

## 経営 VOL.86

## とりあえず「サービス規律」から始めましょう！

先日、会員であるA医院の院長先生から、『ウチに1人、髪の色が非常に明るく、ピアス等の装飾品を多く身に付けているスタッフがいて、患者さんからちょっとしたクレームもありましたので、さすがに注意したところ、身だしなみについて、特に決まりがあるとは聞いていませんので…、と聞き直る始末です。本来、ウチの医院の言うことを守らないのであればクビでも良いのですが、仕事が出来ない訳ではなく、今、辞められると困るので、何とか注意して言うことを守らせたいのですが…、どうすれば良いでしょうか？』というご相談がありました。

確かに、困ったスタッフさんですが…、最近、このようなスタッフさんは珍しくなく、多かれ少なかれ、こういうタイプのスタッフさんに悩まされているクリニックさんは多いです。  
これまでの時代、多少、聞いていなかったり、決めていなかったりしたことで、「常識で考えて…」、また、「普通は…」と、ある程度考えた上で行動するのが当たり前でしたが…、もはや、「社会通念」ですとか、「不文律」が通用しない時代であることを強く認識しておかなければいけないようです。

しかし、聞いていないことは分からないという言い分も確かです。院長から注意されたり、指導されたりしても、その「根拠」が明確ではない場合、なぜ注意されているのか本人が分かっていないことも多く、『結局、院長の機嫌によって左右されるのではないか？』と「誤解」し、余計に言うことを聞かなくなると互いの信頼関係が崩れてしまうケースもあるのです。

それでは、この問題を解決するためにはどうすれば良いのでしょうか。A医院さんのご質問に回答する形で、今号では、この問題について考えてみたいと思います。

### 【「就業規則」を作成すれば話は早いのですが…。】

こういう状況になった場合、本来であれば、「就業規則」の作成をお勧めし、この機会に、これまで決めていなかった事項を明確に決めたり、慣習としてあるルールを明文化したりすることを推奨しています。なぜなら、そうすることで院長がスタッフさんを注意・指導する根拠が明確になりますし、万が一、解雇するにしても解雇事由を明示しやすくなりますのでトラブル回避にもなり、結局、院長の身を守ることになるからです。

しかし、就業規則の作成を専門家に依頼すればお金が掛かりますし、お金を掛けずに自分で作成しようとインターネットで見つけた雛型をそのまま導入すると、実情に合っていないことから、逆にトラブルの種になってしまうこともあり、院長の身を守るところからリスクを高めてしまう可能性が高くなります。

この機会に、『お金を掛けてでも就業規則を作成したい』という先生は是非そうして頂きたいのですが、そこまでは考えないものの、とりあえず、現状をどうにかしたいという先生方には、内規としての『サービス規律』の活用をお勧めします。

### 【「サービス規律」とは…、これだけでもかなり有効！】

「サービス規律」とは、スタッフが組織の一員として守るべきルールを定めたもので、具体的には以下のような内容です。

#### 1) 就業に関する規律

→ 出退勤・遅刻・早退・欠勤・休暇・休日・離席のルールの他、服装・風紀の維持、上司の指示命令への服従義務、職務専念義務、安全衛生などについて。

#### 2) 財産管理に関する規律

→ 施設や物品の利用制限やルール。企業内活動(政治活動・宗教活動)などについて。

#### 3) 地位・身分に関する規律

→ 兼業についてのルール、秘密保持義務などについて。

一見、難しそうに見えますが、要は、クリニックで働く上で、皆さんに知っておいてもらいたい「義務」や、守って欲しい「ルール」をまとめるというだけのことで、インターネットや書籍等を参考にして頂いても良いですが、基本的には、院長が必要と思う項目に絞って作成して頂いて構いません。

なぜならば、サービス規律を作成する本当の目的は、「内容」や「分量」ではなく、院長からスタッフの皆さんに伝えるべきことを「整理」し「明確化」する、つまり、院長の「現状を何とかしたい」という想いを伝えることだからです。

### 【作成後は、スタッフに開示→意見交換→院内活性化！】

その伝え方として、朝礼等で連絡事項の延長のように淡々と伝えても、いきなり皆さんを招集して「守るように！」と強く伝えてもいけません。つまり一方的に伝えるだけでは何も伝わらない、ということなのです。そうではなく、一度、「ミーティング」でも「個別面談」でも良いので、院長が「サービス規律」を作成するに至った「経緯」や「何とかしたい」と思った現状について伝える場を持ち、その際「意見交換」をしてみてください。

そうすることによって、ひょっとしたら院長が誤解していただけたことがあるかも知れませんが、院長の知らなかった頑張りを見えるかも知れません。

要は、「サービス規律」というツールを通して院長とスタッフがホッパで交流する機会を持つことにより、相互理解が深まれば、今まで以上に院内が活性化することなのです。