

2025 年 12 月 10 日

各 位

株式会社 三十三銀行

## 介護相談窓口「Pastel D 専門家相談サービス」に関する対談の実施について

株式会社三十三銀行（頭取：道廣 剛太郎）は、介護相談窓口を委託しているメディトリーナ株式会社（代表取締役：和田 典子）と、ワーキングケアラー支援における介護相談窓口のあり方などについて、対談を行いましたのでお知らせいたします。

当行では、職員の介護における様々な不安を解消し、仕事と介護を両立できる環境づくりを目指してまいります。

### 記

#### 1. 介護相談窓口「Pastel D 専門家相談サービス」について

2025 年 4 月よりメディトリーナ株式会社に運営を委託しております介護相談窓口「Pastel D 専門家相談サービス」は、職員が仕事と介護の両立をしていく中で直面する多種多様な不安や悩みを解消できるよう、複数の専門家による包括的なサポートを強みとしている相談窓口です。

#### 2. 対談内容

- |         |   |
|---------|---|
| （1）対談日  | 2025 年 11 月 21 日（金）<br>場所：三十三銀行本店応接室  |
| （2）対談者  | メディトリーナ株式会社 代表取締役 和田 典子<br>株式会社三十三銀行 取締役兼常務執行役員 川瀬 和也                         |
| （3）対談内容 | 介護相談窓口導入の経緯、テスト運用から見えた課題、本格運用開始と今後への期待等をテーマに対談いたしました。<br>（対談内容は次頁以降をご参照ください。） |

以上

## ～ワーキングケアラー支援対談企画～

# 企業の介護相談窓口の理想形を目指す「Pastel D 専門家相談サービス」とは？

（メディトリーナ株式会社×株式会社三十三銀行）

対談日時 2025 年 11 月 21 日（金）13：00～

対談場所 三十三銀行 本店応接室

## イントロダクション

高齢化が進む日本社会において、仕事をしながら家族の介護を担う「ワーキングケアラー」が急増している。経済産業省の調査によれば、介護を理由とした離職者は年間 10 万人を超え、潜在的なワーキングケアラーは約 365 万人にのぼるとされる。

三十三銀行では 2025 年 4 月、この社会課題に向き合うべく、メディトリーナ株式会社が提供する「Pastel D 専門家相談サービス」を試験導入し、半年間の試験運用を経て、10 月から本格運用を開始した。この「Pastel D 専門家相談サービス」は、従来の「介護相談窓口」とは一線を画す、「仕事と介護の両立支援」というワーキングケアラー支援の新しいアプローチである。その先進性と価値について、三十三銀行 取締役兼常務執行役員の川瀬和也氏と、メディトリーナ株式会社 代表取締役の和田典子氏（Pastel D 代表）に話を聞いた。



以下、

イ：インタビュアー

川：三十三銀行 取締役兼常務執行役員 川瀬和也氏

和：メディトリーナ株式会社 代表取締役 和田典子氏

と表記する

## 「Pastel D 専門家相談サービス」導入を決めたわけ

伊：本日は、今年4月から試験導入を行い、10月より本格運用を開始した「介護相談窓口」について、お話を伺います。三十三銀行の「介護相談窓口」は、「仕事と介護の両立」を支援する、社員向けのサービスとして、メディトリーナ社の「Pastel D 専門家相談サービス」を活用していらっしゃるんですね。

まず始めに、川瀬常務に伺います。御社の社員向けの「仕事と介護の両立」のための相談窓口として、なぜメディトリーナ社の「Pastel D 専門家相談サービス」の導入を決めたのですか？

川：職員向けに実施しましたエンゲージメントサーベイのなかで、介護関連の項目がございまして、介護を行っている職員と、今後5年のうちに介護を行う可能性のある職員が約4割弱に上るという実態が明るみとなり、この結果から、見逃せない課題であると認識しました。また、この2年間で介護を理由とした退職者を追ってみますと、約20名、年間10名程度が介護を理由に退職しているのが実情でもあります。



介護をしながら不安を抱えて仕事をしている職員や、その結果残念ながら離職を選択することとなる職員は、このままでは今後増えることはあっても減ることはないと思われます。銀行として、事業を継続して発展させていくためには、さまざまな事情を抱えた職員が安心して力を発揮できる環境を作っていくことが不可欠であり、その取り組みの一つとして「仕事と介護を両立」できる環境を作っていくことは必要不可欠であると考えました。

このような状況から、昨年6月より半期に1回の頻度で「仕事と介護の両立」をテーマに介護セミナーを開催しております。公募ながら、毎回多くの職員が参加し、関心の高さがうかがえ、自分事として捉えていることがみえてきました。また、受講後のアンケートからは9割以上が介護への不安を抱えており、その内容は、介護をきっかけに表面化する人間関係、キャリア、お金など、多岐にわたる領域への対応が必要であることを示唆していました。

そのため、職員の不安解消のためには、介護の相談だけではなく、介護をきっかけに表面化するワーキングケアラー特有のキャリア、人間関係などの悩みにも対応できる相談窓口が必要だと考え、介護セミナーの開催でお世話になりました認定NPO法人プラチナ・ギルドの会にも相談し、メディトリーナ社の「Pastel D 専門家相談サービス」にたどり着きました。

## 「Pastel D 専門家相談サービス」 立ち上げの背景は

イ：「PastelD 専門家相談サービス」の選定のポイントは、介護の相談窓口でありながら、ワーキングケアラー特有のキャリアや職場の人間関係、メンタル面などの相談にも対応できる、という点なのですね。和田さんに伺います。メディトリーナ社ではなぜこのようなキャリアや職場の人間関係までも含めた仕事と介護の両立支援の相談サービスを立ち上げたのでしょうか？

和：2020 年頃より、在宅、施設の利用を問わず、家族を介護している「家族介護者」を支援する社会機能が望まれるのではないかと考え、家族介護者の方々のご経験やご意見を伺ったのですが、その中で多くの方が救われた、あるいは欲しいと言われた機能(サービス)が、介護経験の共有と心を吐き出す「場」だったんです。そこで、2021 年秋に誰でも匿名で参加できるオンラインコミュニティを立ち上げ、当初は知り合いの家族介護者と介護の専門家や経験者の情報や意見交換の場としてスタートしました。その後、少しずつ参加者も増え、介護にまつわる質問やそれへの回答やアドバイス、悩みや愚痴を共有したり、と継続的に利用していただいております。



そんなオンラインコミュニティですが、2023 年頃よりその書き込みの傾向が明らかに変化してきました。匿名なので断定はできないのですが、あきらかに仕事をしながら、家族を介護している方の書き込みが増え、更に男性と推測できる表現もかなり増えてきたんです。考えれば当然のことで、10 年前に比べれば夫婦ともに仕事を持っていることが普通になり、40 代後半から親の介護は始まる可能性が高まるわけで、そうなれば仕事をしながら介護をする方々が、日本の社会では普通のことになっていくわけです。しかしながら、自分のサラリーマン時代を振り返ると、介護に

ついての情報はほとんど持っておらず、

さらに仕事をしながら介護のための時間をひねり出すというのは不可能に近いわけで、一人ではどうしても太刀打ちできず、その行き場のない心の叫びがオンラインコミュニティに書き込まれているんだな、と思った瞬間、単なる介護相談ではない、ワーキングケアラーを支援するサービスが日本社会で求められているんだ！といってもたってもいられなくなり、仲間に声をかけ、Pastel D 専門家相談サービスを立ち上げました。



## ワーキングケアラーを支援するサービスとは

イ：「単なる介護相談ではない、ワーキングケアラーを支援するサービス」という点について、もう少しご説明いただけますか。

和：はい、介護が始まって最初に必要になるのは当然、介護保険サービスに関する知識で、自分と家族の状況に合わせて、どのような介護サービスが利用可能なのか、誰に相談すればよいか、などといったいわゆる「介護相談」となります。ワーキングケアラーの場合は、先程の川瀬さんのお話にもありました通り、その次の段階において、自分の仕事の状況に合わせて、サービスを組み合わせたり、場合によっては自費のサービスを検討したり、さらにはその過程で生じる家族関係や職場での人間関係、自分のこの先のキャリアなどの悩みも表面化してきます。これらの悩みは多くの場合、介護領域のみの専門家では対応が難しい場合が多く、サラリーマン経験をもちながら介護の経験や知識を持つ「専門家」の経験と知識が必要になってきます。そこで、Pastel D 専門家相談サービスにおいては、相談に対応する専門家はサラリーマン経験を持つベテランのケアマネや、サラリーマン経験を持ちながら親の介護経験を持つキャリアコンサルタントやコーチ、FP などが相談対応に当たる体制を作り、介護をきっかけに生じる様々なワーキングケアラー特有の悩みに対応させていただいております。



イ：なるほど。三十三銀行においては、そのような「介護相談」ではなく「仕事と介護の両立支援」に着目し、導入を決められたわけですね。

川：はい、そのとおりです。

## 試験運用からのスタート、その理由は

イ：今年4月から試験導入を開始され、この10月に本格運用が開始されたそうですが、まず試験運用期間を設けられたのはどのような判断があったのでしょうか？

川：介護相談窓口の設置につきましては、第1回の介護セミナーを開催した翌月に当たる昨年の7月ごろから検討を始めました。企業向けの介護相談サービスをいろいろ調べてみましたが、その当時、「仕事と介護の両立」という観点で様々な専門家に相談できるサービスを提供している事業者は他には見当たりませんでした。その点ではすぐにでも導入したいと考えておりましたが、企業と提携

して Pastel D のサービスを展開するのは当行が第 1 号になるとお聞きし、サービスの利用ルールや職員への案内方法、契約内容など打ち合わせを重ね、更に模擬相談を実施して実際の運用のイメージをつかむなど準備を進めてまいりました。

2025 年 4 月には改正育児介護休業法の施行もあり、4 月からの本番運用開始も検討しましたが、果たしてこの専門家相談サービスが職員のニーズと合致するのか？そもそもサービスニーズが銀行内にどのくらい存在するか？など不明確な点もあったことから、まずは試験導入期間を設定し、その期間の結果を踏まえてから本格導入の是非を検討することとしました。



イ：和田さんは、三十三銀行さんにおいて「試験運用期間」が設けられたことについては、どの様に受け止められましたか？



和：弊社としては、サービスの設計、体制づくり、提供プロセスの検討、システム化など、自分のサラリーマン時代の経験を総動員して準備をしてまいりましたので、提供側としてはそれなりの自信を持っておりました。が、やはり実際に導入して利用してくださった方のご意見を体制や提供プロセス、仕組みに反映させる期間をいただけたことは、非常にありがたかったです。試験運用期間中は、定期的に人事部の皆様との継続的な議論を通じ、利用状況やアンケート結果を共有させていただき、サービスの提供方法や銀行さんの社内へのご案内の方法などについて、継続的に改善でき、より自信を持っておすすめできるサービスに成長できたと認識しております。

イ：三十三銀行は、Pastel D 専門家相談サービスの育ての親みたいな？

和：はい、そのとおりです。社会に飛び出すための準備期間をご提供いただけました。

## 試験運用から見えてきた課題

イ：試験運用期間中、どのような課題や問題が見えましたか？

和：当初、相談申し込み後の面談調整は、メールで行うこととしていたのですが、メールでのやり取りが難しい方もいらっしゃるようで、途中から LINE でのやり取りにも対応するようにいたしました。それにより、面談日時の調整や感想などのやり取りが、かなりスムーズにできるようになり、皆様の満足度向上にもつながったのではないかと考えます。一方、相談者登録をしたものの、面談まで繋がらない方が数名いらっしゃいました。こんなこと相談していいのか？自分の問題をどの様に伝

えたらいいのだろうか？などお悩みなのかも、と思い、ニュースレターなどを発行し、不安を感じたらまずは相談窓口へ、という情報を伝える活動を継続しています。

川：このサービスは、職員目線で言えば、介護にまつわる悩みを様々な専門家の方と無料で相談することのできるサービスです。こうしたサービスの情報発信のあり方に関し、和田さんと相談して、毎月「Pastel D 通信」を銀行内のイントラネットの掲示板に掲載するようにしました。和田さんの発案で、現在は専門家の方々の紹介を毎月行っております。職員の皆さんに「Pastel D 専門家相談サービス」を身近に感じていただくとともに、対応していただける専門家を知ることによって、「介護に関するこんなことも相談できるんだ」という認識を持っていただければと考えています。

伊：一方、試験運用期間中の相談内容については、なにか特徴的なことなどありましたか？

和：冒頭の川瀬さんのお話の通り、やはり介護のご相談として会話が始まるのですが、お話を進めていくと、その方が悩んでいるのは、自分が介護を抱えていることについて職場のメンバーからどのように見えているのか、や職場の上長との関係維持/改善、あるいは介護で変化した家族関係への対応やお金の問題、更には自分の心のケアについてなどについて、という場合がとて多かったです。やはり介護の知識や経験を前提として、キャリアや心のケア、お金の専門家も含めた介護相談のニーズが明らかになったと考えています。

伊：なるほど。では、その試験運用期間の社員のみなさんの反応などはいかがでしたでしょうか？

川：試験運用の期間においては、社員の 0.5%が利用登録を行い、相談回数は平均 2.5 回/人、相談対応して下さった専門家は、ベテランケアマネ、FP、キャリアコンサルタント、コーチなどで、介護サービスの選び方・組み合わせはもちろん、職場の人間関係、金銭面の相談、自身の心のケアなど幅広い領域の対応がされ、相談者の満足度も高い結果となっています。毎月の相談内容に関する、個人情報を除いたレポートからは、職員が仕事と介護の両立をする上で直面する悩みは様々で、画一的な制度の整備だけでは不十分であることがよくわかりました。また、利用者の声として、「私が相談したことは会社に知られることになるのでしょうか？」という質問もあり、コンシェルジュの和田さんから、「相談に関わる個人情報は、共有を希望する場合を除いて、会社とは共有されることはない」旨答えていただいています。こちらに説明不足のところがあったと認識し、以後介護相談窓口に関する情報には、会社と個人情報の共有はない旨明記をして

います。介護相談を外部委託するメリットが、会社に知られることなく気兼ねなく相談できるというところにもあることを気付かされた次第です。

試験運用期間中に様々な気づきが得られたことは大きな収穫で、このサービスを本番運用に移していくことについては十分価値があるものと判断し、10月より本格運用を開始しました。



伊：試験運用の結果は、期待通りだったと判断されたんですね？

川：はい。

メディトリーナさんも、こちらの要望にいろいろご対応いただき、感謝いたします。

和：銀行の人事部のみなさまからは、課題のご指摘とともにいつも前向きなご意見を頂き、非常にありがたく、そのご支援が今につながっていると思います。

## 本格導入開始！今後に向けて

伊：この10月より本格導入が始まりました。三十三銀行として、今後に向けての期待など教えてください。

川：当行では、2024年4月より3か年の中期経営計画を策定のうえ、取り組みを推進しています。この中期経営計画では、人的資本経営の実践を変革のエンジンとし、中期経営計画の基本戦略である「人材の育成及び魅力ある組織風土の醸成」「戦略的な人材配置」に取り組むことで、生産性を高めるとともに全役職員の働きがい（エンゲージメント）向上の実現をめざしています。

また、現在D&I推進にも力を入れています。推進の旗印として「多様な背景を持つすべての職員が安心して働き、個々の能力を発揮できる環境を整備し、公平な評価や機会の提供を通じて、働きやすく働きがいのある「誰もが活躍できる組織」をつくり「企業価値の向上」をめざす」ことを掲げています。

介護相談窓口の「Pastel D 専門家相談サービス」は、これらの職員が安心して働くことのできる魅力ある組織風土を醸成していくうえで必要不可欠であると考えています。

試験運用期間の利用者満足度は100%でしたが、ぜひ今後も継続していけるよう期待しています。また、試験運用期間中の気づきで申し上げました通り、職員が仕事と介護の両立をしていく中で直面する悩みは様々で、画一的な制度の整備だけでは不十分です。介護は人それぞれで違いますし、同じ人でも時間の経過とともに変化していくものだと思います。その時々ニーズに合わせて対応できるというのは重要なことで、「Pastel D 専門家相談サービス」が複数の専門家による包括的な



サポートを強みとしていることは、介護相談窓口のまさに“あるべき姿”だと考えています。

しかし、まだまだひとりで悩んでいる職員はきっといらっしゃると思います。必要な時に必要なサービスが身近にあることが大切です。また相談窓口が「会社に情報共有されない」安心感がもたらす信頼も大きいと考えています。「Pastel D 専門家相談サービス」を利用することで、安心して仕事できる環境を今後も広めてまいります。

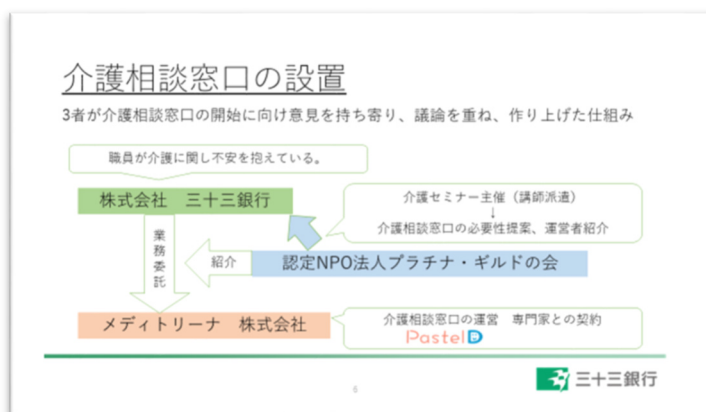
「Pastel D 専門家相談サービス」は企業の介護相談窓口の理想形です。当行の提携第 1 号から今後 2 号 3 号と提携が進んでいかれることを期待しています。

イ：Pastel D 専門家相談サービスの今後の展望はいかがでしょう？

和：これまでのご相談の状況から、「仕事と介護の両立」に関するお悩みへの対応は、企業が事業を継続していく上でとても重要な課題であると認識しております。我々のサービスがその様な社会課題への対応に対し、少しでも貢献できるよう体制の強化、相談対応プロセスの効率化に継続して取り組んでまいりたいと考えております。

イ：最後に、今回の三十三銀行さんと Pastel D さんを引き合わせてくれたのが「プラチナ・ギルドの会」という組織だと伺いました。こちらはどのような組織なのでしょう？

川：プラチナ・ギルドの会というのは、様々な社会課題解決に向け活動を行っている NPO で、旧三重銀行元頭取で三十三銀行顧問の齋藤彰一氏が理事を務めておられます。2 年ほど前に四日市商工会議所にてプラチナ・ギルドの会主催の介護セミナーが開催され大変好評であったことを齋藤氏からお聞きし、当行でも介護セミナーを開催していただくこととなりました。セミナーから浮かび上がったワーキングケアラー支援の課題に対し、和田さんもプラチナ・ギルドの会の会員であったことから、Pastel D サービスをお引き合わせいただきました。今回のお引き合わせについては、厚く感謝申し上げます



イ：川瀬さん、和田さん、本日は、多くの日本企業が抱える「ワーキングケアラー」への支援についての課題対応について、貴重なお話を聞かせていただき、ありがとうございました。三十三銀行さんの取り組みは、ワーキングケアラー支援について検討している企業さんに対して、示唆に富んだお話だったかと思います。三十三銀行さん、そして Pastel D サービスは、これからもどんどん成長していくことでしょう。

## 編集後記

ワーキングケアラーという言葉は、まだ社会に十分浸透していない。しかし、働きながら家族を介護する人々は、確実に増え続けている。三十三銀行と Pastel D の取り組みは、単なる「介護相談」ではなく「仕事と介護の両立支援」という新しい概念を示したものである。そしてその Pastel D サービスを導入することは、三十三銀行にとっては単なる「福利厚生サービスの導入」ではなく、従業員一人ひとりの人生に寄り添い、従業員とその家族の、さらには社会のウェルビーイングを実現していく、という企業の本気の姿勢を示していると言える。

「会社に情報共有しないと言われ安心しました」という利用者の声もあり、心理的安全性が確保された環境で専門家に相談できる。その安心感が、従業員のウェルビーイングを支え、結果として企業の持続的成長につながっていく。

人的資本経営時代において、測定可能な成果と測定できない人間的価値をどう両立させるか。三十三銀行と Pastel D の挑戦は、その一つの答えを示しているのではないだろうか。