

医療・介護 編

職場の難問 Q&A

労働条件・人事・給与・メンタルヘルス・職場の活力 全100Q&A

日本人事労務コンサルタントグループ (LCG) 医業福祉部会 編著

★職場では様々な「難問」が発生します。特に医療機関や介護・福祉施設では、労務面でのトラブルや離退職が深刻な「職場の難問」となっています。

★本書には、医療機関と介護・福祉施設の職場で発生するあらゆる「難問」が凝縮されています。労働環境・就業規則・人事・勤務評定・給与・休暇・退職・メンタルヘルス・職権の範囲・モラル・モチベーション・職場の活力・コミュニケーション・労災・個人情報——など、看護師・医師・介護士・事務職員等とその管理職が日頃疑問や不満に思っている100の「難問」をQ&Aでズバリ解決しています。

★「LCG 医業福祉部会」は、医療機関や介護・福祉施設を専門とする人事労務コンサルタントの全国組織。実際に現場で様々なトラブルを解決してきたプロフェSSIONALが、その明快な法律解釈と実践的な解決法をあまさず伝授!! ES (職員満足) なくしてCS (顧客満足) なし。ESを高めるための必読の1冊です!!



労働条件・人事・給与・メンタルヘルス・職場の活力
全100Q&A



日本人事労務コンサルタントグループ医業福祉部会 編著

日経文庫社

■B5判 約230頁
■価格2,000円 (税込2,100円)

※ 内容見本、およびQ&A 100項目における主な「難問」は、裏面をご覧ください。

日本人事労務コンサルタントグループ (LCG) とは?

人事労務という切り口から、企業 (医療機関・福祉施設含む) やそこで働く従業員の成長発展に資することを目的とした社会保険労務士とコンサルタントの集団。全国で500名を超える会員 (平成23年3月現在) が加入しており、専門分会として医療機関・福祉施設の人事労務・風土改善等を支援する「LCG医業福祉部会」には、医療機関・福祉施設の人事労務に精通した約200名の会員が定期的な勉強会を通じてケーススタディで議論し合い、常にレベルを高めることによってクライアントに対して迅速で安心できる問題解決等を行っています。

34名の強力な LCG 執筆陣!

赤堀久士	赤堀社会保険労務士事務所	寺田達也	A. L. C. S. 総合事務所
石川幸弘	石川幸弘社会保険労務士事務所	戸田圭治	戸田社会保険労務士事務所
石崎秀郎	石崎社会保険労務士事務所	秦 裕勝	OFFICE JIN
宇佐美研治	うさみ労務管理事務所	服部英治	株式会社名南経営
内田哲世	内田社会保険労務士事務所	原田幸治	原田社会保険労務士事務所
江尻育弘	社会保険労務士江尻事務所	福岡みゆき	株式会社名南経営
大積輝彦	株式会社木村経営ブレイン	藤原英理	あおば社会保険労務士法人
大村愛美	社会保険労務士法人労務サポート	本間美穂	本間社会保険労務士事務所
岸川 守	関西ステート経営労務事務所	前畑一也	前畑社会保険労務士事務所
兒玉年正	リーガルブレイン社労士・行政書士事務所	政岡英樹	政岡社会保険労務士事務所
小宮山靖行	小宮山社会保険労務士事務所	松原満和	まんわ経営労務
三瓶 稔	三瓶労務事務所	三浦 修	クロスフィールズ人財研究所
庄司 茂	社会保険労務士・行政書士庄司茂事務所	三浦 剛	MIUコンサルティングオフィス
杉田德行	株式会社杉田総合経営センター	宮武貴美	株式会社名南経営
高落聡子	社会保険労務士法人和	森瀬康之	豊嶋社会保険労務士事務所
高塚弘道	高塚社会保険労務士事務所	山田芳子	HR&C 経営労務管理事務所
立石謙作	立石人事労務コンサルティングオフィス	横山泰一	横山労務管理事務所

ご注文は、以下に必要事項ご記入のうえ、医学通信社 FAX **03-3512-0250** までお送り下さい。
振込用紙同封で本書をお送りします (料金後払い)。

ご住所	〒		
ご勤務先		所属部署	
お名前		注文部数	冊
TEL		FAX	



Q 病院から自宅が近いということで呼び出しが頻繁にあります。親の介護があるため、正直なところ困っています。介護を理由に呼び出しを拒否できるのでしょうか？



A 高齢社会を迎え、仕事と介護のどちらを優先すべきかは、今後ますます多くの職員が直面する問題です。ご質問のような帰宅後の呼び出しについては、そもそも全体的な人員配置が不十分であることが原因のことも少なくありませんが、介護を優先したい職員に対する適度の呼出しは、職員に対する配慮不足であるようにも感じます。

1 正当な業務命令による呼び出しは原則拒否できないが、無制限に応ずる必要はない

時間外労働命令の正当性については、労働裁判例では以下のような判断基準が示されています（院内郵便局事件・最高裁三小判・昭59.12.7、日立製作所派遣工事件・最高裁一小判・平2.11.26）。

- ① 労働協約、就業規則等に時間外・休日労働をさせる理由などの根拠規定があること
- ② 労働者の過半数で組織する労働組合がある場合にはその労働組合、労働者の過半数で組織する労働組合がない場合には労働者の過半数を代表する者との書面による協定（通称「36協定」）を締結し、所定労働時間を超えて働きに届け出ていること

さらに、所定労働時間に継続していない帰宅後の呼び出しについては、それを職員に求める場合、労働契約書に「緊急時の呼び出しに際する」などの特約を付けることが一般的です。こうした特約を付け、業務命令が正当であれば、それを拒否することは業務命令違反として処分されると考えられます。しかし、家族介護の場合には、特例として「育児休業法、介護休業法等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」（以下、育児・介護休業法）において「時間外労働の制限」「深夜労働の制限」が認められているため（図表22-1）、無制限に応じる必要はありません。

図表22-1のような運用を受けることによって、帰宅後の呼び出しそのものを拒否することはできなくても、業務の緊急性や必要性が低い場合には介護を優先させてもらう、輪番制などによって呼び出し回数を少なくしてもらう——などを同僚や職場に相談する必要もありそうです。

2 職場に理解を求める努力も大切

一方、事業主は「時間外労働の制限」「深夜労働の制限」の請求があっても、「事業の正常な運営を妨げる場合」には本人からの請求を拒否することができることになっています。

図表 22-1 介護のための「時間外労働の制限」「深夜労働の制限」の概要

制度	制限の内容	適用期間	対象となる家族	請求方法
時間外労働の制限	1 月24時間、1年250時間を超過する	1 月の請求に際し、1 月以上1 年以内	① 配偶者、子、父母、記号者の父母 ② 同居し、かつ、扶養している祖父母、兄弟姉妹、孫 ③ 要介護状態とは、2 週間以上、「要介護状態を必要とする状態に陥る状態基準」（平成7年労発第27号・労務第896号）の状態にあることとされています。	所属部署の1 月前までに請求し、請求回数には制限がありません。
深夜労働の制限	午後10時～午前5時の深夜労働の制限	1 回の請求につき、1 月以上6 月以内	① 日々雇用される者 ② 継続1 年未満の職員 ③ 週の所定労働日数が2 日以下の職員 ④ 介護ができる近親の家族がいる職員 ⑤ 所定労働時間外すべてが深夜労働の職員	

職員が突如に請求する際には、法律に基づく権利が当然という態度ではなく、職場の理解と協力を得るために、介護の状況を周知に伝えるとともに、より一層職務に専念するなどの態度が求められるでしょう。親の介護を優先させればかりに、自分の代わりに負担が増える他の職員との関係が悪化したりすることがないように、他の職員や担当する部署への影響などに配慮することも大切です。

内容見本

3 介護を理由に呼び出し拒否の申し出があった場合の事業所の対応

事業所側としては、看護や介護といった職務の性質上、患者対応を最優先させたいところですが、家族の要介護状態や介護にあたる他の家族の有無など職員の事情には配慮すべきです。また、輪番制の導入など勤務体制の変更は可能か、呼び出しが必要な業務が標準化されていないために特定の職員に呼び出しが集中していないか——などを事業所側でもチェックすることを考えなければなりません。

もっとも、職務の内容や人員配置の都合上、どうしても呼び出しに応じてもらわなければならない場合には、手当を厚くするなどの条件を付けて職員に協力を求めることも検討する必要があります。

なお、育児・介護休業法では「時間外労働の制限」「深夜労働の制限」等の措置を申し出たことや、または取得したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをすることは禁止されています。さらに、育児・介護休業法違反に対する都道府県労働局長の警告に従わない場合には、事業所有名が公表されるほか、必要な報告をせず、または虚偽の報告をした場合には20万円以下の罰金を科せられるため、注意が必要です。

主な「難問」

- Q 主任や師長になれば、労働基準法上の管理監督者として、残業代の支払いはされないのでしょうか？
- Q ヒゲを生やしていますが、先日、事務長より剃るようにと命じられました。応じなければならないのでしょうか？
- Q 病院から自宅が近いということで呼び出しが頻繁にあります。親の介護があるため、正直なところ困っています。介護を理由に呼び出しを拒否できるのでしょうか？
- Q 就業規則はあるものの、運用されていないルールや、実態と合わないルールなども数多く記載されています。こうした場合でも、就業規則の記載が優先されるのでしょうか？
- Q 患者情報の入ったUSBメモリをどうやら紛失したようです。勝手に持ち出したものであるため、発覚すれば解雇されるのでしょうか？
- Q 病院の勤務医ですが、激務であるため退職して近隣に診療所を開業しようと思います。ところが、理事長より競争禁止義務違反であると言われました。どうしたらよいのでしょうか？
- Q 医師職を中心に遅刻が多いため、1回あたり3,000円の罰金制度を設けようと思います。問題はないのでしょうか？
- Q 感覚的に職員の給料額を決定していますが、先日、職員間で給料明細を見せ合われ混乱が生じました。どのように収束させればよいのでしょうか？
- Q 病院全体の就業規則は存在するのですが、どうも医師職については全体的に内容が合いません。どうしたらよいのでしょうか？
- Q 妊娠したため夜勤業務を外して欲しいという申し出がありました。人員不足で夜勤業務が回らなくなるおそれがあります。こうした申し出には必ず応じなければならないのでしょうか？
- Q 精神疾患によって休職していた職員に、リハビリのため、まずは軽作業から復帰してもらおうと考えています。この場合も、従来と同様の賃金を支払わなければならないのでしょうか？
- Q 産婦人科で患者のことを考えて、女性医師に限定した募集広告を行いたいのですが、問題ないのでしょうか？