

# 支援センターの取組

～センターが支援できること～

愛知県 保健医療局 医務課 地域医療支援室

主事 志字 剛太

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)

# 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

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。

## ⑥関係団体との連携促進

センターの運営協議会を年2回開催し、年度当初の運営協議会では、前年度の事業実績の評価、新年度の実施計画策定にあたり意見を聴取して、事業内容を決めている。

運営協議会委員は、愛知県健康福祉部技監を始め、愛知労働局、愛知県医師会、愛知県看護協会、愛知県病院協会、愛知県医療法人協会、愛知県社会保険労務士会、愛知県産業労働部、日本医業コンサルタント協会愛知県支部などから推薦されている。

途中、8月31日、10月24日、2月8日に県・局合同会議を開催し、予算執行状況、事業遂行状況等について協議している。

会報誌「いきサポ愛知」発行時には、病院協会、医療法人協会、看護協会等へ配布し、広報をお願いしている。

## 4. 電話・訪問相談内容と対応

### 【人材不足】

- ・ハローワーク等へ求人出しても応募がないー24件

求人票の記載内容(求める人材、業務内容、福利厚生的特徴等)を工夫して記載する。

例えば、「時間外勤務が少ない」「有休・育休等が取りやすい」「長く安心して働ける」「長期的なキャリア形成が可能」など、良い面をアピールする。

- ・有料紹介会社の紹介手数料が高く、半年で辞めてしまい、定着しない。ー5件

最近の手数料の相場は、年俸換算の20%から50%。就職支度金が払われるが、半年間は勤務しないとペナルティが本人に科せられる。半年の契約期間終了とともに他の医療機関へ変わるケースが多い。

無料職業紹介のハローワーク、ナースセンターを紹介・利用を勧めている。

- ・支援センターで看護師の紹介をして欲しい。－4件

センターでは人材紹介は行っていないが、ハローワーク等と連係して案内している。

- ・介護施設で腰痛等による退職者が多い。－3件

職員の健康管理のため、定期的にストレッチ、腰痛体操等を行うなど、過度な負担が掛からないよう取り組んでいる。

- ・人員不足対策、職場定着等に関する情報が欲しい。

ハローワークからは「看護師」「介護士」「保育士」のバランスシートの提供を受け、会報誌「いきサポ愛知」に同封して情報提供している。

セミナーの中で、ナースセンターの事業内容、登録・紹介状況などをご案内している。

- ・職場の人間関係の悪化で辞めてしまう。

職員同士の意思疎通を円滑に行えるように、院内研修にも取り組む。

# 5. 事案の概要と経過

## 【事例紹介】

### 事案の概要(名古屋市内病院)

- 29.9.26 事務長から「働き方の向上として評価制度を導入したいと思っている。本来なら働き方、環境整備を進めていかなければならないことは分かっているが、働きやすさと生産性向上は別の話と思っている。各部署から人を集めてプロジェクトを立ち上げたとしても動いていける自信が無い。社労士が入っているが、制度を見直すに当たって他の意見を聞きたい。」
- ※全てを一度に制度化する必要は無く、マネジメントシステムを利用して今後の制度改正の目標にされてもいい。
- 29.12.12 「子育て中の助成が働きやすい職場づくり」のプロジェクトを立ち上げることとなった。
- ※マネジメントシステム導入について、パワポ資料で説明し、理解を深めていただいた。

- 今後の進め方については、院長の許可をもらった上で、メンバー決定、目標設定、センターのファシリテート予約を入れていただく。
- 30.3.14 プロジェクトチーム発足、顔合わせ。メンバーは既婚、未婚、子の有無混在の女性中心。PDCAサイクル説明し、月1回1時間程度で打合せを行う。プロジェクトの期間は最長1年。課題把握のためアンケート実施する。院長「いきいき働く医療機関宣言書」に署名。
- 30.4.12 PT打合せ。テーマとしては、「家庭と仕事の両立」「キャリアの継続」「上層部・周囲の理解」に絞る。
- 30.5.31 生保提案の行動変容調査結果の説明を受ける。前回テーマより、「家庭と仕事の両立」「上層部・周囲の理解」を重点とする。働く環境整備の見直しなどについても検討を進める。
- 30.7.2 時間外は所定外から8時迄の間は割増無し。フレックスについて換算率で割増賃金率の調整が必要。院長の宣言を周知、育休・時短・フレックス取得、周囲の協力に関する相談窓口の設置、育児支援に関する情報発信、フレックス制度の周知・整備。ここまでがセンターで出来ること。検証後、育児支援の改善、又は新たな課題の着手の有無を検討。

- 30.8.24 皆勤手当支給の再周知、子育て支援窓口の設置と情報発信打合せ。
- 30.10.19 子育て世代の離職防止を目的とした子育て支援窓口の開設、窓口運営や相談対応はPTが行う。設置は10月末。
- 30.11.1及び11.8に院内研修として「ハラスメント研修」を実施した。ハラスメントの理解とグレーゾーンの考え方、ハラスメントの類型別に学び、アンガーマネジメント協会資料も利用。職場内の共通理解や話し合える雰囲気づくりを考える機会となった。
- 30.12.12 休憩室、更衣室に「子育て窓口のご案内」ポスター掲示。復帰後の1ヶ月あたりで相談機会を作る。
- 新たに、特別休暇の半休取得を取り上げることに。

## 5. 支援センターの支援内容

- 人材確保は最優先で取り組まねければなりません。看護職員が働きやすい職場環境を早急に整備していただくように医療機関に対して適切な助言等を行っていきます。
- 「時間外労働の削減」、「計画的な年休取得」、「子育・介護の両立支援」「メンタルヘルス対策」「自己研鑽の確保」「患者に対する十分なケアの確保」等が実現できるように助言・支援します。
- 平成31年2月現在、院内研修として「ハラスメント研修」の依頼が14件寄せられ、内2件は実施済み。12件は医療機関の求める研修内容を打ち合わせて、今年度及び来年度で実施できるよう調整中です。

## 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、C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）。
- 看護職の離職原因として、「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。院内で開催している研修に「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」を実施した。
- PDCAサイクルのCを行う為、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。

## 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に取り組み、また地元医療機関での身近な取組事例を紹介します。前半では改正労基法、正循環勤務体系など。

### ・「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い、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。

他に、「職員の意識改革」が必要と考えておられる医療機関から、5回に分けての院内研修依頼が寄せられており、項目を絞って他の医療機関に対しても希望アンケートを求める予定です。

## ・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。

## ・「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」を隔月発行とし、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。