

こんなスタッフの対処法 Q&A

(有)エファ 社会保険労務士 佐藤 智子

労務管理をスムーズに行うためにはトラブルにつながる原因を理解し、適切な対策をとることが大切です。職員が安心して働ける職場、信頼できる職場で職員とコミュニケーションを図り、組織をあげて医療サービスに取り組めるようにしていきたいものです。今回は医療機関の現場で起こりやすい問題とその対処法についてお伝えいたします。

1. 管理職になりたがらない

最近の若い世代は管理職になりたがらない方が増えてきているようです。その理由の一つとして、コミュニケーションを苦手とする方が増えてきていることが挙げられます。管理職者は自部門のみならず、より経営者的な視点を持ち、他部門と十分なコミュニケーションを図らなくてはなりません。磐石な組織を築くためにも、ぜひ管理職者を置きたいものです。管理職になりたくない理由として、責任に対する賃金が低いことが挙げられているようですので、責任や役割に見合った高い賃金支給や、権限委譲することである程度自由裁量によって職務遂行できる環境を整備することが大切です。

2. 退職予定者が有給休暇の残日数を全て請求してきた

退職する予定の職員が、有給休暇の残日数を全て請求してきた時は、認めないといけないうかというご質問をされることがあります。職員が退職願を提出して退職日までに有給休暇を消化することは法的に拒否できません。しかしながら、十分な引継ぎも行われないうまま退職されたのでは困ってしまいます。退職時には他の日に時季を変更する時季変更権も行使できません。それではどうすればよいかというと、就業規則に、退職時のルールを明確に定め、業務に支障をきたさないよう誠実に業務の引継ぎを完了することや業務の引継ぎを完了しない場合は懲戒処分もあることなどを規定し、自分の権利だけを主張し、信義に反する行為をしないよう職員に説明し、円満に業務引継ぎをしてもらうよう説得します。管理者は日頃から部下とのコミュニケーションを密にし、退職時には職員がお互いに迷惑をかけることなく、引継ぎに理解を示し協力する職場風土を作っておくことが大切です。

3. 服務規律が守られない

職員に必ず守ってほしいことや注意してほしいことを服務規律として定めている医療機関は多いと思います。職員が始業時刻ギリギリに出勤してくる、業務中に私語が多く困る、などはよく耳にすることです。また、頭髪やアクセサリ、服装などの身だしなみに一定基準を設けている医療機関も多くあるようです。身だしなみに関しては、個人的な感覚はあるものの、清潔感、明るさ、患者様に不快感を与えないなど患者様中心で考えることが大切です。挨拶をしない、言葉遣いが悪いなどで患者様からクレームが集中する職員がいるという話も聞きますが、いずれも採用時にしっかりと自院のルールを伝え、守れることを確認し、違反した時には懲戒処分もあることを話し、違反が見られた時は見過ごさず注意し、徹底して繰り返し教育することが大切です。また、職員同士がお互いに注意しあえる職場風土を作り上げることも重要なことです。

今後の労務管理、トラブル防止、解決のために少しでもお役に立てれば幸いです。