

緊急事態対応サービス

今日の変化し続ける職場には、独特な機会と課題があります。課題には、自然災害、職場での事故や死亡、職場の変化といった稀に起きるトラウマ事象と、新型コロナウイルス感染症、人種的トラウマ、政治的ストレス、社会不安などの慢性的なストレス要因が含まれることがあります。急性や慢性のストレスに直面した人は、職場に悪影響を与えうる広範な感情的・身体的な反応を経験することが珍しくありません。Optumは、そのような緊急事態に見舞われた個人を助けること、および従業員が自らのストレス反応にうまく対処できるようにして職場のレジリエンス（回復力）を促進することを目的に、現場でのサポートとオンラインサポートを提供して、さまざまな予定内外の出来事に対応することができます。

緊急事態対応サービス（CIRS）にアクセスするには

Optumは、ケアのために複数の要素で構成されたモデルを利用しています。これは国際的に認められた基準および根拠に基づく実践に一致するものです。トラウマ反応は、時には事後数日または数週間経ってから遅れて起きることがあります。介入を行う目的は、従業員の体験を標準化して緊急事態の後に起きるかもしれない症状に備えてもらい、苦痛を最小限に抑えて回復を早めることにあります。衝撃的な出来事後、状況に対処して再度のトラウマ化を避けるうえで臨床的に適切であると判断され次第、すぐにサポートが提供されます。

- まず、CIRSコーディネーターにご相談ください。下記のいずれかの方法でご相談のお申し込みができます。
 - **（優先）** 弊社のウェブポータルから申し込みます。毎日24時間、年中無休です。
 - EAP専用電話番号に電話をかけて申し込みます。毎日24時間、年中無休です。緊急事態対応サービスにアクセスする必要があることをお伝えください。CIRSコーディネーターがすぐに対応できない場合は、まず担当者が緊急事態の詳細と貴社への連絡先情報を聞き取り、訓練を積んだCIRSコーディネーターへと転送します。
 - EAP番号へのアクセスと追加のリソースについては以下をご覧ください。
 - [Livewell](#)（米国外）
 - [Liveandworkwell](#)（米国内）ポータル
- 申込者宛に、コーディネーターから申し込みの受領を確認する電話またはEメールを差し上げます。
 - 米国内 - 1時間以内
 - 米国外 - 2～4時間以内

CIRS コーディネーターへのご相談

インターナショナルCIRSチームは、メンタルヘルスの臨床医と訓練を積んだスペシャリストで構成されており、その専門知識を以下に活かします。

- 貴社特有のニーズを理解する：これには緊急事態の詳細とお客様が目当たりにしている現在の感情的な反応が含まれる場合があります。このような情報は、CIRSコーディネーターが状況を完全に評価して適切な推奨を行うために必要です。
- 貴社にとって最良のサービスを推奨する：コーディネーターは利用可能なサービスの種類についてご説明し、今回役立つと思われるサービスの種類、サービスをご利用になるタイミング、最大の効果を上げるためのご利用時間数について推奨します。コーディネーターは、サービスを発表して影響を受ける人々に説明を行う方法についてもガイダンスを提供できます。
- コーディネーターは、緊急事態への対応を専門とする臨床医を特定し、サービスの予定を決めます。Optumに代わって緊急事態への対応を行うことを承認された医療プロバイダーは、衝撃的な出来事が人々にどう影響するかを包括的に理解している必要があります。EAPサービスが企業を通して提供されるという性質を考えると、衝撃的な出来事に遭遇したことが労働者と職場にどう影響するか、特にその体験が職場や仕事関連の出来事である場合にどう影響するかについて深く理解していなければなりません。

グループ報告

- 緊急事態のグループ報告に専門知識を有するメンタルヘルスの臨床医が応答者となって進めます。
- 通常の所要時間は1時間となっており、従業員の参加は常に任意です。
- 対面、オンライン、またはその組み合わせが可能です。
- 非常に大きなストレス要因への一般的な反応を標準化し、ストレス管理と対処スキルに関する心理教育を提供し、秩序感、回復、次のステップを確立します。
- 主に心理教育を中心とした**教育グループ**（気軽な話し合いを行い、視覚的プレゼンテーションを使用しません）と、多くの議論を伴う**インタラクティブ・グループ**のいずれも利用できます。
 - 教育グループは、緊急事態に直接的な影響を受けなかった人に最適です。より心理教育的で対話が少なく、対処とレジリエンスの構築に関する情報を、より大きな聴衆に提供するために考案されています。
 - インタラクティブ・グループは、通常、出来事の影響を最も強く受けた人々のためのもので、12人未満の従業員から成る小グループです。
 - インタラクティブ・グループと教育グループは、グループセラピーにもサポートグループにも該当せず、出来事についての詳細な議論も行いません。

個人のレジリエンス育成計画の相談（1対1）

- 15分間の個別相談で、その人に合ったレジリエンス育成プランを開発
- 1対1での参加はいつも任意
- グループ・サービスの後に行われる可能性がある
- 米国限定：対面、オンライン、またはその組み合わせが可能
 - 貴社が1対1のオンライン相談を提供することにされた場合、弊社がスケジュールの手段をご用意し、各個人が15分間のレジリエンス育成計画セッションに申し込むことのできるサイトへのリンクを提供します。申込者の氏名とメールアドレスは、その予約をした本人である従業員および応答者への通知以外の目的で保存されたり使用されることはありません。どの欄も入力が必要ですが、氏名欄には「匿名」と入力することもできます。予約が埋まった時間枠は、予約者名の記載なしで「利用不可」と表示されます。

マネージメント・コンサルテーション

- マネージャーとの15分間の個別相談によって以下を提供します。
 - マネージャーのための感情面のサポート
 - マネージャーがチームを率いるうえで有効な心理教育を提供。これには次のようなものが含まれます：緊急事態への典型的な反応、パフォーマンスへの合理的な期待、回復を促進するための方法
 - 多種多様なツールとリソースへのアクセス

予約したサービスの待ち時間

CIRS応答者が応答するまでの通常の待ち時間は、お客様がCIRSコーディネーターとお話しされてから24～48時間となっています。

同日サービスのお申し込みもでき、弊社はそれにお応えできるようあらゆる努力を払います。ただし、自然災害やパンデミックの場合、応答者が現場に安全に到着したりとどまったりすることができない要因があるかもしれないため、同日のお申し込みへの対応は保証いたしかねます。

サービスを受ける前に

応答サービスのご予約が確定したこととその内容が記載された確認メールが、コーディネーターから届きます。

行動計画を話し合うために、割り当てられたCIRS応答者から、お客様の現場の連絡先にお電話を差し上げます。サービスを受ける前に、現場の連絡先と応答者の間で連絡が取れていることが非常に重要です。

サービスを受けた後に

現場の連絡先にEメールでアンケート調査が送信されますので、CIRS サービスが貴社のニーズを十分満たしたかについてフィードバックを共有する機会が得られます。

計画上のヒント

緊急事態対応サービス（CIRS）を複数の現場で利用したい場合は？

- 具体的な日時と場所およびサービスの種類を弊社と調整するために、連絡先を1か所に設定することをお勧めします。私たちは、質問をすることと、これらのサービスを構成するためのベストプラクティスを提案することを通して、この連絡先（代表連絡先）を支援できます。
 - この代表連絡先からは、応答者が現場を訪ねる前またはサービスをオンラインで提供する前に当事者と話すことができるよう、個々の現場連絡先情報を弊社にご提供いただく必要があります。

オンライン、対面、またはこの組み合わせのうち、どれが貴社のニーズに最適かをご検討ください。

- オンラインでの応答は柔軟性が高く、従業員は（都合に合わせて）就業時間外でも利用することができます。他の勤務場所にいる従業員とやりとりをする機会も得られます。□ オンラインでのサービスは、弊社のプラットフォーム（Zoom）または貴社がご利用のプラットフォームのいずれかで実施します。弊社のプラットフォームをできるだけご利用ください。応答者はその使い方を訓練されています。
- 現場での対応をご希望の場合は、以下をお願いいたします：現場の件数および各現場のスタッフの人数を考慮すること。報告会を開くことができ、新型コロナウイルス感染症の安全対策に関して承認されている推奨事項を順守可能な、プライバシーを守れるスペースを特定すること。
- スタッフと同じグループに経営陣や人事部を混在させないことをお勧めしています。権力の差がある人が混在していると、スタッフが心を開いて支援を受けようとする気持ちにマイナスの影響を与える可能性があります。影響を受けているスタッフと、影響を受けている経営陣や人事部とは、必要に応じて別々のグループとして計画するといいいでしょう。