

産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第1回



(株)インクルージョンオフィス 代表/産業ソーシャルワーカー

皆月 みゆき Minatsuki Miyuki

Profile

産業ソーシャルワーカー。国家資格を持つ相談の専門家を組織化し、企業で働く人たちが抱える仕事上や生活上の悩みを解決するプログラムを提供する(株)インクルージョンオフィスを設立。問題を未然に防ぎ、個人の幸せと企業の生産性向上を同時に実現している。

1ドルの投資で17ドルの効果を出す 米国型 EAP

産業ソーシャルワーカーの皆月です。ソーシャルワークは人々の生活課題を解決するために人や社会に働きかける仕事で、全世界で200万人以上が活躍しています。その実践の場は、医療、学校、介護、児童、司法、行政など福祉領域を中心に多岐にわたり、日本でのソーシャルワーカーは社会福祉士や精神保健福祉士という国家資格をもっています。

「産業ソーシャルワーカー」は文字どおり、企業の中でソーシャルワークを実践する専門職で、従業員個人と企業の相互にメリットのある状況を目指していきます。他の領域のソーシャルワークとの違いは、企業の生産性向上や利益拡大など経済的命題をもつことであり、従業員個人の働きやすい状況に関与することで企業の利益にコミットして(かかわって)いきます。

今回はこの産業ソーシャルワーカーを理解いただくために、その活動の一つである米国型のEAP(Employee Assistance Program: 従業員支援プログラム)を紹介합니다。日本でもEAPは実施されていますのでご存じの方もいらっしゃると思いますが、EAPとは従業員の個別相談を受ける外部委託型のサービスのことを指します。

米国型 EAP の実態とその効果

米国には、603万社(2015年経済産業省)の企業があるといわれています。そして、この中の77%となる464万社が、米国型EAPを契約しています(2013年)。国税庁「会社標本調査(2012年)」が発表している日本の企業数は約254万社であることから見ても、米国でいかに多くの企業が契約しているかが分かります。しかもこれは米国だけではなく、英国、フランス、スイス、カナダ、インドなど諸外国でも導入されています。

日本のEAPも、もともとは1990年ごろに米国から入ってきたものですが、実際には米国型EAPと日本型EAPにはさまざまな違いがあります。まず、その違いとしてはっきりと表れているのが市場規模です。日本のEAPの市場規模は214億円(前年比2.9%増、2014年矢野経済研究所)ですが、米国ではEAPの最大手であるマグラン・ヘルスケアだけでも約4,600億円、全体では2~3兆円といわれています。米国の企業数は日本の約2.4倍ですが、EAPの市場規模では仮に米国が2兆円としても約100倍もの違いがあるということになります。

米国型 EAP の効果の高さも、日本型との違いといえます。米国型 EAP 契約企業には、ウォルマート、アップル、GM（ゼネラルモーターズ）、フォードなどそうそうたる企業が名を連ねており、各企業から導入後の KGI（重要目標達成指数）が発表されます。具体的には、アブセンティーズムといわれる勤怠状況の改善、健康保険の保険料低減、従業員満足、事件事故の予防などの実際の効果が数値として示されています。例えば GM では、北米の従業員 44,000 人への導入により 1 年後には勤怠での労働損失時間が約 40% 減少、従業員からの苦情の数は約 50% 減少したとの報告がありました。また、ケネコット・カーバ・コーポレーションでは出勤率が 50% 増え、ユナイテッド航空では EAP 導入コストに対して 16 倍の効果が、ボルトマック・エレクトリック・パワー社は従業員の病欠が年間従業員 1 人当たり 6.37 日減り 561 ドルの効果、事故によるロスタイムが従業員 1 人当たり年間 0.92 日減り 57 ドルの効果が出たと発表しています。

日本と米国の EAP の 相談対象のちがい

また、日本型 EAP はメンタルヘルス対策が中心ですが、米国型 EAP の相談対象範囲はメンタルヘルスの不調に限らず、ダイエットや健康、親などの介護、子どものいじめや不登校、結婚や離婚、恋愛、金銭、法律、アルコールや薬物などの依存、身近な人やペットなどが亡くなったときのグリーフケア（悲嘆のケア）など、仕事が手につかなくなることに起因するあらゆる課題に対応します。マクラーレン・ヤングによるグループの発表によると、従業員からの相談の 65～80% は個人的課題であり、これまでの日本企業ではあまり触れてこなかった個人への介入が成果へとつながっていることがうかがえます。

こうした介入は、米国型 EAP の歴史と関係しています。ベトナム戦争の帰還兵にアル

コール依存や薬物依存がまん延し、職場に戻ってからの組織の生産性に影響したことが EAP のはじまりといわれています。

私も相談の中で実感するのですが、仕事のやる気を阻害する要因は表立ったものが、例えばアルコール依存だったとしても、その裏では、暴力問題、金銭問題、健康問題、家族不和などのさまざまな問題が重なり合っています。

特に、初期段階の悩みは多様な問題が絡み合い、相談者である本人も本来の悩みが何かを把握できないことが多いのです。これは、アルコールや薬物への依存性の強い帰還兵の悩みを解決するために、その他の問題への関与も求められ、必然的に個人課題介入へとシフトしていく必要があったのと同様だと考えます。

「産業ソーシャルワーカー」の 役割とは

この米国型 EAP の中核を担うのが産業ソーシャルワーカーです。一定の教育を受ければソーシャルワーカーでなくても相談の実務はできますが、効果が上がる相談を実施するにはソーシャルワークスキルが求められることが中核となっている要因でしょう。その中には、本人とともに家族や周囲への介入、ケースワークとしての支援プロセス（初期対応→見立て→プランニング→援助→判定の一連のプロセス）の活用、サービス機関や専門家への照会や連携、家族生活へのアドバイスや余暇・健康の管理、必要に応じた代弁機能（弱い立場のクライアントに代わり権利を弁護、擁護するアドボカシー機能*）などがあり、これらはすべてソーシャルワークで必要とされているスキルです。

現在、日本の企業では、産業医と産業カウンセラーなどが活躍しています。今回は、それらの専門職と産業ソーシャルワーカーの違いを伝えながら、もう少し具体的な内容に踏み込もうと思います。

* 自己の権利を表明することが困難な人に代わり、代理人が権利を表明すること。