第15回 **診療所事務長の仕事術**

診療所事務長はどんな仕事をしているのか。そんな疑問に、一般社団法人診療所事務長会のメンバーが答える。15回目は、歯科2院を運営する医療法人翼翔会で事務長を務める阪口和也氏だ。

採用方針や方法を見直し 人材定着に取り組む

阪口和也氏
医療法人翼翔会事務長

さかぐち・かずや●大学卒業後、複数の物流会社に勤務。現場を経験後、経理部に異動し、7年間経理業務に従事した後、主任を経験。その後、現在の医療法人に転職。事務長として事務部門を確立し、分院を展開。診療所事務長会では広報を担当している

当法人は大阪府内に2軒の歯科を運営しています。法人全体での1日当たりの患者数は140～210人で、歯科医師、歯科衛生士、トリートメントコーディネーター（治療に関するカウンセリングを行う）、歯科助手、受付、保育士やクリーンスタッフ（機器の洗浄などを行う）など、総勢48人のスタッフを擁しています。

入職当時はスタッフ10人前後の小規模診療所でした。ただ、患者・売上増と規模拡大とともに当然人手は足りなくなり、人材採用の機会も増えていきました。当時はまだ事務部門の業務内容も採用方法も確立できておらず、増える患者さんに対応すべく、とにかく穴埋め的に採用していました。分院展開のときも本院のフロア増設時も、求人広告を出したり合同就職説明会に出展すれば、ひとまず人材が確保できていたため、それほど深刻に考えていなかったのです。

面接も、明確な採用基準がなかったため、感覚的に「この人良いな」と思う人や、「頑張ります」と意欲をアピールした人を選んでいました。しかしその結果、入職前の研修や入職後の業務でミスマッチが起き、退職する人が出てきました。さらに、組織規模拡大で院長も私も全体に目が行き届かなくなり、コミュニケーション不足による幹部陣とのギャップも生まれ、定着率はますます低下しました。

そこで、こうした事態を改善すべくまず着手したのは、有資格者以外のスタッフは社会人としての実務経験を評価する中途採用をやめ、新卒や未経験者を採用し教育するスタイルに変更しました。そして、有資格者に関しても、中途採用より新卒採用に注力する方針に徐々にシフトし、どの人材も座学研修後、段階的に担当業務を拡大していく教育体制を整えました。

中途採用は即戦力になるものの、どうしても前職での働き方を引きずる傾向にあり、当法人の理念に沿わない言動が多いと感じることがありました。そのため、新卒や未経験者に導入研修時から理念をしっかり伝え、理念を体現できる人を増やすことにしたのです。

また、定着率向上のため、「この職場でよかった」という帰属意識を醸成する取り組みにも注力した結果、以前より格段に定着率が改善しました。以下、その取り組みを簡単に紹介します。

①私のNO. 1

入職3カ月が経過したら、その人材の長所だと思うところやその理由をメンバー全員が書いて本人に渡す。そのなかから、自分自身が気にいったものを「NO. 1」に選び、自己紹介でも言及する。

②ありがとうカード

感謝を言葉だけではなく、カードに記入して相手に送る。毎月のランチ会や食事会でもらったカードから一番うれしかった「ありがとう」を発表。送ったほうも選んでもらえたらうれしいし、周りも「この人はこういうところで感謝されるとうれしい」とわかる。

③フィロソフィーアワード

法人の行動指針に基づいて行動している人をアンケート形式で調査し、7つの行動指針においてベストスコアを記録した人を表彰。ピンバッチを贈呈する。

一般社団法人診療所事務長会
https://cl-manager.com/
2016年1月発足の診療所事務長の会。診療所事務長や院長などが集まり月1回の勉強会を開催しているほか、日々の仕事についても互いに助け合っている