

カスハラ対策は事業主の義務に

厚生労働省では、カスタマーハラスメント対策を事業主の義務とする労働施策総合推進法の改正案を示し、R6年12月の労働政策審議会において了承されました。現在、国会において法案が審議されています（早ければ2026(R8)年10月施行）。

今年4月には東京都で**カスハラ防止条例**が施行され、都独自のガイドライン（指針）も示されています。企業においても、カスハラ対策指針を公表したり、飲食・小売業では店頭にはポスターを掲示したりするところも増えるなど、世間の関心は非常に高まっています。

福祉・介護現場でもすでに、重要事項説明書や契約書でカスハラ防止の条文を盛り込むことが推奨されていますし、**「介護現場におけるハラスメント対策」**、**「障害福祉の現場におけるハラスメント対策」**といった特設HPも設けられ、業界としての動きも活発です。

厚労省ではカスハラ要件として、

- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③労働者の就業環境が害されること

の3点を挙げています。

福祉現場の特性として、病気や障害が原因の言動とハラスメントとを区別するのが難しいなど、様々な課題はあると思いますが、職員の心と身体を守るという観点から事業所の対策は必須です。まずは職場全体で知る・学ぶところから始め、法改正が決まってから慌てることのないよう準備を進めておきましょう。

福祉現場の「生産性向上」を考える④

引き続き、「生産性向上ガイドライン」に基づいて、各視点をみていきます。

②業務の明確化と役割分担 (2)テクノロジーの活用

職員の身体的・心理的負担を減らすことは、福祉・介護現場にとって重要な取組課題です。最近ではテクノロジーの進化もめまぐるしく、様々なICT機器を検討・導入されている事業所も多いことと思います。ただ、機械

を入れればよいということではなく、「何が課題なのか」「そのために何を導入すればよいか」「どういった成果が見込まれるか」をよく吟味して、事業所に合ったものを導入することが大切です。（宝の持ち腐れ、という話もよく聞きます）

ガイドラインには、排泄予測機器、見守り支援システム、勤務シフト作成ソフト等の活用事例が掲載されています。

③手順書の作成

あの職員はこういうやり方でやっている、この職員は全く違う方法でやっている…現場でよく見聞きすることだと思いますが、このように職員によって仕事の仕方がバラバラだと、サービス提供にムリ・ムダ・ムラが生じます。また、入ったばかりの職員にとっても「誰の言うことを信じればいいのか？」ということになり、新人育成の妨げにもなります。

手順書（マニュアル）に基づいて仕事をするとは、決して「マニュアル人間になれ」という意味ではありません。誰もが最低限行う標準型（Standard）を明確にし、業務を効率よく偏りなく実施するための、土台を作る取組だとお考えください。さらに、手順書は一度作って終わりではなく、現場の実態を反映させたものになるよう、常に見直し・更新していくことが大切です。

次回へ続きます

事務所を移転いたしました

ご案内しているとおり、事務所を移転いたしました。
〒380-0845 長野市西後町1597-1 長野表参道ビル4F

となります。お手数ですが、住所録などの変更をお願いいたします。引き続き、皆様のお役に立てるよう精進してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします！

【編集・発行】

杉山社会保険労務士事務所 代表 杉山逸人

TEL : 026-217-3152 FAX : 026-217-3153

URL : <https://www.sugiyama-sr.net/>

Mail : mail@sugiyama-sr.net