

第3回「EAPの支援内容」

前回は国際EAP協会によるEAPの定義を取り上げ、EAPのキーワードである「仕事の生産性についてご説明致しました。また、従来のメンタルヘルス対策とEAPの違いとしては「心の健康の保持増進」や「精神疾患の治療促進」ではなく「仕事の生産性向上」を目的に掲げている点、支援する範囲としてはメンタルヘルス問題への「事後対応」だけではなく、「予防」や「組織活性」の領域まで幅広くカバーしている点をご紹介致しました。

今回は具体的にEAPの支援内容をイメージしていただくため、EAPサービスの3本柱である「ストレスアセスメント」「教育研修」「EAPカウンセリング」(図1)の概要についてご説明致します。

ストレスアセスメント

過度のストレスは心身に悪影響を与えるだけでなく、長期に渡る生産性の低下を招く場合があります。ストレスやメンタルヘルスの問題は目に見えないだけに、予防的観点からもまずは質問紙やWeb版のチェックテストを活用して現状を把握することが大切になります。どのような側面から何を測るかによって様々なツールがありますが、例えば抑うつ度を測る「SDS」や「BDI」、有病率の高い精神疾患をチェックする「M.I.N.I.」等があります。またストレス要因を把握するには旧労働省の研究班が開発した「職業性ストレス簡易調査票」が現在多く使われています。さらに独自のストレスアセスメントを開発した専門会社がサービス提供している場合もあります。

いずれにしても重要な事は、一定基準を上回った要注意対象者に対してきちんとしたフォローアップを行うことです。その際受け皿となる相談窓口を設置することが必須となりますが、電話やメールのみでは当然限界があることから面談でのカウンセリングを受けることができる体制を整えておくことがポイントになります。

教育研修

仕事の生産性に影響与える問題であれば何でも扱うというEAPの本来の考え方からすると幅広い教育研修プログラムが考えられますが、我が国では今のところ「ストレス&メンタルヘルス」「キャリア開発」「ハラスメント防止」の3つの領域に関するプログラムが中心となっています。その中でも特に要望が多いのは「ストレス&メンタルヘルス」分野の所謂「ラインケア研修」「セルフケア研修」です。詳しい内容は追ってご紹介していきますが、傾聴や自律訓練法のみならず、現場で役立つ新しい内容が求められています。

EAPカウンセリング

EAPの中でも中心となるサービスがEAPカウンセリングです。導入する企業・団体としては(1)社内の相談窓口と比べ、社員が相談しやすい(守秘義務が守られる)、(2)社内にカウンセラ

- を配置するよりも、EAP会社にカウンセリング業務をアウトソーシングした方がコストが下がる、という2つのメリットがあります。

また導入企業の社員にとっては(1)社外なので秘密が守られ安心して相談できる、(2)医療機関ではないため、敷居が低く気軽に利用できる、(3)費用は会社負担なため、個人負担なしで活用できる等のメリットがあります。

EAPカウンセリングの特徴としては「短期問題解決型」のカウンセリングであるという点がまずあげられます。1つの相談テーマに対し通常3回～5回のカウンセリングで問題解決を目指します。またその他の重要ポイントとしては、(1)面談形式を中心に、電話やEメールでもカウンセリングが受けられる、(2)カウンセリング理論としては認知行動療法、現実療法が注目されている、(3)あらゆる相談にワンストップで対応するため得意分野や専門領域の異なる複数のカウンセラーが配置されている、等があります。

但し、このような外部相談窓口を設置したとしても、積極的なPRなしには社員の活用は進みません。投資対効果を高めるためにも、あらゆる機会を捉えて継続的にPR活動を行い、利用率を高める工夫が不可欠であり、そのための支援もEAP会社は行っています。

以上、EAPサービスの3本柱である「ストレスアセスメント」「教育研修」「EAPカウンセリング」の概要を見てきましたが、重要なのはそれぞれが場当たりに別々に実施されるのではなく、計画的に3つが連動して相乗効果が発揮される形で実施するという事です。またこのような取組みは単年度というより中長期的に取り組むべき課題であることからEAP会社では「3カ年計画」等の立案や全体のコンサルティングも行っています。

図1: EAPサービスの3本柱

