



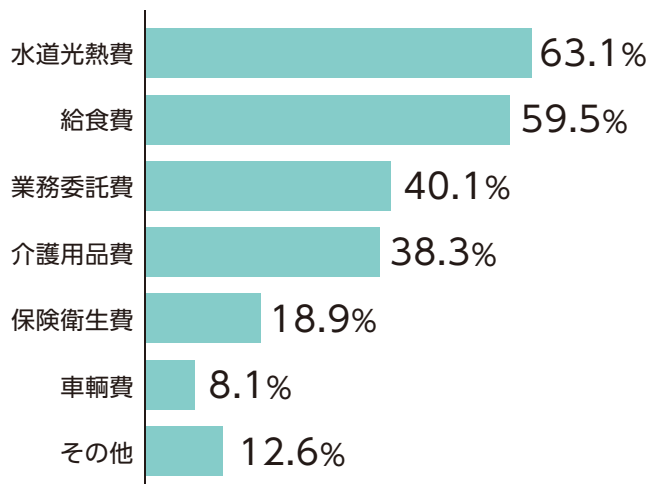
独立行政法人 福祉医療機構

経営サポートセンター リサーチグループ 寺尾 加帆 (てらお かほ)

2021年度頃から続く物価高騰は、サービスを問わず、福祉施設の経営に大きな影響を及ぼしています。2024年12月に(独)福祉医療機構が実施した「社会福祉法人経営動向調査」(有効回答数376法人)では、2024年度上半期は前年度同期比で、物価高騰による経営上の影響を受けていると59.0%の法人が回答しました。そのうち、特に影響を受けている勘定科目をたずねると、水道光熱費と回答した法人がもっとも多く、63.1%を占めました(図1)。

(図1)物価高騰の影響を特に受けている勘定科目

(n=222) ※3つまで回答可



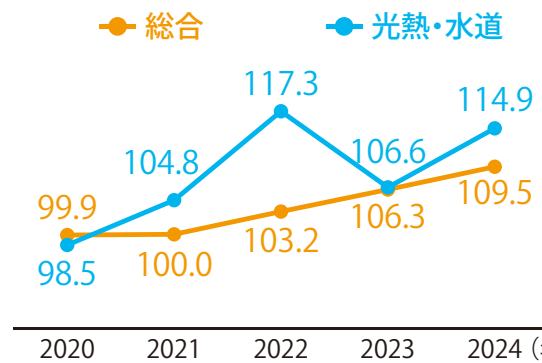
当機構融資先のユニット型特別養護老人ホームについて、2023年度決算データを確認したところ、サービス活動収益対水道光熱費率は4.7%でした。収益の約5%を占める水道光熱費の高騰は、施設経営を考えるにあたり決して看過できるものではないといえるでしょう。特に、入所施設は基本的に24時間365日営業のため、水道光熱費高騰の影響を大きく受けていることがうかがえます。

そこで、近年の水道光熱費の動向を把握するため、総務省統計局が公表している「消費者物価指数」をみると、「光熱・水道」の指数は2021年度以降急激に上昇しています(図2)。なお、2023年度は「電気・ガス価格激変緩和事業」により電気代・ガス代が通年で値引

きとなったため、急激に低下しました。しかし、2024年度はそうした値引き支援が夏場・冬場等の一部期間のみで実施されたことにより、指数は再び上昇に転じています。2025年度においても、7～9月使用分の電気代・ガス代について支援が適用される予定ですが、引き続き注視が必要な状況です。

(図2)消費者物価指数の推移

(2020年=100)



出典：総務省統計局「消費者物価指数」を基に作成

気象庁の「季節予報」によると、今夏も全国的に厳しい暑さとなる見込みです。事業運営にあたって電気やガスは必要不可欠ですし、熱中症対策のため空調管理等は欠かせませんが、できるかぎりの対策が必要になるでしょう。

節電・節ガスにあたっては、職員間での意識付けによる地道な取組みのほか、省エネ設備への更新等も有効です(図3)。既に取り組みされていることとは思われますが、今一度、使用量が増えるこれからの時期に向けて、見落としがないか確認してみたいでしょうか。

(図3)節電・節ガスに向けての取組み例

- 💡 設備不使用時の電源オフを徹底
- 💡 老朽化した設備を省エネ設備等に更新
- 💡 空調設備の温度設定や運転時間の調整
- 💡 電力・ガス会社や料金プランの見直し

弁護士の 眼

福祉施設や 医療機関における風評被害

弁護士法人おかげさま 〈当社顧問弁護士〉
弁護士・ホームヘルパー2級 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」を巣鴨に開設。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。



SNSや動画配信技術の著しい向上により、誰もが気軽に世界中に向けて情報発信できる時代となりました。便利にはなりましたが一歩間違えると悪用され、施設や医療機関にとって深刻な風評被害が生じることもあります。

今回は、当事務所の顧問先であるクリニックで起きたケースを題材に風評被害対策を解説します。

・逆恨みで診察風景を無断配信

院長先生から、動画投稿サイトユーチューブ上で、「自分が診察をしている様子が無断で何本かアップロードされている」というご相談がありました。

確認すると、ある患者がクリニックの待合室から廊下を歩いて診療室に入り、先生の話をしている様子が公開されていました。

そのタイトルには「ヤブ医者」「無能なドクター」といった文言が並び、誹謗中傷目的であることは明らかでした。

視聴数はまだ数名程度で、誰も相手にしないような私的なチャンネルではありましたが、こうした無断アップロードや中傷が風評被害となることは確かです。クリニックによれば、「このような逆恨みをする患者は一人しか心当たりがない」ということで、相手方はスムーズに特定できました。当然ですが、このような行為を平気でする患者はもう診ることができないとのことで、以後の診療も拒否することになりました。

当事務所では依頼を受け、早速次のような内容証明を作成し相手方に送りました。

貴殿が本クリニックの診察状況や待合室の様子を、通知人に無断で録音録画し、動画投稿サイト「YouTube」上に複数回アップロードしていることを確認しました。

本動画の投稿者名がA(患者名)であることや本動画の内容が貴殿の診察時におけるものであることから、本動画が貴殿によって撮影されアップロードされたことは明らかなです。

貴殿による本動画の無断撮影・投稿行為は、通知

人の施設管理権及び営業権、本クリニックおよび院長の名誉権、肖像権、プライバシー権、さらに他の患者のプライバシー権をも侵害する不当な行為であり、法的に許されるものではないことは勿論、YouTubeのガイドラインにも違反するものです。したがって、通知人は、貴殿に対し、直ちに本動画を削除することを求めます。

なお、貴殿が本書面受領後も削除に応じない場合は、通知人は民事上の損害賠償請求及び刑事告訴を含む法的措置を講じることを検討しております。貴殿の行為は、刑法上の業務妨害罪及び名誉毀損罪に該当します。

また、今回の動画無断公開により貴殿と通知人との信頼関係は完全に破壊されたと判断せざるを得ず、通知人は、貴殿に対する今後の診療提供をお断りします。以後、貴殿から診察等の求めがありましたも対応しませんのでご了承ください。

このようなことで診察拒否できるのかと不安に思われる方もいるかもしれませんが、確かに医師は「応召義務」を負います。しかしそれは無制限に認められるものではなく、厚生労働省の通知(令和元年12月25日)によれば「患者について緊急対応が必要であるか否か」を重要な考慮要素とした上で、医師と患者の間の信頼関係が失われたと認められる場合は診療を拒むことができるとされています。

この書面送付により、動画はすぐ削除され事なきを得ました。匿名で事実無根の書き込みをする者もあり、風評被害は身近で深刻なトラブルです。何かあれば弁護士にご相談されることをお勧めします。



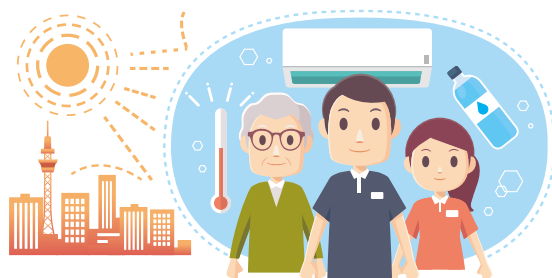
気になる数字 216地点

この数字は何を
表している
でしょうか？

～福祉の現場をささえる従業員を守る!熱中症の予防と対策のポイント～

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 社会保障・医療福祉グループ 紙谷 あゆ美 (かみや あゆみ)



気象庁の定めでは、その日に観測された最高気温が30度以上になると「真夏日」と呼びます。2025年5月21日には、国内の観測地点914か所のうち216地点で真夏日が観測されました。気象庁の季節区分では5月は「春」にあたり、二十四節気でもまだ初夏ですが、天気予報を見る限り、今年も暑い夏になることが予想されます。

このような高温が発生するリスク増大に伴い「改正労働安全衛生規則¹」が施行され、熱中症の重篤化防止のための「体制整備」「手順作成」「関係者への周知」が事業者にも罰則付きで義務化されました(2025年6月1日)。対象となるのは、「WBGT²が28度以上又は気温が31度以上の環境下で連続1時間以上又は1日4時間を超えて実施」することが見込まれる作業です。例えば入浴介助を行うデイサービスや、園外活動を行う保育園等も例外ではありません。本稿では、この規則に基づき、福祉の現場における従業員の熱中症予防策のポイントをお示しします。

環境省熱中症予防情報サイトによると、熱中症を引き起こす条件は、「環境」「からだ」「行動」の三つの要因があるとされます。「環境」に当てはまる状況で、「からだ」に当てはまる従業員が、「行動」に該当するような業務をする際には特に熱中症への警戒が必要です。この三つの要因により発生しうる熱中症を、「体制整備」「手順作成」「関係者への周知」で防ごうというのが今回の改正法であるため、以下のポイントを押さえた対策が必要です。

①**体制整備**: 熱中症の症状がある従業員や熱中症のおそれがある従業員を見つけた場合、交代し、報告や対応を行うための窓口や担当者をあらかじめ定める。

②**手順作成**: サービス提供の中断や交代、身体冷却、医療機関への搬送等、熱中症による重篤化を防止するために必要な措置の実施手順をあらかじめ作成する。

③**関係者への周知**: 熱中症の重篤化予防のため、熱中症リスクについての知識や、発生時の対応を具体的に、わかりやすく周知、共有する。

＜熱中症を引き起こす3要因とその条件例＞

三要因	条件
環境	・気温や湿度が高い ・日差しが強い ・風が弱い ・急に暑くなった ・締め切った室内 ・エアコンがない
からだ	・高齢者／乳幼児 ・基礎疾患がある ・下痢など脱水状態 ・低栄養状態 ・二日酔いや睡眠不足
行動	・激しい作業 ・慣れていない作業 ・水分補給が困難 ・休憩できない

出典: 環境省熱中症予防情報サイト「熱中症の基礎知識」4) を基にMS&ADインターリスク総研作成

利用者の熱中症には十分な注意をしている事業者は多いですが、従業員が健康でなければ利用者の安全は守ることができません。改正法施行のタイミングを良いきっかけとして、施設の対応方法の見直しを図りましょう。

1 厚生労働省「労働安全衛生法の改正について」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/anzen/an-eihou/index.html

2 暑さ指数(WBGT:Wet Bulb Globe Temperature、湿球黒球温度)は、熱中症を予防することを目的として、1954年にアメリカで提案された指標。



株式会社ふるサポ 代表取締役 SDGSコンサルタント 中島 達朗(なかじま たつろう)

我が国の外国人観光客は増加の一途を辿り、4000万人も視野に入りました。一方、外国人労働者数は約230万人(令和6年10月末)を超え、過去最多を更新しました。このように外国人の増加に伴い、滞在中の病気や怪我で医療機関を受診するケースも増えています。このような状況のなか、注目されているのが、「やさしい日本語」です。以下、その活用のポイントを述べます。

言葉の壁と情報格差の解消

外国人が増えるなか、医療機関の受診、介護サービスを利用する際に課題となるのが言葉の壁です。医療機関の多くは日本語での情報提供が中心であり、専門用語の多さも相まって、外国人が自身の症状や治療方針を十分に理解できないという懸念があります。さらに、出身国や地域によっては、英語を理解できない方も多く、英語での対応だけでは不十分なケースも少なくありません。

こうした言葉の壁を乗り越えるための強力なツールになるのが「やさしい日本語」です。具体的には、平易な言葉遣い、短い文章、ひらがなやカタカナの表記、漢字へのルビ振り、ジェスチャーやイラストの活用などが含まれます。

外国人や認知症の方、知的障がいのある方など、情報格差に置かれやすい人々が、必要な情報を正確に、かつ安心して受け取れることは大切です。情報の理解は、インフォームド・コンセントの実現、ひいては患者の自己決定権の尊重に直結します。

不安の軽減と信頼関係の構築

医療福祉の現場は、利用者にとって不安や緊張を伴う場所です。体調不良や病気への不安など、精神的な負担が大きい状況で、専門用語を多用した説明や、一方的なコミュニケーションは、外国人にはさらなるストレスを生み出します。やさしい日本語は、このような利用者の不安を軽減し、医療従事者や福祉関係者との信頼関係を構築するうえで重要な役割を果たします。信頼関係があれば、自身の症状や状況をより正確に伝えられるようになり、結果としてより質の高い医療福祉サービス提供に繋がります。

誤解・トラブルの防止と安全の確保

コミュニケーション不足や情報伝達の誤りは、医療福祉の現場において誤解やトラブルの原因となり得ます。例えば薬の服用方法や、リハビリテーションの指示、食事制限の内容などが正しく伝わらない場合、利用者の健康を害するだけでなく、重大な事故に繋

がりかねません。やさしい日本語は、このようなリスクを低減し、安全の確保に貢献します。

やさしい日本語の伝え方

外国人には、長い文章や複数の情報がある文は理解が困難と言えます。例えば、「お薬は、食後に、一日三回、お水と一緒に飲んでください。」よりも、「これはお薬です。ご飯を食べた後に飲みます。一日三回、飲みます。お水と一緒に飲みます。」のように、情報を分割して伝えます。これにより、情報の整理がしやすくなり、誤解を防ぎ、理解度を高めることができます。ただし、日本語に特徴的なオノマトペ(擬音語・擬態語:痛みの種類を表す「お腹はキリキリ痛い」など)は、文化的な背景や習慣が異なる外国人には理解が難しい場合があるため、その使用はなるべく避けるべきです。

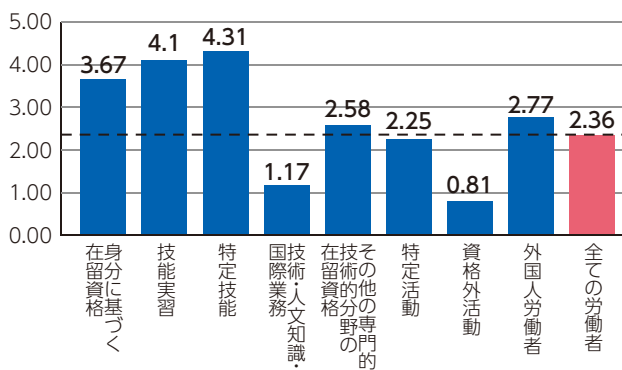
まとめ

医療福祉における、やさしい日本語の推進は、単に個々の利用者の利益に留まらず、社会全体の包摂性を高めることにも貢献します。すべての人々が、言語やその他の障壁によって必要な医療福祉サービスから排除されることなく、尊厳を持って生活できる社会の実現は、持続可能な社会の基盤となります。そのためには、研修の実施、多言語対応資料の整備、やさしい日本語での情報発信の強化など、多角的なアプローチが必要です。

<参考>

外国人労働者の労災事故発生率(千人率:2.77)は、日本人を含む全ての労働者の発生率(2.36)よりも高い状況が続いています。

在留資格別の千人率と全ての労働者の千人率の比較(令和5年)



出所:厚生労働省「令和5年 外国人労働者の労働災害発生状況」



一般社団法人 日本農福連携協会

11月29日は、農福連携について理解と関心を高め、取組を更に広げていくための記念日ですが、皆さんご存じでしたか。政府が昨年決定した新たな「農福連携等推進ビジョン」に、「11月29日を「ノウフクの日」に設定」することが明記されてスタートしました。記念日の名称は、農福連携の取組の可能性をいろいろな形で表現したブランドである「ノウフク」が使用されています。また、日付の由来については、農作物の収穫の時期である秋であって、「農福」のごろ合わせ(No(ノウ)vember 29(フク))で日にちを想起できることから、「11月29日」とされています。

農福連携は、障害者等が農林水産物の生産や加工に携わる取組で、農林水産業と福祉等の分野の課題の解決に資するだけでなく、地域の活力の向上にもつながるものです。第一次産業の労働力不足の解消により地域農業経営の強化に繋がるとともに、障害者等生きづらさを抱える人々の所得の増加はもちろん、幸福度の向上や健康寿命の延伸に資するもので、地方創生にも寄与します。昔から主に福祉事業所等において行われていた事例がありましたが、それに「農福連携」という名前を付けて、取組の拡大と推進を図るようになったのはここ10年程度のことです。比較的新しい言葉です。2023年度末で7,000件を超える取組主体数が確認されていますが、まだまだ少ない状況です。

政府が2019年に決定した最初の「農福連携等推進ビジョン」では、農福連携の裾野を広げていくに当たっては、

- ①知られていない(農福連携という取組自体がよく知られていない、そのメリットが多くの関係者に十分浸透していないなど)
 - ②踏み出しにくい(どうやって始めてよいか分からない、農業と福祉の双方ともにお互いのことをよく知らないなど)
 - ③広がっていかない(経済界、消費者等も巻き込んだ社会全体への広がりが見えにくいなど)
- といったことが課題だとされています。

また、昨年の新たな「農福連携等推進ビジョン」では、2030年度末までに、農福連携に取り組む主体数を12,000以上、地域協議会に参加する市町村数を200以上にすることを目標として、以下の3つのアクション

に取り組んでいくこととしています。

- ①**地域で広げる**～点的な取組から地域への広がりへ～(障害者等が働きやすい環境の整備、専門人材の育成と活躍の場の確保等)
- ②**未来に広げる**～未来の担い手の育成と新たな価値の発信～(農福連携の強みの発信と未来の担い手の育成、農福連携等への企業の参画を促す新たな価値の発信等)
- ③**絆を広げる**～ユニバーサル農園の拡大と「農」「福」の広がりへの発展～(社会的に支援が必要な者の農福連携等への参画の推進、林福連携・水福連携の推進等)

このような取組が実を結んで、農福連携が更に広がっていくことが期待されています。

当協会では、農福連携に関するさまざまな情報発信等を行っています。取組に興味を持たれた方は、当協会(info@noufuku.or.jp)または(株)福祉医療共済会までお気軽にご連絡ください。

[農福連携に係る主な動き]

- ノウフクJASの制定(2019年3月)**
「障害者が生産行程に携わった生鮮食品、これを原材料とした加工食品、障害者が生産行程に携わった観賞用の植物」をJASとして認証する規格
- 農福連携等推進会議(内閣官房長官を議長とし、省庁横断で組織)の設置(2019年4月)**
- 農福連携等推進会議において「農福連携等推進ビジョン」を決定(2019年6月)**
目標:農福連携等に取り組む主体を2024年度までに新たに3,000創出
- 各界の関係者が参加する「農福連携等応援コンソーシアム」の設立(2020年3月)**
さまざまな関係者を巻き込んだ国民的運動として農福連携を展開していくため設立
- ノウフク・アワード2023において、農福連携の優れた取組を24表彰(2024年3月)**
- 食料・農業・農村基本法に農福連携に係る規定が新設(2024年6月)**
第46条として、「障害者等の農業に関する活動の環境整備」について規定
- 農福連携等推進会議において「農福連携等推進ビジョン(2024改訂版)」を決定(2024年6月)**
目標:2030年度末までに、農福連携等に取り組む主体数を12,000以上、地域協議会に参加する市町村数を200以上
11月29日を「ノウフクの日」に設定
- ノウフク・アワード2024において、農福連携の優れた取組を22表彰(2025年1月)**



SOMPOインスティテュート・プラス株式会社 上級研究員 石田 育秀 (いしだ やすひで)

1 訪日外国人患者の受入れの現況

近年、訪日外国人の数が増加しており、2023年には約2,507万人、2024年には約3,686万人と急増しています(対前年比+47.1%、政府観光局調べ)。これに伴い、訪日外国人の受診件数も増加しており、医療機関には適切な対応が求められています。

その実態について、厚生労働省による「令和5年度医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」(以下、「実態調査」。当調査対象は病院のほか診療所も含むが、以降の数値は診療所を含まない。)の結果を踏まえ解説します。実態調査では2023年9月において訪日外国人患者(外国人のうち在留者と医療目的の渡航者を除く)の「受入れ実績あり」との回答が、総数5,814件のうち外来は455件(7.8%)、入院は94件(1.6%)でした。

2 未収金の現況と対策

次に訪日外国人に関する未収金の現況と発生防止の取組を紹介します。

(1) 未収金の発生状況

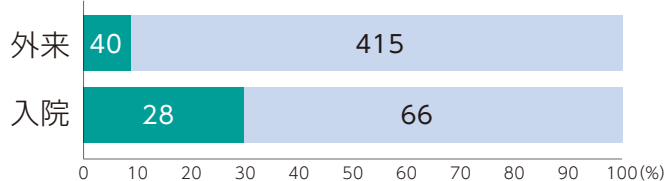
入院で発生率が高く、1名あたり金額も大きくなっています。

・未収金を生じた訪日外国人ありとの回答は外来(455件)のうち8.8%(40件)、入院(94件)のうち29.8%(28件)

(図1) 未収金の発生割合

(「訪日外国人患者受入れあり」と回答した病院のうち)

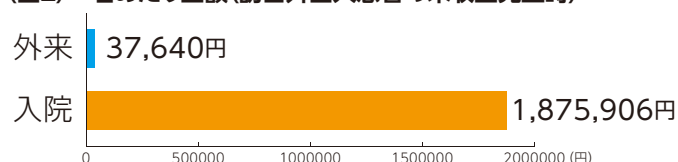
■ 未収金あり ■ 未収金なし ※数値は病院数



出典:「令和5年度 医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」より当社作成

・延べ人数は、外来51名(1病院あたり平均1.28名)、総額191万9,643円(1名あたり37,640円)、入院31名(1病院あたり平均1.11名)、総額5,815万3,098円(1名あたり187万5,906円)

(図2) 一名あたり金額(訪日外国人患者の未収金発生時)



出典:「令和5年度 医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」より当社作成

(2) 未収金発生防止に対する取組

発生防止のためには事前に医療費の目安を提示する、海外旅行保険の加入有無を確認するなどが思いつくところですが、実際にはどのような取組が行われているのでしょうか。

実態調査では取組を行っているとの回答は13.9%(787件)にとどまりました。

取組内容は多い順に、①パスポート等、身分証の確認が74.3%(585件)、②価格について事前説明が36.7%(289件)、③海外旅行保険など医療保険の加入有無の事前確認が31.6%(249件)、④同意書の取得が25.0%(197件)、⑤デポジット等事前支払いの対応が7.4%(58件)となっています。

上記(2)④で取得する「同意書」の内容は197件のうち「請求された金額を支払うこと」が74.6%(147件)、「診療に協力すること」が56.9%(112件)でした。

3 未収金防止、そして訪日外国人患者が安心して受診できるように

訪日外国人患者の受入れ準備を行うために厚生労働省が作成しているマニュアル等を以下に紹介します。

簡便なものとして「訪日外国人の受診時対応チェックリスト」があります。「言語を確認」、「来院目的を確認」、「医療費の目安を伝える」などのチェックポイントが1枚に収められています。各チェックポイントの詳細は「受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書」を参照ください。

さらに「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」(第4.0版)があります。現行制度の解説や体制整備の流れ、場面別の対応等が記載されています。

また、「外国人患者受入れ情報サイト(<https://internationalpatients.jp/>)」には医療通訳、多言語化ツール、セミナー・研修、好事例、マニュアルや国・自治体の制度等が掲載されており、効率的な情報収集が可能です。

おわりに

今後も訪日外国人数は増加すると考えられます。リピーターは訪問先が都市部から地方にシフトしていくため、これまで訪日外国人が少なかった地域でも医療機関を受診する例が増える見込みです。未収金の発生防止、また訪日外国人が安心して受診できるように今回紹介した先行医療機関の取組やマニュアル等を活用し、準備を進めることが期待されます。

ついに
登場!

福祉・医療業界の課題
解決マッチングサービス!

ビジネスマッチングポータルサイト

I-TSUNAGI

～アイツナギ～

I-TSUNAGI

検索と検索!

こんな**お悩み**解決しませんか?



設備が古くなってきた…そろそろ交換したいけど…

経費削減、どこから見直せばいいのか…

外国人の雇用・教育について相談したい

入所者とトラブル…弁護士に相談したい

最新の技術で業務の効率化を図りたい

福祉医療共済会のビジネスマッチングサービスは、福祉・医療業界での課題を解決するため、貴法人に最適なサービスやパートナーとなる企業を見つけるお手伝いをいたします。業界特有の課題やニーズに対応したソリューションサービスを検索し、マッチング相談やパートナー企業から直接提案を受けることができます。



サイトURL:<https://biz-matching.fi-k.jp>

[サイトQRコード]

まずは右側の
QRコードにアクセス!



コンテンツや提携企業は今後も増やしていきます!

◆「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 福祉医療共済会



〈本 社〉東京都渋谷区渋谷3-12-22 渋谷プレステージ 5F 福祉営業部 TEL 03 (5466) 0881 医療営業部 TEL 03 (6712) 6665
〈大 阪〉大阪市中央区北久宝寺町3-5-12 御堂筋本町アーバンビル 9F TEL 06 (6281) 8474 / FAX 06-6281-9840
mail: fi-kyousaikai@fi-k.jp http://www.fi-k.jp