

## 本日の有識者の発表内容に関連する政府の取組

---

# 日本認知症官民協議会

- 認知症に係る諸問題への対応が社会全体で求められているという共通認識の下、行政のみならず民間組織の経済団体、医療・福祉団体、自治体、学会等が連携し、取り組みを推進することを目指すために2019年（平成31年）4月22日に設立。2021年（令和3年）3月25日に第1回総会（オンライン）開催。

## 日本認知症官民協議会

- 経済団体、金融（銀行・保険等）・交通業（鉄道・バス等）・住宅業（マンション管理等）・生活関連産業界団体（小売業等）、医療介護福祉団体、地方団体、学会、当事者団体、関係省庁等、約100団体が参画。
- 協議会の下にワーキンググループを設置し、当事者・その家族の意見も踏まえつつ、具体的な検討を行う。

### 認知症イノベーションアライアンスWG

経済産業省

認知症当事者や支え手の課題・ニーズに応えるようなソリューションの創出と社会実装に向けた議論を実施。



### 認知症バリアフリーWG

厚生労働省

「認知症バリアフリー社会」の実現に向けて諸課題を整理し、その解決に向けた検討を実施。

- 令和2年度は、業態等に応じた認知症の人への接遇方法等に関する『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を作成（金融、住宅、小売、レジャー・生活関連の4業種）
- 令和3年度は、より個別企業の実情に即した独自のマニュアル作成を促すため、記載例や留意事項を整理した『留意事項集』を作成。また、認知症バリアフリー宣言試行事業を実施するとともに、その結果等を踏まえて認知症バリアフリー宣言制度を本格実施。

- 令和4年度は、認知症バリアフリーの取組を広げるため、薬局・ドラッグストア、配食等、運動施設、図書館の4業種の手引きを作成。また、認知症バリアフリー宣言制度の運用及び周知・広報を行うとともに、認証制度・表彰制度のあり方の検討を行った。



# 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)

- 「ユニバーサルデザイン2020行動計画」(平成29年2月20日関係閣僚会議決定)を踏まえ、交通事業者において、様々な障害特性に応じた適切な接遇が全国的に確保されるよう、平成30年5月に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を策定
- さらに、「認知症施策推進大綱」(令和元年6月18日関係閣僚会議決定)に基づき、当該ガイドラインに追補する形で、認知症の人に対応する「**公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)**」を**令和3年2月に策定**、**公共交通事業者等へ周知**

## 1. 接遇の基本

- 高齢者、障害者等は、**心身の特性の違い、個人差やその状況によってニーズが異なる**ため、**接遇対象者との適切なコミュニケーション**を通じ、どのように接するべきか見極めることが重要。
- 交通事業者は、自らが行う接遇やコミュニケーションを利用者がどのように受け止めるか、**利用者の立場を理解した上で、社会的障壁を取り除いていくという「障害の社会モデル」の理解**が重要。

## 2. 基本の対応

- 認知症の人は外見では分かりにくく、本人も混乱し、困っていることや不安を説明しにくいいため、「認知症の人かもしれない」ことを選択肢として捉え、**「驚かせない」、「急がせない」、「自尊心を傷つけない」を原則としたコミュニケーション**を行うことが重要。

### 【具体的な対応の6つのポイント】

- ① 特別視せず、対応には一呼吸おくこと
- ② まずは見守り、余裕をもって対応すること
- ③ 声をかけても不安な様子の場合、落ち着ける場所等へ誘導
- ④ 本人の視野に入り、目線を合わせること
- ⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりした話し方をすること
- ⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応すること

## 3. 交通モード別の対応

- 基本の接遇方法、対応の留意点、具体事例等を記載
- 交通モード(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)別、利用の流れに沿った場面別、対象となる主な機能障害の別に整理

(ガイドラインに記載の内容一部抜粋)

鉄軌道

### 1. 鉄軌道

1	予約、改札利用、切符購入	認知症の人
<b>【基本の接遇方法】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電話や窓口で説明をするとき                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…説明や対応を理解していない場合があります。理解しているか、簡潔な言葉(同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要)で、ひとつひとつ確認します。また、予約時に認知症であることを自己開示されている方には同伴者の有無、支援の要否を確認します。</li> </ul> </li> <li>■ きっぷの購入が難しいと対応を求められたとき、困っているとき                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…行先を忘れてしまった、路線図等の表示がわからない、機械の操作がわからないなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。</li> </ul> </li> <li>■ 改札の入場ができないと対応を求められたとき、困っているとき                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…自動改札機の使い方がわからない、きっぷを紛失してしまった、きっぷの入れ方がわからなくなってしまったなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。</li> </ul> </li> </ul>		

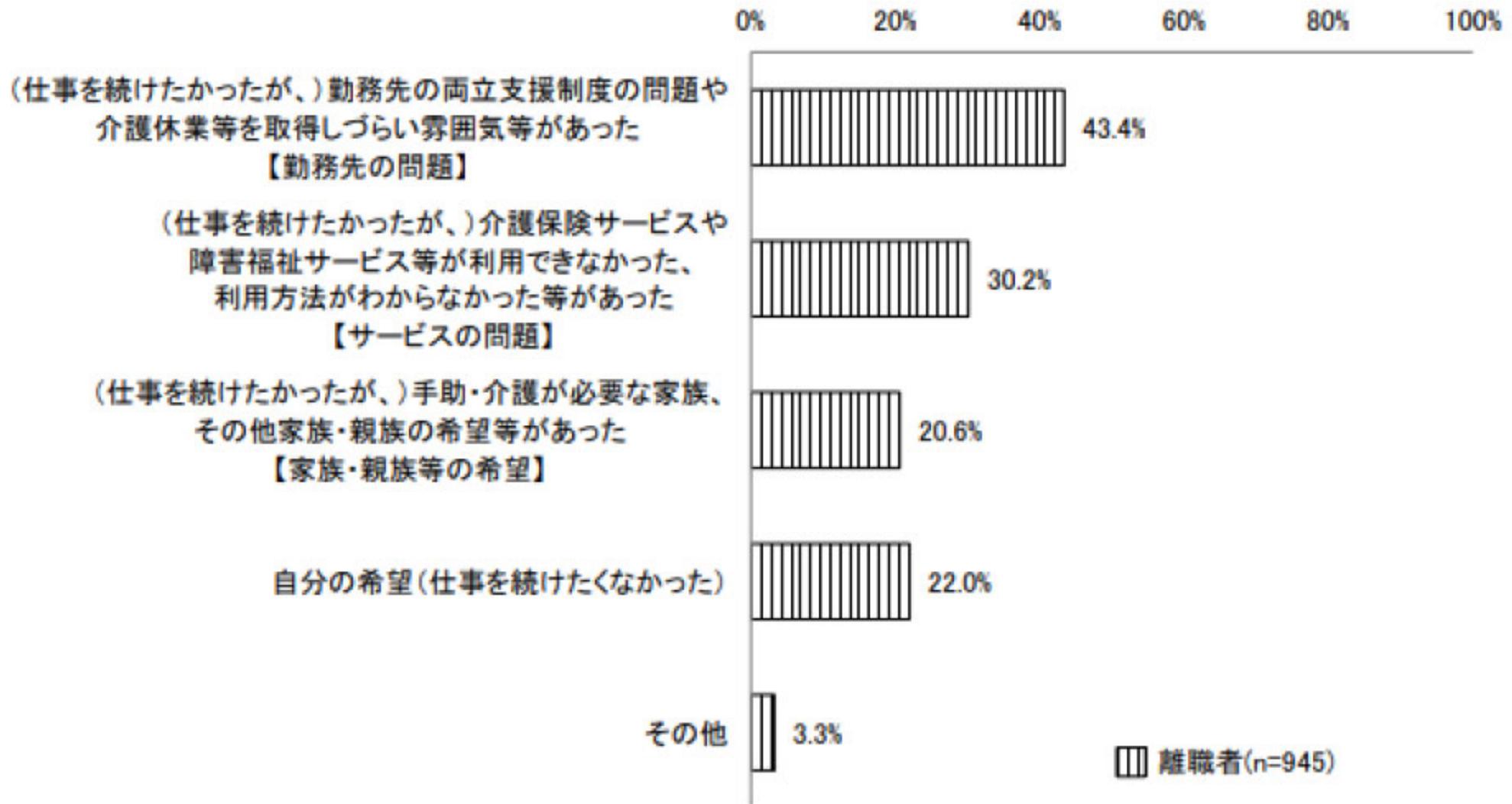
## 家族の介護・看護を理由とする離職・転職者数等の推移（就業者）

	平成24年調査	平成29年調査	令和4年調査
介護・看護を理由とする離職者	10.1万人 (平成23年10月～24年9月)	9.9万人 (平成28年10月～29年9月)	10.6万人 (令和3年10月～4年9月)
介護をしながら就業する者	291.0万人 (平成24年10月)	346.3万人 (平成29年10月)	364.6万人 (令和4年10月)

資料出所：総務省「就業構造基本調査」（平成24年、29年、令和4年）

# 介護離職をした理由

図表 216 「手助・介護」のために、仕事を辞めた理由：複数回答（Q48）



「令和3年度 仕事と介護の両立等に関する実態把握のための調査研究事業報告書」  
労働者アンケート調査結果

(厚生労働省委託事業：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社)

# 介護休業等制度の利用の現状

- 介護をしている雇用者（322万人）について、介護休業等制度利用の有無、制度の種類別にみると、「介護休業等制度の利用あり」の者は11.6%で、このうち「介護休業」の利用者は1.6%（5万1千人）、「短時間勤務」は2.3%（7万5千人）、「介護休暇」は4.5%（14万5千人）などとなっている。
- また、雇用形態別の割合をみると、「介護休業等制度の利用あり」の者は、「正規の職員・従業員」で15.0%である一方、「非正規の職員・従業員」は8.7%となっている。

【雇用形態、介護休業制度利用の有無、介護休業等制度の種類別  
介護をしている雇用者数及び割合（千人、%）】

介護休業等制度利用の有無 介護休業等制度の種類 雇用形態		介護をしている							
		総数	制度の 利用なし	制度の利用あり					
				総数	制度の種類				
					介護 休業	短時間 勤務	介護 休暇	残業 免除	その他
実数	雇用者	3,219.5	2,819.9	372.3	50.7	74.9	144.8	24.4	140.6
	正規の職員・従業員	1,567.8	1,321.9	234.8	33.5	33.1	106.0	13.2	91.6
	非正規の職員・従業員	1,413.8	1,276.8	122.3	15.6	37.5	37.0	11.1	39.2
割合	雇用者	100	87.6	11.6	1.6	2.3	4.5	0.8	4.4
	正規の職員・従業員	100	84.3	15.0	2.1	2.1	6.8	0.8	5.8
	非正規の職員・従業員	100	90.3	8.7	1.1	2.7	2.6	0.8	2.8

※「制度の種類」については複数回答のため、各種別の合計は、「制度の利用あり」の総数と必ずしも一致しない。

出典：総務省「令和4年就業構造基本調査」

# 育児・介護休業法の概要（仕事と介護の両立支援制度に限る）

## 介護休業

- 要介護状態にある対象家族の介護の体制を構築(※)するために一定期間休業するための休業  
(※)介護サービスの手続き等
- 対象家族1人につき、通算93日、3回まで分割可能

※ 有期契約労働者は、下記の要件を満たせば取得可能  
 取得予定日から起算して93日を経過する日から6か月を経過する日までの間に、労働契約(更新される場合には、更新後の契約)の期間が満了することが明らかでないこと

## 介護休暇

- 要介護状態にある対象家族の介護・世話(※)をするための休暇。(※通院の付き添い等)
- 介護終了まで年間5日(対象家族が2人以上の場合は10日)、時間単位で取得可能

## 所定外労働・時間外労働・深夜業の制限

- 介護を行う労働者が請求した場合、所定外労働を制限
- 介護を行う労働者が請求した場合、月24時間、年150時間を超える時間外労働を制限
- 介護を行う労働者が請求した場合、深夜業(午後10時から午前5時まで)を制限

## 短時間勤務の措置等

- 介護を行う労働者について、3年の間で2回以上利用できる次のいずれかの措置を義務づけ  
 ①短時間勤務制度 ②フレックスタイム制 ③始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ ④介護費用の援助措置

## 不利益取扱いの禁止等

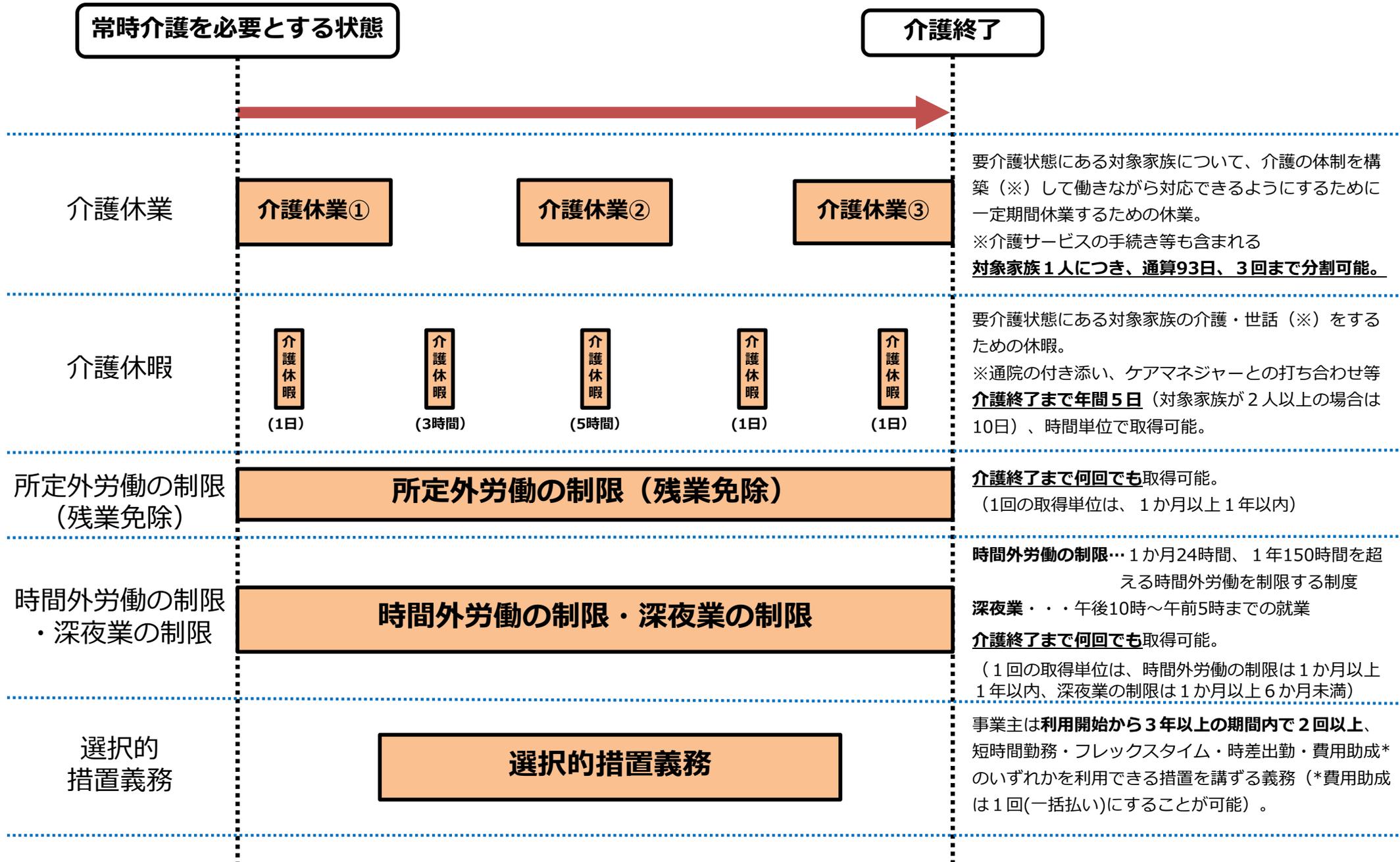
- 事業主が、介護休業等を取得したこと等を理由として解雇その他の不利益取扱いをすることを禁止
- 事業主に、上司・同僚等からの介護休業等に関するハラスメントの防止措置を講じることを義務付け

## 実効性の確保

- 苦情処理・紛争解決援助、調停
- 勧告に従わない事業所名の公表

※育児・介護休業法の規定は最低基準であり、事業主が法を上回る措置をとることは可能

# 介護期の両立支援制度（育児・介護休業法）



# 今後の仕事と介護の両立支援に関する検討状況

## 検討・見直しの方向性

厚生労働省の「今後の仕事と育児・介護の両立支援に関する研究会」において、今後の仕事と育児・介護の両立支援の在り方について令和5年6月19日に報告書を取りまとめた。

仕事と介護の両立支援については、当該報告書を踏まえ、主に以下の項目について労働政策審議会において議論している。

### ○ 労働者に対する個別の周知等及び環境整備

両立支援制度を利用しないまま介護離職に至る者が多いという現状を踏まえ、介護離職を防止するために、以下の仕組みをつくるべきか。

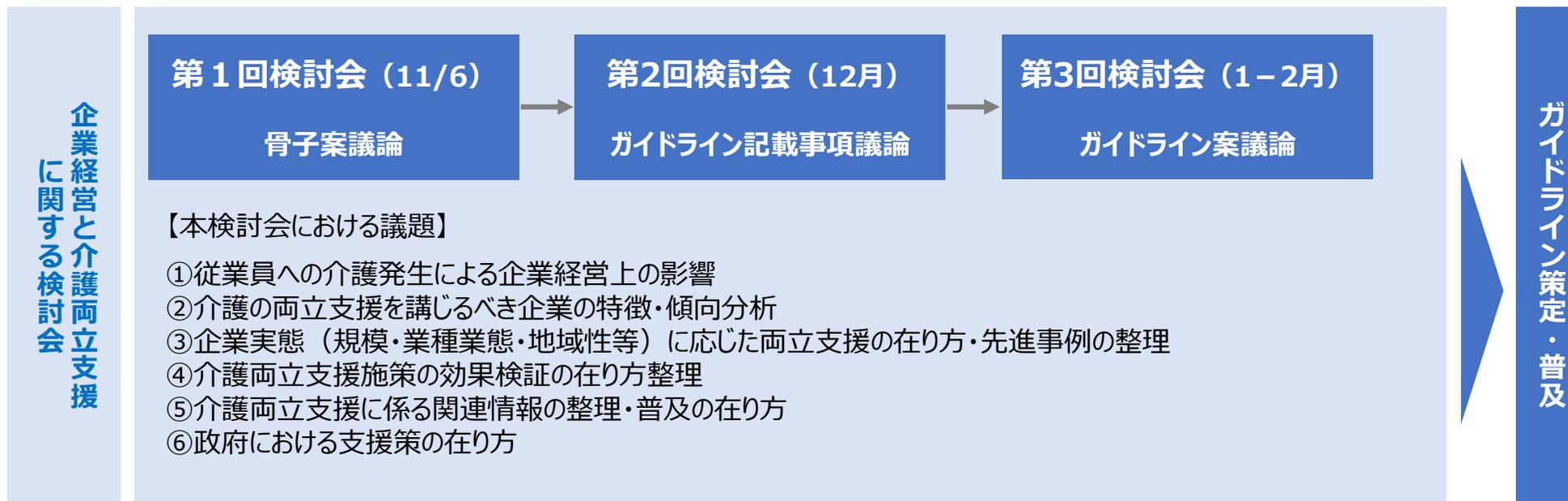
- ・ 介護の必要性に直面した労働者に対し、仕事と介護の両立支援制度等に関する情報を個別に周知し、必要な制度が選択できるよう労働者の意向を確認するべきか。
- ・ 介護に直面するより早期に仕事と介護の両立支援制度等に関する情報を一律に提供するべきか。
- ・ 仕事と介護の両立支援制度の利用が円滑に行われるようにするために、研修の開催や相談窓口の設置等の雇用環境の整備を行うべきか。

### ○ 介護期のテレワーク

介護期の働き方としてテレワークを活用できるようにするため、テレワークを事業主の努力義務に追加するべきか。

# 「企業経営と介護両立支援に関する検討会」(11月6日経済産業省設置) 概要

- 高齢化の進行に伴い、日本全体でビジネスケアラー（仕事をしながら家族等の介護に従事する者）の数が増加。**2030年には、家族介護者の約4割（約318万人）がビジネスケアラーになり、労働生産性低下等による経済損失は約9兆円に上ると試算。**
- 経済産業省では、こうした現状を踏まえ、企業における両立支援の取組を促進するため、**介護発生による企業経営上の影響や企業実態に応じた両立支援の在り方を議論**する「企業経営と介護両立支援に関する検討会」を設置。検討会での議論を通じて、今年度内をめどに、**企業向けのガイドライン策定**を行う予定。



## 【委員】※50音順・敬称略

- 石山 麗子 国際医療福祉大学大学院 教授
- 大嶋 寧子 リクルートワークス研究所 主任研究員
- 加藤 淳子 ハウス食品グループ本社株式会社 ダイバーシティ推進部
- 佐々木 裕子 株式会社リクス 代表取締役社長CEO
- 島貫 智行 中央大学 大学院戦略経営研究科 教授
- 白川 亜弥 株式会社白川プロ 代表取締役 社長
- 山田 久 法政大学大学院イノベーション・マネジメント研究科 教授【座長】

## 【オブザーバー】

- 厚生労働省 雇用環境・均等局 職業生活両立課
- 厚生労働省 老健局 総務課
- 日本経済団体連合会
- 日本商工会議所
- 全国中小企業団体中央会