

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ッショナルが、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!!



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

(株)医学通信社

■B5判 約230頁
■価格 2,000円 (税込 2,100円)

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	福間みゆき	株式会社名南経営
大積輝彦	株式会社木村経営ブレーン	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

Q

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体制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過度の呼び出しは、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（静内郵便局事件・最高裁三小判・同 59337、日産製作所元職工職事件・最高裁一小判・平 31128）。

- 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、所轄労働基準監督署長に届け出ていること

さらに、所定労働時間に継続し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、介護休業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 のような適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ません。

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

内容	制限
制限の内容	① 1 か月 24 時間、1 年 260 時間を超える 午後 10 時～午前 5 時の深夜労働の制限 時間外労働の制限
請求期間	① 同一請求に付き、1 か月以上 1 年以内 ② 1 回の請求につき、1 か月以上 6 か月以内
制限の対象とならない職員	① 日々雇用される者 ② 日々雇用される者 ③ 勤続 1 年未満の職員 ④ 勤続 1 年未満の職員 ⑤ 連日所定労働日数が 2 日以下の職員 ⑥ 連日所定労働日数が 2 日以下の職員 ⑦ 介護ができる同居の家族がいる職員 ⑧ 介護ができる同居の家族がいる職員 ⑨ 所定労働時間のすべてが深夜労働の職員
対象となる家族	① 配偶者、子、父母、配偶者の父母 ② 同居し、かつ、扶養している祖父母、兄弟姉妹、孫
要介護状態とは	① 2 週間以上、「常時介護を必要とする状態に関する判断基準」（平成 7 年厚生労働省令第 77 号、養老第 696 号）の状態にあることとされています。
請求方法	3 日前までに請求し、請求回数には制限がありません。

職員が実際に請求する際には、法律に基づく権利だから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、介護の状態を周知に伝えるときにも、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たばかりに、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、他の職員や担当する職務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も可能か、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報告に促されない場合には、事業所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。応じなければならぬのでしょうか？
- 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設しようと思います。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？