

福祉施設版

NEWS LETTER

2020年8月号

中村太郎税理士事務所

東京都新宿区西新宿7-5-14井上ビル12号館301
TEL : 03-6302-0475 / FAX : 03-6302-0474

「オンライン面会」で心の通う感染防止を



新型コロナウイルス感染拡大防止のため、家族との面会の制限が行われてきました。この非常事態の長期化に伴い、利用者と家族の精神的安定に配慮すべく、「オンライン面会」が推奨されています。

導入には補助制度も利用できます

オンライン面会は、利用者とその家族が、テレビ電話システムやWebアプリのビデオ通話機能等、インターネットを利用して面会する方法です。感染経路の遮断の観点から面会の制限を行っている現況において、利用者とその家族の精神的安定を図るべく、国もオンライン面会の実施を呼び掛けています*。

導入の際はいくつか**注意点**があります。まず、通常の面会と同様、利用者は個室や共有スペースの一角等でオンライン面会を行うことができますが、その際、プライバシーの確保への配慮が求められます。また、感染予防として、使用するスペースや機器等の消毒や、利用者や介助する職員の手指消毒等の徹底も不可欠です。

タブレット端末やインターネット環境等も必要ですが、この環境整備には、**地域医療介護総合確保基金のICT導入支援事業**を利用することができます。同事業は、感染拡大の影響で業務負荷が増えた介護施設の職員の負担軽減や効率化を図るため、令和2年度補正予算にて拡充されており、オンライン面会の導入準備にも利用しやすい制度となりました。

○ICT 導入支援事業(補正予算による拡充後)

補助上限額	事業所規模に応じ	
	職員 1人～10人	100万円
	職員 11人～20人	160万円
	職員 21人～30人	200万円
	職員 31人～	260万円
補助率	制度拡充により、都道府県ごとに設定されています(令和元年度は1/2)	
補助対象	介護ソフト、スマートフォン、タブレット等 これに加え、現在は、 <ul style="list-style-type: none"> ・ Wi-Fi 購入・設置費(通信費は含まない) ・ 業務効率化に資する勤怠管理、シフト表作成等の介護ソフト(一気通貫等の要件を満たす必要あり) も対象とされています	

この補助制度の窓口は、各都道府県になります。詳細は都道府県までお問い合わせください。

他にも自治体ごとに、コロナ禍における福祉施設の設備・環境整備、人材確保等の補助事業が設けられています。厚生労働省や各自治体の発信情報をこまめにご確認ください。

参考:厚生労働省事務連絡「高齢者施設等におけるオンラインでの面会の実施について」令和2年5月15日発出

<https://www.mhlw.go.jp/content/000631026.pdf>

福祉施設等が職員に求める能力やスキル

福祉施設等の職員に求められる能力やスキルには、どのようなものがあるのでしょうか。ここでは今年5月に発表された資料*から、福祉施設など（以下、医療、福祉）の企業が労働者に求める能力やスキル（以下、能力等）に関する調査結果をご紹介します。

正社員は協調性を重視

上記調査結果から、正社員と正社員以外の別に医療、福祉が労働者に求める最も重要な能力等をまとめると、下表のとおりです。

正社員に求める能力等について、医療、福祉では、チームワーク、協調性・周囲との協働力が最も高く61.4%となりました。次いで職種に特有の実践的スキル、マネジメント能力・リーダーシップが高く、どちらも50%以上となりました。

回答企業全体(総数)の上位3つの能力等は、医療、福祉と順位は異なりますが、同じものとなっており、業種を超えて正社員に共通して求められる能力だといえそうです。

正社員以外も協調性を重視

正社員以外に求める能力・スキルについて、医療、福祉では正社員と同じチームワーク、協調性・周囲との協働力が76.8%で最も高くなりました。次いで職種に特有の実践的スキル、コミュニケーション能力・説得力が高くなっています。総数では、上位2つは医療、福祉と同じですが、3番目が定型的な事務・業務を効率的にこなすスキルになっています。

同調査によると、正社員の能力開発におけるOFF-JTの費用について、医療、福祉では、今後3年間について増加させる予定が40%を超えています。医療、福祉では職員の能力開発を重視する割合が高くなっています。

労働者に求める能力・スキル(3つまでの複数回答、%)

能力・スキル	正社員		正社員以外	
	医療、福祉	総数	医療、福祉	総数
チームワーク、協調性・周囲との協働力	61.4	47.1	76.8	63.7
職種に特有の実践的スキル	54.2	37.4	58.9	38.6
マネジメント能力・リーダーシップ	51.9	50.8	5.4	5.3
コミュニケーション能力・説得力	34.1	29.1	43.6	29.4
課題解決スキル(分析・思考・創造力等)	29.8	35.3	15.2	11.3
ITを使いこなす一般的知識・能力(OA・事務機器操作(オフィスソフトウェア操作など))	17.9	18.9	10.0	17.7
営業力・接客スキル	13.1	29.2	18.3	23.0
高度な専門的知識・スキル	10.7	13.7	8.1	6.7
定型的な事務・業務を効率的にこなすスキル	6.2	9.3	18.6	35.3
その他の能力・スキル	1.6	1.9	2.8	3.7
特に必要な能力・スキルはない	1.6	0.7	1.6	3.9
読み書き・計算等の基礎的素養	0.4	1.4	1.6	5.3
専門的なITの知識・能力(システム開発・運用、プログラミング等)	0.3	5.9	0.5	3.4
語学(外国語)力	-	2.7	0.3	1.7
不明	1.9	1.7	3.0	3.8

厚生労働省「令和元年度能力開発基本調査」より作成

*厚生労働省「令和元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企業・事業所および調査対象事業所に属している労働者を対象にした、2019年(令和元年)10月1日時点の状況についての調査です。詳細は次のURLのページからご確認ください。

https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00450451&tstat=000001031190&cycle=8&tclass1=000001140208&tclass2=000001140212&tclass3=000001140217&cycle_facet=cycle

福祉施設でみられる 人事労務Q&A



『突然出勤しなくなった職員への対応』



職員が、2日前から連絡もなく出勤しなくなりました。自宅や携帯電話へ連絡していますが、コールはするものの本人が出ることはありません。このまま連絡が取れないようであれば、退職としてよいのでしょうか。今後、施設としてどのように対応すればよいか教えてください。



職員本人から退職の意思表示がないため、数日出勤してこなかったことのみをもって退職とすることはできません。まずは、家族や身元保証人などに連絡を取り、出勤しない理由を確認しましょう。

詳細解説：

1. 本人への連絡と退職の意思確認

通常は、本人の意思で出勤していないと考えられますが、体調不良や事件に巻き込まれて出勤することができない可能性もあります。まずは本人への電話連絡に加え自宅への訪問などを通じて、所在確認と安否確認に努めましょう。場合によっては、他の職員に連絡や訪問をしてもらったり、一人暮らしであれば家族や身元保証人へ連絡を取り、協力を得ることも検討します。



本人と連絡が取れ、退職の意思確認ができた場合には、退職の手続きを進めます。退職の申し出は口頭でも成立しますが、後で言った言わないというトラブルを避けるためにも、退職日、退職理由等が確認できる書面を提出させることが重要です。

2. 就業規則等の規定による退職

本人と連絡を取るために、あらゆる手段を用いたにもかかわらず、連絡が取れない場合、公示送達を行うことで解雇の手続きを行うことができます。公示送達とは、裁判所の

掲示板等に解雇する旨を掲示することによって、2週間後に解雇の効力が発生するものです。しかし、手続きが煩雑であるため、実務上はあまり行われません。

一方、就業規則等に「職員が無断欠勤し〇日以上経過した場合」のように、自動的に退職となる旨が規定されていれば、本人への意思確認を行う努力は必要ですが、意思確認が取れない場合であっても、退職とすることが可能になります。

なお、後になってトラブルが発生し、施設の対応に問題がなかったかどうかの確認が行われる場合に備えて、誰がいつどのような方法で職員への対応を行ったか、就業規則のどの規定により退職としたかなどについて、記録に残しておくことが重要です。

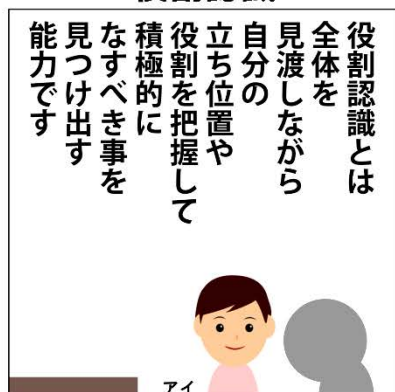
職員が突然出勤しなくなる原因には、個人的な事情によるものだけではなく、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど施設内のトラブルによる場合や、メンタルヘルスに問題があって連絡できない場合なども考えられます。日常的に職員の様子の変化や、職場環境における問題について、上長等が気を配るなどしていきましょう。

事例で学ぶ 4コマ劇場 今月の接遇ワンポイント情報

『役割認識』



役割認識



ワンポイントアドバイス

チームワークの根底の1つに、「役割認識」があります。

たとえば今回の事例のように、施設に電話がかかってきて、コールが鳴り続けていたとしましょう。

あなたは介護スタッフで、タイミング良く利用者様の対応が一段落ついたとします。施設内では“電話を取る人は誰”というルールは存在せず、介護スタッフの近くにも電話機があるとした場合、あなたならどうしますか？

- A: 電話は事務スタッフが取るのはだから、私は取らない
B: 事務スタッフが忙しい時は、手のあいている私が取る

これらの行動の違いは、役割認識の差によって生まれます。

Aは、自らの仕事（役割）に勝手な枠組みをしてしまい、【私の仕事は□□、あっちの仕事は○○さんがすべきこと、忙しくても私には関係ない】という考え方です。

つまり、事例のアイさんに近い人で、電話のコールが鳴り続けていることにすら気づきません。このような仕事のスタンスでは、いくら自分の仕事がしっかりできて、良いチームワークは形成されません。

Bは、常にアンテナを張って全体の状況を見渡し、今の自分にできることは何かを考えて行動します。こういう人は自然に仕事の幅も広がります。そしてより一層、全体の状況把握ができるようになっていきます。

利用者様に携わっている一人ひとりが正しい役割認識をしたうえで、自分の目の前の業務を責任を持って行うこと。これを繰り返す中で、互いに『信頼』が生まれ、チームワークが発揮できるのです。