



福祉施設版

NEWS LETTER

2017 年 8 月号

上原会計事務所・株式会社創明経営

長野県松本市島立1095番地1デザインセンタービル2F
TEL : 0263-88-2514 / FAX : 0263-88-2516

個人情報保護法 介護事業者の留意点



改正個人情報保護法が全面施行され、規模に関わらず全ての介護事業者も対象となりました。利用者やその家族の個人情報を詳細に知り得る立場にある介護事業者は、同法が厳格に実施されるべき分野の一つとされています。

利用者の記録、適正な取扱いを

改正に伴い、厚生労働省より別途ガイダンス等^{*}が発出され、具体的事例が示されています。

死者に関する情報も対象ですか？

死者に関する情報は法の対象外ですが、死者に関する情報が同時に遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、法の対象となります。利用者の死亡後も介護事業者がその利用者の情報を保存している場合には、情報漏洩等防止のため、生存する個人の情報と同様の安全管理措置を講じなければなりません。遺族に介護記録を提供する際は、厚労省が平成 15 年 9 月に作成した「診療情報の提供等に関する指針」の「9 遺族に対する診療情報の提供」の取扱いをご参照ください。

本人の同意は文書でなきゃダメ？

介護保険法に基づく指定基準により、介護事業者がサービス担当者会議等で利用者又は家族の個人情報を使用する場合は、利用者及び家族から文書による同意を得ておく必要があります。

利用者の病状等を家族に説明する時は？

介護サービスの提供に当たり、家族等に利用者の病状等の説明が必要な場合は、利用者本人に、説明を行う対象者の範囲、説明の方法や時期について、あらかじめ確認しておくなど、できる限り利用者本人の意思に配慮する必要があります。

利用者が他の介護保険施設に移動する際は？

特別養護老人ホーム、介護老人保健施設及び介護療養型医療施設は、各指定基準において「居宅介護支援事業者等に対して、入所者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者の同意を得ておかなければならない」と定められています。移動先施設に情報提供する場合、前もって文書で入所者の同意を得る必要があります。

利用者の写真を使用する場合は？

個人を識別できる写真は個人情報に当たります。行事等の紹介記事で利用者の写真をホームページや機関誌に掲載したり、施設内に展示したりする場合も、本人の同意を得る必要があります。

市役所から診断書を求められたら？

介護保険法第 27 条第 6 項において、市町村は、要介護認定の申請書が提出された時は、当該申請に係る被保険者の主治の医師に対し、当該被保険者の身体又は精神上の障害の原因である疾病又は負傷の状況等につき意見を求めるものとされており、この場合は本人の同意を得ずに市役所へ診断書の提出を行うことができます。

^{*}「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成 29 年 4 月 14 日通知、同年 5 月 30 日適用）」
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12600000-Seisakutoukatsukan/0000164242.pdf>
「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」に関する Q&A（事例集）（平成 29 年 5 月 30 日適用）」
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12600000-Seisakutoukatsukan/0000166287.pdf>

データでみる福祉施設等の休日や休暇

自施設の休暇制度や休日数を他の施設と比べたことはありますか。ここでは今年 2 月末に発表された調査結果※から、福祉施設等の休日や休暇の現状をみていきます。

完全週休 2 日制の割合は全体よりも高い

上記調査結果から、福祉施設や医療機関など（以下、医療、福祉）の週休制の形態をまとめると表 1 のとおりです。

【表1】医療、福祉の週休制の形態別企業割合（%）

形態	医療、福祉	全体
週休1日制又は週休1日半制	2.7	5.6
何らかの週休2日制	86.7	88.6
完全週休2日制より休日日数が実質的に少ない制度	25.0	39.6
完全週休2日制	61.7	49.0
完全週休2日制より休日日数が実質的に多い制度	10.6	5.8

厚生労働省「平成28年就労条件総合調査の概況」より作成

最も割合が高いのは、何らかの週休 2 日制で、86.7%となりました。ただし調査対象全体（以下、全体）よりも低くなりました。

一方、完全週休 2 日制の割合は 61.7%で、全体の 49.0%よりも高くなっています。その他、完全週休 2 日制より休日日数が実質的に多い制度の割合も全体より高く、週休の多い形態の割合が全体よりも高いことがわかります。

平均年間休日総数は 110 日を越える

医療、福祉の平均年間休日総数をまとめると表 2 のとおりです。

【表2】医療、福祉の平均年間休日総数（日）

	医療、福祉	全体
1企業平均年間休日総数	111.6	108.0
労働者1人平均年間休日総数	112.6	113.8

厚生労働省「平成28年就労条件総合調査の概況」より作成

1 企業平均は 111.6 日で、全体よりも 3 日ほど多くなりました。労働者 1 人平均は 112.6 日で、全体よりも 1 日程度少なくなっています。ちなみに年間休日総数は 100~109 日の割合が 35.8%で最も高くなっています。

有給休暇の取得日数は 8.4 日に

医療、福祉の有給休暇の取得状況をまとめると表 3 のとおりです。

【表3】医療、福祉の有給休暇の取得状況（日、%）

	医療、福祉	全体
労働者1人平均付与日数	16.7	18.1
労働者1人平均取得日数	8.4	8.8
取得率	50.2	48.7

厚生労働省「平成28年就労条件総合調査の概況」より作成

27 年の平均付与日数は 16.7 日で全体よりも 1 日ほど少なくなっています。平均取得日数は 8.4 日で全体より少なくなりました。ただし取得率は 50%を超えています。

人材採用のために、労働条件等を見直すことがあります。ここで紹介したデータも見直し材料の一つとして活用されてはいかがでしょうか。

※厚生労働省「平成 28 年就労条件総合調査の概況」

日本標準産業分類（平成 25 年 10 月改定）に基づく 16 大産業に属する常用労働者が 30 人以上の民間企業から、産業、企業規模別に一定の方法により抽出した企業（医療法人、社会福祉法人等を含む）を対象にした、28 年 1 月 1 日現在（年間については、平成 27 年又は平成 26 会計年度 1 年間）の状況についての調査です。調査対象数は 6,310、有効回答率は 71.6%です。詳細は次の URL のページからご確認ください。
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/jikan/syurou/16/index.html>

福祉施設でみられる 人事労務Q & A

『休憩時間中の頻繁な業務対応』



新しく入職した職員から、「この職場は、昼の休憩時間であっても頻繁に電話対応があって落ち着いて食事もできない。これでは休憩とは言えないのではないか」との指摘を受けました。休憩時間中は仕事からは離れてもらい、休憩室も与えていますが、何か問題があるのでしょうか？



休憩時間とは、仕事から完全に離れ、自由に利用することができる時間のことを言います。そのため、電話対応をせざるを得ないような状態では、休憩時間として扱うことが不適切であるということになり、その時間は賃金の支払い対象となる労働時間となるため注意が必要です。

詳細解説：

福祉施設では、昼休みの時間帯であったとしても、利用者には昼休みという認識がありません。そのため、利用者第一という考えの中で業務を遂行すると、利用者の対応に追われて、決められた休憩時間を取れないということがあります。



そもそも、休憩時間については、労働基準法第34条第1項において、「使用者は、労働時間が6時間を超える場合においては少なくとも45分、8時間を超える場合においては少なくとも1時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければならない」と定められています。同時に、同条第3項においては、「使用者は、第1項の休憩時間を自由に利用させなければならない」と定められており、休憩時間における自由利用には、単に作業に従事しないいわゆる手待時間は含まず、労働者が権利として仕事から離れることを保障されている時間（昭22年9月13日 発基第17号）のことを言います。したがって、施設内外からの電話対応等については、それが通常の仕事から離れて休憩室内であったとしても、現

実的に対応しなければならない状態であるとすれば、労働時間として扱わなければなりません。

なお、休憩を与えていなかったり、休憩を与えていても自由利用ができていなかったりする場合には、事業主に対して6ヶ月以下の懲役または30万円以下の罰金が科せられる

（労働基準法第119条第1号）可能性もあります。

以上から、人員体制や勤務シフトの見直しを行うことによって、休憩時間中は確実に労働から解放される状態を整備する必要があり、万が一、労働時間として扱う必要性が生じれば、未払い賃金という問題を抱えないように、賃金の支払いも行わなければなりません。こうした対応を行うことにより、人件費増という問題が新たに生じることがありますが、休憩時間が取れていないという状態は、コンプライアンス上の問題以前に、職員の大きな不満要因となります。よって、それが解消されることにより、職員の定着率が向上したり、新たな職員を確保しやすくなるといった利点もあるため、管理方法の改善を検討していきたいところです。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

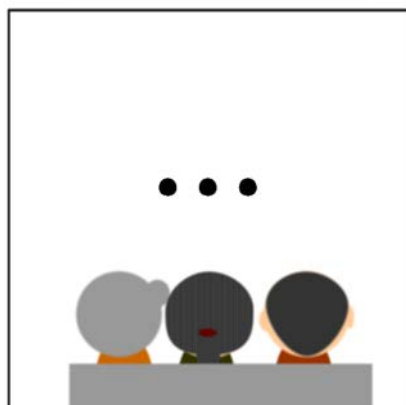
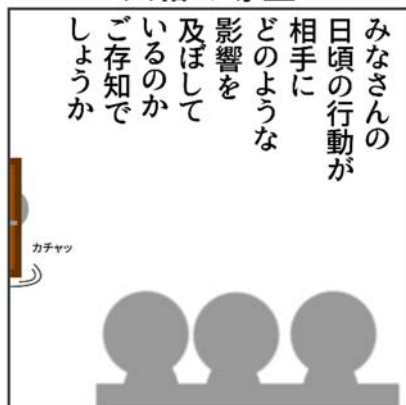
今月の接遇ワンポイント情報

『人格の尊重』



ワンポイントアドバイス

人格の尊重



今回の事例でアイさんは、お待ちいただいていることに対してのお詫びを伝えていました。このこと自体に問題はないのですが、その後大きな音を立てて勢いよくドアを閉じていました。

このような大きな音を立てたドアの開け閉めだけに限らず、部屋の出入りや利用者様への声かけなど、日頃スタッフの皆様はどのような行動をとっていますか？

- 無言で部屋に出入りしたり、無言でドアやカーテンを開閉していませんか？
- 言葉をかけるのと同時にドアやカーテンを開け、利用者様に不快な思いをさせていませんか？

その空間は、誰のためのものでしょう？

利用者様に良い環境でサービスを提供しようとするならば、「失礼します」と優しい言葉をかけてから一呼吸おいて、部屋に入る・(大きな音を立てずに) ドアを開ける・(大きな音を立てずに) カーテンを開ける、といった行動が伴うでしょう。

接遇のステップを考えてみますと、

- ① 不快にさせない
- ② 好感と信頼を届ける
- ③ 人格の尊重

の段階に分かれます。

人格の尊重とは、実に幅広い解釈ができます。お子様や高齢者を幼児扱いしない、といった考え方も当てはまります。もっと深く解釈をしてみれば、相手の存在価値を受け止める対応をも、意味しています。

相手の年齢や性別に関係なく、一人の人間として捉え、人格の尊重を心掛けていれば、おのずと温かな表情や言葉、優しい仕草、態度となって表れるのです。その行動が利用者様にとって、自己の存在を受け入れてもらえる安心感、すなわち生きていることへの充実感へと繋がるでしょう。