肝心なのは“初期対応”

医療トラブル対策で講習会

北大阪地区

北大阪地区は7月11日、豊中駅前エトレ内の会議室にて「まさかの医療トラブル対策―こじらせないための処方せん」と題して講習会を開いた。講師は、日経ヘルスケアなど雑誌で〝なにわのトラブルバスター〟の異名をもつ尾内康彦医科協会事務局次長。

トラブルの初期対応として、原因の冷静な分析が必要と述べる尾内氏＝7月11日、豊中市内

尾内氏は、自身が取材を受けたNHKの医療トラブルの番組を紹介し、その後、病医院のトラブルの定義・背景の説明、そして実際に立ち会った数多くの事例について紹介・解説した。トラブル急増の背景に、昨今の社会情勢の影響があると強調した。

「何かと競争を強いられる『ストレス社会』、セーフティーネットの崩壊により、安心感が得られずやり場のない思いが溜まりやすい状況であり、また、医療費抑制策の負の産物として、医療者が日々忙しく余裕を持って患者さんと接することができない現状がある」と説明した。

医療スタッフも忙しさから余裕がなく、患者さんへの対応が事務的になり患者さんの怒りを招いているケースもある。昨今聞かれる「モンスターペイシェント」という言葉は、医療者の言動が引き金となっている事例もあるとの指摘もあった。

尾内氏は、トラブルが生じたときの対応として、まず肝心なのは初期対応で、トラブルのきっかけが何から始まったかを冷静に分析し、事実関係を確認し謝罪が必要なら素直に謝ること、長引くほど解決は遠くなる。解決・対策のキーワードは「誠実さと度胸である」と、講演を締めくくった。

（吹田市・岩住征紀）

悪循環を断ち切り 明日につながる

雇用管理――④

桂 好志郎（桂労務社会保険総合事務所所長）

職員の定着が悪い、多くの歯科医院の共通した悩みになっています。

長時間労働は職員定着の障害

年末年始、夏期休暇は早めの周知を

◇所定労働時間は、1週40時間と44時間どちらにしていますか

労基法は昭和22年の制定以来、1日8時間、1週48時間労働制の原則を掲げてきました。しかし、昭和63年4月以降、この法定労働時間のうち1週間の労働時間は段階的に短縮され、平成9年4月1日からは、一部の規模・業種の事業を除き、週40時間労働時間制となりました。

この一部の規模・業種とは、商業・映画・演劇（映画制作の事業を除く）・保健衛生業・接客娯楽業の5業種で、常時10人未満の職員を使用する事業です（これらを特例措置対象事業場といいます）。この特例事業については、事業の実態に配慮した取り扱いがされていましたが、平成13年4月1日からは週44時間労働制となっています。

この「常時10人未満の職員」には、パートタイマー、アルバイト等も含まれます。

【規模10人未満の医院の場合】

1週40時間と1週44時間では、月に最低でも16時間の違いになります。この違いは経営実態が厳しく、しかもその対策として長時間労働になりがちな歯科医院においては、大きいものがあります。

1カ月単位の変形労働時間制を採用した場合の変形期間中の労働時間の限度は（表1）のようになります。

法律違反ではないのでと、1週44時間を採用している歯科医院で働いている歯科衛生士のKさんがこんなことを言っていました。「時間給1500円の場合16時間で2万4000円、40時間の医院より2万4000円多く支給があっても、毎週のことなので、体が続かない、転職しようと思っている」――。働く職員の立場からも検討してみてください。特に患者さんの多いハードな医院では。

◇祝日のある週の休日設定は

国民の祝日については、週1回の休日が与えられている限り、たとえ休ませなくても法律違反になるわけではありませんが「国民の祝日に関する法律」においては、国民がこぞって祝い、感謝し、または記念する日とされているので、その趣旨にのっとって休日にするのが望ましいとなっています。

国民の祝日を、医院の休日にしている医院がほとんどですが、この休日を活用して週休2日制を確保している医院もありますので、検討してみてください。

その場合の休日に関する規定は（表2）のようになります。

予約の入れ方、経営実態等いろいろ判断されてのことだと思います。ただ職員の側から見ると、すっきりしないものが残るのではないでしょうか。

◇すぐにできることー勤務表（休日等）は長期に安定していますか

職員の勤務表はどのようにされていますか。特に正職員の場合。

①1年間固定している（自分の休日を1年先まで特定されている）。

②年末年始、夏期休暇は、毎年4月には周知している。

③年次有給休暇を取得する職員がいても①は変更されることがない。

④3～4カ月前までは勤務表が周知されている。

⑤1カ月単位で周知されている。起算日は月の初日だが、直前にならなければわからない。

⑥勤務表が発表されてからも、振り替えの依頼がたびたびある。

職員数とその定着等で勤務表の作成期間、周知の仕方は変わると思いますが、職員の定着のためには、院長が努力する目標を明確にすることだと思います。②などはすぐにできることではないでしょうか。年末年始や夏期休暇は働く職員にとって、それを準備する過程も含め楽しいひとときではないでしょうか。

◇長期的視点から判断してください

私の仕事の多くは使用者が相手です。率直に言って、労務管理に関する知識や経験が不足している使用者もいます、当然です。ただ、使用者の多くは優れたバランス感覚をお持ちです。専門家の意見を率直に認め謙虚に取り入れてくれます。

「1週44時間」「祝日の活用」などの上記の記載は現場を知らないからだとの異論もでそうですが、求人にかける費用と時間、試用期間中の職員への援助に費やす時間、職員の質の低下、タイムカードを見ると、「どの職員も昼の上がりや終業時刻の打刻時間が同じ」に見られるムダ時間の放置等々が克服されれば十分可能なことです。少なからずの歯科医院で実証されています。（つづく）

（表1）

変形期間	44時間労働制	40時間労働制
1カ月が31日	194.8時間	177.1時間
1カ月が30日	188.5時間	171.4時間

（表2）

参考例
1 毎週木曜日、日曜日
2 国民の祝日
3 その他医院の指定する日（年末年始、夏期休暇、学会出張等）ただし、その週に国民の祝日が含まれている場合は、木曜日は休日としない。

物件案内

歯科医院譲渡
【所在地】大阪市鶴見区
【条件等】チェア3台、パノラマ、デンタルなど歯科機材付き、1日来院患者数40～50人、譲渡理由他府県に医院移転の為、価格応談
【連絡先】080-3971-6592（ホソダ）

掲載内容の確認や条件などの交渉は、当事者間でお願いします。

協会行事案内

講習会へ参加ご希望の方は、必ず事前に協会までお申し込み下さい。

お申し込みは 電話 06-6568-7731 ファクス 06-6568-0564

東大阪・八尾・柏原地区（医科協会・東大阪支部と共催）
「司馬遼太郎記念館 館長トーク『坂の上の雲』と司馬遼太郎」
日時 8月29日（土）午後2時30分記念館前に集合
会場 司馬遼太郎記念館（近鉄「八戸ノ里」徒歩5分）東大阪市下小阪3―11―18（電話06-6726-3860）
講師 上村洋行氏（司馬遼太郎記念館館長）
会費 無料（会員院所の従業員、ご家族もご参加いただけます）
※講演会終了後、懇親会も予定しています（会費5千円位）

医科・歯科協会共催企画
「税務調査対策研究会」
日時 9月6日（日）午前10時～午後1時
講師 西村博史氏（協会顧問税理士）
会場 保険医会館 定員 50人
会費 会員・会員家族無料、未入会者1万円

勤務医対象 新規開業セミナー
「目からうろこの実践開業ノウハウ～立地選定と資金調達～」
日時 9月6日（日）午前10時～午後1時
会場 保険医会館 定員 40人
講師 （株）ジャパンデンタル、日本政策金融公庫
会費 会員無料、未入会者1万円

9月度生涯研修
「開業医にできる小外科手術」
日時 9月13日（日）午前10時～午後1時
会場 M&Dホール（保険医会館隣り）
講師 中嶋正博氏（大阪歯科大学口腔外科学第二講座准教授）
会費 定員 100人
会費3千円、未入会者1万円

北河内地区主催
「医院スタッフ活性化セミナー」
日時 9月13日（日）午後2時～4時30分
会場 OMMビル会議室（京阪電車「天満橋」駅東口、地下鉄谷町線「天満橋」駅北改札口からOMMに連絡） 定員 30人
講師 入江幸男氏（社会保険労務士）
会費 会員無料、未入会者1万円
内容 ①院長の方針・目的をスタッフに浸透させるための方法②働く人間がどのような行動特性があるのかを理解し、実際に試してみる――など、コーチング的考え方を参考に説明する

雇用対策講習会
「経営者として知っておきたい雇用助成金制度の活用法」
日時 9月26日（土）午後2時30分～4時30分
講師 桂好志郎氏（協会顧問社会保険労務士）
会場 保険医会館 定員 50人
会費 会員・会員家族3千円、未入会者1万円

未入会者とは、会員院所に勤める勤務医未入会者です

※協会行事などを本紙で報道するため、講習会などの写真で個人が特定されることがありますが、趣旨をご理解の上、ご了承ください。また、講習会でのビデオ撮影や録音はお断りします。

※M&Dホールとは、医科・歯科両協会が協同組合会館5Fに共同で建てたホールの名です。