



# 事前記入シートを活用し 面談で本音を探る

回答者 ●(株)日本医業総研 人財コンサルティング部 高橋 友恵

院長力を磨く！  
診療所経営  
駆け込み寺

問  
女性中心の職場でうまく  
やっていくコツは？

スタッフとコミュニケーション  
が取れずに困っています。先  
日も、ある事務職員のミス  
周りが隠して大問題に発展し  
ました。スタッフは全員女性で  
「これが女性の職場か」と思っ  
たのですが、風通しを良くす  
るうまい方法がありますか。

(内科医、46歳男性)

トラブルが多い診療所は、得てして  
スタッフと院長間のコミュニケーション  
が不足しているもの。診療所は構造  
上、医師が診察中に事務職員とほとん  
ど話さず、コミュニケーションが取りづ  
らい職場だ。一方、スタッフには職場の  
長から頑張りを認めてほしいという欲  
求がある。また、診療所は少人数で運  
営しているため、スタッフが不安や悩み  
を抱えていても相談相手がいないこと  
もある。

今回の質問のような、いわゆる「ミス  
隠し」も、院長とスタッフのコミュニケー  
ション不足が招くトラブルだ。お互いの  
ミスをかばったり、職場に問題があるの  
に院長に報告せず我慢していると、大  
きなトラブルに発展しかねない。

診療所で働く事務スタッフや看護師  
などは多くが女性。院長が男性だと「女  
性スタッフとコミュニケーションを取る

際の距離感がつか  
めない」という悩みも  
結構あるようだ。ス  
タッフとうまく意思疎  
通を図るためにはどう  
すればいいか。今回は  
その手法として「面談」  
の進め方を解説する。

## 面談は定期的に

面談は、スタッフの悩み

や不安を聞き出し、職場環境の問題を  
早期に把握できる効果的な手法だ。

面談を行う際は、その頻度が重要に  
なる。理想は月1回、少なくとも半年に1  
回は面談の機会を設けるのが望ましい。  
また、面談を定期的で開催するのもポイ  
ント。不満を吐き出せる時期が決まっ  
ていれば我慢できるが、いつか分からな  
いと不安がどんどん増していく——。  
これは女性に多いパターンといえるだろ  
う。ただ、頻回な開催を目指しながら、  
忙しさのあまり結果的に「口約束」になっ  
てしまうのは逆効果。「3カ月に1回」「賞  
与支給時」など、無理のないペースで確  
実に開催する方がいい。

## 心理面でのハードルを下げる

「面談で何を話したらいいかわからな  
い」という院長もいるだろう。そこで使  
えるツールが、「面談事前記入シート」  
だ(図1)。職員に配って、面談で話した  
い内容を事前書き出してもらう。院長  
はシートに沿って面談を進められる  
ので、話す内容が整理できる。

職員が悩みを相談するハードルを下  
げるために、シートの質問内容も工夫し  
たい。例えば、職場の雰囲気を探る  
図1の設問1は、「良い」「悪い」の二者択  
一ではなく「気になるところがある」と  
いう選択肢も設けた。相談の入り口し  
てこうした答えやすい選択肢を用意し

ておけば、悩みを打ち明けやすくなる。

設問2には、職員が質問しにくい、給与や福利厚生などのデリケートな項目を入れた。入社して間もない職員は、給与や福利厚生の仕組みが分からず不安になることが多いが、気軽に院長に質問できるものでもない。

仮に、設問2に給与や福利厚生に関する要望が書かれていなくても、面談の場で院長が、「給与や福利厚生などについて分からないことはありますか」と水を向けると、日頃抱いていた不安を話し出すかもしれない。

図1●効果的に面談するために用いる「面談事前記入シート」の例

氏名	入職年月日	記入日	年	月	日
1. 職場の環境や雰囲気はいかがですか？ ●					
→ (良いと思う・気になるところがある・もう少し良くなるとさらに良いと思う・働きにくい環境だと思う)					
※よろしければ具体的に教えてください。					
2. 業務改善していきたいところ、困っていることなどはありますか？ ●					
(患者様対応、日頃のアイデア、シフト、給与、福利厚生など何でも結構です)					
→ (特にない・ある)					
※よろしければ具体的に教えてください。					
3. その他、何か院長に伝えたいことがあれば自由に記入してください。					
4. ○月から○月までに、自分で頑張っており組めたと思うことは何ですか？					
それについての感想もお願いします。 ●					
5. ○月から○月までの自分の課題は何だと思えますか？ ●					
(頑張りたいと思うことは何ですか？)					
※面談で使用しますので、記入後 ○月 ○日までに院長にご提出ください。 ●					

**Point1**

スタッフが職場の不満・不安を話すきっかけとなるような選択肢を用意

**Point2**

スタッフから切り出しにくい話題もあえて盛り込む

**Point3**

成果や課題などを報告させて業務スキルを的確に把握

**Point4**

提出期限は必ず設ける

## スタッフのSOSを察知しよう

シートの設問4、5は、スタッフの業務範囲やスキルを把握するためのものだ。院長がスタッフの仕事内容を把握していないと、業務が非効率のまま放置され、無駄な残業が発生しかねない。実

際、古株の事務職員が自らの存在価値を守るために、レセプトの請求業務をいつまでもたっても新人に教えず、新人が院長にそれを言い出せなかったケースもある。

なお、この欄に「仕事が遅くて同僚に

迷惑をかけているのではないかと」いった相談が書かれていたら、それは職員間で何か問題が起きているサインかもしれない。若手職員がベテラン職員からいじめられている場合、まずはこのような形でSOSが出されるもの。こうした相談があったら、「誰かから『仕事が遅い』と言われたのですか」「きちんとやり方を教えてもらっていますか」と、本人の業務スキルに問題があるのか、同僚に問題があるのかを判断する。

優れた職員に長く勤めてもらうためにも、労務トラブルの芽は早めに摘み取りたい。一人ひとりの職員ときちんと向き合ってコミュニケーションを継続的に取り、職員が抱えている問題や悩みの把握に努めることが大切だ。

## 院長力向上の要点

### ●面談は定期的開催する

面談は日頃の悩みを打ち明ける場。不定期開催だと「いつ悩みを話せるのか」と不安を無駄に増長させかねないので、定期的開催することが大切

### ●答えを用意してから面談を

話す内容や答えを用意してから面談に臨めるように、事前記入シートを用いて、職員が抱えている不安や質問の内容をあらかじめ把握する

### ●スタッフの業務範囲やスキルもチェック

スタッフの業務範囲やスキルの把握も院長の役割。適切にスタッフを配置、教育することが職場環境の向上につながる