

特集 1

「認知症」の治療とケア

特集 2

介護事業者の 「コンプライアンス経営」

INTERVIEW

介護の労働環境改善に向けた取り組み

—腰痛を予防し介護職の健康を守る—

Watching

営業担当と事務スタッフの連携による情報管理で、
サービス品質の向上を目指す

適切な福祉用具をご利用いただくために

Evidence from Paramount

ベッドで過ごす時間の長さは
自立度や居宅環境に大きく影響される

介護事業者の 「コンプライアンス経営」

企業の不正や不祥事が相次いで起きる中、企業として責任ある行動をとる「コンプライアンス経営」に社会の要請が高まっています。

介護事業においても、これまで以上に高いモラルを持ってサービスに当たることが望まれています。そこで今回は、著作や研修を通じて企業のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいる日本マネジメント総合研究所 理事長で、岡山大学大学院非常勤講師の戸村智恵さんを訪ね、「コンプライアンス経営」の実現のためのポイントを伺いました。

「コンプライアンス経営」とは

「コンプライアンス」の意味を戸村智恵さんに伺いました。

「一般的に、法律や規則を守る『法令遵守』と考えられがちです。しかし、本来は、社会規範を含めて信頼される企業に向けた意味があります。最近では、CSR（企業の社会的責任）を含めた広範な取り組みが多くなりました」

「具体的には、事故米のような不正や不祥事、不良品や低レベルのサービス提供を防ぐ取り組みを行います。法律違反ではなくても、グレーゾーンに当たる行為をすることは避けるようにします。また、不正発生の際には、適時適切な情報開示を含め、隠ぺいや正当化などをせずに関係各位に真摯に向き合う姿勢が必須です」

なぜ、コンプライアンスが重視されるようになってきたのでしょうか。



日本マネジメント総合研究所・理事長
戸村智恵さん

「不正の正当化」に注意

介護事業者でコンプライアンス経営は進んでいますか。

「介護事業者は公益性の高い事業を運営・経営しており、また、社会的に弱い立場に立つ介護サービス利用者への責任あるサービス提供をしている以上、本来は、より高いコンプライアンス意識を持つ必要がある業種です。しかし、業界全体として、徹底されているとは言えない現状があります。中には、『社会の役に立つ大変な仕事をしているのだから』と、法令違反に当たって『これくらいは大目に見てもらってもいいだろう』という甘えや不正の正当化をしてしまいがちな傾向にあります。どのような業種業態であっても、法の下に平等であり、違法行為は違法でしかありません」

具体的にはどのようなケースがありますか。

「身近な問題としては、いわゆるサービス残業という明白な違法労働や、年俸制にすれば残業代を出さなくていいといった違法な誤解です。介護事業に当たる従業員は、社会的貢献の意識が高いでしょうが、それを逆手にとり、利用者のためだから大目に見てもらって当然だ、というような勝手な理由で労務上のコンプライアンスに反する行為を従業員に押し付けてはいけません」

マニュアルよりも

「七文字式コンプライアンス」の徹底

コンプライアンス経営を実現するには、何から行動を起こせばよいのでしょうか。

「よくありがちな対応としては、マニュアルの整備さえしておけばコンプライアンス経営ができるといった誤解がありますが、それでは、『仏つくって魂入れず』のコンプライアンス経営になりがちです。不正を起こすのはモノではなくヒト、それも、ヒトの心です。ヒトの心にダイレクトに働き

七文字式コンプライアンス

～コンプライアンス経営のための七文字の原則～

「正直に」：あるがままに事実を正直に受け止め、隠ぺいや正当化しない

「正確に」：事実を正確に把握し、積極的に都合の悪い状況も正確に開示する

「正式に」：法令・監督官庁のガイドラインなどに沿った正式な対応をする

「適時適切」：適時に迅速に、求められる内容・書式に沿う適切な対応をする

常にこの七文字の内、一文字でも欠けた問題行動になっていないかチェックして行きましょう。今、できていないなら、明日から始めましょう。

かけるコンプライアンス教育が最重要です。次いで、業務活動における善悪の判断基準となる規程類の整備とそれに基づく日々の指導の徹底です。もちろん、マニュアルも重要ですが、そもそもマニュアルがなくても問題を起さないと土壌づくりが最優先です」

戸村さんは、コンプライアンスの実践のポイントをまとめた『七文字式コンプライアンス』を提唱しています。

「コンプライアンス推進で重要ポイントを、現場にも分かりやすく各ポイントの頭文字をとった七文字の原則にまとめました。『正直に』『正確に』『正式に対応すること』『適時適切』に行うという、当たり前のことを当たり前にこなす原則です」

日常業務で実践する三つの対策

このほかに、どのような取り組みを行えばよいでしょうか。

「基本はすべて七文字の原則に沿って行うことですが、あえて三つ挙げると以下のようなものです」

① 常に創業理念・規程に立ち返る

「コムスンの不祥事の記者会見で問われたのは、『志はどこへいったのですか』ということでした。そもそも、何のために介護事業を営んでいるのか、また、それが健全であるといえるように、常に規程やルールに立

ち返って、日々の業務で参照・適用する、当たり前のことを当たり前にすることが大切です」

② 定期的な教育と日々の指導

「マニュアル・規程類の形式だけ整えてコンプライアンス経営ができた主張するのは、言ってみれば『コンプライアンス経営偽装』のようなものです。トップから現場従業員（非正規社員を含む）に定期的な教育を行い意識を高めるとともに、学んだことを浸透・定着・実践できるように、上長や先輩が実践できるまで繰り返し指導を続けることが大切です」

③ 緊密なコミュニケーション

「コンプライアンスにおいても、いわゆる『ホウ・レン・ソウ』報告・連絡・相談の徹底を図りましょう。介護状況の引き継ぎ連絡はもちろんですが、特に、自分にとって不都合な事態こそ、積極的にホウ・レン・ソウを進めることが大切です」

コンプライアンスの「ヒヤリ・ハット」

次にコンプライアンス研修の方法を教えてくださいました。

「私も担当していますが、できれば、社外の中立な目でみるコンプライアンスを専門家に研修してもらうと良いでしょう。自社で行う場合も同様ですが、これまで大きな問題に至らなかったものの、社内の法令違

反状態や問題行為、ミスなどの事例をまとめ、情報共有することが重要です。また、常に今の状況や自分の言行に問題がないか、問題に気付く目を持つことも大切です」

「自社だけではひとりよがりのコンプライアンスになる可能性もありますので、他の介護事業者や他業種の方々とネットワークをつくり、共同で持ち回りの勉強会を開催するのも良いでしょう」

介護事業にかかわる皆様へ

最後にメッセージをいただきました。

「コンプライアンス経営は何も難しいものではなく、当たり前のことを当たり前にこなすということに尽きます。ただ、問題なのは、昨今の不祥事が明確に示しているように、業界の当たり前が社会や法令における非常識・違法になりやすいことです。常に問題意識を持つことと、介護業界以外のコンプライアンス経営のあり方や各企業の取り組み・意識レベルにも触れてみることで、井の中の蛙にならないようにするのも大切でしょう。ここで述べたすべては、今、社会で最も問われている、『選ばれる介護事業所』になるためにも必須の、『サービスマスターからの信頼』を獲得するために重要なことです」