

なぜかスタッフが  
次々と辞める  
医院・クリニックの  
6つの特徴



NO

Yes

# 目次

■ はじめに

## 第1章

■ 医院・クリニック内の雰囲気が悪くなっている

## 第2章

■ 院長やスタッフが感情的に怒るクリニック

## 第3章

■ 患者の前でスタッフに怒る

## 第4章

■ 医院・クリニック内のコミュニケーションの問題とは？

## 第5章

■ 院長がスタッフと面談をしていない

## 第6章

■ すぐ辞めるスタッフを採用しているクリニック

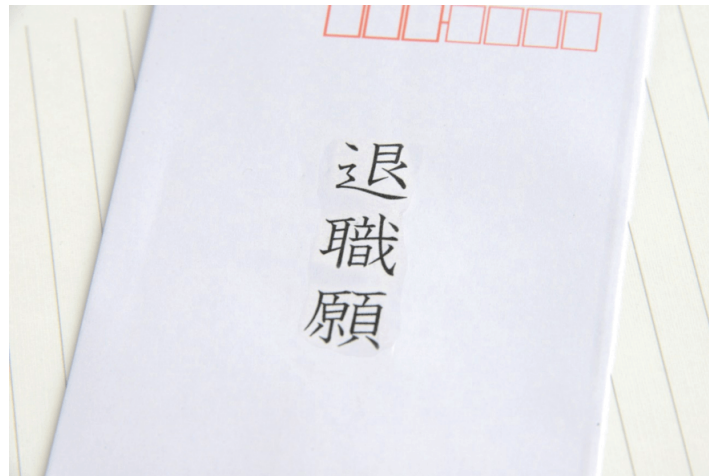
## 第7章

■ まとめ

## 第8章

■ ご相談・お問い合わせ

## はじめに



看護師や医療事務など、スタッフが次から次へと辞めていく…。

どの業界でも人員確保に悩んでいますが、医院・クリニックも例外ではなく、かなり頭の痛い問題です。

なかにはスタッフ全員から退職届が出されてしまった…。そんなことになるクリニックもあります。

このように、スタッフが相次いで辞め、人がコロコロと入れ替わる医院にはどのような特徴があるのでしょうか？

## 第1章／医院・クリニック内の雰囲気が悪くなっている



スタッフがとにかく辞める医院・クリニックは、とにかく院内の雰囲気が悪くなっていることがほとんどです。

例えば院長～スタッフ間、またはスタッフ同士で会話がなくなっていたり…。

スタッフ全員の笑顔が消えていたり。

このようなクリニックの雰囲気が目に見えて悪くなっているということは、何人かのスタッフが不満を持っている可能性が高いです。

つまり、大量離職や、相次いでスタッフが辞めるということになりかねません。

院内で1人だけ「どうも自分はこのクリニックに合わない」と思っているだけであれば、そこまで雰囲気は悪くなりません。

他のスタッフの雰囲気は良いのであれば、その辞めたいスタッフも良い影響を受けてやる気が戻る可能性もあります。

しかし、クリニックの雰囲気が悪くなっているのであれば、話は逆です。

むしろクリニックに不満を持って、辞めたいと考えているスタッフが多ければ、やりがいを持って働いているスタッフにも悪影響を与えます。

雰囲気が悪ければ、小さなすれ違いがクリニック全体の不満を募らせることになります。

さらにクリニック内の雰囲気が悪くなり、結果として大量離職に繋がってしまいます。スタッフの離職は、もちろん大きな損失をもたらします。

また、クリニック内の雰囲気が悪いということは、少なくともスタッフのストレスが過大になっています。

クリニックで働くのが全然楽しくない。毎朝起きると憂鬱だ。

このよううつ病寸前の状態ですから、当然仕事のパフォーマンスも劇的に悪くなります。

それが1人や2人ではないわけですから、当然医院・クリニックの経営にも悪影響を及ぼします。

ですから、クリニック内の雰囲気が悪いということは、かなり赤信号と言えます。

## 第2章／院長やスタッフが感情的に怒るクリニック



「次から次へとスタッフが辞めるクリニック内の雰囲気が悪い原因はいろいろありますが、まずはコミュニケーションです。

巷では、多くのコミュニケーションや人間関係の本がありますが、実際に活用できている人はどのくらいでしょうか？

おそらくほとんどいないのではないのでしょうか？

これはなぜかという、人間は感情で動く生き物であり、感情をコントロールすることはかなり難しいためです。

人間関係やコミュニケーションの本に書いてあることはわかっているけれど、つい感情的になってしまう。

感情を客観的に俯瞰し、思考と行動を変えることはかなり難しいことです。

ですから、日常の職場では、何かの拍子で日常的に院長先生やスタッフが感情的に怒ることになるのです。

人間は感情に流されやすいですから、なかなかこの怒る習慣を止めることはできません。

もちろん、感情的に怒らないなんて無理だよ！なんてことを言いたいわけではありません。

この状態が続くと、当然クリニック内の雰囲気はピリピリしたものになり、ミスしてはいけない雰囲気になります。

院長やスタッフの顔色を伺って仕事をするわけですから、スタッフの自主性が育つどころの話ではありません。

そんなクリニックで働きたいなんて思う人は、まずいません。

誰か1人でも感情的に怒る人がいれば、次から次へとスタッフが辞めることになりかねません。

### 第3章／患者の前でスタッフに怒る



感情的に怒るケースで、さらに最悪なのが、患者の目の前で怒鳴り散らす院長やスタッフがいることです。

人の見えないところで怒るなら、まだ良いほうです。

しかし、患者や他のスタッフの目の前で怒るのは、公開処刑と一緒に、相手に耐え難い屈辱を与えることになります。

このようなスタッフへの接し方で、スタッフがどんどん辞めてしまい、クリニックの経営が成り立たなくなるケースは結構多いです。

また、感情的に怒っているところを見せられた患者さんも当然気分を害します。

スタッフが辞めると同時に、患者さんも失うことになります。そして悪い噂が広がり、患者さんは来ない、スタッフの新たな採用はできないで、どうすることもできなくなってしまいます。

## 第4章／医院・クリニック内のコミュニケーションの問題とは？



このように、院長やスタッフが感情的に怒り、ピリピリした空気になってしまうと、どうしても大量離職が起こります。

もちろん、どうしようもない問題スタッフであれば退職勧奨も必要です。

辞めさせたいスタッフを退職に導くのも、推奨はしませんが時には必要なこともあるかもしれません。

しかし、そうではなく、

「本当はやることはやってくれる」

「仕事は遅いけど、患者への対応が丁寧」

など、そういう人まで辞めさせたいのでしょうか？

クリニックの経営に悪影響を及ぼす、辞めさせたいスタッフが辞めていくなれば仕方ありません。

**しかし、問題なのは辞めさせたくないスタッフまで辞めてしまうことです。**

辞めさせたくないスタッフということは、院長先生自身も、本当は信頼しているスタッフではないでしょうか？

しかし、信頼している、うちのクリニックでこれからも働いてほしいことが態度として表れているかどうかは別問題です。

その場合、ちょっとしたコミュニケーションで改善の余地があります。

もし、スタッフのやる気が持たない、良いスタッフまで辞めてしまうということであれば、コミュニケーションを見直す必要があります。

もしかして、

「なんでこんなこともできないんだ！」

「言ったのに、なんでやらないんだ！」

という態度でスタッフに接していないでしょうか？

このように、各々のスタッフのできないことにフォーカスしてしまうと、スタッフのやる気は一気になくなります。

例え、良かれと思ってアドバイスしているつもりでも、悪影響を及ぼします。

スタッフ各々、役割がありますから「こうしてほしい」という気持ちが院長先生にはおありかもしれませんが。

しかし、「これはできているな」「あの看護師(医療事務)のこういうところが良いな」と思うことはないでしょうか。

辞めてほしくないスタッフですから、1つか2つは、そのような要素があるのではないのでしょうか？

であれば、「できないこと」にフォーカスするのではなく、「できること」にフォーカスしたらどうでしょう。

日常の仕事で、スタッフのやる気を引き出せるタイミングというものがあります。

それをみすみす見逃してしまうのはとてももったいないことです。

それは何かと言うと、「スタッフの仕事がうまくいった瞬間」です。

成功体験と言い換えても良いかもしれません。

しかし多くの場合、スタッフ自身、仕事がかうまくいったことに気付いていません。

仕事をテキパキと進めたり、患者さんの対応が丁寧、結果患者さんが喜んでくれたとか、これも成功体験です。



院長先生の診療がスムーズに進んだ、ということもあるかもしれません。

ただ、多くのスタッフは、これが当たり前と思ってくれるのです。

これが当たり前ではなく、「助かった」ということを口で言ったり、態度で示さないとスタッフは気づきません。

ですから、何かうまくいったことがあれば褒めるのです。

「褒めることが大事」とはよく言われていますが、ただ褒めればいいというわけではありません。

このうまくいった瞬間に、褒めることが大事なのです。

そうすることで、スタッフのモチベーションはあがります。

このちょっとしたコミュニケーションの違いが、スタッフのやる気に大きな差を生みます。

結果として、スタッフが長く働いてくれるクリニックになってくれるのです。

## 第5章／院長がスタッフと面談をしていない



もうひとつ、次から次へとスタッフが辞めていく医院・クリニックの問題点があります。

それは院長～スタッフ、もしくはスタッフ間の接触頻度が少ないということです。

ある歯科医院の事例です。

その歯科医院は、歯科衛生士や歯科助手など、多くのスタッフを抱えています。みんな楽しそうに働いています。

その歯科医院の院長先生が徹底して行っているのが、スタッフとの面談です。

いくら院長先生が診療や他のタスクで忙しくても、月に1回、30分のスタッフとの面談を欠かしていません。

多くのスタッフを抱えているのに、ひとりひとりしっかりと時間を作るので。

面談することで、何が良いかと言うと、各スタッフの声にならない声を聞くことができるのです。

なかなか、日常会話で、スタッフは悩みや不満を打ち明けてくれません。

そして自分の中にネガティブな感情をためこみ、まるで時限爆弾のように爆発させるのです。

そして、急に辞めてしまう。

このようなことを防ぐには、院長先生は聞き役に回り、スタッフの本当の声を聞くことが大切です。

その機会が面談なのです。

このように、スタッフの声を聞く時間を設けないと、表面的な問題しか見えず、本質的な解決策はわかりません。

「残業を減らしてほしい」の背後には、家庭の事情があるかもしれません。

「時給を上げてほしい」の背後には、仕事に対する評価が適正かどうか疑っているかもしれません。

こうした声にならない声を引き出すには、面談を行うのは良い手段とされます。

## 第6章／すぐ辞めるスタッフを採用しているクリニック



これまでは、日常的なスタッフとの関わり方について書いてきました。

しかし、この関わり方以前の問題があります。

それが、そもそもすぐに辞めるスタッフを採用しているというパターンです。

つまりスタッフ採用に改善の余地があるということです。

もし、先生が、面接時に、給与や福利厚生から詳しく説明しているようであれば、採用したスタッフはすぐ辞める可能性が高いです。

お金で入ってきたスタッフは、基本的に定着しません。

話は変わりますが、先生のクリニックには理念はあるでしょうか？

そして、その理念は表面的なものではなく、クリニック全体に浸透しているでしょうか？

そうでなければ、おそらくスタッフを採用しても、結局次から次へと辞めるでしょう。

理念に共感できないスタッフは基本的に長続きしないからです。

ですから、採用の面接時に、詳しく説明することは給与・福利厚生よりも理念です。

理念というときれいごとに見えるかもしれませんが、理念に共感できるかどうか、じつはスタッフとの関係でもっとも大事なポイントです。

多くの自己啓発書に書いてあるように、理念やビジョンは、経営の土台になります。

理念が確立していないと、コミュニケーションを見直しても、人事評価を見直しても、時給を上げても離職問題の解決は難しいでしょう。

理念がなければ、目の前の感情に本能的に動かされ、結局患者の目の前で怒鳴り散らすようなことになるからです。

とはいえ、ブレない理念を確立し、浸透させているクリニックは非常に少ないでしょう。

それだけ簡単な問題ではないのですが、それができるだけ、長続きする辞めないスタッフを採用できます。

しかもモチベーションの高いスタッフが次から次へと入ってくるので、クリニックの雰囲気も良くなるでしょう。

## 第7章／まとめ

次から次へとスタッフが辞める医院・クリニックの特徴について解説しました。

- クリニックの雰囲気が悪い
- 院長やスタッフが感情的に怒る
- しかも患者や他のスタッフがいる前で怒鳴る
- スタッフに対して否定的な関わり方をしている
- スタッフに対して面談を全然していない
- そもそもすぐ辞めるスタッフを採用している

もし、当てはまることがあれば、クリニックの経営に大きく関わることです。

また、院長先生やスタッフのストレス管理にも大きく影響することです。

クリニックの経営だけでなく、楽しく働けるように、今回お話したことは少しずつ実践していくと良いと思います。

## 第8章／ご相談・お問い合わせ

弊社では、読者の皆様からのご相談を承っております。

本書の内容について、ご不明の点がある方、もっと深く知りたいことがある方、自分に最も合う方法を知りたい方は、お問い合わせください。

税理士法人テラス

03-6228-4531

受付時間 平日：9:00～19:00

公式サイト [info@trc-tax.com](mailto:info@trc-tax.com)



▷ [ご相談はこちら](#)