



開業医の教科書® ダウンロードコンテンツ

なぜかスタッフが次々と辞める 医院・クリニック 7つの特徴と対策

税理士法人テラス

[東京オフィス]

〒104-0061 東京都中央区銀座8-17-5 THE HUB 銀座 OCT(旧アイオス銀座)10階

[神奈川オフィス]

〒251-0047 神奈川県藤沢市辻堂2-7-1 湘南パールビル5階

<https://trc-tax.com/>



「採用してもすぐに辞める」

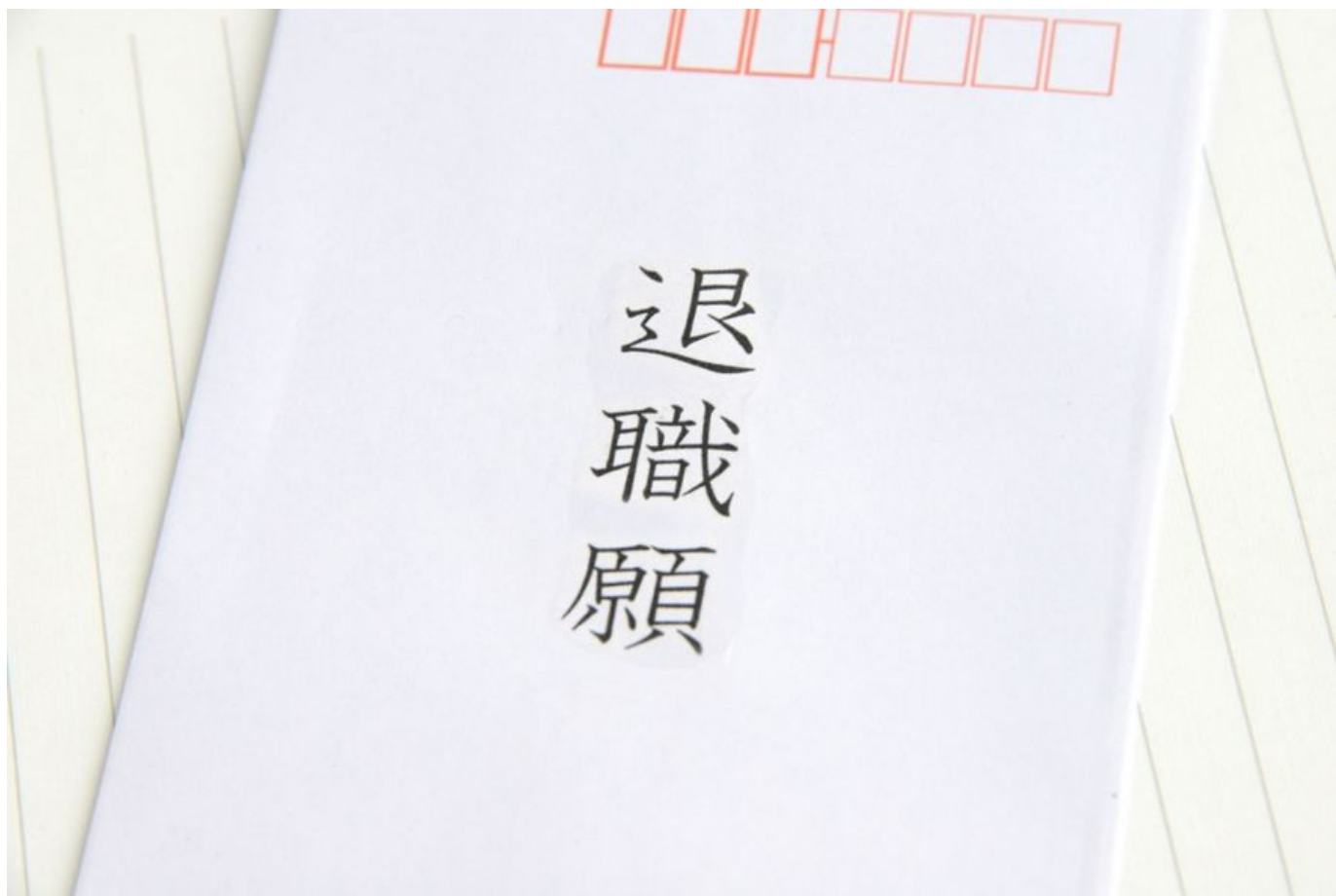
「スタッフが1人辞めたら退職連鎖が起きた」

どの業界でもスタッフの定着率は大きな問題ですが、医院・クリニックも例外ではありません。

なかには「スタッフ全員から退職届が提出された」「開業前に全員辞めた」というクリニックのケースもあります。

ここ数年医療業界は売り手市場が続いており、転職が比較的容易になっており、ますますスタッフが定着しにくい状況になっています。

そこで、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・クリニックの特徴と対策をお伝えします。





特徴1

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。

例えば院内全体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……。

クリニックの雰囲気が目に見えて悪いということは、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、大量離職が起きたり、退職連鎖が起きたりといったことになりかねません。

また、クリニック内の雰囲気が悪いということは、多くのスタッフが強いストレスを感じています。

当然仕事のパフォーマンスも劇的に悪くなり、患者さんへの接遇にも悪影響になります。

クリニック内の雰囲気が悪いということは、かなり赤信号と考えていいでしょう。

面談などで対話の機会を持ったり、スタッフを集めて話し合ったりするなど、各々の本音を引き出して改善策を考えることが急務です。

例えば、次のような問題が表面化してくるかもしれません。

- 院長先生の指示がコロコロ変わってどうすればいいかわからない
- 院長先生や先輩スタッフがすぐに怒る
- 問題スタッフの存在で働くモチベーションが下がる
- 残業時間が長くて不満を溜め込んでいる
- 特定のスタッフに仕事量が偏っている

このような課題は、大量離職や退職連鎖に繋がることもあるので、問題が明確になればすぐに改善する必要があります。



特徴2 院長やスタッフが感情的にすぐ怒る

以前より少なくなりましたが、院長先生や先輩スタッフが頭ごなしに怒鳴り散らすクリニックは、当然スタッフが定着しません。

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です。

そのため、感情的になってはいけないことはわかっているけれど、つい「またきつく叱ってしまった」という経験は、誰にでもあるかと思います。

しかし、**院長先生や先輩スタッフが、感情的に抑え付ける状況が続くと、当然クリニック内の雰囲気**
がピリピリした悪い状態になるのも事実です。

院長やスタッフの顔色を伺って仕事をするようになってしまうので、スタッフの自主性が育つこともありません。

そんなクリニックで働きたいと思うスタッフは皆無でしょう。



誰か1人でも感情的に怒る人がいるだけで、スタッフの大量離職に繋がる可能性があるので注意しましょう。

感情的に怒らないようにするには、先生や先輩スタッフが考え方を变える以外に方法がありません。

例えば、後述するように、スタッフの悪い点ばかり見るのではなく、良い点も見るようにするといったものです。

最初は、感情に流されてしまうこともあるかもしれませんが、徐々に習慣化することで改善していきます。

しかし、逆に問題スタッフに対して必要な指摘をしなくなるのも問題です。

最近はパワハラに対して敏感になっている風潮であるため、怒鳴るような先生は少なくなっている一方で、必要な指摘まで躊躇する先生が増えています。

問題スタッフに対して放置してしまうと、大きな労務トラブルに発展することがあるので、改善点は指摘するようにしましょう。



特徴3

患者さんや他のスタッフが見ている前でスタッフに怒鳴る

感情的になってスタッフを怒ること自体見直さないといけませんが、一番やってはいけないのが患者さんや他のスタッフの目の前で怒鳴り散らすことです。

患者さんや他のスタッフの目の前で怒る行為は、怒られたスタッフから見たら公開処刑と一緒に、耐え難い屈辱になります。

一度や二度ならともかく、こんなことを繰り返したらスタッフはショックを受けて、すぐに辞めてしまうでしょう。

また、スタッフが怒鳴りつけられている姿を見せられた患者さんも当然気分を害します。

結果的に患者さんから評判が悪くなり、集患にも影響が出てくるでしょう。

スタッフを叱る必要がある場合は、なるべく人の見ていないところで改善点を指摘するようにしましょう。



特徴4 スタッフのダメな点や短所に目がフォーカスしてしまう

スタッフの長所や優秀な点に着目することなく、短所やダメなばかりフォーカスすると、どうしてもイライラして怒りやすくなってしまいます。

「仕事は遅いけど、患者さんへの対応が丁寧」

「仕事を覚えるのは遅いけど、気配り上手で助かる」

というスタッフにまで、次のように怒鳴りつけてないでしょうか？

「なんでこんなこともできないんだ！」

「同じこと何回も言わせるなよ！」

これが、スタッフのダメな点にフォーカスしている典型的な例です。

スタッフの仕事を見て、上記のように思ってしまう気持ちはわかりますし、時には叱ることが必要なこともあります。

しかし、悪い面ばかり見て、怒ってばかりで全然褒めるところがないと、スタッフのモチベーションが持ちません。

大切なことは、スタッフの「できないこと」にフォーカスするのではなく、「できること」にフォーカスして、褒める習慣も身に付けるのです。

少なくとも、**スタッフが自分の能力を発揮して仕事がうまく進んでいる瞬間は、見逃さずに褒めるようにすることが大切です。**

そうすることで、スタッフは成功体験を自覚することができるので、褒められて嬉しいと同時に、「こうすればいいのか」と学ぶこともできます。

多くの場合、スタッフは、自分自身の長所や能力を自覚していません。他人を介さずに自分を理解することは難しいのです。

そのため、先生の方から「今日は助かったよ」ということを言ったり、態度で示したりすると、スタッフは嬉しい気持ちになります。

先生自身が褒めるだけでなく、事務長や他のスタッフなど第三者を介して褒めることも効果的です。

心理学で「ウィンザー効果」と呼ばれるもので、例えば「よくがんばっていると、〇〇さんが言っていたよ」というものです。

むしろ、本人の口からではなく、第三者を介したほめ方のほうが、説得力があって嬉しさを感じる人も少なくありません。

「〇〇さんのおかげで今日の診察は本当に助かりました」という話を聞いたら、積極的に本人に教えてあげましょう。

院長先生の方から「看護師の〇〇さんがほめていたよ」と言うのも、他のスタッフに「院長先生がほめていたよ」と言ってもらうのも効果的です。

口裏合わせて間接的にほめる必要はないですが、日々のスタッフとの対話のなかで意識していくといでしょう。



特徴5 院長先生の指示がコロコロ変わる

院長先生の指示がコロコロ変わることは、方針が定まっていない開業直後の医科歯科クリニックではよく起こります。

ただ、毎回指示される内容が変わってしまうと、当然スタッフは院長先生に対して不信感を募らせていきます。

実際に退職理由を聞いてみると、「指示に一貫性がなくて不安になった」という声は少なくありません。

特に経営理念や治療方針が定まっていないと、方向性がコロコロ変わりがちになります。

経営理念が明確でない先生は、なるべく早急に定めて、院内で共有するようにしましょう。

経営理念ができると、先生は判断に迷うことがなくなり、スタッフも同じ方向を向いて仕事をしてくれます。





特徴6 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を紹介します。

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が、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ないそうです。

多くのスタッフを抱えているのに、一人ひとりとしっかり時間を作るのです。

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。





特徴6

院長がスタッフと面談をしていない

スタッフにとって、日常業務中に悩みや不満を打ち明けることができる機会は多くありません。

この場合、悩みを打ち明けることができないままネガティブな感情を溜め込み、いずれ爆発してしまうケースが多々あります。

そして、スタッフ間の人間関係が急速に悪くなり、場合によってはスタッフの退職に繋がるでしょう。

このような事態を防ぐには、院長先生は聞き役に回り、スタッフの本当の声を聞く機会を作ることが大切です。

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われているかもしれません。

スタッフとの人間関係や離職率に悩んでいて、面談を取り入れていないなら、少しずつ導入していくといいでしょう。



特徴7

すぐ辞めるスタッフを採用している

日常的なスタッフとの関わり方以前に、そもそもすぐに辞めるスタッフを採用して離職率が高くなっているケースも少なくありません。

つまり、スタッフ採用の方法に改善の余地があるのです。

例えば、先生が面接時に給与や福利厚生から詳しく説明して、経営理念や治療方針を説明していないなら改善の余地があります。

給与や福利厚生で判断したスタッフは、他に条件の良い職場が見つかった途端に退職する可能性が高いからです。

もちろん、給与や福利厚生も重要です。

医療業界は売り手市場なので、経営理念や治療方針がいくら立派でも、あまりに待遇が悪ければ求人応募してくる求職者はいません。

しかし、**末永く働いてくれるスタッフは、経営理念や治療方針に共感しているというのも事実です。**

人材採用以前に、経営理念やビジョン、治療方針は医院経営の土台になります。

開業してしばらく経過していて、経営理念が曖昧であれば、この機会に見直してもいいでしょう。

もちろん、形だけの経営理念では意味がありません。

覚えようとしなくても、先生が自然と出てくる言葉で経営理念やビジョン、治療方針を考えるようにしましょう。

先生自身が腑に落ちる経営理念を作ったら、スタッフや患者さんに浸透することも忘れないようにしてください。

経営理念を浸透させる方法

- 経営理念を朝礼で唱和する
- 医院内の壁に経営理念を貼っておく
- ホームページやパンフレットに経営理念を記載しておく
- 面談などで経営理念をもとにしたご自身の考えをスタッフに伝える
- 人事評価制度に経営理念を含めた評価基準を加える

経営理念が浸透すれば、院長先生とスタッフが同じ方向を向くので、離職率が減るのはもちろん、チームワークが強化されていきます。

次に、経営理念ができれば、次は一緒に働きたいスタッフ像を明確にしましょう。

勤務医、看護師、理学療法士、医療事務など、募集する職種ごとに以下の観点で具体的にしましょう。

できれば、新卒・中途採用、常勤・非常勤でも分けて考えてください。

スタッフのチェックポイント

- | | |
|-------------|-----------------|
| ● 性別 | ● 性格 |
| ● 年齢 | ● 価値観 |
| ● 勤務時間 | ● 話し方 |
| ● 主な仕事内容 | ● 身なり |
| ● 経験した実務 | ● 雰囲気 |
| ● 実務経験年数 | ● その他採用で重視したいこと |
| ● 職業ブランクの有無 | |

そのうえで、採用面接時には「周りからどんな人と言われますか?」「そのことについてどう思いますか?」という質問をすると、理想のスタッフ像と近いかどうかイメージしやすいでしょう。

また、インシデントやヒヤリハットなど失敗談や対処方法について確認するのも、求職者の性格や仕事観などがイメージできておすすめです。



まとめ

スタッフがいつまでも働きたいと思える医院作りを目指す

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。

BAD POINT

- 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
- 患者さん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
- 院長先生の指示がコロコロ変わる
- 面談などでスタッフに本音を聞き出していない
- そもそもすぐ辞めるスタッフを採用している

スタッフがいつまでも働きたいと思えるように、居心地が良くてやりがいのある医院・クリニック作りを目指していきましょう。

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

[東京オフィス] 〒104-0061 東京都中央区銀座8-17-5 THE HUB 銀座 OCT(旧アイオス銀座)10階

[神奈川オフィス] 〒251-0047 神奈川県藤沢市辻堂2-7-1 湘南パールビル5階

<https://trc-tax.com/>

