

## クリニック経営に役立つミニコラム ①

クリニックの院長夫人は管理者になることも多く、人事や労務、経理にと大変忙しくされていることと  
思います。

今回は、開業医の奥様のための勉強会「医ッ歩一歩の会」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職員とのコミュニケーションについて、お話を伺いました。



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「医ッ歩一歩の会」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。

**4月には新入職員を迎えるクリニックも多いと思います。新入職員さんの教育はどのようにしていますか？**

はじめに半日～1日かけてオリエンテーションを実施します。独自に作った「マナーブック」を使い、1対1でクリニックの経営理念や大切にしていることを丁寧に伝えます。

すべてのスタッフが患者様からみれば当院の代表者なので、医院を理解して対応してもらう必要があるのです。

そのうえで、労働条件やルールを説明します。その後は、上司が教えながら経験を積むことになります。

マナーブックや就業規則などは、人に任せきりで作るのではなく、理念や想いを社労士等とよく話して作っていくことが大切です。

専門家はベースをもって来るので、それに退職金、慶弔、育児休業など、医院独自の特徴を盛り込めるとよいと思います。

開業時に作るのがおすすめですが、当院の場合、承継だったため、ベテランが退職したときに作成しました。

見落としがちですが役割設定も大切です。例えば、病院勤務経中心でクリニックでの勤務経験がない人を採用した場合、清掃などの雑務も多いクリニックに戸惑うことがないよう労働契約書に明記しています。

**職員さんとのコミュニケーションに苦労されている奥様をよく見受けます。職員とのコミュニケーションで重視していることはなんですか？**

顔を合わせた1対1の話し合いを大事にしています。1年に3回は昇級などに絡めて個別に面談します。何かトラブルが起きたときも、全員と個別にミーティングを行っています。心を開いてもらえるように、プライベートなことも聞くようにしています。

**注意・指導をする際に心が得ていることはありますか？**

職員を注意するときは経営者目線ではなく“あなたのために”というスタンスで伝えています。

つまり、「居心地よく仕事をするためにこうしたらあなたのためになる」と理由と一緒に伝えることを心がけています。

また、期限を決めて「いつまでにこんな風に能力を伸ばしてね」と指導しています。辞めてもらうときも「他の所のほうがあなたの能力を活かせる」という伝え方をします。

注意や指導は気を遣います。特に普段一緒に働いていない場合は、定期的に面談したり、あえて相手に医院の改善点を言ってもらうなど工夫すると風通しがよくなると感じています。

当院ではCSの先生にも指導をしてもらっていますが、それだけでなく日頃からのコミュニケーションや気遣いが大切だと感じています。

職場環境はほんの少しの気遣いで違ってきます。環境を整えるのは奥様の仕事です。チーム医療のリーダーとしてしなやかに振舞えるように努力しています。