

ニーズに合った健康支援を効果的に進める秘訣

職場での健康支援を効果的に行うには、対象者のニーズを把握し理解すること、さらにその活動を進めるスタッフのチームが元気であることが重要——。そのためにはどうすればよいか、健康保険組合連合会は保健師・看護師を対象に研修会を開き、その技法をひもといた。



健康保険組合連合会の3日間の研修会「保健師・看護師マスタースタッフ」の2日間を使って、ドゥーソップ氏による講習が行われた。実践的内容で「業務に役立てられる」と参加者は話していた。

熱意だけでは空回りする

健康保険組合連合会は8月27日、29日に開催した保健師・看護師を対象にした研修会のなかで「産業保健マーケティングと新たな産業保健活動の技法」と題する研修を2日にわたり開いた。講師は、昨年マーケティング的発想による産業保健活動論「産業保健マーケティング」を提唱した産業医科大学助教授のジアン・ドゥーソップ氏である。研修では、その理論をどう実践すればよいか、つまり「働く場において、顧客（意思決定者と利用者）が必要とするサービス・顧客に必要なサービスを、効果的なチームで開発・提供するための考え方・進め方」が具体的に伝えられた。

まずジアン氏は、「企業では、従業員に対して仕事を遂行するための能力開発、人材育成プログラムには莫大なコストをかけるが、その根幹資源である健康にはそれほどではない現状がある。その重要性を認めさせることも産業保健スタッフの重要な役割。しかし、熱意だけでは空回りしてしまう。プロは、サービスの質を落とさずに提供し続けられることが重要」と、産業保健に携わる職場内外のスタッフのチームづくりの重要性を強調した。

力を発揮できるよいチームとは

ジアン氏が提示するよいチームのポイントにはMPSがしっかりとできていること。MPSとは、①ミッション・目標を明確にもっている、個々のメンバーがそれをよく理解し、かつ自分の言葉で説明できる、②プレゼンテーション・指示・報告の送受信が明瞭で、躊躇なくそれを確認でき、チーム内のコミュニケーションがよい、③スケジュール・共通の予定管理があり、メンバーは互いの予定を把握して時間有効に使う、かつ自己研鑽の時間がもてる、



プレゼンテーションの講義では、例文からキーワードを拾い、自分の言葉で文章を要約し、声に出して発表する練習を実施。聞き取りやすいという30秒で150字を目安に行ったが、慣れたら、声を大きくするとすてきなことを実感。

ということである。チームづくりにはまず、「今、自分がもっているものが何かを洗い出す作業」が重要だという。研修では「WIHQ」（持ち物調べ・表1）という質問紙を使って実際に参加者自身がその作業を行った。

「この質問でチーム全員が自分に分をさけ出せるかが鍵。なぜ、これが必要なのか。個人がもつ才能を効率よく効果的に使えるように、わがチームはこんな才能をもっているのだと知っておくことが重要だからだ。ふだん見えていない能力が会社にとって重要な能力であることも多い。また、個々人にとっては、こういうことをしたい、こういうことを考えているという、自己アピールのチャンスでもある」

対象者を本当に理解しているか

ヨンの状況は、会議で出席者が話した頻度・時間、誰を見ながら話して、誰が反応したかなどを記録してみるとよくわかるという。そのほか、仕事の指示は、思いつきではなく「いつ、いつまでに、どこで、何を、どれを、誰が、誰に、なぜ、どうやって、評価基準」を示して指示・報告すれば無駄が減るなど、チーム運営の具体的な方法が数々あげられた。

「MPSは産業保健スタッフが元気に働く基本であり、すべての働く人にあてはまること。産業保健スタッフは、サービスを提供する相手の働いている状況にもっと気を配ってほしい」とジアン氏は話す。相手を知り、ニーズを把握するきっかけとして、表2のHAQ（健康

表2 HAQ (Health Awareness Questionnaire: 健康認識調査票)

- 「はい」「いいえ」で答える7問
- あなたはご自分の現在の健康について何らかの関心を持っていますか。
 - あなたはご自分の将来の健康について何らかの関心を持っていますか。
 - あなたはご自分の健康について自信がありますか。
 - あなたはご自分の将来の健康について自信がありますか。
 - 一番最近の健康診断の結果において、何らかの身体の「異常」を指摘されましたか。
 - 過去の健康診断の結果において、何らかの身体の「異常」を指摘されたことがありますか。
 - あなたはこれまでにご自分の健康について、専門家に相談したことがありますか。

認識調査票)の活用をすすめる。ニーズを把握するために、対象者との話し合いのきっかけをつくるための質問票だ。

このHAQを用いているある企業では、産業医が判定した有見率は80%だったのに、「一番最近の、または過去の健康診断結果で、何らかの異常を指摘されたか」の問いに「はい」と答えた割合は20%と、従業員がいかに健康結果を覚えていないかがわかった。また、別の企業では、健康について専門家に相談したことがあるのは、健康に関心がある人が25%、健康で継続的に異常を指摘されている人が57%、最近異常を指摘された人が27%、継続的な異常なしが7%だった。この企業では産業医による全員面談を実施しているのだが、従業員は「その面談で相談したとは思

っていない」という現状が浮き彫りになったのだ。つまり、産業保健スタッフを「治療の専門家」として認識しており、「健康の専門家」としては認識していないのである。産業医は、「こんな状況も知らないで今まで何をしていたんだろう」とショックを受けたそうだ。

「医療専門職は、『健康が必要である』ことを先に言いすぎてしまっているいませんか？ 産業保健スタッフ、チームの役割は、顧客を理解し、顧客に合うサービスを運び、開発し、改良し、効果的に伝えるということなのです。相手がどんな時間の使い方をしているのかも知らずに、『なぜ健康が必要か』『どうすればよいか』を言って、それを『時間を有効に活用して』と聞いてもらえないのは当たり前。どうしたら時間を有効に活用できるか、効率よくできるかを考えてほしいと思います」

表1 WIHQ (What I Have Questionnaire: 持ち物調べ) の例

Q1. 経験と自己評価

- 現在所属しているチームで、今まで行ってきたこと、それによってわかったこと
- 現在所属チーム以外の社会活動で、今まで行ってきたこと、それによってわかったこと

Q2. 持ち物 (自己資源)

- 仕事と関連したもので、私は以下のようなものを持っています。
①能力 ②資格 ③知識 ④弱点 (問題点・悩み)
- 仕事以外のもので、私は以下のようなものを持っています。
①能力 ②資格 ③知識 ④弱点

Q3. 現在使用可能な持ち物 (自己資源)

- 現在所属チームで、私が現時点で実際に使えるものは以下のとおりです。
①能力 ②資格 ③知識
- 現在所属チーム活動のために私が備えたいものは以下のとおりです。今のところ〇〇までは備える予定です。
①能力と予定 ②資格と予定 ③知識と予定

……など、4項目12問

健康連の研修会でも扱ったMPS、目標をしっかりと、的確な指示・報告、時間を有効に使うという元気に働くための基本を備え、実践力を身につけるための実用書。10回の勉強会（1回の所要時間は最短30分、最長90分に設定）で習得できるように構成している。

ジアン・ドゥーソップ氏の最新著
『元気に働くための3つの基本』
(発行/中央労働災害防止協会 定価/1200円+税)