

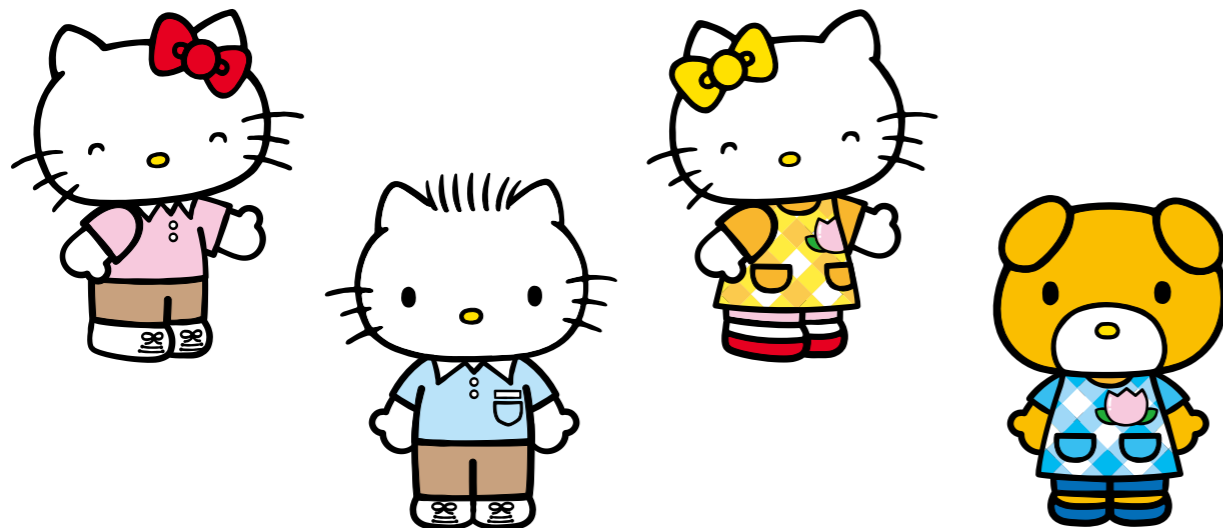
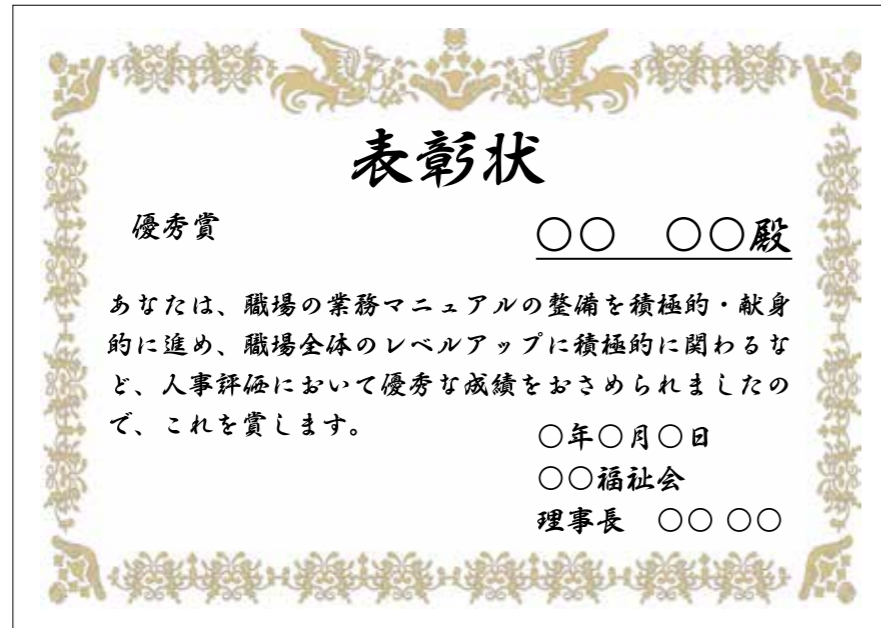
III 仕事の評価と処遇

③表彰制度（評価結果の非金銭的処遇への反映）

評価結果をもとに表彰するということは、表彰される職員が評価基準に基づいて優れた職務行動を取っていたことを示すことにな

り、職場のモデル的な存在として讃えることになります。表彰されることにより、職員は自尊心が高まり、さらに職場に貢献していくモチベーションも高まります。

●図表4：表彰状の文言（例）



ライフ・ワーク・バランス

この項目では、ライフ・ワーク・バランスに対する職場の取組について確認します。ライフ・ワーク・バランスとは、「個人が仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活など、生活全般の充実を図ることができる状態」です。福祉サービスは対人援助サービスが基本であるため、働く職員が心身ともに健康であることがとても重要です。また、感情労働や日常的なリスクを感じながらの業務によるストレスなどにも対応していかなければならず、例えばきちんと休暇が取れるといった働きやすい職場であることが必要です。

INDEX

- 11. 休暇取得、超過勤務縮減等に向けた取組を実施している…………… 56
- 12. 仕事と育児・介護が両立できる取組を実施している…………… 60
- 13. 健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する
取組を実施している…………… 64

11. 休暇取得、超過勤務縮減等に向けた取組を実施している

休暇が取りにくく、常に残業が多い職場では、職員は心身ともに疲弊しやすくなります。人は休むことで、気力や体力の回復を図っています。しっかりと休養が取れば、より前向きに仕事に取り組めるということもあるでしょう。休暇取得の促進や超過勤務縮減に向けた取組について、まずは職場としてできることを考えてみます。

本項目の意図

① 休暇取得の促進

近年はどの業界でも人材不足が深刻ですが、福祉業界は職員配置の関係から休みが希望通りには取りにくい状況が生まれやすい面があります。休暇の取得については、職員が希望する日に休めるようにするための対策と、取得する休暇日数を増やすための対策があります。

前者については、同僚同士で譲り合って上手に調整している職場もありますが、容易に交代可能な体制を作るには、各職員が様々な担当をこなすことができるスキルを身に付けている必要があります。普段から職員の担当業務を固定し過ぎないようにして協力して仕事をするように職場を運営することも大切です。

後者については、採用活動を強化し、職員数を増やすという対策がまず挙げられますが、同時に、仕事の効率化を図って、労働時間の縮減を目指すことも大切です。業務の効率化は、自分しかできない仕事を仕分けたり、より効率的に仕事をするための業務改善であったり、苦情やトラブルの発生を減らしたり、ロボットやセンサーを活用するなどの対策が必要になります。

ただし、業務効率化の対策に取り組もうとしても、職員には「今も一生懸命に仕事をしている」「これ以上頑張れと言われても辛い」といった思いが生じることもあるかもしれません。そこで、休暇取得の促進を先に行い、職場の管理者は職員に対して「限られた時間の中で、できるだけのことをしましょう」と訴えることで、職員から知恵が出てくることもあります。また、苦情対応やトラブル対応に一定の時間や手間をかけるのも誠実な仕事の在り方ですが、そもそも問題発生を減らす取組も、効率化に繋がることがあります。

② 超過勤務の縮減

これまで、福祉業界は様々な創意工夫により、福祉の質を高めてきました。そして、福祉がより安全に、より満足度を高く、より多くの人に行われるためにたゆまぬ努力を続けています。そこでは、記録や情報共有がとても重要なプロセスになるので、その作業にもそれなりの時間を要します。しかし、現場の職員は、できるだけ利用者への直接的な支援やコミュニケーションに時間をかけたいと考え、記録に係る業務が超過勤務になることもあります。超過勤務が慢性化すると、職

員が疲弊しがちです。そこで決められた時間の中でいかに良い福祉サービスを提供するかという発想を職場に根付かせるように法人・事業所が留意することも大切です。ノー残業デーの実施なども、実施する際には上記のような意識を伝える機会にします。超過勤務縮減の取組例を図表1に示しました。

超過勤務の縮減により生まれた余裕で、より効果的な支援を目指すということを目指すとすると、職員としても頑張り甲斐がでてくるのではないのでしょうか。ここでも、優先順位を考えて仕事にメリハリを付けたり、効率化を図ることが重要になってきます。

③ 労働時間の適正化に向けた法人・事業所の取組は、複合的に実施

労働時間は職員の心身に大きく影響し、離職理由にもなり得るものです。プライベートの時間を確保してしっかり休養したり、充実した時間が過ごせたりすると、それがまた、良い仕事に繋がっていきます。休暇取得、超過勤務縮減への対策で共通することですが、単に促進するだけではなく、業務の効率化や見直しといった生産性の向上についての議論を併せて行うことで、より実践的な取組になっていきます。

なお、「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言」においては、休暇取得促進と超過勤務縮減の両方の取組が必要です。

● 図表1：休暇取得・超過勤務縮減に関する取組（例）

取組	内容例
年次有給休暇の計画付与	労使協定を締結して、5日を残して計画的に付与する。 例 前期 4月～9月 3日間 後期 10月～翌3月 3日間
年次有給休暇の時間単位の付与	労使協定を締結して、5日以内で職員の希望する時季に付与する。
年次有給休暇の活用促進	リフレッシュ休暇、バースデー休暇、家族記念日休暇、ファミリーサポート休暇などのイベント性のある演出で有給休暇の取得を促進する。
特別休暇の新設	自己啓発休暇、ボランティア休暇、受験休暇（年次有給休暇とは別）。
有給休暇取得日数管理	定期的に管理職が参加する会議で取得状況を検証して、取得促進を勧める。
超過勤務時間数の管理	定期的に管理職が参加する会議で超過勤務時間を把握して、超過勤務時間の削減や業務の見直しを検討する。
ノー残業デー	毎週水曜日はノー残業デーなど。
業務の効率化	洗濯や掃除などの補助業務を短時間パート職員の分担にする。 タブレットなどを活用して記録や申し送りの時間を短縮する。
短時間正職員制度	育児・介護などと仕事を両立したい職員や特定の日時だけ働きたい職員が、勤務時間や勤務日数を短くしても活躍できる制度がある。
休暇時間分割	休憩時間は確実に業務から離れられるように分割できる。
勤務時間繰り下げ、繰り上げ	職員の希望により勤務時間の繰り下げ、繰り上げができる。
勤務時間中の中抜け	職員の希望により勤務時間中の中抜けができる。
ライフ・ワーク・バランス研修	管理職を対象とした労務管理研修、ライフ・ワーク・バランス研修受講

解説 ・法人・事業所は、現場の状況を把握して、実施可能な対策を立てることが必要です。指導職・管理職をはじめとした職員全体の意識改革も必要になることが多いため、周知にも力を入れましょう。こうして、職場の労務管理のレベルを徐々に引き上げていくことが大切です。

④ ライフ・ワーク・バランスの取組は経営者の意思決定から

法人・事業所としては、ライフ・ワーク・バランスへの対策の重要性を認識しつつ、コ

ストが掛かることへの不安や、休暇を増やして業務をこれまで通り維持できるだろうかといった不安があるかもしれません。しかし、「ライフ・ワーク・バランス」は、働きやすい職場づくりの一環であるため、「コスト」ではなく「先行投資」と考えてみます。職員が生き生きと働くことを通して、より満足度の高い支援を目指す取組と考えるのです。そのような大きな方向付けは、経営者の意思決定から始まります。法人・事業所にとって「ライフ・ワーク・バランス」がどのような意義があるのかを明らかにして、方針を打ち出すことがとても重要です。

そして、実現するにあたっては、職員の工夫が不可欠です。経営者は大きな方向性を言葉にして発し、仕事の効率化などの工夫を職員に求めて協力してもらうことが大切です。そのために、例えば、職員アンケートを取ることも有効です。職員が職場の働きやすさについてどのように感じているかを知ることができる良い機会となります。

⑤「働き方改革」にともなう年5日の年次有給休暇の確実な取得について

働き方改革とは、働く方々が、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにするための改革です。働く

方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現することで、成長と分配の好循環を構築し、働く人一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指しています。

その一環として、労働基準法が改正され平成31年4月から全ての企業において、年10日以上有給休暇が付与される労働者（管理監督者を含む）に対して、年次有給休暇の日数のうち年5日については、使用者が時季を指定して取得させることが義務付けられました。使用者は、労働者ごとに、年次有給休暇を付与した日（基準日）から1年以内に5日について、取得時季を指定して年次有給休暇を取得させなければなりません。詳細については、厚生労働省発行のパンフレットなどを参照してください。

なお、使用者は、労働者ごとに年次有給休暇管理簿を作成し、3年間保存しなければなりません。また、休暇に関する事項は就業規則の絶対的記載事項（労働基準法第89条）ですので、使用者による年次有給休暇の時季指定を実施する場合は、時季指定の対象となる労働者の範囲および時季指定の方法などについて、就業規則に記載しなければならないのでご注意ください。

また、超過勤務が一定の時間を超えた職員には面談を実施することなどを検討します。残業は事前申告で上長が可否を判断するのが基本です。特に業務がないのに施設内に残っているだけの職員には勤務時間と認めていないことを明確に認識してもらいます。

なお、周知文書は、タイムカード前、掲示板など皆の目に触れやすい場所に掲示するようにしましょう。ファイリングしてあるだけ

では周知してあるとは言えません。全職員に周知が行き届くように配慮します。

●図表2：職員に配布する周知文書（例）

社会福祉法人〇〇会 総務課	
〇〇年度労働時間縮減への取り組みについて	
日頃より、利用者、入居者サービスの提供にあたり、日々懸命にお取り組みをいただきありがとうございます。過日の経営会議にて、下記の通り、労働時間縮減のための取り組みおよびその推進方法が協議、決定されましたので、通知いたします。	
記	
1. リフレッシュ休暇	<p>目的 職員の勤続3年ごとに連続休暇の取得を促進することにより、心身ともにリフレッシュを目指す。</p> <p>内容 土日を含んで連続5日間の休暇の取得を促進する。ただし、休暇は本人のもつ有給休暇とする。</p> <p>対象者 入職日を含む年度から3年度ごとに当たる職員 <〇〇年度が対象となる者> 〇〇年度、〇〇年度、〇〇年度、〇〇年度に入職した職員</p> <p>手続き ①上司にリフレッシュ休暇取得申請書を提出 ②上司は業務に支障がない場合、勤務表にて休暇を調整し、休暇予定日を申請書に記入して、総務課に提出 ③勤務表により、休暇の取得</p>
2. ノー残業デー	<p>目的 職員の残業時間を縮減することにより、健全な労働環境を整備する。</p> <p>内容 毎月第4金曜日はシフト勤務の場合はシフト時間通りに、そうでない場合は就業時間どおりに終業し、退勤する。 部門長は残業が発生しないよう、職員に働きかけるとともに、残業が発生する場合には、その理由と時間、対象者を総務課へ報告すること。</p>
※上記内容についてのお問合せは総務課（〇〇〇-〇〇〇-△△△△）課長〇〇まで。 以上	

解説 ・法人・事業所全体の取組であることを明確にした内容です。
・「健全な労働環境」など、職員のメリットを打ち出しています。
・全員に配布することで、職員は自分に対する取組と感ずることが出来ます。

②職員のライフ・ワーク・バランスに向けた取組例

取組の実効性を高めるには、着実に進めていくことが大切です。まず、現状を集計やヒアリングで明確にし、分析と対策の立案を行

います。そして、職員への周知のタイミング、どのような説明資料を作るかなども検討し、確実に取組を実行します。取組後は、結果を評価・検証し、次年度はより良い取組ができるように検討しましょう。

●図表3：取組目標とスケジュールの設定（例）

目標	月間残業時間を10時間以内にする。
スケジュール	<p>4月 目的の共有化、部署ごとの残業時間集計（月別、部門別、個人別）</p> <p>5月 超過部署のヒアリング、取組事項の検討、取組事項の決定（議事録）</p> <p>6月 職員への周知（周知文書）、取組事項の実施</p> <p>9月 評価・検証（議事録）</p>

実践例

①課題への取組方および周知について

労務管理は、各職場の特性やリーダーの考え方で差が生じてしまうことがあります。部門別に集計して、その差を明らかにした上で、リーダー間でディスカッションを行い、課題を明らかにすることが必要です。

12. 仕事と育児・介護が両立できる 取組を実施している

育児や介護によって離職しなければならないということは、当の職員にとって厳しいことです。それと同時に、同僚の職員も、自分も同じ立場になった時のことを想像して不安になるかもしれません。また、職場としても、これまで活躍してきた職員がいなくなるのは痛手です。子供を育てながら、あるいは介護をしながら仕事を続けられるように、職場として両立を支援する必要があります。

本項目の意図

①育児や介護と仕事の両立支援策はできるだけ多く用意するのが望ましい

育児や介護と仕事の両立支援については、育児・介護休業法に定められています。法改正がよくされるので、法人・事務所の育児・介護休業規程が、法改正に対応しているかを定期的に確認する必要があります。

また、ただ育児・介護休業規程があるだけでは十分ではありません。職員が安心して育児・介護をしながら働き続けられるような取組を検討して実践をします。

なお、育児や介護と仕事の両立支援は、できるだけ様々な取組を行い、職員にとって必要な支援が受けられるという状況が望ましいと言えます。

②職員が支援策を遠慮なく活用できるように配慮

育児や介護と仕事の両立支援は、その当事者だけに伝えれば良いのではなく、全職員に伝えることが必要です。せっかく支援策が用意されていても、そのことを周囲の職員が知らないと、休みにくさを感じて支援策を活用しないケースがあるからです。そのため、周囲の職員にはこの両立の大変さへの理解

を促し、仕事が続けられるように協力する文化を作っていきます。一方で当該職員とも、仕事との両立についてよく話し合い、できる範囲で職場への貢献を高めてもらうことも大切です。

③仕事と介護の両立

法定の育児休業期間は最長1年6か月ですが、介護休業期間は93日（約3か月）です。介護に要する期間は数年という単位になることが多いことから考えても、3か月は短いと感じられるかもしれませんが、この3か月はその職員が直接、介護をするというより、仕事と介護を両立させるための準備期間と考えることができます。そのため、法人・事業所としては、介護休業後にどのような支援ができるのかも重要になってきます。

職員にとって介護をしながらの仕事となれば、仕事に関する時間を十分に確保できず、自分の職務を果たせないと悩むこともあるかもしれません。そのまま1人で悩んで、退職を決めてしまったのでは、法人・事業所にとっても痛手です。相談しやすいように、相談窓口を作り、解決策がないか一緒に考えるなどの取組を検討しましょう。

④育児休業に関連した取組の例

(1)安心して休暇を取得できる環境の整備

休業中の代替要員について検討して、職員が安心して休めるようにします。また、妊娠中の働き方や出産・育児に関する相談が気軽にできる相談窓口を設置したり、休業経験のある職員との懇談の機会を作ったりすると、休業に対する不安解消に繋がります。その他、子育て支援に関する休業や休暇制度などの理解を促進する資料を配布することも支援になります。

(2)休業による知識や技術の遅れ対策

職員は、休業中は出産や育児に集中して良いのですが、もし、本人から仕事について学習したいという要望があれば、法人・事業所の取組としてDVDや本を貸し出すことなども支援になります。特に、復職前もしくは復職直後は、他の職員に対して後れをとったような気持ちになることもあるため、法人・事業所が各種研修に参加する機会を作ることも考えられます。例えば、復帰が近付いてきたら、法人・事業所内において実習やロールプレイを行って、仕事の勘を取り戻す機会を作ると、職場が復職を支援していることが伝わります。

(3)復職の動機付け

法人・事業所の行事やイベントへ招待したり、社内報を送付したりすると、職場が

いつも身近にある気がします。また、復職前の面談を行うことで、復職へのハードルを下げることができます。

(4)復職後の体力的な負担対策

復職後は、当該の職員から希望があれば体力的な負担の少ない業務への異動を検討するなども考えられます。また、労働時間の短縮や多様な働き方に関する職員からの相談を受けられるよう、相談を受ける窓口を法人・事業所があらかじめ用意しておくことも支援になります。

⑤男性職員の育児休業について

育児・介護休業法には、「子が1歳に達するまでの間（子が1歳を超えても休業が必要と認められる一定の場合には、子が1歳6か月に達するまで）、育児休業をすることができる」と定められています。

男性の育児休業の特徴としては、夫婦で取得すると、1歳2か月まで休業できます（パパ・ママ育休プラス）。また、妻の産休中に夫が休業した場合、夫は2度目も取得できます。配偶者が専業主婦でも休業できます。

男性の育児休業の取得は、家族の絆が深まるなどの家庭面でのメリット、そして、自分の仕事を引き継ぐ際に整理できるなどの仕事面でのメリットがあるとされています。法人・事業所が支援の意向を示すことで取得のハードルが下がります。

実践例

仕事と育児・介護の両立支援について、これまでも職場で実施してきていることを整理して、図表（63頁）のように、支援内容を具

体的に記した周知文書を作成します。その際、ここに書かれたことは、法人・事業所が実施する取組として示すものになるため、今後の

実現可能性をきちんと精査し、担当者などの実施体制が不十分であれば整えましょう。今後、新たに実施する両立支援の取組があれば、順次追加して周知します。

両立支援は、職員によっては「自分には関係ない」と感じる方もいるかもしれませんが、このような書面を含めた周知が行われると、職場が両立支援に力を入れていることが職員にもよく伝わります。また、支援のメニューをいくつか用意して、職員が望んでいることのできるだけ合わせて支援する取組だと伝えることは、職員が職場に対する信頼を高めることに繋がります。

職場からの両立支援を受けながら、仕事と育児・介護の両立をさらに高めていくための方法は職場全体で考えていく課題です。そのためにも周知が第一歩になります。

両立支援は、職員の状況により受けたい支援は様々です。初期は誰に相談したら良いのかも分からないかもしれないので、相談窓口は明確に示しておきます。休業中には休業中の不安があり、職場復帰が近付いてくればまた違う不安も出てきます。職場からの支援策については、産前産後休暇の前、育児休業中、復帰時・復帰後と、その時々々の支援を分けて示すと分かりやすくなります。

● 図表：育児や介護と仕事の両立支援の周知文書例

〇〇福祉会の職員の方へ

産休・育休・職場復帰におけるサポートの概要
～職員が安心して育休を取れる職場づくり～

■ 妊娠期のサポート

〇 出産・育児に関わる申請（施設長または事務長が受理）
⇒ 〇 妊娠報告面談（面談者：施設長または事務長または総務担当職員）

- ・ 申請から職場復帰までの申請書類、支援内容の説明
- ・ 産休・育休・職場復帰支援面談シートを用いた面談
- ・ 法定の措置、制度の説明
- ・ 当法人におけるサポートの説明
(半日単位の有給休暇の取得、作業分担に関する配慮など)

〇 出産・育児に関わる相談窓口（面談者：経験者）

■ 産前産後休暇、出産時、育児休業中のサポート

- 〇 職場復帰まで、職場に関する情報のお知らせ（担当：総務）
(広報誌の送付、事業所主催イベントの案内送付)
- 〇 職場復帰に向けた相談会の実施
(希望者のみ。相談員は原則として法人内の経験者が対応)
- 〇 職場復帰2か月前面談、1か月前面談の実施、職場復帰プログラムの作成
(職場復帰時期の決定、時短勤務の検討、業務内容についての相談など)

■ 復帰時、復帰後サポート

- 〇 職場復帰後2か月面談（フォローアップ、施設長）

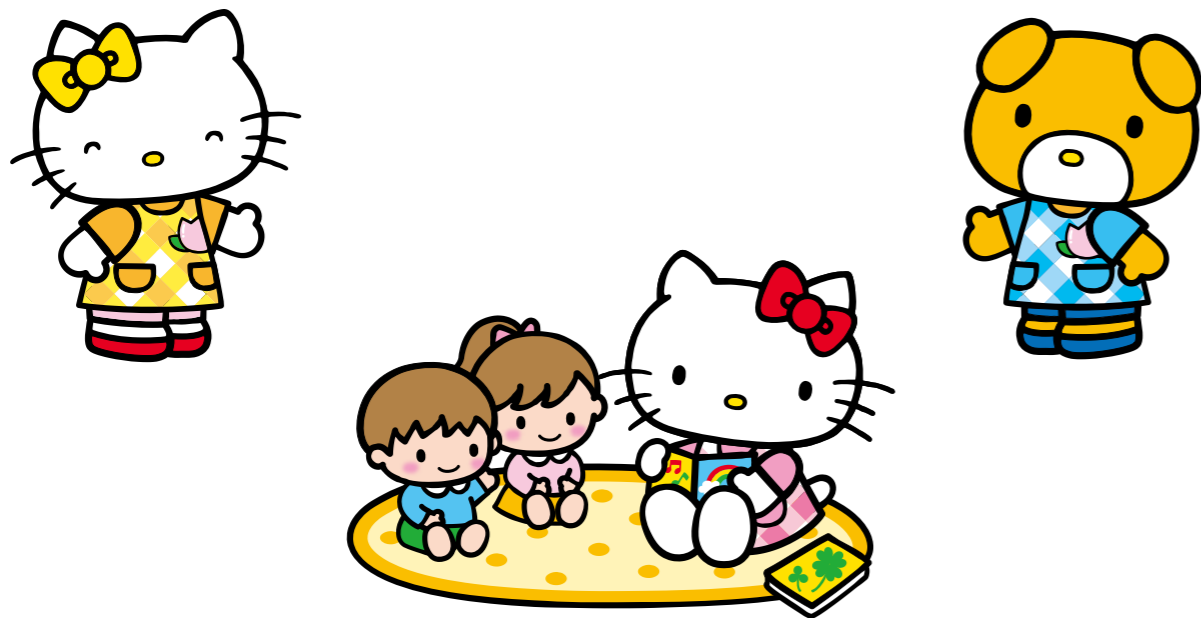
■ 通年を通じた対策

- 〇 ハラスメントの禁止ポスターによる全職員に向けた啓発

《本件に関する問い合わせ先：施設長 または 事務長 または 総務〇〇》

解説

- ・ この文書は、職員全員に配布しましょう。
- ・ 様々な支援策があるので、場面に応じた支援を検討、実施しましょう。



13. 健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する取組を実施している

法人・事業所は健康管理に関する取組の実施が法律で義務付けられています。また、本項目では全ての法人・事業所に対して、メンタルヘルス対策も求めています。職員の身体的・精神的な健康を維持することが大事なので、効果的に実施することを目指して、職員への周知や健康診断後のフォローも徹底します。

本項目の意図

①健康管理の意義

職員が健康で、長く働き続けられるように、まずは職員の健康状態を把握することが求められます。職員の腰痛問題やメンタルヘルスは健全か、ストレスが多いとすれば何が誘因となっているかなどを検証して、衛生委員会などでよく話し合い、取組を決定します。

もちろん、病気になることが避けられない場合もあります。だからこそ、健康診断や検診を受け、早期発見・早期治療により健康を維持していくことが大切です。腰痛などの身体負荷を我慢して仕事することで、悪化や長期化をさせないよう、早めに上司に相談して、上手に現在の業務と付き合っているようにする環境づくりを検討します。

②職場の労働安全衛生を整えて、心身両面にわたる健康づくりの取組を

健康診断を実施し、事後措置までをフォローすることで効果的な対策になります。

健康診断は、労働安全衛生法などで実施が義務付けられているものです。受診率100%を達成しましょう。ただし、受診させることが目的ではありません。健康診断の結果に基づき、事後措置を講ずることが大切です。再

検査の必要性が示された職員に対しては、職員がきちんと受診するように職場からの働きかけも大切です。身体の不調が明らかになれば、職場の配慮（担当する仕事内容について、当面の変更など）について検討します。

③メンタルヘルスに関する取組も重要

労働安全衛生法により、労働者が50人以上いる法人・事業所では、毎年1回、「ストレスチェック」を全ての労働者に対して実施することが義務付けられています。これは、労働者が自分のストレスの状態を知ること、「うつ」などのメンタルヘルス不調を未然に防止するための仕組みです。

福祉職場は精神的にもストレスが掛かりやすく、ストレスをためすぎないように対処したり（相談窓口を複数設置、意見箱を設置など）、ストレスが高い状態の場合は医師の面接を促して、その後の対策を講じてもらった（ストレスが比較的高い職場の指導方法の見直し、仕事の分担の見直しなど）、ハラスメント研修を実施したりするなど、対策を取る必要があります。

④健康管理に関する様々な取組

●健康管理に関する様々な取組（例）

取組	内容例
健康診断の促進	<ul style="list-style-type: none"> 健康診断の実施に加え、法定外の検診を実施。 がん検診の受診を補助。 人間ドックの個人負担を補助。
特定保健指導対象者の把握	<ul style="list-style-type: none"> 特定保健指導対象者について、行動計画を立案、実施。 医師、看護師、保健師による相談窓口を設置。
メンタルヘルス不調対策	<ul style="list-style-type: none"> 50名未満の法人・事業所においてもストレスチェックを実施。 メンタルヘルス、ストレスマネジメント、アンガーマネジメントの研修を実施。
インフルエンザ予防	<ul style="list-style-type: none"> インフルエンザワクチンの接種料金を補助。
腰痛予防	<ul style="list-style-type: none"> 腰痛予防に関連した研修を実施。 腰痛予防体操を実施。 リフトやスライディングボードなどを導入、活用。 希望者に腰痛ベルトの支給。 パワースーツの導入。
パワーハラスメント・セクシャルハラスメント対策	<ul style="list-style-type: none"> パワーハラスメント・セクシャルハラスメント相談窓口を設置。 外部カウンセラーが定期的に訪問。 ハラスメント研修の実施。 ハラスメント禁止ポスターにより、支え合う職場風土改革。
運動系クラブ支援・活用	<ul style="list-style-type: none"> 職員の自主的なクラブの運営を補助。 スポーツクラブの法人会員となり、職員が安価で利用可。

解説 ・インフルエンザ予防の費用負担も、全額から一部まであります。
 ・ICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）の活用や動作センサーの導入などで業務の効率化が実現できれば、職員の負担も少なくなるメリットがあります。

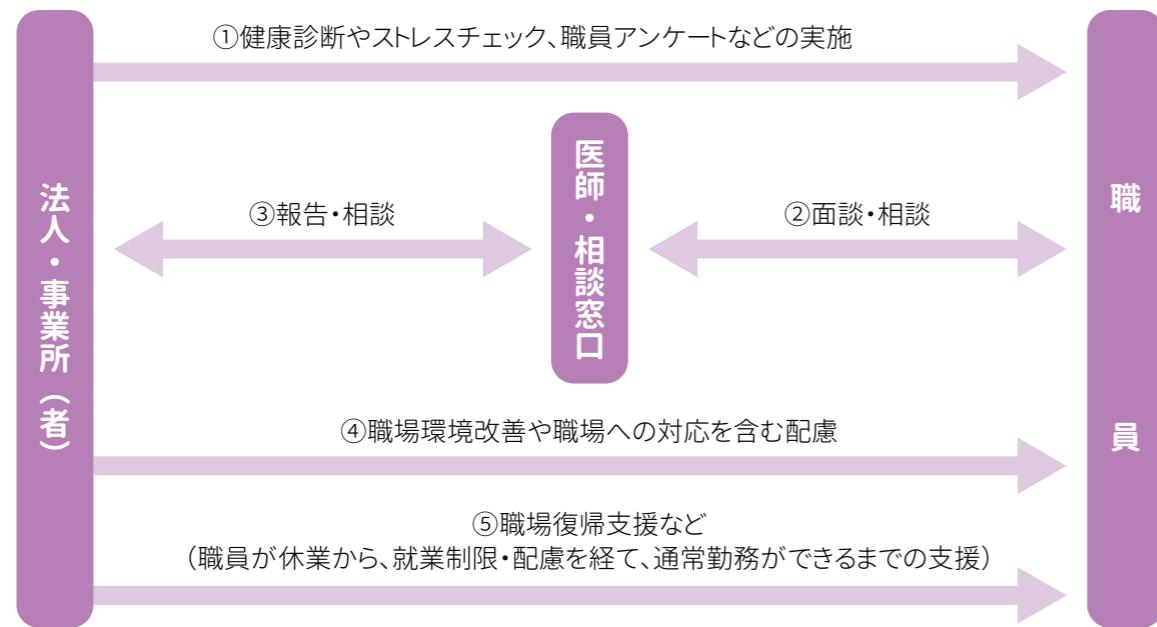
実践例

健康管理の実施は、法律上の義務という捉え方もありますが、身体的あるいは精神的なストレスが掛かりやすいと言われる福祉職場において、できるだけ職員に健全に働いてもらい、良いパフォーマンスを示してもらおうと考えれば、より満足度の高いケアを提供するための対策とも考えられます。

つまり、健康管理は結果として、利用者の満足度を高めることにも繋がる取組と言えます。法人・事業所として積極的に取り組むことが大切です。

なお、健康管理は健康を維持するだけでなく、腰痛になってしまった場合など身体の不調を考慮して、どのように働き方を変えるかを検討しなければなりません。また、職員への職場からの要求が強すぎていた場合は、求める基準を下げる、あるいは、育成等のサポートを強化するなどの対策を考えます。教え方、指示の出し方を見直すという対策も有効かもしれません。このようなフォローにすることがきちんと議論できて、実際に対応できることが大切です。

●健康管理（メンタルヘルスを含む）に関する体制づくり



(1) 図表中①の取組について

法人・事業所が職員の健康管理を行うには、必要な情報が伝わる仕組みを整えます。健康診断を確実に受診するように毎年周知したり、小規模の事業所でも自主的にストレスチェックを行って情報を収集したり、不満や不調を訴えられる相談窓口を設置したりと、その方法は様々あります。

(2) 図表中②の取組について

医師や相談窓口が、職員からの訴えを受け止めます。また、相談窓口ではなく、直接、法人・事業所に訴えてくる場合もあるので注意しましょう。

(3) 図表中③の取組について

医師や相談窓口からの情報やアドバイスをもとに、法人・事業所は対応を検討しましょう。

(4) 図表中④の取組について

その対応はケースバイケースです。長時

間労働の疲労、深夜勤務の疲労が原因であれば、対策は56頁の項目11における取組と重なってきます。腰痛、メンタルヘルス、ハラスメントなどであれば、職場の業務改善、マネジメントの改善の検討も必要でしょう。さらに、既往症、がんなどの問題を抱えてしまった時は、治療と仕事の両立支援が必要です。いずれの場合も、どのような対応を行ったのかを記録（議事録など）に残しておきましょう。

(5) 図表中⑤の取組について

メンタルヘルス不調になってしまった職員は、医師と相談をしながら支援をしていくことが求められます。職員が「通常勤務」「就業制限・配慮」「休業」のどの段階にあるのかは、しっかり相談をしましょう。この内「就業制限・配慮」の期間は、医学的には概ね3か月とされています。長期間になると、病状の回復を遅らせたりすることもあるので注意しましょう。



職場環境・風土

利用者・子供に対して複数の職員が関わることで、質の高い福祉サービスが提供できるということを踏まえると、職員のチームワークは不可欠です。その手段として重要なのが、コミュニケーションであることは言うまでもありませんが、職員間コミュニケーションや組織風土を高めるためには、職場の意識的な取組が必要です。この項目では、コミュニケーションや表彰制度、クレーム対応、地域交流といった視点から、より職場を活性化させる取組について確認します。

INDEX

- 14. 職場内でのコミュニケーション活性化のための取組をしている…… 68
- 15. 表彰制度など職員のモチベーションを高める取組を行っている…… 72
- 16. 苦情やクレームに対して、組織として対応する体制がある…… 76
- 17. 地域貢献や地域との交流を実施している…… 80