

## Ⅲ「サービス」認定基準 Service Standard

### Ⅲ-1 相談窓口、ショートカウンセリング:Short Counseling (SCj)

メンタルヘルスサービス機関（以下「機関」という。）の相談窓口、ショートカウンセリングサービスは、企業などの組織（以下「顧客企業等」という。）との契約のもとに提供される。従業員の個別の問題を特定し、カウンセリングプログラムによる問題解決とパフォーマンスの向上を目的とする。必要である場合は内部あるいは外部機関に紹介される。

#### SC j 1 **基本方針**

機関は、サービスプログラムの提供の基本方針を掲げている。

#### SC j 1.01

機関は、サービスプログラムの提供に関する基本方針を文書によって示している。

#### SCj 1.02

基本方針には、サービスの品質管理に関する事項が含まれている。

#### SCj 1.03

基本方針は、顧客企業等およびクライアントに明示されている。

#### SCj 1.04

機関は、基本方針を組織内のすべての職員に周知している。

#### SCj 2 **体制、職員、研修**

機関は、適格なスタッフがサービスを提供出来るよう人的体制を整えている。

#### スタッフ

#### SCj 2.01

スクリーニングを実施するスタッフは、以下のいずれかに該当する者である。

- a. 精神科医、心療内科医
- b. 産業医資格を有する医師
- c. 臨床心理士
- d. 精神保健福祉士
- e. シニア産業カウンセラー
- f. CEAP 取得者
- g. 心理学系博士課程を卒業した者または在学中の者
- h. 必要な研修を履修した医師、看護師、保健師
- i. 上記に準じると認められる研修を履修した者

#### SCj 2.02

## 【ver1.2】

アセスメント、サービス計画の作成、カウンセリング、ケースクロージングの作成を担当するスタッフは、以下のいずれかに該当する者である。

- a. 精神科医、心療内科医
- b. 産業医
- c. 臨床心理士
- d. 精神保健福祉士
- e. シニア産業カウンセラー
- f. CEAP 取得者
- g. 心理学系博士課程を卒業した者または在学中の者
- h. 必要な研修を履修した医師、看護師、保健師
- i. 上記に準じると認められる研修を履修した者

### スタッフトレーニング

#### SCj 2.03

スクリーニングを担当するスタッフは、以下の項目についての最新知識を含むトレーニングを受けている。

- a. スクリーニングの技術
- b. 職場におけるメンタルヘルスについて
- c. 機関の役割とサービスについて

#### SCj 2.04

アセスメント、サービス計画の作成、カウンセリング、ケースクロージング計画の作成を担当するスタッフは、以下の項目についての最新知識を含むトレーニングを受けている。

- ~~a.~~ 職場におけるメンタルヘルスについて
- ~~b.~~ 機関の役割とサービスについて
- ~~c.~~ アセスメントの技術
- ~~d.~~ ショートカウンセリングの方法
- ~~e.~~ 危機的状況への介入方法

### スタッフ管理

#### SCj 2.05

機関は、サービスの質を維持するために必要な作業量と時間を考慮し、スタッフの仕事量が適切であるか定期的に業務の見直しを行っている。

SCj 3 サービス

相談窓口、ショートカウンセリングは、適切なプロセスに基づき提供されている。

解釈：相談窓口、ショートカウンセリングサービスはアクセス・スクリーニング・アセスメント・サービス計画立案・ショートカウンセリング・リファー・ケースクロージングの一連のプロセスによって成り立つ。

アクセス

SCj 3.01

機関は、クライアントがサービスを利用しやすいアクセス環境を整え、緊急性の高いものから優先して対応している。アクセス環境には、アクセス出来る時間、アクセスする場所、アクセス手段を含んでいる。

SCj 3.02

機関は、アクセス出来る時間帯、アクセスしてからスクリーニングを行うまでの時間の基準を定めており、顧客企業等との契約において明示している。

解釈：アクセスしてからスクリーニングを行うまでの時間とは、メールを受信してから対応するまでの時間、面談の予約を受け付けてから面談するまでの時間のことを指す。

SCj 3.03

クライアントは、以下のような方法でアクセスが出来る。

- a. 本人の任意の相談
- b. 組合代表者、人事部、上司、企業内産業保健スタッフからの紹介
- c. 強制指示的な紹介

解釈：SC サービス基準でのクライアントとは、顧客企業等の相談する従業員のことを指す。サービスへのアクセスは、電話、メールにて行われる。

SCj 3.04

機関は、クライアントにアクセス出来る時間帯を説明している。

SCj 3.05

スクリーニング、アセスメントおよびカウンセリングを面接で行う場所は、クライアントがアクセスしやすい環境にある。また、クライアントにわかりやすく説明している。

SCj 3.06

スクリーニング、アセスメントおよびカウンセリングを面接で行う部屋は、クライアントが相談しやすい環境であること、また、クライアントのプライバシーが守られる環境になっている。

SCj 3.07

機関は、通常の就業時間外での予約が出来るように配慮している。クライアントは少なく

とも週に一度は夕方以降、または週末に予約が出来る。

### スクリーニング

SCj 3.08

機関は、クライアントが抱えた問題を解決するため、迅速かつ効率的、公平にスクリーニングを行い、必要なサービスに振り分けている。

SCj 3.09

機関は、クライアントが抱えた問題を特定し、緊急性のある事例を優先的に対応している。

SCj 3.10

機関は、サービスを受けられないか、すぐには対応出来ない申込者に対しては、適当な資源を紹介している。

SCj 3.11

機関は、緊急および通常のケースに対する対応マニュアルを持っている。

SCj 3.12

機関は、サービスを受けられないか、すぐには対応出来ない申込者の記録を残している。

### アセスメント

SCj 3.13

機関は、クライアントから必要な情報を丁寧に集め、当該情報をもとに、正しくアセスメントを行っている。

SCj 3.14

機関は、クライアントの抱えた問題、アセスメントに必要な情報を集めている。情報の集め方、入手すべき情報、提供すべき情報についてのマニュアルを持っている。提供する情報には、守秘義務についての説明を含んでいる。

SCj 3.15

機関は、標準アセスメントツールを持っている。クライアントのメンタルヘルスの状態、その要因や背景にある本質的な問題についてアセスメントを行っている。自傷他害の可能性についてもアセスメントを行っている。

### サービス計画

SCj 3.16

機関は、アセスメントの結果を踏まえ、適切なサービス計画を作成している。クライアントは、新規に作成した、または見直しをしたサービス計画の作成に参加している。

SCj 3.17

機関は、アセスメントの結果を踏まえ、クライアントに必要なサービスを選択している。サービスの選択肢として、以下の項目が含まれている。

- a. 精神科紹介
- b. 職場への介入
- c. 家族等への介入
- d. 心理療法
- e. カウンセリング

SCj 3.18

機関は、サービス計画立案の過程で、クライアントに以下の項目の説明をしている。

- a. アセスメントの結果
- b. 利用可能な選択肢
- c. 望ましい結果達成のために機関が提供できる支援サービス
- d. 計画したサービスの利益、代替法、リスク、あるいは転帰

SCj 3.19

機関は、サービス計画の立案にあたり、クライアントの意思を出来る限り尊重するようにしている。

SCj 3.20

サービス計画に対して下記を満たすスーパーバイズが行われ、計画にフィードバックされている。

- a. 経験を持つ精神科医または他の適格な医師によるスーパーバイズを基本とする。
- b. 困難な事案に対しては適宜専門家との連携が行われている。
- c. 定期的に一定の割合でスーパーバイズが行われている。
- d. 全てのサービススタッフがスーパーバイズを受けている。

解釈：各機関で専門家によるスーパーバイズが受けられる体制を整備する必要がある。また、サービス計画の質を担保するため、全サービススタッフの計画および事例記録がスーパーバイズを受ける必要がある。スーパーバイズの期間及び割合に関しては各機関毎に決定する。

### ショートカウンセリング

SCj 3.21

機関は、クライアントが抱えた問題を解決するため、ショートカウンセリングを行っている。

解釈：ショートカウンセリングは、短期で限定された面談を通して行うもので、それ以上の面談が必要な場合には、外部専門医療機関への紹介を原則とする。

SCj 3.22

機関は、クライアントが抱えた問題に応じたカウンセリングのプログラムを持っている。

SCj 3.23

カウンセラーとクライアントは、最初のカウンセリング面接で、潜在的な問題を評価し、

目標や望ましい結果、それらを何時までに達成するか、そのためのサービス計画を作成している。

SCj 3.24

カウンセリングのプログラムは、最新の心理学・医学知識に基づいている。

リファー

SCj 3.25

機関は、精神科受診、心理療法および福祉サービスの必要性および緊急性を判断し、適した専門家にリファーしている。

解釈：スクリーニング、アセスメント、カウンセリングを行う際は必ずリファーを行う必要性について、評価している。

SCj 3.26

リファーする専門家のリストには、以下の施設が含まれている。また、機関は、緊急事態に紹介する専門家を有している。

- a. 主に通院治療を行っている精神科医院
- b. 措置入院を含む緊急入院が可能な施設
- c. アルコール依存症の治療実績のある施設
- d. 心理療法を行っている施設

SCj 3.27

機関は、リファーする標準的な基準を持っている。

SCj 3.28

機関は、必要とされる専門家によるサービスについて、クライアント本人への説明を行っている。機関は、本人の同意を得て、専門家に紹介している。また、必要に応じ、職場の担当者や家族に連絡し、また専門家に紹介している。

解釈：クライアント本人の同意が原則である。しかし緊急事態では、本人の同意なしに職場の担当者や家族に連絡し、また専門家に紹介することもある。

SCj 3.29

機関は、リファーした専門家とのやり取りを記録に残している。

ケースクロージング

SCj 3.30

機関は、事例対応を終了させる際は、事前に計画し適切に行っている。

SCj 3.31

機関は、ケースクロージング計画の作成について、標準ツールを持っている。

SCj 3.32

ケースクロージング計画は、クライアントと調整のうえで作成される。ケースクロージン

グ計画を作成するスタッフは、トレーニングや経験、資格により適格であることが確認されており、対応終了の判断が出来る。

解釈：ケースクロージングとは個別事例に対するサービス提供の終了を意味する。長期にわたりサービス提供が行われていない事例に対しては、サービス提供の継続または終了を明確にし、継続の場合はサービス計画を再確認する必要がある。  
クロージングの際には、事例対応の経過まとめやサービス終了後の引き継ぎ等を記録として残す必要がある。

#### SCj 4 記録・報告

機関は、サービスの提供の記録を保管し、契約に基づき顧客企業等に報告している。

##### SCj 4.01

機関は、提供したサービスの内容を、記録様式を定めた上で記録している。

##### SCj 4.02

サービスの記録は、期間を定めて保存している。

##### SCj 4.03

機関は、契約に基づいて、サービス提供状況について、顧客企業等に適宜報告を行っている。

##### SCj 4.04

機関は、契約に際し、顧客企業等への報告の必要性と報告の有無がもたらす結果について、説明を行っている。

##### SCj 4.05

機関は、サービスにアクセスしてきた以下の方法それぞれに、報告様式を定めている。

- a. 本人の任意の相談
- b. 組合代表者、人事部、上司、企業内産業保健スタッフからの紹介
- c. 強制指示的な紹介

##### SCj 4.06

顧客企業等の従業員からの相談ケースについては、原則として、顧客企業等に詳細な報告を行っていない。

#### SCj 5 評価、改善

機関は、提供したサービスについて評価し、改善を行っている。

##### SCj 5.01

機関は、顧客企業等と協議の上、評価項目を決定し、定期的に評価を実施している。

##### SCj 5.02

機関スタッフおよび管理者、または専門家、サービスチーム、あるいは相互監視チームによって、以下の項目を評価している。

- a. サービス計画の履行
- b. クライアントの目的および望ましい成果の達成度
- c. 同意済みのサービス目標の継続的な妥当性

## SCj 6 契約

機関は、顧客企業等との契約に基づき、サービス提供と報告義務を負っている。

### SCj 6.01

機関と顧客企業等は、契約を締結する前および契約更新時には、以下の項目を含む取り決めを行っている。

- a. 相談対応の対象者
- b. 相談回数の上限
- c. 相談対応する時間帯
- d. 要求する結果、成果の基準
- e. 成果を測定する方法
- f. 情報管理の方法と基準
- g. 報告の形式と頻度

### SCj 6.02

機関は、正式な契約時には、以下の項目を含めた必要事項を書類に明記している。

- a. 契約の目的
- b. 提供するサービス
- c. 金銭面に関する条件
- d. 必要な施設、設備、スタッフの人的資源
- e. 必要なときの相互損害補償
- f. 機関と顧客企業等の相互の義務

### SCj 6.03

機関は、少なくとも四半期毎、あるいは顧客企業等の指示に従い、以下の項目を報告している。

- a. 対応している事例
- b. 求められたサービスの種類
- c. 相談または面談回数
- d. 顧客企業等の担当者と機関の電話による連絡
- e. 問題解決率やクライアントの満足度などの効果の測定

### Ⅲ-2 教育・研修：Education Services (ESj)

機関は、顧客企業等の従業員に対して教育研修プログラムを提供し、従業員のメンタルヘルスへの理解を深め、従業員の心の健康保持増進、メンタル不調の予防さらにパフォーマンス向上を目指す。

#### ES j 1 基本方針

機関は、サービスプログラムの提供の基本方針を掲げている。

##### ES j 1.01

機関は、サービスプログラムの提供に関する基本方針を文書によって示している。

##### ESj 1.02

基本方針には、サービスの品質管理に関する事項が含まれている。

##### ESj 1.03

基本方針は、顧客企業等およびクライアントに明示されている。

##### ESj 1.04

機関は、基本方針を組織内のすべての職員に周知している。

#### ESj 2 体制、職員、研修

機関は、適格なスタッフがサービスを提供出来るよう人的体制を整えている。

##### スタッフ

##### ESj 2.01

教育研修を実施するスタッフは、以下のいずれかに該当する者である。

- j. 精神科医、心療内科医
- k. 産業医
- l. 臨床心理士
- m. 精神保健福祉士
- n. シニア産業カウンセラー
- o. CEAP 取得者
- p. 心理学系博士課程を卒業した者または在学中の者
- q. 必要な研修を履修した医師、看護師、保健師
- r. 上記に準じると認められる研修を履修した者

##### ESj 2.02

教育研修の実施に当たっては、以下についての経験があるスタッフを含めている。

- a. 相談対応経験
- b. ケースマネジメント経験

##### ESj 2.03

教育研修を実施するスタッフは、以下の項目を含むトレーニングを受けている。

- a. 職場におけるメンタルヘルスについて
- b. 機関の役割とサービスについて
- c. 教育技法に関するトレーニング

### スタッフ管理

#### ESj 2.04

機関は、サービスの質を維持するために必要な作業量と時間を考慮し、スタッフの仕事量が適切であるか定期的に業務の見直しを行っている。

#### ESj 3 サービス提供

教育研修サービスは、適切な企画から提供までの一連のプロセスに基づき提供されている。

#### ESj 3.01

機関は、教育対象者（顧客企業等）を分析し、必要な教育研修企画を提示している。

#### ESj 3.02

教育研修は、目的を達するために適切な場、方法を用いて実施されている。

#### ESj 3.03

機関は、厚生労働省の定める労働者の心の健康に関するガイドライン等に記された教育研修を企画立案し、実行の支援をしている。

#### ESj 3.04

機関は、顧客企業等に以下の項目を含む情報を提供している。

- a. 厚生労働省の定める労働者の心の健康に関するガイドライン等に記された従業員への教育研修の事項
- b. 機関の利用方法

#### ESj 4 記録・報告

機関は、提供した教育研修の記録を残し、契約に基づき、顧客企業等に報告している。

#### ESj 4.01

機関は、提供した教育研修の内容を、記録様式を定めた上で記録している。

#### ESj 4.02

提供した教育研修の記録は、期間を定めて保存している。

#### ESj 4.03

機関は、契約に基づいて、顧客企業等に対し、教育研修状況について適宜報告を行っている。

**ESj 5 評価・改善**

機関は、提供した教育研修内容について評価し、改善を行っている。

ESj 5.01

機関は、教育研修内容の質を高いレベルで維持している。研修の理解度や満足度について調査し、研修内容の改善につなげている。

解釈：教育研修プログラム内容は、厚生労働省の定める労働者の心の健康に関するガイドライン等に記された事項を含む。

ESj 5.02

機関は、顧客企業等と協議の上、評価項目を決定し、定期的に評価を実施している。

**ESj 6 契約**

機関は、顧客企業等との契約に基づき、教育研修の提供と報告義務を負っている。

ESj 6.01

機関は、正式な契約時、以下の項目を含めた必要事項を書類に明記している。

- a. 契約の目的
- b. 提供する教育研修
- c. 金銭面に関する条件
- d. 必要な施設、設備、スタッフの人的資源
- e. 必要なときの相互損害補償
- f. 機関と顧客企業等の相互の義務

### Ⅲ-3 マネジメントコンサルテーション：Management Consultation Services(MCSj)

顧客企業等の管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフへの支援を行い、顧客企業等のメンタルヘルス対策を支援する。問題を抱えた従業員への対応、職場環境、従業員のパフォーマンス向上についてのコンサルテーションサービス、教育サービスを含む。

#### □ MCS j 1 基本方針

機関は、サービスプログラムの提供の基本方針を掲げている。

##### □ MCS j 1.01

機関は、サービスプログラムの提供に関する基本方針を文書によって示している。

##### □ MCSj 1.02

基本方針には、サービスの品質管理に関する事項が含まれている。

##### □ MCSj 1.03

基本方針は、顧客企業等およびクライアントに明示されている。

##### □ MCSj 1.04

機関は、基本方針を組織内のすべての職員に周知している。

#### □ MCSj 2 体制、職員、研修

機関は、適格なスタッフがサービスを提供出来るよう人的体制を整えている。

##### □ MCSj 2.01

管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフに対してのコンサルテーションサービスを行うスタッフは、職場でのメンタルヘルス対策に経験を持つ、以下のいずれかに該当する者である。

- a. 精神科医、心療内科医
- b. 産業医
- c. 臨床心理士
- d. 精神保健福祉士
- e. シニア産業カウンセラー
- f. CEAP 取得者
- g. 上記に準じると認められる職域での経験を有する保健師、看護師
- h. 上記に準じると認められる研修を履修した者

##### □ MCSj 2.02

管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフに対してコンサルテーションサービスを行うスタッフは、以下の項目の最新知識を含むトレーニングを受けている。

- a. 職場におけるメンタルヘルスについて
- b. 機関の役割とサービスについて
- c. アセスメントの技術

- d. ショートカウンセリング方法
- e. 危機介入方法

MCSj 2.03

管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフに対してコンサルテーションサービスを実施する際は、以下の経験を持つスタッフを含めている。

- a. 機関での相談対応経験
- b. 機関での人事担当者、管理監督者、産業保健スタッフ等に対するコンサルテーション経験

スタッフ管理

MCSj 2.04

機関は、サービスの質を維持するために必要な作業量と時間を考慮し、スタッフの仕事量が適切であるか定期的に業務の見直しを行っている。

MCSj 3 サービス

マネジメントコンサルテーションは、適切なプロセスに基づき提供されている。

解釈：マネジメントコンサルテーションは、アクセス・スクリーニング・アセスメント・アドバイス・ケースクロージングの一連のプロセスによって成り立つ。教育研修が含まれる場合もある。

アクセス

MCSj 3.01

機関は、サービスを利用しやすいアクセス環境を整え、緊急性の高いものから優先して対応している。アクセス環境には、アクセス出来る時間、アクセスする場所、アクセス手段を含んでいる。

MCSj 3.02

管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフは、電話もしくはメールまたは面談にてアクセスが出来る。

解釈：サービスへのアクセスは、電話、メールにて行われる。

MCSj 3.03

機関は、人命にかかわる緊急事態とそうでない場合に分けて、対応出来る時間帯を設定している。対応出来る時間帯を顧客企業等との契約において明示している。

MCSj 3.04

コンサルテーションを行う場所は、管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフがアクセスしやすい環境にある。また、管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフにわかりやすく説明している。

MCSj 3.05

コンサルテーションを行う部屋は、管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフが相談しやすい環境であること、また、プライバシーが守られる環境になっている。

スクリーニング

MCSj 3.06

機関は、管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフそれぞれが求める事項を解決するため、迅速かつ効率的、公平にスクリーニングを行い、必要なサービスに振り分けている。

MCSj 3.07

機関は、問題を抱えた従業員の問題を特定し、緊急性のある事例を優先的に対応している。

MCSj 3.08

機関は、サービスを受けられないか、すぐには対応出来ない申込者に対しては、適切な資源を紹介している。

MCSj 3.09

機関は、緊急および通常のケースに対するマニュアルを持っている。

MCSj 3.10

機関は、サービスを受けられないか、すぐには対応出来ない申込者の記録を残している。

アセスメント

MCSj 3.11

機関は、丁寧に必要な情報を集め、集められた情報より、正しくアセスメントを行っている。

MCSj 3.12

機関は、管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフの求める事項、問題を抱えた従業員のアセスメントに必要な情報を集めている。情報の集め方、入手する情報、提供する情報についてのチェックリストを持っている。

MCSj 3.13

機関は、標準アセスメントツールを持っている。問題を抱えた従業員のメンタルヘルスの状態、その要因についてアセスメントを行っている。自傷他害の可能性についてもアセスメントを行っている。

アドバイス

MCSj 3.14

コンサルテーションサービスを行うスタッフは、企業の人事施策、安全衛生の仕組みについての基本的な理解の上で、アドバイスができる。当該アドバイスには、以下の内容を含んでいる。

- a. 問題を抱えた従業員の想定される問題点の整理
- b. 管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフの取るべき行動
- c. 社内、社外組織との連携の必要性
- d. 望ましい結果達成のために機関が提供できる支援サービス
- e. 利用可能な選択肢、その予測されるサービスの効果とリスク

### ケースクロージング

#### MCSj 3.15

機関は、事例対応を終了させる際は、事前に計画し適切に行っている。

#### MCSj 3.16

機関は、ケースクロージング計画の作成について、標準ツールを持っている。

#### MCSj 3.17

ケースクロージング計画は、管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフと調整のうえで作成される。

#### MCSj 3.18

ケースクロージング計画を作成するスタッフは、トレーニングや経験、資格により適格であることが確認されており、対応終了の判断が出来る。

解釈：ケースクロージングとは事例に対するサービス提供の終了を意味する。長期にわたりサービス提供が行われていない事例に対しては、サービス提供の継続または終了を明確にし、継続の場合はサービス計画を再確認する必要がある。

クロージングの際には、事例対応の経過まとめやサービス終了後の引き継ぎ等を記録として残す必要がある。

### 教育研修(管理職・スタッフ研修)

#### MCSj 3.19

機関は、顧客企業等の管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフに必要な教育研修を行い、顧客企業等がメンタルヘルス対策についての理解を深めることを支援している。

#### MCSj 3.20

機関は、顧客企業等の管理監督者に、以下の項目を含む研修を提供している。

- a. 厚生労働省の定める労働者の心の健康に関するガイドライン等に記された管理監督者への教育研修の事項
- b. 契約内容を含む機関の利用方法

#### MCSj 3.21

機関は、顧客企業等の産業保健スタッフに以下の項目を含む研修を提供している。

- a. 厚生労働省の定める労働者の心の健康に関するガイドライン等に記された産業保健スタッフへの教育研修の事項

b. 契約内容を含む機関との連携方法

MCSj 3.22

機関は、教育研修の質を高いレベルで維持している。実施した研修の理解度、満足度について調査し、改善につなげている。

MCSj 3.23

管理監督者、人事担当者および産業保健スタッフに対して研修を実施するスタッフは、以下の項目を含むトレーニングを受けている。

- a. 職場におけるメンタルヘルスについて
- b. 機関の役割とサービスについて
- c. 教育技法に関するトレーニング

MCSj4 **記録・報告**

機関は、サービスの提供の記録を残し、契約に基づき、顧客企業等に報告している。

MCSj 4.01

機関は、提供したサービスの内容を、記録様式を定めた上で記録している。

MCSj 4.02

サービスの記録は、期間を定めて保存している。

MCSj 4.03

機関は、契約に基づいて、サービス提供状況について、顧客企業等に適宜報告を行っている。

MCSj 5 **評価・改善**

機関は、提供したサービス内容について評価し、改善を行っている。

MCSj 5.01

機関は、顧客企業等と協議の上、評価項目を決定し、定期的に評価を実施している。

MCSj 6 **契約**

機関は、顧客企業等との契約に基づき、サービス提供と報告報告義務を負っている。

MCSj 6.01

機関は、契約を締結する前及び契約更新時には、顧客企業等と以下の項目を含む取り決めを行っている。

- a. サービス利用者の範囲
- b. 相談対応する時間帯
- c. 要求する結果、成果の基準
- d. 成果を測定する方法
- e. 情報管理の方法と基準

【ver1.2】

f. 報告の形式と頻度

MCSj 6.02

機関は、正式な契約時、以下の項目を含めた必要事項を書類に明記している。

- a. 契約の目的
- b. 提供するサービス
- c. 金銭面に関する条件
- d. 必要な施設、設備、スタッフの人的資源
- e. 必要なときの相互損害補償
- f. 機関と顧客企業等の相互の義務

### Ⅲ-4 ケースマネジメント・職場復帰支援サービス:Case Management & Return to work Services(CMj)

ケースマネジメントサービスは、支援を必要とする人に対し機関の担当スタッフが関係者と共に、環境を調整し、支援するものである。組織的かつ包括的な多数のサービスを、信頼のおける担当スタッフの継続的な支援と密な連絡を通じて提供するものである。また、職場復帰支援サービスも含まれる。

**CMj 1 基本方針**  
機関は、サービスプログラムの提供の基本方針を掲げている。

CMj 1.01  
機関は、サービスプログラムの提供に関する基本方針を文書によって示している。

CMj 1.02  
基本方針には、サービスの品質管理に関する事項が含まれている。

CMj 1.03  
基本方針は、顧客企業等およびクライアントに明示されている。

CMj 1.04  
機関は、基本方針を組織内のすべての職員に周知している。

**CMj 2 体制、職員、研修**  
機関は、適格なスタッフがサービスを提供出来るよう人的体制を整えている。

#### スタッフ

CMj 2.01  
ケースマネジメントサービスの実施にあたっては、ケースマネジメントサービスの経験があるスタッフを含めている。

CMj 2.02  
ケースマネジメントサービスを行うスタッフ(以下「専門スタッフ」という。)は、以下のいずれかに該当する者である。

- a. 精神科医、心療内科医
- b. 産業医
- c. 臨床心理士
- d. 精神保健福祉士
- e. シニア産業カウンセラー
- f. CEAP 取得者
- g. 上記に準じると認められる職域での経験を有する保健師、看護師

h. 上記に準じると認められる研修を履修した者

CMj 2.03

専門スタッフは、クライアントおよび関係者を尊重し、問題を抱えたクライアント本人および家族のニーズを的確に捉え、協力的に対応している。

トレーニング

CMj 2.04

機関は、専門スタッフが定期的に専門教育を受けることの出来る環境を提供している。

CMj 2.05

専門スタッフは、以下の項目を含むトレーニングを受けている。

- a. クライアントとの信頼関係の形成について
- b. クライアント本人および家族との連携方法について
- c. クライアント本人および家族を支援するうえでの対応方法について
- d. 関係者との調整方法について
- e. 事例へのサポートについて
- f. 機密保持について
- g. 顧客企業等との連携方法について

スタッフ管理

CMj 2.06

機関は、サービスの質を維持するために必要な作業量と時間を考慮し、専門スタッフの仕事量が適切であるか定期的にチェックし、調整している。

**CMj 3 サービス**

ケースマネジメントサービスは、適切なプロセスに基づき提供されている。

解釈：ケースマネジメントサービスは、アクセス・スクリーニング・アセスメント・サービス計画、ケースクロージングの一連のプロセスによって成り立つ。

機関は、関係者との連携をおこない、社会資源サービスを適切に結びつけて、環境調整を行いクライアントの問題解決を支援する。また、事例性の解消を目指しクライアントの継続的な就業支援を行う。休復職時の支援として、職場復帰支援サービスも行われる。

注) 職場復帰支援サービスに関しては職場復帰支援サービスの項目を適用する。

アクセス

CMj 3.01

機関は、クライアントがサービスを利用しやすいアクセス環境を整え、緊急性の高いものから優先して対応している。アクセス環境には、アクセス出来る時間、アクセスする場所、

アクセス手段を含んでいる。

CMj 3.02

機関は、アクセス出来る時間帯、アクセスしてからスクリーニングを行うまでの時間の基準を定めており、顧客企業等との契約において明示している。

CMj 3.03

クライアントは、以下のような方法でアクセスが出来る。

- a. 本人の任意の相談
- b. 組合代表者、人事部、上司、企業内産業保健スタッフからの紹介
- c. 強制指示的な紹介

CMj 3.04

スクリーニングおよびアセスメントを面接で行う場所は、クライアントがアクセスしやすい環境にある。また、クライアントにわかりやすく説明している。

CMj 3.05

スクリーニングおよびアセスメントを面接で行う部屋は、クライアントが相談しやすい環境であること、また、クライアントのプライバシーが守られる環境になっている。

スクリーニング

CMj 3.06

機関は、事例のスクリーニングを迅速に行い、ニーズの緊急性を確認し、クライアントを適切なサービスに導くことができる。

CMj 3.07

機関は、受け入れの際に、クライアントに以下の情報を提供している。

- a. クライアントの要求に対応するサービスの内容について
- b. 適切なサービスの利用時期について

CMj 3.08

機関は、クライアントの抱えた問題を解決するため、迅速かつ効率的、公平にスクリーニングを行い、必要なサービスに振り分けている。

CMj 3.09

機関は、サービスを受けられないか、すぐには対応出来ない申込者に対しては、適当な資源を紹介している。

CMj 3.10

機関は、必要に応じ、顧客企業等内部の関係者や家族と連携して環境調整を行っている。

CMj 3.11

機関は、サービスを受けられないか、すぐには対応出来ない申込者の記録を残している。

アセスメント

CMj 3.12

機関は、クライアントから丁寧に必要な情報を集め、当該情報をもとに、正しくアセスメントを行っている。

CMj 3.13

アセスメントを行う専門スタッフは、技能・経験を有し、クライアントに必要な支援サービスを判断できる。

CMj 3.14

アセスメントのために収集する情報は、初期スクリーニングで確認が必要な問題、かつ求められるサービスと目的を達成するために必要な情報に限定されている。

CMj 3.15

アセスメントは、可能であればクライアントの選択した場所において対面で行われ、現在、実施の支援が適切であるか評価を行っている。

CMj 3.16

機関は、必要に応じて特別なアセスメントを直ちに提供あるいは手配している。

CMj 3.17

クライアントへのアセスメントの際は、以下の点を考慮している。

- a. クライアント本人および家族の感情への配慮
- b. 強制しない
- c. 自主性の尊重
- d. 柔軟な対応

**サービス計画の立案**

CMj 3.18

クライアントは、適切な支援サービスの提供の基本となるサービス計画の作成と継続的な見直しに参加している。職場との連携に基づく薬物およびアルコール依存治療、職業訓練およびリハビリテーションサービスへの紹介、職場復帰支援サービスも含まれる。

CMj 3.19

全てのクライアントは、以下を利用することが可能である。

- a. サービス計画
- b. 必要に応じて、直接または委託サービス
- c. 個々の事例の調整と提供されるサービスの評価・検証

CMj 3.20

サービス計画は、クライアントが参加する方法で時宜に合わせて作成され、危機あるいは緊急のニーズが確認された場合には、緊急サービス計画が作成されている。

CMj 3.21

サービス計画には、以下の項目を含んでいる。

【ver1.2】

- a. 同意済みの目的、望んだ成果、およびそれらを達成するためのスケジュール
- b. 提供される支援サービスとその担当者

CMj 3.22

機関は、サービス計画立案にあたり、クライアントに以下の項目について説明している。

- a. 顧客企業等内で規定された職場復帰手順
- b. 利用できるオプションサービス
- c. 計画したサービスの利益、代替法、リスクや結果
- d. 望ましい結果達成のために機関が提供できる支援サービス
- e. 利用可能な選択肢、その予測されるサービスの効果とリスク

CMj 3.23

機関は、ケースマネジメントサービスにおいて、以下の項目を実施している。

- a. サービス計画で必要とされた、あるいは要求されたサービスについては、直接提供、紹介、連絡調整などの方法でクライアントに提供している。
- b. 最新の包括的なプログラム・サービスとその利用方法の情報をクライアントに提供している。
- c. クライアントの同意の下、職場への情報の提供や職場への介入を行っている。

CMj 3.24

機関は、必要に応じて、以下の項目について、直接提供するか手配・調整している。

- a. 職場への介入（連携）
- b. 精神医療・精神保健サービス
- c. 精神医療以外の医療サービス
- d. アルコールその他薬物教育および治療
- e. 職業訓練および就業支援

CMj 3.25

機関は、クライアントが職場への適応能力を持ち生活の質を管理し、持続的な就業を可能にするために、以下の支援を行っている。

- a. クライアントの行動の変化を促進すること。
- b. クライアントがコミュニティの支援へのアクセスを援助すること。
- c. 問題解決スキルを習得させること。
- d. 生産的な行動のパターンを習得させること。

CMj 3.26

サービス計画に対して下記を満たすスーパーバイズが行われ、計画にフィードバックされている。

- a. 経験を持つ精神科医または他の適格な医師によるスーパーバイズを基本とする。
- b. 困難な事案に対しては適宜専門家との連携が行われている。
- c. 定期的に一定の割合でスーパーバイズが行われている。

d. 全てのサービススタッフがスーパーバイズを受けている。

解釈：各機関で専門家によるスーパーバイズが受けられる体制を整備する必要がある。また、サービス計画の質を担保するため、全サービススタッフの計画および事例記録がスーパーバイズを受ける必要がある。スーパーバイズの期間及び割合に関しては各機関毎に決定する。

### 職場復帰(復職)支援サービス

#### CMj 3.27

職場復帰支援サービスは、心の健康問題で休業している従業員に対し、円滑に職場復帰し、業務継続が可能となるような支援サービスを当該従業員の関係者と連携をとりながら進めている。

#### CMj 3.28

機関は、顧客企業等内で定められた職場復帰支援に関する体制や規定を把握するとともに、支援を行うクライアントに適用される規定を十分に把握した上でサービス提供を行っている。

#### CMj 3.29

機関は、職場復帰の過程で提供可能な支援サービスが、あらかじめ顧客企業等との間で明確になっている。

#### CMj 3.30

機関は、個別の職場復帰支援計画立案にあたり、クライアントに以下の項目を説明している。

- a. 顧客企業等内で規定された職場復帰手順
- b. 利用できるオプションサービス
- c. 計画したサービスの利益、代替法、リスクや結果
- d. 望ましい結果達成のために機関が提供できる支援サービス
- e. 利用可能な選択肢、その予測されるサービスの効果とリスク

#### CMj 3.31

機関は、治療状況の他、業務遂行能力や今後の業務に対するクライアントの考えなどの情報に基づき、個人の状態の評価を行い必要な支援を行うとともに、必要に応じて主治医、家族、職場関係者との連携を行っている。

解釈：通常、個人が医学的に業務に復帰するのに問題がない程度に回復しているか否かの判断は、主治医や産業医などの専門家の判断が尊重され、最終的な職場復帰の可否に関しては適切な手順に従い事業者が行う。

#### CMj 3.32

機関は、職場復帰にあたり職場環境調整の必要性を認めた場合は、必要に応じ職場に介入を行っている。

### サービス監視

CMj 3.33

機関は、サービス監視により、サービス、ケアの連続性を確保し、クライアントのニーズや状況が変化した場合に、時宜にあわせてサービス提供を調整している。

CMj 3.34

サービス監視には、以下の項目が含まれている。

- a. サービスが予定通り開始されているかの初期評価
- b. サービスが適切で満足のいくものであるかの検証
- c. 定期的なフォローアップ評価
- d. サービス提供あるいはクライアントに問題が発生した際の即時対応

解釈：機関は、クライアントのニーズに応じて、サービスの監視の種類と頻度、提供するサービスの頻度と量、協力者の連絡頻度を調整する。

CMj 3.35

機関は、以下の問題事例発生の際、引き金となる事件から 5 営業日以内に再評価を行っている。

- a. クライアント本人または家族の状態や状況に大きな変化があったとき
- b. クライアント本人または家族に新たな問題が生じたとき

ケースクロージング

CMj 3.36

機関は、事例対応を終了させる際は、事前に計画し適切に行っている。

CMj 3.37

機関は、ケースクロージング計画の作成について、標準ツールを持っている。

CMj 3.38

ケースクロージング計画は、クライアントと調整のうえで作成される。

CMj 3.39

ケースクロージング計画を作成するスタッフは、トレーニングや経験、資格により適格であることが確認されており、対応終了の判断が出来る。

解釈：ケースクロージングとは個別事例に対するサービス提供の終了を意味する。長期にわたりサービス提供が行われていない事例に対しては、サービス提供の継続または終了を明確にし、継続の場合はサービス計画を再確認する必要がある。

クロージングの際には、事例対応の経過まとめやサービス終了後の引き継ぎ等を記録として残す必要がある。

CMj 4 **記録・報告**

機関は、サービス提供の記録を残し、契約に基づき、顧客企業等に報告している。

CMj 4.01

機関は、提供したサービスの内容を、記録様式を定めた上で記録している。

CMj 4.02

サービスの記録は、期間を定めて保存している。

CMj 4.03

機関は、契約に基づいて、サービス提供状況について、顧客企業等に適宜報告を行っている。

CMj 4.04

機関は、契約に際し、顧客企業等への報告の必要性と報告の有無がもたらす結果について、説明を行っている。

CMj 4.05

機関は、サービスにアクセスしてきた以下の方法それぞれに、報告様式を定めている。

- a. 本人の任意の相談
- b. 組合代表者、人事部、上司、企業内産業保健スタッフからの紹介
- c. 強制指示的な紹介

CMj 5 評価、改善

機関は、提供したサービスについて評価し、改善を行っている。

CMj 5.01

機関は、顧客企業等と協議の上、評価項目を決定し、定期的に評価を実施している。

CMj 5.02

機関スタッフおよび管理者、または専門家、サービスチーム、あるいは相互監視チームによって、以下の項目を評価している。

- a. サービス計画の履行
- b. サービス利用者の目的および望ましい成果の達成度
- c. 同意済みのサービス目標の継続的な妥当性

CMj 6 契約

機関は、顧客企業等との契約に基づき、サービス提供と報告義務を負っている。

CMj 6.01

機関は、顧客企業等との契約条件に従い、以下の項目を含めた必要事項を書類に明記している。

- a. 契約の目的
- b. 提供するサービス
- c. 金銭面に関する条件
- d. 必要な資源（設備、施設、スタッフ）

【ver1.2】

- e. 機関と顧客企業等（クライアント企業）の相互の義務
- f. 情報管理の方法と基準
- g. 必要な時の相互損害補償

CMj 6.02

機関は、顧客企業等との契約に基づき、クライアントへのサービス提供を行っている。

### III-5 メンタルヘルス調査: Mental Health Survey(MHSj)

メンタルヘルス調査は、質問票等により、個人のストレス要因やストレス反応を測定・評価するとともに、組織のストレス状況の把握や問題分析を行い、対策につなげていくサービスである。メンタルヘルス調査の結果は、メンタル不調者のスクリーニングの他、職場環境改善にも役立てることができる。また、メンタルヘルス対策の全体の効果測定にも有用である。調査にあたっては、目的の明確化と適切なツールの選択を基本とし、事後措置の対応に関してもクライアントと事前協議を行い、体制を整えた上で実施する。

#### MHSj 1 基本方針

機関は、サービスプログラムの提供の基本方針を掲げている。

##### MHSj 1.01

機関は、サービスプログラムの提供に関する基本方針を文書によって示している。

##### MHSj 1.02

基本方針には、サービスの品質管理に関する事項が含まれている。

##### MHSj 1.03

基本方針は、顧客企業等およびクライアントに明示されている。

##### MHSj 1.04

機関は、基本方針を組織内のすべての職員に周知している。

#### MHSj 2 体制、職員、研修

機関は、適格なスタッフがサービスを提供出来るよう人的体制を整えている。

##### MHSj 2.01

プログラム実施に係るスタッフは、専門知識を持ち、メンタルヘルス調査の経験を有している。

##### MHSj 2.02

プログラム実施に係るスタッフは、定期的に訓練を受け、メンタルヘルス調査に関する知識を有している。

##### MHSj 2.03

プログラム実施に係るスタッフは、情報管理に関し十分な知識を持つとともに、法令を遵守し責任を果たすことができる。

#### MHSj 3 サービスプログラム

メンタルヘルス調査は、適切な一連のプロセスに基づき実施されている。

##### MHSj 3.01

機関は、メンタルヘルス調査実施において調査対象者が十分な理解のもと調査に協力できるよう、顧客企業等とともに調整を行っている。

##### MHSj 3.02

機関は、調査対象者が調査に参加しやすいよう、顧客企業等に以下の対応を依頼している。

- a. 調査対象者に対し調査の意義を丁寧に説明し、調査対象者の同意のもと調査を実施する。
- b. 調査実施に必要な時間などの労力を最小限にし、調査に協力しやすい環境を整える。
- c. 調査実施に関して、しかるべき会議において承認を得るとともに、必要に応じ調査対象者への説明会を行う。

### サービス計画(プラン)の立案

#### MHSj 3.03

機関は、顧客企業等との協議のもと、ニーズを把握し、サービス提供基盤となるメンタルヘルス調査の計画立案を行っている。

#### MHSj 3.04

サービス計画の立案にあたっては、以下の内容を含んでいる。

- a. 調査目的
- b. 調査対象
- c. 調査方法
- d. 実施時期
- e. 事後措置
- f. 再調査

#### MHSj 3.05

メンタルヘルス調査に使用されるツールは、十分なエビデンスを持っている。

### 事後措置(フォローアップ)

#### MHSj 3.06

事後措置の方法は、調査目的によって異なる。個人への対応と組織への対応とを分けて、事後措置を行っている。

#### MHSj 3.07

調査結果は、速やかに集計、および目的とした事項に関し、分析が可能である。

#### MHSj 3.08

機関は、必要に応じ、分析結果を個人または組織へ報告している。

#### MHSj 3.09

機関は、分析結果に基づいて、個人への介入、および職場環境改善方法に関し、組織への適切なアドバイスをしている。

#### MHSj 3.10

機関は、個人のストレス状況の調査を実施する場合は、専門家への紹介の必要性や緊急性を判断する基準を設けている。

#### MHSj 3.11

機関は、緊急対応を要する結果が出たときは、以下の対応を行うことができる。

- a. 精神科受診
- b. 職場への介入
- c. 家族への介入
- d. 心理療法
- e. 産業保健スタッフの介入

解釈：緊急対応に関して機関で対応が困難な場合には、専門家や関係者と連携を図り対応する。

#### 再調査・クロージング

MHSj 3.12

機関は、一連の対応の終了をもって調査をクロージングしている。

MHSj 3.13

機関は、契約に基づく一連の調査および事後措置が終了した時点でサービスの提供を終了している。

MHSj 3.14

機関は、再調査または継続調査に関して、その必要性を顧客企業等と協議し、再度計画立案および契約を結んでいる。

MHSj 4 **記録・報告**

機関は、サービスの提供の記録を残し、契約に基づき、顧客企業等に報告している。

MHSj 4.01

機関は、提供したサービスの内容を、記録様式を定めた上で記録している。

MHSj 4.02

サービスの記録は、期間を定めて保存している。

MHSj 4.03

機関は、契約に基づいて、サービス提供状況について、顧客企業等に適宜報告を行っている。

MHSj 4.04

機関は、契約に際し、顧客企業等への報告の必要性と報告の有無がもたらす結果について説明を行っている。

MHSj 5 **評価・改善**

機関は、提供したサービスについて評価し、改善を行っている。

MHSj 5.01

機関は、顧客企業等と協議の上、評価項目を決定し、定期的に評価を実施している。

MHSj 6 契約

機関は、顧客企業等との契約に基づき、サービス提供と報告義務を負っている。

MHSj 6.01

機関は、顧客企業等側の調査実施責任者との間で、契約を締結する以前に、以下の項目を協議している。

- a. 機関から提供可能なサービスの範囲
- b. クライアントが望むサービスおよび成果
- c. その他必要な条件に関すること

MHSj 6.02

機関は、顧客企業等との契約条件に従い、以下の項目を含めた必要事項を書類に明記している。

- a. 契約の目的
- b. 提供するサービス
- c. 金銭面に関する条件
- d. 必要な資源（設備、施設、スタッフ）
- e. 機関と顧客企業等の相互の義務
- f. 情報管理の方法と基準
- g. 必要な時の相互損害補償