

# Withコロナ時代における 未来アイデア (別紙)

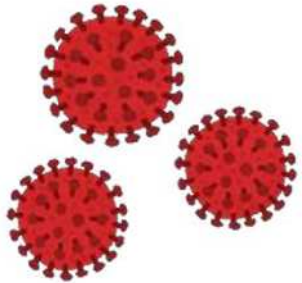
氏名・法人名・団体名	慶應義塾大学大学院 システムデザイン・マネジメント研究科 デザインプロジェクト アートびっくり戦隊
(法人・団体の場合)	

アイデア名	個人の移動・健康データを活用した“幸せ”コミュニティ形成支援アプリ「チーフ・ハピネス・オフィサー」
-------	---

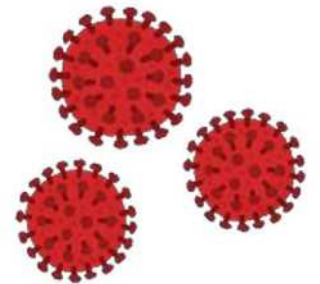
提案の概要
個人の移動情報（歩数や移動距離、行動範囲等）や健康情報（睡眠時間や脈拍数等）を日常的に収集することにより、その個人の状況（運動不足等）に応じたお勧めのレジャー施設やワークーションの場所を提案してくれるコンシェルジュアプリ。個人は移動欲求が創造されるとともに、移動や環境の変化を促され、健康増進や移動先において新たな出会いや気づきを得ることができる。利用者間の交流による幸せのコミュニティが形成される。

チーフ・ハピネス・オフィサー（Chief Happiness Officer）とは、従業員の“幸福”をマネジメント専門の役職。従業員の幸福度に注目し、その向上・改善を図ることで自社の成長に資するのが「チーフ・ハピネス・オフィサー（CHO）」の使命。Googleなどシリコンバレーの先進企業が相次いで導入したことから、近年、新しい組織のコンセプトとして注目を集めている。

## 提案に当たっての現状・課題・背景



2019年12月  
中国武漢市で原因不明の肺炎が発生。  
新型コロナウイルス（COVID-19）



STAY HOMEで不要不急の外出は控える日々

## 2020年7月27日 日経新聞の記事

### 【コロナうつで初の実態調査 厚労省、1万人規模】

新型コロナウイルス流行に伴う外出自粛や休業要請によって、うつ症状など精神面での不調を訴える人がどのくらい出たのかを把握するため、厚生労働省が初のメンタルヘルス全国調査を実施する方針を固めたことが分かった。

1万人を対象に8月にもインターネット上で開始する。

生活の変化はストレスをもたらし、体調悪化や自殺につながる懸念がある。結果は、都道府県などに設置されている精神保健福祉センターでの対応に生かす方針。

「コロナうつ」という言葉が生まれるなど、新型コロナは人の心にも悪影響を及ぼしている。精神的苦痛を感じる人の割合が米国で45%に上るとのデータがあるほど、世界的問題となっており、国連は5月、各国に対策強化を要請していた。



# 実は、うつはCOVID-19以前から増えている



SNSで常に人と繋がってしまう

オンライン授業で常に集中



休暇中でも携帯に電話

IT化が進んだからこそ、忙しい？



近くに人がいるようで本当はちょっと孤独？

旅行に行っても仕事のメール

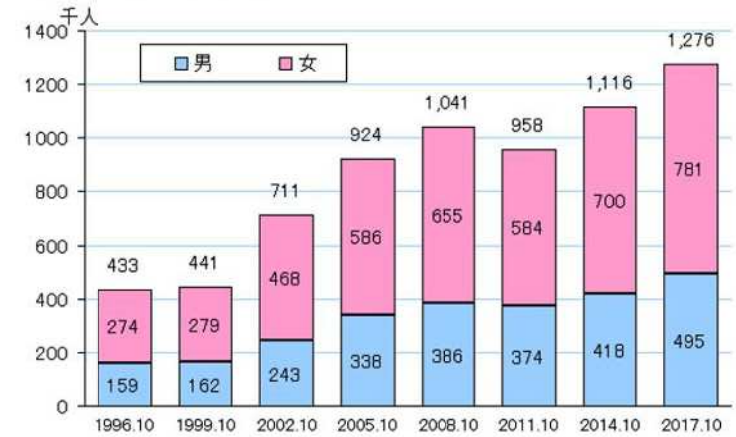


ワンオペ育児



共稼ぎで性別関係なく仕事も家事も育児

うつ病・躁うつ病の総患者数



(注) 「気分[感情]障害(躁うつ病を含む)」(ICD-10: F30-F39)の総患者数であり、うつ病及び躁うつ病(双極性障害)の患者が中心。総患者数とは調査日に医療施設に行っていないが継続的に医療を受けている者を含めた患者数(総患者数=入院患者数+初診外来患者数+再診外来患者数×平均診療間隔×調整係数(6/7))。2011年調査は東日本大震災の影響により宮城県(2008年1.6万人)のうちの石巻医療圏、気仙沼医療圏及び福島県(2008年1.9万人)を除いた数値である。

(資料)厚生労働省「患者調査」

# 現役世代は半数以上が仕事や職場の人間関係などにストレスを抱えている

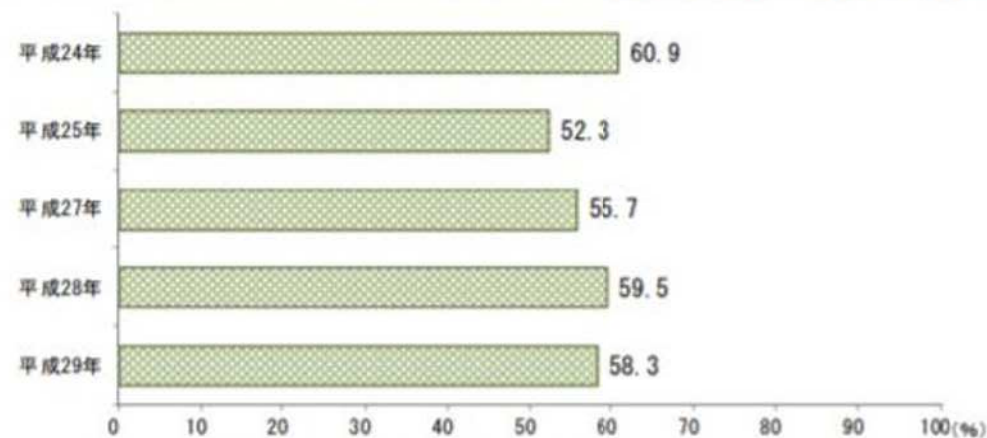
【平成29年「労働安全衛生調査（実態調査）」の概況】（平成30年8月）

## (2) 仕事や職業生活に関する強いストレス

現在の仕事や職業生活に関することで、強いストレスとなっていると感じる事柄がある労働者の割合は 58.3% [平成28年調査 59.5%]となっている。

強いストレスの内容(主なもの3つ以内)をみると、「仕事の質・量」が 62.6%[同 53.8%]と最も多く、次いで「仕事の失敗、責任の発生等」が 34.8%[同 38.5%]、「対人関係(セクハラ・パワハラを含む。）」が 30.6%[同 30.5%]となっている。(第7図、第25表)

第7図 強いストレスとなっていると感じる事柄がある労働者割合の推移(労働者計=100%)



注: 1) 平成26年は当該項目を調査していない。

# そんな中、会社では「ストレスチェック」が浸透しつつある程度の状況

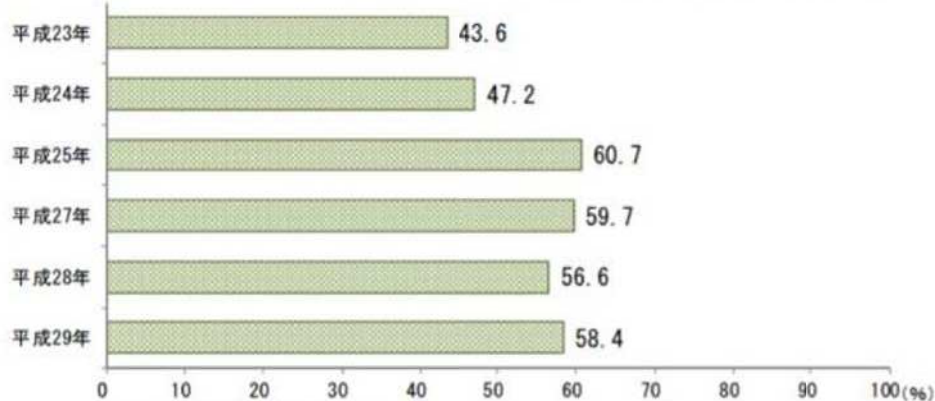
【平成29年「労働安全衛生調査（実態調査）」の概況】（平成30年8月）

## (2) メンタルヘルス対策への取組状況

メンタルヘルス対策に取り組んでいる事業所の割合は58.4%[平成28年調査56.6%]となっている。

メンタルヘルス対策の取組内容(複数回答)をみると、「労働者のストレスの状況などについて調査票を用いて調査(ストレスチェック)」が64.3%[同62.3%]と最も多く、次いで「メンタルヘルス対策に関する労働者への教育研修・情報提供」が40.6%[同38.2%]、「メンタルヘルス対策に関する事業所内での相談体制の整備」が39.4%[同35.5%]となっている。(第2図、第3図、第5表)

第2図 メンタルヘルス対策に取り組んでいる事業所割合の推移（事業所計=100%）



注: 1) 平成26年は当該項目を調査していない。

第3図 メンタルヘルス対策の取組内容(複数回答)(平成29年)

(メンタルヘルス対策に取り組んでいる事業所=100%)



注: 1) 「他の外部機関」とは、精神保健福祉センター、(一社)日本産業カウンセラー協会などの心の健康づくり対策を支援する活動を行っている機関、メンタルヘルス支援機関などをいう。

# 会社は、従業員の「メンタルヘルスケア」に問題を抱えていることを認識

## 【職場におけるメンタルヘルスケア対策に関する調査結果】(平成23年6月)

- ・6割弱の事業所でメンタルヘルスに問題を抱えている社員がおり、その人数は増加傾向
- ・メンタルヘルスによる休職・退職者がいる事業所の3分の1が対策に取り組んでいない
- ・メンタルヘルス問題が企業パフォーマンスに負の影響を与えると約9割の事業所が認識
- ・メンタルヘルス対策に取り組んでいない事業所でも、過半数が「今後は強化する」

## 【職場におけるメンタルヘルス対策に関するアンケート調査結果】(平成24年11月)

ほぼ全事業場が「メンタルヘルスに関心あり」3割の事業場で「不調者が増加」  
～大多数の事業場でやり方・進め方が分からず対応に苦慮～

- ・メンタルヘルスへの事業場の関心は高く、担当部署の組織化が進展
- ・4割強で「従業員のメンタルヘルスに関する実態調査」を実施しているが、実施率は製造業に比べサービス業は低調
- ・7割強で教育の実施、関連情報の提供も積極的
- ・困っていることは「不調者の増加」「社員の関心が低い」「やり方が分からない」



デジタル技術を駆使すれば、「メンタルヘルスケア」の問題も解決可能に？

従業員の個人データを扱い、個人の体験（エクスペリエンス）を豊かに

### バリューチェーンからバリュージャーニーへ

リアルとバーチャルのシームレスな空間を作り上げていくためには、「顧客接点データを多く持ち、それをエクスペリエンスの良さに還元する」という新たな改善ループをいかに高速で回せるかが勝負。

引用：藤井保文・尾原和啓（2019）．アフターデジタルオフラインのない時代に生き残る，日経BP

企業が“幸せ”コミュニティ形成支援アプリ「チーフ・ハピネス・オフィサー」を活用することで、従業員の移動や健康を把握し、より豊かな生活を送る機会を提供することができる。



## “幸せ”コミュニティ形成支援アプリの真の価値とは？

- 私たちが提案するサービスは、顧客とリアルな接点に強みを有するある企業が、従業員のメンタルヘルスケアに苦慮している企業に対して、“**従業員のメンタルヘルスケア業務**”を一括して請け負う**BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）型のビジネスモデル**である。
- “幸せ”コミュニティ形成支援アプリ「**チーフ・ハピネス・オフィサー**」がもたらす真の価値は、顧客とリアルな接点に強みを有するBPO会社が、請負元の従業員としての**個人の移動・健康データを保持し、その個人に対して既存のサービスを展開し、従業員の環境（労働環境を含む）に変化を与えることで最大化**される
- BPO会社は、請負元従業員の**健康管理の責任を持つ立場として、アプリと自社の既存サービスを通じて、“幸福度”をマネジメントし、請負元企業の成長の一翼を担う**
- このサービスは、既存の健康組合と福利厚生サービスの機能を併せ持ちながら、**従業員に対してプロアクティブな体験を提供し続けることが価値の源泉**である

## “幸せ”コミュニティ形成支援アプリを活用したBPOの特徴とは？

- 健康データ、業務状況データ、移動データを活用し、産業医や保健師との連携して従業員の健康（メンタルヘルスの）状態を推定
- 推定される従業員の状態から、必要な運動やリフレッシュアクティビティをワーケーションやサテライトオフィスでの勤務形態として提案するが可能
- ワケーションやサテライトオフィスでの勤務に要する必要なサービス（例えば、交通手段やワークスペース等）は、BPO会社の既存サービスの強みを活かして提供する

これらのデータは、BPO会社の既存の  
BtoCサービスにも活用可能

## 企業や従業員にもたらされる価値

これまでの企業による  
従業員の健康管理  
(現状分析)

メンタルヘルスケア業務をBPOしたら  
(将来予測)

企業

人員不足等により、従業員の健康管理にきめ細かい対応ができていない



健康管理専門業者に委託することで、きめ細かい対応ができる

メンタルヘルスケアの対応策を考えたいが、やり方がわからない



健康管理専門業者に委託することで、専門的な知見で従業員の健康を守れる

従業員

健康診断で運動するように言われても、行動に移せない



健康管理の一環として、業務命令としてワーケーションに参加し、行動せざるをえない。

ワーケーションはやってみたいけど、結局自分の会社が認めてくれないとできない



健康管理の一環としてワーケーションが認められる。

# 利用者別サービスの活用の仕方

## ～弱っている人も元気な人も一緒にいるから意味がある～

### 心が風邪気味の社会人①

残業時間が45時間超えたら、  
産業医や保健師からアドバイス



リフレッシュを兼ねて、仕事場所の変更を  
促す  
「職場から離れられない病」の人も業務命  
令であれば気持ち的に行きやすい

### 心が風邪気味の社会人②

「疲れたな」「リフレッシュしたい」「職場に行きたく  
ない」と思ったら、自己申請



リフレッシュを兼ねて、仕事場所を自分で選択  
できれば、ストレスをセルフケアできる

### 心が風邪気味の社会人の家族

パートナーは、ずっと忙しそうだし、顔色も悪い  
仕事をお休みしたら？と言っても全然聞く耳を  
もたない

心配だから、できれば一緒にいたい



福利厚生のある要素があるため、家族とも一緒に  
ワーケーションが可能  
家族と一緒に仕事しながらリフレッシュ

### 元気な社会人

仕事が忙しくて、最近家族サービスできていま  
せん。



家族孝行しながら仕事をする  
仕事と遊びを両立させるために効率アップ