

福祉施設版

NEWS LETTER

2015 年 10 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

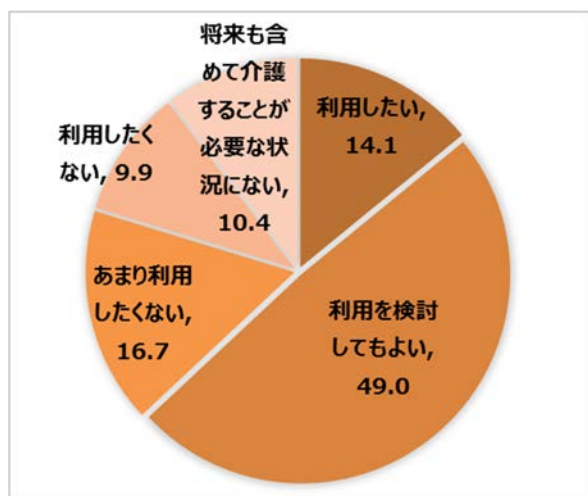
介護ロボット、利用したい？したくない？



介護分野でのロボット技術活用は、既に一部で試行的取組が始まっています。将来この介護ロボットを利用したいかどうかの意識調査の結果が、総務省の「情報通信白書平成 27 年版」*に掲載されています。

「介護する側」ならば？

回答者が親族等を「介護する側」になったと想定した場合の利用意向を調査したところ、「利用したい」もしくは「利用を検討してもよい」との回答は 63.1% となりました。年代別では、年代が高くなるほど利用意向が高く、50代で 67.0%、60代以上では 68.6% となっており、介護が現実化する中高年齢層での期待度の高さがうかがえます。

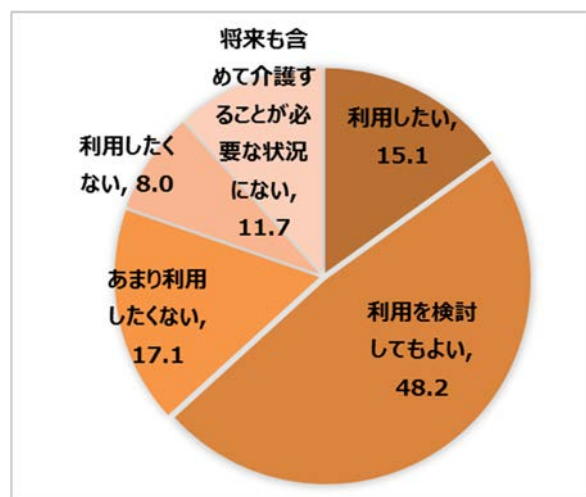


「介護される側」ならば？

次に、回答者自身が「介護される側」になったと想定した場合の利用意向は、「利用したい」あるいは「利用を検討してもよい」との回答が

63.3% となり、「介護する側」とほぼ同様の意向が認められました。

年代別では 50代 68.3%、60代 69.5% と、同じ傾向で利用意向も高くなる傾向にあり、自身の介護が視野に入ってくる中高年齢層での期待の高さがうかがえます。



やっぱり人型がよい？

介護用ロボットの形態としては、「用途に合わせた機械的形態」32.3%、「形態にはこだわらない」31.6%、合計で 6 割を超え、人型や動物型であることを求める声を上回っています。

※詳細は次の URL のページからご確認ください。
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/h27.html>

医療機関や福祉施設における OFF-JT 実施状況

医療機関や福祉施設等（以下、医療、福祉という）においても、職員の教育訓練は欠かせません。ここでは今年 3 月 31 日に最新情報が発表された、厚生労働省の平成 26 年度能力開発基本調査※から、医療、福祉における OFF-JT の実施状況をみていきます。

8 割の事業所が OFF-JT を実施

上記調査結果から、OFF-JT の実施状況をまとめると、以下のとおりです。

OFF-JT実施事業所の割合（％）

	正社員	正社員以外
全体	72.4	34.0
医療、福祉	79.4	54.8

厚生労働省「平成26年度能力開発基本調査」より作成

調査対象の医療、福祉のうち、正社員に対して OFF-JT を実施している事業所割合は 79.4% になりました。正社員以外については 54.8% と正社員に比べると実施割合は低くなりましたが、半数以上の事業所で行われていることがわかります。いずれも調査対象全体と比較すると高くなっており、医療、福祉では OFF-JT を実施する割合が高いことがわかります。

コミュニケーション能力等を重視

実施した OFF-JT の内容をまとめると右表のとおりです。

医療、福祉でもっとも行われているのが、新規採用者など初任層を対象とする研修で、OFF-JT を実施した事業所全体の 73.0% が実施しています。次いで、新たに中堅社員となった者を対象とする研修が 47.8%、コミュニケーション能力に関する教育訓練が 47.7% となりました。

全体との違いをみると、全体では、マネジメント（管理・監督能力を高める内容など）に関する教育訓練の実施割合が 2 番目に高くなっています。一方、医療、福祉ではコミュニケーション能力に関するものの実施割合が高いという

特徴がみられます。さらに技能の習得も全体では 37.9% ですが、医療、福祉では 43.5% と実施割合が高くなりました。その他、いわゆる管理者研修やビジネスマナー研修についても、全体より実施割合が高くなっています。

実施したOFF-JTの内容と割合（％）

	全体	医療、福祉
新規採用者など初任層を対象とする研修	68.6	73.0
新たに中堅社員となった者を対象とする研修	43.9	47.8
新たに管理職となった者を対象とする研修	40.0	46.3
ビジネスマナー等のビジネスの基礎知識	40.3	46.6
マネジメント（管理・監督能力を高める内容など）	49.6	43.8
コミュニケーション能力	32.5	47.7
広報・広聴能力	2.8	2.6
法務・コンプライアンス	32.1	32.7
財務会計	15.4	12.4
品質管理	24.1	6.8
プレゼンテーション・ディベート	9.6	2.9
語学・国際化対応能力	6.5	0.1
OA・コンピュータ	10.1	3.6
工作機械・輸送用機器等の操作	8.2	-
技能の習得	37.9	43.5
その他	15.3	15.9
不明	0.5	-

厚生労働省「平成26年度能力開発基本調査」より作成

職員の能力が高まれば、患者や利用者の満足度向上につながり、周辺の競合施設との差別化にも寄与します。自施設の職員に必要なと思われる分野については、積極的に教育訓練に参加させてみてはいかがでしょうか。

※厚生労働省「平成 26 年度能力開発基本調査」

常用労働者 30 人以上を雇用している全国の民営企業および事業所から約 7,000 の企業や事業所を抽出して行われた調査です。ここでの OFF-JT とは業務命令に基づき、通常の仕事を一時的に離れて行う教育訓練（研修）をいいます。詳細は次の URL のページからご確認ください。<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/104-1.html>

福祉施設でよくみられる 人事労務Q & A



『退職者の引き抜き行為を止めさせたい』



先日、事業の中核を担っていた職員が退職しました。その後、その退職者が当時の部下や仲の良かった職員に声をかけて、転職先への引き抜きを企てているという噂を耳にしました。こうした引き抜き行為に対しての対策を講じたいと考えていますが、どうすればよいのでしょうか？



退職者が元の勤務先の職員に対して行う引き抜き行為について、その方法等に悪質性がある場合には損害賠償請求も可能と考えられますが、単なる転職の勧誘に留まる場合には、違法性があると考え難いものです。退職者に連絡をしてそうした行為を控えるようにと伝えると同時に、職員が容易に引き抜かれないように処遇や組織風土の改善に取り組むことが現実的です。

詳細解説：

退職をした職員がこれまで働いていた勤務先の職員に対して、転職の勧誘を行うことはよくある話です。ところが、その



方法や結果によっては、事業運営に少なからず影響を与えることもあり、経営者としては看過できる問題ではありません。もっとも退職者については、既に労働契約が解消されていることから、基本的に退職者の行動を制限することは難しいというのが実情です。しかし、大量の職員の引き抜き等、その内容が悪質なもの場合には、民法第709条の不法行為を理由とした、損害賠償請求が認められるケースもあります。実際に、過去の裁判例を紐解くと、進学塾の講師であった者が職務上入手した生徒の情報等と共に他の講師の大半を引き抜き、新たに進学塾を設立させた事例（東京学習協力会事件・東京地裁・平成2年4月17日判決）では、転職の勧誘の程度が社会的相当性を逸脱していることを理由に損害賠償請求が認められています。

とはいえ、実際に裁判を起こすというのは、地域密着で事業を展開している福祉施設にとって、地域や看護師等の有資格者の間で悪評が立つ可能性も否定できないことから、なかなか難しいものです。加えて、「悪質である」「社会通念上の相当性を欠いている」という表現を用いたとしても、必ずしも福祉施設側の正当性が肯定されるわけでもありません。

従って、容易に引き抜かれることがないように、現在勤務している職員に対しての賃金水準や労働条件といった処遇を改善したり、コミュニケーションのあり方を見直す等組織風土の改善を図り定着を促進させるという方法を取り入れることが現実的です。そして、引き抜き行為を行っている退職者については、直接連絡をとり、迷惑している旨を伝え、そうした行為を止めるよう対応を行うべきです。それでも引き抜き行為を止めず、事業運営に大きな影響が出るような場合には、弁護士に相談をしながら今後の対応を考えていくべきでしょう。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

今月の接遇ワンポイント情報

『“聴く”ということ』



ワンポイントアドバイス

“聴く”ということ



“聴く”とは、耳と十四の心を使って、相手の立場に立って話を聴くといった深い意味があります。この“聴く”ポイントは、3つあります。

- 目を見る（アイコンタクトを取る）
- 相手のリズムに合わせて、あいづちやうなずきをうつ
- 相手の言ったことを、要点を絞って繰り返す

たった3つと思われるでしょうが、忙しいときや無意識の自分はほとんどできていません。

また、あいづちやうなずきの方法は人によって異なりますが、アイさんのケースをどのように感じましたか。

【ケース 1. の場合】

同じ言葉を何度も繰り返しています。

【ケース 2. の場合】

相手の目を見ず、無表情であいづちをうっています。

これらのケース以外にも、

- ◆ 相手が言い終わらないのに、「はいはい」と遮るようにあいづちをうつ
- ◆ 初対面の方や年上の方（年配の方）に、「うん」とうなずく

など、お友達やご家族との会話では違和感なく過ぎていくことが、職場では相手に不快な印象を与えます。

アイさんたちのように職場でのロールプレイングを通じて、印象を客観的に知り、改善すべきことを実践していくことで、心地よい形を体得できるでしょう。

短い時間でも“聴く”という力があれば、相手は安心し、信頼し、満足を得ることができます。皆様のほんの2、3秒に心を込めて、相手の話を受け止めましょう。