



福祉施設版

NEWS LETTER

2016 年 1 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

高齢者事故 リスクはどこにあるのか



高齢者は、身体機能や判断力の低下、認知症等、事故リスクが高まる要因が各所に潜んでいます。今回は、高齢者の事故に関する 2 つの報告に注目します。

福祉用具事故、37%が初めての 1 年未満

製品評価技術基盤機構 (NITE) によると、介護ベッドや電動車いす等の福祉用具について、平成 22~26 年度の 5 年間に通知された製品事故情報 147 件のうち、55 件 (37.4%) が使い始めから 1 年以内に発生していることが分かりました。使用に不慣れだったことが事故の原因の一つと推測されています。

被害状況は「死亡」「重傷」等の重篤な被害が 100 件 (68.0%) で、とっさの危険回避が困難な高齢者の事故は被害が大きくなる傾向がうかがえます。

製品別の内訳では、介護ベッドが 62 件で最も多く、次いで電動車いすが 39 件でした。

介護ベッドは「隙間を確認し、カバー等で隙間をなくす」、電動車いすは「路肩に寄りすぎない」「溝に対して直角に」等の対策が呼びかけられています。

誤飲事故、内服薬の包装が4割

27 年の消費者庁の注意喚起によると、消費者庁に寄せられた 65 歳以上の高齢者の誤飲・誤食事故は 165 件で、うち、内服薬等の包装の誤飲が 69 件 (41.8%) を占めることが分かりました。次いで洗剤・洗浄剤 26 件、部分入れ歯等 17 件、乾燥剤 11 件でした。

内服薬等の包装の誤飲 69 件のうち 53 件は PTP 包装シートの誤飲で、5 件は入院に至っています。PTP 包装シートはプラスチックにアルミ等を張り合わせたもので薬剤包装の主流ですが、飲み込むと人体内部を傷つけ、穴を開けるなどの重大な傷害を招く恐れがあります。しかし、痛みなどの症状が表れるまで誤飲に気づきにくい上、素材が X 線を透過するため発見が遅れ重症化するケースもあります。

対策として、「薬の PTP 包装シートを 1 錠ずつに切り離さない」等が紹介されていました。

特養の 7 割が改定後に減収 / 福祉医療機構(WAM)調査

WAM が特別養護老人ホームを対象に行った「平成 27 年度介護報酬改定等の影響に関するアンケート調査」によると、サービス活動収益について約 7 割が「前年度よりも減収」と回

答しています。介護職員処遇改善加算は 99% が届出を行い、うち約 9 割が「加算区分 I」を算定していますが、約 7 割が基本報酬の減算を「補えない」と回答していました。

福祉施設などにおける 3 年前と比較した労働者の状況変化

福祉・介護業界では人材不足が大きな問題となっています。ここでは、昨年 11 月に発表された厚生労働省の調査結果※から、3 年前と比較した福祉施設や医療機関（以下、医療、福祉という）の労働者の状況変化をみていきます。

正社員数の状況

上記調査結果から、医療、福祉の事業所における 3 年前と比べた正社員数の変化をまとめると以下のとおりです。

3 年前と比べた正社員数の変化別事業所割合（％）

	医療、福祉	総数
増えた	27.0	20.6
変わらない	56.8	50.5
減った	14.5	27.2
不明	1.7	1.7

厚生労働省「平成26年就業形態の多様化に関する総合実態調査の概況」より作成

医療、福祉では正社員数が増えた事業所の割合が 27.0%で、調査対象全体の平均である総数の 20.6%を上回りました。減った割合は 14.5%で総数の 27.2%に比べて低くなりました。医療、福祉では正社員が増加した事業所が増えていることが分かります。

正社員以外の労働者比率の変化

次に正社員以外の労働者比率の変化をみると、右上表のとおりです。26 年の結果をみると、医療、福祉は上昇した事業所の割合が 16.6%、低下した割合が 11.7%で、総数より上昇した割合が高く、低下した割合が低くなりました。

前回調査の 22 年の結果をみると、医療、福祉の上昇した割合は 14.7%で、正社員以外の労働者比率が上昇した事業所が増えていることが分かります。

3 年前と比べた正社員以外の労働者比率の変化（％）

		医療、福祉	総数
上昇した	22年	14.7	10.3
	26年	16.6	14.1
ほとんど変わらない	22年	72.2	69.3
	26年	69.0	66.4
低下した	22年	11.2	17.3
	26年	11.7	14.2
不明	22年	1.9	3.1
	26年	2.6	5.2

厚生労働省「平成26年就業形態の多様化に関する総合実態調査の概況」より作成

パートタイム労働者の比率が高い

最後に 3 年前と比べて労働者比率が上昇した正社員以外の就業形態をみると、医療、福祉ではパートタイム労働者の比率が上昇した事業所が 76.9%で、最高の割合となりました。

また、今後比率が上昇すると思われる就業形態についても、医療、福祉ではパートタイム労働者と回答した事業所割合が 70.1%と高くなっています。

上記調査結果によると、パートタイム労働者を活用する上では、「定着性」が一番の問題点となっています。人手不足が深刻化している福祉・介護業界では、パートタイム労働者を含むすべての労働者の定着率を高めることは重要課題です。自施設の状況を振り返り、必要であれば、定着性を高めるための取組を行うことが求められます。

※厚生労働省「平成 26 年就業形態の多様化に関する総合実態調査の概況」

日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）に基づく 16 大産業に属する 5 人以上の常用労働者を雇用する事業所及び当該事業所に就業している労働者を対象にした調査です。調査対象数は 16,973 事業所、有効回答数は 10,938 事業所、有効回答率 64.4%となっています。詳細は、次の URL のページからご確認ください。http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keitai/14/index.html

福祉施設でみられる 人事労務Q & A

『上司の指示に従わない職員への対応』



中堅職員が上司の指示に従わず、我流で業務を遂行することがあるため、現場が混乱しています。どのように指導を行っていけばよいのでしょうか？



作業方法を含め、仕事内容の決定権は使用者にあります。指示に従わないようであれば、程度によっては懲戒処分を行うことも検討しなければなりません。一方で、抽象的な指示によって混乱していたということも考えられることから、なぜそのような方法で業務を遂行するのかを確認すると同時に、具体的な目的やゴール水準等を伝えて指示内容の認識を合わせておくことが必要です。

詳細解説：

部下が上司の指示に従わない、という経営者の悩みを耳にすることは少なくありません。特に、仕事をひと通り覚えている中堅職員の場合には、我流で業務を遂行することもあり、そのやり方によっては上司が手を焼くこともあります。



しかしながら、業務については作業手順や仕事の内容等の決定権は、使用者にあるものです。従って、使用者の方針に従わずに我流で業務を遂行しているのであれば、当然注意をして改善を促さなければなりません。その場合、我流を続け、かつ度重なる指導によっても改善がされないのであれば、譴責等の懲戒処分を行うことも考えていくべきでしょう。

その際、自分のやり方を押し通そうと反論してくるケースも想定されます。その場合、面談等によって本人の言い分を聞くこととなりますが、実は利用者目線の発想で仕事に取

り組んでいたということも考えられなくもありません。そのため、指導を行う前のコミュニケーションは極めて重要であり、最初から指導に従わない職員を排斥する態度は取るべきではないでしょう。また、上司等からの指示が抽象的であったことで、よく分からない状態のまま、自分で模索して取り組んでいたということもあるかもしれませんので、感情が高まる前に、話し合いは行っておきたいものです。

こうした状況を招いた背景を紐解いてみると、そもそも、経営者と職員との間に認識のズレがあることがあります。なぜ、そうした業務が必要であるのか、そしてその業務を遂行する先にはどういったゴールが設定されているのかといったことが、十分に理解できていないことが少なくありません。利用者目線の行動は必要である一方で、福祉施設では経営という側面も考えていかなければなりません。このバランス感を持って、業務に取り組んでもらうことができるようになれば、こうした問題はなくなっていくものです。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

今月の接遇ワンポイント情報

『言葉遣い(敬語)』



ワンポイントアドバイス

言葉遣い(敬語)



敬語は一般に、尊敬語・謙譲語・丁寧語の3つに分類されます。そのうち相手を敬う意図を込めて、相手に対して使う言葉が尊敬語です。

尊敬語の基本パターンは、【れる・られる・なさる】、【お~になる・ご~になる】です。これらに当てはまらないものは、言葉そのものを変化させます。(例えば“召し上がる”など)

下記は、【お~になる・ご~になる】に加えて、語尾の変化(れる・られる・なさる)をしています。敬語を二重に使用しているため、ぎこちなく聞こえます。

- 手荷物はお持ちになりましたか？
- お菓子をお食べになりますか？
- 道順は、お分かりになりましたか？
- タバコは、お吸いになりますか？

このような言葉を『二重敬語』といいます。アイさんも二重敬語を使って「お分かりになりましたか？」と聞いています。

【お~になる・ご~になる】を使った場合、正しくは下記のような表現になります。

- 手荷物はお持ちになりましたか？
- お菓子をお食べになりましたか？
- 道順は、お分かりになりましたか？
- タバコは、お吸いになりましたか？

二重敬語は、意外に多く使っているのではないのでしょうか。

言葉遣いは、個人の評価や組織の評判に繋がります。使い慣れた言葉を直すことは、誰にとっても大変違和感のあることですが、少しずつ取り組むことで、きれいな会話に整えることができます。

まずは基本パターンからチャレンジしてみましょう。