



次世代 EAP サービス！ 始動

カウンセリングをはじめとする従来の EAP サービスでは、相談者が相談室に来てくれさえすれば適切に支援できます。ただ一方で、そもそも支援が必要と思われる人が相談室に来室されないということも多く、対応すらできないというジレンマを抱えることがありました。

支援がなかなか届かない理由としては、「支援に対する偏見や抵抗感がある」、「支援の存在や受け方を知らない（情報が届いていない）」、「本人が支援の必要性に気付いていない」、など様々な要因が考察されています*。

デジタル・アウトリーチとは

こうした現状を踏まえ、積極的に支援対象者のいる場所に出向いて働きかけ、必要な支援を届ける取り組みのことをアウトリーチといいます。アウトリーチにはいくつか種類があります。その中で、**SNS などのコミュニケーションツールや、IT ツールを使って支援を届ける手法をデジタル・アウトリーチ**と言い、今の時代に合った新しい支援として注目を集めています。

声掛け相談サポート = 適度なお節介

弊社では、このデジタル・アウトリーチの手法を活用した『アウトリーチ型声掛け相談サポート（以下、声かけ相談サポート）』をスタートすることになりました。この声掛け相談サポートでは、まずクラウドアプリ『コンケア』を対象企業の従業員に利用してもらいます。



コンケアとは、タブレット端末や PC 上で 6 つの天気マーク（上記イラスト）の中から、そのときの気分に近いものを 1 つ選ぶことによって、心の状態を振り返ります。これを出勤時、退勤時の 1 日 2 回行い、従業員の毎日の気分状態を記録していくツールです。

この気分の記録を毎日行なっていくことで、従業員の心の状態を折れ線グラフの形で可視化できるようになります（図 1）。

そして、この**コンケアでは心の状態にいつもと違う変化が生じたときに、独自のアルゴリズムで変化を検知し、その変化を知らせるサインとしてメール通知が届く仕組み**になっています。

（図 1）



このサイン・メールがカウンセラーの元に届けられるように設定しておきます。カウンセラーがメールを受け取ったら、従業員にメールを送って声掛けし、セルフケア情報をお届けしたり、相談を促します。このような働きかけにより、早い段階でケアできるように支援していく、というのがこのサポートの流れになります。

実際に 2023 年 1 月からこの新しいサポートが始まっています。正直に言うと、知らない人から突然メールで連絡が届く訳ですから、人によっては抵抗感を示される方もいるのではないかと心配していました。ところが実際の反応を見ると、詳しく近況を教えてください、「ちょうど相談したいと思っていました」と相談につながるケースが想定よりも多くて驚いています。「タイミングよく」というのがポイントで、上述のような変化があったタイミングで声をかけることによって、必要な人に、必要な情報や支援を届けやすくなると実感しています。今後も**「適度なお節介」を合い言葉に、従業員のみなさんが健やかに過ごせるよう、ほどよい距離感で見守り、支援を届けます。**

祝 名古屋オフィス オープン！

2022 年 10 月より名古屋オフィスがオープンしました。名古屋オフィスでは、上述したアウトリーチ型声掛け相談サポートで他社と差別化を図り、地域に密着して EAP サービスを提供していきたいと考えています。

ご関心ある方は QR コード (<https://t-mental.co.jp/company/nagoya>) より、名古屋オフィスの案内をご参照の上、お気軽にお問合せ下さいませ。



end 山本立樹（臨床心理士、公認心理師）
名古屋オフィス長 コンケア事業リーダー

* トヨタ財団 2017 国内助成「しらべる助成」「声なき声」に支援を届ける ―新たなアウトリーチ展開のための調査