第19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。19回目は、本院と2つの分院を運営する医療法人社団渡部眼科の箭内匡氏だ。

相談しやすい職場環境とルール策定が離職率低下のカギ

箭内　匡氏

医療法人社団渡部眼科事務長

やない・ただし●大学卒業後、大手コンタクトレンズ販売企業2社で9年勤務。その後、都内の眼科診療所へ転職し、業務の傍ら土日は視能訓練士となるべく専門学校へ通学。免許取得後、同法人に入職。11年目となる現在は視能訓練士業務のほか、売り上げ管理、人事総務など管理全般を担う事務長として日々奮闘中

厚生労働省が定義する「離職率」とは、「常用労働者数に対する離職者の割合」です。2019年度に発表された医療・福祉部門の離職率は14.4%。一方、当法人は7.5%で、決して離職がないわけではありませんが、業界的には低いほうではないでしょうか。もちろん当初からこの数字ではなく、一時は離職率が高く、院長とともに離職率低下のため努力を重ねた結果です。

だからと言って、特別な制度を整備しているわけではありません。当法人の常勤正社員の入職時の給与は月17万5000円（社会保険加入）。賞与は年平均2カ月程度、休日は115日と平凡な勤務条件です。それでも高い定着率を維持しているのには、大きく次の2つの取り組みがあります。

①院長と事務長（私）が職員の不満に耳を傾け、かつ対処することを心がけている

②職場の人間関係でストレスが発生しないためのルール決めを行った

①では、私と院長が毎日のようにスタッフの様子を観察し、積極的に声をかけています。職員は経営者に直接不満を言うことなどできません。しかし、一般企業では当たり前にある人事部、総務部などの気軽に相談できる部署も小規模な診療所ではほぼありません。

そこで、不満や改善案を言いやすい雰囲気をつくり、仮に問題が起きても早期発見・対応できる環境整備に尽力しました。普段のカジュアルなコミュニケーションのほか、年2回の賞与支給前に個別面談も行っています。

②では、退職理由でよく見かける「職場の人間関係によるストレス」をなるべく減らすため、職員全員で「職場環境に関するルール」を作成しました。具体的には、▽職員同士の協調性を最も重視する法人であること、▽他社の陰口を言わないこと――などを書面にして、全員で署名しました。

書面には身だしなみ、大型連休、有給休暇などの申請方法（4連休以上は申請書記入のうえ理事長の承認が必要。重複希望が多い場合は現場のオペレーションの支障がないように調整、など）、休憩時間の過ごし方、タイムカード打刻のタイミング、職員同士のSNSのルール（特定の個人宛業務指導メールは禁止、指導は口頭で行う、など）に至るまで、詳細に記しています。

策定後はトラブルは起きておらず、年2回の面談時にも職場環境への不満をもらす職員はいなくなりました。

当法人では、白内障をはじめとした手術、一般外来、自費の近視治療（ICL、オルソケラトロジー、低濃度アトロピン）、サプリメント販売と、幅広い眼科治療を提供しています。患者さんに安心して治療を受けていただくためにも、職員にも十分な症例経験、知識、話術が不可欠です。

離職率が下がり勤続年数が長くなれば、職場に愛着が湧き、職員のパフォーマンスも上がって組織全体が高利益体質になります。院長だけが頑張っても、高度な医療やハイリスクな自費診療をスムーズに続けることはできません。

経営を良い循環につなげるためにも、職員の離職率低下には大きな意義があると言えます。

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