

COA (EAP) 用語集

注釈：このセクションに含まれる用語は、COA 認定の基準やセルフスタディのためのテキストの中や、認定プロセスの一部として仕様されている。

501(C)(3)団体：アメリカの国税庁によって認められている課税上の地位であり、非営利の公益や公益団体の種類を意味する。この基準を満たした団体は、501(c)(3)団体として分類され、税が免除されることを示す。『株式会社』、『非営利組織』を参照のこと。

サービスアクセシビリティ：クライアントがサービスを得る機会のこと。サービスを利用する場所や営業時間、良心的な料金に留意されており、障害のある人々の利用を妨げる障壁がないかどうか問題となる。

顧客担当：顧客である組織と EAP プロバイダーの間の連絡係となるスタッフのことで、顧客のニーズへの対応が確実になされるよう責任を持つ。

適格認定：認められた基準や条件による公式な評価。専門職協会や非政府組織、または行政機関が適格認定活動を行っている可能性がある。COA 認定を受けることは、組織が厳しい一連のセルフスタディを経て COA の基準を満たし、そして認定基準を上回る水準のプログラムやサービスを提供できるということの意味する。

管理者：EAP の財源や人材資源、サービス提供の管理を含む、EAP の経営機能への責任を負う社員のこと。そのような社員は組織の目標を設定し、計画の実行のための資源の獲得と割り当てを行い、目標の達成のために活動を調整し、目標達成の見込みを高めるためのプロセスや手続きに必要な修正をモニタリングし、評価し、自らも提案する。この用語はしばしば『経営者』と同義に使用される。

上級学位：修士号のこと。または、上級教育の認定制度を修了していること。

顧問会議：組織の運営のあらゆる側面に考慮し、運営部門に対して政策・課題・地域社会のニーズ・組織化した資源などについての勧告を行うことに責任を持つ団体。組織によって公的に設立され、自由意思によって組織される。そのような組織の情勢の監督に、公平な一般人が参加することは、COA 認定を求める組織には基本的に期待されている。例えば以下のような例では、顧問会議を設けることが妥当である。

- ・運営部門が一人の組織：単一法人の場合に有り得る
- ・オーナーと投資者で構成される運営部：株式非公開の営利組織に有り得る

・他の統治者たちと共に、その組織に絶大な権限を振るっている運営部：公的組織に有り得る

アフィリエイト：EAP カウンセラーと同じサービスを提供するために EAP によって雇われた独立した請負人。

アフターケア：緊急対応サービスを終えた後、直接またはリファー先によって行われる追加のサービス。アフターケアサービスは継続的で支援的な経過観察を提供する。

アルコール依存：機能を低下させ、当人や当人と関わる者たちの健康や安全・幸福にとって有害となる、あるいはそれらを危うくするような方法や程度でアルコールを摂取すること。

代替提供システム：サービス提供方法の代替案。例えば在宅のサービス。

年間最高限度額：これは当該年度における加入者の医療費に充てられる給付制度の総額である。費用がこの額を上回った場合、加入者は通常その残りを払わなければならない。

アポイントメント：カウンセリングのセッションに割り当てられた時間のこと。定期的・至急・緊急の場合がある。

適切性：特定のサービスや活動が、個人のニーズに最適となっているのか／過度であったり不当であったり、侵人的あるいは制限的なものになっていないか／要求され、明示されているサービスの結果に達成できると見込まれているのか／問題解決のために適当で十分な質を備えているのかといったことについての程度。

構造上の障壁：身体障害者や歩行が困難なものが設備を使用する妨げとなる物理的な障害物。例えば階段や入りにくいこと。

評価された問題：EAP の専門カウンセラーの決定によって、これはしばしばクライアントの当面の問題と区別される。それはクライアントの問題の診断を参考にする。

アセスメント：クライアントのサービスに対するニーズや好みの性質を理解したり説明したりするための情報を集め、分析する専門家の専門的技術や技量に頼った評価のこと。アセスメントは「ニーズのアセスメント」のように、サービス計画の優先事項決定のためにも用いられる。

アセスメント・リファーマデル：従業員やサービスを受ける資格のある関係者の当面の問題のアセスメントと適切な資源へのリファーマ必要な問題を抱えた該当者へのリファーマ、そして計画的なフォローアップに集中している EAP。

監査：『財政監査』や『第3者監査』を参照のこと。

ベンチマーク：その産業における成功事例についての定量化できる指標。

給付金：保険において、その保険契約の条件において支払われるべきある種の損失や治療、介護に対して保険契約に基づいて支給される金額のこと。

福利厚生：契約によって定められた一連の医療保険サービスで、その費用の全額もしくは一部は医療保険プランによって負担される。

成功事例：最新の妥当な研究や、サービスの結果についての専門家たちの合意に基づいている、クライアントにとって望ましいサービスやプログラムの事例のこと。

請求単位；組織と購入者によって合意された、支払いの根拠となる単位のこと。例えばクライアントの面談1時間当たり、もしくはサービスのほかの要素当たり。

生物・心理・社会的なアセスメント：当面の問題を構成する心理、社会、環境的な要因の多面的な評価によって引き出された大まかな判断を記述する、専門的なアセスメントの種類。

取締役：『運営部門』を参照。

ブリーフセラピー：セラピーの種類の一つであり、短期間でカウンセラーとクライアントが目標志向的な計画に基づいて取り組むものである。

内規：EAPによって内政問題、とりわけ取締役の行為や最高経営責任者とそのEAPに関連する諮問委員会との関連性について規制するために定められた規則。

人頭割り：医療の資金供給と提供の方法の一つで、あらかじめ定められた定期支払いを受けて、既定の一連のサービスを提供するものであり、実際に提供されたサービスの度合いや種類は問わないというもの。人頭払い方式は通常「登録人数当たり」で表わされる。

人頭割り比率：人頭割りされた契約で、保険が掛けられた1人当たりに必要な毎月の支払額。

ケース調整：個人のクライアントのためにサービスを調整するプロセスのこと。これは、ニーズの継続的なアセスメント、リファーやダイレクトサービスの提供を通しての変化するニーズへの対応、調整、プロバイダーによるサービスの管理、そして適切な終結を含む。ケース調整はたいていケースワークのプロセスの一部である。

取扱件数：所定のケース対応スタッフが請け負う（個人／家族／団体）サービスを受けるクライアント。

ケースマネージメント：特定の問題に対する承認された指針に基づいて、サービスの質と量を保証するためのクライアントケースの体系だった管理のこと。ケースマネージメントはまた、進行中のサービスの承認、修正、拒否のための基準としてサービス提供とサービスの過程をモニターするために、プロバイダーおよびクライアントと継続的に連絡を取ることを含む。

ケースマネージャー：クライアントのケースマネージメントに責任を負う人のこと。ケースマネージャーの仕事としては、電話によるインテーク、カウンセリングの時間の管理、クライアントとのフィードバックを得ること、ケースが終結するまでのフォローアップを含む可能性がある。

ケース記録の再調査：クライアントのケース記録を見直すプロセスのことで、少なくとも年に4回、EAPのインテーク、リファーの手続き、アセスメント、サービス計画、医師の介入、臨床的書類の提出、終結の手続きの質と妥当性を評価するために行う。EAPはクライアントの臨床状態、機能状態、生活の質、EAPサービスに対する満足度について大きな変化が見られないかを調べるためにより頻繁にケース記録の見直しを行うこともある。

認可：個人が学修過程を全てこなし、必要な試験にすべて合格することによって認められる、専門能力の称号。

国際EAPコンサルタント (CEAP)：国際EAP協会 (EAPA) によって創設された。CEAPは実践家はその経歴によらず従業員支援プログラムに必要な、標準レベルの知識を持っていることを保証する手段を提供している。筆記試験に合格した実践家が資格を得られる。受験資格を得るために、実践家はその教育レベルに合わせてEAPプログラムにお

いて2～3年経験を積み、その際に最低でも2000～3000時間EAPの活動に従事することが求められる。

薬物依存：薬物依存に対する身体的、精神的依存で、アルコールやたばこ、麻酔薬と同様、薬物が取り除かれると苦痛が増大し、離脱症状が引き起こされる。

最高経営責任者（CEO）：EAPの日々のマネージメントを担う権限を与えられ、そのEAPの業績に責任のある人のこと。この人物は役員、取締役、社長としても知られる。

クライアント：EAPサービスを通して支援を求めている個人、家族、集団、組織。

クライアント参画フィードバック（CPF）：クライアントのフィードバックや満足度を調査する用紙としても知られており、EAPから従業員に渡される。CPFは無記名かつ機密で、自由意思によるものであり、EAPが提供したサービスに関する質問を含む。この調査はサービスが終了してすぐにクライアントによって記入され、第三者である評価者に送られるべきである。

顧客記録：アセスメントおよび現在、未来、過去のクライアントへのサービスを記述、記録した、手書きもしくはコンピューター上でまとめられた認証されている書類のこと。それと比べサービス記録は、クライアントごとではなく、特定のサービスに関する情報をまとめた書類のことである。

臨床的：実験に基づく研究室での研究の対語として、検査やアセスメント、直接的な治療に関すること。

臨床関係者：メンタルヘルスの専門分野における訓練を受けた専門集団のことで、アセスメント、リファール、CISM、短期間のカウンセリングを含むEAPの治療サービスを提供する。ケースへの責任を負う臨床関係者は、各専門家組織や規制環境で規定されている、あらゆる妥当な規制上の要件を満たし、最終的な地位を保有する。臨床関係者は一般的に、クリニカルソーシャルワーカー（MSWやPSW／またはソーシャルワーク博士）、臨床心理学者またはカウンセリング心理学者（博士、心理学博士）、精神科看護師（MS）、特定の結婚セラピストや家族セラピスト、特定の牧師のカウンセラー、そして専門医としての資格を持つ精神科が含まれる。追加の専門分野や地位が認められる場合、それが基準に示される。

臨床サービス：専門的な資格を有するスタッフによって提供される直接的なサービスのこ

と。例えばアセスメント、リファー、短期間のカウンセリング。

ケースの打ち切り：ケースが公式に終結し、フォローアップが完了したとき。

倫理規定：構成員の振る舞いを規制する、その職業の価値観・原則・業務規定について明文化された声明。

一体化 EAP：『内部／外部 EAP』を参照のこと。

苦情：クライアントにとっては、サービス・治療のやり方・サービスの結果・体験などについての不満について口頭もしくは文書で表現すること。職員にとって、苦情はスーパーヴィジョン・評価・昇進・降格・労働環境・サービス全体についてといった職員の問題を含む。

苦情（クレーム）の解決：要請手続きが完了すること。

守秘義務：専門家とクライアントの関係の中で共有される情報の保護を求める、倫理上・実践上の原則。守秘義務を守る組織は職員に、クライアント本人の書面による同意なしに、クライアントについての情報を公開することを禁じる。守秘義務の方針や手続きによって、通常はクライアントの記録の保護・スタッフの適切な行動・経営情報システム（MIS）の稼働といった取り組みがなされる。

利益相反：利益相反は、EAP のスタッフ・取締役会のメンバー・関係者が EAP への責任を果たす際に公平な立場でいることの妨げになるような、個人的・職業的・金銭的な利益を有するときに生じる。

コンサルタント：契約に基づいて、または手数料方式で、特定の目的のために EAP に専門的な助言やサービスを提供する人。

コンサルテーション：シニアメンタルヘルス専門家（経験のある）によって行われる、EAP カウンセラーや関係者の定期的な協議や臨床作業のスーパービジョン。

契約（従業員支援サービス）：サービスや製品を、ある種の報酬の引き換えに提供することを規定し、2つまたはそれ以上の団体間で取り交わされる、公式で通常は文章化された同意。『サービス内容購入覚え書き』としても知られる。

独立請負人：独立して雇われている個人であり、自分の方法によって仕事を行う契約を交わしており、仕事の最終的な結果に関してのみ雇用主の監督に従い、仕事を完了させる手段については問われない。

社団法人：国の法律の権限によって、またはそのもとで設立された法人や法的組織体であり、1人と特定のオフィスにいる後任の者たちで構成される場合もあるが、たいていの場合、数人の個人の連合からなる。

- ・営利目的の組織は、特定のサービスや一連のサービスを提供することで金銭的利益を得ることを目的としている職員たちによって運営され、そのような職員たちが働いている組織の一つである。クライアントに請求される料金が低いこと、またその料金が、非営利組織の採用する金利設定基準と異なる基準に基づいて設定されている場合があるということを除けば、営利目的の組織は非営利組織が提供するものと似たようなサービスを提供している可能性がある。

- ・株式非公開の営利組織は、その株式少なくとも議決権株式が、事業に積極的に参加している個人事業主の集団によって保有されている組織の一つである。

- ・上場している営利組織は、その株式が一般人によって保有されている、または保有される可能性がある。その企業の株式は通常、証券取引所または店頭取引で取引される。

- ・非営利組織は、金銭的報酬以外に何らかの社会的意義を果たすために設立された組織である。これらの規格で言われているように、非営利組織はクライアントの料金、第三者、公的な寄付金、慈善活動による寄付金、さらに政府の助成金や契約金などといった様々な資源から資金を得ている、私的で有志による社会的組織である。

費用便益分析：EAP が、顧客や主催団体に提供する価値に見合う金額を推定する評価のこと。費用便益分析は、プログラムを実施しなかった場合に発生するであろう費用に照らして、そのプログラムの実施に伴う出費額の合計を決定するために、プログラムの運用費や従業員のサービス目標に起因する費用を含む、直接的・間接的な費用を測定する。これら2つの合計は、生じ得る費用を考慮した上で、経済的に理にかなっているかどうか評価するために重みづけられる。

費用対効果分析：この分析は、出費額当たりの最適な利益という観点から、あるプログラムが効率性において満足できるレベルで実施されているかどうか調べるものである。費用対効果分析は、プログラムの成果をたいていは金銭的に定量化し、それをプログラムにかかる費用と比較する。様々な種類のプログラムのための、未確定である将来の貯蓄の見積もりは求められない。

カウンセラー資格認定：クライアントにサービスを提供する EAP の実践家を、認可し・

契約・雇用するために用いられるプロセス。EAPの資格認定評価が実施される際に使用される主要な基準は、カウンセラーの教育・経験・レジューム・資格・認定・登録である。

顧客：カウンセリングや直接介入の能力がある EAP の従業員。

保証期間：保険会社が、提供したサービスとして承認する日数のこと。保証期間はその保険の効力がある期間と違って差し支えない。

従業員支援サービス受益対象者：EAP でサービスを受ける資格のある人。

危機介入：危機や他のあらゆる身体的、心理的な外相によって無力に、またはひどく混乱している人や家族に提供される短期治療的な介入。安心させること、提案、環境調整、治療機関や入院先へのリファーがサービスプランの一部として提供され得る。

危機的状況：作業集団に、現在や未来の生産性を損なわせる可能性を持つような強い反応を経験させるようなあらゆる状況。

クリティカルインシデントストレスマネジメント (CISM)：EAP によって提供される、組織が外傷体験や危機的状況への反応に備えるための手助けするサービス。

文化的反応性：EAP がサービス人口における年齢・民族性・性別・文化・宗教・身体的能力・国家の多様性にあわせて、職員の選択・訓練・能力開発・アセスメント・サービスの計画と実施を含むサービスの提供システムを修正し、調整する程度のこと。時折、文化的感受性や文化的能力と呼ばれることもある。『サービス人口』を参照のこと。

文化的感受性：組織がサービス人口や職員の民族・人種・文化・宗教の多様性にあわせてサービス提供のシステムを修正し、調整する程度のこと。

文化：特定の時代の集団の風習・習慣・価値観・技能・テクノロジー・信条・宗教・社会的、政治的な人の行動

顧客組織：EAP のサービスにかかる費用の全額や一部を払う契約を EAP と結んでいる雇用主・組織・連合・協会のこと。

依存：個人・家族・集団の持っている、他の人間・機関・生きていくためやサポートのために必要な物などへの信頼。

デトックス：薬物やその他の有害な物質が、適切な身体的・心理社会的機能を取り戻すのに十分な期間、人体から取り除かれる経過のこと。

見立て：社会的・身体的・環境的・精神的な問題と、それらの根本的な原因について明らかにし、その問題の解決に向けて活動計画が立てられるプロセスのこと。そのプロセスは関連する情報の収集や分析を含む。『アセスメント』を参照のこと。

DSM：診断カテゴリーに沿って、精神的な疾患を分類する臨床用卓上参考書。

契約終了：当事者からの自発的なものと、不本意なものに分かれるが、特定の集団に対して、サービスを提供する責任を負わなくなる時点を表す。

*（補足：例：退職や解雇）

薬物乱用：個人の身体的・精神的な健康や、周囲の人の安全や健康に有害な方法で化学物質を誤用すること。

薬物中毒：化学物質の乱用から生じる心理的な依存状態。その物質が欠乏しているとき、離脱症状を体験する。

薬物のない職場：スタッフへの教育・管理監督者への研修・公平で確かな薬物検査・援助や治療の利用などを含むサービスの提供を通して、従業員の薬物乱用の減少と、健康・安全・職場の生産性の改善を目指す予防プログラム。

薬物検査指針：尿検体の回収や、その研究所での分析、従業員に知らせる前の適切な指定医療関係者への報告についてまとめられた企業の手続き。

デューデリジェンス：特定の環境下において、様々な領域の専門家がプロセスや方法を確認する事をさす。絶対的な基準によって測定されるわけではなく、特別なケースや状況に関連する事実によって決まる。

EAP コアテクノロジー：EAP コアテクノロジーの機能とは、主催団体や顧客組織のリーダーへのコンサルティング、研修やサポート／内密に当座の問題を特定すること／建設的な直面化の使用／診断のために従業員をリファーすること／効果的な関係を築き、それを維持するための主催団体または顧客組織へのコンサルティング／組織に従業員の医療補助の提供を促し、さらに従業員には医療補助の利用を促すこと／主催団体や顧客組織、そし

て個人の職務の遂行に与える EAP サービスの効果を特定することである。

老人介護：様々な形態の支援が必要な年配のクライアントへの、様々なサービスの提供。

適格性：個人・家族・集団・コミュニティーが商品や利益、サービスを受け取る特定の基準や資格を満たしているかどうかを決定する過程。

受益者：EAP によって提供される利益やサービスを受け取る基準を満たした個人。（例えば、配偶者・パートナー・子供・孫・継子・当該従業員に法的な責任がある養子）

緊急事態：緊急事態は、個人が重大な苦痛にさらされている状況で、その人自身や他者にとって現実的で目下の危険となるものである。緊急事態には、資格のあるメンタルヘルスの専門家による、即座で直接的な介入が必要である。

従業員支援プログラム (EAP)：雇用主・同盟・組織との契約または協定のもとで提供される、アセスメント・情報提供・リファー・教育・その他の雇用関連のサービス。

従業員支援専門家 (EA Professional)：従業員やその家族の職務遂行能力や生産性の向上をサポートするために、EAP が提供するサービスを実施する人。

EAP 協会 (EAPA)：この組織は、アルコールに関する労務経理、管理者、コンサルタントの協会として始まり、EAP 実践家たちによる専門機関としての役割を果たす独立経営の組織である。

北米従業員支援サービス協会 (EASNA)：専門的技術や従業員支援のフィールドの成長の促進と、認定評価・倫理綱領・研究・教育を通じた最良の実践の発展と促進に尽力している個人や組織のための国際協会。

従業員教育：EAP による定期プログラムで、様々なテーマについての情報を提供する。

従業員フィードバック：従業員フィードバックの過程は、従業員に自分のニーズが適切に満たされたかどうか（例えばプロ意識を持って、丁寧に、早急に）、サービスが効率的、効果的に提供されたかどうかについて無記名かつ内密に報告することを許可するものである。

従業員：組織管理や監督のもとで、顧客組織の業務課題を遂行する個人。顧客組織は常

勤、非常勤、契約社員のうち、どの形態で働く従業員を EAP サービスの対象とするか決めることができる。

機会均等政策：全ての現在または将来の社員に、均等に雇用機会を提供することを保証する組織の契約を記述した、文書化された声明。

民族性：人口集団内で共有された国籍、宗教、文化、言語への志向性や帰属。

評価：組織運営・プログラムとサービス・科学的なデータの収集や分析・データの報告についての再検討とアセスメントのこと。人々の知識や行動、態度を修正するよう意図されたプログラムの価値や利点を定める。

支出：受け取った商品やサービスに対する支払い、もしくは支払いの義務のことであり、通常、予想される特定の事業費として、年に一度の組織の予算過程を通して計画される。

外部 EAP：外部の組織によって契約された EAP であり、主催団体によって経営されている EAP と対比される。

出来高払い：サービス利用者が EAP サービス支援を受けた時に支払う方式。

財務監査：独立公認会計士による独立した審査であり、組織の会計報告が、公平正確に財政状態に反映されていることを確認する。

財務諸表調査：公認会計士が、会計審査基準に従って提供するサービスで、組織の取締役会や他の利害関係のある団体に、財務資料の信頼性と一般会計原則の順守に関してある程度の保証を与える。審査は経営者によってなされる表明に基づいて行われ、監査証拠の収集と内部統制の評価を求める監査と比べると、はるかに範囲が限定される。

フォローアップ：クライアントの健康を確認するために、カウンセリングやサービス提供が終了した後クライアントと連絡を取る手続き。

外国：EAP の発祥の国以外

公式なリファーマン：マネジメントリファーマンの種類の一つで非公式なリファーマンと区別される。業務の遂行に関する問題を解決するために、EAP の支援を求めることが強く要請され、当該の従業員が他の修正措置に反応しない場面にこの方法がとられる。カウンセリングは自

発的なものだが、強く勧められる。管理監督者は EAP の利用に関する経過報告を受け取る。公式なリファーマーはしばしば他の進行する修正措置と併用される。

運営部門：組織の運営の方針を定め、監督する法的な権限と責任がある 1 人または複数人の人。一般的に、運営部門は取締役会や評議員会のような集団である。運営部門が正確にはどのような責任を負うのかについては、その組織の性質や特徴による一方で、運営部門は国や規則、判例法による組織環境への最低限の受託者責任があり、また通常は長期計画、リスクマネジメント、運営の評価と効率化への責任を負う。

抗議：抗議とは、クライアントによる、サービスの結果や治療のやり方に関する不満や不快感の公式な表出である、またはスタッフにとっては自分の待遇についての不満の表出であり、監督、評価、昇進、降格などのような人事についてのことが多い。(受益者または人事に適用)

法的後見人：他の人の個人的な事柄を管理するために、法的な権限と責任を持つ 1 人または複数の人。この言葉はしばしば未成年の子供の親の代わりに用いられ、サービスにおける未成年の子どもの権利に関する規格において使用される。

リスクの高い治療：サービスを受けるクライアントの自己決定する権利を妨げる、クライアントが知らされるべきリスクを含む、身体的・心理的苦痛が生じる、潜在的に有害である、あらゆる行為のことである。以下のものに限ったものではないが、薬物やアルコールの問題に対するサービスに抵抗しているクライアントへの介入や、身体的拘束の使用、向精神薬の使用などが例としてあげられる。

主権団体：内部 EAP をもつ、より大きな企業の枠組み。

人的資源：組織における部門で、その組織の人事や、特定の組織におけるスタッフに適應される、あらゆる規則やサービスに責任を持つ。

対人援助：人々の身体的・心理的・社会的・教育的・精神的なニーズを満たし維持する、また人々の生活の質を向上させるような人々の能力開発を支援する指針や計画のこと。

対人援助支援の学位：標準的には『ソーシャルワークの学位を認められた』『福祉に関連する学位を認められた』といった文脈において使用される。直接介入サービスの提供や、ケースの責任を負うという目的においては、ソーシャルワーク・心理学・精神看護・メンタルヘルスカウンセリング・リハビリテーションカウンセリング・牧師によるカウンセリ

的な評価が行われる入り口。

総合プログラム：EAP と行動健康管理サービスがひとつのプログラムに結びついたプログラムで、それゆえコストを削減し、質の高いサービスを提供することが出来る。

内部／外部 EAP：内部および外部の EAP サービスを提供する EAP。『一体化 EAP』としても知られる。

国際 EAP サービス：EAP の本部がある国以外の国で提供される EAP サービス。

職務要件：雇用の条件として職員に求められる、明確な義務や特定の課題。それらの記述は書面で作成され、仕事に関連して必要とされる、教育・経験・技能を含む。

大規模言語集団：大きな組織で、組織人口のうち 15% に弱の人口集団が英語を話さない。

小規模言語集団：小さな組織で、組織人口のうち 15% に弱の人口集団が英語を話さない。

司法サービス：EAP によって、または業務委託している司法サービスプロバイダーを通して提供されるサービス。これらのサービスにはたいてい 30 分の無料コンサルテーションや、セルフリファーマーの場合は料金を安くするといったことが含まれる。(米国)

行動管理ケア：メンタルヘルスや物質乱用に関するサービスの利用を監督、統制するサービスのこと。治療の十分な質は維持しつつ、特に費用に注目する。

健康行動管理：あらゆる健康サービスやメンタルヘルスサービスを、ネットワークに参加している者に提供する、ヘルスケアプロバイダー、第三者資金源、そしてその他金融仲介機関を結び付ける公式のネットワークのこと。管理医療では、財政責任の文脈における、メンタルヘルスを含んだ医療提供システムの体系だった管理をプログラムとしている。

行動管理ケア EAP モデル：ケアの妥当性についての規格が明文化されている EAP モデル。文書化された規格は、入院患者・外来患者・看護・緊急外来患者・アルコールや薬物の乱用、精神神経障害の移行期治療について扱っており、健全な臨床治療実践に基づいている。

経営者：EAP の財務や人員、サービスの提供の管理を含む、EAP の機能の管理に責任を持つ社員。そのような社員は組織の目標を設定し、計画の実行のための資源の獲得と割り

当てを行い、目標の達成のために活動を調整し、目標達成の見込みを高めるためのプロセスや手続きに必要な修正をモニタリングし、評価し、自らも提案する。この用語はしばしば『管理者』と同義に使用される。

経営情報システム (MIS)：組織の目標を効果的に遂行するために必要なデータの収集・処理・分析・保管・発信を行うために組織によって使用される経営手法。経営情報システムでは EAP の活動の 1 カ月または 4 半期の報告と記録文書が作成される。

マネジメントリファアー：『EAP へのリファアー (監督・医療・連携)』を参照のこと。

法定給付金：州議会によって制定された法規で定められている、給付金の最低基準。これらは州によって異なり、全体的な医療費を加えることが出来る。ERISA (従業員退職所得補償法) では、自家保険をかけている雇用主を法規の適応外としている。他の例外としては、保険に加入していない労働人口のグループに提供し得る、「必要最低限の」低費用の保険商品のためのものがある。

強制的なリファアー：従業員が薬物検査で陽性だった場合や、能力不足のために仕事へ定着できない恐れがある場合になされるリファアー。

マップ リンクス：EAP の職員が、加入者の地図上の位置を特定するために必要となる、電話の発信者の郵便番号・地域・都市・国の地図を生成し、加入者についての情報を調べることができる地図情報システム。

有意義な：関連のある、適切な、事実に基づく、妥当なといった意味。

モニタリング：クライアントへのサービスや、組織の活動や運営の定期的な再検討を含んだ評価活動。モニタリングとは、より広い意味では全般的な品質保証に用いられる評価手法であるが、厳密に言えばケースの調整活動のことである。

全国資格情報照合データバンク：医療のプロバイダー・供給元・実践家についてのデータに関する国内の資料。主として使用者に、以下の人々や事項に対して対抗する行為に警告するために用いられる。その対象となるのは、民事判決・連邦または州の刑事上の有罪判決・連邦または州のライセンス機関や認定機関による活動・他のあらゆる裁決行為や臨床免責活動、職業団体の活動などがある。

ニーズアセスメント：労働人口の性質を明らかにし、その特別なニーズを突き止めるため

に行われる初期調査。

縁故主義：従業員の中の身内をひいきするような行動。（縁故主義を避けるために、同じ組織で働く身内同士は、直属の上司部下関係でいるべきではない。）

非臨床スタッフ：カウンセラーでない者や直接介入のスタッフではない者のことで、受付係も含まれる。

欠席：カウンセラーに連絡することなしに、予定していた約束を守らないクライアント。そのようなクライアントは利用率に含めるべきではない。

非営利組織：『社団法人』、または『501(C)(3)団体』を参照のこと。

目標：経営上の用語で言うサブ目標。すなわち、期待されるどのような結果が、測定され評価されるべきなのかを明確にする声明。

モバイルワークスタッフ：補助的なテクノロジーを使用して、週に5日以上EAP会社以外の場所で働いている職員。

オンラインサービス：ウェブサイトの暗号認証を通して提供される様々なサービス。コーチングのみならず、セルフアセスメントや資源、教育情報の提供も含まれる可能性がある。

オープン・ケース：現在対応中のEAPのクライアント。

組織開発：企業文化の評価や、ホスト組織や顧客組織と連携することを含むEAPのサービスで、概して積極的な方法で変化を引き起こすために実施される。

結果評価：プログラムが目的を達成しているかどうか、その結果が提供された介入によるものと言えるのかどうかを明らかにするプロセス。結果評価は事前・事後の測定方法を採用した厳密な実験デザインから、サービスの受け手や提供者によってなされるより主観的なものまで多岐にわたる。

サービス結果：サービス目標と比較するものとしての、介入を通して達成された結果。

アウトリーチ：EAPの方からとられるコンタクトのことで、人々のニーズを見極め、サー

ビスや利益についての情報を提供し、適切なサービスを使用するよう奨励するために行われる。

オーナー：事業を法的に所有している個人。

ピア・レビュー（診療内容相互審査）：似たような経歴を持つ専門家によって、同僚の臨床業務を審査すること・

職員：EAPの管理や監督のもとで、EAP組織の課題を遂行する多数のスタッフ。

人材開発：割り当てられた課題を遂行し、高いレベルの責任を負い、よりクライアントのニーズに役立つような従業員の能力を向上させる目的で、EAP内外で実施される活動。

政策：組織の運営部門によって承認される、組織の運営やサービスの方向性を定める主義や姿勢についての明文化された声明。

慣習：組織の職務が規則的に施行されていく中で、打ち立てられた行動や一連のやり方のこと。方針や手続きが慣習を方向づける。

主訴：クライアントがEAPに通う当面の理由。

予防：メンタルヘルスや社会福祉サービスの専門家によって行われる活動で、身体や精神の病、または社会経済的問題の原因となるような、社会的・心理的状态を最小化し、取り除くために行われる。予防は、個人・集団・組織・社会的レベルで生じるが、それらの状態においてはポジティブな達成の機会が高まるよう取り組みがなされる。

主要な問題：複数の問題が持ち込まれた際、EAPカウンセラーによって主たる問題だと評価された問題のことで、第二の問題が効果的に解決されるより先に解決されなければならない。

株式非公開の運営組織：『社団法人』を参照のこと。

手続き：運営陣によって書かれた文書や、役員の承認が得られた政策に付属する計画マニュアルで定められたやり方のことで、それによって幅広い方針が決定され、組織の運営が行われる。施政方針という用語は、組織において経営者によって展開されるそのような運営手続きのことを示すために使われる場合がある。（注釈：運営手続きは、運営部門が関

わる政策問題として COA 基準で求められているために、組織の中には各自の判断で問題を扱う場合があるかもしれない。しかし運営部門の関与は、運営手続きには求められていない。ただしその逆は正しくなく、『政策』という言葉が規格において明示されている場合には、運営部門によって検討され、承認された文書による声明や記録が求められる。）

専門職員：特殊な教育・研修の基準を満たし、一連の知識体系に精通していることを示し、その職業団体によって求められる倫理規定に従う人物。専門家には、ソーシャルワーカー・心理学者・精神科医・その他の医師・看護師・教師・栄養士・老年学者・アルコールや薬物乱用の認定カウンセラー・社会福祉領域に関連する上級学位を持つ者・様々な専門家の指導者などが含まれるが、これらに限ったものではない。

プログラム：組織によって提供されるサービスの体系を示すための用語。『プログラム』という言葉は時に『サービス』すなわち特定の商品をさすための言葉と同じ意味で用いられる。

プロモーション：プログラムを受益者に広く告知する活動

プロトコル：使用される手段や手続き。

プロバイダー：『アフィリエイト』を参照のこと。

向精神薬：精神科医や他科の医師によって使用される薬品。抑うつや不安、その他の精神障害や気分障害の軽減といった精神や気分の変化に役立つ。

上場している営利組織：『社団法人』を参照のこと。

品質：この文脈においては、専門的な業務についての現在一般的に認められている基準が満たされ、その基準を上回っている程度。もしくは好ましいサービスの結果が達成されている程度。

品質改善：組織の機能を改善するための集中的なステークホルダーの関与、体系的なデータの収集と分析、情報共有、修正措置を含む、包括的で継続して行われる経営戦略。

リファーマ：個人的な問題の解決のために、EAP のクライアントと EAP 外部の適切な資源をつなぐプロセス。

リファーアウト（カウンセラーによる）：アセスメントで、より長期的なサービスが必要だと判明した時、カウンセラーやアフィリエイトはクライアントを送る個人プロバイダーや機関を選択する。

EAP へのリファー（監督者から・医療から・組合から）：クライアントが EAP へ送られる、または EAP へ行くよう勧められる過程。

登記：官庁職員または取締役会による公的で法的な証明。

情報公開書類：クライアントによって署名された文書で、カウンセラーやアフィリエイトが機密情報を限定された期間の間、特定の情報源に送ることを認めるものである。

信頼性：測定の実験的安定性と一貫性。

再開されたケース：異なる問題を抱え、再び戻ってきたクライアント。

報告義務：専門家に、公衆もしくは個人の安全性の問題に関わる情報を得た場合（例えば、専門家が児童虐待の証拠を得た場合やあるいは自傷他害の恐れのある人物についての情報を得た場合）に、特定の報告要件を課す州法。

研究：EAP の認定評価の目的では、研究とは、内部によるプログラム評価や結果研究を除く、内部または外部によるクライアントなど人を対象とした研究や、専門家育成過程の一部である学生インターンにおいて実施される教育計画を含む。

仕事・職場復帰合意書：従業員によって署名される公式な文書で、薬物検査や EAP の利用といった、復職のために求められる特定の条件が記述されている。

危機管理：職員・サービスを受けるクライアント・組織・機関に降りかかる恐れのある潜在的な機器を評価し、軽減する体系だったプロセス。

危険な作業：機密資料の知識が必要な仕事、または危険だと考えられる職業。

サンプル：全体の一部または代表する割合。組織は、調査対象母集団や調査対象地域が極めて大きい際にサンプリング方式を使う。

スクリーニング：クライアントの診断の決定に有効だと示されている器具の使用。

電子データのセキュリティー：EAP の機密情報を保護するシステム。

自助グループ：共通の問題やニーズを持ち、相互の支援や問題解決に有効な情報や資源の共有のために、ある期間にわたって集まる、自発的な非専門家の団体。これらのグループは自主的なものである。

セルフリファーマ：自発的に EAP に参加した従業員

最高幹部：EAP の運営に関わる、経営的、手続き的、そして政策レベルの決定責任を負う EAP のスタッフ。

サービス：共通の一般的な目的を持ち、組織の物的資源や人的資源を計画的かつ体系的に開発するような、ひとつまたは複数の組織が運営するプログラム。サービスを提供するものとして自らを公に宣伝、または文書において特定しており、サービスを提供するための承認を受け、人員と場所を指定し、サービスに必要な財務資源を割り当てている組織は、このサービスを提供しているとみなされる。

サービス計画：クライアントのニーズや強みのアセスメントに基づいた、文書化された行動計画。その内容は、サービスの希望の確認・目標の設定・その目標を達成するための戦略の作成、クライアントと共同での問題解決への取り組みなどが含まれる。

サービス人口：EAP のサービスプログラムが提供されることになっている集団や対象人口の構成員。指定されたサービス人口の境界は、特定の社会問題、年齢、ニーズなど様々な要因に基づいて設定されている可能性がある。『サービス人口』と『指定集団』は同じ意味で使われることがあるが、『指定集団』は通常サービス人口を包含する、より大きい集団を言う。EAP においてサービス人口とは、EAP がサービスを提供する組織の従業員と利用資格のある関係者に限定される場合がある。

セクシャルハラスメント：性別によって、不正で差別的で不公平な扱いをすること。

短期カウンセリング：一つの問題に焦点を当て、期日を決めてその問題を解決しようとする治療法。

社会奉仕：個人や家族、集団が、自らの機能を妨げる社会的・心理的問題に対処できるよう支援する活動。

正社員：EAP の職員（アフィリエイトではない）

ステークホルダー：クライアントや社員・資金提供組織・リファー先の組織・ベンダーなどのような、組織によって提供されるサービスに既得権を持つあらゆる人や集団や組織。

規格：組織が評価される際の基準となる、最良実践についての声明。

合意書：EAP の限界を説明する文書であり、クライアントはカウンセラーやアフィリエイトと会う前に署名を求められる。

下請け業者：特定のサービス（例えば、司法サービス）の提供のために、EAP に公式に雇われている会社や事務所。

薬物乱用専門家：米国運輸省による特定の責任を伴う法令で指定された専門家。

スーパーヴァイズ：直接的な監督の責任を引き受けること。または、機能が果たされ活動が完遂されるにいたる、動作やプロセスを点検すること。EAP においては、この言葉は通常臨床業務の監督の意味で用いられる。

管理職：直接的な監督の責任を負い、機能が果たされ活動が完遂されているか点検する人。

管理職からのリファー：自分では支援を求めようとしない、問題を抱えた従業員に対応する仕組み。リファーの有効性は、どれだけ速く問題が解決するか、どのように従業員が自らの状況に直面するか、そしてどのような支援が提供されるかといったことで決まる。

管理職向け研修：EAP の不可欠な要素であり、管理職に対して、EAP とは何か、どのようにリファーすればよいか、コンサルテーションの利用可能性についての教育を行う。

電話サービス：電話を通して、専門家によって提供されるサービス。

最終学位：ある分野で、それを取得すると独立が認められると考えられている学位。例えば医療ソーシャルワーカーなど。

第三国国民：自分の母国でも顧客組織の本部がある国でもない国に住む従業員に提供され

る EAP プログラム。

第三者監査：過去の特定の期間にわたって EAP が提供したサービスについて、独自かつ客観的に行われる監査。

第三者支払人：受取人の代わりに健康や医療にかかわる費用の支払いや補償を行う、あらゆる公的組織や民間の組織。あらゆる民間の組織と一部の公的組織のプログラムにおいては、一般的にそのような保証のために保険料を支払う。

無料アクセス回線：EAP のクライアントと初めてコンタクトをとる手段。EAP においては、アクセス回線は一般的に、予約を取るために使用される。行動健康管理プログラムにおいては、アクセス回線の種類を説明し、クライアントをプロバイダーにリファーし、初動振り分け機能を果たすために使用される。

研修プログラム：管理監督者に施される、EAP に関する内容や、コンサルテーションや従業員のリファーを行う際の EAP の利用方法についての教育。

単価：サービスの提供を含む組織のすべての出費の合計を考慮に入れた、定額もしくはサービス単位の金額の見積もり。

至急：クライアントに生命の危機があるとはみなされないが、迅速な介入を必要とするほど十分に重大な状態。『緊急事態』を参照のこと。

利用率：EAP プログラムを受けた従業員数を、その企業の契約の対象となる従業員数で割った値。カウンセラーに連絡を入れることなく、予定していた約束を守らないクライアントは、利用率に含めるべきではない。（注釈：EAP は利用目的によって分子と分母を指定する必要がある。管理職や他の階級集団への研修への参加は、ワークライフサービスの利用と同様に、EAP の利用としてカウントされる要因とは認められない。以前利用した時と同じ問題で再びクライアントが戻ってきた場合には、利用率においては 1 カウントとすべきである。

妥当性：器具・手順・検査が測定したいと意図しているものを反映している程度についての見積もり。

ウェブサイト：インターネットを通して利用される、オンライン上に公開された資料や情報のこと。別の方法としては、プリントアウトした用紙でも閲覧できる可能性がある。

ワークライフ：EAPの一部として提供されるプログラムで、依存症の治療や、法律・教育・財政問題のような様々なサービスに取り組み、さらに従業員が仕事の要求と私生活の間でうまく時間の配分調整ができるよう支援するものである。

作業命令：特定の量の生産量を指示すること。

和訳 監修 西川あゆみ （和訳支援者 笹川果央理）