

千葉県民間病院協会報

No.55

2022.2.28

巻 頭 言

人の心を蝕むウイルス



千葉県民間病院協会理事長
木 村 章

令和3年末大阪梅田の心療内科で放火殺人事件が発生してしまい医師、クリニックスタッフ、受診者複数名の命が奪われてしまいました。犯人はこのクリニックを受診したことがあり、犯行動機は自殺目的であったようです。そして年が明け令和4年1月末に24時間訪問診療をおこなっていた埼玉県富士見野市ではクリニックの医師、理学療法士などスタッフが利用者の息子に散弾銃で死傷されてしまうという悲惨かつ理不尽な事件が起きてしまいました。犯人は高齢の母親の死に対し理不尽な不満を抱き犯行に及んだということですが、この犯人も自殺を考えての犯行であったそうです。この二つの事件の背景にはCOVID-19の蔓延が続く閉塞感やストレスあふれる社会背景も一つの要因として捉えられると考えております。

次に最近経験した二症例を紹介しウイルスに蔓延社会の人間関係を考えてみたいと思います。なお個人を特定できないように配慮しております。

一例目は、COVID-19が世界中に広がり対処に苦慮し始め、多くの専門家と称する人たちがマスコミを通じて求められるまま意見を述べ始めた頃のことでした。

このような報道を毎日のように見聞きして、自身も感染するのではないかと不安を抱きはじめました。そして感染したに違いないと思ひ込みだし、数カ所の医療機関を受診しましたが感染は否定されました。しかしこの結果を受け入れられず介助をしていた高齢父母に感染させてしまったら申し訳ないと日々悩むようになり結果父母の首を絞め殺害し自殺未遂に及んでしまいました。

二例目は高齢者の施設で働いていた人が、自分が感染し利用者や職員にうつしクラスターを起こしてしまうのではないかと怯えているうちに出勤出来なくなりました。内科を受診して検査を受けましたが結果は陰性でした。しかし不眠、不安は続き出勤出来ず精神科受診となりました。自身が感染することを不安に思った事より、感染し、仕事先のスタッフや入所高齢者に感染させてしまい迷惑をかけるのではと悩む一方で出勤しないと同僚に負担を掛けてしまうと思い悩み続けました。結果は「うつ状態」となり日常生活が停止してしまい受診に至っております。

最初にあげました悲惨な二例の事件は他人や社会に不満をぶつける他罰的心性からの反社会的行為が閉塞した社会環境を背景とした事件であり、後に紹介しました二例は自身に必要以上に責任を求める自罰的な性格からの発症です。

いずれもCOVID-19と人類の戦いが長引き心的負荷を加え続けられ心を蝕まれはじめた結果生じた事でしょう。

健全な社会を取り戻してもウイルスが残した傷跡の処理は続くに違いありません。

目次	I 巻頭言	1
	II 会議と研修会報告	2
	III 上半期収支対比表	3
	IV 研修会報告	4
	V ウォーカー患者様への対応策	7

令和3年度
会 議 と 研 修 会 報 告 (R3.4～R4.2)

月	会 議	研 修 会	講 師・会場・参加人数
4	16日 事務長会常任幹事会		
5	12日 常任理事会 書面審議 18日 定時総会 書面審議		
6			
7			
8			
9	30日 オンライン(Zoom) 看護管理者会常任幹事会	30日 オンライン労務管理研修会 『働き続けられる職場づくりのために』 ～アフターコロナの「働き方改革Q&A」～	千葉労働局 雇用環境・均等室 働き方・休み方改善コンサルタント 坂上 和芳 様 28病院 事前登録 68名 (会場 千葉県民間病院協会 事務局)
10			
11	10日 看護管理者会常任幹事会 19日 事務長会常任幹事会		
12	7日 常任理事会 書面審議		
1			
2		24日 オンライン診療報酬改定研修会 『診療報酬改定で押さえておきたいこと』 ー現時点での捉え方ー	一般社団法人 横浜メディカルグループ 本部事務局 副本部長 西本 育夫 様 (会場 千葉県民間病院協会 事務局)

一 般 保 健 事 業 報 告

『ホースセラピーを体験しよう』今年度の活動は自粛中。

上半期収支対比表

(円)

	2020年度 (令和2年4月～9月)	2021年度 (令和3年4月～9月)	増 減	2021年度予算額 (令和3年4月～令和4年3月)	摘 要 (上半期 内訳)
前年度繰越金	9,175,229	8,811,314	-363,915	8,811,314	
会費					
A会員	6,955,000	7,170,000	215,000	7,170,000	133病院分
B会員	2,970,000	2,650,000	-320,000	3,020,000	49社分(6社未納)
研修事業		6,000	6,000	2,400,000	オンライン研修会 会員無料
補助金	15,575	12,200	-3,375	34,000	日本医療法人協会より 支部補助金
広告料	395,000	500,000	105,000	800,000	会報・概要
その他の収入	743,181	31,340	-711,841	155,000	
収入小計	11,078,756	10,369,540	-709,216	13,579,000	
合計	20,253,985	19,180,854	-1,073,131	22,390,314	
給与費					
事務局給与費	3,665,906	2,705,475	-960,431	7,510,000	
退職金積立金	300,000	300,000	0	300,000	
法定福利費 健康保険料	176,917	169,645	-7,272	1,170,000	健保・厚生年金・労働保険
" 厚生年金保険料	257,712	153,111	-104,601	-	
" 雇用保険料	0	55,763	55,763	-	
小計	4,400,535	3,383,994	-1,016,541	8,980,000	
事業費					
一般保健事業費	50,000	50,000	0	50,000	千葉県ホースセラピー
研修事業費	223,562	20,974	-202,588	300,000	
小計	273,562	70,974	-202,588	350,000	
経費					
消耗品費	86,725	45,651	-41,074	90,000	封筒
印刷費	388,850	385,000	-3,850	700,000	会報・概要
新聞図書費	19,800	19,800	0	40,000	千葉日報購読料
通信費	207,856	740,092	532,236	850,000	ホームページ開設・ ウェビナーライセンス等
会議費	2,500	2,500	0	30,000	役員会会場費
旅費交通費	99,840	73,863	-25,977	200,000	役員等
交際接待費	12,648	44,601	31,953	100,000	慶弔費等
家賃	508,200	508,200	0	1,016,400	84,700×6ヶ月
水道光熱費	56,137	45,445	-10,692	110,000	
委託費	0	0	0	200,000	
支払リース料	127,236	148,768	21,532	500,000	パソコン・コピー機使用料
雑費	302,209	110,951	-191,258	240,000	振込手数料等
租税公課	70,000	80,000	10,000	80,000	法人税(市・県)・登記印紙代
小計	1,882,001	2,204,871	322,870	4,156,400	
合計	6,556,098	5,659,839	-896,259	13,486,400	
繰越	13,697,887	13,521,015	-176,872	8,903,914	

2021年9月30日千葉県民間病院協会セミナー（Web開催）
Afterコロナの「働き方改革Q&A」—働き続けられる職場づくりのために—

講師 千葉労働局 働き方・休み方改善コンサルタント
医療労務コンサルタント 坂上 和芳 様

昨年9月30日に千葉労働局の坂上和芳先生をお招きして働き方改革のセミナーを開催いたしました。28病院、68名に参加いただき、アフターコロナにおける医療機関の取り組むべき課題について具体例をあげて解説いただきました。2024年施行の医師の働き方改革をはじめパワハラ 対策等々、労務管理の重要性について数多く学びました。アンケートの集計がまとまりましたのでご報告させていただきます。

afterコロナの働き方改革で大切なこと

医師も看護師も事務職も、みんな疲れ切っている……

できそうなことから改善に取り組みましょう



義務とされていることぐらい、ちゃんとやっておこう……

「改革」を論ずる前に、「適正化」をしましょう

職種間で仲が悪くて不満だらけ、ではタスク・シフトもシェアも……

「職種間コミュニケーション」を取り戻そう

働き方改革で義務化されている施策
政府が促進している施策

「医師の2024年問題」

✓ 時間外労働の上限規制 【義務】 労働基準法	* 2024年4月から勤務医への適用に向けて対策が急務 * 時間外・休日労働「年960時間」がボーダーライン
✓ 勤務間インターバル制度 【努力義務】	* 医師について上限規制適用後は9時間以上の義務化 * 夜間看護体制加算では11時以上が加算要件
✓ 労働時間の状況の把握義務 【義務】 労働安全衛生法	* 出勤から退勤までの在院時間の把握（記録） * 管理監督者も含めたすべての労働者が対象
産業医・産業保健機能の強化 【義務】 労働安全衛生法	* 産業医への情報提供など産業医の権限の強化 * 長時間労働者に対する面接指導の強化
年次有給休暇の年5日の取得義務 【義務】 労働基準法	* コロナ禍で達成・未達成は医療機関によりバラバラ * 「罰金30万円」は最終手段、行政調査も予定なし
同一労働同一賃金の促進 【義務】 パートタイム・有期雇用労働法	* 罰則はないが、労働局による助言・指導・調停あり * 看護職より介護職で不合理な待遇差が生じやすい
✓ テレワークの促進	* afterコロナにおいても働き方改革の重要政策
✓ 副業・兼業の促進	* 医師は「容認」、他職種は「兼業禁止」に疑問の声も
子育て・介護等の両立の促進	* 子育て・介護と仕事の両立支援策の充実・活用促進
外国人材の受け入れ	* 外国人介護福祉士の活用
雇用吸収力の高い産業への転職・再就職の支援	* 成長企業への転職支援、転職者受け入れ企業への助成拡大
+	
✓ パワハラ防止措置義務 【義務】 改正労働施策総合推進法	* 中小企業は2022年4月から義務化 * パワハラ防止の周知・啓発、相談窓口の設置ほか

※スライドは坂上和芳先生より提供

オンライン労務管理研修会 アンケート集計結果

働き続けられる職場づくりのために アフターコロナの「働き方 Q & A」

日時 令和3年9月30日（木）

形式 オンライン ウェビナー

28 病院参加(事前登録 68 名)

アンケート回答 27 件

1. 研修内容はいかがでしたか？

- | | |
|--------|------|
| ① 良かった | 25 件 |
| ② 普通 | 2 件 |
| ③ 悪かった | 0 件 |

- ・ 具体的な事例病棟クランク資料は参考になりそうです。これから問題になりそうな案件を頂き勉強になりました。
- ・ 新しい情報を知識として得られた。
- ・ 労務管理について全体的に網羅されていてよかった。

2. 研修時間の配分についてお答えください。

- | | |
|--------|------|
| ① 良かった | 14 件 |
| ② 普通 | 11 件 |
| ③ 悪かった | 2 件 |

- ・ 2 時間集中して聞くことは大変なので、間で 5 分程度の休憩時間的なものがあればよかったと思います。ご講義頂いている先生も大変だと思います。
- ・ 途中で休憩を入れて頂いた方が、集中しやすいと思いました。
- ・ 途中で休憩をいただけたらよかったです。

3. 今後の研修内容についてのご希望、ご意見をお聞かせください。

- ・ 精神科に特化した診療報酬改定について。
- ・ 看護補助者の研修を Web でやっていただけるとありがたいです。
- ・ 管理者の立場から、パワハラ研修について、お願いしたいと思います。
- ・ 現在の同一労働同一賃金の状況、また各病院の取り組みについてご講義頂きたい。
- ・ 働き方改革をされた医療機関の方の具体的なお話も聞けたらと思います。

- ・ アンガーマネジメント 特別管理感染廃棄物の適正処理研修会 以前定期的にやられてきたものを Web で結構ですので行ってほしいです。
- ・ ハラスメントについて、診療報酬について、知識を得たい。
- ・ 病院経営に関する研修※集患、増患のための戦略について等。
- ・ ハラスメント(予防、起こる前の対処、起こった際の対処など)に焦点を絞って実施してほしい。
- ・ 多様な働き方(一部週休 3 日制を検討する場合の考え方や方法)について知りたい。私傷病による休職からの復帰支援の進め方について知りたい。
- ・ 職員確保の為の工夫について。ハラスメント対策。
- ・ スタッフが意識的に時間管理ができる方法を具体的に教えていただきたいです。
- ・ ハラスメントに対する適切な対処法など。

4. 今後の研修開催時期についてのご意見をお聞かせください。(どんな研修をいつごろに)

- ・ 3 月上旬頃。
- ・ Web 開催のため、複数の師長らの管理研修として活用でき、よかったと思います。今後もぜひやっていただきたいと思います。
- ・ 個人的には、Web 研修だと院内の業務の合間に聞くことができ、参加者が多く出せると思います。パワハラ研修を新入職員が入る前の 3 月上旬ころではいかがでしょうか？
- ・ ご都合にお任せ致します。
- ・ 60 歳定年後の職員雇用の人件費率と病院経営を考えた雇用問題について、2022 年 3 月頃はいかがでしょうか。
- ・ 開催時期を月末月初、事務は忙しいので月中にして欲しいです。
- ・ コロナがある程度終息したら、研修をお願いしたい。
- ・ オンラインでの研修がよかったので、この形であれば時期はいつでもよいです。

5. その他(セミナーを主催した看護管理者会へのご希望、ご意見など)

- ・ 新しい情報をいただきました。ありがとうございました。
- ・ いつもタイムリーな研修をありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 本日は、どうもありがとうございました。非常に勉強になりました。
- ・ 対面研修が理想ですが、今回のようにリモート研修でも院内の職員が、他のスタッフに気兼ねせず参加人数を多く出せるメリットもあると感じました。
- ・ 病院での相談案件や、事務部門看護部門の病院間の相互情報共有などであるお世話になっております。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 本日は参加させていただきまして、ありがとうございました。とても勉強になりました。

※ 労務管理研修会の資料等はホームページ会員専用ページ内で詳細をご覧ください。

ウォーカー患者様への対応策…

「満足しているように見えても不満を感じています」

～患者様の言葉は本音通りではない！？～

皆様は「ウォーカー」という言葉の意味をご存知でしょうか？一般に「ウォーカー（walker）」とは、その店の商品やサービスに満足せず、再び来店することのないお客様のことをいいます。しかし、このようなお客様こそ、お店にとって優位な情報を提供してくれる大切なお客様で、是非ともファンになっていただきたい方です。そして、このことは病院の患者様にも置き換えることができます。

院内でクレームや不満を言われてエキサイトする患者様のほとんどは、こちらが誠意を示して対応をすれば、再び来院していただける患者様です。ところが、ウォーカー患者様は、不満を持ちながらも何も言わずに黙って受診されていますが、気がつくと、いつのまにか来院されなくなっています。受付等でも「そういえば、あの患者さん、最近来られていないわね…」という言葉をよく聞くことがあります。皆様も、ふと頭に浮かぶこのような患者様が、1人や2人はいらっしゃいませんか？

患者様がウォーカーになる原因はさまざまといわれています。都心にある整形外科クリニックの実例ですが、思い当たるウォーカー患者様をスタッフに思いつくまま挙げてもらったところ、35名もの名前が挙がったそうです。そして、この35名の患者様の本音を聞き出した結果(事務長が一人ひとりに口頭で質問されたそうです)、「受付（診察室）で呼ばれる順番が後になった」が8件で最も多く、次に「『早くしてほしい』と頼んだが、待たされた」および「希望する予約時間がとれない」が7件で続いていたそうです。なお、8件の「(受付) 診察の順番」の中には、残念なことに患者様の勘違いもあったそうです。

しかし、例え患者様の勘違いでも納得されなければウォーカーになってしまうことがあるため、言葉だけではなく、声のトーン、表情にも気を配り、患者様の心に届くように説明していくことが重要と思われます。実際、このクリニックではスタッフが単に「いいえ、〇〇さんはあの患者さんの後ですよ」と言ったために、それっきり受診されなくなった患者様もいらっしゃったそうです。また、患者様に「〇〇先生の診察は木曜日で、今日は水曜日ですよ」と間違いをただすように言ったため、一瞬怪訝な顔をされましたが、自分の勘違いに気づき「…はい、わかりました」と言ってその日は帰っていかれたそうです。しかし、予定の木曜日には患者様は来院されず、それっきり受診されなくなったそうです。

一方、常連の患者様でも「看護師から（最近）声をかけてもらえなかった」ことが不満で、ウォーカー患者様になってしまった例もあるそうです。これは、この患者様の来院時間帯が午前9時から一番混み合う11時台に変わったため、これまでのように十分な声かけができなかったことが原因であったそうです。

対応の難しいことかもしれませんが、患者様は病院の状況がどうであれ、いつも同じように

接してほしいと思っています。さらに、ウォーカー患者様には、スタッフによって対応に違いがあると却って逆効果になってしまうことがあります。「じゃあ、いいですよ（わかりました）」は納得されていない言葉と理解し、ウォーカーになりそうな患者様には、積極的に声をかけ、「じゃあ、いいですよ」とか「別にないです」、あるいは返事がかえってこないときには、スタッフ全員で気遣っていくようにしていきたいものです。また、初診患者様や受診回数の浅い患者様は何らかの不安を抱きながら来院されていらっしゃるが多く、医療機関のシステムにも不慣れなため、表情に注意し、わかりやすく話しかけていくよう心がけていきましょう。

注：ウォーカー…不満を持った多くの人は黙って離れていってしまうという造語

2005.11.04

あとがきに代えて

以前勤めていた病院でH院長から都心にある整形外科クリニックの女性事務長が書いたウォーカーについての記事を渡され、自院の職員向けに書き直すよう指示を受け作成した文書です。

現在コロナ、コロナでざわついた待合を慌ただしく行き交うスタッフ（自身を含め）にも忘れてはならないと語りかけられているような気がします。

病院の都合に合わせるのではなく患者様にとって快適に受診できるように病院を変えていくこと（人に尽くす）に微力ながら努めていくつもりですが、今なおその実現の難しさを痛感しています。

H院長は診療を離れられたとお伺いしていますが、教えは果たしてまいります。（山本）

発行 令和4年2月28日

発行所

〒260-0026 千葉市中央区千葉港7-1
ファーストビル千葉みなと3F

部数 350部

一般社団法人

発行者 木村 章

千葉県民間病院協会

TEL 043-248-9921

編集者 山本 喜昭

FAX 043-248-6672

E-mail: cmbk.chiba@aau.netconnect.jp