

## 経営 VOL.74

## 困ったときは…、みんなに相談しましょう。

先日、会員さんから頂いた相談ですが、『特定の受付スタッフ(Aさん)にしつこく絡んでくる男性患者さんがいて、Aが怖がっており困っています。医院として毅然とした対応で臨みたいのですが角が立つのも何ですし…。』とのことでした。

### 【最初は気さくな患者さんと思っていましたが…】

その男性患者さんは、最初の頃は『世間話程度』の話を、診察券を渡す際や会計の際に、Aさんだけでなく他のスタッフに対しても話しかけるだけだったそうです。

もちろん、Aさんも他のスタッフも笑顔で対応していました。

ところが、発言が次第にエスカレートし、Aさんのみへの好意を表に出すようになってきたのです。医院としてはスタッフが好かれること自体悪いことではありませんが、Aさん個人としては、一方的にそのように言われても困惑してしまいます。

Aは迷惑で仕方なかったのですが、大切な患者さんですし、角が立つことは言いくいたため、きっぱりと『いい加減にして下さい！』とは言えず苦笑するしかなかったようです。

しかし、その後、余りにもひどくなる一方だったので、Aさんは外で偶然遭うのが怖い…、と恐怖すら感じるようになり先生に相談した、ということなのです。このままでは、これが原因で退職してしまうことも考えられますし、それ以前に、本当に何らかの被害に遭ってもいけませんので、相談された院長としては何とか対応を考えなければいけませんでした。

### 【誰がどのように対応すればよいか】

通常の医院であれば、相談を受けた院長が色々調べたり専門家に聞いたりして対応するのですが、こちらの医院では、何か問題が発生した場合『[院長へ報告・相談→必要に応じ全員で対策検討→対策実施→必要なことは院内マニュアルに追加](#)』という流れを弊社と一緒に作って来ましたので、今回こそ全員での対策検討が必要ではないですか、と院長にご提案し、すぐ『[緊急ミーティング](#)』を開催して頂きました。

そして、受付のBさん始め、他のスタッフから『患者さんはAさんにかなり突っ込んだ内容を言っているなと思っていたが、Aさんも笑っていたので平気なのか、そういう冗談を言い合える間柄なのかと思っていました。』と、そこまでAさんが嫌な思いをしているとは思ってもみなかったという意見が出ました。よほどAさんの対応が上手だったのでしょうか。となれば、やはり患者さんは怖がられていることに気付いていないでしょうか、急に毅然とした対応を取ると、その患者さんも驚いてしまうでしょうし、下手をすると「逆恨み」をする可能性も否めません。

そこで、ベテラン看護師であるCさんが、以前の病院勤務の経験から『こういうことは、女性には威圧的な人でも男性が

対応すると、幾分、その態度がマシになることがあった。』と話してくれたことから、結局、**院長から、その患者さんが次回に来院された時に迷惑行為を止めてもらうように伝えることになり**、さらに、スタッフ全員の協力で、その患者さんがいる時間帯の受付は2名体制で対応し、**その患者さんとAさんは直接相対しないようにシフトを調整**することで決まりました。

### 【角を立てないために、段階的にアプローチ】

その後、患者さんに対する伝え方についてご相談を受けたため、院長には、『「顔では笑っていますが、実は非常に困っているのよで止めて頂けないでしょうか。彼女に辞められると困りますし…。』と**お願いする姿勢**で相手に伝えて下さい、そして、それでも止める気配がないのであれば、「申し訳ないですが、ちょっと、医院としても対応を考えさせて頂くことになりますので…。』と毅然とした態度で接してみてください。恐らく、相手は迷惑な行為をしているという自覚がないので**段階を踏んで伝えること**が大切です。』とアドバイス致しました。

そして、もし、それでもまだ迷惑行為を止めない場合は、警察に相談して頂き、その時のために、可能であれば**録画・録音を、無理ならばスタッフに協力してもらって、詳細な記録を残しておく**という作業もしておいて下さいと、お伝えしました。

### 【対策の結果とその後】

ミーティングを行った翌週、その患者さんが来院されました。そして、打ち合わせ通り、院長から、まずはお願いをしてもらったところ、やはり、患者さんは自分が迷惑を掛けていることに全く気付いておらず、むしろ好意を持たれていたと思っていたため、非常にがっかりしつつも素直に受け入れたそうです。

現在も、その患者さんは来院されていますが、まだ何かあるか分かりませんので、引き続きAさんと1対1にならないように配慮していますが、もうそろそろ「解除」する予定です。

### 【組織として「問題共有・解決」、そして「対応スピード」】

今回の件のポイントは、医院として、『**問題が発生した際の対応を組織として決めていた＝問題を共有・解決する「場」を作っていた**』、そして、『**その仕組みが出来ているからこそ迅速に対応出来た**』ということです。だからこそ、今回の件も大事に至らなかったのかも知れません。

また、この体制になってから、スタッフからの「相談」や「心配事」に対しても院長はじめスタッフが互いに真摯に対応する風土が生まれ、スタッフにとっても『**安心して働ける職場**』になり目に見えて『**ロイヤリティ(帰属意識)**』が高くなりました。

「ミーティング」と聞くと、大層に思っ腰が引けてしまう先生方も多いのですが、もし、院長お一人で何でもやっているといる状況ならば、今回のように『**困ったことを皆に相談する**』ことから始めてはいかがでしょうか(当レポートでも幾度か取り上げた『**職場自己重要感**』の醸成につながります)。