

スタッフが辞めない職場づくり 良好な人間関係で、良質な医療提供を

保団連理事・経営税務部長

太田 志朗 おおた しろう

1950年9月茨城県生まれ。1973年京都大学農学部農林経済学科卒、1981年滋賀医科大学医学部卒。1991年4月小児科太田医院開業。2006年4月～2012年3月滋賀医科大学臨床教授(プライマリ・ケア医学教育)、2012年4月から滋賀医科大学クリニカル・インストラクター。現在、保団連理事・経営税務部長。滋賀県保険医協会理事。



医院経営の上での大きな悩みとなるのが、職場の人間関係である。それが原因でスタッフが辞めることもあり、せっかく育ててきた人材を失うことは日常診療にも影響するため、その損失は無視できない。スタッフが一丸となってチームワークを発揮するためにも、院長のリーダーシップによる職場づくりが重要である。

スタッフを定着させるためには、清潔でいつも明るい働き甲斐のある職場を目指すとともに、患者さんにより良い医療を提供しようとスタッフ全員が一丸となり不断に努力することが必要である。患者さんにいつも丁寧で親切でありたいという心意気は何気なく患者さんにも伝わるもので、常に活気ある診療所として、患者さんの獲得にもつながっていく。これは数年で簡単につくれるものではなく、院長の気持ちを察した長年のスタッフの日々の努力により形成され、地域の診療所への評価につながっていく。

まず、院長とスタッフとの「より良い人間関係」を構築することが一番大事である。日頃から院長がスタッフ全員の個々の人格を大

事にし、職員自身の悩み、子どもに関係する心配事や病気、時には祖父母の病気や嫁・姑間の愚痴にも耳を傾け、その悩み事を解決するためにふさわしい答えを出せるような、最も信頼でき人徳を積んだ気軽に相談できる相手でなければならない。

医療に関しては自分の専門分野以外にも日々の研鑽^{けんさん}を積み重ね、医療状況を詳細かつ正確に把握し、医療以外でも政治や経済についても知っておく必要がある。これは特に難しいものではなく、手っ取り早い方法は『全国保険医新聞』や『月刊保団連』を欠かさず隅から隅まで目を通す習慣をつけておくことだ。これにより知らず知らずの間に身につけていく。

職員の不満もチェックを

小規模な診療所、歯科医院でも看護職・歯科衛生士と事務職員が従事し、仕事内容が異なるが、忙しい季節やスタッフの急な休みの折、お互いに手助けが必要なことが多々ある。これは不満の対象になることもあり、採用時に当初からの理解と了解を得ておくことが後のトラブル防止につながる。古参と若手スタッフ、意外と若手間でも反目し合うことがあり、仕事上の不満やストレスがないか経営者である院長はチェックを怠らないことが要求される。すべての場合において、院長のリーダーシップは発揮せねばならないが、ワンマンとかパワハラとかに取られる場合もあり注意を要する。就業に関する合意事項は、まずスタッフの家庭的事情を最優先に配慮し、民主的に進めていく必要がある。

これは教師とも共通するが、私たち医療従事者は人へ指導する職業的特徴があることを十分考慮しておく必要がある。一般的に免許

を取りたての若い看護師はバラ色の人生を夢見て大きな病院に職を求めることが多い。そこで先輩看護師から個別にさまざまな手技・心得を学び、看護師長の指示の下チーム医療に参加する。しかし、厳しい現実と壁にぶつかり病院を辞めたり、病院での交代制勤務ができなくなったり、あるいは結婚などを機に住居近くの診療所へ職を求める人もいる。診療所では温かく優しく出迎え、少しずつ診療所のカラーになじんでもらうことが大切だ。そうすれば、こちらから言わなくても、患者への気配り、配慮、診療におけるさまざまな工夫を実践してくれる。潜在的に備わっていた医療への本能を開花させるのが院長の役目と言える。病院にはない診療所の役割を認識し、その存在意義が理解できれば定年まで定着していただける。

なお、当院では院内の布団干しを最低週2回はできるようシフトを組んでいる。天日による消毒効果と天然の温もりは安眠をもたらし、患者からの反応となって返ってくる。

医院経営と雇用管理 2019年版

募集・採用、労働条件、就業規則、給与規程モデル、退職、解雇、懲戒などのポイントから院長の役割、心構えまで解説。実務書として最適の書。「働き方改革」に基づく制度改正に対応

定価：1500円
(発行日：2019年11月27日)

※ご注文は協会・医会まで

