

【生き生きと働いてもらうために】

## スタッフ個々の悩みや課題を把握し 成長が実感できる接し方を心がける

### 集患につながるスタッフの満足度

もし、自院のスタッフが近所の人から「風邪をひいたみたいなんだけど、どこかいい診療所はないかしら？」と聞かれた時、「それなら私の働いているところがおすすめよ」と、即座に答えられるだろうか。スタッフが楽しくやりがいをもって働いていなかったとしたら、間違いなく別の診療所をすすめるだろう。それどころか、「私が働く〇〇クリニックには来ないほうがいいよ」と言うスタッフさえいる。CS（顧客満足）はES（従業員満足）から。患者満足度の高い診療所をつくるためにはまず、スタッフが充実した気持ちで働ける職場にすることが重要なのである。

では、スタッフに生き生きと働いてもらうためには何をすべきなのだろうか。院長からよく聞くのは、「スタッフが何を考えているのかわからない」「スキルアップをしようという意欲がない」「いつまでたっても育たない」「人が定着しない」「患者さんを中心に物事を考えてくれない」「ほ

かの職種を手伝おうとしてくれない」といったことだ。こうなってしまうと、院長はスタッフに苛立ち愛想を尽かし、スタッフもそんな態度の院長に対して不満をもち愚痴ばかり言うようになる。そんな“負のスパイラル”に陥ってしまうのだ。

### 密なコミュニケーションが重要

モチベーションを高める取り組みを行えば、そのような状況は回避できる。スタッフは、目標を達成した時、人に感謝された時、人に認められた時、自分挑戦したいことがある時——にモチベーションが高まる。もちろん個人差はあるが、こういった時に「やってよかった」「努力が報われた」「またやってみよう」と思い、前向きな気持ちになれるのだ。目標設定を行い、それに向かって努力して達成し、人に感謝される。その繰り返しで自分に自信がつき、どんどん輝きを増していく。

それを引き出すためには、ちょっとした“しかけ”が必要である。それ

は、①ありがとうの声かけ、②朝礼、③スタッフミーティング、④院長面談——などである。自信をつけさせるには、現状においてスタッフはどの能力に自信がないのか、どんな業務への不安があるのかを把握することが必要だ。その確認と業務の連携のために、朝礼、ミーティング、院長面談を行い、スタッフが抱えている問題を抽出する。そして、面談や普段から院長が声をかけることで、少しずつ伸びていることをスタッフ自身に実感させ、達成感を味あわせるのである。

「〇〇さんの積極的な声かけのおかげで患者さんから評判がいいよ。いつもありがとう！」

そんなふうに言われたら、スタッフは患者からも院長からも褒めてもらいたくて、また声かけを頑張ろうとする。院長がスタッフを育てようとする気持ちやコミュニケーションをとる頻度の多さは、スタッフが生き生きと働き育つ風土と比例していく。ぜひスタッフに関心をもって関わってほしい。