



福祉施設版

NEWS LETTER

2022年9月号

中村太郎税理士事務所

東京都新宿区西新宿7-4-7 イマズ浜田ビル3階
TEL: 03-6302-0475 / FAX: 03-6302-0474

介護現場でのカスタマーハラスメント対策



利用者やその家族からのハラスメントは、職員の離職にもつながりかねません。「利用者は、支援し守るべき立場だから……」と我慢を重ね、事態をさらに悪化させているケースも多々。施設として、どう対処すべきでしょうか。

「共感」と「客観性」の両面サポート体制を

職員から報告や相談を受けたり、兆候を感じたりしたとき、「これをハラスメントとみなすべきか」の判断は非常に難しく繊細な問題です。利用者や家族からの要望をどこまで受け入れるかの明確な線引きがなく、また、介護従事者には親切で我慢強い方が多いために、他業界に比べてカスタマーハラスメントが起こりやすいといわれています。

調査によると、4割前後の職員が、施設に期待する対応として「事実を認めて欲しい」と回答しています(下表赤枠)。ハラスメントの対応で

は、客観的に状況を分析し、冷静に対処するのはもちろんですが、同時に、第一線でつらい思いをした職員の気持ちに寄り添うことも重要となります。相談担当を複数人体制とし、「窓口として解決に直接携わる立場」と「職員の理解者となる立場」の両方を整えておくと、職員も安心して相談できます。

厚生労働省のホームページでは、マニュアルや研修動画、手引き、事例集などが公開されています。具体的な対応策を検討される際は、こちらもご活用ください。

※厚生労働省 介護現場におけるハラスメント対策
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

■ 利用者・家族等からハラスメントを受けた場合に、職員が施設・事業所に希望する対応(複数回答、単位は%)

	調査数	ハラスメントの報告をした際、事実を認めて欲しい	ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい	具体的な対応について話し合う場が欲しい	他の機関や施設・事業所と情報共有を行い、適切な対応を取って欲しい	複数人で対応するなどの対応を取って欲しい	担当を変えるなどの対応を取って欲しい	利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい
訪問介護	2,532	36.9	58.3	41.6	29.5	34.1	35.1	42.3
訪問看護	706	42.4	65.0	52.8	46.3	56.8	46.6	50.1
訪問リハビリテーション	901	37.6	65.3	48.1	38.8	41.2	44.7	42.0
通所介護	655	35.3	53.4	41.2	28.4	34.2	18.5	39.8
特定施設入居者生活介護	673	37.4	59.4	40.4	21.0	30.9	19.0	41.8
居宅介護支援	959	34.8	58.5	50.3	36.9	44.8	38.3	38.1
介護老人福祉施設	1,010	37.1	56.9	42.1	26.9	33.8	20.0	37.3
認知症対応型通所介護	207	41.1	60.4	49.3	26.1	40.6	20.3	32.9
小規模多機能型居宅介護	353	37.4	59.5	48.4	28.3	36.0	26.6	45.9
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	414	42.8	64.0	39.9	32.9	36.7	30.2	50.7
複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護)	529	42.9	61.4	47.1	29.9	43.1	25.9	45.0
地域密着型通所介護	1,173	37.9	53.9	44.1	26.6	37.4	23.4	40.0

平成30年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金による「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究」表2-25より作成 赤字はサービス種別ごとの上位3つ

福祉施設等の職員が自信のある能力・スキル

ここでは今年6月に発表された調査結果※から、福祉施設等（以下、医療、福祉）の職員が自信のある能力・スキル（以下、能力等）と向上させたい能力等をみていきます。

チームワーク、協調性に自信あり

上記調査結果によると、医療、福祉の職員で自信のある能力等がある割合は85.3%でした。また、向上させたい能力等がある割合は92.8%に達しました。能力等ごとに自信のある割合と向上させたい割合をまとめると、下表のとおりです。

医療、福祉の職員が自信のある能力等をみると、チームワーク、協調性・周囲との協働力が50%を超えました。コミュニケーション能力・説得力や職種に特有の実践的スキル、定型的な事務・業務を効率的にこなすスキルも30%を超えています。

調査結果全体（総数）と比較すると、医療、福祉は職種に特有の実践的スキルやコミュニケーション能力・説得力に自信のある割合が高くなりました。

IT関連の知識や能力を向上させたい

医療、福祉の職員が向上させたい能力等では、ITを使いこなす一般的な知識・能力の割合が最も高く、コミュニケーション能力・説得力とともに30%を超えました。その他、課題解決スキルやマネジメント能力・リーダーシップ、高度な専門的知識・スキル、職種に特有の実践的スキルが25%を超えています。

総数と比較すると、職種に特有の実践的スキルや高度な専門的知識・スキルを向上させたい割合が高い傾向にあります。

なお、向上させたい能力等で最も割合の高かった、ITを使いこなす一般的な知識や能力は、前年の調査結果では、5番目に高い能力等でした。福祉施設等でも業務効率化等のためのIT化が進展し、こうした能力等を向上させたい人が増えていることがうかがえます。

医療、福祉の職員が自信のある・向上させたい能力等(3つまでの複数回答、%)

能力・スキル	自信のある割合		向上させたい割合	
	医療、福祉	総数	医療、福祉	総数
ITを使いこなす一般的な知識・能力(OA・事務機器操作(オフィスソフトウェア操作など))	17.8	23.4	33.2	36.6
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)	1.3	3.9	12.0	20.1
マネジメント能力・リーダーシップ	8.1	9.8	28.3	33.5
チームワーク、協調性・周囲との協働力	51.0	53.4	17.0	13.2
営業力・接客スキル	9.7	15.3	17.2	13.6
課題解決スキル(分析・思考・創造力等)	12.0	15.4	28.7	32.1
定型的な事務・業務を効率的にこなすスキル	34.0	41.0	11.5	9.6
語学(外国語)力	0.8	2.8	14.7	19.8
コミュニケーション能力・説得力	37.7	28.2	32.3	28.5
職種に特有の実践的スキル	36.3	24.5	25.1	17.8
高度な専門的知識・スキル	8.0	5.3	26.7	20.1
読み書き・計算等の基礎的素養	11.5	15.3	1.7	4.1
その他の能力・スキル	6.4	5.4	7.7	4.5

厚生労働省「令和3年度能力開発基本調査」より作成

※厚生労働省「令和3年度能力開発基本調査」

2021年(令和3年)10月1日時点の状況について、全国7,064事業所とそこに属している労働者19,728人などを対象にした調査です。ここでの割合は、自信のある能力等がある割合および向上させたい能力がある割合を100とした時の割合になります。データの詳細は次のURLのページから確認いただけます。

<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00450451&tstat=000001031190&cycle=8&tclass1=00000116666&tclass2=000001166670&tclass3=000001166671&tclass4val=0>

福祉施設でみられる 人事労務Q&A



『育児休業中に働いてもらうことはできるのか？』



育児休業（以下、育休）を取得する予定の職員がいます。育休中の人員不足を補うため求人募集をしていますが、なかなか思うように応募がありません。育休中は基本的には育児に専念してもらおうつもりですが、月に2～3日程度、働いてもらうことはできますか？



原則として、育休中の職員を働かせることはできません。ただし、施設と職員との話し合いにより、職員が合意した場合に限り、一時的・臨時的に働かせることができます。なお、2022年10月1日からの産後パパ育休では、休業中に働く仕組みが設けられます。

詳細解説：

1. 育休中の就労

育休は、原則、子どもが1歳になるまで取得できます。育休中は、原則として働くことが想定されておらず、施設の一方的な指示によって働かせることはできません。ただし、施設と職員の話合いによって、子どもの養育をする必要がないときに限り、一時的・臨時的に働かせることができます。質問のように、あらかじめ月2～3日の働く日を決めておくことはできませんが、例えば、職員間で感染症がまん延し、一時的に職員が足りなくなった場合に、施設が応援のために臨時で介護業務を依頼し、職員が合意した場合は、働かせることができます。



できる制度です。この産後パパ育休中は、労使協定をあらかじめ締結することで、施設と職員で個別に合意した日や時間に働くことが認められていることが最大の特徴です。なお、働く日や時間には、上限が設けられています。

3. 育休中に働いた場合の育児休業給付金

育休中・産後パパ育休中に職員が働いた場合、施設は職員に賃金を支払う必要がありますが、支払われる賃金額によって、育児休業給付金の支給額が減額されたり、支給されなくなったりします。また、一定の時間数を超えて働くと、その期間に係る育児休業給付金が支給されなくなります。そのため、職員を働かせる場合には、その仕組みを十分に説明し、職員に納得して働いてもらうことが必要です。

2. 産後パパ育休中の就労

男性の育休の取得促進策のひとつとして、2022年10月に産後パパ育休（出生時育児休業）が創設されます。産後パパ育休は、子どもが1歳になるまでの育休とは別に、子どもが生まれて8週間以内に4週間まで育休を取得

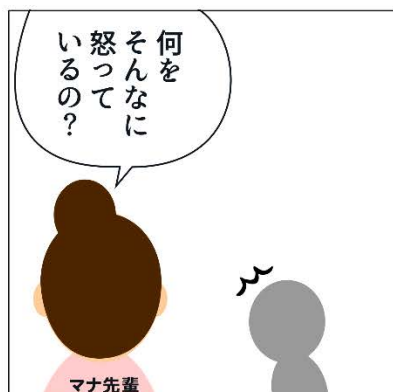
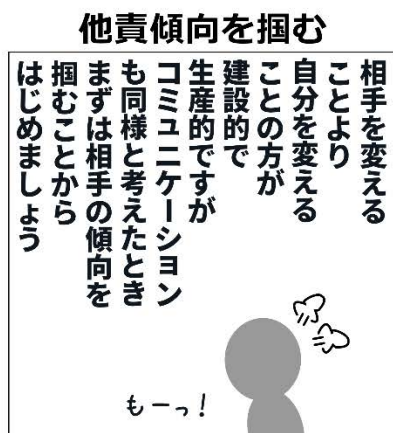
育休は、子どもを養育するための休業であるという本来の趣旨を理解した上で、産後パパ育休中に働くことのできる仕組みを利用することで人員不足を補ったり、万が一の際には、職員の同意を得て一時的・臨時的に働かせたりすることができることを理解しておくことがよいでしょう。

事例で学ぶ 4コマ劇場 今月の接遇ワンポイント情報

『他責傾向を掴む』



ワンポイントアドバイス



事例でのアイさんは、サエコさんが利用者様から責められているのを見て、怒っているようです。

自分の都合が悪くなると「そんなの聞いてないよ」「そんなこと言ってないよ」など、人のせいにしてしまう“他責思考”は、人間の防衛本能の一つでもあるので、誰にでもこういった傾向（他責傾向）はあります。ただ、この他責傾向の強い人が利用者様であった場合、スタッフは何に気をつけるとよいのでしょうか？

①事前の+αを怠らない

他責傾向の強い人には、その瞬間の対応力を考えるよりも付け入る隙を与えないように、スタッフ側で事前の予防策を考えて実施しておくことが第一です。

- 説明や連絡のときに、復唱・確認を怠らない
- メモや書面をお渡しする
- 書面の大事な部分は、マーカーで強調する
- お渡しした日付など、備忘記録を残す

いずれも、思いやりの心を持って相手のために一手間かけることが重要です。「何かあったときに言い返せるように」などと考えてしまうと、無意識に関係性がギクシャクしてしまいますので、注意しましょう。

②印象を整える

相手のせいにする（責める）傾向の強い人は、攻撃しやすい人に詰め寄る傾向があります。施設長には言わなくとも、スタッフの前で言うケースがあります。スタッフが対応するときに、

- 弱々しい、モジモジしている、何も言えなさそう
- そそっかしい、落ち度がありそう

などの印象が利用者様へ届いていないかどうかを振り返り、温かく毅然とした印象が届くようにしましょう。サエコさんはアイさんから“付け込まれている”ようですから、②を改善できるとよいですね。

毅然とした印象は、場合によっては威圧的な印象を与えて反感を招いてしまう可能性があります。堂々としすぎないように気をつけましょう。