

経営 VOL. 103

(平成 29 年 10 月 14 日 発行)

## 「お昼休みの電話ぐらい」…は、要注意！

クライアントのA医院さんを訪問した際に、次のようなご相談を受けました。『スタッフから、“ウチはお昼休みでも電話がかかってきた場合や業者が来た場合に対応していますけど、それは休憩時間と言えるのでしょうか？”と言われたのですが…。』とのこと。院長先生は続けて『休憩時間とはいえ、患者さんや業者さんからすれば、対応してくれた方がありがたいじゃないですか。対応している時間など僅かなものでし、それ以外の時間は仕事をしているわけではないですし…。それでも問題があるのでしょうか？』と仰っていました。

さて、経営者側である院長先生のお気持ちは理解できますが、実際のところはどうなのでしょう。

### 【休憩時間の三原則】

休憩時間には下記のような三原則があります。

#### ○ 途中付与の原則

休憩時間は労働時間が6時間超～8時間の場合は45分、8時間超の場合は60分の休憩を労働時間の途中で与えなければなりません(始業直後、終業直後などは労働時間の途中とはいいません)。

#### ○ 一斉付与の原則

休憩は一斉に付与しなければなりません、これには例外があり、診療所は業種による例外に該当します。

#### ○ 自由利用の原則

休憩時間は権利として労働から離れることを保証した時間であるため、その休憩時間を自由に利用させなければなりません。但し、一定の拘束を受けることは止むを得ないとされており、規律を保持するために必要な制限を加えることは、休憩の目的を損なわない限り違法ではなく、外出に対して許可を受けさせることなども必ずしも違法にはなりません。

電話や来客の対応をするために待機している時間は手待ち時間であり、完全に労働から離れた時間とは言えず、労働時間と考えられるのです。従って、対策が必要ということになります。次項からその対策をご紹介します。

### 【交代で待機してもらうのはどうか】

電話対応等をしてもらう前提で考えられるのは、交代で電話・来客に対して対応してもらうことです。

休憩時間中に電話対応等で待機していた時間が1時間とすると、その1時間を別途休憩時間として取ってもらうことになるのですが、スタッフの人数に余裕がある医院ならまだしも、A医院さんでは人員に余裕はありません。スタッフが一人抜けることで業務に支障が出るのが考えられるため、この方法は無理があるということで、見送られることになりました。

### 【時間外手当を支給する】

それならば、待機していた時間に手当を出すのはどうかということも考えられます。休憩を別途与える必要がなくなります。昼休みの時間帯でもそれなりに予約の電話があるというのであれば、この方法も検討の余地はあると思われます。

また、休憩時間そのものを「時間外労働」とみなした手当を支給する方法もあります。

休憩時間が2時間、1ヶ月平均所定労働日数を20日とすると1ヶ月で40時間となります。この分を『みなし時間外』として手当を支給すれば、電話対応、診療延長による昼休みへの食い込みも全く問題となりません。しかし、何もなければ2時間フルに休憩となります。

A医院さんにおいては、何もなければ待機しているだけの時間帯、実際に対応があっても僅かな時間しかないことにコストをかけてまで対応することなのか？という考えに至り、この方法は保留されました。

### 【電話対応しないことに一抹の不安はありましたが…】

結局、今回は医院の現状を鑑み、お昼休みにはスタッフに電話対応や来客対応はさせないことにしました。

院長先生には、これまで続けてきた休憩時間の電話対応を止めることで患者さんを取りこぼすことやサービスが悪くなったと思われることはないだろうか…、という懸念がありましたが、そもそも引切り無しに電話が掛かって来ている状態でもなく、大部分の患者さんは『いつでも電話が繋がるから』という理由で当院を支持してくれている訳ではないと割り切り、患者さんにはご理解頂く他ないと考えるようにしました。

その代わりに、留守番電話対応を行うことにし、患者さんには、受付での掲示やHPにて『受付時間外の電話対応はしない』旨をお知らせするようにしました。

留守番電話の内容についても、『受付時間は平日午前〇時～〇時、午後は〇時～〇時です。土曜は…』というように案内しておくなど、少しでも丁寧に対応するように心掛けました。そして、来院していた業者さんについても極力昼休みの時間帯を避けてもらうようお願いしました。

現在、昼休みの電話対応を止めて数ヶ月が経過しましたが、特に、患者数の減少は見られません。

医院によって、昼休みの電話や来客対応は様々だと思います。スタッフさんが協力的でお昼の電話対応くらい何とものなと言ってくれるところもあるかと思いますが、後にトラブルになる可能性はないとは言えません。原則を知って頂いた上で、各医院の実情にあった対策を講じて頂ければと存じます。