

「よろず相談窓口」の対応状況を共有する担当職員
＝8月末、静岡市葵区の特別養護老人ホーム「晃の園」



子の病気や不登校、介護…

家庭内の困り事 積極支援

ひとり親にも寄り添い

静岡の特養「よろず相談」

ひとり親のキャリア支援が課題になる中で静岡市葵区の特別養護老人ホーム「晃（ひかり）の園」が、困り事を抱える従業員の家庭内の問題を積極的に支援する「よろず相談窓口」の体制を組織的に構築し、離職防止に取り組んでいる。従業員のプライバシーに配慮しながらも外部の専門職に紹介するなどして対応し、家庭内の問題に影響されやすいひとり親を含めた従業員の雇用継続につなげている。

離職防止

“おせっかい”が離職防止に結び付く理由は？

- ①家庭の問題発生
(子育て、介護など)
- ②よろず相談窓口で積極支援
(問題を整理・専門家へ連携)
- ③従業員の悩み解消
- ④サービスの質向上&離職防止

事業所内で従業員向けに家庭内の問題の相談対応を本格的に始めたのは約10年前。内容は子どもの病気や不登校、親の介護、金銭的トラブルなど多岐にわたる。しばらく園長が1人で相談を受けてきたが、3年前、社会福祉士を含む管理職5人に相談担当を業務として割り振って組織化し、「よろず相談窓口」として相談に迅速対応するようになった。約140人の従業員を抱え、現在は年間20～30件の相談がある。従業員の課題に応じて、雇用形態を変更して働き方を柔軟にしたり法律の専門家を紹介したりすることもあり、他の事業所から「そこまでやるのか」と言われる

ほど。

積極的に関与する理由について、川崎誠之園長は「職員のプライベートに立ち入らない社会的風潮もあるが、プライベートのうまくいかない部分を職場が知らないで職員本人が苦しくなる。仕事以外のことでもいったん話を聞いて一緒に問題を整理していくことが大事だ」と強調。「対人援助の介護の仕事は感情労働で、職員の悩みを解消するとサービスの質の向上につながる」と事業所としての利点にも触れる。

小中学生3人の母親でもある、相談担当の管理職の尾崎

記者の目

職場の支え合いに意義

「今後どうしていけばいいのか」「自分ではどうにもならなくて」。子どもの病気、親の介護など家庭の問題があつて仕事が続けられず、収入が激減して追い詰められているという就職氷河期世代のシングルマザー数人から話を聞いた。

毎週金曜掲載のコーナー「賛否万論」で氷河期世代について取り上げようと取材を進めてきた。浮き彫りになったのは非正規雇用で働くシングルマザーの苦境。月収10万円台で学費がかさむ子どもを懸命に育てていた。元配偶者から養育費が払われない

実態、家庭環境と職場の間で板挟みになって悩む姿もあった。解決のヒントになるのではないかと考えて取材したのが「よろず相談窓口」の取り組みだった。おせっかいが通用しないとき限る時代。あえてプライベートに踏み込む職場の対応に意義を感じた。ひとり親に限らず、家庭内や家族の不測の事態は誰もが遭遇し得る。働く人が安心して相談できる環境があるかどうかで、その家族や子どもの未来が変わるかもしれない。

(社会部・大橋弘典)

話聞くだけでも救われる

介護業界の事情に詳しい静岡福祉大の新井恵子教授の話 上司に『家庭のことは分からないから』と言われると従業員が追い詰められて離職につながる恐れがあるが、会社側が話を聞いたり気に掛けたりするだけでも救われる従業員がいるだろう。状況を知っていれば勤務調整も可能になる。職場全体でサポート体制を整える健康相談室のような形で、いつでも相談できる体制があってもいい。介護業界以外の中小企業では専門的対応は難しいかもしれないが、地域包括支援センターに相談してみても、などとつなぐだけでも従業員の受け止め方は違うのではないかな。

香奈さん(43)は「ひとり親に限らず、子育てとの両立など、家庭の問題に悩む職員はいらる。相談内容を掘り下げてい

くと、家庭環境や家族に関わる問題と切り離せないことが多く、自身の経験も相談対応に生きてくる」と話す。