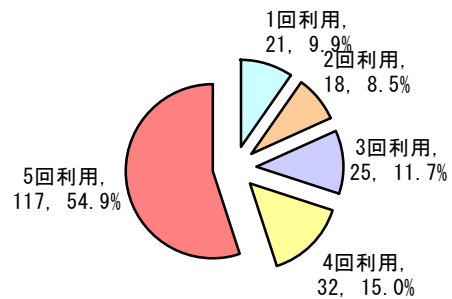
⑤復職準備段階 →28人



③休みがち(週3日程度) →10人



④休職中 →213人

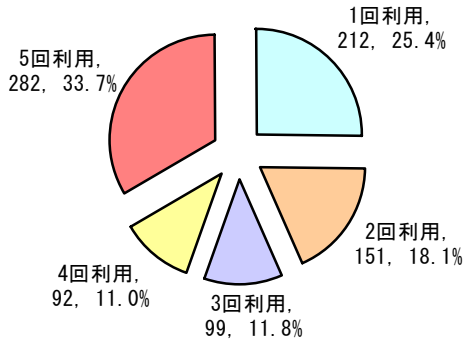


### わかった事

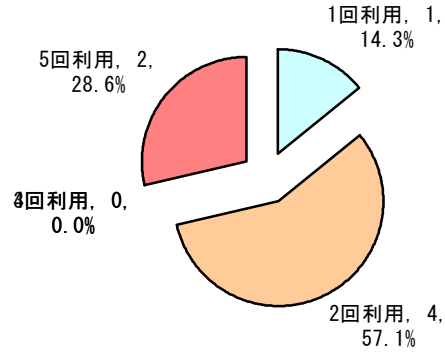
- ・5回利用者の割合は、休みがち(週1~2日程度)を除き全て45%以上である。特に休職中は50%超である。
- ・1回利用者の割合は、休みがち(週1~2日程度)を除き全て20%未満である。

(2) 通院していない×就業状態別利用回数割合  
初回面談時の就業状態別に利用回数の割合を調査した。

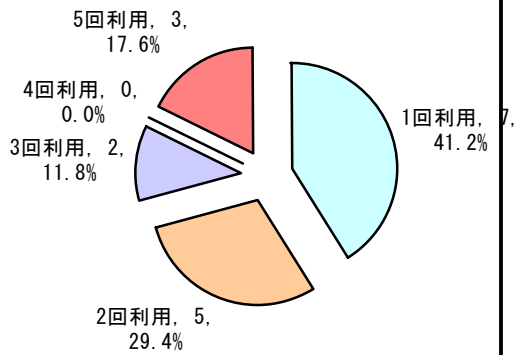
①通常就業 →836人



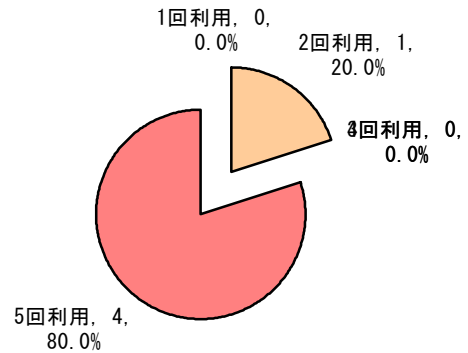
⑥復職後 →7人



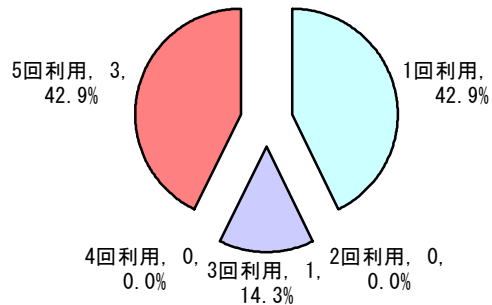
②休みがち(週1~2日程度) →17人



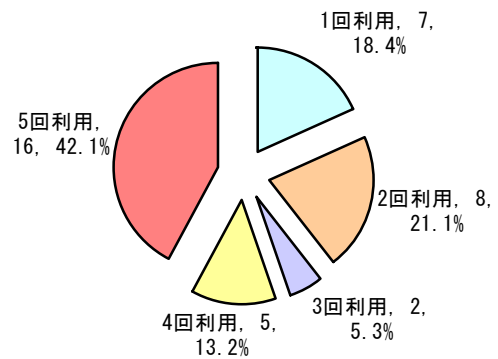
⑤復職準備段階 →5人



③休みがち(週3日程度) →7人



④休職中 →38人



わかった事

- ・5回利用者の割合は、休みがち(週3日程度)、休職中、復職準備段階においては40%超である。また、通常就業、休みがち(週1~2日程度)、復職後においては40%未満である。
- ・1回利用者の割合は、通常就業、休みがちにおいては25%以上、休職中、復職準備段階、復職後においては20%以下である。

## 【総評】

労働者が面談カウンセリングの利用を開始するタイミングは、「通常就業」中が全体のおよそ 7 割であった。また、面談カウンセリング開始時に医療機関に通院していない者は、全体の 6 割を占めた。これらの結果から、面談カウンセリング利用者の半数以上が、通常就業している状況で何らかのストレスを感じ、面談カウンセリングの利用を申し込んだものと推察する。この背景には、「専門家に相談したいけれど、医療機関を受診するレベルなのかどうか自分では判断がつかないので、まずはカウンセリングで相談したい」、「精神科や心療内科などの医療機関は敷居が高いので、カウンセリングを受けたい」といった利用者のニーズがあるのではないかと思われる。また、通院していない者の面談カウンセリング利用回数を見ると、「通院していない」×「休みがち(週 1~2 日程度)・(週 3 日程度)」群において、1 回のみ利用者が全体の 4 割以上を占める結果となった。この「通院していない」×「休みがち(週 1~2 日程度)・(週 3 日程度)」群は、心身の不調等により出社が難しくなった未治療の労働者に該当するが、この群に 1 回のみ利用者が多い背景には、面談カウンセリングを受けた際カウンセラーから病院等の専門機関受診を勧められ、その結果専門機関につながり、面談カウンセリングを継続しなかったケースが多いのではないかと推察する。このように考えると、面談カウンセリングは医療機関受診と比較して利用のハードルが低く、心身の不調を抱えた労働者が最初に相談する専門機関として有効に機能しているものと言えるだろう。

次に、面談カウンセリングの利用ペースを見ると、利用回数に関係なく 1 ヶ月間隔での利用が平均であった。カウンセリングチケットの上限が 5 回なので、利用者はあまり早期にカウンセリングチケットを使い切ってしまうまいよう、適当なインターバルを置いて利用しているものと思われた。1 ヶ月という期間は、カウンセリングで得られた洞察やアドバイスを実生活でいろいろと試し、その結果を持って再度カウンセリングを受け、うまくいった点、難しかった点、次の課題などを再度話し合い、新たな洞察を得る、といったカウンセリング活用法に適した期間なのかもしれない。

月別利用件数を見ると、3 月の利用が一番多く、特に 5 回目の利用件数は他の月の 3~4 倍にも及んだ。面談利用者の中には「何か」の時に備えてカウンセリングチケットを残しておきたいとの考えから、あえてカウンセリングの利用を 3~4 回で「ひとまず終了」とする者もいる。そういった利用者が、カウンセリングチケットの有効期限が差し迫った 3 月に、残っていた 1~2 回分のカウンセリングチケットを使い切ろうと面談カウンセリングを利用する、といったケースが多いのではないかと推察する。

今回の調査は、【こころのサポートシステム】の利用状況のみを対象としたため、5 回のカウンセリングチケットを使いきったあとに、利用者が自費で面談カウンセリングを継続したかどうかは不明であるが、利用者の中には「今年度のチケットは使いきったので、来年度新たに発券されたらまた利用する」と、問題解決に至っていないにもかかわらずカウンセリングを一時中断する者もいる。このような現状を考えると、【こころのサポートシステム】で提供する面談カウンセリングの上限回数が増えれば、問題解決の途中でカウンセリングを中断する、といった問題解決を先延ばしにするケースが減り、従業員のストレス改善やメンタルヘルス向上に寄与するのではないかと推察す

る。

財団法人日本生産性本部メンタルヘルス研究所が2010年に実施した調査(第5回「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査結果)によると、メンタルヘルス施策に「十分に効果が出ている」、「まずまず効果が出ている」と回答した企業は前回の調査結果(2008年実施)より増加しており、全体の48.6%にのぼったという。今回の「こころのサポートシステム 2009年度面談利用者の実態調査」では、「働く人」本人の面談カウンセリング利用実態に焦点を当て分析を行ったが、労働者はストレスに早期に気づき、早期に対処している様子がうかがえた。企業がメンタルヘルス施策の効果に手ごたえを感じている背景には、労働者が早期に面談カウンセリング等の相談窓口を利用している点と関係しているものと推察する。

以上

## PRESS RELEASE

※ 《「こころのサポートシステム」について》

- ・ 電話カウンセリング（年中無休 9：00～22：00）
- ・ 面談カウンセリング（全国 47 都道府県 221 箇所、国内最大級のネットワーク）
- ・ WEBカウンセリング（24 時間年中無休受付）

<参考>

電話カウンセリングの相談件数推移

	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
電話カウンセリング件数	18,774	28,428	37,115	39,305	42,606	40,194

《ティーペック株式会社について》

『「誠の幸福とは、心身ともに健康な生涯を送ることにある。」と考え、その生涯づくりに貢献いたします。』を経営理念に平成元年6月に設立された健康医療・メンタルヘルスサービスの専門会社です。企業のメンタルヘルス対策「ティーペックEAP」では791名の専門スタッフ（医師・臨床心理士等）により大手企業団体・官公庁を中心に約540団体に提供、年間5万件（2009年度実績、電話・面談）メンタルヘルスカウンセリングを提供している国内最大のEAPプロバイダーです。近年では企業の人事労務部門のコンサルテーションや復職支援、GLTDなど総合的にサービスを提供しております。

### 【会社概要】

設立年月日 : 平成元年6月15日  
 事業内容 : 電話による健康相談ほか、医療関連サービス及びEAP関連サービス  
 代表者 : 代表取締役社長 砂原 健市  
 資本金 : 2億5千万円  
 売上 : 30億4,500万円（第21期）  
 本店所在地 : 〒101-0021 東京都千代田区外神田5丁目2番1号 Sビル  
 メディカルコールセンター : 4拠点（東京・新宿・横浜・大阪）  
 社員数 : 150名（平成22年3月現在）  
 ティーペック内部スタッフ : 408名（平成21年4月現在）  
 面談カウンセリング提携スタッフ : 383名（平成21年4月現在）

### 【本件に関するお問合せ先】

ティーペック株式会社  
 担当 : 阿部（塩崎）  
 〒110-0005 東京都台東区上野5丁目6番10号 台和上野ビル  
 電話 (03) 3839-1634 メール [marketing@t-pec.co.jp](mailto:marketing@t-pec.co.jp)  
 ホームページ <http://www.t-pec.co.jp/index.html>