専門家こそ知るべき

家族支援に介護の知見を

介護事業者が両立支援 独自の専門性、ビジネスチャンスに

最終回「仕事と介護の両立」市場の可能性

企業にとって仕事と介護の両立支援は、単なる従業員のサポートを超えた重要な取り組みになりつつある。人的資本経営やダイバーシティエクイティ&インクルージョン（DE&I／多様性を認めることで組織全体の成長を目指す考え方）やリスクマネジメントの観点からも意義が大きく、両立支援が整っている企業は従業員の離職率が低下し、エンゲージメントの向上が見られている。

両立支援をどのように進めたらよいかわからない企業、進めているが思うように効果が出ない企業が存在している。原因は、介護というテーマの専門性の高さや「当事者になってみないとわからない」ということにある。

通常、企業の人事部門や人事担当者は、複雑な介護保険制度を含めた介護に関する知識を十分に持ち合わせていないのが一般的である。そこでこれを補完し、両立支援をさまざまな形でサポートするビジネスが登場しつつある。まだまだ市場として成熟していないが、大きな成長の可能性を秘めていると考えられる。

両立支援にかかわるサービスにはさまざまな形態がある。例えば企業内における実態把握アンケートを支援するサービスや、従業員向けのリテラシー向上のための情報発信・セミナー・研修支援や個別相談窓口などがある。またお金に関する情報提供や保険外サービスの紹介、組織内で両立のムーブメントを醸成する座談会やコミュニティの運営を支援するサービスも存在する。

このように両立支援を推進していく社会機運が高まっている中で、ここに介護事業者のビジネスチャンスがある。

介護になった場合、症状や状態は人それぞれ異なり、自らが家族の介護をする状況にならないと分からない。そのため本人も家族も実際の介護に何が必要で何を準備しておけば良いか、当然わからないという問題がある。

〝働きながら家族介護を行う方〟を支援するには、介護における基本的な知識だけでなく、さまざまな介護のケースを知り、その人に合った助言を行うことが求められるため、長年の介護経験や深い知見が求められるのである。

その点、介護事業者は、まさにその知見やノウハウを活かすことができるのではないかと考える。企業の人事管掌の役員や担当の話でも、専門性が高く、介護は高齢者の状態により両立のあり方が異なるため、社内では対応しきれないという声もある。日頃、介護に携わる中で蓄積された知見やノウハウを活かして、情報提供や個別相談の支援を行うことは〝働きながら家族の介護を行う方〟や企業のニーズを満たすことができるのではないか。

既に介護事業者の中には、両立支援をサポートするビジネスを展開している企業が存在する。インターネットインフィニティー、ツクイ、東京海上日動ベターライフサービスなどである。

インターネットインフィニティーは、自社で展開する介護事業や「ケアマネジメントオンライン」というケアマネのコミュニティポータルサイトに蓄積された情報をもとに、「わかるかいご」という両立支援サービスを展開している。

「わかるかいご」では、実態把握調査、介護セミナー、介護情報サイト、介護ハンドブック、介護e-ラーニングなど支援施策の提供から、「介護コンシェルジュ」といった具体的な課題解決のサポートまでをワンパッケージで提供している。特に「介護コンシェルジュ」ではインターネットインフィニティーの経験豊かなケアマネを配置し、オンラインや電話、メール等で契約企業に勤める従業員に対し、家族介護の状況と契約企業の両立支援制度を踏まえた相談に乗っている。

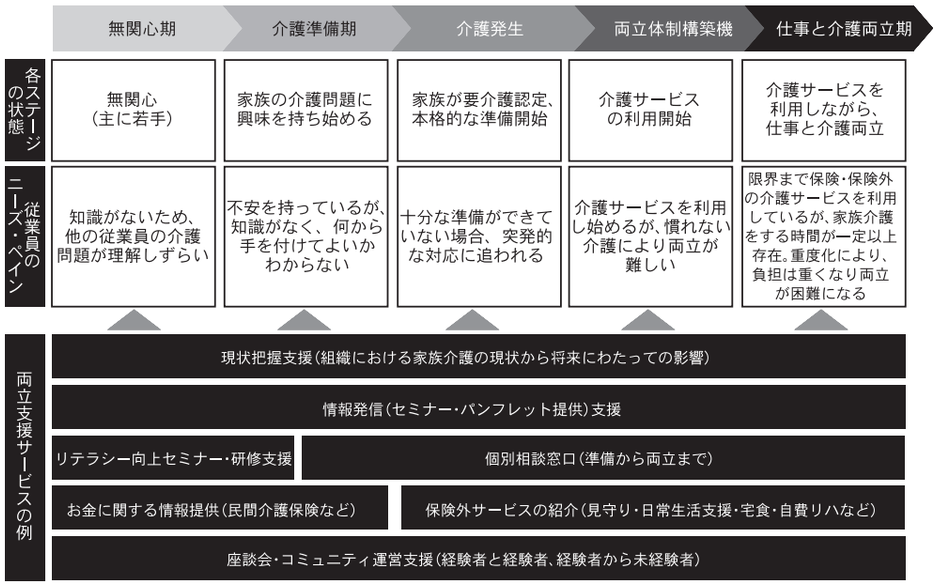
ツクイは長年の事業展開で蓄積されたノウハウをもとに、「よりそいコンシェル for Business」というサービスを展開している。具体的には離職防止サポート、研修・セミナー支援、情報提供、介護相談窓口などで、特に介護相談窓口はツクイが40年以上培った介護事業の実績と膨大な情報をもとに、仕事と介護の両立に最適な問題解決方法を提案する、ヒトとAIによる「ハイブリッド型」の相談サービスであることが大きな強みだ。

東京海上グループの一員である東京海上日動ベターライフサービスは、親会社の役員から介護の相談を受けたことをきっかけに、2015年より「産業ケアマネジャー」による個別相談サービス（仕事と介護の両立相談）を提供している。

同社は、介護事業で培った知見・専門性を活かし、保険顧客企業を中心に実態把握調査支援、セミナーや動画コンテンツやハンドブックなどの従業員への情報提供支援、また介護コミュニティの運営など、仕事と介護の両立に関する企業向けサービスをトータルで提供している。

介護事業者が蓄積してきた「介護」の知見、ノウハウは、多くの場面において貴重なものであり、仕事と介護の両立支援に活用していくことは、介護事業者の新たなビジネスチャンスの1つになるのではないだろうか。

■介護における各ステージと支援サービス一覧



日本総研提供資料より作成

石田 遥太郎

日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門 シニアマネジャー

シンクタンクに勤務した後、2012年より医療福祉関連ベンチャーのスタートアップメンバーとして参画し、医療介護施設の開設及び運営のコンサルティングに従事。また管理部門の責任者として、経営管理全般（経営企画、財務、人事、システム等）を担当。2019年日本総合研究所に入社。リサーチ・コンサルティング部門にて、健康分野、医療介護分野における政策提言、調査研究、民間企業向けのコンサルティングに従事。