

『給料が安い！』と言われたら…？

クライアントであるC医院さんにお伺いした際、院長先生から『スタッフのDさんが、突然、“給料が安いので上げて欲しい”と申し出てきました。私としては仕事の内容を考えれば、給料は妥当な額だと思うのですが…。どうして昇給時期でもない今、このようなことを言ってきたのかよく分かりませんが、今は“気に入らなければ辞めてくれ”とも言い難い状況ですし、どうしたものでしょうか…。』というご相談がありました。

C医院さんは、ギリギリの人数で回しているため人員に余裕がなく、常時、求人広告を出してはいるものの応募がない状況ですので、もし、ここでDさんが退職してしまうようなことがあれば、売上に大きな影響を及ぼしてしまいます。

だからと言って『声を上げれば給料が上がる』という前例を作ってしまうと、今後も同様のことが起こる事も考えられますし、スタッフ全員で直訴してくる可能性も否めません。

さて、このような時はどうすればいいのでしょうか。

【何を根拠に給料を上げて欲しいと言っているのでしょうか】

『給料を上げて下さい！』と申し出られても、昇給は事業所の「義務」ではない(但し、雇用契約に明記している場合、就業規則等で謳っている場合は履行しなければいけません)ので、必ず応じなければいけないことはありません。

しかし、理由もなく拒否するだけではDさんも納得しませんので、とりあえず今回の申し出理由を聞いてみたところ…、『他院の条件や近隣の相場を見ていると、ウチの給料は少ないと思います。他院で5年も勤めれば、もっと給料は上がっているはずですし、ウチは仕事量が多いので、今の金額は全く見合っていないと思ったからです！』ということでした(泣)。

こちらでも調べましたが、特に地域の平均より低いという訳ではありませんでしたが、確かに高い金額を出している医院も多くありました。ただ、診療日数・時間も違いますし、業務内容や量も違うでしょうから一概に単純比較は出来ません。

また、C医院さんは他院に比べ診療時間が短く、休日が多いだけでなく、ギリギリの人数ながら『有給休暇の計画的付与』を行って働きやすい環境を整え、スタッフの成長をサポートするためセミナー費用等は医院が全額負担しています。

よって、『いずれにしても、他院と比較して著しく条件が悪いのであれば見直しも検討しますが、C医院さんは他院に比べても働きやすい環境であり、給与も低い訳ではありません』というご説明をしましたが、Dさんは、『それは分かっていますが、私が言いたいのは幾ら働いても給与が上がらないのはおかしい、評価されていないのか？ということですよ』と訴えます。

【先生とスタッフさんでは目線が違います】

Dさんは業務量が多い中、これまでかなり頑張ってきたので、他院の5年目より多くもらって当然なのに、院長は私の働きを正に評価していない、と以前から不満だったようです。

これに対して院長先生は、毎年、定期昇給しているし、仕事なのだから頑張るのは当然だし、他院と比べてそれほど忙しいとは思わない。また、患者さんからDさんの良い評判も特に聞くことはないし、やることはやってくれているが、特別頑張っているのかどうかは疑問である…、というお考えでした。

このように、スタッフと院長先生とでは目線が違いますが、だからと言って、スタッフに対して『経営者の立場で考えてみる』と伝えたとところで多くの場合は理解してもらえません。

なぜならば、院長先生は経営者ですので、スタッフの給料を決めたり、モノを購入したりする時は、『医院経営全体のことを考え』『利益率』や『人件費率』等々の経営指標を参考にしますが、『スタッフには医院全体が見えない』ので、院長先生の『投資行動の根拠が分からない』からです。

よって、院長先生が大きな投資をしているにも関わらず“給与が上がらない”、あるいは“賞与が出ない”と言われると、『院長のムダ遣いのせいで…』と恨みしか買わないのです。

こういう要求をするスタッフは、全員とは言いませんが、自分自身を『過大評価』していることが多々あります(Dさんも自分自身の評価と先生の評価が非常に乖離していました)。

とりあえず、院長先生には、『① 今すぐ昇給は出来ないが、どうすれば給与が上がるのか、② これを機会に、改めてDさんにやってもらいたいこと・期待すること、③ その結果、患者さんが増えて利益が上がれば、定期昇給や賞与等で還元することを説明して頂き、何とか納得して頂きました。(Dさんの退職というリスクは回避出来ました)』

【今回の対応ポイント(重要！)】

今回、昇給に対しては考えていることを示唆しながらも、『言いなりにはならない形で話を進めた』ことがポイントです。

Dさんは全てに納得したという訳ではないものの、院長先生が『昇給について考えてくれている』ことが分かったこと、そして、給料を上げるための『条件を明確に提示された』ことで、この医院でももう少し頑張ってみようと思えたということでした。

スタッフに『給料を上げて欲しい！』と言われたら、自院の良い部分をピックアップした上で『院長として何を求めているのか』伝え、その上で、『給与を上げるためにはどうすれば良いのか』考えてもらう良い機会として活用してはいかがでしょうか。