

# 医業経営情報 REPORT

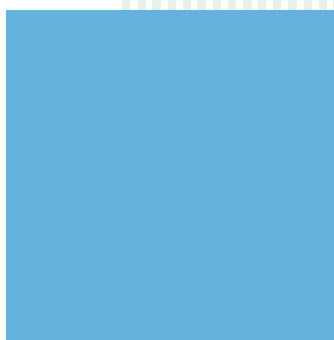
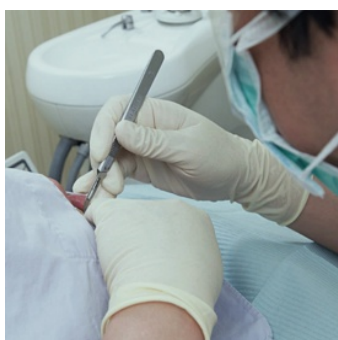
8 | 2014

歯科医院

雇用・労務トラブルを防止

## 労基法の正しい理解と 規程整備

- ① 雇用・労務管理に関する正しい理解
- ② 職員採用時の留意点と整備項目
- ③ ルールブック作成で院内規律を明確化



Available Information Report for Medical Institution Management

# 1 | 雇用・労務管理に関する正しい理解

## 1 | 歯科医院で発生する労務トラブル

厚生労働省の平成 24 年就業者数調査では、全国の歯科衛生士数は 98,116 人、歯科診療所は 68,474 件ですので、1 施設当たりの平均歯科衛生士数は、1.43 人となります。ここから推測しますと、一歯科診療所当たりの平均スタッフ数は 5 人未満。実際には、2～3 人ほどの歯科衛生士や歯科助手を雇用している診療所が大多数ではないかと思えます。

このような少人数の職場においては、人間関係の些細なすれ違いや労働条件提示における行き違いが、雇用問題や労務管理の大きなトラブルとして顕在化してくる危険性を秘めています。

歯科医院といえども、労働基準監督署からの「臨検」を受ける可能性も十分にあり得ます。そのよう危険性から診療所を守るための就業規則の作成や、しっかりした労務管理が日常的に必要なってきます。

### ■雇用・労務トラブル例

- 安易な内定取り消しによる損害賠償請求
- 職員採用時の提出書類不備による資格虚偽申請
- 兼任業務の未提示による「異なる業務」の遂行拒否
- 超過勤務の解釈ミスによる職員からの時間外請求
- 勤務態度不良職員に対する退職勧奨トラブル

## 2 | 労働時間管理の正しい理解

### (1) 超過勤務の誤解によるトラブルの防止

労働基準法解釈の誤りにより、超過勤務やそれによる残業代の未払いが発生し、労務トラブルになるケースがあります。労働時間に関する取り扱いを理解しましょう。

#### ■労働時間か否か判断に迷いやすい事項

朝礼	参加が強制されており、参加しないことで何らかの不利な扱いを受ける場合には、労働時間に該当する
研修	参加が強制されており、参加しないことで何らかの不利な扱いを受ける場合には、労働時間に該当する。ただし、自主的な勉強会は、労働時間に該当しない
更衣の時間	制服の着用が感染防止の観点から必要であり、半ば強制していることを考えると、労働時間としてみなすのが妥当である
清掃	任意で行う清掃は労働時間に該当しないが、院内で何らかのルールを定めて強制している場合には労働時間に該当する

## (2)変形労働時間制の採用

通常、労働時間は、労働基準法で1日8時間、週40時間と定められています。ただし、常時使用する職員が10名未満の歯科医院は、週44時間までとなっています。変形労働時間制とは、一定期間の平均を基準にして週40（44）時間以内が順守されればよいというものです。この変形労働時間制を採用すれば、週40（44）時間内であれば1日8時間を超える勤務体制も可能になります。

### ■変形労働時間制を導入する場合の就業規則（職員10人未満）の例

#### 第〇条（労働時間）

1. 所定労働時間は、毎月1日を起算日とする1ヶ月単位の変形労働時間制を採用するものとし、1ヶ月を平均して1週間44時間以内とする。
2. 各日の始業時刻および就業時刻は、原則として以下の通りとする。

	月	火	水	木	金	土
始業時刻	8：30	8：30	8：30	8：30	8：30	8：30
終業時刻	19：30	19：30	12：30	19：30	19：30	12：30
休憩時間	12：30～15：30	12：30～15：30	×	12：30～15：30	12：30～15：30	×

3. 前項にかかわらず勤務シフト表を定めた場合には、その勤務シフト表に基づいた勤務とする。この場合、少なくとも勤務シフト開始の1カ月前までに休憩室に掲示するなどの方法によって通知する。

## (3)36協定の締結

36協定とは、労働基準法第36条に規定されている、「時間外労働及び休日労働に関する協定書」のことを言います。

本来、週40（44）時間、一日8時間を超過する労働時間は労働基準法で禁止されていますが、労働者と使用者が協定を締結した場合に、いわゆる残業を命じることができます。

歯科医院の中には、36協定を締結し、労働基準書に提出していないにもかかわらず、残業を命じているケースもありますので、下記要件を明確にして、36協定の協定書を提出することをお勧めします。

### ■協定書で明確化にすべき項目

- 時間外労働や休日出勤をさせる具体的な理由
- 業務の種類・・・レセプト業務等
- 労働者数
- 1日及び1日を超える一定の期間について延長することができる時間または労働させることができる休日

### 3 | 職員採用前に整備すべき項目

#### (1) 雇用条件の整備

受付・会計、医療事務、歯科助手等の業務を兼任している歯科医院では、全勤務条件を提示せず、「聞いてない」「違う仕事をさせられた」「話しが違う」等の労務トラブルが発生する可能性があります。募集や面接時に提示された条件と実際に勤務してからの条件が違い、問題になるケースです。

このようなケースに備えて、スタッフ募集前に提示する雇用条件を整理することが重要です。

#### ■雇用条件提示前に整備すべき項目

##### 【最低限必要な記載事項】

- 勤務日・時間、休日休暇（年末年始休暇、夏期休暇、有給休暇等）等
- 業務を明確にする。兼任業務があれば提示
- シフト、交代制等の勤務体制
- 変形労働時間制等を採用しているのであれば提示
- 医院全体の人員数、職種別人数
- 賃金に関する事項（賃金額、計算方法、割増賃金の計算方法、締日、支払日、支払方法）
- 退職に関する事項（定年制の有無、自己都合退職の告知時期、解雇等）

##### 【任意事項】

- 賞与、退職金

#### (2) 健康診断の受診義務

歯科医院がスタッフを雇入れる際には、医師による健康診断を受診させなければなりません。但し、雇入れる者が3か月以内に医師による健康診断を受けており、その旨を書面で提出した際には、雇入れる者が受診した項目についての健康診断を省略することが出来ます。

#### ■健康診断の受診義務

- ① 労働者の雇入れ時には健康診断を受診させなければならない
- ② 毎年1回（深夜業は6ヶ月に1回）健康診断を行わなければならない
- ③ 2次健康診断等給付の結果によっては、労働者の就業上の措置を講じなければならない

## ■ 1次健康診断の診断項目

①既往歴及び業務歴の調査 ②自覚症状及び他覚症状の有無の検査 ③身長、体重、腹囲、視力、張力の検査 ④胸部X線の検査 ⑤血圧の測定 ⑥尿中の糖及び蛋白の有無の検査 ⑦貧血検査 ⑧肝機能検査 ⑨血中脂質検査 ⑩血糖検査 ⑪心電図検査

※医師の判断により省略できるものもある。

定期検診において、血糖等、厚生労働省で定める検査のすべてに異常がみられる場合には、労働者の請求により2次健康診断を受けることができます。（2次健康診断等給付）

## ■ 2次健康診断等給付を受ける要件

2次健康診断等給付は、1次健康診断の結果において、次のすべての検査について異常の所見があると診断された場合に受けることができます。

①血圧の測定 ②血中脂質検査 ③血糖検査 ④肥満度の測定

2次健康診断を受けようとする労働者は、1次健康診断を受けた日から3か月以内に、2次健康診断等給付請求書に1次健康診断の結果の写しなどを添えて、健診給付病院を経由して所轄の都道府県労働局長に提出します。医院は、労働者が2次健康診断を受けた日から3か月以内に、健康診断の結果を示す書面を受け取った場合は、医師等の意見を聴取して労働者の就業上の措置を講じなければなりません。

## (3)退職金の規程整備

給与については、細かく決定されると思いますが、意外と見落としがちなのが退職金です。退職金は、職員全員に出さなければならないものではありませんが、支給対象者を明確に定めていない場合は、正職員、パート、アルバイト関係なく支給しなければなりません。

明確に定めていないにも関わらず、パート職員からの退職金支給要求を拒否し、この職員が労働基準監督署に相談した場合、院長に出頭命令が下される可能性があります。

退職金の規程を作成し、支給基準や支給額などをきちんと規定する事が重要です。

## ■退職金支給の考え方

①基本給連動型	基本給×支給係数（勤続年数連動）
②定額支給型	勤続年数ごとに定額の支給額を設定



## 2 | 職員採用時の留意点と整備項目

### 1 | 内定取り消し時の留意点

職員募集を行い、内定を出した職員に、内定取り消しを行う場合、慎重な対応が求められます。入職日前だから内定取り消しを行ってもよいと考えがちですが、内定を出した日に労働契約が成立したとみなされます。この場合は、内定取り消しではなく解雇と同じ取り扱いとなります。よって、労働契約法に基づき「客観的に合理的な理由か社会通念上相当である」と認められない場合は、解雇無効となります。

合理的な理由とは、下記のケースが該当します。これらのケースに該当しない場合は注意が必要です。

#### ■内定取り消しが認められるケース

- 新卒者で、高校や専門学校を卒業できなかった場合
- 入職にあたって必要とされる条件・・・免許・資格を取得できなかった場合
- 健康を著しく害し、勤務ができなくなった場合
- 履歴書、職務経歴書に虚偽記載があり、その内容や程度が可否の判断において重大な場合
- 採用に当たって支障が出るような重要な犯罪行為があった場合

特に新卒者の内定取り消しについては、「職業安定法施行規則」によって、悪質なケースは事業者名を公表することとなっています。公表される条件は下記の厚生労働省が定めるケースに該当した場合です。

#### ■内定取り消しを行った事業者名の公表 ～厚生労働大臣が定める場合

- ① 2年度以上連続して行われたもの
- ② 同一年度内において10名以上の者に対して行われたもの  
(内定取消しの対象となった新規学校卒業者の安定した雇用を確保するための措置を講じ、これらの者の安定した雇用を速やかに確保した場合を除く。)
- ③ 生産量その他事業活動を示す最近の指標、雇用者数、その他雇用量を示す最近の指標等にかんがみ、事業活動の縮小を余儀なくされているものとは明らかに認められないときに行われたもの
- ④ 次のいずれかに該当する事実が確認されたもの
  - 内定取消しの対象となった新規学校卒業者に対して、内定取消しを行わざるを得ない理由について十分な説明を行わなかったとき。
  - 内定取消しの対象となった新規学校卒業者の就職先の確保に向けた支援を行わなかったとき。新卒者で、高校や専門学校を卒業できなかった場合

## 2 | スタッフ採用時の提出書類

スタッフ採用後の労務トラブルを防止するために、取り揃えておくべき書類等があります。チェックリストを作成し、漏れのないように注意します。スタッフに提出を求める書類は下記のとおりです。

### ■採用時に提出を求める書類のチェックリスト例

提出書類一覧 チェックリスト		
〇〇 〇〇 様		
〇〇クリニック 院長 〇〇 〇〇		
当院への入職に伴い、以下の書類を 月 日までにご用意してください。なお、入職日までに準備できない書類がある場合は事前に院長に連絡してください。		
書類名	ポイント	チェック欄
源泉徴収票	本年中に前職収入がある方のみ提出してください	<input type="checkbox"/>
年金手帳	年金手帳は基礎年金番号が記載されているものを提出してください。不明の場合は事前に最寄りの年金事務所で確認してください	<input type="checkbox"/>
誓約書	内容を確認して署名、捺印してください	<input type="checkbox"/>
健康診断の結果明細	過去3カ月以内の健康診断結果明細を提出してください	<input type="checkbox"/>
資格免許証、資格証明書	写しとともに必ず、原本を提示してください	<input type="checkbox"/>
所得税の扶養控除等申請書	扶養対象となる家族がいない場合でも提出してください	<input type="checkbox"/>
給与振込依頼書	金融機関名、支店名、口座番号がわかる部分の通帳の写しを貼付してください	<input type="checkbox"/>
運転免許証	自動車通勤を希望される場合は写しを提出してください	<input type="checkbox"/>
自動車保険証		

上記提出書類の中で、特に注意すべき項目は、住民票、有資格者証、マイカー通勤者に関するものです。以下に留意点を整理しました。

## ■採用時に提出を求める書類に関する3つのポイント

### ①住民票やその写しの提出を求めるのは原則禁止

住所は、履歴書に記載された住所などで確認し、身元確認を目的に住民票やその写しを提出させるのは原則として禁止。

### ②有資格者は資格免許証の原本をチェックする

虚偽申請による入職を防ぐため、歯科衛生士や歯科技工士などの有資格者は免許証の原本を忘れずにチェックする。

### ③マイカー通勤者には免許証の写しなどを提出してもらう

リスク管理の徹底を図るため、マイカー通勤者には運転免許証や任意保険の保険証券の写しを提出するよう求める。

## 3 | 身元保証書と誓約書

### (1)身元保証書

一般的に、身元保証書の内容は、職員の不始末により、医院が損害を被ったときに、身元保証人に連帯して損害を賠償してもらう、というものが大半です。

実際には、損害賠償責任を負うケースは、ほとんどありませんので、損害賠償というよりは、スタッフの不正行為に対する抑止効果と、人物保証をしていただくことに意味があります。

## ■身元保証書に関する3つのポイント

### ①採用後の不正行為に対する抑止力のため

身元保証書を提出させる効果は、本人が採用後に不正行為をした際、賠償請求を行えるようにすることと、事前に不正行為を抑止する点にある。

### ②有効期限は最大で5年

身元保証書の有効期限は最大で5年。有効期限を明記しなければ、自動的に3年として扱われ、5年を超えて規定しても、超過分は無効となる。

### ③賠償請求が生じた場合はまず本人から行う

職員が事業所に損害を与え、実際に賠償を請求する場合、対象として最優先されるのは本人で、それが難しい場合に身元保証人に請求する。



## (2) 誓約書

誓約書も整備すべき重要な書類です。契約書・覚書・念書とは違い、特に正式な書き方が決まっているわけではありません。必要なポイントがおさえられていれば問題ありません。

### ■ 誓約書の必要記載内容

- 「誓約書」という表題
- 差し入れる人の住所・氏名と押印
- 宛先（差し入れる先・クリニック）
- 約束する内容
- 日付

### ■ 身元保証書・誓約書の様式見本

身元保証書

氏名

使用者〇〇クリニックを甲、被用者を乙、身元保証者を丙とし、甲丙間において次の通り契約する。

第1条 乙が甲乙間の雇用契約に違反し、または故意もしくは過失によって万一甲に、全額上はもちろん業務上雇用上損害を被らしめたときは、丙は直ちにこれを連帯して甲に対して、損害額を賠償するものとする。

第2条 本契約の保証期間は本契約成立の日から5年間とする。

第3条 甲は次の場合においては遅滞なくこれを丙に通知しなければならない。

(1) 乙に業務上不適任または不誠実な事象があって、これのために丙の責任を引起こす恐れがあることを知ったとき。

(2) 乙の任務または任地を変更し、これのために丙の責任を加重したまたはその賠償を困難ならしめたとき。

上記契約を証するため、署名捺印の上、各自その1通を所持する。

平成 年 月 日

使用者  
使用者 甲 氏名 印  
所在地

被用者  
被用者 乙 氏名 印  
現住所  
電話番号

身元保証人 丙 氏名 印  
現住所  
電話番号

誓 約 書

平成 年 月 日

現住所  
氏 名 印  
生年月日

私は、貴院従業員として採用されましたらば、下記事項を遵守し誠実に勤務することを誓います。

記

1. 当院の規則及び規程に関する諸規則に従うこと。
2. 取圖書等提出書類の記載事項は、真実と相違ないこと。また、変更時には届け出ること。
3. 常に終業につとめ、院従業員としての体面をなすような行為をしないこと。
4. 故意または重大な過失により損害を院におか付したときはその責任を負うこと。

以上

## 3 | ルールブック作成で院内規律を明確化

### 1 | 院内規律を高めるために必要な視点

職員数が多いとはいえない診療所では、一定の業務を一人の職員が長期間担当することも珍しくなく、それによって労務トラブルが表面化するケースが増えており、さらには、その原因が多岐にわたるため、複合化・複雑化している現状があります。

また、歯科医院は、一般企業に比べて女性職員の比率が高いという特性があります。加えて国家資格の有資格者割合も高いことから、専門職間におけるセクショナリズムや個人主義偏重傾向、また能力や経験年数による上下関係などの組織構造的な問題を抱えていることも事実です。

労務トラブルによって組織の活動が停滞してしまう事態は、回避しなければなりません。よって、潜在する労務管理上の課題に対しては、表面化する前に防ぐことが重要になります。

### 2 | 職場ルールブックの意義と作成上の留意点

#### (1) 職場ルールブック作成の意義

職場ルールブックを作成することは、職場規律を守るために非常に有効です。職場ルールブックは、一般には就業規則上の服務心得を中心として職員が守るべき事項等をわかりやすい言葉で表現したものです。したがって、表現の違いこそあれ、就業規則と職場のルールブックとは整合性が取れており、お互いを補完する関係でなければなりません。

#### (2) 作成時の留意事項

職場のルールブック作成時には、以下のような点に配慮するようにします。

また、一般的な基準からかけ離れた条件の設定も問題となります。地域や同規模の医療機関における労働条件を踏まえ、さらに裁判例などを参考としたうえで、ルールを設定をしなければいけません。

#### ■ 職場ルールブックの作成に際しての留意点

##### ① ルールの数は欲張らない

あまりにもルールの数が多くなると、かえって活用されなくなります。優先順位をつけて、適度な分量に抑えておく必要があります。

**②問題職員を特定できないようにする**

過去に起きた問題の再発防止等をねらう場合には、問題を起こした個人が特定できるような表現は避けなければなりません。

**③適法なものにする**

職場のルールブックは、就業規則とは異なりますので、労働基準法で定められた記載事項などに拘束されることはなく、自院のルールとして比較的自由にまとめることができます。しかし、法律に違反した内容をルールとして定めることはできません。例えば、「女性職員は始業時刻までに職場の掃除を済ませておくこと」というルールは、男女差別に関わるものとして問題だとされます。

**3 | 職場ルールブックの作成及び活用事例****(1) 職場ルールブック作成事例**

職場のルールブックは、目的に応じていくつかのタイプに分けられます。

**①基本ルール周知徹底型**

始業時刻や終業時刻とはどのような状態にある時刻を指しているのか、また年次有給休暇の取得や関連手続など、就業における基本ルールを示して周知徹底を図ります。

**■勤務時間等****1. 勤務時間・休憩時間**

みなさんの勤務時間は、1月単位の变形労働時間制を採用し、1月を平均し週44時間以内の労働時間とします（シフトにより調整）。原則として次のとおりです。

始業時刻	午前8時30分
終業時刻	午後7時30分
休憩時間	午後1時～午後2時30分

なお、業務の都合によって、始業時刻や終業時刻を変更することがありますが、そのときは事前に連絡します。

**2. 始業時刻**

始業の準備を整えたうえで、予定の始業時刻に受持ちの業務を開始できるよう、余裕をもって出勤しましょう。

なお、当日急病などで遅刻や欠勤をする場合には、午前8時15分までに院長に電話（メールは不可）で直接連絡してください。院長が不在のときは、代替りの者に連絡先を伝えてください。折り返し、院長から連絡をするようにします。

**3. 終業時刻**

予定の終業時刻まで、担当業務を行ってください。その前に持ち場を離れた場合は、早退扱いになりますので、注意してください。

**4. 残業**

残業は、必要により院長から指示しますので、これに従ってください。

自己判断で勝手に残業をしても認められません。やむを得ない事情で残業する必要があると判断したときは、あらかじめ院長に相談・報告し、指示を受けてください。

## ②禁止行為型

飲酒運転厳禁事例のほか、個人情報や機密情報の流出を防ぐこと、暴力行為や業務上の不正処理など法令に違反する行為の禁止、また医療機関の信頼を落とすような行為は厳重に禁止することなどを示し、周知徹底を図ります。

### ■禁止事項

業務中はもちろん、休憩時間中であっても医院のパソコン端末を利用してインターネットに接続し、業務に関係ないWEBサイトにアクセスしたり、また私的なメールの送受信を行ったりしてはいけません。

発見した場合は、医院の情報漏洩につながる可能性があるため、就業規則の懲戒規定に基づき厳重に処分を行います。

## ③接遇型

医療機関としての接遇の基本的なあり方を示し、接遇の改善とレベルの向上を図ります。

## (2)職場ルールブックの活用事例

職場ルールブックを作成する際には、次のような視点を参考にしながら優先順位をつけ、徹底したい職場のルールを選択します。ルールブックを作成し、職員に期待する言動や基準を明示することは重要ですが、それを配付するだけでは規律の改善にはつながりません。最も重要なのは、実際に職場で活用していくことです。

### ①現場における指導教育の基準として

管理職の中には、部下の問題行動について十分に注意指導できない者もいます。部下のポジションで勤務していた期間に注意指導を受けた経験がなかったりすると、注意指導の方法や、自分の判断基準に迷う場合もあります。もし、職員から反論があった場合でも、ルールブックがあれば、具体的に明示された職場の基準に従った対応をすればよいので、管理職もきちんと部下に注意指導ができるようになります。

### ②入職時の教育での活用

新入職員に対するオリエンテーションや新入職員研修で院内ルールを説明する場合にも、わかりやすく具体的に記載されているため、新入職員教育ツールとして有効です。

### ③朝礼の時に読み上げて説明

朝礼等の場を利用して、ルールブックの内容を読み上げ確認します。マンネリ化を防ぐために、すべての項目ではなく数項目ずつ取り上げ、いろいろな角度から説明するとよい

でしょう。また、その項目について実際にあった事例の簡単なディスカッションを行うとさらに効果的です。

#### ④人事考課面談時のチェック項目として

ルールブックの項目を人事評価基準のひとつとして活用することを予め職員に説明しておき、評価項目として活用します。特に評価面接を実施する際には、日頃の行動のチェックリストとして使用し、承認や具体的な指導に結び付けることができます。

#### ⑤採用面接での資料として

採用面接の実施前にルールブックに目を通してもらい、面接で感想を尋ね、反応を見たりすることで、人物評価にも役立てられます。また、ルールブックにより職場規律として医療機関が求めている内容や職員の姿を伝えることができるため、入職後のミスマッチやトラブルを抑制することができます。

### (3)職場ルールブックの院内周知と定期的見直し

職場ルールブックをうまく活用していくためには、管理職と職員双方への周知が不可欠です。周知の際には、次のような方法が有効です。

#### ①管理職への周知徹底：ルールの内容や基準を理解させるための研修会実施

ルールを設けた理由を示し、基準の考え方について理解させます。過去に院内で発生した事例などをもとにディスカッションさせると、意識醸成に効果的です。

#### ②職員への周知・教育：職員にルールブックを配付し研修会、勉強会を開催

管理職から一方的に説明するだけでなく、不明な点は質問させるなどして管理職と職員とが同じ認識を持つことを目的とします。

また、定期的にチェックを行い、課題の抽出と対応を行います。内容のマンネリ化を防ぐためには、1～2年ごとに内容を見直し、改定するようにするとよいでしょう。

設けられた職場ルールが十分守られていれば、より規律内容のレベルアップを図り、一方、守られていないルールは表現方法を変えるなどして、改めて徹底を図るように工夫してください。



## ■参考文献

『40 のしまった事例に学ぶ 診療所開業ガイドブック』日経ヘルスケア 編 日経BP社 刊