

## 『良い子なんだけど…、今の仕事は難しいかなぁ？』

先日、A歯科さんにご訪問した際、院長から『アシストをやっている3年目のBさんですが…、私の教え方が悪いのか、本人のやる気なのか素質なのか、一向に上手くなりません。先日も、患者さんに“押さえられ過ぎて痛い！”とお叱りを受けまして…。就業規則の解雇事由に「**特定の職種又は一定の能力を条件に雇われた者で、その能力及び適格性が欠けると認められるとき**」という条文があることですし、辞めてもらう方向で考えないといけないのでしょうか…。明るくて、本当に良い子なんですけどね…。』というお話を頂きました。

確かに、Bさんは前職でもアシストをやっていたという経験を買われて入社していますので、一定の能力を満たしていなければ、院長の仰る通り仕方がないのかも知れません。

ただ、就業規則をよく読むと、解雇事由には、上記事由の他、「**職務の遂行に必要な能力を欠き、他の職務に転換させることが出来ないとき**」という条文もありました。

院長としてはBさんが嫌いでも何でもなく、むしろ人間性は買っており、本音としては辞めて欲しくありません。また、人材確保が困難な昨今という事情もありますので、今回を機に「**Bさんの他職務への転換**」を検討することにしました。

今号では、その「過程」と「結果」をお話させていただきます。

### 【まずは、Bさんに事情を確認してみました(キャリア面談)】

早速、院長に、スタッフの仕事について「出来ていること」と「出来ていないこと」、そして「これから努力しなければいけないこと」、最後に「当院でやりたい仕事等」をヒアリングして頂く『**キャリア面談**』をお勧めし、早々に実施して頂きました。

これによって、各スタッフの仕事に対する考え方やスキルの整理、今後の取り組みなどについて確認が出来ましたので、非常に意義のある面談になったのですが…、Bさんはと申しますと、主に以下のようなお話をされました。

- \* 自分はアシストに向いていない(少なくとも当院では)。
- \* 練習も重ねているが…、院長に怒られてばかり。
- \* 先日、患者さんに「痛い」と言われたときに心が折れた。
- \* よって、これ以上迷惑を掛けられないので退職を決意。

要は、前の医院では注意を受けなかったので出来ていると思っていたが、当院に来て院長に指導を受けて初めて基礎が出来ていないことが分かり、その後、頑張ってみたが、言われたことをやろうとすればするほど裏目に出て叱られる。患者さんにも医院にも申し訳ないので辞めたいということでした。

### 【それでは、「パラダイムシフト(発想の転換)」を！！】

院長は、Bさんがここまで悩んでいたとは思わず、また、院長自身「叱っている」という意識がなく、単に「**注意**」・「**指示**」をしてきただけと**思っていました**が…、そう言えば、最近、元気がない様子も見えますし、いずれにしても、アシスト業務を継続させるのは難しいので、そこは諦めました。

だからと言って、せっかくの人材であり、退職させる訳にはいきませんので(ご本人も辞めたくて辞める訳ではありませんので)、他の業務に転換出来ないか、また、Bさんだけが出来る仕事はないか、院長とBさんは一緒に「**パーソナリティ・スキル・キャリアの棚卸し**」を行って考えてみました。

### 【誰にでも、1つは輝く能力があることを再発見！】

棚卸しの結果、Bさんはアシストの技術は低いものの、患者さんへは、気持ちのこもった(一言一言が“安心してもらいたい”という気持ちが入っている)「**声掛け**」を行っていたこと、特に、お待たせして入ってもらった患者さんや、やり直しで来られた、いわば医院にとって**マイナスの理由で入って来られた患者さんの扱いが極めて上手**であることが分かりました。

さらに、**4S(掃除・清掃・整理・整頓)**能力に優れ、全体での掃除や片付けの時間以外でも、気付いたところから積極的に4Sを行ってくれていることも判明しました(残念ながら院長は全く知らず、全員でやっているものと思っていました)。

### 【この能力を活かせる仕事はないか？】

院長は、開業時、地域密着を志していたにも関わらず、現在「**流れ作業**」のようになってしまっていること、**アポイントの取り方も前後の治療内容を考慮せずに入れている**こと、その結果、**待ち時間が増え、クレームが発生**するという諸問題について何とかしないと**いけない**と思っていたことに着目し、Bさんに「**フロアマネージャー**」及び「**コンシェルジュ**」、つまり「**患者対応**」と「**診療室運営**」の**責任者**をお願いしたのです。

その結果、期待通りBさんは待合と診療室の間を歩き来し、治療の様子やチェアの状態を確認しつつ、待ち時間から声掛け、誘導を行ってくれるだけでなく、元々アシストなので診療内容を理解しているため、急患を入れるのも、キャンセル時間を埋めるのも見事にやってくれるようになり、医院を覆っていた「**常に忙しい何となくイライラした状態**」がなくなっただけでなくBさん自身が**明るくいキキキ**と始めたということです。

いかがでしょうか？皆様の医院でも、能力があるのに活かしきれていないスタッフでお困りの場合は、今号を参考にして頂き、ご不明点等ございましたら、いつでもご相談下さい。