

米国のソーシャルワーカーを核としたEAP

その内容と実績

株式会社インクルージョンオフィス

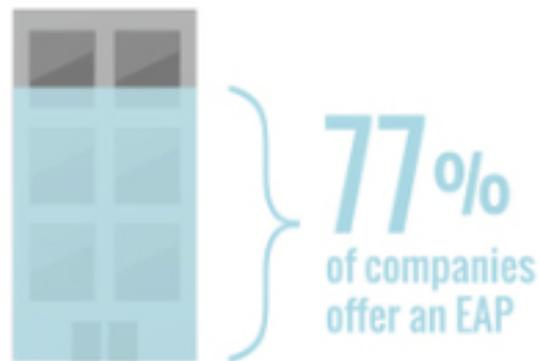
1 米国のEAP 米国でのEAPの普及

- EAPは従業員のパフォーマンス向上に対応するための、外部相談サービス。
- 専門のEAP業社が多数存在しており、欧米ではそのほとんどをソーシャルワーカーが担う「**ソーシャルワークEAP**」が展開されている。



- 1950年には約50社だったEAP専門業社が、2006年には**12000社**程度に増えたと言われている。
- 2013年時点、米国で**77%**の企業がEAPを利用している。

*ソサエティ・ヒューマンリソース・マネジメント調査より



- 2006年には、従業員1000人以上の企業の**82.3%**が、フォーチュン500の大企業の約**95%**がEAPを導入している。

*「The Employee Assistance Handbook」第15章

	Walmart WMT Bentonville, AR General Merchandisers		General Motors GM Detroit, MI Motor Vehicles and Parts
	Exxon Mobil XOM Irving, TX Petroleum Refining		Phillips 66 PSX Houston, TX Petroleum Refining
	Chevron CVX San Ramon, CA Petroleum Refining		General Electric GE Fairfield, CT Diversified Financials
	Berkshire Hathaway BRK-A Omaha, NE Insurance: Property and Casualty		Ford Motor F Dearborn, MI Motor Vehicles and Parts
	Apple AAPL Cupertino, CA Computers, Office Equipment		CVS Health CVS Woonsocket, RI Food and Drug Stores



生産性の向上
(3ページ)

リスク
マネジメント
(4ページ)

収支プラスの
投資効果
(5ページ)

従業員の満足
(6ページ)

EAPの本質

- 1、従業員の生産性向上と組織の活性化
- 2、カウンセリングのアウトソーシング
- 3、医療治療的側面よりも、健康な人を対象とした「予防的」効果
- 4、個人秘密が厳守され会社と個人の信頼関係の上に運営

EAPの基本相談

■EAPは、従業員個人が抱える、生産性向上を阻害する課題への相談・支援をするサービス。

- ・健康問題
- ・介護、保育、
- ・結婚、離婚
- ・金融問題
- ・対人関係
- ・アルコール依存
- ・薬物依存
- ・法律問題
- ・ストレス課題

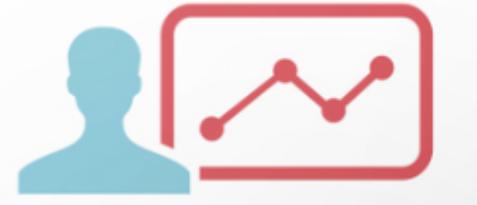
など相談テーマは多岐に渡る



*EAPA(国際EAP協会)

「EAPA STANDARDS AND PROFESSIONAL GUIDELINES」より

個人及び組織への教育研修

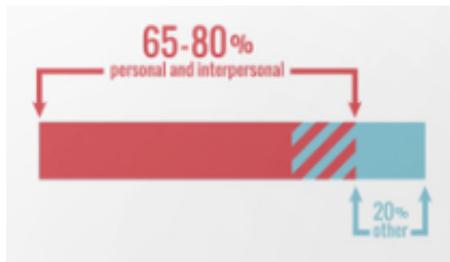


■EAPは、従業員個々に対する相談を基本としながら、**従業員個人**へのコーチングや教育プログラムの提供なども行う。

■EAPは相談内容から課題を見つけ、**組織への研修プログラム**を提供する。研修プログラムには、職場のいじめなどハラスメント対策、差別への対応、ダイバーシティマネジメント、ストレス対応などが含まれる。

*McLaughlin Young Group 「The EAP Serves as a Management Tool and Resource」より

3 米国のEAP EAP導入の効果「生産性の向上」



■従業員からの相談の65~80%は個人的課題（対人に関する課題を含む）である。こうした課題には、個別の相談やマネジメント研修により解決を図っていく。

*McLaughlin Young Group 「ROI for an Employee Assistance Program」より



■EAPによる相談後、従業員の業績が50%上がり、企業における生産性が14%向上した。

*アメリカ合衆国労働局調査より



■健康保険を企業が負担している米国においては、EAP導入により保険料低下が見込まれる。例えばキャンベルスープは28%、バージニア電力は24%の削減が出来た。

*McLaughlin Young Group 「ROI for an Employee Assistance Program」より

アブセンティズムへの対応



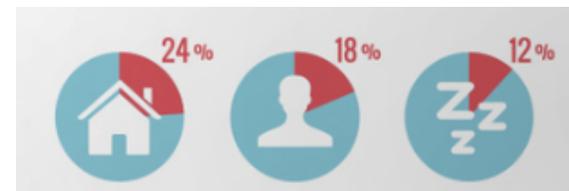
■EAP導入により、欠勤、早退、遅刻が21%減少した。

*アメリカ合衆国労働局調査より



■EAPにより、体調不良による病欠が3人の1に低下した。

*CCH,inc 「予定外の欠勤調査」より



■EAP導入により、家族の病気による欠勤が24%、個人的理由による欠勤が18%、ストレスからくるバーンアウトによる欠勤が12%減少した。

*McLaughlin Young Group 「ROI for an Employee Assistance Program」より



危機への対応



- EAPは従業員の自殺など**職場での緊急事態**が発生した場合にも対応。
- 自然災害などの、従業員の**防災や被災後ケア**にも対応。
- 現場の声を反映させたリーダーシップのあり方などを**コーチング**できる。

*McLaughlin Young Group 「The EAP Serves as a Management Tool and Resource」より

職場のハラスメントや暴力を減らす



- EAPの提供は、米国において「職場のハラスメントや暴力を減らす対策**トップ10**」の中に含まれており、評価される活動と認められている。

*米国ノースウェスタン生命保険会社レポート

リスクと責任の緩和



- EAPは職場の問題を緩和することで、**マネージャーを支援**する。
- EAPは、従業員の怪我や疾病、ハラスメントや差別などにおける企業の**法的な対応を支援**する。

*McLaughlin Young Group 「The EAP Serves as a Management Tool and Resource」より

- ・EAPはリスクマネジメントとして、過労死など仮に企業側に問題があった場合でもEAP導入等の実績があることで幾分かの情状酌量される可能性がある。
- ・セクハラや加害、組織の破壊、自殺などの危機的事案に関しては守秘義務が免責されるため、未遂に防ぐことができる可能性がある。
- ・従業員の退職リスクを回避し、新規採用にも効果をもたらす。研修コスト等の節減も可能。
- ・自殺防止を通じて、職場や顧客への影響を減らし諸経費の負担など直接的コストを削減する。
- ・何かあれば駆け込める、相談できるという安心感が醸成できる。
- ・背景に過労自殺における企業への賠償請求リスク、労働安全衛生法改正による残業過多者への対応などがあり、コーポレートガバナンスの観点からも有用。

*「経営戦略としてのEAP」 木村栄宏 2006年日本国際情報学会紀要 NO.3 47-57

5 米国のEAP EAP導入の効果「収支プラスの投資効果」



■EAPは、1ドルの投資に対して17ドルのセーブができる。

*アメリカ合衆国・薬物乱用&メンタルヘルスマネジメント局より



ユナイテッド航空

投資収益効果が16倍になった（例えば100万円のEAP導入コストがかかった場合に1600万円の収益効果があったということ）

*奈良元壽「グローバルスタンダード人事システムとしてのEAP」日本能率協会マネジメントセンター「人材教育」1999年4月号

ケネコット・カーパ・コーポレーション

- ①出勤率50%以上上昇
- ②医療費55%以上減少

*「産業カウンセリングハンドブック」金子書房 2001年 p33

エクイタブル生命保険

5倍強の投資収益効果

*奈良元壽「グローバルスタンダード人事システムとしてのEAP」日本能率協会マネジメントセンター「人材教育」1999年4月号

マグダネル・ダグラス社

1.5倍～15倍の関連費用削減効果

*US Department of Health and Human Service p16

GM

北米社員44000人（全従業員の7%）にEAPを導入後、スタート前と1年後に比較したケース

- ①勤労など労働損失時間が約40%低下
- ②疾病と事故の給付額は約60%低下
- ③社員からの苦情は約50%低下

*奈良元壽「グローバルスタンダード人事システムとしてのEAP」日本能率協会マネジメントセンター「人材教育」1999年4月号

ポルトマック・エレクトリック・パワー社

社員一人当たり664ドルの経済効率

- ①医療部門での診察回数が年間1.67回減少（46ドル）
- ②病欠が年間6.37日減少（561ドル）
- ③事故によるロスタイムが年間0.92日減少（57ドル）

*「メンタルヘルス対策の必要性和援助プログラム」松本桂樹 労働時報第3442号

Scovill Manufacturing Company

従業員27000人。医療費が19万ドル節減

*「産業カウンセリングハンドブック」金子書房 2001年 p33

出版社

問題：従業員の休みが多かった。

介入：医療連携を維持しつつされて、早い介入を実施。

結果：2年後、会社は休みが71%減少し約110万ドルのコスト削減に繋がった。*California State University Sacramento EAP report より

食品加工会社

問題：高い生産コストに関心があった。

介入：EAPを実施し、上司が支援の要る従業員の識別のしかた、EAPへの送致のしかたを学んだ。経営相談業務として、従業員のEAPの利用度が高まった。

結果：生産コストは34%から12%まで減少した。
*California State University Sacramento EAP report より

約2,000人の従業員を持つサービス会社

問題：暴力的な従業員の状況について、その課題専門のEAPを導入した。

介入：相談だけでなく暴力の脅威についての訓練を提案した。組織の暴力にたいする方針についての助言も行なった。

結果：暴力または暴力の脅威に関する個々の出来事が減少した。
*California State University Sacramento EAP report より

大規模製造会社

問題：組織の欠勤などが415日があり、安全上の課題を持っていた。人事マネジャーは薬物乱用問題を疑っていた。

介入：マネジャーはEAPを含んだプログラムを実施。EAPは、従業員の識別と財産管理や薬物乱用問題に焦点を合わせて、相談を実施した。雇用者は薬テストプログラムも実施し、陽性の従業員はEAPに送致された。従業員人口の15パーセントが、家族問題と精神保健上の理由で初年度にEAPを使った。

結果：平日の年間の欠勤数は、415日から64日までと85%を減少した。会社のための労働者の補償コストもかなり低減した。
*California State University Sacramento EAP report より



EAPの従業員満足度調査

「The Employee Assistance Handbook」第7章 Northeast Companyでの調査より

- EAP利用経験者の**54%**がEAPに「大変効果がある」と認めている。
- 「大変効果がある」「かなり効果がある」を足すと利用者の**96%**が効果があったと回答している。
- 利用者の**75%**がEAPを信頼できると答えている。
- 利用者**全員がEAPの継続を希望**し、EAP未利用者も**81%**がEAPを継続すべきと回答している。

(単位：%)

		EAP利用経験者	EAP未経験者	全体
EAPの効果はあるか	大変効果がある	54	-	-
	かなり効果がある	42	-	-
	どちらともいえない	4	-	-
	まだ効果がない	0	-	-
EAPは信頼できるか	はい	75	16	42
	いいえ	4	10	7
	不明	21	74	51
EAPは継続すべきか	はい	100	81	89
	いいえ	0	0	0
	分からない	0	19	11