

！
CASE 01
RESOLUTION CASE

介護施設を悩ませる、
モンスターファミリー
その実態は……

利用者家族との人間関係



先日、介護業界の会社様から1件の相談が入りました。「ご入所者様のご家族からのクレームで困っている」とのことでした。その内容をまとめてくださったものを拝見したら、

- ・施設の方に話しかけたら無愛想な態度を取られた
- ・無愛想な態度をとる職員を退職してほしい、それだけでは変わらないから会社を解散してほしい等々、お応えしかねるものばかりでした。

このような、介護現場において理不尽な要求などを繰り返す利用者の家族のことを「モンスターファミリー」と呼ぶそうです。モンスターファミリーは年々増加傾向にあるそうで、増加した背景には、介護を取り巻く環境の変化や、介護を利用する側に「お客様意識」が生じたことが大きな要因だと思っております。

介護を取り巻く環境の変化は著しく、2000年に介護保険制度が創設されるまで、要介護状態の人が必要なサービスの種類や提供機関は、市町村が決めていました。そのため、利用者側も「お世話していただいている」という意識が強く、施設や職員スタッフの対応に不満や異義があっても、自分の希望を伝えるということとはほとんどありませんでした。ところが、介護保険制度が始まり、自分でサービスを選び契約する方式へと変わったことで、それまでの介護を取り巻く環境が大きく変化しました。その結果、利用する側の意識も変貌していったのだと思います。

モンスターファミリーの特徴は大きく2つに分かれるようで、

- 1 職員を信用せずに自分のやり方を押しつけるタイプ
 - 2 お客様意識が強すぎて無理難題を要求してくるタイプ
- 上記の2パターンに大きく分かれるそうです。

1のパターンの方は、

今まで自分で介護をしてきたため、介護職員に家族の代わりを求め、過度な要求や細かすぎる指示へエスカレートしてしまうそうです。



2のパターンの方は、

「お客様なんだから何をしてもいい、なんでもやってもらえる」という意識が芽生え、小さな要求が徐々に大きくなったり、非常識なふるまいをするようになったりするそうです。

今回の会社様の事案は2のパターンに近い気がします。先日、弊社代表の佐賀とご入所者様のご家族との話し合いに同席させて頂きました。佐賀が施設立ち入り禁止の通知書を提示したところ、ご入所者様のご家族の方が反発されましたが、最終的に書面をお持ちになり、後日この案件は解決いたしました。

ジャンルを問わず、会社様からの相談事に寄り添い、最前線とともに戦っていくというのが佐賀事務所の強みだと思っております。お悩み事、相談事はぜひ弊社、佐賀事務所までご相談ください。スタッフ一同心よりお待ちしております。

安部

お困りごと、何でもご相談ください!!



佐賀事務所では、従業員ご本人様の人事労務相談のみならず、配偶者様、お子様他、ご家族皆様の勤務先でのご相談も承ります。

「家族がリストラにあいそう」「子供がバイト先で強制シフトを組まれ、学校に支障が出ている」などお困りごと、何でもご相談ください。

〒115-0045 東京都北区赤羽1-10-1 ショーエービル3F 営業時間/9:00~18:00

TEL.03-5249-3326 FAX.03-3598-1827 定休日/土日祝 (※休日対応は個別にご相談ください。)

http://www.saga-sr.com yutaka-saga@mtj.biglobe.ne.jp 赤羽の社労士ブログ→



労使相愛を実現する会

～伝説の社労士事務所と呼ばれたい～

社会保険労務士法人 佐賀事務所
株式会社 佐賀人事総研
TEL.03-5249-3326

2019
July
7月号
第12号

- 1 これからは勝ち残りではなく生き残りの時代
- 2 元社員と裁判所で再開しないために…
- 3 中小企業における人事評価制度の導入
- 4 介護施設を悩ませる、モンスターファミリーその実態は…

発行元：社会保険労務士法人 佐賀事務所 株式会社 佐賀人事総研 赤羽の社労士ブログ <https://ameblo.jp/saga-sr/>

これからは、「勝ち残り」ではなく「生き残り」の時代

皆様、いつもお世話になっております。
断酒 296 日目（原稿執筆時点）。296day
先日とある会合で甘い誘惑に誘われ、3年は飲まないと決めていたノンアルコールビールについて手を出しそうになりました。飲酒欲求が失せたので、自分はもう大丈夫と過信していたと思います。他人との約束は理性も働き自制が効くかもしれませんが、自分との約束は一つ反故にすると二つ三つと立て続けに守れなくなるもの…。油断大敵であります。

このままでは終われない!!

北極マラソン帰国から 32 日目、無念の傷はまだ癒えていません。このままでは終われない!! 北極の次は南極フルマラソン挑戦を真剣に考えています。因みに世界一高いエントリー費は未だ返還されず。まあ、これも自己責任の世界。来年は保険に変更取消特約を付けて不測の事態に備えます。

新たな戦国時代の幕開け。

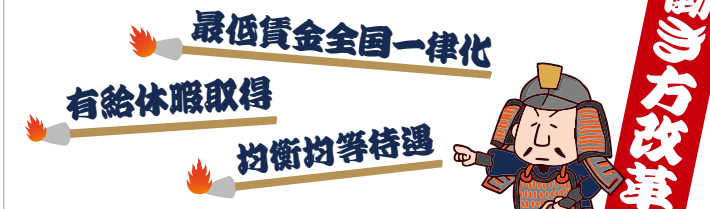
“中小企業特別淘汰法” “大人のゆとり改革”等、蔑称多き「働き方改革」。否、別称です。国は中小企業が潰れてしまっても構わないと考えている節があります。

最低賃金の全国一律化や衝撃的な金融庁レポート 地域金融の課題と競争のあり方 検索
均衡均等待遇・有給休暇取得ランキング公示の推奨等々。中小企業には重石となる難題珍題ばかり…。

改革に先立ち、流通大手の日本通運が 100 億の巨費を投じて正規と非正規の賃金格差をゼロにしました。スマホ片手に、検索サイトで求人情報を

いとも簡単に比較検討出来る時代。これでは運送系の求人を検討しているヒトは、日通で働きたいと思うでしょうね。佐川やクロネコヤマトも追随するとの報道がありましたが、資力に劣る中小企業が正規と非正規を同格に扱うのは至難の業。

業種を問わず、これからは勝ち残りではなく生き残りの時代。経営者にとって、新たな戦国時代の幕開けとなりました。



果たして税収は大丈夫なのか？

「働き方改革」で中小企業を潰してしまっ、果たして税収は大丈夫なのか？私の素朴な疑問でした。現政権の知恵袋であるデービッド・アトキンソン氏の著書『新生産性立国論』や、東京大学社会科学研究所の水町勇一郎教授が策定に深く関わった『同一労働同一賃金ガイドライン』を読むと、残念なことに、「中小を多少潰しても税収は減らないし却って生産性が高まる」と論じられています。それが正しいかどうかは分かりませんが、現政権がそう信じていることは間違いなさそうです。

相手の出方が分かれば、手の打ちようや心の持ち方が分かるというもの。一読の価値、あると思います。

国の思惑から顧問先企業を守る『人事労務の手法（新手と荒手を含む）』を多数、用意しています。ご不安やお困り事があれば、お声かけ下さい。

いつでも飛んで行きます！

今月も元気に飛ばして行きましょう！

佐賀 豊



元社員と裁判所で再開しないために…。

労使WIN-WIN!ご存知ですか?退職合意書

立つ鳥跡を濁さず?

家族の都合や心身の不調等、各々の事情で従業員が退職という結論に辿り着くことは珍しくありません。そして、笑顔で送り出した元社員と人事担当者が後日、裁判所で再会することも…。

一番多いトラブルは「未払い残業代」

働き方改革をはじめ、現在、政府は『時間外労働の規制』に熱心。残業は申請制を採用されている企業様も多数です。申請制の場合、当月分は原則、当月中に申請するもの。特段の理由がある場合は、翌月でも可。そんなルールが一般的ではないでしょうか。では法的な請求期限は?という、労働基準法に基づき未払い賃金の時効は2年、退職金の時効は5年。それは、時効を迎えるまで、元社員からいつ「2年分の残業代」支払い訴訟を起こされるかわからない、とも言えます。

裁判では「労働者>企業」

退職してから訴えられることは、企業側にとっては青天の霹靂。4月号でもお伝えした通り、“労働者を守る”裁判や審判の場で対決となれば、企業側が圧倒的に不利な立場に。

未払い賃金訴訟であれば、「残業申請の制度と運用を定期的に周知していました」「雇用契約書にも記載してありました」「就業規則も公開していました」「本人が申請しなかった」といくら言っても、いくばくかの支払いを命じられることは免れず。もし元社員側の人数がまとまって「原告団」となれば、支払金もまとまって、キャッシュフローに影響を及ぼしかねません。

裁判所で対決しないために

「退職合意書」は退職に際して、労使双方に金銭に関する債権や債務がないこと等を明記し、署名捺印をするもの。法律で作成が義務付けられている訳ではありません。しかし、未払い残業代請求訴訟を専門とする弁護士が多数いる昨今、『裁判に持ち込ませないための手法』として大変有効です。

退職合意書は「飴と鞭」

どんな話し合いでも、双方が完全に満足できる結論を得ることは不可能です。退職合意書においては、「手間

暇、経費のかかる裁判よりまし」な妥協点を労使がお互いに見つけることが大切。会社側は、債権債務の放棄や守秘義務、競業禁止義務といった退職者を縛る“鞭”にばかり熱心になりがちですが、退職者が「この条件ならば合意してもいい」と納得できる“飴”も重要です。

・有休の買い取りや上限日数の上乗せ、買取単価の割増
・組合費の返金 ・退職金の上乗せ

など、積極的に盛り込みましょう。万が一、退職者が翻意し「一度は合意したけど、やっぱり訴えよう」という場合、その“飴”が会社を守る盾となります。

民法96条「錯誤無効」

「退職合意書」を交わした上での裁判になれば、相手方は「合意書への署名を強要された」と訴えてきます。その際、“鞭”しかない合意書は「確かに会社側にのみ有利な内容ですね」と、あっさり負ける可能性大。対して“飴”が記載されている合意書は、「元社員にも有益な内容」ですから、会社側の一方的な強要とは見做されません。

退職合意書の必須項目は?

法的に書式が定められていないからこそ、法的効力を確かな物にするために、以下の項目は必須です。

・債権債務不存在の確認 ・退職合意書を作成した日付
・会社と退職する従業員の名前
・合意の内容(具体的に) ・契約の施行日

合意書は2通に双方署名捺印し、各々1通ずつ保管します。“飴”の内容が社内で広まると、以降の合意書作成のハードルが上がる可能性があります。「合意書の内容を第三者に他言しない」旨付け加えると良いでしょう。文言次第で法的拘力が損なわれることも。

記載内容のご相談から同席まで、弊社に是非、お任せください。

林

中小企業における人事評価制度の導入

どうしたら私の給料はあがりますか?に答えられるルール作り。公平性と透明性によって社員満足と顧客満足の向上を目指す。

働き方改革法の影響で、中小企業でも人事評価制度の整備が急務です。僭越ながら、弊社における人事評価制度をご紹介します。



★「どうしたら私の給料はあがりますか?」と社員から尋ねられ、私はまともに回答できず、心臓が止まるような気分になったことがあります。2012年のことです。この経験が直接的なきっかけとなり、時間をみつけながら、2年間をかけて独自の人事評価制度を構築しました。

当社の制度は、賞与額を決定する半年ごとの「**個人業績評価**」と、昇進を決定する1年ごとの「**資格等級評価**」の2つで構成されています。30ページほどのマニュアルにしており、製本して全社員へ配布しています。新たに入社した人へは必ず私自身が説明します。

★「**個人業績評価**」は、典型的な目標管理制度です。社員は、期首に定量目標を策定し1枚のレポートとして提出し、6ヵ月後に結果を報告します。必ずエビデンス(達成度合いを証明する資料)を添付します。このエビデンスをもとに、管理職全員で社員全員の評価を議論して決めるところが特徴です。評価会議は半日かかります。全社員数の2割の人にAを、別の2割の人にCを付与します。AとCは、B評価を基準値として賞与額が±25%補正されます。

★「**資格等級評価**」は、直近3年間の仕事ぶりを、役割主義と能力主義を混合させた考え方で点数化する制度です。毎年6月に部長以上が集まり、全社員に対して評定点を決定します。等級審査会と呼ばれるこの会議も、実に長時間にわたります。役割主義(その社員が果たす責任によって会社が得られる価値を等級に換算する考え方)を採用しているところが特徴です。

★人事評価には、定番といえる学術理論がみあたりません。実際、制度設計にあたり10数冊の専門書を購入して

研究しましたが、中小企業で適用できる汎用的フレームワークを見つけることはできませんでした。そこで、正解は無いと解釈し、自社に合わせてシンプルに設計しました。もちろん、社員の合意形成には時間と労力を要しました。繰り返し説明し、意見を聞きながらすり合わせする以外に方法はありません。

★社員の給料を、年齢・性別・学歴・経験・資質・家族構成・生活環境などで決めるべきはないと考えます。5年先にその人がどのようになっているかを正確に想定することは不可能です。10年前の経験が現在どれほど会社に利益をもたらしているかも、測定できません。

したがって評価の基本方針は、**第一に「対象期間において実際に行った仕事だけに着眼する」、第二に「あらかじめ定めた基準に沿って評価する」**ことです。たとえば、制度導入に合わせて、従来の住宅手当・家族手当などは全て廃止しました。

★制度の設計から構築まで、佐賀事務所の支援を受けました。リーガルチェックも重要ですが、社員の士気向上につながるか、採用や教育において有効であるか、などを構想段階から専門家にチェックしてもらう必要があります。佐賀先生は豊富な経験をもとに丁寧にアドバイスをしてくださり、その後も社員説明会など様々な場面で支援してくださりました。

★当社は小さな企業で人事部がなく、評価のとりまとめ作業は私が経營業務の合間に行っています。機密性の高い情報です。組織的にどう運用していくかは当初からの課題であり、まだ解決していません。最近では人事系クラウドサービスも充実してきましたので、そうしたものも視野に入れながら、一層の社員満足、さらにはお客様満足につながる制度を目指し、改善を重ねていきたいと思っています。



MORITA INDUSTRIES INC

●モリタ工業株式会社 代表取締役 寺本 雷太

50年にわたり公共住宅向けガス風呂釜を製造してきた川口の町工場が、国内初のポータブル給湯器を発売します。お時間があればウェブサイトをご覧ください

ERIF 検索 <https://www.erif.jp/>

