

カワセミお立ち台に乗る(社員撮影)



## 「創立25周年を迎えて」

去る6月17日に弊社は25周年の創立記念日を迎えました。

弊社は「独立行政法人福祉医療機構 福祉貸付特約火災保険」の指定代理店として、お陰様で約7千法人、契約件数約11千件のお取引をいただくようになりました。

これもひとえに皆さまからの多大なご支援の賜物であり、改めて深く感謝申し上げます。

この間、特約火災保険制度の商品改善や付帯サービスの充実を図ってまいりましたが、昨今の自然災害増加に対する事故防止や保険金の迅速なお支払いに向けた取組も今後強化してまいります。その一環として今回の特集では「落雷対策」を取り上げました。

さて、この「オ・ア・シ・ス通信」も発行2年度目を迎え、今回からページ数を増やし、少しでも皆さまのお役に立てるよう誌面の充実に努めていく所存です。

今後も「安心と信頼。～お客さまに選ばれる代理店～」を目指してまいります。引き続き変わらぬご愛顧とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社福祉施設共済会 代表取締役 藤崎 誠一



ご挨拶	1	《弁護士の眼》施設の虐待を無くすには	6
《WAM トピック》保育人材アンケート結果から見る採用のポイント	2	《column1》施設経営を考える	7
《気になる数字》警戒レベル3	3	《column2》お困りごと解決のヒント	8
《今号の特集》落雷対策	4,5		

独立行政法人福祉医療機構 経営サポートセンター リサーチチーム 小寺 俊弘

待機児童問題をはじめとした保育ニーズの高まりによって、保育人材不足は深刻化を続けています。

(独)福祉医療機構が平成30年8月に融資先の保育施設を対象として実施した「保育人材」に関するアンケート調査(有効回答数1,069件)では、全体の29.4%が「要員不足」と回答しました。平成28年に実施した同様のアンケートでは全体の25.0%が「要員不足」と回答していたことから、保育人材不足はさらに深刻化しているといえるでしょう。

### 〈採用環境の変化〉

採用面では、保育施設の人材確保に大きな比重を占める新卒者採用について、この3年で採用計画数と実際の採用数の差が拡がり続けています(図表1)。以前よりも新卒者が採用しづらくなってきているということです。

また、採用される学生側にも変化がみられます。近年の学生の就職活動の傾向について、52.7%の施設が「変化した」と回答しました。具体的には、「給与・勤務時間・休日を重視」する傾向や、「情報収集はインターネット・SNSがメイン」「就職活動の動きだしが早い」といった特徴が挙げられます。また、売り手市場で複数内定の学生が多く、従前通りの方法では厳しい結果となった施設も多かったようです。

### 〈採用実績のある施設の特徴〉

このように採用環境が変化する中でも、うまく新卒者採用できている施設があることも事実です。採用実績のある施設には、どのような特徴があるのでしょうか。

そのことを確かめるために、アンケートの回答施設を平成30年4月に「新卒者を1人以上採用できた施設」と「1人も採用できなかった施設」にグループ分けし、差を分析しました(図表2)。

この表から採用実績のあった施設の3つの特徴がみえてきます。

まず1点目は、職員の働きに報いる仕組みがあることです。園の運営に不可欠な早番・遅番のシフトに入る職員を「早遅番手当の導入」によって評価することは、職員に納得感を与え、また、時短勤務等により早遅番勤務をしない職員との不公平感の緩和にも一役かかっていると考えられます。なお、早遅番手当を導入している施設は平均して1勤務につき929円を支給していました。

2点目は、入職した後も成長できる環境を提供していることです。「資格取得費用援助制度の導入」率がそのことを示しています。資格取得といっても保育士資格だけではなく、絵本や離乳食、パッチワークといった通信教育講座の費用を一部補助しているという回答もみられました。学習意欲のある、成長したいと考える職員を応援する姿勢の施設は、学生にとっても魅力的にうつるのではないのでしょうか。

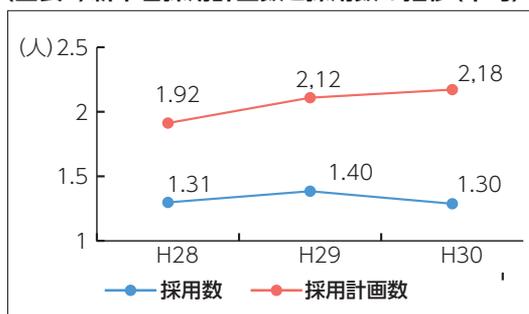
最後に3点目は、入職にあたってのマッチングがうまくいっていることです。

「他の福祉業界への転職」が少ないことは、「思っていたもの・聞いていたことと違う」という思いで退職した職員が少ないことを意味します。実際に保育施設で働く中では、楽しいことばかりではありません。子どもたちの健やかな育ちと安全に対する大きな責任を負う仕事です。もちろん、学生に対してことさらに厳しい面を伝える必要はありませんが、不安や疑問に対しては真摯に説明を尽くし、双方了解の上での入職となることが長い目でよい結果となることは言うまでもありません。実績のある施設は、「学校を訪問しての説明会」等の機会に、学生に直接伝えることでマッチングをはかっていると考えられます。いわゆる「待ち」の採用活動ではなく、積極的に出向いてゆく姿勢も重要といえるでしょう。

これらのポイントを踏まえ、皆さまの施設におかれましても着実な採用活動の実施を目指してください。



(図表1) 新卒者採用計画数と採用数の推移(平均)



(図表2) 採用実績に差がみられた取組等の実施率・発生率

	採用実績のあった施設 (n=539)	採用実績のなかった施設 (n=244)
早遅番手当の導入	19.7%	13.1%
資格取得費用援助制度の導入	34.0%	28.3%
他の福祉業界への転職による退職	6.5%	12.3%
学校を訪問しての説明会の開催	29.1%	21.3%

# 気になる数字 『警戒レベル3』

この数字は何を表しているでしょうか？

MS&ADインターリスク総研株式会社  
リスクマネジメント第四部 事業継続第二グループ 福祉医療戦略ユニット

「平成」が幕を閉じ、新元号の「令和」が始まりました。平成の時代を振り返ってみると、阪神淡路大震災(平成7年)をはじめ、東日本大震災(平成23年)、広島市土砂災害(平成26年)、熊本地震(平成28年)、平成30年7月豪雨など、災害の多い時代でした。度重なる災害発生を機に、各省庁・地方公共団体ではガイドライン等の改定や見直しが行われ、皆さまの施設におかれましてもマニュアル等の作成や更新をされたことと思います。

「平成30年7月豪雨では、様々な防災情報が発信されているものの、多様かつ難解であるため多くの住民が活用できない状況であった」ことから、内閣府(防災担当)では平成31年3月に「避難勧告等に関するガイドライン」を改定しました。

この改定では、「自らの命は自らが守る」意識の徹底や、地域の災害リスクととるべき避難行動等の周知を目的として、平時より災害リスクのあるすべての地域であらゆる世代の住民を対象に、継続的に防災教育、避難訓練等を実施する旨が記載されています。また、災害時に避難行動が容易にとれるように、防災情報をわかりやすく提供することが望ましいため、避難に関わる情報の発信方法が変更されました。これまでの避難に関わる情報は、「避難準備・高齢者等避難開始」「避難勧

告」「避難指示(緊急)」の3段階でしたが、避難勧告と避難指示の差異がわかりにくく、住民等がとるべき行動が不明確でした。そこで、住民等が情報の意味を直感的に理解できるよう、防災情報を下図に示したように5段階の警戒レベルにより提供し、住民等の避難行動を促すようになりました。その中で「警戒レベル3」に該当する「避難準備・高齢者等避難開始」は、高齢者、障害者、妊婦、乳幼児など避難に時間のかかる方へ、早めの避難行動を促す情報です。そして、市町村の防災行政無線においても、避難勧告等を発令する際には「警戒レベル」を用いることとなります。例えば、「緊急放送、警戒レベル3、避難準備・高齢者等避難開始」といった放送が流れます。そのため、皆さまのような要配慮者のいる福祉施設では、「警戒レベル3」の情報を得た時点で避難を開始することが望ましいです。

内閣府のホームページにある防災情報のページには、警戒レベルは「居住者等がとるべき行動」と「行動を居住者等に促す情報」を関連付けるものとしております。「避難勧告等に関するガイドライン」が改定されたことをスタッフ、利用者に周知徹底し、警戒レベルに応じた行動が速やかにできるように、平時から備えておきましょう。

警戒レベル	居住者等がとるべき行動	行動を居住者等に促す情報
警戒レベル5	既に災害が発生している状況であり、命を守るための最善の行動をする。	災害発生情報※ ※災害が実際に発生していることを把握した場合に、可能な範囲で発令
警戒レベル4	・指定緊急避難場所等への立退き避難を基本とする避難行動をとる。 ・災害が発生するおそれが極めて高い状況等で、指定緊急避難場所への立退き避難はかえって命に危険を及ぼしかねないと自ら判断する場合には、近隣の安全な場所への避難や建物内のより安全な部屋への移動等の緊急の避難をする。	避難勧告 避難指示(緊急)※ ※地域の状況に応じて緊急的又は重ねて避難を促す場合等に発令
警戒レベル3	避難に時間のかかる高齢者等の要配慮者は立退き避難する。その他の人は立退き避難の準備をし、自発的に避難する。	避難準備・高齢者等避難開始
警戒レベル2	ハザードマップ等により災害リスク、避難場所や避難経路、避難のタイミング等の再確認、避難情報の把握手段の再確認・注意など、避難に備え自らの避難行動を確認する。	注意報
警戒レベル1	防災気象情報等の最新情報に注意するなど、災害への心構えを高める。	警報級の可能性

市町村が発令

気象庁が発表

図:平成31年3月 / 内閣府「避難勧告に関するガイドライン」



株式会社フランクリン・ジャパン 気象予報部 栗山陽一・営業部営業課 山崎恵里子

## 1. はじめに

昔から人々に恐れられていた代名詞として、地震、雷、火事、親父がありますが、特に地震は阪神淡路大震災、東日本大震災と大きな災害をもたらし、最近では南海トラフの地震が話題になっています。雷についても人や建造物はもちろんのこと、高度に情報化が進んだ現代において社会インフラの損傷が私たちの生活に多大な影響を及ぼす状況になっています。ここでは、雷の構造、近年の落雷状況、建物内の雷対策等を紹介いたします。

## 2. 雷とは何か

雷は、積乱雲から生じる現象であるため、積乱雲が発達する条件である上昇気流、地上付近の水蒸気、上空の寒気が存在が不可欠となります。この積乱雲の中では、強い上昇流によって上空に持ち上げられた水蒸気が冷却されて氷晶、あられ、雪片に変化します。あられはやがて上昇できなくなって重力により落下しますが、この落下の際に氷晶と衝突することによって、あられは負の電荷を帯びて雲の下層へ、氷晶は正の電荷を帯びて雲の上層へ運ばれます。これら電荷が上昇することによって放電現象が起こり、雲中雷(雲放電)ひいては落雷となります。落雷は電撃とよばれる放電の単位から構成されており、私たちの目で見える1回の落雷は、複数の電撃を繰り返すことが多く、多重雷となっています。

## 3. 近年の落雷状況

日本周辺における最近5年間の落雷数(図1)は、年によって多少異なるものの年間約300万回を超えており、その中でも7月、8月の2か月間で平均130万回と年間のおよそ4割を占めています。ここで使用している落雷数は電撃の数を示しています。また、全国の雷撃密度マップ(図2)から山岳部を含む内陸部で落雷数の多い領域が分布しており、特に関東地方の内陸部が一番多く、中部山岳部、紀伊山地、中国山地、九州山地においても落雷の多発地域となっています。これらの地域は、夏季における熱雷の多い地域と重なり、冬季と比較して圧倒的に落雷回数が多い状況にあります。一方、東北・北陸地方の日本海沿岸部では12月～2月にかけて冬季雷が多発します。特に、冬季雷の特徴は、時には数百クーロンとなり、夏季の雷と比較して約100倍のエネルギーに達することがあります。このため冬季雷が社会インフラ等の設備に被雷すると多大な被害をもたらします。

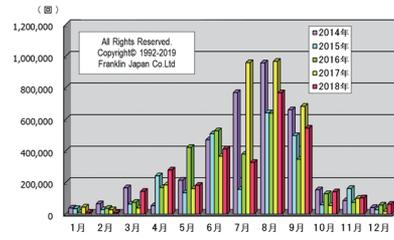


図1

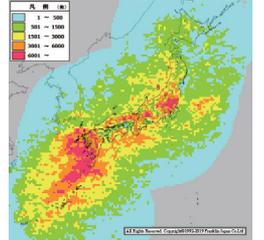


図2

## 4. 近年の落雷事例

東京大学と電力中央研究所が東京スカイツリーで行った雷観測(2012年3月～2017年3月)によると東京スカイツリーに対する落雷事例は計62回で、年間12回以上の落雷が発生していることとなります。東京都内における1平方キロメートルあたりの落雷数は年平均4回弱であることから、構造にもよりますが相対的に高い建築物に対する落雷の比率が高いといえます。建築物への落雷は、ビル等の側壁のコンクリート部分が破損落下する事例もあるので注意が必要です。一方、落雷から生じるものに雷サージがあり、建物内に侵入した場合はパソコンをはじめ電子機器、ケーブル等へ瞬間的な過電圧(数kV～数十kV)が加わるため機器等に損傷を与えます。雷の被害は、落雷の直撃雷によるものを連想しますが、その被害の多くは誘導雷が原因となっています。

## 5. 雷対策

「誘導雷」とは、落雷が発生した際に周辺の金属線路に発生する大きな電圧・電流のことを言います。「誘導雷」は「雷サージ」とも呼ばれ、この金属線路の先に接続された機器を故障させる原因となります。その影響は、数キロメートル先まで及ぶ場合があります。

一般的な建物における誘導雷(雷サージ)の進入路は、「アンテナの同軸線、電話線などのメタルケーブル、コンセントに繋がる電源線」などが挙げられます。周辺に落雷が発生すると、これらの進入路の先にある電化製品に影響が及びます。

施設で使用する電化製品は、常に電源が入っているか電源が入るのを待機している状態にあります。落雷に備えてコンセントやケーブルを抜くことは最も有効な雷対策ですが、常にそれを実行することには限界があります。そこで「SPD(SurgeProtectiveDevice)」と呼ばれる避雷器を設置することにより、ケーブルを抜くことなく、これらの製品を守ることが可能です。SPDには、電源用、同軸用等、用途に応じてさまざまな種類があります(図3)。

現代はIT機器の普及や情報化社会の高度化に伴い、低電圧の機器の増加、ネットワーク化が進み、近代的なオフィスビルではない一般的な建物でも、雷対策の必要性が高まってきました。

雷対策には、今回ご紹介した機器を利用するもの以外にも、雷の情報を使用するものがあります。無料で雷・気象情報を閲覧できるスマートフォンアプリなどは、人の安全を守るために有効です。多くの方に雷対策の重要性を知って頂き、社会全体の雷害を減らすことにつながって頂ければ幸いです。

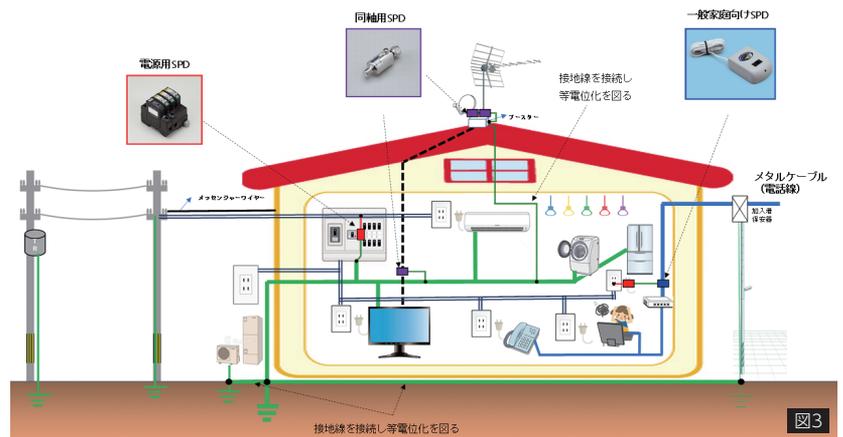


図3

# 落雷に備える!



株式会社福祉施設共済会 オ・ア・シ・ス通信 編集局

## 1. 気象庁による気象情報を活用した防災知識普及・啓発の取組

気象庁では、自然災害を防ぐために役立てていただく話や災害を軽減する取組の紹介など、幅広い年齢層や各種団体等を対象として**出前講座**を行っています。実際に出前講座**「急な大雨・雷・竜巻から身を守るために」**を利用して**気象庁ホームページから気象状況をチェック**するようになった保育施設の事例もあります。以下実際に使用されている資料の一部です。

① 出前講座タイトル	② 最新の気象情報の入手	③ 赤色は危険!!	④ 積乱雲の下では…かみなり
<p>急な雨や雷・竜巻から身を守るために</p>	<p>自然災害を防ぐことはできません</p> <p>被害を小さくすることはできます!</p> <p>最新の気象情報入手! 正しい理解による的確な対応!</p> <p>自分の身は自分で守る!</p>	<p>【高解像度ナウキャスト】高解像度ナウキャストの画面で暖色系(赤→紫)が出たら身の安全の確保</p>	<p>積乱雲の下では… かみなり</p>

## 2. 気象情報を活用した落雷対策事例

【学校法人藤田学園 潮見台みどり幼稚園様(神奈川県川崎市)】 ~安全管理マニュアルから抜粋~

安全管理マニュアル

【2】落雷及び突風

発達した積乱雲がもたらす落雷や竜巻等突風については、局地的な短時間の現象であり、場所と時間を特定した予測が困難です。屋外での活動においては、指導者は、随時に気象情報を確認することで、落雷や竜巻等突風、急な大雨の危険性を認識するとともに、天候の急変などの場合には躊躇することなく計画変更・中断・中止等の適切な措置を講ずることによって、園児等の安全を確保することが大切である。

1.情報収集等

- ・テレビやインターネット、川崎市の防災気象情報のメール受信により、雷注意報や竜巻注意情報等の気象情報を入手する。
- ・積乱雲は急に発達することがあるため、屋外での活動前だけでなく、活動中も随時空の様子に注意し、落雷の危険性を感じた時は、気象情報を入手して最新の状況把握に努める。

川崎市防災気象情報

➔園長先生が、日々テレビ、インターネット、川崎市の防災情報メール、無料アプリなどで落雷情報を収集されています

## 3. 落雷被害を契機に設備改修計画事例

【社会福祉法人 富岳会様(静岡県御殿場市)】 ~当初想定していなかった自然災害への対応~

### (1) 具体的計画

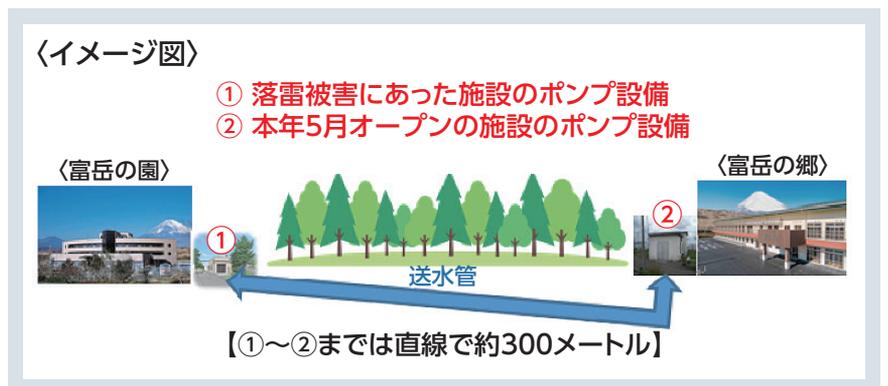
- ◆①と②のポンプ設備を連結(今年度予算化) ◆災害時、①と②の相互給水を可能とした
- ※①と②は直線で約300m離れている ※各施設とも井戸水を利用している

### (2) 計画決定の背景

- ◆落雷が多発し、数年前から対策を検討
- ◆昨年①のポンプ設備が落雷被害。復旧に1ヶ月
- ◆職員やご利用者が食事、トイレで大変苦労される

### (3) 今回の被害を受け今後活かされる事

- ◆災害備蓄品の一部の見直しにつながった
- ※特に**災害用トイレ**は大幅な数量拡大実施
- ◆建物内設備への火災保険付保の必要性を再確認



# 弁護士の 眼

## 施設の虐待を無くすには

法律事務所おかげさま

弁護士 外岡 潤(そとおか じゅん)

◆プロフィール

東京大学法学部卒。09年、介護・福祉のトラブル解決を専門とする「法律事務所おかげさま」を兼鴨に開設。転倒・誤嚥等の介護事故を数多く手がけ、年間100件以上のセミナーをこなす。著書に「裁判例から学ぶ介護事故対応」(第一法規)等多数。



### 弁護士の眼

高齢者虐待防止法は、身体的虐待をはじめ虐待類型を定めており、個別の事象が虐待に該当するか否かが注目されがちですが、問題解決のためにはより根本的な部分に働きかける必要があります。

同法第20条は、施設に「高齢者虐待の防止等のための措置を講ずる」よう義務付けています。問題はいかなる「防止措置」を採るか、ですが、アンケートやチェックリストなどでは今一実効性がないと感じられる方は以下をご参照ください。

### キーワードは「観察」

これは実際に筆者が虐待防止の第三者委員として関わった施設の取り組みですが、現場職員全員に「気づきシート」の提出を義務付けました。一枚のほとんど白紙のシンプルなシートですが、ここに「良い気づき」と「悪い気づき」のどちらかを記載してもらいます。自分が目にした他職員の良い行動(ご利用者に配慮した行動をとっていた、等)や、逆に不適切ではないかと思われた行動(ケアが乱暴だった等)を書き提出してもらうのです。

毎月の委員会でシートを集計し、特によい気づきを書いた職員は表彰し、悪い気づきの中でも虐待に相当するか、その一歩手前といった事象については個別にヒアリングを行う等して早い段階で対処します。

このように現場の声を集めることで、今何が起きているか、虐待の芽は生まれていないかを確認でき、同時に職員一人一人の観察眼が養われます。相互監視をするのでは息苦しいだけですが、やはり人は他者の目がないとどうしても怠惰になってしまうものです。「良かれ悪しかれ、いつも誰かに見られている」という緊張感が現場に生まれることが虐待防止のために重要であると考えます。実際にこの施設では、当初虐待が起きてしまい行政から改善命令を受けたのですが、取り組みを継続し目に見えて現場の雰囲気良くなり、虐待も無くなりました。

人が全ての事業である以上トラブルはつきものですが、ご利用者と直接接する職員一人一人の感覚が麻痺し、観察もしない状態が最も危険です。このような観察を促進する小さな取り組みから、是非始めてみてください。



令和元年5月、都内の有料老人ホームで入所者を殺害したとして、元職員が殺人容疑で逮捕されました。4年の勤務歴がある中堅職員が起こしたという事実も相俟って、業界には衝撃が走ったようです。決して他人事ではない虐待問題、施設経営者としてはどのような対策を講じるべきでしょうか。

真っ先に思い浮かぶ策が、「見守りカメラの設置」かもしれません。しかし冒頭の事件でも、犯行に関連する映像が正にカメラに映されていました。後から事実を立証するための有力な証拠にはなりますが、予防策としては不十分でしょう。またカメラは高額ですし、プライバシー配慮の観点からトイレ内やご利用者の各居室にまで設置する訳にもいかず、死角は至るところにあります。

人に着目すれば、「ストレスチェックの活用」という案も浮かんできます。しかし未曾有の不足の昨今、どのような事業所であっても全ての現場職員が現状の労働環境に満足し、ストレスは無いということは無いことと思います。職員間でも常に何かしらの問題があり、皆ストレスを抱えながらも何とか連続勤務や残業をこなしているということが実態であるならば、ストレスに着目したところで問題の解決には至らないでしょう。

また、本件のような殺人、傷害といった刑事罰に相当する最重度の虐待は、通常一般人の感覚や考え方は逸脱した、その者固有の性質が引き起こすという見方もできるかと思えます。言い換えれば、全ての職員に対し一律に一通りの「チェック」をかけたところで、真に抑止すべき虐待の要因をいち早く見出し、個別に対応することはできないということです。

介護の職場でのコミュニケーション ～傾聴について～

東京海上日動ベターライフサービス株式会社 ソリューション事業部 小林 隆雄

前号(2019年1月号)では、「接遇マナー」を、ご利用者に対してだけでなく、職場でも意識して使ってみてはいかがでしょう、というお話をしました。今回は、「ご利用者に対しては使っているのに、職場の仲間に対しては案外使っておらずもったいないスキル」の第2弾!「傾聴」についてです。

介護業界にいらっしゃる方なら「傾聴」はお馴染みのスキルだと思います。傾聴は、ただ相手の話を聞けばいいというものではありません。傾聴の目的は、「相手の考えをより深く理解すること」です。『傾聴の「聴」の字は、「耳」で聞くだけでなく、「目」で相手をしっかり観察して、相手に寄り添って「心」で聞くという姿勢を表わしている』といった解説を受けたことがある方もいらっしゃるのではないでしょうか。傾聴することで、相手との信頼関係を築き、人間関係を良好にする効果があるということで、近年では相談援助職に必要なスキルとしてだけでなく、ビジネスシーンでも必要なスキルとして注目されています。では、なぜ「傾聴」が職場での信頼関係を構築し、人間関係をよくすることに役立つといわれるのでしょうか。

私たちは誰もが自分なりの価値観を持って生きています。その価値観、世の中の全員が一緒であれば問題は起きませんが、人によって異なっているので厄介なのです。自分の価値観を一方的に押し付けるだけでは、相手の反発を買ってしまい、人間関係はうまくいきません。自分にそんなつもりはなくても、場合によってはモラハラ・パワハラと受け止められることにもなりかねません。そこで大切なのが、人それぞれ価値観が異なることを認め、相手の価値観を尊重するという姿勢です。言い換えると、相手の価値観にも目を向けること、すなわち相手の考えをより深く理解するという姿勢です。「傾聴」をしようとする自体が、その姿勢を表わしているのです。

相手の考えを理解することで、「なるほど、そういうことだったのか」と、今まで思いもよらなかった新たな気づきが生まれたり、相手にとっては「この人は自分の話をしっかり聞いて理解してくれようとしている」と信頼を寄せることにもつながります。こういったプラスの効果が出てくれば、人間関係が円滑になるのも当然でしょう。

そういった効果を踏まえ、この「傾聴」、ぜひとも職場でも積極的にやっていただきたいのですが、最後に絶対に避けたいNG行動を3つご紹介しておきましょう。

- 相手の話を途中でさえぎる
- 自分の考えを相手に押し付ける
- 相手の話の内容や考えを否定する

「そんなことはよくわかっている。当たり前のことじゃないか!」という方もいらっしゃると思いますが、わかっているとしても、つい無意識にやってしまいがちな行動なので、油断しないでください。この3つの行動をどれか1つでもしてしまうと、「相手の考えをより深く理解する」という傾聴の目的が果たせなくなってしまいます。

言いたいことがあっても、自分と考えが違って、相手の意見に納得できなくても、まずは、相手の話を聞き切ることを強く意識することが傾聴には大切です。

「ご利用者に対しては使っているのに、職場の仲間に対しては案外使っておらずもったいないスキル」として、2回にわたって「接遇マナー」と「傾聴」というコミュニケーションスキルについて考えてみました。

もしかしたら、他にも、まだ使っていないかもしれないスキルはありませんか。ぜひ、考えてみてください。

《東京海上日動ベターライフサービス》

「在宅介護事業」「介護付き有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」の運営のほか、介護サービス事業者の皆様を対象とした「介護事業者向けセミナー各種」を提供しています。

- ①「リスクマネジメントセミナー」  
～事故発生予防のポイントとリスク管理体制～
- ②「認知症ケアにおけるリスクマネジメントセミナー」  
～認知症を理解したケアが事故トラブルを予防する!～
- ③「クレーム対応セミナー」  
～クレーム顧客をファンに変える実践的スキル～
- ④「人材育成セミナー」  
～地域で「職員定着率No.1」の施設を目指そう!～

等



ご関心がございましたら、何なりとお問い合わせください。  
お問合せ先:03-5717-1812 担当:山崎  
ホームページ:https://www.tnbls.co.jp/solution/

～多発する介護現場での人的事故の防止策とは～

労働集約型産業である介護業界において、『介護職員の人材の確保』が最重要の経営的課題の一つであり、多くの経営者が頭を悩ませています。このような環境下においては、どうしても「質」よりも「数」を重視した採用となりがちです。そしてそれが、介護現場での人的事故を誘発する大きな原因となっていることは否めません。人的事故の防止は、採用後の現場教育で徹底的に行っていくほかありません。そのためには、潜在要因を明らかにして、対処法(ケースによっては職員個別に)を考えていく必要があります。

対処法を考える最初の一步は、実際に現場で事故を誘発する要因についての分析です。中でも最も多いとされるのが介護現場における精神的ストレスです。こういったストレスは、本来あるべきサービスとしての業務を「やってあげている」と捉えている職員に発生しがちなものです。この「やってあげている」という感覚が、徐々に対応時の言葉遣いに現れ、やがては態度へと広がり、最悪の場合には傷害事件へ発展してしまうということになってしまいます。さらに、介護職員は自身の介護観を非常に大切にする職種であるともいえ、自身の介護観と合わない人間を排除しようとする特性も見受けられるため、こうした介護職員は孤立していく傾向にあります。そのようなことから、人目につかない所で、事件や事故を起こすという悪循環が生まれるということにもなりかねません。

具体的な対処としては、以下のように系統立てて考えていくことをお勧めします。

①マンツーマン介護の時間を削減する

可能な限り、入居(利用)者のマンツーマン介護をなくすということです。これは、常に二人がかりで業務に当たるという意味ではありません。極力介護職員の業務を可視化できる体制を構築するということです。入居(利用)者のプライバシーに関わらないことは、可能な限りオープンなスペースで衆人環視の下に行うなどし、常に「人の目」を意識させることが重要です。

②こまめな評価と配置転換を行う

介護職員の能力には、サービス種別、入居(利用)者の状況、実際の業務内容等、それぞれ得手不得手があります。実際に業務を行わせてみて、不得手な業務を続けさせることは得策ではありません。例えば、認知

株式会社エム・エム・ピー・ジー総研



症高齢者のケアは得手不得手が大きく分かれるところ です。認知症ケアが不得手なスタッフが認知症高齢者に接し続けるのは、ストレスに直結します。これら介護職員の特性を見極めて、早めに配置転換を検討することが重要になります。

③ストレス解消のためのリフレッシュ休暇制度を導入する

人材難で、とてもしリフレッシュ休暇など与えられないとお考えの経営者の方も多いと思います。しかしながら、ストレスを貯めた職員が人的事故を起こし、その要因が労働環境にあったとされた場合には、施設にとっては大きなダメージとなります。逆に数日のリフレッシュ休暇を与えるだけでリスクヘッジになるのであれば、経営上の大きなプラスになることもあります。また、こうした整備された労働環境を、採用時に前面に打ち出すことにより職員確保につなげることもできます。

④退職を勧告する

これは非常にナイーブな問題になるので、実際に退職勧告をする場合には、社会保険労務士等の専門家に相談しながら進めるべきでしょう。その介護職を雇用継続することで明らかに人的事故が発生する可能性がある場合には、当該職員の言動等、その証拠を残しておく必要があります。つまり、一人ひとりの介護職員とコミュニケーションをとりながら、常にそのリスクに対し、目を光らせておくことが重要になります。

人的事故は、誰もが起こしたいと思って起こすものではありません。それは、事故を起こした当事者も同様です。施設と介護職員が一体となって、自身に与えられた役割を全うできる環境を構築することが、人的事故防止の最善策といえます。

メディカル・マネジメント・プランニング・グループ(MMPPG) 医療・福祉・介護経営支援に特化した全国の税理士・公認会計士で組織されているコンサルタントグループです。医療・福祉・介護経営でお困りの方はご相談ください。(お問合せ先:03-6721-9763 担当:老沼)

◆「オ・ア・シ・ス通信」に関する皆さまのご意見・ご感想をお待ちしております。

【編集・発行】

株式会社 福祉施設共済会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1丁目5-6 TEL:03(5466)0881 mail:fs-kyousaikai@fs-k.jp http://www.fs-k.jp