

心の健康保持増進に資する製品・サービスの普及体制に関する 調査報告書（参考資料）

2023年3月27日

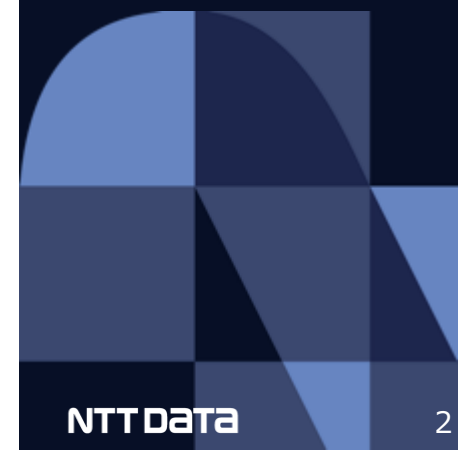
株式会社NTTデータ経営研究所
ライフ・バリュー・クリエイションユニット

参考資料目次

Ⅲ. 参考資料

- 1. 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査 ...p.3-128**
 - ア 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査 ...p.4-67
 - イ 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査 ...p.68-76
 - ウ 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査 ...p.77-128

- 3. 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側 ...p.129-163**
 - における現状・課題に関する調査



Ⅲ. 参考資料

- (1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査
 - ア 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査
 - イ 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査
 - ウ 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査
 - エ 日本における製品・サービスの適切な価値提示のあり方についての考察
- (2) 質の高い製品・サービスの普及に資する価値提示のあり方に関するラウンドテーブルの実施
- (3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて

- 国際EAP協会または支部が提供する購買者向けのガイド、サービス提供者向けの基準の他、COAによる認定が存在。

#	枠組み種別	国	名称	主体種別	財源	主体名
1	購買者向けガイド	US	THE EAP BUYER'S GUIDE	業界団体	会費	EAPA(International Employee Assistance Professional Association)
2		UK	A BUYER'S GUIDE TO EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMMES	業界団体	会費	UK EAPA
3		UK	Designing and testing a Return on Investment tool for EAPs	業界団体	会費	UK EAPA
4	提供者向け基準	US	EAPA STANDARDS AND PROFESSIONAL GUIDELINES FOR EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS	業界団体	会費	EAPA
5		UK	Employee Assistance Programme Standards Framework	業界団体	会費	UK EAPA
6	認定	US	COA	非営利団体	寄付	Council on Accreditation
7		JP	COA方式メンタルヘルスサービス機関機能認定 (MH認定)	アカデミア	私費	産業医科大学
8		JP	相談機関登録制度	政府	政府資金	厚生労働省・独立行政法人労働者健康安全機構

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて – 国際EAP協会 (EAPA) の取組事例

- 国際EAP協会イギリス支部 (UK EAPA) では、EAPサービスの購買者向けのガイドラインやROI測定ツール、サービス提供者向けのサービス基準を提供している。

A BUYER'S GUIDE TO EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMMES (購買者向けガイド)

- EAPを導入する雇用主向けに、EAPの種類やEAPを選定する際のポイント、投げかけるべき質問、導入後の管理方法等を紹介。

EAPA UK Standards (EAPサービス提供者向け基準)

- イギリス国内の全てのEAPサービスが参考にすべき基準と最低限守るべき要件が記載されている。
- 各基準は、**購買者への対応のあり方、情報管理、事業運営、サービス運営、EAP間のネットワーク**といった観点でそれぞれ記載されている。

the EAP Calculator tool (ROI測定ツール)

- EAPの導入効果を試算するため、ROI測定ツールが提供されている。社員数や地域、EAP利用率をふまえて、1人あたりの費用に対する効果（欠勤や生産性を踏まえた経済効果）を算出できる。

Tell us about your people

Please input your total headcount information and choose from the dropdown menu's provided

Enter how many employees you have 従業員数

Where is your business located? 地域

Please select an industry 産業

NEXT

Your EAP

Different levels of engagement affect your EAP return on investment. Please indicate the cost, type of service and usage of your EAP

Select the option that reflects your EAP contract 利用するEAP形態

Cost per head (£) 1人あたり費用

EAP Usage (%). Please enter the Total Usage reported EAP利用率

BACK **GET RESULTS!**

Return on Investment: £1 spent £6.63 return

Click for more [background details](#) and more depth reading on how your result was calculated.

Would you like the results sent to your inbox? Please enter your details below and EAPA will send your ROI.

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて — 国際EAP協会 (EAPA) の取組事例

- 購買者向けには、EAPサービスの期待効果や提供モデル、サービス提供品質の確認項目を提示。
- サービス提供者向けには、情報管理、提供体制、提供プロセス等に関する規定がされている。

A Buyer's Guide To Employee Assistance Programmes

EAPA UK Standards | December 2023

#	目次	内容
1	Introductionはじめに	雇用主がEAPをより活用する必要性と本ガイドの目的。
2	What to look for in an EAP EAPに求められるもの	EAPは一般的なカウンセリングと異なり、従業員のワークパフォーマンスに焦点を当てている。
3	Understanding EAP models EAPのモデルを理解する	EAP提供形態の種類を紹介。包括的サービス、電話・オンラインサービス、ヘルプライン、保険組み込み型、付加サービス（マネジメントトレーニング、コーチング、コンサルティング等）
4	EAP counselling EAPカウンセリング	カウンセリングはNICEのガイダンスに準拠する短期的な療法である旨明示。 リスク及びカウンセリングの必要性評価、提供回数と料金体系の確認、対面かオンラインの提供形態の紹介。
5	EAP and pathways EAPとパスウェイ	医療等との連携パスのあり方の解説。
6	EAP account management EAPのアカウント管理	継続サポートを担うアカウントマネージャーのあるべき姿。
7	Implementing and promoting your EAP EAPの導入と普及	サービスの範囲、性質について強調する事、管理者レベルで理解すること、経営の支持を得ること、周知チャネルの工夫等。
8	Prior to purchasing an EAP EAPを購入する前に	購入前の確認事項（組織体制、カウンセラー人数、外部委託有無、産業保健との連携、対応プロセス、提供内容、スタッフ資格・特徴、成果測定、職場支援の有無、外部ネットワークとの提携、レポートング事項・指標、GDPR対応、品質管理のあり方、認定有無、社内への普及策、価格等）
9	EAP utilisation EAPの活用	利用率の算定方法
10	EAP quality and standards EAPの品質と規格	Investors in Peopleのプログラム利用やISO認定、EAPAメンバー等の品質指標を紹介。また、EAPAが用意する独立系アドバイザーを紹介。
11	EAP and tax EAPと税金	従業員のための提供される福祉カウンセリングが非課税になる場合について紹介。

#	規定項目	規定の主な内容
1	EAP Contracting ; EAPの契約	契約時におけるサービス詳細を説明すること等
2	Implementation ; 実装	適切な実施、統合、伝達をすること
3	Management Information and Reporting 管理情報および報告書	使用状況報告を行うこと・報告を求める項目
4	Policies & Procedures ; ポリシーと手続き	守秘義務、データ保護等のポリシーを策定すること
5	Complaints ; 苦情処理	苦情処理機能を持つこと・求めるプロセス
6	Information Control: Record Keeping 情報管理: 記録管理	利用者及び組織に対するサービス記録を残すこと・求める項目
7	Confidentiality and Data Protection 機密保持とデータ保護	守秘義務とデータ保護に関する遵守事項
8	Business Operations and Service Delivery ビジネスオペレーションとサービスデリバリー	人員要件やサービスプロセスに関する遵守事項
9	Business Operations: People ビジネスオペレーション: 人材	サービス提供スタッフに求める品質及びエビデンス提示
10	EAP Service Delivery: Digital and Virtual EAPサービス提供: デジタルとバーチャル	バーチャルカウンセリングを提供する場合はトレーニングを受講すること
11	EAP Service Delivery: Counsellor Network (Affiliates) EAP サービス提供: カウンセラーネットワーク(アフィリエイト)	再委託先の採用・管理に関する遵守事項
12	EAP Service Delivery: Outcomes EAPサービス提供: アウトカム	測定指標を設定すること（具体的指標は示されていない）
13	EAP Counsellor Network: Case Management EAPカウンセラーネットワーク: ケースマネジメント	ケース管理者に求める品質
14	EAP Counsellor Network: Risk Management EAPカウンセラーネットワーク: リスクマネジメント	リスクケース管理のプロセスを備えること
15	Clinical Governance ; クリニカルガバナンス	臨床に関する監査機能を持つこと
16	Availability ; アベイラビリティ	24時間365日の提供を求める
17	EAP Operations: Problem Identification and Initial Assessment EAPの運用: 問題の特定と初期アセスメント	初期アセスメントの体制・人員・プロセスに関する要件
18	EAP Operations: Referral ; EAPの運用: 紹介	サービス紹介に係る遵守事項
19	EAP Operations: Short Term Problem Resolution EAPの運用: 短期的な問題解決	支援提供に関するガイドライン・手順を策定すること
20	EAP Operations: EAP Support for Line Managers EAPの運用: ラインマネージャー向けEAPサポート	管理者向け支援を提供すること
21	EAP Operations: Manager Referral EAPの運用: マネージャー紹介	組織から紹介を受け入れること

出典：UK EAPA資料を参考にNTTデータ経営研究所作成

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて – 国際EAP協会 (EAPA) の取組事例

- 国際EAP協会では、サービス提供者がEAPサービスの成果を実証することを支援する指標としてWOS※を採用。
- 2010年に開発され、EAP企業50社から45,000人以上のカウンセリング利用者データを収集している。

※WOS・・・Workplace Outcome Suite©

	Work Absenteeism アブセンティーズム		Workplace Distress 仕事上の悩み
	Work Presenteeism プレゼンティーズム		Work Engagement ワークエンゲージメント
	Hours of Lost Productive Time at Work 生産性損失時間※		Life Satisfaction 生活満足度

※LPT (Lost Productive Time) は、欠勤時間と、プレゼンティーズムによる勤務中の非生産性時間の推定値を合わせた結果。この結果は、WOSの特定の項目で測定されるのではなく、WOSの欠勤と在勤の項目を組み合わせたデータを使って数学的に導き出される。

Item on WOS-5	Rating scale	Problem status
WORK ABSENTEEISM: "For the period of the past 30 days, please total the number of hours your personal concern caused you to miss work. Include complete eight-hour days and partial days when you came in late or left early." ___	5 = Absent 25 to 159 hrs 4 = Absent 9 to 24 hours 3 = Absent 4 to 8 hours 2 = Absent 1 to 3 hours 1 = No Absence (0 hours)	Problem Problem Problem Not a problem Not a problem
WORK PRESENTEEISM: "My personal problems kept me from concentrating on my work."	5 = Agree Strongly 4 = Agree Somewhat 3 = Neutral 2 = Disagree Somewhat 1 = Disagree Strongly	Problem Problem Not a problem Not a problem Not a problem
WORKPLACE DISTRESS: "I dread going in to work."	5 = Agree Strongly 4 = Agree Somewhat 3 = Neutral 2 = Disagree Somewhat 1 = Disagree Strongly	Problem Problem Not a problem Not a problem Not a problem
WORK ENGAGEMENT: "I am often eager to get to the work site to start the day."	5 = Agree Strongly 4 = Agree Somewhat 3 = Neutral 2 = Disagree Somewhat 1 = Disagree Strongly	Not a problem Not a problem Not a problem Problem Problem
LIFE SATISFACTION: "So far, my life seems to be going very well."	5 = Agree Strongly 4 = Agree Somewhat 3 = Neutral 2 = Disagree Somewhat 1 = Disagree Strongly	Not a problem Not a problem Not a problem Problem Problem

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて –COA(Council on Accreditation)認定

- 1977年に設立された非営利団体。福祉、健康、コミュニティに関するサービスが主な対象。米国とカナダで700万人以上の個人と家族にサービスを提供する1600以上の組織を認定している。

Employee Assistance Program Services (EAP)

EAPサービスの11の基準項目

Self-Study Evidence	On-Site Evidence	On-Site Activities
<ul style="list-style-type: none"> Procedures for referring individuals to services Follow-up procedures Procedures for critical incident planning Table of contents of training curricula 	<ul style="list-style-type: none"> Resource and referral list Promotional materials and/or educational newsletters or articles Training curricula 	<ul style="list-style-type: none"> Interviews may include: <ol style="list-style-type: none"> Program director Relevant personnel Clients Review client records

EAP 9.01

The EAP service is designed to:

- help organizations develop and maintain a healthy and productive workplace for their employees;
- help individuals address the personal and work-related issues that interfere with being present and productive at work;
- help employees and clients with relationship, family, addiction, legal, financial, emotional, stress, work-life balance, and other personal problems;
- make referrals to appropriate services as needed; and
- provide preventive strategies to stimulate individual awareness and education and encourage early intervention.

Examples

Examples: The term "addiction" can address alcohol, drugs, gambling, sexual, internet, and other chemical and behavioral addictions or addictive behaviors.

EAP 9.02

The EAP has the capability to provide the following core EAP services to the organization and individuals:

- information and referral to support services;
- assessment and referral;
- employee education on personal, psychosocial, and workplace performance issues;
- training on the EAP for supervisors, managers, and human resource and union representatives;
- critical incident advance planning and training, and post-incident response services;

出典：COAホームページ

#	目次
1	EAP - Definition - 定義
2	EAP 1 - Person-Centered Logic Model - パーソン・センタード論理モデル
3	EAP 2 - Personnel - 人材要件
4	EAP 3 - Access to Service - サービスへのアクセス
5	EAP 4 - Internal EAP/Parent Company Relations - 内部EAP/親会社との関係
6	EAP 5 - Program Implementation and Contract Management - プログラムの実施と契約管理
7	EAP 6 - Contractor Accountability - 契約者の説明責任
8	EAP 7 - Record-Keeping - 記録の保存
9	EAP 8 - Assessment and Action Planning - アセスメントと行動計画
10	EAP 9 - Service Elements - サービス要素
11	EAP 10 - Work-Life Services - ワークライフ・サービス
12	EAP 11 - Case Closing - ケースクロージング

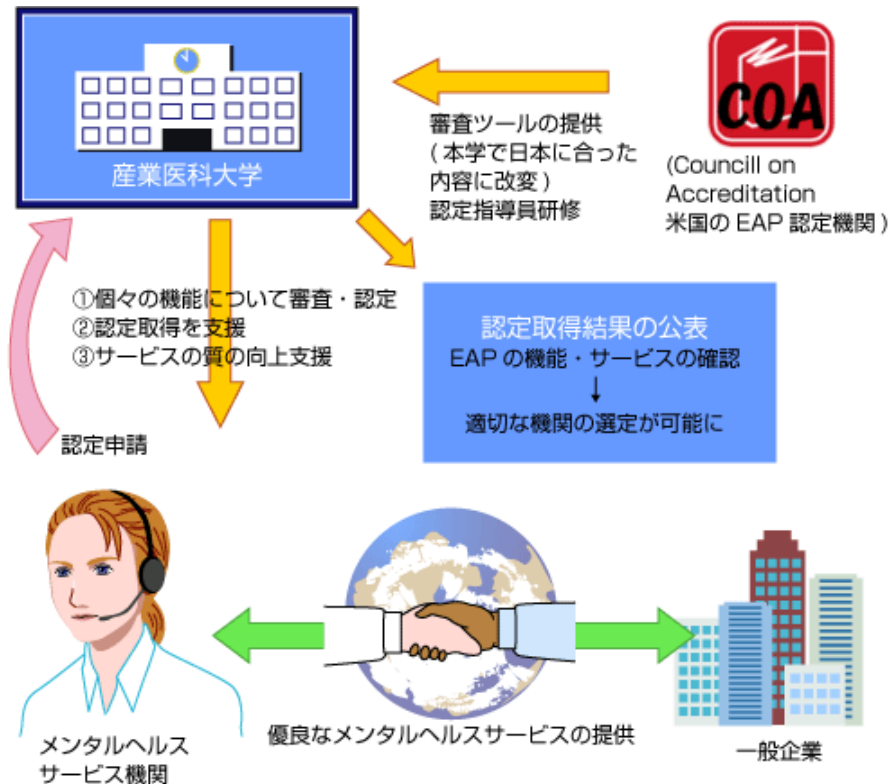
(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて ー産業医科大学の取組事例

- 米国の非営利認定機関であるCOA(Council on Accreditation)のEAPサービス認定制度を活用した日本版の認定制度。

COA方式メンタルヘルスサービス機関機能認定 (MH認定) の仕組み



MH認定で用いられている認定基準

1. 運営と管理	<ul style="list-style-type: none"> 組織運営を審査するための基準 倫理、財務管理、機関統治、人材管理、成果・品質向上、リスク予防・管理、等
2. サービス提供管理	<ul style="list-style-type: none"> 組織運営を審査するための基準 業務及びサービス環境やクライアントの権利、職員への訓練・監督状況
3. サービス基準	<ul style="list-style-type: none"> 実際に提供されるサービスの内容を評価するための基準 5つのサービスごとのサービス基準 <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口・ショートカウンセリング 教育・研修 マネジメントコンサルテーション ケースマネジメント・職場復帰支援サービス メンタルヘルス調査

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

EAPサービス比較・評価の枠組みについて - 厚生労働による相談機関登録制度

- 平成20年から独立行政法人労働者健康安全機構による登録制度が存在。現在54団体が登録。

登録相談機関リスト

登録番号	登録相談機関の名称	相談機関所在地
1	アドバンテッジ相談センター	東京都
3	カウンセリングルーム ユーカリ	鹿児島県
5	株式会社 フィスメック 東京カウンセリングルーム	東京都
6	Mental Health & Human Support With You	徳島県
8	日本CHRコンサルティング株式会社 相談事業部 虎ノ門相談室	東京都
9	有限会社 メディカルハート志津	千葉県
10	社団法人日本産業カウンセラー協会 東京支部 東京相談室	東京都
13	カウンセリングルーム こころの翠	愛媛県
16	MPSカウンセリングオフィス東京	東京都
17	株式会社MEHELS	鹿児島県
20	株式会社 メンタルヘルス・	
22	株式会社 EAP 北海道	
24	鹿児島県キャリアヘルプ研究会	

登録相談機関ごとの掲載項目

- 登録番号
- 登録年月日
- 相談機関の名称
- 所在地
- 電話番号/FAX番号
- 相談方法
- サービス提供地域
- 相談対応可能予備及び時間
- 相談機関公開情報の公開の方法
- ホームページURL

相談機関の登録基準

規定項目	内容
1. 相談体制に係る基準	
(1)基本方針	相談体制の質の確保、個人情報保護、事業者連携、医療連携、情報公開等についての基本方針を文章化
(2)相談対応者	専門職の配置、専門職の要件
(3)提供するサービスの内容等	本人への相談対応、関係者への相談・助言、事業場への報告、サービスの情報公開
(4)精神科医の関与	精神科医との契約、精神科医の要件
2. 相談対応者の能力向上のための体制に係る基準	
(1)研修教育	能力向上のための講習会、研修等への参加体制
(2)ケースに関するグループ討議	相談対応者を集め、精神科医の指導を受けつつ定期的にグループ討議を行う
3. 個人情報保護に関する措置に係る基準	
(1)個人情報の保護に関する規定の整備	労働者の個人情報保護、相談者の同意と事業場への報告等
(2)個人情報保護に関する誓約書	相談機関職員による誓約書提出
(3)個人情報保護のための相談室の整備	プライバシーが確保される環境の整備
(4)執務室への関係者以外立ち入り禁止措置	執務室への関係者以外立ち入り禁止
4. その他の基準	
(1)書類の保存	相談を行った個人の記録の作成と保管
(2)ふさわしくない記述を行っていないこと	ウェブサイトやパンフレットへのふさわしくない記述の禁止

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

各国の規準・ガイド・評価指標

- 政府、アカデミア、非営利団体等による、ガイド、評価指標、比較サイト、認定制度が存在する。

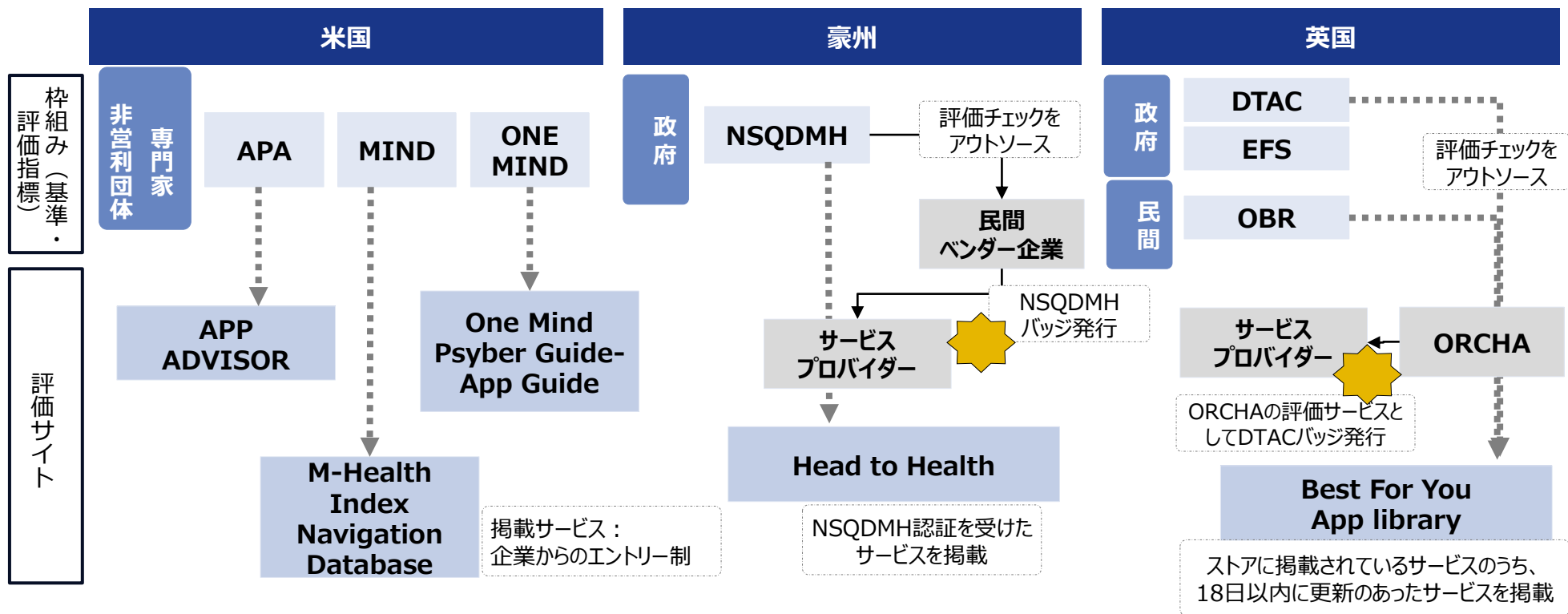
No	枠組み	国	名称	主体種別	財源	主体名	アプリ評価サイト
1	提供者向け基準・認定	豪州	National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards ➤ 事業者向けガイド NSQDMH Standards - Self-assessment tool	独立行政法人	政府資金	the Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (ヘルスケアの安全性と品質に関するオーストラリア委員会)	Head to Health
2	購買者向けガイド	米国	An Employer's Guide(Digital Tools and Solutions for Mental Health)	雇用主団体/ 非営利団体	寄付	<ul style="list-style-type: none"> Northeast Business Group on Health (NEBGH) One Mind PsyberGuide 	—
3	評価フレームワーク	米国	APA The App Evaluation Model	アカデミア	学会資金(有志)	American Psychiatric Association (米国精神医学会)	APP ADVISOR
4		米国	M-Health Index and Navigation Database (MIND)	アカデミア	寄付	The Beth Israel Deaconess Medical Center (BIDM), The Division of Digital Psychiatry	M-Health Index Navigation Database
5		米国	FASTER	アカデミア	政府資金	Johns Hopkins University Evidence-based Practice Center(EPC)	—
6		米国	One Mind Psyber Guide	非営利団体	寄付	The One Mind	One Mind Psyber Guide- App Guide
7		英国	Digital Technology Assessment Criteria (DTAC) +OBR	政府 民間企業	政府資金	NHS (英国National Health Service) ORCHA	Best For You App library
8	比較サイト	日本	メンタルヘルスアプリ評価項目データベース	アカデミア	寄付 クラウドファンディング	村中先生 (大阪大学) プロジェクトチーム	—

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

各国の評価の枠組み及びサービス比較

- 米国では、専門家団体や非営利団体による自発的な取り組みとして評価指標を策定し、アプリの評価サイトでサービス評価を行っている。
- 豪州では、政府主導によりメンタルヘルスへ搭載すべき機能を推奨として基準を設けている。この基準を満たしたサービスには認証バッジを発行し、政府の運営するアプリ紹介サイトにてサービスの紹介を行っている。
- 英国では、デジタルヘルスに関する搭載すべき機能を推奨として基準を策定している。市場で流通しているヘルスアプリを民間企業へ委託し、政府の運営するアプリ紹介サイトにてサービス評価を行っている。

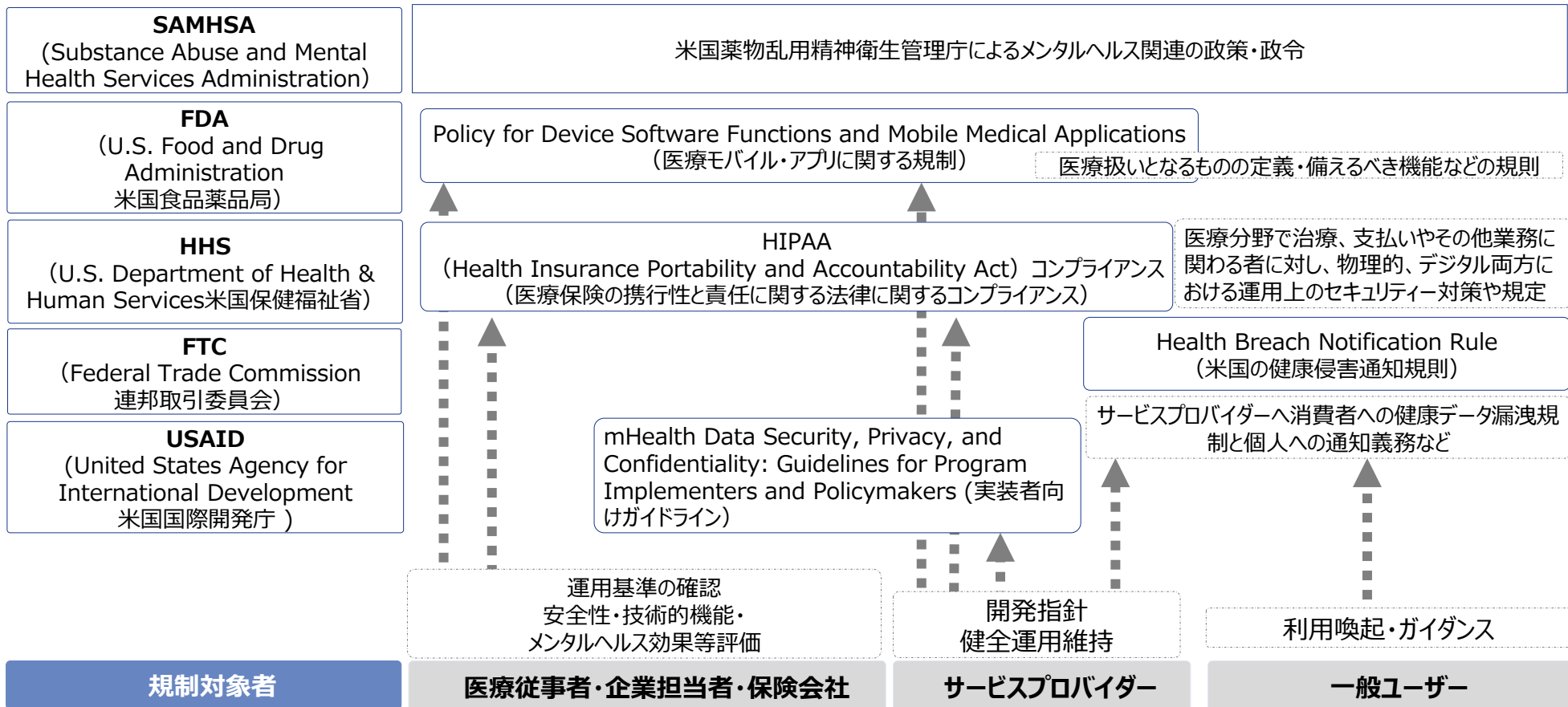


(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

米国におけるデジタルヘルス及びアプリにかかわる規制・ガイダンス

- 米国ではメンタルヘルスは解決すべく重要課題と位置づけており、職域におけるメンタルヘルスの改善策や、健康データを扱うモバイルアプリに対し、消費者データ保護のための規則策定の動きがある。
- 一方、FDA (U.S. Food and Drug Administration米国食品薬品局) では、医療機器対象となるアプリのみ規制対象としている。

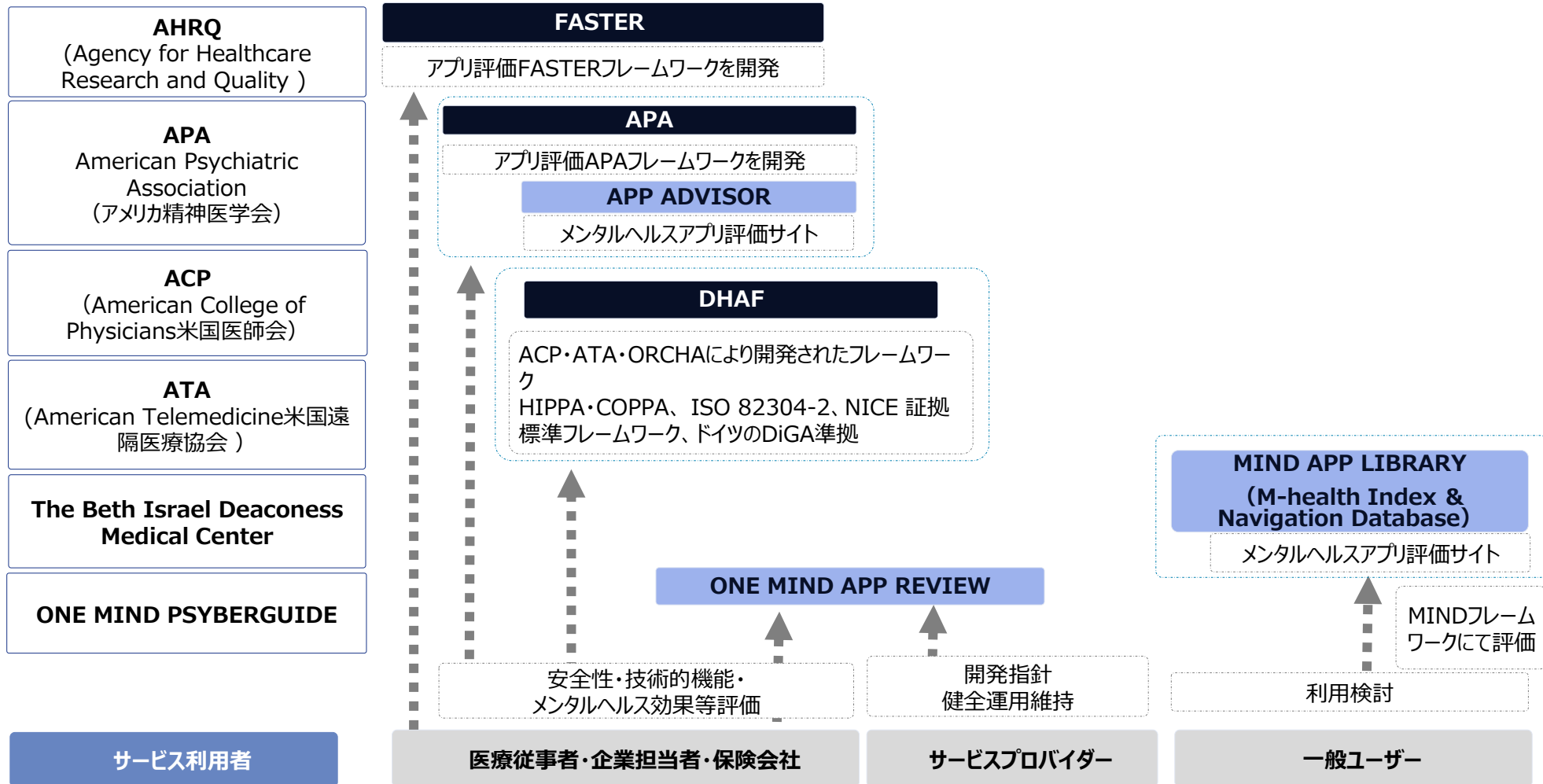


(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

米国で展開される各評価フレームワーク及び評価サイトサービスなど

- 米国では医療機器対象となるアプリのみ規制対象であることから、医療従事者向けに専門家や非営利団体などが中心となってメンタルアプリに対するフレームワークが策定された。



(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

米国におけるデジタルヘルス及びアプリにかかわる規制・ガイダンス

出典:

【米国におけるデジタルヘルス及びアプリにかかわる規制・ガイダンス】

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) 米国薬物乱用精神衛生管理庁 <https://www.samhsa.gov/>

Policy for Device Software Functions and Mobile Medical Applications, Guidance for Industry and Food and Drug Administration Staff (FDA Sep. 2022) <https://www.fda.gov/media/80958/download>

HIPAA for Professionals (HHS) <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/index.html>

Breach Notification Rule (HHS) <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/breach-notification/index.html#:~:text=The%20HIPAA%20Breach%20Notification%20Rule,of%20unsecured%20protected%20health%20information.>

mHealth Data Security, Privacy, and Confidentiality: Guidelines for Program Implementers and Policymakers (USAID Jan. 2018) https://www.measureevaluation.org/resources/publications/ms-17-125a/at_download/document

【米国で展開される各評価フレームワーク及び評価サイトサービスなど】

New Framework Aids In Evaluation Of Mental Health Apps (RTI HEALTH ADVANCE Oct. 2022) <https://healthcare.rti.org/insights/new-framework-aids-evaluation-mental-health-apps>

Evaluation of Mental Health Mobile Applications (AHRQ) <https://effectivehealthcare.ahrq.gov/products/mental-health-apps/report>

The App Evaluation Model (APA) <https://www.psychiatry.org/psychiatrists/practice/mental-health-apps/the-app-evaluation-model>

APP ADVISOR (APA) <https://www.psychiatry.org/psychiatrists/practice/mental-health-apps>

Digital Health Assessment Framework (dhealthframework) <https://dhealthframework.org/>

MIND APP LIBRARY (M-health Index & Navigation Database) <https://mindapps.org/Apps>

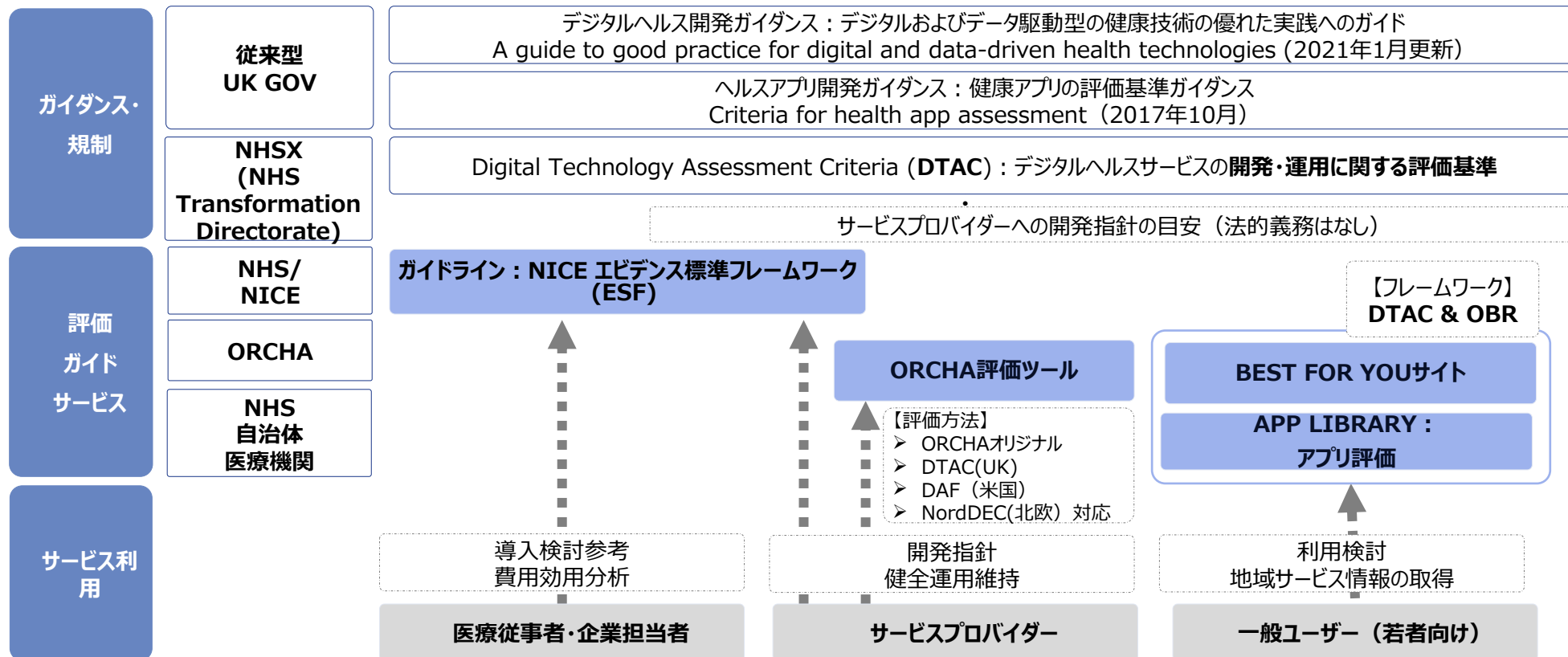
ONE MIND APP REVIEW (ONE MIND PSYBERGUIDE) <https://onemindpsyberguide.org/apps/>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

英国におけるデジタルヘルス及びアプリに関する規制及びフレームワーク

- 英国では政府主導によるフレームワークの構築が進められている。消費者データやプライバシー保護の観点からデジタルヘルスサービスの開発及び運用に関する評価基準を定めるほか、デジタルヘルス評価サービスを提供する民間企業、ORCHAと提携し、メンタルヘルスに特化した評価ツールを設計。
- また、2022年に若年層向けメンタルヘルスを対象としたメンタルヘルスアプリ評価サイトを構築するなど、近年急速に取り組みが進められている。



(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

英国におけるデジタルヘルス及びアプリに関する規制及びフレームワーク

出典:

A guide to good practice for digital and data-driven health technologies (Department of Health & Social Care Jan. 2021) <https://www.gov.uk/government/publications/code-of-conduct-for-data-driven-health-and-care-technology/initial-code-of-conduct-for-data-driven-health-and-care-technology#generate-evidence-that-the-product-achieves-clinical-social-economic-or-behavioural-benefits>

Criteria for health app assessment (Department of Health & Social Care Oct. 2017) <https://www.gov.uk/government/publications/health-app-assessment-criteria/criteria-for-health-app-assessment>

Digital Technology Assessment Criteria (DTAC) (NHS) <https://transform.england.nhs.uk/key-tools-and-info/digital-technology-assessment-criteria-dtac/>

Evidence standards framework (ESF) for digital health technologies (NICE) <https://www.nice.org.uk/about/what-we-do/our-programmes/evidence-standards-framework-for-digital-health-technologies>

How we developed the evidence standards framework (ESF) for digital health technologies (NICE) <https://www.nice.org.uk/about/what-we-do/our-programmes/evidence-standards-framework-for-digital-health-technologies/esf-development-information>

Digital health assessment technology for national health bodies (ORCHA) <https://orchahealth.com/who-we-help/national-health-bodies/>

Best for you (NHS) <https://bestforyou.org.uk/digital-mental-health/>

Best for you Mental health support apps <https://bestforyou.orchac.co.uk/>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

豪州におけるデジタルヘルス及びメンタルヘルス政策の全体像

- 豪州ではデジタルを活用したメンタルヘルスを国家戦略としており、政府傘下にデジタルメンタルヘルス専門機関を設置し、国家主導でサービス事業者向けの標準規格を策定している。

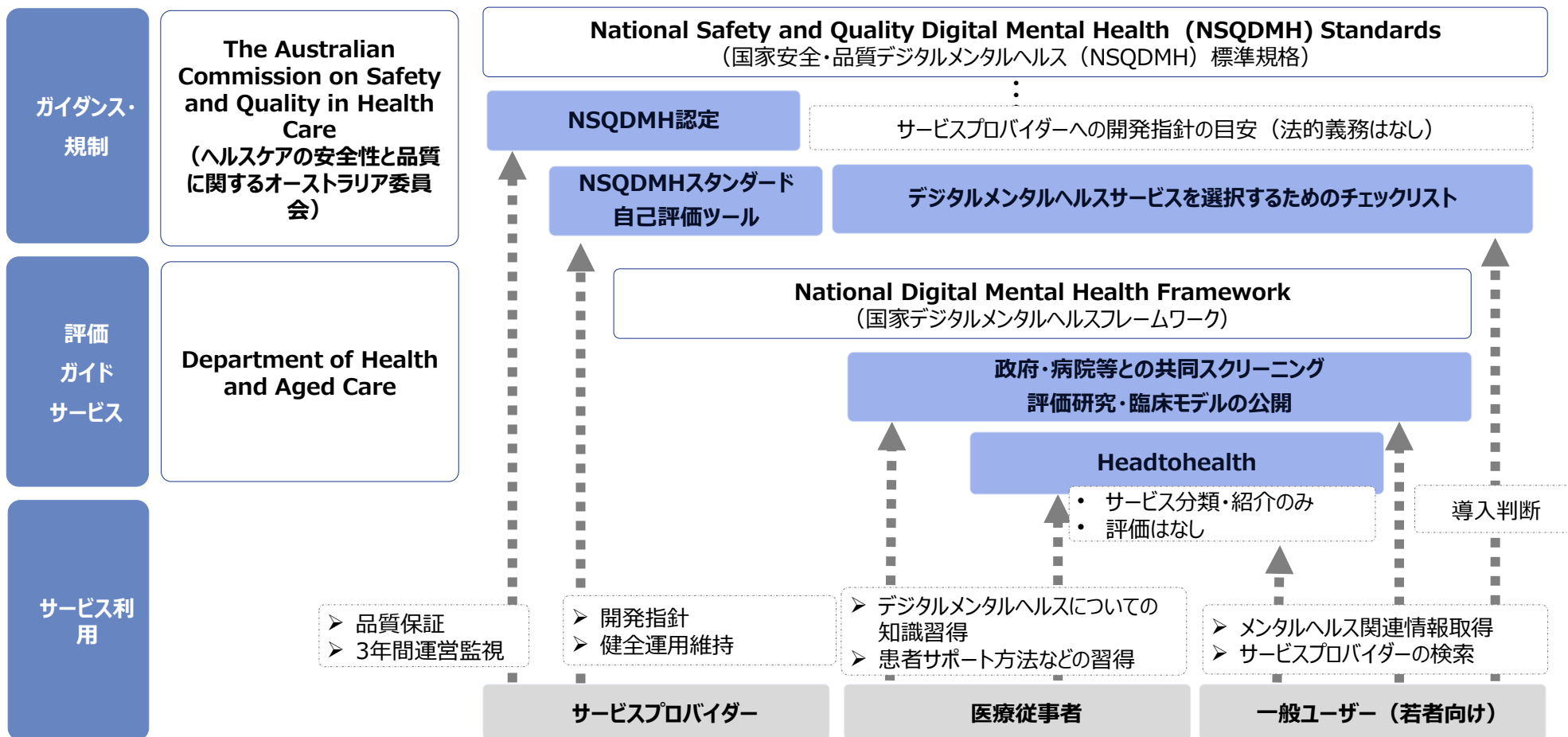


(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

豪州におけるデジタルヘルス及びアプリ評価・サービスの枠組み

- 豪州では国家主導でサービス事業者向けの標準規格を策定しているほか、規格準拠促進のため、認定制度を採用しており、認定された事業者をアプリ評価サイトにてサービスの掲載を行っている。
- また、エビデンス構築のためにサービス事業者や大学などへ補助金の提供や大規模実証実験などを行っている。

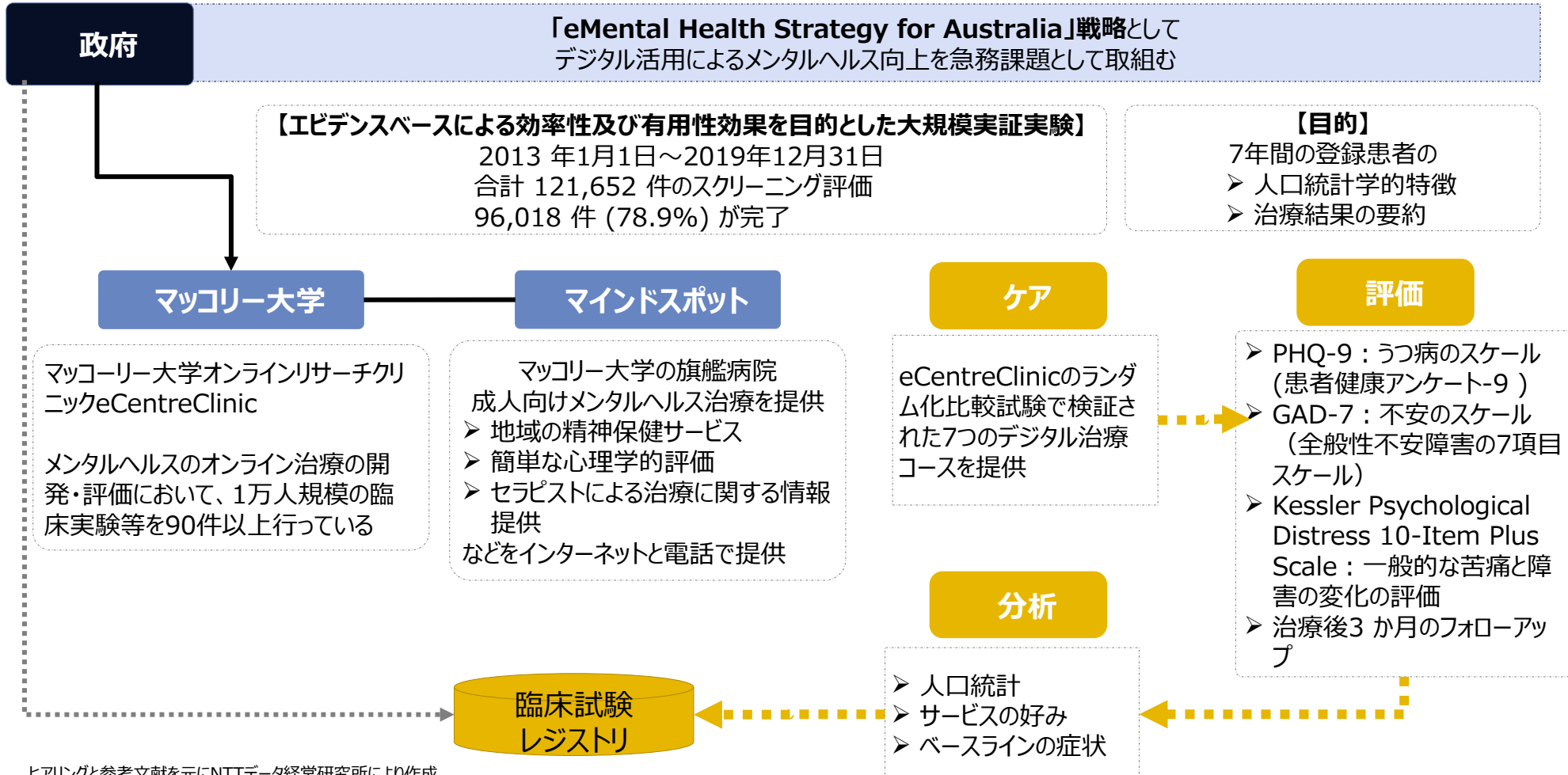


(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

豪州におけるデジタルヘルス及びアプリ評価・サービスの枠組み

オーストラリアでは、デジタルを活用したメンタルヘルスの向上をめざし、政府戦略のひとつとして、オンラインメンタルヘルスクアの有用性等の大規模実証実験を行った。



ヒアリングと参考文献を元にNTTデータ経営研究所により作成

参考文献：User characteristics and outcomes from a national digital mental health service: an observational study of registrants of the Australian MindSpot Clinic (Nov.2020)

<https://www.thelancet.com/journals/landig/article/PIIS2589-7500%2820%2930224-7/fulltext>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

豪州におけるデジタルヘルス及びアプリ評価・サービスの枠組み

出典:

【豪州におけるデジタルヘルス及びメンタルヘルス政策の全体像】

The Australian Government's National Mental Health and Suicide Prevention Plan (Department of Health and Aged Care May.2021) <https://www.health.gov.au/resources/publications/the-australian-governments-national-mental-health-and-suicide-prevention-plan>

Australia's National Digital Health Strategy (The Australian Digital Health Agency) <https://www.digitalhealth.gov.au/about-us/strategies-and-plans/national-digital-health-strategy-and-framework-for-action>

Digital mental health: Software based medical devices (Department of Health Therapeutic Goods Administration) <https://www.tga.gov.au/sites/default/files/digital-mental-health-software-based-medical-devices.pdf>

National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards (The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/national-safety-and-quality-digital-mental-health-standards>

【豪州におけるデジタルヘルス及びアプリ評価・サービスの枠組み】

NATIONAL DIGITAL MENTAL HEALTH FRAMEWORK (Department of Health and Aged Care Jul.2021) <https://www.health.gov.au/resources/publications/national-digital-mental-health-framework>

Headtohealth (Department of Health and Aged Care) <https://www.headtohealth.gov.au/service-providers/explore-all-service-providers>

User characteristics and outcomes from a national digital mental health service: an observational study of registrants of the Australian MindSpot Clinic (Nov. 2020)

<https://www.thelancet.com/journals/landig/article/PIIS2589-7500%2820%2930224-7/fulltext>

Checklist for choosing a digital mental health service (The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/checklist-choosing-digital-mental-health-service-information-consumers-and-carers>

NSQDMH Standards - Self-assessment tool (The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/nsqdmh-standards-self-assessment-tool>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

アプリ評価基準・フレームワークまとめ

- 各国の主要フレームワークは以下となる。

種別	規準・認定	評価指標	評価指標	評価指標	評価指標	評価指標	
国名	豪州	米国	米国	米国	米国	英国	
名称	NSQDMH	APA	MIND	FASTER	ONEMIND	DTAC+OBR	
対象疾病	メンタルヘルス全般	メンタルヘルス全般	メンタルヘルス全般	メンタルヘルス全般	メンタルヘルス全般	若者メンタルヘルス	
発行主体	政府	非営利団体	アカデミア	政府	非営利団体	政府	
対象機器・サービス	メンタルヘルスアプリ	メンタルヘルスアプリ	メンタルヘルスアプリ	メンタルヘルスアプリ	メンタルヘルスアプリ	医療機器でないメンタルヘルスアプリ	
対象者	プロバイダー	●	△		●		
	医療従事者		●	●	●	●	
	企業担当者				●	●	
	一般利用者		△	●	●	●	
	その他		APAメンバー		政策立案者		
評価要素	システム構成	●	●	●	●	(DTAC)	
	プライバシー・データ保護等安全性	●	●	●	●	(DTAC)	
	ユーザビリティ	●	●	●	●	(MARS) ●	
	データ互換性	●	●	●	●	(DTAC)	
	危機管理体制	●		●	●	(DTAC)	
	経済性	●		●	●	●	
	臨床的信頼性	●	●	●	●	● (DTAC)	
	臨床的効果(評価方法)	-	-	●	科学的根拠有無	科学的根拠有無	ORCHA独自
	その他効果測定	-	-	-	人種等文化的配慮	開発独立性	スタンダード準拠

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて -NSQDMH

目的	サービスプロバイダー向けにメンタルヘルスアプリを提供する上での導入すべき機能を推奨		
発行主体	the Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (ヘルスケアの安全性と品質に関するオーストラリア委員会)	発行年	2022年
対象医療機器	ソフトウェア・ハードウェア問わず、デジタルにて医療サービスを提供するデバイス、ツールを含む		
対象疾病	軽症・重症問わず、メンタルヘルス疾病全般		

対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
	○				

策定の背景

- ◆ デジタルメンタルヘルス サービス提供の質を向上させ、利用者や家族などのサポートに携わる人々を保護することを目的として策定されたデジタルメンタルヘルスサービスに関わる信頼性や安全性、品質についての基準

NSQDMH規格に基づく 臨床および技術ガバナ ンス基準 (3部構成)	1.Governance, leadership and culture	1.ガバナンス、リーダーシップ、文化
	2.Partnering with Consumers Standard	2.Consumers Standardとの提携
	3.Establishing the model of care	3.ケアモデルの確立

出典:National Safety and Quality Digital Mental Health Standards (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2020-11/National%20Safety%20and%20Quality%20Digital%20Mental%20Health%20Standards%20%282%29.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards詳細①

1. Governance, leadership and culture	ガバナンス、リーダーシップ、文化	
Governance, leadership and culture	ガバナンス、リーダーシップ、文化	a. 安全と品質向上の文化を発展させるためのリーダーシップを発揮し、この文化が組織内に存在することを嬉しく思う b. サービス ユーザーとそのサポート担当者とのパートナーシップを確保するためのリーダーシップを提供する c. 倫理的、安全、高品質のケアのための優先順位と戦略的方向性を設定し、これらが従業員、サービス ユーザー、およびそのサポート担当者に効果的に伝達されるようにする d. 組織の臨床的および技術的ガバナンスの枠組みを支持する e. 統治機関、管理者、臨床医、ピアワーカー、技術者、その他の従業員の役割と責任が明確に定義する f. 臨床的および技術的なインシデントと傾向の分析の結果としてとられたアクションを監視する g. レポートをレビューし、安全性、品質、パフォーマンス、および有効性に関する組織の進捗状況を監視する h. 変化するテクノロジーに適応する組織の能力をサポートするガバナンスフレームワーク内の原則と慣行を確立する
Organisational leadership	組織のリーダーシップ	サービスプロバイダーへの義務として： 臨床的および技術的なガバナンスフレームワークを確立および維持 安全性、品質、パフォーマンス、および有効性の改善の推進 アボリジニやトレス海峡島民を含む多様なユーザーへの提供 医療の安全性と質の考慮 サービスの設計、開発、提供に関するビジネス上の意思決定に倫理原則の適用
Clinical and technical leadership	臨床的および技術的リーダーシップ	臨床、ピアワーカー、および技術リーダーが、委任された安全性と品質の役割と責任を理解し、医療の安全性と質を向上させることを保証する
Safety and quality systems	安全と品質システム	
Legislation, regulations, policies and procedures	法律、規制、方針および手続き	サービスプロバイダーはリスク管理アプローチとして、ポリシー、手順、プロトコルの最新性と有効性を設定、レビュー、維持、改善と法律、規制、管轄要件への準拠の確認を行う。
Measurement and quality improvement	測定と品質向上	安全性、結果、品質の測定値を特定し、パフォーマンスと結果を監視して報告する

出典:National Safety and Quality Digital Mental Health Standards (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2020-11/National%20Safety%20and%20Quality%20Digital%20Mental%20Health%20Standards%20%282%29.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards詳細②

Risk management	危機管理	リスクの特定及び文書化し、臨床的、技術的、およびその他のデータを使用し評価、リスク軽減・定期的管理と見直し サイバーセキュリティのリスクと脅威を含む、内外の緊急事態と災害の計画と管理
Incident management systems and open disclosure	インシデント管理システムと公開開示	マルチステークホルダーからのインシデント報告システムと管理、報告、安全確保への取組の実施 the Australian Open Disclosure Frameworkと合致したオープン ディスクロージャー プログラムの使用
Feedback and complaints management	フィードバックと苦情の管理	利用者からの定期的なフィードバックの収集と苦情管理システムの実行とタイムリーな応対
Diversity and high-risk groups	多様性とハイリスクグループ	医療記録システムで行われることとそのプロセスについて a. 正確な医療記録の作成と維持をサポート b. セキュリティとプライバシーに関する法律および規制を遵守 c. 臨床情報の体系的な監査と医療記録の技術的な運用のサポート d. 複数の情報システムの統合
Workforce qualifications and skills	従業員の資格とスキル	
Safety and quality training	安全と品質のトレーニング	a. 統治体のメンバー b. 臨床医、ピア ワーカー、技術者、その他の従業員を対象としたトレーニングの実施
Performance management	パフォーマンス管理	従業員のパフォーマンス維持の管理
Qualified workforce	資格のある労働力	臨床診療に関わる経験や知識、システム設計に関わる知識を持っていること
Safety and quality roles and responsibilities	安全と品質の役割と責任	従業員への安全と品質の役割配置と責任を課す
Safe environment for the delivery of care	ケアを提供するための安全な環境	

出典: National Safety and Quality Digital Mental Health Standards (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2020-11/National%20Safety%20and%20Quality%20Digital%20Mental%20Health%20Standards%20%282%29.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards詳細③

Safe environment	安全な環境	デジタル オペレーティング システム、および内部アクセス制御の設計を通じ、安全な環境を構築し、リスクを最小限に抑える サービスの使用中に子供や若者が危害を受けるリスクを最小限に抑えるためのシステムを備える
Privacy	プライバシー	プライバシー影響評価の実施・ポリシー変更の通知
Transparency	透明性	サービスプロバイダーには、データの収集、使用、開示、保管、送信、保持、および破棄のためのシステムがあり、サービスユーザーと、関連する場合は、そのサポート担当者に次のことを提供する a. 収集されるデータの種類と情報の使用方法に関する情報 b. 相互運用可能な医療サービスに関する情報 c. データ共有契約、第三者への提供または販売を通じ、誰がデータにアクセスできるか、およびオーストラリア国外へのデータ転送が発生したかどうかに関する情報 d. 外部関係者によるデータへのアクセス要求がサービス プロバイダーによって許可された場合のタイムリーな情報 e. 匿名または仮名を使用して提供されたデータの保護 f. 匿名または匿名化されたデータの無許可の再識別に対する防止 g. サービスが停止または所有権が変更された場合の通知 h. サービスが停止または所有権が変更された場合のデータの移動先に関する情報 i. 彼らのデータの遺産に関する情報
Costs and advertising	費用と広告	サービスプロバイダーには、サービスユーザーが次のことを行うためのメカニズムがある a. 直接ケア以外の目的での個人データおよび記録の使用への同意 b. 匿名化されていない限り、個人データと記録が研究に使用される前の同意 c. 個人データおよび記録の収集、保管、または配布に対する同意を撤回または差し控え d. 個人データと記録の共有からのオプトアウト e. 個人データと記録へのアクセス、コピー、修正 f. 個人データと記録の削除要求
Security and stability	セキュリティと安定性	情報セキュリティ管理システムと監査を含んだ運用の実施

出典: National Safety and Quality Digital Mental Health Standards (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2020-11/National%20Safety%20and%20Quality%20Digital%20Mental%20Health%20Standards%20%282%29.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards詳細④

2. Continuity and updates	必要時応じたサービスの更新と継続	
Partnering with Consumers Standard	Consumers Standard との提携	
Partnering with service users in their own care	サービス利用者自身のケアにおける提携	
Healthcare rights and informed consent	医療の権利とインフォームドコンセント	法律とベスト プラクティスに準拠したインフォームド コンセントプロセス サービス ユーザーが自分で意思決定を行う能力を持っていない場合は、代わりの意思決定者を特定して協力するためのプロセス
Planning care	ケアの計画	必要に応じて、ケア設計のプロセスをもつこと
Health and digital literacy	健康とデジタル リテラシー	
Communication that supports effective partnerships	効果的なパートナーシップをサポートするコミュニケーション	多様性に合わせたコミュニケーションメカニズムの使用
Partnering with service users in design and governance	設計とガバナンスにおけるサービス ユーザーとの提携	
Partnerships in governance, planning, design, measurement and evaluation	ガバナンス、計画、設計、測定、評価におけるパートナーシップ	消費者、介護者、および家族を含めたガバナンス設計、測定及び評価
Usability	使いやすさ	機能、安全性、サービス利用者からのフィードバック・満足度、利用者の成果などの使いやすさ
Accessibility	アクセシビリティ	サービス プロバイダーは、サービス ユーザーおよびそのサポート担当者 と提携して、次のことを行う a. ハードウェア、ソフトウェア、データ要件、およびサービスのプラットフォーム、またはサービス ユーザーとそのサポート担当者の言語、場所、年齢、文化、および能力に関連するサービスへのアクセスに対する障壁を最小限に抑えます。 b. サービスが一般的に使用されている支援技術と互換性があることを確認する c. Web ページまたは Web アプリケーションの関連基準を満たす d. サービスへのアクセスを定期的に見直し、サービス ユーザーとそのサポート担当者によるアクセスを改善するための措置を講じる

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards詳細⑤

3. Model of Care Standard Establishing the model of care	ケア標準モデル/ケアモデルの確立	
Designing the model of care	ケアモデルの設計	a.各サービスのケア モデルの目的と意図、およびサービスが運用されるコンテキストの文書化 b.意図するサービス利用者の人口統計を定義し、ケアのモデルをサービス利用者とそのサポート担当者を一致させる c.ケアのモデルのパフォーマンスと有効性を監視し、評価する d.ケアモデルの有効性を維持および改善するための説明責任を割り当てる
Evidence supporting the model of care	ケアのモデルを裏付ける証拠	サービス提供者は、各サービスのケアのモデルが、利用可能な最良の証拠、ベストプラクティス、およびサポート ポリシーに基づいていることへの確認
Information for service users and their support people	サービス利用者とそのサポート担当者向けの情報	各サービスの製品情報をサービス ユーザーへ提供
Delivering the model of care	ケアモデルの提供	サービス提供の監視によるケアモデルとの一致の確認
Minimising harm	害の最小化	
Screening of risk	リスクのスクリーニング	自傷行為や自殺などの危害のリスクがあるサービス ユーザーを特定するシステムの保有
Planning for safety	安全のための計画	自傷行為の危険性のあるユーザーを考慮した、臨床ニーズに適したサービスにアクセスする場所と方法に関する情報の提供
Effective communication	効果的なコミュニケーション	
Correct identification	正しい識別	サービス利用者がアボリジニおよび/またはトレス海峡諸島出身であるかどうかを定期的に確認し、適切なシステム運営の実施
Communication of critical information	重要情報の伝達	必要時応じた重要情報の伝達
Transfer of care	ケアの転送	利用者のケアの全部または一部が移管された場合に対処すべくケアの転送の仕組みを有すること
Recognising and responding to acute deterioration	急性悪化の認識と対応	
Recognising acute deterioration	急激な悪化の認識	定義されたパラメーターを使用して、エスカレートするケアが必要な精神状態の急激な悪化を認識する
Escalating care	エスカレートするケア	緊急支援を求める基準を指定するプロトコルを保有する
Responding to acute deterioration	急激な悪化への対応	急激な劣化の兆候を示すサービス利用者に対応するためのシステムを保有する

出典:National Safety and Quality Digital Mental Health Standards (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2020) <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2020-11/National%20Safety%20and%20Quality%20Digital%20Mental%20Health%20Standards%20%282%29.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて-APA The App Evaluation Model

目的	精神科医やメンタルヘルスの臨床医がアプリを選択する際に考慮すべき点を理解するために開発		
発行主体	American Psychiatric Association (アメリカ精神医学会)	発行年	2018年
対象医療機器	メンタルヘルスアプリ		
対象疾病	メンタルヘルス及びウェルネス		

対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
	△	○		△	APAメンバー

策定の背景

- ◆ 精神疾患のケアはとても多様かつ複雑であり、患者の特定の臨床症例を知る必要があるが、アプリを介入した治療は従来のアプローチとは異なり、精神科医やメンタルヘルスの臨床医にとって不慣れであることから、APAメンバーや患者、およびその他のプロバイダーがアプリを選択する際に考慮すべき重要な情報と、これらのアプリがどのように異なるかを理解することを目的に開発された。
- ◆ 早い時期に策定されたことなどから、各国のフレームワークのベースとしても採用されている。

3つの観点から アプリを評価	1. Access and Background	1. アクセスと背景
	2. Privacy and Security	2. プライバシーとセキュリティ
	3. Clinical Foundation	3. 臨床基盤
	4. Usability	4. ユーザビリティ
	5. Data Integration towards Therapeutic Goal	5. 治療目標に向けたデータ統合性

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

APA The App Evaluation Model詳細①

1: アクセスと背景	アプリは所有権を識別するか
	アプリは資金源と利益相反を特定しているか
	アプリは信頼できるソースから提供されているか
	医療であると主張しているか
	追加または隠れたコストはあるか
	アプリはオフラインで動作するか
	どのプラットフォーム/オペレーティング システムで動作するか
	デスクトップコンピュータで動作するか
	アプリは iPhone/Android のアクセシビリティ機能に対応しているか
	視覚障害やその他の障害のある人が利用できるか
アプリは過去 180 日間に更新されたか?	
2: プライバシーとセキュリティ	使用前に明確でアクセス可能な透明なプライバシーポリシーはあるか
	アプリはデータの使用と目的を宣言しているか
	特定しないもしくは匿名化など、アプリは PHI の使用について説明しているか
	データ収集をオプトアウトしたり、データを削除したりできるか
	データはデバイスまたは Web 上に保持されているか
	アプリは、使用されているセキュリティ システムについて説明しているか
	アプリは機密データを収集、使用および/または送信するか? はいの場合、安全に行くと主張しているか
	アプリはどのサードパーティとデータを共有するか
必要に応じて、アプリは潜在的な危害や安全上の懸念に対応できるようになっているか	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

APA The App Evaluation Model詳細②

3: 臨床基盤	アプリは、主張していることを実行しているように見えるか
	アプリのコンテンツは正しく、よく書かれており、関連性があるか
	アプリのユースケースをサポートする関連ソースまたはリファレンスは何か
	学術機関、出版物、エンドユーザーからのフィードバック、または調査研究から得られる具体的な利益のエビデンスはあるか
	有効性のエビデンスはあるか
	アプリの使いやすさと実現可能性を検証する試みはあるか
4: ユーザビリティ	アプリには、意図した用途に関連する臨床/回復基盤があるか
	アプリの主なエンゲージメントスタイルは何か
	アプリとその機能は、ニーズと優先事項に合っているか
	カスタマイズ可能か？
	アプリは機能範囲を明確に定義しているか
5: 治療目標に向けたデータ統合性	アプリは使いやすいか
	自分のデータを所有しているか
	アプリの明示された目的と一致する方法で、データを簡単に共有および解釈できるか
	アプリは EMR やその他のデータツール (Apple Healthkit、FitBit) とデータを共有できるか
	アプリは個人で使用するものか、それともプロバイダーと連携して使用するものか？
	プロバイダーで使用することを意図している場合、アプリにはデータをエクスポートまたは転送する機能があるか
アプリは、ポジティブな行動の変化やスキルの習得につながるか	
アプリは、患者と医療提供者の間の治療連携を改善するか	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて- M-Health Index and Navigation Database (MIND)

目的	ユーザーにとって最も重要なアプリの特性に基づいて決定するための情報提供				
発行主体	The Beth Israel Deaconess Medical Center (BIDMC)			発行年	2020年
対象医療機器	メンタルヘルスアプリ				
対象疾病	メンタルヘルス及びウェルネス				
対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
		○		○	

策定の背景

- ◆ Harvard Medical Schoolの関連施設である、The Beth Israel Deaconess Medical Center, The Division of Digital Psychiatryによる共同研究グループ。病院、学術機関、ヘルスケア企業、連邦機関、ソフトウェア企業などと連携し、メンタルヘルスの質とアクセシビリティの向上を目指し、デジタルメンタルヘルスにおける研究やイノベーション促進を推進している。
- ◆ 従来のフレームワークでは臨床医が患者に適切なアプリを短い時間で判断しづらいという観点からAPAをベースに開発された。

主な構成	1. Origin and Functionality	1. オリジンと機能
	2. Privacy and Security	2. プライバシーとセキュリティ
	3. Inputs and Outputs	3. インプットとアウトプット
	4. App Feature	4. アプリの特徴
	5. Clinical Foundation	5. 臨床基盤
	6. Engagement Style	6. エンゲージメントスタイル
	7. Interoperability and Sharing	7. 相互運用と共有

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査
 (ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて –M-Health Index and Navigation Database (MIND)

- ハーバード大学発企業のベス・イスラエル・ディーコネス・メディカル・センターの共同研究グループが提供。
- アプリの評価軸が標準化されておらず最新の情報がないため、ユーザーがアプリを見つけることが困難であることを背景に、メンタルヘルスアプリの有効性と安全性の教育と共有を目標とし、アプリのデータベースを構築。
- データベースのエントリー（登録）には、米国精神医学会のアプリ評価モデルに基づく105の質問に回答が必要。

評価項目の記載ページ（以下抜粋掲載）

100+ Objective Questions

The questions are aligned with the levels of the APA pyramid but are designed for you to pick which matter when and where

Origin and Functionality | Privacy and Security | Inputs and Outputs | Clinical Foundation | Engagement Style | Interoperability and Sharing

App Origin – Who is the Developer?

mindLAMP

Does it come from the government?

Does it come from a for-profit company or developer?

Does it come from a non-profit company?

Does it come from a medical institution?

App Functionality – App Store Attributes

App Functionality	Does it work on Apple(iOS)?	Does the app have an entry on the iOS app store?
What is the oldest OS version supported?	(from Apple store link)	
When was the last Apple release date?	(from Apple store link)	
Has the app been updated in the last 180 days?	(from Apple store link)	
Number of reviews on Apple store?	(from Apple store link)	
Rating (number of stars) on Apple store?	(from Apple store link)	
App size on iOS?	(from Apple store link)	
Does it work on Android?	Does the app have an entry on the Google Play store?	
What is the oldest Android version supported?	(from Google Play store link)	
When was the last Android release date?	(from Google Play store link)	
Has the Android version been updated in the last 180 days?	(from Google Play store link)	
Number of reviews on google play store?	(from Google Play store link)	
Rating (number of stars) on google play store?	(from Google Play store link)	
App size on android?	(from Google Play store link)	

App Inputs

Input: surveys? Does the app enable a user to enter surveys such as mood or symptom surveys?

Input: Diary? Does the app have a journaling, diary, or free writing feature?

Input: Geolocation? Does the app enable location services from the phone? Can a user connect their contact list to the app?

Input: Camera? Do any features of the app utilize camera input? Do profile picture? Or photo diary features? Or video chat?

Input: Microphone? Does the app allow a user to record using the phone microphone?

Input: step count? Does the app utilize step tracking?

Input: external devices (e.g. a wearable sending direct data)? Does the app connect with an external device such as a smart watch or heart rate monitor?

Input: social network? Connection to social media: Does the app allow you to input social media information? For example, do you connect to your facebook to log in? Or do you connect with social media contacts through the app?

利用者がデータベースを活用し、アプリを検索するためのフィルター

➤ 88のフィルター項目が記載されているが、その内容は主に以下の9つに大別される。

1. 価格
2. 開発者のタイプ
3. サポート状況
4. 機能性
5. 利用者
6. 特徴
7. エンゲージメント
8. エビデンスと臨床基盤
9. プライバシー

MIND HEALTH INDEX & NAVIGATION DATABASE

Explore relevant apps and reviews

Search by Features

- Track Mood
- Physical Health
- Track Sleep
- Track Symptoms
- Productivity
- Mental Health
- Journaling
- Meditation
- Deep Breathing
- Photo/Video/Text Input
- CBT or CBT-like
- CBT
- The Support
- Class/Thought/Content
- Stable
- Good Mental Health
- Physical Health Function
- Step Tracking
- Self-Track with Social Data

See all 88 Search Filters

Interested in rating an app?

Our database is powered by app reviews from trained app raters. Rating an app is an interactive process. Stars will be awarded through 100 different questions about an app and its features, privacy settings, clinical foundation and more.

Rate an App

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

M-Health Index and Navigation Database (MIND)詳細①

オリジン（バックグラウンド）	開発者は誰か？政府/ベンダー/ヘルスケア関連企業/非営利団体/教育機関
機能	iOS/Android? バージョン、サポートバージョン、リリース日、最新アップデート日、ストアでのレビュー、ストア内の星の評価数、アプリのサイズ
	オフラインで機能するか
	テキストサイズの変更やテキストから音声変換、色の調整など、最低ひとつのアクセシビリティ機能があるか？
	スペイン語で提供されるか
	英語とスペイン語以外の言語選択はあるか
プライバシーとセキュリティ	利用料金：アプリは完全に無料か/アプリ内課金/サブスクリプション制など
	プライバシーポリシーはあるか
	利用目的が明記されているか
	データ保護や共有などについて説明があるか
	PHI (Personal Health Information)は共有されるのか
	データ共有時に個人が特定できないようにされているか
	匿名化された集計データは共有されるか
	オプトアウト形式でデータ収集されるのか
	個人データの削除ができるか
	ユーザーデータはデバイスのみ保存されるのか、サーバーへも保存されるのか
	危機管理機能はあるか
	HIPPAに適合しているか
Reading levelのプライバシーポリシーのグレード	
第三者機関への使用について述べられているか	

出典:MIND <https://mindapps.org/FrameworkQuestions>

Actionable health app evaluation: translating expert frameworks into objective metrics (Jul. 2022) <https://www.nature.com/articles/s41746-020-00312-4>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

M-Health Index and Navigation Database (MIND)詳細②

インプット	症状やムードの記入など是可以か？
	ダイアリー機能はあるか
	電話でのロケーションサービスなどはあるか
	コンタクトリストはあるか
	カメラは搭載されているのか
	マイク機能はあるか
	トラッキング機能などがあるのか
	ウェアラブルデバイスなどとの接続機能はあるか
	ソーシャルメディアとの接続性はあるのか
アウトプット	通知機能はあるか
	精神教育的な情報や参照機能はあるか
	ソーシャルメディアへの発信などができるのか
	リマインダー機能はあるか
	データをグラフ化する機能はあるか
	データのサマリ機能はあるか
	セラピストや医療機関など、ヘルスエアプロバイダーと接続できる機能はあるか

出典:MIND <https://mindapps.org/FrameworkQuestions>

Actionable health app evaluation: translating expert frameworks into objective metrics (Jul. 2022) <https://www.nature.com/articles/s41746-020-00312-4>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

M-Health Index and Navigation Database (MIND)詳細③

アプリの特徴	ムードトラッキング機能	ACT（アクセプタンス・コミットメントトレーニング）心理療法
	治療トラッキング	DBT（弁証法的行動療法）
	睡眠トラッキング	専門家とのピアサービス
	精神教育トラッキング	心拍数や肌の状態など、生体情報の記録
	ジャーナリング	生体状態に対するフィードバック機能
	画像や引用等の検索と保存機能	ゴールセッティング
	呼吸法の提供	運動の提示機能
	ICBTや睡眠セラピー	人以外のバーチャルキャラクタなど、Botの介入

出典:MIND <https://mindapps.org/FrameworkQuestions>

Actionable health app evaluation: translating expert frameworks into objective metrics (Jul. 2022) <https://www.nature.com/articles/s41746-020-00312-4>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

M-Health Index and Navigation Database (MIND)詳細④

臨床基盤	アプリは何をするものか明記されているか
	利用者向けのサービスか
	いくつかのフィジビリティやユーザビリティ研究がなされたか
	最高結果を得られたフィジビリティスタディにおけるインパクトファクターは何か
	いくつかのエビデンスや有効性の研究がなされたか
	最高の有効結果を得られた際のインパクトファクターは何か
	アプリが危害となりうるか
	アプリの利用に関し何か警告されているものはあるか
エンゲージメントスタイル	メッセージの送受信
	PHQ9やGAS7などの評価
	リアルタイムレスポンス
	非同期応答
	ゲーミフィケーション
	ビデオ
	オーディオや音楽提供
	AIサポート
	ピアサポート（人とのリアルサポート）
	家族など、本人以外の利用
ヘルスケアプロバイダーやクリニックなどの連携	
相互運用性と共有	データは個人で保有するのか
	メールやデータのエクスポート機能があるか
	医療データとしてデータ送信が可能か

出典:MIND <https://mindapps.org/FrameworkQuestions>

Actionable health app evaluation: translating expert frameworks into objective metrics (Jul. 2022) <https://www.nature.com/articles/s41746-020-00312-4>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて-FASTER

目的	アプリの選択を容易にすることを目的として、提供者から患者、健康政策立案者まで、ユーザーがメンタルヘルスとウェルネス技術をより適切に評価できるように設計				
発行主体	Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) アメリカ 医療研究品質局			発行年	2022年
対象医療機器	デジタル医療ツール全般				
対象疾病	メンタルヘルス及びウェルネス				
対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
	○	○	○	○	

策定の背景

- ◆ AHRQは米国保健社会福祉省などとの協力のもと、ヘルスケアをより安全で質の高いものにし、より利用しやすく、公平で手頃な価格にするためのエビデンスを作成している機関である。
- ◆ メンタルヘルスアプリが急増するにつれ、医療提供者、患者、メンタルヘルスの擁護者は、アプリのプライバシーや有効性、安全性についての懸念をが高まる一方、依然としてどのアプリを選択すべきか不透明であることを解決するために、年齢層を超えて、さまざまなメンタルヘルスの症状や障害、一般的なメンタルウェルネスに対応した、ユーザーのためのメンタルヘルスアプリを評価するフレームワークを目指し開発された。

3つの観点から アプリを評価	1.Risks and Mitigation Strategies	1.リスクと緩和策: アプリの完全性とリスクプロファイルを評価
	2. Function	2.機能: プライバシー・アクセシビリティ・エビデンス・臨床基盤・危機管理など
	3. Mental Health App Features	3.メンタルヘルスアプリの機能: ムードトラッキングなどの特定機能

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細①

1. リスクと緩和策	アプリの整合性	アプリのバージョン は、過去6ヶ月以内に更新されたか
		アプリは、ユーザーが確認し、同意するプライバシーとセキュリティに関する同意書を提供しているか
		アプリは警告や免責事項（医療責任に関するアプリの限界など）を提供しているか？
		アプリは政府機関や信頼できるメンタルヘルス専門家協会によって承認されているか、または使用されているか？
		アプリはインテグリティ評価を満たしているか？
	リスクアセスメント	アプリは、意思決定能力に影響を与える病気や障害を持つ可能性のある大人の使用を想定しているか？ 重度の自閉症や重度の認知症は、以下の可能性がある病気や障害の例では、意思決定能力に影響を与える。
		アプリは未成年者（18歳未満の人）の使用を想定しているか
		このアプリは、何らかの精神的な健康状態に対して単独で治療を提供すると主張しているか
	エビデンス	そのアプリは、科学的に検証された研究によって有効性や効果が評価されているか？
		アプリは、認知行動療法（CBT）、弁証法的行動療法（DBT）、エビデンスに基づくガイドラインなど、エビデンスに基づく戦略に基づいているか、またはそれを使用しているか
ケアとの連携	アプリは、患者の遠隔監視を容易にするか、または臨床医/臨床ケアチームまたは ケアマネジャーに警告してるか	
	Yesの場合、アラートまたはその他の手段で、患者の健康状態を監視できる人を具体的に記載	
クライシス・リソースへのアクセス	アプリは、緊急時に連絡可能なリソースに関する情報をユーザーに提供しているか 代理同意が必要な個人、または未成年者がアプリを使用できる場合、介護者/親/法定代理人の誰の同意を求め るのか	
2. 機能	アクセシビリティ 機能	スマホのアクセシビリティ機能のうち、アプリ内で機能するものはどれか
		アプリが提供する追加のアクセシビリティ機能はあるか
	アプリ情報	アプリはApple(iOS)で動作するか？ストアのレビュー数・星の評価数
アプリはAndroidで動作するか？ストアのレビュー数・星の評価数		

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細②

2. 機能	コスト	<p>アプリのビジネスモデル</p> <p>アプリは、無料またはフリーミアムとしてサービス提供しているか</p> <p>有料版アプリの年間想定コスト</p> <p>アプリに有料サービスが含まれている場合、保険償還のためのCPTコードはあるか</p>
	組織的な信頼性	<p>アプリの開発元はどこか</p> <p>このアプリには、消費者庁からの苦情や訴訟が係属しているか</p>
	エビデンスと臨床基盤	<p>アプリが主張することを実行しているように見えるか</p>
	プライバシーとセキュリティ	<p>アプリは、HIPAA（または保護された健康情報のための類似の国家基準）を満たしているか</p> <p>アプリは、COPPA（または未成年者の保護された健康情報（PHI）に関する類似の国家基準）を満たしているか</p> <p>アプリは、研究または商業目的のためにデータを共有または販売することを報告しているか</p> <p>アプリが研究のために共有または販売することを報告する場合や商業目的であれば、データは非識別化されるか</p>
	インフォームドコンセント	<p>アプリが電子健康記録管理システム（EHR）または他のヘルスケアシステムに読み書きする機能を有する場合、安全な相互運用性のための業界標準を使用しているか（FHIR, SMART, OAuth 2.0, TLS 1.2など）</p> <p>アプリが可能にする「同意」のレベルを評価</p> <p>アプリのデータプライバシーとセキュリティの同意プロセスの形式は何か</p>
	カルチュラル・コンピテンス	<p>アプリは、特定の文化グループのためにアプリを開発し、テストしたことを報告しているか</p> <p>アプリが特定の文化集団のためにアプリを開発し、テストしたことを報告している場合、そのアプリを取り入れるために取られたプロセスについて公表された文書（ウェブサイト、論文など）があるか</p> <p>アプリが文化的に特定のグループを統合している場合、その名前の提示</p> <p>ジェンダーに配慮した表現が採用されているか？ユーザーの性別を尋ねる際、自己記述するオプション、回答を拒否するオプション、科学的に正しい性別の用語の使用（例：男、女、ノンバイナリー）などがあるか</p> <p>このアプリが研究でテストされた場合、白人以外の参加者の割合はどのくらいであったか</p>

出典:New Framework Aids In Evaluation Of Mental Health Apps (RTI HEALTH ADVICE OCT.2022) <https://healthcare.rti.org/insights/new-framework-aids-evaluation-mental-health-apps>
 Evaluation of Mental Health Mobile Applications (AHRQ) <https://effectivehealthcare.ahrq.gov/sites/default/files/product/pdf/mental-health-mobile-apps-tech-brief.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細③

2. 機能	ユーザービリティ	アプリはオフラインで動作するか
		パフォーマンスアプリの機能やコンポーネント（ボタン/メニュー）は、どの程度正確に・速く動作するか？
		アプリケーションはどのような言語に対応しているか
		ユーザーによる設定や好みのカスタマイズが可能か（サウンド、コンテンツ、通知など）
		ターゲットグループアプリの内容（ビジュアル、言語、デザイン）は、ターゲット層に適しているか
		レイアウト画面上のボタン、アイコン、メニュー、コンテンツなどの配置や大きさは適切か
		グラフィックボタン、アイコン、メニュー、コンテンツに使用されているグラフィックの品質/解像度はどの程度か
		視覚的な魅力。アプリの見た目の良さは？
		アプリに広告はついているか
		アプリに広告がある場合、その広告は邪魔になるか
		使い勝手の良さ。アプリの使い方を覚えるのは簡単か。メニューのラベル、アイコン、説明文はどれくらいわかりやすいか
		ナビゲーション画面間の移動は理にかなっているか？アプリは画面間の必要なリンクをすべて備えているか
		ジェスチャーデザイン。タップ、スワイプ、ピンチ、スクロールは意味をなしているか？すべてのコンポーネント・スクリーンで一貫しているか？
		内容。アプリのコピーはよく書かれており、アプリの目標やトピックに関連しているか
		ユーザーによるアプリの平均使用期間を示す根拠はあるか
リモートモニタリング	遠隔監視が可能な場合、プロバイダーはどのようにデータにアクセスするのか。	
	アプリは、臨床的な事象が発生し、その対処が必要となる可能性がある場合、提供者に通知するためのアラートを提供しているか？	
	アプリは Apple Watch や Fitbitなどのウェアラブルとデータを共有できるか？	
クライシスレスポンスサービスへのアクセス	アプリは、危機の際にユーザーをリソースに自動的につなげるか？	
	アプリはAIを使用しているか	
人工知能(AI)	アプリの中でAIはどのように活用されているか？	
	アプリがユーザーとのやり取りから得たデータを使い、AIモデルの精度を高めていることを示唆する根拠はあるか	

出典:New Framework Aids In Evaluation Of Mental Health Apps (RTI HEALTH ADVICE OCT.2022) <https://healthcare.rti.org/insights/new-framework-aids-evaluation-mental-health-apps>
 Evaluation of Mental Health Mobile Applications (AHRQ) <https://effectivehealthcare.ahrq.gov/sites/default/files/product/pdf/mental-health-mobile-apps-tech-brief.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細④

3.メンタルヘルスアプリの特徴	メンタルヘルスの機能	アプリが対応する精神的な症状や状態をフリーテキストにてリストアップ
	メンタルヘルスのアプリの特徴	アプリは、アプリを通じてヘルスケアセラピスト、コーチ、または他のプロバイダーとのテキストメッセージによるやり取りを促進するか
		アプリは、アプリを通じてヘルスケアセラピスト、コーチ、または他のプロバイダーとの音声チャットによる対話を促進するか
		アプリは、アプリを通じてヘルスケアセラピスト、コーチ、または他のプロバイダーとのビデオチャットによる対話を促進するか
		アプリを介した遠隔治療サービスを促進するか
		アプリを介したグループセラピーサービスを促進するか
		アプリを通じて、コーチやカウンセラーへのライブサポートが受けられるか
	アプリを通じてコンシェルジュメンタルヘルスサービスを提供しているか？（コンシェルジュサービスとは、患者が自分にとって最適だと思うものに基づいて選択できるパーソナライズされたサービス）	
	アプリは988や他のホットラインに直接接続することができるか	
	メンタルヘルスの機能性	以下の機能性はアプリでサポートされているか マインドフルネス： マインドフルネスは、リラクゼーション、呼吸法、身体運動の要素を含む治療技法である。また、瞑想、誘導されたポジティブイメージ、グラウンディングなどのテクニックも含まれる。体操や漸進的な筋弛緩を行うことができる。 ジャーナリング： ジャーナリングは、ユーザーが不安を管理し、ストレスを軽減し、精神衛生上の問題に対処するのに役立つ。ネガティブな思考や行動を特定し、人生のポジティブな側面を強調する。 サイコエデュケーション（Psychoeducation）： 精神教育とは、精神疾患を持つ人が、その病気の症状や治療法、予後について学ぶことである。また、精神教育は、患者の介護者、家族、または愛する人を対象とすることもある。精神教育は、初診時に医療従事者が個人的に行う簡単なものであるべきだが、時には、文書資料やオンライン資料だけが患者へ提供されることもある。

出典:New Framework Aids In Evaluation Of Mental Health Apps (RTI HEALTH ADVICE OCT.2022) <https://healthcare.rti.org/insights/new-framework-aids-evaluation-mental-health-apps>
Evaluation of Mental Health Mobile Applications (AHRQ) <https://effectivehealthcare.ahrq.gov/sites/default/files/product/pdf/mental-health-mobile-apps-tech-brief.pdf>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細⑤

3.メンタルヘルスアプリの 特徴

メンタルヘルスの機能性

スキルビルディング：

スキルビルディングには、問題の兆候や症状の認識、自己擁護、ストレス管理、感情調整、再発防止、睡眠衛生の促進などのテクニックが含まれる。アプリには、ネガティブな感情に対処するためのヒントやアドバイス、行動変容のためのヒントが含まれている場合がある。スキルの構築には、繰り返し、肯定的な強化、モデル化、練習が必要である。

スクリーニング：

歴史的に、メンタルヘルスクエアは、診断のために構造化された患者との面接や自己報告式の質問票に頼ってきた。これらは、自己評価、報告、または患者が精神保健の専門家と関わるべきかどうかを決定するために使用することができる。業界で検証されたスクリーニング質問票（例：GATT、PHQ-4、PHQ-9）がアプリで提供されているか？

セーフティ・プランニング：

セーフティ・プランニングは、自殺念慮や自殺感情がエスカレートした場合に対応できるようにするためのもので、その人に合った対処行動のリストと社会的支援を与え、リスクが高まるまで利用できるようにする。

睡眠：

睡眠日記やライフスタイルのトラッキングなど、睡眠衛生を促進するための機能が含まれているか？アラーム、ウェアラブルデバイス（FitBit、Apple Watchなど）とのデータ同期など対応しているか？

自動化チャットボット：

チャットボットは、バーチャルセラピーやソーシャルサポートを提供できる会話ツールである。

家族・介護者のサポート：

介護者は、患者の日常的なニーズをケアする。アプリは、介護者が患者の精神状態を監視し、病気の初期症状を特定し、再発や悪化を追跡し、患者がサービスにアクセスするのを助けることができる。また、家族/介護者は、治療を監督することもでき、患者の心の支えになる。

社会とピアグループの相互作用：

精神疾患のある人は、社会的な関わりを持つことが難しく、ソーシャルネットワークやピアグループが少ない場合がある。アプリはピアグループの交流を提供することができる。また、そのような方のためのコミュニティ支援掲示板などがあるか？

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細⑥

3.メンタルヘルスアプリの特徴	メンタルヘルスの機能性	<p>ゲーミフィケーション： ゲーミフィケーションとは、ゲームプレイの典型的な要素（点数稼ぎ、他人との競争、プレイのルールなど）を他の活動分野に応用すること。ゲーミフィケーションは、以下のようなポジティブな変化を目的として使用される。</p>
		<p>パーソナライズ： パーソナライズされた治療とは、患者のプロファイルに基づいて治療法や治療プロトコルを選択することで、成功する可能性を高めることができる。パーソナライゼーションは、ユーザーがアプリを使い始めた当初や、より定期的なインタラクションを調整するために使用することができる。パーソナライゼーションは、ポジティブな感情を生み出す活動（例：体を動かす、友人と話すなど）として捉え、アプリが収集したユーザー情報に基づいて行われる。</p>
		<p>セルフモニタリング： セルフモニタリングのアプリは、薬物乱用、うつ病、不安症などに対するものとして、ユーザーが症状のモニタリング、気分のトラッキング、治療プログラムを通しての進捗状況のトラッキングに従事することができる。</p>
		<p>服薬アドヒアランス： アプリは、患者の服薬管理をサポートしているか？アラート、通知、その他の手段を通じて行うことができる。</p>
		<p>薬の配達： アプリは、患者へ薬の物理的な配達をサポートしているか？</p>
		<p>上記以外でサポートされている機能</p>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

FASTER詳細⑦

FASTERではアプリがどのようなメンタルヘルスに対応しているものなのか、下記のように分類している。

メンタルヘルスのカテゴリー分類	不安障害
	双極性障害、うつ病、およびその関連障害
	メンタルウェルネス
	神経認知障害
	神経発達障害
	強迫性障害および関連障害
	パーソナリティ障害
	統合失調症スペクトラムと精神病性障害
	自傷行為
	睡眠・覚醒障害
	物質関連障害と依存性障害
	トランスダイアグノシス
	摂食障害
その他の精神障害	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて -ONE MIND PsyberGuide

目的	テクノロジーを介し、従来のケアにアクセスできない人々がメンタルヘルスリソースへのアクセスを改善する		
発行主体	ONE MIND	発行年	2017年
対象医療機器	メンタルヘルスアプリ		
対象疾病	軽症・重症問わず、メンタルヘルス疾病全般		

対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
			○	○	

策定の背景

- ◆ メンタルヘルスのアクセシビリティ改善のため、どのアプリがどのようなサービスを提供しているのか、どのアプリが安全であるかという情報をアプリ評価サイトとして情報提供を行っている。
- ◆ 2017年よりPsyberGuideを開始。カリフォルニア大学アーバイン校とノースウェスタン大学による非営利団体。メンタルヘルス、テクノロジー、テックケアの専門家で構成されており、脳の健康研究をリードする非営利団体、One Mindから資金提供を受けて運営されている。
- ◆ 職場向けアプリの絞り込み機能があること、評価項目としてMARSフレームワークのユーザビリティを含んでいる点が特徴である。

3つの観点から アプリを評価	1. Credibility	1.信頼性
	2. User Experience	2.ユーザー エクスペリエンス
	3. Transparency	3.透明性

出典:ONE MIND PsyberGuide <https://onemindpsyberguide.org/about-psyberguide/>
<https://onemindpsyberguide.org/expert-review/headspace-professional-review/#TargetAudience>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

ONE MIND詳細①

1.信頼性	消費者評価	ユーザー評価数
	サービス目的	具体的且つ測定可能であり、達成可能なメンタルヘルスの目標が明確化されているか
	エビデンスベースのサービス	根拠に基づく実践内容か
	研究背景	製品に対する強力な研究サポートがあるか
	ソフトウェアアップデート	アプリケーションは、過去6か月以内に修正されたか
	開発における臨床専門家	開発に関わるメンタルヘルスの専門知識を持つ臨床者の有無
	開発過程	実証実験、実現可能性、データ受容性や開発における利害関係者の関与などのエビデンス
	他製品への効果	開発技術を利用した他製品の開発など
	研究の独立性	政府機関 (NIH など)や非営利団体が資金提供した研究論文や査読付きジャーナルがあるか
2.ユーザー エクスぺリエンス	Mobile App Rating Scale (MARS) 基準を採用	
3.透明性	アプリのプライバシー ポリシーにデータ ストレージ、暗号化、削除などに関する特定の重要な情報が含まれているかどうかを評価	
	ユーザーがデータの使用方法と保存方法を完全に知ることができるよう公開しているか	

出典:ONE MIND PsyberGuide <https://onemindpsyberguide.org/about-psyberguide/>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

ONE MIND詳細②

専門家のコメントとして、アプリの詳細説明ページに下記項目についても詳細コメントの記載がある

- ユーザーインターフェース
- 内容の妥当性
- フィードバックの適切性
- アカウント管理の容易さ
- 科学的根拠（アプリのサービス内容に対し、どのような科学的根拠があるのかの補足説明や参考文献の紹介）
- プログラムの有効性の定性的レビュー（CBT結果や離職率効果など）
- 類似製品と比較した有効性の推定
- 費用

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて -MARS

目的	モバイルヘルスアプリの品質を分類及び評価するための信頼できる多次元的な評価方法の提供		
発行主体	Queensland University of Technology	発行年	2015年
対象医療機器	モバイルヘルスアプリ全般		
対象疾病	メンタルヘルス問わず、医療範囲全般		

対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
		○			

策定の背景

- ◆ オーストラリアクィーンズランド工科大学により開発。
- ◆ モバイルヘルスアプリの普及が急速に進む一方で、アプリの評価は星でのレビューや技術的側面に焦点を当てたチェックリストが多く、機能の品質評価を行っているものがなかったことから、フレームワークが策定された。
- ◆ APA The App Evaluation Modelがメンタルヘルスマバイルサービスにおいて品質保持のベースとして多く採用されるのに対し、MARSでは、モバイルヘルスアプリのより機能的な観点から導入すべき品質基準として多く採用されている。

3つの観点から アプリを評価	1. Engagement (エンゲージメント)	楽しさ、インタラクティブ性、フィードバック、リマインダー機能など
	2. Functionality (機能)	機能、学習のしやすさ、ナビゲーション機能など
	3. Aesthetics (美しさ)	グラフィックデザイン、視覚的魅力、配色、文体の一貫性など
	4. Information (情報)	信頼できる情報源からの高品質な情報か

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて -DTAC

目的	デジタル医療ツールにおける、臨床上の安全性、データ保護、サイバーセキュリティ、相互運用性、およびアクセシビリティなどの最低要件基準				
発行主体	NHS (英国National Health Service)			発行年	2020年
対象医療機器	デジタル医療ツール全般				
対象疾病	メンタルヘルス問わず、医療範囲全般				
対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
	○	○			

策定の背景

- ◆ DTACは、サービスベンダーの「市場にサービス展開する上で、どのような機能を搭載すべきかが不透明である」という意見を反映し、搭載すべき最低要件をスタンダードとして策定した。認定はORCHAが担っており、DTAC要件を満たすと認証として、ORCHAバッジが与えられる。

DTACの主な構成	Value proposition	どのような利益を提供しているのか (評価項目外)
	1. Clinical safety	1. 臨床上の安全性
	2. Data protection	2. データ保護
	3. Technical security	3. 技術保証
	4. Interoperability	4. 相互運用性
	5. Usability and accessibility	5. ユーザビリティ・アクセシビリティ

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

DTAC 詳細①

項目	コードNo.	質問	
1. 臨床上の安全性	B1	この製品は誰を対象としているか?	
	B2	製品の設計目的と使用方法	
	B3	ユーザーにとって意図された、または証明された利点を明確に説明し、その利点が検証されているかどうか/どのように検証されているか	
	B4	この製品の開発に使用されたユーザー ジャーニーを 1 つ以上添付	
		可能であれば、データフローも提供	
	C1.1	DCB0129に準拠したこの製品の臨床リスク管理活動の実施有無	
	C1.1.1	臨床リスク管理システムについての詳細説明	
Clinical Safety Case Report と Hazard Logの提供			
2. データ保護	C2.1	Information Commissionerへの登録必要性の有無と登録の証拠。ない場合は自己評価の添付。	
	C2.2	指名されたデータ保護責任者 (DPO) の有無と指名	
	C2.3	個人を特定できるデータや NHS が保有する患者データへのアクセス可否	
	C2.3.1	年次のデータセキュリティおよび保護ツールキットアセスメントに準拠しているか? (基準を満たしているか、基準を上回っていること)	
	C2.3.2	製品に関するデータ保護影響評価 (DPIA) の添付	
	C2.4	リスク評価と緩和/アクセス制御/システムレベルのセキュリティポリシーが、データ保護責任者 (存在する場合) または説明責任責任者 (質問 C2.2 で免除されている場合) によって承認されているか	
	C2.5	データを保存および処理する場所 (製品が使用するサードパーティ製品を含む)	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

DTAC 詳細②

項目	コードNo.	質問
3. 技術保証	C3.1	Cyber Essentials 証明書の添付
	C3.2	過去 12 か月間の Open Web Application Security Project (OWASP) の上位 10 の脆弱性を含む製品の外部侵入テストの概要レポートの提出
	C3.3	すべてのカスタム コードがセキュリティレビューを受けたか
	C3.4	すべての特権アカウントが適切な多要素認証 (MFA) を持っているか
	C3.5	ロギングとレポートの要件が明確に定義されているか
	C3.6	製品が負荷テストされているか
4. 相互運用性	C4.1	アプリケーション プログラムインターフェイス (API) または他の消費者向けの統合チャネルを公開しているか
	C4.1.1	はいの場合、詳細と証拠の提出
		●API (接続先など) は、Health seven International (HL7) / Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR) などのデータ相互運用性のヘルスケア標準の設定
		●政府デジタル サービスのオープン API のベスト プラクティスに従っているか
		●それらが文書化され、自由に利用できるか
	●サードパーティは、接続するための合理的なアクセス権を持っているか	
	いいえの場合、製品に API がない理由の説明	
C4.2	患者記録データの識別にNHS番号使用の有無	
C4.2.1	はいの場合、NHS ログインを使用してユーザーの検証済み NHS 番号を確立するか	
	いいえの場合、根拠、製品が NHS番号を確立した方法、および関連するセキュリティ対策の説明	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

DTAC 詳細③

項目	コードNo.	質問
4. 相互運用性	C4.3	安全な相互運用性のための業界標準 (OAuth 2.0、TLS 1.2 など) を使用して、電子カルテ (EHR) の読み取り/書き込み操作を行う機能が製品に備わっているか
	C4.3.1	はいの場合、基準の詳細説明
	C4.3.2	いいえの場合、その理由と軽減策、方法論、およびセキュリティ対策
	C4.4	ウェアラブルまたはデバイスですか、それともそれらと統合サービスか？
	C4.4.1	はいの場合、ISO/IEEE 11073 Personal Health Data (PHD) 規格にどのように準拠しているかの証拠の提供
5. ユーザビリティとアクセシビリティ	D1.1	ヘルスケアとソーシャルケアのコンテキストにおけるユーザーとそのニーズの理解
		製品の開発にユーザーを巻き込んでいますか？
	D1.1.1	はいの場合、またはそれに向けて取り組んでいる場合、製品開発でユーザーのニーズをどのくらいの頻度で考慮しているか？ また、ユーザーを引き付けてニーズを理解するためにどのような方法を使用しているか？
	D1.2	ユーザーの問題全体の解決に向けての取組
		ユーザーの問題全体が確実に解決されるように、すべての主要なユーザー ジャーニーがマッピングされているか？ または、それがユーザーの経路やジャーニーにどのように適合するかがユーザーに明確に示されているか？
	D1.2.1	はい、またはそれに向けて取り組んでいる場合、ユーザージャーニーおよび/または製品がユーザーパスまたはジャーニーにどのように適合するかの説明添付
	D1.3	サービスを使いやすくする
システムの使いやすさを検証するために、ユーザー受け入れテストを行っているか？		
D1.3.1	はい、またはそれに向けて取り組んでいる場合、ユーザビリティを検証するためのユーザー受け入れテストが実施されていることを示す情報の添付	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

DTAC 詳細④

項目	コードNo.	質問
5. ユーザビリティとアクセシビリティ	D1.4	誰もがサービスを利用できるようにする 国際的なWebコンテンツアクセシビリティガイドライン (WCAG) 2.1 レベル AA に準拠しているか
	D1.4.1	公開されているアクセシビリティステートメントへのリンクの提供
	D1.5	学際的なスキルと視点を含むチームの作成 あなたのチームには学際的なスキルが含まれているか?
	D1.6	アジャイルな働き方の採用 製品を提供するためにアジャイルな作業方法を使用しているか
	D1.7	頻繁に繰り返して改善する 製品を継続的に開発しているか
	D1.8	成功とはどのようなものを定義し、サービスのパフォーマンスについてオープンにする 目標と測定するメリットを含むベネフィット ケースがあり、追跡している指標があるか
	D1.9	適切なツールとテクノロジーを選択する 製品は NHS Cloud First Strategyに適合しているか?
	D1.9.1	この製品は NHS のインターネットファーストポリシーを満たしているか
	D1.10	オープン スタンド、共通コンポーネント、およびパターンを使用し、それらに貢献する 共通のコンポーネントとパターンが使用されているか
	D1.10.1	はいの場合、どの一般的なコンポーネントとパターンが使用されているか
	D1.11	信頼できるサービスを運用する 製品を購入するすべての顧客にサービスレベルアグリーメントを提供しているか
	D1.12	サポート、システム パフォーマンス (応答時間)、および可用性 (アップタイム) に関するパフォーマンスについて、顧客が必要とする頻度で顧客に報告しているか
	D1.12.1	顧客へ提供する情報のコピーの添付
	D1.12.2	過去 12 か月間の平均的なサービスの可用性を、小数点以下 2 桁までのパーセンテージで記入

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて-Evidence standards framework (ESF) for digital health technologies

目的	英国医療及び社会的ケアシステムのデジタルツールに関わる開発されるべきエビデンスの規準を説明				
発行主体	National Institute for Health and Care Excellence (NICE)			発行年	2019年
対象医療機器	デジタルヘルスツール (医療機器として承認されていないものも含む)				
対象疾病	医療全般				
対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
	○	○			

策定の背景

- ◆ ライフサイエンスエコシステムの国際協力やイノベーション促進を目的としてロンドン市と製薬会社や医療機関などのアカデミックヘルスサイエンスセンターと提携し設立された組織である、MedCityと協力して開発された。2022年に最新版が更新されている。
- ◆ 医療従事者がデータ保護やセキュリティの安全性について判断するのが困難であること、流通しているフレームワークの規準が低いことを懸念し策定され、基準を満たすこと義務付けられてはいないが、英国政府として、DTACと共に基準を満たすことを推奨している。
- ◆ 医療従事者が導入検討できるよう、費用対効果測定ツールなどを提供している点が特徴である。
 - 新しいデジタルヘルスツールの特定と評価
 - 製品レビューの実施
 - デジタルヘルスツール製品の適用範囲、資金提供、または払い戻しの承認の有無の確認
 - 継続的な臨床的および経済的な製品評価

DTACとESFの違い	DTAC	臨床安全・データ保護・技術的セキュリティ・相互運用性・使いやすさ・アクセシビリティに関する基準
	EFS	設計要素・価値の説明及び提供・パフォーマンスの実証・展開に関する考慮事項に関する基準

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

Evidence standards framework (ESF) for digital health technologies -Classification data table(分類データ表) サンプル

- Excel形式で提供されているClassification data tableでは、疾病の種類やケア方法などによる絞り込み機能があり、目的のデジタルツールを探すことができる

Classification data table

Filter the table of data using the slicers or the column heading drop downs.

ESF v3 - tier

A

B

C

ESF v3 - class

Communicating

Drive

Health & care diaries

Clinical speciality

Cardiology

Dermatology

Endocrinology

Indication

Alzheimer's/Parkins...

Analysing brain scans

Anticoagulants

Technology	Developer/distributor	Clinical speciality	Indication	ESF v3 - class	ESF v3 -	Description
Acumen IQ sensor	Edwards Lifesciences Ltd	Cardiology	Hypotension	Drive	C	A software to predict the chance o
ARCHITECT HE4	Abbott Diagnostics	Oncology	Ovarian cancer	Drive	C	An automated immunoassay analy
Baby and Child First Aid	Red Cross	Unspecified	First aid education	Promoting good health	B	An app that provides educational c
Baby Buddy	Best Beginnings	Family medicine	Pregnancy/baby health	Promoting good health	B	An educational app providing help
Becca Breast Cancer Support App	Breast Cancer Now	Oncology	Breast cancer	Promoting good health	B	An app that provides specialist sup
Bluelce	Oxford Health NHS Foundation Trust	Psychiatry	Mental health	Inform	C	An app that aids young people in n
Bluestar	Welldoc	Endocrinology	Diabetes	Treat	C	An AI-powered digital coaching ap
BPMpathway	270 VisionLtd.	Occupational medicine	Post-operative rehabilitation	Inform	C	An app that provides data to physi
Brain In Hand	Brain In Hand Ltd	Psychiatry	Mental health	Promoting good health	B	A digital support system providing
Brush DJ	Brush DJ	Gastroenterology	Oral health	Promoting good health	B	An app that plays music for set pe
Calm Harm	Stem4	Psychiatry	Mental health	Promoting good health	B	An app that aids young people in n
Cankado Pro-React Onco	Cancer.Cankado.	Endocrinology	Breast cancer	Inform	C	A digital support tool for people ur
Catch It	Universities of Liverpool and Manche	Psychiatry	Mental health	Promoting good health	B	An diary app designed to help use
Celo	Celo Limited	General practice	General	Communicating	B	A messaging service for within-te:

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

Evidence standards framework (ESF) for digital health technologies -Budget impact templateサンプル

- Excel形式で提供されているBudget impact templateでは、予算や単価などを入力することで、5年間の総予算に対する感度分析をおこなってくれる。

	Local assumption current practice	Local assumption current practice	Local assumption future practice (year 5)	Local assumption future practice (year 5)
	% of people	Number of people	% of people	Number of people
Total population for area selected (all ages)		56,550,138		56,550,138
Specific population (from hidden population selection worksheet e.g. adults)		44,456,850		44,456,850
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0
[insert pathway assumption details]	0.00%	0	0.00%	0

出典: Evidence standards framework (ESF) for digital health technologies (National Institute for Health and Care Excellence (NICE)) <https://www.nice.org.uk/about/what-we-do/our-programmes/evidence-standards-framework-for-digital-health-technologies>

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて -BEST FOR YOU (OBR)

目的	テクノロジーを介し、従来のケアにアクセスできない人々がメンタルヘルスリソースへのアクセスを改善する		
発行主体	NHS (英国National Health Service)	発行年	2023年
対象医療機器	メンタルヘルスアプリ		
対象疾病	軽症・重症問わず、若者向けメンタルヘルス疾病全般		

対象者	プロバイダー	医療従事者	企業担当者	一般利用者	その他
		○		○	

策定の背景

- サービスの断片化
- 早期介入の欠如
- 治療の長い待ち時間
- 子供から大人のケアへの不十分な移行

を問題視し、若者向けメンタルヘルスサイトを構築。

英国のデジタル医療ツール向けスタンダードDTACとORCHAのアプリ評価基準The ORCHA Baseline Review (OBR)を採用し、アプリの評価サイトを提供している。

- ◆ Central and North West London NHS Foundation Trust, Chelsea and Westminster Hospital NHS Foundation Trust, West London NHS Trust, and the charity CW+, Imperial College, the Applied Research Collaborativeなどの財団や病院との協力のもと構築されており、入院、デイサービス、コミュニティケアの連携がされている点が特徴。
- ◆ WEBでの情報提供やGPサービス情報、オンラインコミュニティのほか、デジタルメンタルサポートのひとつとして、APP LIBRARYにてメンタルヘルスアプリの評価サイトを設けている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

BEST FOR YOU評価手順と評価ポイント①

STEP1フィルタリング	App Store または Google Play内の18 か月以内に更新されているものを対象としてフィルタリング 人気上位を優先的にチェック
STEP2 LEVELING	対象分野と機能に基づき、どのレベルのサービスを提供としているものか分類。レベルが高くなるほど、臨床保証が高くなる
	レベル 1 - 幸福/実用性 健康に焦点を当てた一般的な幸福に焦点を当てているか、健康のコンテキストで使用されるユーティリティ アプリ（臨床ソリューションを提供していないもの）
	レベル 2 - 一般的な健康 一般的な健康に焦点を当てている
	レベル 3 - 状態管理 一般的な健康または特定の健康状態のサポートに焦点を当てることができる
	レベル 4 - 規制 一般的な健康状態または特定の状態に焦点を当てることができ、正式な規制の対象となる高度で複雑な機能を含む
STEP3 FUNCTIONS	各機能がどのレベルに該当するのか、備えるべき機能が導入されているかのチェック
STAGE4 : ドメインの確認	標準、ガイダンス、およびベスト プラクティスへのアプリのコンプライアンスチェック
STAGE5: SCORING	65%以上 : OK
	65%-45% : さらに調査が必要な問題がある
	45%未満 : 問題あり
STAGE6: 通知・公開	開発者等に評価結果を通知し、公開前にレビューをプレビューする機会を提供。通知期間終了後、レビューを公開。
STAGE7: レビューの監視・モニタリング	アプリの新しいバージョンが作成されるまで行われる

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

BEST FOR YOU評価手順と評価ポイント②

STEP3 : FUNCTIONS	情報提供	L1- アプリは一般的な情報を提供しているか
	ガイダンス	L2-アプリは、ユーザーに健康に関するアドバイスを提供しているか
	データ収集	L2- アプリはユーザー データをキャプチャしているか
	データ共有	L2-アプリにより、ユーザーはデータを共有できるか
	リスク指標	L4- アプリは健康リスクの兆候を示しているか
	診断サポート	L4-アプリは、臨床医が診断を下す際のサポートを提供しているか
	治療の提供	L4- アプリは治療を提供しているのか
	治療指導	L3- アプリは、治療に関するガイダンスを提供しているか
	行動変容テクニック	L3- アプリは行動変容テクニックを利用しているか
	ヘルスマニタリング	L2-アプリは、ユーザーが自分の状態を監視できるようにする機能を提供しているか。この場合、関連データの経時的な記録が含まれる場合がある。
	状態管理	L3- アプリは、ユーザーの状態管理を支援しているか
	リモート臨床モニタリング	L4- アプリにより、医療および介護の専門家による特定の健康データのリモート監視が可能か
	ユーティリティ/管理	L1- アプリは、医療専門家向けのユーティリティ/管理機能を提供しているか
	オンライン相談	L2- アプリを使用すると、ユーザーは医療専門家とオンラインで相談できるか
	薬局サービス	L3- アプリはユーザーに薬局サービスを提供しているか
	ソーシャル サポート ネットワーク	L2- アプリは、その重点分野に関連するソーシャル ネットワークへの独自のアクセスまたはアクセスを提供しているか
	個人の健康記録	L2- アプリにより、ユーザーは個人の健康記録を作成できるか
サービス標識	L1- アプリは、その重点分野に関連するローカルまたは国のサービスへのリンクと提案を提供しているか	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

BEST FOR YOU評価手順と評価ポイント③

STAGE4 : ドメインの確認	標準、ガイダンス、およびベスト プラクティスへのアプリのコンプライアンスチェック	
	データのプライバシー	アプリがユーザーから収集する情報、その情報をどのように処理するか、およびそのデータの取り扱いがどの程度安全であるか
		多くの非常に個人的で機密性の高い情報を収集する可能性があるため、これらのアプリがこれをどのように処理するかを知ることが重要
	プロフェッショナル保証	NICE Evidence Standards Framework の ORCHA 適応であり、適切な資格のある専門家または組織による評価だという保証
	ユーザビリティ/アクセシビリティ	アプリがどの程度使いやすくアクセスしやすいかを評価
		デザイン
		アクセシビリティ
		使いやすさとユーザー エクスペリエンス
		フォーラム・モデレート機能
		サポート オプション

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

BEST FOR YOU評価手順と評価ポイント④

STEP4 : 確認しているスタンダードの種類	CQC – Care Quality Commission	英国のすべての健康および社会福祉サービスの独立規制機関。アプリがユーザーにヘルス サービスを提供する場合、CQC への登録が必要になる場合がある
	Caldicott Principles	アプリが NHS データ基準に準拠しているかどうかを評価。Caldicott Principles は、患者を特定できる患者情報が保護され、適切な場合にのみ使用および共有されることを保証する。
	DSPT – データ セキュリティおよび保護ツールキット	アプリが NHS データ基準に準拠しているかどうかを評価。組織がNational Data Guardianの10のデータセキュリティ基準に照らしパフォーマンスを測定できるオンライン自己評価ツール
	NICE – The National Institute for Health and Care Excellence	健康、公衆衛生、社会福祉の専門家にガイダンス、アドバイス、情報サービスの提供を行っている。
	ESF – Evidence Standards Framework	ESF –アプリの有効性または影響を測定するために使用される、NICE によって発行されたEvidence Standards Frameworkガイドライン
	FDA – 食品医薬品局 (米国)	食品および医薬品の安全性と有効性を確保するための制度。アプリがFDA対象と思われる場合は、FDA承認済みか認可済みかを確認する。
	GDPR/DPA 2018 – 一般データ保護規則 /2018 年データ保護法	アプリが GDPR に完全に準拠しており、正しいデータ保護ガイドラインに従っているかどうかを評価
	GPhC - General Pharmaceutical Council	英国の薬剤師、薬局技術者、薬局施設の独立規制機関。関連する場合、アプリが薬局サービスを構成するかどうかを評価。GPhCへの登録必要性を確認
	HSCN – Health and Social Care Network	医療機関が電子情報にアクセスし交換するための信頼できる効率的な方法を提示している
	ISO 13485	医療機器の品質管理システム
	ISO 14971	医療機器へのリスク管理の適用
	ISO 27001	特に情報セキュリティ管理に関する国際データ管理規格
	ISO 9241	アプリ設計基準
	MHRA – 医薬品およびヘルスケア製品規制当局	医薬品および医療機器が機能し、安全であることを保証。製品が医療機器であるかどうかを判断し、CE マークが必要かどうかを判断する公認機関
	MDR – 医療機器規制 (MDD – 医療機器指令の後継)	欧州連合の医療機器規制は、2020 年 5 月に既存の医療機器指令に取って代わります。機能を表示する製品、または医療機器に関連する主張を行う製品にはCE マークが必要。MDR はそのようなデバイスが公共の使用に対して安全で効果的であることを確認する
	WCAG 2.0 AA/WCAG 2.1 AA – Web コンテンツ アクセシビリティ ガイドライン 2.0 および 2.1	アプリが適切なアプリ設計基準に従って設計および開発されているかどうかを確認

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

メンタルヘルスアプリ比較・評価の枠組みについて 一村中先生（大阪大学）プロジェクトチームの取組事例

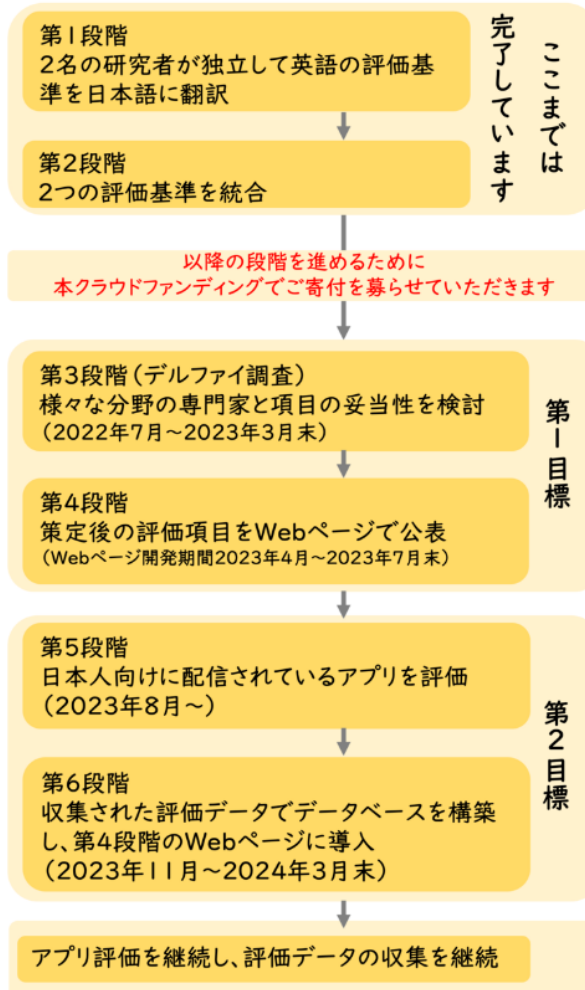
- 大阪大学の村中先生を中心としたチームがメンタルヘルスアプリを対象とした、評価項目データベースの構築に取り組んでいる。
- アメリカ精神医学会のAPA The App Evaluation Modelを参考に評価基準を策定し、最終的には、利用者がデータベースを参照しながら自身に合うアプリを選ぶことができるようになることを想定している。

メンタルヘルスアプリ評価項目データベースが活躍するための流れ



出典：本PJTのクラウドファンディング HP
<https://readyfor.jp/projects/mhealth-app-db>

取組状況



(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

枠組みの影響に関するヒアリング結果①

- EAPの取組について、米国EAPA協会、英国の状況についてヒアリングを行った。

米国		英国
ヒアリング対象者	EAPA	UKEAPA
組織について	<ul style="list-style-type: none"> • EAPAは、EAPをサポートすることを目的とし、世界的にメンバーシップを締結している非営利団体 	<ul style="list-style-type: none"> • 英国EAPAは企業から資金提供され運営されている • 英国には大手のEAPサービスプロバイダーが20位あり、全てのサービスプロバイダーがEAPAに登録している
サービス提供範囲	<ul style="list-style-type: none"> • EAPAでは保険会社や企業人事担当者への教育プログラムの提供、メンタルヘルスサービス提供者への適切な学習プログラムや専門家ネットワークの構築などを行うことによって、品質確保に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> • 英国EAPサービスでは法的情報提供もしている点が米国と異なる。 • ヘルスケア関連以外にも、企業担当者へのコンサルティングサービスの提供も行っている
サービス対象者	<ul style="list-style-type: none"> • 雇用者のみならず、雇用者家族を含む 	<ul style="list-style-type: none"> • 雇用者
課題	<p>利用率が低い。要因として以下が考えられる</p> <ul style="list-style-type: none"> • 企業が従業員へEAPのサービスについて上手く伝えられていない • EAPの活用による効果が経営決定権をもつ人に十分理解されていない • 企業の健康経営という点において重要であるということをHR担当者と共に保険会社にも理解してもらう必要がある 	<p>英国では、97%の大企業（従業員250名以上）がEAPサービスを導入一方で利用率は3-5%と低い。要因として以下が考えられる</p> <ul style="list-style-type: none"> • 秘密が保持されないかもしれないといった不安感 • 雇用主が単にEAPを導入しない、メンタルヘルスについて話したがない • 国民が感じている不安やうつ病の割合は約10%程度なので全員が必要な訳ではない
品質確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> • (米国とカナダを対象に) COA認証制度を導入することにより、サービスの品質の保持とその証明をしている。 • EAPサービスの成果を実証するためWOS(Workplace Outcomes suites)を採用し、カウンセリング利用者データを収集・分析している 	<ul style="list-style-type: none"> • 英国EAPAでは専門資格を持つカウンセラーのみと契約し、従業員にカウンセリングサービスを提供している • 専門資格を持つカウンセラーは、WOSによる効果測定、GAD7やPHQ9にも精通している
ROI（費用対効果試算）ツールについて	<ul style="list-style-type: none"> • EAPの導入効果を試算するため、ROI測定ツールがHPで公開・提供されている。社員数や地域、EAP利用率をふまえて、1人あたりの費用に対する効果（欠勤や生産性を踏まえた経済効果）を算出できる。 	<ul style="list-style-type: none"> • ROIツールの開発は、専門調査会社(Institute of Employment Studies)にデータを提供しモデルを開発した • EAPを利用する価値は、投資する額を上回ると企業に知らせたかったから • 但し、英国の保険制度、大企業の前提となるためその他の国にはあてはまらない。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

枠組みの影響に関するヒアリング結果②

- 製品・サービスを比較・評価する海外の例として、米APAと豪NSQDMHの実施主体にヒアリング調査を行った。

米国APA		豪州NSQDMH	
ヒアリング対象者 (実施主体)	American Psychiatric Association (米国精神医学会)	Australian National Commission on Safety and Quality in Health Care	
名称	The App Evaluation Model	National Safety and Quality Digital Mental Health (NSQDMH) Standards	
分類	アプリ評価フレームワーク	認定制度	
枠組みの対象	医療従事者、一般利用者 (プロバイダー、企業担当者)	プロバイダー	
強制力	無し	有り (認証取得者のみ)	
策定の背景・目的	臨床使用・有効性に関する基準が必要であり、エビデンスに基づく重要性の観点をもってもらうため、自発的取組として開始。データの無断販売やエビデンスベースではない介入を回避することを目的としている。	近年のメンタルヘルス疾患の増加に対し、政府はメンタルヘルス及び自殺防止のための基準やアクションプランを発行。メンタルヘルスアプリの利用増加に伴い、リスク・問題も増加しており、これに対し政府の介入が必要と判断した。	
策定時	国の関与	無し	有り
	期間	合計3年程度 (2017年検討開始、2018年最初のフレームワーク作成、2019年フレームワークの見直し及び本格稼働)	合計5年 (①情報収集 (2018~2019年、約18カ月間) ②草案作成、政府・医療専門家等のレビュー (2020年) ③実証実験 (3カ月間) ④認定スキームの実装 (2022年11月))
	予算規模	精神医学会メンバー (有志) によるボランティア	NA (政府資金)
	キーパーソン	①精神科医、臨床医、②テクノロジーイノベーション人材、③患者 (エンドユーザー)	①医療専門家、②プロジェクトマネージャー、③プログラミングディレクター。加えて20人程度の有識者によるローンチに向けたヒアリングが行われた。
	大変だった点	あらゆる種類のデータベースを最新の状態に保つための人材、時間、知識、技術、インフラ設備 など	<ul style="list-style-type: none"> 十分な情報の保存、蓄積 国民へのデジタルヘルスへの信頼と理解も必要 現在は承認制度がベンダーの自主的取組、政府は推奨に留まっているが、今後は義務となる可能性もある。
運営時	マネタイズモデル	<ul style="list-style-type: none"> 政府または商用でライセンス契約を行っている ロイヤリティの場合は、更新の際に比較的小額のロイヤリティを徴収 	政府資金
	見直し等の計画	<ul style="list-style-type: none"> 年一度のリバイズが今後必要になると考えている (明確な計画の提示はなし) 	5年スパンで政策の見直しを行っている。次の見直しは2025年を予定。
その他	評価手法はデルファイ法を用いている	<ul style="list-style-type: none"> 様々なステークホルダーがいるため、合意形成が大変である。 	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

枠組みの影響に関するヒアリング結果③

- 海外有識者として、サービス提供者と利用者の視点から各国の状況についてヒアリングを行った。

	米国	英国	豪州
ヒアリング対象者	サービス提供者（従業員向けメンタルヘルスを含むエンゲージメント向上サービス）	サービス提供者（ヘルスアプリ）	サービス利用者・心理学者
フレームワークの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> 企業が独自のフレームワークを作成し、RFP（提案依頼書）をサービス提供者に依頼する傾向 ただ、内容の多くはMIND（APA評価モデル）と評価内容が重複している 	<ul style="list-style-type: none"> NHSによるBest for youなどのプラットフォームがあるが、デジタル主導の場合、ネットプロモータースコア（顧客満足度評価）による、臨床医の満足度が非常に重要と考えている 	<ul style="list-style-type: none"> NSQMH Standardsは基本となるものであり参考に行っている 調べる際にはHead to Health（プラットフォーム）に掲載されているか、エビデンスに基づくか等を確認
製品・サービスの選定について	<ul style="list-style-type: none"> 大企業の場合、費用対効果を重視 企業は過去の使用例、他社の導入例があるかで信頼性を確認している 具体的データ（エビデンス）よりも他社の導入例など知名度に基づき選定されている傾向 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルツールの活用がコスト面で非常に重要と考えている あらゆる症状や課題は単独ではなく、複雑にかみ合っているからこそ、総合的なサービスが求められている 	<ul style="list-style-type: none"> クライアントと一緒に臨床的にさまざまなアプリを使用していくため、安価なアプリを探している エビデンス（認知行動療法に則しているかなど）に基づいているかを重視 大学等の共同研究が行われているかも重要な要素
アウトカム測定について	<ul style="list-style-type: none"> アンケート（DSM5など）調査 従業員の定着率などの単純な指標もある BetterUpでは、“Whole Person Modelという独自フレームワークを開発 BetterUpではホワイトペーパーを公開 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルツールの活用により今後、あらゆるデータ蓄積が可能となる。（アウトカムの測定方法については詳細なコメントはなし） 自社の新サービス（Symbio）は始まったばかりのサービスだがエビデンスデータを蓄積し測定 	<ul style="list-style-type: none"> 企業内部ではスタッフの満足度調査、フォローアップ調査が行われている。期間は1週間後、1カ月後、四半期後などで、調査票を送付して実施 企業内では360度評価などを通して生産性への影響の分析を行っているケースもある
アプリ等のサービスについての見解	<ul style="list-style-type: none"> 低コストで提供できるサービスとして、緊急時の連絡、チャットボットなどがある サービス種類増加で、よりアウトカムが重視される傾向 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルシンプトンチェッカー（チャットボットによる症状の診断）が非常に人気な通り、医師との相談時間を削減できるサービスのニーズがある 	<ul style="list-style-type: none"> 多くの人は個人情報やデータ管理に対する不安感からアプリの使用に消極的
EAPサービスについて	<ul style="list-style-type: none"> 米国では中小企業（100人以下）がEAPサービスを導入する義務はないと思われる 	<ul style="list-style-type: none"> 英国ではEAPサービスが一人当たり費用としては、非常に安価 	<ul style="list-style-type: none"> オーストラリアでは、大企業では雇用主負担でサポートが必要な人に対し、3回以上のセッション機会提供 小規模企業では直接臨床医に依頼する傾向
重要と考える事	<ul style="list-style-type: none"> 様々なサポート形式（対面・非対面）、デジタル技術を活用したインタラクティブな情報提供など、サービスの選択肢を用意すること 	<ul style="list-style-type: none"> モバイルアプリで本当に重要なのは、一度のダウンロードだけではなく、継続利用してもらうこと 	<ul style="list-style-type: none"> メンタルヘルスアプリの開発には、心理学者、医師、精神科医など、専門家の意見が必要

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ア) 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査

枠組みの影響に関するヒアリング結果④

- 国内ですでに策定されている（もしくは策定中の）枠組みについてヒアリングを行った。

		産業医科大学によるCOA（Council on Accreditation）方式メンタルヘルスサービス機関機能認定（MH認定）	メンタルヘルスアプリの評価基準とデータベース作成
実施主体		産業医科大学	村中先生（大阪大学）プロジェクトチーム
ステータス		運営段階	作成段階
枠組みの対象		EAPサービス（認定対象となるサービスを6ヶ月以上に亘って1つ以上提供している法人格を有するメンタルヘルスサービス機関）	メンタルヘルスアプリ（メンタルヘルスのために開発されたアプリ全般）
現在のマネタイズモデル		事業者から登録料を徴収	クラウドファンディングにて資金を確保
国の関与の有無		無し	無し
策定時	参照した枠組み	COA (Council on Accreditation)の認定基準	アメリカ精神医学会（APA）のApp Evaluation Model
運営時	サービス・製品の登録様式	事業者側からの認定申請を受けて産業医科大学関係者が審査・認定	不明
	強制力	2023年3月時点では2団体が認定を受けている	不明
	枠組みによる影響	グローバル企業へのアピールへ活用できる点については登録事業者から評価されている	不明

Ⅲ. 参考資料

- (1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査
 - ア 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査
 - イ 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査
 - ウ 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査
 - エ 日本における製品・サービスの適切な価値提示のあり方についての考察
- (2) 質の高い製品・サービスの普及に資する価値提示のあり方に関するラウンドテーブルの実施
- (3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

- 机上調査・ヒアリング調査対象となった価値提示の枠組みの取組に関連する主な団体について、下図の通り、団体概要等を紹介する。

団体名（順不同）	関連する取組名	該当ページ
日本経済新聞社	ACTION！健康経営	p.70-71
HRビジョン	日本の人事部	p.72-73
国際EAP協会 日本支部	—	p.74
日本EAP協会	—	p.75
村中先生（大阪大学） プロジェクトチーム	メンタルヘルスアプリの評価基準と データベース作成	p.63
産業医科大学	産業医科大学によるCOA （Council on Accreditation） 方式メンタルヘルスサービス機関機 能認定（MH認定）	p.9

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

ACTION！健康経営（日本経済新聞社）

項目	内容
設立年	2022年
設立背景・団体理念	健康経営に関するあらゆる情報を幅広く発信 するとともに、「 健康経営優良法人 」の認定申請の事務局も担っている。 ※経済産業省から健康経営優良法人認定事務局の業務を受託
活動内容の概要	ウェブサイトを通して、健康経営に関連するセミナーやイベント、健康経営を実践している企業の事例（「ACTION！健康経営 実践レポート」）について情報提供を行っている。 健康経営への取組を促進するため、健康経営優良法人や健康経営に取り組む企業向けに自治体や金融機関等で実施しているインセンティブを都道府県単位で情報提供している。
所属する専門家の種類・数	不明
協働や連携している他の団体・組織	主には健康経営を実施している 需要側企業やアカデミア 、健康経営企業を支援する 自治体・金融機関等 と連携している（連携内容については「活動内容の概要」に記載している内容の通り）。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

ACTION！健康経営（日本経済新聞社）

公開サイトについて

項目	内容
概要	健康経営の推進に向けて、需要側企業の取組事例や調査結果等の情報提供を行っている。※供給側のソリューションに関する情報は殆ど見受けられず、メンタルヘルスに特化しているわけではない。
掲載情報	<ul style="list-style-type: none">健康経営の実施のための幅広い情報を提供しており、法人規模や情報形態（例：動画）、情報種別（例：申請関連）についてタグ検索して、必要な情報を入手することが可能である。地域の取組として、健康経営優良法人や健康経営に取り組む企業向けに自治体や金融機関等で実施しているインセンティブに関する情報も提供している。
マネタイズ方法	国の委託事業として実施。
参照URL	https://kenko-keiei.jp/

The screenshot shows the Kenko-Keiei website interface. At the top right is a search bar labeled 'フリーワード検索'. Below it is a filter section with 'ALL' selected and other categories like '中小規模法人部門', '大規模法人部門', 'イベント・セミナー', '動画・アーカイブ', 'DLツール・資料', '掲載情報', '申請関連', '学術・企業価値', 'お知らせ', and 'その他'. Three featured articles are displayed below:

- 第2回 予防・健康づくり領域の社会実装に向けたシンポジウム**
Symposium シンポジウム開催
2023.02.16 NEW
【紹介】国立研究開発法人日本医療研究開発機構（AMED）…
国立研究開発法人日本医療研究開発機構（AMED）では、『第2回 予防・健康づくり領域の社会実装に向けたシンポジウム』を開催。事前申込制です。詳細・お申し込みはこちらから。
イベント・セミナー
- 5th Well Aging Society Summit Asia-Japan WASS**
超高齢社会の課題を解決する国際会議
2023.02.14
【紹介】人的資本形成を踏まえた健康経営の国際的な推進（WASS抄録）
2022年11月22日開催の「5th Well Aging Society Summit Asia-Japan（WASS）」のうち、パネルセッション③「人的資本形成を踏まえた健康経営の国際的な推進」の一部を紹介。アーカイブもありま…
イベント・セミナー 動画・アーカイブ
- 健康経営 AWARD 2023**
2023.02.10
健康経営AWARD2023 3/9（木）開催 一般オンライン視聴 申込受付中！
2023/3/9（木）13:00～18:10、オンライン配信予定。視聴お申し込みはこちらから（締切：2023/3/7（火）17:00）。プログラム等の詳細はこちらからご覧ください。
その他

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

日本の人事部（株式会社HRビジョン）

項目	内容
設立年	2000年
設立背景・団体理念	経営者、人事担当者、管理職をはじめとする 全国のビジネスパーソンに、現場の課題解決、そして会社を伸ばすヒントを提供 することを目的としている。
活動内容の概要	採用、育成、評価、配置、労務など、 人と組織に関する情報を網羅体系化し、ポータルサイトやイベントで発信 している。※サービス検索サイトについての詳細は次頁を参照 日本最大のHRネットワーク。 メンタルヘルスに関しては、関連するソリューションの検索サイトやサービスの選び方等に関する情報提供 を行っている。
所属する専門家の種類・数	主に人事担当者・260,567名（2022年11月時点）
協働や連携している他の団体・組織	アカデミアや企業等、企業人事や人材マネジメント、健康経営といったテーマについて幅広く有識者と繋がりがある。 特に日本の人事部では、経営者やCHRO、ジャーナリスト、大学の研究者が“ HRイグゼクティブオピニオンリーダー ”というポジションになり、情報提供等を行っている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

日本の人事部（株式会社HRビジョン）

サービス検索機能について

項目	内容
概要	キーワードやタグから人事部が活用可能なソリューションを検索することができる
掲載カテゴリ	健康管理・リスクマネジメント
掲載メンタルヘルスサービス数 ※2023/2/20時点	・メンタルヘルス対策・EAP 32件 ・産業医・カウンセラー 11件 ・生産性向上 21件
掲載情報	・対象企業規模 ・対応エリア ・費用 ・導入者数 ・サービス形態
マネタイズ方法	サービス事業者の情報を載せて、資料請求や問い合わせの数に応じて広告費用を請求
参照URL	https://jinjibu.jp/service/

サービス検索

サービス検索

キーワードから探す 検索 🔍

ストレスチェック 働き方改革 勤怠管理 生産性向上 管理職研修 育成 すべてのタグをみる

サービス・製品資料あり

株式会社セーフティネット

メンタルヘルス対策・EAP なんでも相談窓口

safetyNET **メンタルヘルス不調の原因となる問題解決支援の相談窓口**

健康管理・メンタルヘルス対策 人事業務の効率化・アウトソーシング
離職率低下・リテンション

LGBT ストレスチェック シニア社員

対象企業規模 すべての企業規模

対応エリア 全国

費用 800円~/人(年) (規模により異なります)

導入社数 導入社数非公開

サービス形態 代行・アウトソーシング

詳細をみる > ☆ 検討フォルダに追加

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

国際EAP協会 日本支部

項目	内容
設立年	2008年
設立背景・団体理念	CEAP-I (Certified Employee Assistance Professional – International、国際認定EAPコンサルタント) 資格者の増加を推奨し、保持者の継続教育、事例検討会などの活動を通して EAP専門家が集い、情報共有ができる場を提供する ことを目的としている。
活動内容の概要	国際EAPコンサルタントやEAPコンサルタント等の専門家の養成や資格認定、調査・研究、情報発信を行っている。
所属する専門家の種類・数	CEAPの有資格者などEAPの専門家・不明
協働や連携している他の団体・組織	主にはEAPA、APEAR、eaef、EASNA、GW4Wニューヨーク支部、日本EAP協会と連携している。
団体紹介サイト	https://www.eapatokyo.org/

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

日本EAP協会

項目	内容
設立年	1998年
設立背景・団体理念	労働者のメンタルヘルス不調が問題視される中で、 EAPプロフェッショナルを育成すること を目的として活動している。
活動内容の概要	EAPサービスに携わる人向けの研修会や研究内容発表会の開催、定期的なニュースレターの発行、EAPA規準に関する情報提供、EAP事業者の採用情報に関する情報提供等を行っている。
所属する専門家の種類・数	EAP事業者、関係者など・不明
協働や連携している他の団体・組織	主には国際EAP協会と連携している。 (日本EAP協会の役員を国際EAP協会のメンバーが務める等)
団体紹介サイト	http://eapaj.umin.ac.jp/

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(イ) 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査

海外における需要側の動きについて

- One Mindは職場のメンタルヘルスとウェルビーイングに関する取組を普及させるため、2017年にOne Mind at Workを立ち上げた。
- 現在、One Mind at Workには130か国以上、140以上の企業が参加しており、評議会には、Aon PlcやBank of America、Goldman Sachs、Johnson & Johnsonといった大手の需要側企業が名前を連ねている。

参加メンバー

上記の通り、大手グローバル企業を中心に多くの企業が参加しており、評議会については保険・金融系の企業がやや多い。メンバーには、研究者もあり、メンタルヘルスの専門家だけではなく、ビジネススクール等、ビジネス面での専門家も参加している。



主な活動内容

① トレーニングおよび評価ツールの提供	職場のメンタルヘルスの実践状況に関して、リーダーシップ・アクセシビリティ・文化・意識の観点で評価できるようなツールを提供している。
② メンバー同士の交流	Slackのワークスペースを使った日常的な交流から、メンバーポータルでの情報交換、職場のメンタルヘルスの実施に関する意見交換会等、複数の交流機会が設けられている。
③ 啓発活動	年に1度、グローバルフォーラムを開催したり、Forbesへ寄稿を行ったりしている。
④ 研究の実施	One Mindの専門家と本コミュニティが共同して研究開発をする可能性もあげられている。

出典： <https://onemind.org/onemindatwork/>

出典： <https://onemindatwork.org/>

Ⅲ. 参考資料

- (1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査
 - ア 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査
 - イ 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査
 - ウ 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査
 - エ 日本における製品・サービスの適切な価値提示のあり方についての考察
- (2) 質の高い製品・サービスの普及に資する価値提示のあり方に関するラウンドテーブルの実施
- (3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

① 業種選定

2020年度健康経営度調査の下記4つの指標の取組実施に対する偏差値から予防・改善の関心度を算出

- ① メンタルヘルスについての相談窓口の設置・周知
- ② ハラスメント相談窓口・内部通報窓口の設置・周知
- ③ 外部EAP機関等と連携した復職サポート体制構築
- ④ 不調者に対してリワークプログラムの提供

対策への取組状況
／不調の予防・改善

	偏差値	点数
	60以上	2
	50以上／60未満	1
	40以上／50未満	0
	40未満	-1

総合評価

- 高 : 4点以上
- 中 : 2点以上
- 低 : 1点以下

業種	①	②	③	④	評価点	総合評価
金融	66.4	53.3	54.9	64.6	6	高
電気機器	64.2	56.8	63.7	63.7	7	高
電気・ガス・運輸	58.8	65.8	43.7	46.0	3	中
繊維・紙パルプ・化学・医薬品	54.0	54.7	58.6	57.4	4	高
水産・農林・鉱・建設	52.4	53.3	53.6	56.0	4	高
機械・精密・輸送用機器	52.4	57.5	47.8	60.8	4	高
情報・通信	50.7	50.5	59.7	56.7	4	高
その他法人	50.7	65.8	35.6	39.9	1	低
不動産・サービス	47.5	30.4	45.1	41.3	-1	低
医療・社会福祉法人、保険者	47.5	44.3	32.5	34.3	-2	低
食料品	46.4	49.2	51.5	44.0	1	低
素材・金属	42.6	40.8	52.5	55.1	2	中
その他製品	42.6	38.1	64.9	45.0	1	低
卸・小売	23.7	39.4	36.0	35.2	-4	低

※製造業

※製造業

※製造業

※製造業

※業種：主に証券取引所に準拠する業種の集計。労働安全衛生調査（日本標準産業分類に準拠）とは異なる。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

① 業種選定

2020年度健康経営度調査の下記3つの指標の取組実施に対する偏差値からポジティブメンタルヘルスの関心度を算出

- ① ウェアラブルデバイスによりセルフチェック等を支援
- ② マインドフルネスなどの実践支援
- ③ 職場環境の整備について管理職を評価・教育

対策への取組状況
／ポジティブメンタルヘルス

	偏差値	点数
	60以上	2
	50以上／60未満	1
	40以上／50未満	0
	40未満	-1

総合評価

- 高 : 4点以上
- 中 : 2点以上
- 低 : 1点以下

業種	①	②	③	評価点	総合評価	
金融	65.2	63.6	79.8	6	高	
情報・通信	64.3	57.5	49.8	3	中	
電気機器	63.6	55.5	58.4	4	高	※製造業
繊維・紙パルプ・化学・医薬品	56.5	63.1	49.4	3	中	※製造業
水産・農林・鉱・建設	54.0	39.7	44.5	0	低	
機械・精密・輸送用機器	53.5	48.8	55.9	2	中	※製造業
食料品	52.1	61.3	54.3	4	高	※製造業
不動産・サービス	48.4	50.9	49.5	1	低	
電気・ガス・運輸	47.5	53.3	46.0	1	低	
医療・社会福祉法人、保険者	42.1	38.4	36.0	-2	低	
その他製品	41.7	56.9	45.2	1	低	
卸・小売	40.5	33.9	45.8	-1	低	
素材・金属	39.8	36.5	42.4	-2	低	
その他法人	30.7	40.6	43.0	-1	低	

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

① 業種選定

2020年度労働安全衛生調査（実態調査）の下記3つの指標よりメンタルヘルス不調の偏差値を算出

- ① メンタルヘルス不調による1か月以上休業した労働者・退職した労働者がいた事業所割合の偏差値
- ② メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業をした労働者割合の偏差値
- ③ メンタルヘルス不調による退職をした労働者割合の偏差値

対策の必要度
／不調の予防・改善

偏差値	点数
60以上	2
50以上／60未満	1
40以上／50未満	0
40未満	-1

総合評価

- 高 : 4点以上
- 中 : 2点以上
- 低 : 1点以下

業種	①	②	③	評価点	総合評価
情報通信業	73.4	71.5	71.6	6	高
電気・ガス・熱供給・水道業	66.6	66.5	45.4	4	高
複合サービス事業	64.3	61.5	45.4	4	高
学術研究, 専門・技術サービス業	55.3	61.5	45.4	3	中
金融業, 保険業	53.8	56.5	58.5	3	中
製造業	53.4	51.5	45.4	2	中
医療, 福祉	50.8	51.5	71.6	4	高
サービス業 (他に分類されないもの)	49.6	41.4	45.4	0	低
教育, 学習支援業	49.3	46.5	45.4	0	低
運輸業, 郵便業	45.5	41.4	32.3	-1	低
不動産業, 物品賃貸業	45.0	51.5	45.4	1	低
農業, 林業 (林業に限る。)	44.1	41.4	58.5	1	低
建設業	42.8	46.5	45.4	0	低
卸売業, 小売業	40.1	41.4	45.4	0	低
生活関連サービス業, 娯楽業	40.0	41.4	58.5	1	低
鉱業, 採石業, 砂利採取業	38.6	41.4	45.4	-1	低
宿泊業, 飲食サービス業	37.5	36.4	45.4	-2	低

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

① 業種選定

2020年度健康経営度調査の下記2つの指標よりポジティブメンタルヘルスの偏差値を算出

- ① 職業性ストレスチェックの結果、「仕事に満足だ」に「満足」と回答した人の割合
- ② 職業性ストレスチェックの結果、「働きがいのある仕事だ」に「そうだ」と回答した人の割合

対策の必要度
／ポジティブメンタルヘルス

	偏差値	点数
	40未満	2
	40以上／50未満	1
	50以上／60未満	0
	60以上	-1

総合評価

- 高 : 4点以上
- 中 : 2点以上
- 低 : 1点以下

業種	①	②	評価点	総合評価
医療・社会福祉法人、保険者	66.0	67.5	-2	低
不動産・サービス	62.4	59.0	-1	低
食料品	59.7	62.6	-1	低
金融	57.4	54.3	0	低
水産・農林・鉱・建設	55.6	58.1	0	低
卸・小売	55.6	54.3	0	低
機械・精密・輸送用機器	53.5	52.2	0	低
繊維・紙パルプ・化学・医薬品	49.9	48.7	2	中
電気・ガス・運輸	48.4	51.7	1	低
情報・通信	43.9	43.9	2	中
素材・金属	41.2	37.8	3	中
その他法人	38.5	39.9	4	高
その他製品	35.5	35.2	4	高
電気機器	32.5	34.7	4	高

※製造業

※製造業

※製造業

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

①業種選定

2020年度健康経営度調査の下記2つの指標より投資可能額を評価

- ① 法定外福利費のうち医療・健康関連費用額 【平均(百万円)】
- ② 法定外福利費のうち従業員1人当たりの医療・健康関連費用額 【平均(円)】

メンタルヘルス対策への
投資可能額

※法定外福利費のうち医療・健康関連費用

○含むもの

病院・診療所の費用、健康診断（人間ドック等の費用補助を含む）等の費用、健康管理に関するシステム経費、保健薬の支給等の費用、教育研修や窓口設置等の外部サービスに係る費用、雇用契約をしていない産業医等に係る費用

○除くもの

企業が健保組合等保険者の職員の人件費等を直接補助している場合の費用、健保組合等保険者が設置運営する施設に係る費用等

業種	①	②
電気・ガス・運輸	213	27,204
電気機器	121	23,703
金融	91	18,585
機械・精密・輸送用機器	80	21,324
繊維・紙パルプ・化学・医薬品	75	25,297
食料品	69	25,988
素材・金属	65	24,009
情報・通信	56	24,788
水産・農林・鉱・建設	56	21,628
その他製品	46	21,466
不動産・サービス	36	20,760
卸・小売	32	19,828
その他法人	15	20,403
医療・社会福祉法人、保険者	11	15,972

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

①業種選定

➤ 各指標の総合評価より、①情報通信業、②金融／保険業、③製造業の3業種が優先順位が高い。

各指標で（高／中）に該当する業種の一覧

業種	取組状況		必要度		投資可能額		優先度
	予防・改善	ポジティブ	予防・改善	ポジティブ	①	②	
情報通信業	高	中	高	中	56	24,788	1
金融業, 保険業	高	高	中		91	18,585	2
製造業			中				3
繊維・紙パルプ・化学・医薬品	高	中		中	75	25,297	
素材・金属	中			中	65	24,009	
電気機器	高	高		高	121	23,703	
機械・精密・輸送用機器	高	中			80	21,324	
食料品		高			69	25,988	
電気・ガス・熱供給・水道業	中		高		213	27,204	4
複合サービス事業			高		-	-	
医療, 福祉			高		11	15,972	
水産・農林・鉱・建設	高				56	21,628	
学術研究, 専門・技術サービス業			中		-	-	

※業種：日本標準産業分類に準拠（製造業の詳細分類は証券取引所に準拠する業種の集計）

※複合サービス事業：郵便局、他に分類されない協同組合

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

調査内容

- 背景要因（業務動向、業界特性 等）
- 選定業種の業界におけるメンタルヘルスの課題
- メンタルヘルス対策の実施状況（法定内、法定外）

参考研究・文献（例）

研究名／文献名	研究者／出典	年	URL
情報通信技術者の職業性ストレスと疲労蓄積に関する研究	原谷 隆史	2008	https://mhlw-grants.niph.go.jp/project/14509
製造業ならびに販売・サービス業従事者のストレスと蓄積疲労度に関する研究	下光 輝一	2008	https://mhlw-grants.niph.go.jp/project/14509
I T 業におけるストレス対処への支援	中央労働災害 防止協会	2011	https://kokoro.mhlw.go.jp/brochure/supporter/files/stresstaisyo22-it.pdf
メンタルヘルス、私傷病などの治療と職業生活の両立支援に関する調査	労働政策研究 研修機構	2013	https://www.jil.go.jp/institute/research/2013/documents/0112.pdf
事業場におけるメンタルヘルス対策の取組事例集	厚生労働省	2020	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000055195_00007.html
職場のメンタルヘルス対策の取組事例	厚生労働省 こころの耳	—	https://kokoro.mhlw.go.jp/case/company/
企業の健康づくり活動の事例	中央労働災害 防止協会	2019	https://www.jisha.or.jp/health/jirei/
テレワークにおけるメンタルヘルス対策の手引き	厚生労働省	2022	https://japan-telework.or.jp/news/20220401_mhlw_mentalhelth/
ストレスチェック業界平均2021	株式会社 情報基盤開発	2021	https://blog.altpaper.net/17341
産業別景況動向	厚生労働省 職業 情報提供サイト	—	https://shigoto.mhlw.go.jp/User/ProvidingBusinessTrend
業界動向サーチ	株式会社デジタル＆ ワークス	—	https://gyokai-search.com/2nd-genre.htm

参考調査指標（例）

- 労働安全衛生調査
- 健康経営度調査
- 労働経済動向調査
- 法人企業統計調査
- 法人企業景気予測調査

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(1) 業界背景

■ 業界動向

● ITサービス需要の高まりにより業績好調

- ✓ 多くの業界で人手不足とそれに伴う収益性の低下が問題になっており、既存業務の効率化のため、IT化やDXの需要が高まっている。
- ✓ さらに、コロナ禍でテレワークに伴うクラウド利用の増加する等、新しいビジネス様式は既存のビジネス環境を変化させ、IT化が加速している。

● 通信業界の業績は横ばい

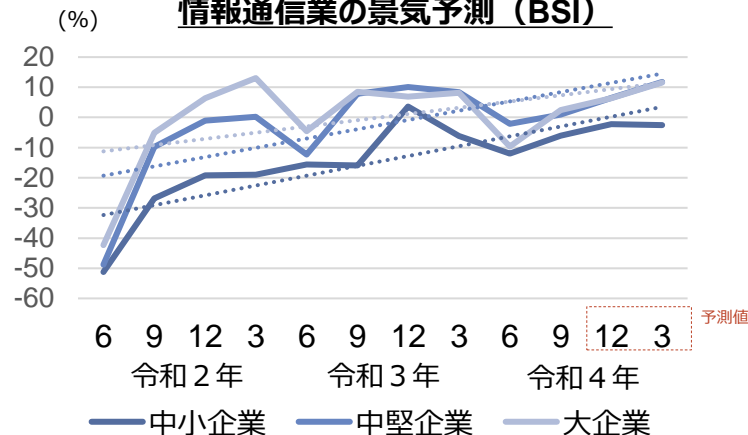
- ✓ スマホ需要の拡大により業績を伸ばしてきたがスマホ需要は落ち着き、政府による「携帯電話料金の値下げ」要請を受け、料金プランが引下げられた。
- ✓ 2020年のインターネット広告費は前年比5.9%増加しているものの、テレビメディア広告費は前年比11.0%の減少となっている。

■ 労働力需要

様々な企業でITを活用するニーズが高まり、結果、IT人材が不足している。およそ4割の事業所で人材が十分に確保されていない。

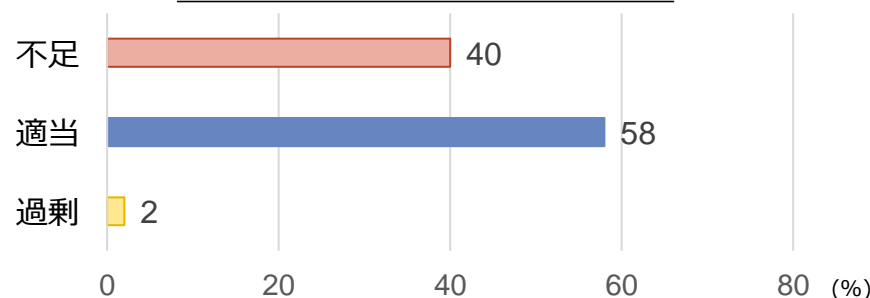
雇用形態・職種	不足		適当	過剰	
	おおいに不足	やや不足		やや過剰	おおいに過剰
常用労働者	6	34	58	2	-
正社員等	7	34	56	3	-
臨時	3	11	87	-	-
パートタイム	-	8	91	1	-
派遣労働者	1	9	87	3	-

情報通信業の景気予測 (BSI)



出典：内閣府・財務省「法人企業景気予測調査結果」(令和2年度～令和4年度)

常用労働者の過不足程度別事業所割合



出典：労働経済動向調査 (令和4年8月)

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(2) 課題

➤ 人材不足による過重労働／長時間労働

- 業界の成長スピードに対して、人材供給が追いついていない
- 仕事量の多さから残業や休日出勤が増える
- 仕様変更やトラブルがあっても納期を変えられず時間的な切迫がある
- 優秀な人材の確保が困難になっている
- トラブル等の緊急対応による所定外時間労働が増える
- 繁閑の差が大きく長時間の残業や徹夜・休日出勤が常態化する時期がある

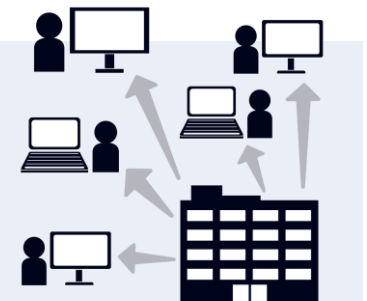


➤ 情報技術の急速な発展に伴うサービスの多様化、複雑化

- 日々技術が変化する
- 新しい技術や知識を習得することが求められる
- ユーザーからの過剰な要求、クレーム

➤ 関係者間のコミュニケーション不足

- 出張や顧客先へ常駐している
- 上司や同僚と顔を合わせる機会が少ない
- チーム内で十分に情報が共有されない
- 業務の全部または一部を他社に委託し、多重下請構造になることがある
- IT分野の裾野は広く、様々な職種との相互連携が必要とされる



(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

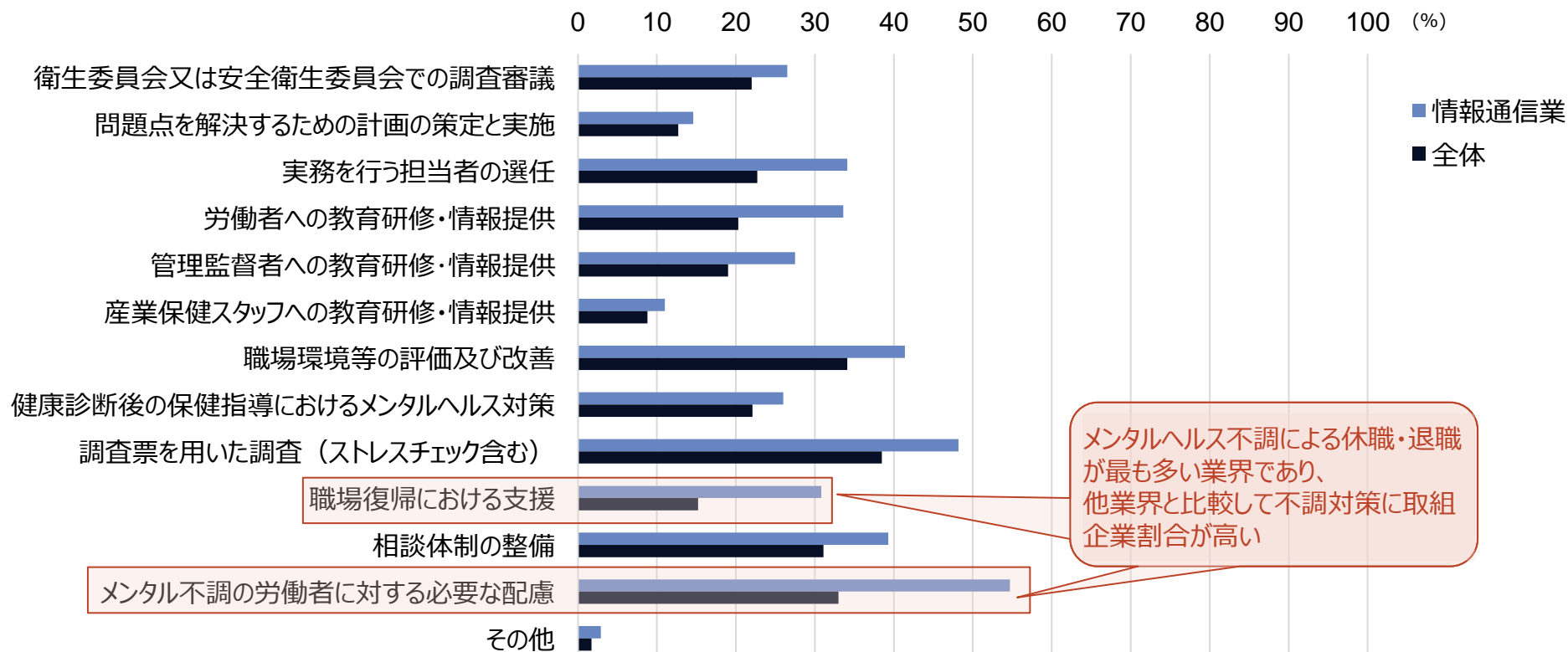
② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

■ メンタルヘルス対策の取組

メンタルヘルス対策の取組内容別事業所割合



メンタルヘルス不調による休職・退職が最も多い業界であり、他業界と比較して不調対策に取組企業割合が高い

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ 職場復帰支援

企業名	取組要点
株式会社 日立ソリューションズ東日本	外部カウンセラーと社内保健師による休業中の支援 ✓ 契約している外部EAP機関のカウンセラーが、月に1回休業者にカウンセリングを実施し、社内保健師を通して、休業者の上司、産業医に面談状況の報告をしている。 ✓ 対面カウンセリングをできない事情がある場合は、電話等でフォローし、休業中の状況確認している。
ヤフー株式会社	職場復帰支援プログラムの導入 ✓ 休職中の月1回の来社面談、生活リズム表を用いた復職判定、主治医からの診断書および診療情報提供書の確認、関係者（人事、上司、産業保健スタッフ）による復職プラン検討会、関係者と本人を含めた復職面談、仮復職（2週間ごとに段階を踏んだ時短勤務制度、2週間ごとの産業医面談）、正式復職後の6ヶ月間に渡る段階的な就業制限の7段階を経て、復職する仕組みとした。 ✓ 職場復帰に関する検討会や面談に定期的に上司も加わることで、経緯や産業医による注意点を把握することができるようにしている。復帰に関する対応について経験を積む機会にもなり、上司による日常的な面談や支援を円滑に進めることができている。上司にとっても復帰に関する対応について経験を積む機会ともなっており、日常のラインによるケアの向上につながっている。 ✓ 生活記録表の作成や主治医から診療情報提供書の確認、復帰までの道筋が見通しやすい復職プランの作成等を定めている。
株式会社 エム・ティー・フィールドサービス	休職中の支援 ✓ 休業中も外部EAP機関が継続的に相談対応を行うことで、会社側は、主治医、産業医、外部EAP機関からの意見も踏まえて、より適切な職場復帰支援につなげている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ その他取組

企業名	取組要点
オムロンソーシャルソリューションズ株式会社	管理監督者主導型の職場環境改善活動 <ul style="list-style-type: none">✓ 経営層や安全衛生委員会で目的や計画、実施内容を具体的に示し、事前に了承を得た。✓ 管理職対象の会議で、集団分析結果の説明会や職場環境改善のためのグループワークの時間を設けた。✓ 具体的な職場環境改善に、職場の文化や特性を汲んで行った。✓ ストレスチェック後の集団分析結果データに加え、産業保健スタッフによる日常的な相談対応での気づきや考察をもとにまとめた報告書を、管理監督者に直接説明することで、職場環境改善活動の気運を高めた。
株式会社セントラル情報センター	ICTを活用した施策実施 <ul style="list-style-type: none">✓ パソコン上でストレス状態についてセルフチェックできる仕組みを導入し、心身の状態に対する気づきを促す機会を増やすことにつなげた。✓ WEB会議システムを利用職場が広く点在している状況でメンタルヘルス教育を実施。朝礼時などの短い時間を使用し細目に行っている。
ヤフー株式会社	専門職（産業医、看護職）の相談窓口 <ul style="list-style-type: none">✓ テレビ電話会議システムを活用することで、地方拠点でも本社と同様に関わることができる環境を整えている。✓ 健康に関する社内相談窓口は、メールでの相談、ウェブから予約をした上で看護職との対面相談も可能である✓ 基本的には、初回面談を看護職が行い、その後必要があれば産業医につなぐ仕組みである。✓ 上司と部下は週一回、1対1で面談を行い、その対話の中から、業務や体調の変化についても早期につかみ社内相談窓口につなげることができる。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ 働き方改革（長時間労働の是正）

企業名	取組要点
南海放送株式会社	<p>働き方改革推進体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 社内の部長クラスで構成する“働き方改革推進チーム”を作り、業務改善に関する内容を中心に取組を実施。部署のメンバーで意見を出し合って、より効果的な解決策を考えて実施していくという“カエル会議”を行い属人化を防ぐなど、業務改善につながった。経営者が自ら「働き方改革を進める」といったメッセージを発信し続けることで、社内での様々な取組を進めやすくしている。✓ 関連会社を含む女性社員を中心に構成された“ワークライフバランス推進チーム”を作り、育児、介護の問題などきめ細かい働き方に関して提言を行った。取組として“パワーフレーズの社内掲示”を実施。社員からパワーフレーズを集め、トイレなど目に留まるところに掲示していった。パワハラ・セクハラに関する注意喚起の内容も同様にトイレに掲示している。 <p>研修会の実施</p> <p>外部講師を招いて、アンダーコントロールやハラスメント研修、キャリアに関する研修などを定期的実施し、相談対応にも力をいれている。</p>
ジャパンケーブルキャスト株式会社	<p>勤務間インターバル制度</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 社員の長時間労働による睡眠不足防止対策として、当日の勤務終了から翌日の勤務開始まで、最低9時間以上空けることを義務付けた勤務間インターバル制度を導入している。✓ 全国規模での営業活動が多いため、出張先から自宅に帰宅するまでの移動時間をインターバル時間には含めず、帰宅後から翌勤務開始までを9時間以上空けることとしたことを特長としている。✓ 遠方への出張時にも睡眠時間を確保するとともに、出張時の過密スケジュール防止効果が期待できる。✓ 従来600時間だった時間外労働の年間の限度時間を、500時間に縮減した。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ 働き方改革（長時間労働の是正）

企業名	取組要点
ヤフー株式会社	過重労働対策 <ul style="list-style-type: none">✓ 長時間労働の従業員に対して、産業医・人事・上長の面談指導を実施し、長時間労働による健康障害発生のリスク低減に努めている。✓ 一定時間以上の時間外労働実施者に対して、勤怠管理システム上でアラート通知、産業医による面談、上長に対する注意喚起を行っている。✓ 管理職者向け長時間労働と健康、安全配慮義務についての教育制度の整備をしている。
ジャパンケーブルキャスト株式会社	ワークライフバランス休暇 <ul style="list-style-type: none">✓ 年度更新によって消失する年次有給休暇に残日数がある場合、毎年3日を上限に、最大30日をワークライフバランス休暇として積み立てることができる制度を導入。✓ 上記休暇については、節目休暇として趣味や旅行、自己啓発活動等に使用したり、また家族の介護や看護等での使用を想定しており、これによってワークライフバランスの向上を目指している。
企業名不明 ※「事業場におけるメンタルヘルス対策の取組事例集」より	フレックス勤務の活用 <ul style="list-style-type: none">✓ 36協定の締結内容を見直し、年間延長限度時間を600時間から500時間に変更した。✓ 上限を下げることで顧客対応のため残業ができないと困るという声もあったため、顧客都合のため早く退社できない場合はフレックス勤務を活用し、途中で社員が交替して対応する等、体制の見直しも行った。

出典：個社サイトおよびP84文献参照

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ コミュニケーション促進

企業名	取組要点
株式会社セントラル情報センター	若手社員のコミュニケーション促進 <ul style="list-style-type: none">✓ 会社側が工夫した新入社員研修、OJT担当者に対する研修を実施している。✓ 社員寮を整備したりすることにより、若手社員同士の自発的なコミュニケーションを促進している。✓ 新入社員が孤立することなく、早い段階で自主的に先輩や同期に相談できる環境を提供している。
Google LLC	組織内のコミュニケーションの活性化 <ul style="list-style-type: none">✓ 社員同士が学び合い、コーチングし合えるプラットフォームを提供している。✓ マッチングギフト制度、ボランティア休暇を提供している。✓ マイノリティに属する社員およびその支援者のための従業員リソースグループを構築した。✓ 社員で構成される社内コミュニティグループと地域文化クラブを構築した。
ジャパンケーブルキャスト株式会社	コミュニケーション研修 <ul style="list-style-type: none">✓ アサーティブコミュニケーション研修を展開している。✓ アンガーマネジメント研修を展開している。✓ 部下への評価結果通知のための面接演習を実施している。
Intel Corporation	従業員の人生とコミュニティに関する支援 <ul style="list-style-type: none">✓ リモートワークやフレックスタイム、ジョブシェアリング等を導入し、さまざまな状況における勤務形態、機会を提供。✓ 従業員が住む場所において、子どもの保育所の費用補助や優先入所の支援、緊急時対応としてのチャイルドケアの提供、在宅介護オプションの紹介等、さまざまな支援を実施。✓ 従業員が家族の世話をし、情報に基づいた介護関連の選択をすることを支援するため、経験豊富なクリニックチェーンへのアクセス機会を提供し、詳細な介護オプションの紹介等が受けられるようにしている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ コミュニケーション促進 (リモートワーク)

企業名	取組要点
株式会社アイガ	社内SNS情報発信、オンラインライブ配信 <ul style="list-style-type: none">✓ 睡眠に関するセミナーを開催したり、社内SNSや全社ミーティングの際に睡眠に関する情報を発信したりしている。✓ 筋トレやストレッチの仕方について実演しながら紹介し、自宅でライブ配信を見ながら一緒に行ってもらっており、従業員からのコメントを読み上げながら進める。この企画に何回以上参加したらインセンティブを付けるといった工夫もしている。✓ YouTubeのように、テロップをつけて健康に関する動画を作成して社内SNSで配信し、マインドフルネスやストレッチなどの動画コンテンツを従業員に定期的に見てもらっている。
企業名不明 ※「事業場におけるメンタルヘルス対策の取組事例集」より	在宅勤務やサテライトオフィスで勤務する社員を孤独にさせない環境の整備 <ul style="list-style-type: none">✓ 在宅勤務をしている社員の中には、育児のために長期間にわたり会社に出社しない者もいる。孤独な環境での作業とならないようオフィスの中にモニターを用意し、業務時間中は在宅勤務者を映している。✓ 同じオフィスで仕事をしているように感じることができ、同僚とも随時会話できる環境を整備している。✓ 客先での常駐やサテライトオフィス勤務のため、会社で顔を出さない社員も多く、お互いの様子が見えづらいため、毎週月曜日に定例会を開催することとし、今抱えている課題を共有する場としている。



(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ その他取組

企業名	取組要点
ヤフー株式会社	マインドフルネス <ul style="list-style-type: none">✓ マインドフルネスをベースにした、リーダー向けのトレーニング・プログラムをつくったことがきっかけである。✓ 受講者の多くが、自分の内発的動機を見出したり、プレゼンティズムが改善したという確かな手ごたえを感じている。✓ 「マインドフルネス」という言葉はあえて使わず、マインドフルネスのメソッドを用いてメタ認知をトレーニングするプログラムとしている。✓ プレゼンティズムの大幅な改善や、チーム・パフォーマンスの改善、EQの向上等が実感されるようになっている。
Google LLC	マインドフルネス <ul style="list-style-type: none">✓ リーダーシップや集中力を高めるためのマインドフルネスプログラム「Search Inside Yourself（以下、SIY）」を開発し、企業研修として導入している。✓ Search Inside Yourself and Fundamentals of Mindfulnessと呼ばれるセミナー、瞑想とマインドフルネスの実践を促進するgPauseと呼ばれるプログラムが含まれており、これらのプログラムは、過去10年間で、Googleの世界中のオフィス64か所において、ガイド付き瞑想の実践、イベント、ワークショップを主催する350人以上のボランティアとともに、作成されたプログラムである。✓ マインドフルネスプログラムによって従業員が感情的知性を学び、自分たちの同僚の動機をよりよく理解することに役立つと考えている。また、従業員がストレスに対する回復力を高め、精神的な集中力を高めることにも活用できると考えている。✓ Search Inside Yourselfのプログラムの参加者は、自分が落ち着いて、より忍耐強く、よりよく人の話を聞くことができるようになったと報告されており、また、プログラムによってストレスをうまく処理し、感情を和らげるのに役立つと報告されている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

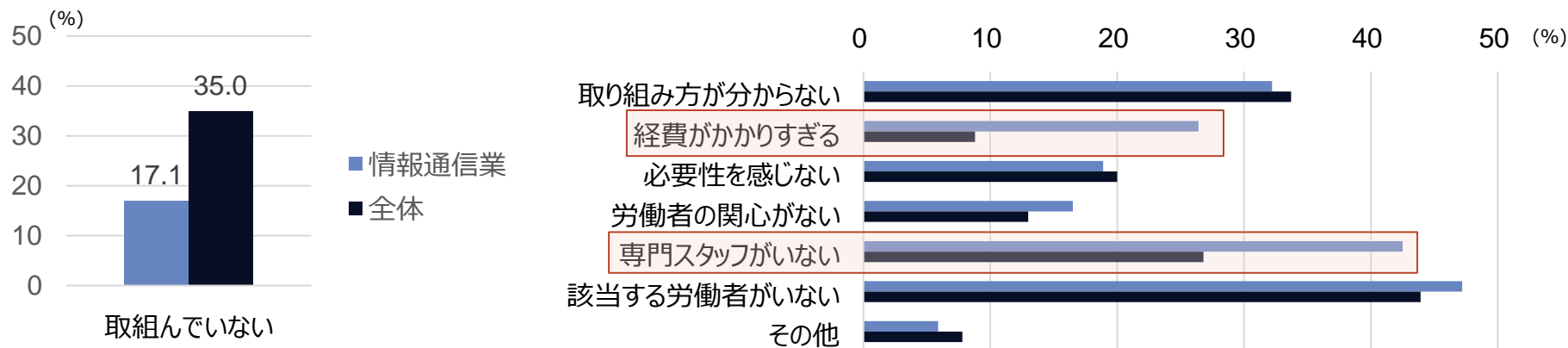
(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

① 情報通信業

(4) 取組課題

■ メンタルヘルス対策に取り組んでいない事業所割合および取り組まない理由



出典：労働安全衛生調査（令和2年度）

- メンタルヘルス対策に取り組む企業割合は高いが、取り組まない事業所の理由としては、経済的・人的資源の不足がある。
- 出張や顧客先への常駐が多いなど、専門スタッフの支援が行き届きにくい環境が考えられる。

特に支社や支店などでは 50 人未満の事業場も多く、**衛生管理者や常勤の産業保健スタッフが不在**の場合も多い。

- IT 業では、ストレスサーが少なくない半面、「メンタルヘルス指針」で求められているような体制づくりが難しいという特徴がある。

出典：IT業におけるストレス対処への支援（中央労働災害防止協会）

【事業場外資源の活用事例】 労働衛生コンサルタントの資格を持つ保健師による社員面談の実施

小規模事業場であるため、産業保健スタッフを抱えてはいないが、保健師とコンサルティング契約を結び、年2回訪問を受け、社員の健康管理について助言を受けている。訪問の際には、全社員と面談を行い、心身の健康相談に乗ってもらうようにしている。（IT産業・小規模）

出典：事業場におけるメンタルヘルス対策の取組事例集（厚生労働省）

②選定業種の課題整理

②金融保険業

(1) 業界背景

■ 業界動向

● 銀行業界、生命保険業界ともに低調

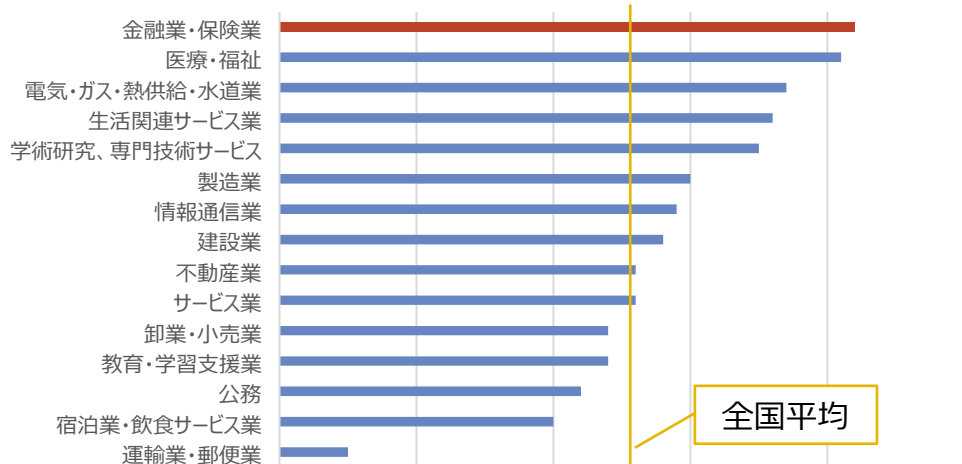
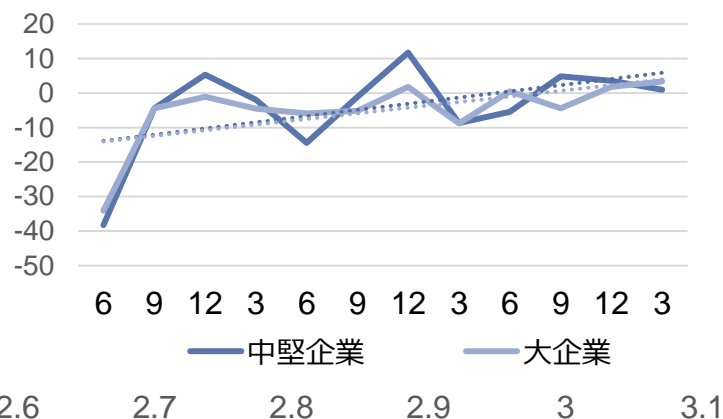
- ✓ 銀行業界では「マイナス政策金利」が長期化し、貸出金利が低い状態が続いており、「稼ぐ力」が長く低迷している。
また、人口減少と高齢化、新型コロナウイルス感染症の影響で厳しい状況となっている。
- ✓ 生命保険業界でも、「標準生命表」の改定に伴い、死亡保険料は値下げとなった。低金利による外貨建て保険も低迷している。また、新型コロナウイルス感染症の影響により対面販売は自粛の傾向となっている。

■ 仕事の質的負担

- ✓ 「仕事の質的負担」「仕事の質的負担」が不良となっている。
特に質的負担は業種の中で最も不良である。
- ✓ 高度な知識が必要な業務である反面、働きがいや仕事の満足度につながっていないことが考えられる。

出典：「総受検者数全国45万人！ストレスチェック全業種データから学べること」
(株式会社ドクターラスト)

金融保険業の景気予測 (BSI)



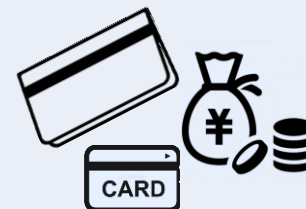
②選定業種の課題整理

②金融保険業

(2) 課題

➤ 責任や負担感が強い業務内容

- お金を扱うため間違いは許されず、シビアになる。
- 正確で迅速な処理が求められる。
- 顧客情報を扱うため、金額の間違いでなく、記入漏れや不備がない書類かどうかの確認など、正確にミスのない仕事が求められる。
- 計算や細かな作業等、集中力を要する作業が多い。



➤ 成績ノルマによるプレッシャー

- 自分の成果が数字に表れやすいためプレッシャーになる。
- 課されるノルマがきつい。
- 営業の成績順位が公表される。
- 生命保険営業職には、達成困難な「契約のノルマ数」がある。



➤ 高度で多様な専門性

- 財務、法務、外国為替など身につけるべき専門知識が多い。
- 業務によって資格の取得や、金融関係の知識を身につける必要がある。
- 担当業務に関する知識の吸収や個別の処理方法の習得、資格の習得が必要になる。
- 銀行が提供するサービスや金融商品が多様化していて、業務も複雑になっている。
- 幅広い年代の人、さまざまな人との円滑なコミュニケーションが求められる。



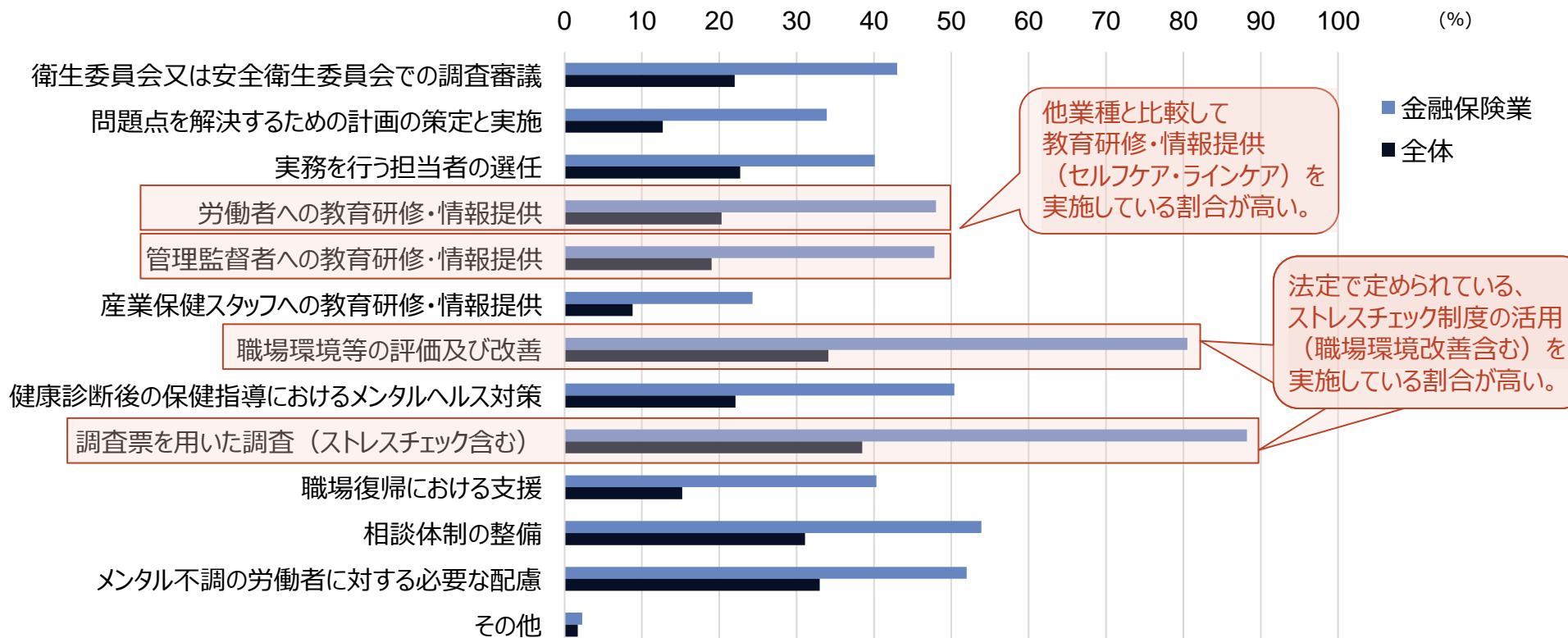
②選定業種の課題整理

②金融保険業

(3) 取組状況

■メンタルヘルス対策の取組

メンタルヘルス対策の取組内容別事業所割合



(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

② 金融保険業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ 教育研修

企業名	取組要点
オリンパス債権回収株式会社	管理職研修 ✓ 四半期に一度くらいのペースで管理職が集まった研修を行っており、ストレスチェックの意義や、メンタルヘルス不調者の特徴と対応などに関する研修を実施している。 ✓ 研修終了後には、参加した管理職が日頃悩んでいることを雑談形式で話し合う時間を設けている。
大同火災海上保険株式会社	ラインケア ✓ 新任管理職に対し、メンタルヘルス研修のための時間を設けて、実習を交えながら3時間程度行っている。 セルフケア ✓ 新入社員に対し、入社半年後にメンタルヘルス研修の時間を設けて、セルフケアの重要性や、ストレスへの気づきと対処法について教育している。 ✓ 毎年15名前後の新入社員全員を対象に実施している。 ✓ 取り組みを通じて、気軽に直接産業医に相談できる流れを作っていきたいと考えてる。
S M B C日興証券株式会社	ヘルスケアサポーターによる研修 ✓ 社員である「ヘルスケアサポーター」が研修講師を行い、自身を身近な相談窓口として紹介している。また管理職以外に相談できる役割の者を配置して、身近に相談相手がいる環境をつくる。 ✓ 若手社員が多く、割合として管理職の負荷が高い傾向にあるため、若手社員が不安や悩み、ストレスを抱えていて、管理職に相談しようにも、時間が取れないといった問題があった。管理職のフォローや若手育成を強化するため、先輩社員によるインストラクター制度や、管理職経験者によるサポート強化の役割をつくり、若手社員のメンタルケアの強化に努めている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

②選定業種の課題整理

②金融保険業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ その他取組

企業名	取組要点
S M B C日興証券株式会社	ストレスチェックの活用 ✓ ストレスチェック制度実施後の面接指導は、産業医が行い、看護職が同席する。 高ストレス者に対しては、外部EAP機関による相談希望と、健康管理室による面接希望の2つの選択肢がある。 高ストレス者への医師面接は、所属の管理職に報告せずに受けられる時間帯の設定など、工夫している。 ✓ ストレスチェック後の組織分析結果に基づき、特徴のある事業場に対しては、人事部が直接出向いて面談を行い、状況確認し環境改善の進め方を検討している。
大阪信用金庫	ストレスチェック後の職場環境改善 ✓ “メンタルヘルスアクションチェックリスト”と“MIRROR（メンタルヘルス改善意識調査票）”を参考にしながら、職場に役立つものを選別して、オリジナルの“いきいき職場づくり調査票”を作成した。事前に“いきいき職場づくり調査票”に回答してもらい、まだの方にはその場で回答してもらった上で、その回答結果に沿って話を聞いている。 ✓ 個別面談、グループ討議で話し合いを行い職場環境改善のために取り組む内容を各支店で決めている。職場環境改善活動を行ったすべての部署で、次年度には総合健康リスク値は改善した。
大同火災海上保険株式会社	過重労働対策 ✓ 毎月の衛生委員会（ゆとり創造委員会）では、部署ごとの残業時間を把握し増加している部署に対して、残業の要因が一時的なものなのか、恒常的なものかを確認している。 ✓ 恒常的なものと確認できた場合は、衛生委員会メンバーの労使双方で話し合いながら改善を図っている。 社外相談窓口の設置 ✓ 社員だけでなくその家族も利用することができる外部EAP機関のサービスによる電話相談や、社外カウンセラーによる対面相談の窓口を設置。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

② 金融保険業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ コミュニケーション促進

企業名	取組要点
阪急阪神リート投信株式会社	コミュニケーションの活性化 ✓ “物件見学ツアー”を実施している。少人数のグループに分かれて、業務時間内の半日間、商業施設等の物件見学に行き、現地でのランチやお茶を通じて交流を深めることを目的としている。飲食代（1人1000円まで）や交通費は、会社が負担している。 ✓ グループ分けを推進チームで行っており、部署横断的なメンバーとなることで、日頃話をすることが無かった社員同士の交流を深めることになっている。
エーオンジャパングループ	コミュニケーションの活性化 ✓ 事務局主導で趣味ごとに集まる場を提供した。 ✓ 人事部門と共同で講師を招いてワークショップ形式のセミナーを開催している。研修は管理職向けの必修とした研修と、一般社員向けの希望者研修の2種類を約2時間の研修として行った。外部EAP機関に講師を依頼し、EAPによる24時間無料電話相談サービスも開始した。案内カードを独自に作成し、社員に配布した上で、家族も含めていつでも利用可能であることを周知した。 ✓ “Thank you カードキャンペーン”を実施した。今年一年間の社員間の感謝の気持ちを手書きのカードで表す活動。渡す相手も制限を設けず、ご家族へ渡すこともOKとし、社員同士でも直接カードを渡せるようにした。
株式会社ライフイ	コミュニケーションの活性化 ✓ 社内交流手当を支給しており、社員同士がランチ・ディナー等をする際の費用を12,000円/月まで支給している。 ✓ 就業時間後に社員同士でお酒を飲みながら懇親する場を提供し、飲料代は全額会社負担するというライフイバー制度を設けている。 ✓ 外懇親会、社員の誕生日会、社員研修旅行、謝恩会などを実施している。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

② 金融保険業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ 働き方改革

企業名	取組要点
阪急阪神リート投信株式会社	<p>フレックスタイム制度、勤務間インターバル制度の導入</p> <ul style="list-style-type: none">✓ フレックスタイム制度の導入：7時～22時の間の好きな時間に勤務することが可能であり、従業員一人ひとりが自分のライフスタイルに合わせて、日々の始業・終業時刻、労働時間を自ら決めることができる。効率的に働くことで、生産性向上につながることも期待している。✓ フレックスタイム制度の導入に併せて、業務用パソコンを高性能ノートブック機に置き換え、社内無線LANを整備した結果、場所と時間の自由度が高まり、生産性の向上と会議等のペーパーレス化を実現することもできた。✓ 勤務間インターバル制度の導入：退勤時間から次の出勤時間までに11時間のインターバルを設けることにより、睡眠時間の確保と長時間労働の予防につなげている。
株式会社ライフィ	<p>ワーク・ライフ・バランスの推進</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 残業時間の削減を目的に、短縮労働時間制度を導入し、労働時間を7時間とした。✓ 有給休暇・公休制度の改善を目的に、有給休暇を全社員一律20日に増加させた。✓ 社員の多様な働き方・環境に対応できる制度として、出勤時間は8時30分から10時まで30分刻みで選択可能とし、子育て、遠距離通勤、介護、通勤ラッシュ回避など、社員の事情に合わせて活用が可能とした。また、在宅勤務を導入したり、子の看護休暇、育児介護休暇の見直しを行い、「子の看護休暇」を有休にし、社員が安心して休めるようにした。✓ 制度を使うための主な取り組みとして仕事の棚卸し、しくみ化、アウトソーシング、帰社時間の共有、社員同士の交流を行っている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

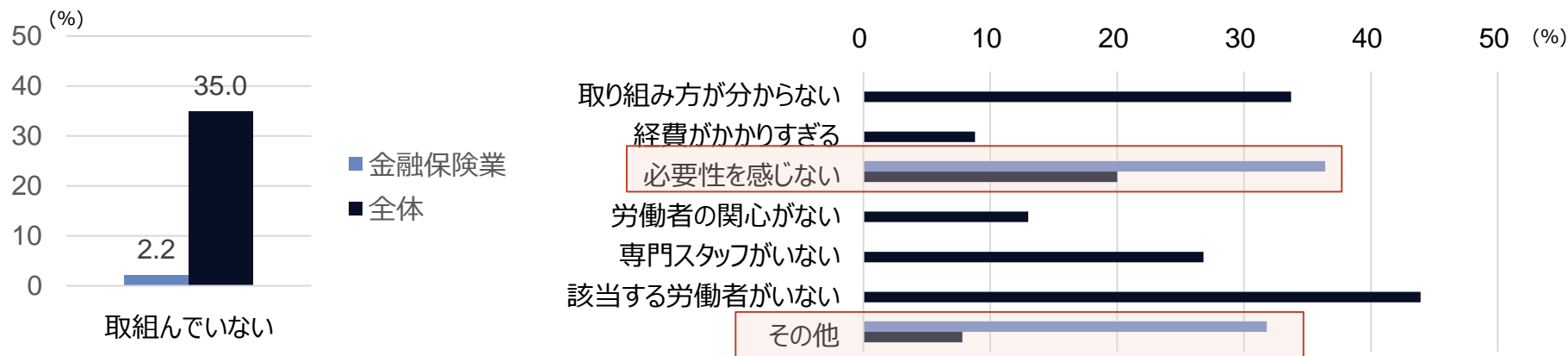
(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

② 金融保険業

(4) 取組課題

■ メンタルヘルス対策に取り組んでいない事業所割合および取り組まない理由



出典：労働安全衛生調査（令和2年度）

- メンタルヘルス対策に取り組む企業割合は非常に高い。
- 取り組まない事業所の理由としては、「必要性を感じていない」が最も多く、メンタルヘルス対策への関心や意欲は高い業界と言える。
- 仕事の質的負担の高い業界である一方、職場のメンタルヘルスに対する支援は他業界と比較して高い傾向にある。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(1) 業界背景

■ 業界動向

業況は回復傾向にあったが、2022年に入り減少

- ✓ 営業利益は、新型コロナなどの影響で減少傾向にあったが、2021年度は半数近くの企業で回復となり、特に資本金が高い大企業製造業ほど回復傾向にあった。
- ✓ 営業利益の減少については、**売上原価の上昇とコストの増加**が挙げられている。

(課題) 原材料価格の高騰、半導体不足

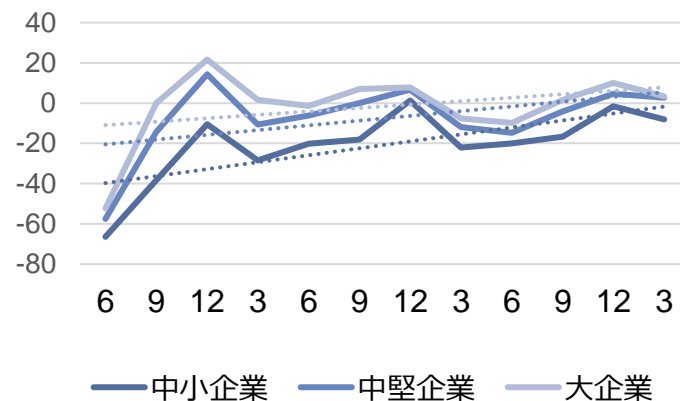
- ✓ ウクライナ情勢の影響により、もともと上昇傾向にあった原油価格が高騰。生産コストの増加に直結し、素材系業種において大きな影響を受けている。
- ✓ 半導体の需要の高まり、自然災害、事故等により、2019年以降、製造業が保有する在庫量の減少が顕著化しており、2021年からはさまざまな部素材不足となっている。

■ 高ストレスな業務環境

- ✓ 各業者が実施したストレスチェック結果（2021）において、製造業の高ストレス者割合は18%前後と最も高い数値となっている。
- ✓ 製造業は過去4年連続で全業種中ワースト1位の業界。仕事の特性上、体を使った業務が多かったり、周りの人とコミュニケーションが少ない業務環境が多かったりと、高ストレスになりやすい要素が多いためと考えられる。「身体的負担」や「職場の支援」に注意が必要な値が出ている。

出典：「ストレスチェック業界平均値 2021」（Altpaper）

製造業の景気予測（BSI）



出典：内閣府・財務省「法人企業景気予測調査結果」（令和2年度～令和4年度）

最新（2021年）のストレスチェック結果 高ストレス者割合

	全国労働衛生 団体連合会	Altpaper	ドクタートラスト
製造業	17.8% (1位)	19.2% (1位)	18%超 (1位)
全業種平均	14.2%	10%超	15.0%

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(2) 課題

➤ 身体的な労働負荷

- 注意力や集中力が継続して必要とされる
- 正確な視力や性格な動作が求められる
- 特定の筋や関節へ負担のかかる作業に従事している
- 常に正確さが求められる



➤ 職場の物理化学的環境

- 労災事故等の危険を伴う作業がある
- 休憩をとるための適切な設備が整っていない
- 適切な保護具が準備されていない
- 適切な作業場所が確保されていない
- 騒音、振動、照度、温度等の管理が適切でない



➤ 仕事の作業内容

- 周囲や機械のペースに合わせて作業を行う必要がある
- スピードが要求される
- 速いペースで仕事をし続けなければならない
- 同僚とのコミュニケーションが少ない

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

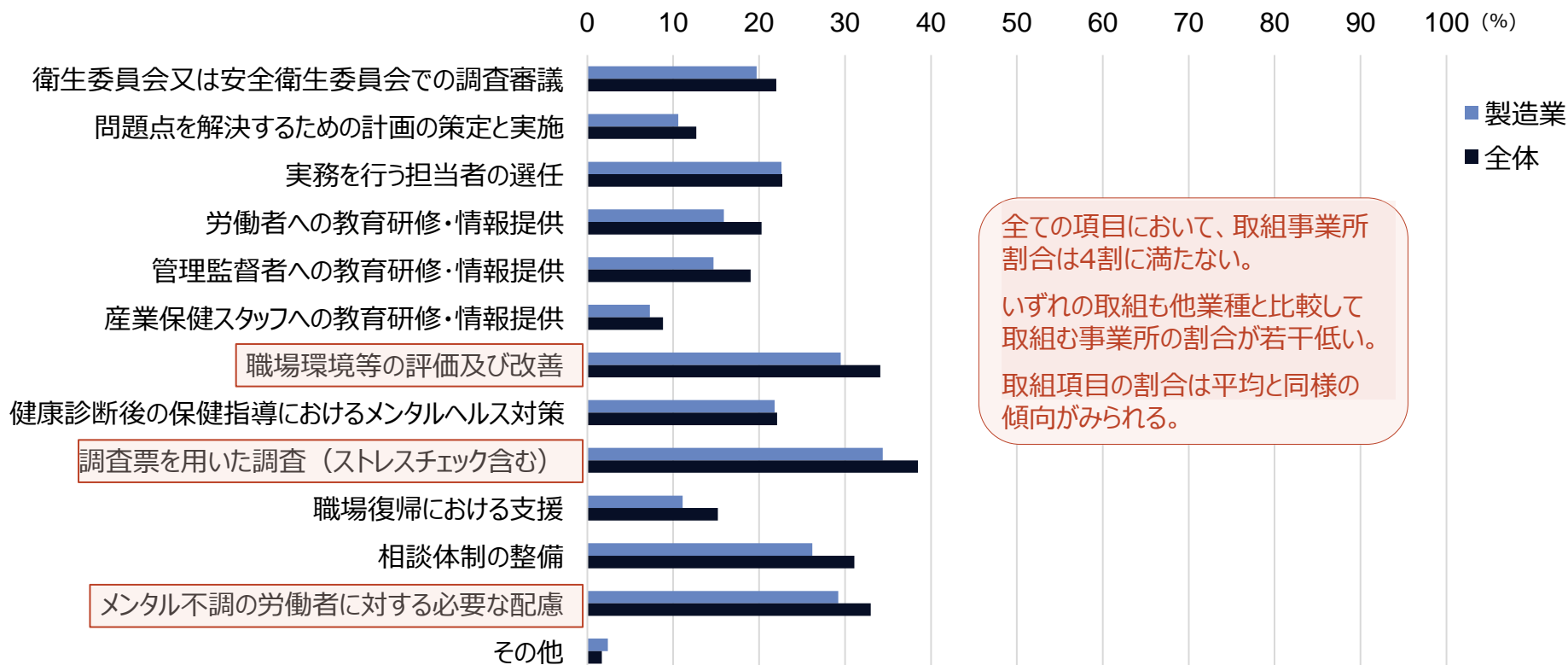
② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

■ メンタルヘルス対策の取組

メンタルヘルス対策の取組内容別事業所割合



全ての項目において、取組事業所割合は4割に満たない。
いずれの取組も他業種と比較して取組む事業所の割合が若干低い。
取組項目の割合は平均と同様の傾向がみられる。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ ストレスチェック／職場環境改善

企業名	取組要点
曙ブレーキ工業株式会社 (従業員数：1000人以上)	職場長による職場環境改善の検討会の開催 ✓ 最小の職場単位である“班”や“係”の長が集まり、ストレスチェック結果、職場環境改善の方法について説明を受け、職場の“良い点3つ”、“改善点3つ”、“具体的な改善策1つ”を話し合う。その後、“実施フォーマット”に記載して提出する。フォーマットには、職場上長や事業所長まで目を通してもらうため、回覧のための押印欄を設けている。 ✓ 話し合いの際の改善の視点の参考としてもらうため、“いきいき職場づくりのための参加型職場改善の手引き”に掲載されている“アクションチェックリスト（現業版）”を自社用にアレンジしたものを配布している。
株式会社豊田自動織機 (従業員数：1000人以上)	外部支援を活用した職場長による職場環境改善 ✓ ストレスチェック結果の個人シートには、各自の行動変容に繋がるよう、特徴的な項目の説明と健康相談を促すメッセージを載せている。 ✓ 職場環境改善活動の仕組みづくりを外部のコンサルタントから支援を受けながら進めている。各職場の部門長に集団分析結果と共に職場環境改善の基本的な考え方をフィードバックし、それぞれでの自主改善を促す。その上で、外部からの支援を必要とする部署に対しては、健康管理部門などが個別支援を行う。 ✓ 職業性ストレス簡易調査票”の尺度ごとの説明と、自社の事例をもとにした職場でできる改善のヒント集をまとめ、社内のイントラネット上で確認できるようにしている。また、その職場で常日頃から根付いている考え方や手順に沿って、職場環境改善活動を進めると動き出しやすいため、健康管理部門などが職場環境改善の個別支援を行う際は、事前に集団分析結果をもとに職場の課題を想定した上で、対象職場の部門長などに対してヒアリングを行っている。 ✓ 職場環境改善の活動計画は、健康管理部門などから対策案を示しながらも、活動計画そのものは、対象職場で考えてもらうようにしている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ ストレスチェック／職場環境改善

企業名	取組要点
三菱電線工業株式会社 (従業員数：500~999人)	オンラインでの従業員参加型ワークショップによる職場環境改善 <ul style="list-style-type: none">✓ ストレスチェックの他、産業医科大学の協力のもと“メンタルヘルス風土評価尺度（WIN）”の調査も行い、その結果に基づく“メンタルヘルス風土”を算出している。✓ 従業員参加型によるワークショップにより、グループワークを通じて従業員同士が意見を言い合うことができる機会を作っている。✓ 従業員が主体的に取り組むことができるように設計し、オンラインでもスムーズに意見交換できるよう工夫、スモールチェンジを積み重ねている。✓ 常にポジティブに考えていく場をつくり、意見を引き出すためうまくファシリテーターが声がけしながら、社員自身がどのように関わったらいいのかを考える“ポジティブアプローチ”を実施している。✓ 健康経営、自社の継続課題、コロナ禍での従業員のニーズなど、様々な情報からコミュニケーション推進活動の必要性を導き出し、具体的に取組みを進めている。
サントリープロダクツ株式会社 天然水南アルプス白州工場 (従業員数：100~299人)	通年セルフチェックと社内外の相談体制の整備 <ul style="list-style-type: none">✓ ストレスチェックは年1回一斉に実施するだけでなく、<u>通年でいつでもセルフチェックできるようにし</u>、特に入社1・2年目の社員に対しては、年4回実施している。✓ 高ストレス者など対応が必要な社員には、産業保健スタッフによる面談や情報提供を行うなど事後フォロー体制も整備。産業医、メンタルヘルス専門医、看護職、臨床心理士といった産業保健スタッフの体制を整えており、いつでも気軽に相談しやすい雰囲気づくりを行っている。✓ 社外の相談窓口も設置しており、社員だけでなく同居している家族からの相談も受け付けている。職場のことだけでなく、家庭やプライベートなど社内では相談しにくいようなことも気軽に相談できるよう、<u>電話、メール、オンライン、対面</u>など様々な方法で相談できる体制を整備している

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ 復職支援

企業名	取組要点
ジヤトコ株式会社 (従業員数：1000人以上)	管理職と連携した復職支援 <ul style="list-style-type: none">✓ 休業中の段階から産業医による面談を実施することで早期に状況把握し、職場復帰に向けた生活リズムの確認や、リワークプログラムの推奨といった対応を適切な時期に行う。✓ 職場復帰前の面談では、本人に対し不調になった要因について振り返りの機会を与えた上で、<u>上司も同席し改善策を一緒に考えること</u>で、お互いが了解できる再休職防止の対策を検討する。✓ <u>管理職研修</u>の中で、事例を挙げながら、<u>職場復帰に関する内部規程や手引きの該当箇所を説明</u>することで、経験したことがない管理職も身近な問題であることと実感することができる。また、「部下がいつもと違う状況の際は、早めに健康サポート室へ相談すること」を繰り返し伝えることで、早期の相談対応を行っている。
P H C 株式会社 (従業員数：500~999人)	職場全体での復職支援 <ul style="list-style-type: none">✓ 復帰する職場に産業医が出向いて、<u>復帰した従業員への対応で気をつける点などを直接伝えること</u>で、復帰した本人だけでなく同僚の不安を軽減し、職場全体でサポートしている。✓ <u>職場全体で共通理解</u>することで、気になる点や小さな変化などに同僚が気づき早めに本人への支援につなげる。 メンタル相談 <ul style="list-style-type: none">✓ 毎日、退社前に健康管理室へ立ち寄ってもらい、昨日の退社時からの私生活での出来事や当日の業務、健康状態、気持ちの変化などについて最大で5分程度、立ち話をする。わずかな変調に対し早期の気づきや対処が可能となり、メンタルヘルス不調による再休業の減少にもつながった。
株式会社ニッポー (従業員数：100~299人)	担当者によるきめ細やかな職場復帰支援プログラム <ul style="list-style-type: none">✓ 復帰の際、会社の人と会うことに負担を感じるという傾向があるので、まずは担当者が中心となって対応。✓ 総務課で事務作業の様子を見ながら時々声をかけ、現場作業復帰後も担当者が顔を出し声掛けを行う。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ 教育研修

企業名	取組要点
ブラザー工業株式会社 (従業員数：1000人以上)	ラインケア <ul style="list-style-type: none">✓ 新任管理職向けに初回研修を行い、その後も3年ごとに継続して研修を行っている。部下の不調にいち早く気づき、適切な支援につなぐことを重視しており、一般的な精神的不調のサインや部下への接し方等を紹介した上で、個別のケーススタディを取り上げ、「このような状況下でどう対応すべきか」といったディスカッションの時間を長く取るようにしている。✓ メンタルヘルスの二次予防対策として「管理職向けコミュニケーションセミナー」も実施している。ストレスチェックで、とくにストレス度が高いと判定された部門と、「上司の支援」のスコアが低い部門の管理職全員を対象に実施しており、コミュニケーションスキルの一つである“ストローク”（相手の存在を認めるさまざまな働きかけ）を学ぶ内容になっている。ストロークについての知識をインプットしたり、映像を見てストロークを使う場面を想像したり、参加者同士で「どんな声掛けをすれば相手がポジティブな気持ちになれるか」をディスカッションする。
ポッシュ株式会社 (従業員数：1000人以上)	セルフケア <ul style="list-style-type: none">✓ 新入社員を対象として、入社時のオリエンテーション研修の全体プログラムの中にセルフケア研修を位置づけている。ポッシュ健康保険組合のカウンセラーがセルフケアについて講義している。✓ 中途採用の社員を対象としてオリエンテーション研修の中にセルフケア研修を位置づけている。2020年から実施形態をeラーニングに移行し、“こころの耳サイト”の“eラーニング”で学ぶ「15分でわかるセルフケア」を活用している。外国人社員もいるのでその英語版も独自翻訳して作成した。 ラインケア <ul style="list-style-type: none">✓ 製造ラインの監督者を対象として製造系部門で、技能員だった者が管理監督する立場に昇格するタイミングで、安全衛生に関する研修を実施。その中で、健康保険組合のカウンセラーがメンタルヘルスについて講義している。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ 職場環境改善

企業名	取組要点
ボッシュ株式会社 (従業員数：1000人以上)	コミュニケーション活性化による働きやすい職場環境づくり <ul style="list-style-type: none">✓ 社員意識調査により職場環境や他部署との協力体制、部署内のコミュニケーションなどに関する約60問の質問に従業員が回答し、その結果を事業所や部門ごとに算出し、改善活動につなげている。✓ 職場環境を物理的に変えることを通じて、新しい時代に求められる働き方にマインドを変えていく取り組みをしている。渋谷本社の全面リニューアルやフリーアドレスの導入、社員が集まる憩いの場であるコミュニケーションエリアには、卓球台や本物の車で作ったミーティングスペースなど、感性を刺激し創造力を高めて仕事ができる仕掛けを展開。✓ 上司から部下へのフィードバックだけでなく、組織内にプラスのフィードバックが促進される文化を創り出すことを目的に、2019年からThank you cardを導入して。当社のリーダーシップの3つのキーワードである“Spark”、“Respect”、“Initiative”に合わせて3種類のカードを用意しており、お世話になった方や身近な方に感謝の気持ちを伝えるツールとして活用されている。普段見えにくいフィードバックを可視化することができ、社員のモチベーションの向上につながった。
株式会社マルハニチロ北日本 (従業員数：300~499人)	管理職主導による働きやすい職場づくり <ul style="list-style-type: none">✓ 快適職場調査で、心理面における職場の現状を的確に把握し、その上で問題点を発見し、具体的な職場全体の取り組みに役立てている。✓ 集計結果を踏まえて管理職が社員と面談。定期的な職場環境に関する調査の実施により、管理職と従業員の意識の違いを管理者に把握してもらい、働きやすい職場づくりに向けた課題を見出す。✓ 上記調査に基づく管理職による面談を実施することで、社員にとって自分たちの意見が伝わる職場だと感じられる機会を設ける。社員からの要望に関しては、「すぐできること」「予算化して実施」など期間や費用面で段階ごとに分類した上で対応策を管理職で検討し、検討結果は社員にフィードバックしている。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ 職場環境改善

企業名	取組要点
希望の里ホンダ株式会社 (従業員数：50~99人)	従業員同士の相互理解とコミュニケーションの促進 <ul style="list-style-type: none">✓ 聴覚障がいのある従業員が自ら講師となり、職場で少しでも手話を使って話ができるように社内で“手話教室”を開催した。✓ 就業時間中に60分間時間をとって、管理職、女性、聴覚障がい者など同じ立場・状況の方で、9つのグループに分け従業員全員が参加するグループワークを実施した。✓ 従業員の親睦活動としては、“遊望会”と称して、従業員同士のコミュニケーションを図るための活動を、自主的に年に数回企画し行っている。これらの活動は、車いすの方でも参加できるスポーツやイベントであるよう配慮されている。
株式会社 中田製作所 (従業員数：50人未満)	新入社員の人間関係構築支援 <ul style="list-style-type: none">✓ メンターの配置やリーダーとの交流の機会など、新入社員が社内の人間関係をスムーズに広げられる環境を構築。✓ 新入社員に対して、部署の異なる社員がメンターを担当し、3か月間メンターとしてサポートしている。メンターは、なるべく年齢の近い者が担当し、入社3年以内の者が担当することが多い。毎日終業の5分前に、会議室や応接室、食堂など決まった場所に新入社員とメンターが集まって、その日あったことを話したり、一人暮らしの相談に応じている。✓ “週末会”と称して、毎週末に新入社員と先輩リーダーが話す場を設けている。先輩社員との交流の機会になるだけでなく、同期の仲を深める機会にすることも意識している。✓ 入社後にギャップを感じることを極力減らすために、説明会の段階で必ず工場見学を行う。ウェブ説明会の場合も、タブレット端末のカメラで現場の様子を写しながら、担当者が先輩社員に話しかけてやりとりしている様子を映している。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

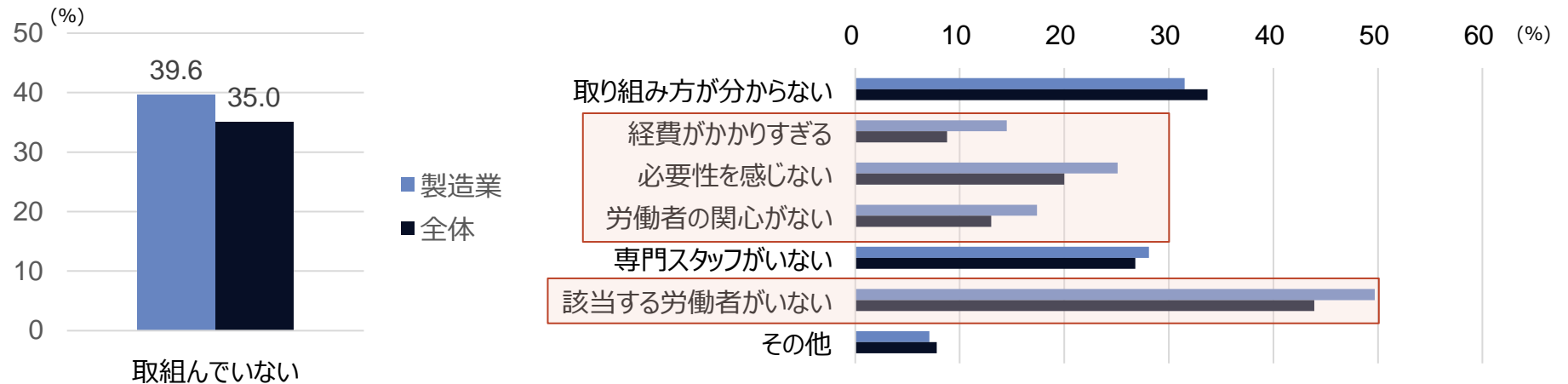
(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

③ 製造業

(4) 取組課題

■ メンタルヘルス対策に取り組んでいない事業所割合および取り組まない理由



出典：労働安全衛生調査（令和2年度）

- （企業数が多く）好事例も多数展開されているが、メンタルヘルス対策に取り組む事業所割合は全体と比較して低い。取り組まない理由として、「必要性を感じない」「労働者の関心がない」の回答が全体よりも多く、高ストレスになりやすい職場環境であるものの、メンタルヘルスとしての課題認識は低い。
- 製造現場では身体的な負荷が大きいことや機械の使用頻度が高いことから、事務系と比較すると業務中の事故や怪我のリスクが高まる。そのため、労災防止への取り組みの方が優先されると考えられる。

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(1) 業界背景

■ 業界動向

電気・ガス：自由化による競争の激化

- ✓ 電気業界は2016年の小売り販売が完全自由化、ガス業界は2017年からの都市ガス全面自由化により、様々な業界からの参入が見られ、競争が激化している。2020年4月には新たに「発送電分離」が実施され、大手8社(沖縄電力除く)の発電と送配電事業が別会社に分離した。新規事業者が増え顧客獲得競争が激化することで、電力会社の収益の不確実性が高まったとの見方もされている。
- ✓ 再エネによるLNG需要の高まりに加え、2022年のウクライナ危機が拍車をかけ、LNGや原油の価格急騰を背景に、新電力企業の経営を圧迫、苦しい経営状況となっている。

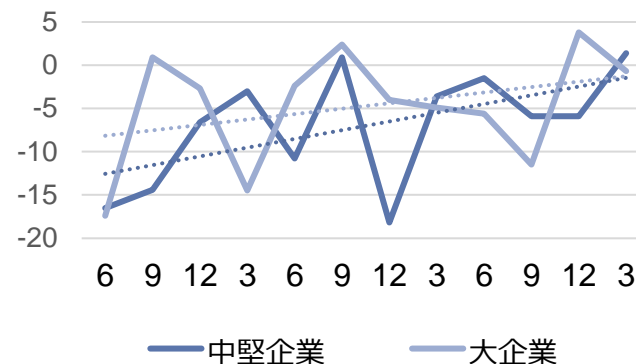
水道：料金収入減少、水道施設の更新需要の増加、人材不足

- ✓ 人口減少に伴い水需要も減少。料金収入が不足し、老朽化した管路施設や浄水場等の適切な時期における更新や、耐震化の推進を図ることのできない水道事業者が数多くある。
- ✓ 組織人員削減、団塊世代の退職により、職員数は約30年前の3割減少し、職員の高齢化も進んでいる。職員一人当たりが受け持つ利用者の数は年々増加する一方で、経験豊富な職員の空洞化が生じており、特に、中小規模の水道事業は、財政状況が厳しく、人材不足が深刻な状況となっている。

熱供給：他のエネルギー業界と比較して市場規模は小さく、売上高は減少傾向

- ✓ 全国の熱供給事業者の売上高は2004年をピークに減少傾向。(需要家件数や販売熱量の減少に伴い、熱供給事業者の売上高も減少)
- ✓ 省エネ意識が進み、冷暖房需要が抑制されていることや東日本大震災による節電ブームも影響しているとみられている。

電気・ガス・熱供給・水道業の景気予測



出典：内閣府・財務省「法人企業景気予測調査結果」(令和2年度~令和4年度)

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

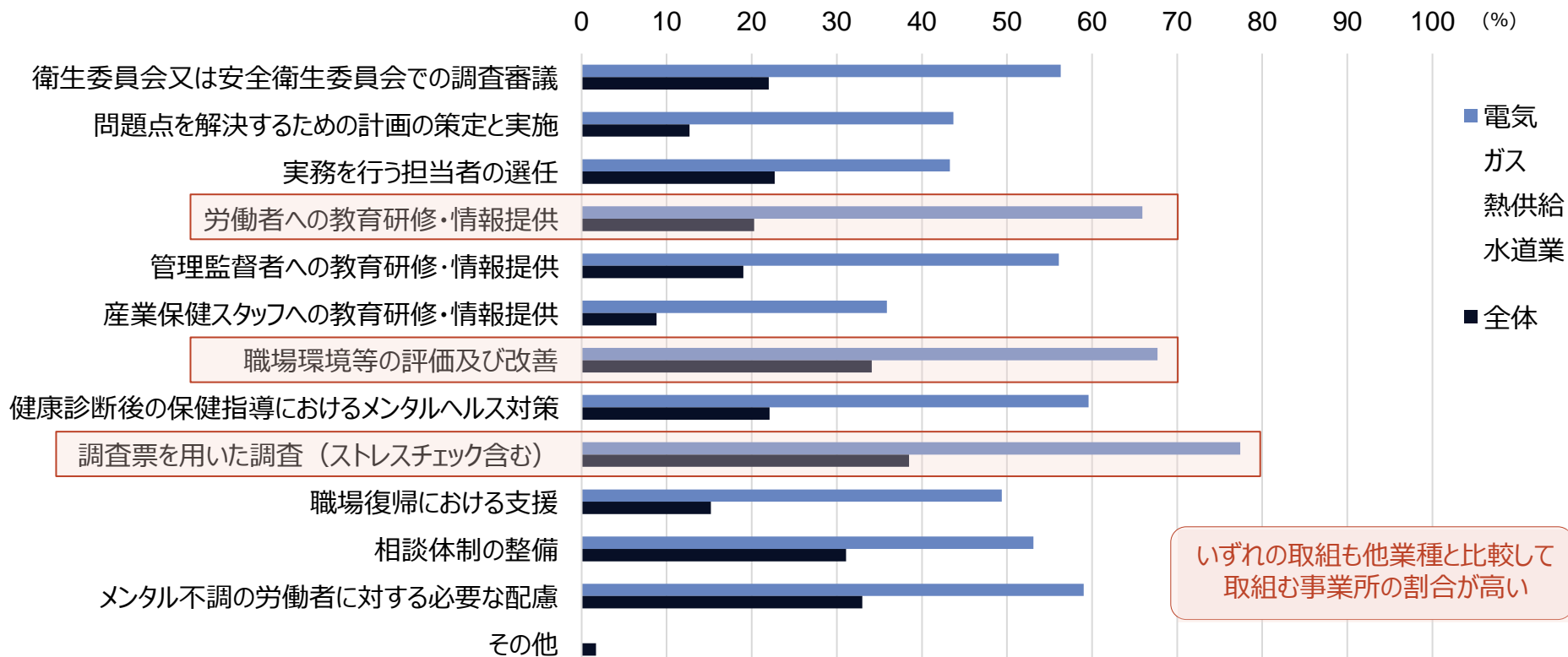
② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(3) 取組状況

■ メンタルヘルス対策の取組

メンタルヘルス対策の取組内容別事業所割合



いずれの取組も他業種と比較して取組む事業所の割合が高い

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ ラインケア・セルフケア研修

企業名	取組要点
東京ガス	<p>グループ会社、関係会社を含めた階層別研修（ハラスメント研修）</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 新入社員研修、入社3年目研修、担当職1級昇格者研修、主幹職2級昇格者研修の4つの階層で実施。特に新入社員研修以外は、1回20～30人の規模で10数回に分けて、朝から夕方まで一日きめ細かく行う。✓ 話し合い型（参加型）の研修を重視しているため一回の参加者を比較的少人数とし、様々な立場・職種の方とのグループワークなどを通じてお互いにコミュニケーションする中で、「仕事が違えば考え方も違うんだな」といった、気づきのある研修としているのが特徴である。 <p>パワハラ対策（人権啓発推進リーダー養成講座）</p> <ul style="list-style-type: none">✓ コンプライアンス部と連携・協力してそれぞれの職場で行う人権研修の講師役、相談窓口の対応の役割を担う。✓ 人権啓発推進リーダーはそれぞれの職場の状況が直接わかり、現場の人間関係まで理解しているため、ハラスメントの問題が生じた場合により早急に確な解決につながるケースも多い。✓ 違う職場やグループ会社へ異動になっても「人権啓発推進リーダー」の肩書きのまま活動しており、グループ内の草の根的なコミュニケーション推進活動を担っている。
東京電力	<p>職場管理者を対象としたメンタルヘルス研修・講演会</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 管理者が行うケア（ラインケア）を担う職場管理者を対象に、メンタルヘルス不調の未然予防を目的として、産業医や専門家による研修や講演会を開催している。
中部電力	<p>階層別研修会</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 新入社員から管理職まで各種階層別に時期を捉えた研修・教育を実施している。✓ ストレスマネジメント手法などを用いた研修を実施している。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ 職場環境改善

企業名	取組要点
九州電力	<p>ストレスチェック結果に基づく職場環境改善</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 職場単位のストレスチェック結果を踏まえ、自職場の強み・弱みについて話し合い、全員参加で職場環境改善に向けた取組みを実施している。 <p>管理職と産業保健スタッフが連携したリスク者フォロー</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 異動者・業務変更者に対する職場と産業保健スタッフの連携強化によるフォローを実施している。✓ メンタルヘルス面での異変等を感じた者へは職場管理職と保健師等が相互に情報共有を行いながら対応している。
東京ガス	<p>メンタルヘルス風土調査による職場環境改善</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 職場の精神面での働きやすさ・改善点をチェックすることを目的とした「職場風土チェック」を毎年実施し、職場環境改善のPDCAサイクルに活用している。✓ 各職場ではフィードバック結果をもとに、職場ごとの改善策を立案・実施してメンタル不調の予防や社員のパフォーマンス向上の取り組みに繋げている。
大阪ガス	<p>健康開発センターと協働した職場環境改善</p> <ul style="list-style-type: none">✓ ストレスチェックの集団分析を行い、組織総務にフィードバックを行って組織での職場環境改善を促している。✓ 課題によって医療職がさらに詳細に集団分析を行い、組織長へフィードバックするとともによりよい職場づくりに向けた意見交換を実施し、組織総務と健康開発センターが共同で職場環境改善に取り組んでいる。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(3) 取組状況

不調の改善・予防

■ その他

企業名	取組要点
大阪ガス	若年者向けのメンタルヘルス対策 <ul style="list-style-type: none">✓ 若手向けメンタルヘルス対策として新入社員向けに健康に関するアンケートを実施している。✓ 2年目社員には健康診断時にストレスの問診と個別ヒアリングを実施し、必要に応じて職場の上司と連携し適切な対応をとっている。✓ 5～10年目にPTA (Personal Tutor Adviser)研修を実施している。✓ 管理監督者向けには事例を中心としたメンタルヘルス研修を実施している。
西部ガス	子会社を活用したリワーク事業 <ul style="list-style-type: none">✓ 障害者雇用を目的とした特例子会社（「西部ガス絆結株式会社」）を活用し、就労訓練に取り組む障害者と同じ職場で仕事に慣れるプロセスを踏むことで、円滑に職場復帰できるようにする。✓ 10日間かけ、オフィス支援業務や、講義の“講師”を務めさせることで自信を付けさせ、円滑な復職と再発防止を目指している。（並行して認知行動療法を実施）
北陸電力	Web・電話・メール等で相談ができる社内外の窓口を設置 <ul style="list-style-type: none">✓ 産業医や保健師への相談の他、社内窓口として心の健康に関するちょっとした不安を感じている従業員が気軽に連絡・相談できるweb窓口「つぶやき伝言板」を設置している。✓ 社外の相談窓口として、電話やメールで相談できる「Self健康相談室」を設置している。✓ 社外の精神科医と契約し、毎月定期的に相談会を実施している。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査


② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(3) 取組状況

ポジティブメンタルヘルス

■ 心身の健康促進

企業名	取組要点
東京電力	<p>心身のリフレッシュをサポートする動画の配信</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 簡単にできるストレッチやヨガのポーズの動画「かんたんリふれっしょ」を社内配信している。✓ リモートワークの拡充により、在宅勤務における運動不足解消や心身のリフレッシュにも活用されている。 
株式会社ガスパル	<p>全社イベントの実施によるコミュニケーションと運動促進</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 全国に100ある販売所ごとに近隣をウォーキングしながら街のゴミ拾いを実施。ゴミを拾いながら2時間ほどかけて3～4kmのコースを歩く。✓ 以前は全社で春にスポーツ大会を実施していたが、新型コロナウイルスの影響で集合イベントが難しくなったため、運動促進とコミュニケーションの活性化を目的として、少人数で社員どうしの距離も確保できるウォーキングを実施。
関西電力	<p>メリハリをつけた「働き方」を促進</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 週1回以上の早期退社（健康推進デー）による心身のリフレッシュの促進を行っている。✓ 3フレックスタイム勤務制を利用した朝方勤務や在宅勤務の積極的な活用を推進している。✓ 特定の人に偏らない、抱え込ませない業務分担や責任の分散化を図っている。✓ 業務の繁閑を踏まえた休暇取得の年間計画策定している。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

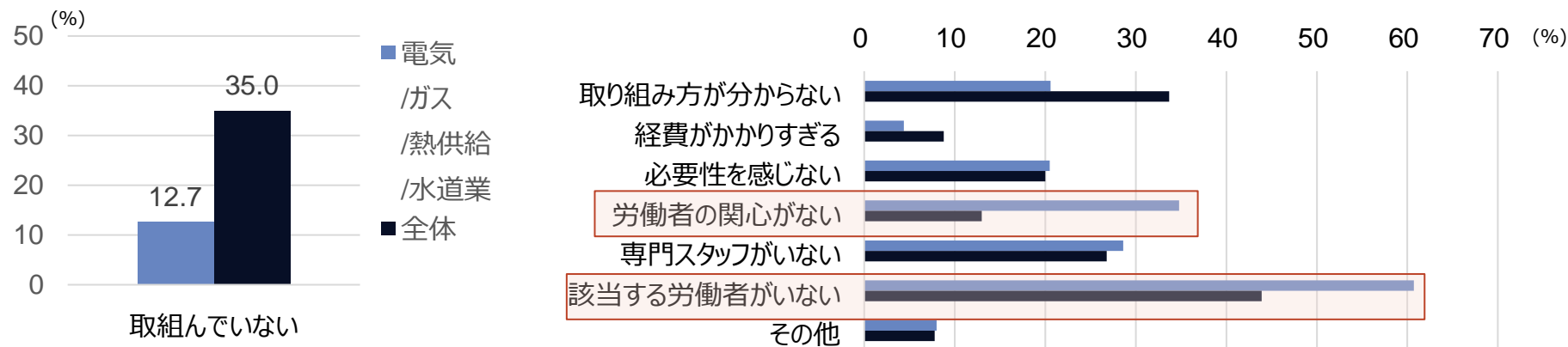
(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業

(4) 取組課題

■ メンタルヘルス対策に取り組んでいない事業所割合および取り組まない理由



出典：労働安全衛生調査（令和2年度）

- 労働安全衛生調査の結果ではメンタルヘルス対策の内容別集計において、他業種と比較していずれの取組においても取組みを実施している事業所割合が高い。また、メンタルヘルス対策に取り組まない事業の割合も少ないことから、対策がメンタルヘルス対策の取組が進んでいる業界といえる。
- 取組が充実している背景理由として、業種別事業場規模割合（参照：参考資料）では、大企業の割合が電気・ガス・熱供給・水道業で最も高く、中小企業のうち、特に小規模事業所の割合が少ないことが考えられる。

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

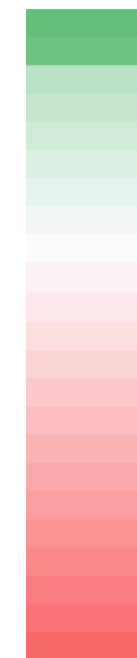
④ 電気・ガス・熱供給・水道業 【追加調査】

現在の勤め先を選んだ理由

	仕事の内容に興味があった	能力・個性・資格を生かせる	会社の将来に期待できる	収入が多い	労働条件がよい	通勤が便利	とにかく仕事に就きたかった	その他の理由(出向等を含む)
鉱業, 採石業, 砂利採取業	30.1	4.6	1.8	6.1	7.9	4.9	8.1	36.6
建設業	15.0	13.7	8.1	11.9	20.1	6.9	9.1	15.1
製造業	20.7	11.7	5.8	7.4	10.5	9.8	14.7	17.9
1,000人以上	12.9	10.8	7.1	11.1	9.8	7.1	9.5	31.1
300~999人	14.2	12.2	6.2	8.9	9.5	12.8	15.7	18.4
100~299人	22.6	9.7	4.3	10.6	13.2	8.8	17.9	11.4
30~99人	21.9	11.3	6.6	6.2	11.5	12.9	16.0	11.8
5~29人	31.2	14.0	4.3	1.2	9.1	9.0	16.9	12.4
電気・ガス・熱供給・水道業	10.5	10.9	12.9	0.7	16.4	2.8	7.3	37.9
情報通信業	30.5	15.4	3.9	4.6	14.8	2.0	4.8	23.8
運輸業, 郵便業	20.0	10.8	3.6	3.7	13.0	8.9	15.3	22.3
卸売業, 小売業	23.9	14.3	2.4	1.6	15.5	17.4	11.8	13.0
金融業, 保険業	9.9	10.6	2.9	3.4	21.1	2.5	7.9	41.5
不動産業, 物品賃貸業	18.5	14.9	5.8	3.6	19.1	5.0	9.0	23.9
学術研究, 専門・技術サービス業	25.3	26.0	1.2	1.1	17.3	6.1	3.6	18.6
宿泊業, 飲食サービス業	25.8	11.2	3.9	2.3	12.5	11.5	15.2	16.0
生活関連サービス業, 娯楽業	26.3	12.9	2.3	7.4	15.8	10.3	10.2	13.5
教育, 学習支援業	32.0	27.2	0.7	2.8	11.0	3.7	5.5	16.3
医療, 福祉	22.4	20.8	2.0	4.9	17.7	9.5	6.6	15.3
複合サービス事業	17.9	11.3	1.2	4.0	12.3	11.4	20.1	13.7
サービス業(他に分類されないもの)	23.7	9.8	3.0	8.9	15.0	7.4	16.9	14.8

(カラスケール)

他業種と比較して割合が高い



他業種と比較して割合が低い

出典：2021年度雇用動向調査（厚生労働省）※第21表

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業 【追加調査】

離職率

複合サービス事業	8.1
電気・ガス・熱供給・水道業	8.7
情報通信業	9.1
建設業	9.3
金融業, 保険業	9.3
製造業	9.7
鉱業, 採石業, 砂利採取業	10.0
不動産業, 物品賃貸業	11.4
運輸業, 郵便業	11.5
学術研究, 専門・技術サービス業	11.9
卸売業, 小売業	12.3
医療, 福祉	13.5
教育, 学習支援業	15.4
サービス業 (他に分類されないもの)	18.7
生活関連サービス業, 娯楽業	22.3
宿泊業, 飲食サービス業	25.6

出典：2021年度雇用動向調査（厚生労働省）※第38-1表

平均給与

電気・ガス・熱供給・水道業	7,656
金融・保険業	6,769
情報通信業	6,236
学術研究, 専門・技術サービス, 教育, 学習支援業	5,209
製造業	5,163
建設業	5,108
複合サービス事業	4,938
合計	4,433
不動産業, 物品賃貸業	4,258
運輸業, 郵便業	4,254
医療, 福祉	4,068
卸売・小売業	3,771
サービス業	3,685
農林水産・鉱業	3,101
宿泊業, 飲食サービス業	2,596

出典：令和3年分民間給与実態統計調査（国税庁）※第8表

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

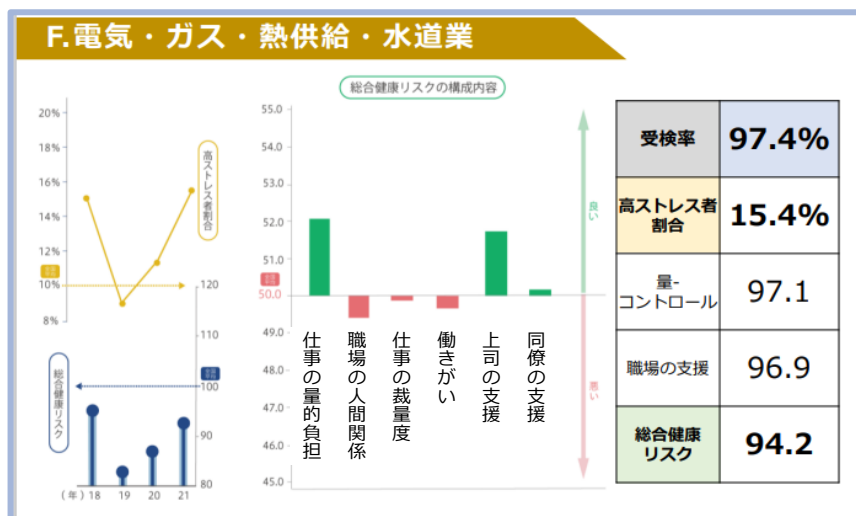
(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

④ 電気・ガス・熱供給・水道業 【追加調査】

各業者ストレスチェックの分析結果

① (株)情報基盤開発 ストレスチェック業界平均2021より抜粋



電気・ガス・熱供給・水道業のメンタルヘルス 課題仮説

会社の将来性、給与 等の労働条件が良く離職率が低い一方で

- 職場の人間関係
- 働きがい
(仕事の適正度、満足度)

が課題となっている可能性がある



② 2018年ドクタートラスト ストレスチェック実施状況より抜粋



電気・ガス・熱供給・水道業

「職場の対人関係」や物理的な「職場環境」が他業種とくらべ不良。ストレス反応だけでなく、「仕事の適正度」や「仕事の満足度」の不良な結果にもつながっている

(1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査

(ウ) 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査

② 選定業種の課題整理

選定業種課題／取組 一覧

選定業種	メンタルヘルス 業界課題特性	取組状況		取組課題
		不調の改善・予防	ポジティブメンタルヘルス	
情報通信業	<p>人材不足</p> <ul style="list-style-type: none"> IT人材の不足による過重労働／長時間労働 情報技術の急速な発展に伴うサービスの多様化、複雑化 関係者間のコミュニケーション不足 	<p>メンタルヘルス不調による休職・退職が最も多く、職場復帰支援 メンタル不調労働者への配慮といった不調対策に取り組んでいる。</p>	<p>働き方改革の一環として長時間労働の是正に対する取組やコミュニケーションの活性化、マインドフルネス等のプログラム導入の取組が行われている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 経済的・人的資源の不足 出張や顧客先への常駐が多いなど、専門スタッフの支援が行き届きにくい環境 ストレスサーが少なくない半面、「メンタルヘルス指針」で求められているような体制づくりが難しいという特徴
金融・保険業	<p>質的負担の高い業務内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 責任や負担感が強い業務内容 成績ノルマによるプレッシャー 高度で多様な専門性 	<p>教育研修・情報提供（セルフケア・ラインケア）を実施している事業所割合が高く、中間管理職や新入社員・若手社員のケア／支援に取り組んでいる。</p>	<p>コミュニケーションの活性化に加え、フレックスタイムや勤務時間インターバル制度など、ワークライフバランスを重視した働き方改革に取り組んでいる。</p>	<p>※職場のメンタルヘルスに対する関心や意欲が高く、他業界と比較して高い割合で取組が実施されている。</p>
製造業	<p>高ストレスな業務環境</p> <ul style="list-style-type: none"> 身体的な高い労働負荷 物理化学的環境による影響 仕事の作業内容 	<p>大規模事業場では職場長による職場単位での職場環境改善、小規模事業場では担当者による細やかな復職支援などの取組が行われている。</p>	<p>社員意識調査や職場調査結果を踏まえ、職場環境改善によりコミュニケーションの活性化を図る取組をしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> メンタルヘルス対策に取り組む事業所割合は全体と比較して低く、関心や課題認識は低い傾向がある。 労災防止への取り組みの方が優先される傾向があると考えられる。
電気 ガス 熱供給 水道業	<p><課題仮説></p> <ul style="list-style-type: none"> 職場の人間関係 働きがい (仕事の適正度、満足度) 	<p>パワハラ対策やハラスメント研修を含む管理職のラインケアや、若手職員のメンタルケア等階層別の教育研修、各種調査を活かした職場環境改善に取り組んでいる。</p>	<p>動画配信やイベントの実施など運動実践とコミュニケーションの活性化を行うことや、働き方を改善することを通じて、心身のリフレッシュを促進する取組を実施している。</p>	<p>※他業界と比較して、事業所規模の大きな企業の割合が多く、メンタルヘルス対策が充実し高い割合で取組が実施されている。</p>

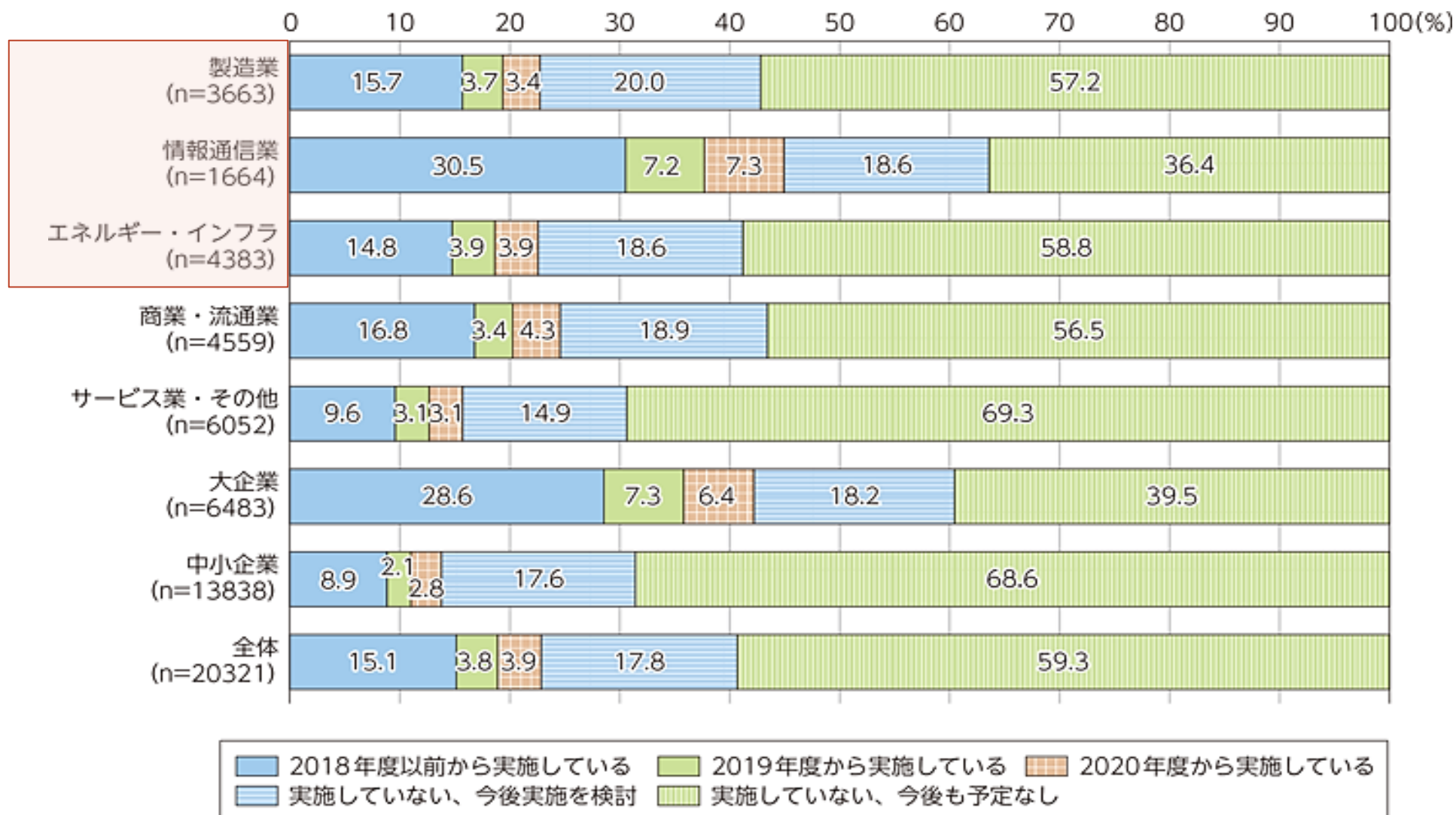
業種別事業場規模割合

産業別規模別企業数（2016年）

	中小企業				大企業		合計		
			うち小規模企業						
	企業数	構成比 (%)	企業数	構成比 (%)	企業数	構成比 (%)	企業数	構成比 (%)	
鉱業，採石業，砂利採取業	1,310	99.7	1,138	86.6	4	0.3	1,314	100.0	
建設業	430,727	99.9	410,820	95.3	272	0.1	430,999	100.0	
製造業	380,517	99.5	327,617	85.7	1,961	0.5	382,478	100.0	
電気・ガス・熱供給・水道業	975	96.9	699	69.5	31	3.1	1,006	100.0	
情報通信業	42,454	98.7	27,782	64.6	552	1.3	43,006	100.0	
運輸業，郵便業	67,220	99.7	48,326	71.6	236	0.3	67,456	100.0	
	卸売業・小売業計	831,058	99.5	659,141	78.9	4,076	0.5	835,134	100.0
卸売業，小売業	卸売業	207,986	99.3	146,481	69.9	1,544	0.7	209,530	100.0
	小売業	623,072	99.6	512,660	81.9	2,532	0.4	625,604	100.0
金融業，保険業	27,338	99.0	26,180	94.8	271	1.0	27,609	100.0	
不動産業，物品賃貸業	299,961	99.9	292,610	97.4	322	0.1	300,283	100.0	
学術研究，専門・技術サービス業	181,763	99.6	154,892	84.9	683	0.4	182,446	100.0	
宿泊業，飲食サービス業	509,698	99.9	435,199	85.3	736	0.1	510,434	100.0	
生活関連サービス業，娯楽業	363,009	99.8	337,843	92.9	572	0.2	363,581	100.0	
教育，学習支援業	101,663	99.9	88,993	87.4	136	0.1	101,799	100.0	
医療，福祉	207,043	99.9	143,291	69.1	275	0.1	207,318	100.0	
複合サービス事業	3,375	100.0	3,360	99.5	1	0.0	3,376	100.0	
サービス業（他に分類されないもの）	130,065	99.2	90,499	69.0	1,029	0.8	131,094	100.0	
非1次産業計	3,578,176	99.7	3,048,390	84.9	11,157	0.3	3,589,333	100.0	

デジタル化取組状況

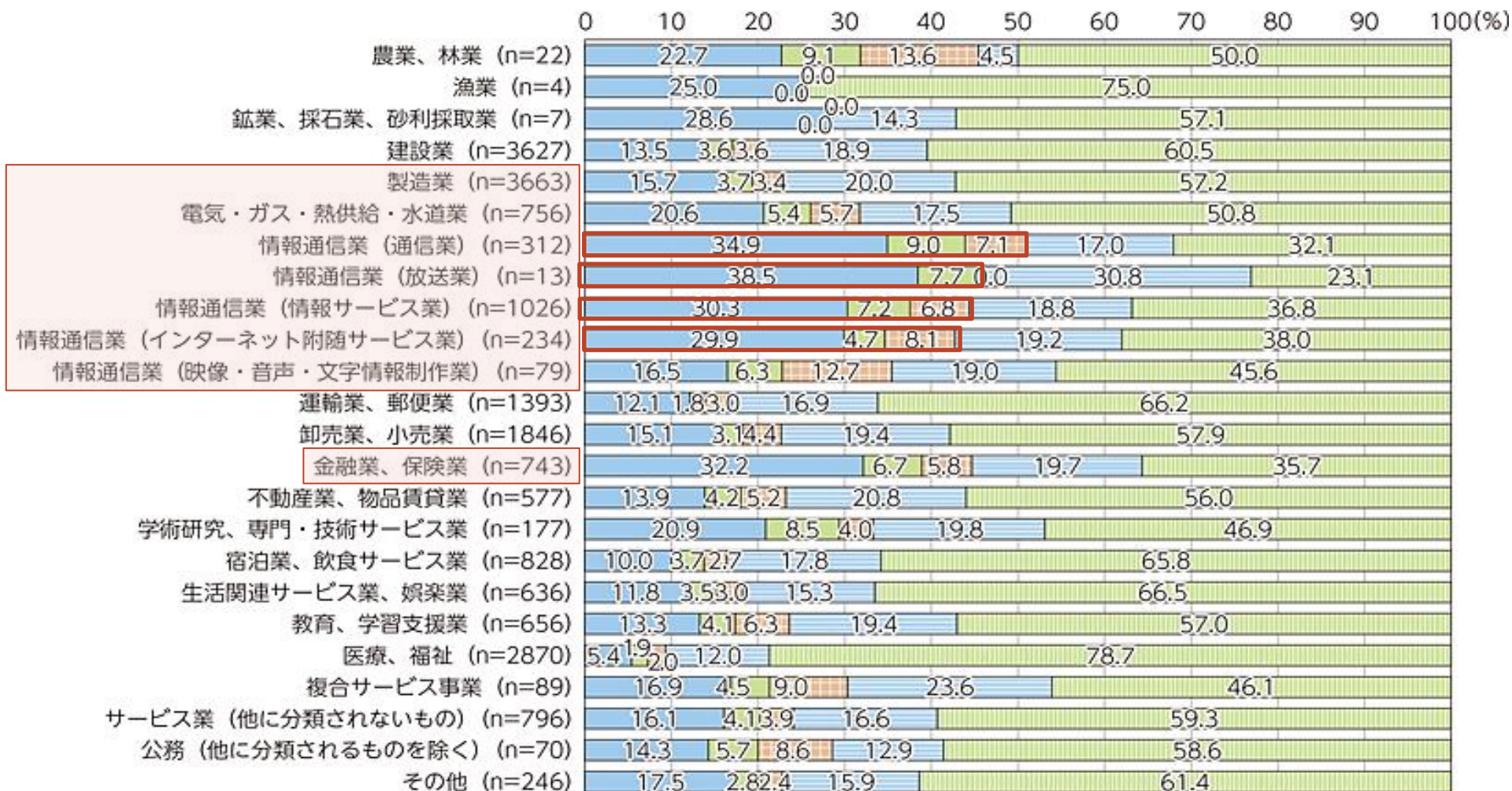
デジタル・トランスフォーメーションの取組状況



出典：総務省（2021）「デジタル・トランスフォーメーションによる経済へのインパクトに関する調査研究」 ※令和3年 情報通信白書より抜粋

デジタル化取組状況

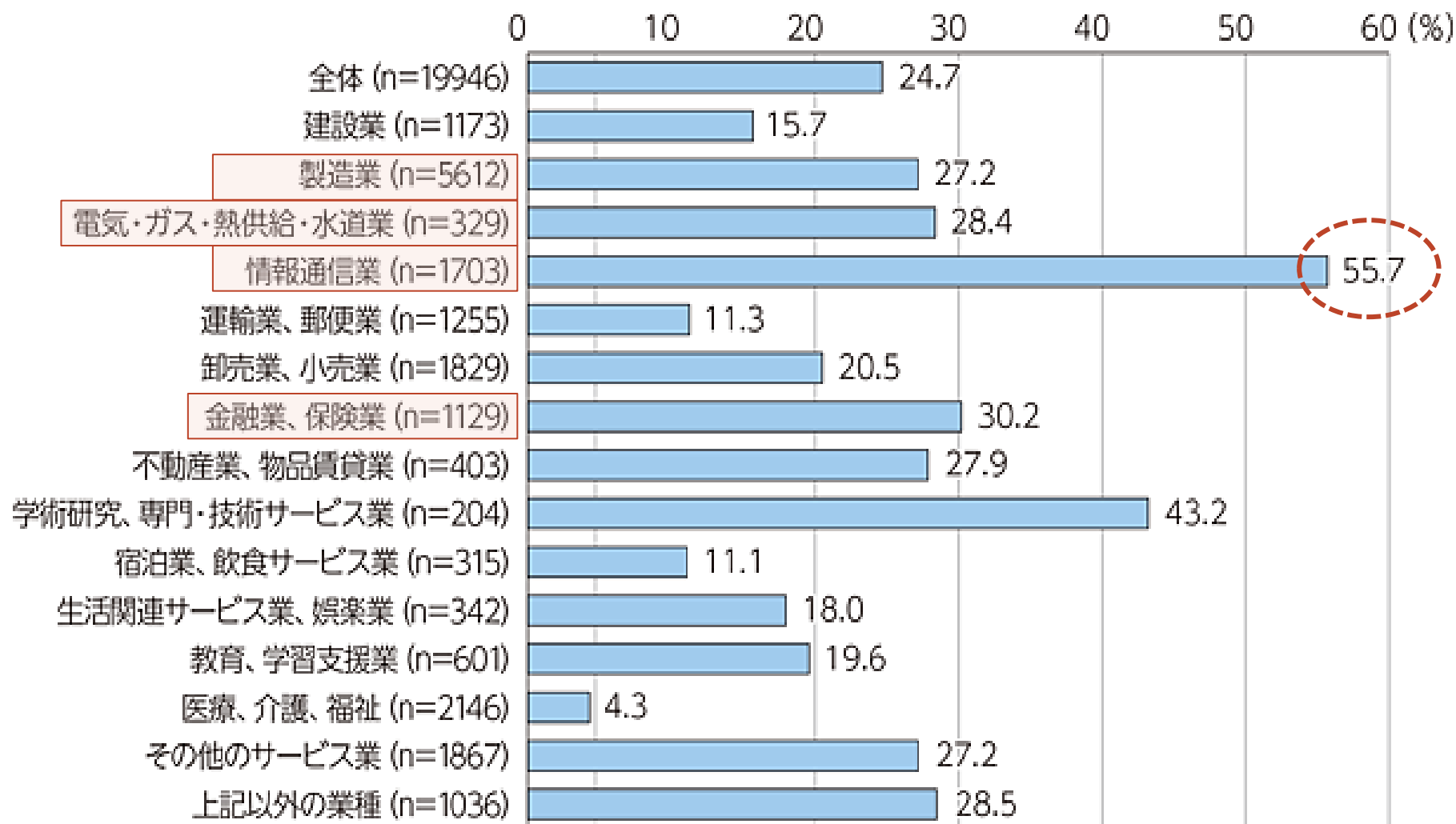
デジタル・トランスフォーメーションの取組状況（業種別）



■ 2018年度以前から実施している
 ■ 2019年度から実施している
 ■ 2020年度から実施している
■ 実施していない、今後実施を検討
 ■ 実施していない、今後も予定なし

テレワークの実施状況

業種別・テレワーク実施率



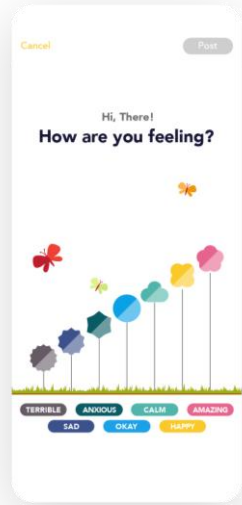
Ⅲ. 参考資料

- (1) 心の健康保持増進領域における製品・サービスの適切な価値提示に関する調査
 - ア 国内外の製品・サービス比較・評価の枠組み事例調査
 - イ 製品・サービスの適切な価値提示の枠組みの実施主体となり得るプレイヤーの調査
 - ウ 需要側の代表的業種におけるボトルネックや利用拡大可能性についての調査
 - エ 日本における製品・サービスの適切な価値提示のあり方についての考察
- (2) 質の高い製品・サービスの普及に資する価値提示のあり方に関するラウンドテーブルの実施
- (3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	株式会社Awarefy	toCサービス名	Awarefy
代表者	代表取締役 小川 晋一郎	創業時期	2018年3月2日
概要	<p>【事業概要】 デジタルメンタルプラットフォームAwarefyの企画・開発・運營業務データ分析および活用に関するコンサルティング業務を実施している。</p> <p>【toCサービス「Awarefy」概要】 心をケアするスキルを身につけることを目指す認知行動療法をもとにしたアプリ</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な記録・可視化機能を備えている。 「うつ気分に備えるスキルを身につける」31日間の実践型プログラムや、200種類以上の瞑想やマインドフルネス、睡眠、自然音等の音声ガイドを搭載している。 	<p>サービスイメージ</p> 	
実証・研究発表の状況	<p>実証実施有り 例) 三井物産労働組合と実証実験を実施 https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000029.000057374.html</p>		
協働している専門家	有り (早稲田大学 人間科学学術院 熊野宏昭研究室と共同研究)		
ビジネスモデル	BtoC		
資金調達状況	<p>有り (2021年7月にシードラウンドとしてANRIから1億円の資金調達を実施)</p>		
出典	https://www.awarefy.app/		


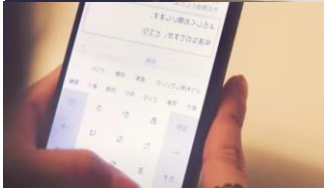
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	株式会社bajji	toCサービス名	Feelyou
代表者	代表取締役 小林 慎和	創業時期	2019年4月1日
概要	<p>【事業概要】 感情日記アプリ「Feelyou」の開発・運営、ブロックチェーン技術を活用したSNS「bajji」の開発・運営などを行っている。</p> <p>【toCサービス「Feelyou」概要】 みんなで今の感情をシェアしあうソーシャル感情日記アプリ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ありのままの自身の感情や日記を投稿することができ、投稿の公開有無については自身で選ぶことができる。 • 世界100か国以上のユーザーがおり、他のユーザーの投稿へ共感を示したり、逆に自身の投稿に対して他のユーザーから共感を得ることもできる。 • 7種類から自身の感情を記録することができ、感情ログで感情の波を振り返り、自分を知ること役に立てることができる。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	無し		
協働している専門家	無し		
ビジネスモデル	BtoC、BtoBtoC		
資金調達の状況	<p>有り (ちばぎんキャピタル、東京シティ信用金庫ほか元エイチ・アイ・エス代表取締役専務の行方氏など個人投資家2名を引受先とする第三者割当増資を行い、総額1億750万円の資金を調達した。)</p>		
出典	https://feelyou.app/ja		


(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	BetterHelp	toCサービス名	BetterHelp
代表者	Alon Matas	創業時期	2013年
概要	<p>【事業概要】 うつや不安、人間関係など、様々な問題に関する知見やセラピー経験を有するセラピストとマッチングすることができるオンラインプラットフォームを提供している。</p> <p>【toCサービス「BetterHelp」概要】 セラピストによるカウンセリングをいつでも手頃に受けることができる</p> <ul style="list-style-type: none"> いつでもどこでもプロのセラピストによるカウンセリングを受けることができる。テキストやチャット、電話、ビデオといった自身のニーズに合わせて方法を選ぶことができる。 3万人以上のセラピストが登録しており、主にセラピストは、心理学者 (PhD / PsyD)、結婚および家族療法士 (MFT)、認可された臨床ソーシャルワーカー (LCSW / LICSW)、または認可されたプロのコウンセラー (LPC / LCPC) といった各州で認定された専門家等である。 いくつかの質問に答えることで、自身のニーズと好みにあったセラピストを教えてもらうことができる。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	<p>有り (成人のうつ病に対するBetterHelpの有効性に関する研究を行い論文として発表した) https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6364202/</p>		
協働している専門家	<p>有り (3万人以上のセラピストが本プラットフォームに登録している)</p>		
ビジネスモデル	BtoC、BtoBtoC、BtoBtoE		
資金調達の状況	<p>有り (2015年にTeladoc, Inc.に買収された)</p>		
出典	https://www.betterhelp.com/		

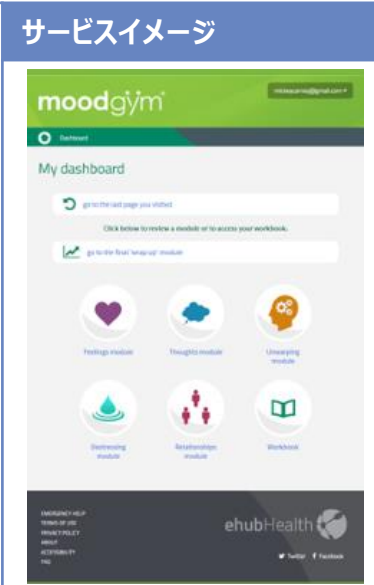
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	株式会社cotree	toCサービス名	cotree
代表者	代表取締役 西岡 恵子	創業時期	2014年5月14日
概要	<p>【事業概要】 個人や法人・団体向けにオンラインカウンセリングを提供するプラットフォームを運営している。</p> <p>【toCサービス「cotree」概要】 220名以上のカウンセラーが登録するオンラインカウンセリングプラットフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 厳選された専門家に、24時間好きなタイミング、かつ、電話・ビデオ・メッセージから好きな方法で相談することができる。 ・ マッチング診断でおすすめの専門家を紹介している。 ・ 登録カウンセラーのうち半数以上が臨床心理士、公認心理師資格保持者である。 	サービスイメージ	 
実証・研究発表の状況	<p>実証や研究発表を複数実施</p> <p>例 1) I'mbesideyouが行う「ビデオ通話におけるメンタルヘルス評価研究」の実証実験のコンテンツパートナーとして参画 https://cotree.co/posts/corp_iby</p> <p>例 2) オンラインカウンセリングが継続する要因について共同研究にて論文発表 https://cotree.co/posts/20230206</p>		
協働している専門家	有り（医師・産業医の前田佳宏氏が顧問）		
ビジネスモデル	BtoC、BtoBtoE、BtoBtoC		
資金調達状況	2021年6月より株式会社JMDCグループに参画		
出典	https://cotree.jp/		

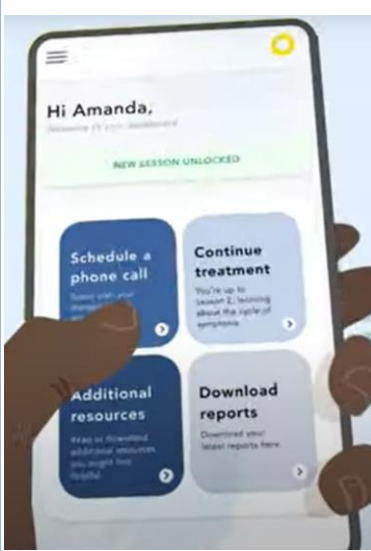
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	株式会社DUMSCO	toCサービス名	ストレススキャン
代表者	代表取締役 西池 成資	創業時期	2010年5月11日
概要	<p>【事業概要】 ピープルデータアナリティクス事業を展開している。生産性可視化サービス『HR-PAC』や、ストレスを数値で可視化するアプリ『ストレススキャン』などを運営している。</p> <p>【toCサービス「ストレススキャン」概要】 毎日のストレス状態を簡単に測定し、チェックできるアプリ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スマートフォンのカメラを使って心拍数を測定することができる。 ・ 心拍数の変化からストレスの測定も行っている。 ・ 測定記録は5段階で評価され、カレンダー形式で把握でき、測定にタグをつけることで、自分がどんな状況でストレスを感じるのか確認できる。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	有り 例) 京都大学医学部附属病院と治療中の婦人科がん患者のQOLをモニターする婦人科がんヘルスケアアプリの開発を目指し、共同研究を開始 https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000006.000045932.html https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000006.000045932.html		
協働している専門家	有り（詳細は非公表）		
ビジネスモデル	BtoC、BtoBtoE		
資金調達の状況	有り （2021年に2億円を調達した。ふるさと納税情報サイトを運営するトラストバンクの須永珠代会長兼ファウンダーがエンジェル投資家として第三者割当増資を引き受けた。）		
出典	https://stress-scan.com/		


(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	eHubHealth	toCサービス名	Moodgym
代表者	Kylie Bennett	創業時期	2012年
概要	<p>【事業概要】 moodgymやmental health guru、e-cauch、Bluepages Depression InformationとtoCからtoEまで、情報提供サイトから介入プログラムまで幅広くサービス提供を行っている。</p> <p>【toCサービス「Moodgym」概要】 認知行動療法に基づくオンラインのセルフケアプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザーがうつ病や不安の症状を予防および管理できるように設計されたオンラインの自助プログラムであり、プログラムの内容は認知行動療法に基づいている。 プログラムについてはオーストラリア国立大学の研究者によって15年以上にわたって開発され、評価されてきた。 16歳以上のユーザーに適しており、臨床レベルのうつ病や不安症の人が使用するよう特別に設計されたものではないとしている。 オーストラリア国民は無料で利用することができる。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	<p>多数の論文を発表 (メンタルヘルスケア全体(予防から治療まで)、様々な年齢層(成人、青年)、様々な人口グループ(例:学生、プライマリケア患者、コミュニティユーザー)、様々な国でガイダンスの有無にかかわらず効果に関して研究が実施されている)</p>		
協働している専門家	<p>有り (オーストラリア国立大学の研究者によって開発され、現在に至るまで評価・改善されてきている)</p>		
ビジネスモデル	BtoC、BtoBtoE、BtoBtoC		
資金調達状況	<p>有り (過去にオーストラリア政府からの支援を受けたことがあり、現在はDialogue Groupの一員)</p>		
出典	<p>https://ehubhealth.com/</p>		

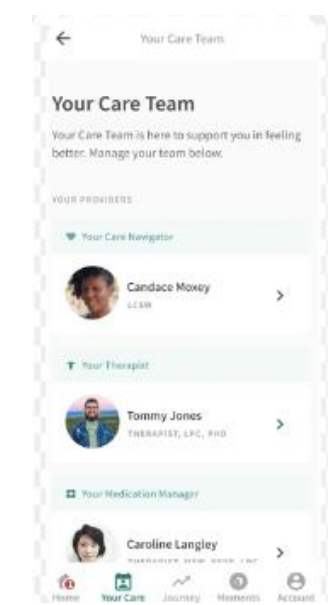
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	MindSpot Clinic (MindSpot)	toCサービス名	MindSpot
代表者	Prof. Nick Titov	創業時期	2012年12月
概要	<p>【事業概要】 BtoCサービスとして、18歳以上向けに電話もしくはオンラインでのセラピストによる心理的支援を提供している。Macquarie UniversityのMQ Healthによって運営されている。自社のセラピストへの教育のみならず、セラピスト向けの教育カリキュラムとして、CBTやマインドfulnessなど、様々なカリキュラムを大学へ提供している。</p> <p>【toCサービス「MindSpot」概要】 オンラインでパーソナライズされたメンタルヘルスケア</p> <ul style="list-style-type: none"> 不安、ストレス、うつ病、OCD、慢性疼痛等の幅広い症状が対象となっている。 20～30分程度で自身の心理的な状態についてアセスメントを受けることができ、結果はダッシュボードで確認することができる。 自身の好きなときにセラピストからのケアを受けることができる。ケアプログラムは認知行動療法に基づいて作られている。 オーストラリア国民は無料で利用することができる。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	<p>多数の論文を発表 (9,000人を対象とした80以上の臨床試験が実施され、100以上の査読付き論文が発表されている)</p>		
協働している専門家	<p>有り (資格を保有するセラピストが60名以上在籍している)</p>		
ビジネスモデル	<p>BtoC</p>		
資金調達状況	<p>有り (オーストラリア政府から資金提供を受けて提供されている)</p>		
出典	<p>https://www.mindspot.org.au/</p>		

(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	SELF株式会社	toCサービス名	会話型AIアプリ「SELF」、「SELF MIND」
代表者	代表取締役 生見 臣司	創業時期	2014年11月13日
概要	<p>【事業概要】 “ユーザー理解”をテーマとした独自の会話AIシステムを軸に、ライフサポートアプリ「SELF」とメンタルケアアプリ「SELF MIND」を提供している。また、toB事業としても展開し、企業と顧客の長期的な関係構築、Webサイトの情報ナビゲーション・レコメンドなど多様なコミュニケーションに関わるソリューションを提供している。</p> <p>【toCサービス①「SELF」概要】 AIがユーザーの日常を捉え、メンタルケアやライフログ、情報提案を行う対話型アプリ</p> <ul style="list-style-type: none"> アプリ内のAIと会話すると、毎日の健康や心の状態の分析を行い、サポートしてくれる。 SELFのAIは、ユーザーの生活パターンや嗜好を分析し記憶することで、個別最適化されたユーザーへの情報提供をおこなう。 <p>【toCサービス②「SELF MIND」概要】 メンタルケアに特化したAIによるカウンセリングアプリ</p> <ul style="list-style-type: none"> 24時間気軽に安価にカウンセリングを受けることができる。 AIとの会話で重要と推定される情報は自動で日記生成。ユーザー自身の入力も合わせて、メタ認知に繋げる。(セミオート・ダイアリー機能) 感情コントロールを目的とした「情動焦点型」のストレス対処(コーピング)機能を搭載。 	サービスイメージ	 <p>The image shows two sets of smartphone screenshots. The top set, labeled 'SELF', shows a chat interface with a blue header and a character named 'SELF'. The bottom set, labeled 'SELF MIND', shows a more complex interface with text-based prompts and buttons for 'カウンセリング' (counseling) and '日記生成' (diary generation).</p>
実証・研究発表の状況	<p>有り(診断と治療 109巻9号 (2021年9月発行)) ※テーマ: オンライン診療・医療AIを活用した疾患予防 ヘルスケアアプリ「SELF MIND®」を活用したカウンセリングと疾患予防</p>		
協働している専門家	有り(詳細は非公表)		
ビジネスモデル	BtoC、BtoBtoC		
資金調達の状況	<p>有り (2018年6月には東京理科大学ベンチャーファンドをメインの引受先とした第三者割当増資により、2億5,000万円の資金調達を実施)</p>		
出典	<p>コーポレートサイト: https://self.systems/ SELFアプリ: https://self.software/ SELF MIND: https://selfmind.ai/ja/</p>		


(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	Spring Health, Inc	toCサービス名	—
代表者	April Koh	創業時期	2016年
概要	<p>【事業概要】 従業員やその家族等に対して、AI技術を組み合わせたオンラインカウンセリングプラットフォームを展開している。</p> <p>【サービス「Spring Health」概要】 ユーザーと供給者を繋ぐためにAIを活用したメンタルヘルスプラットフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療保険制度や雇用主が、健康保険全般の一部として従業員に提供するメンタルヘルス関連の福利厚生プログラムである。 プレジジョン・メンタルヘルスケアとして、デジタルサポート、瞑想エクササイズ、コーチング、セラピー、投薬など、一人ひとりにぴったり合ったものをシームレスに提供している。 ユーザーに簡単な質問に答えてもらい、ケアプログラムとカウンセラーとのマッチングを即座に実現するAIを開発している。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	<p>多数の論文発表有り (世界の主要な医学雑誌に掲載された30以上の査読付き論文で臨床的に検証されている)</p>		
協働している専門家	<p>有り (Scientific Advisory Boardを設置し、精神科医や脳科学の研究者等が所属している。カウンセリングを行うのは資格を持った精神保健医療従事者のみである。)</p>		
ビジネスモデル	BtoBtoE、BtoBtoC		
資金調達の状況	<p>有り (2021年にはKinnevikが主導し、Tiger GlobalとNorthzoneが引き続き参加するシリーズC資金調達ラウンドで新たに1.9億ドルの資金を調達した。これまでの総投資額は3億ドルになる。)</p>		
出典	https://springhealth.com/		


(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	Togetherall	toCサービス名	Togetherall
代表者	Henry Jones	創業時期	2007年
概要	<p>【事業概要】 24 時間年中無休でオンラインで利用できるメンタルヘルスサポートコミュニティを提供している。</p> <p>【toCサービス「Togetherall」概要】 匿名で参加ができるメンタルヘルスサポートのためのオンラインコミュニティ</p> <ul style="list-style-type: none"> 匿名で参加し、メンバー同士のコミュニケーションを通して、メンタルヘルス・ウェルビーイングを向上することを目指している。 全てのメンバーの安全を確保するために、Wall Guideと呼ばれるサポートチームがあり、専門家によって 24 時間体制で管理されている。 同社へ委託している組織に属する学生や従業員等のメンバーは無料で利用することができる。(例：400以上の大学) 		<p>サービスイメージ</p> 
実証・研究発表の状況	<p>有り (Togetherallを利用することによる若者のメンタルヘルス向上について論文が出ている) https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032722005729</p>		
協働している専門家	<p>有り (学会などの団体に所属し、訓練を受けたカウンセラーおよび心理療法士からなるClinical Supportチームを設置している。本チームは医師によって監督されている。)</p>		
ビジネスモデル	BtoBtoC、BtoBtoE		
資金調達状況	<p>有り (2020年にはFPE Capital LLP (FPE) から 1,000 万ドルの投資を受けた)</p>		
出典	https://togetherall.com/en-gb/		

(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	株式会社ベータトリップ	toCサービス名	encourage
代表者	代表取締役 林 晋吾	創業時期	2015年
概要	<p>【事業概要】 うつ病患者の家族向けコミュニティサイト「encourage」を運営している。</p> <p>【toCサービス「encourage」概要】 うつ病患者の家族向けコミュニティサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> うつ病患者の家族同士で、匿名で悩みを相談し合ったり、アドバイスをもらうことができる 家族同士で、より自分の状況に近い人の情報を参考にして、患者さんへの接し方やサポートのヒントが得られる 家族が抱える困りごとに対して、精神科医や産業医、臨床心理士、薬剤師などの専門家が解説した記事コンテンツを読むことで、必要な知識が身につく 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	無し		
協働している専門家	有り (精神科医や産業医、薬剤師、臨床心理士、精神保健福祉士など、経験豊富な多職種の専門家が監修「日本うつ病センター」や「武蔵小杉こころみクリニック」もencourageをバックアップ)		
ビジネスモデル	BtoC、BtoB		
資金調達状況	有り (2018年にGood Morningでクラウドファンディングを実施)		
出典	https://encourage-s.jp/service/		

(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査：ヒアリング実施事業者

企業名	株式会社リヴァ	toCサービス名	リヴァトレ、ムラカラ、双極はたらくらボ
代表者	代表取締役 伊藤 崇	創業時期	2010年8月
概要	<p>【事業概要】 うつ病などの精神疾患を患った人の復職を支援する事業、福祉事業者向け業務効率化支援、宿泊型転地療養サービス等を行っている。</p> <p>【toCサービス「リヴァトレ」概要】 職場へ通勤するようにセンターへ通いながら よりよい復職・再就職を目指すトレーニングプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> グループワーク形式で行われる多彩なプログラムにより、心身のコンディションを整えることを目指す。 復職・転職・再就職を目指すだけでなく、今後のライフキャリアも含めて取り組んでいる。 週2日からの通所が可能であり、まだコンディションが十分では無い方でも、主治医と連携して、体力向上やストレス対処力の向上に段階的に取り組んでいる。 在職者の復職についても、主治医や職場と連携して実績を築いてきた。転職を検討している方や休職期間を満了した方もサポートしている。 	サービスイメージ	
実証・研究発表の状況	無し		
協働している専門家	有り (公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、社会福祉士、産業カウンセラー、社会保険労務士、キャリアコンサルタントなどのメンタルヘルスに関連する資格保持者が多数在籍している。)		
ビジネスモデル	BtoC、BtoB、BtoBtoE		
資金調達の状況	無し		
出典	https://liva.co.jp/service/training		

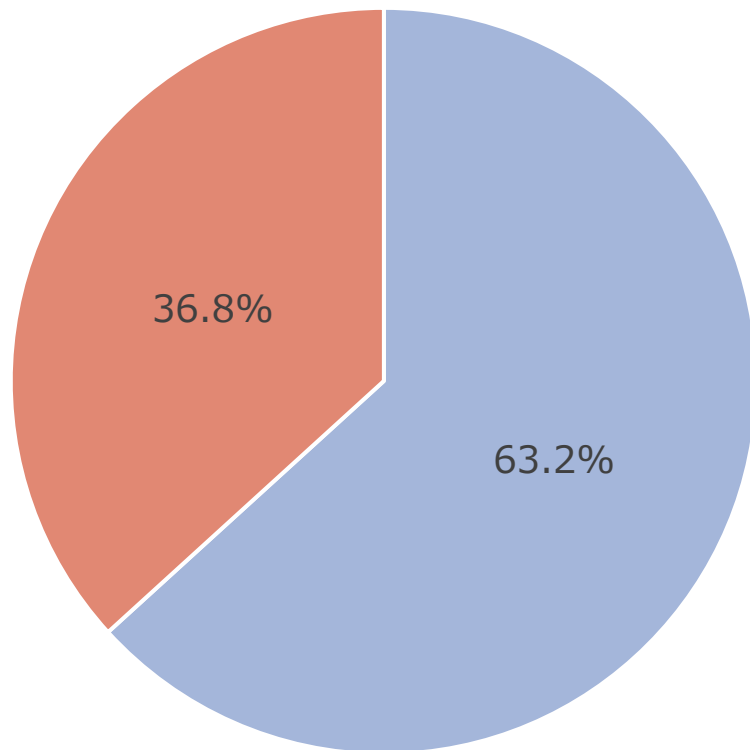
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 回答者のうち、63%は男性であり（全体の約3分の2）、34.6%と20代が最も多く、15.1%と50代が最も少ない。

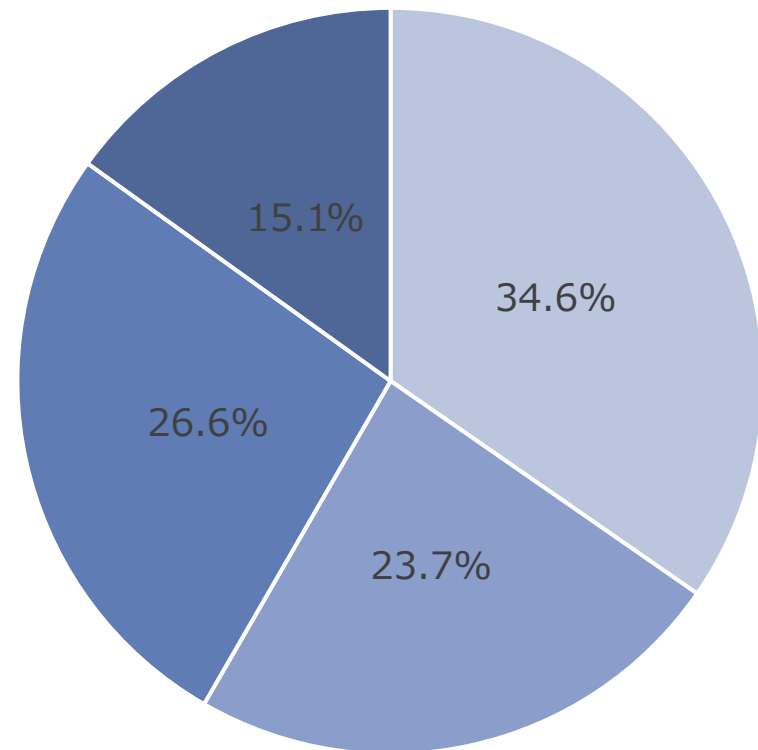
性別 (n=1,140, SA)

■ 男性 ■ 女性



年代 (n=1,140, SA)

■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

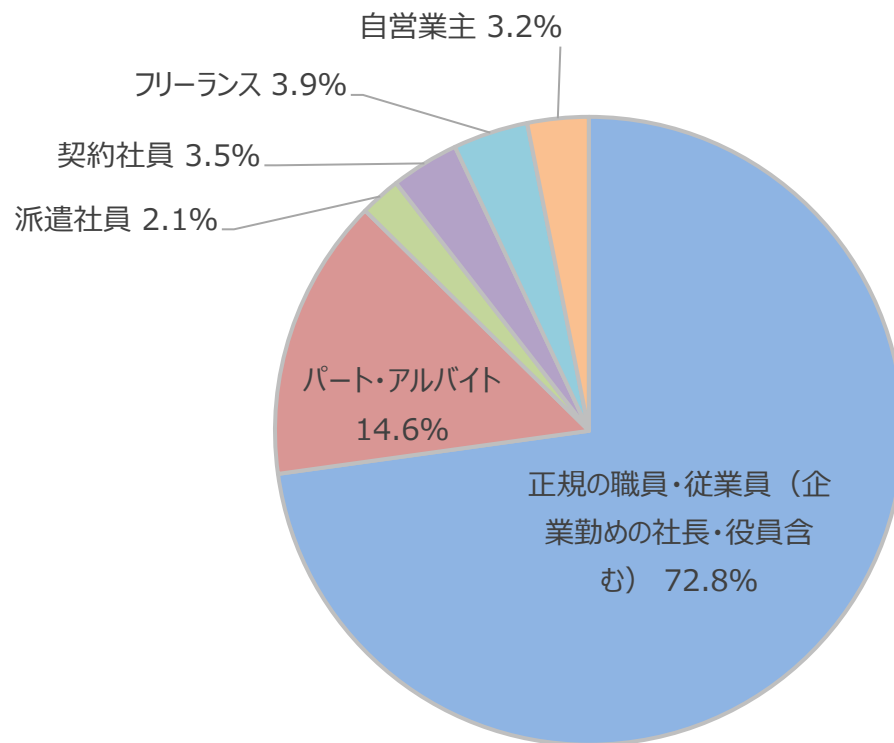
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

➤ 回答者のうち、7割以上が正規の職員・従業員であり、最も割合が高い。

雇用形態

(設問文)あなたの雇用形態をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。

(SA, n=1,140)



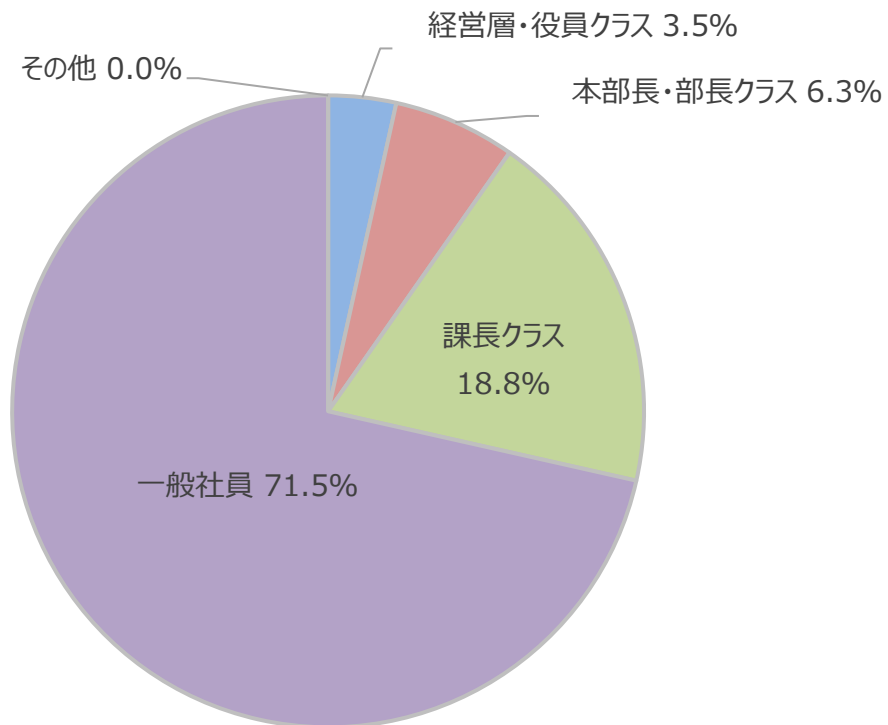
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

➤ 回答者のうち、7割以上が一般社員であり、最も割合が高い。

役職

あなたの役職をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(SA, n=894)



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

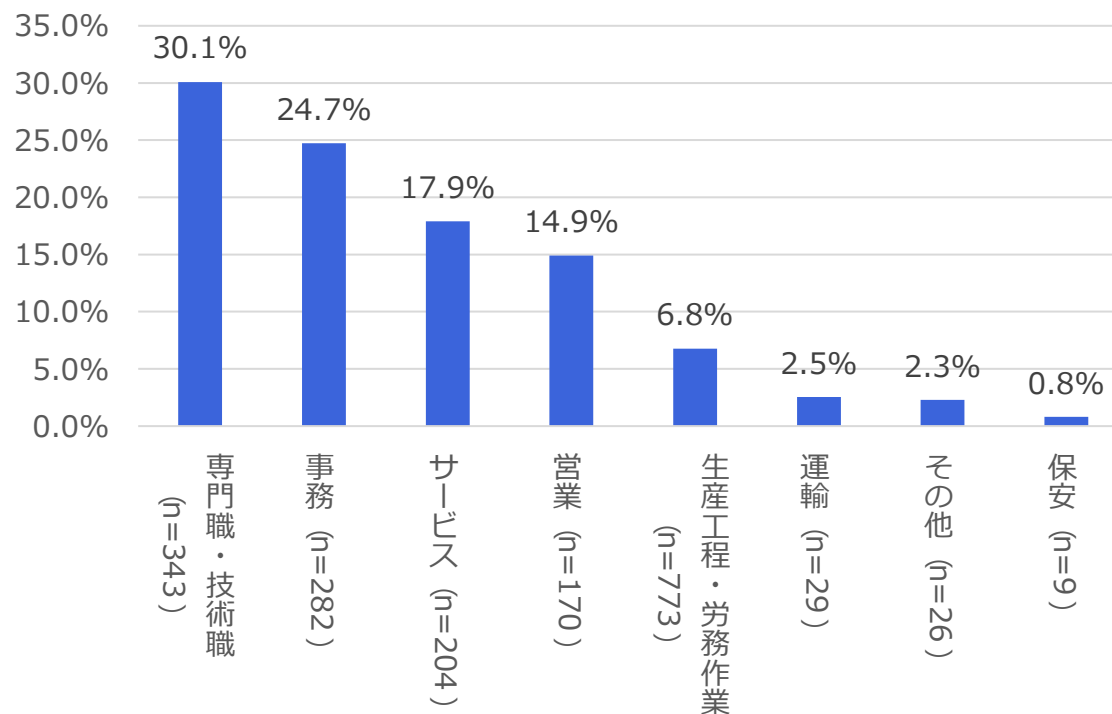
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 回答者のうち、3割以上が専門職・技術職であり最も多く、続いて、事務職が多い（24.7%）。

職種

あなたの職種をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。

(SA, n=1,140)



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

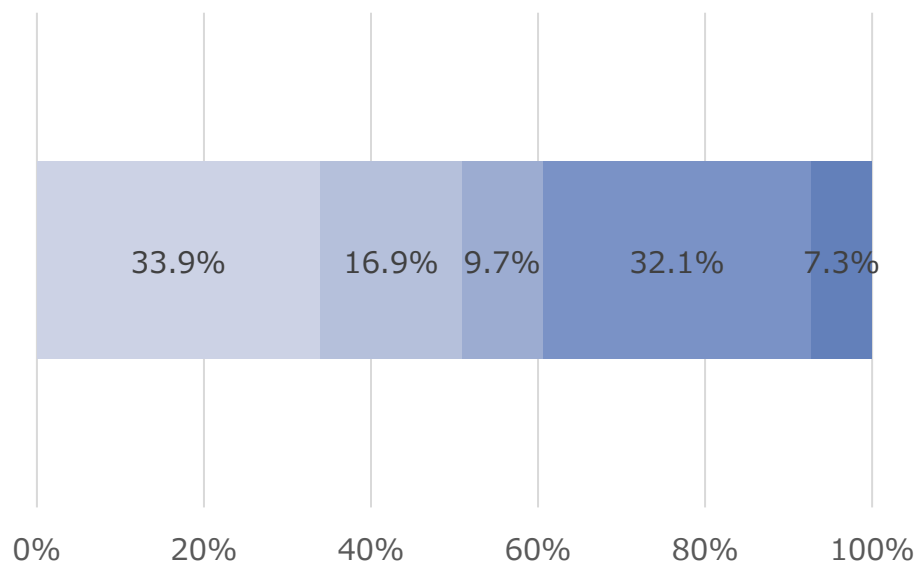
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- テレワークの実施状況については、全く実施していない人と週に1日以上実施している人の両方が3割を超えている。
- 在籍期間については、5年以上～10年未満が他の層と比較して少ない。

テレワークの実施状況

テレワークを実施していますか。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(SA, n=1,140)

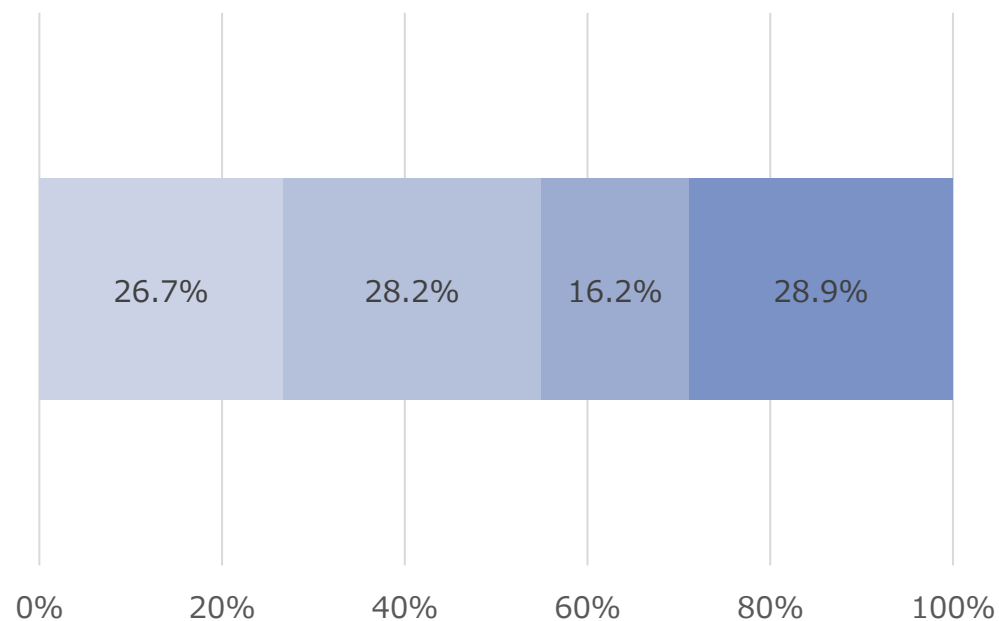
- 全く実施していない (n=387)
- ほとんど実施していない (n=193)
- 月に1日以上 (週に1日未満) 実施している (n=111)
- 週に1日以上実施している (n=366)
- 毎日実施している (n=83)



在籍期間

今の会社に入社 (もしくは出向) してどのくらい経ちますか。フリーランス・自営業の方は独立/起業してからの年数をお答えください。パート・アルバイトの方は今の勤め先に勤め始めてからの年数をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(SA, n=1,140)

- 1年未満 (n=304)
- 5年未満 (n=322)
- 5年以上～10年未満 (n=185)
- 10年以上 (n=329)

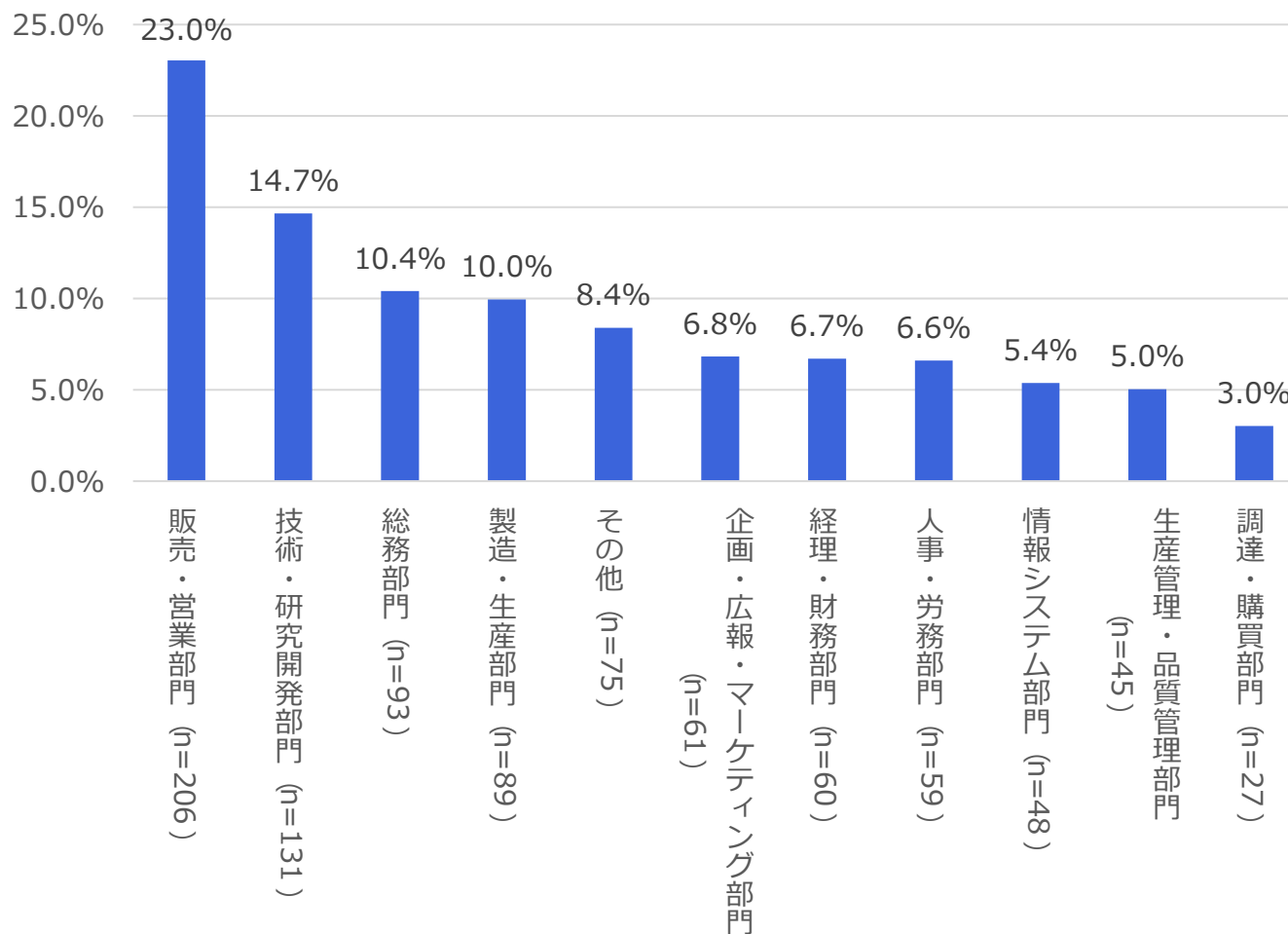


(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査 (ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

➤ 所属部署については、販売・営業部門が最も多く、23%である。

所属部署

あなたの所属部署をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(SA, n=894)



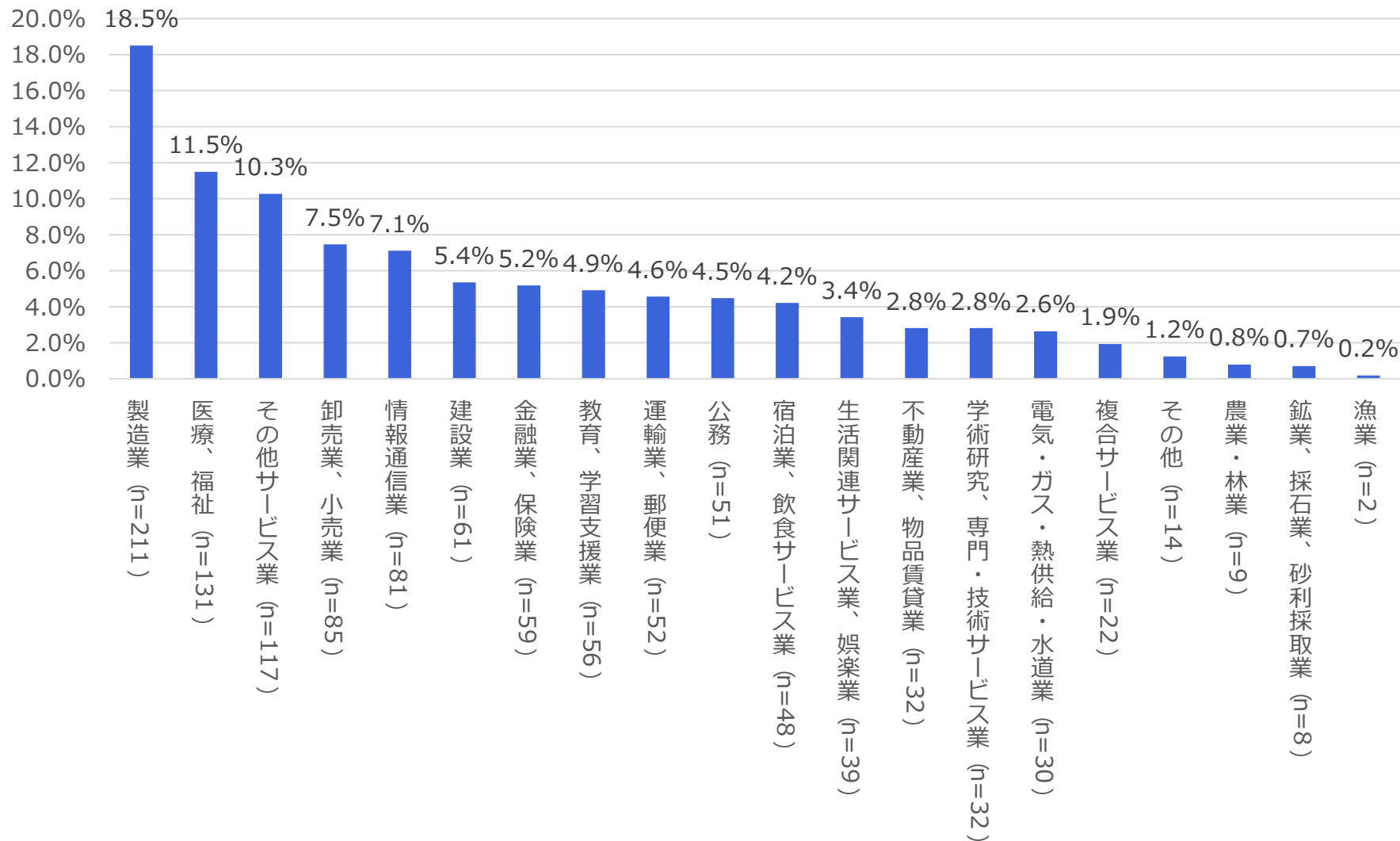
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

➤ 業種については、製造業が最も多く、18.5%である。

業種

あなたが勤務もしくは経営している会社の業種をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(SA, n=1,140)



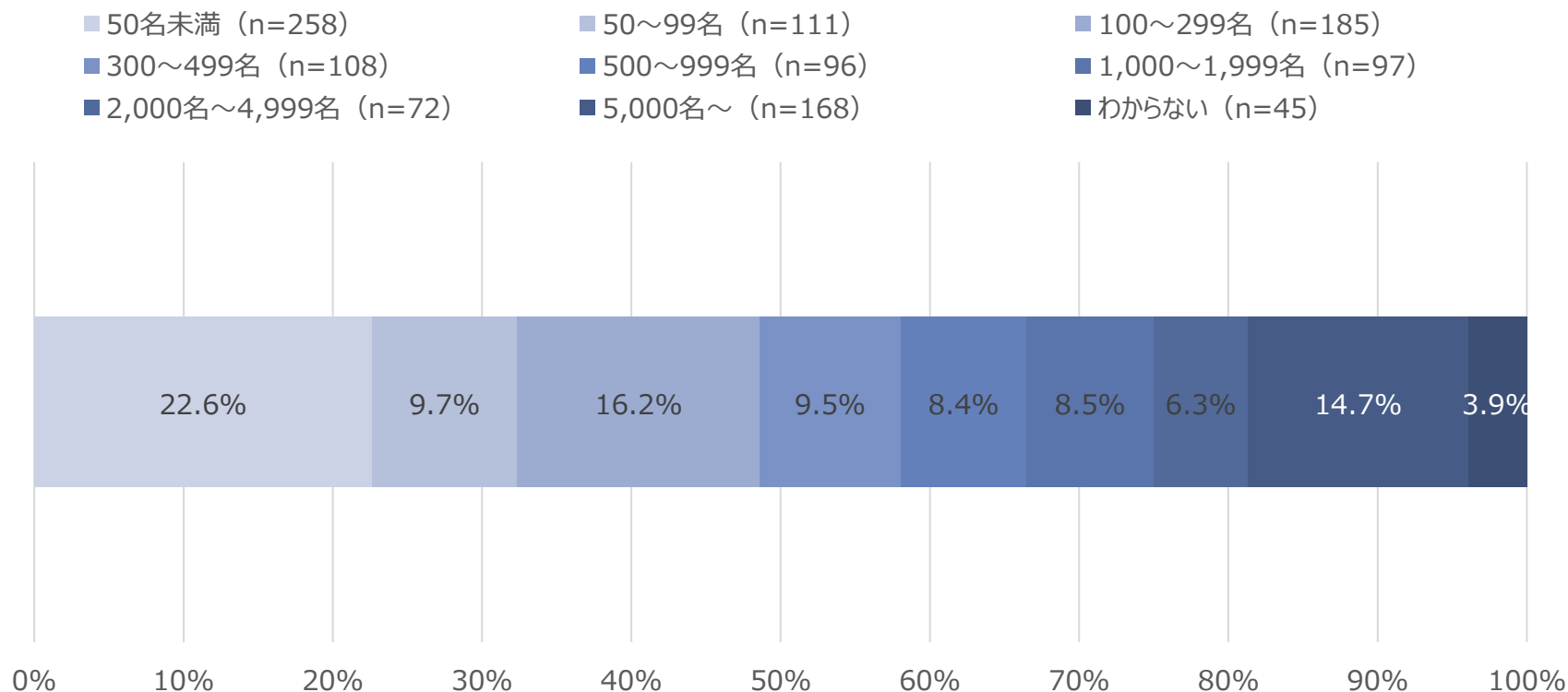
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

➤ 事業場規模については、50名未満が最も多く、22.6%である。

事業場規模

あなたのお勤めの事業場規模をお答えください。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(SA, n=1,140)



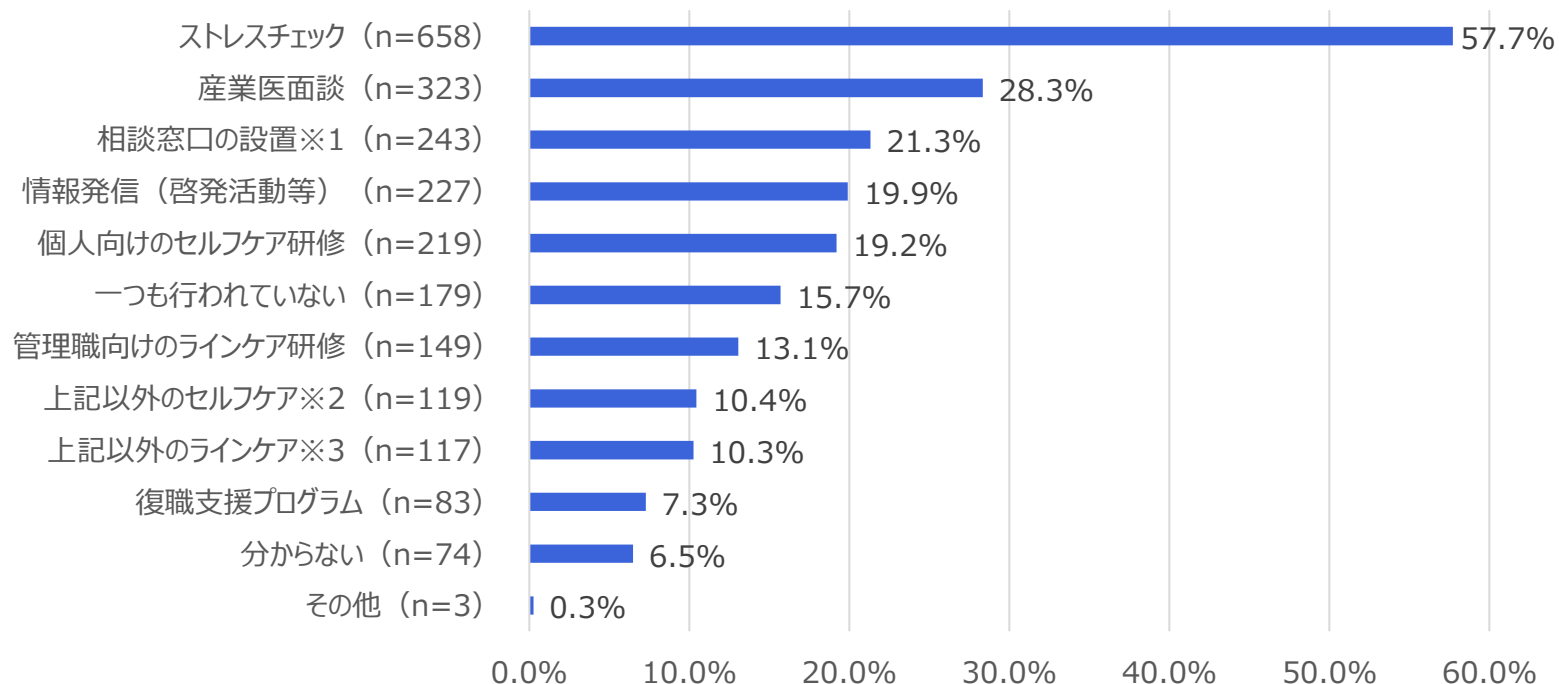
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 回答者の勤めている会社で実施されている心の健康保持増進の取組については、ストレスチェックが最も多く半分を超えている。

会社で実施中の心の健康保持増進の取組

あなたの所属している会社では、従業員の心の健康を保持増進するためにどのような取組が行われていますか。※複数企業に勤務されている場合は、主たる勤務先についてお答えください。(MA, n=1,140)



※1：産業医以外の産業保健スタッフによる相談対応やEAPサービス等

※2：従業員自らがストレスに気付き、予防対処し、また企業がそれを支援する取り組み。例：パルスサーベイ、デジタルメンタルヘルス・メンタルヘルスケアアプリの導入

※3：職場の管理者が従業員に対して行う取り組み。例：職場環境改善、アンケート等による組織課題分析、管理者による面談、対応マニュアルの整備

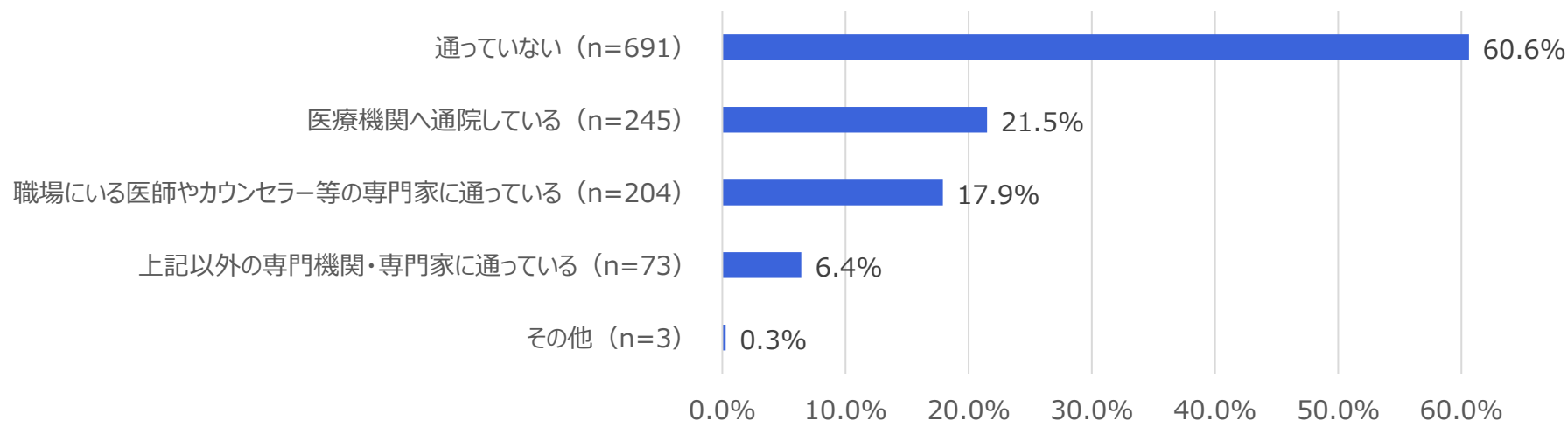
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 回答者のうち、専門的なケアの受療状況について、通っていないと回答した人が最も多く6割を超えている。

専門的なケアの受療状況

現在、ご自身のストレスやメンタルヘルスについて、相談をしたり専門的なケアを受けたりするために、専門機関や専門家へ通っていますか。※ビデオカウンセリングや専門家とのチャット等のオンラインで実施するものは除きます。(MA, n=1,140)



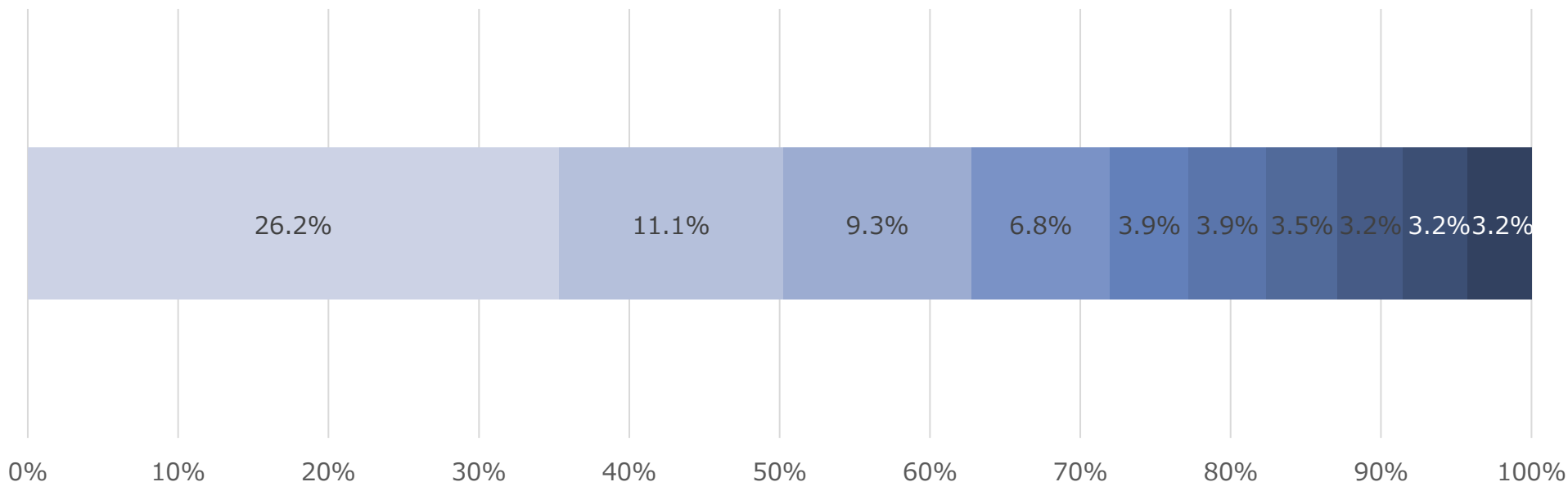
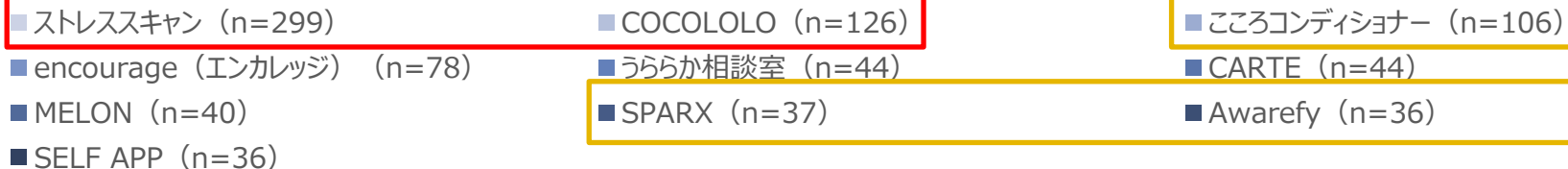
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 利用経験のあるアプリ・ウェブサービスについて、自身のストレス度や自律神経を測定するサービス（「ストレススキャン」「COCOLOLO」）が最も多かった。また、数多くあるセルフCBTアプリの中でも特に「こころコンディショナー」の利用者が多かった。

最も利用経験のあるアプリ・ウェブサービス

あなたが最も利用している（利用したことがある）、自身の心の健康を把握したり、ケアしたりすることができるアプリやウェブのサービスをお答えください。（SA, n=1,140）



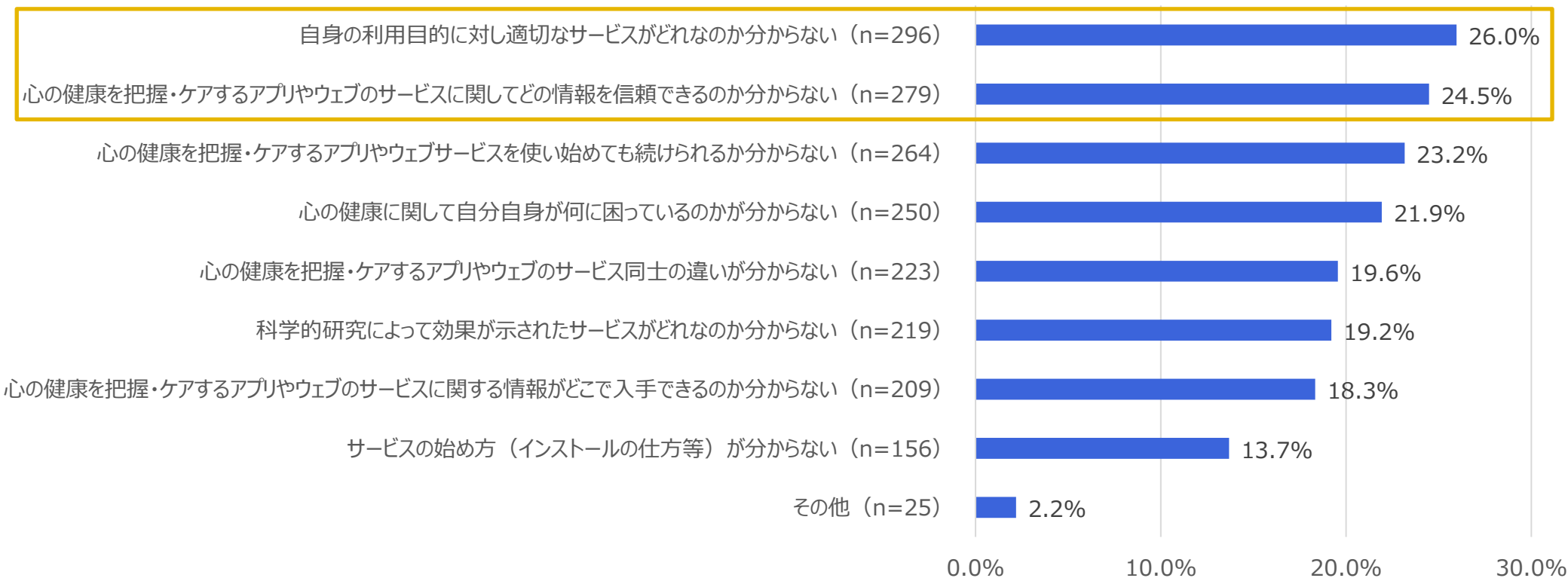
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 心の健康に資するアプリ・ウェブサービスを開始するにあたっては、「自身の利用目的に対し適切なサービスがどれなのか分からない」「どの情報を信頼できるのか分からない」といったサービス選択にあたっての課題が特に大きいことが見受けられる。

利用を開始するまでに課題に感じたこと

〔設問文〕先程お答えいただいたサービスを利用開始するまでの過程において課題に感じたことをお答えください。(いくつでも) (MA, n=1,140)



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

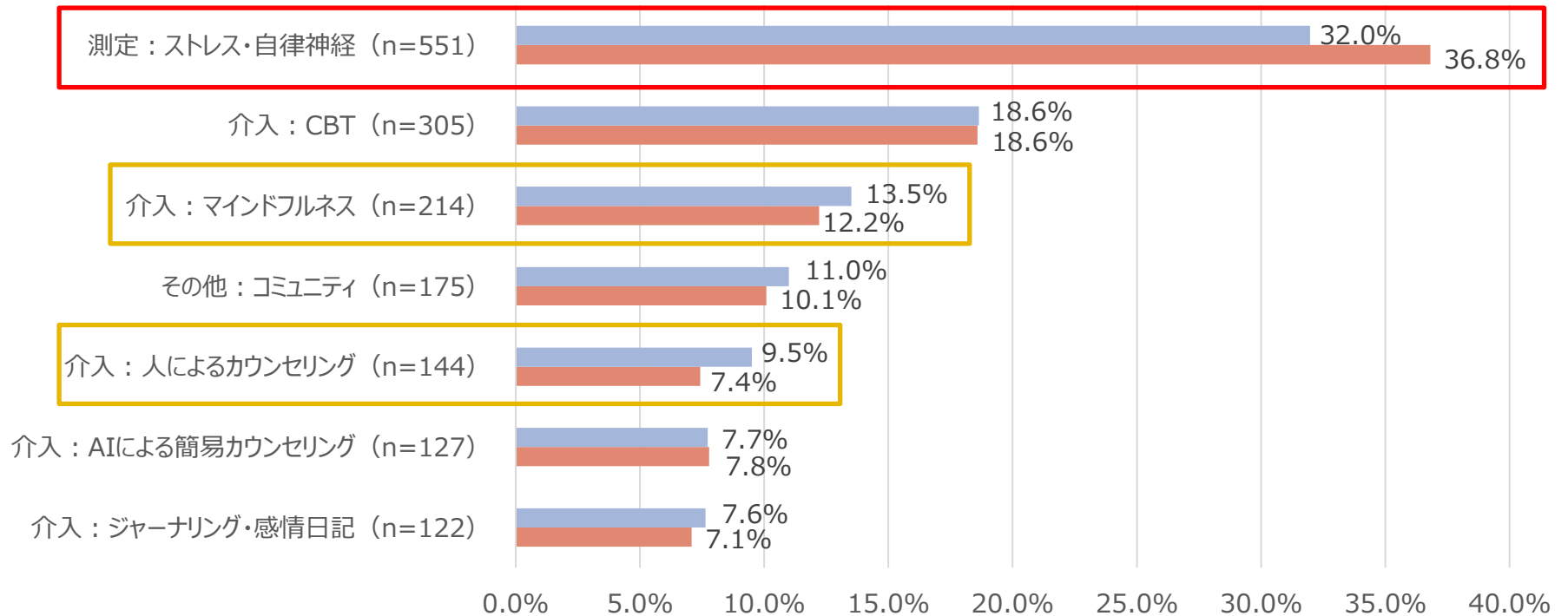
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 特に利用されるアプリについては男女ともに測定を行うサービスだが、特に女性の利用率が高いことが分かる。一方で、人によるカウンセリングやマインドフルネスといった介入を行うサービスについてはやや男性のほうが利用率が高い。

性別と利用しているサービスの種類のクロス集計

(MA, n=1,140)

■ 男性 ■ 女性



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

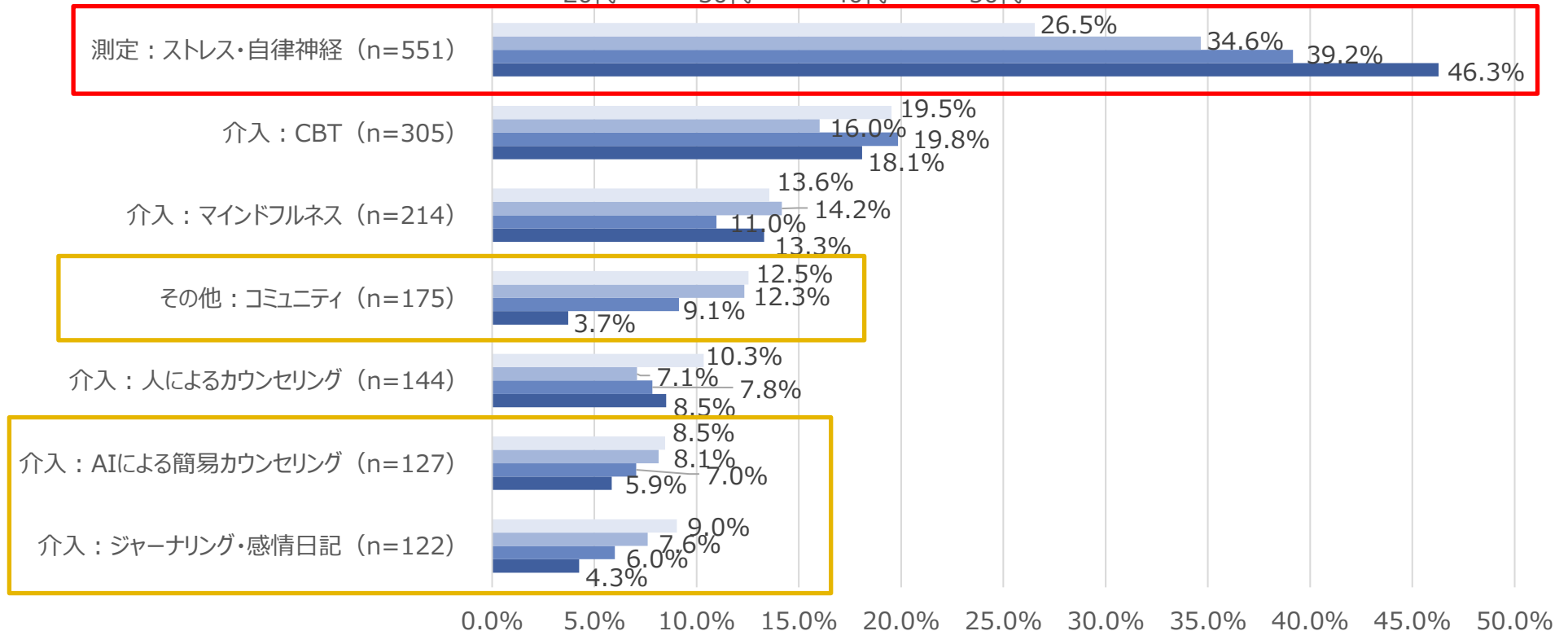
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 年代別では、測定を行うサービスについては年代が高いほど利用している割合が高く、AIによるカウンセリング、ジャーナリングやコミュニティといったサービスについては年代が若いほど利用している割合が高い。

年代と利用しているサービスの種類のクロス集計

(MA, n=1,140)

20代 30代 40代 50代



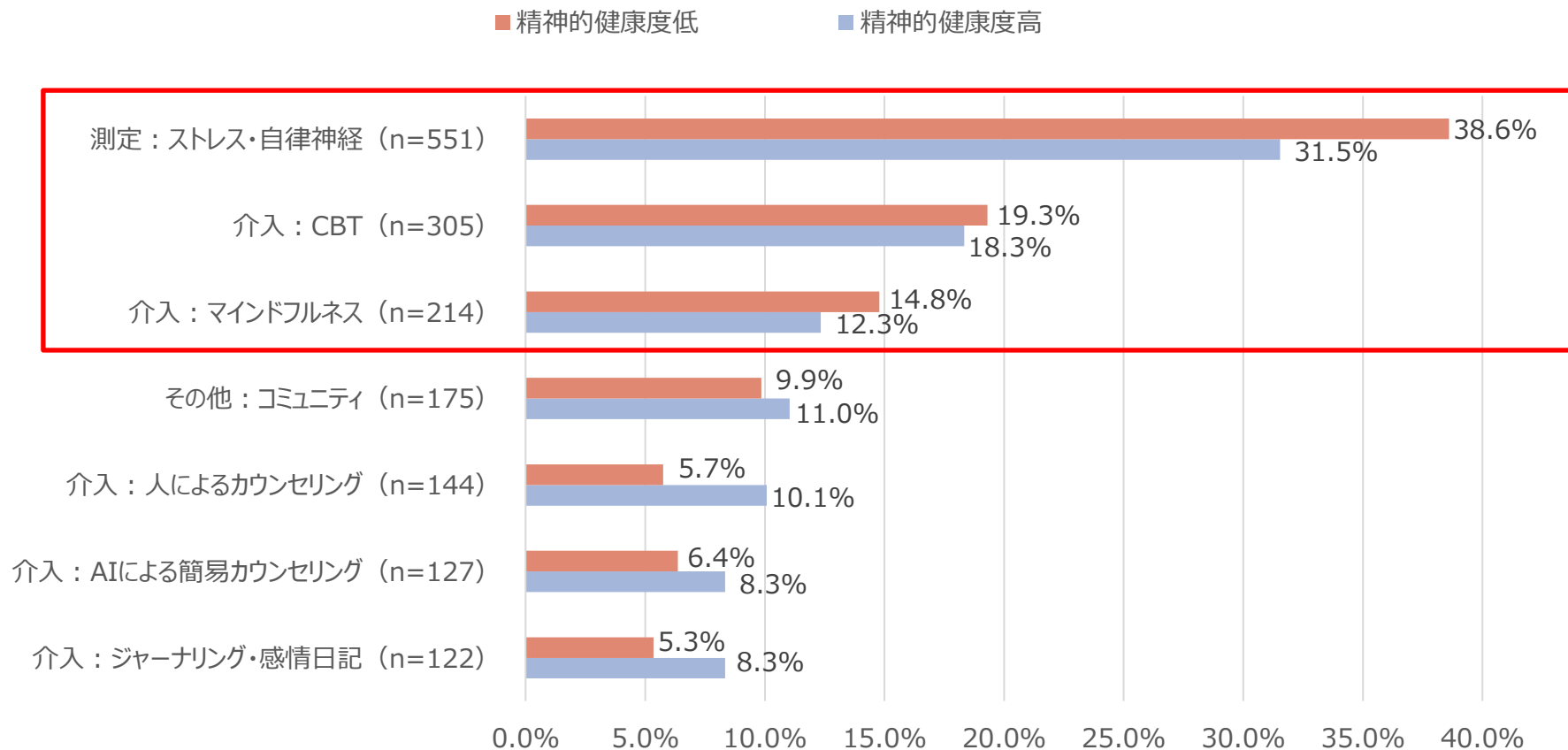
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 精神的健康度が低い人については、測定を行うサービス、介入を行うサービスの中でもセルフCBTやマインドフルネスといった人との交流・対話が少ないサービスの利用している割合が高いことが分かった。

精神的健康度と利用しているサービスの種類のクロス集計

(MA, n=1,140)



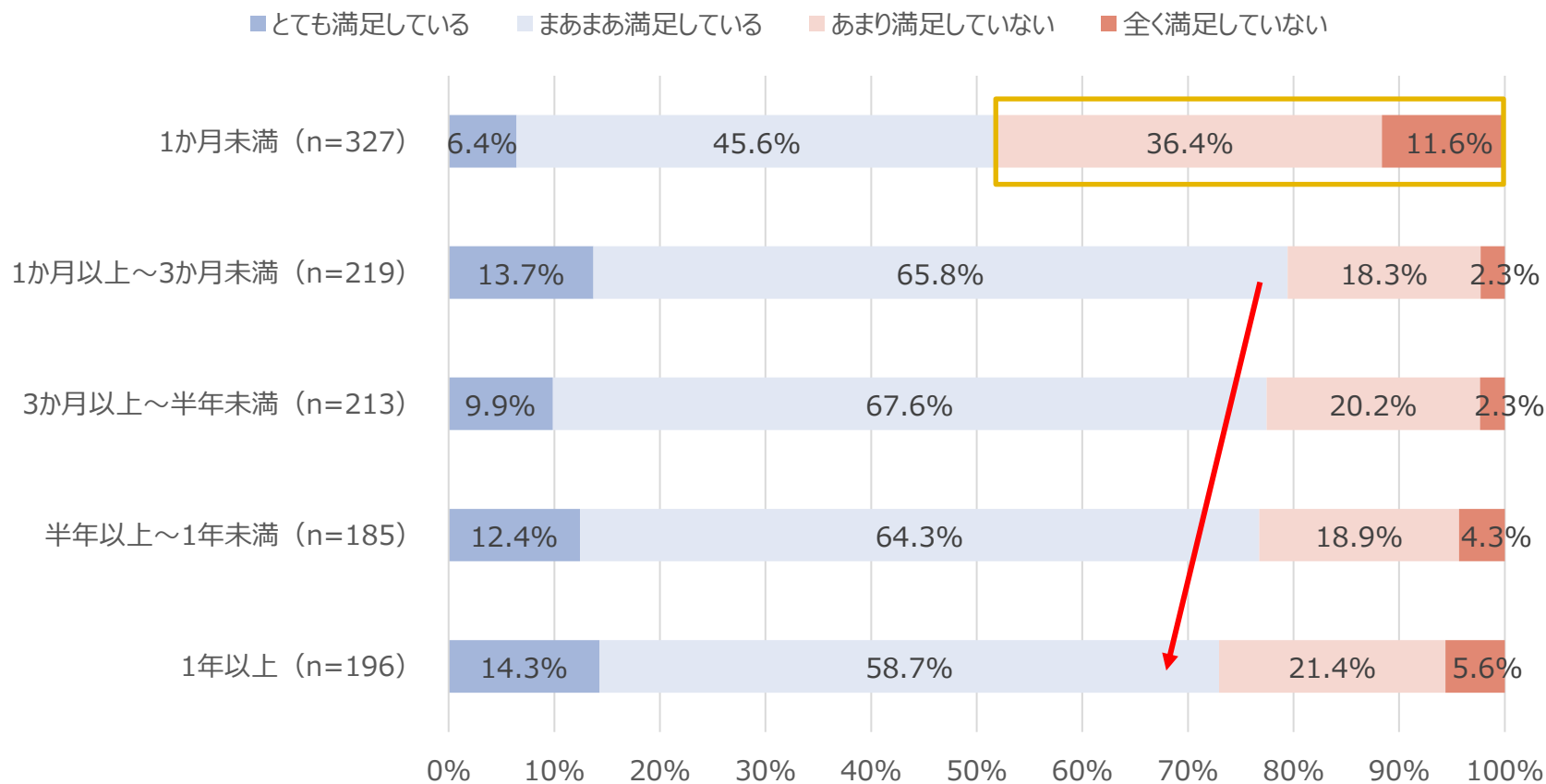
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 利用開始後は、1か月未満の利用者については半数程度がサービスに対し満足していないことが分かる。一方で1か月以上続けている利用者は比較的満足感が高いが、利用期間が長くなるほど満足感が下がっていることも傾向として見受けられる。

利用期間と満足度のクロス集計

(n=1,140)



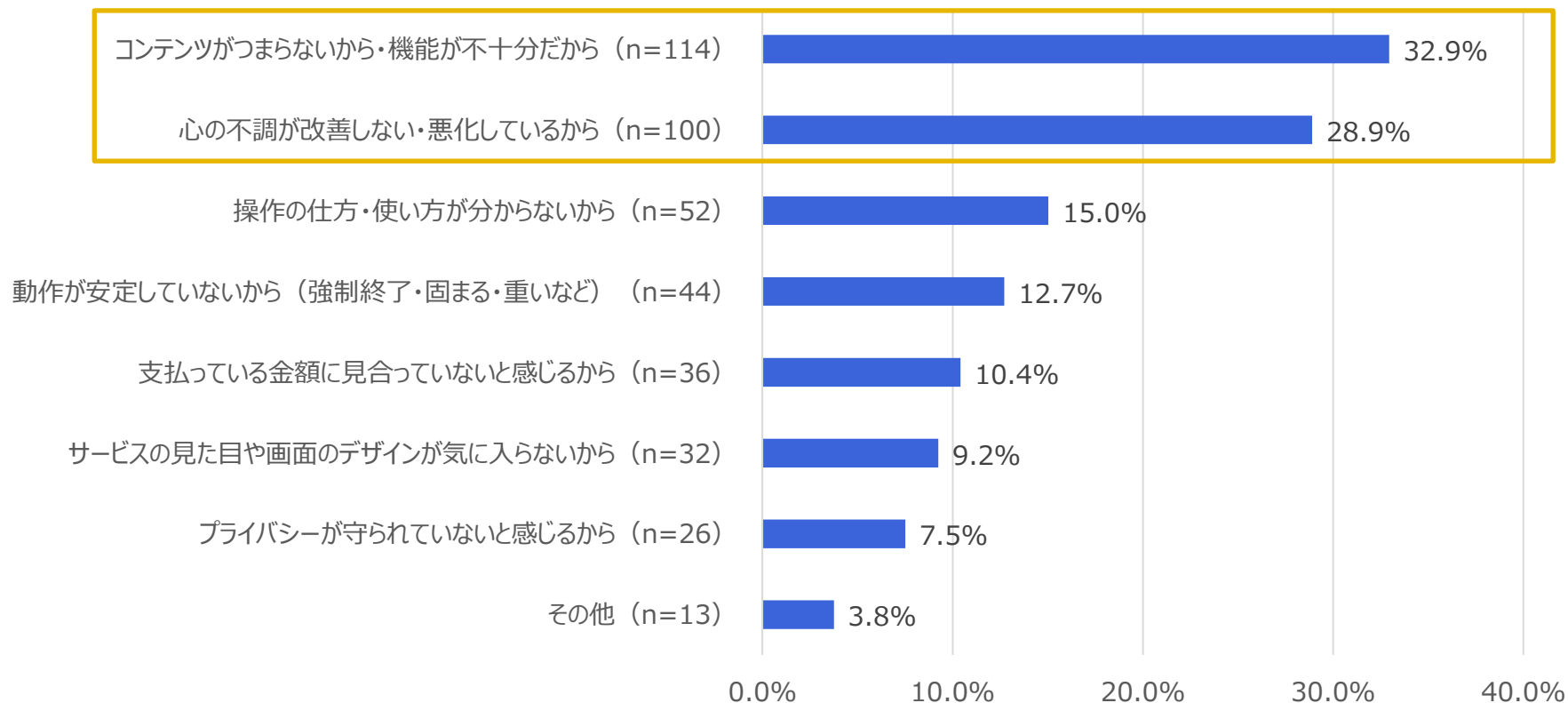
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- サービス利用に満足していない人の理由については、コンテンツや機能への不満と、有用性への不満（「心の不調が改善しない・悪化しているから」といった理由が大きく見受けられた。

サービスに満足していない理由

〔設問文〕前問で満足していないと回答した理由を教えてください。（いくつでも）（MA, n=346）



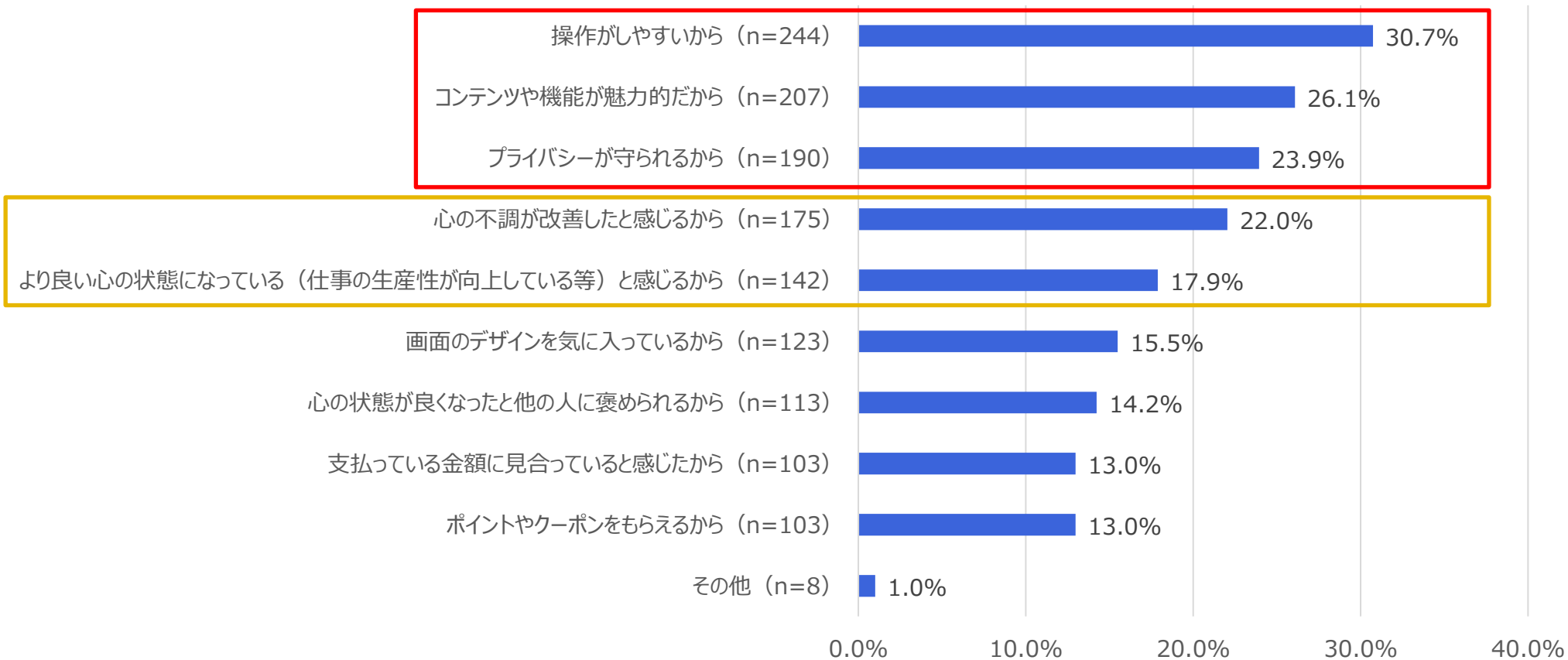
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 一方で満足している人については、UXへの満足感（「操作がしやすい」「コンテンツや機能が魅力的」）が特に挙げられた。また、アプリ・ウェブならではの「プライバシーが守られるから」という理由も挙げられていた。

サービスに満足している理由

〔設問文〕前問で満足していると回答した理由を教えてください。（いくつでも）（MA, n=794）



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

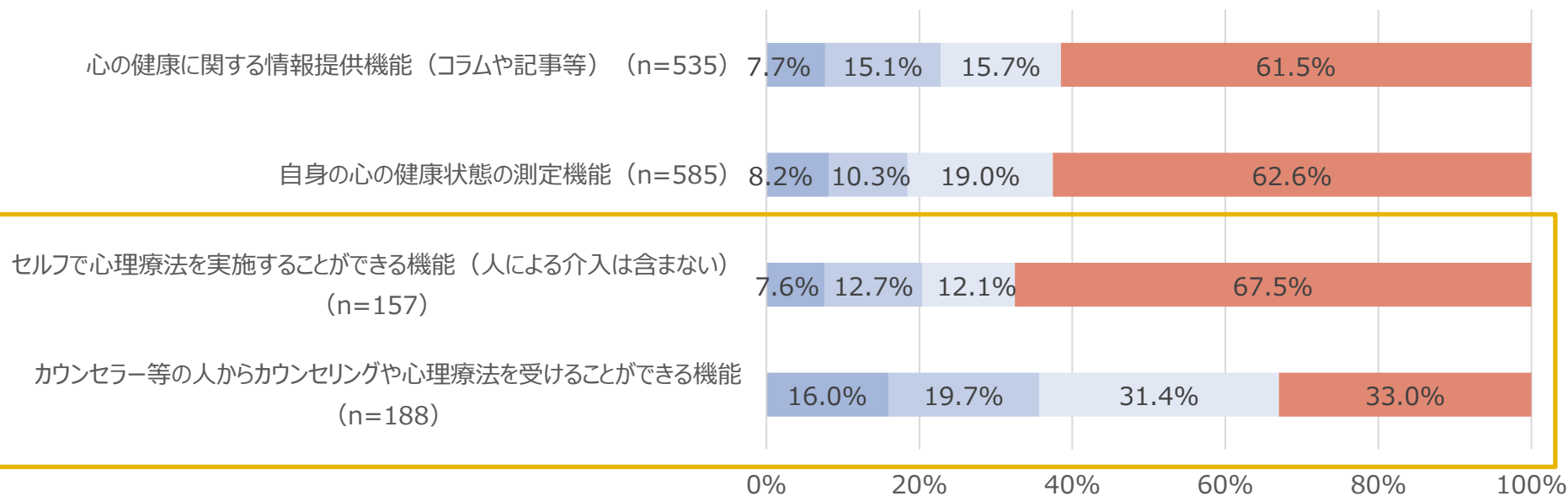
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- 多くの人が無料で利用している一方で、心理療法を受けることができる機能については、セルフなのか人が介在するかで大きく課金の割合が変わっている。

利用している機能と課金状況のクロス集計

(n=1,140)

- 定期課金型で利用しつつ、単発で支払うこともある
- 定期課金型で利用している
- 定期課金ではなく、単発で支払っている
- 無料で利用している



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

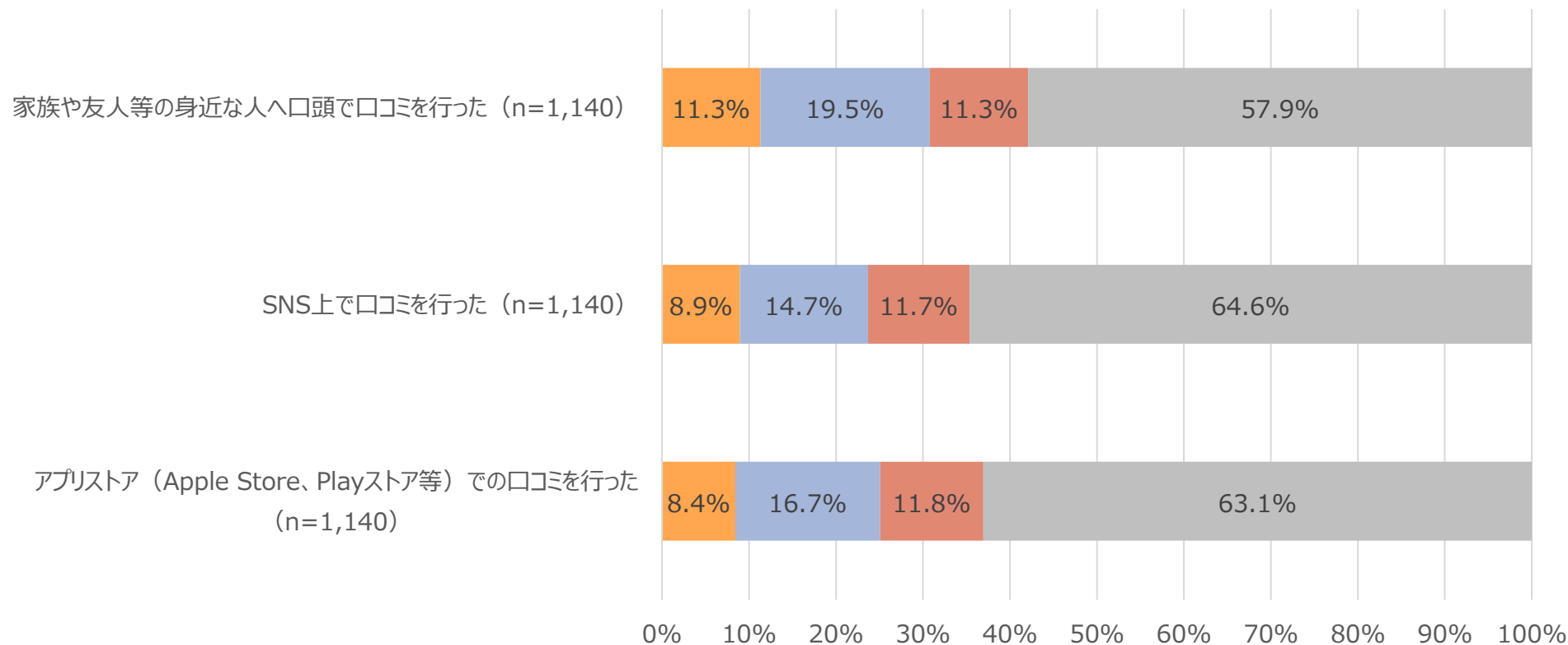
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- アプリストア、SNS、身近な人への口コミいずれにしても口コミをしていないという割合が6割前後と高い。口コミを行った人については、良い点と悪い点について家族や友人等の身近な人へ口コミを行ったという割合が高い。

口コミの有無

〔設問文〕先程お答えいただいたサービスについて口コミを行いましたか。(n=1,140)

■ 良い点と悪い点の両方について口コミを行った ■ 良い点について口コミを行った ■ 悪い点について口コミを行った ■ 口コミをしていない



(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

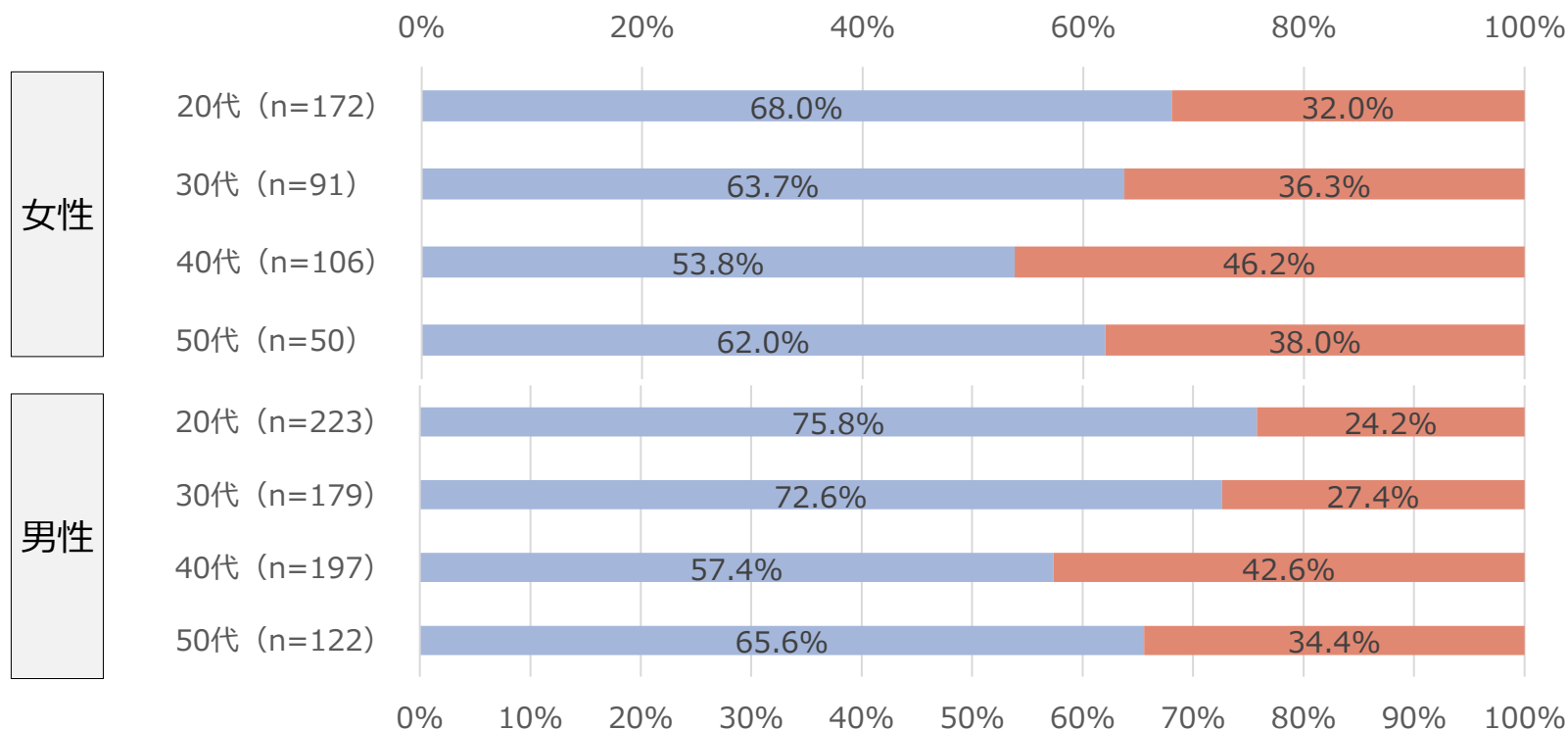
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- WHO-5の尺度については、合計点数が13点未満を精神的健康度を低いとしラベリングを行ったところ、精神的健康度が高い人は全体の66%いることが分かった。
(平均14.5点、中央値15点、最小値0点、最大値25点)
- 男女ともに20代では精神的健康度が高い人が多い一方で、40代では精神的健康度が低い人が多い。

精神的健康度と性年代のクロス集計

(n=1,140)

■ 精神的健康度高 ■ 精神的健康度低



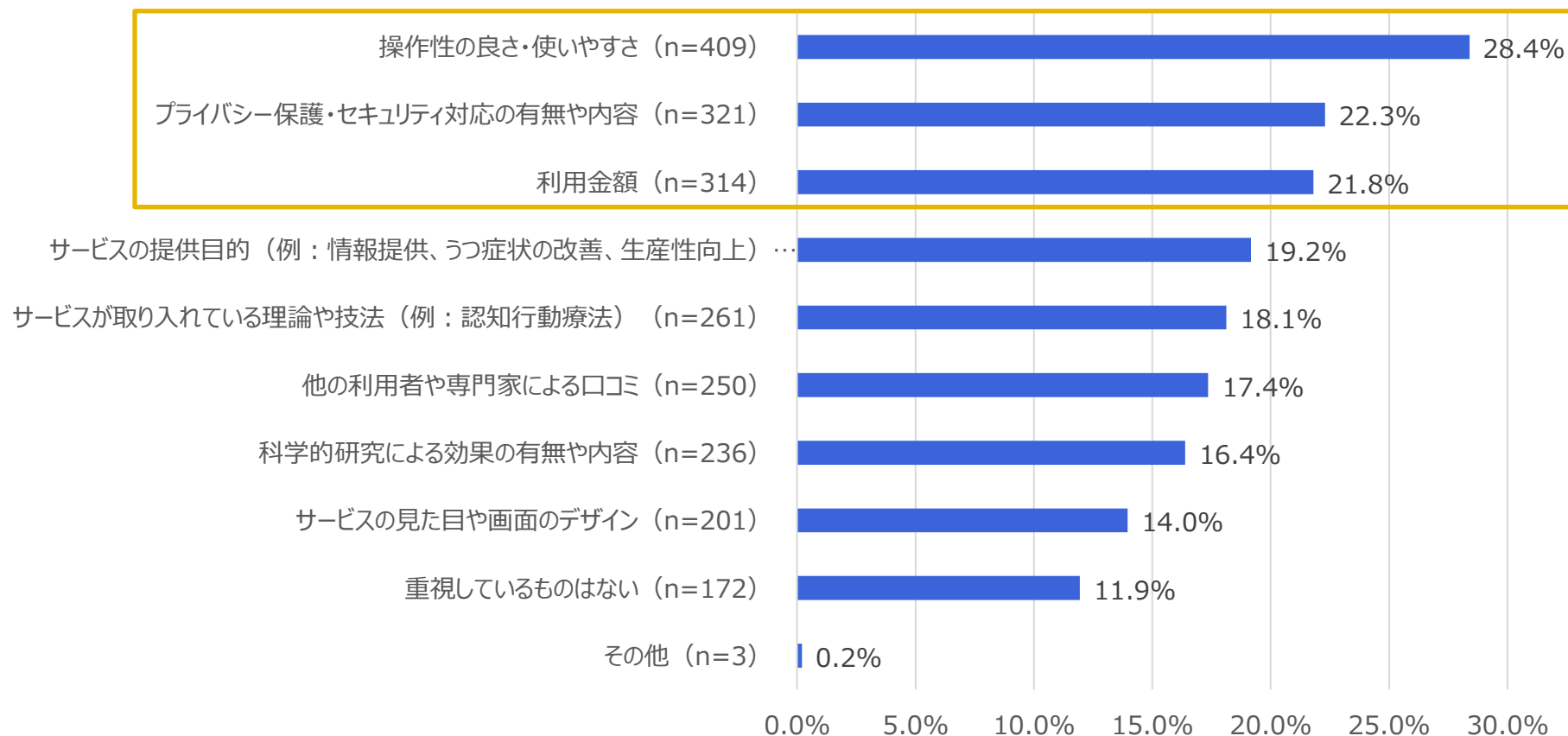
(3) 心の健康保持増進領域におけるBtoCモデルの製品・サービスの需要側・供給側における現状・課題に関する調査

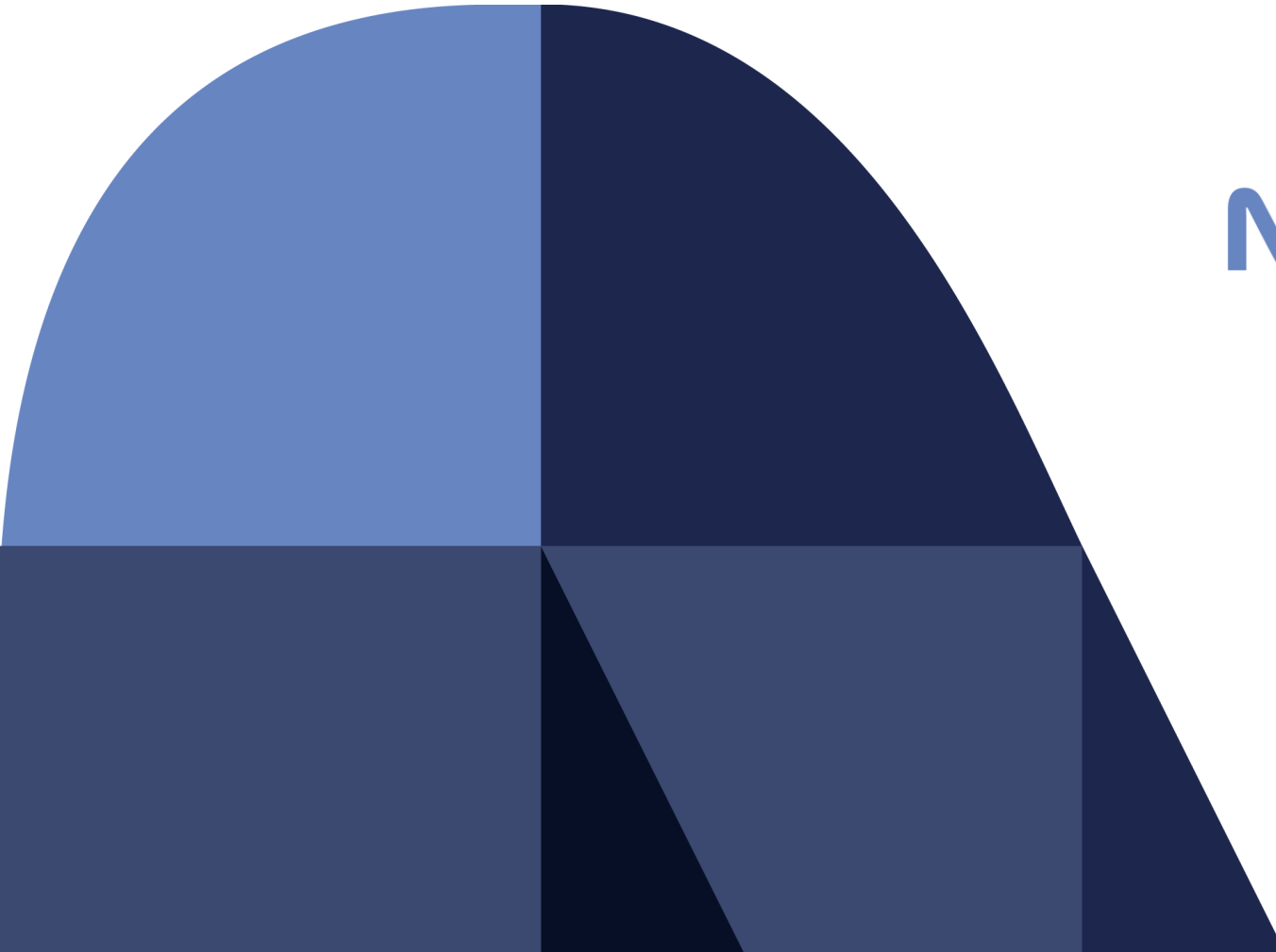
(ア) 国内外のBtoCモデルの製品・サービスを取り巻く環境の調査：需要側

- さらにメンタルヘルステックを選ぶ際に比較したい情報については、UX（「操作性の良さ・使いやすさ」）が特に挙げられ、ついで「プライバシー保護・セキュリティ対応の有無や内容」といったプライバシーが守られるかどうか、利用金額が挙げられていた。

メンタルヘルステックを選ぶ際に比較したい情報

〔設問文〕自身の心の健康を把握したり、ケアしたりすることができるアプリやウェブのサービスを選ぶ際に、あなたが重視しており、他のアプリやウェブサービスと比較したい情報をお答えください。（いくつでも）（MA, n=1,140）





NTT DATA

Trusted Global Innovator