

主催:鹿児島労働局 共催:鹿児島県
医療従事者「雇用の質」向上のための研修会
～医療現場での病棟と労務管理のマネジメントをする～

職務環境改善のヒント

～あなたが変える、みんなが変える～

熊本大学 准教授

保有個人情報アドバイザー

医学部附属病院 医療の質管理センター 副センター長

大学院社会文化科学研究科 人間・社会科学専攻

交渉紛争解決組織経営専門職コース

菊池 健

もし
幸せじゃない医療者が
医療をしたら、
患者さんは不幸、
病院は不況。

看護職のワーク・ライフ・バランス推進ガイドブック p.2

<http://www.nurse.or.jp/kakuho/pc/various/guidebook/part1/02.html>

本日の話

1. 政策の概要
2. 働きがいのある職場環境
3. 職場を変える6つのステップ
4. 他施設の取り組み例
5. まとめ

1. 政策の概要

政策の概要

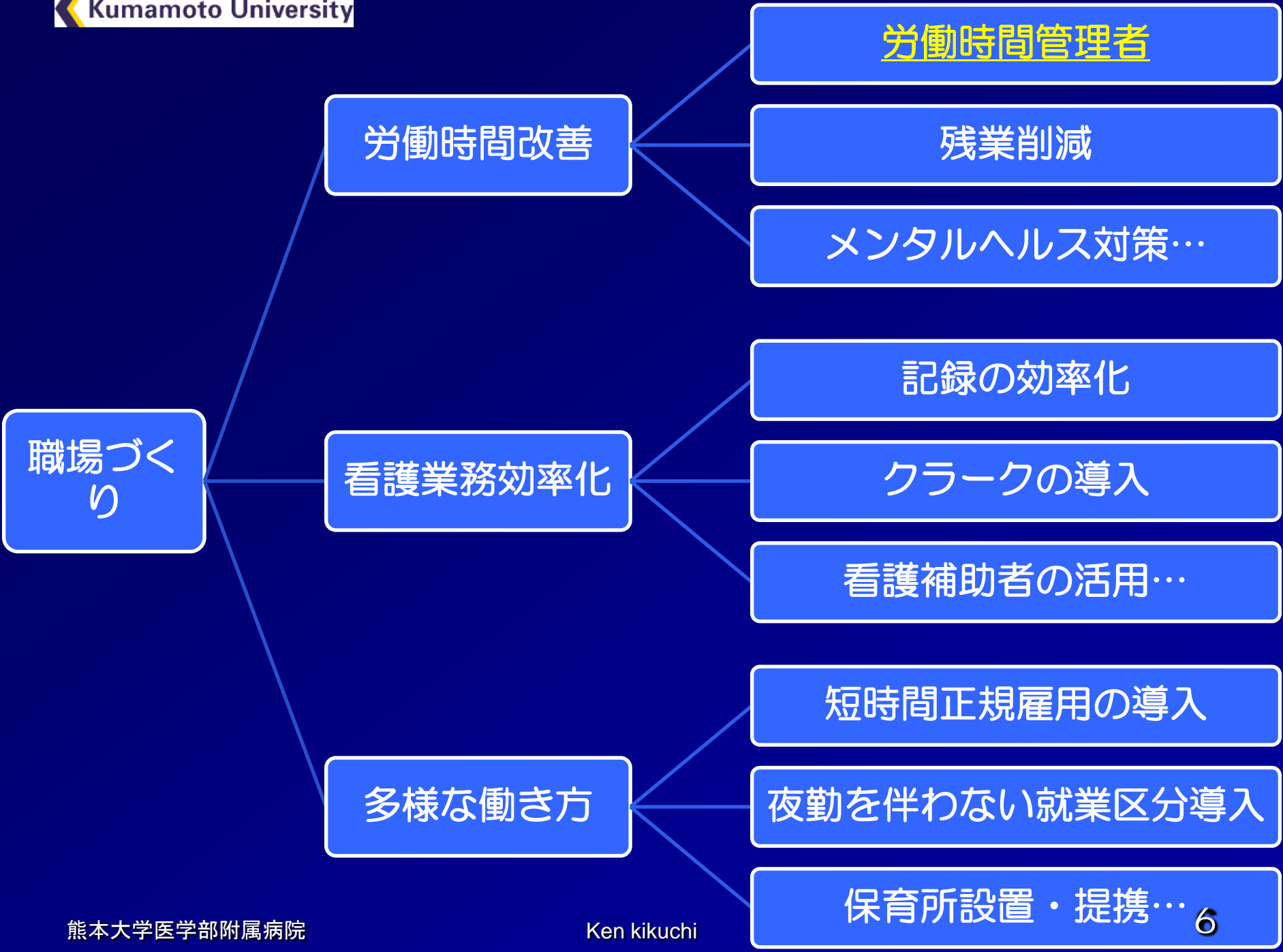
事務も、技士も、薬剤師も、もちろん医師も同じ！

看護師等の
医療の質向上

勤務環境の改善
(職場づくり)

人材の育成・確保
(人づくり)

地域での推進体制整備
(ネットワークづくり)



労働時間改善

労働時間管理者

残業削減

メンタルヘルス対策...

看護業務効率化

記録の効率化

クランクの導入

看護補助者の活用...

多様な働き方

短時間正規雇用の導入

夜勤を伴わない就業区分導入

保育所設置・提携... 6

人づくり

キャリア形成
支援

新人看護職研修ガイドライン

専門性の高い看護師配置・
活用

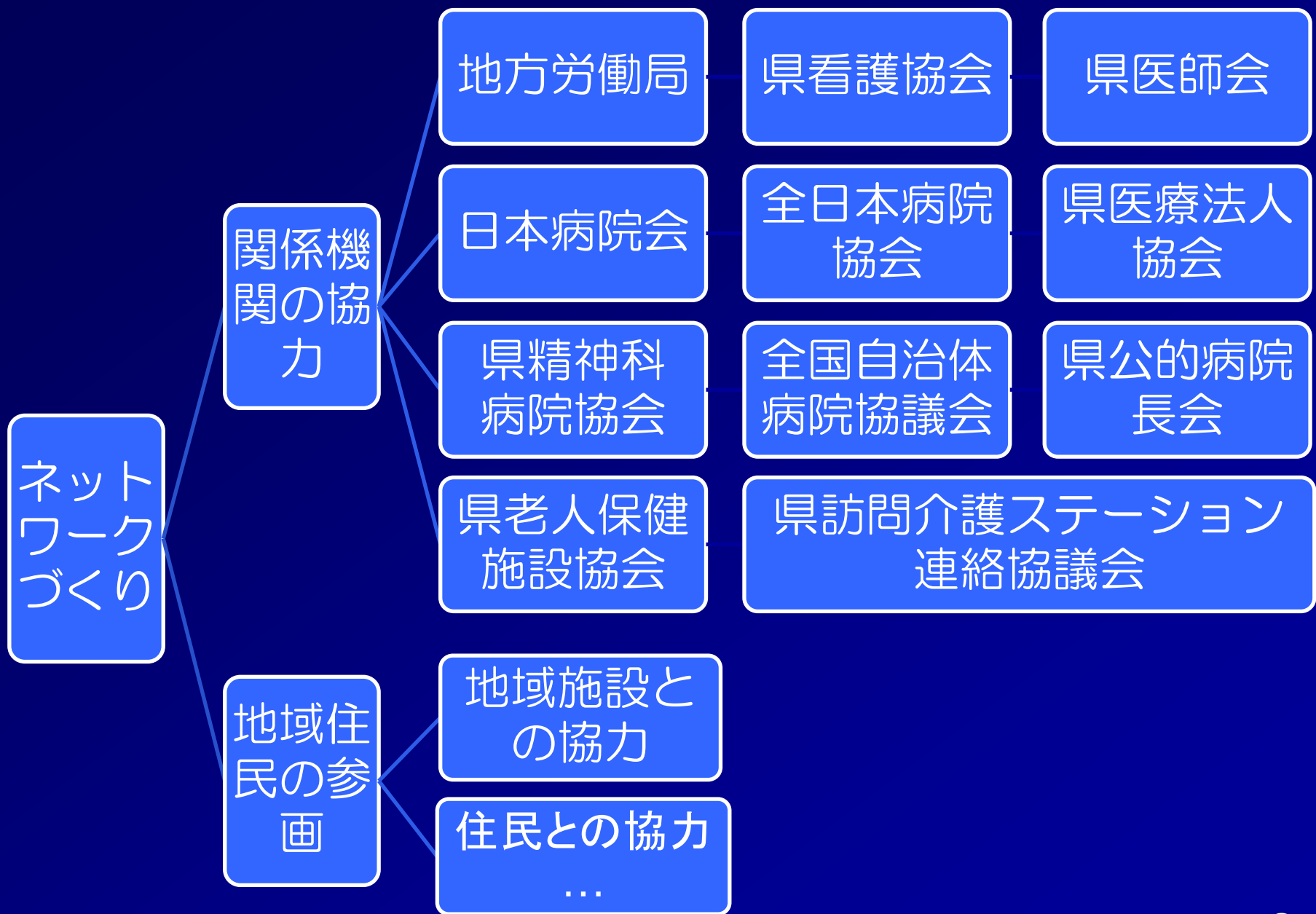
専門的看護師養成支援…

就業促進

職場の魅力発信

職場見学

復職研修…



2. 働きがいのある職場環境

みんなが生き生きしている

- みんなのやるべき事が見えている
 - 一人ひとりの行動目標が明確だ
 - 職員も職場も成長している
- 職場の問題が適切に分担され解決される
 - 抱え込まない、押しつけられない
- 成果が出ている
 - 一人ひとりの貢献が評価され、感謝される。

患者・家族・地域の感謝

- 診療（診察、検査、治療、ケア等）の質が良い
 - － 分かり易い、親身
 - － 専門的な医療連携
- 高い満足度
 - － テキパキ、親切な受付
 - － 医療ミス、事故がない。

職員の家族に笑顔

- 毎日一緒に食事ができる
- 休みに一緒にいられる
- 家族と話し、見守る時間がある
- 自分の楽しみに没頭する余裕がある。

第一生命 サラリーマン川柳優秀作品

- アイデアを 出せば出すだけ 仕事増え
(モモイ)
- 発想を 変えろと言われ 会社変え
(なるほど！)
- 残業も 毎日続けば 定時です (優千笑)
- 残業も 君の場合は ロスタイム (蹴球二日)
- さあやるぞ 一日もたない この気持ち
(元旦君)

<http://event.dai-ichi-life.co.jp/company/senryu/theme/work.html>

3. 職場を変える6つのステップ

(1)職場のニーズを調べる

勤務時間ニーズ調査

- ある1～2週間を対象
- 日々の残業と理由
 - 前残業
 - 風呂敷残業（USB残業、メール残業）
- 理由
 - 数人の予備調査で典型的な理由を調べる
 - できるだけ具体的に記述してもらう
- 改善意見（自由記載）。

- 夜間勤務に無理はないか
- 休暇・休憩は取れているか
- 休暇が取りやすい雰囲気か.

日本看護協会

看護職のワーク・ライフ・バランス
推進ガイドブック



公益社団法人 **日本看護協会**
Japanese Nursing Association

日本看護協会

看護職の多様な勤務形態による就業促進事業

文字サイズの変更:

[トップページ](#) [サイトマップ](#) [お問い合わせ](#)

Are You Happy?



看護職の
ワーク・ライフ・バランス
推進ガイドブック

多様な勤務形態による
働き方の変革を目指して

私は、皆さんを看護職の新時代へご案内するWBLナビゲーター、「カンゴサウルス」です。恐竜は長い間栄え、そして絶滅しました。でも、環境の変化に適応した仲間は、鳥類として生き残っていると言われています。私は、「繁栄」と「変革」のシンボルとして、幸せをもたらすためにやってきました。



» Part 1

看護職のワーク・ライフ・バランス
実現のために

変わる

どんな事に
なるのかな?



» Part 2

看護職のワーク・ライフ・バランス
実現のために

行動する

これから、
みんなで
考えていって
ほしい。



» Part 3

取り組みを支援する制度
(情報サイト・助成制度・相談窓口)

どんな実が
なるのかな?



厚生労働省 (こころの耳)

5分でできる職場のストレスチェック

5分でできる職場の ストレスチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、
あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。
質問は全部で57問です。(所用時間約5分間)
はじめに性別を選んでください。



男性

女性

このコンテンツは、厚生労働省「職業性ストレス簡易調査票フィードバックプログラム」に基づいて、制作致しました。

こころの耳

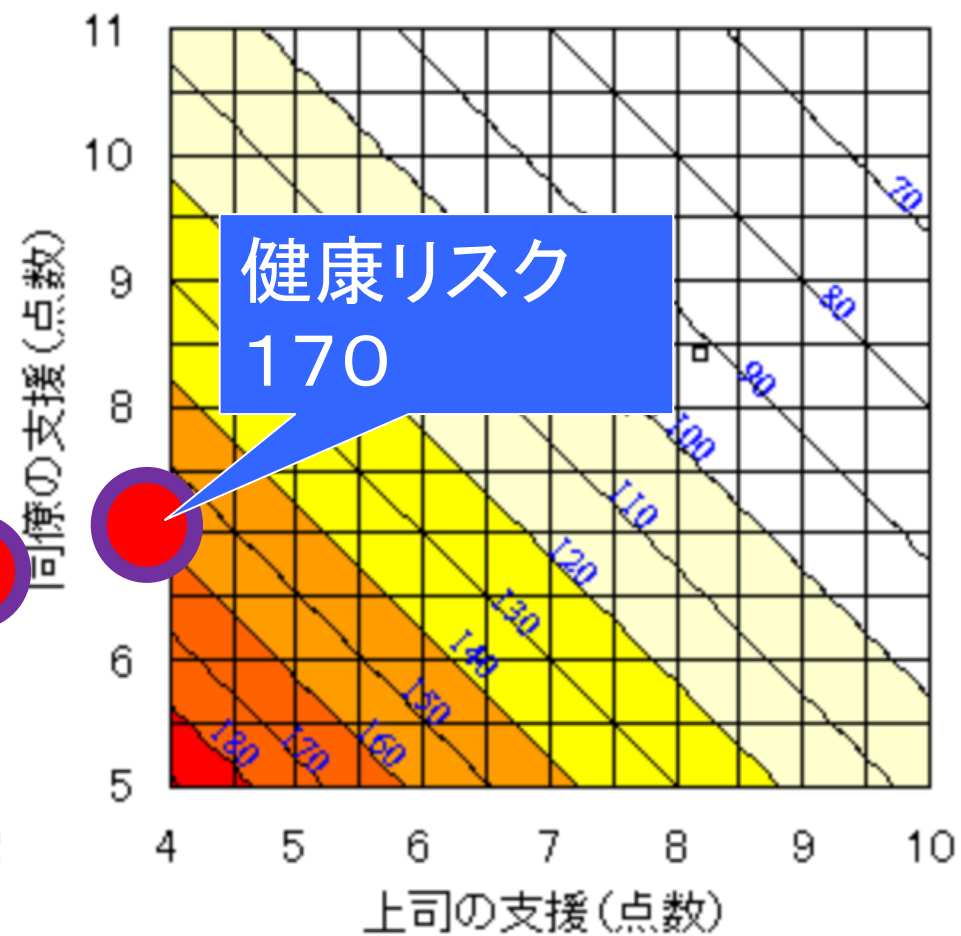
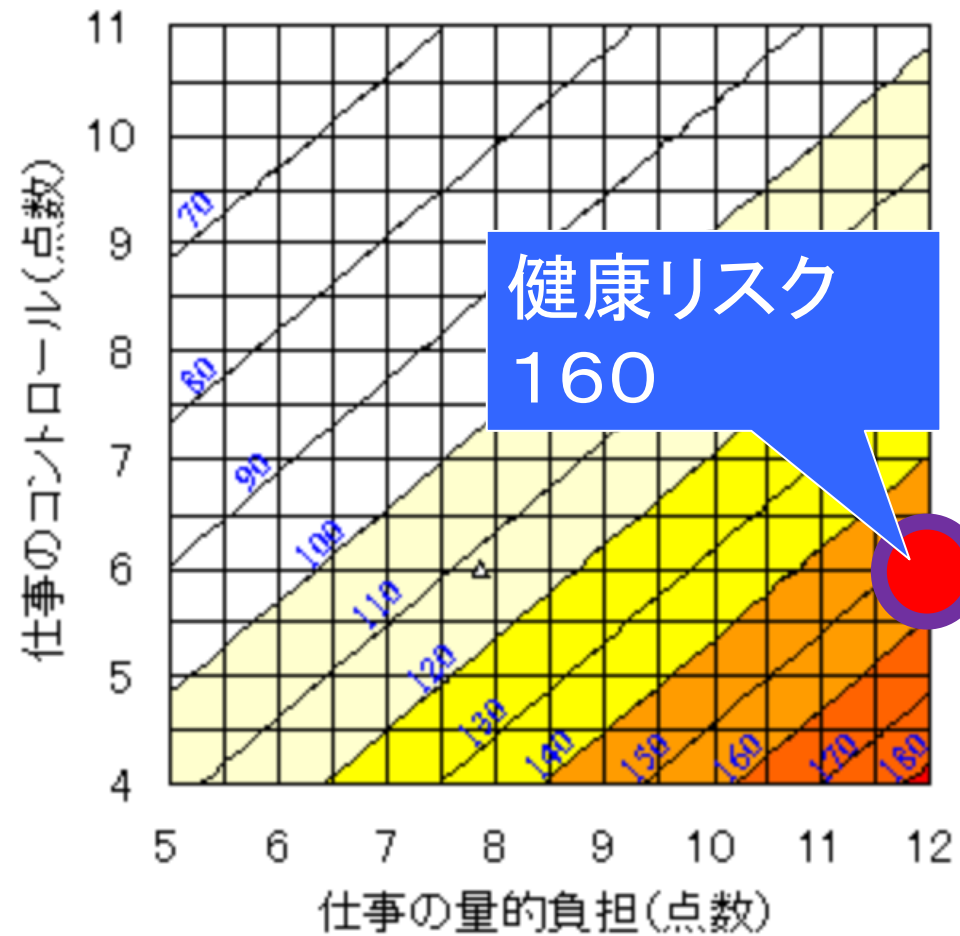
いいね! < 112 ツイート < 11 +1 < 3 Share < 449



<http://kokoro.mhlw.go.jp/check/index.html>

健康リスクをグラフで読み取り

男性



管理監督者向け メンタルヘルス教育ツール

■ 仕事のストレス判定図(先に紹介)

■ シミュレーションゲーム

[http://mental.m.u-
tokyo.ac.jp/jstress/eTools/menu.htm](http://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/eTools/menu.htm)

東京大学大学院医学系研究科

精神保健学分野

川上憲人 先生

仕事にゆきづまり、眠れなくなった ケース(オフィス編)

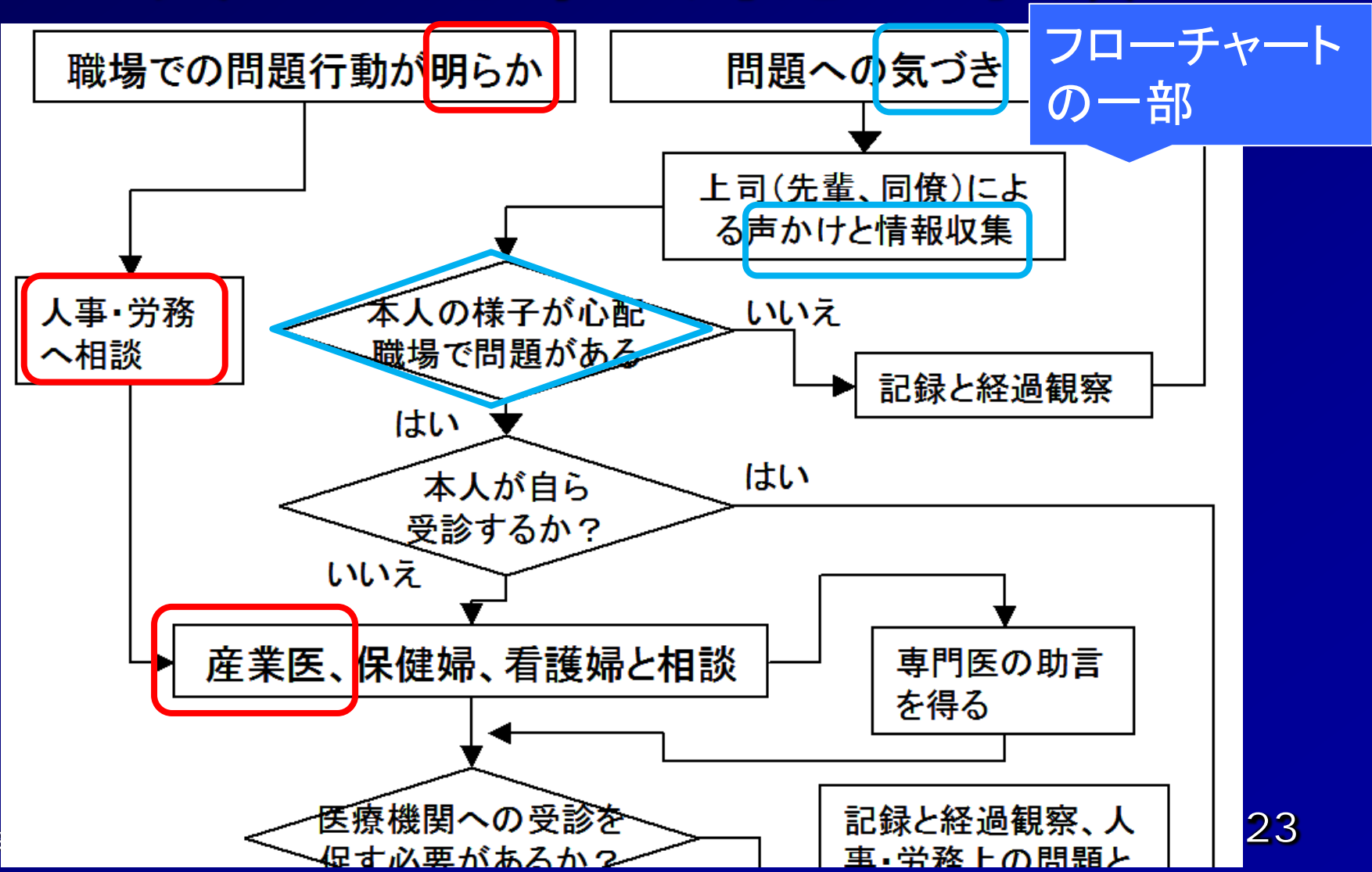
シミュレーション
ゲームの例

1 あなたの部下であるBさんは、35歳の優秀な男子社員です。ある新製品の販売企画の責任者に抜擢され、がんばって仕事をしていましたが、ここ1週間ほどひどく元気がないようです。

(対応)

- 仕事はうまくすすんでいることを、Bさんによく説明する。
- Bさんは疲れているようなので、しばらく仕事の負担を減らして様子を見る。
- Bさんの仕事がいかに期待されているかを説明し、頑張るよう元気づける。

精神的問題をもつ部下に 気づいた時の対応の手順



多様な勤務形態

- 休業・休暇制度
- パートから正規職員へ
- パートと正規職員の均等待遇
- 多様な勤務形態
- 経済的支援
- 施設内の環境整備.

短時間正社員制度 導入マニュアル (厚労省)





短時間 正社員制度 導入支援ナビ



短時間正社員制度
導入支援ナビ

メルマガに登録する

定期的に短時間正社員制度に関する
さまざまな情報をメールで発信します!



短時間正社員制度とは?

▶ 「短時間正社員制度」概要

「短時間正社員」とはどんな社員?
パートやアルバイトとの違いは?

▶ 「短時間正社員制度」導入メリット

企業にとってのメリットとは?
従業員にとってのメリットとは?

▶ 動画で見る「短時間正社員制度」

短時間正社員制度を導入している企業2社の
事例と、短時間正社員研究の先駆者である研究
者のインタビューを動画で掲載しています。

●事例1:株式会社クレディセゾン

「短時間正社員制度」導入企業

▶ 「短時間正社員制度」導入企業事例集

様々な企業の導入事例をご紹介します。投稿を受
け付けています。
本制度の導入のきっかけや運用方法・効果
等、自社に合った制度づくりのヒントが見つかり
ます。
また、「短時間正社員として働く個人の声」も掲
載しています。

自社の短時間正社員制度
事例を投稿する

▶ 平成21年度事業に参加した企業・病院の取 組事例

短時間正社員制度を 導入するには?

▶ 「短時間正社員制度」導入ポイント

「短時間正社員制度」導入成功のポイントや留
意点を紹介しています。

- ・導入成功の5ポイント
- ・短時間正社員制度を育児短時間勤務に活用
する上での留意点(127KB)
- ・新たな制度導入に伴う留意点(389KB)
- ・改正育児・介護休業法における介護のための
勤務時間短縮の適用について(69KB)

▶ 短時間正社員制度の導入・定着を支援する 奨励金 (均衡待遇・正社員化推進奨励金)

一定の要件を満たす「短時間正社員制度」を
新たに導入した場合、奨励金が支給されます。

(2)分析

見えてきたニーズを話し合う

- 残業時間のニーズ = 改善目標
- メンタルヘルスのニーズ = 改善目標
- 医療の質のニーズ = 改善目標
- 成果(業績)のニーズ = 改善目標
- ...

(3)対策

例えば

- 休暇・休業制度
- 多様な勤務形態
- 経済的支援
- 施設内の環境整備
- 労働安全衛生
- 労働時間管理
- 医療安全
- 人事制度
- 教育・研修制度
- 福利厚生
- 広報
- ...

休業・休暇制度(例)

- 時間単位の年次有給休暇
- リフレッシュ休暇
- 記念日休暇
- 法定以上の育児・介護休業制度、看護休暇
- 学校休業期間の休暇・時間休
- 男性のための配偶者出産特別休暇、育児休暇.

多様な勤務形態(例)

- 短時間勤務
- ワーク・シェアリング
- 複数の勤務時間帯
- 時差出勤・終業
- 日勤のみ、夜勤のみ、交代勤務.

経済的支援(例)

- 保育費、ベビーシッター利用料の補助
- 育児・介護休暇中の有休化
- 就学・進学による学費補助.

助成制度の活用を検討

助成金名		概要	
21世紀職業財団	(両立支援レベルアップ助成金) 育児・介護雇用安定等助成金	育児・介護費用等補助コース	労働者が育児・介護サービスの利用に要した費用の全部または一部を補助する制度を制定、または事業主が育児・介護サービスの提供をおこなうものと契約し、そのサービスを労働者に利用させた事業主に対して、事業主が負担した額の一定割合を助成する。
		代替要員確保コース	育児休業取得者が育児休業終了後、原職等に復帰する旨の取り扱いを就業規則等に規定し、育児休業取得者の代替要員を確保し、かつ、育児休業取得者を原職等に復職させた事業主に対して支給される。
		子育て期の短時間勤務支援コース	小学校3学年修了までの子を養育する従業員が利用できる短時間勤務制度を就業規則等に規定し、これらの制度を連続して6カ月以上利用した場合に支給される。
		職場風土改革コース	両立支援制度を労働者が気兼ねなく利用することができるような職場環境整備を計画的に行う事業主を(財)21世紀職業財団地方事務所長が指定し、成果を上げた場合に支給される。
		休業中能力アップコース	育児・介護休業者が円滑に職場復帰できるよう職場復帰プログラムを実施する事業主に支給される。
未来財団 こども	ベビーシッター育児支援事業	ベビーシッター育児支援サービスを利用した場合に利用料金の一部を助成する。	
都道府県労働局	中小企業子育て支援助成金	常用労働者100人以下の企業において、育児休業取得者、短時間勤務制度の利用者が平成18年4月1日以降初めて生じた事業主に支給される。	
	事業所内託児施設設置・運営コース	従業員のための託児施設を事業所内等に設置、運営、増設、または保育遊具等の購入を行う事業主・事業主団体にその費用の一部を助成する。	

看護職のワークライフ・バランス推進ガイドブックp.59

施設内の環境整備(例)

- 院内保育所の設置
- 学童のためのスペース確保
- 駐車場の確保
- 生活支援サービス
 - クリーニング
 - 野菜他食材購入
- 近隣施設との提携.

労働安全衛生(例)

- メンタルヘルス対策
- 腰痛・感染対策
- 健康診断・健康教育.

労働時間管理(例)

- 時間外労働の削減
- 年次有給休暇の取得促進.

医療安全(例)

■ 医療事故対策

- 正しいダブルチェック(医療安全カード)
- 正しい手洗い
- 定期的な研修

■ 暴力、ハラスメント対策

- 対応組織設立
- 定期的な研修.

人事制度(例)

- 評価制度の導入
 - － 期待能力水準～達成能力水準
 - － 業務目標～達成水準
- 目標管理の導入
 - － 目標進捗の月次報告
- 給与制度の整備
 - － より公平な制度.

教育・研修制度(例)

- キャリア形成支援
- 教育責任者の配置.

福利厚生(例)

- サークル活動の補助
- カフェテリアプラン
- ボランティア活動の支援
 - － 施設開放(花火大会、健康講演等)
 - － 災害支援休暇
 - － マッチング・ドネーション
 - － 被災地産物購入支援.

広報(例)

- 自分たちの活動を知ってもらおう
 - － 地域住民向け
 - 地道な健康・介護情報提供
 - － 行政・国民向け
 - これだけ苦労しているぞ
 - － 人材獲得向け
 - 私たちの魅力はこれだ！.

(4)対策実施と工夫

PDCA

■ PDCAを小さく回す

- 無理をしない
- 常に一步上を目指す
- 一つずつ取り組む

■ PDCAを沢山回す

- 職種を超えて分担する.

体質にあった目標設定

■ ベビーステップ

– 新人や初心者対象

■ ストレッチ

– 背伸びをすれば何とか届く

■ ジャイアントリープ

– 常識の枠を超えた目標.

職種を超えた協力が不可欠

固有技術

管理技術

経営

品質管理

労務管理

〇〇管理

医療技術(師)

看護技術(師)

検査技術(師・士)

情報処理(士)

〇〇技術

典型がPDCA

■ 業務内容・運営の見直し

- むり・むだ・むらの排除
- 物品配置、動線の見直し
- 優先順位の見直し
- 不要な会議、打合せの廃止
- 業務負荷の見直し
- 標準手順のマニュアル化

■ 業務効率化のチャンス！

■ 施設外への取り組みのアピール

- － 病院のイメージアップ
- － 職員の働きがい、ほこり
- － 評判が口コミで広がる

■ 方法

- － ホームページ
- － 行政の広報誌
- － 国、自治体、各団体が行っている表彰制度へ応募
- － マスコミへの情報提供.

残業が減らない！

■ ケアに時間がかかる

- 段取り検討
- 分担見直し

■ 記録入力に時間がかかる

- 入力内容のルール化と練習
- タイピングの練習
- 医学用語辞書導入(時間1/10に短縮)
- 単語登録の活用.

院内を平穩に保つ

患者安全・職員安全のための

クレーム 対応マニュアル

～患者・家族の迷惑行為に病院全体で対応する～

第1版

2012年4月1日

熊大病院
医療の質管理センター
発行

医療の質、安全の向上

- 添付文書
- 正しいダブルチェック
 - クロスチェック
 - 指差し呼称（音節読み＋レ点チェック）
- 5R
 - 患者を理解する.

セロクエルとセロクラール



指差し呼称

- 音節ごとにレ点を付ける
- セロ✓クエル✓
- セロ✓クラール✓
- アテ✓レック✓
- アロ✓テック✓
- アレ✓ロック✓

クロスチェック

■ 5R実施の例

- 最初の手順: 指示を正確に実施
- **クロスチェック: 正しいか裏をとる**

■ 正しい患者氏名

- 患者の名乗り × 指示簿
- **IDバンド × 指示簿**

■ 正しい日時

- 指示日付 × カレンダー
- **治療方針・用法 × 通常の投与・中止・休止間隔.**

(5)リーダーシップを考える

チームワークは役割分担

- チームワークは本来不公平なもの
- 特技と個性を生かす役割分担
- 典型例
 - － リーダー (あの山に登れ、資源の集中)
 - － 測候、計画 (調査・分析・立案・調達)
 - － 実行 (決めた事を臨機応変にやる)
 - － 評価、後衛 (結果確認、フィードバック、
応急処置).

リーダーシップ

- 自分のスタイルを押し付けることではない
- メンバー(部下、同僚、上司)の状況に応じた柔軟なアプローチを取り
- 一歩先の目標を示し
- 成果を出し
- メンバーの満足感も高める。

無能なリーダーの条件

- 言われないと動かない（言われるまでほっとけ）
- 言われても動かない（どうせできっこない）
- 旧弊にこだわる（やった事がない）
- 儀式にこだわる（この様な手続きが必要だ）
- 組織目標に無関心（どうせ形式だ）
- 部下育成に無関心（知った事か）
- 問題解決に無関心（何もしないのが一番）。

(6)訓練を徹底する

医療過誤

もし、
十分な研修を受けていない医師が
患者を診ることを
病院が許していたとすれば、
それは
「医療過誤」と見なされる。

エクセレント・ホスピタル p.33

経営過誤

優秀な職員は、
優秀な医師と同じくらい、
優れた病院には欠かすことができません
リーダーを育てる研修に
投資をしないことは
「経営過誤」と呼んでも
よいかもしれません。

エクセレント・ホスピタル p.33

教育と訓練の違い

■ 教育

– 理解

– 理解だけでは使い物にならない、成果が出ない

■ 訓練

– 無意識に身体が反応する

– イメージ・トレーニング

– シャドー・トレーニング

– シミュレーション・トレーニング

誰が明日をつくるのか

- 「明日というものは、無名の人たちによって今日つくられる」
- 「明日がどのような種類のものになるかは、組織に働く普通の人たちの、知識、洞察、先見、能力にかかっている」
- 『ドロッカー：
マネジメント・フロンティア』

4. 他施設の取り組み例

A病院

- 仕事の様子の写真
 - 今の様子を写真に残す
 - 改善前、改善後
- 施設内保育開始！
- 目標
 - 人材確保
 - 病床利用率の向上(経営改善)
 - 残業短縮
 - 有給休暇取得率アップ.

院内保育所と幼稚園の連携

幼稚園に通うお子様の一日の流れを吹き出して表しています。
円グラフは、院内保育所の活動の様子です。

※ 3歳以上のお子様は平日昼間は連携幼稚園で過ごします。
(幼稚園のカリキュラムによる保育)

◎ 9:00～14:30の流れは院内保育所で過ごす3歳未満のお子様についてです。
(連携幼稚園休園日は3歳以上も対象です)



進捗

■ 改善委員会

- ランチョンで開催！
- PDCAの書式で
- 短時間に(30分以内)

■ ホームページ掲載

- 苦労話とよかった話の掲載

■ 広報(院内・院外)

- デザインの得意な人活用！

- 入院時説明を事務が一括して説明
 - 専門の事務増員
- 患者、家族の苦情を専門職種が対応
 - 専門の看護師増員.

B病院

- 夜勤業務見直し(出勤時間を遅くする)
 - 「いってきます」から
 - 「いってらっしゃい」「おかえり」(感動！)
- 台車準備を日勤へ、標準化も
 - 前残業の10分短縮！
- ラウンド効率化
- 有給の時間単位取得検討
- 理事長の意識の変化！
 - 「落ち着いている。ありがとう！」.

5. まとめ

「作業」ではなく「仕事」をこなさい


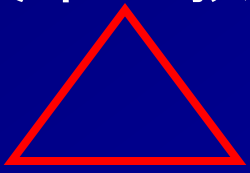

■ 作業

- 他に責任転嫁する = 言い訳たらたら
- 「言われたからやった」
- 「~と思った」、「~のはず」、「~のつもり」
 - この言葉を使わない習慣を！
- 見た目の素早さ ⇒ 事故に直結

■ 仕事

- 自分で責任を持つ = 言い訳無用
- 事実（根拠）に基づく行動
- 事実（根拠）の有無、内容を自分で判断できる
- 正しい習慣を愚直に繰り返す ⇒ プロに成長

皆さんはどのタイプ？

	プライベートが 充実していない	プライベートが 充実している
仕事に不毛感	生きていても しょうがない 	職場で疎外感 
仕事に充実感	真夜中の寂しさ 	人生に充実感 



かごしまPRサ
ポーター
『さくらじまん』