

EAPサービス購入事業者のための手引き

皆様の組織にとってEAP (Employee Assistance Program) 従業員支援プログラムとは、

「働く人が職業人生の中で出会う様々なライフイベントに直面した時、仕事のパフォーマンスや職場での行動に変化が生じ、その人の仕事ぶりに問題が出ている、あるいは出そうな時、その生産性の問題を明確にし、問題解決を支援するためにデザインされる職場ためのプログラムです。

Employee Assistance Professionals Association (略称：EAP A) による定義です。

内容：

イントロダクション：EAPの選定

EAPの比較

どのサービスをどのように活用するか

EAP：重要な構成要素

個人へのサービス

組織へのサービス

補完的なサービス

正しい選定：質のよいEAPを何で見分けるか？

キーになる質問

EAPの価格

価格と倫理的問題

避けるべきEAPのタイプ

仲介業者の取り扱い

EAP Aはどのように役立つか

●従業員支援プログラムの選定

現在の組織ニーズにあったEAP会社を選定するためには、組織上の課題を把握しておく必要があります。EAPサービスを導入することで以下のことが達成できることが理想です。

1. 職場の生産性向上
2. 欠勤率の改善
3. 事故の減少
4. 職場の葛藤や不平不満の解決
5. 投資効率の顕著な改善

様々なサービス提供方法を検討して下さい。内部型、外部型、コンソーシアム型、そして既存の健康保険制度や福利厚生、その他の人事戦略との関係も含めて最適なEAP会社を選定して下さい。

●この手引きの利用目的

この手引きは、EAP購入者にとって、効果的な従業員支援プログラムを選ぶ、またはデザインするに当たって確かな情報に基づく決定を行い、その利益を最大にするための利用して下さい。

国際EAP協会（EAP A）は、従業員支援に関するグローバルなニーズを考慮して、EAP導入を検討している企業が高品質のEAPサービスを楽しむことができるように本手引きを発行することにしました。

この手引きは、購入検討の過程で問うべき必須の質問を明確にし、包括的なEAPサービスが備えるべき不可欠の要素について記述しています。そして従業員の健康増進および労働生産性とROI（投下資本利益率）の最大化をもたらすようなEAPサービスを組織が選ぶ際の実際的なガイドラインを提示しています。

この手引きは、EAPサービス提供組織、仲介業者およびコンサルタント、保険会社あるいは従業員支援プログラムを提供している何らかの実施主体についてレビューすべき重要な事柄を詳述するとともに、最良の価値をもたらす適切なEAPの適切な選定が確実にできるようにしています。

●EAPパッケージの比較

「支払っただけのものは得られる」というのは、EAPの選定においてもあてはまります。従業員支援プログラムを評価する時、「りんごとりんご」を比べていることを確かめて下さい。

個々のサービス・パッケージが、どれ程あなたのニーズを満たしてくれるかを比較して下さい。コストショッピング、すなわち値段の安さだけでEAPを選ぶのはお勧めできません。

伝統的なメンタルヘルスサービスプランを売りながら、限ら

EAPサービス購入事業者のための手引き

れたカウンセリングやリファーマしかにしていないことで購入者がミスリードするような不心得なグループ、カウンセリング、ヘルスケアプロバイダー、保険会社および仲介業者などの可能性があります。またこれまでもそういうことがありました。そういうものは国際EAP協会が推奨する「EAP規格」ではありません。

実際のところ、いわゆるベンダー選定のアプローチと良く似ています。賢明な購入者は、自分のニーズに最もマッチするように設計（デザイン）されたEAPを選定します。

高品質のEAPサービスは公正価格で、フルサービスのパッケージを迅速に提供します。

各EAPサービス・パッケージの詳細を理解して下さい。どのような重要な構成要素が得られて、何が提供されないのかを正確に知って下さい。（次のセクションをご参照下さい。）

フルサービスのEAPパッケージはどれも同じ必須の構成要素を含んでいるべきですが、しかし、サービスの程度、提供の方法および異なる状況下での対応の在り方には大きなバラツキがあるかも知れません。

●EAPのどのようなサービスをどのように使うか

EAPが何を提供するかによって、それが健全で包括的であるかどうかが決まります。健全で包括的なEAPが真のEAPです。

EAPサービスの範囲は、危機対応（惨事介入、ポストベンション）、コンサルテーション、アセスメント、他の専門家への紹介（リファーマ）、コミュニケーションおよびマネジメントサポート（マネジメントコンサルテーション）などであり、これらは、重要な構成要素であるとともに、ニーズに合った正しい選定をする際のキーポイントになります。

これらのサービスがどのように提供されるかにもバラツキがあります。

最も一般的なのは以下のようなパターンです。

- 内部EAP（組織内部にEAP専門家及び関係者で運営されるパターン）
- 外部EAP（外部ベンダーによって運営されるパターン）
- 内部EAPと外部EAPが協力して運営するパターン
- コンソーシアム型（業界団体が運営）や労働組合が運営するパターン
- 健康保険組合が運営するパターン

* 外部EAP会社は顧客企業の規模、所在地、従業員の人口構成によって全従業員が同様のサービスが受けられるように専門家のネットワークを構築します。顧客企業からは再委託先にあたります。外部EAPベンダーが委託先の品質管理の責任を負います。コアテクノロジー（EAPA規格のEAPサービス）を実践し、品質レベルを維持するための作業を行うのが責務です。

●従業員支援プログラム:重要な構成要素

フルサービスの従業員支援プログラムは、組織、従業員およびその扶養家族のニーズを満たす包括的で統合されたEAPサービスを購入企業に提供できなければなりません。

EAP導入検討の際において重要な構成要素は以下の通りです。

1.個人のためのEAPサービス:(臨床カウンセリングサービス)

A.24時間の電話による危機対応

いざという時に、専門のEAPカウンセラーが、週7日、1日24時間、直接、即時に、電話による危機対応サービスを提供します。フリーダイヤルの提供も必要です。

* インテーク待ち受けが24時間という意味ではない。

EAPサービス購入事業者のための手引き

B. 秘密保持が保証される中でのアセスメントとカウンセリングサービス

EAP サービス提供の経験を積んだ、有資格専門カウンセラーが、安全でプライバシーが守られるオフィス（場所）において、アセスメントおよび短期の問題解決型カウンセリングを提供する必要があります。経験を積んだカウンセラーは、CEAP（Certified Employee Assistance Professional）の資格を取得していることが必要です。

CEAP（国際EAPコンサルタント）とは

CEAP（Certified Employee Assistance Professional）の資格は最高基準のEAPサービスを提供する専門家を一般に公示するために1986年に創設されました。CEAPは有能でクライアントを中心とした実践基準を守り、専門家としての規範にそって行動します。この資格は、今日米国内にて企業、人事専門家、認証機関および従業員に従業員支援の基準として、広く認知されています。

C. 他の専門家への紹介サポートおよび事後確認・フォローアップ

EAPは、クライアントのニーズアセスメント、紹介先に勧めたい治療、クライアントの選定、財政面および他の資源等に基づいて、長期の、もしくは特殊なケアに向けた他の専門家への紹介を支援することが必要です。また、フォローアップおよび進捗状況に応じた支援を行います。

D. 緊急介入・CISM(重大災害後ストレスマネジメント)

緊急事態の際には、経営陣および従業員に対して、適切なタイミングでCISMのサービス（デフュージング、ディブリーフイングおよび他の緊急対応ニーズへのケア）を含む支援が現場において行われます。

* 現在では上記に加えてファーストエイドのアプローチも推奨されています。

E. 薬物濫用に関する専門知識・技術

職場で起きてはならないような深刻な影響をもたらす事態があれば、EAPプロバイダーは、薬物依存や他の嗜癖に関するアセスメントや治療についての特別の知識経験を保有し、訓練を受けていなければなりません。

F. 有資格臨床EAPプロバイダーへのアクセス

CEAPおよび他の有資格専門EAPカウンセラーが、人的にも場所的にも、緊急度に応じたタイミングでサービスができるよう配置されていることが必要です。

G. 扶養家族および同居人の利用

包括的なEAPは、すべての利用可能な従業員にサービスが提供されるのが典型的ですが、多くのEAPでは扶養家族も利用可能にしています。

H. 記録保持に関して守秘が保証されていること

EAPのクライアントの記録は、プライバシーの保護が完全に保証されていなければなりません。雇用者、保険会社あるいはヘルスケア機関は、EAPの記録にアクセスすることはできません。

EAPの記録およびすべての私的な健康情報は、州法、連邦法およびEAPAのガイドラインに従ってメンテナンスされていなければなりません。

* 日本国内では個人情報保護法をはじめとする国内の法令を遵守していることです。プライバシーマークや厚生労働省の推奨するガイドラインに従っていることをと解釈できます。

2. 組織のためのEAPサービス（コンサルテーション、トレーニングおよび評価）

A. 全従業員を対象としたオリエンテーション

すべてのマネジャーと従業員を対象としたオリエンテーションを現地で実施しなければなりません。（多くのEAPベンダーは、継続的なオリエンテーションを提供するため、インターネットにウェブサイトを開設するか、またはDVD

EAPサービス購入事業者のための手引き

のプログラムを用意するなどの対応もしています。)

B. 管理監督者向けのトレーニング

包括的EAPでは、管理監督者が効果的にEAPサービスをマネジメントスキルのひとつとして職場で活用できるようにリーダーシップトレーニングが行われます。トレーニングは、様々な形で行われ、そこでは問題を抱えている従業員に関するパフォーマンススペース（職場の行動）での課題把握、管理者が従業員をEAPにリファーするプロセスなどのトピックが取り扱われます。

C. EAPを周知させるための材料の提供

EAPは、職場への周知を徹底し、EAPサービスとその支援へのアクセスを容易にするため、ポスターや財布に入れておくために配布する名刺サイズのカードなどの様々な印刷物の他、オンラインサービスその他の支援を行う必要があります。

D. EAPの方針策定（プログラムデザイン）とその調整

EAPは、その開始のとき、およびその後定期的に、その会社ごとに作成したEAP方針書の策定を行います。そして関連する他の方針や他の既存サービス（産業保健制度）との調整、リスク管理活動（経営戦略）の方法、現場の研修・トレーニングや他の支援に付加する活動内容を、経営陣および主要な関係者にコンサルテーションを通じて情報提供する必要があります。

E. 労働組合等との調整

EAPは労働組合や各職場の組合代表者と効果的に話し合い、既存の労働支援のサービスとの調整を図る必要があります。

F. 管理者とのコミュニケーションおよびコンサルテーション

EAPは、オンサイトおよびオフサイトの両面で、「扱いの難しい従業員」のEAPリファー、職場の軋轢^{あつれま}、休業者の職場復帰会議および他の確認された職場のニーズに関して管理・監督者に支援を行う必要があります。

G. 年次ごとのまたは定期的な利用状況報告

EAPサービスにおいては、包括的でユーザーに分かりやすいEAPの利用状況や活動の報告を組織の利益にかなうよう特別に加工して提供することが必要です。

H. EAPプログラムの評価

投資へのリターンを含む重要な諸成功指標を追跡して示されている、包括的でカスタマイズされた成果報告が提供される必要があります。

* EAPA推奨の利用率計算など業界基準の測定方法を参照してください。

I. クライアント/会社の満足度評価

クライアントおよび組織の満足度に関する報告が提供される必要があります。

* 産業保健関連のスタッフとの連携

日本の企業では社内に産業医、保健師、看護師が常勤又は非常勤で勤務していることがあります。既存の社内資源との連携は包括的EAPにとっては必要です。

3. 補完的なEAPサービスについて

EAPのプロバイダーは、EAPサービスとは別に（しかし、しばしばリンクしますが）補完的なサービスを提供することで価値を高めることが出来ます。これらは重要なEAPの構成要素にとって代わるものではなく、あくまでも補完するサービスであると考えられます。

A. 米国運輸省（DOT）の要請に基づく薬物乱用の評価

米国運輸省が規則に基づいて資格を与えている薬物乱用防止専門官（SAP）によって行われる包括的に義務付けられた評価、リファーおよびモニタリングをする。

* 日本では道路交通法に基づく飲酒運転等に関わる法令順守の指導がこれにあたります。

EAPサービス購入事業者のための手引き

B. 補完サービスとしてのワークライフバランス回復サポート

従業員とその家族に対する支援サービスの包括的な品揃えの一つとして、個人及び家族の広範なニーズに対応した教育プログラムや専門家へのリファーなどが考えられます。

EAPサービスのパッケージに付け加えて他の多くのサービスを提供できるというベンダーはいます。他の補完的な要素を付加することは、御社に対して付加的な価値をもたらしますが、御社の中核的なEAPパッケージにとって代わるものではありません。中核サービスを推進するサービスであることが理想的です。

●最適な選定：質のよいEAPとそうでないEAPを何で見分けるか？

皆さんは、ひとたびEAPのプロバイダーとパッケージの評価を始めたら、選定のプロセスに取り組むに当たってベンダーに格にすべき基本的な質問があります。以下の追加的な質問は質の良い専門的なEAPを選ぶのに役立つでしょう。

1. 相談のプライバシーが守られるようにしていることは何か？

すべてのEAPクライアントの記録は、その秘匿性が完全に守られ、それが維持される必要があります。EAPの記録は他の個人的な健康や保険の記録とは分けて保持される必要があります。

2. EAPサービスは、職場でも提供していますか？

* 待ち受けサービスだけでなく、職場に出勤が可能か

3. マネジメントとの直接のコミュニケーションや支援がEAPから受けられますか？

* 管理監督者がEAPコンサルタントと連絡をとることができるか

4. タイムリーで適切な知識に裏付けられた危機対応（インターベンション、ポストベンション）が得られますか？

EAPは危機に即応するものでなければなりません。そして現場ニーズに合うCISMサービスに手を加えられ、必要なすべての場所での危機に対応できるものであることが必要

です。

5. 実績報告を定期的に提出していますか？

EAPは年次ベースで実績をトレースし、利用状況、満足度およびクライアントに特化したROIに関する報告書を提出しなければなりません。

6. ネットワーク（外部資源）はどのように構築しているか？

プロバイダーはEAPの専門家ですか？それともEAPの資格はないが行動面の健康を取り扱うカウンセラーですか？そのEAPは、CEAPを含む有資格のEAP専門家から、緊急/非緊急度に応じたタイムリーで即応的なアポイントが得られる保証はありますか？

会計士はCPAであることを求めるならば、EAPカウンセラーはCEAPであることを求めます。

* その他の外部資源：法律、育児、ファイナンシャルプラン等のアドバイスを得る専門家のネットワークを構築しているか。

7. 迅速かつ効果的なサービス提供が可能か？

皆さんは、すべてのマネジメントやコンサルテーションのニーズに対して迅速なサービスをしてもらえるよう、EAPプロバイダーの経営者は現場の責任者が誰か分かっている直接コンタクトが取れますか。

* 待ち受け体制や何営業日以内に予約が取れるのかといった実態について質問する。

8. そのEAPは、個人のクライアントとサービスの利用状況をどのように追跡していますか？

EAPは、EAPサービスの利用状況をどのように追跡しているかを明確に定義する必要があります。利用状況の数値は従業員の分と扶養家族の分が分けられていますか？またその数値は電話による利用の分が別になっていますか？トレーニングやコンサルテーションについてはどうなっていますか？

9. クライアントの満足度を計る尺度はどうなっていますか？

EAPは、有効かつ測定可能な、従業員と組織の満足度合

EAPサービス購入事業者のための手引き

いを報告するため、信頼性のある情報収集プロセスを使用する必要があります。

“ファントム ネットワークス”にご用心を
皆さんの地域でEAPビジネスに入札する会社は、100人のプロバイダーを確保していると自慢するかもしれませんが、しかし、いわゆるプロバイダーネットワークへの参加者の多くが、新しいクライアントを受け入れなかったり、アポの報告が大幅に遅れたりすることがあると分かり、それがクライアントの欲求不満に繋がることがあります

特記事項：小規模事業者のためのEAP

自社に合ったEAPプロバイダーを見つけるのが難しい小規模事業者の場合、その地域で小規模事業に対応してもらえらるEAPプロバイダーを見つけるため、EAPAにコンタクトすることが出来ます。(注意：米国内のみ) また、組合またはコンソーシアム型のEAPサービスに加盟することも選択肢の一つです。

* 日本国内のEAPサービスプロバイダーは公共のサービス、精神保健サービス等についての理解がる。

●EAPの価格設定について

雇用者が負担するコストは上がり続けています。カイザー・ファミリー基金のHERT雇用者健康福祉 2004年調査によれば、健康保険を提供するためのコストは、2004年に平均で11.2%上昇しており、4年連続して二桁の保険料上昇が続いています。

しかしながら、EAPのコストは過去10年間以上相対的に安定した状態が続いています。それはなぜでしょうか？

原因として好ましいと考えられるのは、競争が激しくなっていることとテクノロジーの進歩です。一方好ましくない影響

としては、顧客の争奪を狙いにした価格づけや組合せ保険商品の付加サービスとしてEAPが使われていることです。

外部EAPが設定している価格の在り方とその倫理的な問題について

外部の、或いはアウトソース型の殆どのEAPは、頭割りの料金になっています。つまり固定した金額が事業所からEAPに支払われています。固定金額あるいは従業員一人頭いくらかという価格になっているため、外部EAPは契約書面で特定されているすべてのサービスを提供する責任があります。

倫理面の懸念は、一人当たりのレートがすべての契約上のサービスを賄うのに十分な額ではないときに発生します。一人当たり料金を低く設定した入札では、EAPへの予算不足が生じる可能性があり、その経済的なプレッシャーから、EAPは限られた標準以下のサービスを提供する誘因に駆られてもおかしくありません。加えて、利用率を意図的に低く見積もるような不誠実なEAPでは、利用を制限したり、重要なサービスの提供を減らしたり遅らせたりすることが起こり得ます

低価格のオファーをするEAPに関しては、以下のような点にもよく注意して下さい。

■ 単に電話で情報提供するだけのような利用や短時間の「電話インテーク」をカウントする、或いは以前にオープンしたケース（事例）をミックスするなどによって利用率を高く見せかけること

* 頻繁に利用する従業員の相談回数が多いことがEAPへの投資の狙いになっているのか確認してください。多くの企業は年間何名が利用した、利用者は何回面接を受けたかを投資効果ととらえることがおおいです。

■ 1ないし6セッション程度の短期モデルまたは1回のセッション後リファアアウト（他資源、医療機関等、へ照会）を提案をすること。

■ 利用を妨げる方法として、プログラムを促進しないように

EAPサービス購入事業者のための手引き

すること。

- 約束したものより少ないサービスしか提供しないこと
- プログラムの活動を説明するとき専門家やカウンセラーの経験や実績について偽ること
- サービス提供の際、無資格、またはよく訓練されていない低コストのスタッフを使うこと
- 低資格の提携プロバイダーに安いレートでサービスを再委託すること（下請けへの圧力）
- 提携EAPネットワークの範囲と利用可能性を誇張すること、および活動していないプロバイダーをネットワークに含めること（ファントム ネットワークス）
- 初期の臨床的手段として、クライアントをインターネットまたは電話による対応に頼るように奨励すること
- 短期間に契約内容の見直しを求めること

安全弁として確認すべき事項

✓ クライアントのケア、アセスメント、利用の促進及び職場でのサービスなどが、その仕事に比べて低すぎる料率のために疎かになるようなことがないか、料率の適切さを注意深く評価すること。提案されたEAPサービスを提供する原資が不十分であるような入札は受け入れないこと

✓ 利用率がどのように計算され報告されるのか、ケースの定義はどのようにされるのか、そしてどのような臨床媒体が使われるのか（例えば電話か、インターネットか、対面か、など）を尋ねること

✓ 複数のサービスがセットされているとき（例えば、“EAP”と“ワークライフバランスの支援”など、二つまたはそれ以上のプロダクトがパッケージとして売られるようなとき）、或いはEAPが埋め込まれ、健康もしくは長期休業補償保険パッケージの付属品として売られているときは、重要な構成要素のサービス提供にかかる費用の取り扱いについて開示を求めること

●避けるべきEAPのタイプ

O120EAP：フリーダイヤル

あなたのところでは、単に低価格、回線料無料の電話またはインターネットを利用したカウンセリング（他のサポートは無し）の提案を受けているのではありませんか？これは限られた相対的に安価なサービスを部分的に供給されているのであって、EAPではありません。ごまかされないようにしましょう。

* 担当コンサルタントがクライアントの相談開始から終了までフォローするのか、アクセス毎に別のコンサルタントが担当するかによって期待するサービスの質は異なります。

保健商品の付属サービスとしてのEAP

保険会社もしくは健康保険が、最初の3回の訪問は、従業員に対して無料でメンタルヘルスプランを提供するというEAPを提案することがあるかも知れません。しかしそのあと従業員はどうなるのでしょうか。メンタルヘルス公共サービスに紹介される、医療機関に紹介されるなどが考えられます。どんな問題があるのでしょうか？守秘の問題、無資格のEAPプロバイダーが取り扱うという問題、職場とのコンタクト欠如という問題、想定外の料金その他倫理的（クライアントを依存させるなど）な疑問点が周辺に見られます。

グループ実践型EAP

もしも心理学者のグループまたはあるメンタルヘルスケアの実践グループがEAPの提案を始めたら、そのサービスを取りわけ注意深く吟味すべきです。彼らはカウンセリングサービスは上手にやるかも知れません。しかし実践経験がなかったり、CEAP資格のあるEAP専門家や特定のEAPサービスチームでなかったり、すべての中核機能を提供するという約束がなかったりする場合、彼らは新しい安易な収入源としてあなたの方の費用を求めがちです。

訓練され、経験を積んだEAPスタッフおよびEAPに精通した再委託プロバイダーのみがEAPサービスを皆さんの組織に提供すべきです。

EAPサービス購入事業者のための手引き

残念なことです。まだ多くの雇用者はEAPプロバイダーを価格ベースで選んでおられるようです。「安かろう、悪かろう」です。とりわけ、危機に遭遇した時（インターベンション、ポストベンションのサポート体制）やその他のEAP支援に対するニーズが最大限に達した時に真価がわかります。

注：EAPサービスのコストは、地域、国、サービスの内容によってバラツキがあります。

●EAP仲介業者（ブローカー）の取り扱いについて

EAPサービスプロバイダーではなくサービスプロバイダーを複数扱う仲介業者からEAP契約を提示されたり、売り込みをかけられたりすることがあるかも知れません。そうした業者は、しばしば、会社のために、健康、歯科、眼科のプラン、生命保険、更にそれ以上の多様な福利サービスの一つとして取り扱おうとします。

そのように多くのサービスを束ねた取決めは、単一の仲介業者またはヘルスケアグループとの関係を作っておけば、サービスを受けるのに1回のコンタクトで済み、帳簿への記載処理も容易であることから、効率的な方法であるかも知れません。うまいやり方に見えますが、本当でしょうか？留意点があります。

EAPは、職場の従業員のパフォーマンスの改善と職場の支援に資するものです。EAPを単に健康維持のためのケアやメンタルヘルスサービスの延長として付け加えている会社は、職場の生産性ツールおよびマネジメントコンサルティングサービスとしてEAPがもたらす職場の価値や経済的利益を得ることが難しくなります。

もし皆さんの会社のEAPがメンタルヘルスケアパッケージとして、もしくはその一部として提供されているのであれば、以下の疑問について考えることが重要です。

・あなたの会社では包括的EAPの恩恵を受けていますか？もしくはプロバイダーによるサービスのように取り扱われていますか？

・EAPは、マネジメントのパフォーマンスを強化し、社員の離職を減らすことに役立っていますか？

・EAPは、職場の軋轢^{あつれき}や葛藤^{ひとくせい}（コンフリクト）解決を助けるための介入に関する教育を受けて、そのサービスを提供しますか。EAPの記録はその秘密性が保たれ、健康や人事に関する記録とわけて保管されていますか？

もし仲介業者と交渉中だったら以下を参考にしてください。

あなたが選んだ仲介業者は、EAPについて精通し、あなたと同じ産業で似たような規模の会社との仲介の経験をしていることが理想です。仲介業者は、あなたの会社のために仕事をしているということを忘れないで下さい。つまり、彼らは最高の、そしてあなたが属している組織にぴったりのEAPを得られるようお役に立てなければならないのです。

キーになる質問：評価の過程にあるときでも、あなたの電話に、また問いに答えるのにどのぐらい時間がかかりましたか？

注意！

大抵の仲介業者は正直で誠実です。しかし一部の業者はEAPの競合提案を公正に呈示していないかもしれません。あるプロバイダーから比較的高い手数料や他の配慮を受けている不心得な仲介業者が、役に立つプログラムを比較するものだと称して表面的な調査を提示するかもしれません。しかしそれは仲介業者のお気に入りプロバイダーをパートナーとして勧めていると思われる。

どのようなビジネス上の調達行為でも言えますが、もしあまりに良すぎように見える価格の見積もりを出されたら、精査しましょう。もし皆さんが、仲介業者または保険業者の合法性に疑いを感じたら、検証のために州の保険委員会（*日本国内では専門家団体が表示する価格に関する調査、報告書を参照してください）または資格発行機関に直接問い合わせましょう。適切な聞き取りと照会によるチェックは、間違った選定を避けるのにも役に立つでしょう。

注：健康保険の代理人や仲介業者は、皆さんが購入するサービス・パッケージの価値に基づいて、保険業者から手数料の

EAPサービス購入事業者のための手引き

支払いを受けます。もし、皆さんがEAPサービスを提供するために仲介者を使えば、余分な料金負担を余儀なくされるかも知れません。



●EAPA（国際EAP協会）がお手伝いできること：

EAPA (Employee Assistance Professionals Association) は、1971年に創設されましたが、世界で最も歴史が長く最大の従業員支援専門家の会員組織であり、合衆国内に約5000人の会員を擁し、他の30か国の会員を加えるとそれ以上になります。EAPAは年次総会を主催し、Journal of Employee Assistanceを出版するとともに、公には情報提供、教育、訓練その他会員のスキルや成功や従業員支援職の認知度を高めるための諸資源を提供しています。

産業界において最も影響力を持ち、敬意を払われている組織として、EAPAは、従業員支援分野におけるグローバルからの声に沿うよう奉仕しています。

更にEAPサービスに関する情報が必要、また、EAPAの会員プロバイダーおよび皆さんの地域内の会員組織を紹介し、欲しい場合は、EAPAにご連絡ください。

以下は、EAPの成果に関して文書上に現れたいくつかの例です。

○シェブロンは、EAPを使うことで、従業員離職が減少し、1ケース当たり50,000ドルの節約ができたことを認めた。シェブロンはまた“監督者のEAPリファーマーにより、従業員のパフォーマンスが50%改善された”と発表した。

○アボットラボラトリーの研究結果によれば、EAPに使った費用1ドルにつき6ドルのリターンが得られたと報じている。またEAPを利用している平均的な従業員は、EAPを利用していない従業員に比べて入院治療コストが3年間で10,000ドル少なかったと記している。

○バージニア電力は、EAPの利用によって従業員の医療コストが23%減少したと報告した。

○キャンベル・スープ会社は、EAPを利用することでメンタルヘルスのコストを3%削減した。

○ノースウェスタン・ナショナル生命保険会社は、画期的な研究の中で、“EAPを提供することは、組織が職場における暴力発生の可能性を減らすトップテン・アクションの一つである”と記録している。

EAPサービス購入事業者のための手引き

参考論文：

Selvik, R. et al. 2004, “EAPの、仕事、人間関係および健康結果への影響” EAPA Journal of Employee Assistance

Kraft, H. 2004 “ハイ・パフォーマンスへの鍵” EAPA Journal of Employee Assistance

Torran, N.M. Risk & Insurance, September 2003

“EAPにおける一人当たり料金固定型価格方式の倫理的な意味について”

EAPA Professional Practice White Paper, March 2004 Created for the Employee Assistance

Professionals Association by Donald G. Jorgensen, Ph.D., CEAP® 2005

一般社団法人EAPコンサルティング普及協会 広報委員 和訳 2012年11月

<http://eapatokyo.org/>

組織、企業がEAPプロセスの導入検討する時、最も自組織に適したEAPサービスプロバイダーを選ぶために検討すべき内容を網羅しています。複数の業者から自社にとって最も効果的なEAP会社を選定する際にご活用ください。(広報委員 翻訳文責：西川あゆみ)

原文タイトル THE EAP BUYER' S GUIDE は EAPAのHPからダウンロードできます。

* 日本国内の参考情報

1. 産業医科大学による COA 方式メンタルヘルスサービス機関機能認定 (通称 MH 認定) <http://www.uoeh-u.ac.jp/JP/medical/hoshms.html>
2. 労働者健康福祉機構 登録相談機構
<http://www.rofuku.go.jp/yobo/mental/sodankikan/tabid/117/Default.aspx>