



福祉施設版

NEWS LETTER

2023年10月号

中村太郎税理士事務所

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

Topic

カスハラ、労災認定の基準に追加

施設利用者やその家族からのいわれのないクレームや、執拗なクレーム（カスタマーハラスメント。以下、カスハラ）は、職員のメンタル不調の原因の一つです。この秋より、労災認定における心理的負荷にカスハラが加わります。



施設として、何に取り組めばよい？

福祉業界は人手不足の上、業務負担も多く職種によっては休日勤務や夜勤もあります。さらに職員は、利用者やその家族に絶えず気を遣い接しています。精神的、肉体的の両面で過酷な労働です。厚生労働省の報告^{※1}によると、仕事上の強いストレスによる精神障害の労災請求件数は年々増加しており、中でも「社会保険・社会福祉・介護事業」業界は、毎年トップとなっています。

このような業務による心理的負荷を重く評

価すべく、労災認定基準の見直し^{※2}が行われました。これにより、福祉業界に非常に関連の深い「カスハラ」と「感染症等」に関する項目が評価対象に追加されます（下表参照）。施設のカスハラ対策が一層重要となります。

具体的には、まず、施設としての方針の明確化、社内ルールの策定と職員への周知、職員からの相談対応体制の整備など、日頃からの備えが必要となります。利用者等に向けたカスハラ防止策も不可欠です。さらには、万が一発生した場合を想定し、適切な対応ができるよう備えておくことも求められます。

■労災認定の基準となる「心理的負荷評価表」に今回追加される項目と、その評価の視点

追加項目	評価の視点
顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた (いわゆるカスタマーハラスメント)	<ul style="list-style-type: none"> 経緯や状況 受けた行為の内容や程度、相手方との職務上の関係 執拗性(反復・継続など) その後の業務への支障 会社の対応の有無と、その内容や改善の状況等
感染症等の病気や事故の危険性が高い業務に従事した	<ul style="list-style-type: none"> 業務の内容・困難性(その病原体等の性質・危険性等)、能力・経験と業務内容のギャップ、職場の支援・協力等 その業務に従事する経緯、予測の度合、業務の継続時間等

※1 厚生労働省「令和4年度「過労死等の労災補償状況」を公表します」 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_33879.html

※2 厚生労働省「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会報告書」 <https://www.mhlw.go.jp/content/11201000/001117056.pdf>

参考：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

福祉施設等における女性管理職の現状

女性管理職の割合を高める取り組みが推進されています。福祉施設での現状はどうなっているのでしょうか。ここでは、今年7月に発表された調査結果*から、福祉施設等（以下、医療，福祉）における女性管理職の割合などをみていきます。

7割以上が女性管理職あり

上記調査結果から、医療，福祉の企業における役員を含む女性管理職の有無をまとめると表1のとおりです。

【表1】役員を含む女性管理職の有無の割合(%)

	医療，福祉	全体
課長相当職以上あり	73.1	52.1
係長相当職以上あり	79.9	60.5
課長相当職以上なし	26.9	47.9
係長相当職以上なし	20.1	39.5

厚生労働省「令和4年度雇用均等基本調査」結果より作成

課長相当職以上ありの割合は73.1%でした。全体の結果より20ポイント以上高い状況です。係長相当職以上ありはさらに高く、79.9%となりました。全体が60.5%ですから、こちらも20ポイント近く高くなっています。

女性の役員ありが5割近くに

次に、役員を含む係長相当職以上ありの企業における、管理職の種類別割合をまとめると、表2のとおりです。

【表2】管理職の種類別女性管理職の割合

	医療，福祉	全体
女性の役員あり	46.7	32.4
女性の部長相当職あり	28.8	12.0
女性の課長相当職あり	37.4	22.3
女性の係長相当職あり	29.0	22.9

厚生労働省「令和4年度雇用均等基本調査」結果より作成

医療，福祉の種類別女性管理職の割合は、役員ありが46.7%で半数近い割合になりました

た。次いで課長相当職ありが37.4%です。部長相当職ありと係長相当職ありも30%近い割合になっています。いずれも全体と比較すると高く、係長相当職ありを除いて10ポイント以上高い結果になりました。

管理職に占める女性の割合は5割超に

ここからは、管理職に占める女性の割合をみていきます。役員を含む管理職に占める女性の割合をまとめると、表3のとおりです。

【表3】役員を含む管理職に占める女性の割合(%)

	医療，福祉	全体
課長相当職以上に占める割合	53.0	12.7
係長相当職以上に占める割合	55.4	14.7
役員に占める割合	49.1	21.1
部長相当職に占める割合	45.4	8.0
課長相当職に占める割合	60.1	11.6
係長相当職に占める割合	62.5	18.7

厚生労働省「令和4年度雇用均等基本調査」結果より作成

医療，福祉の係長相当職以上に占める女性の割合は55.4%で、5割を超えました。全体より40ポイント以上高い状況です。管理職の種類別では、役員に占める女性の割合が49.1%、課長相当職と係長相当職では60%を超えました。

この調査結果から、医療，福祉では全体に比べて女性管理職がいる企業の割合や、管理職に占める女性の割合が高いという結果になりました。

貴施設における管理職の状況はいかがでしょうか。

*厚生労働省「令和4年度雇用均等基本調査」

2022年（令和4年）10月1日現在の状況について、常用労働者10人以上の6,000企業を対象に2022年10月に行われた調査です。詳細は次のURLのページから確認いただけます。

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/71-23.html>

福祉施設でみられる 人事労務Q&A



『採用を決める前に、もう少し判断材料が欲しい！ 前職について情報収集するには』



現在、正職員を募集しているのですが、当施設が希望しているような人材からの応募がなかなかありません。そのような中、条件は合致するものの、転職歴が多い人から応募がありました。履歴書や面接で前職の仕事の内容や退職理由を確認する予定ではありますが、できれば直接、以前勤務していた職場に尋ねることはできないかと考えています。



施設から直接、以前勤務していた職場に問い合わせることも考えられますが、個人情報でもあるため提供される可能性は低く、また、望ましい対応とはいえません。このような場合は、応募者から以前勤務していた職場に「退職証明書」を発行してもらい、その内容を確認するという方法があります。

詳細解説：

1. 前職の業務の内容や退職理由の確認

求人に応募があった場合、履歴書や職務経歴書を提出してもらい、筆記試験や面接試験を経て採用を決めるのが一般的です。特段の問題がなければ、そのまま内定とし、勤務開始となります。



一方で、例えば転職回数が多い人や、明確な理由なく前職を退職し応募までの期間が長い人については、前職での担当業務や退職理由も気になります。前の勤務先からの情報も欲しいところ……。この場合は、応募者に「退職証明書」の提出を求めるとよいでしょう。

2. 退職証明書の発行義務

退職証明書は、労働者が退職したときに、その勤務先が必要事項を証明するために交付する書類です。退職者から請求があった場合に、遅滞なく交付することが義務付けられています（労働基準法第22条）。

退職証明書には、次の事項のうち、退職者が請求した事項のみが記載されます。

- 使用期間
- 業務の種類
- 当該事業における地位
- 賃金
- 退職の事由(退職の事由が解雇の場合にあっては、その理由を含む)

この退職証明書を応募者に提出してもらうことで、履歴書等の提出書類との齟齬がないか確認できます。採用したい人材かどうかの判断材料ともなります。応募者には、どの記載事項を必要としているのかを具体的に示した上で、提出を求めるとよいでしょう。

なお、退職証明書の交付を請求できるのは、退職した本人のみで、退職後2年間となっています。つまり、貴施設から直接、前の職場に交付を依頼することはできません。応募者に「前職の勤務先に退職証明書の交付を請求し、当施設に提出してください」と依頼して取り寄せるようにしましょう。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

今月の接遇ワンポイント情報

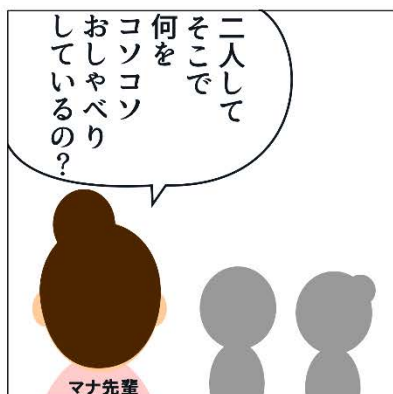
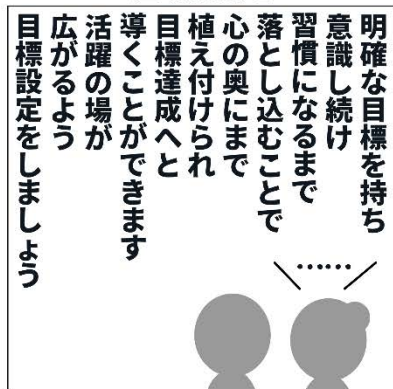
『目標設定』



ワンポイントアドバイス

目標を設定する際は、次のステップで進めていきましょう。

目標設定



ステップ 1

半年～1年の取り組み期間を定め、自分をステップアップさせるための目標を立てます。ポイントは、自分自身に焦点を絞った目標であるかどうかです。また、一度目標達成したら、次に記す順序で、活躍の場(フィールド)を広げる目標を定めてみましょう。

- 仕事を信頼して任せられるようになるための目標(知識や技能を高める内容)
- 利用者様に心地よく、安心してサービスを受けてもらう自分になるための目標(接遇スキル、対人対応力)
- 施設長や仲間にとって力強いサポートができる自分になるための目標(与えられたこと+αの仕事の姿勢)
- 経験年数や年齢を考慮し、成熟した自分になるための目標(成長し続けるための自分づくり、内面の安定性)
- よりよい施設づくりの役割の一端を担うための目標(指導教育の役割、改善活動、新しい取り組み)

ステップ 2

職場の目標設定の狙いは、「利用者様の安心・満足」「個人の自己実現(成長)」「施設の発展」です。偏った内容や独りよがりな内容では、取り組みが長続きしません。そこで、目標を明確にしたら、下記の視点で内容をチェックしておきましょう。

- 施設の理念や施設長の考えに即しているか
- 自己の成長につながるのか

マジさんは、仕事を信頼して任せられるようになるための目標設定で、困っているようです。この目標では、ここで働くために自分に足りない知識は何か、高められる技能は何かを考えていくことが大切です。

目標は、自分にとってちょっぴりハードルの高いものがよいでしょう。また、取り組み期間中に達成できるようにしましょう。自分一人では目標達成できない場合は、例えば施設内全員で目標共有をして、互いにフォローをし合いながら取り組んでみてください。