第30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。第30回目は整形外科診療所6院を展開する医療法人隆由会法人事務長の原恭輔氏だ。

円滑な採用と離職防止に向け新たな人事戦略を立案・実行

原　恭輔氏

医療法人隆由会事務長

はら・きょうすけ●高校卒業後、専門学校にて柔道整復師と鍼灸師の資格を取得。約5年間、整骨院に勤務した後、2011年9月に同法人に入職。リハビリスタッフとして勤務する傍ら、登録販売者免許を取得。17年3月、「自賠責保険、労災保険」の請求業務を一任されたのを機に、事務長に就任。

当法人では、これまで8つの整形外科診療所を開設しました。うち2院は承継済みで、現在は6院を運営し、133人のスタッフが在籍しています。2021年5月に大阪府豊中市で開院した分院も開業7カ月で1日の平均患者数110人と好調。法人全体では21年11月時点で1日平均来院数1030人と、コロナ禍でも最高記録を更新しました。

ただ、事業拡大で頭を悩ませるのが人事関連です。募集しても思うような人材が集まらなかったり早期離職が続いたり、人材がなかなか育たなかったり……。これらを解決すべく、ここ数年、特に力を入れたのが「採用の導線づくり」「法人への帰属意識の向上」です。

まず、「採用の導線づくり」では、ホームページでブログを開設しスタッフ紹介を始めました。スタッフ一人ひとりに実施したアンケートをもとに、個別の仕事内容やプライベートの過ごし方、将来の目標などについて発信したところ、入職した場合にどんな生活になるかが就職活動中の方に視覚化され、見学や面接希望の問い合わせが増えました。そして、ブログを見て応募する人材が増えたことで、入職意欲の高い人材を選考できるようになり、定着率も上がりました。

「法人への帰属意識の向上」では、2年前からスタートした、朝礼で「スタッフ同士が感謝を伝え合う」習慣がじわじわと浸透し、組織風土の醸成に役立っています。

毎日1人ずつ約3分のスピーチで感謝を伝えるのですが、そのためには、日ごろから一緒に働くスタッフの長所に目を向けておく必要があります。スピーチ当番ではないスタッフも、自身の日々の行動や発言が材料になると意識し、襟を正すようになります。

長い時間を職場でともに過ごすスタッフ同士が互いの存在を認め、尊重し合う環境を目指した試みは2年かけて組織になじみ、信頼関係の強化と居心地の良い職場づくりにつながったと感じています。その結果、法人への帰属意識の向上にも寄与しています。

こうした土壌のもと、昨年からは実習生の受け入れも開始しました。コロナ禍で実習先が減り、養成校から依頼が増えたのを機に始めたのですが、当初は、実習先として役割をしっかり果たせるか不安もありました。

ただ、実際には、リハビリスタッフが主体となり、診療時間中の指導のみならず休憩時間にも勉強会を開催するなど、予想以上に熱心に取り組んでくれました。学校の先生とも密に連絡を取って実習の進捗を報告し、進め方を相談したりした結果、実習後も「ここで勉強を続けたい」と学生たちが主体的に診療所に通ってくれるようになり、学校からは、次年度以降の実習の依頼もいただきました。

当法人にとっては新卒採用につながるメリットが生まれ、スタッフにとっては、実習を通じて自分の仕事の意義を見直すよい機会になります。そして、何より、実習先として認められたことで法人全体の自信へとつながりました。

今年はさらに、これらの取り組みをバージョンアップさせていきたいです。

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