

**三井住友海上へエス・エム・エスの「介護相談窓口サービス」導入、利用が好調
介護のよろず相談役のケアマネが、一人で抱えやすい従業員の悩みを解決
～仕事と介護の両立体制構築に向け、相談窓口がセカンドオピニオンの役割を果たした好事例も～**

株式会社エス・エム・エス（本社：東京都港区、代表取締役社長：後藤夏樹、東証プライム、以下「当社」）は、介護離職を防ぐ「仕事と介護の両立支援サービス 安心介護 for biz」（URL：https://i.ansinkaigo.jp/redirect_links/1855）の一環として、ケアマネジャーによる介護相談窓口サービスを提供しています。

本サービスは2024年9月より三井住友海上火災保険株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：船曳真一郎、以下「三井住友海上火災保険」）に導入され、順調に社内利用が進み、この度一定の成果が出ていることから好事例についてお知らせします。なお、「仕事と介護の両立支援サービス 安心介護 for biz」は2023年9月の正式提供開始以来、大手企業を中心に60社超に導入され、仕事と介護の両立ニーズの高まりとともに、好調に導入社数を伸ばしています。

**三井住友海上へエス・エム・エスの「介護相談窓口サービス」導入、利用が好調
介護のよろず相談役のケアマネが、一人で抱えやすい従業員の悩みを解決
～仕事と介護の両立体制構築に向け、相談窓口がセカンドオピニオンの役割を果たした好事例も～**

MS&AD

三井住友海上



■ 社会背景

少子高齢化が進行する中で、介護の需要は増加し続けています。総務省の調査によると、働きながら介護をしている人（いわゆるビジネスケアラー）は365万人、介護離職数は年間10.6万人にのぼり^{※1}、今後も増え続けることが予想されます。人口減少に伴い人材確保がより一層困難になる中で、介護に直面する従業員は働き盛りの世代が多く、企業の中核を担う人材であることも少なくありません。そのため、従業員の介護状況や課題を把握し、仕事と介護を両立できる職場環境を作ることは、従業員の生活やキャリア形成を支えるだけでなく、企業の持続的な発展・成長においても欠かせません。

■ 介護相談窓口サービス提供の背景

三井住友海上火災保険は多様な人材が活躍する職場環境・態勢構築のため、「多様な社員全員が成長し、活躍する会社」の実現に向けて、様々な取り組みを行っています。その一環として、育児・介護・病気療養との両立支援に力を入れており、介護においては介護休業を最長1年としているほか、在宅勤務制度や本拠地変更制度などを実施し、従業員が休暇・休業・短時間勤務等を活用しながら介護の体制を整えるための支援を行ってきました。

当社は、これまで従業員の介護離職を防ぐ「仕事と介護の両立支援サービス 安心介護 for biz」を提供してきました。本サービスは、介護についての基礎知識や介護保険の活用方法などを学ぶeラーニング動画や、ケアマネジャーによる相談窓口、従業員の現状や課題の把握に役立つアンケートの提供など、自社での実施が難しい内容を網羅的にカバーすることが特長です。また、看護師・管理栄養士・理学療法士・ケアマネジャーをはじめとした医療・介護の専門

職や、高齢者福祉・社会医学などを専門分野とする有識者が在籍しており、高い専門性と豊富な知見を持って課題把握から対策の提供まで一貫した支援が可能です。

■ 介護相談窓口サービスの導入と好事例について

三井住友海上火災保険では、従業員が働きながら介護体制を整えるための個別相談、離れて暮らす親の QOL を維持するための支援を目的に 2024 年 9 月から当社の介護相談窓口サービスを導入しました。本サービスは、ケアマネジャーにメールや電話で気軽に匿名での介護相談ができるサービスです。資格取得に 5 年以上の実務経験や専門研修の受講等が必要となる主任ケアマネジャーや、仕事と介護を両立する方と企業の間立ち専門的な立場から助言を行う産業ケアマネジャー、看護師経験を持つケアマネジャーが対応するため、相談者の抱える多様なケースの悩みや困りごとに対して、介護や医療に関する豊富な経験や知識に基づいた回答が可能となります。実際に経験豊富なケアマネジャーが介在することで、従業員の介護体制構築がスムーズに進んだ事例も発生しています。

« 介護相談窓口活用による好事例 (A さん) »

① 経緯：

- ・老老介護で A さんの父親が母親を介護している状態、A さんは海外赴任をしていた
- ・海外赴任から戻ってきたところ、父親の認知機能が急激に低下していることに気づいた
- ・既に担当ケアマネジャーがついており介護サービス導入について相談したが、「様子を見ましょう」という言葉を受け、様子を見ていた

② 相談内容：

- ・担当のケアマネジャーはいるものの、どこまで相談できるのか、どう関われば良いのかわからない
- ・介護サービスがたくさんある中で、どのように取捨選択していけば良いのかわからない

③ 介護相談窓口からのアドバイス：

- ・担当ケアマネジャーとの情報共有の仕方やスムーズに連携を進めるためのコミュニケーションの取り方をお伝え
- ・急激な認知機能低下の場合は、別の病気が隠れているリスクがあるため、専門医の受診を勧奨
- ・専門医に診断を受けた後に実施できる介護予防・ケアプランのご紹介

④ 結果：

- ・専門医受診の結果、血管性認知症と判明
- ・ケアマネジャーとの情報共有についてもアドバイスを受けていたため、受診結果を共有し、介護体制を再構築。ヘルパーの利用回数を増やし、負担になっていた食事作りの支援も整い生活が安定した
- ・ケアマネジャーとのコミュニケーション方法を理解し、連携がスムーズになったことで、より適切な支援が受けられるようになった

■ サービスを実際に利用した A さんのコメント

介護は始めてみるとわからないことが多く、ケアマネジャーとの相談が重要ですが、関わり方がわからないとうまくいきません。介護相談窓口は、現ケアマネジャーを評価するものではなく、よりスムーズな連携を実現させるためのセカンドオピニオンだと思います。客観的に「上手な相談方法」を学ぶことで、介護生活が安定しました。

介護は自分で全てをこなそうと抱え込むものではなく、「専門家に相談し体制を整えること」が大切です。そのためにも早めの相談をお勧めします。また介護生活の状況は、要介護者の状態より変化し続けるため、局面により出てくる悩みが違います。その時の状況にあった体制を構築し続けるために、定期的にセカンドオピニオンによる専門家のサポートを受けることが大切だと思います。このような機会を提供いただいた勤務先にも大変感謝しています、ありがとうございました。

■ 三井住友海上火災保険 担当者コメント

介護は、介護の度合いや被介護者との関係、住んでいる地域など、一人ひとりの状況によって必要となる支援が異なると考えています。介護に関する悩みを抱えた際に、専門家に相談できる環境を整えることが重要であると考え、エス・エム・エス社の相談窓口を導入しました。この窓口では、相談者の状況や意向に応じた適切な回答を得ることができるため、大変助かっています。また、相談を通じて悩みを共有することで、心理的なサポートにもつながると感じています。

■エス・エム・エス 安心介護 for biz 担当者コメント

2025年4月に施行された改正育児・介護休業法により、支援方法を模索し始めている人事担当者様からご相談をいただくことが増えてきました。40歳から介護保険の納付が始まるため、それに伴い介護に直面する前の早い段階での情報提供が企業に義務付けられます。45歳以上から介護が始まる可能性が急激に高まることもあり、従業員の平均年齢が40代前後の企業からの引き合いが多くなっています。建築・製造・物流・金融業界などからご相談いただくことが多く、本社勤務から製造ラインや窓口業務などリモートワークが困難な職種の従業員へのご支援まで幅広くサポートしています。

※1：総務省統計局「令和4年就業構造基本調査 結果の概要」(<https://www.stat.go.jp/data/shugyou/2022/index2.html>)より

【「仕事と介護の両立支援サービス 安心介護 for biz」概要】

- ・提供期間：申込月から1年間
- ・対象者：「仕事と介護の両立支援サービス 安心介護 for biz」を利用する企業の人事労務担当者と従業員
- ・提供プラン：

(1) スタンダードプラン

専門性が高く自社での実施が難しい内容を網羅的にカバーするプラン。下記内容の①～⑤をご提供。

(2) ライトプラン

まずは手軽に準備を進めていきたい方向けのプラン。下記内容の①～③をご提供。

- ・費用：30万円～/年（税別・詳細はお問い合わせください）
- ・内容：

①eラーニング動画

eラーニング形式で、介護についての基礎知識や介護保険の活用方法、仕事と介護の両立事例等を紹介。産業ケアマネ、認知症サポーター養成講座の講師の資格を持つ登壇者がわかりやすく基礎知識の習得をサポート。管理者研修にも活用可能。

②専門職種によるメール・電話相談窓口

ケアマネジャーや産業ケアマネなどの専門職種が、従業員の方の介護相談にメールまたは電話で回答。介護についての困りごとに対して、相談先の案内や解決に向けたサポート提案を実施。

③介護情報 Web サイト

介護についての悩みは世帯によって異なり、ニーズが多様化する傾向にあるため、介護保険サービスだけでは解決できないことも。民間サービスも含めて課題解決の幅を広げるための情報を発信。

例) 施設探しの相談、介護リフォームの依頼先の相談、配食サービスの事業所探しなど。

④ハンドブック

介護前の方に向けて備えの重要性の啓発と介護の基礎知識量の底上げ、介護中の方に向けて仕事と介護の両立を図るケアプラン事例やポイントを紹介するハンドブックを納品。社会福祉士、産業ケアマネ、認知症サポーター養成講座の講師が監修。

⑤従業員アンケート

従業員の介護への参加についての現状把握だけでなく、仕事と介護の両立に向けた課題や関連要因を明確にし、ニーズ把握を目的とした独自の調査設計。健康科学・社会福祉などの専門家チームが設計したアンケートを提供。職場環境や人間関係等、組織・集団としての課題を明らかにしレポートする。

・URL：https://i.ansinkaigo.jp/redirect_links/1855

・お問い合わせ先：sk_contact@bm-sms.co.jp

【三井住友海上火災保険株式会社について】

名称：三井住友海上火災保険株式会社

所在地：東京都千代田区神田駿河台 3-9

代表者：代表取締役社長 船曳真一郎

会社設立：1918年10月

資本金：1,395億9,552万円（2024年3月31日現在）

従業員数：連結20,393人、単体12,143人（2024年3月31日現在）

事業内容：損害保険業、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行、債務の保証、確定拠出年金の運営管理業務、自動車損害賠償保障事業委託業務

URL：<https://www.ms-ins.com/>

【株式会社エス・エム・エスについて】

2003年創業、2011年東証一部上場、2022年4月より東証の市場区分変更によりプライム市場へ移行。「高齢社会に適した情報インフラを構築することで人々の生活の質を向上し、社会に貢献し続ける」ことをミッションに掲げ、「高齢社会×情報」を切り口にした40以上のサービスを開発・運営しています。

名称：株式会社エス・エム・エス

所在地：東京都港区芝公園2-11-1 住友不動産芝公園タワー

代表者：代表取締役社長 後藤夏樹

会社設立：2003年4月

資本金：25億5,172万円（2024年3月31日現在）

従業員数：連結4,188人、単体2,754人（2024年3月31日現在）

事業内容：高齢社会に求められる領域を、医療・介護/障害福祉・ヘルスケア・シニアライフと捉え、価値提供先であるエンドユーザ・従事者・事業者をつなぐプラットフォームとしての情報インフラを構築し、40以上のサービスを展開

URL：<https://www.bm-sms.co.jp/>

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社エス・エム・エス PR グループ 電話：03-6721-2404 mail：smsinfo@bm-sms.co.jp