

<特集1>

企業のWell-being実現に向けて

～デジタル×ヒトによるEAPの可能性～

宮尾 亮子
Miyao Ryoko

株式会社保健同人フロンティア 事業開発部

要約

保健同人フロンティアは、「家庭の医学」をはじめとした出版物を通して健康・医療情報を国民へ発信してきた。保健師・管理栄養士をはじめとしたからだの専門職と臨床心理士を中心としたこころの専門職の両方を抱えた稀有な企業である。近年はサービスのデジタル化を推進し、従来のEAPサービスの枠組みにとらわれない取り組みをはじめている。メンタルヘルス不調の予防・早期発見のみならず、離職予防や生産性向上を目指す企業を視野に入れた取り組みも支援しており、いわば従業員と組織のWell-being向上をデジタルで支えている。その一つが、ヘルスケアアプリ「みんなの家庭の医学」である。情報社会において正しい健康情報を見つけることができ、日常の中でヘルスリテラシーを高める取り組みである。もうひとつが組織を見える化する、ストレスチェック「HoPEサーベイ」である。法制度に準拠したストレスチェックの尺度に加え、「人材の定着」と「生産性」といった独自開発尺度を搭載し、データドリブンな組織改善を支援する。いずれもデジタルを活用した新しいEAPの在り方といえるが、これらの効果を最大化するのは人と人によるコミュニケーションであり、カウンセリングや組織介入等の専門職の支援が必要不可欠と考える。

キーワード：EAP、「家庭の医学」、デジタルサービス、データドリブン、Well-being

I. はじめに

1. 創業を支えた出版業

株式会社保健同人フロンティア（旧社名：保健同人社、本社：東京都港区、代表取締役社長：段塚忠宏）は現在、「Your Well-being Coach」というビジョンを掲げ、「Well-being」を実感できる社会を目指し、企業で働く従業員の方々が、より健全な心身で仕事ができるようサポートするサービスを提供している。1946年の創業当初は、出版業が祖業であっ

た。戦後まもない頃、創立者の大渡順二氏が結核の指導雑誌『保健同人』を創刊。自身の結核の闘病体験を踏まえ、予防・啓発の視点を持って書かれた同誌は1952年に厚生大臣賞、1956年に保健文化賞を受賞した。科学的根拠に基づいた医療知識を広めたことは当時より先駆的であり、その後も多くのベストセラーを輩出した。中でも、“赤本”で知られる1969年発刊の『家庭の医学』は一家に一冊と言えるほど、多くの家庭に置かれ親しまれた存在である。

また1988年からは電話による健康相談窓口を開設し、契約する団体の利用者とその家族の、健康や医療に関する不安や疑問に応えてきた。保健師や管理栄養士によるからの相談にとどまらず、臨床心理士等の心理専門職によるこころの相談にも広く対応してきた。2009年からはEAPサービスとして、企業に勤める働く人々への支援サービスを開始。からだところの両方の専門職を抱える当社は、EAP事業者においては稀有な存在であると言える。

2. サービスの深化

このような伝統に裏付けられた当社において、二つの転機が訪れる。まずは2020年4月より始まった、サービスのデジタル化推進である。伸び悩んでいた出版業を整理し、デジタルサービスを新たに事業の中心に据えるという大きな改革であった。後述するヘルスケアアプリ『みんなの家庭の医学』もその成果のひとつである。

もうひとつは、2022年10月のヒューマン・フロンティア株式会社との合併である。同社は2000年に設立後、2003年にEAP事業者として国内初のISO9001を取得。全国に心理専門職のネットワークを持ち、必要に応じて全国どこでも対面でのカウンセリングを実現する「現場型EAP」を提供し、これにより相談を待つだけのEAPサービスではなく、援助や早期介入を必要とする従業員により深くアプローチすることを可能としていた。

このように、サービスのDX推進・デジタルコンテンツ化を進める一方で、専門職を活用した人によるサービスを強化した当社は、EAPにおけるDXの可能性をどう捉えているのか。

II. 課題認識

2020年のコロナウイルス拡大以降、企業における働き方が大きく変わり、いわば働く常識が変化してきた。そのような中で、従業員の健康管理については、在宅勤務導入による不規則な生活習慣、運動不足、孤独感によるメンタルヘルス不調のリスク増大、生産性の低下などが懸念されてきた。また、組織としてのコミュニケーション不足も顕著であり、若手社員へのフォローが十分でないことが離職理由に挙げられるようになった。企業としては、何らかの不調や離職の予兆を早期に発見し、介入できるような施策を講じることが求められている。

ところで、企業が密に連携すべき組織として健康保険組合が挙げられる。健康保険組合においては、増大する医療費の課題を見過ごすことはできない。厚生労働省によると2019年度は国民医療費が44兆3895億円で過去最高を更新している。2020年度はコロナウイルス拡大により受診を控える傾向にあり一時的に押し下がったものの、少子高齢化社会を鑑みると、医療費の適正化には有効な保健事業を講じる必要がある。予防・健康管理の重点化により目指すべき姿（経済産業省ヘルスケア産業課（2022））においても、比較的若い年代の予防や早期診断・治療を拡大することで、高齢期の医療費・介護費の伸びを抑えさせることを目指していることが分かる（Figure.1）。しかし、健康保険組合のほとんどが、実際には有するデータ（レセプト、健康情報等）を十分に分析できていない。その理由として、データに精通した分析できる人員に限りがあること、紙媒体による業務が多いことや抱える事業所からの問い合わせ対応の煩雑さがあげられる。

両者に共通するのは、従業員（加入者）の健康保持・増進を目指し、そのための施策や

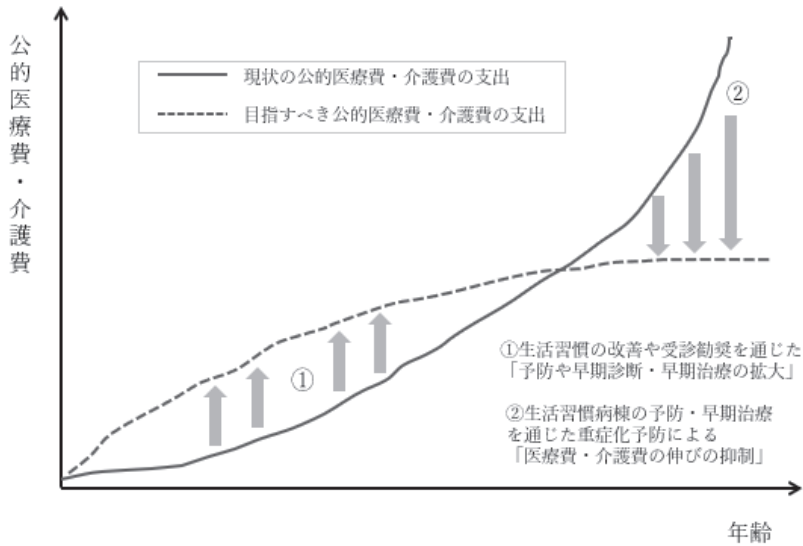


Figure.1 予防・健康管理の重点化により目指すべき姿（経済産業省ヘルスケア産業課.(2022)）

介入がきちんと届く形でアプローチする必要があるという点である。目指す先は“コラボヘルス”の強化であり、データの利活用・分析をはじめとした情報連携や共同の取り組みの促進が重要視される。

Ⅲ. Well-being実現に向けたデジタルサービス

では、それらの課題に対してどのようにアプローチを図るのか。当社は、従業員向け、企業人事向け、それぞれへのデジタルサービスを開発・提供するとともに、複合的にヘルスケアサービスを提供する「新デジタルプラットフォーム」を構築している。ここでは特に注力している二つのデジタルサービスについて紹介する。

1. 従業員とその家族のWell-being実現を目指して

ひとつめは従業員向けのデジタルサービス、ヘルスケアアプリ『みんなの家庭の医学』である。健康・医療情報の検索による日常の

健康リテラシー向上から困った時の相談まで、健康に関する疑問・悩みの解決につながるサービスであり、その名の通り当社のロングセラーであった『家庭の医学』がアプリの機能の一部として含まれている。前述の通り当社は従来より電話による相談サービスがメインであったが、若年層を中心とした電話で話すことへの抵抗感を背景に、電話の利用率には限界が見えていた。それよりも、まずは自分で調べるという行動の方が広い世代になじみやすいことから、アプリ内でワンストップで「調べる」⇒「相談する」という導線設計している。出版業を祖業としている当社においては、この「調べる」の段階で家庭の医学をはじめとした多くのコンテンツを有している点も非常に優位性が高い。情報が多くあふれる社会にあって、ソースやエビデンスが不明な情報ではなく、医療機関や専門家の監修がついた科学的根拠に基づく情報が得られる点は強みと言えるだろう。

またマイページには、ヘルスログ機能として歩数計や体重管理機能も併せ持っている。ゲーミフィケーションの要素を交え、本人と

家族が一緒になって楽しめる設計となっており、日常において自然とヘルスリテラシーが向上するような仕掛けを有している。日ごろから健康に対する意識を醸成し早期の治療・予防につなげることで、将来的な医療費を抑制することを支援している。

2. 組織のWell-being実現を目指して

もうひとつは、企業人事向けのデジタルサービス、ストレスチェック『HoPEサーベイ』である。ストレスチェック『HoPEサーベイ』は、改正労働安全衛生法で2015年より義務付けられたストレスチェック制度に準拠し、厚生労働省の推奨する調査票（職業性ストレス簡易調査票：57項目）に対応するだけでなく、当社が独自開発した尺度を選択することができる。この独自開発の尺度は、「人材の定着」と「生産性」という2つの尺度で構成され、2020年10月～12月に収集した約7,000件のデータサンプルを基に作成された（Table.1）。この2つの概念は組織の

生産性向上・Well-beingの実現に重要な因子であると定義づけており、職業性ストレス簡易調査票で測定される職場のストレスサーや上司・同僚のサポートと組み合わせることで、より多角的に組織を分析することを可能としている。いわゆる組織の「見える化」を促進するデジタルサービスと言えるだろう。

特に注目すべきは「人材の定着」に含まれる『心理的に安全な職場』という因子であるが、これはエイミー・C・エドモンドソン（2018/2021）の提唱する『心理的安全性』を妥当性検証に使用した概念である。上司・同僚のサポートとも非常に相関が高く、組織のWell-beingを図るうえで重要な因子となっている。

当社ではこのストレスチェックシステムを提供するだけでなく、年間を通して利用した企業の従業員データを統計情報として解析し、情報提供している。2021年度は約17万人の利用者データを解析し、属性や業種別の高ストレス者率や総合健康リスク、また独自

Table.1 「人材の定着」と「生産性」の構成因子

	因子	概念
人材の定着	成長できる職場	自分自身のキャリアアップと成長がイメージでき、自律的・主体的に関わることができる職場か
	心理的に安全な職場	安心して自分の意見を自由に述べたり、正直にミスを言い出すことができる職場か
	認められる職場	努力を認めて声をかけてくれたり、気軽に相談できる相手がいる職場か
生産性	組織への愛着	組織からの期待に誇りや喜びを感じ、働くことで活気が得られているか
	役割の遂行	自分に与えられた職務に対して、チームの方針を理解した上で十分に業務を遂行しているか
	仕事に対する向上心	仕事に関するスキルや知識を向上させるモチベーションがあるか

尺度とストレスの相関関係などを分析した。このような統計情報をしっかりと分析し知見を積み上げることが、組織の課題解決のヒントを見つけることにつながると考えている。

このように、従業員本人が利用してヘルスリテラシーの向上を図る取り組みと、データドリブンで組織の見える化を促進する取り組み、この両輪の支援・提供こそが、働く従業員と組織のWell-beingの実現につながると考え、今後もブラッシュアップを図っていく。

IV. これからのEAP

前述の通り、人々が自らのヘルスリテラシーを向上させる取り組みにおいてはデジタルサービスとの相性が良いと考えられるが、特にEAP・メンタルヘルスという領域においては、人による支援がなくなることはない。例えばカウンセリングや組織への介入は、その対応の手法の選択肢としてオンラインや自動化が図られるものの、対面によるアセスメントやコミュニケーションは心を扱う事業者である以上、切っても切り離せないものであると考える。当社の取り組みも、このようにデジタルサービス化が加速する一方、専門職による血の通ったコミュニケーションとの組み合わせにより効果が最大化するということを強調しておきたい。

当社は、出版業からEAP事業、そしてDXを活用したデジタルサービスの開発・提供と、時代の流れに合わせて変遷を遂げてきた。変わらずその根幹にあるのは、科学的根拠に基づいて国民に広く正しい情報を届けたいという思い、そして人々の健康と生き生きとした働き方を願い続ける精神である。変化の多い時代の中で、デジタルを活用して利便性を高めつつ、より個別・最適化された専門職による質の高いサービスを届けられるよう、今後

も品質向上を図っていく。

文献

Amy C. Edmondson (2018). The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth. Wiley (エイミー・C・エドモンドソン, 野津智子訳 (2021), 恐れのない組織―「心理的安全性」が学習・イノベーション・成長をもたらす, 英治出版)

経済産業省ヘルスケア産業課 (2022). 健康経営の推進について. https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/downloadfiles/kenkoikeiei_gaiyo.pdf (2022年12月)