

労働法規

● 履修時間 ● 30分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 雇用契約のもとで指揮命令関係に位置づけられる管理者・リーダーとして最低限知っておくべき労働法規について理解し、職場秩序の維持に貢献することについて理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】労働法の基本

- (1)法定労働時間と所定労働時間
- (2)パートタイマーの労働時間
- (3)休憩時間の確保と自由利用の原則
- (4)法定休日の確保と年次有給休暇

<単位>

セクション 1
30分

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単位(セクション)**でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単位(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)法定労働時間と所定労働時間

①法定労働時間とは

法定労働時間とは、労働基準法で定められた労働時間の上限です。

原則として、1日8時間、1週間40時間を超えて労働させてはならないと定められています。これは、労働者の健康と生活を守るために設けられた基準です。

②所定労働時間とは

所定労働時間とは、会社が就業規則や雇用契約などで定めた労働時間です。法定労働時間の範囲内で、会社が自由に設定できます。

※例として、

1日の所定労働時間:7時間30分

1週間の所定労働時間:7時間30分×5日=37時間30分

といったように、法定労働時間よりも短く設定することも可能です。この場合、7時間30分を超え、8時間までの労働は「所定時間外労働(法定内残業)」となりますが、法定労働時間内なので、割増のない賃金(1.00倍)が支払われます。8時間を超えた労働は「法定時間外労働(法定外残業)」となり、割増賃金(1.25倍)が支払われます。

(2)パートタイマーの労働時間

パートタイマーの労働時間は、正社員と同様に労働基準法によって規制されています。労働基準法は、雇用形態に関わらず、すべての労働者に適用されるため、パートタイマーにも、1日8時間、週40時間という法定労働時間が適用されます。

そのため、シフト勤務で1日の勤務が短い場合であっても週40時間以内の範囲内で、シフトを設定する必要があります。

休憩時間は、労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は1時間以上の休憩を与えなければなりません。

※例として、

1日の所定労働時間:通常6時間00分、休憩なしで労働している者に30分残業させる場合は、休憩を45分与える必要があります。

休日は、原則として毎週少なくとも1日の休日を与えなければなりません。そのため、週40時間の範囲内で労働していても、1週間に1日も休日がない場合は、1日を法定休日労働として割増賃金(1.35倍)が支払われます。

法定労働時間と所定労働時間についても正社員と同様の考え方になります。

※例として、

1日の所定労働時間:6時間00分で労働してる者に3時間残業させる場合

この場合、6時間00分を超え、8時間までの2時間の労働については「所定時間外労働(法定内残業)」となり、法定労働時間内なので、割増のない賃金(1.00倍)が支払われます。8時間を超えた1時間の労働は「法定時間外労働(法定外残業)」となり、割増賃金(1.25倍)が支払われます。

(3) 休憩時間の確保と自由利用の原則

休憩時間とは、労働者が労働から完全に解放され、自由に休息できる時間のことです。単に作業の手を止めている時間ではなく、労働から完全に離れて心身を休めることができる時間が保障されている必要があります。

①労働時間が 6 時間を超える場合：少なくとも45分

②労働時間が 8 時間を超える場合：少なくとも1時間

※「6時間を超える場合」「8時間を超える場合」とは、6時間ちょうど、8時間ちょうどを含まないということです。労働時間が6時間ちょうどの場合は、休憩を与える義務はなく、8時間ちょうどの場合の休憩は45分で構いません。ただし1分でも残業すると「を超える場合」になりますので注意が必要です。

休憩時間は労働時間の途中に与えなければなりません。始業前や終業後にまとめて与えることは認められません。

また、休憩時間は労働者が自由に利用できなければなりません。使用者は、休憩時間中に業務を命じたり、外出を禁止したりすることは原則として許されません。ただし、職場の秩序を乱す行為は禁止することは出来ます。

(4) 法定休日の確保と年次有給休暇

法定休日とは、労働基準法で定められている、使用者が労働者に与えなければならない休日のことです。

原則として「毎週少なくとも 1 日の休日」を与えることが義務付けられています。この「少なくとも 1 日」というのが、「法定休日」と呼ばれているものです。

年次有給休暇とは、一定期間勤務した労働者に対して与えられる休暇のことです。

年次有給休暇中は、働いていなくても賃金が支払われるため「有給」で休むことができる日・期間となります。

年次有給休暇は、付与日から2年以内に使用する必要があり、2年を過ぎると時効でなくなってしまう。

年次有給休暇が付与されるためには、以下の 2 つの要件を満たす必要があります。

①雇入れの日から 6 ヶ月間継続勤務していること

②全労働日の 8 割以上出勤していること

勤続年数	6 ヶ月	1 年 6 ヶ月	2 年 6 ヶ月	3 年 6 ヶ月	4 年 6 ヶ月	5 年 6 ヶ月	6 年 6 ヶ 月以上
付与日数	10 日	11 日	12 日	14 日	16 日	18 日	20 日

パートタイマーの労働者でも、付与要件を満たせば年次有給休暇が付与されます。

ただし、付与日数は通常の労働者よりも少なくなる場合があります。具体的には、所定労働日数や労働時間に応じて比例付与されます。

年5日の取得義務(時期指定付与)とは、年10日以上年次有給休暇が付与される労働者に対して、付与された日から1年以内に5日以上年次有給休暇を取得させることが使用者の義務になっていることです。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*法定労働時間	労働基準法で定められた労働時間で1日8時間、週40時間となっている。
*所定労働時間	会社や法人が定めた労働時間で法定労働時間の範囲内で短い労働時間を定めている。
*休憩時間	6時間を超えなければ、休憩時間は無しでも構わない。8時間を超えなければ休憩時間は45分でも構わない。
*年次有給休暇の付与要件	雇入れ時から6カ月継続勤務、かつ全労働日の8割を出勤しなければ、年次有給休暇は付与する必要はありません。
*時季指定付与	年次有給休暇を10日以上付与された労働者は、付与された日から1年以内に必ず5日以上使用しなければならない。

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 所定労働時間を超えて労働した場合は、1.00倍の賃金を払えばよく、1.25倍の賃金を払うことはない。

【Q2】 8時間勤務、休憩45分で通常労働している者が、1分程度の残業する場合であっても、休憩時間を15分とる必要がある。

【Q3】 1時間の休憩が取れなかったので、代わりの1時間の残業を付けて、勤務を終えることは可能である。

【Q4】 雇入れから6カ月間で8割以上の勤務が出来なかったため、年次有給休暇の10日の付与がされなかった。そのため、次の1年6ヶ月の年次有給休暇は最初の10日になる。

【Q5】 10日以上年次有給休暇を付与されたが、労働者のやむを得ない都合で5日取れない申し出あった場合は、やむを得ない事情ということで申出を受け入れることは可能である。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 × 就業規則や賃金規程に所定労働時間を超えた場合、割増賃金を払うなどの規程がある場合は、支払う必要があります。

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 × 労働基準法上、休憩時間が取れなかった時の例外はないため、必ず休憩時間を取る必要があります。

【Q4 解答】 × 勤続6ヶ月時に年次有給休暇が付与されなくても、次の勤続1年6ヶ月の時は、11日付与されます。

【Q5 解答】 × 年次有給休暇を使用できない労働者の希望や都合は、受け入れられず、使用者が強制的に取得日を決めて休ませる必要があります。

賃金管理

● 履修時間 ● 30分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 管理者・リーダーが人件費について、法律とモチベーションの側面から理解することの重要性に気づき、賃金の基本的な考え方を理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】最低賃金	< 単元 >
(1)最低賃金の決定方法と最低賃金額 (2)最低賃金の対象となる賃金と対象とならない賃金 (3)最低賃金の減額特例制度	セクション 1 30分
【2】割増賃金と計算方法	
(1)60時間を超える時間外労働と60時間を超えない時間外労働 (2)深夜労働 (3)休日労働	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)最低賃金の決定方法と最低賃金額

最低賃金は、働くすべての人に保障される最低限の賃金額であり、労働者の生活の安定と労働力の質的向上を図る上で重要な役割を果たしています。日本では、地域別最低賃金と特定最低賃金の2種類があります。

①地域別最低賃金

地域別最低賃金は、都道府県ごとに定められており、その地域で働くすべての労働者に適用されます。最低賃金は、最低賃金審議会(公益代表、労働者代表、使用者代表の各同数の委員で構成)において、賃金の実態調査結果など各種統計資料を十分に参考にしながら審議を行い決定しています。通常であれば、毎年10月以降に発効されます。

②特定最低賃金

特定最低賃金は、特定の産業について地域別最低賃金よりも高い水準で定められる最低賃金で、特定の産業に従事する労働者の賃金水準の改善などを目的としています。

(2)最低賃金の対象となる賃金と対象とならない賃金

最低賃金の対象となる賃金は、毎月支払われる基本的な賃金です。具体的には、以下のとおりになります。

①最低賃金の対象となる賃金

基本給・役付(役職)手当・職務手当・資格手当・処遇改善手当など歩合給でないもの

②最低賃金の対象とならない賃金

臨時に支払われる賃金(結婚手当など)、1箇月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与など)、時間外労働、休日労働、深夜労働に対して支払われる割増賃金、通勤手当、精皆勤手当、家族手当など

(3)最低賃金の減額特例制度

一般の労働者より著しく労働能力が低いなどの場合に、最低賃金を一律に適用するとかえって雇用機会を狭めるおそれなどがあるため、特定の労働者については、使用者が都道府県労働局長の許可を受けることを条件として個別に最低賃金の減額の特例が認められています。

単に障害があるだけでは、許可の対象とはならず、その障害が従事しようとする業務の遂行に直接支障を与えていることが明白である必要があります。また、業務の遂行に直接支障があったとしても、その支障の程度が著しい場合でなければ、許可の対象とはなりません。なお、申請された作業内容を実際に現地で確認してから許可が出ます。

減額率(上限30%)は、比較対象労働者に対する労働能率の程度に応じた率を上限として、減額対象労働者の職務内容、職務の成果、労働能力、経験等を総合的に勘案して定めることとなります。

※比較対象労働者:同じ事業場で働く他の労働者のうち、減額対象労働者と同一または類似の業務に従事していて、かつ、減額しようとする最低賃金額と同程度以上の額の賃金が支払われている方の中から、最低位の能力を有する方を選定します。

【2】割増賃金と計算方法

(1)60時間を超える時間外労働と60時間を超えない時間外労働

時間外労働(一般的に「残業」)は法定労働時間(1日8時間、週40時間)を超えて労働した場合、通常の賃金に上乗せして支払われる賃金のこと、労働基準法で定められています。

①割増率は25%以上(1ヶ月の時間外労働が60時間を超えた分は50%以上)

②割増賃金の計算式: $\text{1時間あたりの賃金} \times \text{割増率} \times \text{時間数}$

※1時間あたりの賃金

時給制: 時給額がそのまま1時間あたりの賃金となります。

日給制: 日給額を1日の所定労働時間で割ることで1時間あたりの賃金を算出。

月給制: 月給額を1か月の平均所定労働時間で割り、1時間あたりの賃金を算出。

(この場合の月給額は通勤手当、家族手当、家賃補助などは除きます。)

※1ヶ月の平均所定労働時間 = $(\text{年間所定労働日数} \times \text{1日の所定労働時間}) \div 12$

例えば、年間休日が125日、1日の所定労働時間が8時間で、月給額24万円の場合

年間所定労働日数: $365 \text{ 日} - 125 \text{ 日} = 240 \text{ 日}$

1ヶ月の平均所定労働時間: $(240 \text{ 日} \times 8 \text{ 時間}) \div 12 = 160 \text{ 時間}$

1時間あたりの賃金: $24 \text{ 万円} \div 160 \text{ 時間} = 1,500 \text{ 円}$

(2)深夜労働

午後10時から午前5時までの時間帯に労働した場合、通常の賃金に上乗せして支払われる賃金のこと、労働基準法で定められています。

①割増率は通常の賃金の25%以上

②深夜労働と時間外労働・法定休日労働の重複

時間外労働(残業)が深夜時間帯に及んだ場合、時間外労働(25%以上)と深夜労働(25%以上)が重複し合計で50%以上の割増賃金を支払う必要があります。法定休日労働が深夜時間帯に及んだ場合、法定休日労働(35%以上)と深夜労働(25%以上)が重複し60%以上の割増賃金を支払う必要があります。

(3)休日労働

休日労働(法定休日労働)は法定休日に労働した場合、通常の賃金に上乗せして支払われる賃金のこと、労働基準法で定められています。

①割増率は通常の賃金の35%以上

②法定外休日(所定休日)は企業が法定休日以外に独自に定めている休日をいい、法的には時間外労働(残業)として扱われるため、割増率は25%以上でも構いません。

振替休日は、あらかじめ休日と労働日を振り替えることをいい、振替休日を行った場合、もともとの休日は労働日となり、代わりに振り替えられた日が休日となるため、休日労働とはならず、割増賃金の支払いは発生しません。ただし、振替によって週の労働時間が40時間を超える場合は、時間外労働として割増賃金の支払いが必要となります。

代休は、休日に労働させた後、代わりに他の日を休日にするをいい、代休を与えても、休日労働の事実は変わらないため、休日労働の割増賃金の支払いが必要となります。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*最低賃金の発効	最低賃金は、通常であれば毎年10月1日以降に発効されるため、10月1日以降の労働の対価となる賃金を確認する必要がある。
*最低賃金の減額特例制度	障害者雇用など通常の労働能力を発揮することが出来ない者は、最低賃金を下回る賃金にすることが出来る。
*1月の平均所定労働時間	月額給与の残業を計算する場合は、毎月の所定労働時間ではなく、1月の平均所定労働時間を用いる。
*振替休日と代休	法的に振替休日と代休は区別されているが、一般的に振替休日のことを代休と言っていることが多いので用語の使用には注意が必要です。
*法定外休日労働	労働基準法で定められた休日以外の休日のため、法的な立ち位置では法定外休日の労働は時間外労働(残業)の扱いになります。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 最低賃金が10月から変更した場合は、10月支払の給与から最低賃金を上回る必要がある。

【Q2】 限度額特例制度を利用すれば、必ず最低賃金から30%を上限に減額した賃金で雇用することが出来る。

【Q3】 住宅手当であれば、必ず時間外等の割増賃金を計算するときは除くことが出来る。

【Q4】 1日7時間勤務を週6日働いた場合は、2時間は通常であれば時間外労働(残業)になる。

【Q5】 法定休日と法定外休日を分けるのが面倒なので、休日労働はすべて割増率を35%とした。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 例えば9月末10月払の給与など、労働した期間が10月より前については、変更前の最低賃金が適用されます。

【Q2 解答】 × 比較対象労働者の賃金と比較して上限30%の減額になるため、必ず上限が最低賃金の30%の減額になるとは限りません。

【Q3 解答】 × 一律に支払われているような住宅手当は除くことは出来ません。

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 ○

時間管理

● 履修時間 ● 1 時間 30 分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 労働時間の適正な把握とシフト作成に関する知識を習得し、有効かつ効率的な時間管理・時間活用のポイントを理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】労働時間の適正な把握のために講ずべき措置	< 単元 >
(1) 始業・終業時刻の確認と記録の原則的な方法 (2) 自己申告制により始業・終業時刻の確認と記録を行う場合の措置 (3) 労働時間の記録に関する書類の保存 (4) 労働時間を管理する者の職務	セクション 1 35分
【2】労働時間	
(1) 準備時間・着替え時間 (2) 休憩時間・手待ち時間	
(3) 移動時間・私用時間 (4) 夜勤・宿直	
【3】シフト作成	
(1) 雇用契約の内容との整合性 (2) 休憩・休日の確保 (3) 公休と年次有給休暇	セクション 2 35分
(4) タイムスタディに基づく公平かつ機能的なシフト	セクション 3 20分

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)始業・終業時刻の確認と記録の原則的な方法

始業・終業時刻の確認と記録の原則的な方法は以下のとおりです。

①現認

使用者(または労働時間管理を行う者)が、労働者の始業時刻と終業時刻を直接確認し、記録する方法

②客観的な記録

タイムカード、IC カード等の客観的な記録を基礎として確認し、記録する方法

③自己申告制

労働者自ら出勤簿に出勤退勤時間を記入する方法

上記について①の現認は現実的でなく、③自己申告制は原則として認められているものではないことから、労働トラブル防止の観点からも②の客観的な記録を強く推奨しています。

(2)自己申告制により始業・終業時刻の確認と記録を行う場合の措置

自己申告制はあくまで例外的な措置と位置付けられており、事業場外労働で、労働時間の管理が困難な場合(例:外回りが自由な営業職など)のため、客観的な方法で労働時間を把握することが著しく困難な場合に限り認められます。

自己申告制を採用する場合でも、使用者は労働時間を適正に把握する責任を負っています。そのため、以下の措置を講じる必要があります。

①十分な説明と周知: 労働者に対して、労働時間に関する法令(労働基準法)や自己申告制の目的、適切な申告方法について十分な説明を行い、周知徹底を図る必要があります。具体的には、以下の内容を説明することが望ましいです。

②実態調査の実施: 自己申告された労働時間と実際の労働時間に乖離がないかを確認するために、必要に応じて実態調査を行う必要があります。

自己申告制は、あくまで例外的な措置であり、客観的な方法による労働時間管理に比べて正確性に欠ける可能性があります。そのため、自己申告制を採用する場合でも、上記のような措置を講じるだけでなく、できる限り客観的な方法による労働時間管理への移行を検討していくことが望ましいです。

(3)労働時間の記録に関する書類の保存

労働基準法では、「労働者名簿、賃金台帳及び雇入れ、解雇、災害補償、賃金その他労働関係に関する重要な書類」を5年間保存(当分の間は3年間)が義務付けられています。このうち、「その他労働関係に関する重要な書類」には、労働時間に関するタイムカード、出勤簿、ICカード等の記録、自己申告書、残業命令書、残業報告書、割増賃金の計算根拠などの書類が含まれています。

労働時間の記録は、未払い賃金請求への対応などの労使間のトラブルの時の解決に必要なことや労働基準監督署の調査が入った場合にも、これらの記録を提出する必要があります。また、過去の労働時間データを分析することで、労働時間管理の課題を把握し、改善につなげることができます。

(4)労働時間を管理する者の職務

労働時間を管理する者は、事業場における労働時間、休憩時間、時間外労働を正確に管理するだけでなく、長時間労働などの労働時間管理上の問題点を把握し、その解消を図る役割を担います。

また、管理するにあたり、労働基準法だけでなく、労働安全衛生法などの関連法令も遵守し、労働者の健康と安全を確保する責任も含まれます。

労働時間を管理する者は、労働時間管理に不備があり、労働基準法違反などが発覚した場合、企業だけでなく、労働時間を管理する者にも責任を問われる可能性があります。

そのため、労働者からの相談や苦情に対応することや労働基準監督署の調査などに適切に対応することも職務に含まれます。

【2】労働時間

(1) 準備時間・着替え時間

労働基準法において、労働時間とは「使用者の指揮命令下に置かれている時間」とされているため、使用者の指示によって業務に従事している時間だけでなく、業務に必要な準備(清掃・後片付けや制服の着替えなど)を行っている時間も労働時間に含まれると考えられます。

準備を行っている時間の判断基準として

- ①使用者の明示または黙示の指示によって行われている準備かどうか。
- ②業務を遂行するために不可欠な準備かどうか。
- ③準備する行為を行う場所が、使用者の管理下にあるかどうか(例:更衣室の指定)。
- ④就業規則や業務命令等で義務付けられている準備かどうか。

これらの場合、使用者の指揮命令下で業務に必要な準備行為を行っているといみなされるため、労働時間に含まれる可能性が高いです。

(2) 休憩時間・手待ち時間

労働基準法で定められている休憩時間とは、「労働者が権利として労働から離れることが保障されている時間」としているため、労働者は休憩時間中、自由に過ごすことができ、使用者の指揮命令を受けることなく、完全に労働から解放されている状態を指します。なお、休憩時間は、労働時間の途中に与えなければならないです。

- ①労働時間が 6 時間を超え 8 時間以下の場合は、少なくとも 45 分の休憩
- ②労働時間が 8 時間を超える場合は、少なくとも 1 時間の休憩

手待ち時間とは、労働時間内において、作業中ではないものの、使用者の指示があればすぐに業務に従事できるよう待機している時間のことを指します。つまり、労働者は作業をしていない状態ですが、使用者の指揮命令下にあるため、自由に過ごすことはできません。そのため、手待ち時間は休憩時間ではなく、労働時間として扱われるということです。

特に注意が必要なのは、休憩時間中に電話番や来客対応をしなければならない場合です。

この場合、電話や来客対応をしている時間はもちろんのこと、電話や来客が来るかもしれないという状態で待機している時間も手待ち時間、つまり休憩時間全体が労働時間として扱われます。したがって、会社は別途休憩を与えなければなりません。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*始業・終業時刻の確認方法	始業・終業時刻の確認は、現認、客観的記録、自己申告の3つがあります。
*記録の保存	タイムカードや出勤簿などの記録は5年間(当分の間は3年間)保存が必要です。
*準備時間	清掃、後片付け、制服に着替える行為が業務上必要な場合は労働時間になります。
*休憩時間	休憩時間は6時間を超える労働の場合は必ず労働時間の途中で取る必要があります。
*手待ち時間	作業中ではないものの、使用者の指示があればすぐに業務に従事できるよう待機している時間のことです。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 始業・終業の時間の記載は合っていれば一週間まとめて、記録しても構わない。

【Q2】 信頼できる部下であれば自己申告の方がよい。

【Q3】 6時間ちょうどの勤務であれば、休憩時間は不要である。

【Q4】 自主的に早く出勤する者については、早出時間を付ける必要はない。

【Q5】 休憩時間に電話が鳴り、気を遣って対応した者に対し、対応した時間だけ時間外労働として割増賃金を支給した。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 始業・終業時間の記録は毎日行う必要があります。

【Q2 解答】 × 自己申告は例外的取扱いなので、信頼できる部下であっても客観的な記録を行うことが望ましいです。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × 早出の業務の内容によっては、準備時間や業務時間と判断されることもあるので、早出時間の業務の内容を確認することは必要です。

【Q5 解答】 × 休憩時間の電話の対応は、休憩時間全体が手待ち時間となり、対応した時間だけでなく休憩時間全体を労働時間と判断される可能性があります。また、休憩時間は必ずとる必要があるため、時間外勤務の対応ではなく、別途休憩時間を与える必要があります。

(3)移動時間・私用時間

移動時間とは、事務所、集合場所、利用者宅の相互間を移動する時間をいい、使用者が、業務に従事するために必要な移動を命じ、自由利用が労働者に保障されていないと認められる場合は、労働時間に該当します。

訪問介護の業務に従事するため、下記は移動時間になります。

- ①事業所から利用者宅へ、利用者宅から事業所への移動に要する時間
- ②利用者宅から次の利用者宅への通常の移動に要する時間

※例として、利用者宅から次の利用者宅のサービスの時間が1時間空いているとしても、移動に要する時間が10分しかかからない場合は、10分が労働時間になり、それ以外の「空き時間」の50分については、その時間には労務に服する必要がなく、労働者に自由利用が保障されている限り、労働時間として取り扱う必要はありません。

なお、自宅から最初の利用者宅への移動、最後の利用者宅から自宅の移動、直行直帰は通勤時間になるため、労働時間には該当しません。

また、原則として出張に伴う移動は労働時間には該当しません。

私用時間とは、労働時間ではなく、労働者が自由に使える時間のことを指します。

仕事とは関係のない、個人的な役所や銀行の手続きなど用事に費やす時間や労働時間中の私用での面会は、労働基準法で定められた休憩時間や休日とは異なり、労働時間外の時間となります。

(4)夜勤・宿直

夜勤とは、一般的に通常の勤務時間帯とは異なる時間帯、特に深夜時間帯(午後10時から午前5時まで)を含む時間帯に勤務することを指します。

労働時間が8時間を超える夜勤のシフトを組む必要があるときは、1 か月単位の変形労働時間制を採用する必要があります。

宿直とは、労働基準監督署長の許可を受けた上で、夜間に事業所に待機し、緊急時や突発的な事態に対応するための勤務形態です。宿直勤務の許可基準は以下のとおりです。

- ①常態として、ほとんど労働をする必要のない勤務のみを認めるものであって、定時的巡視、緊急の文書の受け渡しまたは電話の対応、非常事態に備えての待機等を目的とするものに限っていること
- ②原則として、通常の労働から継続されるものでないこと。例えば、始業または終業時刻に密着した時間帯に、顧客からの電話の対応や盗難・火災防止などの警備の目的として行うものでないこと
- ③宿直手当については、原則として1回当たりの最低額が、その事業場の同じ業務の労働者の1日の平均賃金の3分の1を下らないものであること
- ④宿直の回数については、原則として週1回とすること
- ⑤相当の睡眠設備を設置すること

なお、宿直に通常の業務を行った場合は、その時間分は労働時間として扱われ、割増賃金の支払いが必要となります。

【3】シフト作成

(1)雇用契約の内容との整合性

シフト作成において、雇用契約の内容との整合性は非常に重要です。シフトは従業員の労働時間や休日を定めるものであり、雇用契約はこれらの労働条件を明確にするものであるため、整合性があることが不可欠です。

雇用契約は、従業員の権利を保護する側面もあるため、シフト作成時に雇用契約の内容が無視されると、従業員の権利が侵害されたことになる可能性があります。

また、会社と従業員間の信頼関係の基礎となるものですので、労使間の信頼関係が損なわれないように、シフト作成に関するルールを明確化することも重要です。

雇用契約で定められた労働時間を超過したり、少なくしたりしたシフト作成は、原則として認められません。

シフトを変更する場合は、事前に事情を説明したうえで、従業員の同意を得る必要があります。また、変更内容によっては、従業員に不利益が生じないように配慮が必要です。

(2)休憩・休日の確保

シフト作成における休憩・休日の確保は、従業員の健康管理、労働生産性の維持、ライフワークバランスの観点から不可欠な要素です。適切な休憩と休日を与えることは、従業員のモチベーション向上や定着率アップにもつながります。

シフト作成においては、休憩・休日の法令や就業規則を遵守したものとするとともに、休憩室や休憩スペースなど、従業員がリラックスできる環境を整備するなど、従業員が十分な休息を確保できるように配慮する必要があります。

また、希望休制度(シフトを作成する前に休みたい日を事前に確認し、希望に沿ったシフトを作成する制度)などで、従業員の希望を考慮したシフトにすることも推奨されています。

その反面、シフト作成者は、人材不足などで、休日の配慮が難しい時期には、日頃から従業員に相談できる環境を整えてシフト調整ができるようにすることも重要になります。

(3)公休と年次有給休暇

会社は、労働基準法で定められた週1日以上最低限の休日数を確保したうえで、土曜、祝日や年末年始、夏季休暇などを就業規則等で定めて増やすことがあります。一般的に会社の休みを「公休」ともいいます。

週休2日制を採用としている場合が多いですが、シフト勤務で1日8時間、週40時間の範囲に収まらないことがあるときは、1か月単位の変形労働時間制を採用し、ひと月の中に必要数の休日を任意に配置し公休数を確保する方法があります。

シフト作成における年次有給休暇については、シフト作成前に年次有給休暇の希望日を確認し配慮したシフト作成をすることで、年次有給休暇を取得しやすい環境の確保できることやシフトの変動が少なくなり、他の従業員を含めて個々の予定が立てやすくなります。

ただし、年次有給休暇の取得は、労働者の権利であるため、シフト作成後に年次有給休暇を取得出来ないような制度にすること出来ません。トラブル防止のために公休と年次有給休暇の取得方法に関する制度を周知徹底することが大切です。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* 通勤時間と移動時間	通勤時間は労働時間ではないが、移動時間は労働時間なので、特に訪問介護の勤務管理は注意が必要です。
* 夜勤と宿直	一般的に夜勤のことを宿直という場合がありますが、法的には区別されていますので用語の使用は注意が必要です。
* 宿直勤務の許可	宿直勤務を行うには、宿直を実施する寝室などを現地確認したうえで、労働基準監督署長の許可を受ける必要があります。
* 1か月単位の変形労働時間制	シフトにより1日8時間、週40時間ではなく1か月を平均して週40時間の範囲内で労働することができる制度です。
* 希望休制度	一般的にシフトを作成する前に休みたい日を事前に確認し、希望に沿ったシフトを作成する制度です。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

- 【Q1】 訪問介護で利用者宅と次の利用者宅までのサービス提供時間が空いているときは、移動した時間以外は、原則として労働時間に含めなくてよい。
- 【Q2】 宿直勤務は原則的に週1回が限度になっている。
- 【Q3】 宿直手当は、巡回などの勤務がなく何もなければ、休憩時間として賃金を払わなくてもよい。
- 【Q4】 1か月単位の変形労働時間制であっても、必ず週1日は休日を設定する必要がある。
- 【Q5】 シフト作成を円滑するためには、普段からシフトに沿って働く従業員とのコミュニケーションが大切になる。

*確認テスト 解答 *

- 【Q1 解答】 ○
- 【Q2 解答】 ○
- 【Q3 解答】 × 勤務がない場合でも、原則として1回当たりの最低額が、その事業場の同じ業務の労働者の1日の平均賃金の3分の1を下らない額を支払う必要があります。
- 【Q4 解答】 × 1か月単位の変形労働時間制は、週1日は休日を必ず設定する必要はなく、ひと月の中で、決められた休日数を確保する必要があります。
- 【Q5 解答】 ○

(4)タイムスタディに基づく公平かつ機能的なシフト

タイムスタディとは、作業時間測定の一種で、作業工程を細かく分解し、それぞれの作業にかかる時間を測定・分析する手法です。

また職員一人一人がタイムスタディをすることによりどの業務にムダが発生しているかを見える化する「業務時間見える化ツール」や、「課題把握ツール」により、課題を可視化することが可能になります。

なお、生産性向上推進体制加算の取得するにあたり、業務時間(直接介護、間接業務、休憩等)の調査(加算Ⅰのみ)や介護職員向け調査票により5日間の自記式又は他記式によるタイムスタディ調査が要件となっています。

タイムスタディを実施することで以下の項目を改善するためのシフト作成に役立ちます。

- ①客観的なデータに基づく人員配置が出来るようになり、人員過不足を防ぎ、効率的な人員配置が可能になります。
- ②業務量の変動に合わせて人員配置を調整できます。これにより、忙しい時間帯の人手不足や閑散とした時間帯の余剰人員を防ぎます。
- ③作業時間と必要人員数を適切に設定することで、従業員の過重労働を防ぎ、負担を軽減できます。
- ④各作業に必要な時間を考慮することで、特定の従業員に負担が偏るのを防ぎ、公平なシフトを作成できます。
- ⑤タイムスタディの結果に基づき、適切な休憩時間や休日を確保するためのシフトを作成できます。

タイムスタディの手順

- ①作業の洗い出し:対象となる業務の作業工程・プロセスを細かく洗い出します。
- ②時間測定:各作業にかかる時間を実際に測定します。細かく測定する場合は、ストップウォッチやビデオ撮影などの方法が用いられます。
- ③データ分析:測定したデータを分析し、各作業に必要な時間、作業のばらつき、ボトルネックなどを明らかにします。
- ④必要人員数の算出:分析結果に基づき、時間帯ごとの必要人員数を算出します。
- ⑤シフト作成:算出した必要人員数に基づき、シフトを作成します。従業員の希望やスキル、経験なども考慮します。
- ⑥評価と改善:作成したシフトを運用し、問題点や改善点がないか評価します。必要に応じて、タイムスタディを再度実施し、定期的な見直しをし、シフトを改善します。

タイムスタディに基づくシフト作成の注意点

- ①測定対象の選定:測定対象とする作業を適切に選定することが重要です。代表的な作業や、時間のかかる作業などを選定すると効果的です。
- ②測定方法の統一:測定者によって測定結果にばらつきが出ないように、測定方法を統一することが重要です。
- ③従業員の協力:タイムスタディを実施する際には、従業員の協力を得ることが重要です。目的や方法を十分に説明し、理解を得るように努めます。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*タイムスタディ	作業時間測定の一つで、作業工程を細かく分解し、それぞれの作業にかかる時間を測定・分析する手法です。
*生産性向上推進体制加算	主に施設系の加算で、2024年の報酬改定より新設されたもの。
*作業の洗い出し	対象となる業務の作業工程・プロセスを細かく確認していくこと。
*ボトルネック	作業の流れの中で、様々な原因で業務が停滞してしまう部分、その作業の停滞によって、次の作業に進めなくなる現象。
*測定方法の統一	人によって測定結果にばらつきが出ないように、測定方法を統一すること。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 タイムスタディとは、作業時間測定の一つで、生産性を高める効果がある。

【Q2】 生産性向上推進体制加算の取得にタイムスタディが要件になっている。

【Q3】 タイムスタディは、本部が客観的に調査するものである。

【Q4】 タイムスタディの調査は、職員によって、業務のスピードが違うので、ばらつきがあっても仕方ない。

【Q5】 問題点や改善点が改善しない場合は、タイムスタディを再度実施し、シフトの見直しをすることが必要である。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 × タイムスタディは施設の従業員と協力して作業の洗い出しや時間測定を行いデータ分析をするものです。

【Q4 解答】 × ばらつきがないように、代表的な作業や、時間のかかる作業などを選定し、ある程度の統一を図る必要があります。

【Q5 解答】 ○

社会保険（労災保険・雇用保険・健康保険・厚生年金保険・介護保険）

● 履修時間 ● 1 時間 2コマ（25分、35分） 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 社会保険制度について最低限知っておくべき制度の目的、加入対象、保険料の仕組や各種給付内容について、その概要や重要なポイントを理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】 労災保険 (1)業務上の負傷 (2)業務上の疾病 (3)通勤災害	<単元> セクション 1
【2】 雇用保険 (1)雇用保険の被保険者	25 分
【3】 健康保険 (1)健康保険の被保険者 (2)保険料と給付内容 (3)産前産後・育児休業期間中の保険料免除	セクション 2
【4】 厚生年金保険 (1)厚生年金の被保険者	35 分
【5】 介護保険など	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)業務上の負傷

労災保険は、労働者の業務災害、通勤災害のときの負傷・疾病・障害・死亡に対し保険給付を行うもので、保険料は全額事業主負担です。

業務上の負傷は、所定労働時間内や残業時間内に事業場施設内外を問わずに業務に従事している場合の負傷が該当します。なお、次の場合には、業務災害と認められません。

- ① 労働者が就業中に私用(私的行為)を行い、又は業務を逸脱する行為をしていて、それが原因となって災害を被った場合
- ② 労働者が故意に災害を発生させた場合
- ③ 労働者が個人的なうらみなどにより、第三者から暴行を受けて被災した場合
- ④ 地震、台風など天災地変によって被災した場合(ただし、事業場の立地条件や作業条件・作業環境等により、天災地変に際して災害を被りやすい業務の事情があるときは、業務災害と認められます。)

休憩時間は、私的な行為によって発生した災害は業務災害とは認められませんが、事業場の施設・設備や管理状況等が原因で発生した災害は業務災害となることがあります。

なお、トイレ等の生理的行為等については、事業主の支配下にあることに伴う行為として業務に附随する行為として取り扱われますので、施設の管理状況等に起因して災害が発生したかということに関係なく業務災害となる可能性が高いです。

(2)業務上の疾病

業務上疾病については、業務との間に相当因果関係が認められる場合が該当します。

単に、労働者が事業主の支配下にある状態において発症した疾病を意味しているわけではなく、事業主の支配下にある状態において、病気の原因になるものにさらされたことによって発症した疾病をいいます。

例えば、労働者が就業時間中に腰痛や精神障害を発症したとしても、その発症原因に足り得る業務上の理由が認められない限り、業務と疾病との間に相当因果関係は成立しません。その反面、就業時間外に発症しても、業務が原因によって発症したものと認められれば、業務と疾病との間に相当因果関係は成立し、業務上疾病と認められることがあります。

一般的に、労働者に発症した疾病について、次の3要件が満たされる場合には、原則として業務上疾病と認められます。

- ①労働の場に病気の原因になるものが存在していること
業務に内在する有害な化学物質、病原体、身体に過度の負担のかかる作業態様など。
- ②健康障害を起こり得るほどの病気の原因になるものにさらされたこと
健康障害は、病気の原因になるものにさらされたことによって起こりますが、健康障害を起こすに足りるほどさらされたこと(濃度や期間)があったかどうかが重要です。
- ③発症の経過及び病態
少なくとも疾病の発症は、病気の原因になるものにさらされた後であり、かつ、時期・条件は、医学的に妥当なものでなければなりません。

(3)通勤災害

通勤災害とは、通勤による労働者の傷病等をいいます。この場合の「通勤」とは、就業に関し、住居と就業の場所との間の往復を、合理的な経路及び方法により行うことをいい、業務の性質を有する移動のものを除くものとされています。通勤の経路を逸脱し、又は中断した場合には、逸脱又は中断の間及びその後の移動は「通勤」とはなりません。

①就業に関して

被災当日に就業することとなっていたこと、または、現実には就業していたことが必要です。このとき、遅刻やラッシュを避けるための早出等、通常の出勤時刻と時間的にある程度の前後があっても就業との関連性は認められます。

②住居について

居住して日常生活の用に供している場所です。また、就業の必要上、家族の住む場所とは別に就業の場所の近くにアパートを借り、そこから通勤している場合や天災等の事情のため、やむを得ず会社近くのホテル等に泊まる場合には、そこが住居となります。

③就業の場所について

会社や施設等の業務を行う場所です。また、訪問介護等で数か所の訪問先を受け持っている場合は、自宅を出てから最初の訪問先が業務開始の場所となり、最後の訪問先が業務終了の場所、自宅から最初の移動と自宅への最後の移動が通勤になります。

④合理的な経路及び方法について

通常利用する経路や方法であれば、会社に申告した以外の経路や方法であっても合理的な経路となります。また、やむを得ず交通事情により迂回する経路も合理的な経路となります。合理的な理由もなく遠回りとなる経路は、合理的な経路とはなりません。

⑤業務の性質を有するものについて

①から④までの要件を満たす移動であっても、その行為が「業務の性質を有するもの」である場合には、通勤とはなりません。具体的には、緊急のため休日に呼出を受けて緊急出勤する場合や訪問介護等での訪問先から訪問先への移動をする場合などの行為による災害は、業務災害となります。

⑥往復の経路を「逸脱」し、または「中断」した場合について

「逸脱」とは、就業や通勤と関係のない目的で通勤の経路からそれることをいい、「中断」とは、通勤の経路上で通勤と関係のない行為を行うことをいいます。しかし、経路近くの公衆便所の利用、経路上の店でジュースを購入など、ささいな行為の場合は、逸脱、中断とはなりません。逸脱、中断があるとその後は原則として通勤とはなりませんが、日常生活上必要な行為であって、下記のことをやむを得ない事由により最小限度の範囲で行う場合には、逸脱又は中断の間を除き、経路に復した後は再び通勤となります。

ア 日用品の購入その他これに準ずる行為

イ 関係法令の職業訓練、教育訓練で職業能力の開発向上に資するものを受ける行為

ウ 選挙権の行使その他これに準ずる行為

エ 病院又は診療所において診察又は治療を受けることその他これに準ずる行為

オ 要介護状態にある配偶者、子、父母、配偶者の父母並びに同居し、かつ、扶養している孫、祖父母及び兄弟姉妹の介護(継続的に又は反復して行われるものに限る。)

【2】 雇用保険

(1)雇用保険の被保険者

雇用保険は、失業・育児介護休業等に対し保険給付が行われるもので、常用・非常勤・パート等の名称や雇用形態にかかわらず、下記の条件で雇用されている労働者は、原則として被保険者となります。保険料は、被保険者と事業主の両方で負担します。なお、会社の代表者や役員、個人事業主、同居の親族、昼間学生などは、雇用保険の被保険者にはなりません。

①1週間の所定労働時間が20時間以上である

「1週間の所定労働時間」とは、就業規則、雇用契約書等により、その者が通常の週に勤務すべき時間のことをいいます。この場合の通常の週とは、祝祭日、振替休日、年末年始の休日、夏季休暇などの特別な休日を含まない週をいいます。なお、所定労働時間が短期的かつ周期的に変動する場合には、その周期における所定労働時間の平均を1週間の所定労働時間とします。

②31日以上雇用見込みがある

31日未満の雇用期間を定めた雇用契約であっても、更新する旨の明示がある場合や同様の契約の労働者に更新実績がある場合には、雇入れ日から被保険者になります。

【3】 健康保険

(1)健康保険の被保険者

事業所に常時使用される75歳未満の人は、被保険者となります。「常時使用される人」とは、雇用契約書の有無等とは関係なく、労務の対価として給料や賃金を受けるという使用関係が常用的(フルタイム勤務・正社員など)であることをいいます。

会社の代表者・会社の役員等は、被保険者になります。

パートタイマー・アルバイト等が被保険者の対象になるか否かは、同じ事業所で同様の業務に従事する通常の労働者の1週間の所定労働時間および1月の所定労働日数が4分の3以上である場合は、被保険者になります。

①1週間の所定労働時間が通常の労働者の4分の3以上

②1月の所定労働日数が通常の労働者の4分の3以上

厚生年金保険の被保険者が51人以上いる大規模な会社(特定適用事業所)においては、雇用したパートタイマー・アルバイト等の所定労働時間および所定労働日数が、通常の労働者の4分の3未満であっても、以下の①から③をすべて満たす場合は、被保険者(短時間労働者)になります。

①1週間の所定労働時間が20時間以上あること

②賃金の月額が8.8万円以上であること

③学生でないこと

また、同時に複数の事業所に雇用され、上記の要件に複数当てはまる場合(二以上事業所勤務)は、それぞれの会社(法人)で健康保険の被保険者になる必要があり、それぞれの会社(法人)の保険料を負担する必要があります。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*私用(私的行為)	就業中であっても私用(私的行為)や業務を逸脱する行為をしていたときに、それが原因となった災害は、業務災害に認められない場合がある。
*合理的な経路	通勤は通常利用する経路や方法であれば、会社に申告した以外の経路や方法であっても合理的な経路とみなす場合がある。
*業務の性質	緊急のため休日に呼出を受けて出勤する場合や訪問介護等での訪問先から訪問先への移動のときの災害は、通勤災害ではなく業務災害となる。
*雇用保険の被保険者	1週間の所定労働時間が20時間以上で、かつ31日以上雇用見込みがある人は雇用保険の被保険者となる。
*短時間労働者	厚生年金保険の被保険者が51人以上いる大規模な会社(特定適用事業所)においては、雇用したパートタイマー・アルバイト等は、週20時間以上で健康保険・介護保険・厚生年金保険の被保険者となる場合がある。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 休憩時間中に発生した災害は、業務災害になることはない。

【Q2】 就業時間中に腰痛が発症すれば、必ず、業務災害として認められる。

【Q3】 やむを得ない事情で会社近くのホテルに泊まることになった場合でも、自宅からの出勤ではないので、通勤災害にはならない。

【Q4】 31日未満の雇用期間を定めた雇用契約であっても、更新する旨の明示がある場合や同様の契約の労働者に更新実績がある場合には、雇入れ日から被保険者になる。

【Q5】 パートタイマー・アルバイト等が勤務時間によって健康保険・介護保険・厚生年金保険の被保険者の対象になるか否か週30時間以上勤務しているかどうかである。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 休憩時間は、私的な行為によって発生した災害は業務災害とは認められませんが、事業場の施設・設備や管理状況等が原因で発生した災害は業務災害となる場合があります。

【Q2 解答】 × 就業時間中に腰痛や精神障害を発症したとしても、その発症原因に足り得る業務上の理由が認められない限り、相当因果関係が成立せず、業務災害にはなりません。

【Q3 解答】 × 天災等の事情のため、やむを得ず会社近くのホテル等に泊まる場合には、そこが住居とみなされるため、通勤災害として認められる場合があります。

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 × 通常の労働者の1週の所定労働時間および1月の所定労働日数が3/4以上である場合ため、被保険者になる。通常の労働者が週の所定労働時間週40時間であれば正しいですが、例えば1日7時間週35時間のときは35時間の3/4以上(26時間15分以上)になります。

(2)保険料と給付内容**①保険料**

健康保険・介護保険・厚生年金保険では、被保険者が受け取る給与(基本給・手当のほか残業代・休日出勤手当や通勤費などを含めた税引き前の額)と宿舍費や食事代の現物支給分を合算して求めた額(報酬月額)を等級区分に当てはめて決定した標準報酬月額に、保険料率をかけて保険料を算出します。なお、保険料は、被保険者と会社(法人)が半額ずつ負担します。

また、毎年9月に、4月から6月の報酬月額を基に、算定基礎届を提出し標準報酬月額の改定を行います(定時決定)。また、報酬月額に大幅な変動(標準報酬月額の2等級以上)があった場合には、月額変更届を提出し標準報酬月額の改定を行います(随時改定)。

②被扶養者

被保険者の配偶者(事実上婚姻関係と同様の人を含む)、子、孫、兄弟姉妹、直系尊属(父母・祖父母など)や同居している三親等以内の親族で、後期高齢者医療制度の被保険者でなく、主として被保険者に生計を維持されている人は、保険料を支払うことなく、健康保険・介護保険の保険給付を受けることができます。ただし、傷病手当金、出産手当金は対象外です。

ア 年間収入が130万円未満(認定対象者が60歳以上または障害厚生年金を受けられる程度の障害者の場合は180万円未満)であって、かつ、被保険者の年間収入の2分の1未満である場合

イ 同居でない場合は収入が被保険者からの援助による収入額(仕送り)より少ない場合

③健康保険の主な保険給付

保険給付は、窓口の負担額を減らす療養の給付、負担額を上限額で抑える高額療養費、業務外の病気やケガにより労務不能になったときに給付される傷病手当金、産休中に給付される出産手当金等があります。

(3)産前産後・育児休業期間中の保険料免除

産前産後休業期間(出産の日(出産の日が産定の予定日後であるときは、出産予定日)以前42日(多胎妊娠の場合は98日)から出産の日後56日までの間で、妊娠または出産を理由として労務に従事しなかった期間)および満3歳未満の子を養育するための育児休業等期間について、健康保険・介護保険・厚生年金保険の保険料は、事業主が申出書を提出することにより、被保険者・事業主の両方の負担が免除されます。

なお、この免除期間は、将来、被保険者の年金額を計算する際は、保険料を納めた期間として扱われます(開始日の属する月から終了日の翌日が属する月の前月まで)。

<育児休業期間中のその他の免除要件>

ア 育児休業等の開始月については、その月の末日が育児休業等期間中である場合または、その月に14日以上育児休業等を取得した場合。

イ 賞与については育児休業等を1月超(暦日で計算)取得した場合のみ免除されます。

【4】厚生年金保険

(1)厚生年金保険の被保険者

厚生年金保険は、会社(法人)等の勤務しているときに被保険者であった人が年金を受け取るときに、国民年金に上乗せで給付される保険です。

上乗せされる額は給与や賞与時に負担した保険料の額と負担していた期間によって計算されて支給されます。

また、上記とは別に被保険者が障害者になったときの障害厚生年金、被保険者が死亡したときの遺族への遺族厚生年金があり、国民年金にも障害年金、遺族年金がありますが、支給額や支給される要件の範囲が広く、より手厚い年金制度になっています。

保険料の中には、国民年金(基礎年金)の分も含まれています。なお、保険料は、被保険者と会社(法人)が半額ずつ負担します。

①被保険者

厚生年金保険の加入の要件は、健康保険と同じですが、原則70歳未満になります(第2号被保険者)。

②第3号被保険者

20歳以上60歳未満の配偶者で、被保険者に扶養されている人は、保険料を支払うことなく、国民年金に加入することが出来ます(被保険者と同じ厚生年金保険の加入になるわけでありません)。第3号被保険者になる要件は健康保険の被扶養者と原則同じです。

【5】介護保険

介護保険は、加齢に伴う介護が必要なときに保険給付が受けられるものです。

①被保険者の要件

介護保険への加入の要件は、は健康保険と原則同じですが加入は40歳からになります。

②被保険者

ア 第1号被保険者

65歳以上の人(給与天引きは行いません、原則として年金からの天引きになります)。

イ 第2号被保険者

40歳から64歳までの医療保険(会社・法人の健康保険など)に加入している人(給与天引きにより保険料を徴収または国民健康保険と一体的に徴収します。)

なお、第2号被保険者の保険料は、被保険者と会社(法人)が半額ずつ負担します。

③保険給付について

65歳以上の方は原因を問わず要支援・要介護状態となったときに保険給付を受けられます。第2号被保険者は、加齢に伴う特定疾病が原因で要介護(要支援)認定を受けたときに保険給付を受けることができます。

特定疾病は、がん(医師が一般に認められている知見にもとづき回復の見込みがない状態に至ったと判断したものに限る)、関節リウマチ、骨折を伴う骨粗鬆症、初老期における認知症、脳血管疾患、両側の膝関節または股関節に著しい変形を伴う変形性関節症などの16種類があります。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* 報酬月額	保険料を算出するための報酬月額には基本給・手当のほか残業代や通勤費と宿舍費や食事代の現物支給も含まれる。
* 保険料負担	保険料は、被保険者と会社(法人)が半額ずつ負担しているため、給与から控除される倍の額が本来の保険料となる。
* 被扶養者	被扶養者の要件は、年収130万円未満(場合により180万円未満)以外にも被保険者の年間収入の2分の1未満であることも必要である。
* 第3号被保険者	20歳以上60歳未満の配偶者で被保険者に扶養されている人。国民年金保険料が免除される。
* 特定疾病	40歳から64歳の第2号被保険者が介護保険の保険給付を受けるための原因となり、加齢に伴うもの。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 健康保険・介護保険・厚生年金保険の保険料は、報酬月額に保険料率をかけて算出する。

【Q2】 被扶養者で被保険者と同居でない場合は収入が被保険者からの援助による収入額(仕送り)より少ないことが必要である。

【Q3】 産前産後・育児休業期間中の保険料免除は、被保険者だけで会社(法人)の保険料負担は免除されない。

【Q4】 第3号被保険者は、保険料を払うことなく、厚生年金保険に加入できる。

【Q5】 介護保険料は40歳以上になると健康保険や厚生年金保険とともに65歳になる前まで、原則給与から天引きされる。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 健康保険・介護保険・厚生年金保険の保険料は、報酬月額を等級区分に当てはめて決定した標準報酬月額に、保険料率をかけて保険料を算出します。

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 × 産前産後・育児休業期間中の保険料免除は、会社(法人)保険料負担も免除されません。

【Q4 解答】 × 第3号被保険者は国民年金の保険料が免除されるだけで、厚生年金保険には加入できません。

【Q5 解答】 ○

安全衛生・健康管理

● 履修時間 ● 30 分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 安全衛生・健康管理は働きやすい職場作りの基本であることについて理解し、安全で安心の介護サービスを提供し、またそれを維持するための安全衛生管理体制を理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】安全衛生管理体制	< 単元 >
(1) 衛生管理者の役割 (2) 衛生推進者の役割 (3) 産業医の役割 (4) 衛生委員会の役割	セクション 1 30分
【2】メンタルヘルス	
(1) 相談窓口の設置 (2) ストレスチェック	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)衛生管理者の役割

衛生管理者は、労働安全衛生法に基づき、常時50人以上の労働者を使用する事業場において労働者の健康障害を防止するために、選任が義務付けられているものです。衛生管理者は、誰でも良いわけではなく、第一種衛生管理者または第二種衛生管理者の免許などの資格が必要で、選任した時は、その旨を所轄労働基準監督署に報告しなければなりません。

衛生管理者は少なくとも毎週1回作業場等を巡視し、設備、作業方法又は衛生状態に有害のおそれがあるときは、直ちに、必要な措置を講じなければなりません。

衛生管理者の次の項目のうち、衛生に関する技術的事項の管理を行います。

- ①労働者の危険又は健康障害を防止するための措置に関すること。
- ②労働者の安全又は衛生のための教育の実施に関すること。
- ③健康診断の実施その他の健康の保持増進のための措置に関すること。
- ④労働災害防止の原因の調査及び再発防止対策に関すること。

(2)衛生推進者の役割

衛生推進者は、労働安全衛生法に基づき、常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場において、衛生に関する業務を担当する者として選任される者です。

衛生推進者になるためには衛生管理者のような免許は必要ありません。事業所内で適切な人物を選任し、衛生推進者の氏名を事業所の見やすい箇所に掲示する等により関係労働者に周知しなければなりません。

衛生推進者が担当する職務は、労働者の健康障害を防止するための措置、衛生のための教育、健康診断の実施その他の健康の保持増進のための措置、労働災害の原因の調査及び再発防止対策等になります。

(3)産業医の役割

産業医は、労働安全衛生法に基づき、常時50人以上の労働者を使用する事業場において、選任が義務付けられています。労働者の健康管理等を行う医師であり、選任した時は、その旨を所轄労働基準監督署に報告しなければなりません。

産業医は、以下のような職務を行うこととされています。

- ①健康診断、面接指導等の実施及びその結果に基づく労働者の健康管理に関すること。
- ②健康教育、健康相談その他労働者の健康の保持増進を図るための措置に関すること。
- ③労働衛生教育に関すること。
- ④労働者の健康障害の原因の調査及び再発防止のための措置に関すること。

その他にも、ストレスチェックの実施し、高ストレス者への面接指導、職場環境改善への助言など不調者の予防と早期発見、職場復帰支援や長時間労働者への面接指導を行い、過重労働による健康障害の防止に努めます。

産業医は、少なくとも毎月1回作業場等を巡視し、必要があると認めるときは、直ちに、必要な措置を講ずること、また、事業者に対し、健康管理等について必要な勧告をすることができます。事業者は勧告内容とその措置した内容を3年間保存しなければなりません。

(4)衛生委員会の役割

衛生委員会は、労働安全衛生法に基づき、常時50人以上の労働者を使用する事業場において、設置が義務付けられています。労働者の健康障害を防止し、快適な職場環境を形成するための労使協議機関です。労働者と使用者双方の代表者が集まり、職場の衛生管理に関する事項を調査審議し、意見を述べる場となります。事業者は、衛生委員会の意見を尊重し、誠実に対応するよう努める必要があります。

衛生委員会の構成員は、①総括安全衛生管理者または事業の実施を統括管理する者もしくはこれに準ずる者②衛生管理者③産業医④衛生に関し経験を有する労働者となっており、①以外の委員の半数については、労働者の過半数で組織する労働組合がある場合はその労働組合（過半数で組織する労働組合がない場合は労働者の過半数を代表する者）の推薦に基づき指名しなければなりません。衛生委員会は、少なくとも毎月1回以上開催し、開催の都度、委員会における議事の概要を労働者に周知し、委員会の意見、講じた措置の内容や重要なものに係る事項について記録したものを3年間保存しなければなりません。

【2】メンタルヘルス

(1)相談窓口の設置

メンタルヘルスに関する相談窓口の設置は、法律で義務付けられているものではありませんが厚生労働省は「労働者の心の健康の保持増進のための指針」において、相談体制の整備を推奨しています。相談窓口については、社内または社外に設置する方法があります。

社内窓口:人事担当者、衛生管理者、産業医、保健師、専門スタッフなどが担当します。

社外窓口:外部の相談機関(カウンセリング機関)と契約し、相談窓口として利用します。

職場におけるメンタルヘルスの問題は、単に個人の問題として捉えるのではなく、プライバシーの保護を厳守した上で、会社全体で取り組むべき課題です。

ハラスメント対策の相談窓口としての機能をさせれば、早期発見・早期対応することで被害者の救済や再発防止に役立ちます。また、従業員の安心感の向上にも繋がります。

(2)ストレスチェック

ストレスチェックは、労働安全衛生法に基づき、常時50人以上の労働者を使用する事業場において、年1回の実施が義務付けられており、労働者が自身のストレス状態を把握し、必要に応じて適切な対処を行うことで、メンタルヘルス不調を未然に防ぐことや職場環境の改善を目的としています。

ストレスチェックは、ストレスに関する質問票(通常は選択回答式)への記入を依頼し、質問票の回答を集計・分析し、個々の労働者のストレス状態を評価します。

実施者(医師、保健師など)から労働者本人に直接結果を通知し、高ストレスと評価された労働者から申し出により、医師による面接指導が行われます。また、ストレスチェックの結果を分析し、職場環境の改善が必要と判断された場合、事業者は適切な措置を講じます。

実施における注意点として、ストレスチェックの結果は、労働者のプライバシーに関わる重要な情報のため、結果の取り扱いは、厳重に行う必要があります。また、ストレスチェックの結果を理由に、労働者を不利益に取り扱うことは禁止されています。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*衛生管理者	常時50人以上の労働者を使用する事業場において、労働者の健康障害を防止するために選任が義務付けられています。
*衛生推進者	常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場において、労働者の健康障害を防止するために選任が義務付けられています。
*産業医	常時50人以上の労働者を使用する事業場において、労働者の健康管理等を行うために選任が義務付けられています。
*衛生委員会	常時50人以上の労働者を使用する事業場において、設置が義務付けられています。
*ストレスチェック	常時50人以上の労働者を使用する事業場において、年1回の実施が義務付けられています。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 衛生管理者は、職場に適任者がいれば、資格などは不要である。

【Q2】 衛生推進者は、職場に適任者がいれば、資格などは不要である。

【Q3】 産業医は、労働者の健康管理等に問題があるときは勧告をすることができる。

【Q4】 衛生委員会は、年に1回の開催が義務付けられている。

【Q5】 ストレスチェックは、個人のストレス状態を評価するだけでなく、職場環境の改善にも役に立つものである。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 第一種衛生管理者、第二種衛生管理者の免許等が必要です。

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × 月に1回の開催が義務付けられています。

【Q5 解答】 ○

雇用契約

● 履修時間 ● 30分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 雇用契約について最低限知っておくべきルールを理解し、部下指導や育成における根拠となる知識を習得する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】試用期間	<単元>
(1)試用期間の意義	セクション 1 30分
(2)試用期間の運用	
【2】有期雇用	セクション 1 30分
(1)無期転換権	
(2)期待権	
(3)無期雇用と有期雇用	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)試用期間の意義

試用期間とは、会社が新たに採用した労働者の能力や適性、人柄など採用選考だけでは判断が難しいため、一定期間見極める期間として設けられたものです。

試用期間は、本採用前の「お試し期間」のような位置づけですが、労働契約自体は成立していますので、労働基準法などの労働関係法令は適用されます。

試用期間中の解雇は、本採用後よりも比較的容易に行うことができますが、それでも客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当と認められる場合に限られますので、注意が必要です。

(2)試用期間の運用

試用期間の運用については、就業規則または雇用契約書等で以下の項目を確認する必要があります。内定通知時に、試用期間についての説明を十分にし、労働者の理解を得ることが重要です。

- ①試用期間の長さ:一般的には3か月程度が多く、長くても6か月以内が妥当とされています。試用期間の途中で終了することがあること、また試用期間の延長がある場合は、延長期間を明確にします。あまりに長い試用期間は公序良俗に反するとして無効になる可能性もあります。
- ②本採用の判断基準:どのような基準で本採用するかを明確にします。客観的かつ合理的な基準を設定することが重要です。(例:業務遂行能力、適性、協調性、勤怠状況など)
- ③試用期間中の労働条件:給与、労働時間、休日など、本採用後と異なる労働条件がある場合は、その内容を明確にします。
- ④解雇事由:試用期間中の解雇事由を明記します。本採用後よりも広い範囲で解雇が認められるとはいえ、客観的に合理的な理由が必要です。
- ⑤本採用拒否の場合の手続き:本採用を拒否する場合の手続き(例:解雇予告、解雇理由の説明)を明記します。

試用期間中は、労働者の能力や適性を適切かつ客観的に評価する必要があります。評価方法としては、以下のようなものが考えられます。

- ①業務遂行状況の確認:日々の業務の進捗状況や目標に対しての成果を定期的に確認します。また、重大な経歴詐称がないかの確認も行います。
- ②上司や同僚からの評価:上司や同僚からの意見や評価を収集します。
- ③面談の実施:定期的に面談を行い、業務の状況や能力に対する課題を共有します。

試用期間終了後、能力や適性の評価結果に基づき、本採用するかどうかを判断します。

本採用を拒否または試用期間の途中で解雇する場合は、客観的に合理的な理由が必要で、かつ労働者に説明する必要があります。単なる「思っていたのと違った」という理由だけでは、解雇権の濫用とみなされる可能性があります。

本採用を拒否または試用期間の途中で解雇するする場合、労働基準法に基づき、解雇予告(30日前までの予告)または解雇予告手当の支払いが必要です。

また、労働者から請求があった場合は、解雇理由を記載した書面を交付します。

【2】有期雇用

(1)無期転換権

無期転換権は、労働契約法により、有期雇用で働く人々が、期間の定めなく、安心して働き続けられるように設けられた権利です。

無期転換権が発生するためには、以下の2つの要件を満たす必要があります。

- ①同一の使用人との間で有期労働契約が更新されていること。
- ②有期労働契約の通算契約期間が5年を超えていること。

無期転換を希望する労働者は、使用者に対して書面または口頭でその旨を申し出ます。労働者から無期転換の申し込みがあった場合、使用者は原則としてこれを拒否することはできません。申し込みがあった時点で、無期労働契約が成立します。ただし、無期労働契約への転換日は、申込時の有期労働契約が終了する日の翌日となります。

(2)期待権

期待権とは、法律用語ではありませんが、労働法において、有期雇用契約が更新されることに対する労働者の期待を指す言葉として用いられます。具体的には、有期雇用契約が何度も更新されてきた場合などに、労働者側に「次の契約も更新されるだろう」という期待が生じることがあり、この期待が法的に保護される場合があるという考え方です。

期待権は、以下のような状況で発生しやすいとされています。

- ①反復更新:有期雇用契約の更新回数が多い場合。
- ②長期の雇用継続:雇用期間が長期にわたっている場合。
- ③雇用継続を期待させる言動:使用者が労働者に対して雇用継続を期待させるような言動(例:「来年もよろしく」「ずっとここで働いてほしい」など)を行っている場合。
- ④業務の恒常性:担当している業務が一時的なものではなく、恒常的な業務の場合。
- ⑤過去の更新状況:過去に同様の立場の労働者が雇止めされた事例がほぼない場合。
- ⑥更新手続きの形骸化:更新手続きが遅れたり、形式的で、審査が行われていない場合。

期待権が認められる場合、使用者は契約期間満了をもって一方的に雇止め(契約更新をしないこと)をすることが難しくなります。この場合、客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当と認められない限り、雇止めが無効となる可能性があります。

(3)無期雇用と有期雇用

無期雇用とは、労働契約において雇用期間の定めがない雇用形態です。つまり、契約期間の満了による契約終了や更新がなく、原則として、就業規則などで定められている定年まで働き続けることができます。雇用期間の定めがないため、雇止めがなくなり、かつ使用者からの理不尽な解雇が難しくなるため、安定した雇用が保障されます。

有期雇用とは、労働契約において雇用期間が定められている雇用形態です。契約期間が満了すると、原則として契約は終了します。ただし、双方の合意があれば契約を更新することができます。主に契約期間のあるパート、アルバイト、契約社員などが該当します。

勤務時間や日数などを比較的自由に選択できる場合が多いですが、契約期間満了ごとに契約更新の有無が判断されるため、雇用が不安定になりがちです。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*試用期間	会社が新たに採用した労働者の能力や適性を見極める期間です。
*試用期間の長さ	一般的には3か月程度が多く、長くても6か月以内が妥当といわれています。
*無期転換権	通算契約期間が5年を超えると発生する労働者の雇用契約が有期でなくなる権利です。
*期待権	労働者側に「次の契約も更新されるだろう」という期待に対して、雇用継続になりうるといわれる権利
*有期雇用	主に契約期間のあるパート、アルバイト、契約社員のことを指します。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 試用期間であれば、解雇にしても、その解雇がくつがえることはない。

【Q2】 試用期間は、労働者をじっくり確認したいので、長ければ長いほどいい。

【Q3】 有期労働契約の通算契約期間が5年を超えていても、申出をしなければ、そのまま有期雇用契約になる。

【Q4】 労働契約の更新手続きが遅れたりして、形だけの更新になっていると、期待権が発生して、雇止めが出来なくなる場合がある。

【Q5】 有期から無期雇用の契約になれば、どの会社でもずっと働くことができ、辞めるタイミングは労働者が決めることが出来る。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 試用期間であっても、客観的に合理的な理由がなければ、解雇権の濫用とみなされ、解雇がくつがえる場合もあります。

【Q2 解答】 × あまりに長い試用期間は、試用期間そのものが無効になる可能性があります。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 × 定年制がなければ、設問のとおりですが、無期雇用の契約であっても、定年の設定があれば、定年までになります。

採用

● 履修時間 ● 30分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 公正な採用選考の基本的な考え方について理解し、応募者の適性・能力とは関係ない事柄で採否を決定しないことなど、採用について必要な知識を習得する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】面接時の質問	< 単元 >
(1)採用選考の基本的な考え方 (2)公正な採用選考 (3)採用選考時に配慮すべき事項	セクション 1 30分
【2】履歴書や職務経歴書の読み方	
(1)志望動機やアピールポイント (2)職務経歴と実務能力 (3)職歴の見方	
【3】採用前に職場体験や見学をしてもらう際の留意点	
(1)職場体験のための保険 (2)入社後のギャップの緩和 (3)職場体験時や見学時の関わり方	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)採用選考の基本的な考え方

採用選考の基本的な考え方として、厚生労働省は、「公正な採用選考の基本」において、応募者の基本的人権の人権を尊重し、能力と適性のみを基準として公正に行われるよう次の項目を掲げています。

- ①応募者を一個人として尊重し、出自、家族、思想信条、性的指向・性自認、病歴、障害など、本来自由であるべき事項や能力・適性に関係のない事項で採否を決定しないこと。
- ②応募者の能力や適性が募集職務を遂行できるかどうかを基準として選考を行うこと。

(2)公正な採用選考

公正な採用選考は、(1)の基本的な考え方を踏まえ、以下の項目が推奨されます。

- ①採用基準の明確化:求める人物像を明確にし、具体的な評価基準を作成する。
- ②複数担当者による評価:一人の面接官の主観に偏らないように、複数人で評価を行う。
- ③評価項目の明確化:評価シートなどを活用することで、評価の基準を統一する。
- ④面接官研修の実施:人権尊重、公正な選考、面接技法などに関する研修を実施する。
- ⑤選考プロセスの透明化:応募者に選考プロセスの情報提供し、透明化を図る。
- ⑥社内体制の整備:経営層も含めた社内全体で公正な採用選考の重要性を共有する。

公正な採用選考を行うことで能力と適性に基づいた選考を行うことで、企業にとって最適な人材を獲得でき、企業の社会的責任を果たすことにつながり、企業イメージの向上に貢献する。

(3)採用選考時に配慮すべき事項

採用選考時の具体的な選考プロセスにおいて、以下の点に配慮する必要があります。

- ① 応募書類(履歴書、職務経歴書など):本来自由であるべき事項や、応募者の能力・適性に関係のない事項の記載を求めないこと。
例えば、家族構成(職業、続柄、地位、収入など)、住居状況(間取り、部屋数、所有関係など)、思想信条、支持政党、宗教、愛読書、生活環境、資産、身体的特徴、病歴(業務に影響のないもの)、本籍地、出生地など。
扶養家族数や配偶者の有無は、必要に応じて確認しても構いませんが、選考に影響を与えないように注意が必要です。
- ②面接上記①と同様の事項について質問しないこと。また、面接官の主観や偏見に基づく評価を避け、客観的な評価を行います。
- ③筆記試験・適性検査:時事問題など、職務と直接関係のない試験は避けるべきです。また、適性検査を行う場合は、職務との関連性を十分に考慮し、適切な検査を選定する必要があります。
- ④身元調査:原則として、身元調査は行うべきではありませんが、どうしても行う必要がある場合は、本人の同意を得た上で、必要最小限の範囲で行うこと。
- ⑤健康診断:採用内定後に行うのが原則です。採用選考のために必要な場合は、職務遂行に必要な身体的状況を把握するために、必要最小限の項目に限るべきです。

【2】履歴書や職務経歴書の読み方

(1)志望動機やアピールポイント

志望動機やアピールポイントは、就職活動や転職活動において、企業に自分を売り込むための重要な要素です。採用担当者は、これらの内容を通して、応募者が自社にどれだけ適しているか、どのような貢献をしてくれるかを判断します。

志望動機とは、競業他社ではなく、「なぜ自社で働きたいのか」という理由を具体的に説明するものです。企業理念、企業風土、事業内容、仕事内容など、調べたうえで、具体的な要素に言及し、自身の経験やスキル、貢献できる要素と結び付けて説明しているかを確認します。

アピールポイントは、自身の強みや能力を企業に伝えるためのものです。単なる自己紹介ではなく、経験、スキル、性格、今までの実績・成果、周りからの評価などから「企業が求める人物像」に合致しているかを判断します。

(2)職務経歴と実務能力

職務経歴と実務能力は、どちらも仕事の経験を表す言葉ですが、意味合いが異なります。それぞれの違いを理解し、効果的にアピールできるように解説します。

職務経歴を記載する職務経歴書は、過去にどのような仕事(職務)に就いていたのかという経歴のことです。具体的には、会社名、所属部署、役職、在籍期間、担当業務などを時系列に沿って記述したものです。

実務能力とは、実際に業務を遂行する能力のことです。職務経歴で示される過去の経験を通して、具体的にどのようなスキルや知識を身につけ、どのような成果を上げてきたのかという、実践的な能力を表します。職務経歴書の経歴に並べて記述をしたり、職務経歴書の最後に総評的に記述する方法があります。

(3)職歴の見方

職歴の見方について、職歴は、履歴書や職務経歴書に記載されるもので、過去にどのような仕事をしてきたかを示す重要な情報で、自社に適した人材かどうかを判断します。職歴を見る際には、単に過去の会社名や役職を見るだけでなく、以下のポイントに着目することが重要です。

- ①業界・職種に一貫性があるか、転職理由などを確認し、長期的なキャリアビジョンを持っているか、安定して働ける人材かどうか確認します。
- ②今まで役職や役割を担ってきたのかを確認します。管理職やリーダー候補の選考において重要な判断材料ですが、職場のマネジメントが出来ていたかを確認します。
- ③過去の仕事でどのような実績や成果を上げてきたのかを確認します。誇張表現になっていないか具体的な数字や事例を用いて説明されているかどうか重要です。
- ④スキルや知識を身につけてきたのかを推測します。今後の成長が見込めるか、または即戦力になるようなスキルなのかを確認します。
- ⑤転職回数が多い、短期間での転職、空白期間がある場合は、その理由を確認します。前向きな転職か人間関係や待遇面での不満なのかによって評価が変わります。

【3】採用前に職場体験や見学をしてもらう際の留意点

(1) 職場体験のための保険

職場体験は、学生が実際の職場で働く経験を通して、職業観を養い、将来のキャリアについて考える貴重な機会です。しかし、慣れない環境で活動するため、思わぬ事故やトラブルに巻き込まれる可能性もゼロではありません。万が一、このような事故が起こった場合、医療費や賠償金などの費用が発生する可能性があります。保険に加入していれば、これらの費用を補償してもらうことができ、安心して職場体験に取り組むことができます。これらの保険は、単独で加入できる場合もあれば、セットで加入できる場合もあります。

- ① 傷害保険： 職場体験中のケガによる死亡、後遺障害、入院、通院などを補償します。
- ② 賠償責任保険： 職場体験中に他人にケガをさせたり、物を壊したりしたことによって法律上の損害賠償責任を負った場合に補償します。

(2) 入社後のギャップの緩和

入社後のギャップとは、入社前に抱いていた会社のイメージと、実際に入社してから経験する現実との間に生じる差のことです。このギャップが大きいと、早期離職につながる可能性もあるため、企業と社員双方にとって重要な課題となります。ここでは、入社後のギャップを緩和するための方法を、企業側と社員側の両方の視点から詳しく解説します。

入社後のギャップが生まれる原因として、事前の情報少なく、実際の業務内容や社風、人間関係などを十分に理解出来ていなかった、入社前に過度な期待を抱いてしまい、現実とのギャップを感じてしまった、入社前後の企業と社員間のコミュニケーションが不足しているため相互理解が深まらなかった、職場の雰囲気や人間関係が想像していたものと異なっていたなどが挙げられている。

企業側が取り組むべきギャップ緩和策としては、以下の項目があげられる。

- ① 企業の魅力など良い面だけでなく、業務の厳しさや課題も正直に伝え、具体的な業務内容や必要なスキルを明確にすることで、応募者に過度な期待をさせないようにする。
- ② 面接以外にも、座談会、職場見学、体験会などを実施し、現場社員と直接話せる機会を設けることで、入社後のイメージを具体的に掴めるようにする。
- ③ 内定者同士や社員との交流を深める機会を設け、入社への不安を軽減させる。
- ④ 新入社員に先輩社員をメンターとして割り当て職場環境への適応をサポートする。
- ⑤ 上司や人事担当者との定期的な面談を通して課題、不安などを共有しサポートをする。

(3) 職場体験時や見学時の関わり方

職場体験や見学は、学生や求職者にとって、実際の職場の雰囲気や業務内容を理解する貴重な機会であり、会社にとっても、自社の魅力を伝え、将来の人材確保につなげるチャンスとなります。受け入れ体制の準備としては、担当者を決め、スケジュールを作成し、企業の魅力を含めての説明、業務の体験方法、職場の雰囲気が分かるように職員との交流の機会の設定、最後にフィードバックの機会、アンケートなど実施などが必要になります。また、事前に体験者・見学者には、目的明確にして来てもらうこと、質問事項を書いたメモを用意してもらうなど、当日の持ち物や服装も含めて準備してもらうことも重要です。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* 公正な採用選考の基本	厚生労働省は、「公正な採用選考の基本」において、応募者の基本的人権の人権を尊重し、能力と適性のみを基準とすることを掲げています。
* 職務経歴書	会社名、所属部署、役職、在籍期間、担当業務などを時系列に沿って記述したもので、一般的に実務能力についても記載されています。
* 傷害保険	傷害保険は、職場体験中のケガによる死亡、後遺障害、入院、通院などを補償します。
* 賠償責任保険	賠償責任保険は、職場体験中に他人にケガをさせたり、物を壊したりしたことによって法律上の損害賠償責任を負った場合に補償します。
* 職場体験	自社の魅力を伝え、将来の人材確保につなげるチャンスとなりますので、受け入れ体制を整えることが重要です。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 採用選考の基本的な考え方として性的指向・性自認、病歴、障害に関することのみで、可否を判断すべきではない。

【Q2】 ベテランの面接官は、過去の経験から主観に基づく評価のみで客観的な評価は必要でない。

【Q3】 転職回数が多い、短期間での転職、空白期間がある場合は、その理由を確認したほうが良いとされています。

【Q4】 内定者に対しては企業の魅力などの良い面を伝え、内定辞退にならないように、アピールすることが重要である。

【Q5】 職場体験や見学は、業務が増え、現場の職員にも迷惑がかかるので、積極的には行わない方がいい。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 × ベテランの面接官であっても主観のみに頼らず、客観的な評価も含めて総合的に判断すべきです。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × 入社後のギャップが発生し早期離職にならないように、具体的な業務内容や業務の厳しさ、課題なども伝えた方がよいとされています。

【Q5 解答】 × 職場体験や見学は、体制を整えて、現場の職員にも理解をしてもらい、積極的に実施する方が良いとされています。

退 職

● 履修時間 ● 1 時間 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 退職について適切な知識を習得し、雇用契約の終了を迎えるにあたり、管理者・リーダーとしての役割・責任について、その概要のポイントを理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】退職願と退職届	< 単元 >
(1)合意解約の申込 (2)退職の意思表示の撤回 (3)就業規則に基づかない退職届の取扱い	セクション 1 35 分
【2】自然退職	
(1)休職制度と退職 (2)有期契約と退職	
(3)定年と退職	セクション 2 25 分
【3】退職時の年次有給休暇	
(1)退職までの残日数と年次有給休暇 (2)年次有給休暇の買上げが認められる場合 (3)業務引継ぎと年次有給休暇	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)合意解約の申込

合意解約とは、労働者と使用者(会社)双方の合意に基づいて労働契約を終了させることを指します。これは、労働者の一方的な意思表示による退職とは異なり、双方の合意が必要となります。

労働者からの申込として、労働者が何らかの理由で退職を希望し、使用者もそれを了承し、退職する場合です。口頭でも可能ですが、後々のトラブルを避けるため、退職願で行うことが望ましいです。使用者は、労働者の申込み内容を検討し、承諾するかどうかを決め、承諾する場合は、その旨を労働者に伝えます。この承諾の意思表示が労働者に到達した時点で、合意解約が成立します。

また、会社側からの申込として、早期退職制度・希望退職募集による退職や懲戒解雇相当の事由がある労働者から退職を希望し、会社が承諾する合意解約などがあります。

(2)退職の意思表示の撤回

退職の意思表示の撤回は、労働者が会社に「辞めます」と伝えた後、その意思を撤回したいという状況です。この撤回が認められるかどうかは、退職の意思表示が「合意解約の申込」か「一方的な意思表示による退職」によって異なります。

「合意解約の申込」の場合は、労働者から退職を希望する旨を伝え、使用者もそれを了承することで労働契約を終了するという双方の合意が必要となるため、労働者からの申込みに対して、使用者が承諾するまでは撤回が可能です。つまり、労働者が「辞めたい」と申し出た段階では、まだ合意解約は成立しておらず、使用者が「承諾します」と伝えるまでは、その意思表示を取り消すことができます。なお、後々のトラブル防止のために、書面(撤回届など)で行うことが望ましいです。

その他に、会社からの強迫や詐欺によって退職の意思表示をさせられた場合や、重大な勘違いで退職の意思表示をした場合など、労働者の自由の真意に基づかない意思表示であった場合は、その意思表示を取り消すことができます。

また、「一方的な意思表示による退職」の場合は、会社が受理した後の撤回は出来ません。

(3)就業規則に基づかない退職届の取扱い

就業規則で定められた退職の手続き(例えば、退職の〇ヶ月前までに届け出ることなど)に従わずに一方的に退職届が提出されたときは、法律(民法)と就業規則の内容が異なる場合は、原則として「期間の定めのない雇用契約の場合、労働者はいつでも退職の意思表示をすることができ、退職の意思表示をしてから2週間が経過すれば雇用契約は終了する」という民法の規定が優先され、例えば、就業規則で「退職の3か月前までに届け出ること」と定められていても、労働者は民法の規定に基づき、2週間前に退職の意思表示をすれば退職することができます。就業規則は、あくまで社内のルールであり、法律に反する内容を定めても無効となります。

その反面、民法で「前項の意思表示は、撤回することができない」とも定められているため、退職届が受理されると合意解約の申込とは違い撤回することは出来ません。

【2】自然退職

(1)休職制度と退職

休職制度と退職の関係についてですね。休職制度は、従業員が病気やケガなどの理由で一時的に業務に従事できなくなった場合に、雇用契約を維持しながら、従業員が安心して療養などに専念するために一定期間休むことができる制度です。しかし、休職期間が満了しても復職できない場合、一般的に自然退職になります。

休職制度は、法律で義務付けられている制度ではなく、各会社の就業規則に基づいて定められています。そのため、休職の理由、期間、給与の扱いなどは企業によって異なりますが、業務外での病気やケガなどによる私傷病による休職が一般的です。

休職期間が満了しても、従業員が復職できない場合、就業規則に「休職期間満了時に復職できない場合は退職とする」という規定がある場合、期間満了をもって自動的に退職(自然退職)となります。

この場合、解雇ではなく自己都合退職として扱われることが多いです。なお、会社は、自然退職にする前に、休職期間満了時に従業員の復職可能性を慎重に判断する必要があります。医師の診断書を参考に、客観的な判断を行うことが重要です。

就業規則が「休職満了時に復職できない場合は解雇にする」となっている場合は、客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当と認められる場合にのみ有効となります。安易な解雇は不当解雇とみなされる可能性がありますので、解雇理由を明確にし、解雇予告通知を行うなど、法的な手続きを適切に行う必要があります。

休職は、上記以外にも他の企業へ出向するときの休職もあります。

(2)有期契約と退職

有期契約とは、雇用期間が定められている労働契約のことで、期間の定めのある契約社員、嘱託社員、パート・アルバイトなどで多く見られます。

有期契約における退職は、期間の定めのない雇用契約(正社員など)とは異なり、原則として契約期間の満了によって自動的に終了します。

使用者が契約期間満了で契約更新をしないことを、「雇止め」といいます。

雇止めは、実質的に解雇と同じ効果を持つため、最初から契約更新をしない労働契約を結んだときを除き、更新の状況や理由によっては、要件を満たさないとして、不当とみなされ、契約が終了できないことがあります。

なお、契約期間中は、労働者・使用者双方とも、原則として一方的に契約を解除することはできません。これは、契約というお互いの約束をしているためです。

労働者側から契約期間中に退職する場合、原則として「やむを得ない事由」が必要となりますが、1年を超える有期労働契約の場合、契約開始日から1年経過後は、労働者はいつでも自由に退職することができます。この場合、「やむを得ない事由」は不要です。

使用者側から契約期間中に解雇する場合は、労働者と同様に原則として「やむを得ない事由」が必要ですが、さらに、客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当と認められる場合にのみ解雇が認められます。単に業績不振などの理由だけでは、解雇は無効となる可能性が高いです。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*退職願	一般的に労働者からの申込として、労働者が何らかの理由で退職を希望し、使用者に合意解約の申込をする場合に提出します。
*退職届	一般的に労働者から一方的に退職の意思表示をするときに、提出します。ただし、退職願と退職届を同じものと考えてることが多いです。
*自然退職	就業規則に定めていることが前提で、休職期間が満了しても復職できない場合の退職のこと。
*雇止め	使用者が契約期間満了で契約更新をしないこと。
*契約期間満了	有期契約の場合、原則として契約期間が満了で雇用契約は終了しますが、状況により、雇用契約の終了が無効になる場合もあります。

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】労働者が退職願により、合意解約の申込をした場合、会社が承諾すれば、退職することが出来る。

【Q2】就業規則に1か月前に退職の申出をすると規定しても、民法により、1週間前に意思表示すれば、退職することができる。

【Q3】就業規則に規定はしていないが、何年も私傷病で休職している労働者については、ある時点をもって自然退職とすることが出来る。

【Q4】契約期間1年の雇用契約の途中の退職は、労働者であれば、退職届を提出すれば、やむを得ない理由がなくても退職することができる。

【Q5】契約期間満了で雇用契約を終了する場合は、終了する理由を伝えた方がよい。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】○

【Q2 解答】× 民法により2週間前に意思表示すれば、退職することができます。

【Q3 解答】× 休職期間満了による自然退職は、就業規則に定める必要があります。

【Q4 解答】× 労働者であっても、やむを得ない理由が必要になります。

【Q5 解答】○

(3)定年と退職

定年とは、企業が就業規則などで定めた一定の年齢に達したことを理由に、労働契約を終了させる制度です。

そのため、労働者の意思に関わらず、就業規則等で定められた年齢に達すると自動的に退職となります。

ただし、定年の年齢は、高年齢者雇用安定法により、60歳を下回ることができません。さらに、定年を65歳未満にしている会社は、次の項目のいずれかを行う必要があります。

- ①65歳まで定年年齢を引き上げ
- ②希望者全員を対象とする65歳までの継続雇用制度を導入
- ③定年制の廃止

継続雇用制度は、現に雇用している高年齢者を、本人の希望によって、定年後も引き続き雇用する制度で、定年でいったん退職とし、新たに雇用契約を結ぶ再雇用制度や定年で退職とせず、引き続き雇用する勤務延長制度などがあります。

また、定年年齢や継続雇用制度を65歳以上70歳未満に定めている会社は、70歳までに下記の項目のいずれかにより就業機会を確保することが、いまのところは強制ではありませんが努力義務になっています。

- ①70歳まで定年年齢を引き上げ
- ②70歳までの継続雇用制度(再雇用制度・勤務延長制度等)を導入(他の会社でも可)
- ③定年制を廃止
- ④70歳まで継続的に業務委託契約を締結する制度の導入
- ⑤70歳まで継続的事業に従事できる制度の導入(自社や出資団体の社会貢献事業など)

【3】退職時の年次有給休暇**(1)退職までの残日数と年次有給休暇**

退職までの残日数と年次有給休暇については、退職日が決まっている場合、残りの日数で年次有給休暇をどのように消化するかを確認する必要があります。

労働基準法により、一定の要件を満たす労働者には年次有給休暇が付与され、年次有給休暇の使用することは労働者の権利であり、原則として労働者が請求すれば会社は年次有給休暇を与えなければなりません。

ただし、あくまで在職中の労働者の権利であるため、退職後に年次有給休暇を取得することは出来ません。退職日までに年次有給休暇を消化しきれない場合、原則としてその権利は消滅してしまいます。

退職時のトラブル防止のため、退職日が決まっている場合は、残りの日数で年次有給休暇を消化できるように、退職日までの年次有給休暇の残日数を確認し、最終出勤日までの消化計画を立て、早めに会社と相談することが重要です。

相談を受けた会社は、労働者の年次有給休暇の消化に、できる限り協力し、業務を調整する義務があります。

(2)年次有給休暇の買上げが認められる場合

年次有給休暇は、労働者の心身の疲労を回復させ、労働力の維持培養を図るためにもうけられているもので、付与日から2年間で時効により消滅します。消滅する前に年次有給休暇を使用しないと労働者の年次有給休暇を使用する権利がなくなります。

労働基準法では、「年次有給休暇を与えなければならない」と規定されていますので、会社が年次有給休暇を消化しない分について、買上げ(金銭を支給)しても年次有給休暇を与えたことにはなりません。

また、買上げすることを前提にして、請求できる年次有給休暇日数を減らすことや、請求された日数を買上げすることを理由に、請求を拒否することはできません。

買上が認められているのは、会社独自の制度により、法で定められた日数を上回る日数を付与した年次有給休暇で、上回る日数分に関しての買上げのみで、それ以外の労働基準法で定められた年次有給休暇については、買上げは認められません。

そのため、労働者からの消化できないことを理由に、年次有給給を金銭で請求されても、会社は、その請求に応じる義務はありません。

ただし、労働者が退職に伴い消化しきれずに、権利が消滅してしまった年次有給休暇を会社が消滅した日数分に応じて金銭により補償することは問題ないとされています。

あくまで、会社が任意で行うものであるという認識が重要になります。

(3)業務引継ぎと年次有給休暇

退職に際して業務引継ぎを行うことは、労働契約上の信義則からしても当然期待される行為であり、会社が業務引継期間をもうけること自体は何ら問題ありません。

業務引継ぎと年次有給休暇は、従業員が退職する際にしばしば問題となる事項です。どちらも重要な要素であり、円満な退職のためには適切に対応する必要があります。

また、会社の就業規則に、退職時の引継ぎや年次有給休暇に関する規定がある場合は、その内容を退職者に説明し、納得してもらうことも重要です。

・退職に伴う年次有給休暇の消化と引継ぎの具体的な準備と実施について

- ①退職日を確定します。②の年次有給休暇の残日数や⑤の引継ぎ期間や⑥の引継ぎの進捗状況により退職日が変更可能かどうかの確認もします。
- ②残りの年次有給休暇の日数を確認します。
- ③引継ぎ期間と年次有給休暇の残日数を考慮し、年次有給休暇の消化計画を作成します。
- ④引継ぎが必要な業務内容、資料、関係者などを洗い出します。
- ⑤引継ぎに必要な期間を概算で算出します。
- ⑥計画に基づき、後任者への引継ぎを実行します。
- ⑦引継ぎ完了後、残りの期間で有給休暇を消化します。

引継ぎをせずに退職することは、会社や同僚に大きな迷惑をかける行為です。できる限り避けるようにし、やむを得ず、短期間で退職しなければならない事情がある場合は、会社に事情を説明し、最善策を相互に考えることも必要です。会社は、退職後も業務が円滑に継続されるよう、退職者だけに引継ぎを任せるだけでなく、後任者がスムーズに業務に入れるように、必要な情報やノウハウをしっかりと伝えることが大切です。引継ぎが不十分だと、同僚や取引先にも迷惑がかかる可能性がありますので、丁寧に取り組むことが重要です。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*定年	定年とは、企業が就業規則などで定めた一定の年齢に達したことを理由に、労働契約を終了させる制度です。
*定年の年齢	定年の年齢は60歳を下回ることができません。定年を65歳未満にしている会社は、再雇用制度などを行う必要があります。
*70歳までの就業機会の確保	定年年齢や継続雇用制度を65歳以上70歳未満に定めている会社は、70歳まで就業機会を確保することが努力義務になっています。
*年次有給休暇を請求する権利	年次有給休暇は請求されたら、原則的に会社は拒否することはできない。
*年次有給休暇の買上げ	年次有給休暇は、原則的に買上げを認められていません。

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

- 【Q1】 定年を60歳と設定すれば、60歳以降の継続雇用をどうするかは、会社が判断して決めることができる。
- 【Q2】 会社は、70歳まで就業機会を確保する必要がある。
- 【Q3】 年次有給休暇を使用することは、労働者の権利である。
- 【Q4】 退職日までに年次有給休暇を使えなかった時は、会社にその分を金銭で請求できる。
- 【Q5】 退職に関し、業務の引継期間を設定して退職者と話し合いをすることは、問題のない行為である。

＊確認テスト 解答 ＊

- 【Q1 解答】 × 労働者が希望すれば、原則として65歳までの継続雇用制度等により、引き続き雇用されることになります。
- 【Q2 解答】 × 70歳までの就業機会の確保は、努力義務であり、いまのところは、強制的義務ではありません。
- 【Q3 解答】 ○
- 【Q4 解答】 × 年次有給休暇の買上げは、原則として認められていません。使わなかった権利の放棄したことに対する金銭補償という考え方なので、買上げとは意味合いが違います。
- 【Q5 解答】 ○

求 人

● 履修時間 ● 30 分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 獲得した人材の育成を担う一員として最低限知っておくべき求人に関するルールや職業紹介事業者を利用する場合の手順、人材の獲得に効果的な求人の方法について理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】無料職業紹介事業

- (1)ハローワークの活用方法
- (2)福祉人材センターの活用方法
- (3)その他無料で行う求人

< 単元 >

セクション 1

30分

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)ハローワークの活用方法

ハローワークは、会社を退職した求職者への支援だけでなく、求職者に求人情報を発信し、会社を紹介するすることとしています。また、企業向けの採用支援も行っています。

ハローワークは国が運営する公共機関あり、求職者がパソコンやスマホからでも情報が確認できる無料で利用できる最大の求人媒体であり、かつ求人サイトであることを改めて認識し、求人活動においては、民間の有料媒体や有料サイトより先に取り組むべきものと位置付けることを推奨します。

求人方法は、最寄りのハローワークの窓口に行き、求人情報の登録をすることから始まります。窓口の担当者に求人内容や条件などを所定の書面で提出すると、最新の法令や厚生労働省の通達に沿った正しく適切な求人票を作成し登録することができます。

また、事前に事業所の登録が必要になりますが、ハローワークインターネットサービスを活用することにより、ハローワークに行かなくとも、WEB上で、求人情報を登録、修正、更新することができ、その都度、担当者が確認するので、法令や通達から逸脱していない求人票が、より迅速に出せるようになります。またメールでの通知機能があるため、応募状況も確認できます。

求人票は、隙間だらけにならないように、文字数が許す限り、職種、仕事内容、通勤に関する事項、応募資格、待遇などをより細かく明確に記載し、会社の理念、概要や特徴、アピールポイントなどを積極的に伝えることが重要です。

ハローワークは、求人情報の発信だけでなく、ハローワークで仕事を探している求職者を対象に、様々な企業の会社説明会や面接会なども開催しています。

時には業界に特化したものとして、ハローワークが実施している初任者研修や実務者研修の参加者に向けて、介護事業所などの会社説明会や面接会も開催しているため、このようなものがある場合は、積極的に出展することを推奨します。

会社説明会や面接会は、出展することで、より詳しい事業内容や仕事内容、待遇、社内の雰囲気など、求人票だけでは分からない情報を求職者に直接伝えることができ、更にそれに対する反応を確認することが出来ます。

また求職者から直接話を聞くこともでき、求職者が就職先を決めるにあたり、どのような情報を重要視しているかなども確認できます。

求職者にとっても企業の担当者と直接話せる絶好の機会のため、疑問点や不安な点をその場で質問し、解消することでミスマッチにならないようにできます。ハローワークの企業説明会や面接会の開催情報や参加方法は、ハローワークのウェブサイト「ハローワークインターネットサービス」にアクセスし、説明会・面接会情報から確認することができます。

他にも、マザーズハローワークというものがあり、子育てをしながら仕事を探したい方や、子育てが一段落して再就職を考えている方を支援することを専門として相談員が常駐しているハローワークがあります。子育て中の潜在的職員が仕事を探しているので、子育て中の職員でも対応できる職場については、求人票を作る場合は、短時間勤務やテレワークなどのマザーズハローワークに来る求職者をターゲットにした内容のものを別に作成することで求人幅を広げることも可能です。

(2)福祉人材センターの活用方法

福祉人材センターは、社会福祉法に基づき都道府県社会福祉協議会が、都道府県知事の指定を受けて県内に1か所ずつ設置・運営しています。また、職業安定法に基づき、厚生労働大臣の許可を得て、無料職業紹介事業を行っています。

福祉人材センターには、福祉業界に詳しい相談員が、個別の状況に合わせてアドバイスをし、求職者に希望や能力に合った求人を紹介します。福祉に関する知識やスキルを向上させるための研修やセミナーを受講や資格取得支援を行っている福祉人材センターや福祉施設や事業所が集まる就職フェアや説明会が開催されることがあります。福祉人材センターの求人情報を登録するには、WEB サイト「福祉のお仕事」で事業所の登録を行う必要があります。ハローワークと福祉人材センターを併用することで、幅広い求人活動が行えます。

(3)その他無料で行う求人

無料で求人を行う方法はいくつかあります。効果的に人材を募集するために、施設に合った方法を活用します。

①自社ホームページ

自社で運営するホームページは、ある意味では無限に情報を発信することができます。企業の魅力や理事長や社長などの代表者の会社や施設に対する熱い思いを直接伝えることが出来ます。また、求職者向けに職員の一日を写真とコメントなどを交えて説明するページなど仕事内容をより詳しく伝えることもできます。応募方法などは、ハローワークの求人票などの媒体よりも、さらに詳しく記載し、求職者が面接の席で質問する必要がないほどの情報を載せることが重要です。

なお、求職者は、ハローワークの求人票や民間の有料媒体の情報を見ただけでは応募することはなく、必ずと言っていいほどホームページを確認してから応募をします。

そのため、ホームページは、詳しくかつ賃金などは最新の状態にしておき、ホームページからの応募にも対応できるように応募フォームを載せることも重要です。

②SNS(ソーシャルネットワークサービス)

SNSは、コストがかからないため、積極的に職場の雰囲気が分かるようなものを定期的に発信し、フォロワーを少しずつでも増やしていくことが重要です。また、ホームページやSNSを見もらうために、施設のパンフレットや名刺などにQRコードを載せるなど工夫が必要です。

③職員・知人・友人からの紹介(リファラル採用)

従業員の知人・友人を紹介してもらうものです。採用コストを抑えることができますが、そもそも職場の雰囲気や待遇など、今働いている従業員が満足している職場でなければ、知人や友人を紹介されることはないと考えする必要があります。

④自治体や商工会議所の活用

地域の中小企業向けに人材採用支援制度を提供している場合があり、合同企業説明会に参加できる場合がある。利用できる支援制度がないか確認することが必要です。

⑤求人情報サイトの無料掲載枠

掲載のたびに費用がかかる求人情報サイトもありますが、採用したら費用がかかる求人情報サイトもあります。採用するまでは無料で利用できます。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*ハローワークインターネットサービス	ハローワークのWEB版で、登録することで求人情報の掲載やイベント情報などが確認できます。
*マザーズハローワーク	子育てをしながら仕事を探したい方や、子育てが一段落して再就職を考えている方を支援することを専門としたハローワーク
*福祉人材センター	都道府県社会福祉協議会が、都道府県知事の指定を受けて県内に1か所ずつ設置・運営している福祉に特化した施設です。
*SNS	ソーシャルネットワークサービスのことで、フェイスブック、X、ライン、インスタグラムなどのことを指します。
*リファラル採用	職員や知人の紹介による採用のこと。

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 ハローワークインターネットサービスで、ハローワーク主催の会社説明会や面接会も開催の情報も確認出来る。

【Q2】 求人票は、正社員や子育て中の短時間希望者などでも、効率的に同じ内容にしたほうがいい。

【Q3】 ハローワークと福祉人材センターを併用することで、幅広い求人活動が行える。

【Q4】 求人票に労働条件を載せているので、ホームページはそれ以外のことを充実した方がよい。

【Q5】 友人・知人からの紹介による採用を考える前に職場の満足度を上げる方が優先順位は高い。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 × 正社員なら正社員用、短時間希望者用なら短時間希望者用とターゲットを絞った求人票の方が効果的と考えられます。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × ホームページは、求人票以上に労働条件を詳しく載せた方がよいと考えられます。

【Q5 解答】 ○

リスクマネジメント

● 履修時間 ● 1 時間 2コマ (30分×2コマ) 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 危機管理について、多岐にわたるリスクマネジメントを理解し、広い視野でみたリスク予見と対策を学ぶ。
- リスクマネジメントの視点からコンプライアンスの重要性を理解する。
- ヒヤリハットの事例から共有、改善策を考えることで、再発防止につながることを理解する。事故報告書の書き方から共有の仕方、繰り返さない事故対策案の論理的な立て方について事例を通して学ぶ。
- 職員の職場であり、かつ、利用者(入居者)の生活空間でもある事業所やその周囲に内在するリスクを理解し、既存の知見や経験を活かすリスクマネジメントの基本的な知識を習得する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】 職場の安全対策 (1)ハインリッヒの法則 (2)ヒヤリハット	<単元> セクション 1 30分
【2】 リスクの予測と分析 (1)リスク (2)リスクマネジメント (3)危険予知	 セクション 2
【3】 事故や失敗から学ぶシステムの構築 (1)責任追及志向から問題解決志向への転換	30分

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)ハインリッヒの法則

送迎時の深刻な交通事故や介護サービス中に起きる介護職員の大怪我など、これらのような「重大な労働災害が1件発生してしまったとき、それまでに29件の軽傷を伴う事故(以下「軽傷事故」といいます。)、300件の無傷ながら怪我に繋がる可能性を秘めた事故(以下「無傷事故」といいます。))が生じている」とする考え方があります。これを「ハインリッヒの法則」といいます。「ハインリッヒの法則」は、その記憶に残りやすい件数を用いて、「1:29:300の法則」とも呼ばれています。

また、「ハインリッヒの法則」は300件の無償事故の背後にはさらに「数千の不安全行動や不安全状態」があると指摘します。このことから、重大な事故の発生を防ぐためにまず行うべきは、仕事の中に潜んでいる「不安全行動」や「不安全状態」を明らかにすることです。そしてこのような取組は個人が一時的に思い付きで行うものではなく、組織として計画的かつ継続的に行われなければなりません。なぜなら、個人の気づきや知識、経験は組織全体で共有されなければならず、そうでなければ、同じ事故を防ぐことはできないからです。

どのような不安全行動または不安全状態があるかに気づき、知識として組織で共有することにより、職場の安全を守ることができます。仕事に慣れてくると、「ちょっと危ないけど、このやり方だと手間がかからない」とか「本当は良くないことかもしれないけど、気を付けてすれば大丈夫」などの過信が生じるものです。初心を忘れることなく、自分の安全・安心はご利用者さんの安全・安心に直結していることを肝に銘じましょう。

介護における業務災害(労働者の業務上の負傷、疾病、障害又は死亡をいいます。)として、最も多い事故は「動作の反動・無理な動作」と「転倒」が最も多く、次いで「墜落・転落」、「激突」「交通事故(道路)」と続きます。

「動作の反動」とは勢いを付けて行う動作により肩や足腰に大きな負担がかかるもので、筋肉や関節を痛めるリスクがあります。

「無理な動作」で特に多いのは「体をひねる・腰をひねる」動作です。体をひねった状態を維持しながらの介助は腰痛を引き起こすリスクがあります。

「転倒」が起きるのは、ベッドからの移乗時や歩行介助時に転倒した利用者を支える形で一緒に倒れてしまったり、トイレ介助時にバランスを崩したりすることが多く、注意を要します。このほかにも、「階段や段差」での転倒や「濡れた床」を歩行する際の転倒などのリスクがあります。

今後ますます多様な人材の活躍が見込まれる介護の職場において安全衛生教育の重要性はより一層高まります。高齢者や障害者、外国人など誰もが怪我をすることなく、安全に仕事ができる職場環境を整備し、維持しましょう。

(2)ヒヤリハット

仕事中に思わず「ヒヤッ」としたこと・「ハッ」としたことは誰にでもあるものです。往復の行き来が面倒なため、持ちきれない品々を一度に大量に抱えて運んでいたところ、前が良く見えなかったため、階段の上り下りの際に危うくつまずきそうになったことはありませんか。別の場面では、入浴介助の際に床が濡れて滑りやすくなっていたため、危うく転びかけたなんてこともあるかもしれません。これらのような「ヒヤッ」とか「ハッ」とした出来事のことを「ヒヤリハット」といいます。ヒヤリハットは、前述のハインリッヒの法則でいうところの「無傷事故」です。幸いにして災害には至らなかったものの、ひょっとしたら重大な事故につながっていた可能性があったものとして、決して「無かったこと」にしてはなりません。ヒヤリハットは不安全行動や不安全状態を発見する大きな手掛かりになります。ヒヤリハットの共有こそが、将来の災害を未然に防ぐのに最も役立ちます。

【3】 リスクの予測と分析

(1)リスク

リスクとは、将来のいずれかの時において朗らかな日常を脅かす(危険な状態にする・壊す・終わらせる)予測可能で対処可能な危険のことをいいます。介護サービス事業者は、職員と利用者に対する安全配慮義務を担っていることから、日頃から常にリスクに対する意識を強く持ち続けなければなりません。そのためには、リスクを予測し、リスクに対処する具体的な取組を行うことが重要です。地震や台風、高潮や洪水、津波、土砂崩れなどの自然災害やライフラインの寸断、伝染病、情報漏洩、不祥事やシステム障害などに対する適切な備えが欠かせません。さて、特に介護現場におけるリスクとはどのようなものでしょうか。ご利用者、介護者、環境という3つの要因(※)をもとに見てみましょう。

※公益財団法人介護労働安定センター「イラストで見る介護事故事例集」

① ご利用者へのリスク対策

サービス開始前に、ご利用者本人や家族に価値観、人生観、興味があることなどをヒアリングします。情報を的確に把握しアセスメントシートに反映して、事業所内で情報を共有しましょう。利用開始後もケアプランの見直し時やご利用者の状況に応じて、アセスメントシートを更新することが大切です。

② 介護者へのリスク対策

介護者自身の体調・精神面の管理や、モチベーション維持も大切です。健康診断やストレスチェックを受けて、身体の不調や仕事の悩み、不安があれば上司に相談しましょう。社内外の研修に参加して、習得した技術を事業所内で教諭することも、事故防止につながります。

③ 環境へのリスク対策

環境リスクは、昼と夜で変わったり、改善後もご利用者や介護者の状況の変化で再発する可能性があります。日々変動するリスクという認識を持つことが大切です。ご利用者に応じて家具の配置を検討したり、歩行誘導(足あと)シールを床に貼って、行き先をわかりやすくしましょう。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*ハインリッヒの法則	1件の重大な労働災害が発生する背後には、29件の軽傷事故と300件の無傷事故、さらにその背後には数千の不安全行動と不安全状態がある。
* 不安全行動・不安全状態	300件の無傷事故の背後にある安全でない行動や状態のことをいう。それらを明らかにし、必要な対策を講じることで事故を未然に防ぐ。
*ヒヤリハット	危うく大きな事故に繋がる所だったと「ヒヤッ」としたり「ハッ」としたりした出来事をいう。いわゆる「無傷事故」である。
*リスク	将来のいずれかの時において朗らかな日常を脅かす予測可能で対処可能な危険のことをいう。
* 3つのリスク要因	介護現場におけるリスク要因は3つある。その対策として、「ご利用者へのリスク対策」「介護者へのリスク対策」「環境へのリスク対策」がある。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 ハインリッヒの法則とは、「1:29:300の法則」とも呼ばれている。このうち、300の数字が示すものは、いわゆる「軽傷事故」である。

【Q2】 不安全行動や不安全状態は、重大な労働災害の発生につながるものではないため、仕事に慣れてきたのであれば、そのような行動や状態はある程度、無視しても問題はない。

【Q3】 ヒヤリハットは幸いにして災害には至らなかったものの、ひょっとしたら重大な事故につながっていた可能性があったものとして、決して「無かったこと」にしてはならない。

【Q4】 リスクとは、予測可能なものに限らず、予測不可能な危険をも含むものであり、全ての危険を予測しなければならない。

【Q5】 3つのリスク要因として、介護現場には「ご利用者へのリスク対策」「家族へのリスク対策」「環境へのリスク対策」が挙げられ、それぞれの取組みを行うことが重要である。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 300の数字が示すものは、無傷ながら怪我に繋がる可能絵師を秘めた事故、いわゆる無傷事故です)

【Q2 解答】 × 不安全行動や不安全状態は無傷事故の背後にあるものであり、無傷事故は軽傷事故の、軽傷事故は重大事故につながるものです。よって、不安全行動や不安全状態に気づいたら、対策を講じて、安全行動や安全状態に改善していかなければなりません。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × リスクとは、将来のいずれかの時において朗らかな日常を脅かす予測可能で対処可能な危険のことをいいます。

【Q5 解答】 × 介護現場における3つのリスク要因は、「ご利用者へのリスク対策」「介護者へのリスク対策」「環境へのリスク対策」です。介護者自身の体調・精神面の管理や、モチベーション維持も大切です。

(2) リスクマネジメント

リスクマネジメントとは、リスクの発生を防止または回避するための仕組みです。リスクの発生の防止・回避が困難な場合は、そのリスクの最小化又は分離分散により損害の低減を図ります。そして、発生したリスクが再発するのを防止するために求められる適切な動作・行動を強化します。万が一の事故が発生してしまった場合、ご利用者、介護者、環境という3つの要因を踏まえ、事態を把握しなければなりません。具体的にどのような視点が必要でしょうか。ポイントは4つあります。

① 第1のポイント「事実」

起きた事実を正しく把握することは何よりも大切です。この場合、「事実」には大きく二つの事実が存在します。「主観的事実」と「客観的事実」です。「主観的事実」とは、個人の視点・判断に基づく事実です。一方、「客観的事実」とは、誰が見ても確認できる事実です。例えば、「私は、床が濡れていたから滑って転んだのです。床を濡らし、そのまま放置していた人が悪いに決まっているじゃないですか。」との発言について、あなたはどのように受け止めますか。たしかに、転んだ原因は床が濡れていたためと考えるのは合理的です。床が濡れていなければ転ぶことは無かったでしょう。しかし、それだけが原因でしょうか。この「少し考えれば、私の経験に照らしてその意見は合理的だ。」は危険な場合があります。なぜなら、転んだ理由は他にもたくさんあるからです。転倒した事案についての客観的事実は、およそ後から登場してきます。「滑りやすい靴を履いていた」「遅刻していて焦りながら走っていた」「昨夜のお酒が残っていて足もとがふらついていた」「転んだとされた場所は当初とは異なる場所であることが発覚した」等、主観的事実を否定する客観的事実が次々と明らかになることは決して珍しいことではありません。このように最初に確からしい情報が届きます。これは主観的事実である場合が多いでしょう。本当の事実は遅れてやってきます。客観的事実をつかむには時間を要します。

② 第2のポイント「結果」

「打撲」や「骨折」などの怪我から「破損」や「情報漏洩」などの損害に至るまで、「結果」はいわば客観的事実として明確です。ただし、結果の誤認がないか慎重に見定めることも重要です。

③ 第3のポイント「因果関係」

最初に報告された「主観的事実」と「結果」が真に結び付くかどうか、偶然同時に起きただけであって実際は関係がないのではないかなどを慎重に吟味しなければならないことは、前述の通りです。「主観的事実」はいくら集まっても「客観的事実」にはなり得ません。

④ 第4のポイント「過失」

「過失」とは、いわばうっかりミスです。厳密に言えば、リスクが予測されるにも関わらず必要な注意義務および結果の回避義務を怠っていたことをいいます。過失もリスクと捉え、過失が起きないための必要な教育が求められます。

(3)危険予知

危険予知とは、リスクの発生を未然に防ぐためにあらかじめリスクそのものを感知する能力を高め、もって職場で事故やトラブルを起こさせないための取組です。リスクをリスクだと認識できる者と認識できない者との分かれる理由は、知識や技術、経験などの違いにあります。例えば、床にスプレー缶が転がっている場面を想像してみてください。このとき、あなたはどのようなスプレー缶を想像し、またそのスプレー缶の周りはどんな風で、誰がいて、このあとどんなことが起きるかもしれないと物語を描くことができるかによって、行動が変わってきます。例えば、このスプレー缶には可燃性のガスが含まれていて、しかも缶の一部が破損していたとしたら、ガスが漏れていることが想定できます。このとき、たまたま電気設備の工事が行われていたとしたら、飛んできた火花で爆発が起きるかもしれません。その音に驚いたご利用者がパニックを起こして怪我をしてしまうかもしれません。この「かもしれない」をどれほど多くの場面で見つけられるかに、リスクの回避がかかっています。同じ場面を見ても、それがリスクだと気づけない者ばかりでは、いずれ事故は起きてしまうでしょう。職場にどのようなリスクがあるか、発見できたならリスクの芽を摘み取ります。すぐに摘み取れないリスクには具体的な対応策を協議します。このような取組を繰り返すことで、危険予知の重要性を浸透させていくことも大切です。

なお、具体的な危険予知の重要性を浸透させる方法として、危険予知トレーニングがあります。危険予知トレーニングとして最も簡易かつ有効な方法は、「撮影」です。リスクがあると認識できる者がリスクの存在する場面を撮影します。撮影した画像を後日、研修で共有します。その画像からどんなリスクがあるか、グループワークで議論してもらい、各グループからその結果を発表してもらった後、撮影者がリスクを解説します。身近な素材を用いた実践的な研修として活用してみてください。

【4】 事故や失敗から学ぶシステムの構築

(1)責任追及志向から問題解決志向への転換

「スイスチーズモデル」をご存じですか。スイスチーズモデルとは不規則に無数の穴が空いたチーズを重ねたとき、偶然に複数枚のチーズの穴が重なって、こちらから向こうまでがさえぎられることなく見える状態を事故が発生するプロセスとなぞらえたものです。つまり、事故が発生するときの原因は一つではなく、例えば当事者のミスと組織のミスとが運悪く重なり、事故へと繋がるという考えを明らかにしました。だからこそ、このようなミスは共有されなければなりません。情報、特にこのようなミスの共有をするには、それがしやすい雰囲気は何よりも重要です。ミスを正直に打ち明けることであらゆる方面から糾弾され非難轟轟では「隠す文化」が生まれかねません。隠す文化が生まれれば次には「犯人捜し」が始まります。このような流れを「責任追及志向」といいます。一方で、その出来事は決して一人だけの責任ではなく、全員がそれぞれその発生にいくらか関与しているとする流れを「問題解決志向」といいます。「誰が悪いのか」ではなく「何が起きたか」の視点への転換です。そうすることで、ミスが共有されやすくなります。リスクマネジメントは、情報共有なしには成り立ちません。何よりもこの言いやすい雰囲気、いわば心理的安全性の確保が最重要だと言える所以です。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* リスクマネジメント	リスクの発生防止・回避、採用化・分離分散・損害低減そして再発防止のための適切な行動を強化する仕組み
* 主観的事実と客観的事実	個人の視点・判断に基づく事実。主観的事実はいくら集まっても客観的事実にはならない。
* 危険予知	リスク発生を未然に防止するため、あらかじめリスクそのものを感知する能力を高め、事故やトラブルを起こさないための取組
* 責任追及志向	その出来事は誰のせいで起きたのか、謝るべきは誰なのかを追求する関わり方
* 問題解決志向	その出来事がなぜ起きたのか、私たちはどうすれば再発防止することができるのかを追求する関わり方

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 リスクマネジメントは、リスクの発生を防止または回避するための仕組みであって、十分なリスクマネジメントがなされている限り、事故は必ず防ぐことができる。

【Q2】 事故発生時は思い込みに基づく主観的事実による判断に陥りやすいため、情報が主観的事実であるか客観的事実であるかについて注意しながら、慎重に対処する必要がある。

【Q3】 危険予知は、極めて正確に行われる必要があるため、その過程において想像を挟むことは一切許されない。

【Q4】 事故が発生したときはまず誰のせいか、謝るべきなのは誰かを追求する姿勢が大切であり、そのためにはミスの情報が共有されない雰囲気醸成されても問題ない。

【Q5】 起きてしまった出来事は、各人が少しずつ関与していることを前提に「誰がしたのか」ではなく「何が起きたか」に注目する関わり方を「問題解決志向」という。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 × 十分なリスクマネジメントがなされていてもリスクの発生を完全に防止または回避することはできない場合も想定されます。その場合は、最小化・分離分散等を目指します。

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 × 危険予知には「かもしれない」の視点が重要です。たくさんの「かもしれない」に気づくためには、たくさんの知識や技術、経験に裏打ちされた想像力がカギになります。

【Q4 解答】 × 事案によっては責任の追及を優先すべき場合もあるでしょう。それでもなお、情報共有がしづらくなる雰囲気が醸成されることは、避けなければなりません。

【Q5 解答】 ○

ハラスメント

● 履修時間 ● 1 時間 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 職場環境を害するハラスメントに関する知識を習得し、ハラスメントの無い職場を実現するための方法等を理解し、ハラスメント予防と再発防止のための措置を講じることができる。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】セクシュアルハラスメント	< 単元 >
(1) 対価型セクハラと環境型セクハラ (2) 職場の定義	セクション 1 25 分
【2】パワーハラスメント	
(1) セクハラとパワハラの違い	
【3】妊娠・出産・育児休業、介護休業などを理由とするハラスメント	
(1) 妊娠・出産・育児休業などを理由とするハラスメント (2) 介護休業などを理由とするハラスメント	セクション 2 35 分
【4】カスタマーハラスメント	
(1) カスタマーハラスメントとは (2) 雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)対価型セクハラと環境型セクハラ

「職場におけるセクシュアルハラスメント(以下、「セクハラ」といいます。)」には「対価型セクハラ」と「環境型セクハラ」があります。

「対価型セクハラ」とは、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応(拒否や抵抗)により、その労働者が解雇、降格、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けることです。例えば、「事業所内において上司が職員に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その職員を解雇すること」や「送迎中の車中において上司が職員の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、その職員について不利益な配置転換をすること」、「事業所内において事業主が日頃から職員に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その職員を降格すること」等が該当します。

「環境型セクハラ」とは、労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等その労働者が就業する上で感化できない程度の支障が生じることです。例えば、「事業所内において上司が職員の腰、胸等に度々触ったため、その職員が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること(身体接触型)」や「同僚が関係先において職員に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その職員が苦痛に感じて仕事を手につかないこと(発言型)」、「職員が抗議しているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと(視覚型)」等が該当します。

いずれの行為も、職員が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。

(2)職場の定義

「職場」とは、「事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所」を指します。労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、業務を遂行する場所であれば、例えば、出張先や取引先、送迎中、利用者の自宅なども「職場」(※1)に含まれます。

また、勤務時間内に限られません。勤務時間外の「懇親の場」であっても、職務との関連性や参加者、参加強制の有無などにより、実質的に勤務の延長であり、「職場」とみなされる例もあります。

「職場」で起きたかどうかを判断することは、その行為が業務として行われたかどうか(業務執行性)を確認するための大切なポイントです。また、「業務執行性」は会社や法人の使用者責任を負うべきかどうかを判断する際の重要な基準となります。

※1 「職場」に該当する可能性がある例

1. 事業所内の場所(共有スペース、利用者居室、浴室・トイレ、休憩室、事務室など)
2. 事業所外の業務に関連した場所(利用者の自宅、出張先、取引先、送迎中の車内、研修会場、関係施設、イベント会場など)
3. 事業所外の場所(懇親会、社員旅行、移動中の車内など)
4. オンライン(オンライン会議、SNS、メールなど)

【2】パワーハラスメント

(1)セクハラとパワハラの違い

セクハラもパワーハラスメント(以下「パワハラ」といいます。)も労働者の働く意欲を減退させ、その能力を十分に発揮するのを妨げるだけでなく、人としての尊厳や人格を不当に傷つける行為であることから、決して許される行為ではありません。また、セクハラもパワハラも職場秩序を乱し、業務に支障を生じさせたり、貴重な人材の損失につながったりほか、社会的評価にも悪影響を与えかねないことから非常に大きな問題といえます。セクハラもパワハラも、「心理的負荷による精神障害の労災認定基準」の別表1「業務による心理的負荷評価表」に記載された強い心理的負荷の出来事等に該当し、対象疾病(※2)が発病する等一定の要件を満たした場合、業務上の疾病として取り扱われる可能性があるとされています。

これらの点においては、セクハラもパワハラも違いはありません。

それでは、セクハラとパワハラの違いはどこにあるのでしょうか。その違いは被害者の主観的判断をどのように取り扱うかという点に見出すことができます。まずは、セクハラとパワハラを規定する条文と指針を確認してみましょう。

[セクハラ]

事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。(※3)

「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、この「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等が、それぞれ含まれる。(以下略)(※4)

[パワハラ]

事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。(※5)

「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ・ 業務上明らかに必要性のない言動
- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素(当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等)を総合的に考慮することが適当である。また、その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。(※6)

このようにセクハラとパワハラを比較すると、セクハラは被害を受けたとする方の主観的判断(私は性的な言動による被害を受けているという認識)をもとに、その「性的な言動」と「不利益の内容(対価型セクハラ)」又は「どのように就業環境が害されているか(環境型セクハラ)」を確認するのに対し、パワハラは被害を受けたとする方の主観的判断(私はパワハラを受けているという認識)のほか、パワハラとされるその言動が「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動であるかどうかを詳細に吟味し、かつ、「優越的な関係を背景とした」言動であるかも加味した上で、労働者の就業環境が害されているかを確認することとなる。

昨今では、注意・指導する職責を担う上司が部下を指導する際、部下から「これはパワハラだ!」と言われることを恐れるあまり、必要な注意・指導を行うことができず、業務に支障が生じているとの話を聴くことがあります。上記のパワハラ指針をもとにして、どのような言動が「業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動」に該当し、どのような言動であれば該当しないかについて、就業規則や社内報、パンフレット、社内ホームページ等を用いて広く周知し、また、正しい理解を広めるための研修、講習等を実施することが求められます。

※2 ICD-10 の F2 から F4 に分類される精神障害

※3 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条「職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等」第1項

※4 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(いわゆるセクハラ指針)

※5 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2「雇用管理上の措置等」第1項

※6 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(いわゆるパワハラ指針)

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* 対価型セクハラ	労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、その労働者が解雇、降格、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けることをいう。
* 環境型セクハラ	労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等その労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。
* 職場	「事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所」を指し、通常就業している場所以外の場所であっても、業務を遂行する場所であれば、例えば、出張先や取引先、送迎中、利用者の自宅なども「職場」に含まれる。
* 性的な言動	性的な内容の発言及び性的な行動を指し、この「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が含まれる。
* 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指す。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 対価型セクハラとは、労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等その労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

【Q2】 環境型セクハラとは、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、その労働者が解雇、降格、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けることをいう。

【Q3】 職場には、実質的に勤務の延長と認められる場合であっても、懇親会や社員旅行は含まない。

【Q4】 性的な言動とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等が含まれる。

【Q5】 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動には、業務上明らかに必要性のない言動や業務の目的を大きく逸脱した言動、業務を遂行するための手段として不適当な言動、当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動が含まれる。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 × 環境型セクハラの説明です。

【Q2 解答】 × 対価型セクハラの説明です。

【Q3 解答】 × 実質的に勤務の延長と認められる場合は、職場とみなされる場合があります。

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 ○

【3】妊娠・出産・育児休業、介護休業などを理由とするハラスメント

セクション 2

(1)妊娠・出産・育児休業などを理由とするハラスメント

妊娠・出産・育児とそれに伴う休業等を理由に、職場で不利益な取扱いを受けたり嫌がらせを受けたりすることがないよう、事業主には必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じることが法律上、義務付けられています。(※7)(※8)

この雇用管理上必要な措置とは、セクハラやパワハラに対する措置と同様です。詳細は以下の通りです。

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談(苦情を含む。以下同じ)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- ④ 職場におけるハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置
- ⑤ 上記①～④までの措置と合わせて講ずべき措置
 - ・ 職場におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること
 - ・ ハラスメントに関して相談したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントには該当しません。例えば、「勤務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること」等は業務上の必要性が認められるとされています。

※7 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条の3「職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等」第1項

※8 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律第25条「職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等」第1項

(2)介護休業などを理由とするハラスメント

介護休業などに関する言動に起因する問題に関しても雇用管理上必要な措置等を講じなければなりません。(※8)

なお、育児休業や子の看護休暇等のほか、介護休業や介護休暇その他所定外労働の制限や時間外労働の制限、深夜業の制限、所定労働時間の短縮などの制度の利用に関する言動により就業環境が害されることは無いようにしなければなりません。

【4】カスタマーハラスメント

(1) カスタマーハラスメントとは

令和3年度の介護報酬改定に伴い、各サービス区分において「勤務体制の確保等」に次のような規定が追加されました。(下記は「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」からの引用です。そのため、「指定訪問介護事業者」となっています。)

指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。(第30条第4項)

これに伴い、令和3年3月16日に厚生労働省老健局から示された留意事項によれば、「セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等からうけるものも含まれることに留意すること」とされています。また、「介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、事業主が講ずべき措置の具体的な内容の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理職・職員向け)研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。」とあります。

そして、令和4年2月には厚生労働省は委託事業により「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成しています。この中で、カスタマーハラスメントを次のように位置付けています。すなわち、カスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」とされています。

一方で、前述の「管理職向け研修のための手引き」には、認知症当の病気又は障害の症状として現れた言動(BPSD 等)はハラスメントに該当しないとの考えが示されています。今後の法制化の流れも見据えつつ、どのような対応が妥当かについて各事業所にて話し合うことが求められます。

(2) 雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例

パワーハラスメント指針では、顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例が次の通り紹介されています。

- ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ② 被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - ③ 被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)
- これらのほか、前述のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルも参考にしましょう。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

＊妊娠・出産等に関するハラスメント	男女雇用機会均等法第11条の3において、職場における妊娠・出産等に関するハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けている。
＊育児・介護休業等に関するハラスメント	育児・介護休業法第25条において、職場における育児・介護休業等に関するハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けている。
＊雇用管理上必要な措置	事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、相談(苦情を含む。以下同じ)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応などが該当する。
＊カスタマーハラスメント	顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものである。
＊被害者への配慮のための取組	相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、被害者への配慮のための取組、被害防止のための取組などが該当する。

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、職場における妊娠・出産等に関するハラスメントには該当しない。

【Q2】 雇用管理上必要な措置として、事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行うことが挙げられている。

【Q3】 育児休業や介護休業のほか、子の看護休暇や介護休暇などの制度の利用に関する言動により就業環境が害されることがないようにしなければならない。

【Q4】 認知症等の病気又は障害の症状として現れた言動(BPSD 等)はハラスメントに該当しないとの考えが示されている。

【Q5】 パワーハラスメント指針では、カスタマーハラスメントの防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例は特に紹介されていない。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 × 行為者に立ちして1人で対応させない等の望ましい取組例が紹介されています。

個人情報保護

● 履修時間 ● 1 時間 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 介護保険制度や障害者福祉制度を担う一員として、最低限知っておくべき個人情報に関する法律や関連するきまりについて概要を理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】個人情報・特定個人情報の適切な取扱い	< 単元 >
(1)個人情報の適正な取得、利用目的の特定、第三者への提供など	セクション 1 35分
【2】個人情報漏えい時の対応 (1)個人情報の漏えい等の定義 (2)漏えい等の事案が発生した場合に講ずべき措置	
【3】秘密保持等 (1)介護サービス事業者による個人情報漏えい防止に関する義務 (2)介護サービス事業所の従業員の守秘義務	セクション 2 25分

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)個人情報の適正な取得、利用目的の特定、第三者への提供など

個人情報を適正に取り扱うことはその方の尊厳を保持することであり、極めて重要です。個人情報保護法第3条「基本理念」においても、「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、その適正な取扱いが図られなければならない。」とあります。よって個人情報を取り扱う全ての者は、その目的や態様を問わず、個人情報の正確と重要性を十分認識し、その適正な取扱いを図らなければなりません。特に介護分野においては、すべての労働者が多数の利用者やその家族について他人が容易には知り得ないような個人情報(例えば「ケアプラン」「介護サービス提供にかかる計画」「提供したサービス内容等の記録」「事故の状況等の記録」等)を詳細に知りうる立場にあるといっても過言ではありません。そのため、個人情報の保護のために必要な知識の習得が不可欠です。

【個人情報の適正な取得】

偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないことは当然のことですが、あらかじめ本人の同意を得ないで取得してはならない「要配慮個人情報」については特に注意しなければなりません。「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいいます。具体的には、身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害があること等が該当します。

【利用目的の特定】

個人情報を取り扱うに当たっては、利用目的を出来る限り特定しなければならないこととされています。通常、介護分野においては介護サービスを希望する利用者から個人情報を取得する場合、その個人情報を利用者に対する介護サービスの提供、介護保険事務などで利用することは利用者にとって明らかであるといえるでしょう。一方で、これら以外の目的で個人情報を利用する場合は、利用者にとって必ずしも明らかな利用目的とは言えません。この場合は、個人情報を取得するに当たって明確にその利用目的の公表等の措置が講じられなければならない。

【第三者への提供】

法令に基づく場合や人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき等を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないとされています。個人データとは個人情報データベース等を構成する個人情報を言います。個人情報データベース等とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるよう体系的に構成した個人情報を含む情報の集合体、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則(例えば、五十音順、生年月日順など)に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態にしているものをいいます。

なお、特定個人情報とは、生存する方のマイナンバー(個人番号)を含む個人情報のことをいいます。その利用範囲は「税・社会保障・災害対策」に限定されています。

【2】個人情報漏えい時の対応

(1)個人情報の漏えい等の定義

介護サービスを受けるにあたって、利用者は氏名、生年月日、住所などの基本的な個人情報から医療歴や投薬情報などの健康状態に関する情報、日常生活動作や趣味、好みや価値観などの情報、食事制限やアレルギー、認知症の有無等サービス提供に必要な情報に至るまでの様々な個人情報を介護事業者提供します。介護事業者は個人情報取扱事業者として、個人情報保護法第23条(※1)に基づき、安全管理措置を講じる義務を負っており、利用者から預かった大切な個人情報が漏えい等しないようにしなければなりません。なお、漏えい等とは「漏えい」や「滅失」、「毀損」を意味します。それぞれの定義は次の通りです。

「漏えい」…個人データが外部に流出すること

「滅失」…個人データの内容が失われること

「毀損」…個人データの内容が意図しない形で変更されることや、内容を保ちつつも利用不能な状態となること

いずれも重大であることは言うまでもありませんが、これら漏えい等のうち、「漏えい」は日常的に様々な場面で起こりやすく、身近な問題として特に注意しなければなりません。たとえば、他の利用者や家族、外部の方々がいる前で職員同士で利用者の個人情報を口頭で共有する行為は、他の方々の知るところとなってしまう可能性があります。これも「漏えい」に当たります。施設内、事業所内でない場所であっても同様です。たとえば、レストランでゆったりとした休日のプライベートタイムを過ごしている職員同士が仕事の話をする中でうっかり利用者の個人情報を話題にしてしまえば、それを耳にした他の来店客の知るところとなってしまいます。これも「漏えい」です。このように普段から、無意識のうちに意図せず個人情報の漏洩行為に及んでしまう可能性があることを十分に注意しなければなりません。

※1個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(2)漏えい等の事案が発生した場合に講ずべき措置

漏えい等の事案が発生した場合に講ずべき措置は、次の通りです。

- ① 事業者内部における報告及び被害の拡大防止
- ② 事実関係の調査及び原因の究明
- ③ 影響範囲の特定
- ④ 再発防止策の検討及び実施
- ⑤ 個人情報保護委員会への報告及び本人への通知

これらのうち、特に⑤の個人情報保護委員会への報告及び本人への通知については「要配慮個人情報の漏洩等」や「本人の数が1,000件を超える漏洩等」などが発生した場合又は発生したおそれがある事態が生じた場合は、個人の権利利益を害するおそれ大きいとして義務付けられています。プライバシーの保護は尊厳の保持に直結します。大切な個人情報が漏えい等しないように具体的な対策が必要です。例えば、メールやFAXの誤送信が生じないよう、送信先の事前登録や送信前に2人以上でチェックする体制などが求められます。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

＊個人情報保護の 基本理念	個人情報とは、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、その適正な取扱いが図られなければならない。 (個人情報保護法第3条)
＊要配慮個人情報	本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう
＊特定個人情報	生存する方のマイナンバー(個人情報)を含む個人情報のことで、その利用範囲は「税・社会保障・災害対策」に限定されている。
＊個人情報の漏えい 等	個人情報の漏えい等とは、個人情報の漏えい、滅失、毀損をいう。
＊漏えい等の事案が 発生した場合に講 ずべき措置	① 事業者内部における報告及び被害の拡大防止 ② 事実関係の調査及び原因の究明 ③ 影響範囲の特定 ④ 再発防止策の検討及び実施 ⑤ 個人情報保護委員会への報告及び本人への通知

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 個人情報とは、氏名や生年月日をいうのであって、ケアプランや事故の状況等の記録等は個人情報に該当しない。

【Q2】 要配慮個人情報とは、本人の人種や信条、犯罪の経歴などをいうのであって、病歴は要配慮個人情報に該当しない。

【Q3】 休日のプライベートタイムを過ごしている職員同士が仕事の話をする中で個人情報を話題することは厳に慎まなければならない。

【Q4】 FAX の送信先に誤りがあったにもかかわらず、十分注意しないまま要配慮個人情報を送信してしまった場合、個人情報保護委員会への報告及び本人への通知を行わなければならない。

【Q5】 「本人の数が1,000件を超える漏えい等」は個人情報保護委員会への報告及び本人への通知を要しない。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 × ケアプランや事故の状況等の記録等も個人情報に該当します。

【Q2 解答】 × 病歴も要配慮個人情報に該当します。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 × 「本人の数が1,000件を超える漏えい等」も個人情報保護委員会への報告及び本人への通知を要します。

(1)介護サービス事業者による個人情報漏えい防止に関する義務

介護サービス事業者は、事業所指定を受けることによって介護保険の適用を受けるサービスを提供することができます。指定基準はサービス種類ごとに定められており、この基準を満たしていなければ指定を受けることはできません。そのため、サービスの直接的な担い手である介護サービス事業者には法令等遵守のための業務管理体制を構築する義務があり、自ら法令等(運営基準や報酬基準を含む)を遵守する責任があります。指定基準(特に運営基準)の中に定められている個人情報保護に関する義務、それが「秘密保持等」です。サービス種類ごとに定められた指定基準ですが、「秘密保持等」についてはあらゆる事業者(下記に示した基準は「指定訪問介護事業者」とあるが、介護事業者はサービス種類ごとに主語を読み替えることができる。)各サービスが遵守すべきものとして定められています。

【指定居宅サービス当の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第33条】

第1項 指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

第2項 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

第3項 指定訪問介護事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。

介護保険制度では、介護保険制度の健全かつ適正な運営及び法令に基づく適正な事業実施の確保のため、法律に基づく指導監督が実施されます。指導監督のうち、指導は介護保険施設等指導指針に基づき、集団指導と運営指導が行われます。運営指導においては、少なくとも介護保険施設等指導指針に定める確認項目及び確認文書の範囲のものについては、介護サービス事業者が自己点検すべきものとされています。個別サービスの質を確保するための体制に関する事項として定められている「秘密保持等」関係の確認項目及び確認文書は次の通りです。

【確認項目】

- ・個人情報の利用に当たり、利用者(利用者の情報)及び家族(利用者家族の情報)から同意を得ているか
- ・退職者を含む、従業者が利用者の秘密を保持することを誓約しているか

【確認文書】

- ・個人情報同意書
- ・従業者の秘密保持誓約書

このように指定基準上の秘密保持等を遵守することをもって、個人情報漏えいの防止が図られます。

(2)介護サービス事業所の従業者の守秘義務

専門職がそれぞれの専門知識と技術を結集してチームでサービスを提供する介護サービス事業所で働く従業者一人ひとりには、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない、いわゆる「守秘義務」が課せられています。例えば、社会福祉士や介護福祉士は「社会福祉法及び介護福祉法第46条により「社会福祉士又は介護福祉士は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。社会福祉士又は介護福祉士でなくなつた後においても、同様とする。」として守秘義務を負っています。同様に看護師も保健師助産師看護師法第42条の2において「保健師、看護師又は准看護師は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。保健師、看護師又は准看護師でなくなつた後においても、同様とする」とされ、守秘義務を負っています。さらに、理学療法士や作業療法士についても理学療法士及び作業療法士法第16条において「理学療法士又は作業療法士は、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た人の秘密を他に漏らしてはならない。理学療法士又は作業療法士でなくなつた後においても、同様とする。」と定められており、守秘義務を負っています。これら法律に基づく国家資格を有する専門職たる介護従業者については、その保有する資格を規定する法律により、明確な守秘義務が課せられています。それでは、国家資格を保有していない介護従業者や事務に従事する職員には守秘義務が課せられないのでしょうか。もちろん、そんなことはありません。国家資格を保有していない介護従業者や事務に従事する職員にも守秘義務は課せられます。その根拠となるのは労働契約です。つまり、労働者であることをもって「守秘義務」を負うとする考え方です。いわゆる労働契約に付随する信義則上の義務とも呼ばれるこの考え方は、次の裁判例に見出すことができます。

【東京高等裁判所 昭和55年2月18日判決から抜粋、下線は筆者加筆】

労働者は労働契約にもとづく附随的義務として、信義則上、使用者の利益をことさらに害するような行為を避けるべき責務を負うが、その一つとして使用者の業務上の秘密を洩らさないとの義務を負うものと解せられる。信義則の支配、従つてこの義務は労働者すべてに共通である。もとより使用者の業務上の秘密といつても、その秘密にかかわり合う程度は労働者各人の職務内容により異なるが、管理職でないからといつてこの義務を免れることはなく、又自己の担当する職務外の事項であつても、これを秘密と知りながら洩らすことも許されない。

このことから、介護サービス事業所で働く全ての者が使用者に対して守秘義務を負っているといえます。介護サービス事業者は、指定基準上、秘密保持等の義務を負い、また、個人情報保護法の個人情報取扱事業者としても個人情報を適切に取り扱う義務を負っています。このような構造のもと、利用者や家族その他介護サービスを利用する全ての者は安心して自らの個人情報を介護サービス事業者に提供することができます。

万が一、自らが負っている守秘義務に違反した場合、介護サービス事業者はその者に対して就業規則に基づき厳正に対処しなければなりません。そして同時に、再発防止策を検討し、速やかに実施に移すことが求められます。

Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* 秘密保持等	指定基準(特に運営基準)の中に定められている個人情報保護に関する義務として、介護サービス事業者はこれを守らなければならない。
* 秘密保持等の 確認項目	「個人情報の利用に当たり、利用者(利用者の情報)及び家族(利用者家族の情報)から同意を得ているか」や「退職者を含む、従業者が利用者の秘密を保持することを誓約しているか」が確認項目である。
* 秘密保持等の 確認文書	秘密保持等が適切に行われているかを自己点検するための確認文書として「個人情報同意書」や「従業者の秘密保持誓約書」がある。
* 法律に基づく 守秘義務	法律に基づく国家資格を有する専門職は、その法律によって在職中だけでなく退職後についても守秘義務が課せられている。
* 労働契約にも とづく附随的 義務としての 守秘義務	労働者は労働契約にもとづく附随的義務として、信義則上、資料者の利益をことさらに害するような行為を避けるべき責務を負うが、その一つとして使用者の業務上の秘密を洩らさないとの義務を負う。これがいわゆる「守秘義務」に該当する。

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないが、同様に、指定介護老人福祉施設の従業者も、正当な理由なく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

【Q2】 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所を退職した従業者については、秘密保持等に関して必要な措置を講じることができないため、必要な措置を講じなくとも良い。

【Q3】 運営指導においては、少なくとも介護保険施設等指導指針に定める確認項目及び確認文書の範囲のものについては、介護サービス事業者が自己点検すべきものとされている。

【Q4】 国家資格を保有する者は、高い倫理観を持って職務に当たるため、守秘義務は当然のこととして、わざわざ法律に明文化されてはいない。

【Q5】 国家資格を保有していない者は、法律による定めがないため、守秘義務は負わない。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 × 従業者であった者についても、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × 各法律により守秘義務が明文化されています。

【Q5 解答】 × 労働契約に基づく附随的義務として、信義則上、使用者の業務上の秘密を洩らさないとの義務を負うものと解せられる、との裁判例があるように、守秘義務を負っているといえます。

コンプライアンス(法令遵守)

● 履修時間 ● 30分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 介護サービスが社会的重要なインフラとしてあり続けるためにコンプライアンスを遵守することの必要性に気づき、法令や契約にとどまらず、社会からの期待や要請に応えることの重要性を理解する。
- 事業所全体での虐待および身体拘束に対する認識と取り組み方、職員のメンタルヘルスの理解について学ぶ。
- サービスの質の向上を基本的な視点とした日頃からの取り組みの重要性を習得する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】法令遵守の必要性

(1)社会的要請や利用者・家族からの期待に応えることで得られる信頼

<単元>

セクション 1

30分

【2】相手との関わり方

(1)挨拶、言葉遣い、表情、話し方や身だしなみなど相手との関わり方

(2)傾聴を通じた信頼関係の構築

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

＊ このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。

WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。

＊ 約30分を1単元(セクション)でWEB(動画)学習できるように作成しています。

＊ 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。

＊ 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)社会的要請や利用者・家族からの期待に応えることで得られる信頼

介護サービス事業者は、法律はもとより、法律に関連する省令、政令、規則、指針、基準や条例、さらには指定基準を当然に守らなければなりません。これらを総じて、法令遵守といい、利用者やその家族、地域だけでなく広く社会から要請されています。また、類似する言葉としてコンプライアンスがあります。コンプライアンスは、通常、法令遵守に加え、企業倫理や社会規範、契約や約束の遵守なども含む言葉として用いられることが多く、まさに介護サービスが社会的重要なインフラとしてあり続けるために必要不可欠です。

コンプライアンスは、利用者や家族、地域との信頼関係を構築する上で基盤であり、前提条件であるといっても過言ではありません。コンプライアンス違反は、すなわち、利用者や家族、地域からの期待に背く行為であり、築き上げてきた信頼関係をたちまち崩壊させます。

【虐待】

身体的虐待、心理的虐待、介護等放棄、経済的虐待、性的虐待はいずれも尊厳を傷つける行為です。これらの行為は、介護保険法上、指定取り消し等の要件に該当します。例えば、指定介護老人福祉施設の場合、介護保険法第88条第6項にて「指定介護老人福祉施設の開設者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない」とされ、これに違反した場合、都道府県知事は同法第92条により指定の取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができるとされています。また、指定基準においても、虐待の発生又はその再発を防止するために虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催することや虐待の防止のための研修を定期的実施すること等の必要な措置を講じなければならないとされています。

【身体拘束】

身体拘束とは、「本人の行動の自由を制限すること」であり、本人の行動を、当人以外の者が制限することで、当然してはならないことです。具体的な行為として、例えば「一人歩きしないように、車いすやいす、ベッドに体感や四肢をひも等で縛る」ことや「転落しないように、ベッドに体感や四肢をひも等で縛る」、「行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる」、「自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する」等が該当します。身体拘束は高齢者の尊厳を害し、その自立を阻害する等の多くの弊害をもたらす行為です。この行為は介護保険法第1条「目的」が定める「尊厳を保持し、その有する能力に応じ自律した日常生活を営むことができるよう、必要な保険医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行う」ことに相反します。運営基準上、「当該入所者(利用者)又は他の入所者(利用者)等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合」の適正な手続きを経た身体的拘束等は認められていますが、切迫性、非代替性、一時性の3要素全てを満たすことが必要であり、あくまでも「本人の尊厳を守るため」に行うものとされています。

【2】相手との関わり方

(1)挨拶、言葉遣い、表情、話し方や身だしなみなど相手との関わり方

利用者や利用者の家族ひいては地域社会からの法的または規範的な期待に応えることもコンプライアンスの一環です。そのために必要なことは職業倫理を遵守することです。職業倫理とは、「特定の職業に従事する人々が守るべき道徳的・倫理的な規準や行動規範」をいいます。介護サービスにおける職業倫理として期待されることに「尊厳の保持」があります。尊厳の保持については介護保険法第1条「目的」をはじめ、社会福祉法、障害者基本法や日本介護福祉士会・倫理基準(行動基準)等多くの関連法や基準の中に見ることができます。「尊厳の保持」については次のように考えることができます。

- ①「人権尊重、人格・品格尊重、存在尊重」すなわち『差別・偏見の排除』
- ②「主体性・自由意志・自己決定の尊重」すなわち『強制・禁止の排除』
- ③「プライバシーの尊重、個人情報の保護」すなわち『情報漏えいの防止』
- ④「相手の立場・感情の共有・共感」すなわち『虐待の防止』

これらは知っているだけでなく、ありかたや行動で示されなければなりません。だからこそ、「挨拶」や「言葉遣い」、「表情」、「話し方・身だしなみ」など相手との関わり方を日々振り返ることが、サービスの質の向上を支える基本的な視点といえます。

【挨拶】

挨拶は、相手の存在そのものを受け容れ、承認する行為です。特に重要なことは、気持ちの良い挨拶を返すことです。挨拶を受け取ったら、それをきちんと返すことで相手は次回も気持ちよく挨拶をすることができるようになります。折角頂いた挨拶です。元氣よく挨拶をして返し、互いの存在を承認し合いましょう。

【言葉遣い】

言葉遣いは、相手との距離感を表します。親友同士が尊敬語や謙譲語を使うと居心地の悪い距離感を覚える一方、初対面の方からぞんざいな言葉で乱暴に話しかけられれば、これもまた居心地の悪さを感じます。このように言葉遣いは相手との精神的な距離感を表すものです。相手のこころのプライベートスペースを土足で踏みこむことは尊厳を保持する行為とは決して言えません。

【表情】

相手を大切に思う気持ちを表現するのは何も言葉だけではありません。むしろ、言葉以外の情報の方が多いと言われます。いわゆる言語と非言語のコミュニケーションのうち、表情や声の抑揚、体の動き等の方が本音を表しているとさえ思われます。元氣のない表情のまま「元氣ですよ」と言われてもにわかには信じられませんし、「分かりました」と言いながら声に力がなければ「本当は理解していないのではないか」と疑いたくなるものです。「あなたのことをこころから大切な存在だと思っています」との思いは、言葉にせずとも表情からにじみ出てくるものです。言葉にすることも大切ですが、非言語の関わりも大切にしたいところです。

【話し方・身だしなみ】

声が大きいか小さい、言葉を早く話すか遅く話す、自信を持って話すか自信なさげに話すか、目を見て話すか下を向いて話すか等これらはいずれも相手に何らかのメッセージなって受信されます。その時、その場、その場面に適した話し方が求められます。身だしなみについては昨今、様々な考え方・価値観が認められる傾向がありますが、少なくとも清潔感があって利用者や家族が怪訝に思うことがないようにしたいところです。

(2)傾聴を通じた信頼関係の構築

「傾聴に値する」という言葉があります。これは、相手の話がとても興味深く、重要であり、有益であるために『しっかりと聴く』価値があるという言葉です。つまり、「傾聴」とは相手の話を漫然と聞くということではなく、「しっかりと積極的に、意図的に聴く」ことと言えます。

適度にアイコンタクトを交わし、相づちをうち、うなづく姿勢は話をする者にとって大変話しやすいものです。「しっかりと聴いてくれている」相手は「私に、私の話す内容に関心を持ってくれている」と感じます。このような熱心な姿勢は、話をする者にとって徐々に「信用できる者」として感じられるようになっていきます。こうした関わり方がやがて「信頼関係の構築」を築き上げていくだけでなく、その維持や強化にも大きく寄与します。この姿勢は、あらゆる対人コミュニケーションにおいて基盤たりえるものです。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

* 法令遵守	法律はもとより、法律に関連する省令、政令、規則、指針、基準や条例、さらには指定基準などを遵守すること
* コンプライアンス	法令遵守に加え、企業倫理や社会期間、契約や約束の遵守なども含む言葉として通常用いられることが多い
* 虐待	虐待には、身体的虐待、心理的虐待、介護等放棄、経済的虐待、性的虐待があり、いずれも人間の尊厳を傷つける行為である
* 職業倫理	特定の職業に従事する人々が守るべき道徳的・倫理的な規準や行動規範をいい、介護サービスにおいては「尊厳の保持」などが挙げられる
* 傾聴	相手の話を漫然と聞くということではなく、しっかりと積極的に意図的に聴くこと

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 法令遵守として、法律や条例を守ることは当然である一方、法律に関連する規則や指針などについてはその遵守を求めるものではない。

【Q2】 虐待という重大な事案が生じた場合、都道府県知事は介護保険法に基づき、その介護サービス事業者の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

【Q3】 身体拘束とは、「本人行動の自由を制限すること」であるが、これは行動を抑制することであり、行動を落ち着かせるために向精神薬を過剰に服用させる行為はこれに該当しない。

【Q4】 介護保険法第1条「目的」をはじめ、社会福祉法や障害者基本法は「尊厳の保持」を重視している。

【Q5】 アイコンタクトは傾聴する姿勢とは関係がない。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 × 法令遵守は、法律だけでなく法律に関連する規則や指針の遵守も含まれます。

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 × 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる行為は身体拘束に該当します。

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 × 適度にアイコンタクトを交わすことは、相手の話を真剣に聴いている姿勢として相手に届くものであって、傾聴する姿勢とおおいに関係があります。

ガバナンス(管理体制)

● 履修時間 ● 30 分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 組織形態、事業の透明性確保、秘匿性のある情報の取扱いについて理解し、適切な事業運営を支えるガバナンスに関する知識を習得する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】組織形態に基づいた職責の理解	< 単元 >
(1)ピラミッド型組織 (2)フラット型組織	セクション 1 30 分
【2】透明性の確保	
(1)認証評価制度	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)ピラミッド型組織

ピラミッド型組織には、多くのキャリアパス表に見られるように、最上位の階層である経営層から最下位の階層である初級(初任)などの名称が一般的に用いられる新入職員(新入社員)までの明確な指揮命令系統が存在し、上層部が戦略を立て下層部に指示をし、下層部がこれを実行するという構造がある。ピラミッド型組織は、このような明確な指揮命令系統が機能しやすいため、各階層の職務内容と責任の範囲が分かりやすく、安定した組織運営が可能となる。特に介護サービス事業の場合、介護保険法その他関連諸法令だけでなく指定基準の遵守なども求められるとともに、組織運営には一体性が求められる。仮にこのような指揮命令系統が機能していない場合、責任の所在があいまいになるばかりか、問題発覚後の対応が遅くなる可能性すらある。また、ピラミッド型組織は役割や責任の所在が明確であるため、他職種連携が効果的に機能する。

一方、ピラミッド型組織は階層が多ければ多いほど、情報伝達速度が落ちたり、下層部が主体的に行動するのを困難にさせる場合がある。このことがモチベーションの低下につながることもあり、この点には対処が求められる。

(2)フラット型組織

フラット型組織は、ピラミッド型組織とは対照的に階層を出来る限り少なくし、指揮命令系統が簡略化されている。そのため、ピラミッド型組織で見られるようなモチベーションの低下リスクを最小化することができ、職員一人ひとりの自主性を育むことにつながる。一方で、責任の所在があいまいになる可能性がある。また、意見が分かれたときにその意見をまとめ上げる権限を持つ者がいない場合、組織として統一した行動を取ることが難しくなることがある。しかし、このことは乗り越えるべき課題であり、意見の対立は自由闊達なコミュニケーションが行われている証拠とも言える。また、画一的ではなく柔軟な対応が求められる介護サービスにおいて、現場の意見を反映し、チームで自主的に解決策を考えていくプロセスは一人ひとりのやりがいの醸成にもつながるものである。

このように上記(1)ピラミッド型組織や(2)フラット型組織というように別々に考えるのではない第3の組織が存在する。それが「ハイブリッド型組織」である。ハイブリッド型組織は、ピラミッド型組織とフラット型組織の良い面を取り入れた組織体系である。ハイブリッド型組織は介護サービス事業者にとって一つの選択肢になりえるものである。まず、上層部にて組織の一体性を確保すべく、各階層の職務内容や責任の範囲等を規定する。この点はピラミッド型組織と同じである。一方で、現場の判断や対応、発案を積極的に採用し、問題解決にスピード感を与える点ではフラット型組織を採用する。今日、ICTやロボットなどの活用が広く推奨され、注目されるところであるが、これらの動きはリアルタイムな情報共有を可能とする点や蓄積された情報をもとにより良いサービスを現場で検討する点などにおいてハイブリッド型組織をより強固に、より機能するものといえる。

【2】透明性の確保

(1) 認証評価制度

認証評価制度(正式には「人材育成等に取り組む介護事業者の認証評価制度」)は、職員の人材育成や就労環境等の改善につながる介護事業者の取組について、都道府県が基準に基づく評価を行い、一定の水準を満たした事業者に対して認証を付与する制度である。令和6年4月1日現在、全国36都道府県で介護事業者認証評価制度が実施されている。認証評価制度の基本的な考え方として、介護事業者の人材育成や人材確保に向けた取組の「見える化」がある。数多くの介護事業者の中でどの介護事業者が人材育成や人材確保に向けた取組に積極的であるかについての正確な情報を手に入れることは一般的に困難であり、認証評価制度は各都道府県が定める基準に基づく評価というプロセスを経て、一定の水準以上であることについて都道府県の認証を受けるものであり、求職者の就職先選びにおける貴重な情報源となりうる。また、介護サービスが人の手によって提供される以上、どんな職員が就労しているかはサービスを利用する者にとっても大きな関心事であり、認証評価制度はそのような者にとっても貴重な情報になる可能性がある。認証評価制度により介護事業所の働きやすい環境の整備、業界全体の取組のレベルアップとボトムアップが推進され、介護職を志す者の参入や、介護職員の離職防止、定着促進や介護業界のイメージアップにつながることを期待される場所である。都道府県によっては、介護事業者による参加表明、宣言による仕組みを導入する例もあり、認証評価制度の目的は共通しているものの、審査や認証の仕組みについては都道府県ごとに定められている。なお、評価項目や認証基準の例は次の通りである。

[労働環境・処遇の改善]

評価項目例	認証基準例
・明確な給与体系の導入 ・休暇取得、育児介護との両立支援 ・業務省力化への取組	・給与支給基準、昇給基準等の策定、周知 ・有給計画的付与、産休育休中の代替職員確保、ハラスメント対策 ・ICT活用、介護ロボットやリフト等による腰痛対策

[新規採用者の育成体制]

評価項目例	認証基準例
・新規採用者育成計画の策定、研修の実施 ・OJT指導者、エルダー等へ研修実施	・新規採用者への育成手法、内容、目標が明確な計画策定 ・OJT指導者等の設置、職員への公表、研修の実施

[キャリアパスと人材育成]

評価項目例	認証基準例
・キャリアパス制度の導入 ・資格取得に対する支援	・キャリアパスの策定、非正規から正規職員への登用ルール ・職員の能力評価、小規模事業者の共同採用・共同研修の実施 ・介護福祉士資格取得のため、シフト調整、休暇付与、費用援助

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*ピラミッド型組織	明確な指揮命令系統が機能しやすく、各階層の職務内容と責任の範囲が分かりやすいため、安定した組織運営が可能となる
*フラット型組織	階層を出来る限り少なくし、指揮命令系統が簡略されているため、モチベーションの低下リスクを最小化することができる
*ハイブリッド型組織	ピラミッド型組織とフラット型組織の良い面を取り入れた組織体系
*認証評価制度	職員の人材育成や就労環境等の改善につながる介護事業者の取組について、都道府県が基準に基づく評価を行い、一定の水準を満たした事業者に対して認証を付与する制度
*認証評価制度の評価項目例	明確な給与体系の導入、休暇取得、育児介護との両立支援、業務省力化への取組、新規採用者育成計画の策定、研修の実施、OJT 指導者、エルダー等へ研修実施など

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】ピラミッド型組織は役割や責任の所在が明確であるため、他職種連携が効果的に機能する。

【Q2】フラット型組織は指揮命令系統が簡略化されているため、ピラミッド型組織で見られるようなモチベーションの低下リスクを最小化することができ、職員一人ひとりの自主性を育むことにつながる。

【Q3】ハイブリッド型組織は、一つの法人・会社で意思決定を行うのではなく、地域のステークホルダーも巻き込み、意思決定を行う組織である。

【Q4】認証評価制度は厚生労働省が定めた基準に基づく評価を各都道府県が実施している。

【Q5】厚生労働省が示している認証評価制度の評価項目例には「労働環境・処遇の改善」、「新規採用者の育成体制」や「キャリアパスと人材育成」がある。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】○

【Q2 解答】○

【Q3 解答】× ハイブリッド型組織は、ピラミッド型組織とフラット型組織の良い面を取り入れた組織体系です。

【Q4 解答】× 認証評価制度は各都道府県が定める基準に基づく評価というプロセスを経て、一定の水準以上であることについて都道府県の認証を受けるものです。

【Q5 解答】○

人事評価制度

● 履修時間 ● 1 時間 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 人事評価や目標管理、フィードバックについて、働きやすさと働きがいの側面から理解することの重要性に気づき、評価する者と評価される者双方の納得感の重要性について、そのポイントを理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】人事評価と経営理念	< 単元 >
(1)人事評価の意義	セクション 1 35分
【2】人事評価の実施	
(1)自己評価の意義 (2)人事評価におけるフィードバックの意義	セクション 2 25分
【3】人事評価の項目	
(1)情意評価 (2)能力評価	

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を1単元(セクション)でWEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)人事評価の意義

人事評価とは、良好な関係にある評価者と被評価者との間で日々行われる、公開された評価項目を根拠とした指導の振り返りである。厳密に言えば、「人事評価」は人材育成を目的とするのに対し、類似の用語である「人事考課」は評価結果を昇進・昇格や昇給などの処遇に反映させることを目的とする意味合いがあるが、実際はいずれの目的も併存し、その割合は事業所により異なっている。そして、目的が人材育成であれ処遇への反映であれ、人事評価は次の点に留意しなければならない。

(1)納得性と信頼関係

人事評価は納得性の高いものでなければならない。評価結果は、評価者にとっては被評価者への期待のあらわれ、具体的な要望であり、被評価者にとっては自分に不足している点、自分に期待されている点を確認する機会である。しかしながら、評価者と被評価者との間に信頼関係が構築されていなければ、評価結果に対する被評価者の納得度は高まりにくい。そこで、評価者と被評価者との間には信頼関係が構築されていることが求められる。

(2)透明性と記録に基づく評価

人事評価は透明性も高くなければならない。透明性を高めるために、人事評価はどのような項目で実施されるのかを実施期間が開始する前に被評価者へ公表されることが重要である。人事評価が人材育成を目的とするからには、被評価者は事前にどのような評価項目によって自らが評価されるか知る機会を得なければならず、そうでなければ自分に対する期待の内容を知ることができず、成長の方向性を定めることができない。そして、評価者にはその評価結果について、記憶ではなく記録に基づく説明が求められる。曖昧な説明では被評価者は今後どのように改善すれば良いかはっきりとつかむことができない。

(3)日頃からの注意・指導が評価結果の予測に役立つ

人事評価は最終面談時まで一切の結果が予測できないといった制度ではない。最終面談を迎えるまでの間、つまり、日頃から評価者である上長は被評価者に対し、公式・非公式を問わず、現状の働き方や働きぶり、働く姿勢について注意・指導し、または大変良いことを褒めるなど適切なフィードバックを行う必要がある。そうした日々を繰り返すことで、評価者と被評価者は互いに評価結果についての予測をすり合わせることができ、被評価者は最終面談を迎えるまでの間に自身の課題を確認し、その改善に挑む時間を得ることができる。そうして自ら変化する姿勢を持ち続けることこそが、人材育成そのものであり、人事評価を実施する目的といえる。

公益財団法人介護労働安定センターが実施する介護労働実態調査によれば、勤続年数が長くなるほど人事評価や処遇に対する満足度は下がっていく傾向が認められる。そしてまた、人事評価や処遇に対する不満が高い場合、転職を求める傾向があることも示されている。人事評価は、納得度と透明性が高く、被評価者の成長のきっかけになるものでなければならない。

【2】人事評価の実施

(1)自己評価の意義

自己評価は、原則として法人や会社が行う人事評価の決定に影響を及ぼさない。つまり、自己評価が高ければその分、評価者の評価結果に加点されるということもなければ、逆に自己評価が低い分、評価者の評価結果から減点されるということもない。被評価者が自ら自身の働きぶりを振り返る機会をもつことは、評価期間に対する自己認識を明確化することに役立つ。被評価者は自らの考えに基づき、「何が出来て、何が出来なかったのか」をしっかりと整理する。そして評価者は、被評価者の自己認識を共有する。これらを通して、被評価者は評価者の支援を得ながら、現時点における自身の「強み」や「課題(伸びしろ)」を明確にすることができる。仮に自己評価を実施せずに、評価者から示された評価結果をそのまま受け止めた場合、被評価者は自身の考えを表明する機会を失ってしまう。人事評価の主役は被評価者である。それは人事評価の目的が人材育成にあることから明らかである。そこで、被評価者は人事評価を「一方的に評価結果を受け取るだけのもの」とせず、「私の評価はなぜそのようなものなのか」を質問し、自身の成長に活かす機会としなければならない。そのような姿勢を持つことの重要性を、自己評価を通して伝えることが重要である。

(2)人事評価におけるフィードバックの意義

人事評価は一方的な査定ではなく対話を通じた双方向の成長機会である。そもそも、一方的な評価を与えられても、多くの場合、「なぜそうなのか」「私はそう思わない」「このような評価結果ではやる気がなくなってしまう」「どうせこの程度の評価しかもらえないのだろう」といった具合で前向きになる機会として活かすことは難しい。それは、前述の通り、「納得感」が不足していることと、評価プロセスと評価結果の「透明性」に重大な欠陥があるからにほかならない。そこで重要なのが「フィードバック」である。フィードバックとは、その言動が良いことなのか悪いことなのかを伝え、良いことなら褒めたり、さらに先の課題を示すことであり、一方で悪いことなら改善点や今後に対する期待などを被評価者に伝えることである。定期的なフィードバックの存在は、その人に対する興味・関心の現れとして被評価者に届く。被評価者にとっては「私のことを気にかけてくれている」と感じるメッセージとして受け止められ、モチベーションの維持・向上につながることを期待できる。反対に、このようなフィードバックが一切ない場合、被評価者が持つ人事評価に対する意義は失われ、評価者に対する信頼感も弱まってしまうおそれがある。昨今、業務改善や生産性向上の必要性が強調される中であって、それらを進めていく上で最も重要な要素の1つに「働く者一人ひとりの高いモチベーション」があるのは疑いようの無い事実である。そして多くの場合、適切なフィードバックが被評価者の自信を高め、モチベーションの維持・向上につながる。評価者と被評価者の間に良好な信頼関係があり、日頃からのフィードバックを通して、評価結果の納得感を高める試みは定着率の向上にも一役買うことが期待される。肯定的なフィードバックと改善を求めるフィードバックとを適切に使い分け、具体的かつ記録に基づいた双方向の対話を心掛けることで、人事評価は被評価者の成長機会になる。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*人事評価	良好な関係にある評価者と被評価者との間で日々行われる、公開された評価項目を根拠とした指導の振り返り
*人事評価の留意点	人事評価の目的が人材育成であれ処遇への反映であれ、納得性と信頼関係、透明性と記録に基づく評価、日頃からの注意・指導が評価結果の予測に役立つようにすることに留意しなければならない。
*人事評価と処遇に対する満足	公益財団法人介護労働安定センターが実施する介護労働実態調査によれば、人事評価と処遇に対する不満が高い場合、転職を求める傾向が認められる。
*自己評価	自己評価は原則として法人や会社が行う人事評価の決定に影響を及ぼさないが、被評価者が自身の働きぶりを振り返る機会になる。
*フィードバック	その言動が良いことなのか悪いことなのかを伝え、良いことなら褒めたり、さらに先の課題を示すこと等である

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 人事評価は納得性の高いものでなければならず、評価者と被評価者との間に信頼関係が構築されていなければ、評価結果に対する被評価者の納得度は高まりにくいことから、評価者と被評価者との間には信頼関係が構築されていることが求められる。

【Q2】 評価者には、その評価結果について、記憶ではなく記録に基づく説明が求められる。

【Q3】 被評価者は最終面談を迎えるまでの間に自身の課題を確認し、その改善に挑む時間を得ることができるよう、評価者は適切なフィードバックを行う必要がある。

【Q4】 自己評価は、被評価者の自己認識を示すものであり、自己評価は人事評価の決定に大きな影響を及ぼす。

【Q5】 人事評価におけるフィードバックは主に悪い言動についてのみ実施するのが良い。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 × 自己評価は、原則として法人や会社が行う人事評価の決定に影響を及ぼしません。

【Q5 解答】 × 人事評価におけるフィードバックは悪い言動だけでなく、良い言動についても行うべきであり、良いことなら褒めたり、さらに先の課題を示すことでモチベーションの維持・向上につながることを期待できます。

(1)情意評価

情意評価では、被評価者の「感情」や「意思」を評価する。つまり、その者の意欲や勤務態度、働きぶりを評価するのが情意評価である。そのため、情意評価では主に次の項目を評価するのが一般的である。

○勤務態度

自らの役割を最後までやり遂げる姿勢があるかどうか(責任感)や言われてから行動するのではなく自ら考え、主体的に行動する姿勢があるかどうか(積極性)、現状に満足せず常に新しいことに挑戦する姿勢があるかどうか(向上心)などは情意評価の基本として評価の対象になる。

○対人コミュニケーション

自分の仕事だけでなく、周囲と協力しながら仕事を進めることができるかどうか(チームワーク・協調性)や適切な報告・連絡・相談(報連相)、自分も相手も尊重した関わり方(受容・共感)、周囲に良い影響力を与えているかどうか(リーダーシップ)なども情意評価の対象である。

○規律性

法律や規則、職業倫理などのルールを遵守しているかどうか(コンプライアンス)や遅刻や早退などがなく出勤できているか(勤怠状況)、経営理念を大切にし、また、共感しているか(目的の共有)などもまた重要な情意評価の対象といえる。

これらのほか、利用者満足への貢献度(顧客満足)やあきらめない姿勢(粘り強さ)等も情意評価の対象となりえる。これらの項目は、次ページにて解説する「能力評価」と異なり、従事する職務の内容にかかわらず必要とされる姿勢である。また、特に新人に近いほど、これらに対する重要性は高まる一方、職位が上位になればなるほど情意考課を評価項目から外したり、その評価結果に占める比重を軽くしたりといったことが行われる。なぜなら、上記に示した「勤務態度」や「対人コミュニケーション」、「規律性」は組織の上位に位置する者には当然に求められるものであり、かつ、達成していることが前提であるとする考え方が妥当だからである。このことから、情意評価は主に新人から中堅職員辺りまでを主な評価対象とする。

一方で、組織の上位に位置する者に対しては特にリーダーシップが求められるところであり、その点からすれば、組織の上位に位置する者に対しても情意評価の重要性は変わらない。リーダーシップについては様々な観点からその形を見定められるべきところではあるが、例えば、次のような評価項目をリーダーシップを図る基準とすることも一案である。

- ・被評価者のレベルに合った指導や注意を日常的に行っている
- ・挨拶や声かけ、拘留のための雑談を適切な時機と量で行っている
- ・努力をねぎらい、上達を褒め、共に喜びを分かち合っている
- ・上長として率先垂範し、職責を果たしている
- ・好奇心旺盛で違いを喜んで受入れ、かつ、落ち着いて傾聴する姿勢をもっている
- ・情報通である
- ・被評価者よりも高い専門性を備え、しかも自己研鑽を怠らない

(2)能力評価

能力評価では、被評価者の「知っている」と「出来る」を評価する。また、介護サービスにおいてはその者のありかたも能力やスキルとして評価できるため、一部においては情意評価と能力評価が重複することがある。たとえば、対人コミュニケーションはその者の意欲や勤務態度であると評価できるし、一方で利用者への対応力や家族との関係構築という点を強調し、能力として評価することもできる。これらはいずれであっても良く、人事評価制度を組み立てるにあたって各社・各法人で決定するものである。他方、介護知識や介護技術などの専門能力はまさに能力評価の対象である。主に次のような項目が考えられる。

○基礎介護技術

食事介助や入浴介助、排泄介助、移乗介助などの身体介護スキルや掃除、洗濯、調理支援などの生活援助スキルなどは能力評価における重要な項目である。また、これら一つ一つの身体介護スキルや生活援助スキルなどについて詳細なマニュアルを整えることで、被評価者にとって自身がどの程度出来ているのか出来ていないのかを適切に把握することに繋がる。さらには、事業所内・事業所外研修を組み込むことにより、成長の機会を与えることとなり、人事評価制度の目的である人材育成を推進できる。

○コミュニケーション能力

情意評価と重複する部分もあるが、能力評価では「知っている」と「出来る」の視点で評価する。特にサービスを提供する場面におけるコミュニケーション能力と考えると、その対象は利用者や家族である。そのため、利用者の立場に立ったサービスが提供できているかや家族との信頼関係を構築できているか等が評価の対象となる。

○問題解決能力

基礎介護技術より一段上位に位置づけられる能力として例えば緊急時対応やトラブル対応、リスク対応なども能力評価の対象である。これらについて「知っている」し「できる」かどうかを評価するとともに、さらにその先の「周囲にも注意・指導を行う」といった姿勢を持ち得ているかどうかを評価対象とするとより一層の成長を実感する機会を提供できる。

能力評価においても自己評価を取り入れることが望ましい。自己認識と法人・会社からの認識の一致するところと不一致のところを知ることは被評価者にとって自分の現在位置を把握するのに大いに役立つからである。そしてさらにキャリアパスとの連動も図りたい。キャリアパスは新人から昇格・昇進し役職に至るまでの地図を示すものだが、それは同時に各職位に求められる職務遂行能力を具体的に示すものでもある。そこで各職位に求められる職務遂行能力を具体的に示し、これを各職位に対応する人事評価項目と紐づけることで、キャリアパスと人事評価が連動する。さらにいえば、人事評価に人事考課の特徴を付加し、昇給・昇格・昇進の根拠に据えることで被評価者のモチベーションアップにつなげることが期待できる。いずれにおいても、評価者と被評価者との信頼関係が基盤であり、特に能力評価については最終面談より前の時点でOJT(On the Job Training。職場から離れて研修を受講するという形ではなく、職場の実務を通じて行う教育訓練のこと)を通じた日頃からのフィードバックが重要である。

Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

＊ 情意評価	被評価者の「感情」や「意思」を評価することを目的とし、具体的にはその者の意欲や勤務態度、働きぶりを評価対象とする
＊ 勤務態度	情意評価の基本として、被評価者の責任感、積極性、向上心などを評価対象とする
＊ 規律性	コンプライアンスや勤怠状況、目的の共有など情意評価に不可欠な評価項目
＊ 能力評価	被評価者の「知っている」や「出来る」を評価することを目的とし、主に基礎介護技術やコミュニケーション能力、問題解決能力を評価対象とする。
＊ コミュニケーション能力	利用者の立場に立ったサービスが提供できているかや家族との信頼関係を構築できているか等が評価の対象となる

＊確認テスト＊ このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 情意評価では、主に基礎介護技術やコミュニケーション能力、問題解決能力を評価対象とする。

【Q2】 情意評価の評価対象である規律性には、コンプライアンスや勤務状況、目的の共有などが挙げられる。

【Q3】 能力評価では、被評価者の「知っている」や「出来る」を評価する。

【Q4】 能力評価は、事業所内・事業所外研修を組み込むことにより、成長の機会を与えることとなり、人事評価制度の目的である人材育成を推進できる。

【Q5】 各職位に求められる職務遂行能力をキャリアパスに具体的に示し、これを各職位に対応する人事評価項目と紐づけることで、キャリアパスと人事評価が連動する。

＊確認テスト 解答 ＊

【Q1 解答】 × 情意評価ではその者の意欲や勤務態度、働きぶりを評価します。

【Q2 解答】 ○

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 ○

人員配置

● 履修時間 ● 30 分 【基礎コース】

● 到達目標 ●

- 人員配置と加算、管理者・リーダーの役割、クロストレーニングの基本的な考え方について理解するとともに、質の高い介護サービスの実現のために一人ひとりが果たすべき役割を理解する。

● カリキュラム ● テキストに基づいて、WEB(動画)学習を行います。

【1】管理者やリーダーの役割

- (1)共通の目的を持つことの意義
- (2)協働する意欲の意義
- (3)良好な人間関係のもとに行われる情報共有の必要性

< 単元 >

セクション 1

30 分

● 学習方法 ● ～ テキストと動画による学習、最後の確認テストまで ～

- * このテキストは、WEB(動画)で学習する内容に基づき作成されています。
WEB(動画)学習される際に、お手元にご用意ください。
- * 約30分を**1単元(セクション)**で WEB(動画)学習できるように作成しています。
- * 1単元(セクション)ごとに“確認テスト”を設けていますので、習得の確認ができます。
- * 履修時間を全て学習(確認テスト含む)して、【基礎コース】の当科目が修了となります。

(1)共通の目的を持つことの意義

「これまでの経験を振り返り、『あのチームは良かった』とあなたが思うことができるチームはどんなでしたか」と尋ねると、ほぼすべての回答に共通してみられるのが「チームのメンバー全員が同じ方向に向かっていった」という主旨の言葉である。学生時代に汗を流した部活動、クラスの全員で一致団結して練習した合唱発表会、ながなわ大会、スポーツ大会、文化祭などのメンバーを思い出すとき、全員の思いは一つの目的に向かっている。これは学生時代の出来事に限定されない。大人になった以降も地域の活動やボランティア活動、習い事や趣味サークルなども同じである。「あの活動は、関わる全ての方々が共通の目的を持って一つにまとまり一生懸命だった」と感慨深く思い出すことができるチームには必ず共通の目的がある。つまり、良いチームには共通の目的がある。共通の目的を持たないチームは決して一枚岩にならない。これはチームに限ったことではない。複数のチームが集まって、組織を構成したときも同様である。組織にも共通の目的が必要である。言い換えれば、法人・会社の経営理念が共通の目的であるかどうかが重要なポイントになりえるということだ。そして、共通の目的である経営理念の実現に向けて、各部署、各事業所、各施設、各フロアはより具体的な共通の目的を持っているかどうか重要なチェックポイントである。

もしも、共通の目的がなかったらどうなるか。Aさんは業務効率化を最優先したいと考え、Bさんはより丁寧で安心安全、質の高いサービスを提供したいと考えていたとする。この場合、AさんもBさんも正しいと言えるだろう。長期的な視点で見たとき今後も労働力人口の減少は確実な状況の中、業務を出来る限り効率化することにより働く一人一人ひとりの身体的・精神的負担感を軽減することに繋がることからとても大切なことである。一方で、利用者の尊厳を保持する姿勢を堅持し、専門職としてさらなるブラッシュアップを図ることもとても大切なことだ。このようにどちらも大切なことであるにもかかわらず、AさんとBさんの考えは対立してしまっているような状況が起きてしまったとき、「私たちが共有する目的は何か」に立ち返ることで事態が好転する。例えば、「私たちの今年度の目標は、ムリムラムダを徹底的に削減し、5S活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰)を徹底することで業務効率化を図ること」であるとすれば、Aさんの考えが優先されることとなる。その上でBさんの視点も業務効率化の視点でとらえ直すことにより、あらためて全員が同じ方向に向かっているという感覚を共有することができ、チームが一枚岩になる。なお、Bさんの視点を業務効率化の視点でとらえ直すとは、例えばこの場合であれば、業務効率化を推し進めることによって利用者への直接サービスの時間を今よりもっと捻出することができるため、その時間をより丁寧で安心安全、質の高いサービスの提供につなげることができるという考え方である。このようにスムーズにとらえ直すにしても、一旦はお互いが共有する目的を確認し合うことから始めることが重要である。なお、目的とは組織が継続的に追及し続ける方向性を示すものである一方、目標とは目的達成のための具体的なステップをいう。大きな目的に向かって、目の前に設定された目標を一つ一つ達成していくことでチーム・組織に勢いが付く。管理者・リーダーは一度だけでなく繰り返し、チームのメンバーと目的の共有を図り、具体的な目標を示し、その達成のためにチームが一体となっているか確認し続けることが役割として求められる。

(2)協働する意欲の意義

協働する意欲とは、協力して働く意欲であり、簡潔に言えば「協力しながら働くこと」だが、単なる助け合いを超えた意味がある。協働する意欲とは、「組織の目的達成のために各メンバーが自身の役割を果たしながら協力する意識」をいう。よって、協働する意欲があるかどうかを確認する前に、前提条件として「組織に明確な目的があるか」と「その目的は組織で共有されているか」がある。協力はあくまでも、目的達成に繋がるものでなければならぬということだ。困っている方がいればその方を助けたり手伝ったりするのは協力していると言えるが、その方が手を抜こうとしているのであればその姿勢に対しては協力するのではなく注意しなければならない。なぜならそれは共通の目的を達成するのにふさわしくない行為だからである。目的達成のために互いに協力し合うことによって、1人では決して達成できなかった難しい問題が解決に至るのである。ここに協働する意欲の意義がある。

しかし、いかに目的達成のため互いに協力し合うことが重要だからといって、自らの仕事をおろそかにしたままでチームのメンバーを助けることばかりを優先するのも正しいことではない。よって協働する意欲を高め、発揮するにあたってはまず自分の責任を果たすことが前提といえる。それぞれが個々の責任を果たし、その上で目的達成のため互いに協力しあう姿勢が重要である。また、協力とは誰かに強制されてするものではなく、自らの判断で進んで行うものである。管理者・リーダーとして、チームのメンバー一人ひとりが自ら進んで協力する姿勢を強化する関わり方(具体的には、協力を呼び掛ける声掛けと協力している姿勢を褒める関わり方)が役割として求められる。

(3)良好な人間関係のもとに行われる情報共有の必要性

「なぜ、あのチームは良かったか」を尋ねると「何でも言い合える関係性があった」との回答も多く聞かれる。共通の目的があり、協働する意欲があったとしても、互いが保有する情報や考え、思いがリアルタイムで共有され続けなければ、情報が正しく伝わらず、結果的に判断を誤る可能性がある。良好な人間関係があれば、「これを言って良いのだろうか。言わない方が良いのだろうか。」と迷うことが少なくなり、その分、情報共有が行われやすくなる。言いやすさは信頼関係と関係する。良好な人間関係があれば、良い情報だけでなく悪い情報、特に失敗したことを報告することへの抵抗感は和らぐ可能性が高い。

その上で、出来る限り最新の情報をリアルタイムで共有することが望ましい。しかし、リアルタイムで情報共有を図ることは現実的には難しい。ところが近年、リアルタイムで複数名が同時にリアルタイムで情報共有を図る仕組みが出来上がりつつある。それこそまさにコミュニケーションに活用できる各種 ICT ツールである。チャット機能やファイル共有機能など様々な機能を持つ ICT ツールは、組織内で円滑な情報共有をするのに役立つ。これらのツールを上手く活用することが望ましいが、活用する場合であっても心理的安全性の確保がまずは優先される。また、ICT ツールは便利ではあるが、便利であるがゆえの注意点もある。例えば、瞬時に複数人が共有できるため、これまで以上に情報の正確性が重要視される。誤った情報もまた瞬時に共有されてしまう。また、常に情報漏えいにも気を付けなければならない。管理者・リーダーとして、風通しの良い職場環境を心掛け、正確な情報がスピーディーに共有される仕組みを適切に管理することが求められる。

● Key Word ● ～ このセクションを学ぶために必要な用語やポイントなど ～

*共通の目的	チームが一つにまとまるために必要不可欠である。共通の目的がない組織は、メンバーが同じ方向に向かって進むことができない。
*協働する意欲	組織の目的達成のために各メンバーが自身の役割を果たしながら協力する意識
*情報共有の必要性	情報が正しく伝わらなければ結果的に判断を誤る可能性がある。また、適切な情報共有には良好な人間関係が前提となる。
*ICT ツール	リアルタイムで複数名が同時に情報共有を図ることができるツール。ICTとは Information and Communication Technology Tools のこと
*管理者・リーダーに求められること	一度だけでなく繰り返し、チームのメンバーと目的の共有を図り、具体的な目標を示し、その達成のためにチームが一体となっているか確認し続けることやチームのメンバー一人ひとりが自ら進んで協力する姿勢を強化することを意図して関わることや風通しの良い職場環境の維持を心掛け、正確な情報がスピーディーに共有される仕組みを適切に管理すること

確認テスト このセクションで大切な内容を振り返りましょう。

【Q1】 目的とは組織が継続的に追求し続ける方向性を示すものである一方、目標とは目的達成のための具体的なステップをいう。

【Q2】 管理者・リーダーはチームのメンバーと目的の共有を一度図れば良く、何度も繰り返し共有を図る必要はない。

【Q3】 協働する意欲があるかどうかを確認する前に、前提条件として「組織に明確な目的があるか」と「その目的は組織で共有されているか」がある。

【Q4】 管理者・リーダーはチームのメンバー一人ひとりが自ら進んで協力する姿勢を強化する関わり方として例えば協力を呼び掛ける声掛けや協力している姿勢を褒めるといった関わり方が求められる。

【Q5】 便利な ICT ツールさえあれば、情報共有は確実かつ正確に行われるので人間関係は良くても悪くても良い。

*確認テスト 解答 *

【Q1 解答】 ○

【Q2 解答】 × 目的の共有は一度だけでなく何度も繰り返さなければなりません。なぜなら、一度だけではチームのメンバーの記憶に定着しにくく、忘れ去られてしまう可能性があるからです。

【Q3 解答】 ○

【Q4 解答】 ○

【Q5 解答】 × 便利な ICT ツールがあっても、正確な情報共有を図るには良好な人間関係に基づく心理的安全性の確保が重要です。

発行元・お問い合わせ

公益財団法人 介護労働安定センター

〒116-0002 東京都荒川区荒川 7-50-9 センターまちや 5F

電話 03-5901-3041（代表） FAX 03-5901-3042

【事務局】 業務部 能力開発課

<< 注 意 >>

本著作物（文章・図表等）の著作権は、当センターに帰属しますので、
本著作物の無断転載は、お断りいたします。

© 2025 Care Work Foundation

