

ラインケアを中心に職場環境改善に取り組んだ事例

「部下の悩みをどのように聴き、どのように解決するのか」

中間管理職員がメンタルヘルスに関する研修を通じて自身を磨く

事業場の概要

業種	介護事業
労働者数	84名（男性：21名 女性：63名）
平均年齢	38歳

メンタルヘルス対策の推進体制

事業場内スタッフの配置・選任状況
産業医1名、衛生管理者1名、メンタルヘルス担当者3名
事業場外資源との契約 無



メンタルヘルス対策の具体的な取組内容

1 取組経緯と対策に関する現状

はじめに、当事業所がこのメンタルヘルス対策に取り組むに至った経緯について説明します。昨今、介護事業は低賃金、重労働、社会的評価が低いなどが要因となって全国的に離職率の高い職種と言われているのは周知のとおりです。当事業所では平成12年3月の開設以降、年間の離職率が平均約16.7%と、全国レベルからすると多少低めではありますが、やはり離職者が後を絶たないのが現状です。しかし、職員が定着しない理由が果たして低賃金、重労働、社会的評価の低さだけにあるのかと考えた時、「働きやすい職場環境」の中には、そこで働く職員のいわゆる「人間関係」が大きく作用していることも事実として捉えなければならぬと思われました。

そう考えた時、残念ながら現状では個々の職員がどのような心理的環境の中で職務を遂行しているのか、などの検証やそこに視点を当てた面談等の体制がなかったことから、メンタルヘルス対策支援事業の利用を通じて、メンタルヘルス対策に取り組むこととなりました。

2 中間管理職員（リーダー職）のメンタルヘルスに関する理解を深める

「職員のスキルが伸びないのはなぜか」、「ホウレンソウがうまくいかないのは?」、「コミュニケーションがうまく回れない」等々、ことの発端は中間管理的役割を担う職員の悩みから始まりました。「利用者援助や業務がうまく回らないのは、自分の指導力、助言が下手だからなのか」と、それぞれのリーダーは自身の立場における自信のなさを感じていることがわかったのです。本来、円滑な人間関係の下に種々の指示命令等がスムーズに回るのであり、そのためにはリーダーがメンタルヘルスケアをこく当たり前のこととして理解することが重要であると考えました。自信を持って部下と関わるために、まずは具体的なメンタルヘルスについてその基礎理解と、部下との円滑な関わりのために、またリーダーとしての力を発揮する自信とその定着を目的に研修を受講することになりました。

3 部下と向き合うための実践研修

対策は下記の流れにそって、メンタルヘルス推進支援専門家及び日本産業カウンセラー協会のカウンセラーからの講師派遣を受け実施しました。

職場全体における支援事業の共通理解

メンタルヘルスの基礎理解で、施設が取り組もうとしていることへの理解を深める。

リーダー職に対しての集合研修

傾聴手法、SGE（自己成長エゴグラム）、ストレス対処法を受講し、実際の場面をイメージしながら、リーダー職員の自信回復につなげる。

職員全員を対象にストレス診断

個々の職員がどの部分にストレスを感じているのか把握する。

職員全員に実施したストレス簡易検査の結果に基づく報告会
結果の集計と分析により問題点を明らかにし、施設としてできること、リーダーとして部下にできる援助の参考とする。

リーダー職に対しての個別面談

部下から相談された際の対応についてリーダーはどのように関わるべきか、また、リーダー自身、いま何に不安を抱き、迷っているのかなど実践的な面談を体験する。

まとめ

対策取り組み前と、取り組み後の成果等の分析、今後の在り方、課題についてカウンセラーより助言を頂く。
以上の流れで実施しました。



メンタルヘルス対策を行った効果

1 支援事業を実施して

メンタルヘルス対策支援事業を終えた後の会議において、リーダー職が、仕事での悩みやリーダーとしてのプレッシャー、仕事の量的重圧感、業務以外の人間関係等、不安に感じていることや、仕事量ばかりでなくその他のストレスを感じていることがわかりました。

そのことについて、事業場と職員がきちんと話し合える場が設定されていることが大切であること、最低でも年1回程度の職員の悩みを聴く面談の場（要望を含めて）の提案、個人面談はそのためのコミュニケーションを図る場でもあること等の助言を支援専門家から受けました。

また、リーダーそれぞれが感じ取った自身の立場と部下との関わりについてですが、リーダー職は、傾聴手法、SGE（自己成長エゴグラム）、ストレス対処法を実際に体験することにより、それまで部下から悩みや相談があったとき、どう対話してどのようなアドバイスができるか、リーダーとしての対応に不安を感じ、対話に二の足を踏む傾向にあったものが、その手法を学ぶことで少しずつではありますが、部下との対話の機会を意識し始めるようになったことや、その場面になった時のあせりや不安感が少なからず減少したことが研修後の話し合いの中でわかりました。

2 今後の課題と効果

メンタルヘルス対策を進める中で明らかになったことは、職員がいつでも悩みや相談ができるような環境になかったこと、このことについて窓口を設置し担当者を明確にする必要があることでした。

そのため、早速事業場内の会議においてメンタルヘルス担当職員として3名の職員（副施設長、生活相談員等）が関わることにし、職員への周知を図っていくこととしました。

また、中間管理職員の自信回復のための今後の展開として、まずはメンタルヘルス担当職員がリーダーとの面談（声かけ、傾聴も取り入れて）を逐次行い、面談の機会を重ねることで、今度はリーダー自身が部下との面談を積極的に行うことができるようになり、それが部下の変調への早期の気付きになり、ストレスを抱え込んだまま業務にあたることのリスク回避につながるなどが理解でき、いままで当事業場で一歩踏み出せなかったメンタルヘルスケアの重要性が認識できました。

支援事業の支援を受けて対策を進めた結果、心の健康の確保こそが職場の人間関係におけるストレス軽減であり、部下への自信ある助言指示として行動でき、さらには、働きやすい職場環境へつながっていくことになるのだと確信することができました。今後このような研修会を一時的なものではなく繰り返し実施していくよう計画づくりを行い、こうした効果を維持・継続し、意識を職員一人ひとりが深めていきたいと考えています。

2

メンタルヘルス対策が組織の生産性を上げ、顧客の満足度を獲得する

人事部が主体となって相談体制を構築した事例

事業場の概要

業種	飲食料品小売業
労働者数	4,098名(男:1,175名,女:2,923名)
平均年齢	40.1歳
労働形態	正社員、パートタイマー(正社員:638名、パートタイマー等:3,460名)

メンタルヘルス対策の推進体制

事業場内スタッフの配置・選任状況
各56事業所に、産業医、衛生管理者を配置。
社内産業カウンセラー1名



メンタルヘルス対策の具体的な取組内容

1 当社のメンタルヘルス対策の位置づけ

当社が職場のメンタルヘルスに取り組む理由は、当社が毎日多くの顧客が来店する小売業であるということが関係しています。当社では、各店舗で働く従業員が会社や上司、同僚などへの不満が原因となってメンタル面に不調をきたし、笑顔のない接客をしていては、お客さまが満足しないであろうと考えているからです。

従業員の満足とお客さまの満足の間にはポジティブな関係があり、従業員の職務満足がサービス品質を向上させ、高いサービス品質がお客さまの満足を高めることで企業のパフォーマンスが高まるという研究も行なわれています。言い換えれば、従業員と会社や上司、同僚との良好な関係は、従業員の職務満足感を高める要因であるとともに、お客さまに対するサービス品質の優劣を決定する大きな要因であるといえます。このことから、当社ではメンタルヘルス対策を、組織の生産性を向上させ、お客さまの満足を獲得するための活動として位置づけ、組織全体で取り組んでいます。

2 取組経緯と取組内容

メンタルヘルス対策の取組み年度の中間期の退職者数は、前年度通期の退職者を超える状態となっていました。その退職理由の中にはメンタル不調を訴える者もあり、中にはその原因が職場の人間関係を含むハラスメントだという退職者もいました。

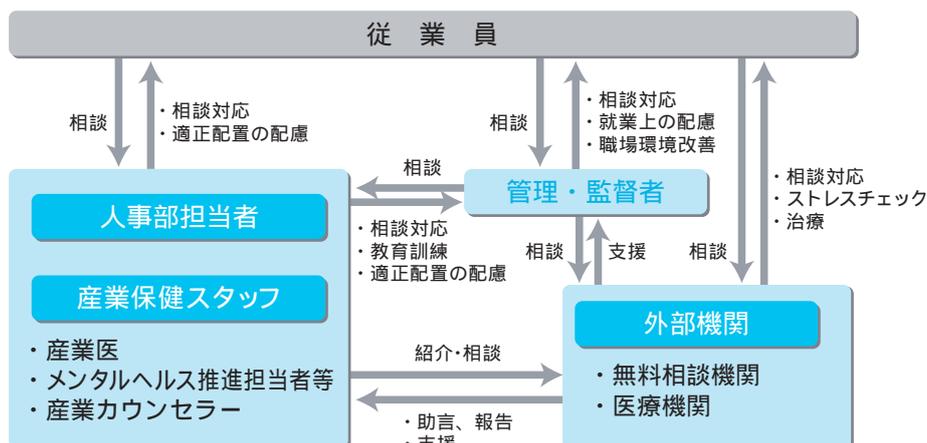
こうした現状を踏まえ、約4,000名の従業員を対象にした人事面接から当社のメンタルヘルス対策をスタートさせることとしました。人事面接は、おおよそ1年に1回、全従業員が受ける面接で、この面接において、日ごろ不安に感じていること、人間関係、職場での悩みについても聴く機会としました。主にパートタイマーは嘱託社員が、主に正社員は人事担当者が面接を担当しました。

次に、社内に心理相談室を設け、社内産業カウンセラーが来談者の相談に対応することにしました。心理相談室では来談者への対応だけでなく、各店舗への出張カウンセリングも並行して行なった結果、現在ではパートタイマーを含め、従業員から相談が寄せられるようになりました。1年を通じて、560件の相談が寄せられています。

また、心理相談室には、従業員のメンタルヘルスの理解を深めるという役割もあります。心理相談室は社内報にコラムスペースを持ち、毎月メンタルヘルスに関する情報提供と相談室の専用電話の案内を積極的に行ないました。さらに、メンタルヘルス不調者の主治医との連絡や職場復帰時の面接などの専門的な知識が必要とされることを想定し、産業医との連携もこれまで以上に強化しました。

こうした活動を経て、翌年には社内で「メンタルヘルス宣言」を行い、ポスターや社内報での周知徹底を図りました。その後、セクシャル・ハラスメント等を含む職場の人間関係等のハラスメントの理解を深めるための社内冊子の配本や、管理監督者を対象としたメンタルヘルス研修を実施するなど、活動はさらに本格化しています。

図1 当社のメンタルヘルス相談体制



メンタルヘルス対策を行った効果

1 相談内容から職場環境への改善へつなげる

相談活動により多くの組織の問題点が明らかとなり、改善策が検討されています。たとえば、一般職から部門責任者に昇進した後に休みがちとなり、所属長からの連絡によってカウンセリングを行った20歳代の女性の昇進うつケースや、いつもと違う本人に家族が気づき相談した30歳代男性の転勤うつのケースがありました。二つのケースの共通点は職務適性からくる人事制度上の問題であるとも考えられます。また、パートタイマーから寄せられる相談の中には、ハラスメントに関するものも寄せられています。しかし、これらのハラスメントの相談は、相談者のハラスメントに関する意識や知識が曖昧であることも多く、加害者だけでなく、全社員のハラスメントに対する共通認識が必要であると考えられます。これらカウンセリングで発見された問題点は、社内アンケートの質問項目に盛り込み、現状を把握することに努めています。

2 人事部が行う相談活動のメリット

以上のように、人事部が主体となって取り組んでいる当社のメンタルヘルス対策は、従業員の心理的サポートだけでなく、その事例性の背景にある組織の問題の発見、社内アンケートによる検証、人事制度改革や組織風土改革の取組、取組後の検証、という一連のPDCAサイクルを循環させることも目的としています。このサイクル循環が、従業員の満足度の高い職場や個々の能力を發揮できる職場づくりに役立つと考えています。

一般的に、人事部が行なう社内の相談活動は「従業員の本音が聞こえない」などのデメリットがあると考えられていますが、これまでの活動から、当社ではそれを補うだけのメリットがあると考えています。具体的には、メンタルヘルス対策援助領域では、管理監督者との連携が容易であること、勤怠データからメンタルヘルス不調者の早期発見ができること、社内制度運用によりきめ細かい復職支援が可能であるということです。またキャリア開発援助領域では、社内キャリア開発や能力向上施策など、社内事情に応じたアドバイスが可能です。職場の人間関係の開発援助では、各店・各部の管理監督者や労働組合などの社内関係者への積極的な働きかけができることや、勤務への配慮や異動に関する配慮も可能であることもメリットであるといえます。

3 おわりに

現在では、管理監督者から心理相談室あてに寄せられる部下のメンタルヘルス相談も、徐々に増加しています。また、各店舗の管理監督者の依頼に応じて、積極的出張カウンセリングを行うことで、一般社員やパートタイマーからもメンタルヘルスに対する関心が高まったという声も聞かれるようになりました。当社では、過去にはメンタルヘルス不調により休職に至った従業員に対する十分なフォローはできていませんでした。しかし、メンタルヘルス対策として取組んだ休職者の職場復帰プログラムを実践した結果、多くの職場復帰者が各店舗で受け入れられ働くことができるようになりました。当年では6名の休職者うち5名が復職しています。このような状況からも、職場にメンタルヘルスに対する理解が徐々に深まりつつあることを実感しています。

3

組織全体で取り組むための体制づくりと、 “めんたる案内所”の開設

事業場の概要

業種	社会福祉事業
労働者数	307名 (男性：63名・女性：244名)
平均年齢	42.5歳

メンタルヘルス対策の推進体制

事業場内スタッフの配置・選任状況
メンタルヘルス推進委員会(委員9名) メンタルヘルス推進担当者1名、産業医1名、衛生管理者2名
事業場外資源との契約 無



メンタルヘルス対策の具体的な取組内容

1 はじめに

当法人では、高齢者の介護福祉施設を運営しています。勤務する職員のほとんどが介護職員です。介護というと、ベッドで横になっている要介護者を車椅子に移乗したり、入浴の介助をしたり、力仕事のイメージがあるかもしれませんが、人対人の「対人援助」であり、介護を必要とする高齢者の気持ちや心を理解したうえで、介護を行うために、自分達の気持ちや心もたくさん使う「感情労働」とも言われています。加えて、昨今のめまぐるしい制度改正と慢性的な職員不足が重なり、職員は多大なストレス要因を抱えて仕事をしています。職員の心と体が健康でなければ、良い介護サービスは提供できません。私共の介護サービスを受ける利用者のためにも、職員の「心の健康づくり」に取り組まなければならないと、メンタルヘルス対策の体制整備を取組みはじめました。

2 “体制図”の作成

まず、組織全体で取り組むための「体制図」(図1)を作成しました。以前、心の不調により休職した職員に対して、手探りで対応を行ったことを検証し、改善したものをメンタルヘルス指針に照らし合わせて作図したものです。

ライン管理者を中心とする相談体制

相談体制の大きな柱として、ライン管理体制を確立しました。以前に不調者が出たケースでも、最初の発見は直属の上司(主に課長)でした。まず欠勤の申出があるところで本人と直属の上司の間で、何らかの相談行為が生じます。そんなことからラインによる相談体制は、自然なことといえます。また、直属の上司は職員にとって身近な存在で、ちょっとした変調にも気づきやすい場所にいます。さらに直属の上司は、その上の管理者(次長・所長)と情報を共有し、管理者は「専門医・産業医との連携」「休業・復帰支援」を実際に行うポジションとしました。その役割を、管理者を対象とするラインケア研修会で周知しました。

「めんたる案内所」の開設

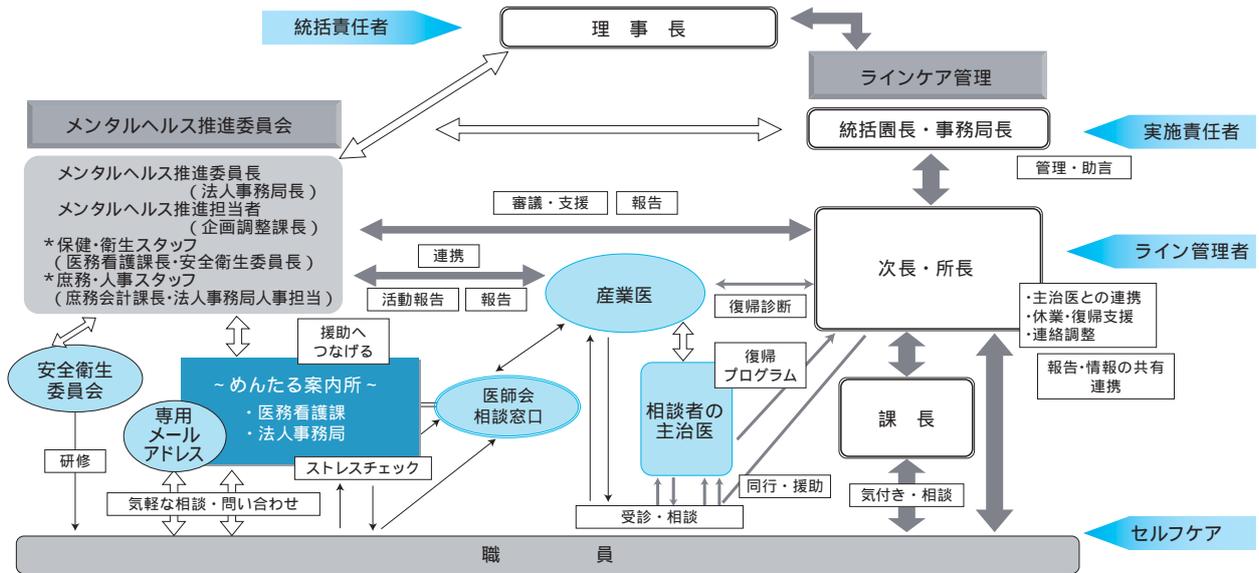
この取組みをはじめ、新たに「メンタルヘルス推進委員会」を発足しました。委員は、法人事務局を中心に、看護・庶務・人事の職員と安全衛生委員で構成されています。ここは審議機関として機能しますが、法人内窓口として「めんたる案内所」を3カ所開設しました。「めんたる案内所」の担当職員は、主に看護スタッフです。

通常の看護業務に加えて、職員の相談を受ける業務は、看護職員にとって重荷であり、負担に感じるということで(それがストレス要因になると困るため)「相談窓口」とせず、「案内所」とネーミングしました。そこでは、訪ねてきた職員の話聞くことを主な業務として、その話の中から次の支援へ結びつけるための案内人役であることにしました。

しかし案内人役とはいえ、「実際に相談された時、適切に対応ができるか心配だ」という声があがり、相談技法についての研修を追加しました。

「こんな相談がきたら困る……」という事例を持ち寄り、模擬相談を行い、担当支援専門家より指導を受けました。専門家の「初年度から完璧を求めず、ゆっくり整備をしていきましょう」という、アドバイ

図1 心の健康づくり体制図



スと励ましの言葉で、委員の気持ちが楽になり、「めんたる案内所」の開設にいたることができました。そこには、専用メールアドレスを設定し、職員の全体研修で周知しました。

産業医の役割

案内所の次の支援として整備したのが、「産業医」の役割です。今まで産業医との主な関わりと言えば、職員の定期健康診断ぐらいでしたが、その関係をあらためて見直し、相談・受診医療機関として、位置づけを明確にしました。専門医との連携や、復帰支援、助言を受けることを確認し、体制図へ明示しました。

外部相談機関

その他に、外部相談機関として地域の医師会相談窓口と連携ができる体制を整備しました。医師会の専門スタッフに相談を受けてもらえることになりました。

そして、できあがった体制図を見ると、すべて矢印でつながっていて、あらためて組織全体で取り組む必要性を感じました。

職員の理解

相談体制ができた後は、「ラインケアマニュアル」(表1)「実施要綱」と「セルフケアマニュアル」(表2)を作成し、一人ひとりが「心の健康づくり」について理解し、「自分の健康は自分で守る」ことの必要性について、全職員に理解してもらうため、セルフケア研修を行いました。また、相談を受ける側のライン管理者についても、「部下の変調への気付きとその対応」についてライン管理者研修を行い、自分の役割を認識しました。

I. ラインケアの役割	1
II. 職場環境の把握と改善	
1 職場環境の評価と問題の把握	
2 職場環境の改善	
III. 部下の心のケア	2
1 いつもと違うことに気づく	
2 話しを上手に聞く	
3 産業医等へつなげる	3
IV. 休業者への支援	
V. 部下への配慮度チェック	4

表1

1. 「心の健康づくり」セルフケアとは？	1
2. ストレスとは？	
3. ストレスに気づく	
4. ストレスとうまく付き合う	2
5. 職場で一日、気持ちよく過ごす	3
6. 法人内の相談窓口を活用する	4
7. 産業医に相談する	
8. 近隣の相談窓口と医療機関	5

表2

3 メンタルヘルス対策を行った効果

まだ、目に見える効果があったわけではありません。しかし、「心の健康づくり」が必要なことは、ほとんどの職員が理解してくれたものと感じています。メンタルヘルスについてさまざまな情報が飛び交う中で、マニュアルや研修で正しい知識を身につけ、ストレス対策に意識が向いたことは大変大きな効果であると思います。

これからの課題として、整備した体制を維持していくと共に、突発的な出来事に対応できる、更なる体制整備が必要であると感じます。不調を訴える職員が出なくても、「予防」「早期発見」の視点で、メンタルヘルス推進委員会をはじめライン管理者が、常に新しい情報に耳を傾けていることが大切です。現在、このような意識を持てるようになったのは、当法人の規模、レベルに合わせた取組みを実施してきた結果だと思われます。

4

外部EAP (Employee Assistance Program) 導入のプロセスとその活用方法について

外部EAPに丸投げしないことが成功のコツ

事業場の概要

業種	米国に本社をおく外資系医療用医薬品製造販売業
従業員数	約2,900名(2009年11月1日現在) 男女比: 75:25
平均年齢	39歳
労働形態	事業場外みなし労働(営業) 時間管理及び裁量労働(本社)

当社において健康管理の専門スタッフを常時配置する形態による労働衛生管理の取組みの歴史は浅く今年で13年です。2004年にU.S.A.に本社をおく企業の日本法人となり、工場・研究所の閉鎖などグローバルの動きとともに様々な変化が進行しています。この大きな環境の変化が社員に及ぼす影響を想定し、健康管理業務の重点としてメンタルヘルス対策に取り組んでおり、その中で外部EAPに期待するところは日々大きくなっています。



メンタルヘルス対策の具体的な取組内容

現在、自由に参入できるEAP市場において、EAPサービス提供機関の設立母体は様々であり、内容・質が機関によって異なっているのが実情です。そのため、外部EAPの導入に当たっては、各企業のニーズにあった機関選択が欠かせません。弊社では、過去、以下の表で示すような複数の外部EAPを導入しました。この経験を踏まえて、サービスのあり方や導入・活用する際のポイントについて振り返り、企業と外部EAP機関との協働の課題を比較検討しました。

	カウンセラー事務所が母体 2003年～2006年	企業が母体 2005年～2006年	医療機関が母体 2007年～現在に至る
サービス内容	対面カウンセリング・教育研修スタッフへのコンサルティング 専門職スタッフのバリエーションが限られており、包括的メンタルヘルス対策までは、サービスの幅を持たせられない面が課題	電話・メール相談、対面カウンセリング、専門機関紹介、WEB問診、メンタル体制構築のコンサルテーション	メール・電話相談、対面カウンセリング、専門機関紹介 メンタル不調発症時の危機介入やカウンセリング対応などの医療的個別のアプローチに優れているが、社内での就業支援調整や労務管理面への対応が課題
アクセス方法	希望者予約制/予約調整は、社内保健師が担当	電話・メール等で相談希望者が直接連絡	電話・メール等で相談希望者が直接連絡
カウンセリング	事業所内カウンセリングルーム開設 当社の実情に合ったカウンセラーで就業支援のスタンスをキープ 愚痴や悩みを傾聴してくれるオープンな雰囲気好評	—————	医療的な色合いが強く、カウンセラーの対応に個人差 事業所へのカウンセラー派遣
職場調査	—————	年2回のWEB問診は、全社員を対象に実施。この結果で各事業所ごとの心の健康度を把握することが出来た	—————
専門機関紹介	—————	全国専門機関のネットワークあり	全国専門機関のネットワークが充実。 全国のカウンセリング・医療機関の紹介先の質が比較的保たれている。
協働体制	産業保健スタッフと統一カルテを使用し、情報を共有 柔軟な対応が可能(ボランティア的なサービスも)	組織が大きく医療職との密接な連携は難しい	精神科医、心理職共にクリニックの業務を兼任しているため、医療受診時の連携が図りやすい。社内に既存するリソースを有効につなぎ合わせた形でメンタルヘルス体制の構築ができた
打ち合わせ	来社しての打ち合わせは、無償	来社しての打ち合わせは頻繁にあり、無償	来社しての打ち合わせは全て有償でコストが発生
リスク管理	危機的状況時の体制についての認識・対応が一致 適切な危機管理体制の構築ができた	個人情報保護の下で、相談内容は開示されず、危機的状況時の体制が確立できずこの点で苦慮した カウンセラーの個人アプローチにとどまり本来のEAP機能効果を上げる点が課題	危機的状況時の体制についての認識・対応が一致 適切な危機管理体制の構築ができた



メンタルヘルス対策を行った効果

メンタルヘルス対策は効果測定が難しいのが実情であり、EAP市場における企業及びEAPサービス提供機関共通の課題と思われます。メンタルヘルスの問題は、一旦発症すれば復職までの道のりには相当な時間・コスト・マンパワーを必要としますので、メンタルヘルス以外のあらゆる健康管理を担う健康管理スタッフだけではカバーしきれない面が残ります。その点外部EAPが有する機能は、企業の健康管理全般の質を落とさないという点でも役立ちます。また、メンタルヘルスの専門家ではない保健師にとっては、スーパーバイザーとなるありがたい存在であると言えます。

企業の健康管理スタッフを補完する機能として外部EAPの活用は不可欠と考えますが、その導入に際しては、当社における経験から、以下のポイントをおさえることが必要であると考えます。

EAP導入時のポイント

- 事業者の理解は得られているか
- 事前の業界研究と複数の業者間の比較検討を行ったか
- 所属している専門職の質が担保されているか
- 守秘事項の取り扱いをどのように考えているか
- 緊急時の対応体制はどのようになっているか
- 機関や所属専門職の得意分野は会社のニーズとマッチしているか

これらのポイントを事業所内スタッフと提供機関との間で十分なディスカッションを行った上で導入することが望ましいと考えます。

導入した後のEAPの課題・効果的活用方法

EAPサービスをどのように活用するかは、事業所がどのような方法でEAPを展開していきたいか、また社内のメンタルヘルス対策がどの程度進んでいるかなどに必要なアプローチが異なります。特別な取り組みが始まっていない事業所の場合には、ハイリスク者へのアプローチが中心となりますのでそのための医療サポートやカウンセリングなどが必要となると考えられます。一方、社内に産業保健スタッフが常駐しメンタルヘルスの対策が進んでいる事業場では、EAPを導入することで潜在ニーズを掘り起こし一次予防の裾野を広げていこうとするポピュレーションアプローチが有効です。その事業所毎のメンタルヘルス対策の進み具合にあったEAPを選び、育てていくことで有効なツールとなっていくことでしょう。

ただし、その際には、特にリスクマネジメントと個人情報保護のバランスの扱いが課題となります。必要に応じて職場実態の問題に介入し職場環境改善に向けた取組を行うことは効果的なメンタルヘルス対策のために不可欠ですが、そのためには、本人の了解を得て会社への情報開示をする必要が生じます。しかしながら現実的には、秘密保持を重視するあまり企業の目的である安全配慮がタイムリーに行使できないという実態があり、このバランスをいかにとるかということは健康管理スタッフが抱える共通した課題です。企業の健康管理スタッフが有効なメンタルヘルス対策を実現するために企業の組織的問題等へ介入する場合は、個人情報保護に関する高い倫理観を持った上で、外部EAPとの間での情報共有の判断を適切に行いながら対応を進める必要があります。そのためには、企業側が、外部EAPをどのように活用して社内のメンタルヘルス体制に組み込むか、その姿勢・スタンスが問われる部分です。EAPがメンタルヘルスの専門集団であるからと丸投げしてしまうのではなく、定期的なケース検討会などを実施し、方向性を共有していくことが必要なのです。

自社のニーズに合ったEAPとして効果を発揮するには、導入後の時間と手間を惜しまずに丁寧なカスタマイズに注力することが必要です。そのことがEAP導入のメリットを最大限にし、コストパフォーマンスの向上につながることでしょう。

まとめ

EAPにおいては、一次予防から三次予防までそのフェーズに応じた相談、教育、キャリア開発、危機介入、外部の専門医療機関などのネットワーク紹介など、多種多様なプログラムが用意されています。企業の内容・規模・メンタルヘルス対策の進み具合に関わらず期待でき、メンタルヘルス対策の強力な推進力となり得る可能性が大きい資源ではありますが、その効果は運用の方法にかかっているため、EAPに「丸投げ」「お任せ」ではなく、企業側とEAP側のパートナーシップで対策を進めていくこと、そして自社の実態やニーズとEAPが提供できるサービスを見極めアセスメントし、企業の実情に即した対応を柔軟に行うことが出来る外部EAPを選ぶことが重要であるということが、当社において今日に至るまでの経験から得た教訓です。