仕事と介護の両立支援
両立支援パッケージ販売を通じて

SOMPOリスクマネジメント株式会社
医療・介護コンサルティング部

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

SOMPOホールディングスグループとSOMPOリスクマネジメント

会社概要

社　　名：SOMPOリスクマネジメント株式会社
（英文表記 Sompo Risk Management Inc.）

設立年月日：1997年11月19日

本社所在地：〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-24-1エステック情報ビル

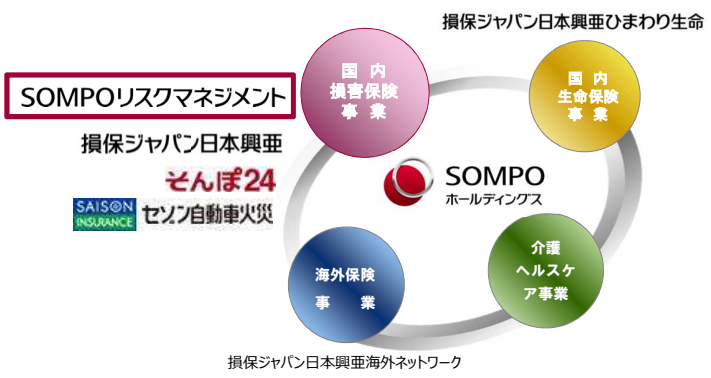
事業内容：リスクマネジメント事業／サイバーセキュリティ事業

拠　　点：東京・名古屋・大阪・福岡

従業員数：388名（2018.10..1月現在）

資本金：3,000万円

株　　主：SOMPOホールディングス株式会社（100%）



組織

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

医療・介護コンサルティング部

（１）安全・防災および環境保全ならびにリスクマネジメントに関する研究、調査、診断、情報処理、情報提供、助言およびコンサルティング業務
（２）健康、福祉、医療または介護に関する研究、調査、診断、情報処理、情報提供、コンサルティング業務およびこれらに必要な機器の開発
（３）高齢者福祉施設、 リハビリテーション機関・施設、 在宅介護サービス、 介護者の研修に関する業務
（４）前各項目に関する各種出版物の刊行およびセミナー開催等の業務等

医療機関・介護法人向けリスクマネジメントコンサルティング

医療機関・介護法人などへ組織の人間として入り、安全態勢整備のために指針・マニュアル・報告制度・委員会の整備をしつつ、リスクマネージャーを複数名育成し、リスクマネジメントし続けられる環境を築く。

⇒原則1年～1年半

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

リスクマネジメントの４つの柱の運用

組織安全体制

１．安全指針作成による体制の明確化

①安全の共通理念構築
②組織内安全役割
③ヒヤリハット・事故報告書整備によるリスクの洗い出し体制整備
④安全委員会整備
⑤安全教育体制

２．報告書分析による再発・予防策の立案
①事故報告書・ヒヤリハット報告書運用の理解
②ヒヤリハット報告書分析
③分析結果の対策の組織内フィードバック体制

個別安全体制

１．個別安全体制の整備

①ケアマネジメントとリスクマネジメントの連動
②転倒リスクアセスメント
③誤嚥リスクアセスメント
④アセスメントとケアプラン

２．記録体制整備
①利用者状況の記録
②担当者会議録の整備
③各種チェックシート整備
等

事故対応体制

１．事故対応指針整備

①事故発生時マニュアル
②シュミレーションによる対応訓練
③所轄消防署との連携

２．介護事故以外の事故対応マニュアル整備
①暴力
②送迎
③虐待
④食中毒・感染
⑤災害　等

３．事故報告書分析による再発防止策立案　等

苦情クレーム体制

１．苦情対応指針整備

①現場職員の苦情対応の役割明確化
②苦情対応委員会整備
③苦情・クレーム報告書整備
④報告書のフィードバック体制整備

２．苦情・クレーム予防体制
①インフォームドコンセント資料の作成
②同意書の整備　等

各々書類および教育にて整備

↓

教育・整備・現場との整合性を内部監査にて評価

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

介護・福祉施設への展望

徹底的な「介護・福祉のプロ集団の養成」

たとえ事故が発生しても施設の過失にならないこと

※ハイリスクの高齢者が顧客である

・しっかりとした知識を基盤にして、のびのびと業務ができ、明日の日本を支える職業として尊敬される職場になること

⇒泉の個人の人生目標

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

Innovation for Wellbeing
SOMPOリスクマネジメント

介護保険の変遷・裏側から見たもの

仕事と介護の両立お助けサービス

「Zero Resign」

（ゼロ リザイン）

離職防止に特化したものが必要！

SOMPOリスクマネジメント株式会社

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

仕事と介護両立お助けサービス「Zero Resign」の３つの特徴

従業員実態調査

- 従業員の皆さまを対象としたアンケートを実施します。
- WEB形式のアンケートのため、パソコン、スマートフォンや携帯電話から、いつでもどこでも回答できます。
- 介護離職防止支援助成金申請に必要な「仕事と介護の両立実態把握アンケート」の項目を網羅しているため、助成金の取得にもつながります。※1
- グラフ化した分かりやすい結果レポートで、従業員の皆さまのお悩みの傾向を分析できます。

※1 厚生労働省HP「仕事と介護の両立支援」サイト参照

年代別、役職別、男女別の傾向値
職場ではコミュニケーションは取れていますか？
会社の制度や支援策は、ちゃんと理解されていますか？

Point せっかく制度が充実していても、きちんと周知して従業員一人ひとりが理解できるように落とし込まなければ、意味がありません。
実態調査の結果にもとづき、企業制度の整備見直しや、支援策の周知方法の検討に役立てていただけます。

セミナーの実施

- 従業員の家族の介護と仕事の両立に備えて、今から準備すべきことを徹底解説します。
- セミナー受講者向けに、介護に関する分かりやすい副読本を配布します。
- 従業員向けと、管理職向けの２つのセミナーを用意しており、それぞれの立場で必要な対応をお伝えします。
- 家族の介護に備えて、高齢者疑似体験や、もの忘れチェック等のオプションメニューも用意しています。

階層別のセミナー
- 従業員向けセミナー
- 管理職向けセミナー

＋

セミナーオプションメニュー
- 高齢者疑似体験
- もの忘れチェック

セミナー受講者からこんな声が寄せられています
- 「介護保険制度の基本的なことも知らなかったので、良い機会になりました」
- 「事前準備の必要性を再認識しました」
- 「介護は身内がするものと思っていましたが、サービスを利用したほうが良いことがわかりました」
- 「職場環境の中で介護をしていく必要があります。個人だけの問題ではないと思いました」

Point 介護保険制度や会社の制度をすべて理解している従業員は多くはありません。いざ介護が必要になってからでは手遅れということもあります。
従業員一人ひとりが、将来の介護に備えて、必要な知識を習得し、適切な準備を整えておくことが重要です。

２つの相談窓口

- 簡単で一般的な相談には「クイック相談窓口」、具体的な介護と仕事の両立のお悩みには「じっくり相談窓口」と、状況に応じて２つの窓口を利用していただけます。
- 「じっくり相談窓口」を担う「産業ソーシャルワーカー（OSW）」※2は、公的介護保険制度や保険外サービス、企業の人事制度や支援策まで幅広く知識を持つ社会福祉の専門家です。従業員の個々の相談に、問題解決までお手伝いします。
- 「じっくり相談窓口」は、最大３回の電話個別相談で、課題の把握から解決のためのプラン提示、実施後のフォローアップまで、徹底的にサポートします。

まずは専用ダイヤルにお電話ください！

クイック 相談窓口
24時間365日受付
看護師が対応します

じっくり 相談窓口
要予約で、1回60分 最大3回までの個別相談
専門家「産業ソーシャルワーカー（OSW）」※2が対応します

（注）相談を受け付けた従業員の氏名は、企業には通知されません。
会社や職場への影響を気にせず、お気軽に相談していただけます。

内容・状況に応じた2つの相談窓口

1回目 お悩みを聞いて一緒に進め方を決めます
2回目 課題解決のためにプランを提示します
3回目 プランの実行の状況を確認して追加アドバイスを行います

※2 産業ソーシャルワーカー（OSW）とは？
要介護者の課題だけでなく、従業員の方々が抱える課題を総合的に把握・課題解決を図ることができる高い専門性を持った社会福祉士などの資格取得者です。
契約企業の社内制度や規程を踏まえた相談対応により、従業員の「働きにくさ」を解決し、介護による負担や不安の軽減ができ、離職防止につながります。

「このサービスを使えばよかったんだ」「ケアマネージャーにこんな風に希望を伝えてみよう」等、従業員の皆さんの具体的な次の行動につなげることで、一緒に課題を解決していきます。

こんなお悩みに答えます

クイック 相談窓口
- その場で、介護について簡単に聞きたい
- 今こんな状況で困っている
- どこに問い合わせて良いか分からない

じっくり 相談窓口
- 現状を具体的に解決したい
- 職場の理解が得られず困っている
- ケアプランが本当に最適か分からない

（注）相談を受け付けた従業員の氏名は、企業には通知されません。
会社や職場への影響を気にせず、お気軽に相談していただけます。

営業先の企業から受ける離職防止への認識

- 介護の為に離職した職員はいないからうちは不要
- 従業員の家族にまで会社が手当てをしなくてはならないのか
- そのうちにやらなくてはならないと思うが、今は女性活躍推進を優先してやらなくてはならない
- 必要とは思うが予算がない
- 何をすべきか全くわからない状態であり、その状態で予算を取れない
- 海外赴任も、全国移動もあるが、離職予防の為にいろんな手当を考えるとうちは成り立たなくなる
- 寝た子を起すようなこと
- 介護のことは会社としてまったくわからない状況
- 十分に制度を整えている

組合があれば改善は考えられるが・・・

離職への認識がない

必要性を感じても手を付けられない

あえて手を出さない

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

1.　従業員実態調査

従業員実態調査

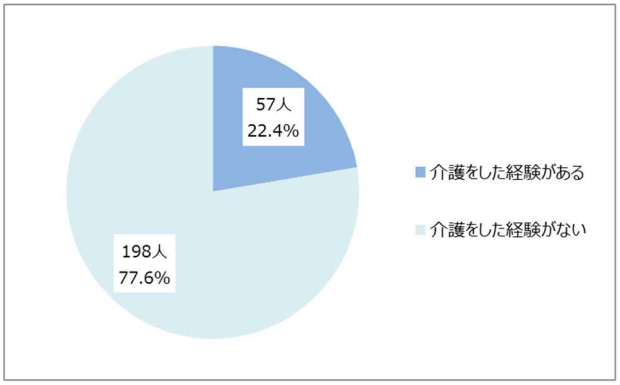
- 従業員の皆さまを対象としたアンケートを実施します。
- ＷＥＢ形式のアンケートのため、パソコン、スマートフォンや携帯電話から、いつでもどこでも回答できます。
- 介護離職防止支援助成金申請に必要な「仕事と介護の両立実態把握アンケート」の項目を網羅しているため、助成金の取得にもつながります。
- グラフ化した分かりやすい結果レポートで、従業員の皆さまのお悩みの傾向を分析できます。

※厚生労働省ＨＰ「仕事と介護の両立支援」サイト参照

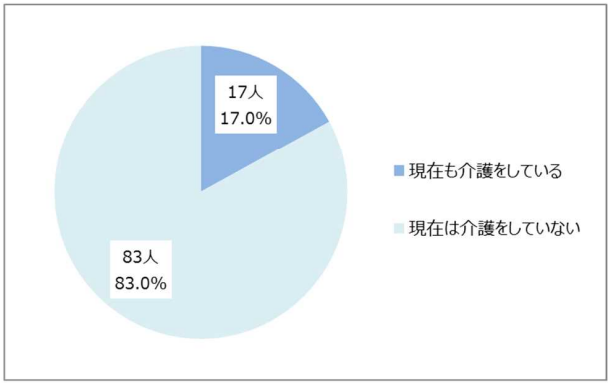
© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

実態調査データ

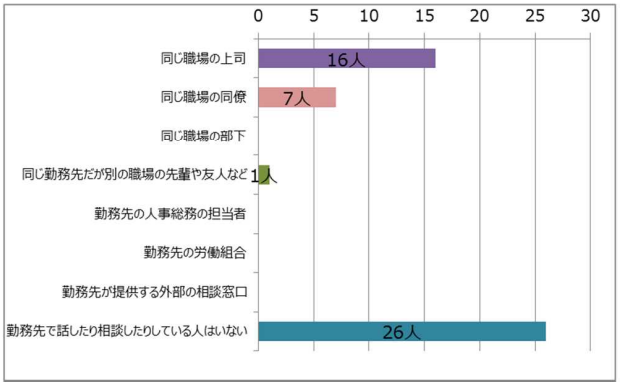
Ｑ１　あなたは介護をした経験がありますか。【○は一つ】



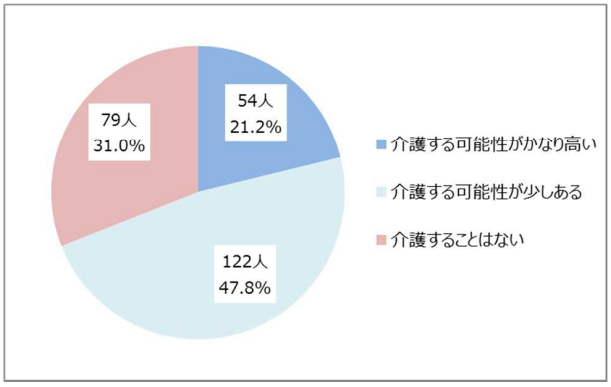
Ｑ２　あなたは現在も介護をしていますか。【○は一つ】
【Q1で「1.介護をした経験がある」と回答した方】



Ｑ３　あなたは、ご自分が介護にかかわっていることを、勤務先の方に話したり相談したりしていますか。
【○は一つ】　【Q2で「1. 現在も介護をしている」と回答した方】



Ｑ４　あなたは今後5年間のうちに、ご家族・親族を介護する可能性はありますか。【○は一つ】
【Q1で「2. 介護を経験したことがない」もしくはQ2で「2. 現在は介護をしていない」と回答した方】



「介護をする可能性」に驚く企業も多い

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

2.セミナーの実施

セミナーの特徴

- 従業員の仕事と介護の両立に備えて、今から準備すべきことを徹底解説します。
- セミナー受講者向けに、介護に関する分かりやすい副読本を配布します。
- 従業員向けと、管理職向けの２つのセミナーを用意しており、それぞれの立場で必要な対応をお伝えします。
- 家族の介護に備えて、高齢者疑似体験や、もの忘れチェック等のオプションメニューも用意しています。

階層別のセミナー	
従業員向けセミナー	まず聞いていただきたい内容です。介護が始まるその時までに準備しておくべきこと等について解説します。
管理職向けセミナー	従業員セミナーを踏まえ、管理職として特に知っておくべきことを解説します

＋

オプションメニュー
高齢者疑似体験
もの忘れチェック

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

離職防止セミナー

・セミナーの中心は「介護」のセミナーではなく

「離職防止」に特化した内容

⇒対象は20代の職員から～

企業側は「介護のセミナー」と告知していることが多い

介護のセミナー実施と認識されると、受講者率が激減する会社も。

そもそも会社側も危機感や認識が薄い

＜内容のポイント＞

①人生100年時代では介護は「子育て」よりも可能性があること

②介護は「ある日突然降りかかってくること」

③親がしっかりしているうちに確認しておくこと

④仕事を辞めて介護をする時代ではない

介護はプロの時代、家族の介護は「愛情」が一番

⑤職場で介護離職者が出ることは「上司」としてのスキルに課題があるとする時代に向かっている

セミナーで相談窓口の重要性を教育

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

セミナーアンケート結果（抜粋）

＜全般的感想＞

- 全職員にきいていただきたいセミナーでした。特にリーダー職等上司に。
- 今後確実に深刻化していく問題なので組合としても大きく取り上げていってほしい
- ぜひリーダーに聞いていただきたい内容でした。参加が少なく残念です。
- 支援の求め方が分かって良かったです。ありがとうございました。
- 大変ためになりました。
- これを機に、当社の介護制度をきちんと調べておこうと思います。考え方が変わりました。ありがとうございます。

＜その他＞

- 人員数、業務量で休みづらい。
- キャリアトラスファーのように介護で実働できる環境整備をして欲しい。
  上司に相談したが、そのような事例はないので辞めるしかないと言われました。
- 人員不足です。
- 介護の人がもっと増えれば全体が介護問題を意識すると思う。そもそも介護に興味がないのが問題。
- 介護休暇期間中でも無給ではなく一部でも有給にして欲しい。

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

3．２つの相談窓口

２つの相談窓口

簡単で一般的な相談には「**クイック相談窓口**」、具体的な介護と仕事の両立のお悩みには「**じっくり相談窓口**」と、状況に応じて２つの窓口を利用していただけます。

簡単で一般的なご相談

24時間365日受付

クイック 相談窓口

看護師が対応します

具体的な介護と仕事の両立のお悩み

1回60分最大3回までの個別相談（※要予約）

じっくり 相談窓口

専門家「産業ソーシャルワーカー（OSW※）」が対応します

※産業ソーシャルワーカー（ＯＳＷ）：
一般的なケアマネージャーによる相談窓口と異なり、公的介護保険制度や保険外サービスの相談、企業の人事制度や支援策まで、幅広い知識を持つ業界で唯一の社会福祉の専門家です。

1回目 お悩みを聞いて一緒に進め方を決めます

2回目 課題解決のためのプランを提示します

3回目 プランの実行の状況を確認して追加アドバイスを行います

最大３回の電話個別相談で、課題の設定からプランの提示、実施後のフォローアップまで、徹底的にサポートします。

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

相談窓口対応者

現在、企業は相談窓口設置に動いているが・・・

1．社内相談窓口・・・人事・労務担当者、ダイバーシティ担当者等
⇒相談件数が少ない
※人事に相談できる勇気があるか?社内とはいえ人事の敷居は高い

2．社外相談窓口・・・看護師・ケアマネジャー・介護コンシェルジュ・産業ケアマネ等
⇒「介護申請していない」「介護になるかどうかわからない」
そもそも急病などの場合、状況を把握していない状態で相談が可能か?
どこまでの相談が可能か?
ケアプランが両立できないプランだ、家族に障害者、癌の夫を抱えている等々、個別の事情を踏まえての支援が可能か?

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

産業ソーシャルワーカーとは（OSW）

○産業ソーシャルワーカーは、企業・団体などにおいて課題を抱えた従業員を対象に支援を行う専門職。
主に、相談対応・支援の経験が豊富な社会福祉士、精神保健福祉士の有資格者。介護相談に加え、従業員の就業継続支援、家族の支援まで行えるケアマネジャー（介護支援専門員）、看護師等も含む。

○産業ソーシャルワーカーによる相談サービスの特長

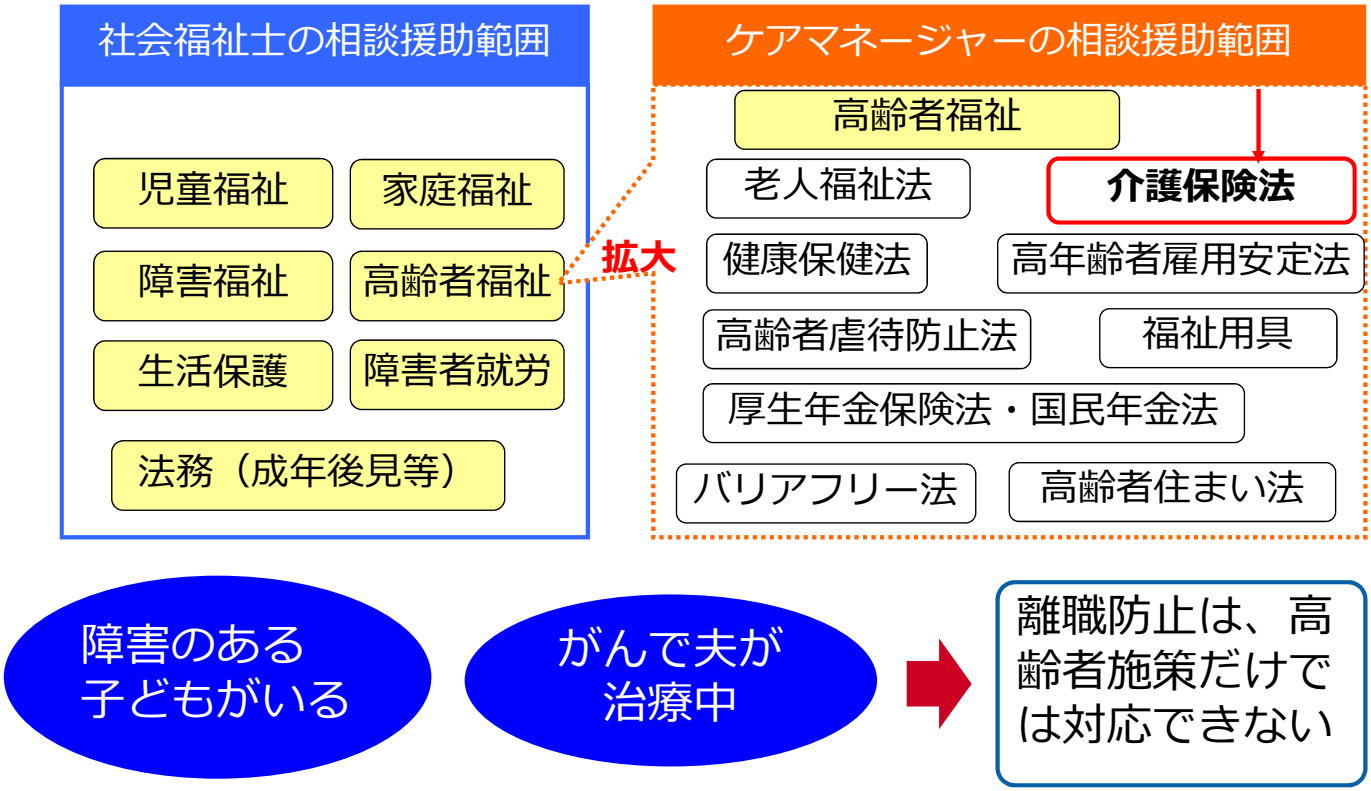
1．単なる「相談」ではなく、課題解決を図り、従業員自身の対応力向上を支援。
要介護者の状態だけでなく、介護者である従業員やその家族の状況などにより介護に関する課題は多様であり**ケースバイケースで課題解決を図っていく必要がある**。産業ソーシャルワーカーは、介護サービスに関する情報提供や、相談者の悩みを傾聴するだけでなく、従業員が抱える**課題の解決を目指して従業員とともにプランを策定**・プランの実現を支援し、従業員が安心して仕事、生活ができる環境づくりをはかる。
また、将来的な状況変化に従業員自身が対応できるよう、支援を通じて、介護に関する知識や課題に対する考え方などについても助言を行い、課題対応力の向上に結びつける。

2．「介護」の課題だけでなく、従業員の抱える課題に総合的に対応。
従業員は、介護に直面して、様々な課題を抱える可能性がある。親族が要介護状態になる精神的なショックは大きく、家族を介護する人は、うつ病を発症する割合が高いとも言われている。介護を巡って家族、兄弟、親戚などとの関係が危機に陥ることもある。また、介護に加えて育児など**複数の課題に直面する家族も多い。**
産業ソーシャルワーカーは、介護だけでなく、従業員を取り巻く様々な課題を発見、総合的に把握し、複合的な課題を解決する支援を行う。

3．職場の上長、同僚など周囲との関係構築についても支援。
企業にとって、従業員の介護を支援する最大のメリットは、従業員が**介護の悩みや課題を克服し、仕事との両立を果たし、成果を発揮し続ける環境の実現**にある。従業員が仕事を続けていく上での困難を感じたり、離職せざるを得なくなるのは、職場の上長、同僚の理解・共感を得られず、支援を受けられない影響が大きい。産業ソーシャルワーカーは、職場の上長、同僚との関係も重要な課題と捉え、介護の課題を抱える従業員が、上長、同僚にどのように自分の課題を相談し、周囲の理解、支援を引き出すのが良いかなどについても助言を行い、介護と仕事の両立に向けた支援を行う。

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

社会福祉士とケアマネージャーの業務範囲



© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

OSWの相談窓口の在り方

1．電話相談にこだわる

・・・企業からは面談にて相談を求められる

①都合が合えば夜でも相談可能

②OSWは女性が多い

③その場で回答するのを前提としていない

④日本全国の相談に対応⇒コストに反映

2．1人3回の相談にこだわる

・・・企業からは1回でいいのでは、3回で収まらないのでは？

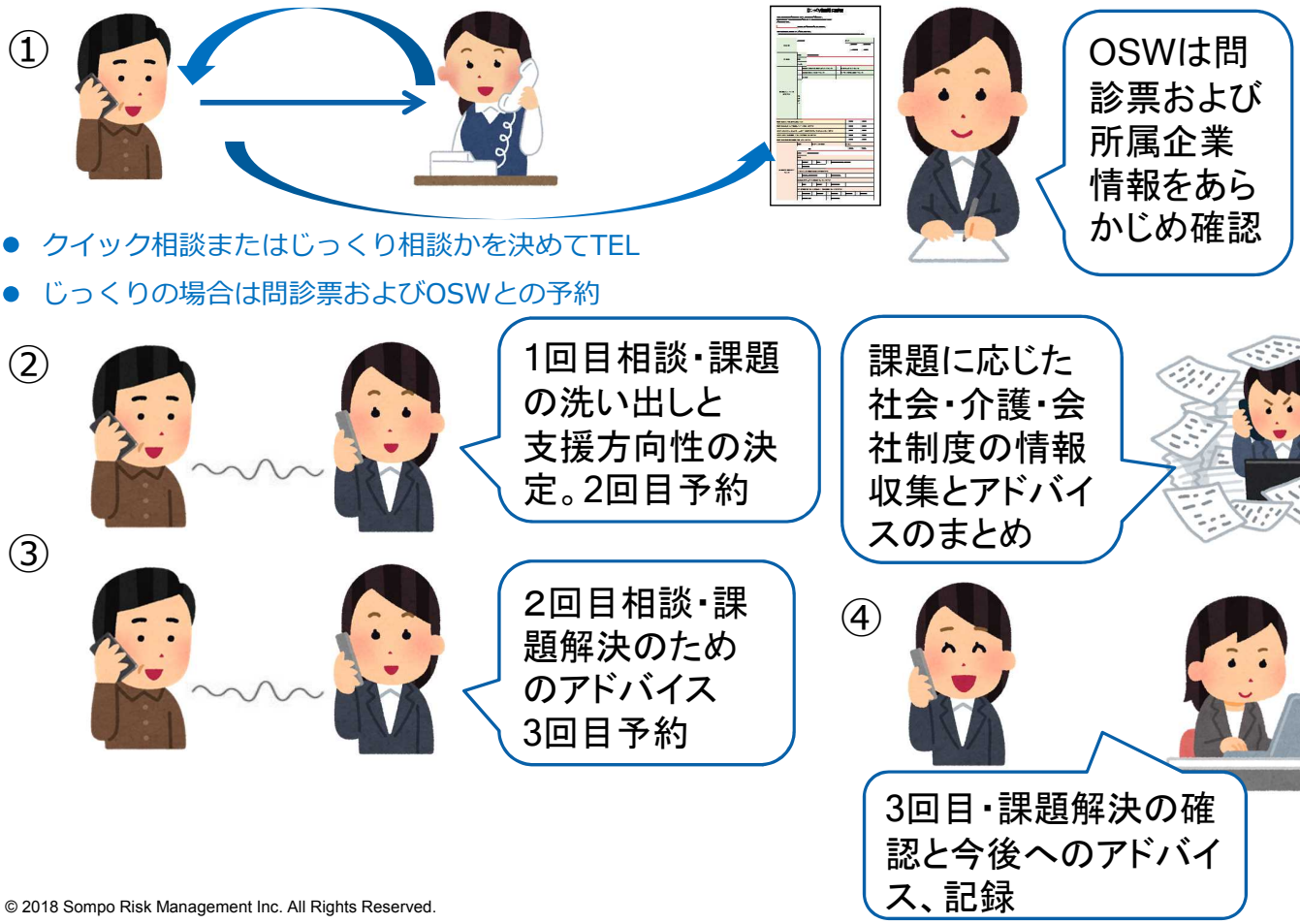
①メンタルの様な個人の問題ではなく、周辺の支援が目的であり情報・課題整理・支援の流れが必要

②緊急の場合は、適時相談できる、3回以上のコスト負担は企業が厳しい

課題
個別OSWの質の担保

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

相談体制の仕組み



- クイック相談またはじっくり相談かを決めてTEL
- じっくりの場合は問診票およびOSWとの予約

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

相談記録にOSWの到達目標を明記

※原則相談記録は、雇用された企業に対し提出しない。

1．**フェイスシート**：相談時間を有効に使用するために一定の情報をあらかじめ得ておく（相談者・相談元情報等）

2．**1回目相談記録：相談者の課題を浮き彫りにし、現時点でできるフォローを実施すると共に2回目に支援すべき項目の洗い出し**

・相談者の客観的な介護と労働の状況を傾聴した（必要に応じて質問し確認した）
・相談者の抱えている課題について整理し、相談者と共に課題を確認し、共有した
・具体的な情報提供をした（制度やサービスの内容や手続き方法などの説明、相談機関等の紹介）
・2回目の相談（3回目は終結）に向けての方針（計画・スケジュール等）を確認した
・本件は、緊急対応もしくは1週間以内に対応の必要はない※ある場合は企業の方針に従う

3．**２回目相談記録：初回相談情報から課題解決に具体的に動けるように情報提供および支援**

・初回の相談を踏まえて、相談者と共に課題を解決し、同意を得た
・具体的な情報提供をした（制度やサービスの内容や手続きの方法などの説明、相談機関等）
・具体的な行動計画について提示した
・3回目の相談に向けて、相談者が取り組む行動内容等を確認して、同意を得た
・本件は、緊急対応もしくは1週間以内の対応の必要はない※ある場合は企業の方針に従う

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

相談記録（OSW）に目標を明記

４．**３回目相談記録：3回の相談により、相談者の課題が少なくとも相談者の実感として、解決の方向に動いていることが最終確認できる**

・2回目の相談を踏まえて、相談者の実行状況の確認をした
・新たな課題がある場合、対応方法（相談先の確認）について助言をした
・3回目の相談が集結であることを伝え、同意を得た

SRCスーパーバイザーによる都度相談状況の確認⇒3回終了しないうちに！

相談が危機的状況にあると判断される場合、スーパーバイザーから企業へのフィードバック（あくまでも個人情報保護を原則とする）
・・・全社的に管理職への声かけをしてもらう等の対応もあり。

信頼関係の確立

企業にフィードバックするのは、クイック・じっくり相談内容の概要のみ
※半年ないし1年の状況で、**企業の支援体制整備・改定へのアドバイス**も添える

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

課　題

１．有料である
・・・たかが相談にこんなにお金はかけられない
無料の相談がたくさんあるのに！
➡ 個別の相談体制の重要性をいかに理解させていくか？

２．必要性の理解がない
実態調査を無料で提供し、現実の理解をしてもらう
➡ 実態調査すら不要と言われると・・・・

３．OSWの確保と質の担保
収入がないと育成ができない。期間が空くと辞めてしまう。
社会福祉士の仕事だけは相談員になれない。
➡ 離職防止ができたというモチベーションをどうもたせるか

一番の課題は社会全体が今の介護の理解がないこと

© 2018 Sompo Risk Management Inc. All Rights Reserved.

Innovation for Wellbeing

SOMPOリスクマネジメント