

就業規則の「サービス」規程の見直しを

株式会社ウエルビー コンサルタント 中尾 元信

見直し

前回、①提供するサービスそのものに対して「現場任せ」にしない、事業の中心者がサービスの内容や問題点を主体的に理解していることとする、取り組んでいこうとする、そしてサービス現場で必要な「判断」は事業者が下していくか、それに必要な考え方や原則、または最低限の方向性を事業者が提示していくといった姿勢や実践が必要、②まず、何がどのように行われているのか、行うのかという提供サービスの業務の整理と理解を行うこと、③自らが対価を得ている（提供している）商品の特徴や特質、現状を冷静に「福祉」「介護」という言葉につきまとう情緒的な思い込みを極力排して分析していくことが必要、ということをお述べておきました。

「提供期間の期限が不定」という側面が強いという特質があります。つまり、サービス提供を行う（言い換えればサービスを生産している）人間の資質によってサービスの質が決定的に決まるといっても過言ではないという、実に簡単な事実が出てきます。

福祉や介護のサービスの提供期間が相手の状態次第

極端な例で恐縮ですが、料理の鉄人と呼ばれているようなシェフが作ったグルメな食事を、雰囲気のないレストランで、マイセンなどといった名器で運ばれてきたとしても、「ガチャン」と放り出されるように、または無愛想、無神経に提供されたら「美味しい」とは思えないでしょう。

「食事」という商品ではなく、福祉や介護といったサービスでは、それがもつ重要な要素となってしまう。確かに新しい建物、素晴らしい機器類といったハード面での魅力が、「売り」の一つとして有力であることは否めません。しかし、どんな素晴らしいハードがあつたとしても、それが主体ではありません。それを利用者にとって「よい」と感じられるサービス提供期間の期限が不定」という側面が強いという特質があります。

なぜ「サービス」の事業を展開するのか、職員に理解と周知を

対人サービスが主体であるということからすると、「サービスの利用者に対してどのように向きあうのか、対していくのか」という最も基本的な部分を、事業を展開

する事業主が吟味し、考え、提示し、職員に理解と周知をさせ、堅持していくことが最も重要視されるべき課題となります。

このためには、事業主が「なぜ、この事業を展開するのか、していくのか」といった根本的な課題をはつきりと自覚して、常に確認していくことが求められます。

そこから出発しないと、戻すべき原点がはつきりせず、ブレが生じ、**綻び**も出てくる、行く手もわからないといった現象が生じてくる可能性が大きい。

あの太平洋戦争で、あれほどの悲惨な結果になった原因の一つに、「日米開戦の目的は？ なぜアメリカと戦争するのか」といった根源的なことについて、戦争指導者たちにはすらまったく明確になっていなかったこと、それがゆえに事態に対処する基本的な姿勢が確立されず、引かざるに引き摺られるように8月15日まで事態解決がなされず、その解決にも多くの犠牲が伴うことになったのです（信じられないでしょう）。

「利用者」と「向き合う」が「就業規則」に明記すべき

「サービスの利用者に対してど

のように向き合うのか、対していくのか」という最も基本的な部分をどのよう職員に理解、周知させていくのか。この部分が福祉な「サービス」の基本（事業（仕事）の基本であることから、新人研修での徹底、機会ごとの確認や標語化、朝礼等での唱和等が考えられ、実施されていますが、給与を支払う対象としての仕事であるといった観点からすると、事業主（雇用主）と職員（被雇用者）との関係を規定する就業規則、「職務の章」等に明確に記しておくことをお勧めします。

理念や目標として掲げていくといったことも必要ではありませんが、仕事をすすめるうえでの当事業所のサービス利用者に対する基本を示して、それを逸脱した行為については、仕事をしていくうえでも重要な判断としていくといった厳しい姿勢も必要ではないでしょうか。

なお、就業規則の作成や改定について、モデル就業規則の引き写しや、他施設のそれを参考にしていることが多いと聞いています。しかし、就業規則は雇用主と就業している職員の関係を規定している根本的なものであるといった認識からすると、事業主が職員に

して仕事として何を求めているか、仕事をしていくうえでどのような姿勢を求めているのかを伝えていく重要な指針と考えるべきです。

職員の利用者に対するサービス提供の姿勢について、利用者から合理的なクレームが生じた場合の職員に対するけん責の根拠としても、それらが記載してあるのかどうかは大きな違いであり、事業者の姿勢として判断されることもあ

余談ですが、実際、若年層の対社会的な常識に「問題あり」と考えられる実情も多く見出されてきているのではないのでしょうか。

「常識で判断してほしい」と考えても、土台となるその常識そのものが通用しない風土も醸成されているようです。日本企業が学卒者を企業の戦力として鍛え直すことに多大の努力を必要としたように、これからの介護の世界も、「社会常識」「対人関係の基本」についての教育をことごとくに実施していく努力が必要とされると思います。個人の資質に頼っているのも限界があります。

そう考えられるなら、就業規則の「サービス」の規程を再度見直していくことをお勧めします。

そして、記載していく、唱和させていくだけで物事が進んでいくでしょうか。職員に「周知」させていく、職場の雰囲気、気風として定着化させていくといった努力も必要となってきます。

太平洋戦争開始となった真珠湾攻撃作戦を主導した山本五十六連合艦隊司令長官の言葉に「やってみせ、言ってみせ、やらせてみせ、褒めてやらねば、人は動かじ」というものがあります。この言葉のすごさは、上官の命令が絶対であり、戦争目的のために最高水準の規律が求められる軍隊のなかで、位極め、名将として称えられた最高司令官の言葉であることです。

就業規則に記載したから、理念として制定してあるから、皆が朝礼で唱和しているから、事業主の基本的な考えが職員に伝わり、徹底させられるのでしょうか。就業規則であるならば、新人職員でも古参職員でもその意をわかりやすく伝えていく、会議等での具体的なケースでその方針に従った行動を実践し、指示していくといった不断的な努力を事業主の姿勢として「みせる」必要があるのではないのでしょうか。