

# 医療勤務環境改善支援 センターの事業説明

～意義ある働き方改革のために～



東京都医療勤務環境改善支援センター  
医業経営アドバイザー

道下 洋夫

2018年12月12日(水)

## Agenda

1. 医療勤務環境改善支援とはなにか
2. 何のために
3. 改善支援の対象
4. どこまでできるのか
5. 何をやってもらえるのか
6. どうなるのか
7. 一例：東京都の取り組み

# 1. 医療勤務環境改善支援とは

- 人口減少、若い世代の職業意識の変化、医療ニーズの多様化に加え、医師等の偏在などを背景として医療機関による医療スタッフの確保が困難な中、質の高い医療サービス体制を構築するためには、勤務環境の改善を通じ、医療スタッフが健康で安心して働くことができる環境整備を促進することが重要です。

出所：厚生労働省「いきいき働く医療機関サポートWeb」

## 1. 医療勤務環境改善支援とは

# 医療勤務環境改善支援とは

- 人口減少、若い世代の職業意識の変化、医療ニーズの多様化
- 医師等の偏在などを背景として医療機関による医療スタッフの確保が困難  
↓
- 勤務環境の改善を通じ、医療スタッフが健康で安心して働くことができる環境整備を促進  
↓
- 質の高い医療サービス体制を構築する

出所：厚生労働省「いきいき働く医療機関サポートWeb」

## 1. 医療勤務環境改善支援とは

# 改善支援事業成立の経緯

- 医療機関における医療人材不足の顕在化
- ↓
- 医師等の偏在が原因と分析
- ↓
- 医療機関の勤務環境改善に関する改正医療法の規定が施行(平成26年10月1日)
  - 法第30条の21,22(追加)
  - →各都道府県医療勤務環境改善支援センター

5

## 改正医療法

第三〇条の二一 都道府県は、医療従事者の勤務環境の改善を促進するため、次に掲げる事務を実施するよう努めるものとする。

一 病院又は診療所に勤務する医療従事者の勤務環境の改善に関する相談に応じ、必要な情報の提供、助言その他の援助を行うこと。

二 病院又は診療所に勤務する医療従事者の勤務環境の改善に関する調査及び啓発活動を行うこと。

三 前二号に掲げるもののほか、医療従事者の勤務環境の改善のために必要な支援を行うこと。

2 都道府県は、前項各号に掲げる事務の全部又は一部を厚生労働省令で定める者に委託することができる。

3 都道府県又は前項の規定による委託を受けた者は、第一項各号に掲げる事務又は当該委託に係る事務を実施するに当たり、医療従事者の勤務環境の改善を促進するための拠点としての機能の確保に努めるものとする。

4 第二項の規定による委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であつた者は、正当な理由がなく、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第三〇条の二二 国は、前条第一項各号に掲げる事務の適切な実施に資するため、都道府県に対し、必要な情報の提供その他の協力を行うものとする。

# 改正医療法

第三〇条の二一 都道府県は、医療従事者の勤務環境の改善を促進するため、次に掲げる事務を実施するよう努めるものとする。

一 病院又は診療所に勤務する医療従事者の勤務環境の改善に関する相談に応じ、必要な情報の提供、助言その他の援助を行うこと。

二 病院又は診療所に勤務する医療従事者の勤務環境の改善に関する調査及び啓発活動を行うこと。

三 …

2 都道府県は、前項各号に掲げる事務の全部又は一部を厚生労働省令で定める者に委託することができる。

3

4 …

第三〇条の二二

# 平成26年厚生労働省令第108号

## 医療法施行規則の一部改正

第三十条の三十三の八\* 法第三十条の十五\*\*第二項の厚生労働省令で定める者は、同条第一項各号に掲げる事務を適切、公正かつ中立に実施できる者として都道府県知事が認めた者とする。

\* 現行の施行規則30の33の11

\*\* 現行の法30の15

# 平成26年9月26日付 医政発0926第5号 厚生労働省医政局長通知

都道府県知事 殿

厚生労働省医政局長

「地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律」の一部の施行について

...

## 第二 医療従事者の確保等に関する規定

### 1 医療従事者の勤務環境の改善に関する事項

(1) 都道府県が、医療従事者の勤務環境の改善に関する事務の全部又は一部を委託することができる「厚生労働省令で定める者」について、当該事務を適切、公正かつ中立に実施できる者として都道府県知事が認めた者とする。 (医療法第30条の15第2項及び新規則第30条の33の8関係)

9

(2)...

# 平成26年10月1日付 医政総発1001第1号 厚生労働省医政局総務課長通知

医政総発1001第1号平成26年10月1日

各都道府県衛生主管部(局)長 殿

厚生労働省医政局総務課長

医療従事者の勤務環境の改善等に関する事項の施行について

## 第二 内容及び留意事項等

3 都道府県の事務等(医療法第30条の15関係。平成27年4月1日以降は第30条の21)

### ② 事務の委託(第30条の15第2項関係)

都道府県は、第二の3①の事務の全部又は一部を厚生労働省令で定める者に委託することができるものであること。

「厚生労働省令で定める者」とは、整備省令において、当該事務を適切、公正かつ中立に実施できる者として都道府県知事が認めた者とされていること。具体的には、地域において医療に関する公益的な事業を実施する非営利法人等こうした事務を適切に実施する能力を有する法人が考えられるものであること。

# 平成26年10月1日付 医政総発1001第1号 厚生労働省医政局総務課長通知

## ③ 医療勤務環境改善支援センター(第30条の15第3項関係)

都道府県又は都道府県から委託を受けた者は、第二の3①の事務を実施するに当たり、医療従事者の勤務環境の改善を促進するための拠点としての機能(「医療勤務環境改善支援センター」(以下「支援センター」という。))の確保に努めるものとする。

### (1) 支援センターの設置形態

支援センターについて、都道府県が直営で設置する場合と、第二の3②により法人に委託する場合のいずれの場合においても、都道府県は、支援センターの運営に主体的かつ適切に関与すること。なお、いずれの場合においても、第二の3③(3)に記載する医療勤務環境改善支援センター運営協議会(以下「運営協議会」という。)を設置し、これに、都道府県の医師会、看護協会、病院団体、社会保険労務士会、医業経営コンサルタント協会、都道府県労働局等の関係団体・関係機関の参画を得るなどして、支援センターが地域の関係者の主体的な関与の下に運営されるよう配慮すること。

### (2) 支援センターの事業内容・・・

11

# 平成26年10月1日付 医政総発1001第1号 厚生労働省医政局総務課長通知

## 支援の実施体制

支援センターにおいては、・・・

### ・ 医業経営アドバイザーの配置

医療機関の勤務環境改善に対する支援に当たっては、経営面の助言が不可欠であり、診療報酬面、医療制度・医事法制面、組織マネジメント・経営管理など医業経営に関する専門知識を有するアドバイザー(医業経営アドバイザー)を配置することが求められること。

なお、医業経営アドバイザーの配置等の所用経費については、消費税を財源として各都道府県に創設される「地域医療介護総合確保基金」を積極的に活用願いたいこと。

### ・ 医療労務管理アドバイザーの配置

医療機関の勤務環境の改善に・・・

12

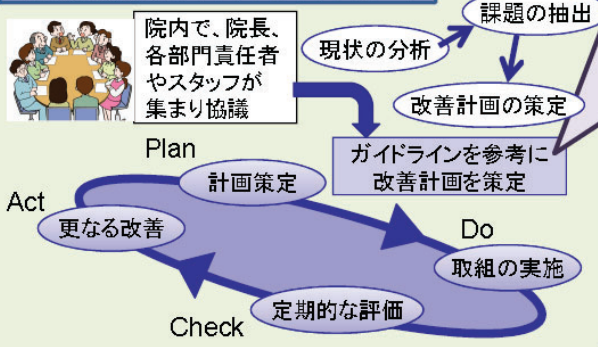
### 医療従事者の勤務環境改善の促進

医療従事者の離職防止や医療安全の確保等を図るため、改正医療法（平成26年10月1日施行）に基づき、

- ▶ 医療機関がPDCAサイクルを活用して計画的に医療従事者の勤務環境改善に取り組む仕組み（勤務環境改善マネジメントシステム）を創設。医療機関の自主的な取組を支援するガイドラインを国で策定。
- ▶ 医療機関のニーズに応じた総合的・専門的な支援を行う体制（医療勤務環境改善支援センター）を各都道府県で整備。センターの運営には「地域医療介護総合確保基金」を活用。
- ▶ 医療従事者の勤務環境改善に向けた各医療機関の取組（現状分析、改善計画の策定等）を促進。

#### 勤務環境改善に取り組む医療機関

##### 勤務環境改善マネジメントシステム



- ▶ 医療勤務環境改善マネジメントシステムに関する指針（厚労省告示）
- ▶ 勤務環境改善マネジメントシステム導入の手引き（厚労省研究班）

- 「医療従事者の働き方・休み方の改善」の取組例
  - ✓ 多職種の役割分担・連携、チーム医療の推進
  - ✓ 医師事務作業補助者や看護補助者の配置
  - ✓ 勤務シフトの工夫、休暇取得の促進 など
- 「働きやすさ確保のための環境整備」の取組例
  - ✓ 院内保育所・休憩スペース等の整備
  - ✓ 短時間正職員制度の導入
  - ✓ 子育て中・介護中の者に対する残業の免除
  - ✓ 暴力・ハラスメントへの組織的対応
  - ✓ 医療スタッフのキャリア形成の支援 など

マネジメントシステムの普及（研修会等）・導入支援、勤務環境改善に関する相談対応、情報提供等



#### 都道府県 医療勤務環境改善支援センター

- ▶ 医療労務管理アドバイザー（社会保険労務士等）と 医業経営アドバイザー（医業経営コンサルタント等）が連携して医療機関を支援
- ▶ センターの運営協議会等を通じ、地域の関係機関・団体（都道府県、都道府県労働局、医師会、歯科医師会、薬剤師会、看護協会、病院団体、社会保険労務士会、医業経営コンサルタント協会等）が連携して医療機関を支援

## 2. 何のために

- 最終目的は患者満足度の向上

≡ 医療の質

- ↑

- ESなくしてCSなし

ES:Employee Satisfaction（従業員満足）

CS:Customer Satisfaction（顧客満足）

- ↑

- 職員が家族や友人に自慢できる施設、お褒めできる施設、誘いたくなる施設

### 3. 改善支援の対象

- 医療グループ全体
- 医療機関全体
- 医療従事者の職種ごと(医師、看護師・・・)
- 部門、病棟ごと

△ 診療所・・・支援の内容による

× 雇用者個人・・・本支援事業では対象外

15

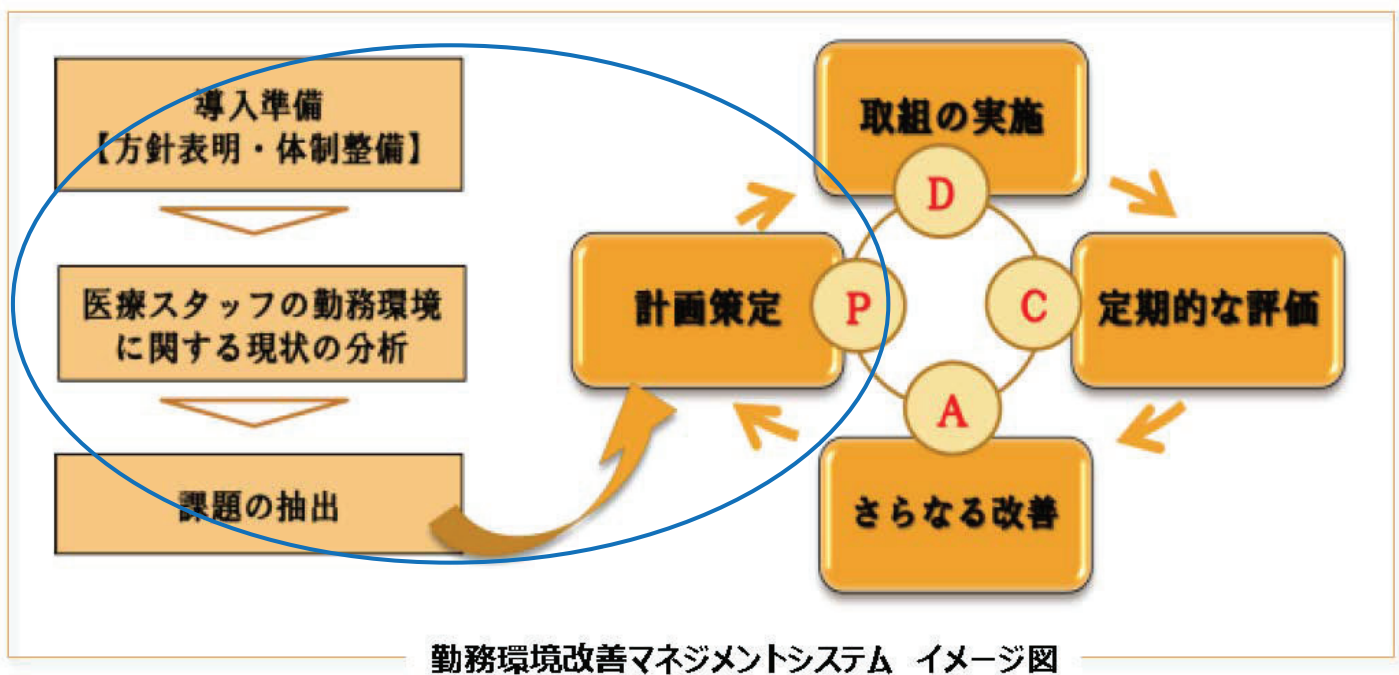
### 4. どこまでできるのか

- 改善プログラムをP→D→C→Aだとすると、Pの部分を行行政として支援する
- あくまで自立的活動の支援←社会保障制度と同じ
- なぜDCAを支援してもらえないのか
  - 自力で取り組む姿勢が必要(持続性、本気度)
  - 公平性の問題(平等、予算)
  - 民業(コンサルタント業)圧迫の問題

16



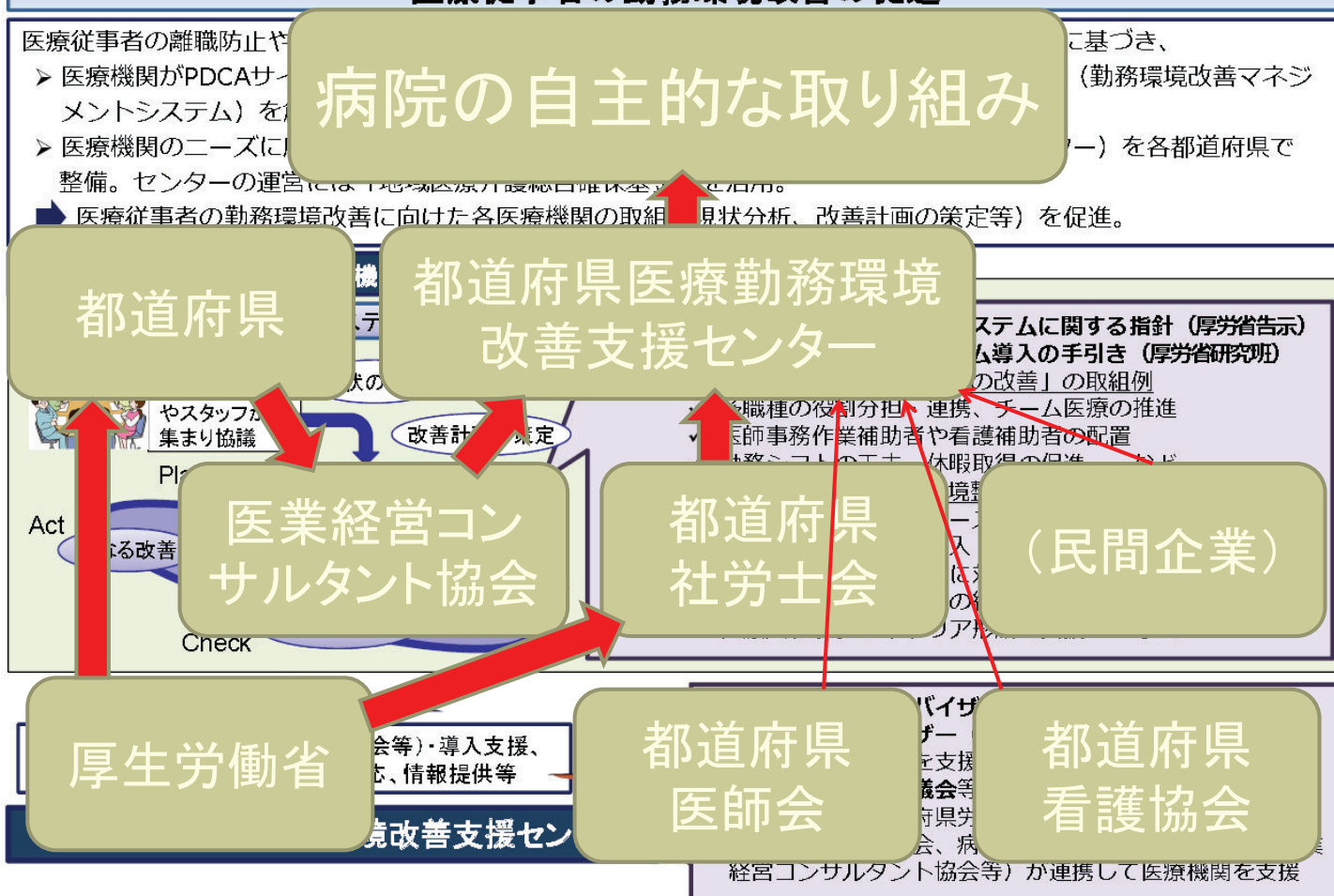
# 医療勤務環境改善支援センターが支援する部分



出所: 東京都医療勤務環境改善支援センター活用マニュアル(改訂版)<sup>17</sup>

## 5. 何をやってもらえるのか

### 医療従事者の勤務環境改善の促進



## 一例：東京都の仕組み

- 厚労省が東京都に委託→社労士会に委託
- ↓
- 東京都が医業経営コンサルタント協会に委託
- ↓
- 医コン協会が社労士会と共同で医療勤務環境改善支援センターを運営
- ↓
- 病院の自主的な改善取組に協力

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

(1)訪問支援	導入支援① ＜現状分析・課題抽出支援＞
	導入支援② ＜課題選択型支援＞ (労務管理相談・医業経営相談)
	組織力向上支援
(2)普及啓発活動	研修会・事業説明等
	ニュースレター発行、ミニ講座開催
(3)随時相談	電話を中心とした相談対応

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

## (1)訪問支援

①導入支援＜現状分析・課題抽出支援＞

②導入支援＜課題選択型支援＞  
(労務管理相談・医業経営相談)

支援事業  
のメイン

③組織力向上支援

## (2)普及啓発活動

①研修会・事業説明等

②ニュースレター発行、ミニ講座開催

## (3)随時相談

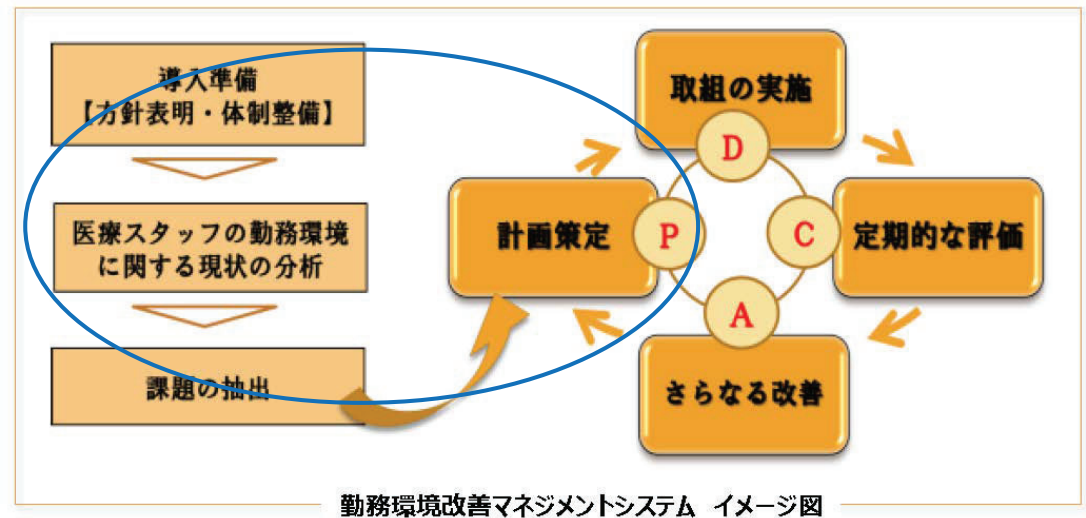
電話を中心とした相談対応

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

## (1)訪問支援

### ①導入支援<現状分析・課題抽出支援>

「何か  
度(意  
対象  
査を  
等か  
定ま  
(後述)



23

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

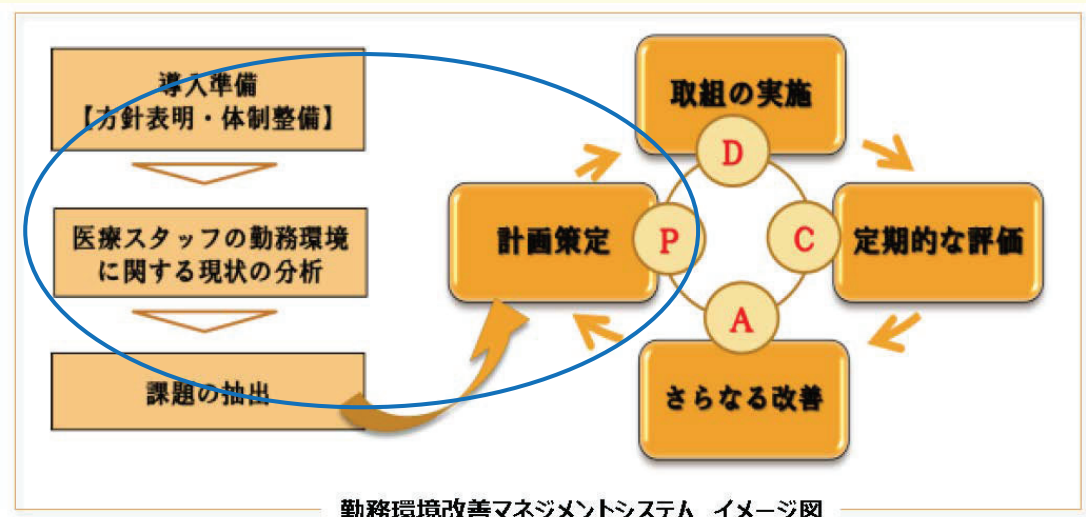
## (1)訪問支援

### ①導入支援<現状分析・課題抽出支援>

### ②導入支援<課題選択型支援>

(労務管理相談・医業経営相談)

労働  
又は、  
専門  
その  
きアド



# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

## (1)訪問支援

- ①導入支援＜現状分析・課題抽出支援＞
- ②導入支援＜課題選択型支援＞  
（労務管理相談・医業経営相談）
- ③組織力向上支援

医療機関へ、研修講師を派遣する

→1回かつ50分程度

→個別・具体的・高度な話ではなく一般論・入門論

25

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

## (1)訪問支援

## (2)普及啓発活動

- ①研修会・事業説明等
- ②ニュースレター発行、ミニ講座開催

- ・ 本セミナーを含む告知セミナーの主催・協力
- ・ 導入支援希望医療機関を募集するために通知送付、チラシ配布
- ・ 勤務環境改善に関するアンケート実施
- ・ コンサルタント導入成果に関する発表会の実施

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

(1)訪問支援

(2)普及啓発活動

①研修会・事業説明等

②ニュースレター発行、ミニ講座開催

人材確保・定着方法、その他医療機関によくある労務問題などに関する一般的な情報提供

27

# 東京都医療勤務環境改善センターにおける事業

(1)訪問支援

(2)普及啓発活動

(3)随時相談

電話を中心とした相談対応

→勤務環境全般に関する一般的な相談

→具体的な話は、訪問支援にて

28

# センター利用の特徴・メリット

- 費用がかからない
- 客観的な視点から選ばれた項目で調査ができる
- 施設にあった調査方法がアドバイスされる
- 集計・分析方法についてもアドバイスがある  
(今年度から集計はセンターで行ってもらえる)
- ヒアリングによる補完調査を行い、より実態に近い課題抽出ができる
- 外部からの視点が入ることによって運営に刺激となったり、風通しが変わったりする
- セミナーでの発表に参加すれば、勤務環境改善に積極的な施設として入職希望者にアピールできる

## 6. どうなるのか

### 改善例

- 連絡方法の改善による意思疎通の円滑化
- 意味のある相談窓口の設置
- 改善取組の院内周知・広告
- 改善取組活動の継続
- 管理職、一般職の役割分担による職務の効率化
- 管理職研修実施によるマネジメント能力の向上
- タスクシフト、タスクシェアリングによる本来業務への専念強化、効率化

## 6. どうなるのか

- 余分なストレスが減った
  - 公私の相談がしやすくなり、意思疎通が深まった
  - 本来の職務に専念できるようになり、患者に向かえる時間・ゆとりが増えた
  - 個々人の向上心が高まり、職場の自律的改善意欲が生まれてきた
- ↓
- スタッフが集まりやすくなった
  - 退職するスタッフが減り、職場内経験値、スキルが向上した

31

## 何のために(再掲)

- 最終目的は患者満足度の向上  
≡ 医療の質
- ↑
- ESなくしてCSなし  
ES:Employee Satisfaction(従業員満足)  
CS:Customer Satisfaction(顧客満足)
- ↑
- 職員が家族や友人に自慢できる施設、お奨めできる施設、誘いたくなる施設

32





合同会社 シーワンエンタープライズ

以上です。  
お疲れ様でした。