

第4回「海外のEAP事情」

日本におけるEAPの歴史は約10年前に初めて紹介され、4～5年程前から導入する企業が始まり、ここ数年で脚光を浴びるに至った程度です。普及率やサービスの成熟度合いにおいては、米国や豪州はもとよりアジアの中でもかなり遅れています。また、我が国では本来のEAPの目的である「仕事の生産性向上」ではなく、一部で医療系やメンタルヘルスに偏った方向でEAPを捉える動きがあったことも正しい理解の妨げとなってきました。

「世界と比べると圧倒的に日本のEAPは遅れている」「世界標準のEAPから考えると一部の日本のEAPには違和感がある」と強く感じたのは2002年夏に開催された第2回EAP国際地域(アジア)会議 in 東京のことでした。我が国における正しいEAPの普及に取って有益なポイントがいくつか含まれていることから、今回その一部をご紹介します。

「世界のEAPの標準と動き」(EAPA国際地域ディレクター)

- ・国際EAP協会(本部:米国)の海外支部は日本を含めて10支部あり、アジアでは香港、シンガポール、タイにある。
- ・EAPは従業員のパフォーマンスに焦点を合わせるという視点ははずせない。が、残念なことに単に心理カウンセリングを提供するのみという現実もある。
- ・電話のみのカウンセリングで厳密にEAPと呼べるか疑問なものもある。
- ・心理カウンセリングをオープンスペースで行っている会社があった。守秘義務をどう思っているのか。
- ・日本でも職場の心のケアを行う人の公的資格が必要ではないか
- ・DSM- (アセスメント基準)がEAPにも適応されている。

「EAPのベストプラクティス」(オーストラリアEAP協会会長)

- ・もともと政府主導で始まり、公的機関は90%がEAPを導入している(連邦政府は義務付けられている)。民間では1,000人以上で80%、5,000人以上でほぼ100%が導入している。
- ・現在、内部EAPはごく少数、外部EAPもしくは混合型がメイン
- ・カウンセリングは24時間対応が望ましい。対象は社員と限定された家族
- ・相談内容のトップは人間関係、続いて職場の人間関係、不安・うつ等の感情の問題、アルコールや薬物問題は2～3%程度。全体の10～15%を外部リファーしている
- ・キャリアガイダンス、キャリアカウンセリング等も行っている
- ・EAPはメンタルヘルスプログラムというよりもHRプログラム
- ・EAP導入理由は「長期休業等のコスト削減」「選ばれる雇用主であるために」「働きやすい職場を競う風土があり、採用の際にPRになる」「管理職のマネジメントを助ける」等
- ・学校もかなりEAPを導入している。校長先生はマネージャーとしては問題ある方が多い

- ・オーストラリア郵便局では相談の1 / 3が管理職からの相談。人事部や産業保健からの紹介も多数ある
- ・コールセンターに電話が掛かってきて10～15%が面談カウンセリングにつながっている

「中国語圏におけるEAPサービスの特徴」(民間EAP会社代表)

- ・政府主導ではなく、ビジネスとして生まれた。
- ・マーケットが成熟していないエリアにおいては我々プロバイダーが啓蒙する必要がある。
- ・EAPはメンタルヘルスなのか、人的管理としてのEAPなのか、私は後者だ。
- ・カウンセラーではなくコンサルタントと呼んでいる。メンタルヘルスやカウンセリングという言葉は誤解や抵抗があり、利用率を高めるためにあえて使わないことにしている。

特に印象に残った事はEAP = メンタルヘルスではなく、メンタルヘルスはEAPの一部でしかないという点と、EAPの効果を考えてメンタルヘルスやカウンセリングという言葉をあえて使わないことも大事である、という点であった。確かに我が国では何の疑いもなく「メンタルヘルス」という言葉を使って対策を進めている企業がほとんどではあるが、多くの労働者にとって+ (プラス)ではなく- (マイナス)のイメージであることは間違いなく、関心の低さや対策の効果を下げる一因になっていたように思われる。

そもそもEAPは「精神疾患かどうか」という視点ではなく「生産性の高低」という視点で捉えることが大原則であるが、さらに従業員に関心を持ってもらい対策の効果を上げるためにはネーミングやPRの仕方にも気を配る必要がある。我が社においても「メンタルヘルス研修」という名称ではなく「ストレスマネジメント」研修とあえて言い換えて実施をしているし、EAPでは前向きな相談であるキャリアカウンセリングやコーチングも受けられることを積極的にPRしている。

また数年前のあるビジネス誌で紹介されていたが、首都圏の「社」ではカウンセリングを「パーソナルコンサルティング」と言い換えたり、活動の位置付けを「うつ対策」ではなく「対人コミュニケーションや問題解決法を身につけてもらうための支援活動」とする等の工夫がすでに試みられている。イメージをポジティブに変え、敷居を低くし、できる限り多くの方に関心を持ってもらい活用してもらうことが、結果的にメンタルヘルスの予防、ひいては企業・従業員の生産性の向上につながることから、上記のような視点は今後ますます重要になるだろう。