

クリニック経営に役立つミニコラム ①

コロナによりクリニックの経営環境は大きく変わったのではないのでしょうか？

開業医の奥様のための勉強会「**医ッ歩一步の会**」を主宰するよこやま内科小児科クリニック理事の横山様に、「**発熱の患者さんに対するスタッフの対応トラブル事例**」を紹介していただきました。



横山実代様 プロフィール
よこやま内科小児科クリニック理事
ジャパンウーマンソサイエティ代表
<https://jwsociety.jp/keieikouza.html>

移転開業して18年。経営難だった2代目ドクターを支え地域になくてはならないクリニックに。3児の母。開業医の奥様のための勉強会「**医ッ歩一步の会**」を主催、勉強会や情報交換会を多数実施。個別コンサルティングの要望も多い。

HER-SYSやG-MISの対応などの慣れない処理や様々な申請書類の処理に追われている方も多いのではないのでしょうか？

早くこのような処理に慣れて、またデジタル化で効率化していただき、患者さんや患者さんを迎えるスタッフに向きあう時間をよりとれるようになると良いですね。

今月は「**医ッ歩一步の会**」の会員さんのクリニックで起こったトラブル事例の紹介です。

受付スタッフが発熱の患者さんを断る

内科で発熱を診るのが仕事にも関わらず発熱の患者さんを上手に断っていたことが発覚したそうです。しかも1度や2度ではなく、コロナ以降ずっとだったとのこと。

そのクリニックは感染症対策も万全にしていたそうですが、やはりスタッフ自身がコロナに罹りたくないという気持ちが大きかったようです。

長いこと勤めてくれていたスタッフなので信用して任せていたそうですが、奥様が知らないところでいろいろなことが起こっていたようです。

- 予約システムを悪用して患者数をコントロールして早く帰れるようにしていた
- 長年勤めているスタッフが他のスタッフを巻き込んで勝手にルールを変えていた
- 奥様を悪者に仕立ててスタッフ全員で反発する状況にしていた、などなど

窓口のお金を取っていなかったのもまだよかった、とその奥様はおっしゃっていましたがやはり残念だしショックだったと思います。

ドクターも交えてスタッフと面談をする前に、まずは専門家に対処方法について相談したそうです。

社労士に相談

よく話し合っただけで感情的にならずに納得してやめるように持っていくことが大切

弁護士に相談

「患者さんを診たくない」「感染したくない」などと発言しているだけなら問題とならない。ただし、このケースのように院長の指示なしに患者さんを断る、システムを操作する、などは法に触れる可能性もある

労働基準監督署に相談

後々、不当解雇とトラブルになってはいけないので労働基準監督署にも確認しました。監督署としては30日前に本人に伝える、または30日分の給与を支払っておけば問題ない、との見解でした。

信頼できるベテランスタッフであっても（だからこそ？）日ごろから業務をよく見ておくことが大切だとメンバー一同痛感しました。