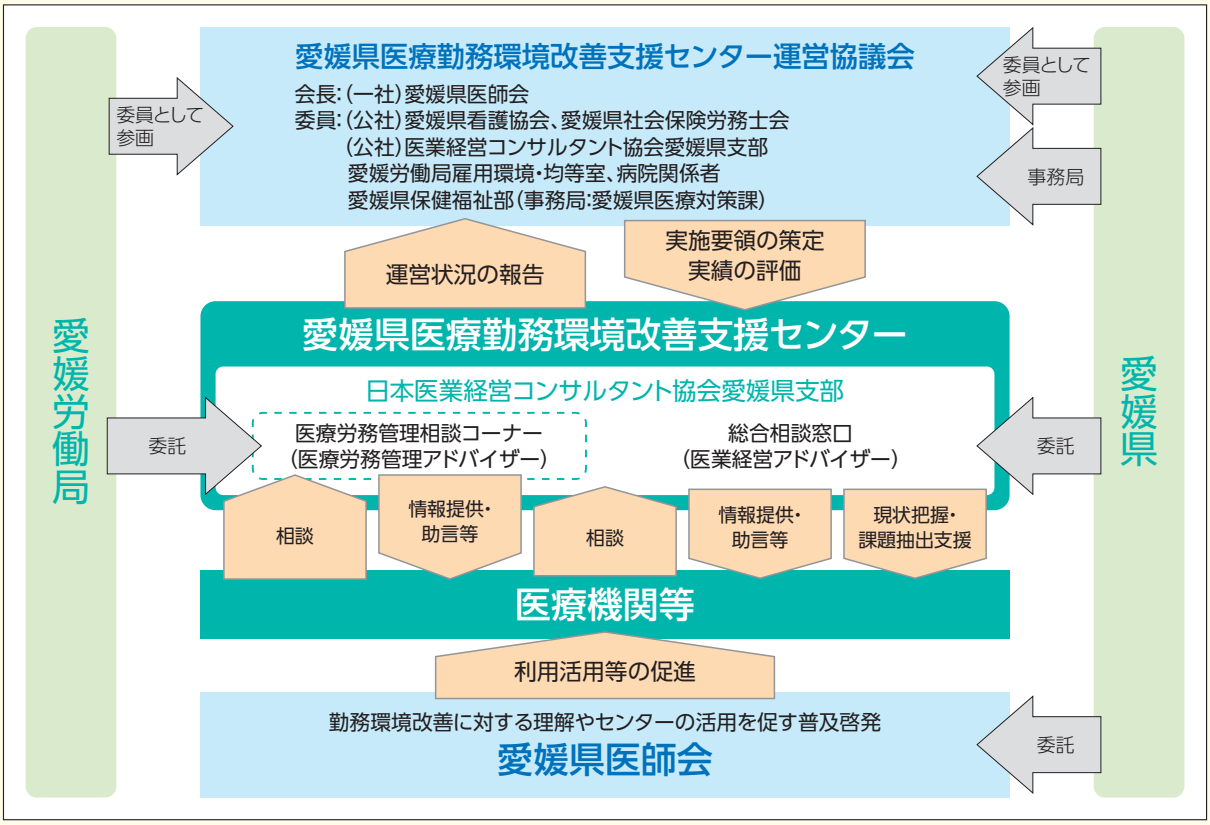
県と労働局の両方から事業を受託 ワンストップの相談受付体制

愛媛県勤改センターの実施体制

愛媛県医療勤務環境改善支援センター（以下、勤改センター）は全国から遅れること、47 都道府県中、最後から 4 番目となる 2016 年 9 月に、松山市内中心部の県立中央病院前に設置され活動をスタートした。初年度は、当協会愛媛県支部が、県から愛媛県勤改センターの運営の委託を受け、医業経営アドバイザーのみの活動を行っていたが、2 年目（2017 年度）からは、「勤改センターの委託を受けた事業者が労働局の医療労務管理支援事業（医療労務管理相談コーナー）の委託も受けなければならない」という基本ルールに則り、当支部が同事業の委託を受け、図表 1 のような実施体制となった。この委託形態により、愛媛県勤改センターでは「医業経営アドバイザー」と「医療労務管理アドバイザー」についてワンストップでの相談受付体制が実現し、医療機関からの相談内容に応じた専門的な対応が行えるほか、常に情報共有も行われ、訪問支援も両アドバイザーがセットで訪問する体制となっている。

また、愛媛県の特徴として、県医師会がこの勤務環境改善に対して協力的であり、また、勤改センターの活用を促す普及啓発事業の委託を県から受けており、勤改センター主催のセミナーやアンケート調査など、県内の全医療機関に対して県医師会から配布等の案内をしてもらえることも挙げられる。さらに、勤改センターの運営方針や事業計画等を承認する運営協議会の会長を県医師会長が、同事務局を県医療対策課が担い、各委員には関係する行政部門や団体が参画していることから、それぞれの関係機関と当協会愛媛県支部との連携も取りやすくなっている。

●図表 1　愛媛県における医療勤務環境改善の実施体制



●図表 2　愛媛県勤改センターの活動実績（2020 年 3 月 31 日現在）

勤改センターの主な活動項目	2016 年度		2017 年度		2018 年度		2019 年度	
	件数	延件数	件数	延件数	件数	延件数	件数	延件数
①個別支援（マネジメントシステム導入）	—	—	2	11	6	23	5	27
②個別支援（院内研修）	—	—	—	—	3	5	4	7
③周知勧奨活動（電話・訪問）	14	16	—	—	36	36	26	26
④相談受付（電話・メール・来訪）	5	6	7	25	15	13	5	5
⑤情報収集（電話・訪問・アンケート※）	2	20	3	136	2	39	50	74
⑥セミナー開催	2	2	2	2	2	2	1	1

※セミナー開催時のアンケート調査はセミナー数が件数、回答医療機関数が延件数として集計
※ 2017 年度の全病院対象アンケート調査は件数 1、回答病院数が延件数として集計

活動の実績と内容

愛媛県勤改センターの活動項目と実績は、図表 2 のとおりである。

①個別支援（マネジメントシステム導入）

図表 3 に示す流れでマネジメントシステムの導入や運営の支援を行うもので、PDCA サイクルのうち、「Plan（改善計画策定の支援）」までが基本的な支援業務となっている。その後も、「Do-Check-Action」が行われているかを電話やメールで確認しながら再度職員アンケートを実施して、改善効果を確認するための支援も行い PDCA が滞らないようフォローもしている。

基本的な支援の柱の一つが「職員に対するアンケートとヒアリング」で、アンケートは職員全員を対象とし、ヒアリングは各部門の代表（中間管理職や一般職員）を対象として職員の 1 割を目安に行っている。これらの支援は、個人情報に配慮しながら第三者のアドバイザーが行うため、職員の生の声が聴けるということで好評を得ている。

たとえば、有給休暇の取得率は低くないため満足度が高いと思っていたら、実際には満足度が低かった事例があり、ヒアリングをしたところ、有休は取れているが取りたい時に取れていないといった声が多く聞かれた事例（A 病院：100 床ケアミックス、職員 90 人）がある。

このような情報を基に院内の改善委員会で課題を抽出し、それに対する目標や対策を検討して改善計画を策定していくが、1 ～ 2 回の訪問支援（図表 3 中の訪問 5 ～ 6 回目）で計画策定が完成することはなく、実際には課題抽出から改善計画策定までに複数回訪問することが多い。改善委員会は、各部門の中間管理職や一般職員（病院規模に応じて 10 ～ 20 人前後）で構成され、既存の委員会を利用する場合もあれば、新たに委員会を立ち上げる場合もある。アドバイザーは委員会に出席はするものの、あくまでオブザーバーとして出席し、進行は病院主体で進められるため、進行役（多くは委員長）がとても重要で、委員会とは別に、アドバイザーと進行役との事前の打ち合わせが必要な場合も多い。

●図表 3　「①個別支援（マネジメントシステム導入）」の流れ

事前相談（マネジメントシステム概要説明）⇒ 申し込み ⇒ 訪問

訪問 1 回目	支援内容確認と方針表明会の打ち合わせ
訪問 2 回目	方針表明会と職員アンケートの配布
訪問 3 回目	職員ヒアリング調査
訪問 4 回目	アンケートおよびヒアリング結果の報告
訪問 5 回目	課題抽出と目標設定の支援
訪問 6 回目	改善計画策定の支援

先の事例の A 病院では、有給休暇取得に関する満足度を課題として取り上げ、対策として有休希望カレンダーを作成したり、業務効率化のための業務の洗い出しや他部門応援制度などの対策を実施した。その結果、有休や仕事量に関する満足度がアップするなどの改善効果が見られた。

②個別支援（院内研修）

労務管理アドバイザーが中心となって「12 の講座ラインナップ」（図表 4）を用意して各医療機関の要望に応じて実施している。実際には要望のほとんどが「ハラスメント」や「働き方改革」に関する研修となっている。勤改センターを利用するきっかけになればと考えている。

③周知勧奨活動

2018 年度と 2019 年度は医療労務管理アドバイザーの体制が手厚くなったことで、勤改センターから積極的に医療機関へマネジメントシステム導入の推奨を電話や訪問で行ったため、実施件数が増えた。

④相談受付

平日 9 時から 17 時まで勤改センターにおいて、1 人の相談員を配置して電話での相談受付に対応している。実際の相談対応については、電話受付の後、勤改センターより連絡を入れて電話での相談あるいは訪問しての相談を行っている。また、セミナー終了後に個別相談会を設けたり、勤改センター紹介と相談申込書を兼ねたチラシ（図表 5）を作成し、セミナーの案内に同封するほか、関係機関に設置させていただくなどしている。毎年度何らかの相談を受けているが、内容としては特に労務管理に関する相談が多くなっている。