



福祉施設版

NEWS LETTER

2014 年 12 月号

中村太郎税理士事務所

東京都新宿区西新宿3-7-33ミツワバイナリー502
TEL : 03-6302-0475 / FAX : 03-6302-0474

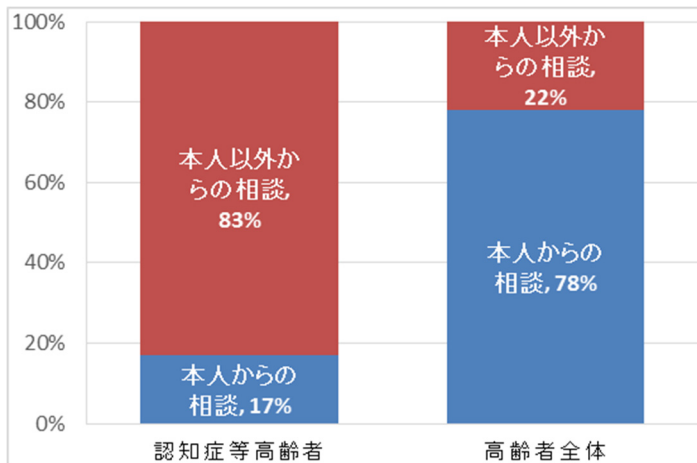
消費者トラブル、過去最高の 1 万件超え



国民生活センターが 9 月 11 日に公表した統計 (※) によると、認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている 60 歳以上の高齢者 (以下、認知証等高齢者) の消費者トラブルが、過去最高の 11,499 件となりました。

相談者の約 8 割が本人以外

被害にあわれた 60 歳以上の高齢者について、国民生活センターへ相談をした人の内訳は、次のとおりです。



特に認知症等高齢者については、本人以外からの相談が 83% を占めており、そのうち約 15% は、ホームヘルパーや地域包括支援センターなどの団体等が占めていました。

訪問販売、電話勧誘販売が 7 割以上

認知症等高齢者が最も多い購入形態は、訪問販売の 41% でした。次いで、電話勧誘販売の 31% です。一方で、高齢者全体での購入形態のうち、訪問販売は 17% と低い割合でした。

また、認知症等高齢者については、家族や周囲が気づかないうちに、同一業者や複数の業者から次々と購入させられて、支払金額が多くなる傾向にあるようです。

国民生活センターでは、普段からの家族や周囲の見守りを第一に、高齢者の行動等の変化や不審な点に気づいたら、本人に声をかけて確認し、メモなど記録することをすすめていました。

※独立行政法人国民生活センター「家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切—認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に!!!—」

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140911_1.pdf

介護の腰痛予防、厚労省がチェックリストを公表

厚生労働省が「介護作業員の腰痛予防対策チェックリスト」を公表しました。このチェックリストを介護作業員自ら記入することで、

腰痛を引き起こすリスクを明らかにできます。また、他の作業員が感じたリスクについての情報収集も可能となります。

データでみる事業別 1 日当たりの収入と支出

平成 26 年 10 月 3 日開催の厚生労働省の第 11 回社会保障審議会介護給付費分科会介護事業経営調査委員会で、「平成 26 年介護事業経営実態調査の概要（案）」（※）が出されました。ここではこの資料と 25 年の同様の調査結果から、介護事業の 1 日当たりの収支データをみていきます。

支出が上回ったのは 2 事業に

介護事業の種類別に 1 日当たりの収入と支出をまとめると、下表のようになります。

21 の事業のうち、26 年の支出が収入を上回ったのは、居宅介護支援と複合型サービスの 2 事業となりました。

収入の方が多かった事業のうち、『収入－支出』の額が 26 年に下がったのは、介護老人保健施設と福祉用具貸与の 2 事業で、多くは 26 年の方が金額が高いという結果になりました。

収支差率が 10%を超える事業も

26 年の収支差率をみると、居宅介護支援と複合型サービスを除いてプラスになりました。プラスの事業のほとんどは 10%未満ですが、認知症対応型共同生活介護、通所介護、特定施設入居者生活介護の 3 事業については 10%を超えています。

自施設の状況確認のために、ここで紹介したデータと自施設の数字と比較してみても、いかがでしょうか。

介護事業の種類別収支状況

	1日当たり収入		1日当たり支出		収入－支出		収支差率		単位
	25年	26年	25年	26年	25年	26年	25年	26年	
	（円）						（%）		
介護老人福祉施設	11,577	12,351	10,705	11,282	872	1,069	7.5	8.7	利用者1人 当たり
地域密着型介護老人福祉施設	12,653	14,059	12,036	12,937	617	1,122	4.9	8.0	
介護老人保健施設	13,007	13,100	12,129	12,364	878	736	6.8	5.6	
介護療養型医療施設（病院）	15,559	16,019	14,246	14,706	1,313	1,313	8.4	8.2	
認知症対応型共同生活介護（介護予防を含む）	12,151	13,512	11,171	11,995	980	1,517	8.1	11.2	訪問1回当 たり
訪問介護（介護予防を含む）	3,751	3,399	3,615	3,147	136	252	3.6	7.4	
夜間対応型訪問介護	-	6,946	-	6,683	-	263	-	3.8	
訪問入浴介護（介護予防を含む）	12,571	13,334	12,345	12,608	226	726	1.8	5.4	
訪問看護ステーション（介護予防を含む）	8,195	7,864	8,053	7,471	142	393	1.7	5.0	利用者1回 当たり
訪問リハビリテーション（介護予防を含む）	-	4,907	-	4,646	-	261	-	5.3	
通所介護（介護予防を含む）	9,232	9,791	8,437	8,757	795	1,034	8.6	10.6	
認知症対応型通所介護（介護予防を含む）	12,446	13,728	11,538	12,722	908	1,006	7.3	7.3	利用者1人1 日当たり
通所リハビリテーション（介護予防を含む）	10,215	10,343	9,774	9,559	441	784	4.3	7.6	
短期入所生活介護（介護予防を含む）	13,013	12,578	12,517	11,666	496	912	3.8	7.3	実利用者1 人当たり
居宅介護支援	14,776	13,428	15,236	13,569	-460	-141	-3.1	-1.0	
福祉用具貸与（介護予防を含む）	15,173	16,116	13,706	15,585	1,467	531	9.7	3.3	定員1人1ヶ 月当たり
小規模多機能型居宅介護（介護予防を含む）	184,868	205,026	173,722	192,611	11,146	12,415	6.0	6.1	
特定施設入居者生活介護（介護予防を含む）	13,946	13,362	12,501	11,734	1,445	1,628	10.4	12.2	利用者1人 当たり
地域密着型特定施設入居者生活介護	11,975	11,952	11,245	11,139	730	813	6.1	6.8	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	-	150,738	-	149,352	-	1,386	-	0.9	実利用者1 人当たり
複合型サービス	-	283,361	-	284,891	-	-1,530	-	-0.5	

厚生労働省「平成25年度介護事業経営概況調査結果」、「平成26年介護事業経営実態調査の概要（案）」より作成

※厚生労働省「介護事業経営実態調査」

介護報酬決定のためなどの基礎資料を得ることなどを目的に行われた介護事業のサービス提供状況や収支状況などについての調査です。ここでの収支差率は（収入－支出）÷収入で求めています。また、25年が「-」である理由は、調査結果に数字の記載がないことによります。詳細は次の URL のページからご確認ください。http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000060204.html

福祉施設でよくみられる 人事労務Q&A



『妊娠中の職員に求められる就労への配慮とは？』



先日、女性職員から妊娠をしたとの報告を受けました。そのため、業務遂行にあたって、何らかの配慮をしてあげた方がよいかと考えているのですが、法律上、求められていることがあれば教えて下さい。



母性保護を目的とした配慮として、本人からの請求に基づく軽易な業務への転換や時間外労働・深夜労働をさせない等といった配慮が、労働基準法等の法律によって求められています。

詳細解説：

妊娠中や産後1年を経過しない女性職員には、妊娠や出産等に伴う母体機能への生理的・身体的な配慮として、労働基準法や男女雇用機会均等法において、様々な就労制限が設けられています。具体的には、以下のような配慮が求められています。

1. 軽易な業務への転換

本人からの請求があれば、他の軽易な業務への転換が必要となります。軽易な業務とは、身体的な負担が軽減された業務ですが、現実的にそのような業務がない場合に新たに業務を創出することまでは、法律上求められていません。また、本人からの請求がなければ、従来どおりの業務に就いてもらうこととなりますが、経営者としては安全配慮義務の観点から、あまり無理をさせないように配慮することが求められます。

2. 時間外労働・休日労働・深夜労働の制限及び変形労働時間制の適用制限

原則として、従来どおり就労をさせても問題はありますが、本人からの請求があれば、時間外労働、休日労働、深夜労働（午後10時から翌午前5時）をさせることはできなくなります。従って、夜勤免除の申請があれ

ば、受け入れる必要がありますので、勤務シフトを組む際には、多少人員の余裕をみておかなければならないこともあります。また、変形労働時間制を適用して勤務シフトを組んでいる場合には、本人の請求があれば、その適用から除外することが求められ、1日8時間、1週間40時間を超過して就労させることもできなくなりますので、注意が必要です。

3. 保健指導または健康診査を受けるための時間の確保等

定期的な検査や保健指導を受けるために、本人からの請求があれば、受診等に必要時間を確保することができるような配慮も求められます（下表）。なお、この時間については無給で構いません。

期間	受診のために確保しなければならない回数
妊娠 23 週まで	4 週間に 1 回
妊娠 24 週から 35 週まで	2 週間に 1 回
妊娠 36 週以後出産まで	1 週間に 1 回

以上のように様々な就労制限が設けられていますが、こうした配慮を行い、働きやすい職場としていくことで、職員の定着が期待できるでしょう。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

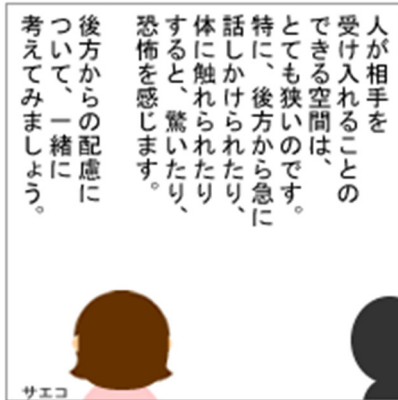
今月の接遇ワンポイント情報

『後方からの配慮』



ワンポイントアドバイス

後方からの配慮



接遇研修でも“空間の使い方”としてお伝えしていますが、人が相手を受け入れることのできる空間はとても狭く、だいたい正面前方 90 度くらいです。こちらより後方は“魔の空間・恐怖の空間”とされていて、急に話しかけられたり・体に触れられたりすると驚いたり、恐怖を感じるとされています。



あいちゃんは、サエコさんの真後ろから何も言わずに肩に手をかけたようです。これでは、サエコさんがビクッとするのも無理はないでしょう。

このような“魔の空間・恐怖の空間”からの話しかけや行動の場合、

- 名前を呼びかけてから、話をする。
- 何をするかを伝えてから、行動を起こす。

といったことが必要となるでしょう。



特に介護や福祉施設では、介助や車椅子の誘導をする場面が多くあります。このような時に、はじめに利用者様の名前をお呼びしたり、「何をします」とお伝えしてから体や衣類に触れることが常にできていれば、相手の恐怖心や不安は少なくなるでしょう。これも相手に対する思いやりの一つ（配慮の一言）ではないでしょうか。



心は形に表さなければ、なかなか相手には伝わりにくいものです。

貴方の優しい一言が、貴方の優しい呼びかけが、相手を思いやる行為として相手へ届きます。