

資-8 介護に関する相談を受けた場合②

～相談時の対話例編～

職場マネジメントにおけるポイント

介護に関する社内制度について事前に周知しましょう

- 介護に直面する前の従業員に、幅広く介護に関する社内制度について周知しておきましょう。介護について早めに知らせてもらうことで、介護休業や介護休暇等の取得の働きかけや、両立支援制度の利用の代わりに、柔軟な働き方で調整する等により、介護による離職を防ぐことができます。
- 特に、従業員が40歳になるタイミングで、介護に関する社内制度や申出先、介護休業給付についての情報提供に加え、可能な範囲で介護保険制度についても説明し、介護の備えを意識してもらいましょう。

社内体制の整備を進めておきましょう

- いつ制度対象者が生じても業務に支障がないよう、職場マネジメントにより体制を準備しておくことが必要です。
- 業務の棚卸しにより、各業務の必要性等を見直して、職場全体の業務のスリム化を図りましょう。

相談・調整期

対話例

あの～お伝えしたいことが…
実は父親の介護をすることになりました…

制度対象者



管理職 (上司)

相談してくれてありがとうございます。差し支えない範囲で、もう少し事情を詳しく聞かせてほしいです。「仕事と介護の両立支援面談シート」を使って、今の状況を確認しましょう。

最近、父親が自宅で転倒し、骨折してしまって…近く退院が決まり、自宅で介護することになってしまって…

制度対象者



管理職 (上司)

お父様のこと心配ですね。状況を踏まえて当面の働き方について、相談しましょう。まず、業務面で配慮すべきことや、それ以外で気になる点はありますか？



管理職 (上司)

また、介護保険サービスの利用を検討されていますか？もし、これから利用をするなら、まずは、お父様のお住いの近くの地域包括支援センターに相談されるといいですよ。介護の専門家が介護保険サービス等の助言をくれたり、手続きも手伝ってもらえます。

介護の相談を受けたら…

- プライバシーに配慮しながら、丁寧に話しましょう。
- 従業員の話に耳を傾け、共感を示しながら、本人が抱えている不安を和らげ、課題を聞き取りましょう。

介護の状況や当面の課題・当面の働き方の希望等を確認し、話し合います

- 「仕事と介護の両立支援面談シート」(初回面談)を活用し、現在の介護の状況や業務上の課題、当面の働き方の希望を確認し、職場でできることについて話し合いをしましょう。
- 特に業務の引継ぎなどで配慮してほしいことや、職場への周知等で気にならないか、プライバシーにも配慮しながら、本人の希望を聴き出しましょう。

介護保険サービスの利用を促しましょう

- 介護対象者の状態に応じて、介護保険サービスの利用状況について確認します。
- 介護保険サービスの利用については、地域包括支援センターに相談するよう促してください。

介護に関して利用可能な制度等の説明を行います

- 介護休業や介護休暇等の両立支援制度、介護休業給付(介護休業取得の場合)についてを説明し、本人の意向を確認しましょう(人事・総務担当者から説明してもかまいません)。
- 「介護対象者は本人とどのような家族関係にあるか、要介護の状態はどの程度か」によって、制度の対象となるか否かが判断されますので、本人に確認しながら、説明を行いましょう。

介護保険サービスの利用手続きがまだなので、進めてみます。介護保険サービスの利用ができるまで、どうしたらいいでしょうか？
仕事のことが心配で…



しばらくの間、優先順位の低い業務は保留にするなど、「当面のプラン」に取組内容を書き出しましょう。周囲の従業員に、協力を求めているのはいかがですか？また、事情を伝える範囲は、どこまでなら大丈夫ですか？



当社には介護休業や介護休暇等の両立支援制度があります。また、介護休業を取得する場合には、雇用保険から給付金もあります。手続きや制度の詳細については、人事・総務担当者に確認してください。

「当面のプラン」を作成します

- 面談で確認した内容に沿って、本人向けに「当面のプラン」を作成しましょう。
- 「当面のプラン」を活用して、当面の業務の見直し（業務の棚卸や引継ぎ、保留、廃止等）を行い、復帰までの対応や働き方等について、計画を立てましょう。
- プライバシーに配慮しながら、本人と確認した範囲内で周囲の従業員に協力を呼びかけ、お互い様の意識の醸成を図りましょう。

人事・総務担当者からの支援を促します

- 人事・総務担当者は、介護休業や介護休暇等の両立支援制度、介護休業給付の仕組み、介護保険制度の説明をします。
※有期雇用労働者が介護休業等の対象となるかは、人事・総務担当者へ相談してください。
- また、必要に応じ、「両立支援対応モデル」に即した取組のためのツールの提供を行いましょう。

介護休業を利用する場合

対話例

介護保険サービスの利用ができるまでの間、私が介護を担います。そのため、しばらく介護休業を利用したいのですが、いかがでしょうか？



介護休業を取得するには、人事・総務担当者に所定の様式に希望を記入の上申し出てください。



休業までの間に、「仕事と介護の両立支援面談シート」で状況を整理しましょう。また、「当面のプラン」で、業務の引継ぎや休業中の対応について取り決めましょう。

対話例

お元気ですか？お父様の具合はいかがですか？休業中の業務の状況についてお伝えしますね…
介護保険サービスの利用の目途はつきましたか？落ち着いたら、復職に向けて働き方やご希望について相談しましょう。



お気遣いありがとうございます。職場のことを知ることでできてとても助かります。後日、ケアマネジャーの方とケアプランについて相談する予定です。また相談させてください。



介護休業の申出を受けます

- 介護休業の利用の申出を受けた場合、人事・総務担当者に報告し、希望に応じた休業ができるよう対応してください。

介護休業に関する情報や、休業中の連絡先、休業中の業務の引き継ぎ等について確認します

- 「仕事と介護の両立支援面談シート」・「当面のプラン」を活用し、休業に向けた準備について話し合いましょう。

介護休業取扱通知書の内容を説明します

- 人事・総務担当者から、休業期間、休業中の賃金等の取扱い、休業後の労働条件等について記載した取扱通知書を受け取り、制度対象者に説明してください。

介護休業中も会社や職場の状況等について必要な情報提供を行います

- 本人と定期的に連絡を取り、双方の状況を把握し、制度対象者に対して復職に向けた準備を促すとともに、職場側も本人の復職に備えましょう

復職に向けて、就労条件や担当業務について確認します

- 本人が休業前と同じ職場に復職する場合、復職後の働き方について確認をして、仕事と介護の両立に対する不安を解消するようにします。
- 勤務時間帯や時間外勤務など、これまでと同じ働き方ができるかどうか確認し、周囲の労働者に対しても説明を行うことが重要です。
- 復職にあたって、短時間勤務や所定外労働の制限等の利用希望を把握した場合、所定の期限までに手続きをするよう説明します。

両立体制構築期

対話例



お父様の具合はいかがでしょう？
うか？お変わりないですか？

おかげさまで何とか介護サービスも受けることができ、普段の生活が安定してきました。来月から介護をしながら、仕事に復帰したいのですが、どのようにすればいいですか？



制度対象者

分かりました。介護を続けながら復職をご希望ですね。では、「仕事と介護の両立支援面談シート」で改めて状況を整理し、原職復帰を前提に、今後の働き方や配慮すべきこと等を確認しましょう。
また、「介護支援プラン」で仕事と介護の両立を図る上で、取り組むべきことを相談しましょう。



管理職（上司）

今後の働き方について確認します

- 「仕事と介護の両立支援面談シート」（プラン策定面談）を活用し、本人がケアプランをもとに作成した「仕事と介護の両立計画」を参照しながら、本人の今後の働き方について制度利用の意向や働き方の希望、配慮が必要なこと等を確認しましょう。
- 本人が制度利用を希望する場合は、具体的に希望期間と時期の確認をします。

「介護支援プラン」を作成します

- 面談で確認した内容に沿って、本人向けに「介護支援プラン」を作成しましょう。
- 「介護支援プラン」を活用して、業務の棚卸や引継ぎの計画、そして休業中の情報提供、復帰後の働き方等について、計画を立てましょう。
- プライバシーに配慮しながら、本人と確認した範囲内で周囲の従業員に協力を呼びかけ、フォローができる体制を整えましょう。

■ 職場マネジメントにおけるポイント

代替要員の確保を進めましょう

- 休業までの間に、代替要員に業務の引き継ぎを行います。社内で代替要員を確保することが難しく、休業期間に限って社外から確保する場合には、制度対象者が介護休業に入る少し前の段階で職場に来てもらうと引継ぎがスムーズに行えます。
- 社外から代替要員を確保する場合は、制度対象者が職場に復帰した際の雇用をどうするか、方針を明確にしておくことに留意しましょう。

周囲の従業員への配慮や業務代替手当等の措置を検討しましょう

- 代替要員を確保せずに業務を見直し、周囲の従業員が介護休業取得者の業務をカバーする場合、周囲の従業員に対して、業務の偏りが生じていないかを確認し、必要に応じて業務分担の調整を行いましょう。
- 業務を見直す場合には、業務の一部の休止・廃止や手順・工程の見直し等による効率化、業務量の減少、マニュアル等の作成による業務、作業手順の標準化等の取り組みを行いましょう。
- 業務を代替する従業員の不満を軽減し、制度利用者が気おくれすることなく介護休業を取得するために、業務負担に応じて、業務代替手当や特別賞与等を支給することもよいでしょう。会社の方針として業務代替手当等の措置を制度化して進めることも検討してみましょう。

介護両立支援制度を整備する

家族の介護を行う従業員が、仕事と介護の両立を図るためには、柔軟な社内制度を設けることが有効です。介護休業や介護休暇、所定外労働・時間外労働・深夜労働の制限だけでなく、次のような両立支援制度を構築することを検討してください。

- 短時間勤務制度（1日の所定労働時間を短縮する制度）
- フレックスタイム制度（労働者が日々の始業・終業時刻や労働時間を自由に決められる制度）
- 時差出勤制度（始業時刻・終業時刻の繰り上げまたは繰り下げの制度）
- 介護サービスの費用助成（介護サービスの費用を全部または一部を企業が負担する制度）
- 在宅勤務制度（情報通信技術（ICT）等を活用して、在宅でテレワークができる制度）
- 法を上回る介護休暇（年次有給休暇とは別の有給休暇で、時間単位で取得できる制度）等

両立期

対話例



管理職（上司）

仕事と介護の両立はできていますか？

はい。ありがとうございます。
時折、父の病院への付き添いで休暇をとることもあります。
みなさんのご協力のおかげで、今のところは、業務の進捗は順調です。



制度対象者



管理職（上司）

もし、ご家族の状況が変化したり、あなたの体調が悪くなった場合、働き方を見直すことや配慮してほしいことがあれば、ぜひ相談しましょう。

状況の変化に応じた対応について確認します

- 本人から、介護の状況の変化や業務上で困っていることや配慮してほしいこと等を聞き、対応について話し合います。
- 両立体制構築期に作成した「介護支援プラン」は、必要に応じて見直しを行いましょう。
- また、周囲の従業員に対して、業務の偏りが生じていないかを確認し、必要に応じて業務分担の調整を行います。

■ 職場マネジメントにおけるポイント

職場復帰後の働き方も工夫しましょう

- 業務の見える化により、担当者以外の従業員も業務の進行状況が分かるようにすることで、介護休業からの復帰後、状況の変化により急に休む必要がある際に業務に支障を生じさせないようにします。
- ジョブシェアリング・ペア制で、ある業務を2人もしくは複数の従業員で担当することにより、業務に支障を生じさせることがなくなり、また複数の人で業務を行うことで仕事を属人的にすることなく効率化を図ることも期待できます。

テレワークを活用する場合は、介護保険サービスを利用しましょう

- 介護をする従業員が能力を発揮するために、可能であれば、会社の方針に従って、テレワークの活用や短時間勤務制度の柔軟化を図りましょう。
- しかし、在宅中に家族の介護をしながら、仕事をすることは大変困難です。在宅でテレワークを行う場合は、デイサービスなどの介護保険サービスを利用して、介護から離れ、仕事に集中できる環境を作りましょう。

介護両立支援制度を整備する

プライバシーへの配慮

家族の介護を行っている、または直面していることを職場で明らかにしたくない等の事情を抱える従業員に対して、プライバシーの配慮が必要です。従業員から意向を確認し、家族の介護に関する情報が適切に管理されるように、その意向を踏まえ、社内での情報共有の範囲を最小限にすることを心がけてください。なお、本人の意向に沿えない場合には、従業員にその理由を説明するなどの対応をしてください。

転勤に対する配慮

家族の介護を行う従業員に対し、就業場所の変更を伴う配置の変更を行うことにより、介護が困難となる場合は、その従業員の介護の状況に配慮しなければなりません。

不利益取扱いの禁止

介護休業などの制度の申出や取得を理由として、解雇などの不利益取扱いをしてはいけません。

介護休業等に関するハラスメント防止措置

介護休業などの制度の申出や利用に対する言動により、従業員の就業環境が害されないよう、従業員からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、その他の雇用管理上必要な措置を講じなければなりません。

本ツールは、厚生労働省ホームページからダウンロードできます。

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 雇用環境・均等 > 仕事と介護の両立 ～介護離職を防ぐために～