

仕事と介護の両立をサポート～困ったらまず相談！

明治安田システム・テクノロジー株式会社 介護の広場本部 相談サービス業務グループ
蔵本 孝治氏



蔵本孝治氏プロフィール

介護相談員、介護支援専門員(ケアマネジャー)、社会福祉士、介護福祉士。大学時代のボランティア活動をきっかけに、障がい者支援のNPO・社会福祉法人において介護・相談・団体運営業務に従事。その後、要介護認定調査員(杉並区社会福祉協議会)、ホームヘルパー2級研修講師、訪問介護・通所介護事業の介護職員研修担当者を経て、2014年より現職。2017年から企業・労働組合・自治体等に向けた「仕事と介護の両立セミナー」を担当。

介護の広場本部が行っている介護支援事業

私は、企業や労働組合に所属する方々からの介護や障がいについての電話相談業務に携っております。50代の方を中心に、親の介護に直面して困っているという相談は非常に多いです。

また、2017年から、企業、労働組合、自治体などからの要請を受け「仕事と介護の両立セミナー」の講師をさせていただいております。本日は、こうした私の担当業務での経験を踏まえ、「仕事と介護の両立をサポート～困ったらまず相談！」というテーマでお話をさせていただきます。

まず、当社で運営しております総合情報サイト「MY介護の広場」をご紹介します。当サイトのトップページを、こちら(図3-1)に掲載しました。介護の方法や介護にかかる費用、私の後に講演されるパセリ社との提携による老人ホームの選び方・データベース検索・電話相談などの幅広いコンテンツを、本日参加されている皆さまのような介護に関心のある一般の方に向けて情報提供しています。

あわせて、介護の現場で働いている介護従事者・事業者向けの情報を掲載しており、特に高齢者のレクリエーション情報は充実していて、デイサービスなどの介護施設で働いている職員の皆さまに、素材としてご活用いただいています。

このように介護に関するあらゆるニーズに対応しているサイトですので、本日ご参加の皆さまも是非ご活用ください。

図3-1



それでは、本題に入ります。先ほど三菱ケミカルの南澤様からお話がありましたように、仕事と介護の両立のためには、企業によるサポートと

社会福祉によるサポート、この両輪が大切だと考えます。

企業によるサポートとしては、「介護休業制度をはじめとする両立支援制度」「介護について相談しやすい、話しやすい職場の雰囲気づくり」「介護の問題を抱えている方のために柔軟な働き方を可能にする」などの職場でのマネジメントが挙げられます。一方、社会福祉によるサポートとしては、「介護保険制度」「自治体の高齢者福祉制度」「認知症の人の見守りなどの住民同士の支え合い」などが挙げられます。さらに民間の福祉事業者も、介護保険外の福祉用具や人的なサービスを幅広く提供しています。

しかし、この企業によるサポートと社会福祉によるサポートの橋渡しが難しい現状であると思っています。企業の方は介護保険の制度・手続や介護支援サービスの内容・利用方法について、あまり詳しくないと思います。一方、介護保険制度の利用にあたって、ケアマネジャーがサポートをしますが、社会福祉関係者向けの仕事と介護の両立セミナーも増えてきているとはいえ、例えば介護休業制度の細かいところを把握しているケアマネジャーは、それほど多くはないと思います。

こうした難しい現状において、企業によるサポートと社会福祉によるサポートの両輪をうまく橋渡しするのが、当社の事業と考えています。

(図3-2)

先ほど、三菱ケミカルの南澤様は介護支援の考え方として、「突然の介護に直面した部下に『備える』『支援制度を理解し専門家に相談しながら安心して働く』『自分や家族の健康に・部下の介護に『気付く』『社内の介護者同士を『つなぐ』』という非常に明快な4つのポイントを挙げておられました。当社では、『備える』ために「仕事と介護の両立セミナー」を開催し、『安心して働く』ために24時間、365日対応の「電話介護相談」を実施し、企業の両立支援をサポートしています。(図3-3)

図3-2

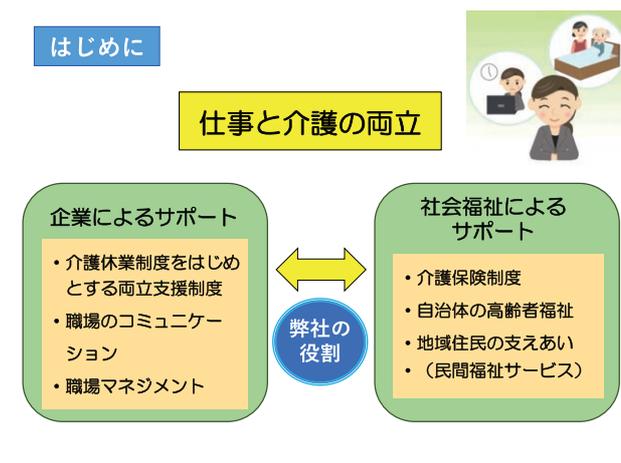
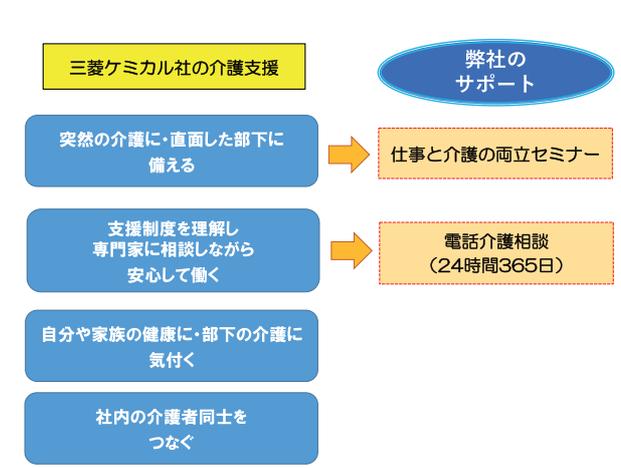


図3-3



仕事と介護の両立セミナー

続いて、具体的な当社の事業内容をご紹介します。まずは、「仕事と介護の両立セミナー」です。先ほど西久保先生より、先回りの支援が大切とお話がありましたが、このセミナーの対象はこれから親の介護に関わる可能性がある方や親の介護に不安がある方であり、まさに先回りの支援です。

セミナーでは、介護が必要になる前にどういう準備をしたら良いか、介護に直面した時にどう対応していけば良いかなどについて、お話ししています。主な内容は、「高齢期の介護の特徴」「介護に向けた準備・心構え」「介護に直面した時の対応」「仕事と介護の両立支援制度の具体的な活用

方法」などです。大事なことは、『仕事と介護は両立できる』というイメージを持っていただくことと考えます。

図3-4の右下の写真は、栃木県の男女共同参画センターでのセミナーの光景です。これからは育児や介護をしっかりとやっていきたいという、両立意識の高い男性向けの実践的なセミナーでした。通常は講義を中心としたセミナーを実施しているのですが、このセミナーでは介護の問題を抱えて離職しようかと悩んでいる社員の事例をもとにグループディスカッションを行うなど、参加型のセミナーとして実施しました。

図3-4

仕事と介護の両立セミナー

対象：これから親の介護に関わる可能性がある人、親の介護に不安がある人
目的：介護に向けて（介護が必要になる前）の準備と介護に直面した時の対応方法について理解し、「**介護と仕事は両立できる**」という意識を持つ。

【主な内容】

- ・高齢期の介護の特徴
- ・介護に向けた準備、心構え
- ・介護に直面した時の対応
- ・仕事と介護の両立のための制度、サービスと活用方法



男性の働き方見直し講座（とちぎ男女共同参画センター）の様子

セミナーに参加された方のご紹介します。「セミナーを受けて、介護の事前準備ができていなかったことに気づいたので、介護方法や介護費用について、家族、親や兄弟と話し合っておこうと思った。」「実際に介護に直面した時の相談窓口や介護保険の手続きの仕方を知り安心した。」「仕事と介護の両立の事例から、介護を具体的にイメージできるようになった。」「ひとりで悩みを抱え込まずに、さまざまな窓口を利用していこうと思った。」という感想がありました。ひとりで悩みを抱え込むのは介護離職の大きな要因だと考えますので、セミナーを受けて、「ひとりで抱え込まずに相談をする」「いろいろな人の手をかりる」という意識を持っていただけたことは、良かった

と思います。先ほどご紹介したグループディスカッションを行ったセミナーの参加者からは、「他の受講者の意見が参考になり、気持ちが楽になった。」などの感想も挙がりました。（図3-5）

図3-5

仕事と介護の両立セミナー

受講者の感想

介護の準備ができていないことに気づいた。事前に家族と介護について話し合っておこうと思った。

他の受講者の意見が聞け、参考になった。気持ちが楽になりました。

相談窓口や介護保険の手続きがわかり、安心した。

一人で抱え込まず、様々な窓口を利用していこうと思った。

仕事と介護の両立の事例がわかりやすく、具体的にイメージできた。

セミナーは、主催企業の担当者による「両立支援の考え方、会社制度の説明」とセットで実施することもあり、その場合、受講者に対する意識づけの効果がより高まると感じています。

受講人数としては、10名程度の小規模から100名程度まで対応しております。内容は、ご希望をお伺いの上、アレンジいたします。昨年は企業、労働組合、自治体など8団体から依頼を受け、延べ50回開催しました。三菱ケミカルでは、先ほど南澤様から全国の18カ所の支社・事業所でセミナーを開催したとお話いただきましたが、こちらには当社講師2名で対応しました。本日ご参加の皆さまへの配布資料の中に、当社セミナーのパンフレットを同封させていただきましたので、是非ご覧ください。

電話介護相談

続いて、電話介護相談についてご紹介します。契約いただいている企業や労働組合の従業員、家族に対して、ケアマネジャーや社会福祉士の資格を持っている当社相談員が、24時間365日体制で

対応しております。相談に加えて、食事を配達する配食サービスや遠距離の親御さんの安否確認サービスなど、外部事業者と提携した介護保険外サービスの情報提供や取次ぎをしています。

相談の利用回数や利用時間の制限は設けておりません。働いている方が多いので、勤務時間以外に落ちついて、じっくり相談したいというニーズがあります。当社への昨年の相談件数では、平日の夕方以降や土日の相談が全体の約3割にのぼります。24時間365日対応はとても重要だと考えています。(図3-6)

図3-6

電話介護相談

対象：契約企業・労働組合等の従業員とその家族

事業内容：

- ・ケアマネジャー・社会福祉士が、24時間365日で介護に関する様々な相談（悩み）に対応する。
- ・配食や安否見守りなど介護に関する様々なサービスを取次ぎ、紹介する。

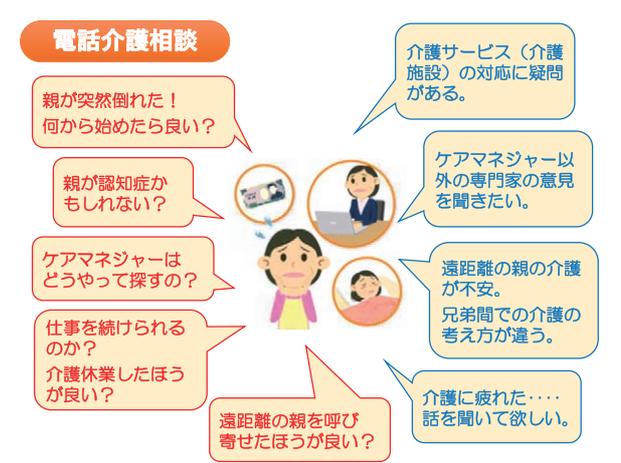
※利用回数、利用時間の制限なし

次に、電話介護相談で多い相談事例をご紹介します。まず、介護保険制度の利用やケアマネジャーにつながる前の相談が結構多いです。「親が突然倒れて、何から始めていいかわからない。」「久しぶりに親と会って話をしたら、物忘れがひどく、他にも気になる様子がある。認知症を発症しているのではないか。」「遠距離の親を呼び寄せた方が良いか。」などの相談です。

また、ケアマネジャーは自分で探して、契約をするという制度になっていますが、「そもそもケアマネジャーはどうやって探したらいいのか。どういう観点で選んだらいいのか。」という相談もあります。(図3-7)

先ほど西久保先生から「衝動的離職」というお話もありましたが、介護保険制度を活用したり、

図3-7



ケアマネジャーの支援を受けながら対応すれば、それほどご家族の介護負担が重くなく、十分両立できるような状況でも、「仕事を続けられるのか。」「介護休業した方が良いのか。」と思い悩んで、相談の電話をかけてこられる方も多いです。

介護保険制度や会社の両立支援制度があっても、制度をよく理解していない方もおり、こうした方には、ケアマネジャー、地域包括支援センター、会社の上司や人事部などへの相談を促すこともしています。

一方、すでに介護保険サービスを利用して、ケアマネジャーがいる方からの相談も受けています。例えば、「現在利用している介護サービスや介護施設の対応への疑問や不安がある。」「担当ケアマネジャー以外からも意見を聞きたい。」「兄弟間で介護の方針が違っている。」などの事例です。

当社の介護相談は、利用回数や利用時間は無制限としているので、介護の悩み、ストレスを1時間くらい話をすることで、気持ちがすっきりしたり、明日以降も引き続きがんばる気持ちになったという相談者もおられます。このように、既にケアマネジャーがいたり、介護保険サービスを受けている方でも、当社の電話相談を利用されている方は多数おられます。介護の相談のチャンネルは複数あった方が良くと思っています。

まとめ

「仕事と介護の両立セミナー」と「電話介護相談」という当社の2つの事業について、ご紹介させていただきました。

「仕事と介護の両立セミナー」では、親の介護に向けた準備や心構えという先回りの話をしています。介護に直面した時のスムーズな対応のために、「親の介護が必要になった場合の考え方・心構え」「家族で事前に費用負担・分担や役割分担について話し合っておくこと」「相談窓口、介護保険制度の手続方法」「会社の両立支援制度」などの話をしています。介護に直面しても大丈夫だという具体的なイメージを持っていただくためのセミナーです。

さらに、1時間から1時間半程度の時間枠の「仕事と介護の両立セミナー」では、個別の話をするには限界がありますので、個別性の高い内容については、「電話介護相談」で相談者ごとに具体的な状況を伺いながら対応しています。介護に対する不安、悩みやストレスの抱え込みは介護離職につながる大きな要因と考えますが、気軽にいつでも相談できるため、相談者の悩みなどの抱え込みの防止にもつながっていると思っています。

当社は、「仕事と介護の両立セミナー」と「電話介護相談」という2つの事業により、企業の従業員への介護支援をサポートすることで企業の人材喪失リスクの軽減に貢献したいと考えています。(図3-8)

最後に、もう一度総合情報サイト「MY介護の広場」をご紹介します。

インターネットで「介護」をキーワードに検索しますと、たくさんの情報が出てきます。しかし、多様性や個別性の高い介護に対して情報がたくさんあり過ぎて、どの情報が大事なのか、必要なかをなかなか選別できないと思います。

「MY介護の広場」ではトップページに「介護の知識」コーナーを設けて、介護に関する様々な

情報を掲載しております。たとえば、まだ介護に直面していないが不安があり、事前にいろいろな情報を仕入れておきたい方は、こちらから情報を得ることができます。

また、実際に介護に直面した方に対する情報を「介護との付き合い方」コーナーに掲載しています。「親の突然のけが・病気・入院」「認知症の発症」「遠距離介護」の3つのテーマごとに、必要な情報を提供しています。例えば入院に関しては、「入院後の手術前の段階」「治療終了後の転院・介護施設・自宅の選択の段階」など様々な段階があります。「MY介護の広場」では、テーマ別、段階別に様々な情報を掲載しておりますので、是非ご活用ください。(図3-9)

図3-8

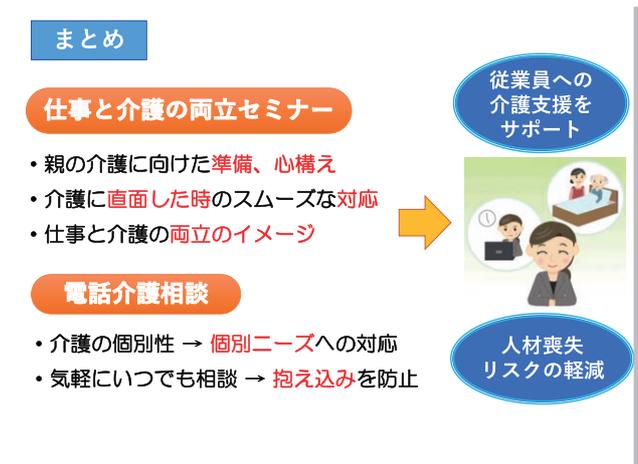


図3-9

