



# News Letter

平成30年2月20日  
発行  
第54号



## 労務管理トピックス

医療労務管理アドバイザー(社会保険労務士)

秋元 譲

### 労務管理とアンガーマネジメント

今、働き方改革が注目を集める中で、業務におけるアンガーマネジメントの重要性についても注目され始めています。このアンガーマネジメントというのは、怒りをコントロールするという事です。忙しいとき、クレームがあったとき、家庭や職場でイヤな事があるとイライラしてしまいます。

とかく医療機関は忙しくてイライラする事が多く、このイライラ感の蔓延が職場環境の悪化やサービスの低下、具体的にはパワハラや医療ミスなどに繋がります。ですから、このイライラ・怒りをコントロールしましょうというのがアンガーマネジメントです。怒りのピークは一般的に6秒と言われており、それを我慢すれば多くの場合で大きなケナ力になる可能性が少なくなります。

また、自分の怒りのタイプを自己診断し、処理する事で怒りを抑えて行く事ができる様になるとの事で、医療機関や介護事業所などでも研修に取り入れられつつあります。怒りを完全に無くす事はできませんが、コントロールする事で日常生活や職場環境などをよくする事ができるかもしれません。それは働き方改革や休み方改革にも繋がっていくと思われまます。

まだ研修などに取り入れていない事業所におかれましては、積極的に取り入れてこの機会に議論していくとよいかもしれません

いつかはお役に立ちます



## 労務管理実務Q&A

医療労務管理アドバイザー(特定社会保険労務士)

飯塚 俊哉

### Q. 労働者との間に争いが起こっています(あるいは、起きそうです)が、どのように解決を図れば良いのでしょうか?

A. 使用者が適正な労務管理を心がけていても、様々な理由によって労働者との間に争いが起こってしまうことがあります。実際に紛争が起きた場合、まずは労使の話し合いによる自主的な解決を目指しますが、どうしても解決が難しいケースでは、第三者(公的な機関)の利用による以下の解決方法があります。

- ① 「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」に基づく労働局の制度
  - i 総合労働相談
  - ii 労働局長の助言・指導
  - iii 紛争調整委員会によるあっせん
- ② 裁判所が行う労働審判
- ③ 労働事件訴訟(裁判)

上記①の労働局の制度は、利用するにあたり金銭的な負担も無く、時間的にも即時解決が図りやすいので、最も利用しやすいといえます。

また以上の制度はいずれも、労働者・使用者双方から利用することが出来ますので、自主的な解決が難しいと判断した場合には、早い段階で使用者側から制度を利用する、という方法もあります。

いずれにせよ、労働紛争解決には多大な時間・労力を要します。当たり前のことですが、紛争を起こさない日頃の労務管理が重要です。医療勤務環境改善支援センターでは、紛争防止の観点からのご相談も受け付けておりますので、お気軽にお問い合わせください。



ご不明な点がございましたら、医療勤務環境改善支援センターまでお問い合わせ下さい。

茨城県医療勤務環境改善支援センター(茨城県医師会内)

〒310-0852 茨城県水戸市笠原町489番地 TEL 029-303-5012 FAX 029-303-5116  
http://www.ibaraki.med.or.jp/kinmu-kankyo/ E-mail : iryokankyo08@pure.ocn.ne.jp