

第7回「EAPと社内スタッフの連携」

今回は社外の専門機関であるEAP会社と社内スタッフ(人事部、産業医、産業保健スタッフ等)との情報連携について取り上げてみたいと思う。

1、これまでの問題点

EAPを利用できる従業員のメリットとして以前から強調されてきたのは「EAPは社外の相談機関であるため、相談内容は当然のことながら利用したこと自体も会社には一切報告されない」というプライバシー保護の観点であった。しかし、社内の人事スタッフ等からしてみれば、誰がいつどのような相談をしているかについて、ある程度把握しておかなければ安全配慮義務を果たすための施策が打てない等という声もたびたび聞かれていた。

換言すれば、双方の立場を乗り越えて、「守秘義務」と「安全配慮義務」をどう両立させるかという問題である。これまでは「守秘義務」を厳守することのみ固辞して一切情報を開示しないスタンスのEAP会社もあったが、特に緊密かつ適切な支援が必要とされる休職者・復職者に対するサポートの場面では、両者が積極的に連携する事が求められている。

2、解決の方向性

「情報を出す・出さない」という議論から一歩進めて、守秘義務・安全配慮義務の双方に配慮しながら両者が連携していくためのポイントは以下の2点である。

本人の書面による同意を得る

心の健康問題に関する個人情報に最大限の注意を払って取り扱うべき情報であり、社内・社外を問わず第三者に情報開示する場合、まずは本人の書面同意を得ることが大原則となる。EAPのカウンセリング場面では本人の同意がない限り、情報開示できない旨を契約書等でうたっている機関が多いが、逆に言えば本人の書面同意さえあれば、積極的に情報開示し社内と連携が取れることになる。例えば、休職中の従業員に対して定期的にフォローするケースや状況により社内の支援が必要であると判断した場合は、情報を開示した方が本人の利益になる旨を説明し、書面にサインをするよう促す場合もある。

情報開示項目を制限する

カウンセリング場面で話した内容を「全て開示する・全く開示しない」という考え方ではなく、「本人の同意が得られる範囲で」「社内スタッフに情報提供した方が本人のメリットになると判断される情報に限り」本人同意を得て情報開示するという戦略が現実的には重要になる。その際、実際のカウンセリング場面においては、本人と情報開示項目の範囲について相談・確認しながら書面にまとめていく作業が有効であろう。

3、報告書の受け渡しについて

本人同意を得て社内と情報連携する場合、当社では「EAPカウンセリング報告書」という書式に基づき手順を進めている。休職中の社員に対してカウンセリングを行う場合、基本的にはこの書式を用いて随時社内スタッフに報告を行っているが、その際問題となるのは書面の受け渡し方法についてである。本人が会社に行く都合があれば持参させれば良いが、そうでない場合は郵送もしくはFAXというのが従来の方であった。

しかしこれらは情報が漏れるリスクがあることや、特に郵送の場合スピード感に欠ける場合があることから、現在は書式をスキャナで読み込んだ後、PDFファイルに変換し、暗号化・閲覧制限（人事責任者に予め伝えているパスワードが無いと開けない）を行った上でメール送信している。上記方法ではカウンセリング終了後 1 時間以内に社内スタッフに対しクイックかつ確実に情報連携できる点や、社内スタッフ側の閲覧者を限定し責任の所在を明確にできることから、現在のところ最善の方法ではないかと考えている。

4、まとめ

今後は産業医や人事スタッフからEAPへ相談者の紹介を行う際も、電話を通じて口頭で情報提供を行うのではなく、予め用意された書式に基づき本人同意を得て行うべきではないかと考えている。以上のように、EAP及び社内スタッフの情報連携については、必要な書式やルール、仕組みを予め整備さえしておけば、共通の目的である従業員の支援に関してさらに相乗効果を発揮して行うことができるのではないかと。守秘義務問題をクリアしつつ、両者が連携することの必要性が今後ますます高まるのではないかと感じている。

EAPと社内スタッフの連携



情報連携のポイント
本人の書面同意を得る
情報開示項目を制限する