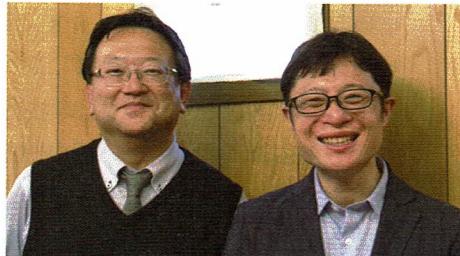


福祉制度の隙間を埋める場を提供 傾聴から始める伴走型支援

印 刷と情報に関する技術を活かして幅広い事業を展開する大日本印刷（本社：東京都新宿区、以下 DNP）は、全国各地に事業所と工場を配し36,542名^{*}の従業員（連結）を擁する東証プライム上場企業だ。「ダイバーシティ&インクルージョン（多様性と包摂）」を推進する同社は、介護離職の抑止に向けた仕事と介護の両立支援に注力。その取組の本質は、社員の本音を引き出し寄り添う支援だった。※2022年3月31日現在

取材協力 ▶ 豊嶋 裕之さん（左） ● 株式会社 DNPヒューマンサービス 相談センター キャリア相談室 キャリアコンサルタント
川内 潤さん（右） ● NPO法人となりのかいご 代表理事 社会福祉士・介護支援専門員・介護福祉士



川内 潤さん プロフィール

上智大学文学部社会福祉学科卒業。老人ホーム紹介事業、外資系コンサル会社、在宅・施設介護職員を経て、NPO法人「となりのかいご」を設立、代表理事に就任。企業で働くビジネスパーソンの介護相談に取り組んでいる。厚労省「令和2年度仕事と介護の両立支援カリキュラム事業」委員、「令和5年度中小企業育児・介護休業等推進支援事業」検討委員。著書に『もし明日、親が倒れても仕事を辞めずにすむ方法』（ポプラ社）、『親不孝介護 距離を取るからうまくいく』（日経BP・共著）など。

会社制度だけでは根本的解決にならない

仕事と介護の両立支援と聞いて、「介護休暇」や「時短勤務」など会社の制度の活用を思い浮かべる人は多いのではないだろうか。

DNPでは、法定より柔軟に利用ができる介護休業や時短勤務、介護などの場合に失効した年次有給休暇を最大40日取得できる「ライフサポート特別休暇」、遠距離介護などの通勤費を補助する「新幹線通勤補助」、育児や介護などで会社を退職した社員が希望により退職後5年以内で再雇用可能な「ジョブ・リターン制度」など、制度を充実させている。

しかし、同社の仕事と介護の両立支援を専門家としてサポートしているNPO法人となりのかいごの川内潤さんは、会社の制度利用は両立の「手段のひとつ」だと強調する。「優秀なビジネスマンほど、会社の制度を利用して介護に集中すると、完璧にならうとして精神的に追い詰められてしまう人が多い。そのままにしておくとメンタルが壊れてしまう方もいらっしゃるのです」と、川内さん。仕事と介護の両立て、いきなり企業の制度を勧めるのは早計。これには、寝耳に水という方が多いのではないだろうか。

社員が求めているのは「本音と不安の吐露」

会社の制度を利用する前にすべきこと。支援の本質は「社員の不安を聞き出すこと」だと川内さんはいう。

DNPの取り組む介護による離職防止策には、主に「セミナー」と「キャリア相談室（以下、相談室）」がある。前者では専門家が基本知識を講演し、後者では個別に相談ができる（図）。本社からほど近い場所にある相談室の外観は、一見すると個人の一戸建て住宅だ。実家の応接間のような落ち着いた空間（写真）で、社員と相談室の豊嶋さ



相談室では話しながら泣いてしまう人が多いため、ティッシュを常備。

図 大日本印刷の「仕事と介護の両立支援」の概要



ん、川内さんが対面で話をする。守秘義務が守られ安心できる環境で、無料で何度も相談ができ、必要であれば社員の家族も同席が可能だ。

環境は整っているが、「相談に来るまでのハードルは想像以上に高い」と豊嶋さん。プライベートな話だからと気軽に相談できない人がとても多いという。勇気を出して相談に来てくれた社員に豊嶋さんや川内さんが語りかけていくと、多くの人がそれまで1人で抱えていた介護への不安や悩みを、堰を切ったように話すという。

「実は、福祉制度のなかで、要介護者本人がいないところで家族がゆっくり自分の話を聞いてもらえる場所は、存在しないのです。介護する家族が悩みをもっているのに、聞いてくれる場所がなく、社会制度のなかで埋もれてしまっている」と、川内さんは相談室が社会制度の構造的な課題解決も担っていると強調する。

相談室の大きな役割は、介護に関する社員の不安を聞くこと。悩みを話していくうちに本人のもつ不安の正体が明らかになっていく。すると、どのような方法で仕事と介護を両立すれば良いかが見えてくる。その方法として、介護サービスや会社の制度利用などがあるのだ。

「自分がるべき」という固定観念からの解放

「相談室に来てくれた社員は、仕事を続けたいが目の前の介護をどうすればよいかわからない。自分の親だから自分で面倒を見なければという思いが強い人は多く、だからこそ1人で悩み、頑張っても終わりが見えず、精神的に追いつめられてしまう。介護サービスを使えば自分がすべてしなくても介護は行き届くこと、家族に負担をかけず親自身も楽になることなど、サービスを頼る重要性を川内さんが説明すると、社員の多くは安心します」(豊嶋さん)。自分の介護で家族の幸せが阻まれるのは、親も望んでいないはず。「介

護はすべて家族が行うもの」ではないのだ。

とはいえる、「地域包括支援センターが何をする場所か、ケアマネジャーなどの専門職と何をどう話せばよいかわからぬ」という方は少なくありません。介護で精神的に疲れ果てているときはとくに、苛立って専門職にあたってしまうことも。私は包括や専門職など、支援者との意思疎通をスムーズにする橋渡し役もしています」という川内さんは、介護サービスの利用法や、今後を想定した対応策などもアドバイスをしている。さらに、相談後に状況や経過を聞くフォローメールも欠かさない。そこで新たにまた悩みが見つかれば、再度相談室で話を聞き、対策と一緒に考える。相談者のニーズに寄り添う伴走型の支援だ。相談を受けた人の満足度はほぼ100%で、リピーターも多いという。

「介護前の相談」が悩みの深刻化を軽減

相談室の利用は年々増加している。豊嶋さんは、社員への案内メールやポスター掲示など、さまざまな方法で相談室を告知。利用者の口コミも拡がり、現在、毎月の相談枠は、東京（関東）の6枠、大阪の9枠がほぼ満員だ。そのほか、オンライン相談や、上記枠以外での相談希望者に川内さんが別途対応をしているという。

今後の課題は、介護前の相談室利用だ。「介護を1人で抱え込み精神的に追い詰められてしまうと、『今まで頑張ってきた自信』や、『まだ頑張れる』という思いが強く、他人を頼って負担を軽くするという考えに変えるのは難しい」と、川内さん。介護前に両立の方法を知っていれば、悩みが深くならずに済むため、今後は介護前の相談者を増やす施策を強化していくという。

企業が埋める社会制度の隙間。専門職と一緒にこのような支援を行う企業が、拡大していくことを願う。