

■ベネッセシニアサポートについて

ベネッセの介護事業は、1995年に開始し30周年を迎えます。株式会社ベネッセシニアサポートは、有料老人ホームや保育園を運営する株式会社ベネッセスタイルケアの子会社として2014年に設立いたしました。全国の有料老人ホーム紹介・案内サービス事業と、2015年より開始した法人・自治体向けの「仕事と介護の両立支援サービス Work&Care」を展開しています。現在、2025年1月に設立した中間持株会社である株式会社ベネッセスタイルケアグループのグループ会社として、介護や育児、治療などの両立支援領域に関する社会課題の解決に向けた取り組みを行っています。

■井木 みな恵(ベネッセシニアサポート Work&Care 法人事業部部長)

社会福祉士・キャリアデベロップメントアドバイザー(CDA)

外資系企業にてエリアマネージメントを経験した後、人事部でHRBPとして従業員のキャリア開発や人材育成を行いながらDE&Iプロジェクトのリーダーとして、女性活躍推進施策や両立支援関連施策を担当する。

キャリアカウンセラーと社会福祉士の資格を取得後は、自治体の就労支援相談機関の相談員として相談業務に従事。

2017年より当社の仕事と介護の両立支援事業に携わり、現在は当事業の責任者として、また自身も介護経験者としながら、企業の様々な両立課題の支援を行っている。

質問1：企業が介護離職防止のための取組を実施していく際に、どのようなことに留意しなければならないか、大切なことは何か、お考えをお聞かせください。

- ◇ 「介護保険サービスを利用し、自分で「介護をしすぎない」ことが重要であること」の前提として、介護＝家族だけ(または長子、女性だけ)がやるもの、という価値観を変え、社会資源を活用していくことが大切であるということの発信、周知。
- ◇ 介護は、介護が始まる前段階(以前と比べて、親が生活上支援が必要になってきたフェーズ)において、介護や職場の制度、両立のポイントなどの情報をキャッチアップしておくこと。
- ◇ 「企業として、社員の継続就業を目標に据えて支援していく姿勢が重要であること」の前提として、介護をしていることの申し出、制度利用の申し出、両立期のキャリアデザインなど、言いやすい職場風土の醸成をするための管理職研修や体制作りの支援。

**質問2：企業が、「雇用環境の整備の措置」として制度を設ける場合には、
どのようなことに留意すべきですか、お考えをお聞かせください。**

① 介護休業・介護両立支援制度等に関する「研修」の実施

→ 介護保険制度の基礎的なことや、職場の両立支援制度周知はマストですが、介護中の職場でのコミュニケーションについてどのようにすべきか、等も必要かと思えます。

また、両立する際のキーマンであるには管理職となりますので、研修受講は管理職は必須傾向が望ましいです。弊社の顧客の管理職研修実施も現在は約6割位の企業が受講(ライブまたはアーカイブ)する傾向となっています。

・介護休業等の制度趣旨についてはどのようなことに留意して伝えていけばよいですか。

→ 介護休業の位置づけ(育児休業とは異なる)をしっかりと伝えること。制度利用の際見通しがわからないまま使うケースもあることから、今後の状態や体制がどうなるかをケアマネジャーや専門家に確認をしながら合う制度利用をすることを伝えることが大切かと思えます。なお、絶対に使わなければいけないというものでもないので、状態・状況に応じて活用してもらうことを併せてお伝え頂くと良いと思えます。

弊社顧客の人事担当の方は、過去の様々な事例を用いて制度利用のイメージを持ってもらうケースもありました。

また、休業中の給与や賞与に関すること、昇給、昇格に関することも併せて伝えることも重要です。

・「管理職向け研修」の場合などに強調すべき研修内容は何ですか。

→ 介護だけではなく様々な理由(育児や治療、災害)で物理的・時間的制約がある状態で働く部下はこれからいくらでも増えていく可能性がある中で、どの様な体制作りをしていくか。(ダブルアサインメントや業務の可視化など)

「お互い様」の風土醸成をしていく中での心理的安全性を継続的に行うためのコミュニケーション意識。

② 介護休業・介護両立支援制度等に関する相談体制の整備 (相談窓口設置)

・相談窓口は、どのようなものとして設置すべきですか。また、どのようなことに留意すべきですか。

→ まず、「介護のことは地域包括支援センターや担当のケアマネジャー」

「制度や働き方のことは人事部」に相談すること、「一人で抱え込まない」ということを介護を抱えた従業員に発信していき、介護の専門家に迷わず相談してもいい、という意識醸成することが大切です。

ただ、地域包括支援センターやケアマネジャーは、介護の相談と併せて家族側の生活や仕事の両立、キャリアについて聞いてくださるケースもありますが、多忙な状況だったり様々なケースがあり、両立のことまでは聞いてくれない、という場合もあります。

そのため、仕事と介護の両立相談全般(介護のこと、働き方のこと、制度の使い方など)を相談する先として外部の相談窓口を設置し、相談業務に関してはアウトソースすることも選択肢の一つとして望ましいかと思えます。

ただし、制度利用や働き方をどうコミットするか、という最終的な目線合わせは人事担当と確認をする、ということも併せて紹介をした方がよいと思います。

- ・相談窓口における対応マニュアル、相談対応シート、情報連携先のリストや、好事例として参考になると思う資料などがあれば提供してください。
- 参考までに弊社の相談対応シートを添付しますが(別添1参照)、働き方や両立全般に関する詳細についても記載されている厚労省のシートも大変参考になります。

③ 自社の労働者の介護休業取得・介護両立支援制度等の利用の事例の収集・提供

- ・企業が事例の収集・提供を行う際には、どのようなことに留意して実施すべきですか。
- 本人のプライバシーをしっかりと守って、事例の提供・発信を行う。(事例発信を企業・人事も行いたいと強く思っているが、候補者が見つからないケースがよくある)
可能であれば当事者の上長にもヒアリング等を行い、当時の状況や上長として、留意したことのなども併せて事例提供したほうが好ましいです。
弊社顧客では、管理職は必ず目を通すように発信をされているケースがありました。

- ・好事例や参考になると思う資料があれば提供してください。

→ 社内報の掲載や食堂、ロッカーなど目につくところに提示したケース。
また、イベント的な形でのパネルディスカッションなどは、社内の介護両立者のロールモデルとして、従業員の興味関心度がセミナー、研修よりも高い傾向がありました。(申込件数、問合せ件数等)

④ 自社の労働者へ介護休業・介護両立支援制度等の利用促進に関する方針の周知

→ 育児休業と異なり、取得率何%という目標を立てるものではないが、一方で制度の利用控えになることも問題となるため、「両立支援制度の位置づけ、使い方の事例、制度利用だけでなく有給などもうまく組み合わせで活用する」、等を様々なツールを活用して発信すると良いと思います。

また、数値目標を何かしら設定する場合には「介護休業制度の認知度」(社内従業員の何%が把握しているか、管理職はどれくらいか、等)を設定、これらは健康経営の審査項目等の数値化されている内容を参考にされても良いかと思います。

なお、管理職には、利用控えにならないようにすることと一方で両立をしていくために、どの制度を活用し(或いは活用しなくても)仕事と両立していくか、業務調整等の目線合わせをしっかりとすることのフォローを対応させていくことも大切かと思います。

・好事例や参考になると思う資料があれば提供してください。

→ 上記の事例の収集・提供と同様

質問3：企業が、介護に直面する前の早い段階（40歳等）での情報提供を実施する場合には、どのようなことに留意すべきですか、お考えをお聞かせください。

→ 徴収される介護保険料の位置づけや、何故徴収されてそれがどのような形で使われているのか、の流れを把握すること。

介護保険料を支払っていることを知らない40代～の従業員もいます。（弊社顧客でセミナー開催した際にアンケートを取ると10%くらいが払っていると知らなかった、気にしたことがなかった、年金と間違えているというケースがあります）

また、40歳では介護というテーマに早く感じるかもしれませんが、「介護は年齢関係なく、予告なくやってくる」ということ、そして介護の対象者は「親だけではなく、若い年齢である兄弟姉妹や配偶者というケースもある」ということを知っておくことを発信することが重要だと思われま

○労働者が当事者意識を持つことができる情報の伝え方として、どのような方法が考えられますか。

→ 現在、親が介護状態になっていなくても以前と比較して生活上出来なくなっていることや「高齢になってきた」と思う場面には直面していることはあると思われるので、チェックシートを作成し親の現在の状況や心配だと思ふ点などを視覚化すること。

弊社では、「親が70歳になったらチェックすべきこと」等のチェックシートをセミナー等で活用しています。

また、セミナーでは「40歳になったら受けるべきセミナー」などのタイトル工夫をしています。

【参考】チェックシート項目ポイント

- ・フレイル関連（食事摂取量、体重減少、社会・趣味活動などの項目）
- ・軽度認知障害の傾向について（小銭が増えてないか、普段の生活の変化等）
- ・詐欺被害のリスクなど（電話対応など）

○情報提供の際のモデル事例になると思う好事例や、参考になると思う資料があれば提供してください。

→ 「介護」というキーワードだと、若い世代は当事者としての意識には上がってこないと思いますが、セミナー、研修、ハンドブックなどのタイトルを「40歳になったら考えるべき親のこと」「親が〇〇歳になったら準備する介護のこと」などタイトルを工夫して情報提供をすることで、セミナーの参加者が増加したケースは弊社顧客で多々あります。

**質問4：介護離職防止のための個別の周知・意向確認を実施する場合には、
どのようなことに留意すべきですか、お考えをお聞かせください。**

→ まず、個別の周知・意向確認を実施する前提として、当事者はまず最初の第一相談先として管理職である上長に相談をしたいと思いますので、その際に管理職がしっかりと対応することが重要なため、管理職研修などは事前に行っておくことが大切です。

また、「介護＝家族の事情」が多く含まれているため、個室などで可能な範囲での聞き取りを行い、なおかつ「介護をしても仕事は続けられる支援が自社にはある」という発信と併せて制度周知と意向確認をすることが重要です。（ここが管理職として、人事担当者としてできるかどうか）

「制度の周知」はしつつも、意向確認する際に無理に利用しなくても良い、という認識も同時に意識しておくことが管理職、人事担当者にとって必要かと思います。

その為にもこの意向確認する際のポイントとして、しっかり「傾聴・共感」しながら話を聞くことや、自身の介護経験やネットの情報などから「介護はこうあるべき論」として価値観の押し付けをしないこと、介護のことばかりではなく、業務や働き方の調整をどうするか、無理のない範囲でどこまで仕事をコミットしていけるか、などの目線合わせをしっかりとすることなどが大切です。

これらを、しっかり寄り添いながらコミュニケーションを取って頂くことによって、制度を絶対使用しなければならないという話にもならないと思います。

※事例として(参考までに)

弊社顧客のある企業において、「介護＝介護休業とらせる」という認識のもと進めていったら、取得した当人たちは期間終了のタイミングになっても復職できず(復職後の両立イメージがわからない、出来ないという思いこみ)、双方困ったというケースがありました。

○労働者が介護に直面した旨の申出をしやすくするために、企業の取組としてどのようなことが考えられますか。

→ 多くの両立事例の発信。「当たり前のように介護をしながらでも仕事をしている」というお互い様の風土醸成を作っていくこと。

スケジュールに介護のため休む際には、「介護」と入れるようにすること

で、介護中であることが周囲にも理解されるケースが弊社顧客で直近 2 社ほど出てきました。

プライベートな話はしない、成果主義というような職場体制だと心理的安全性のある関係性が構築できないため、ES 調査などを併用しながら、各組織の状態を確認していく取組みが必要です。

また、最近では介護だけでなく治療による突発的なお休み等で組織が困っているケースもあるため、人手不足の中「ダブルアサインメント」を育成の観点からも企業の重要取組みとして同時におこなっているケースもあります。

○企業が個別周知・意向確認を行う際のモデル事例になると思う好事例や、参考になると思う資料があれば提供してください。

→ 弊社顧客で、管理職は両立に関する研修を定期的受けており、なおかつ 1on1MTG を普段から行っているケース（1on1 シートがある企業もあります）。仕事だけでなく普段の様子、プライベートと仕事の両立で困っていることなど（差し支えない範囲で）を普段からコミュニケーションを取っていたことで、実際に介護に直面しかかった際に、すぐに報告→制度の説明（イントラを一緒に確認）と人事へ相談、という好事例がありました。

質問 5：上記質問 2～4 で掲げた取組を行うに当たって、それぞれの連携や全体像の設計として留意すべきことがあれば、教えてください。

→ 企業においてどの職場においても介護離職せずに両立できる職場を作っていくためには、早い段階での「介護リテラシー向上」（介護の価値観、両立のポイント、介護保険制度と職場の両立支援制度の情報）と「風土醸成」が重要です。介護休業制度だけを把握していても従業員が離職せずに自立した両立を目指すことは困難です。

企業は、継続的な情報発信と風土醸成を行っていくための施策（管理職研修や事例発信等）を行っていき、誰もが介護をする立場になり得るために今から準備できること、していくことを発信していく必要性があります。

その為に、2～4 の包括的な取組みが重要となります。

①情報発信の重要性

- ・ 40 歳周知(40 歳になった時点の従業員ではなく 40 歳以上は必須)
- ・ 継続的な雇用環境整備(研修、事例発信等)によるベース作り
- ・ 介護に直面した旨の申し出者への情報周知、意向確認を滞りなく行う

ため、管理職研修は重要項目として位置づけ

②両立しやすい風土醸成

- ・継続的な雇用環境の整備(事例発信、利用促進発信等)
- ・介護を抱えた部下のマネジメント、体制作りを学ぶための管理職研修

③自律的な課題解決フォロー

- ・継続的な雇用環境の整備(相談窓口設置、事例発信等)

質問6：その他、仕事と介護の両立支援を図っていく上で、ご意見等がありましたらご教示ください。

→ 弊社では、約2000件の顧客リストがあり日々各社人事担当者ヒアリングを兼ねた営業活動を行っています。

今回、育児・介護休業法の法改正施行にあたり施策を実行しなければいけない、という声がある中で「罰則が特になければ手が空いたタイミングで、就業規則の介護休業制度のみを抜粋して渡す」という「とりあえず」実施しておく感の企業もまだ多数あります。

育児と比べ、社内のニーズや風土が整っていないことも多く、セミナー終了後の従業員アンケートでは、「介護する従業員の方がこれから増加するので危機感を抱いている」という声も多数ありました。

一方で、人事担当者も法改正において、育児施策と異なり「施策を実施しても効果が見えにくい」という視覚化、数値化、また個別性が高いことから対応も複雑なことから、効果見えにくいという困りごとが挙げられていました。

まだ、法改正施策は始まったばかりですが、数値化できる形など別途義務付けを行うことも今後施策実施の上では進めやすい可能性もあるかと思えます。

※その他・企業ヒアリングシートからの回答抜粋

質問7：その他、仕事と介護の両立支援に関連し、

① 貴社で取り組んでいる取組のうちで効果的だと思われるもの（制度面以外（上司とのコミュニケーション、職場の風土作りなど）も含む。）や、重要だと考えていることや工夫していること、

→ 弊社顧客で弊社のサービスを利用した際、または自社で人事担当者が内製化された際に効果的だったというご意見があったものを記載いたします。

- ・参加型オンラインセミナー(クローズチャットで個別相談対応が同時に可能)
- ・パネルディスカッション(当事者の声発信)
- ・介護者同士の座談会
- ・介護メンターによる相談会

※ 座談会については、介護者のピアカウンセリング的な位置づけ、またこれから介護が始まる方の事前情報収集としてコミュニティ形成の礎的な形で効果的という声があります。

一方で、定期的に行うことでメンバーが固定的になり新参加者が入りにくくなってしまふ、など運営方法に気を付けないといけないケースもありました。

また、介護メンターによる相談会もロールモデル的な位置づけ、また困った時に相談する先、として効果的でしたが、「知っている情報が偏っている」「有資格ではない」というデメリット面も声がありました。どちらにしても、最初の施策実行はいいものの、人事サイドが運営をしっかりと行い、外部の専門家と調整を行いながらやっていくことが必須と感ずます。

② 介護両立支援制度に関する従業員からのニーズについて把握していること

→ セミナー終了後によくある意見：遠距離介護者による支援制度(交通費や休みなど)、介護休暇の無給を有給化、管理職の理解促進、介護休職中の人員補充の迅速度、リモートワークの柔軟さ等。

③ マインドセットや働き方の見直しなども含めて、参考になると思うことなどがあれば、「可能な範囲で」ご教示ください。

- ・介護だけでなく育児や治療などの両立課題を抱えている従業員をどう組織でマネジメントしていくか、制約がある働き方の中でコミットさせていく

か、という点で管理職研修(主にケーススタディ)を行った結果、実際に同様ケースに直面した際にスムーズに人事と連携が取れた、というケースがありました(製造業)

- ・ パネルディスカッションにおいて、両立の仕方やキャリアの考え方、上司とのコミュニケーションの話を聞いた後、参加していた従業員や管理職からマインドセットとなった、自身も介護者だったので今まではなさなかったが部内でカミングアウトした、等のケースがありました(製造業)

(別添1) 弊社の相談対応シート

ご相談内容記入シート

R 年 月 日

※当てはまる□を■にしてください。

相談者様氏名	フリガナ	
	姓	名
あなたの年齢	<input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代以上	
雇用形態	<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 契約社員 <input type="checkbox"/> パート・アルバイト	
お住まいの地域	<input type="checkbox"/> 北海道 <input type="checkbox"/> 東北 <input type="checkbox"/> 関東 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 関西 <input type="checkbox"/> 中国 <input type="checkbox"/> 四国 <input type="checkbox"/> 九州 <input type="checkbox"/> 沖縄 <input type="checkbox"/> その他()	
ご相談内容		
<input type="checkbox"/> 介護保険サービスの利用について <input type="checkbox"/> 入院中、退院後の対応について <input type="checkbox"/> 医療・病気について <input type="checkbox"/> 遠距離介護 <input type="checkbox"/> 今後の備え方 <input type="checkbox"/> 施設の情報など <input type="checkbox"/> 金銭面(介護の費用など) <input type="checkbox"/> 介護の方法(介護技術や認知症の対応法など) <input type="checkbox"/> 要介護認定・申請について <input type="checkbox"/> 仕事と介護の両立について <input type="checkbox"/> その他()		
どなたのご相談ですか？	<input type="checkbox"/> 自分の親 <input type="checkbox"/> 配偶者の親 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 兄弟姉妹 <input type="checkbox"/> 親族 <input type="checkbox"/> その他()	性別
		男・女
年齢	<input type="checkbox"/> 50代以下 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上	
要介護度	<input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> 要支援1 <input type="checkbox"/> 要支援2 <input type="checkbox"/> 要介護1 <input type="checkbox"/> 要介護2 <input type="checkbox"/> 要介護3 <input type="checkbox"/> 介護4 <input type="checkbox"/> 要介護5 <input type="checkbox"/> 申請をしたことがない <input type="checkbox"/> 申請中 <input type="checkbox"/> 不明	
お住まいのエリア	<input type="checkbox"/> 北海道 <input type="checkbox"/> 東北 <input type="checkbox"/> 関東 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 関西 <input type="checkbox"/> 中国 <input type="checkbox"/> 四国 <input type="checkbox"/> 九州 <input type="checkbox"/> 沖縄 差し支えなければ具体的な居住地をご記入ください ()	
主な介護者はどなたですか？	<input type="checkbox"/> ご自身 <input type="checkbox"/> 自分の配偶者 <input type="checkbox"/> 介護される方の配偶者 <input type="checkbox"/> 兄弟姉妹 <input type="checkbox"/> 祖父母 <input type="checkbox"/> 親族 <input type="checkbox"/> その他()	
具体的な相談内容		

(株) ベネッセシニアサポート