

平成31年3月3日（日）有床診療所セミナー

【講演2】

支援センターの取組

～センターが支援できること～

愛知県医療勤務環境改善支援センター
事務局長 山口裕彰

1 支援センターの概要

- 平成29年4月1日から本事業を愛知県・愛知労働局より受託して、2年弱経過しています。
- 県下医療機関(医科)は、4902件。うち、病院規模324。有床診療所301。
- センターの事務体制は、今年度、事務局員3名。医業経営アドバイザー2名、医療労務管理アドバイザー6名を委嘱しています。
- うち事務局員2名は兼務、医業経営アドバイザーは非常勤、医療労務管理アドバイザーは平日輪番制により常時1名を配置しています。

2 医療勤務環境改善マネジメントシステム

1. 医療勤務環境改善マネジメントシステムとは？

- 医師、看護職、薬剤師、事務職等の幅広い医療スタッフの協力の下、一連の過程を定めて継続的に行う自主的な勤務環境改善を促進することにより、快適な職場環境を形成し、医療スタッフの健康増進と安全確保を図るとともに、医療の質を高め、患者の安全と健康の確保に資することを目的としています。(改正医療法平成26年10月施行)

2. 医療勤務環境改善の領域と優先順位

- ①働き方や休み方の改善
(長時間労働の改善に向けた職種毎の負担軽減等)
- ②職員の健康支援(メンタルヘルス対策等)
- ③働きやすさ確保の為の環境整備(仕事と子育て・介護の両立支援等)
- ④働き甲斐の向上(キャリアアップ支援等)

2

3. 支援センターの取り組み内容

①医療機関への情報提供(平成30年度)

◎セミナーの開催 ○県医師会館ー4、一宮、豊橋の6会場で開催。

★36協定の締結と適切な労働時間管理

★今日からできるPDCAサイクルの回し方(ワークショップ形式)

★まだまだ工夫できる労働時間管理(ワークショップ形式)

★元気高齢者のいきいき活用とWLB

★診療報酬改定と勤務環境改善

★働きやすい職場づくり 小さな行動がもたらした変化 事例をとおして

★平成31年4月罰則付きの法改正に対応していますか

★みんなで考える、お互いが生き生きと楽しく働ける環境について

★働き方改革と医療経営改善 メディカルクラークを活用しよう

★新労基法における労働時間管理 36協定の改正と対応のポイント

★知っておきたい職場のハラスメント

3

②医療機関からの相談対応※平成30年度はH31.1.31現在

- センターへの来所相談－平成29年度－1件
平成30年度－6件
- 電話相談－平成29年度－72件
平成30年度－30件

③アドバイザー等の派遣※平成30年度はH31.1.31現在

- 医療機関訪問相談－平成29年度－48件(医療労務・医業経営等76)
平成30年度－69件(医療労務・医業経営等136)

④院内研修(アドバイザー派遣)

- ハラスメント研修を希望医療機関 14件(内、有床診療所4件)
実施済み 2件

⑤会報誌「いきサポ愛知」を平均1500部隔月発行。

- 病院規模2部、有床診療所1部送付。関係団体へ配布、セミナー参加者及び医療機関訪問時に配布

4

4. 事例の概要と相談のきっかけ

【事例紹介】(課題の抽出と診断、対策立案)

事案の概要(名古屋市内有床診療所)

- 29.8.31 事務長から「求人票の書き方」「時間外労働削減の方法」「マネジメントシステム?」「就業規則の点検」「両立支援助成金」について問い合わせ有り。

※応募したくなる求人票の書き方、マネジメントシステムの説明を行い、是非センターを利用したいとの回答。就業規則が法令違反しているか否かのチェックは可能。リーフレットで助成金の説明を行った。

- 29.10.12 「マネジメントシステムは何から始める?」「各部門のリーダー5名に行わせたい。」

※セルフチェックシートを利用して優先課題を検討することに。

- 29.11.28 「クリニック内にマネジメントシステムを浸透させたい。」

※セルフチェックリストを回収・受領。次回センターから集計結果と取り組みプランに関する資料を提供し、グループリーダーと面談することに。

5

- 29.12.20 院内でアンケート結果から「時間外労働の削減」をテーマにしてマネジメントシステムの導入を進めていくことが決定した。
※現状診断、対策立案シート、アクションプランシートの作成・検討は同院が行い、センターは継続的にフォローする。
- 30.8.22 「快適な明るい職場づくり」を目指して様々な課題に取り組んでいる。院内で定期的に行っている研修に「ハラスメント」を取り上げ、職員の関心・理解を深めたいと要望があり、実施した。今後、他の系列の管理者を対象にした研修も検討したい。
※1時間の「ハラスメント研修」では、誰一人俯くことなく熱心に受講されていた。どのような行為がハラスメントに当たるのか、周囲で起きた時はどうすればいいか？など説明した。
- 30.9.18 支援センターの会報への記事掲載を了解され、理事長から全ての施設の幹部クラスに本研修を受けさせたいとの連絡あり。
- 30.10.12 有床診グループ内の3医療法人の会議について、支援センターの同席依頼あり。
※既に取り組んでいる有床診に対し、PDCAサイクルのCを行うため、研修後のアンケート調査を依頼した。課題に対するサイクルが1周出来れば、院内での他の課題の取り組みが可能となる。

6

5. 支援センターの支援内容

- 支援センターはファシリテータに徹して、セルフチェックシートを利用して医療機関自らが課題を把握し、進むよう助言した。
- 医療機関の業務増とならないようセルフチェックリストを支援センターが受領して取りまとめ、集計結果と取り組みプランに関する資料を提供し、グループリーダーと面談した。
- アンケート結果から「時間外労働の削減」をテーマにしてマネジメントシステムの導入を進めていくことを同院が決定し、現状診断、対策立案シート、アクションプランシートの作成・検討は同院が行い、支援センターは継続的にフォローした。

7

6. 事例から学ぶ取り組みのポイント

- 今回は、支援センターとして、PDCAの内、PDCまで踏み込んだ支援となりました。それは個々の医療機関でマネジメントシステム導入から、現状分析、課題抽出までを行っても、その後独自で課題克服のために行動するという余力、又は時間的な余裕を持ち合わせていないと判断されたので、医療機関が同意の上で進めたものです。過去に、現状診断、課題抽出のみを行い、その後は医療機関任せの対応としていた為、何処の医療機関も進められておらず、中断していました。
- 離職の原因として、「人間関係の悪化」が主であり、定着率の悪化要因となっている。院内で定期的に行っている研修に「ハラスメント」を取り上げ、職員の関心・理解を深めたいと支援センターへ協力依頼が寄せられたため、センターから講師を派遣して「ハラスメント研修」を実施し、誰一人俯くことなく熱心に受講された。
- PDCAサイクルのCを行うため、研修後のアンケート調査を行ったところ、職員等から好意的な意見が多く寄せられ、PDCAサイクルが1周出来れば、他の課題の取り組みも可能と判断される。

8

7. 今後の支援センターの活動

- 「セミナー」の計画実施
名古屋、一宮、岡崎地区で6回開催。改正労基法の施行に伴い、適切な手続きが行われるよう取り組み、また地元医療機関での身近な取組事例を紹介します。
- 「院内研修」の計画実施
現在12件の院内研修(ハラスメント)を希望されている医療機関に対して、日程調整、講演内容等の打合せを行っており、今後、個別に実施していきます。
個別の医療機関毎に課題は異なるため、3月に医療機関へ「院内研修」項目をお示しして、希望を募り、新年度に計画的に実施します。
- アドバイザーの派遣・相談の充実
個別の医療機関からの具体的な相談等に対して、PDCAサイクルの導入を前提とする助言・支援が行えるよう人員・配置体制を整備して、病院・有床診療所への派遣相談を行います。

9

- 「医師勤務時間短縮計画」への助言

平成31年度から予定されている病院・有床診療所における「医師勤務時間短縮計画」の策定にPDCAサイクル導入による「現状把握・分析」「目標の設定」「工程表作成」「機器等共用」「勤改センターの助言」を計画的に進めます。

- 「広報活動」の充実

会報誌「いきサポ愛知」を毎月発行とし、最新の情報を医療機関へ提供します。ホームページに「ニュースレター」(アドバイザー作成)のQ&A形式での医療労務・医業経営に関する情報を発信します。

- 「事務局体制の拡充」

事務局員を兼務から専従へと切替、支援センター業務全体の円滑な処理ができるよう拡充します。

**お互いを尊重し合い、パワハラを起こさせない
働きやすい職場を作ろう！**

..... 愛知県名古屋市区 岡田整形外科内科

当院は、平成30年9月22日(水)にリハビリテーション室でハラスメント研修会を開催しました。ハラスメントについての正しい理解と予防対策を学び、ハラスメントのない「快適な明るい職場づくり」に取り組みしようという内容で、支援センターの医療労務管理アドバイザーを講師に招いて実施しました。

研修では、どのような行為がハラスメントになるのか、またハラスメントが起きた時にどう対応すればいいのか等の事例を挙げて説明し、特にどこまでの指導行為がハラスメントに該当するのかどうかの判断基準について、職員の間には興味深く聞き入っていました。







**業務の適正な範囲であれば
パワハラには当たらない!**

業務上の必要な指示や注意・指導を不満に感じたりする場合でも、業務上の適正な範囲で行われている場合には、パワハラには当たらない。

**パワハラは上司だけではなく
部下からのものもある**

パワハラは上司から部下へのいじめ・嫌がらせを指して使われる場合が多いが、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して行われるものもある。

あなたの周りにありませんか？こんなパワハラ。

<p>①身体的な攻撃</p>  <p>叩く、蹴るなどの暴力を振る。めったにスプレーで顔を叩く。</p>	<p>②精神的な攻撃</p>  <p>同僚の目の前で叱責される。他の職員を先立に脅かす。メールで罵られる。必要以上に長時間にわたる。繰り返しの攻撃に及ぶ。</p>	<p>③人間関係からの切り離し</p>  <p>1人だけ個室に居座らうつされる。強制的に同僚と話を命じられる。送迎後に出席させない。</p>
<p>④過大な要求</p>  <p>新人で仕事のやり方も分からないのに、他の人の仕事まで押しつけている。同僚は疲れてしまった。</p>	<p>⑤過小な要求</p>  <p>遅延手帳の取替業務の量むりだけ命じられる。業務量なのに書類整理だけが命じられる。</p>	<p>⑥優遇</p>  <p>交際相手について誹謗に遭われる。褒めに対する反応を賞られる。</p>

参加者からは「常に自分の言動に神経を使い、自分を見つめ直すことを心がける」「(そのときは)はっきりハラスメントだよと言います。」「互いのコミュニケーションを取るよう心がけ、病院行事等を積極的に企画参加する。」等の感想が寄せられました。

職場のパワハラは、職員の心身の健康を害し、職場環境の悪化に繋がり、人材の流出、さらには行為者には訴訟による賠償、懲戒処分を惹起させかねません。

お互いが尊重し合い、ハラスメントを起こさせない明るい職場を作り、スタッフも、患者も安心して質の高い医療サービスを受けられる職場を作りましょう！

愛知県医療勤務環境改善支援センターでは、それぞれの病院の課題に応じた院内研修を無料で実施しております。医療労務管理アドバイザーも無料で派遣しております。

ぜひご利用ください。