

日本の医療をより良く発展させるため、ティーペック株式会社は医療関連サービスの開発に日夜努力し続けてきた。ハロー健康相談24、こころのサポートシステム、ティーペックEAP、そして日本の医学会を代表する先生方にご協力いただいたドクターオブドクターズネットワーク。彼らは革新的な医療関連サービスを次々と生み出していった。しかしそのあゆみは決して平坦なものではなかった。

ティーペック株式会社がこれまでの20年間の、砂原社長へのインタビューを元にまとめた歴史編。（全12回シリーズ）

第4章 医療業界の新しい明日に向けて

◆EAPのリーディングカンパニーを目指す

2006（平成18）年、当社はEAPのリーディングカンパニーを目指す方針を正式に固め、EAP推進室（現EAPセンター）を設置した。従業員や家族向けのサービスに加え、企業の人事労務担当や保険スタッフに必要なEAPサービスの開発に全力を挙げた。

2007（平成19）年にスタートしたサービスは「コンプライアンス通報サービス」「こころの専門医ネットワーク」の二つである。「コンプライアンス通報」とは、いわゆる内部告発者の保護のことで、「こころの専門医ネットワーク」はメンタルヘルズ版D of Dである。また、中小企業でも導入しやすいよう、EAPサービスをパッケージ化した「EAPパッケージ」を発売した。

2008（平成20）年には、「人事労務ホットライン」がスタートした。心理、労務の専門家による休職者・復職者への対応アドバイス、就業規則の見直し支援、こころの病の予防・対策を支援するものである。

これ以外にも、アセスメントによる人事・労務プランの作成、株主による役員訴訟が行われた場合、金銭的に役員を支援する役員賠償保険、カウンセラー定期訪問サービス、あるいは実際に職場が崩壊した際に介入する危機介入サービスを準備中である。

◆時代の新たな要請に応える

わが国の医療制度は、2005（平成17）年に発表された医療制度改革大綱に従い、時代に即した内容へと改められつつある。2008（平成20）年の「特定健康診査・特定保健指導」の医療保険者への義務化、「後期高齢者医療制度」など、新制度の制定は当社の電話相談サービスにとって、大きなビジネスチャンスとなりつつある。

2005（平成17）年、厚生労働省は少子化対策の一環として、子供の病気に関する電話健康相談、「小児救急電話相談事業」を行うよう各都道府県に義務づけた。当初、都道府県の医師会や専用の保健センターが担当したが、利用率の伸び悩み等もあり、年間経費の半額補助付でアウトソーシングが可能となった。

当社は2007（平成19）年4月にS県、G県の事業を受託。この2県での評価が非常に高かったことから、F県、W県、N県からも連続して受託することになった。当社は民間委託7県のうち5県と契約を結んでいるが今後、さらに市場は拡大すると見られている。

2008（平成20）年4月からの「特定健康診査・特定保健指導」の医療保険者への義務化に当たっては、当社はMCC（メディカルコンタクトセンター）を設置し、健康指導のためのアウトバウンド業務を開始した。これはデータベースを見ながら、電話で保健指導を行うもので、契約健保を中心にサービスの提供を行っている。

また「識別（トリアージ）救急」支援業務のニーズも高まっている。昨今、軽傷でも救急車を利用するなど、救急車の出動回数が激増し、緊急を要する患者の搬送に支障を来す事態が増えており、患者のトリアージが緊急課題となっていた。

兵庫県伊丹市では2008（平成20）年7月から、全市民を対象に24時間の健康・医療相談サービス「いたみ健康・医療相談ダイヤル24」を実施、当社が業務を受託した。

これは予想以上に効果があり、救急車の出動回数が減ったほか、最初の2ヶ月で3,500件もの利用があった。その後、当社は神奈川県横浜市が軽傷でありながら救急車を呼んだ場合、罰則を設けることを新聞等で知り、同市にアプローチ、119番の電話受け付けサポートを受託した。

横浜市に対する支援業務は2008（平成20）年10月にスタート。また、神奈川県横浜市安全管理局はティーペックの電話相談に、119番通報の軽傷者対応を加えたものである。すなわち、119番通報を受けた消防指令センターが軽傷と判断した場合、当社に電話転送するものである。その結果、スタート1ヶ月で約100件は当社の対応で済むなど、こちらも大きな成果を挙げている。

◆全国展開への助走

EAPへの進出などによって当社の陣容は再び拡大傾向となった。2006（平成18）年2月、東京MCを84ブースに拡充、大阪の18ブースと合わせ、102ブースとなり、初めて3桁の大台に乗った。

ところでオペレーター職には適性があり、優秀な人材は数が限られている。コンペチターがひしめく東京だけでMCを拡大するのは限界がある。そこで当社は2009（平成21）年1月、横浜市向けの119番サポート業務の絡みもあり、23ブースの横浜MCを開設したのである。2008（平成20）年のMCCの18ブースを含めて当社の総相談ブースは143となった。

横浜MC開設を契機に、システムにも大幅な変更を加え、2007（平成19）年10月から新システム、Rainbow system5の運用を始めた。同システムは基本機能こそRainbow system3を発展させたものだが、一元管理機能が付いた点が新しい。すなわち、どのフロアでも、大阪や横浜にいてさえも、ティーペック全体の相談受付状況が一目で分かるのである。大阪が手一杯の時、東京や横浜のオペレーターが相談を受けることも可能で、話し中はほぼなくなった。それ以上に大きなメリットは、Rainbow system5があれば、札幌、名古屋、博多など、場所を問わずMCが開設できるという点である。人材確保面で断然有利となったのである。

前述したように、中小向け「EAPパッケージ」の需要増、かつ「小児救急電話相談事業」「識別救急支援」で、市場は全国に拡大している。当社はこれを好機と捉え、今後、地方進出を図るが、Rainbow system5がその大きな武器となることは間違いない。

◆未来へ向けて

24時間の電話相談で創業し、D of D、EAP、そして自治体支援など、当社の業容はなお拡大を続けている。これらの大半は砂原の言う誰にでもできる事を、誰もやらないくらいやった結果であった。

『ティーペックを作ったときは株式を公開して上場企業になろうという経済的な欲もありました。ですが僕個人は、ティーペックを作る前にビジネスマンとしてそこそこ成功していましたから、それ以上に1回しかない人生、何とか仕事を通じて社会に還元したいという公的な欲求もまた強かったんです。

確かに血の小便も出ました。地獄もいっぱい見ましたが、諦めなければ絶対に達成するんだという人生観がある。諦めないで努力し続ければ、必ず達成できると。』

当社はこれからも、「誰にでもできる事を、誰もできないくらいやる」精神で新たな課題に果敢に挑戦し、人々の体と心の健康を支え、幸福に貢献し続けていく所存である。最後に、これまでの暖かいご支援、ご鞭撻に深く感謝し、かつ今後の皆さんの期待に応えられるよう努力し続けることを誓い、本稿の締めとしたい。

～完～