

平成 28 年度老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

介護に取り組む家族の支援に資する
民間サービスの普及・促進に関する
調査研究事業
報 告 書

平成29年3月

株式会社 日本総合研究所

**介護に取り組む家族の支援に資する
民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業
報告書
目次**

第1章 本事業の実施概要	1
1. 本事業の背景	1
2. 本事業の実施目的	1
3. 本事業の実施方法	2
(1)本調査研究の進め方	2
(2)アンケート調査	2
(3)インタビュー調査	3
(4) 学識経験者へのヒアリング	3
(5) セミナー(シンポジウム)の開催による調査検討成果の周知	3
第2章 アンケート調査結果	5
1. 家族向け調査	5
(1) 調査目的	5
(2) 調査対象者	5
(3) 調査方法	5
(4) 調査結果	6
2. ケアマネジャー向け調査	30
(1) 調査目的	30
(2) 調査対象者	30
(3) 調査方法	30
(4) 調査結果	30
第3章 介護に取り組む家族向けのサービス事業者インタビュー調査結果	41
1. 調査概要	41
(1) 調査目的	41
(2) 調査対象者	41
(3) 調査方法	42
2. 調査結果	43
(1) 社団法人セーフティネットリンケージ	43
(2) 株式会社 エス・エム・エス	47
(3) カシオ計算機株式会社	50
(4) 株式会社 wiwiw	55
(5) 特定非営利活動法人 海を越えるケアの手	60

(6) 株式会社インターネットインフィニティー	64
(7) 東京海上日動ベターライフサービス株式会社	67
(8) 一般社団法人介護離職防止対策促進機構	71
(9) ヤマトホールディングス株式会社	73
第4章 従業員の介護支援に取り組む企業インタビュー調査結果	77
1. 調査概要	77
(1) 調査目的	77
(2) 調査対象者	77
(3) 調査方法	77
2. 調査結果	78
(1) 日産自動車株式会社	78
(2) 花王株式会社	81
(3) 大成建設株式会社	84
(4) 丸紅株式会社	88
(5) 日本航空株式会社	92
(6) 日本生命保険相互会社	96
第5章 調査結果のまとめと示唆	98
1. 調査結果のまとめ	98
2. 調査結果からの示唆	99
【付属資料】 アンケート調査票	101
1. 家族向け調査票	101
2. ケアマネジャー向け調査票	113

第1章 本事業の実施概要

1. 本事業の背景

近年、介護により離転職した雇用者数は、平成19年～24年9月までで総計439,300人に及ぶ（総務省 平成24年就業構造基本調査）。また、離転職に至らないまでも、「働きながら介護をしている」人は50代では約1割に達する（出典 同上）。団塊世代の高齢化に伴って、今後、「仕事と介護の両立」はますます大きな社会的課題となっていくことが確実である。

これに対する政策としては、「一億総活躍社会」の実現に向け、成長戦略の第3の矢、「安心につながる社会保障」（介護離職ゼロ）が掲げられている。具体的には「在宅・施設サービス等の整備の充実・加速化」「介護サービスを支える介護人材の確保」といった「必要な介護サービスの確保」とあわせて、「介護サービスを活用するための家族の柔軟な働き方の確保」や「働く家族等に対する相談・支援の充実」などの「働く環境改善・家族支援」を充実させていくことが計画されている。

一方、上記の政策を補完しつつ、「介護に取り組む家族の支援」または「仕事と介護の両立」を支援するものとして、大企業を中心に、介護が必要な家族を持つ従業員への支援を独自に充実させる例も増えている。また、そうした企業の支援をアウトソーシングサービスとして提供する事例も出始めている。例えば、従業員に対して、介護や「仕事と介護の両立」に関する情報提供・セミナーを行うもの、介護に関わる相談窓口機能を企業から受託するサービス等である。

弊社では、地域包括ケアシステムを構築していくために、「自助」である民間の公的保険外サービスの質・量両面での充実を図るべく、昨年度までに、介護事業者やそれ以外の幅広い事業者による公的保険外サービスの取り組みについて、調査研究を重ねてきている。ただし、これらは、主として利用対象者として、高齢者あるいは要介護者を想定したものが中心であった。今後、「仕事と介護の両立」が社会問題化していく中では、これら的高齢者向けのサービスの充実と並んで、介護に取り組む家族の支援についても、公的支援を補完する民間サービスの充実が期待される状況にある。とりわけ、介護保険サービスは主として、介護が必要な人本人を対象とするものであるため、介護に取り組む家族に対する支援において、公的保険外サービスへの期待は大きい。介護に取り組む家族の支援において、公的保険外サービスを効果的に活用することは、今後の地域包括ケアシステムの構築において、重要な課題の一つだと考えられる。

2. 本事業の実施目的

そこで、本事業では、民間企業による介護に取り組む家族向けのサービスへの参入・拡充促進を図るとともに、勤務先企業での民間サービスの活用を促進することを目的として、調査研究を実施した。具体的には、先行調査研究の成果も踏まえつつ、介護に取り組む家族が抱える課題やニーズについて調査を行った上で、勤務先である企業の従業員向け介護者支援の取り組み事例や、介護者支援を行う民間サービス事例を収集・分析し、今後の介護者支援の民間サービスに期待さ

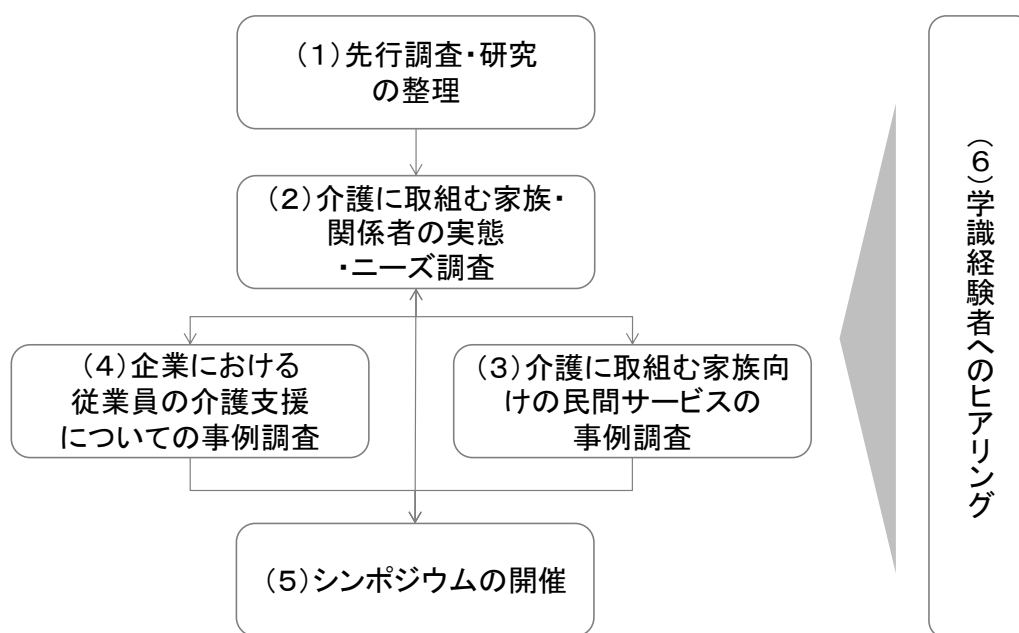
れる視点や事業展開上必要となる考え方について整理を行った。その成果をシンポジウム等で発信を行った。

3. 本事業の実施方法

(1)本調査研究の進め方

先行研究調査・研究において介護に取り組む家族のニーズや、仕事と介護の両立における課題を確認しつつ、「介護に取り組む家族・関係者の実態・ニーズ調査」として、介護に取り組む家族向けのアンケート調査、ケアマネジャー向けの調査を実施した。また、法人向けのサービスを含めて、「介護に取り組む家族向けの民間サービスの事例調査」として、サービス提供事業者に対するヒアリング調査を実施した。さらに、「企業における従業員の介護支援についての事例調査」として、企業向けのヒアリング調査を実施した。これらの推進に当たっては学識経験者へのヒアリングを行いつつ、調査研究成果について、シンポジウム(セミナー)にて情報発信を行った。

図表 1 本事業の実施フロー



(2)アンケート調査

アンケート調査については、介護に取り組む家族 1,030 名に対して Web アンケート調査を実施し、介護に取り組む家族が抱える課題や、勤務先への期待、公的保険外サービスへのニーズなどを調査した。

加えて、ケアマネジャー410 名に対しても Web アンケート調査を行い、ケアプラン作成時の「介護に取り組む家族」への意識や「仕事と介護の両立」に関する考慮の実態、公的保険外サービスに対する意識や提案・情報提供の実態などを調査した。

(3)インタビュー調査

アンケートとは別途、介護に取り組む家族の実態を把握するため、インタビュー調査を実施した。インタビューは、①介護に取り組む家族向けの民間サービスの事例調査 ②企業における従業員の介護支援についての事例調査の2種類を実施した。

図表 2 インタビュー調査概要

①介護に取り組む家族向けの民間サービスの事例調査	
調査期間	平成28年11月～平成29年3月
調査方法	対象企業の担当者との面談
対象	介護に取り組む家族の支援に資するサービスを提供している民間事業者
主な調査項目	・介護に取り組む家族の支援に資するサービスの実施状況 ・サービス利用者(家族)像 ・サービス提供上の課題
②企業における従業員の介護支援についての事例調査	
調査期間	平成28年11月～平成29年3月
調査方法	対象企業の担当者との面談
対象	仕事と介護の両立支援を積極的に推進している企業の人事・ダイバーシティ推進担当者
主な調査項目	・仕事と介護の両立支援の実施状況 ・従業員のニーズ ・取り組み展開上の課題

(4) 学識経験者へのヒアリング

本事業を進めるにあたり、保険外サービス及び介護保険制度の両面に明るい学識経験者への聞き取り調査を実施し、介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの検討及び調査における視点、留意点等の整理に活用した。

(5) セミナー(シンポジウム)の開催による調査検討成果の周知

本事業で実施した調査検討成果を広く周知するとともに、介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスに関心のある企業、介護事業者、行政等の担当者間でのネットワーク構築と、今後のサービスの普及促進に向けた意見交換を目的として、以下の通り、公開セミナー(シンポジウム)を開催した。

図表 3 セミナー(シンポジウム)開催結果概要

タイトル	地域包括ケアシステムにおけるこれからの保険外サービス ～地域での展開と家族支援～
日時	2017年3月30日(木) 14:30～17:00 (開場 14:00)
会場	三井住友銀行東館 ライジング・スクエア 4階 (東京都千代田区丸の内 1-3-2)
参加費	無料(事前申し込み制)
参加者	107名 (一般企業の福利厚生担当者、介護事業者担当者、自治体職員、メディア等)
プログラム	<p>14:30 開会</p> <p><第一部 保険外サービスガイドブック発刊後の動向と自治体の取り組み></p> <p>14:35 公的保険外サービスに関する政策動向 厚生労働省、経済産業省</p> <p>15:05 公的保険外サービスの普及拡大に取り組む自治体の取組事例 愛知県豊明市、福岡県福岡市</p> <p>15:35 地域における事業者間連携の取り組み くまもと高齢者支援インフォーマルサービスネットワーク</p> <p><第二部 介護に取り組む家族向けの保険外サービス></p> <p>15:50 民間事業者事例紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症家族の見守り 社団法人セーフティネットリンケージ ・仕事と介護の両立支援 株式会社 wiwiw ・情報の面からの家族支援 株式会社エス・エム・エス <p>16:40 本年度調査研究結果の紹介 株式会社日本総合研究所</p> <p>17:00 閉会</p>

第 2 章 アンケート調査結果

1. 家族向け調査

(1) 調査目的

「仕事と介護の両立」を含めて、介護に取り組む家族が抱える課題や、勤務先への期待、公的保険外サービスへのニーズなどを明らかにするために、介護に取り組む家族に対するアンケート調査を実施した。

(2) 調査対象者

マクロミル社のWebアンケートモニターより、現在、「家族の介護を実施している」人を事前調査により抽出し、調査対象とした。具体的には、「あなたの家族・親族の中で、あなたが中心となって介護している(していた)方はいらっしゃいますか」との問いに対して、「現在いる」と答えた人、且つ、その家族・親族の住まいとして「自宅(サービス付き高齢者向け住宅等を含む)」を選んだ方を対象としている。家族・親族の住まいとして「有料老人ホーム、ケアハウス(軽費老人ホーム)」「特別養護老人ホーム、グループホーム」「老人保健施設入所や病院」と答えた方については本調査の対象外とした。また、以下の通り、男女、現在の勤務状況で割付を行い、計 1,030 名より回答を得た。

○地域: 全国

○年齢: 20 歳以上

○職業: 学生を除く

○業種: 調査業・広告代理業を除く

割付セル	回答者数
有職(働いている) 男性	412 名
無職(働いていない) 男性	103 名
有職(働いている) 女性	412 名
無職(働いていない) 女性	103 名
計	1,030 名

(3) 調査方法

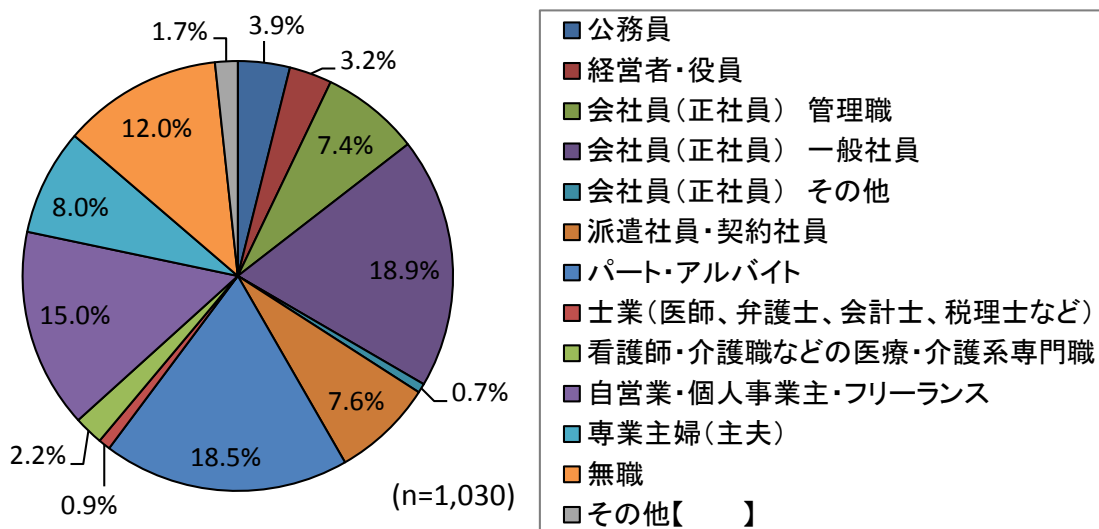
マクロミル社のアンケートモニターに対して Web アンケート計式にて調査を実施した。調査時期は 2017 年 01 月 13 日(金)～2017 年 01 月 14 日(土)である。

(4) 調査結果

①回答者プロフィール

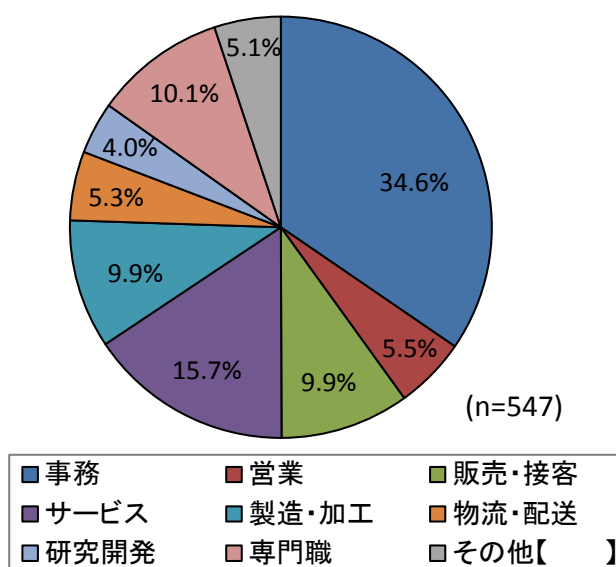
回答者の職業については以下の通りである。「会社員(正社員)一般社員」が 18.9%と最も多く、
 ついで、「パート・アルバイト」が 18.5%、「自営業・個人事業主・フリーランス」が 15%と続く。

図表 4 職業 Q1



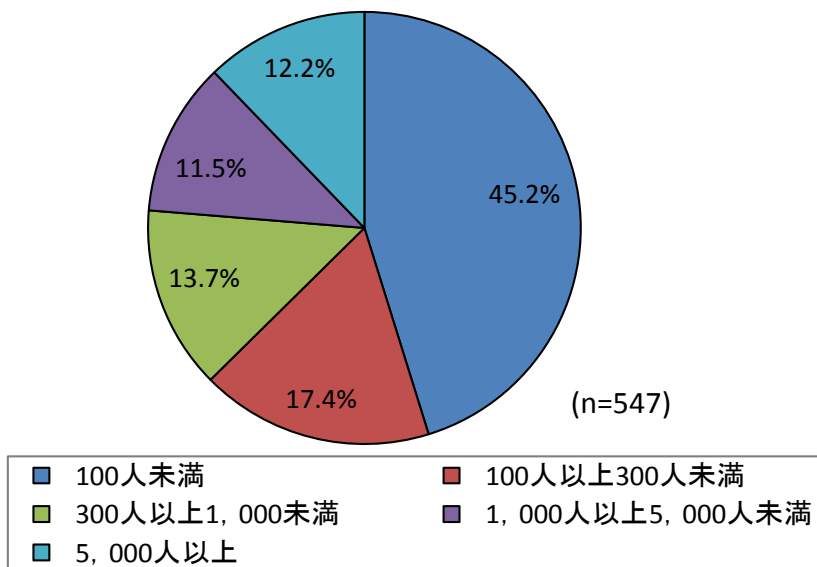
有職者の仕事の内容としては、「事務」が34.6%で最も多く、ついで「サービス」が 15.7%、「販売・接客」が 9.9%、「製造・加工」が 9.9%となっている。

図表 5 仕事内容 Q2



勤務先の従業員規模では、100人未満が45.2%と半数弱を占める。「100人以上300人未満」が17.4%、「300人以上1,000人未満」が13.7%、「1,000人以上5,000人未満」が11.5%、「5,000人以上」が12.2%となっている。

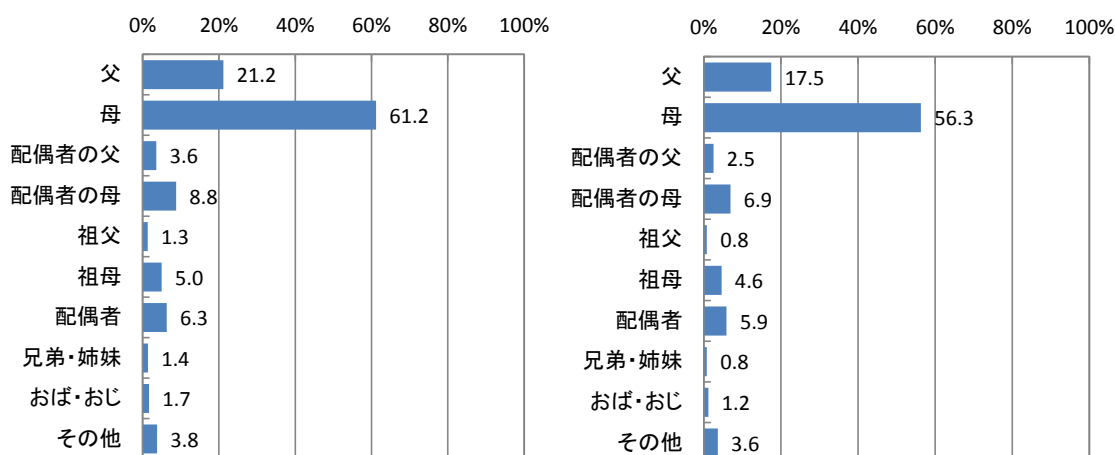
図表 6 勤務先従業員規模 Q3



回答者から見た「介護が必要な家族」の続柄は、「母」が最も多く、61.2%、ついで「父」が21.2%、「配偶者の母」が8.8%となっている。介護が必要な家族が複数いる場合には、「あなたが最も介護に関わっている方」を質問したところ、回答結果は同様の傾向であった。

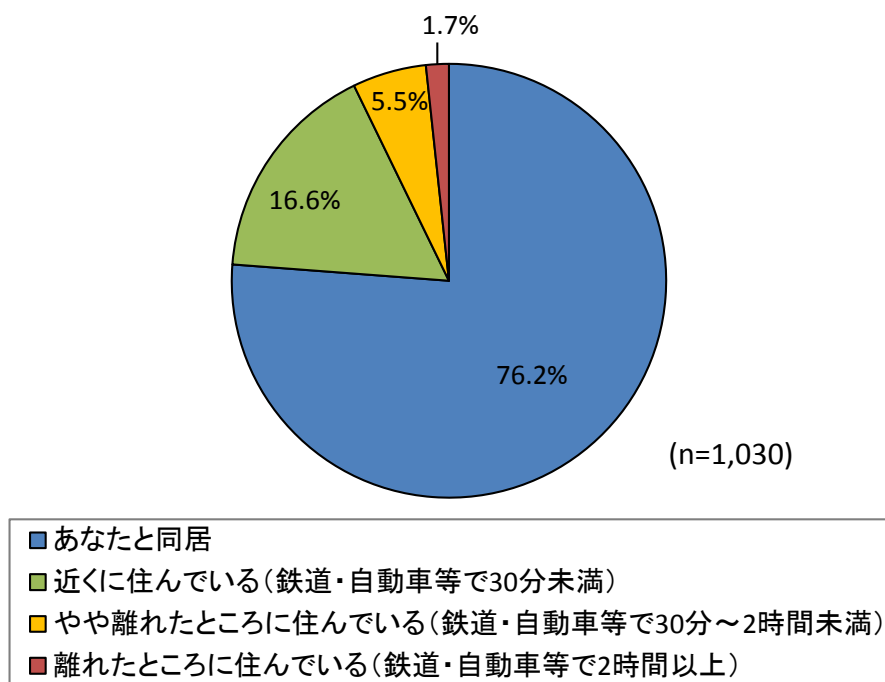
図表 7 介護されている方の続柄 Q4

【あなたが介護されている方】 (n=1,030) **【あなたが最も介護に関わっている方】** (n=1,030)



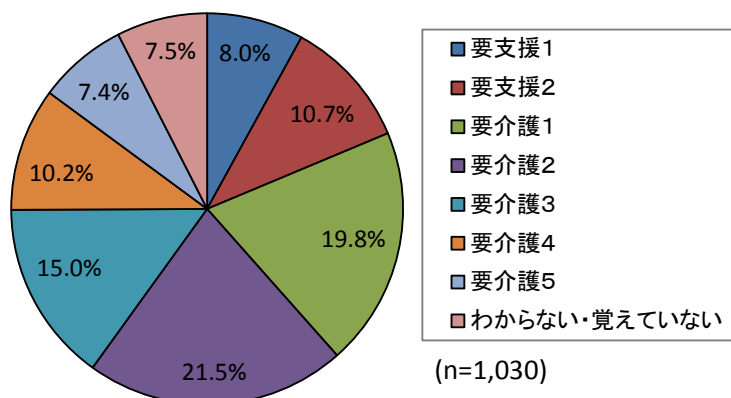
「介護が必要な家族」の現在の住まいについては、「回答者と同居」が最も多く、76.2%を占める。ついで、「近くに住んでいる(鉄道・自動車等出30分未満)が16.6%、「やや離れたところに住んでいる(鉄道・自動車などで30分～2時間未満)が5.5%となっている。本調査では、事前調査にて「あなたの家族・親族の中で、あなたが中心となって介護している(していた)方はいらっしゃいますか」との問いに対して、「現在いる」と答えた人を対象としているために、「離れたところに住んでいる(鉄道・自動車等で2時間以上)」という、いわゆる「遠距離介護」層は1.7%に留まっている。

図表 8 介護されている方との住まいの距離 Q5



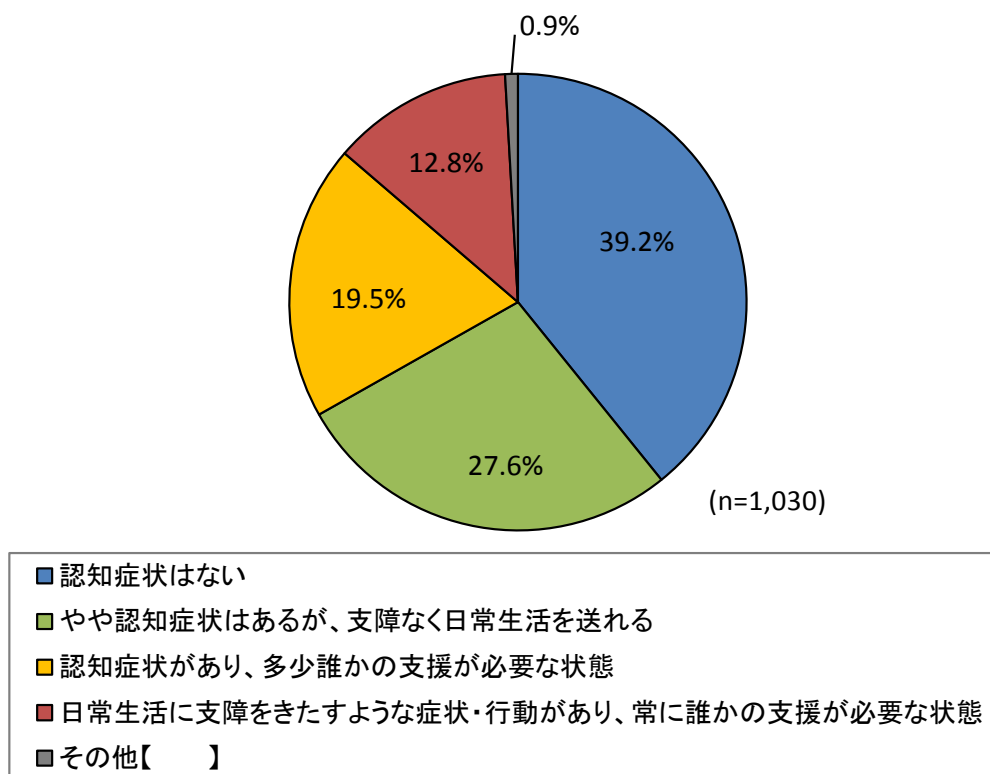
「介護が必要な家族」の介護度については、「要介護2」が21.5%で最も多く、ついで「要介護1」が19.8%、「要介護3」が15.0%と、要介護1～3が約半数強を占めている。

図表 9 介護されている方の介護度 Q6



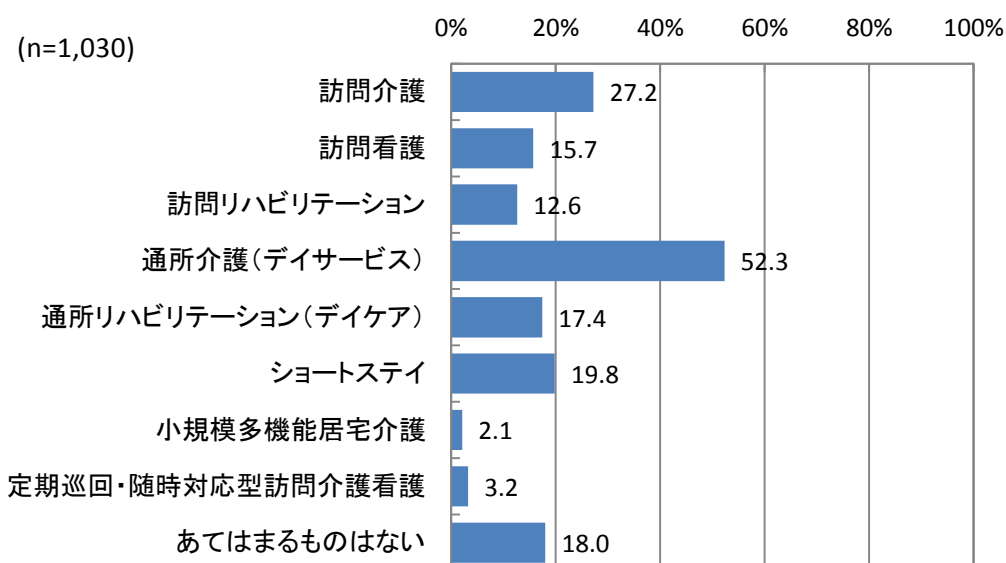
「介護が必要な家族」の認知症状については、「認知症状はない」が 39.2%、「やや認知症状はあるが、支障なく日常生活を送れる」が 27.6%、「認知症上があり、多少誰かの支援が必要な状態」が 19.5%、「日常生活に支障をきたすような症状・行動があり、常に誰かの支援が必要な状態」といった重度の認知症の人も 12.8%と一定数は含まれている。

図表 10 介護されている方の認知症状 Q7



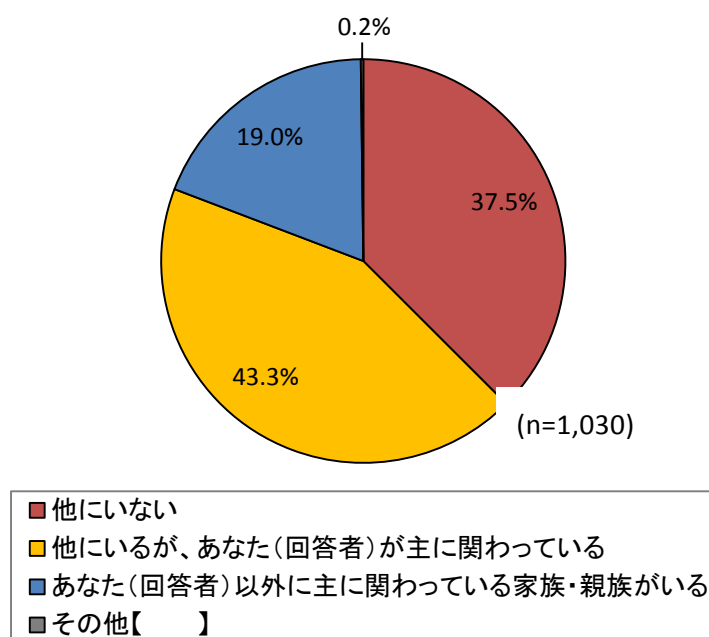
「介護が必要な家族」が利用しているサービスは、「通所介護」52.3%、「訪問介護」27.2%、「ショートステイ」19.8%、「通所リハビリテーション」17.4%、訪問看護 15.7%となっている。

図表 11 介護されている方が利用している介護保険サービス Q8



「回答者以外に介護に関わっている家族・親族がいるか」との質問に対しては、「他にいない」が 37.5%、「他にいるが、回答者が主に介護に関わっている」が 43.3%と、回答者自身が主たる介護者であるケースが 8 割を占める。逆に「回答者以外に主に関わっている家族・親族がいる」は 19% となっている。

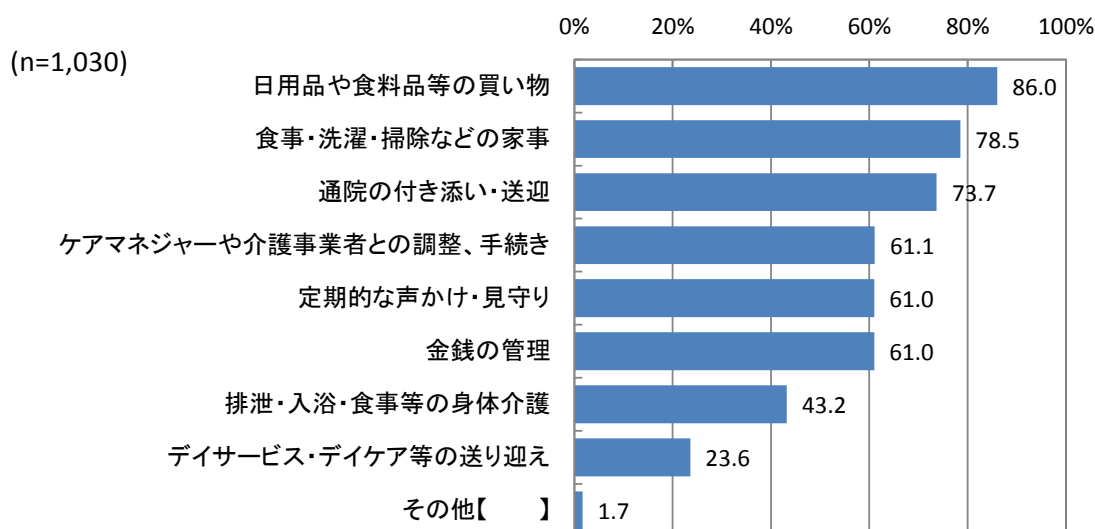
図表 12 あなた以外に介護に関わっている家族・親族 Q9



②介護の実態と悩み・ニーズ

回答者自身が行っている介護や介助の内容は、「日用品や食料品等の買物」が 86%、「食事・洗濯・掃除等の家事」が 78.5%、「通院の付き添い・送迎」が 73.7%、「ケアマネジャーや介護事業者との調整、手続き」が 61.1%、「定期的な声かけ・見守り」が 61%、「金銭管理」が 61%と続く。「排泄・入浴・食事等の身体介護」を行っている人も 43.2%にのぼる。

図表 13 あなた自身が行っている介護や介助の内容 Q10



なお、回答者自身が行っている介護や介助の内容と後述の「仕事と介護の両立に関する認識」とは一定の関連性があり、「身体介護」を行っている人は、仕事と介護の両立について、「介護を優先」して、「あまりできていない」「全くできていない」と答える人の割合がやや多い結果となっている。

図表 14 あなた自身が行っている介護や介助の内容×仕事と介護の両立

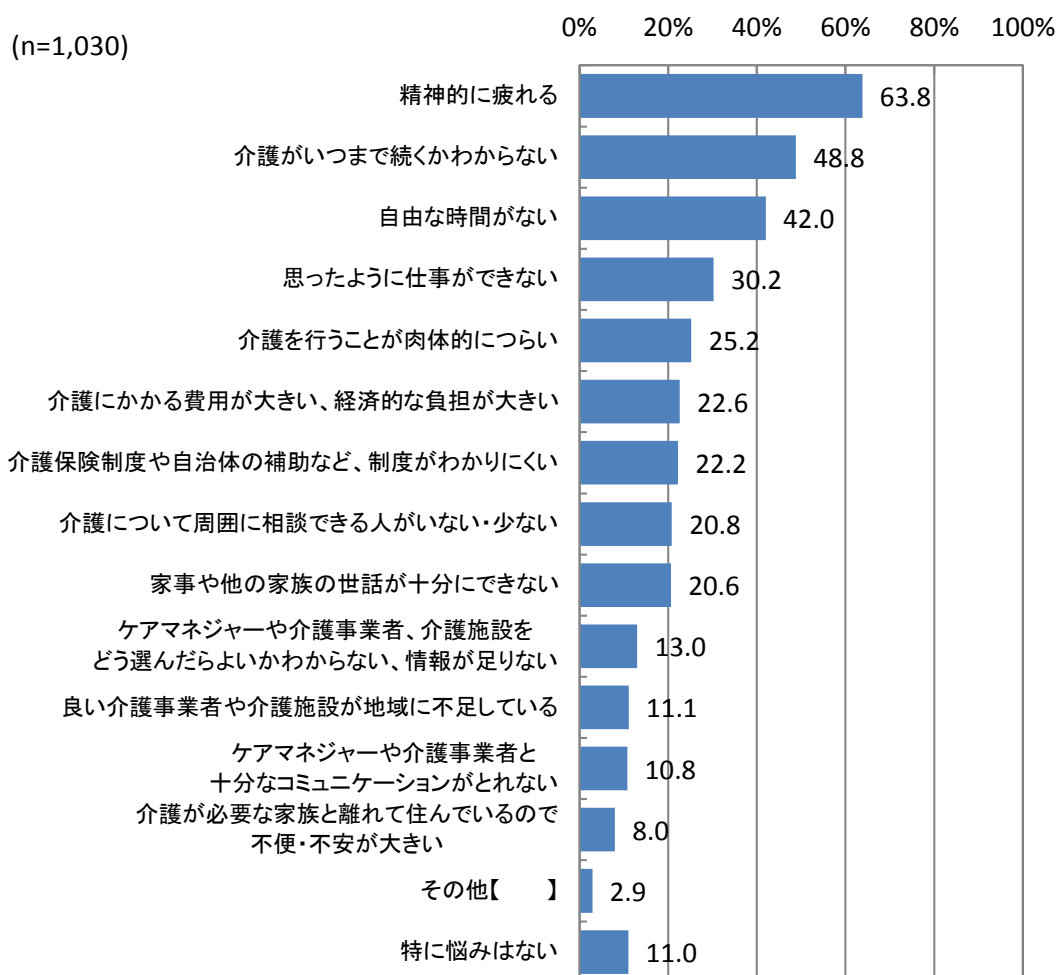
		仕事と介護の両立						
		全体	できている	ある程度できている	あまりできていない (仕事を優先)	あまりできていない (介護を優先)	全くできていない (仕事を優先)	全くできていない (介護を優先)
全体		824	52	323	237	148	22	42
介護や介助の内容	日用品や食料品等の買い物	43.4	46.2	39.0	38.8	50.7	40.9	76.2
	食事・洗濯・掃除などの家事	86.3	69.2	86.4	87.3	88.5	86.4	92.9
	通院の付き添い・送迎	77.8	67.3	75.9	76.4	84.5	77.3	90.5
	ケアマネジャーや介護事業者との調整、手続き	73.3	63.5	74.3	70.0	76.4	68.2	88.1
	定期的な声かけ・見守り	24.2	15.4	23.2	22.4	30.4	13.6	35.7
	金銭の管理	60.3	61.5	55.1	62.4	65.5	68.2	64.3
	排泄・入浴・食事等の身体介護	59.2	61.5	56.7	55.7	62.2	77.3	76.2
	デイサービス・デイケア等の送り迎え	58.9	48.1	57.9	58.2	61.5	54.5	76.2
その他	1.7	1.9	2.8	0.4	0.7	0.0	4.8	

n=30以上の場合

[比率の差]	
全体	+10ポイント
全体	+5ポイント
全体	-5ポイント
全体	-10ポイント

「介護における悩み」については、「精神的に疲れる」が 63.8%で最多となっており、「介護がいつまで続くかわからない」が 48.8%、「自由な時間がない」が 42%、「思ったように仕事ができない」が 30.2%、「介護を行うことが肉体的につらい」が 25.2%等と続く。

図表 15 介護における悩み Q11



図表 16 介護における悩み×仕事と介護の両立

n=30以上の場合

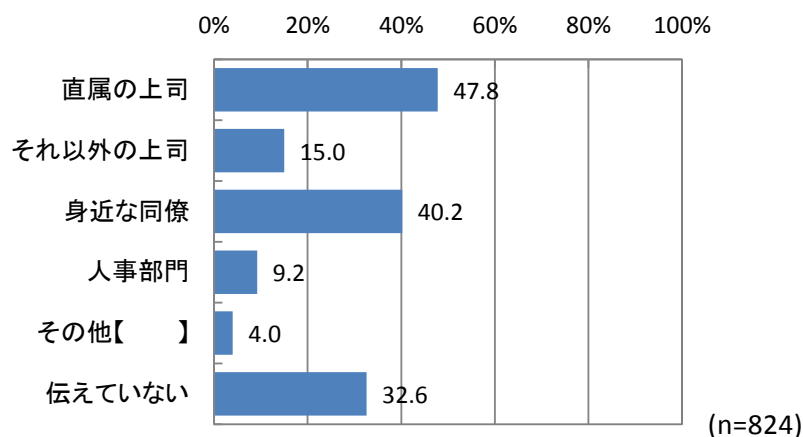
[比率の差]
 全体 +10ポイント
 全体 +5ポイント
 全体 -5ポイント
 全体 -10ポイント

		仕事と介護の両立						
		全体	できている	ある程度できている	あまりできていない (仕事を優先)	あまりできていない (介護を優先)	全くできていない (仕事を優先)	全くできていない (介護を優先)
全体		824	52	323	237	148	22	42
介護における悩み	精神的に疲れる	26.8	9.6	18.9	30.0	35.8	45.5	50.0
	介護がいつまで続くかわからない	64.1	26.9	56.3	69.2	77.7	86.4	81.0
	自由な時間がない	21.0	3.8	15.2	24.5	27.7	31.8	38.1
	思ったように仕事ができない	47.5	17.3	40.2	50.6	60.8	72.7	61.9
	介護を行うことが肉体的につらい	33.5	15.4	20.7	31.2	57.4	50.0	73.8
	介護にかかる費用が大きい、経済的な負担が大きい	20.8	7.7	13.9	26.2	25.7	27.3	38.1
	介護保険制度や自治体の補助など、制度がわかりにくい	43.1	21.2	33.4	46.0	60.1	59.1	59.5
	介護について周囲に相談できる人がいない・少ない	22.8	3.8	15.8	26.6	31.1	40.9	40.5
	家事や他の家族の世話が十分にできない	12.0	0.0	8.4	16.5	11.5	13.6	31.0
	ケアマネジャーや介護事業者、介護施設をどう選んだらよいかかわからない、情報が足りない	14.1	1.9	11.5	16.5	15.5	22.7	26.2
	良い介護事業者や介護施設が地域に不足している	24.9	3.8	18.0	27.0	37.2	31.8	45.2
	ケアマネジャーや介護事業者と十分なコミュニケーションがとれない	11.8	0.0	6.8	18.1	12.2	22.7	21.4
	介護が必要な家族と離れて住んでいるので不便・不安が大きい	8.7	1.9	5.9	11.0	10.1	22.7	14.3
	その他	2.5	1.9	1.2	3.8	2.0	4.5	7.1
特に悩みはない	10.8	46.2	15.5	3.8	2.0	9.1	2.4	

③仕事と介護の両立状況

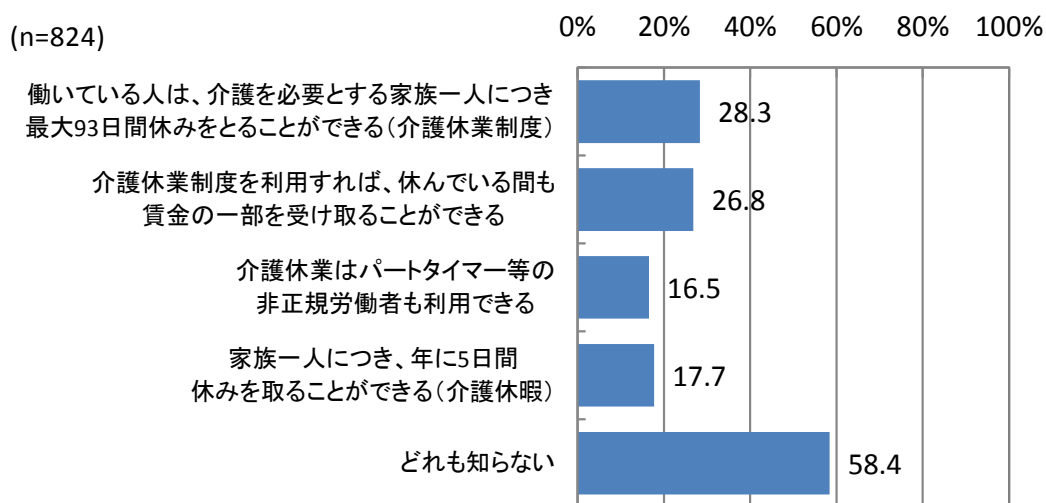
「介護が必要な方がいることを職場や勤務先に伝えているか」との問い(有職者にのみ質問)に対して、「直属の上司」に伝えている人は47.8%、「身近な同僚」が40.2%と続く。「人事部門」に伝えている人は9.2%と一割にも満たない。「伝えていない」とする人も32.6%に上っており、職場において介護の問題が顕在化しやすい傾向にあることがうかがわれる。

図表 17 介護が必要な方がいることを職場や勤務先に伝えているか Q12



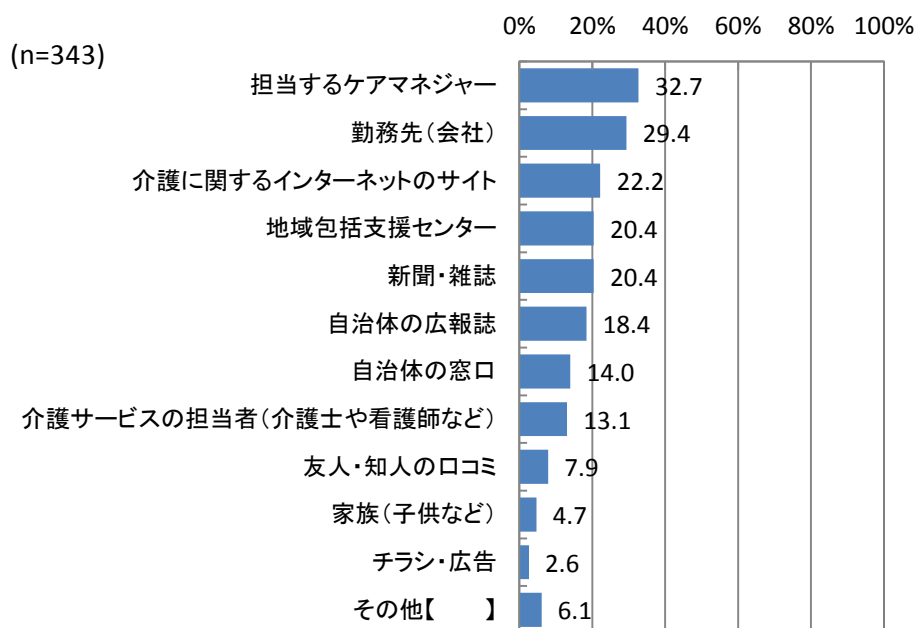
有職者に対して、介護休業制度や介護休暇といった公的な支援制度に関する認知を聞いたところ、「働いている人は、介護を必要とする家族一人につき最大 93 日間休みをとることができる(介護休業制度)」を「知っている」人は 28.3%と 3 割に満たない結果となっている。介護休暇も含めて「どれも知らない」と答えた人が 58.4%と 6 割弱に達する。今回のアンケート調査の対象者が、「現在、介護が必要な家族がいる」方であることを考えると、公的な補助制度に関する認知が十分進んでいないのが実態だと言える。

図表 18 「仕事と介護の両立支援」に関する公的制度の認知 Q13



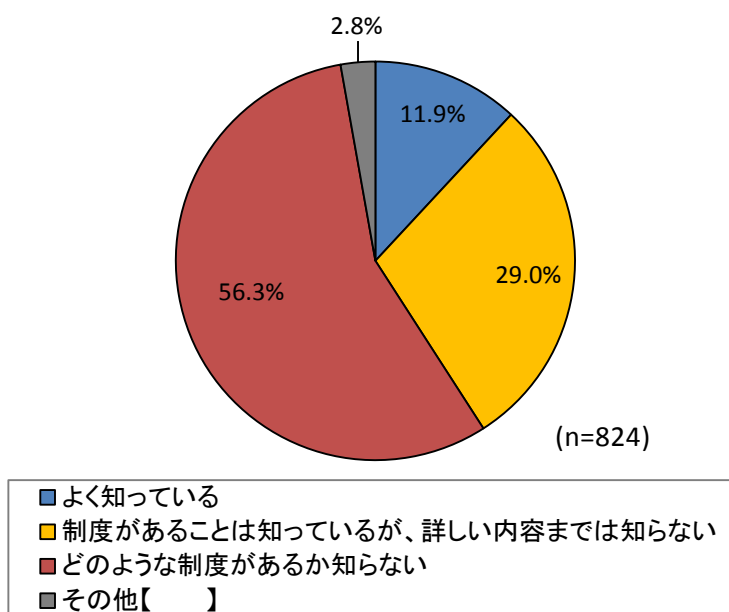
これらの公的な支援制度の認知経路は、「担当するケアマネジャー」が 32.7%と最も多く、ついで「勤務先(会社)」29.4%となっている。

図表 19 公的制度をどこで知ったか Q14



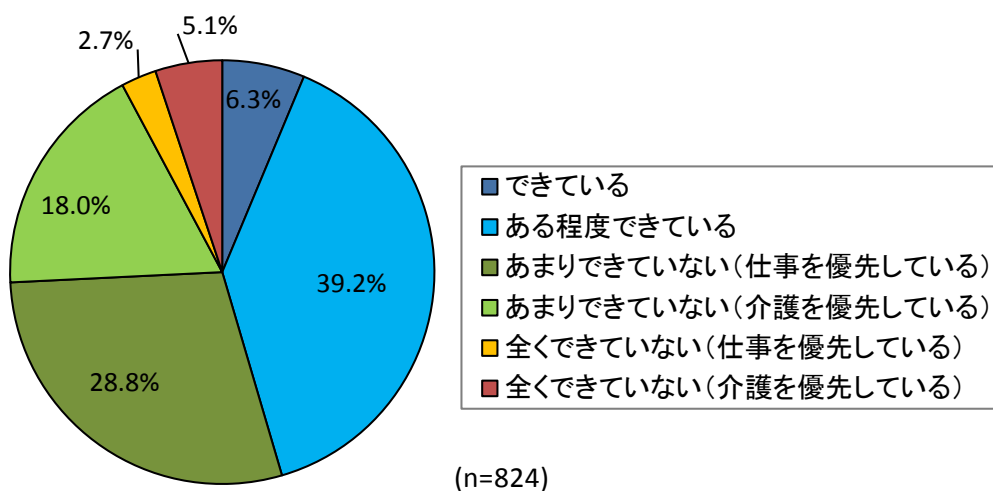
勤務先独自の介護に関する支援制度に関する認知を聞いたところ、「よく知っている」と答えた人は11.9%、「制度があることは知っているが、詳しい内容までは知らない」が29%、「どのような制度があるか知らない」が56.3%と過半数を占める。実際には、「勤務先に独自の支援制度が特にない」というケースも少なくない可能性はあるが、公的支援制度の認知とともに、勤務先の支援制度に関しても認知の面で課題があると考えられる。

図表 20 どのような制度があるか知っているか Q15



有職者に対する「仕事と介護の両立ができているか」との問いに対して、「できている」が6.3%、「ある程度できている」が39.2%であり、半数以上は「あまりできていない」「全くできていない」と答えている。

図表 21 仕事と介護の両立 Q16



「性別×雇用形態別」で見ると、「正社員女性」については、「正社員男性」や「非正規女性」といった他のセグメントに比べて、「あまりできていない(仕事を優先)」との回答が **47.3%**と高く、「両立できている」「ある程度できている」が、あわせて **4割**に満たないなど、仕事介護の両立において課題が大きいことが示唆される結果となっている。

また、職業別に見ると、「パート・アルバイト」や「自営業・個人事業主・フリーランス」といった職業は「あまりできていない(介護を優先)」「全くできていない(介護を優先)」と答える率が会社員などと比べて高い。

仕事内容別で見ると、「営業」や「製造・加工」では、「あまりできていない(仕事を優先)」とする率が他のセグメントに比べて高い一方、「研究開発」や「専門職」では「ある程度両立できている」とする率が高いなど、シフトの有無や勤務形態が「両立」に与える影響が少なくないことがうかがえる。

勤務先の従業員規模では、「**500人以上 1,000人未満**」や「**1,000人以上 5,000人未満**」など、一定の規模の企業において、「ある程度両立できている」と答える率が高い結果となっている。

家族の認知症の有無では、やはり「日常生活に支障をきたすような症状・行動があり、常に誰かの支援が必要な状態」といった重度の認知症の家族を抱える人は、「両立できている」と答える割合が低く、「あまり両立できていない(介護を優先)」と答える率が高い(**24.5%**)傾向にある。介護が必要な家族や世帯全体の経済力によっても「両立度合い」の認識は異なり、介護が必要な方に不動産収入があったり、世帯年収が **1,000万円**を超える層などで「両立できている」とする率が高くなっている。

図表 22 仕事と介護の両立クロス集計①

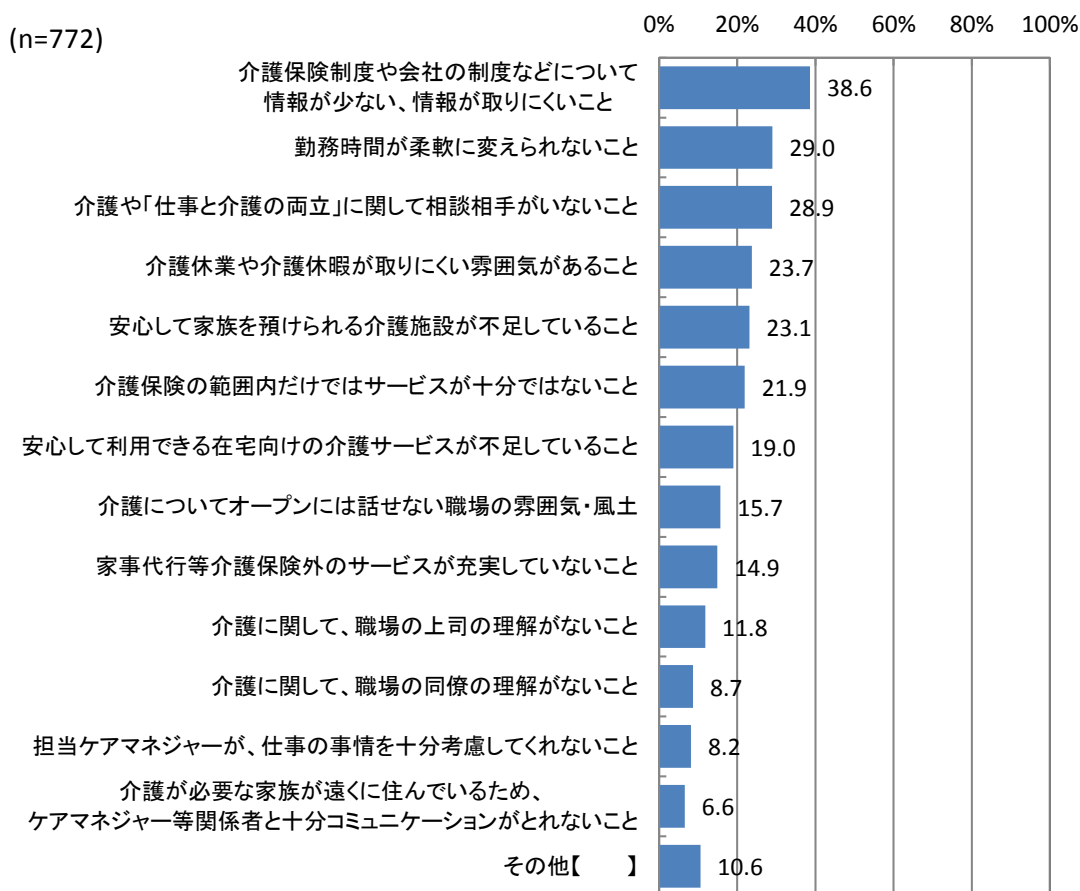
		全 体	で き て い る	あ る 程 度 で き て い る	あ ま り で き て い な い (仕 事 を 優 先)	あ ま り で き て い な い (介 護 を 優 先)	全 く で き て い な い (仕 事 を 優 先)	全 く で き て い な い (介 護 を 優 先)
n=30以上の場合								
[比率の差]								
全体 +10 ポイント								
全体 +5 ポイント								
全体 -5 ポイント								
全体 -10 ポイント								
全体		824	6.3	39.2	28.8	18.0	2.7	5.1
× 性 別	雇用							
	正社員_男性	166	3.6	42.2	38.6	12.0	3.0	0.6
	非正規_男性	74	9.5	40.5	20.3	20.3	2.7	6.8
	正社員_女性	112	3.6	33.0	47.3	10.7	4.5	0.9
	非正規_女性	195	5.1	39.0	27.2	23.1	2.1	3.6
職 業	公務員	40	7.5	55.0	17.5	7.5	7.5	5.0
	経営者・役員	33	15.2	30.3	36.4	12.1	0.0	6.1
	会社員(正社員) 管理職	76	2.6	44.7	42.1	9.2	0.0	1.3
	会社員(正社員) 一般社員	195	4.1	35.9	42.1	12.8	5.1	0.0
	会社員(正社員) その他	7	0.0	42.9	42.9	0.0	0.0	14.3
	派遣社員・契約社員	78	5.1	34.6	37.2	19.2	2.6	1.3
	パート・アルバイト	191	6.8	41.4	20.4	23.6	2.1	5.8
	士業(医師、弁護士、会計士、税理士など)	9	11.1	44.4	33.3	11.1	0.0	0.0
	看護師・介護職などの医療・介護系専門職	23	13.0	47.8	30.4	8.7	0.0	0.0
	自営業・個人事業主・フリーランス	154	7.1	36.4	14.3	27.9	1.9	12.3
	専業主婦(主夫)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無職	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	その他	18	11.1	38.9	5.6	16.7	0.0	27.8
仕 事 内 容	事務	189	5.3	35.4	38.1	19.0	1.6	0.5
	営業	30	0.0	23.3	46.7	23.3	6.7	0.0
	販売・接客	54	5.6	38.9	22.2	27.8	3.7	1.9
	サービス	86	4.7	40.7	26.7	17.4	4.7	5.8
	製造・加工	54	5.6	38.9	44.4	7.4	1.9	1.9
	物流・配送	29	10.3	20.7	27.6	27.6	3.4	10.3
	研究開発	22	9.1	45.5	36.4	4.5	4.5	0.0
	専門職	55	3.6	58.2	27.3	5.5	1.8	3.6
	その他	28	0.0	50.0	32.1	10.7	3.6	3.6
従 業 員 規 模	100人未満	247	4.0	37.2	33.2	18.2	2.8	4.5
	100人以上300人未満	95	6.3	34.7	41.1	13.7	3.2	1.1
	300人以上1,000未満	75	5.3	45.3	30.7	14.7	2.7	1.3
	1,000人以上5,000人未満	63	6.3	47.6	30.2	12.7	3.2	0.0
	5,000人以上	67	4.5	35.8	32.8	22.4	3.0	1.5
介 護 し て い る 方 の 距 離	あなたと同居	610	6.1	38.4	27.5	19.7	2.8	5.6
	近くに住んでいる (鉄道・自動車等で30分未満)	150	8.0	43.3	28.7	14.7	0.7	4.7
	やや離れたところに住んでいる (鉄道・自動車等で30分～2時間未満)	52	5.8	34.6	42.3	9.6	5.8	1.9
	離れたところに住んでいる (鉄道・自動車等で2時間以上)	12	0.0	50.0	33.3	8.3	8.3	0.0

図表 23 仕事と介護の両立クロス集計②

		全 体	で き て い る	あ る 程 度 で き て い る	あ ま り で き て い な い （ 仕 事 を 優 先 ）	あ ま り で き て い な い （ 介 護 を 優 先 ）	全 く で き て い な い （ 仕 事 を 優 先 ）	全 く で き て い な い （ 介 護 を 優 先 ）
n=30以上の場合								
[比率の差]								
全体 +10 ポイント								
全体 +5 ポイント								
全体 -5 ポイント								
全体 -10 ポイント								
介護 度	要支援1	68	8.8	39.7	29.4	19.1	1.5	1.5
	要支援2	87	10.3	43.7	24.1	17.2	2.3	2.3
	要介護1	161	7.5	38.5	33.5	15.5	2.5	2.5
	要介護2	177	5.6	46.3	23.7	15.3	2.3	6.8
	要介護3	126	2.4	32.5	31.7	20.6	5.6	7.1
	要介護4	86	3.5	44.2	26.7	17.4	1.2	7.0
	要介護5	58	10.3	22.4	34.5	22.4	1.7	8.6
	わからない・覚えていない	61	4.9	36.1	27.9	23.0	3.3	4.9
認 知 症 状	認知症状はない	329	8.2	42.2	28.0	14.6	2.1	4.9
	やや認知症状はあるが、 支障なく日常生活を送れる	229	5.2	38.9	28.8	19.7	3.1	4.4
	認知症状があり、 多少誰かの支援が必要な状態	158	4.4	41.1	28.5	19.0	2.5	4.4
	日常生活に支障をきたすような症状・行動が あり、常に誰かの支援が必要な状態	102	5.9	28.4	30.4	24.5	3.9	6.9
	その他	6	0.0	16.7	50.0	0.0	0.0	33.3
介 護 し て 入 る 方 の 収 入	国民年金	556	5.2	37.9	29.1	20.3	1.8	5.6
	厚生年金	362	7.5	44.2	26.2	16.9	2.8	2.5
	個人年金保険	78	7.7	44.9	26.9	15.4	5.1	0.0
	株式の配当、投資信託など 金融資産からの収入	70	8.6	42.9	20.0	22.9	2.9	2.9
	不動産収入	47	12.8	51.1	17.0	19.1	0.0	0.0
	その他	45	2.2	46.7	28.9	6.7	4.4	11.1
	わからない・知らない	46	4.3	43.5	21.7	19.6	8.7	2.2
世 帯 収 入	200万円未満	88	4.5	28.4	29.5	19.3	1.1	17.0
	200～300万円未満	93	2.2	44.1	24.7	20.4	4.3	4.3
	300～400万円未満	88	9.1	45.5	19.3	17.0	2.3	6.8
	400～500万円未満	81	3.7	37.0	33.3	16.0	3.7	6.2
	500～600万円未満	60	5.0	41.7	33.3	16.7	1.7	1.7
	600～700万円未満	57	7.0	38.6	31.6	17.5	5.3	0.0
	700～800万円未満	48	2.1	56.3	25.0	14.6	2.1	0.0
	800～1,000万円未満	75	6.7	36.0	37.3	16.0	1.3	2.7
	1,000万円以上	88	17.0	44.3	26.1	9.1	1.1	2.3
	わからない・答えたくない	146	4.8	32.2	29.5	25.3	3.4	4.8

「仕事と介護の両立を実現する上での問題・課題」については、「介護保険制度や会社の制度などについて情報が少ない、情報が取りにくいこと」が 38.6%で最多となっている。ついで、「勤務時間が柔軟に変えられないこと」が 29%、「相談相手がいないこと」28.9%、「介護休業や介護休暇が取りにくい雰囲気があること」が 23.7%と続き、「安心して家族を預けられる介護施設が不足していること」は 23.1%となっている。「仕事と介護の両立」に向けては、介護施設の充実度合いよりも、「情報」や「相談相手」、「職場の雰囲気」の方が、より大きな課題・障害となっていると言える。

図表 24 仕事と介護の両立を実現する上での問題・課題 Q17

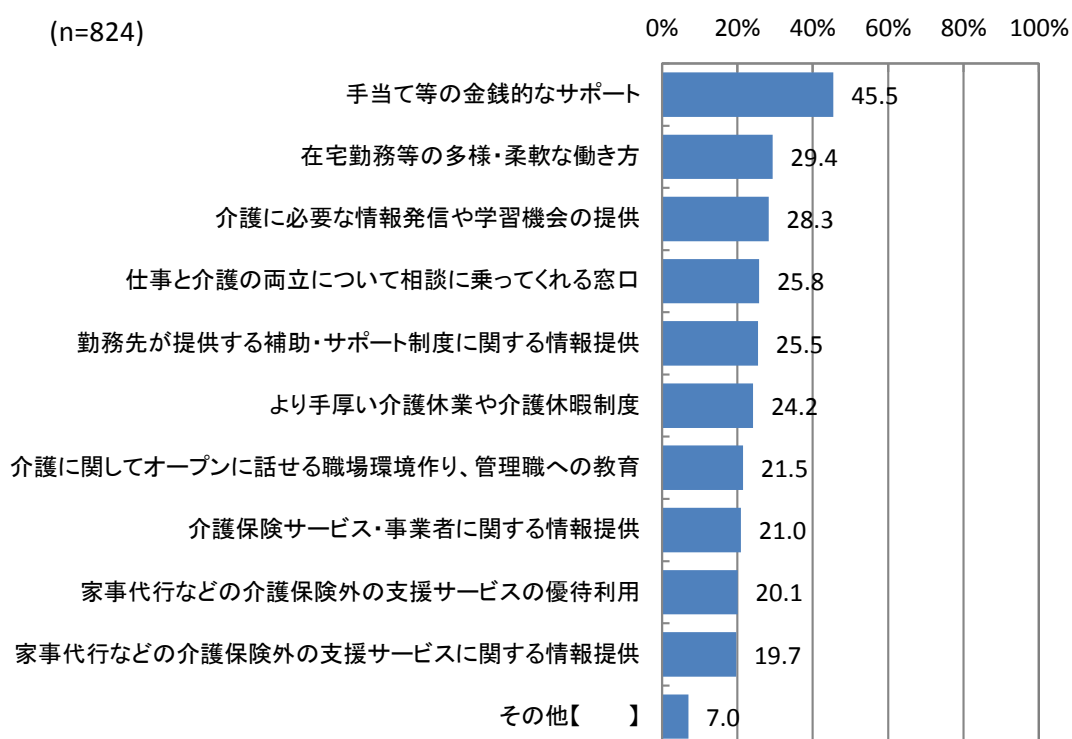


図表 25 仕事と介護の両立を実現する上での問題・課題 × 仕事と介護の両立

		仕事と介護の両立						
		全体	できている	ある程度できている	あまりできていない (仕事を優先)	あまりできていない (介護を優先)	全くできていない (仕事を優先)	全くできていない (介護を優先)
n=30以上の場合								
[比率の差]								
全体 +10 ポイント								
全体 +5 ポイント								
全体 -5 ポイント								
全体 -10 ポイント								
全体		772	0	323	237	148	22	42
仕事と介護の両立を実現する上の問題・課題	介護保険制度や会社の制度などについて情報が少ない、情報が取りにくいこと	38.6	0.0	31.6	48.5	38.5	36.4	38.1
	勤務時間が柔軟に変えられないこと	28.9	0.0	19.8	36.3	33.1	40.9	35.7
	介護や「仕事と介護の両立」に関して相談相手がいないこと	11.8	0.0	7.4	16.0	10.8	36.4	11.9
	介護休業や介護休暇が取りにくい雰囲気があること	8.7	0.0	4.6	11.0	11.5	22.7	9.5
	安心して家族を預けられる介護施設が不足していること	15.7	0.0	8.7	21.9	18.2	36.4	14.3
	介護保険の範囲内だけではサービスが十分ではないこと	23.7	0.0	17.6	31.6	25.0	31.8	16.7
	安心して利用できる在宅向けの介護サービスが不足していること	8.2	0.0	3.7	11.8	10.1	13.6	11.9
	介護についてオープンには話せない職場の雰囲気・風土	29.0	0.0	22.3	32.5	31.8	45.5	42.9
	家事代行等介護保険外のサービスが充実していないこと	6.6	0.0	3.4	10.5	4.1	22.7	9.5
	介護に関して、職場の上司の理解がないこと	21.9	0.0	16.4	25.3	23.6	27.3	35.7
	介護に関して、職場の同僚の理解がないこと	23.1	0.0	21.1	20.3	27.0	31.8	35.7
	担当ケアマネジャーが、仕事の事情を十分考慮してくれないこと	19.0	0.0	16.7	15.2	25.0	45.5	23.8
	介護が必要な家族が遠くに住んでいるため、ケアマネジャー等関係者と十分コミュニケーションがとれないこと	14.9	0.0	11.1	14.8	18.9	31.8	21.4
その他	10.6	0.0	14.2	4.6	8.1	18.2	21.4	

先述の課題と関連して、「勤務先に実施してほしい支援や制度」としては、「手当等金の金銭的なサポート」を除けば、「在宅勤務等の多様・柔軟な働き方」が29.4%、これについて、「介護に必要な情報発信や学習機会の提供」が28.3%、「仕事と介護の両立について相談に乗ってくれる窓口」が25.8%、「勤務先が提供する補助・サポート制度に関する情報提供」が25.5%となっている。これらの「情報提供」や「相談窓口」への期待が、「より手厚い介護休業や休暇制度」といった制度の充実を求める声よりも大きいという点は、企業の人事担当者や企業向けの両立支援サービスを提供する事業者にとっては示唆に富む結果だと言えるだろう。

図表 26 勤務先に実施して欲しい支援や制度 Q18



図表 27 勤務先に実施して欲しい支援や制度×仕事と介護の両立

		仕事と介護の両立						
		全体	できている	ある程度できている	あまりできていない (仕事を優先)	あまりできていない (介護を優先)	全くできていない (仕事を優先)	全くできていない (介護を優先)
全体		824	52	323	237	148	22	42
勤務先に実施して欲しい支援や制度	仕事と介護の両立を実現する上で							
	手当等々の金銭的なサポート	28.3	21.2	25.4	34.6	25.7	40.9	26.2
	在宅勤務等の多様・柔軟な働き方	25.5	17.3	24.1	32.5	21.6	31.8	16.7
	介護に必要な情報発信や学習機会の提供	21.5	17.3	18.3	28.3	18.9	40.9	11.9
	仕事と介護の両立について相談に乗ってくれる窓口	29.4	25.0	26.0	30.0	38.5	27.3	26.2
	勤務先が提供する補助・サポート制度に関する情報提供	25.8	21.2	20.7	31.6	26.4	40.9	28.6
	より手厚い介護休業や介護休暇制度	45.5	28.8	42.7	46.4	56.1	45.5	45.2
	介護に関してオープンに話せる職場環境作り、 管理職への教育	21.0	13.5	17.0	26.2	20.9	36.4	23.8
	介護保険サービス・事業者に関する情報提供	19.7	7.7	17.3	22.4	20.9	31.8	26.2
	家事代行などの介護保険外の支援サービスの優待利用	20.1	13.5	15.8	24.9	21.6	27.3	26.2
家事代行などの介護保険外の支援サービスに関する 情報提供	24.2	19.2	21.4	29.5	23.0	45.5	14.3	
その他	7.0	5.8	7.7	3.8	6.1	13.6	21.4	

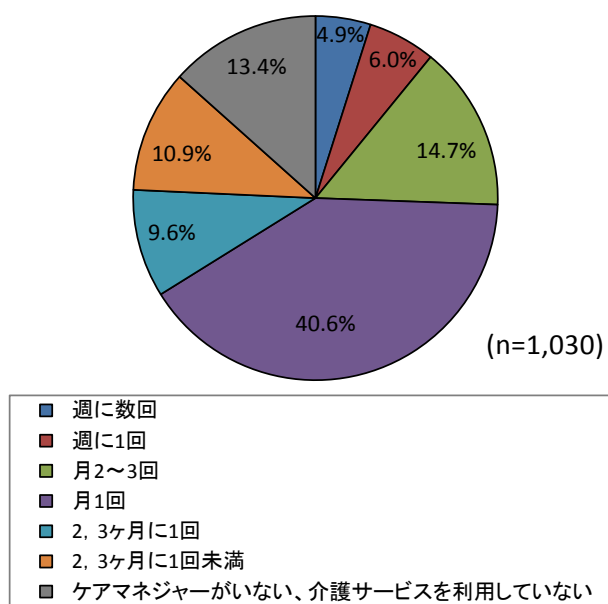
n=30以上の場合

[比率の差]	
全体	+10 ポイント
全体	+5 ポイント
全体	-5 ポイント
全体	-10 ポイント

④ケアマネジャーとの関わり

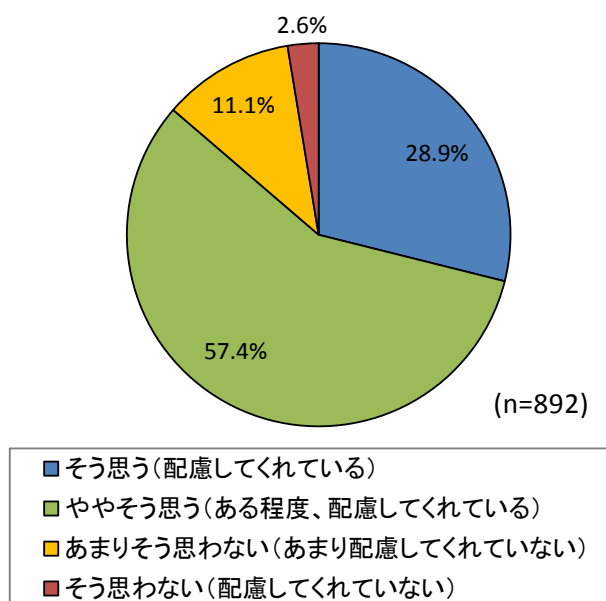
「ケアマネジャーとの会話の頻度」については、「月1回」が最多で40.6%となっている。それ以上の頻度で会話・コミュニケーションを行っている人も1/4程度はいる。

図表 28 担当ケアマネジャーとの会話の頻度 Q20



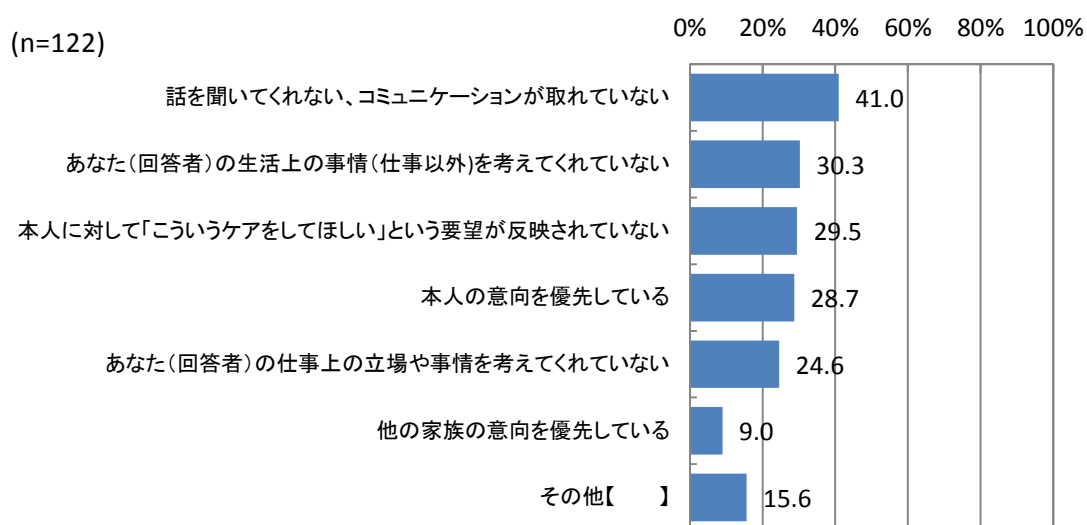
「ケアマネジャーはあなたの立場や要望を配慮してケアプランを立ててくれるか」との問いに対しては、「そう思う」が28.9%、「ややそう思う(ある程度、配慮してくれている)」が57.4%と、総じて肯定的な意見となっている。

図表 29 ケアマネジャーはあなたの立場や要望を配慮してケアプランを立ててくれるか Q21



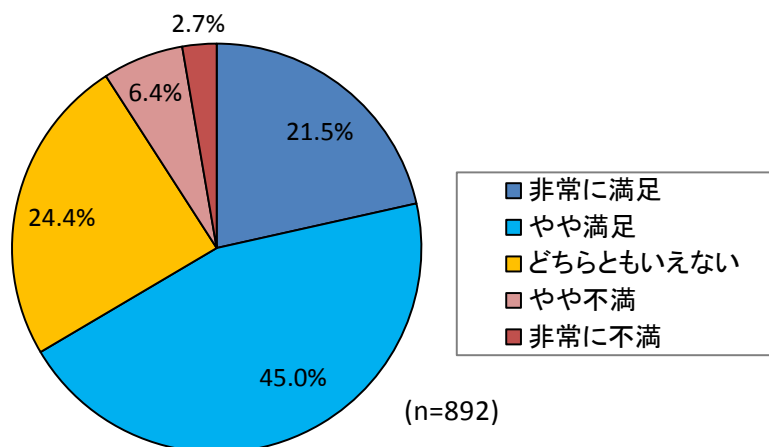
前問で「あまりそう思わない(あまり配慮してくれていない)」、「そう思わない(配慮してくれていない)」と答えた人に対して、「何を配慮してくれていないと感じるか」を聞いたところ、「話を聞いてくれない、コミュニケーションが取れていない」が41%と、そもそものコミュニケーション不足に起因する不満が最多であった。ついで、「回答者の生活上の事情(仕事以外)を考えてくれていない」が30.3%、「本人に対して『こういうケアをしてほしい』という要望が反映されていない」が29.5%と続いている。

図表 30 あなたの立場や要望が配慮されていないと感じる点 Q22



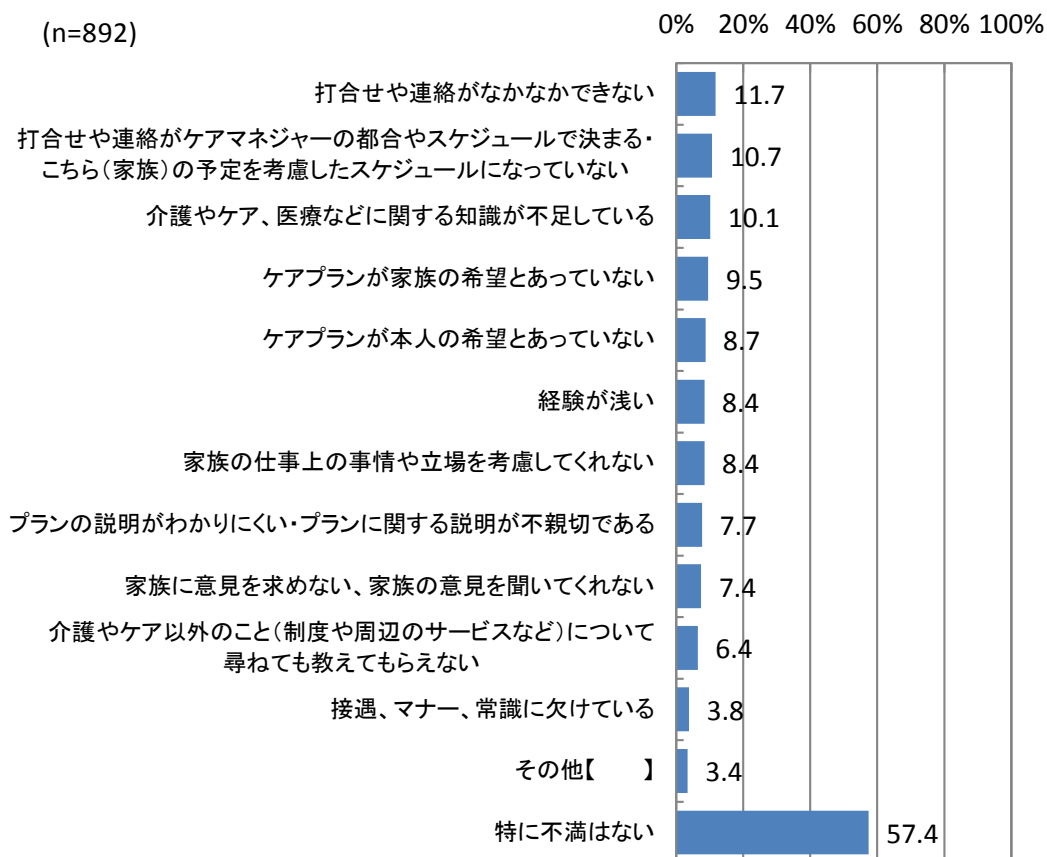
ケアマネジャーへの家族としての満足度は「非常に満足」が21.5%、「やや満足」が45%となっている。「どちらともいえない」が24.4%、「やや不満」「不満」とする人はあわせて1割未満であった。

図表 31 ケアマネジャーへの満足 Q23



前問のケアマネジャーへの満足度に関わらず、「ケアマネジャーに対する不満」を尋ねたところ、「特に不満はない」が57.4%と最多であった。不満の内容としては、「打合せ連絡がなかなかできない」(11.7%)や、「打合せや連絡がケアマネジャーの都合やスケジュールで決まる」(10.7%)といった基本的なコミュニケーションに関わることが上位にあがっている。

図表 32 ケアマネジャーへの不満 Q24



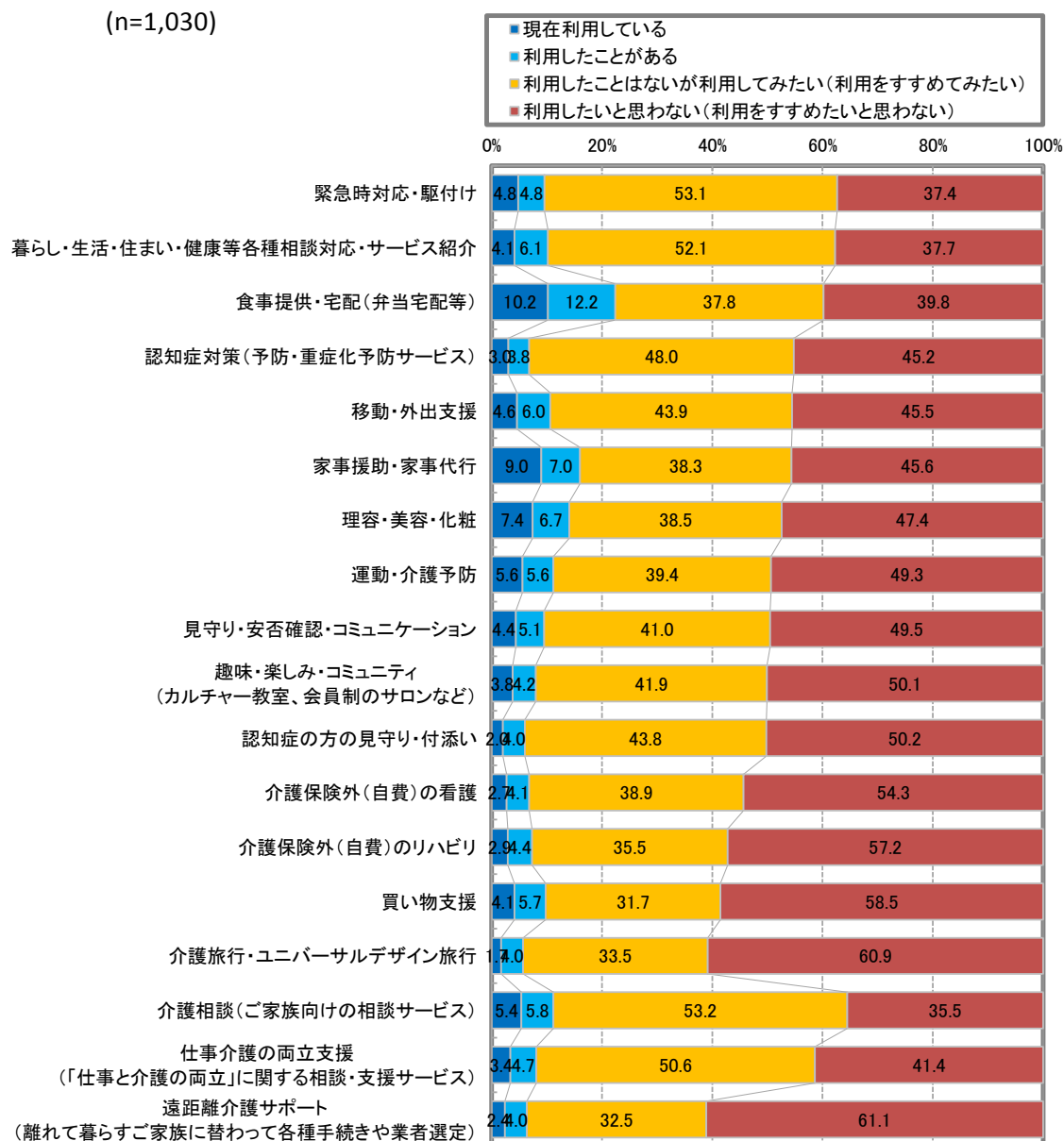
⑤公的保険外サービスへのニーズ

公的保険外(自費)サービスについての利用経験や今後の利用意向を聞いたところ、利用経験が最も多いのは「食事提供・宅配(弁当宅配等)であった。介護が必要な方向けのサービスとして、「利用したことはないが利用してみたい(利用をすすめてみたい)」という利用・推奨意向が高かったのは「緊急時対応・駆け付けサービス」(利用意向 53.1%)、「暮らし・生活・住まい・健康等各種相談対応・サービス紹介」(利用意向 52.1%)、「認知症対策(予防・重症化予防サービス)」(利用意向 49%)等であった。

回答者(介護に取り組む家族)向けのサービスである、「介護相談(家族向けの相談サービス)」「『仕事と介護の両立』に関する相談・支援サービス」はいずれも利用意向が 50%を越える等、高い利用意向を示している。

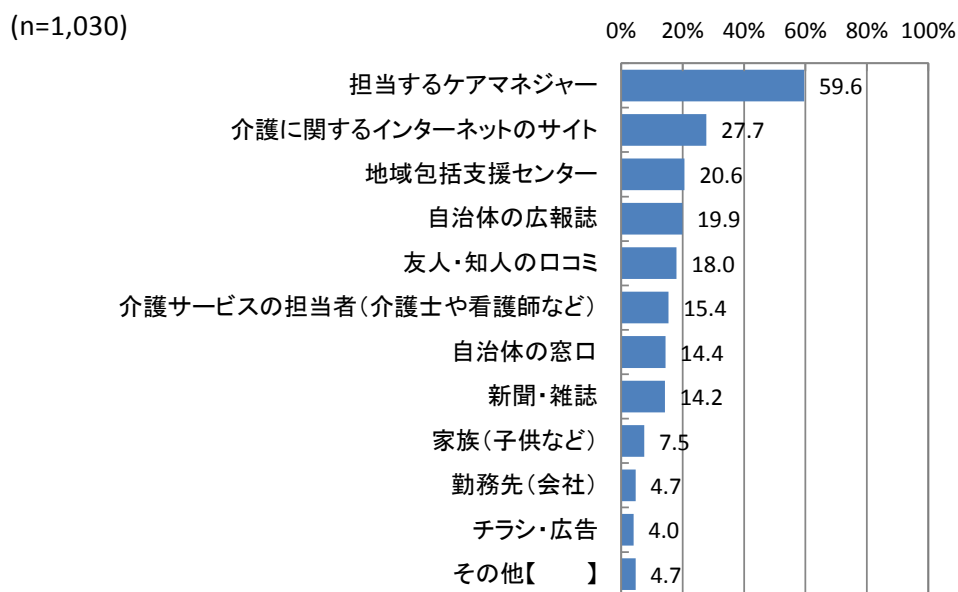
図表 33 利用したい介護保険外(自費)サービス Q25

(n=1,030)

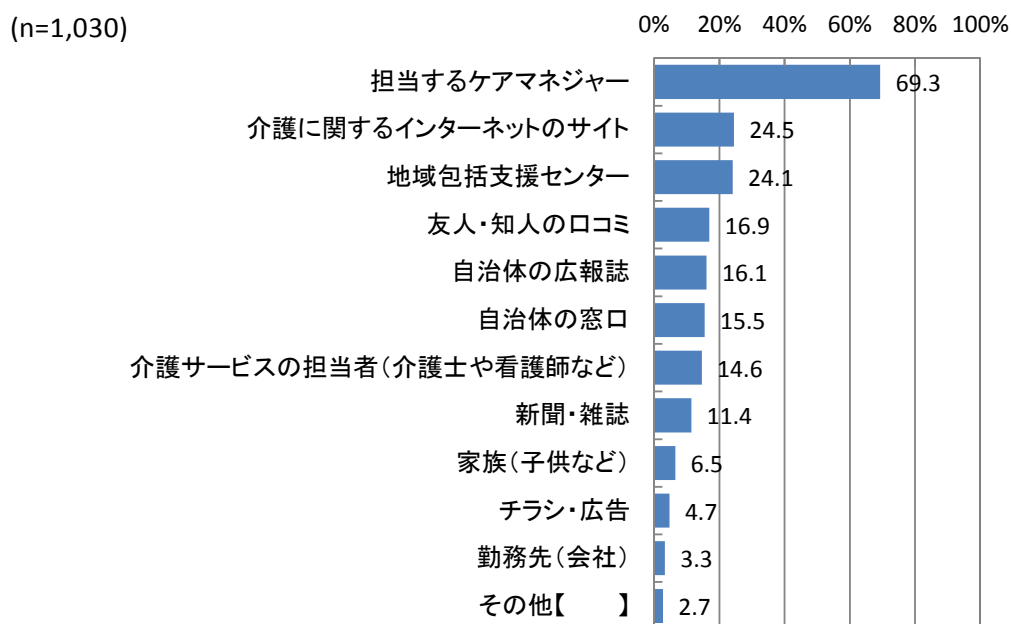


前問のような公的保険外(自費)サービスについての情報源は、介護保険サービスと同様に、「担当するケアマネジャー」が59.6%と最も多く、ついで「介護に関するインターネットのサイト」が27.7%、「地域包括支援センター」が20.6%、「自治体の広報誌」が19.9%となっている。勤務先に対しても各種の情報提供を求める声大きい一方で、保険外サービスの情報源として勤務先は4.7%に留まっているのが現状である。

図表 34 公的介護保険外の自費サービスについての情報源 Q26

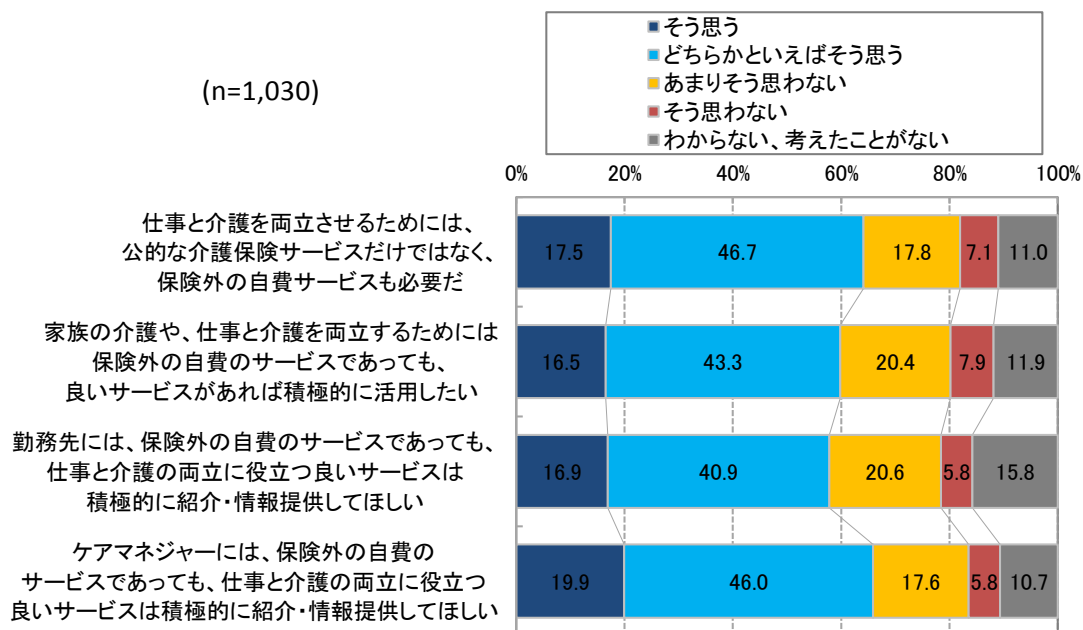


図表 35 介護保険サービスについての情報源 Q28



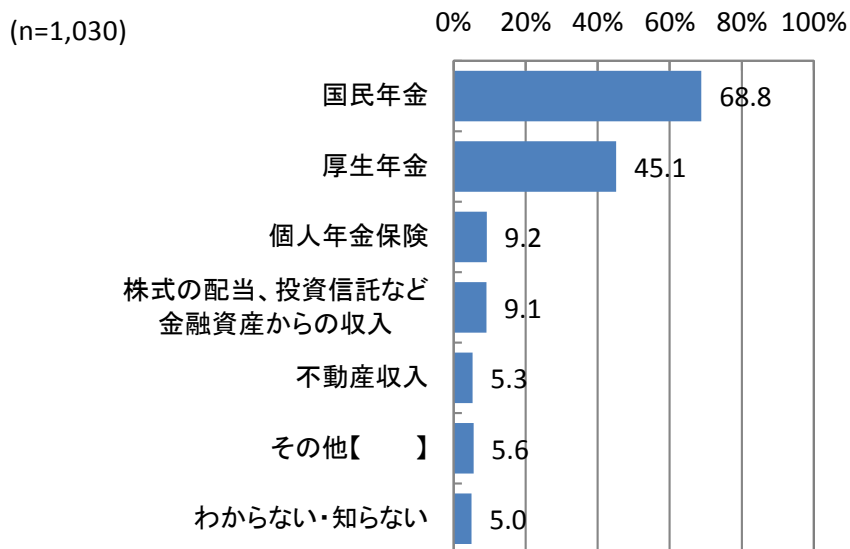
公的保険外サービスに、「仕事と介護を両立させるためには、公的な介護保険サービスだけではなく、保険外の自費サービスも必要だ」、「保険外の自費のサービスであっても良いサービスがあれば積極的に活用したい」「勤務先には、保険外の自費サービスであっても、仕事と介護の両立に役立つ良いサービスは積極的に紹介・情報提供してほしい」「ケアマネジャーには、保険外の自費のサービスであっても、仕事と介護の両立に役立つ良いサービスは積極的に紹介・情報提供してほしい」といった異見が多数派を占める結果となっており、総じて、保険外サービスの活用には肯定的だといえる。

図表 36 公的保険外の自費サービスに関する考え Q27

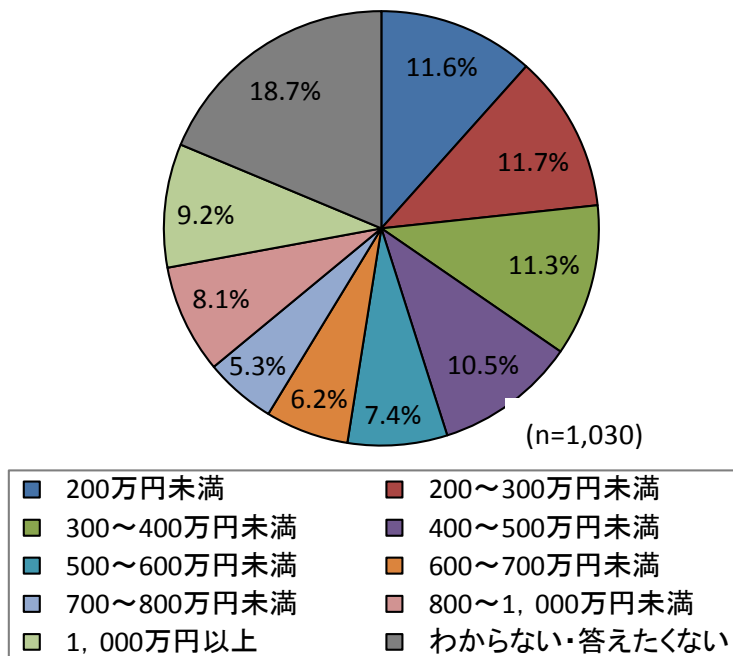


今回の回答者について、介護が必要な人の収入種類や、回答者の世帯収入の状況は以下の通りであった。

図表 37 あなたが主に介護をしている家族の収入 Q29



図表 38 世帯年収 Q30



2. ケアマネジャー向け調査

(1) 調査目的

ケアマネジャーのケアプラン作成時の「介護に取り組む家族」への意識や「仕事と介護の両立」に関する考慮の実態、公的保険外サービスに対する意識や提案・情報提供の実態を明らかにするために、ケアマネジャーに対するアンケート調査を実施した。

(2) 調査対象者

インターネットインフィニティー社の「ケアマネジメントオンライン」を利用するケアマネジャーを対象に、調査を行い、410名より回答を得た。

(3) 調査方法

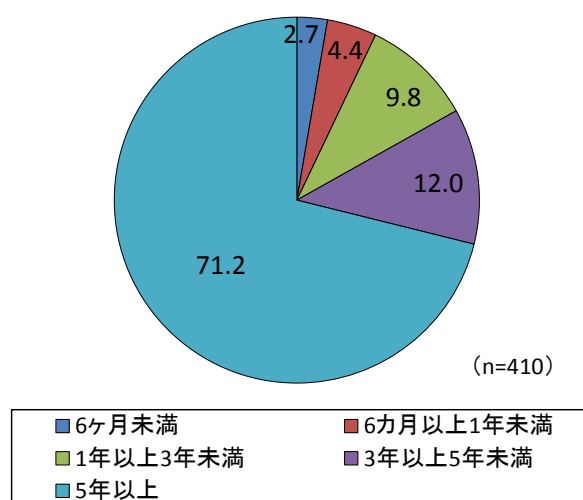
インターネットインフィニティー社の「ケアマネジメントオンライン」上にて、Web アンケート調査を実施した。調査期間は2017年01月19日(木)～2017年01月25日(水)である。

(4) 調査結果

①回答者プロフィール

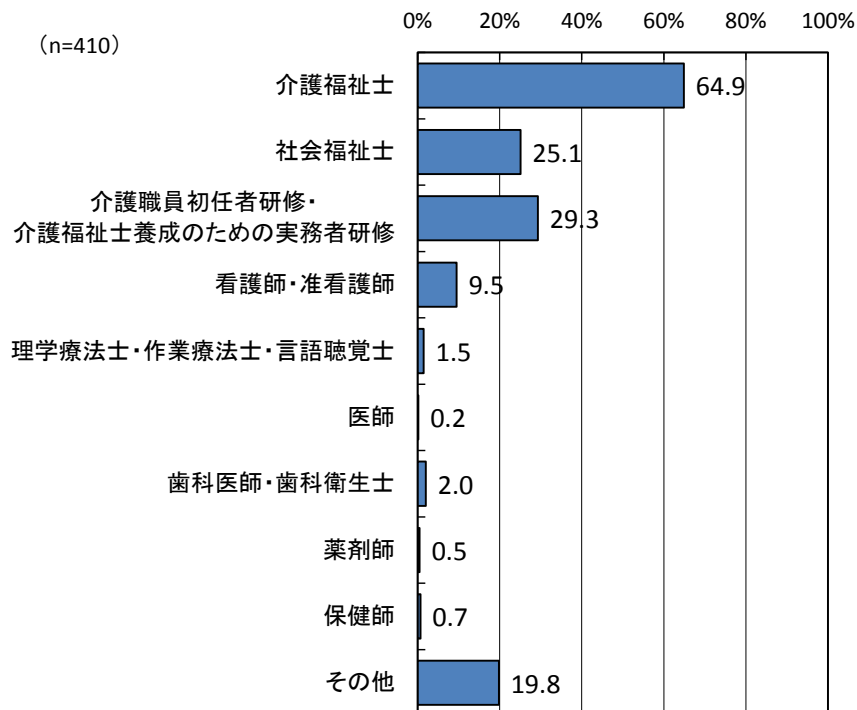
回答者したケアマネジャーの業務経験として「5年以上」が最多で71.2%を占める。ついで、「3年以上5年未満」が12.0%、「1年以上3年未満」が9.8%、「1年以上5年未満」が4.4%、「6ヶ月未満」が2.7%となっている。

図表 39 ケアマネジャー経験 Q1



ケアマネジャー外の保有資格としては、「介護福祉士」が 64.9%、「初任者研修、実務者研修」が 29.3%、社会福祉士が 25%となっている。初めて取得した資格は「介護福祉士」が最多である。

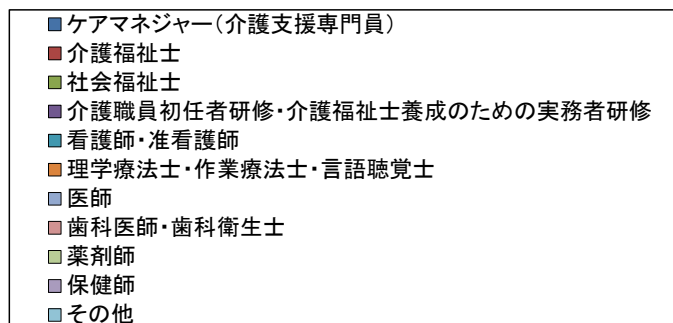
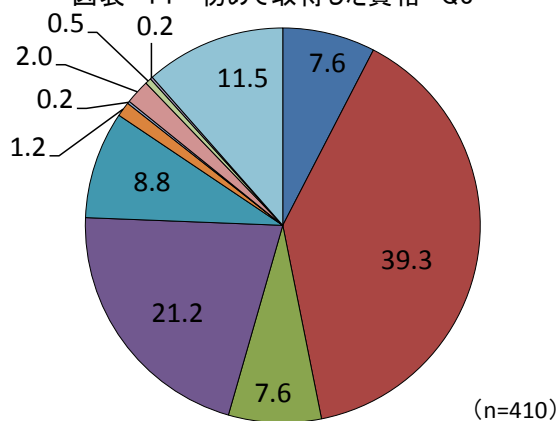
図表 40 ケアマネジャー以外の保有資格 Q2



※介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)

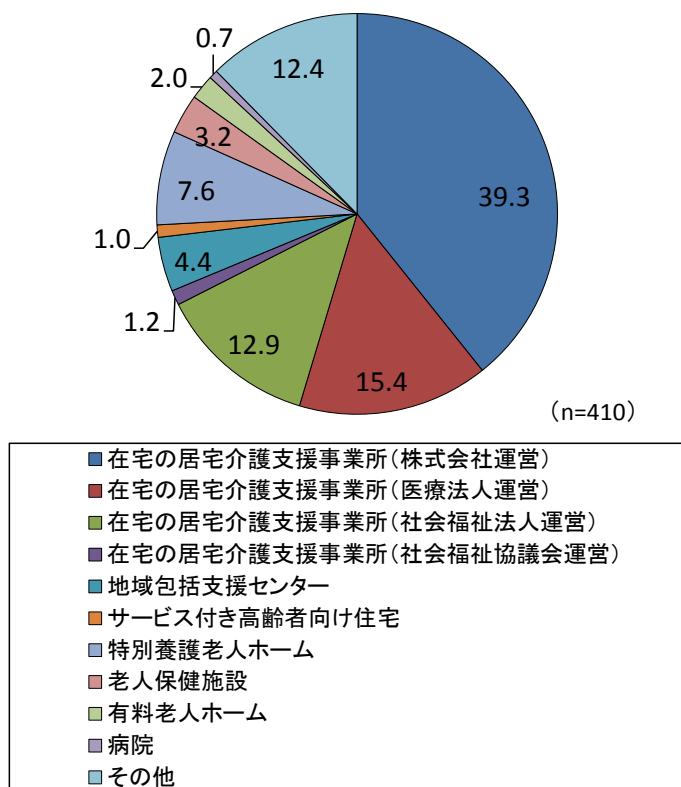
※介護福祉士養成のための実務者研修(旧ホームヘルパー1級)

図表 41 初めて取得した資格 Q3



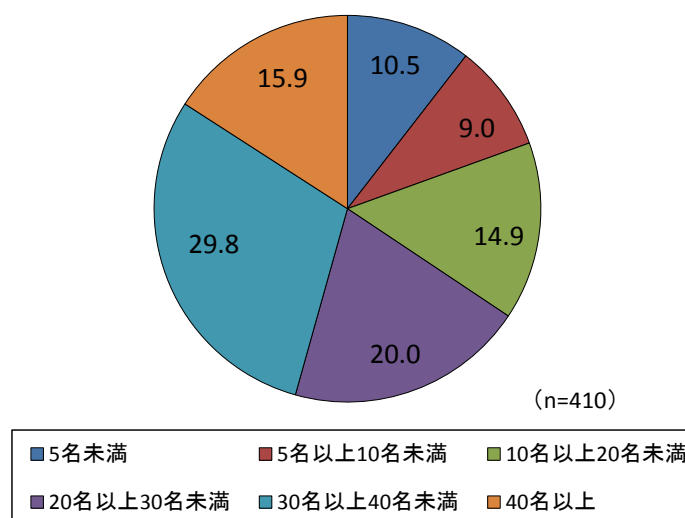
勤務先については「株式会社運営の居宅介護支援事業所」が最多で 39.3%、ついで「医療法人運営の居宅介護支援事業所」が 15.4%、「社会福祉法人運営の居宅介護支援事業所」が 12.9%となっている。在宅で活動するケアマネジャーが大半を占め、「特別養護老人ホーム」(7.6%)、「老人保健施設」(3.2%)といった施設で勤務するケアマネジャーは一部である。

図表 42 勤務している事業所 Q4



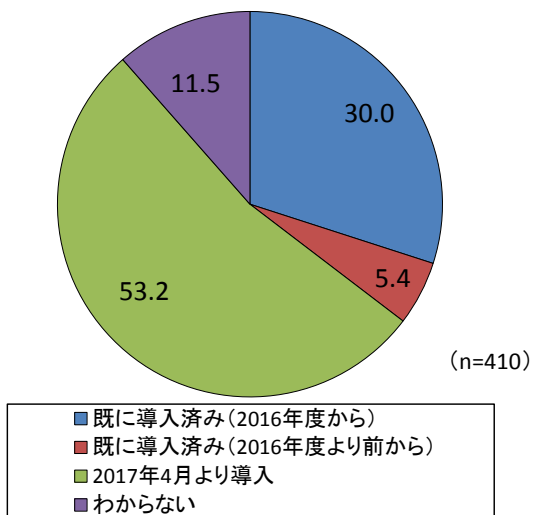
担当者数は以下の通り、30名以上40名未満が最多となっている。

図表 43 担当利用者数(要介護・要支援者を含む) Q5



従事先の市町村における「介護予防・日常生活支援総合事業」の導入状況を聞いたところ、「既に導入済み」が 35.4%、「2017 年 4 月より導入」が 53.2%と約半数を占めている。

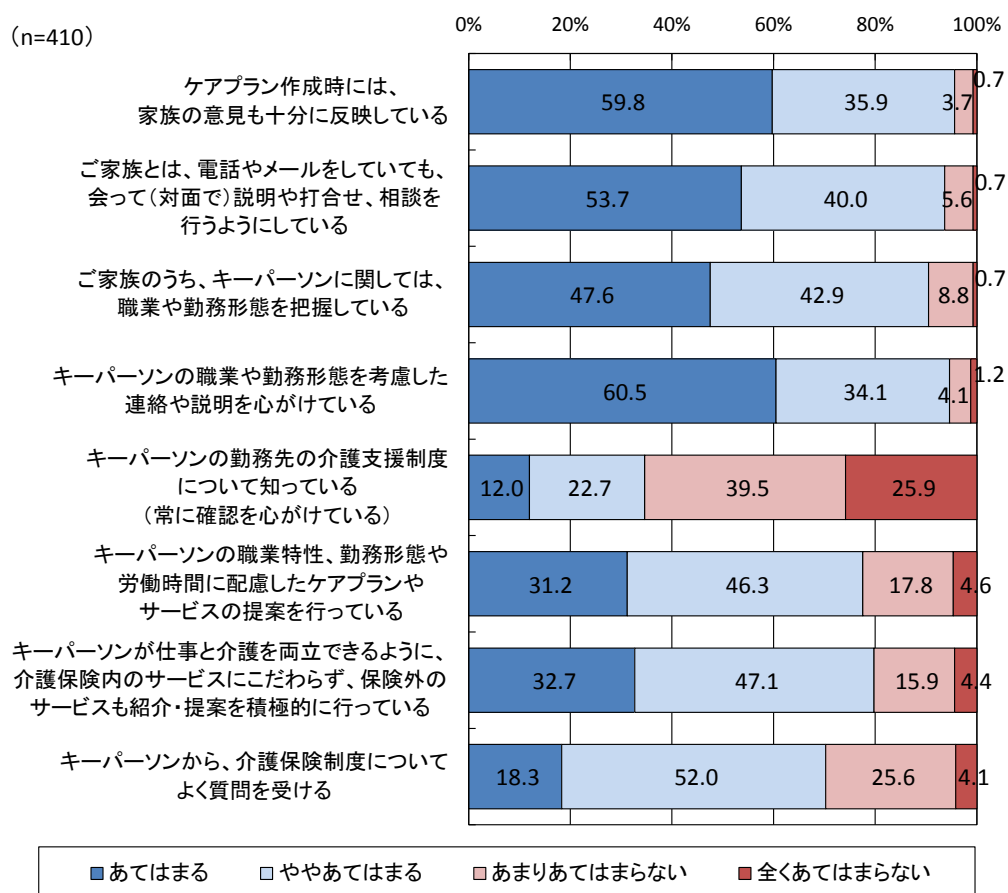
図表 44 勤務地の「介護予防・日常生活支援総合事業」導入状況 Q6



②家族との関係・関わり

家族とのかかわりについては、「ケアプラン作成時には、家族の意見も十分に反映している」「ご家族とは電話やメールをしていても、会って(対面で)説明や打合せ、相談を行うようにしている」「キーパーソン^①の職業や勤務形態を考慮した連絡や説明を心がけている」といった項目については「あてはまる」が過半数を超える。これに対して、「ご家族のうち、キーパーソン^①に関しては職業や勤務形態を把握している」では「あてはまる」が47.6%と過半数を割るほか、「キーパーソン^①の職業特性、勤務形態や労働時間に配慮したケアプランやサービスの提案を行っている」や「キーパーソン^①が仕事と介護を両立できるように、介護保険内のサービスにこだわらず、保険外のサービスも紹介・提案を積極的に行っている」については、「あてはまる」とする人は3割強に留まる。さらに、「キーパーソン^①の勤務先の介護支援制度について知っている(常に確認を心がけている)」は、「あまりあてはまらない」「全くあてはまらない」が過半数を超えており、家族の意向は重視しつつも、勤務先個別の補助や勤務形態までを把握するところまでは至っていないケースが多いと考えられる。

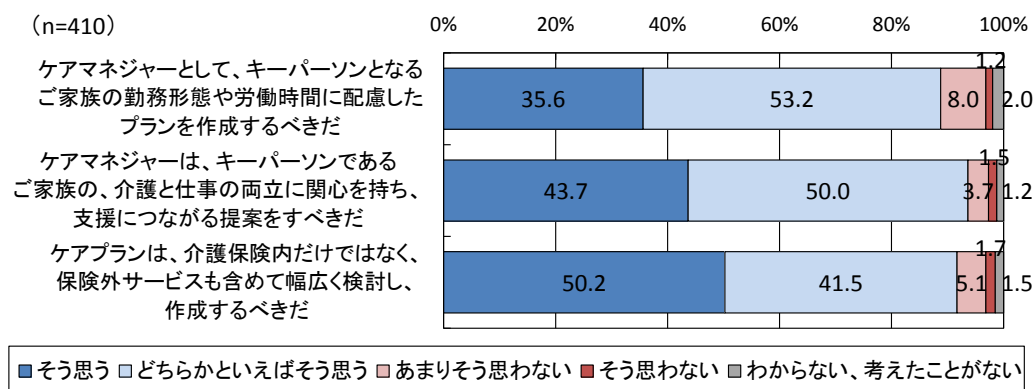
図表 45 担当する利用者のご家族との関係 Q7



ケアマネジャーの意識としては、「ケアマネジャーとして、キーパーソンとなるご家族の勤務形態や労働時間に配慮したケアプランを作成すべきだ」について、「そう思う」が 35.6%、「ケアマネジャーは、キーパーソンであるご家族の、介護と仕事の両立に関心を持ち、支援に繋がる提案をすべきだ」についても、「そう思う」が 43.7%と、家族の「仕事と介護の両立」については、総じて積極的・肯定的な意見だと言える。

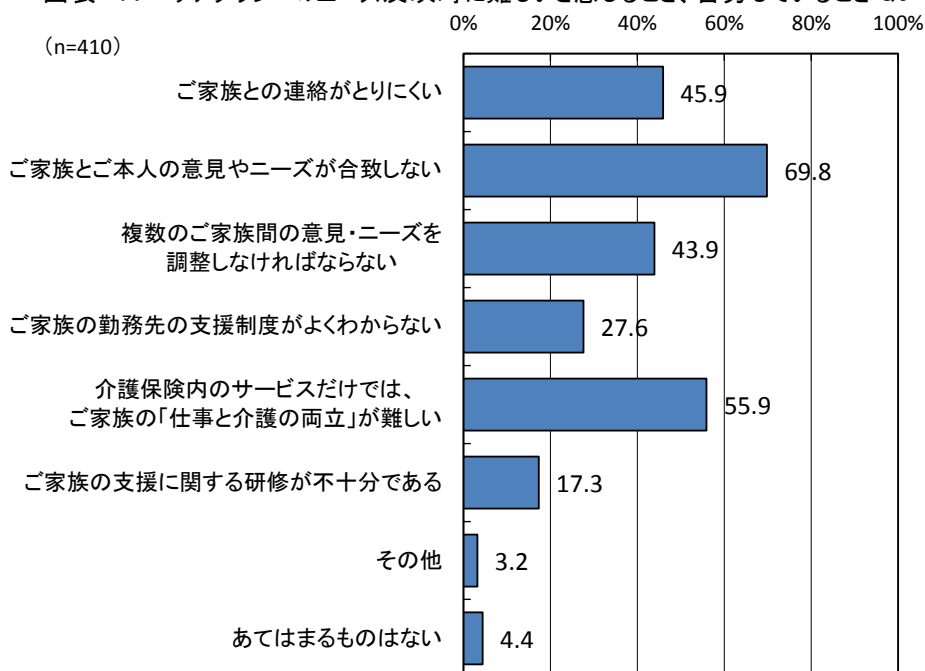
また、「ケアプランは介護保険内だけではなく、保険外サービスを含めて幅広く検討し、作成すべきだ」については「そう思う」が 50.2%と答えており、公的保険外サービスについて肯定的な意見が多数派である。

図表 46 ケアマネジャーの業務に関する考え方 Q8



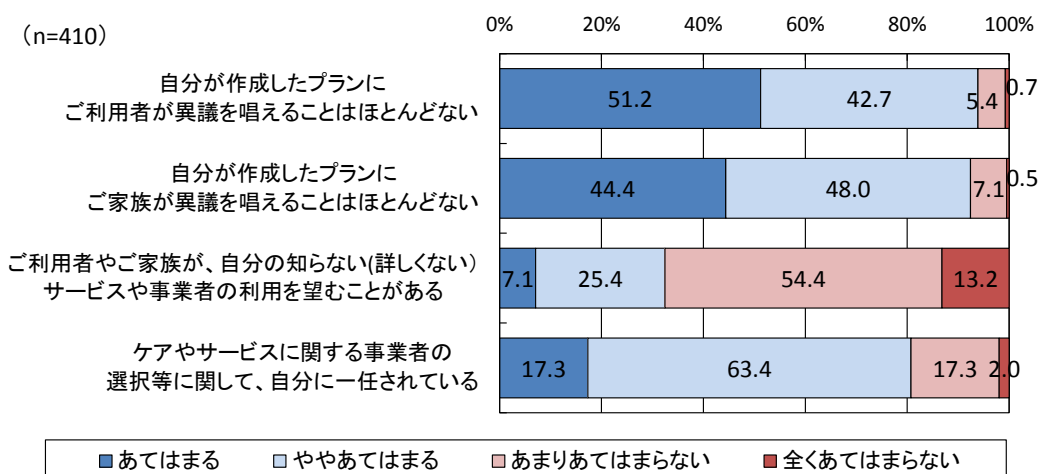
ケアプラン作成時に「難しいと感じる」「苦勞している点」としては、「ご家族とご本人の意見やニーズが合致しない」が 69.8%、「ご家族との連絡が取りにくい」が 45.9%、「複数の家族間の異見・ニーズを調整しなければならない」が 43.9%と家族ニーズの把握と調整が上位にあがっている。また、「介護保険内のサービスだけでは、ご家族の『仕事と介護の両立』が難しい」が 55.9%と、介護保険サービスだけでは、仕事と介護の両立には不十分だとする意見も目立つ。

図表 47 ケアプランへのニーズ反映時に難しいと感じること、苦勞していること Q9



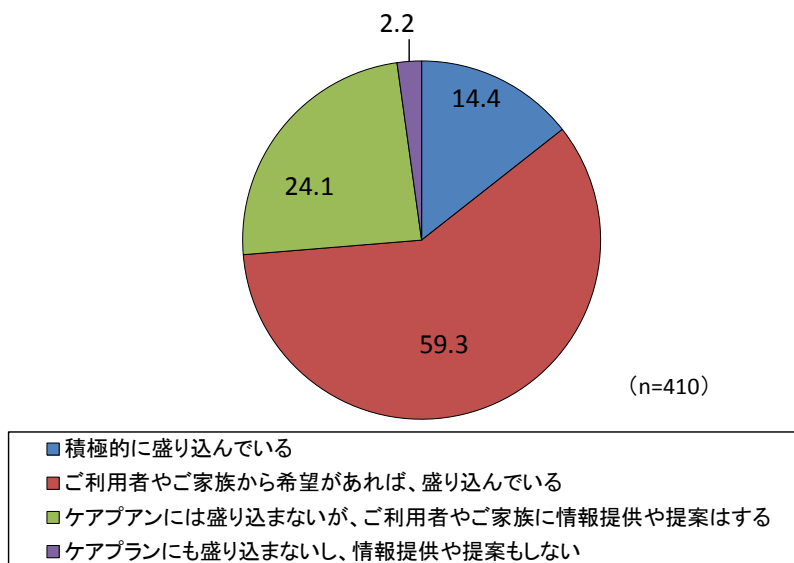
作成したケアプランに関しては「一任される」まではいかないものの、「利用者や家族が異論を唱えることはあまりない」という回答結果であった。

図表 48 ケアやサービスに関する意思決定をする際の状況 Q10



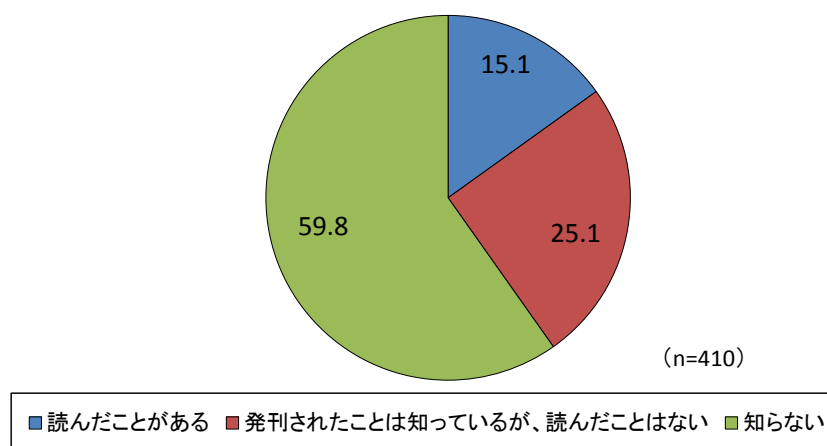
実際に「介護保険外サービスをどの程度ケアプランに盛り込んでいるか」を聞いたところ、「ご利用者やご家族から希望があれば、盛り込んでいる」とする人が 59.3%を占め、「積極的に盛り込んでいる」とする答えは 14.4%に留まっている。「ケアプランには盛り込まないが、ご利用者やご家族に情報提供や提案はする」も 24.1%と約 1/4 を占める。

図表 49 介護保険外サービスについてどの程度ケアプランに盛り込んでいるか Q11



2016年3月末に発刊された「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集～保険外サービス活用ガイドブック～」については、「読んだことがある」人は 15.1%に留まり、「発刊されたことは知っているが、読んだことはない」が 25.1%、「知らない」が 59.8%と、介護現場のケアマネジャーまでその存在が知られていない、届いていないのが実態といえる。

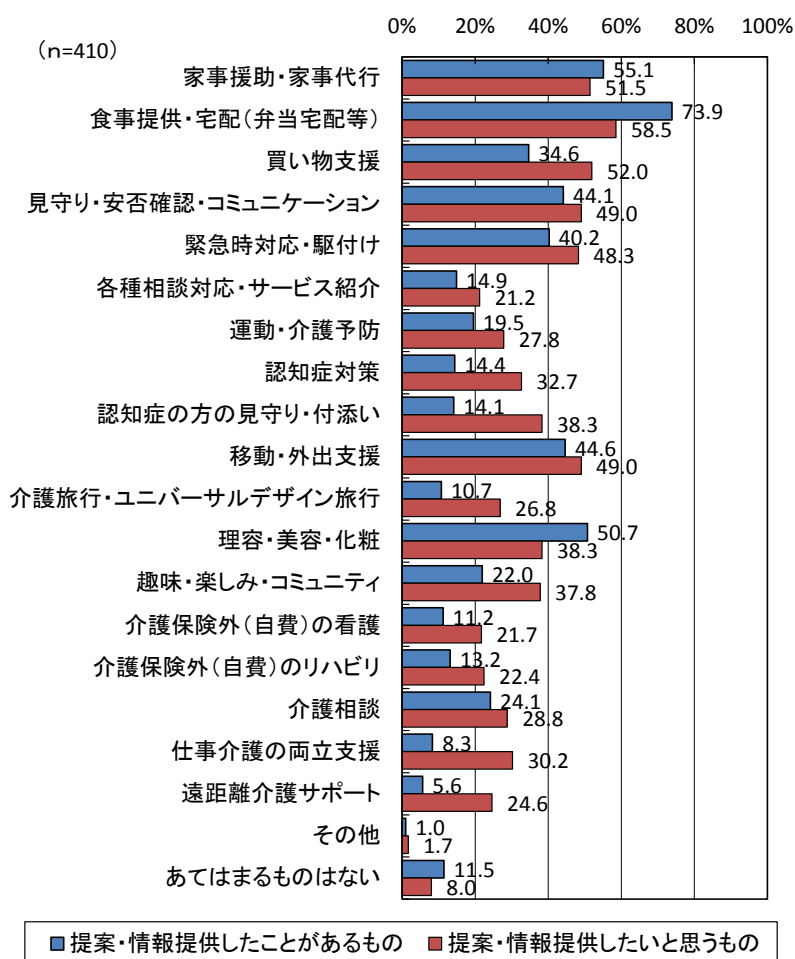
図表 50 「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集～保険外サービス活用ガイドブック～」の認知度 Q12



保険外サービスのジャンルごとにみると、「提案・情報提供したことがあるもの」「今後、提案・情報提供したいと思うもの」のいずれでも上位にくるのは、「食事提供・宅配(弁当宅配等)」、「家事援助・家事代行」である。訪問理美容等の「理容・美容・化粧」についても、提案実績は50%を超えている。

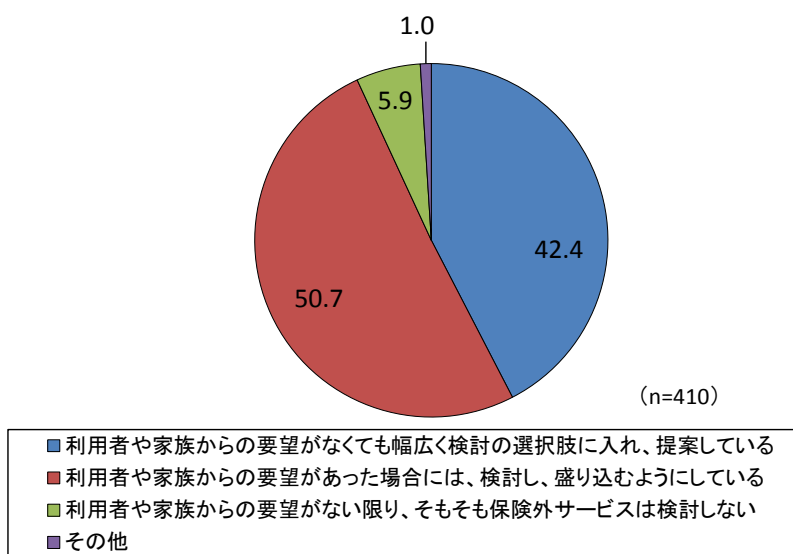
今後の提案・情報提供意向が高いものとしては、上記の項目のほかに、「買い物支援」(52%)、「移動・外出支援」(49%)、「見守り・安否確認・コミュニケーション」(49%)、「緊急時対応・駆付け」(48.3%)、「認知症の方の見守り・付き添い」(38.3%)、「趣味・楽しみ・コミュニティ」(37.8%)等があげられる。

図表 51 介護保険外のサービス Q13・Q14



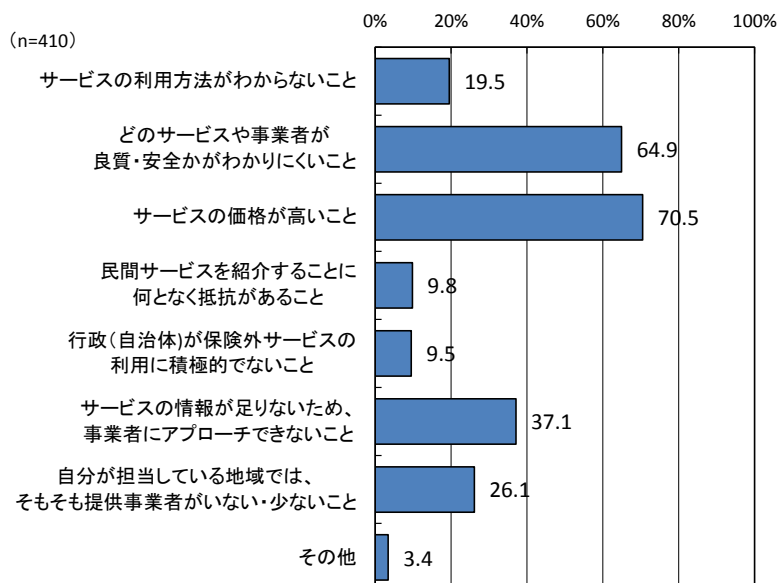
先述の提案頻度とも関連するが、保険外サービスを検討する状況としては、「利用者や家族からの要望があった場合には検討し、盛り込むようにしている」が 50.7%と、「利用者や家族からの要望がなくても幅広く検討の視野に入れ、提案している」の 42.4%を上回っている。家族側が介護保険内のサービス、保険外のサービスについて十分に知識を持たない中、保険外サービスの普及促進に向けては、ケアマネジャーに保険外サービスに関してより積極的な姿勢・考えを持ってもらうことが課題だと言える。

図表 52 保険外サービスの検討 Q15



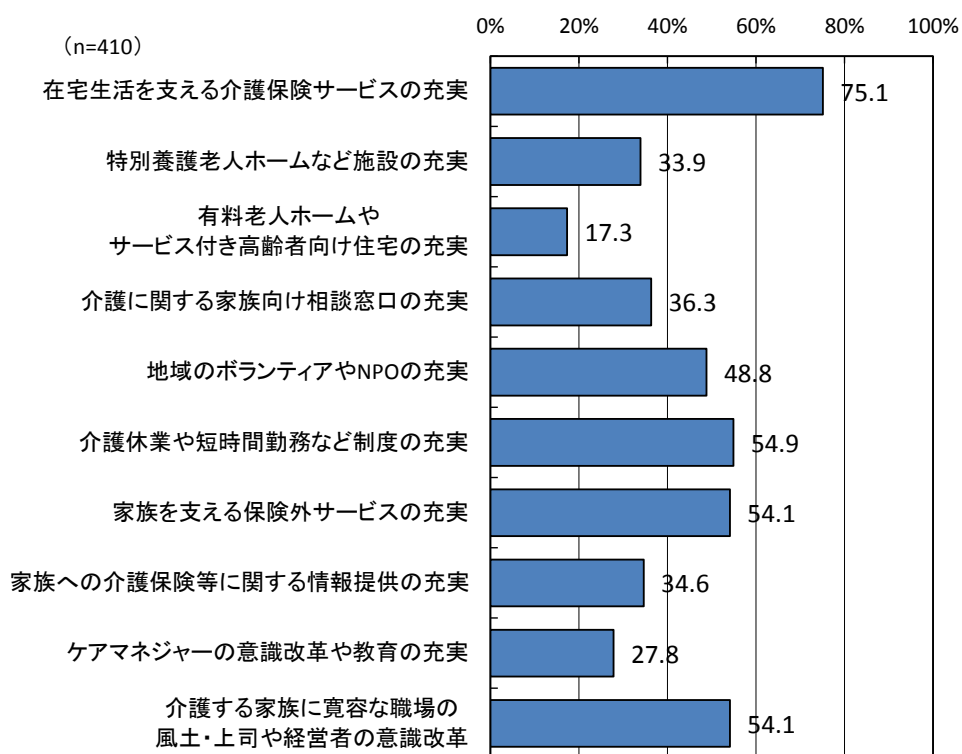
ケアマネジャーが保険外サービスを提案する際に「難しいと感じること、苦勞していること」としては、「サービスの価格」(70.5%)に加えて、「どのサービスや事業者が良質・安全かがわかりにくいこと」(64.9%)、「サービスの情報が足りないため、事業者にアプローチできないこと」(37.1%)などがあがり、保険外サービス情報の「見える化」が普及に向けた大きな課題だと考えられる。

図表 53 難しいと感じること、ご苦勞されていること Q16



ケアマネジャーの意見として「介護する家族の支援や介護離職ゼロの実現(仕事と介護の両立)」に向けて必要なことを聞いたところ、(在宅系のケアマネジャーが回答者の大部分を占める点は考慮が必要だが)「特別養護老人ホームなど施設の充実」(33.9%)や、「有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の充実」(17.3%)を、「在宅生活を支える介護保険サービスの充実」(64.9%)が大きく上回る結果となっている。また、「介護休業や短時間勤務等の制度の充実」(54.9%)について、「家族を支える保険外サービスの充実」(54.1%)や、「介護する家族に寛容な職場の風土・上司や経営者の意識改革」(54.1%)があがるなど、保険外サービスの充実や職場・社会の風土醸成が期待されているといえる。

図表 54 介護する家族の支援や介護離職ゼロの実現(仕事と介護の両立)に必要なこと Q17



第3章 介護に取り組む家族向けのサービス事業者インタビュー調査結果

1. 調査概要

(1) 調査目的

介護に取り組む家族の利用者像及びニーズの把握、介護に取り組む家族の支援に資するサービスの実態及び今後の展開可能性の把握を目的に、介護に取り組む家族向けに先駆的なサービスを提供している民間事業者を対象にインタビュー調査を実施した。

(2) 調査対象者

調査対象とした事業者は以下の通り。

	社名	提供しているサービス概要 (サービス名)
1	社団法人セーフティネットリンケージ	みまもりあいプロジェクト
2	株式会社エス・エム・エス	介護者およびケアマネジャー向けの情報提供、コミュニティサービス
3	カシオ計算機株式会社	家族と介護事業者、ケアマネジャー間のコミュニケーションサービス (DaisyCircle)
4	株式会社 wiwiw	企業従業員向けの介護情報提供・相談窓口代行サービス
5	特定非営利活動法人 海を越えるケアの手	企業従業員向けの介護情報提供・相談窓口代行サービス
6	株式会社インターネットインフィニティー	仕事と介護の両立支援サービス (わかるかいごbiz)
7	東京海上日動ベターライフサービス株式会社	企業従業員向けの介護情報提供・相談窓口代行サービス (産業ケアマネジャー)
8	一般社団法人介護離職防止対策促進機構	介護離職防止対策アドバイザー
9	ヤマトホールディングス株式会社	地域における生活支援サービス (ネコサポステーション)

※ヤマトホールディングス株式会社の「ネコサポステーション」については、主に高齢者本人の支援を主としたサービスであるが、家族の支援も含めた生活全般に関わる保険外サービスの提供による団地の高齢化対策の先進的な取り組みとしてヒアリングを実施した。

(3) 調査方法

調査期間は2016年11月～2017年3月である。所要時間はそれぞれ1時間～1時間半程度で、半構造化インタビューによってデータを収集した。インタビューで質問した内容は、以下の通りである。

図表 55 インタビュー内容

- | |
|---|
| <p>①提供している「介護に取り組む家族の支援に資する」サービスの概要と背景</p> <ul style="list-style-type: none">a) 提供サービスの内容・状況b) サービス提供の背景 <p>②利用者の概況と利用者ニーズの特徴</p> <p>③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み</p> <p>④今後の事業展開の見通し</p> <p>⑤事業拡大上の課題とそれへの取り組み</p> |
|---|

2. 調査結果

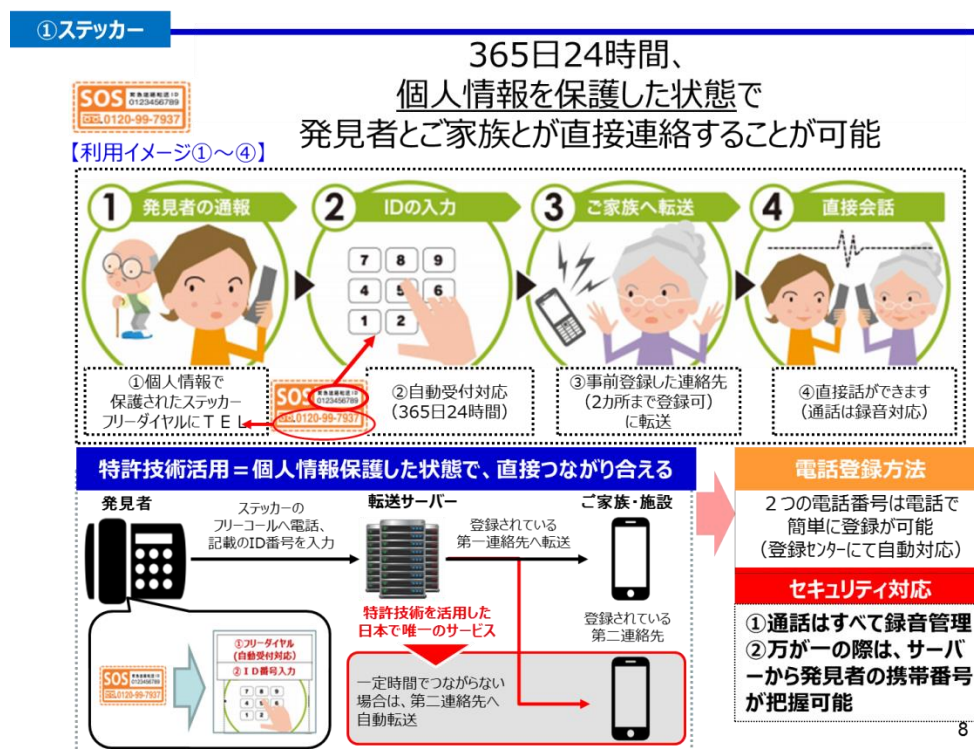
(1) 社団法人セーフティネットリンケージ

①提供しているサービスの概要と背景

a) 提供サービスの内容・状況

ご本人の自尊心や家族の立場に寄り添った「見守り」の仕組みを提供している。具体的には、高齢者認知症等の方の持ち物や衣服等に「特許技術を活用した専用ステッカー（みまもりあいステッカー）」をつけてもらうことで、万一徘徊で行方不明になっても、発見した人が「ステッカー」に記載されたフリーダイヤルに電話して、ID番号を入力すると、個人情報を公開することなく、探している家族に直接つながることができる仕組みである。

図表 56 見守りの仕組み



出所：セーフティネットリンケージ資料

入会金 2,000 円、月額利用料 300 円で、一人あたり 48 枚のステッカーを提供する。ステッカーは小物に貼ったり、衣服等に縫いつけることができる。ステッカーの対象範囲は「認知症の方」の見守り対策に限らず、「物忘れが心配な方」の携帯電話など、大切な持ち物に対しての落し物対策としても使える。また、「心疾患など持病があり外出先での体調急変が心配な方」においても、万が一、救急搬送された際、このステッカーを身につけていれば、緊急搬送先からご家族に連絡をとることができ、緊急事態の通報とともに病歴等の確認ができ適切な処置をしてもらうといった使い方も可能である。このように利用範囲が広がったことで、「ステッカー」利用＝この人は「認知症の方」という特定化も防ぐことができる。

また、日本の地域が持つ力、「互助(ボランティア等)」を「IT技術」を使ってサポートしていく発想で生まれた「搜索協力支援アプリ(みまもりあいアプリ)」も用意しており、万一、搜索したい人の居場所がわからなくなって、ご家族が早期で探したいと思った際に、アプリをインストールした協力者に「搜索依頼」と「搜索者情報(探してほしい方の情報)」を送ることができる。ステッカー記載のIDとフリーダイヤルをアプリでも活用することで、協力者に搜索者の写真を付けた画面を配信しても、個人の特定化を防ぐ仕組みになっている。配信したい搜索者情報はご家族が管理することができ、どの範囲までの協力者に配信するか、顔写真を出すか出さないか、名前や特徴を記載するか等、どこまでの個人情報を出すかは、探索を依頼する家族側が選択できるようになっている。さらに、無事、発見された後は、家族が「解決」ボタンを押すことで、協力者に発見と御礼のお知らせが送られるとともに、協力者に配信された搜索依頼情報は自動的に消去される仕組みとなっている。利用料は無料。

図表 57 みまもりあいアプリ活用のイメージ
 協力者に「搜索者情報」の配信が可能
 発見後、配信された搜索情報は自動消去されます



出所：セーフティネットリンケージ資料

b) サービス提供の背景

認知症での行方不明の届出数が年間 1 万人以上と言われるほど、認知症高齢者の徘徊は社会問題となっている。届出があるのは氷山の一角であり、実際にはこれよりもっと多くの徘徊が発生しているはずである。しかし、徘徊に対する対策は十分とは言えない。当社団が全国のケアマネジャー200名に独自に調査したところ、認知症高齢者の徘徊対策である「見守りサービス」について、「十分足りている」「まあ足りている」と答えたのはあわせて約 15%であった。85%は徘徊対策が十分だと感じていない、ということである。

一方で日本全国の交番に落とし物として届けられる現金の総額は 164 億円に達する(平成 26

年) (平成 24 年、25 年においても約 160 億円) など、日本には「互助」「助け合い」の精神があると言える。この「互助」の精神をうまく活かしつつ、ICTにより、サポートを行うことで、低コストで誰もが使える高齢者の見守りが実現できないかと考え、個人情報保護に特化する仕組みを組み合わせることで、安価な見守りシステムを実現するに至る。(ステッカー 48 枚セット月額利用料 300 円、みまもりあいアプリ使用料は無料)

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

平成28年度の厚生労働省「介護ロボットを活用した介護技術開発支援モデル事業」に認定を受け、学研グループとともに、サービス付き高齢者向け住宅での実証実験を行った。具体的には、サービス付き高齢者住宅(学研ココファン日吉)にて「みまもりあいステッカー」の導入とともに、近隣の商店街と連携して、「みまもりあいアプリ」をインストールしてもらい、「みまもり訓練」を実施。この実証実験結果を受けて、平成 29 年度から、学研グループが展開する全国のサービス付き高齢者住宅に見守りシステム導入が決定している。

その他、平成 29 年度から、笛吹市、八王子市が「見守りシステム」を導入開始し、また柏市など複数の自治体が現在、導入に向けて動いているところである。

③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

a) 個人情報保護へのこだわり

個人情報の保護には徹底してこだわっている。基本的な仕組みとして、発見者がステッカーに記載されたフリーダイヤルに電話を頂き、ID番号を入力することで、検索者のご家族に個人情報を知らせることなく、直接連絡できる仕組みとなっている。(特許技術を活用) また、この基本的な仕組み(フリーダイヤルとID番号活用)を「みまもりあいアプリ」にも利用しており、協力者のスマホから個人情報を公開せずに直接ご家族に連絡がとれるだけでなく、早期発見を期待して検索者の写真を配信したとしても、個人が特定されることを防ぐことができる。また検索を依頼するご家族が、どこまでの個人情報を出して検索をしてもらうかを選べるようになっていることに加えて、問題が解決した後は、アプリ上に送信された情報は消去され、協力者の手元に検索依頼があった人の検索者情報が残らない仕組みである。

b) 「認知症」だとわからない配慮・仕掛け

世の中に出ている認知症の見守り対策の多くは、世間の人から見て、「この人は認知症だ」ということが分かってしまう仕組みになっている。そのため、ご高齢の方ご本人の自尊心を傷付ける可能性もある。また、GPS 等で居場所を探索するものは、それ用の端末を持ち歩いてもらう必要がある。この「みまもりあいステッカー」は、健康なときは、持ち物に貼って「落し物探索」として使うことができる。また外出先で体調が悪くなったときの連絡ツールとしても使い方もできる。さらには高齢者に限らず、子供の見守りツールとしても使うこともできる。従って、高齢者の方の自尊

心を傷付けることなく、抵抗なく使ってもらえるのではないかと考えている。

④今後の事業展開の見通し

今後、介護施設や自治体を通じて、この「みまもりあいステッカー」と「みまもりあいアプリ」を広げていき、47都道府県共通の「見守りのインフラ」となることを目指している。

介護施設にとっては、入居者の方の私的無断外出が発生した際の安全対策となるとともに、近隣の方から「みまもりあいアプリ」の協力者を募り、定期的に見守り訓練を共同実施することで、介護施設と地域との結びつきを強化する効果もある。すでに入居時の安全対策の一つとして、入居者全員にこのステッカーを利用してもらっている施設もある。

また、自治体においても、この仕組みを使うことで、従来対応が難しかった「業務時間外」や「日祝日」の対応が可能となるほか、徘徊された方が自治体の行政区間を越えてしまった際にも関係なくアプリを使って検索ができる等、従来の見守りの仕組みを補完・補強できる。現在、複数の自治体で導入の検討が進んでいる。

こうした形で「みまもりあいステッカー」と「みまもりあいアプリ」が普及していけば、地域の方々同士がつながったり、情報共有できるツールにもなりえるはずである。現在の用途は、認知症等行方不明者の探索に特化しているが、アプリの機能を付加することで、地域の防災対策や生活支援など、地域住民同士の「互助」を支えるインフラとして活用してもらえる可能性があると考えている。

(2) 株式会社 エス・エム・エス

①提供しているサービスの概要と背景

a) 提供サービスの内容・状況

「高齢社会に適した情報インフラを構築することで価値を創造し社会に貢献し続ける」を企業ミッションとし、高齢社会に存在する情報の非対称性を解消することを目指している。高齢社会で求められる事業領域を、1) 介護、2) 医療、3) ヘルスケアと定義し、各事業領域で情報が価値を発揮するサービスを開発・運営している。

1) 介護

【ケアマネドットコム】

ケアマネジャー向けコミュニティ。ケアマネジャーの 56%が会員に登録している。

【安心介護】

介護をする家族向けコミュニティ。60～70 万人が毎月閲覧している。「介護の基礎知識」など知識面の情報は会員登録しなくても閲覧できる。また、会員登録することで質問することができ、ケアマネジャー等介護の専門家が答えてくれる。回答する専門家はケアマネドットコムの会員であるケアマネジャーを中心に、介護職、生活相談員等となっている。

【らいふーど】

高齢者向け食事宅配検索サイト。ニーズに合わせた食事宅配サービスを検索比較でき、資料請求が可能。全国で対応可能。

【ハピすむ】

介護リフォーム事業者のマッチング支援サイト。

【かいごDB】

サービス付き高齢者向け住宅等、全国 30 万件以上の介護事業所の情報を掲載するサイト。物件情報を掲載するだけでなく、メールや電話で問い合わせ・相談を無料で受けている。問い合わせは 60 代のご家族が多い。電話で相談をお聞きした上で、施設をご紹介する。

【ヘルプュー】

介護保険外サービス検索情報サイト。エンドユーザーや、保険外事業者からのニーズは強い。現在は、事業者が登録申請して、当社が承認すれば無料で掲載している。

2) 医療

雑誌、ウェブの双方を展開。

【あなたのまち】

地域医療・介護連携支援情報誌。

【エイル】

地域医療連携支援システム。患者様の情報・訪問メモ・スケジュールなどのデータを、PC、スマホ等を用い、訪問看護・訪問介護に携わる様々な職種間で共有できる。

3) ヘルスケア

【なるカラ】

ヘルスケアに関するQ&Aサイト。看護師や医師、管理栄養士等が、会員から寄せられた健康に関する質問に回答する。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

【安心介護】

質問者は40～50代女性が多い。親の介護に関する相談である。女性男性比はおおよそ7:3。相談の使い方として、「ケアマネにこう言われたが、広い視点でどうか」といったセカンドオピニオンを求める相談がある。

【らいふーど】

Webと電話(コールセンター)の双方で資料請求を受け付けているが、2割程度はコールセンター経由で資料請求がされる。利用者は50代女性が2割程度で最も多い。弁当宅配と言っても、冷凍・冷蔵、通常食・カロリー制限、一食ごとに頼めるものから週5日単位でしか頼めないもの、と様々なバリエーションがあるため、「なにが良いのかわからない」という相談が一番多い。この理由は、弁当宅配は急に必要が生じるものだが、はじめて使う方がほとんどであり、経験則が働かないためである。

③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

「かいごDB」(高齢者住宅情報)、「らいふーど」(食事宅配検索)、「ハピすむ」(介護リフォーム事業マッチング支援)では、Webやメールでの相談だけでなく、電話で対応を行う点が当社の特徴である。これがWebだけではない個別の付加価値だと考えている。

電話相談はコールセンターで対応している。数年間の運営でどのような相談があるかもノウハウとして蓄積しており、蓄積した情報を元に、的確なアドバイスを行う。

「ハピすむ」は、Webで問い合わせた人にも、コールセンターから必ず電話をかけて、どんなり

フォームをいつまでにしたいかをお聞きし、それを元に事業者とマッチングを行う。

高齢者住宅、食事宅配、リフォーム、どれをとっても、消費者にとって初めて利用するものが多く、経験と情報がないため、「どう選んだらよいか分からない」という方が多い。そういう方のために Web で単に情報提供するだけでなく、個別に相談にお答えしていく点が当社の特徴である。

④今後の事業展開の見通し

今後は介護保険外サービスの情報サイトである「ヘルプユー」の内容の充実を図りつつ、ユーザーの入り口となる「安心介護」とのつながりを強めていく予定である。(独立したサイトとしてヘルプユーを立てながら、保険外サービスに関する情報は「安心介護」でも閲覧できるようにする等)。また、「安心介護」についても、電話での相談受付を視野に入れている。

⑤事業拡大上の課題とそれへの取り組み

地域の医療連携や在宅医療に関しては、事業者情報など様々な「情報」のニーズはあるが原資がないことが課題である。そこで、地域の中核病院と連携して、病院から退院し、在宅生活を送る方向けの無料の雑誌「あなたのまち」を試験的に展開し始めている。記事として、介護保険や地域の医療に関する情報を提供しつつ、地域の介護事業者等から広告費を徴収するモデルである。まずは紙の雑誌媒体からはじめているが、これで広告モデルが成り立てば Web との連携もしていきたい。

現在「あなたのまち」は医療に関する情報が多くなっているが、在宅の方向けに配るものなので、もう少し介護の情報も拡充しようと考えている。各エリアで1万部程度、年2回配布の予定である。病院で退院調整を行う地域医療連携室や、地域の薬局等で配ってもらう。

事業者やサービスの情報はいかに「アップデートするか」が重要である。一度情報を取得して一覧の Web サイトを立ち上げることができても、継続的な更新がなされないと、そのサイトの活性度が失われていく。継続的に情報が集まってくるようにするには、やはり、経済的なインセンティブが働く仕掛けがあって、常に更新が行われないと、継続性が担保できない。

保険外サービスの紹介サイト「ヘルプユー」も今は無料での掲載としているが、いずれは広告収入をとり、継続的に運営可能なモデルを目指したいと考えている。現在は、情報の量・質を拡大させることを目的に、全国展開の大手の事業者に掲載の声掛けを行っている。今後、メディアとして活性化してくれば、地場の事業者からも掲載の依頼が来るようになることも期待できる。

また、「安心介護」では電話での相談窓口の設置を検討しているが、ここでは「保険内外」を問わずにエンドユーザーが求めることにトータルで対応できるようにはしたい。当社はヘルスケアで「なるカラ」という看護師や医師、管理栄養士等が健康に関する質問に答えるサービスもある。ユーザーの悩みや相談事項は保険内のサービスに留まらず、保険外やヘルスケアなど多岐に渡るため、これらにワンストップで答えられるようになることが理想である。

(3) カシオ計算機株式会社

①提供しているサービスの概要と背景

a)提供サービスの内容・状況

介護に関しては、利用者家族、ケアマネジャー、介護サービス事業者のコミュニケーションアプリ「DaisyCircle」と、介護保険外サービスの検索等ができる地域包括ケア応援サイト「Ayamu」を運営している。

図表 58 イメージ図「DaisyCircle」



出所：「DaisyCircle」紹介資料

図表 59 「Ayamu」web サイト

Ayamu地域介護とは？

"Ayamu地域介護"は、地域の介護保険外サービス（地域資源）の検索や最新の介護情報を発信する、介護に関わる方に向けた、介護専門のポータルサイトです。ケアマネジャーを中心とした、利用者、家族、自治体、介護事業者、NPO、ボランティアなどがひとつの輪になり、"地域で見守る介護"の実現を目指しています。

地域資源情報を集約し、ケアマネジャー・介護者に提供

地域資源をさがす

出所：Ayamu 地域介護 <https://chiiki-kaigo.casio.jp/>

「DaisyCircle」の概要

利用者家族、ケアマネジャー、介護サービス事業者をつなぐクラウド SNS 形式のコミュニケーションアプリ。利用者家族、ケアマネジャー、介護サービス事業者でグループ(サークル)をつくり、そこに普段のご本人の様子をサービス事業者が投稿すると利用者家族、ケアマネジャーが閲覧できる。ラインのようにメッセージのやり取りもできる。

機能①介護の見える化を促進する「フィード」

介護を受けている方に関係する全員が参加し画像の貼り付けも可能な電子掲示板。訪問介護スタッフ、通所介護スタッフ、ケアマネジャーの三者と、介護を受けている方の家族による日常的な情報共有が可能になる。これにより介護の見える化を促進し、関係者のコミュニケーションを深めることができる。

図表 60 フィードのイメージ



出所：「DaisyCircle」紹介資料

機能②手軽で確実な連絡手段「メッセージ」

相手を特定して連絡できるツールで、連絡する相手は、サークル内の 1 名でも複数名でも自由に選ぶことができ、メールや電話より手軽で確実に用件を伝えることができる。

図表 61 メッセージのイメージ



出所：「DaisyCircle」紹介資料

本サービスのメリット

「DaisyCircle」は、利用者家族、ケアマネジャー、介護サービス事業者 3 者ともにメリットがある。

ケアマネジャーのメリットは、なにかとケアマネジャーを介していたやりとりが、直接家族と介護事業者で行えるので、ケアマネジャーの本来業務である監督に専念でき、かつ、利用者の状況を把握できることにある。

サービス事業者のメリットは、家族からのフィードバックが得られスタッフ個人のモチベーションが上がること、それによりスタッフの定着率が高まること、および、質の高いサービスの提供を客観的に伝えられ他社との差別化につながることにある。

利用者家族のメリットは、介護が見えないことへの不安が薄れ、安心してサービス事業者に任せられることにある。

本サービスの料金体系

事業所が、グループ一つに対して500円をカシオに支払う。事業所は、保険外サービスとして利用者家族から自由に対価を受け取ることが出来るようにしている。

図表 62 料金体系



出所：「DaisyCircle」紹介資料

b) サービス提供の背景

カシオの従来事業は顧客との接点が断続的であるとの問題意識から、継続的に顧客と接点を持つ事業を検討する社内プロジェクトが発足する中で、介護をテーマにした。

実際に親の介護をしている社員がおり、また、まだ介護に直面していない社員の中にも育児をしながら遠隔で親の介護をすることへの課題認識があった。遠距離介護をする難しさとして、

ケアマネジャー、サービス事業者とのコミュニケーション不足が挙げられるため、コミュニケーションを作り出すツールとして DaisyCircle を立ち上げた。

導入にあたっては、介護をしている家族のグループインタビューを実施した上で、ある家族に9か月「DaisyCircle」をトライアルしてもらい、その間にフィードバックをもらいながらブラッシュアップを行った。

また、遠距離介護をしている家族約 200 人にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、介護が見えないことに 40%強が不安を感じており、別居で介護をしているご家族の 58.2%が介護の様子を写真や文章で知らせてもらえるオンラインコミュニケーションサービスを利用したいとの意向を示した。オンラインコミュニケーションサービスのメリットを感じる点については、「画像での見える化」「介護スタッフとのコミュニケーション」が 40%以上の高い回答率であった。これらのアンケート結果を「DaisyCircle」の設計・運用に反映した。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

利用者家族には、特別なイベントでなくても普段の様子を閲覧できることが喜ばれている。例えば、食事を食べた後の写真を送れるので、どれだけ食べているか、偏食の状況等が視覚的にわかりやすい。

DaisyCircle で利用者家族、ケアマネ、サービス事業者のコミュニケーションが深まり、利用者家族のサービス事業者への信頼感が高まった事例もある。

③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

クローズド SNS なので、LINE や Facebook と比べ、情報がグループ外に漏れる心配がない。また、プライベートと混同せず使用可能であることがサービスの特徴である。

サービス事業者側では、施設長等の管理者が事業所内のすべてのグループの内容の閲覧、フィード投稿の編集・削除権を持っており、担当者のうっかりミス等を防ぐことが出来る。

サービス事業者がフィードを投稿する所要時間は、週 1 回 5 分程度を想定しており、「過度な負担にならない」よう配慮している。これは、家族側が「毎日のような頻繁なスパンでは情報を求めている」というアンケート結果に基づく。週 1 回 5 分のやりとりであっても、継続していくことで、円滑かつ適度なコミュニケーションが行われ、次第に利用者家族とサービス事業者の壁がなくなり小さなトラブルが発生しても吸収できるようになる。

同じ観点から、普段はプッシュ通知はせず、緊急時のみ、メールに連絡を飛ばせるようにしている。

図表 63 他サービスとの比較

	電話	LINE・Facebook	広報誌・ブログ
不満	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族が不在の場合がある ・内容の伝達間違いがある ・言った言わないなどの問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・プライベートと混同する ・誤投稿や公開ミスが怖い ・なりすましの参加がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・一方的な情報発信 ・読んだかどうかの判別できない ・タイムリーな閲覧が難しい
 DaisyCircle (デザイナーサークル)	<ul style="list-style-type: none"> ・通話時間を短縮できる ・既読確認ができる ・伝えたい人に正しく伝わる 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事と業務で使い分けができる ・グループ外へ情報が漏れない ・送信済みの投稿の編集/削除 ・参加メンバーの管理機能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族からのフィードバック ・既読確認ができる ・ご家族と“今”を共有できる

出所：「DaisyCircle」紹介資料

④今後の事業展開の見通し・事業拡大上の課題とそれへの取り組み

「DaisyCircle」により、良くも悪くもサービス事業者の質が浮き彫りになるため、顧客満足度の向上や従業員のやりがいの向上、他事業者との差別化に積極的な事業者には賛同をしてもらっている一方で、利用者家族とのコミュニケーションに関し問題意識を感じている介護サービス事業者がまだ少ないことは課題である。

(4) 株式会社 wiwiw

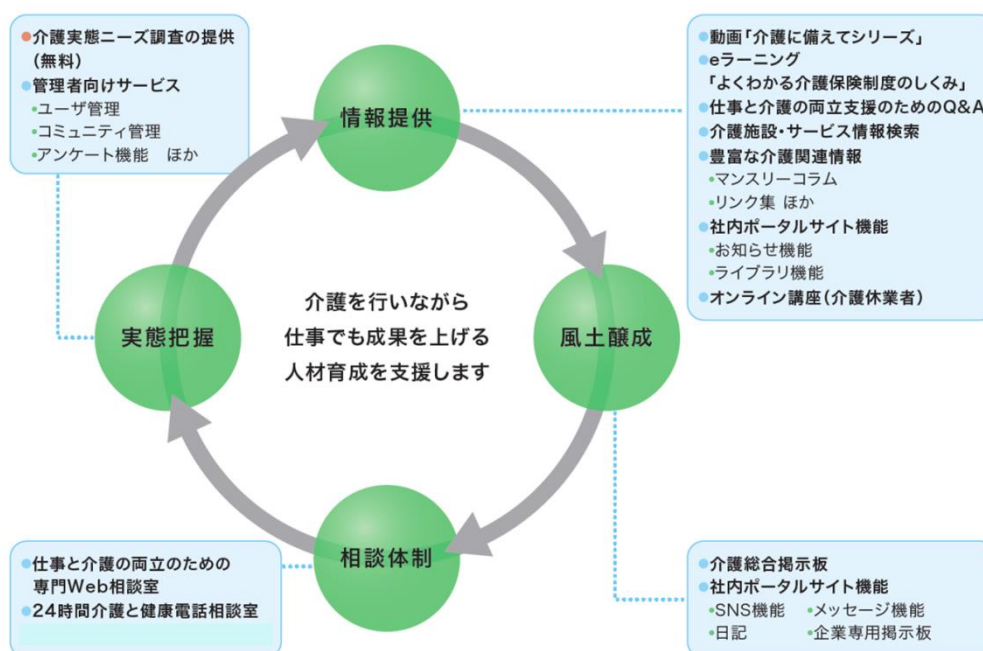
①提供しているサービスの概要と背景

a)提供サービスの内容・状況

オンラインサービス「介護wiwiwコンシェルジュ」

企業で働く従業員に対し、仕事と介護の両立を支援する「介護wiwiwコンシェルジュ」というオンラインサービスを2011年より提供している。

図表 64 介護 wiwiw コンシェルジュの主なサービス



出所: 介護 wiwiw コンシェルジュ 資料

特徴として、有識者、介護分野の専門家、企業人事担当者等で構成された「仕事と介護の両立支援委員会」を発足し、そこで研究や議論された内容がサービス開発に盛り込まれている。

企業が、従業員に対して仕事と介護の両立を支援する際のポイントは、「実態把握」・「情報提供」・「相談体制の整備」・「職場の風土醸成」の4つがある。その中でも取り分け重要なのが、両立のノウハウ、介護保険に関する内容等事前準備のための「情報提供」をすること、介護の課題に直面した際の「相談体制」をきちんと整備することの2つである。企業が、両立支援で取り組むべき内容がオンラインで提供できる仕組みとなっている。

介護wiwiwコンシェルジェでは、両立のためのノウハウや情報が動画コースで見られたり、介護保険の内容についてeラーニングで学ぶことができる。大きく分けて、「仕事と介護の両立に備える」フェーズと、「仕事と介護の両立に直面したら」のフェーズがあり、各フェーズに対応した複数のサービスが提供されている。

「仕事と介護の両立に備える」フェーズの具体的なサービスとして、まず介護に「備える」ための動画による情報提供「介護に備えてシリーズ」がある。PCだけでなく、スマートフォンやタブレット端末からも動画を見ることができるので、年末年始やお盆の時期に実家に帰省した際に親と一緒に介護のことについて話す時にも活用していただいている。提供している13の動画コースは、1コース5～20分程度でコンパクトにまとめられている。いざという時にどこに相談すればいいのか、介護が始まった時にどのようなプロジェクトチームを作っていくのか、遠距離介護をどのようにしていくのか等、仕事と介護の両立の専門家によるレクチャーを聞くことができる。動画コースの中には「認知症の基礎知識1・2」ということで、親が認知症と診断されるケースの増加を想定し、その症状の特徴や認知症介護のヒントや心得をまとめた動画コースも提供している。認知症は、早期発見・早期治療によって進行を抑えることができるため、「介護を未然に防ぐ」ということも大切な視点として盛り込んでいる。

eラーニング「よくわかる介護保険制度」は、40歳以上で介護保険料を支払っているにもかかわらず、「介護保険制度」の内容についてほとんどの方が知らない現状や、wiwiwが実施する実態調査でも、両立不安で最も多いのが、「介護保険制度について知らない」という声であるため、受講後の満足度が高い。その他の情報提供として、仕事と介護の両立に関するQ&A集も提供している。NPO法人「高齢社会をよくする女性の会」の樋口先生に監修していただき、100問作成している。

「仕事と介護の両立に直面したら」のフェーズについては、専門家による相談サービスを提供している。

企業が提供すべき相談体制には3つの機能が必要である。1つ目は、「介護」について相談できること。2つ目は、仕事と介護の「両立」について相談できること。3つ目は、企業の人事部門での対応が主となるが企業の「両立制度と運用」について相談ができることである。

上記の1つ目と2つ目については、介護wiwiwコンシェルジェがその機能を備えている。具体的には、メンタル相談はじめ介護に関することや相続等介護と間接的に関連する相談には弁護士が応じる等24時間電話相談を受け付けている。

また、専門web相談室を設けており、10名以上の専門家と契約し、Webでの質問に回答している。その他、介護施設・サービスが検索できたり、情報交換をするための介護総合掲示板、社内専用SNSを用意している。

実態調査

企業が仕事と介護の両立支援を行っていく上で、従業員の両立実態の把握は最初に取り組む必要性がある。実態把握調査によって、今後の制度設計や具体的なアクションプランを作成することができる、そのような背景から実態把握調査の要望が年々増えている。当社では調査・集計に加え、様々な手法で分析を行い、レポートとして提出しているため、人事担当者から高い評価を得ている。

セミナー・研修/仕事と介護の両立ハンドブック

情報提供ということでセミナーも実施しており、主に4つのパターンで提供している。

- i. 全従業員向けセミナー
事前の心構えを中心とした内容
- ii. 管理職向けのセミナー
介護に直面した部下をどのようにマネジメントしていくかを考えるセミナーで、企業からの依頼が増えてきている。実態調査をすると、上司の対応に問題があるケースも多く、ハラスメント的な内容もある。上司も両立や制度に関する知識が少なく、介護に直面したことがない方が多いので、どう接したらいいかわからない。セミナーでは、部下が介護をすることになった時にどう両立させるのかというところのポイントと、相談を受ける時にどういう手順を踏めばいいのか、また、職場の働き方をどう改善していくのか等まず上司が知っておくべき事柄を習得できるものとなっている。
- iii. 実際に介護をしている人向けの個別相談会やワークショップ
企業の中で介護している方の3～4割は介護のことについて勤務先で相談していない。しかし、従業員には出来るだけ早い段階でカミングアウトさせ、相談を通じて、両立できる体制をつくっていくことが必要である。仕事と介護の両立をしている従業員は、不安や悩みやストレスを多く抱えているが、介護は長期戦であることから現状の問題や課題ばかりにとらわれるのではなく、将来を見据えた視点を持つことができるように仕向けてあげることが重要だ。
- iv. 企業の人事担当者向けセミナー
両立支援の取り組みの基本についてのノウハウを提供する

企業のニーズに応じて、介護wiwiwコンシェルジェのサービスをイントラ掲載できる形式でコンテンツ提供をしている。

「仕事と介護の両立ハンドブック」作成も行っており、工場や製造業系のネットへのアクセスが困難な従業員が多い企業には好評である。

図表 65 仕事と介護のための両立ハンドブック



出所: 株式会社 wiwiw ホームページ

ハンドブックでは、備えとしてすべきこと、直面したらすべきこと、上司がどのように対応するのか等の内容を、企業毎にカスタマイズして提供している。

b)wiwiw サービス提供の背景

wiwiwは、元々資生堂から生まれた事業で、仕事と育児の両立支援をメインにしてきたが、仕事と介護の両立の必要性が高まることを予想し、2010年頃から、「仕事と介護の両立支援」について本格的に取り組み始めた。

仕事と介護の両立委員会を発足させ、研究者や先進企業の方々と一緒になって、「仕事と介護の両立のあり方」に取り組んできた。2014年度には厚生労働省から「仕事と介護の両立支援事業」を受託し、全国100社を対象に実態把握調査、集合研修、コンサル、実践マニュアル作成等を手がけた。

その様々なノウハウや研究結果がwiwiwの提供するサービスには盛り込まれている。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

仕事と育児の両立支援の取り組みが一段落して次は介護に取り組もうとしている企業が増えてきた。国の介護離職ゼロのメッセージもかなり強く、2015年以降、問い合わせ数が急激に増加している。

企業の人事部が介護支援に取り組む上で困っていることは、まず、介護と両立している人の実態が把握できていないということ。介護休業・介護休暇を取得された方が少ないし、声も聞こえてこない。自社にそういった悩みがあるのかも不透明な中で、どのように両立支援を進めれば

よいのかという悩みを抱えている。そのような企業に対し、顕在化していなくても必ずニーズがあること、今は昔と違って仕事と介護の両立環境が複雑化し、適切な支援が必要になっており、早い時期から取り組む必要性があることを説明している。

③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

企業の状況に合わせて、サービスを組み立てて提案を行っている。ステップごとのアクションプランを見せながら、企業の特性や取り組みの段階に応じて必要なサービスを提供している。また、必要に応じてコンサルを行っている。

④今後の事業展開の見通し・事業拡大上の課題とそれへの取り組み

現在、仕事と介護の両立にプライオリティをおいて本気で取り組んでいる経営層の方は、まだまだ少ない。しかし、今後は全ての従業員が介護を担う時代であることを **wiwiw** としてきちんと経営層や社会に伝えていきたい。介護との両立には、企業風土の醸成や働き方改革、相談しやすい職場づくりが不可欠であり、それらを進めていく上で、トップのコミットメントがとても重要だと考えている。

従業員の仕事と介護の両立マネジメントスキルが、一つのビジネススキルとしてきちんと認識される社会になってほしいと考える。

さらには、ケアマネジャーの仕事と介護の両立に対する専門性の向上も大切である。本人、家族それぞれにとって、**100%**満足できるケアプランを作成することはなかなか難しいと思う。しかし、従業員にとって、働く家族の望む両立の形に一步でも近づけるよう一緒になって考えてくれるケアマネジャーの存在は何よりも心強い。国がケアマネジャーに対して、「仕事と介護の両立のためのきちんとした情報提供」と、それをケアプラン作成のプロセスに組み込むことが評価される仕組みを作ることができれば、ケアマネジャーも頑張れるのではないかと思う。

(5) 特定非営利活動法人 海を越えるケアの手

①提供しているサービスの概要と背景

a) 提供サービスの内容・状況

海を越えるケアの手(通称シーケア)は、仕事と介護を両立したい人を、相談対応及び代行業務等により支援する特定非営利活動法人である。法人向けサービスと個人向けサービスがあるが、サービスの中身は大きくは変わらない。

会員は無料で有資格専門職へ電話・メール相談ができる。ケアマネジャーが対応しきれない介護保険を超えた相談についても全て対応する。

多くの場合は相談で終わるが、解決しない場合や相談者が代行を望む場合(海外駐在中等)は、全国のシーケア担当専門職につなぐ。

代行を依頼する場合は、有料で全国のシーケア担当専門職が実際に動く。

法人向けには、介護セミナー、専門職による介護説明会、企業に出向いての専門職による個別相談会等を、会員企業の要望に応じて有料で実施している。

個人会員は年会費 24,000 円で、法人会員は規模により会費が異なる。会員企業の従業員とその配偶者の両親を対象としてサービスを提供している。

図表 66 サービス一覧

サービス名	内容及び料金
情報提供	職場における介護セミナー(有料): 専門講師によるセミナー
	職場における介護説明会(有料): 専門職による説明会
個別介護相談	無料(年会費に含) ・メール、電話、対面 ・保険内外問わず対応
	職場における介護個別相談会(有料)
高齢者サポートプログラム	・代行業務(有料): 3 時間 15,000 円、5 時間 25,000 円 ・個別支援プラン作成(有料)

b) サービス提供体制

「事務局専門職チーム」が相談受付をしている。この専門職チームは、社会福祉士、主任ケアマネジャー、看護師の有資格者からなる。地域包括支援センターで必須とされている 3 専門職が揃っているため、ほぼすべての相談事を網羅できる。事務局専門職チーム(専門職でない事務局員も同様)は高齢者ボランティアで、自らも介護経験者である人が多く、このことも相談者に喜ばれている。

代行依頼があったときには、「全国のシーケア担当専門職」が対応する。地域によって市町村等が提供できるサービスが違うので、地域に精通している人が必要なため 47 都道府県に配置している。看護師、社会福祉士、保健師、ケアマネジャー等 170 名強が登録している。内訳とし

ては、看護師資格を持っているが現在看護師として働いていない人や独立している社会福祉士が多い。専門職としての報酬は支払われるが、基本はボランティア精神のある人が登録している。

c) サービス提供の背景

設立者が、自らの海外駐在時に親の介護で苦勞した経験から、海外駐在者の日本に残した親の介護を何か支援出来ないかとの思いで、介護と仕事の両立を第一目的に 2002 年に当法人を設立した。現在は、海外勤務者国内勤務者問わずに対応している。

② 利用者の概況と利用者ニーズの特徴

法人会員 70 社、個人会員 30－50 人程度である。

法人会員企業の従業員が直接シーケアに相談できるため、介護に詳しくない人事部スタッフにとっては助かるサービスであると思われる。法人会員従業員の利用数は、企業がどれだけ従業員向けに PR しているかによる。大企業の方が積極的で、最も相談件数が多い企業で年間 70－80 人の相談がある。相談割合は、全社の規模に対して 1%あれば多いほうである。従業員に占める 40－50 代の方が 2 割程度なので、全体での 1%は見た目以上に多いことになる。

相談者は女性が多い。男性よりも女性の方が、自分が親の介護をしなければならないとの意識が強い。男性は、妻や姉妹に親の介護を任せがちである。その分、男性から相談がある場合は自分が介護する必要性に迫られているケースが多く深刻なものが多い。

介護離職に至る人のタイプは大きく 2 つに分かれる。一つ目は「自分が一生懸命頑張らないと」と思い、仕事を辞めて介護に専念する」タイプで、女性に多い。もう一つが「介護が突然のことで、にっちもさっちもいなくなり仕事を辞める」タイプで、こちらは男性に多い。

設立当初は遠隔介護支援が中心であったが、現在は遠隔介護も近距離介護も同程度の相談件数がある。多い相談内容としては下記のような内容がある。

図表 67 多い相談内容

1	介護保険を上手に使いきれていない
2	施設の探し方がわからない(ケアマネジャーは施設サービスについては詳しく知らないことがある)
3	入退院に関する相談(病院からすぐに退院を促されるが、退院後にどうすればよいかわからない)
4	介護疲れ、介護対応への不安等メンタル面
5	費用面(とくに費用的に特別養護老人ホームにしか入れないが満員である)

費用面に関しては、特別養護老人ホームが満員で困っているという相談が多いが、首都圏でも郊外や東京以外に行けば空いている可能性がある等の情報提供を行っている。

仕事と介護の両立における悩みとしては、「そもそも介護は自分がするもの」という意識の人が多い。また、「情報の取り方がわからない」という悩みも多く、その場合は情報の取得先や取得方法を説明することが解決策になる。

「介護の話を表に出せない」ことも大きな悩みである。今は介護休暇を取得せずに有給休暇で無理して頑張っている人が多い。本当は、1ヶ月程度地元でケアマネジャーと顔合わせて体制を作るのがよいが、それだけの休みを取得することに勇気がいるとの話を聞く。

介護休業の制度自体は、期間が長くなり分割取得もできるようになり、介護休業給付金の支給率が2016年8月から67%に増加するなど改善されてきているが、それでも「介護事由がある」ことが社内での昇格等に関わるのではと考えられる方が多いため、介護休業を取得する人数は変わらないようである。まだまだ介護は会社の中での認知が遅れており、職場の雰囲気、考え方・価値観を変えなければならない。

③ 同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

シーケアは中立組織であるため、あくまでも情報提供に特化しており、施設・事業者等の選定は相談者本人に判断してもらう。

全国各地にシーケア担当専門職がおり、今まで対応出来なかった案件は無い。専門職がない地域もあるが、その場合も、シーケア担当専門職のついでで協力してくれる専門職を捜し、シーケアの方針を伝え理解を求め、対応をしてきた。

シーケア担当専門職は、採用時に面接等で資質を審査しているため、あくまでも「プロ」として扱い、シーケア担当専門職に向けた教育や専門職同士の交流等は設けていない。事務局専門職チーム・全国のシーケア担当専門職ともに基本はボランティア精神のある人で成り立っている。

介護に関する問題を抱えていることを会社に知られたくない相談者が多いので、法人企業に対しては、相談件数は伝えるが相談内容・個人名等はフィードバックしていない。個人情報保護することで、従業員が安心して相談できるようにしている。

④ 今後の事業展開の見通し

企業の仕事と介護の両立支援に対する関心は高まっており、法人会員はこの2-3年ごとに10社程度ずつ増加している。

⑤ 仕事と介護の両立に向けたアドバイス

相談者には、「退職は可能な限り避けなさい」ということをアドバイスの基本にしている。仕事と介護の両立をするために第三者を使って介護をマネージするようアドバイスしている。

そもそも介護保険のことをよく分かっていない人が多いので介護保険の手続きを説明したり、

ケアマネジャーとどのような話をしているかを聞き、関係性が上手くいっていないならケアマネジャーを変えることも出来ると伝えたりしている。

介護保険外サービスの紹介も行っている。

遠距離介護の場合は、親の呼び寄せは必ずしもベストの方法ではないと伝えている。仕組みが作れば遠距離でも介護は出来る。子供の都合ではなく両親の意思を尊重すべきである。さもないと、呼び寄せた親は新しい土地で知り合いもない状況で、鬱や認知症等になる可能性が高くなる。

最後はお金の問題になるので、早めに考えておくことが大事である。基本的には介護は親自身のお金で賄うのが理想で、親が元気なうちに親の財産状況は出来る限り把握しておくように勧めている。

仕事と介護の両立のためには企業の支援制度も大事である。相談割合の高い企業は、セミナーや個別相談会も実施しており、従業員が相談窓口の存在を知っている。

(6) 株式会社インターネットインフィニティー

①提供しているサービスの概要と背景

c) 提供サービスの内容・状況

企業向けの仕事と介護の両立支援サービスとして「わかるかいごbiz」を展開している。「わかるかいご biz」のサービス内容は大きく以下の4つである。

i. 介護コンシェルジュ

コールセンターにて電話・メール相談を受け付けており、ケアマネジャーの紹介・手配、介護施設の紹介・見学手配、介護保険の申請代行、介護のお悩み相談などに対応している。

ii. 介護情報ウェブサイト

一般消費者向けの「わかるかいご」のコンテンツを一部活用しつつ、企業従業員向けのコンテンツも加えたものである。全国のケアマネジャーへ相談可能な投稿掲示板、介助実技など各種セミナーの動画視聴、介護の基礎知識、全国の介護事業所検索といったメニューである。

iii. 介護セミナー

「仕事と介護の両立支援」「介護基礎知識」「介助実技、介護予防講習会」といったテーマで企業の従業員向けのセミナーを実施している。セミナー実施後に個別相談会を開催するケースもある。

iv. 実態把握アンケート

企業の従業員向けにアンケート調査を実施し、介護離職のリスクや介護に関わる実態を人事部門・ダイバーシティ推進部門等にレポートしている。

d) サービス提供の背景

元々当社はケアマネジャー向けのポータルサイト「ケアマネジメント・オンライン」や、介護に取り組む家族が、介護の専門家(ケアマネジャー)に相談できる「わかるかいご」という Web サイトを運営している。「わかるかいご」を立ち上げたのが 2010 年で、その 2 年後には「わかるかいご」を元に、「わかるかいごbiz」を立ち上げた。

e) サービス提供の体制

「わかるかいご」「わかるかいごbiz」での相談に答えてくれるケアマネジャーはケアマネジメント・オンラインの会員のケアマネジャー等である。相談への回答や、介護保険の申請代行などは無償で実施してくれている。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

一般的に、在宅介護の準備としてケアマネジャーを探す段階と、施設介護の準備として介護施設を探す際に介護者の負担が大きくなる。そのため、「介護コンシェルジュ」での相談内容も、ケアマネジャー探しや介護施設探しに関連したものが多。また既に介護が始まっている人の中では「今のケアマネジャーを変えたい」といった相談や、ケアプランに関するセカンドオピニオンを求めるような相談も少なくない。

また、「わかるかいごbiz」を採用いただいている代表的な業種として大手金融機関があげられるが、金融機関は転勤も多く、家族の介護が必要になった場合に「遠距離介護」になることがある。「遠距離介護」の場合、介護保険の申請やケアマネジャー探しに何度も親元に帰省するのは時間的にも経済的にも負担が大きい。そこで「介護コンシェルジュ」のサービスの一つとして、介護保険の申請のサポートや代行、ケアマネジャーの紹介を行うサービスを提供している。

「介護セミナー」では、他のダイバーシティ系の研修と比べて、男性の参加率が高いことが特徴である。男性管理職などが自身の家族の介護のため、また部下の家族の介護の支援のために受講するケースが多いようである。仕事をしながら介護をしている人にとって、介護に関わる情報が少ない、どこに行けば情報があるのかが分からない、という人が多い。そこで、セミナーを実施したり、ハンドブック等の形で情報を届けている。

全体的に企業における「仕事と介護の両立」についての関心は高まっており、「わかるかいごbiz」についても、大手の金融機関グループや大手のメーカーなどで採用が広がっている。子育てに関しては、ポジティブにとらえられており、ある程度、実態が明らかであったり、要望も上がってきてやすい。一方、介護に関しては実態も見えにくく、勤務先に黙ってやめていくケースがあることが企業にとっての危機感となっている。5～10年後の人材戦略を考えた際に、今のうちから取り組んでおきたい、という企業が増えている。

③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

「介護コンシェルジュ」では、個別に相談があった方に対して、介護保険の申請代行やケアマネジャーの紹介まで、踏み込んだサポートを行っていることが特徴である。具体的には親御様の居住地近くケアマネジャーを紹介し、そのケアマネジャーが介護保険申請に関わる自治体との調整や、介護保険サービス、自費(保険外)サービスの紹介などを行う。ある程度、そのケアマネジャーが介護生活の準備や事業所との調整を行い、利用者は帰省の際に、各種の契約を行うだけでよい、というところまでサポートを行う。

申請代行等の行為自体は、ケアマネジャーにとっては利用者の獲得につながるため、無償で行って来ている。

「介護セミナー」については、最近は一方向型で情報を提供するセミナーに加えて、体験談を共有したり、事例をもとに解決策を話し合うようなグループワーク形式のものを増やしている。最近ではややオープンにはなっているものの、まだまだ介護に関しては、「職場でオープンに話せ

る雰囲気がない」という企業が多い。「仕事と介護の両立」に向けては、介護に関してオープンに話せる風土の醸成が必要である。実際、人事部門が実施した介護の実態に関するアンケートと、当社が実施したものとは結果が違う、というケースもある。

④今後の事業展開の見通し

今後はセミナーでの情報提供等を通じて、介護予防にもつなげていきたい。年末年始やお盆、ゴールデンウィークなどの帰省のタイミングで、ちょっとした親の変化に気付くことができれば、適切な対応で介護予防につなげられる可能性もある。そういった家族を通じたアセスメントができるように、チェックシートを提供するなど、介護予防や介護への準備ができるような情報提供にも注力していきたい。

(7) 東京海上日動ベターライフサービス株式会社

①提供しているサービスの概要と背景

a)提供サービスの内容・状況

当社独自の人材として「産業ケアマネジャー」という「仕事と介護の両立」を支援する人材を育成し、企業に派遣する事業を始めている。「産業ケアマネジャー」は、「介護の専門知識と、その会社の勤務形態や介護支援制度を把握して、その両面からアドバイスする」ことが特徴である。

一般的にケアマネジャーは利用者家族の企業の事情や育児・介護支援制度までは知らないことも多く、企業側(人事部門等)は介護保険制度について詳しいわけではない。その両方をカバーし埋めるのが「産業ケアマネジャー」の役割である。

一般的にケアマネジャーは、支援の対象が「介護が必要な高齢者ご本人」であるが、焦点を「家族」に当てて考えるのが「産業ケアマネジャー」である。

「産業ケアマネジャー」による、具体的なサービス内容は下記の通り。

- ① 事前に相談内容を知らせてもらい(問診表的なものに記入してもらい)、準備をした上で、個別具体的に、介護に取り組む従業員の方と対面相談。
- ② 一定程度の情報は人事部と共有:人事部も状況が把握できる。※但し相談者との守秘義務は守り、相談者が人事部に伝えたくない情報については共有はしない。

深い(込み入った)相談が多いが、深く聞かないと解決できないと思っている。1回きりの相談なので、問題が解決しない場合はもう一回申し込んでもらう。

「産業ケアマネジャー」への相談について費用は会社負担で、従業員負担は無し、という形で導入してもらっている。

b)サービス提供の背景

もともと当社は介護保険サービス事業を展開すると同時に、親会社である東京海上日動社の法人顧客の企業などに対して「仕事と介護の両立セミナー」等のサービスを提供している。その中で、「仕事と介護の両立」や「従業員の介護支援」に対する関心が高まってきた一方、「何から手をつけていいかわからない」といった話を頂くことが多くなってきたことがきっかけである。

介護に関する電話相談窓口を設置する企業は増えてきている。当社も東京海上日動社保険加入法人顧客に対し、電話相談サービスを提供している。しかし、電話だと相談に対する回答も一般論にならざるを得ず、具体的アドバイスが難しいという思いが社内であり、「産業ケアマネジャー」設置の発想に至った。

2016年2月と7月に、東京海上日動社にて「産業ケアマネジャー」による相談のトライアルを実施した。2月は、本体の東京近郊勤務社員数千人を対象に6枠を用意し、数日で枠が埋まった。7月にも同様のトライアルをすると同時に、支給タブレットにて facetime 等でテレビ電話相談

も可能とし、対象を全国に広げた。

トライアルの結果、2016年11月に東京海上日動社での本格導入が決まった。それ以降1ヶ月に1回程度、相談枠を設けて実施している。

c) サービス提供の体制

現在、当社が「産業ケアマネジャー」として認定しているのは2人。現在育成中の候補が3人いる。当社が設定している「産業ケアマネジャー」の要件は、ケアマネとして5年以上の経験、主任ケアマネジャーであることが必須。できれば認定ケアマネジャーの有資格者であることが望ましいと考えている。そうした人に独自の教育を行って、「産業ケアマネジャー」として認定していく予定である。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

家族が介護になる前の人(介護になりそうな人)からの相談は、「介護が必要になった場合、どこに相談すればよいのか」、「どうすれば就業を続けられるか」といったものである。現在介護をしている人からの相談では、「ケアマネジャーを変えたいと思っているが、どうしたらよいか」といった相談が多い。「地域の包括支援センターに相談したが、自社の事業所を紹介されるので信頼できない」といった相談もある。

ケアマネジャーとの関係については、まず「家族としてどういう介護をしたいか」を担当のケアマネジャーに伝えるようにアドバイスしている。また、家族としてどこまでが出来て、どこから介護サービスや保険外サービスでお願いしたいのか、自分の残業の度合い等勤務状況はどうか等を伝えるように、といったこともアドバイスする。実際、こうしたことを家族側も伝えていないために、担当のケアマネジャーと信頼関係が構築できていないケースが多い。

相談の中で、保険外サービスも選択肢の一つとして提案する。仕事を持つ介護者は必然的に家を空ける時間が長い為、保険内の介護保険サービスだけでカバーするのは難しいケースも多い。二人に一人くらいは保険外サービスも紹介している。こういうサービスがあるので担当ケアマネや地域包括に聞いてください、という言い方をしている。ご家族はそもそも様々な保険外サービスがあることをご存知ないので、「こういうジャンルのサービスがある」ことを伝えさえすれば、個別の具体的な事業社名をお伝えしなくても、ご自分で地域で利用可能な事業者を調べられる。

例えば、認知症になって電車に乗ってお稽古に行けなくなってしまった方には、自費の送迎サービスをすすめたことがある。定期巡回だけだと心配だという方には夜間だけ家政婦を入れてはどうか、警備会社の見守りサービスを利用してはどうか、といったことをすすめたケースもある。若くしてがんになる方等、介護保険が使えない年齢の方も中にはいらっしゃるの、その場合には自費の家事代行等をすすめている。

③当社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

産業ケアマネジャーの育成に向けて、現在、テキストを作成中である。また当社は介護保険事業者として多くのケアマネジャーも抱えているので、自社のケアマネジャーに向けても仕事と介護の両立に関する研修を今年から実施している。

現在作成中のテキストでは、社会的背景の理解(介護離職 10 万人、その中の 7 割弱が復職したいと思っている、家族がどういう気持ちでケアマネをむかえいれているか等)を重視している。情報提供をして一緒に考えることで救われる家族がいる、といったことを伝えていく予定である。

④今後の事業展開の見通し

現在、「産業ケアマネジャー」による相談サービスを提供しているのは東京海上日動社のみだが、取引先の企業からも「興味深い」といってもらっているので、グループ外の企業への展開はしていきたい。

「産業ケアマネジャー」は社会貢献に資するサービスだと考えている。企業の「仕事と介護の両立」に関する関心も高まってきており、当社が受託した「仕事と介護の両立支援セミナー」も昨年は 80 回ほどだったものが、今年は 100 回を越えている。

東京海上日動のお客様に対する介護支援の一環として提供していきたい。

課題は、「産業ケアマネジャー」のような役割・機能が必要だということを企業の人事担当者、福利厚生担当者等に周知することが難しいことである。

⑤仕事と介護の両立に向けたアドバイス

企業が、仕事と介護の両立支援に取り組む際に以下の流れを勧めている。

- i. 最初にまず介護に関する情報発信を社内に対して行うこと。介護に関する基礎知識をガイドブックやセミナー等で従業員に発信し、「介護に関して会社に相談していいんだ」という雰囲気を作ることが重要である。プライベート、キャリアにかかわることなので、そもそも人事部門に相談したがる。まずは情報発信をしないと情報収集ができない。
- ii. 次に実態把握。
- iii. 上記の二つができてはじめて制度設計、周知の段階になる。その中に相談窓口の設置、充実も位置付けられる。健康のことであれば産業医等に相談できるが、介護は、誰に相談したら良いかが社員からはわからないので、窓口を作ることで相談先がわかる。また会社側の姿勢を見せることにもつながる。
- iv. 4 番目に働き方改革。「お互い様精神」や組織風土の醸成、意識改革といったことが必要になる。これは育児・介護休業法で義務化されるハラスメント防止措置にもつながる。

セミナー等で情報提供はしてきたがその次に何をしたらよいかわからない、制度利用者が少ない、という企業が多い。

多くの企業に「産業医」がいるように、できれば今後は「産業ケアマネジャー」が普及し、従業員が「親が介護になる前」に一度「産業ケアマネジャー」に相談し、心の準備をできるようにしてもらいたい。現在は、多くの場合は介護に突入してから色々なことを考えるので、中には追い詰められて「仕事をやめるしかない」と考えてしまう人も出てくる。しかし、一度離職すると社会復帰が難しい。そうしたことを防ぐ役割を「産業ケアマネジャー」が担っていくことができればと考えている。

(8) 一般社団法人介護離職防止対策促進機構

①提供しているサービスの概要と背景

a) 提供サービスの内容・状況

「介護をしながら働くことが当たり前の社会」になり、「介護離職ゼロ」を達成することを目的に、独自の資格である「介護離職防止対策アドバイザー」を育成している。当法人が主催する「介護離職防止対策アドバイザー養成講座」を受講し、修了証書を授与された者を「介護離職防止対策アドバイザー」として認定している。養成講座は、介護保険制度や介護に関する基本的な知識を6時間程度で学べるものとなっている。

b) サービス提供の背景

自分自身(代表理事)が、介護者支援団体に助けてもらった経験がある。しかし、多くの介護者支援団体はNPOや市民団体として非営利で運営しており発信力が弱く、事業の継続性に懸念があることも少なくない。そこで、「介護者支援を事業にしたい」という思いで、「ワーク&ケアバランス研究所」を立ち上げ、セミナー等の介護者支援の事業を展開してきた。これを更に面的に広く展開するために、他に介護離職を経験した人などと一緒に、2016年1月に一般社団法人介護離職防止対策促進機構(KABS)を設立し、「介護離職防止対策アドバイザー」の養成を始めた。

まず、企業の人事部門等が介護に関して、理解を深めて、介護離職防止の対策を採ることが必要である。福利厚生の中で介護に関するサービスがあったとしても、多くの場合、従業員はそこにたどり着かないケースが多いし、「まずは地域包括支援センターに相談に行く」といった基礎的な知識・情報をもっていない人も多いのが実態である。専門的な相談は外部に委託等しないと対応できないかもしれないが、相談の一次対応や企業の支援制度を考える上でも、介護に関する基礎的な知識が必要である。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

「介護離職防止対策アドバイザー」養成講座を受講しているのは、企業の人事部、ダイバーシティ推進担当や労働組合の方が多い。企業の人事担当者も他に多くの仕事を抱えており、介護に関する知識を持っていないことが多い。「介護離職防止」や「仕事と介護の両立」に取り組もうと思った際に、「まずどこから始めたらいいかわからない」といった方が受講されている。この養成講座を受けて、組合報でエッセンスを紹介したり、社内で介護に関する研修を実践している方もいるようだ。

③同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

「介護離職防止対策アドバイザー」養成講座のテキストは機構で自作している。機構設立後、5回ほど養成講座を開催しており、数十人をアドバイザーとして養成・認定している。現在は対

面での受講が基本だが、今後はeラーニング等での受講も可能にしていきたい。

④今後の事業展開の見通し

これまで以上に、介護者の存在を世の中に広くアピールしていきたい。介護保険制度や行政の支援も本人や独居者等が優先さえがちで、なかなか介護者に焦点が当たりにくい。その一方で、介護に関する知識や情報が不足しているために、介護離職せざるを得ない人が増えていくことは大きな社会課題である。

将来的には「介護離職防止対策アドバイザー」を職業にまでもっていきたい。「ケアラーメンター」とでも呼べるような、介護に取り組む家族をケアすることを、職業として成立させることが理想である。

また、企業の介護者支援の体制整備状況について、何らかの評価基準を作って「見える化」することにも取り組んでいきたい。

(9) ヤマトホールディングス株式会社

①提供しているサービスの概要と背景

a)提供サービスの内容・状況

2016年4月より、物流ネットワークを基盤とした複合的な生活サポートサービスとして「ネコサポ」をスタートした。多摩ニュータウンの一部地域にて、大きく6つのサービスを通して地域住民の生活支援をしている。多摩ニュータウンをフィールドとし、多摩市、URと連携し、取り組みを進めている。各サービスの内容は、以下の通りである。

図表 68 「ネコサポ」のサービス一覧



出所:ヤマトホールディングス CSR 報告書 2016

1. 団地内拠点(コミュニティ拠点)

多摩ニュータウン内に2か所の拠点を設置している。

コンシェルジュがおり、各サービスの受付や多摩市報も置く等、行政や地域事業者の情報提供を行う。地域の人が気軽に立ち寄れる場所にしたいとの思いがあり、コミュニティスペースを併設。

通常の宅急便の荷受・荷物の受け取りも、もちろんでき、バックヤードが荷捌き所になっている。

拠点では、地域交流を促進するイベントを開催している。地域包括支援センターと連携し、認知症カフェ「ネコサポカフェ」を開催したり、薬剤師を招いてお薬相談会を行ったり、趣味の教室を開く等している。この5カ月で30回実施した。子どもも多く来るので、高齢者を活用した子供向け読み聞かせ会等も検討している。

2. 一括配送

佐川急便、日本郵便を併せた3社の荷物の共同配送を実施している。

町単位での個人向け共同配送は日本初の事例で、国交省の「地域を支える持続可能な物流ネットワークの構築に関するモデル事業」に採択され、実施している。委託元配送会社のメリットは人手不足の解消、客側のメリットは一度に荷物が受け取れることにある。

3. 買い物サポートサービス

地域スーパーの商品を電話で頼むことができ、地域スーパーから集品した商品をヤマトの拠点でお届け先別に仕分を行い、宅急便の形で顧客宅に届ける。

利用者からの1品あたり20円の手数料と、地域スーパーからの販売代行手数料を収入にしている。利用者は主に水やコメ等重いものを頼む人と、生鮮食品を買う人の2パターン。

電話や拠点、WEBで受付すること、及び「1ストップ」で家事代行等、買物以外のお困りごとにも対応することが強みである。

4. 買い物便

スーパー等の店舗で顧客が購入した商品を自宅まで配送するサービス。自身で買物品を選びたい顧客ニーズや、出歩きを促進したい自治体の要望を踏まえ、買物サポートサービスと両輪で展開している。

5. 家事サポートサービス

基本料金 15分 1,000円または 30分 1,500円等にて、掃除、家具の移動、洗い物、電球交換、ゴミ出し、草むしり等の家事サポートを実施している。料金は提供サービスの内容により異なる。

図表 69 家事サポートサービスのイメージ



出所:ヤマトホールディングス

6. 地域住民の活躍

アクティブシニアや隙間時間しかない主婦等の地域住民に、「仕事」を通じて取り組みに参画してもらおうとの思いから、スタッフとして地域住民を積極的に採用している。コンシェルジュやセールスドライバーも地域の人。地域の方は地域のことをよく知っているので、その情報を活かしてサービスを提供できるといいと考えている。

地域雇用に向けては、地域住民向けに「お仕事説明会」を実施している。働きたい時間に働きたい分働いてもらいたいと思っている。シルバー人材センターとの連携も具体的に検討を進めている。

b) サービス提供体制

ネコサポに関わる正社員は現在 60 名で、うち 24 名がセールスドライバー、20 名がフィールドキャスト(集配助手)、その他が事務・コンシェルジュ・家事サポートスタッフ等である。70 代男性もドライバー(台車での配達)をしている。体力的には元気で配達も問題ないが、携帯情報端末の操作の習得には時間を要している。

c) サービス提供の背景

ヤマトホールディングスでは、CSV の推進を標榜しており、自治体等と連携し事業を通じて地域課題を解決する取り組み「プロジェクト G」に注力しており、特に都市部での課題解決に向けた取り組みとしてネコサポは立ち上がった。

②利用者の概況と利用者ニーズの特徴

都市部は、高齢者の絶対数が増加している。また、独居が多く、コミュニティが希薄化しているという課題がある。多摩ニュータウンは、課題が先進的に顕在化する地域である。

ネコサポの拠点がある永山、貝取団地は、昭和 46 年から段階的に入居が始まった多摩ニュータウンの初期開発地域で、当時 30 代だった入居者が現在は 70 代になっており、取り組みの対象地区の高齢化率は約 30% である。ネコサポサービス対象域内の UR 住宅入居者は約 5000 世帯あり、UR 住宅の高齢化率はさらに高くなっている。

多摩ニュータウンの団地は、エレベーターなしの 5 階建てが多く、高齢者によっては買物品等の荷物を運ぶのに苦労している。また、部屋の模様替えや電球交換、重量物の移動等にも困難を感じている住人も増加している。

貝取団地には、以前はスーパーがあったが撤退してしまい、現在は近くにスーパーがない。

ネコサポのコミュニティ拠点には、予想外に子供が立ち寄る。学校帰りに小学生が待ち合わせ場所として使ったりしている。開業当初、子育て世帯向けのイベントを開いていたことや、窓ガラスのデザインが可愛いので目を惹いているのではないかと。団地内で、屋内に子どもが集まれ

る場所は意外とない。

ネコサポに求める利用者のニーズとしては、拠点オープン前に、団地にポスティングを行いアンケートを取ったところ、意見として、「若い人を連れてきてほしい」との声が多かった。高齢者同士は、ラジオ体操等で毎日顔を合わせるので、若い人と交流して元気が欲しいようである。永山拠点横には、古くから食堂を運営するNPO法人があり、高齢者が集まれる場となっているが、ネコサポは、まだコミュニティに属していない方や多世代の交流を促す場作りを目指したいと考えている。

多摩ニュータウンの居住者は、都市型気質で、自分が行きたい時は自分から行くが、人に来て欲しくないときは深入りされたくなく、宅配のドライバーにすら来て欲しくない、という方もいる。宅配ロッカーを永山拠点と永山駅に設置しており、永山駅のものは非常に稼働率が高い。

③ 同社ならではの特徴や工夫、サービス提供に関わる独自の体制や仕組み

協議会形式でUR都市機構や多摩市と議論を詰めながら準備を進め、実施まで1年半ほどかけたことで、自治体や地域ともコミュニケーションをとりながら進めてきた。インフラ企業であることの強みも活かして他職種との協業モデルを構築している。

④ 今後の事業展開の見通し

多摩ニュータウンでネコサポのモデルをつくり、それを基盤に他の町にも展開したい。地域ごとにカスタマイズは必要だが、基盤は使えると考えている。展開先としては一定のニーズが集中している地域で、自治体の意欲が高いところが展開しやすい。

⑤ 事業拡大上の課題とそれへの取り組み

将来的に、宅配、買物、家事等のサービスによる顧客接点から得られる生活情報を活かして、自治体をはじめ、地域包括ケアに携わるステークホルダーに価値提供をしたいと考えている。

第4章 従業員の介護支援に取り組む企業インタビュー調査結果

1. 調査概要

(1) 調査目的

アンケート調査結果を踏まえて、企業における従業員の仕事と介護の両立支援の内容や問題意識、課題の調査を目的に、インタビュー調査を実施した。従業員の仕事と介護の両立支援に関して先駆的な取り組みを行っている企業をはじめとして、業種等多様性を考慮して対象の選定を行った。

(2) 調査対象者

調査対象とした事業者は以下の通り。

	社名	業種
1	日産自動車株式会社	製造業
2	花王株式会社	製造業
3	大成建設株式会社	建設業
4	丸紅株式会社	総合商社
5	日本航空株式会社	運輸サービス業
6	日本生命保険相互会社	生命保険業

(3) 調査方法

調査期間は2016年11月～2017年3月である。所要時間はそれぞれ1時間～1時間半程度で、半構造化インタビューによってデータを収集した。インタビューで質問した内容は、以下の通りである。

図表 70 インタビュー内容

- | |
|---|
| <p>① 「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識</p> <ul style="list-style-type: none">a) 取り組みの背景b) 介護による離職や就業制限の現状、従業員のニーズ・「潜在層」も含めた実態の把握状況c) 問題意識・優先度、推進体制等 <p>② 「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の制度やサービスの内容、利用状況</p> <p>③ 「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題や期待するサービス</p> |
|---|

2. 調査結果

(1) 日産自動車株式会社

①「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識

a) 取り組みの背景

日産自動車では、一人ひとりのライフスタイルや価値観を大事にしながら最大限に能力を発揮できるように幅広い働き方を柔軟に選択できる様々な制度を導入している。制度としては、コアタイムなしのフレックス勤務制度、半休制度、在宅勤務制度等を設けている。また、育児介護両立者の支援にも力を入れており、法定を超える充実した両立支援制度を設け、その時々々のライフステージに応じてフレキシブルに働くことをサポートしている。

b) 介護による離職や就業制限の現状、従業員のニーズ・「潜在層」も含めた実態の把握状況

2016年度に働き方に関するアンケートをとったところ、現在、全従業員の約4%が介護中であった。介護休職の利用者は2015年度に7名であるが、今後5～10年で高齢化が進むにつれて、介護に直面する従業員が1000名を超えてくるというシミュレーション結果もあり、介護離職がリスクとして顕在化する可能性がある。

c) 問題意識・優先度、推進体制等

今後介護に直面する可能性がある人については「介護に関する基礎知識を身につけてもらうこと」にフォーカスしている。アンケートを見ると、まだ介護をしていない人の約半分が「介護と仕事を両立できそうにない」と回答しており、「介護は自分でやるもの」という意識が強い。

現在介護をしている人への支援については充実させていく必要があると思っている。その一つとして、今年度初めて、現在介護をしている人とケアマネジャーの座談会の場を設定した。介護は自分がやるほど効果が見えるので、自分で手を動かしたくなったり、本人が抱えたりしてしまう。ただ、会社としては、うまく公的サービスを活用し適度な距離を保ちつつ、仕事と両立してもらいたいと考えている。

介護はポジティブに語られることが少なく、職場での介護に関する理解はまだ十分ではない。今後、様々な事情を抱えた人が増えていく中で、上司に相談しづらい、在宅勤務制度の利用や休暇がとりづらい、といったことが無いよう、上司・職場にも理解を促すことが重要であると考えている。

②「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の制度やサービスの内容、利用状況

両立支援の視点として、本人への支援、上司の支援、会社インフラ(ソフト)、会社インフラ(ハード)の4つの視点で取り組んでいる。具体的には、上司の支援はハウツーマネジメント(現時点では育児両立者の部下マネジメントがメイン)、会社インフラ(ソフト)は法定を上回る休暇制度や在宅勤務、各種セミナー等である。

1. 在宅勤務制度

1年間の介護休職制度、事由問わず取得可能なファミリーサポート休暇(年間12日、うち有給5日)、介護事由が消滅するまで使うことのできる就業時間短縮制度、在宅勤務制度等、法定以上の手厚い制度がある。

在宅勤務制度は育児介護両立者を対象にしたものと、全従業員が使えるもの(一般型)の2種類がある。2006年制度導入時は育児・介護両立者が対象であったが、2010年に全従業員に拡大した。在宅勤務制度を使うことで、例えば金曜午前に在宅勤務をし、午後に半休を取得し、金曜午後から実家に行き、土日遠隔介護をするといったことも可能になる。育児・介護両立者の上限は、所定労働時間の50%。一般型は、上限月40時間。

在宅勤務制度を利用した従業員は2015年度に4,000名(管理職含む)、2016年度は5000名を目標としている。

在宅勤務に関して、導入当初はアウトプットが下がるのではという上司からの声もあったが、実施後にアンケートをとると、アウトプットは「向上した」、「変わらない」が約95%となっている。

2. 啓発(セミナー、ガイドブック、座談会等)

2014年度から、本社と研究開発拠点にて介護経験の無い人向けのセミナーを年2回実施している。

イントラには「仕事と介護の両立ハンドブック」を掲載している。

ケアマネジャーと介護をしている従業員の座談会を2016年度より実施している。悩みの解決と介護者同士のネットワーク作りの2点を目的に実施している。参加者からは好評で、普段、職場で介護について共有できる人がおらず、精神的に辛いこともあるが、座談会で介護をしている人同士で話すことで、心が楽になった等の感想があった。座談会記事を事例集としてポータルサイトに掲載し、職場の理解促進と介護に関する知識向上を図っていく予定である。今後も継続して実施し、遠隔介護等のテーマも掲載していきたい。

外部相談窓口の設置は現在検討中である。実際の介護サービスの話になると、人事では対応しきれないので、専門機関に任せたほうが、より効果が高いと考えている。

③「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題や期待するサービス

工場勤務の人にどのようにアプローチするかは課題である。従業員の高齢化は製造現場の方が深刻であり、危機感を持っている。シフト勤務のためセミナーの開催日の調整も難しい。イントラへのアクセスもできないため、介護ガイドブック紙媒体だけでも配布するかどうか検討している。

保険外サービスに関しては、家事代行は育児だけでなく介護との両立にも有効なので、セミナーで紹介するとともに福利厚生ポータルに掲載している。保険外サービスが広がらない理由としては、「そもそも知られていない」、「両親が受け入れない」の両方あると思われる。国の支

援として、育児であればベビーシッタークーポンがあるので、その介護版として補助があると会社としても導入・紹介のハードルは下がる。

特別養護老人ホームの入居基準に、認可保育園の入園基準のような介護者の有職状況・共働きかどうかで優先度を決められる仕組みがあるといい。

(2) 花王株式会社

①「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識

a) 取り組みの背景

介護関連施策は、福利厚生ではなく、社員が活躍する環境づくりの一つと捉えている。

花王では 1990 年代から介護関連施策を法定以上整備し、育休と揃えて 1 年にしていたが、利用者はあまり多くなかった。2000 年からは男女ともに活躍できるような環境を整備した。2000 年代半ば以降、多様性推進の視点から働きやすさを整える中で、問題の一つが介護であった。介護が 1 年では終わらないこと、また、男性の取得者が増えることが想定されることから、2008 年頃から本格的に介護支援に取り組んできた。

b) 介護による離職や就業制限の現状、従業員のニーズ、「潜在層」も含めた実態の把握状況

まず介護責任を負う社員比率を、厚生労働省が公表している比率から予測したところ、2008 年当時、10 年後に介護責任を負う人が 2 倍に増える試算になった。

当時、制度利用者は少なかった。人事に言うと査定に響く、プライベートのことを会社に言うのは良くないという雰囲気があった。一方で、介護を抱える不安もあると考え、今ではなく、「将来受け入れる環境を作る」ことを目的に、社内で介護実態調査を実施するに至った。

花王の共済会にて介護見舞金制度がある。その見舞金利用者 338 名にアンケートをとったところ、実態が見えてきた。回答率は 80% で、回答結果は最近の世間のアンケートと似た傾向であった。ただし、3 割以上は介護対象者（親）が公共交通機関で 3 時間以上離れたところに住んでいることが判明した。オムツが必要になった理由としては、4 割が「急に（病気等で）」、4 割は「徐々に」であり、前者の突然生じるケースの対応が難しい。

集まった約 300 の自由回答を読み込んで整理したところ、「心理的負担」、「時間的負担」、「経済的負担」の 3 つの軸に整理できると考えた。特に「心理的負担」が大きく、たとえ他に主たる介護者がいたとしても、支えるだけでも負担になっていることがわかった。心理的負担の例としては、認知症の親がおり頻繁にトイレ掃除をする必要に迫られたり、言葉で傷つけられて精神的にきついことがある等がある。時間的負担としては、認知症の親が独居で住んでおり、薬の飲み忘れが多いため、毎日訪問して薬を飲んでいるか確認している等の事例がある。介護認定を受けていなくても、「どうしたらいいかわからない、認めたくない」という負担感は大い。また、家庭の事情が入ってくるので、周りに理解を得られないと思うと言えない面もある。うまく介護と仕事の両立を進めている人はオープンマインドであり、誰が介護に詳しいか等の情報もうまく得ている。ただし性格もあるので全員ができるかという難しい。

介護経験者の中には、介護施設を探すのが大変で、もう一回探すとなると仕事との両立は出来そうにない、という声もあった。

c)問題意識・優先度、推進体制等

2009 年頃から、社内で介護支援の基本方針を策定した。今介護をしている社員には「対応」。これから介護に取り組む社員には「予防」。会社がどこまで支援するかを線引きをしておき、会社は社員の自助努力の支援とお互い様意識を持って助け合える環境づくりを行う。

育児であれば、情報が入りやすいが、介護は自分から周りに言わなければ情報が入ってこない。会社としての介護と仕事の両立支援の方向性は、「自分で動く」ことを基本とし、それを会社が支援するという考え方である。地域包括支援センターなどの存在を知ってもらい、誰に相談するかを理解してもらうことが重要である。

②「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の制度やサービスの内容、利用状況

上述した3つの課題(負担)に対応した施策を用意している。

「心理的負担」に対しては、社内外の相談窓口を活用してもらう。

「時間的負担」に対しては、柔軟な働き方を可能にする。

「経済的負担」に対しては、共済会の支援金および、おむつ(自社製品)を初回無料・その後割引にする制度がある。また、保険外サービスの一部補助もある。

両立支援のツールとしては以下のようなものがある。

②-1 両立支援ガイドブック・介護ハンドブックの作成

両立支援ガイドブックを作成し、育児・介護に関連した社内、共済会、社外の制度をイントラ上で紹介している。ただし、社外への持ち出しはできないため、別途「介護ハンドブック」を作成した。内容としては、介護の心得、相談窓口の案内、何を相談したらよいか、家族のことを知るためのページ等がある。

また、各拠点の人事担当者が介護相談に対応することが出来るよう、人事担当者向けに「ガイド」の仕方をマニュアル化した「介護相談対応マニュアル」も用意している。

②-2 啓発（ニュースレター、イントラ、介護セミナー、介護相談会、研修）

従業員に対し発信し続けないと定着しないため、年に5回、ダイバーシティ関連の啓発月間を設けている。その中で、毎年介護の情報もにニュースレター等でイントラに掲載している。

介護セミナーは毎年全国で実施しており、入門編数回に加え、医療との関わり方や遠距離介護、認知症などをテーマとした応用編も各地域で開催している。

介護相談会も実施している。参加者の満足度は高いものの、相談内容は意外と基本的なことが多く、トータルメリットで考えると個別より全体対応のほうが重視すべきと考えている。

研修も重視している。新任マネージャー向け研修、中途者向け研修、40代50代向け研修、多様性に関するセミナーの中でも介護を一要素として入れている。新任マネージャー向け研修では、「過剰ではない適切な配慮」をしましよと伝えている。介護をしている部下がいた時にどのような

対応をすべきか聞くと、「簡単な仕事にします」、「休みを取りやすくします」と答える人がいるが、そうではなく、おもしろい仕事を与えつつ、いざというときの支援をすることが大事であると伝えている。取り組みを重ねてきたことで、最近はマネジャー向け研修で当事者意識を持って考えてくれる人が増えてきている。

②-3 制度

介護休業制度は原則 1 年間で3回まで分割して取得することができる。家族一人につき月 5 日休める短期間休暇等もあり、これは取得者が増えている。2015 年は 2014 年対比 1.5 倍に増加した。

③「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題や期待するサービス

介護に直面した際、退職ではなく仕事を続けてほしいと思っているが、「必要に迫られないと備えない」人もおり、継続的に啓発に取り組むことが大事と思っている。

2016 年に介護・看護休暇取得者約 50 人を対象に実施したアンケートでは、仕事と介護の両立の悩みや社外の介護相談窓口の利用経験や満足度について調査を行った。

仕事と介護の両立の悩みは、【介護に対するもの】としては「家族との関係」、「要介護者との関係(施設に対する考え方が本人や親戚と異なる等)」、「経済的負担」の3つが主なものであった。【職場に対するもの】としては、半数は「仕事には悩みなし」で、悩みがある人の中では「仕事量の調整」が多かった。

社外の介護相談窓口(主に包括や病院・施設の相談窓口)に対しては、当初の予想よりも利用経験者の満足度は高く、約 8 割が有益と回答しており、「アドバイスが的確だった」「親身になって相談に乗ってもらえた」との声が多かった。今後も積極的に包括やケアマネジャーの存在を社員に周知していきたい。

取り組み開始時に比べれば、社内の介護に対する理解は進んだものの、まだまだ取り組みを進めていかねばならないと思っている。

(3) 大成建設株式会社

①「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識

a) 取り組みの背景

2006年に重要な経営方針の一つとして女性活躍推進への取り組みを開始した。その一環として、女性社員に対するキャリア意識ヒアリング(2007年)や、男性社員も参加した職場環境改善活動(2008～2010年)を行ったが、その際に様々な社員が将来の介護を不安視していることが分かった。当初から介護離職者や介護のために制度を利用する社員が多かった訳ではないが、こうした不安の声から、仕事と介護の両立はいずれ重要な経営課題となるであろうとの考えから、具体的な取り組みが始まった。

b) 介護による離職や就業制限の現状、従業員のニーズ、「潜在層」も含めた実態の把握状況

2011年に実態(サンプル)調査を実施し、2013年には介護休暇取得者に対しヒアリングを実施した。その結果、1度を取る休みは短くてもよいので、できるだけ長く制度を利用したいというニーズが多いことがわかり、分割取得や半日単位で取得できる休業や制度を整備した。例えば半休と勤務時間繰り上げ下げ制度を併用することで、10時から15時の勤務等も可能にした。

2016年4月には全社員調査を実施した。その結果、介護をしている社員は全体の10%程度、40代以上では12～13%と2011年調査とほぼ同じであった。

2016年に実施した調査には、「介護経験の社内共有協力者」を募集する意図もあった。仕事と介護の両立の上では身近な人の話が役立つので、介護経験者に話をしてもらいたいと思案していたが協力者がなかなか見つからなかった。調査の結果、自らの経験を話してもよいという社員がわかり、ヒアリングを実施した。実際に介護経験を語ってもらうセミナーも同年に実施した。

またセミナー自体は2010年から開催している。現在社員年齢構成のピークである46～48歳の世代の親の多くが数年後には75歳を超え要介護になる可能性がかなり高くなっていくことから、近年は、男性の参加比率が増加傾向にある。

c) 問題意識・優先度、推進体制等

当初、取り組みを進める中で、介護制度の充実も検討したが、介護は法定の93日では終わらないこと、必要な介護休業日数は要介護状態や介護への関わり方によって違うこと、介護休業があっても看取り等重要な時期まで確保したいという意識が働き結局利用しない等の理由から、休業可能日数を延ばすことが解決策ではないと判断をした。

会社としての介護に関する基本的スタンスは、介護への専念の支援ではなく、あくまでも「仕事と介護の両立」の支援とし、制度の充実よりも「情報提供」を行い、社員自身が状況に応じて何をするか考え、行動してもらうことを重視している。

これらの取り組みは基本的には大成建設(株)での取り組みであるが、グループ会社にも働きかけ、介護支援に意欲的な会社にはサポートをしている。また、支店では人事担当者が介護の

相談窓口になるため、支店の人事担当者向けの研修も実施している。

②「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の制度やサービスの内容、利用状況

②-1 セミナー

2010年から実施している介護セミナーは、当初は「みんなで考える」ことを主眼として、仕事と介護を両立するためにはどうすべきかを社員同士で考える内容であったが、現在は、社員の要望を取り入れ、遠距離介護や認知症など、テーマを絞った情報提供型としており、かつセミナー実施地域を全国に広げている。

社員の約半数を占める工事現場勤務者は距離的・時間的にセミナーへの参加が難しいという理由から、2015年からは家族のセミナーへの参加も可とした。実際、今年度初めて土曜日にセミナーを実施したところ、夫婦で参加した社員も多かった。今後は全社員がセミナーを受けられるようEラーニングを利用した動画配信も予定している。

②-2 情報伝達ツール

2010年からイントラ等を使った情報提供や、介護のしおり、ケアマネジャー提出用リーフレットの作成を行っている。

リーフレットは介護のしおりをA3サイズ(1枚)にまとめたものである。介護のしおりの制度説明は充実しているが、枚数が多いため読み込む時間がかかるのが難点であった。社員が会社の制度をケアマネジャーに説明しやすい資料の必要性を感じ作成に至った。現在のリーフレットには、会社の両立支援制度の紹介、自分の働き方や生活状況、介護に対する考え方の記入欄を1枚にまとめて記載してある。

ケアマネジャーは介護対象者本人の支援に主眼を置く。家族が仕事と両立するならば、仕事事情も考慮したケアプランを作成してもらうことが必要である。このリーフレットはケアマネジャーに「こういう働き方だからこうしたい」と自身の状況と要望を伝える役割を果たす。

図表 71 ケアマネジャー向けリーフレット

出所:大成建設株式会社 資料

2015年には、介護情報を両面1枚にまとめたチラシを社員向けに配布した。表面には介護セミナー開催予定を掲載し、裏面には、外部提携サービスの案内、および介護に関するトピックスを掲載した。このうち、会社の介護支援体制一覧と外部提携機関の連絡先が表裏となった名刺サイズのカードを切り抜いて携帯できるよう工夫してある。

セミナーや提携サービスといった情報は家族にとっても有益であるため、2016年はチラシを全家庭にDM送付した。

図表 72 介護情報のチラシ



出所:大成建設株式会社 資料

②-3 個別相談窓口および情報周知方法

2013年ごろから社員からの問い合わせも複雑化してきた。そのため、産業医や外部組織(EAP、NPO法人「海を越えるケアの手」と連携し、相談窓口を整備した。

産業医との面談は年1回行っているが、その際に介護に関する悩みが出てくると、人事部や外部窓口にもつなげる取り組みをしている。介護に関する専門的な相談にはNPO法人「海を越えるケアの手」が対応する。基本的にはセミナーに参加してもらい、自分がすべきことに気付いてもらう方針であるが、より詳しい内容を知りたいという声も出てきたので個別相談会も実施している。電話では顔が見えないので対面形式で行い、1人1時間の枠で業務時間中に相談できるように相談員に定期的に来社してもらっている。

2014 年には、組合とタイアップして相談窓口を社員に周知した。社員が全国に点在しているため制度改定といった社内情報はイントラを利用して周知しているが、各部署が多種多様な情報を掲載するため情報にあふれていることから、全社員が全てに目を通すのは難しい。そこで、組合の協力を得て、組合員から関連する資料を配布してもらった。

2014 年からは、基幹職の女性社員を部下に持つ男性管理職向けの研修で、部下から介護相談を受けたときの心得を伝達している。

②-4 その他フォロー体制

1 週間以上休む場合には長期欠勤届を出す社内規定があるが、人事部でその状況を確認し介護で休んでいると思われる社員には休みの取り方を個別にアドバイスしている。例えば、有給休暇を使っている社員に対しては、介護休暇年 5 日間を優先的に使うことを勧めている。

介護に関する本の貸し出しも行っている。もともと社内で従業員から不要になった本を募集し貸し出しをしていたが、それを「介護」に関する本にも適用している。

③「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題や期待するサービス

社員への情報提供については、取り組み開始時から継続して行っているが今でも課題となっている。介護はなるべく遠ざけたい話題なので、近々自分も関わるかもしれないという当事者意識がないと、現実問題として認識されにくいところが難しい点である。

また、介護と仕事の両立を実現するうえでのもう一つの課題が、心理的負担である。それには大きく 2 種類ある。一つは「同僚に迷惑をかけている」という意識である。現在実施しているセミナーは、その解決策の一つである。セミナーに参加することで、「お互い様」意識の醸成を図っている。もう一つは、「自分の介護への関わり方や、要介護者を含めた家族の介護体制に関する悩み」である。この対策として外部組織(NPO 法人「海を越えるケアの手」)への個別相談があり、専門的なアドバイスを受けられるようにしている。

今後、ケアマネジャーを講師としたセミナーを実施し、ケアマネジャーに相談する際のポイントについて社員の理解を深めたいと思っている。

他にも、認知症、男性介護者に関する情報提供も積極的に行っていきたいと考えている。特に自分の介護のことを社内では話したくないという社員もいると思うので、そうした社員を地域で相談できるネットワーク(認知症カフェ等)につなげられると良い。保険外サービスについて現在は特に紹介していないが、今後地域によっては差が出てくる可能性があるため、どの地域にどのような福祉サービスがあるか、一定の情報を社員に伝えていきたいと思っている。

(4) 丸紅株式会社

①「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識

a) 介護支援施策の位置づけ

丸紅グループでは、中期経営計画「Global Challenge 2018」において、「グループ内ダイバーシティを一層推進し、人材の登用・配置を行う」ことをグループ人材戦略の柱の一つとして掲げている。

ワーク・ライフバランス諸施策は、ダイバーシティ・マネジメントの重要なインフラであり、2000年代半ば以降、積極的に推進している。介護については、2005年に介護休業を満1年取得可能とし、2006年に介護にも利用可能なファミリーサポート休暇制度を導入、2010年には介護休暇を導入する等、制度の整備を進めてきた。

b) 取り組みの背景、拡充のきっかけ

丸紅は2012年に介護支援施策を再整理、拡充を図った。きっかけとなったのは、2011年度に実施した「介護ニーズ調査」である。本調査は、従業員の介護ニーズについて「潜在層」も含めた実態を把握することを目的としており、中央大学大学院(2011年当時は東京大学)の佐藤博樹教授が主宰する「ワーク・ライフ・バランス&多様性推進・研究プロジェクト」を通じて実施した。なお、従業員の介護ニーズの変化や、施策の浸透度を定点観測することを目的に、2015年にも同様の調査を実施している。

2011年の第1回介護ニーズ調査は、40代以上全社員を対象とし、回答率は40%だった。調査においては、「介護中」と回答した人が11%おり、さらに「今後5年以内に介護をする可能性」があると回答した人の割合が84%もいた。以上の結果から、社員の介護支援に対するニーズは、予想をはるかに超えていたことが分かった。また、従来、育児と介護の足並みを揃えて施策を設計してきた経緯があったが、妊娠、出産、子供の成長に応じて先を見通すことの出来る育児に比べ、介護は先が見通しづらい上に多様性・個別性が高く、必要な支援のあり方が違うとの気づきを得た。そこで、「介護」については、「情報提供」及び「個別相談・支援体制強化」を柱に据えることとし、2012年に介護支援施策を拡充した。

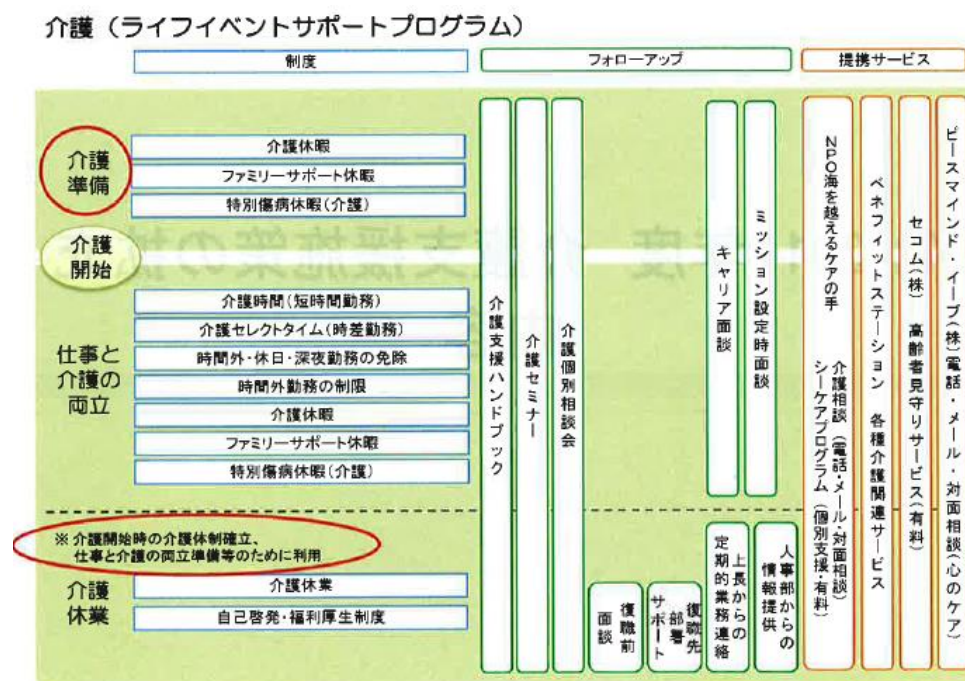
2015年の第2回介護ニーズ調査は、2011年と同対象とし、回答率は48%だった。介護中の人が2011年の11%から13%に微増しており、今後5年以内に介護する可能性がある人も84%から90%に増えた。社員の介護ニーズは、今後も当面高まっていくものと考えている。

②「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の制度やサービスの内容、利用状況

②-1. 介護支援の全体像・制度

2012年の施策改訂においては、介護施策の全体像を図示し、どのタイミングでどのような制度・施策を利用できるのか、分かりやすい内容に整理した。介護休暇や年5日有給のファミリーサポート休暇等、休暇関連のメニューは、半休も含め、こまめに取得できることが特長で、介護準備段階から利用可能としている。尚、2週間以内の休暇であれば、原則として社内手続き上、介護が必要な旨のエビデンスは要求しないこととしている。

図表 73 丸紅の介護支援施策



出所: 丸紅株式会社 資料

初めて介護に携わる社員のために、介護支援ハンドブックも作成している。コンパクトな介護入門書となっており、イントラネットに掲載する他、希望者全員に配布している。ケアマネジャーに社内の制度を理解してもらうためにも便利である。

図表 74 介護支援ハンドブック

<目次>

	<p>はじめに ～介護は誰にでも起こりうる～ …P1</p> <p>日本における介護の状況 …P2</p> <p>丸紅社員の介護の現状 …P3</p> <p>あなたが介護をする可能性をcheck！ …P4～5</p> <p>【ワークシート】家系図シート</p> <p>実際の介護とは？（ケースA：遠距離介護・認知症の例） …P6～7</p> <p>介護保険の仕組み …P8～11</p> <p>介護には一体いくらかかるの？（P6:ケースAの場合） …P12</p> <p>各種介護サービス …P14～17</p> <p>丸紅の介護支援施策 …P18</p> <p>介護関連制度 …P19</p> <p>介護フォローアップ施策 …P20～21</p> <p>提携サービス …P22～25</p> <p>参考書籍／電話相談／WEBサイト …P26</p> <p>介護連絡先リスト …P27～28</p>
---	---

出所：丸紅株式会社 資料

また、介護セミナーは、外部専門家を招いたセミナーで 2010 年度から継続実施している。これまで計 18 回、延べ 1000 名以上が参加しており、とても評判が良い。2016 年度からは家族も同伴可とした。

②-2. 提携サービス

2010 年、海外駐在員向けに NPO 法人「海を超えるケアの手」と法人契約をし、2012 年度からは対象を海外駐在員だけでなく全社員に拡大した。提携メニューとして、介護個別相談、個別支援、介護セミナー開催、個別相談会の実施がある。

従業員は電話・メール等で介護保険外サービスも含めた専門的な介護相談を無料で受けられる。また、離れて暮らす親の介護支援等の個別支援も有料で受けられるようにしている。

東京本社、大阪支社では定期的に個別相談会も開催している。

他にもセコムと提携し、高齢者見守りサービスを導入している。

③「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題

a)課題

これまで、ハード・ソフトともに諸施策を整備してきており、現時点で大きな過不足はないと考えているが、今ある施策の社内認知度をより高めていくことが課題であると捉えている。共働き世帯の増加を背景に、男女関わりなく、仕事と介護を両立しながら働き続けられるようにするため

に、仕組みだけでなく、認知度向上とともに介護事情を相談しやすい風土を職場全体で作り上げる必要がある。

これらの課題解決のために、中高年社員向け研修や課長研修、部長研修等、様々な研修で介護に関する情報周知・啓発を行っている。

b) 保険外サービスについて

保険外サービスを使うとすれば、丸紅が提携している福利厚生サービスサイトの活用は一つの選択肢である。すでに福利厚生サービスサイトにて、保険外も含めた介護に関するサービスを利用している人は数十名いるが、同サービスの認知度は未だ低い。一方、介護保険制度の有効活用が基本であるとの考えから、社員には、まずは、丸紅が提携している NPO 法人「海を越えるケアの手」や地域包括支援センターのケアマネジャー等と相談し、介護保険サービスを上手に使用することを促し、そのサービス以外にニーズがあれば、福利厚生サービスサイトを活用してもらうというステップを勧めている。

(5) 日本航空株式会社

①「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識

a) 取り組みの背景

グループ全社員が持つべき意識・価値観・考え方である JAL フィロソフィの中に、ダイバーシティの根源となるような考えがあり、制度、風土醸成、ワークスタイル改革、人材育成の4つの視点からダイバーシティ推進の取り組みをしている。

JAL グループは、全体で従業員 32,000 人。グループ全体では女性比率 47%だが、客室乗務は女性が大半を占め、整備部門は男性が大半を占める等、部門により男女比の偏りがある。

仕事と介護の両立支援の背景は、2025 年には団塊の世代が後期高齢者になること、グループ全体で 2023 年までに女性管理職比率 20%という目標があること。ダイバーシティの一つとして、「仕事と介護の両立支援」に取り組んでいる。

b) 介護による離職や就業制限の現状、従業員のニーズ、「潜在層」も含めた実態の把握状況

介護離職はまだ表面化していないが、ヒアリングした限り、客室乗務員の離職理由の1割が介護と思われる。介護休職、介護休暇取得者は女性の方が多い。

c) 問題意識・優先度、推進体制等

ダイバーシティの取り組みは、2010 年以降意識改革に着手し、基礎固め、多様な人材の活躍推進、働き方改革と健康経営の深化と、段階的に取り組んできた。今後は健康経営に力を入れていく。トップダウンとボトムアップ双方から進めていること、グループ全体で推進していることが特徴である。

トップダウンとしては、定期的に経営層がダイバーシティに関する方針を発信しコミットメントを示している。また、社長直下の組織横断的プロジェクトとして 2015 年 9 月に「JAL なでしこラボ」も設置した。2016 年 4 月にはダイバーシティ推進グループを新設した。

ボトムアップとしては、グループ約 40 社で数値目標を設定して取り組みを推進している。また、「JAL なでしこラボ」の中で、公募やグループ各社から推薦されたメンバーによる研究プロジェクト「なでしこラボプロジェクト」を実施している。

②「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」への現在の取り組み状況

「JAL なでしこラボ」のテーマの一つとして検討を進めている。また、先進的な「仕事と介護の両立」の取り組みをしている企業にも、ヒアリングを実施して取り組みを進めている。

②-1 なでしこラボプロジェクトの「仕事と介護の両立支援」に関する提言

「JAL なでしこラボ」は、「なでしこラボプロジェクト」と、「グループプロジェクト」から成る。「グループプロジェクト」では、JAL グループ各社のダイバーシティ推進担当者が中心となって現状把握、行動計画策定を行っている。

「なでしこラボプロジェクト」は、2015年11月より第1期なでしこラボの研究プロジェクトを始動し、「意識」、「ポジション」、「継続性」の3チームでアンケートや調査等、研究を重ね、2016年7月に成果発表会を実施した。このうち、「継続性」のチームで介護をテーマに研究を行った。

このチームでは、継続性とは「長く生き生きと働き活躍していくこと」と定義し、継続性のために乗り越えないといけない壁が、結婚、出産、育児、介護とある中で、介護は男女問わず関わることから介護をテーマにした。

グループ全社員へのアンケート調査を実施し、約30,000人中、約3,000人から回答を得た。また、介護経験者への個別ヒアリングを10件実施した。

アンケート調査では、今後5年のうちに介護に直面する可能性がある社員の割合は75%であった。「実際に介護に直面した場合、今の職場で仕事を続けられる」と回答した割合は、22%であった。介護リスクは45歳以上で高まる。

また、介護経験者は社内に20%いるが、社内の介護制度を利用した人は1%に満たないことがわかった。制度不利用の理由としては、「有給で対応」、「知らなかった」、「周りの理解が得られない」等の回答割合が高く、制度以外にも課題があることがわかった。

「介護をするにあたって助かったもの」については、「家族の理解」、「民間・自治体のサービス」の数値が高く、制度に関することは低かった。

「コミュニケーション」については、管理職に対する「部下の話を聞いていますか」という問いの「はい」の割合が63%だったのに対し、一般職に聞いた「上司と話が出来るか」では「はい」は48%にとどまり、コミュニケーションのギャップが見えた。

「介護に関して最初の相談先を知っていますか」という問いに対しては、「知らない」が84%、「介護に関する制度を知っていますか」という問いに対しても、「知らない」が96%であった。

介護者の健康状態について尋ねたところ、「心身に不調をきたすことがあった」が7割であった。介護経験者は、未経験者と比べ、「退社後家にいる時」も高いストレス状態にあり、出社はしても職務遂行能力が低下している可能性があることがわかった。

図表 75 なでしこラボプロジェクト研究発表会



出所：日本航空株式会社 資料

これらの調査結果より、制度よりもまずは周りの理解が重要との結論に至った。話しづらい介護から、「話しやすい、みんなで支える」介護に変えていきたいと考えている。

そこで、介護について関心・理解・応援している社員が着用する介護サポーターバッジの着用を提案した。バッジをつけていることで介護について理解がある・知識があることを周りに伝えられ、介護に関して悩みを抱えている人が気軽に話すことのできる雰囲気醸成につながることを期待している。

「なでしこラボプロジェクト」は、現在は第 2 期として、バイアスビジョンを検討する3チームに加え、第 1 期の提言を具体化するチームを 1 チームつくり、活動の強化・推進を図っている。具体的な進捗として、第 2 期メンバーが介護セミナーを企画しており、2017 年 3 月に外部専門者を呼んだ入門編セミナーを実施予定である。まずは、本社勤務社員を対象に行い、その後地方での開催も考えている。

②-2 「仕事と介護の両立支援」の方針・今後の展開

会社としての支援の方向性が、以前は「少数」の「休みを支援」することが中心であったのが、現在は「多数」の「働く支援」に（女性活躍については「少数」の「働く支援」にも）取り組みが移行しつつある。「働く支援」は女性活躍・介護共通の支援が多く、例えば、フレックス制度等が当てはまる。「中抜き」も可能なフレックス制度にしており、日中に病院に行く等も可能である。制度については、介護休職、介護休暇、短時間勤務、介護のための時間外労働・深夜業の制限等、法定以上に整備している。

「多数」の「働く支援」では情報提供にも注力しており、情報提供で特に伝えたいことは、「介護休業は体制を整えるための時間」ということである。介護に直面する前から、誰が介護になる可能性があるかの把握、その周りの環境の把握等の準備を始めましょう、ということを従業員に伝えたいと思っている。

仕事と介護の両立を最終的に達成するためにアクションプランをたてており、ベースとして心身健康維持を確保した上で、知識向上、同僚・上司・家族の理解向上、支援制度の整備・再構築という順で進めていく。

現在、知識向上・理解醸成フェーズにあり、その一つとして人事調査票に介護状況欄を追加した新フォームを2017年4月から適用する。今までは「人事的に知ってほしいこと」の欄に自由記入だったが、特出しで介護に関する欄を設け、誰が対象か、独居か同居か等も記載するようにした。上司との面談時にも当該項目の内容の確認を行う。あらかじめ介護をする可能性があることを周りに伝えていくことが大事である。また、介護未経験者を対象にしたセミナー、管理職研修、ハンドブック作成、サポーターバッジでの普及等すぐに取り組めることを着手・推進していく。ハンドブックは、パソコンにアクセスできる人にはイントラでの閲覧、現場社員には冊子の配布を想定している。

③「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題や期待するサービス

知識向上・理解醸成の次フェーズとなる「支援制度の再構築フェーズ」では、シフト社員向けの対応の必要性も認識している。グループ社員のうち約10,000人はシフト社員。半休が取れない、在宅勤務も出来ない等、働き方が異なるので、何らかの対応を図っていく必要がある。シフト勤務は、基本的に残業がなく終わる時間が定まりやすい等、メリットもあるので、シフトを組む時に上司の理解があれば、ある程度予定は立てやすく、たとえば土日休みの家族と役割分担して介護の対応が可能である。ただし、シフトで突発対応があると難しい。

保険外サービスの紹介については、福利厚生サービスサイトにて、すでに福祉用具の補助や施設優待等介護保険内のサービスの掲載があるので、そのような媒体と一緒に掲載することはできる。ただし、自治体により制度やサービスが異なるので、自社の展開地域が全国である以上、地域に根付いたサービスだけでは対応できないことや、そもそも保険外サービス提供事業者の質が信頼できるかどうかの判断が難しいこと等、課題がある。

まだ取り組みを始めたばかりであり、介護に関する知識の定着や理解醸成には時間がかかるが、最終的には「仕事と介護の両立」ができる働き方やライフスタイルについて、JALが世の中に発信していきたいという思いがある。

(6) 日本生命保険相互会社

①「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」の取り組みの背景・問題意識

a) 取り組みの背景

これまで従業員の育児支援にはずっと取り組んできていたが、バブル期の積極採用世代が50代に差し掛かってきたこともあり、介護が問題になってくる可能性が高いため、今年度より介護との両立支援に関して取り組み始めた。

b) 介護による離職や就業制限の現状、従業員のニーズ、「潜在層」も含めた実態の把握状況

2016年1月に保険のセールス職を除く全従業員(約1万2,000名)にアンケートを実施した。有効回答は約8割であった。50代では2割弱が「現在介護に関わっている」と回答しており、さらに3割弱が「5年以内に介護に関わる可能性がある」との回答であった。また、今後、介護に関わる人についても、将来の介護に対する不安を抱える一方、介護との両立に対する準備が不十分であるということも明らかになった。さらに、「介護に関して話せる職場の雰囲気があるか」という質問をしたところ、約半数がネガティブな回答であるとともに、上司と部下とでは職場での介護の相談のしやすさに対する感じ方にギャップがあることもわかった。

介護休業制度の利用者は全社で年間約250名程度。職種ではセールス職が多く、内勤のもの少ない。セールスは個々人で仕事をしているため、休業制度が利用しやすい面がある。

c) 問題意識・優先度、推進体制等

介護に関しては育児等と並んで、「人事部輝き推進室」にて推進している。

②「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」への現在の取り組み状況

②-1. 「介護に向き合う全員行動」

前述のアンケート結果より、「職場で介護に関して話せる雰囲気」をつくるためには、全員が「介護を自分のこととして捉える」ことが重要だと考え、介護に関する取り組みの指針を「介護に向き合う全員行動」と定めた。それにより、職場での「お互い様意識」を醸成し、介護に関してオープンに話すことができ、支えあえる環境づくりを目指している。

具体的な取り組みとして、まずは若手も含めた全従業員に「介護を自分のこととして捉えてもらう」ために、「介護体験セミナー」を実施した。これは、外部の講師による介護についての講義や、介助技術を体験できるもので、東京・大阪の本社では、2016年の7月末までに集中的に開催し(計47回)、合計約5,000名が参加している。その後、全国にある支社でも同様の取り組みを展開しており、約70支社がセミナーを実施した。実施に当たっては支社が立地する自治体や社会福祉協議会の方に相談して、講師を派遣していただいたり、セミナーを実施してくれるNPOの方を紹介していただいた。

このほか、高齢者施設での介護ボランティアも募集しており、2016年7~9月の3ヶ月間で同

社グループの高齢者施設等での介護ボランティアに約 140 名が参加している。

②-2. 介護に備える取り組み

今後介護が発生しそうな従業員に対しては「介護ヒアリングシート」を用意して提供している。これは、自分の親に対して「老後の生き方の希望」や「経済状況」など、介護に備えるために知っておくべきことを一覧にしたものである。普通はなかなか自分の親と介護や将来について話をする機会はないと思うので、こうしたものをきっかけに家族内で介護について話し合い、将来に備えるきっかけ作りになればと思っている。

②-3. 職場で介護について共有化する取り組み

職場で、それぞれの従業員の親族の介護に関する関与状況を確認するために、社員のデータベースに親族の介護に関する申告欄を新たに設けた。これにより、所属長が部下との面談の中で状況をヒアリングしやすくなることが狙いである。

また、「イキイキ職場ミーティング」という職場ミーティングの中で、介護の体験談等を話し合う場を設けており、介護に直面している人が自分の状況を伝えたり、過去に経験した人が体験談を話すこと等で、「お互い様意識のある職場」を作ることを目指している。

②-4. 介護に直面している人への支援

実際、介護に直面している人に対しては、社外の専門家による個別相談会も実施している。個別相談会では、ケアマネジャーに対する不安や相談などが話題として出ているようだ。加えて、「健康・介護チャンネル」という社外の相談サービスや、社内での「介護・育児相談窓口」といった相談窓口も設置している。

③「仕事と介護の両立支援」や「介護離職防止」における課題や期待するサービス

「全員行動」を一年間進めてみて、再度アンケートを実施したところ、「介護に関して職場で相談できる雰囲気がある」という回答が 12 ポイントアップし 64%となり、また「業務が忙しくて介護のために休めない」という回答が 13 ポイント減って 27%となった等、職場における「お互い様意識」の醸成が一定進んだことが確認できた。

一方、介護に関する相談窓口は設置しているものの、それほど相談件数が多いわけではなく、個別のケースにどこまで支援するかは検討中である。特に全国各地への転勤がありえるため、「遠距離介護」の支援に関しては社内でも議論をしているところである。

今後の課題としては、今後介護に直面するであろう40代以上の従業員に「介護ヒアリングシート」等を活用してもらい、介護に対する準備を進めてもらうことがあげられる。また、介護に関して話せる職場の雰囲気を進めていくことと並行して、上司に対して、介護に関する相談を受けた際の対応力を上げもらうことも課題である。

第5章 調査結果のまとめと示唆

1. 調査結果のまとめ

①家族向け調査結果まとめ

介護に取り組む家族向け調査結果として、明らかとなったポイントは以下の通り。

<仕事と介護の両立に関する認識>

- ・介護に取り組む有職者の半数以上が「仕事と介護が両立できていない」と回答している。とりわけ、正社員の女性は、「あまりできていない(仕事を優先)」と答える人が5割弱と、他の層よりも多い。

<仕事と介護の両立に向けた課題やニーズ>

- ・「仕事と介護の両立」を実現する上での最大の課題は、介護保険制度や会社の制度などに関する「情報の不足」や、「仕事と介護の両立に関する相談相手がいないこと」である。
- ・上記と関連し、勤務先に実施してほしい支援としては、金銭的なサポートを除けば、「在宅勤務などの柔軟な働き方」に次いで、「介護に関する情報提供や学習機会の提供」や、「仕事と介護の両立について相談に乗ってくれる窓口」を求める割合が高い。

<介護保険外サービスに関する利用意向>

- ・保険外サービスについても、「良いサービスがあれば積極的に使いたい」と答える人が多数派であり、仕事と介護の両立を支援してくれるものとして期待されている。勤務先やケアマネジャーに対して、「良いサービスであれば保険外サービスを積極的に紹介・情報提供してほしい」と答えた人は過半数を超えている。
- ・現状では、介護保険サービス・保険外サービスのいずれも主たる情報入手経路はケアマネジャーとなっており、情報源として「勤務先」を挙げる人は、それぞれ5%にも満たない。上記の期待と比べると、実際の提供状況との間にギャップがあると言える。

②ケアマネジャー向け調査結果まとめ

ケアマネジャー向け調査結果として、明らかとなったポイントは以下の通り。

<家族支援や家族の仕事と介護の両立に関する意識・考慮の実態>

- ・「ケアプラン作成時に家族の意見を十分に反映している」に「あてはまる」と答える人は約6割に上るが、「キーパーソン(家族)の職業特性、勤務形態や労働時間に配慮したケアプランやサービス提案を行っている」に「あてはまる」とする人は約3割に留まる。家族の状況やニーズは重視しつつも、家族の働き方や勤務先の状況までつかむことは難しいのが実態である。

<介護保険外サービスに関する意識、提案実態>

- ・ケアマネジャーの業務に対する考え方として、「ケアプランは保険外サービスも含めて幅広く検討すべき」という考えに同意する人は5割を超えるが、実際に保険外サービスを提案するのは「家族から要望がある場合」に限られるケアマネジャーが多数派である。
- ・保険外サービスを推奨する上でのネックは、価格に次いで「事業者の情報」である。

③介護に取り組む家族向けのサービス事業者インタビュー調査結果まとめ

サービス事業者向けの調査結果として、明らかとなったポイントは以下の通り。

- ・「仕事と介護の両立」に向けては専門性が求められるため、企業の人事部門やダイバーシティ推進部門で対応できる範囲には限界があり、セミナー等の情報提供や相談窓口を企業から受託(アウトソーシング)するサービスが成長している(wiwiw、海を超えるケアの手、インターネットインフィニティー等)。
- ・とりわけ、「仕事と介護の両立」については、家族側の視点に立って、相談に対応できる人材が求められており、「産業ケアマネジャー」(東京海上日動ベターライフサービス)や「介護離職防止対策アドバイザー」(介護離職防止対策推進機構)など、「仕事と介護の両立支援」に関する専門人材を育成する動きが出てきている。
- ・高齢者の見守り(セーフティネットリンケージ)や Web サイトとコールセンターを活用した家族向けの情報提供(エス・エム・エス)、介護事業者とのコミュニケーション支援(カシオ計算機)等の介護に取り組む家族の支援に資する新たなサービスも登場しつつある。

④従業員の介護支援に取り組む企業インタビュー調査結果まとめ

企業の従業員支援事例の調査結果として、明らかとなったポイントは以下の通り。

- ・大企業を中心に、従業員の介護に対する実態把握を行い、対策を実行する動きが広がりつつある。共通するポイントは「実態把握」、「情報提供」、「相談窓口や個別支援の体制構築」、「風土醸成」である。
- ・介護休業制度等の利用者は少ないため、介護の問題は潜在化していることが多く、ヒアリング先の大半がアンケート等の実態把握に取り組んでいた(花王、日産など)。その上で、社内イントラネット、冊子、セミナー等の各種の形態で情報を提供している(丸紅など)。介護の関する相談窓口の設置のほか、ケアマネジャーに対して会社の補助制度を簡潔に伝えるリーフレットを作成している事例もあった(大成建設)。介護に関してオープンに話せる雰囲気・風土作りが重要だという見解を持つ企業も多く、従業員に介護に関する当事者意識を持ってもらうことを重視する企業もあった(日本生命、日本航空など)。
- ・外部の専門的なサービスを効果的に活用するケースも少なくない。

2. 調査結果からの示唆

調査研究の結果を踏まえると、介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に向けて以下の3点がポイントとして挙げられる。

①企業向けの支援サービスの成長可能性

「仕事と介護の両立」に向けては「情報提供」や「相談体制」が重要であり、その機能を代行するアウトソーシングサービスの潜在的な成長余地は大きいと言える。介護に関わる情報提供や相談には一定の専門性が求められ、企業の人事部門等社内での対応には限界がある。企業の従業員に対する「介護離職防止」や「仕事と介護の両立支援」は、EAP(メンタル対策を含む従業員支援)プログラムが既に一般化しているのと同じように、一つの産業として拡大していく可能性が高い。現在は大企業を中心に外部のサービスを利用するところが出始めているが、こうしたサービスを中堅・中小企業までいかに広げていくかが今後の課題といえる。

②両立支援や保険外サービスの普及における「事業者⇒企業(勤務先)⇒家族」の情報経路の重要性

「両立支援」と「保険外サービスの普及促進」の両面において、「事業者⇒企業(勤務先)⇒家族」という経路での保険外サービスに関する情報提供の充実が期待される。介護保険外サービスの普及に向けたネックの一つは、魅力的なサービスがあっても、利用者や家族に「知られていないこと」である。現在はケアマネジャーが情報の結節点となっているが、ケアマネジャー以外にも、情報を求める家族が、複数の経路で保険外サービスに関して情報を得られることが重要である。

また、「仕事と介護の両立支援」における大きな課題は「情報不足」である。仕事と介護の両立において、適切な保険外サービスの情報を得て、これを有効に活用することは重要な意味を持つ。本調査研究で明らかになったように、従業員は企業に対して、保険外サービスを含めた両立支援に資する情報提供を求めている。企業側には、保険制度に関する情報に留まらず、介護保険外サービスの存在や活用事例などを積極的に情報提供していく必要があるだろう。

③「仕事と介護の両立支援」を専門的に支援する人材・職業の確立

「仕事と介護の両立」に関して家族からの相談に適切に対応するためには、介護保険制度や介護に関する知識だけではなく、勤務先の勤務形態や補助制度、家族のキャリア形成におけるニーズなどを理解したうえで、相談に当たることが理想である。

こうしたことを一般的なケアマネジャーに求めるのは恐らく現実的ではない。むしろ、独自の教育を提供し、専門的な人材として育成していく方が、より質の高い相談や支援サービスを提供できる可能性が高い。

今後、団塊世代の高齢化により、団塊ジュニア層の「仕事と介護の両立」が大きな社会課題となることが想定される。そのような中で、こうした専門人材が増え、将来的には職業として確立されていくことが期待される。

【付属資料】 アンケート調査票

1. 家族向け調査票

あなたの職業・勤務先についてお聞きます。

Q1 あなたの職業についてあてはまるものをお選びください。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

- 1. 公務員
- 2. 経営者・役員
- 3. 会社員(正社員) 管理職
- 4. 会社員(正社員) 一般社員
- 5. 会社員(正社員) その他
- 6. 派遣社員・契約社員
- 7. パート・アルバイト
- 8. 士業(医師、弁護士、会計士、税理士など)
- 9. 看護師・介護職などの医療・介護系専門職
- 10. 自営業・個人事業主・フリーランス
- 11. 専業主婦(主夫)
- 12. 無職
- 13. その他

Q2 あなたの勤務先での仕事内容として最も近いものをお選びください。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

- 1. 事務
- 2. 営業
- 3. 販売・接客
- 4. サービス
- 5. 製造・加工
- 6. 物流・配送
- 7. 研究開発
- 8. 専門職
- 9. その他

Q3 あなたの勤務先(会社)の従業員規模についてお答えください。(あてはまるもの一つ)

※会社全体(本社・支社・営業所などを合わせた)の従業員数をお答えください。

※アルバイト・パートは除いた人数をお答えください。

【必須入力】

- 1. 100人未満
- 2. 100人以上300人未満
- 3. 300人以上1,000未満
- 4. 1,000人以上5,000人未満
- 5. 5,000人以上

あなたが介護をされている方、あるいはご家族についてお聞きます。

- Q4** あなたが介護をされている方の、あなたから見た続柄をお答えください。(あてはまるもの全て)
また、その中から、あなたが最も介護に関わっている方をお答えください。(あてはまるもの一つ)
※縦方向に回答してください。各項目で矢印(↓)方向にそれぞれ選択してください。
【必須入力】

	1 あなたが介護されている方 (いくつでも)	2 あなたが最も介護されている方 (ひとつだけ)
	↓	↓
1. 父	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
2. 母	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
3. 配偶者の父	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. 配偶者の母	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
5. 祖父	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
6. 祖母	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
7. 配偶者	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
8. 兄弟・姉妹	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
9. おば・おじ	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
10. その他	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Q4でお答えになった介護が必要なご家族についてお答えください。

複数のご家族を介護している場合は、あなたが最も介護に関わっているご家族についてお答えください。

最も介護に関わっているご家族:【Q4S2の選択内容】【Q4S2_10FAの選択内容】

- Q5** その方とあなたのお住まいはどれくらい離れていますか。
(あてはまるもの一つ)
【必須入力】
- 1. あなたと同居
 - 2. 近くに住んでいる(鉄道・自動車等で30分未満)
 - 3. やや離れたところに住んでいる(鉄道・自動車等で30分～2時間未満)
 - 4. 離れたところに住んでいる(鉄道・自動車等で2時間以上)

- Q6** その方の現在の介護態についてあてはまるものをお答えください。
(あてはまるもの一つ)
【必須入力】
- 1. 要支援1
 - 2. 要支援2
 - 3. 要介護1
 - 4. 要介護2
 - 5. 要介護3
 - 6. 要介護4
 - 7. 要介護5
 - 8. わからない・覚えていない

Q7 その方は認知症の症状がありますか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

- 1. 認知症状はない
- 2. やや認知症状はあるが、支障なく日常生活を送れる
- 3. 認知症状があり、多少誰かの支援が必要な状態
- 4. 日常生活に支障をきたすような症状・行動があり、常に誰かの支援が必要な状態
- 5. その他

Q8 その方が現在ご利用になられている介護保険サービスについてあてはまるものをお答えください。
(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 訪問介護
- 2. 訪問看護
- 3. 訪問リハビリテーション
- 4. 通所介護(デイサービス)
- 5. 通所リハビリテーション(デイケア)
- 6. ショートステイ
- 7. 小規模多機能居宅介護
- 8. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

- 9. あてはまるものはない

Q9 その方について、あなたのほかにも、介護に関わっている家族・親族はおられますか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

- 1. 他にいない
- 2. 他にいるが、あなた(回答者)が主に関わっている
- 3. あなた(回答者)以外に主に関わっている家族・親族がいる
- 4. その他

Q10 あなたご自身が行っている介護や介助の内容について、あてはまるものを全てお選びください。
(【必須入力】)

- 1. 排泄・入浴・食事等の身体介護
- 2. 日用品や食料品等の買い物
- 3. 食事・洗濯・掃除などの家事
- 4. 通院の付き添い・送迎
- 5. デイサービス・デイケア等の送り迎え
- 6. 定期的な声かけ・見守り
- 7. 金銭の管理
- 8. ケアマネジャーや介護事業者との調整、手続き
- 9. その他

Q11 あなたの介護における悩みについて、あてはまるものを全てお選びください。

【必須入力】

- 1. 介護を行うことが肉体的につらい
- 2. 精神的に疲れる
- 3. 介護について周囲に相談できる人がいない・少ない
- 4. 介護がいつまで続くかわからない
- 5. 思ったように仕事ができない
- 6. 家事や他の家族の世話が十分にできない
- 7. 自由な時間がない
- 8. 介護保険制度や自治体の補助など、制度がわかりにくい
- 9. 良い介護事業者や介護施設が地域に不足している
- 10. ケアマネジャーや介護事業者、介護施設をどう選んだらよいかわからない、情報が足りない
- 11. 介護にかかる費用が大きい、経済的な負担が大きい
- 12. ケアマネジャーや介護事業者と十分なコミュニケーションがとれない
- 13. 介護が必要な家族と離れて住んでいるので不便・不安が大きい
- 14. その他
- 15. 特に悩みはない

<仕事をしている方>あなたの職場での状況についてお聞きます。

Q12 あなたはご家族や身近な親族に介護が必要な方がいることを職場や勤務先に伝えてありますか。あなたが伝えている人・部署についてあてはまるものを全てお選びください。

(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 直属の上司
- 2. それ以外の上司
- 3. 身近な同僚
- 4. 人事部門
- 5. その他
- 6. 伝えていない

Q13 あなたは「仕事と介護の両立支援」に関する次のような公的な制度を知っていますか。あなたが「知っている」ものをお選びください。

(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 働いている人は、介護を必要とする家族一人につき最大93日間休みをとることができる(介護休業制度)
- 2. 介護休業制度を利用すれば、休んでいる間も賃金の一部を受け取ることができる
- 3. 介護休業およびパートタイマー等の非正規労働者も利用できる
- 4. 家族一人につき、年に5日間休みを取ることができる(介護休暇)
- 5. どれも知らない

Q14 前問のような公的な制度に関して、どこからお知りになりましたか。
(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 担当するケアマネジャー
- 2. 地域包括支援センター
- 3. 自治体の広報誌
- 4. 自治体の窓口
- 5. 介護サービスの担当者(介護士や看護師など)
- 6. 勤務先(会社)
- 7. 友人・知人の口コミ
- 8. 家族(子供など)
- 9. 新聞・雑誌
- 10. 介護に関するインターネットのサイト
- 11. チラシ・広告
- 12. その他

Q15 あなたの勤務先で、仕事と介護の両立を支援する制度として、どのような制度があるかの程度ご存知ですか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

- 1. よく知っている
- 2. 制度があることは知っているが、詳しい内容までは知らない
- 3. どのような制度があるか知らない
- 4. その他

Q16 あなたご自分で仕事と介護の両立が出来ていると思いますか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

1 できている	2 ある程度できている	3 あまりできていない (仕事を優先している)	4 あまりできていない (介護を優先している)	5 全くできていない (仕事を優先している)	6 全くできていない (介護を優先している)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q17 仕事と介護の両立を実現する上で、問題・課題となっていることは何ですか。
(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 介護保険制度や会社の制度などについて情報が少ない、情報が取りにくいこと
- 2. 介護や「仕事と介護の両立」に関して相談相手がないこと
- 3. 介護に関して、職場の上司の理解がないこと
- 4. 介護に関して、職場の同僚の理解がないこと
- 5. 介護についてオープンには話せない職場の雰囲気・風土
- 6. 介護休業や介護休暇が取りにくい雰囲気があること
- 7. 担当ケアマネジャーが、仕事の事情を十分考慮してくれないこと
- 8. 勤務時間が柔軟に変えられないこと
- 9. 介護が必要な家族が遠くに住んでいるため、ケアマネジャー等関係者と十分コミュニケーションがとれないこと
- 10. 介護保険の範囲内だけではサービスが十分でないこと
- 11. 安心して家族を預けられる介護施設が不足していること
- 12. 安心して利用できる在宅向けの介護サービスが不足していること
- 13. 家事代行等介護保険外のサービスが充実していないこと
- 14. その他

Q18 仕事と介護の両立を実現する上で、どのような支援や制度を勤務先が実施してくれれば良いと思いますか。
(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 介護に必要な情報発信や学習機会の提供
- 2. 勤務先が提供する補助・サポート制度に関する情報提供
- 3. 介護に関してオープンに話せる職場環境作り、管理職への教育
- 4. 在宅勤務等の多様・柔軟な働き方
- 5. 仕事と介護の両立について相談に乗ってくれる窓口
- 6. 手当て等の金銭的なサポート
- 7. 介護保険サービス・事業者に関する情報提供
- 8. 家事代行などの介護保険外の支援サービスに関する情報提供
- 9. 家事代行などの介護保険外の支援サービスの優待利用
- 10. より手厚い介護休業や介護休暇制度
- 11. その他

Q19 仕事と介護を両立するために、どのようなことが必要であると考えておられますか。
ご自由にお書きください。

【必須入力】

※500文字以内でご記入ください。

ケアマネジャーについてお聞きます。

以下Q20～25は、Q4でお答えになった介護が必要なご家族についてお答えください。

複数のご家族を介護している場合は、あなたが最も介護に関わっているご家族についてお答えください。

最も介護に関わっているご家族:【Q4S2の選択内容】【Q4S2_10FAの選択内容】

Q20 あなたが介護されている方について、
担当するケアマネジャーとはどの程度の頻度で会話、やりとりをしますか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

- 1. 週に数回
- 2. 週に1回
- 3. 月2～3回
- 4. 月1回
- 5. 2,3ヶ月に1回
- 6. 2,3ヶ月に1回未満

- 7. ケアマネジャーがいない、介護サービスを利用していない

Q21 介護が必要な方のケアプランについて、担当するケアマネジャーは
あなたの立場や要望を配慮して(聞き取って)ケアプランを立ててくれていますか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

1 そう思う (配慮してくれている)	2 ややそう思う (ある程度、配慮してくれている)	3 あまりそう思わない (あまり配慮してくれていない)	4 そう思わない (配慮してくれていない)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q22 どのような点で、あなたの立場や要望が配慮されていないとお感じになりますか。
(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 話を聞いてくれない、コミュニケーションが取れていない
- 2. 本人の意向を優先している
- 3. 他の家族の意向を優先している
- 4. 本人に対して「こういうケアをしましょう」という要望が反映されていない
- 5. あなた(回答者)の仕事上の立場や事情を考えてくれない
- 6. あなた(回答者)の生活上の事情(仕事以外)を考えてくれない
- 7. その他

Q23 担当のケアマネジャーについて、あなたほどの程度満足されていますか。
(あてはまるもの一つ)

【必須入力】

1 非常に満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 やや不満	5 非常に不満
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q24 担当のケアマネジャーに関して、あなたが感じておられる不満があれば、すべてお選びください。
(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. ケアプランが本人の希望とあっていない
- 2. ケアプランが家族の希望とあっていない
- 3. 家族に意見を求めない、家族の意見を聞いてくれない
- 4. 経験が浅い
- 5. 介護やケア、医療などに関する知識が不足している
- 6. 打合せや連絡がなかなかできない
- 7. 打合せや連絡がケアマネジャーの都合やスケジュールで決まる
・こちら(家族)の予定を考慮したスケジュールになっていない
- 8. プランの説明がわかりにくい、プランに関する説明が不親切である
- 9. 介護やケア以外のこと(制度や周辺のサービスなど)について尋ねても教えてもらえない
- 10. 家族の仕事上の事情や立場を考慮してくれない
- 11. 接遇、マナー、常識に欠けている
- 12. その他
- 13. 特に不満はない

Q25

あなたや介護が必要なご家族が次のような介護保険外(自費)のサービスを利用したことがありますか。また今後利用したい(利用してほしい)と思いますか。
 ※別画面(サービス説明をご覧ください)になってお答えください。
 ※参考として、介護保険外サービスの優良事例をまとめた「保険外サービス活用ガイドブック(地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集)」(厚生労働省/農林水産省/経済産業省 作成)があります。こちらのURLをクリックしてください。

<http://www.metigo.jp/press/2015/03/20160331007/20160331007-1.pdf>

【必須入力】

	利用したことがある		利用したことがない	
	1 現在利用している	2 利用したことがある	3 利用したことはないが利用してみたい(利用をすすめてみたい)	4 利用したいと思わない(利用をすすめてみたいと思わない)
1. 家事援助・家事代行:介護保険の限度額以上、もしくは介護保険でカバーされない領域の家事サービス、介護保険認定を受けていない、ご高齢の方向けの家事サービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 食事提供・宅配(弁当宅配等):ご高齢の方向けに、安否確認もかねて、お弁当やお惣菜をお届けするサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 買い物支援:日用品宅配や移動スーパーなど、外出しての買い物が難しい方向けのサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 見守り・安否確認・コミュニケーション:センサー機器や人が訪問したり、電話をかけたりすることで、お一人暮らしや別居のご家族の安否や状況を確認するサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 緊急時対応・駆付け:ご自宅や外出先で体調が悪くなったり、ケガをした場合、誰か(警備員等)が駆けつけてくれるサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 各種相談対応・サービス紹介:暮らし・生活・住まい・健康等に関するご相談にお応えしたり、必要なサービス事業者を紹介するサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 運動・介護予防:高齢の方向けの、自費で利用できる介護予防等の運動・フィットネスサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 認知症対策:認知症の予防や重症化対策のサービス(非薬物療法)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	利用したことがある		利用したことがない	
	1 現在利用している	2 利用したことがある	3 利用したことはないが利用してみたい(利用をすすめてみたい)	4 利用したいと思わない(利用をすすめてみたいと思わない)
9. 認知症の方の見守り・付添い:認知症のお話相手や日常の家事、外出のお手伝い等の介護保険外(自費)のサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. 移動・外出支援:介護保険内の介護タクシーで対応できない、買い物、行楽、お墓参り、親族の結婚式等の際の移動・外出支援サービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. 介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行:介護が必要な方向けに、専門家やボランティアなど、介助する人が付き添う旅行サービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. 理容・美容・化粧品:介護施設や自宅に訪問しての理容・美容・化粧品サービス、または化粧のサポートサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. 趣味・楽しみ・コミュニティ:趣味や楽しみ、人との交流をサポートするカルチャー教室、会員制のサロンなど	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. 介護保険外(自費)の看護:終末期や一時外泊など、医療保険や介護保険が適用されない場合等の自費の看護サービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. 介護保険外(自費)のリハビリ:医療保険や介護保険のリハビリが受けにくい方や、保険内のリハビリだけでは満足できない方向けの自費でのリハビリサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
介護と取組むご家族向け				
16. 介護相談:介護に取り組むご家族に対して介護保険制度やサービス、保険外サービス等の情報を提供したり、介護に関わる様々なお悩み・ご相談にお応えするサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. 仕事介護の両立支援:介護に取り組むご家族に対して、「仕事と介護の両立」に関するお悩み・ご相談にお応えしたり、必要なサービスを紹介するサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. 遠距離介護サポート:遠方に離れて暮らすご家族に替わって、介護認定の手続きを支援したり、ケアマネや介護保険内外の事業者選び等をサポートするサービス	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q26 前問でお答えの公的介護保険外の自費サービスについてどのようなところから主に情報を集めておられますか。
 (あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 担当するケアマネジャー
- 2. 地域包括支援センター
- 3. 自治体の広報誌
- 4. 自治体の窓口
- 5. 介護サービスの担当者(介護士や看護師など)
- 6. 勤務先(会社)
- 7. 友人・知人の口コミ
- 8. 家族(子供など)
- 9. 新聞・雑誌
- 10. 介護に関するインターネットのサイト
- 11. チラシ・広告
- 12. その他

Q27 公的保険外の自費のサービスに関するあなたのお考えについてお聞かせください。
 以下の項目について、あなたのお考えに最もあてはまるものを1つずつお選びください。
 (それぞれ1つずつお選びください)

【必須入力】

	1 そう思う	2 やや思うが 必要はない	3 あまりそう 思わない	4 そう 思わない	5 わからない 考えたことが ない
1. 仕事と介護を両立させるためには、公的な介護保険サービスだけでなく、保険外の自費サービスも必要だ →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 家族の介護や、仕事と介護を両立するためには、保険外の自費のサービスであっても、良いサービスがあれば積極的に活用したい →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 勤務先には、保険外の自費のサービスであっても、仕事と介護の両立に役立つ良いサービスは積極的に紹介・情報提供してほしい →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ケアマネジャーには、保険外の自費のサービスであっても、仕事と介護の両立に役立つ良いサービスは積極的に紹介・情報提供してほしい →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q28

訪問介護(ホームヘルプ)・通所介護(デイサービス)といった介護保険サービスについて
どのようなところから主に情報を集めておられますか。

(あてはまるもの全て)

【必須入力】

- 1. 担当するケアマネジャー
- 2. 地域包括支援センター
- 3. 自治体の広報誌
- 4. 自治体の窓口
- 5. 介護サービスの担当者(介護士や看護師など)
- 6. 勤務先(会社)
- 7. 友人・知人の口コミ
- 8. 家族(子供など)
- 9. 新聞・雑誌
- 10. 介護に関するインターネットのサイト
- 11. チラシ・広告
- 12. その他

Q29

あなたが主に介護をしているご家族の収入として、どのようなものがありますか。
あてはまるものを全てお答えください。

【必須入力】

- 1. 国民年金
- 2. 厚生年金
- 3. 個人年金保険
- 4. 株式の配当、投資信託など金融資産からの収入
- 5. 不動産収入
- 6. その他

- 7. わからない・知らない

Q30

あなたのご家庭の世帯収入として、次の中から当てはまるものをお選びください。

【必須入力】

- 1. 200万円未満
- 2. 200～300万円未満
- 3. 300～400万円未満
- 4. 400～500万円未満
- 5. 500～600万円未満
- 6. 600～700万円未満
- 7. 700～800万円未満
- 8. 800～1,000万円未満
- 9. 1,000万円以上

- 10. わからない・答えたくない

2. ケアマネジャー向け調査票

Q1.あなたはケアマネジャーとして、どれくらい働いていますか。

<input type="radio"/>	1. 6ヶ月未満
<input type="radio"/>	2. 6カ月以上1年未満
<input type="radio"/>	3. 1年以上3年未満
<input type="radio"/>	4. 3年以上5年未満
<input type="radio"/>	5. 5年以上

Q2.あなたがケアマネジャー以外に保有している資格を以下からすべてお選びください。

<input type="checkbox"/>	1. 介護福祉士
<input type="checkbox"/>	2. 社会福祉士
<input type="checkbox"/>	3. 介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)・介護福祉士養成のための実務者研修(旧ホームヘルパー1級)
<input type="checkbox"/>	4. 看護師・准看護師
<input type="checkbox"/>	5. 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士
<input type="checkbox"/>	6. 医師
<input type="checkbox"/>	7. 歯科医師・歯科衛生士
<input type="checkbox"/>	8. 薬剤師
<input type="checkbox"/>	9. 保健師
<input type="checkbox"/>	10. その他

Q3.ケアマネジャー資格および前問でお答えになった資格のうち、あなたが初めて取得したものはどれですか。

<input type="radio"/>	1. ケアマネジャー(介護支援専門員)
<input type="radio"/>	2. 介護福祉士
<input type="radio"/>	3. 社会福祉士
<input type="radio"/>	4. 介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)・介護福祉士養成のための実務者研修(旧ホームヘルパー1級)
<input type="radio"/>	5. 看護師・准看護師
<input type="radio"/>	6. 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士
<input type="radio"/>	7. 医師
<input type="radio"/>	8. 歯科医師・歯科衛生士
<input type="radio"/>	9. 薬剤師
<input type="radio"/>	10. 保健師
<input type="radio"/>	11. Q2のその他

Q4.あなたがケアマネジャーとして現在勤務している事業所は、以下のうちどれですか。

<input type="radio"/>	1. 在宅の居宅介護支援事業所(株式会社運営)
<input type="radio"/>	2. 在宅の居宅介護支援事業所(医療法人運営)
<input type="radio"/>	3. 在宅の居宅介護支援事業所(社会福祉法人運営)
<input type="radio"/>	4. 在宅の居宅介護支援事業所(社会福祉協議会運営)
<input type="radio"/>	5. 地域包括支援センター
<input type="radio"/>	6. サービス付き高齢者向け住宅
<input type="radio"/>	7. 特別養護老人ホーム
<input type="radio"/>	8. 老人保健施設
<input type="radio"/>	9. 有料老人ホーム
<input type="radio"/>	10. 病院
<input type="radio"/>	11. その他

Q5.あなたが現在(回答時点)担当している利用者数(要介護・要支援者を含む)は何名ですか。

<input type="radio"/>	1. 5名未満
<input type="radio"/>	2. 5名以上10名未満
<input type="radio"/>	3. 10名以上20名未満
<input type="radio"/>	4. 20名以上30名未満
<input type="radio"/>	5. 30名以上40名未満
<input type="radio"/>	6. 40名以上

Q6.あなたの勤務地の市町村における「介護予防・日常生活支援総合事業」の導入状況としてあてはまるものをお選びください。

<input type="radio"/>	1. 既に導入済み(2016年度から)
<input type="radio"/>	2. 既に導入済み(2016年度より前から)
<input type="radio"/>	3. 2017年4月より導入
<input type="radio"/>	4. わからない

Q7.あなたが担当する利用者のご家族との関係において、以下の項目は、どれくらいあなたにあてはまりますか。

	あてはまる	ややあてはまる	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
1. ケアプラン作成時には、家族の意見も十分に反映している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ご家族とは、電話やメールをしても、会って(対面で)説明や打合せ、相談を行うようにしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ご家族のうち、キーパーソンに関しては、職業や勤務形態を把握している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. キーパーソンの職業や勤務形態を考慮した連絡や説明を心がけている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. キーパーソンの勤務先の介護支援制度について知っている(常に確認を心がけている)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. キーパーソンの職業特性、勤務形態や労働時間に配慮したケアプランやサービスの提案を行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. キーパーソンが仕事と介護を両立できるように、介護保険内のサービスにこだわらず、保険外のサービスも紹介・提案を積極的に行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. キーパーソンから、介護保険制度についてよく質問を受ける	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q8.ケアマネジャーの業務に関するあなたの考え方について、以下の項目において最もあてはまるものを1つずつお選びください

	そう思う	そう思うかといえ	あまりそう思わない	そう思わない	考えかたがない、
1. ケアマネジャーとして、キーパーソンとなるご家族の勤務形態や労働時間に配慮したプランを作成すべきだ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ケアマネジャーは、キーパーソンであるご家族の、介護と仕事の両立に関心を持ち、支援につながる提案をすべきだ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ケアプランは、介護保険内だけではなく、保険外サービスも含めて幅広く検討し、作成すべきだ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q9.ケアプランにご家族のニーズを反映する際に、難しいと感じること、あなたが苦勞していることは何ですか。

<input type="checkbox"/>	1. ご家族との連絡がとりにくい
<input type="checkbox"/>	2. ご家族とご本人の意見やニーズが合致しない
<input type="checkbox"/>	3. 複数のご家族間の意見・ニーズを調整しなければならない
<input type="checkbox"/>	4. ご家族の勤務先の支援制度がよくわからない
<input type="checkbox"/>	5. 介護保険内のサービスだけでは、ご家族の「仕事と介護の両立」が難しい
<input type="checkbox"/>	6. ご家族の支援に関する研修が不十分である
<input type="checkbox"/>	7. その他
<input type="checkbox"/>	8. あてはまるものはない

Q10.ご利用者およびご家族が、ケアやサービスに関する意思決定をする際の状況について、以下の項目は、どれくらいあなたにあてはまりますか。それぞれ1つずつお選びください。

	あてはまる	ややあてはまる	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
1. 自分が作成したプランにご利用者が異議を唱えることはほとんどない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 自分が作成したプランにご家族が異議を唱えることはほとんどない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ご利用者やご家族が、自分の知らない(詳しくない)サービスや事業者の利用を望むことがある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ケアやサービスに関する事業者の選択等に関して、自分に一任されている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q11.介護保険外サービス(自費サービス)について、あなたはどの程度ケアプランに盛り込んでいますか。

<input type="radio"/>	1. 積極的に盛り込んでいる
<input type="radio"/>	2. ご利用者やご家族から希望があれば、盛り込んでいる
<input type="radio"/>	3. ケアプランには盛り込まないが、ご利用者やご家族に情報提供や提案はする
<input type="radio"/>	4. ケアプランにも盛り込まないし、情報提供や提案もしない

Q12.あなたは、2016年3月末に厚生労働省・農林水産省・経済産業省の3省連名で、介護保険外サービスの事例をまとめた「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集～保険外サービス活用ガイドブック～」が発刊されたことをご存知ですか。

<input type="radio"/>	1. 読んだことがある
<input type="radio"/>	2. 発刊されたことは知っているが、読んだことはない
<input type="radio"/>	3. 知らない

Q13.次のような介護保険外のサービスのうち、ケアプランに盛り込んだり、ご利用者・ご家族に提案・情報提供したことがあるものはありますか。

<input type="checkbox"/>	1. 家事援助・家事代行:介護保険の限度額以上、もしくは介護保険でカバーされない領域の家事サービス、介護保険認定を受けていないご高齢の方向けの家事サービス
<input type="checkbox"/>	2. 食事提供・宅配(弁当宅配等):ご高齢の方向けに、安否確認もかねて、お弁当やお惣菜をお届けするサービス
<input type="checkbox"/>	3. 買い物支援:日用品宅配や移動スーパーなど、外出しての買い物が難しい方向けのサービス
<input type="checkbox"/>	4. 見守り・安否確認・コミュニケーション:センサー機器や人が訪問したり、電話をかけたりすることで、お一人暮らしや別居のご家族の安否や状況を確認するサービス
<input type="checkbox"/>	5. 緊急時対応・駆け付け:ご自宅や外出先で体調が悪くなったり、ケガをした場合、誰か(警備員等)が駆けつけてくれるサービス
<input type="checkbox"/>	6. 各種相談対応・サービス紹介:暮らし・生活・住まい・健康等に関するご相談にお応えしたり、必要なサービス事業者をご紹介するサービス
<input type="checkbox"/>	7. 運動・介護予防:高齢の方向けの、自費で利用できる介護予防等の運動・フィットネスサービス
<input type="checkbox"/>	8. 認知症対策:認知症の予防や重症化対策のサービス(非薬物療法)
<input type="checkbox"/>	9. 認知症の方の見守り・付添い:認知症のお話相手や日常の家事、外出のお手伝い等の介護保険外(自費)のサービス
<input type="checkbox"/>	10. 移動・外出支援:介護保険内の介護タクシーで対応できない、買い物、行楽、お墓参り、親族の結婚式等の際の移動・外出支援サービス
<input type="checkbox"/>	11. 介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行:介護が必要な方向けに、専門家やボランティアなど、介助する人が付き添う旅行サービス
<input type="checkbox"/>	12. 理容・美容・化粧:介護施設や自宅に訪問しての理容・美容・化粧サービス、または化粧のサポートサービス
<input type="checkbox"/>	13. 趣味・楽しみ・コミュニティ:趣味や楽しみ、人との交流をサポートするカルチャー教室、会員制のサロンなど
<input type="checkbox"/>	14. 介護保険外(自費)の看護:終末期や一時外泊など、医療保険や介護保険が適用されない場合等の自費の看護サービス
<input type="checkbox"/>	15. 介護保険外(自費)のリハビリ:医療保険や介護保険のリハビリが受けにくい方や、保険内のリハビリだけでは満足できない方向けの自費でのリハビリサービス
<input type="checkbox"/>	16. 介護相談:介護に取り組むご家族に対して介護保険制度やサービス、保険外サービス等の情報を提供したり、介護に関わる様々なお悩み・ご相談にお応えするサービス
<input type="checkbox"/>	17. 仕事介護の両立支援:介護に取り組むご家族に対して、「仕事と介護の両立」に関するお悩み・ご相談にお応えしたり、必要なサービスをご紹介するサービス
<input type="checkbox"/>	18. 遠距離介護サポート:遠方に離れて暮らすご家族に替わって、介護認定の手続きを支援したり、ケアマネや介護保険内外の事業者選び等をサポートするサービス
<input type="checkbox"/>	19. その他
<input type="checkbox"/>	20. あてはまるものはない

Q14.次のようなサービスのうち、今後ケアプランに盛り込んだり、ご利用者・ご家族に提案・情報提供したいと思うものはありますか。

<input type="checkbox"/>	1. 家事援助・家事代行：介護保険の限度額以上、もしくは介護保険でカバーされない領域の家事サービス、介護保険認定を受けていないご高齢の方向けの家事サービス
<input type="checkbox"/>	2. 食事提供・宅配（弁当宅配等）：ご高齢の方向けに、安否確認もかねて、お弁当やお惣菜をお届けするサービス
<input type="checkbox"/>	3. 買い物支援：日用品宅配や移動スーパーなど、外出しての買い物が難しい方向けのサービス
<input type="checkbox"/>	4. 見守り・安否確認・コミュニケーション：センサー機器や人が訪問したり、電話をかけたこと、お一人暮らしや別居のご家族の安否や状況を確認するサービス
<input type="checkbox"/>	5. 緊急時対応・駆け付け：ご自宅や外出先で体調が悪くなったり、ケガをした場合、誰か（警備員等）が駆けつけてくれるサービス
<input type="checkbox"/>	6. 各種相談対応・サービス紹介：暮らし・生活・住まい・健康等に関するご相談にお応えしたり、必要なサービス事業者をご紹介するサービス
<input type="checkbox"/>	7. 運動・介護予防：高齢の方向けの、自費で利用できる介護予防等の運動・フィットネスサービス
<input type="checkbox"/>	8. 認知症対策：認知症の予防や重症化対策のサービス（非薬物療法）
<input type="checkbox"/>	9. 認知症の方の見守り・付添い：認知症のお話相手や日常の家事、外出のお手伝い等の介護保険外（自費）のサービス
<input type="checkbox"/>	10. 移動・外出支援：介護保険内の介護タクシーで対応できない、買い物、行楽、お墓参り、親族の結婚式等の際の移動・外出支援サービス
<input type="checkbox"/>	11. 介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行：介護が必要な方向けに、専門家やボランティアなど、介助する人が付き添う旅行サービス
<input type="checkbox"/>	12. 理容・美容・化粧：介護施設や自宅に訪問しての理容・美容・化粧サービス、または化粧のサポートサービス
<input type="checkbox"/>	13. 趣味・楽しみ・コミュニティ：趣味や楽しみ、人との交流をサポートするカルチャー教室、会員制のサロンなど
<input type="checkbox"/>	14. 介護保険外（自費）の看護：終末期や一時外泊など、医療保険や介護保険が適用されない場合等の自費の看護サービス
<input type="checkbox"/>	15. 介護保険外（自費）のリハビリ：医療保険や介護保険のリハビリが受けにくい方や、保険内のリハビリだけでは満足できない方向けの自費でのリハビリサービス
<input type="checkbox"/>	16. 介護相談：介護に取り組むご家族に対して介護保険制度やサービス、保険外サービス等の情報を提供したり、介護に関わる様々なお悩み・ご相談にお応えするサービス
<input type="checkbox"/>	17. 仕事介護の両立支援：介護に取り組むご家族に対して、「仕事と介護の両立」に関するお悩み・ご相談にお応えしたり、必要なサービスをご紹介するサービス
<input type="checkbox"/>	18. 遠距離介護サポート：遠方に離れて暮らすご家族に替わって、介護認定の手続きを支援したり、ケアマネや介護保険内外の事業者選び等をサポートするサービス
<input type="checkbox"/>	19. その他
<input type="checkbox"/>	20. あてはまるものはない

Q15.保険外サービスをケアプランに盛り込んだり、情報提供を行うのはどのような場合が多いですか。

<input type="radio"/>	1. 利用者や家族からの要望がなくても幅広く検討の選択肢に入れ、提案している
<input type="radio"/>	2. 利用者や家族からの要望があった場合には、検討し、盛り込むようにしている
<input type="radio"/>	3. 利用者や家族からの要望がない限り、そもそも保険外サービスは検討しない
<input type="radio"/>	4. その他

Q16.保険外サービスをケアプランに盛り込んだり、情報提供を行う際に難しいと感じること、ご苦労されていることは何ですか。

<input type="checkbox"/>	1. サービスの利用方法がわからないこと
<input type="checkbox"/>	2. どのサービスや事業者が良質・安全かがわかりにくいこと
<input type="checkbox"/>	3. サービスの価格が高いこと
<input type="checkbox"/>	4. 民間サービスを紹介することに何となく抵抗があること
<input type="checkbox"/>	5. 行政(自治体)が保険外サービスの利用に積極的でないこと
<input type="checkbox"/>	6. サービスの情報が足りないため、事業者にアプローチできないこと
<input type="checkbox"/>	7. 自分が担当している地域では、そもそも提供事業者がいない・少ないこと
<input type="checkbox"/>	8. その他

Q17.介護する家族の支援や介護離職ゼロの実現(仕事と介護の両立)には、どのようなことが必要だと思いますか。

<input type="checkbox"/>	1. 在宅生活を支える介護保険サービスの充実
<input type="checkbox"/>	2. 特別養護老人ホームなど施設の充実
<input type="checkbox"/>	3. 有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の充実
<input type="checkbox"/>	4. 介護に関する家族向け相談窓口の充実
<input type="checkbox"/>	5. 地域のボランティアやNPOの充実
<input type="checkbox"/>	6. 介護休業や短時間勤務など制度の充実
<input type="checkbox"/>	7. 家族を支える保険外サービスの充実
<input type="checkbox"/>	8. 家族への介護保険等に関する情報提供の充実
<input type="checkbox"/>	9. ケアマネジャーの意識改革や教育の充実
<input type="checkbox"/>	10. 介護する家族に寛容な職場の風土・上司や経営者の意識改革

※本調査研究は、平成 28 年度老人保健健康増進等事業として実施したものです。

平成 28 年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

介護に取り組む家族の支援に資する
民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業
報告書

平成 29 年 3 月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL: 03-6833-6744 FAX: 03-6833-9480