

## 資-7 介護に関する相談を受けた場合①

### ～会社の対応ポイント編～

1. 「相談窓口」での両立課題の共有
2. 働き方の調整
3. 職場内の理解の醸成
4. 上司や人事による継続的な心身の状態の確認
5. 社内外のネットワークづくり

### 1) 「相談窓口」での両立課題の共有

まずは、人事部などの担当者や管理職が、介護に直面している従業員の現状を把握する必要があります。把握した内容は可能な限り記録し、従業員に何度も同じ質問をしないように心がけましょう。

介護に直面している従業員の多くは、不透明な将来に対して不安を抱えています。従業員の話に耳を傾け、共感を示しながら、介護の実態や仕事と介護の両立に対して本人が抱えている課題を聴き取りましょう。

なお、介護そのものについては、介護の専門家（地域包括支援センター職員やケアマネジャーなど）に相談することを勧めましょう。

#### チェックポイント

- 「従業員の仕事と介護の両立を支援する」という企業姿勢を伝える
- 従業員が直面している介護の実態を可能な範囲で把握する
- 従業員が仕事と介護の両立に対してどのような課題を抱えているかを把握する
- 従業員がどのような働き方を望んでいるかを把握する
- 公的な介護サービスを受けるために必要な諸手続きが済んでいるかどうかを確認する

- 介護保険サービスを受けるための要介護度の認定を受けていますか？
- 地域包括支援センターへの連絡は済んでいますか？  
(要支援者の場合)\*
- ケアマネジャーは決まっていますか？\*

※要支援者には地域包括支援センターで保健師などが介護予防ケアプランを、要介護者には居宅介護支援事業者のケアマネジャーが介護ケアプランを作成します。

## 2) 働き方の調整

仕事と介護を両立するためには、要介護者の状況や本人の働き方の希望に合った両立支援制度を選択し、利用することが有効です。複数の制度を並行利用したほうがよいケースもあるかもしれません。そのため、介護に関する相談があった時点で、会社が支援できる内容を従業員にわかりやすく伝えることが重要です。

従業員と両立課題を共有後、自社の両立支援制度について具体的な利用方法や手続きなどをアドバイスし、対象の従業員がどのような制度が利用できるのかを伝え、本人の意向を確認します。特に介護休業は復帰を視野に入れて適切に利用しないと、なかなか職場復帰につながらない可能性もあります。介護休業期間を、就業を継続させるために介護の体制を構築するための準備期間としてうまく計画してもらうよう伝えることが重要です。

また、両立支援制度の利用実績が少ない場合には、利用の必要性があっても、上司や周囲の従業員の理解が得にくいといったことがその背景にある可能性もあります。人事担当者が本人や上司の相談に乗るなど、両立支援制度の利用をサポートしましょう。

### チェックポイント

- 介護休業、介護休暇など、育児・介護休業法で定められている各種両立支援制度を説明する
- 法定の制度に加え、自社が独自に定めている両立支援制度を説明する
- 両立支援制度を利用する場合の具体的な申請方法と申請のタイミングを説明する
- 介護休業を取得した場合の会社のフォロー体制（定期的な面談の実施など）を説明する
- どのような制度を活用し仕事と介護を両立させていくのかを個別に意向確認する

育児・介護休業法を上回る制度としては以下のようなものがあります。法を上回る制度を導入する場合は、従業員が使いやすい制度なのか、その制度を導入して将来的にも継続運用できるのかなども慎重に検討してから導入を進めましょう。

### 育児・介護休業法を上回る制度の例

- 要介護状態の対象家族を介護する従業員がテレワークを選択できる制度（育児・介護休業法上の努力義務）
- 介護休業援助金（介護休業を取得した従業員に対し、無利息で援助金を貸し付ける制度）
- 介護費用の一部負担（在宅介護で福祉用具をレンタルする場合などに、レンタル費用の1割が手当として給付される制度）など

仕事と介護の両立に向けて、これまでの働き方を見直す必要がある場合には、上司との働き方の調整が必要になります。人事部などの担当者と上司、本人の三者で話し合う機会を設けてもよいでしょう。

#### チェックポイント

- 仕事と介護の両立に向けて、働き方や業務量の調整が必要かどうかを確認する
- 働き方を調整する際に利用できる自社の制度（フレックスタイム制度や在宅勤務制度など）を紹介する
- 上司と本人との面談機会を設ける（必要な場合は、人事部などの担当者も同席する）

### 3) 職場内の理解の醸成

介護に直面した従業員が仕事と介護を両立するためには、職場の理解やサポートを得る必要があります。そのためには、従業員本人が職場の同僚などに対して、仕事と介護の両立に向けた働き方の調整を行っていることを伝えるだけでなく、上司が職場全体に対して「両立のための働き方を支援している」姿を積極的に見せることも大切です。また、従業員が家庭の事情を相談しやすい風土が根づいていない場合、職場に迷惑をかけるという後ろめたさから、相談すること自体を躊躇する可能性があります。相談しやすい雰囲気をつくるためにも、「介護はすべての人に起こり得るものである」ということへの理解と、「お互いさま意識」を職場全体に浸透させましょう。

#### チェックポイント

- 職場の同僚などに対して、仕事と介護の両立に向けた働き方の調整を行っていることを伝えるよう促す
- 仕事と介護の両立に向けて周囲の理解やサポートを得るためには、上司からの働きかけも重要であることを伝える
- 【本人の直属の上司に対して】「介護はすべての人に起こり得るものである」ということへの理解と、「お互いさま意識」を職場に浸透させることの重要性を伝える
- 【本人の直属の上司に対して】上司が職場全体に対して「両立のための働き方を支援している」姿を見せることの重要性を伝える

## 4) 上司や人事による継続的な心身の状態の確認

仕事と介護の両立を目指す従業員には、継続的な支援が必要です。

介護期間が長くなると、要介護者の状態や介護を担う従業員の心身の状態が変化する可能性もあります。上司や人事が継続的に見守り、仕事と介護の両立が困難な状況に陥っていないかを適宜確認しましょう。

### チェックポイント

- 継続的に面談や声掛けを実施し、状況を確認する
- 従業員が、自身のための時間を確保できているかを確認する

## 5) 社内外のネットワークづくり

自分自身と同じように仕事と介護の両立をしようとしている人と知り合い、情報交換をすることは、精神的な負担の軽減につながります。自社内で介護中の従業員同士が知り合える機会を設けたり、社外のそうしたネットワークを紹介したりするとよいでしょう。

### チェックポイント

- 自社内で、仕事と介護の両立をしようとしている従業員同士が知り合える機会を設ける
- 介護中の人同士が知り合える社外のネットワークを紹介する