

## 【はじめに】

面接に関する事柄は、学校や講義などで同じ事を何度も何度も耳にされているかと思えます。

「同じようなこと聞いたなあ・・・」と思う方もいらっしゃると思いますが、

何度も聞いた事柄は、外せない**必須事項だ！！**という証です。

その他事項につきましては、ご自分に必要な事柄を取り込んで頂ければと思います。

ですので、ここで一度、「**必須事項の再確認！＋必要事項の取得！**」を行って頂ければ幸いです。

## 【新規開院クリニックの面接(医療事務編)】

新規開院のオープニングスタッフには人間関係の序列もなく、また院長にとっては一生に一度の開院からクリニックの歴史を共に歩んでくれるスタッフとして、永く大切にさせていただけるところが魅力ではないでしょうか。

今回は採用者側から見た医療事務面接のポイントについて書いてみたいと思います。

新規開院の場合、医療事務の内1名は診療報酬請求事務等に精通したスタッフは必須です。

もう1名については、明るく、受付の“花”になれるような方であれば必ずしも経験は必要ではありません。

実際に新卒の未経験者が採用に至ったケースも多くありますが、職歴が無い場合は、アルバイト経験や、部活での活動、人柄などを総合的に評価して決定します。

### 【写真】

絶対に**写りの良いもの**を使用して下さい。

新規開院では2名の求人に対し40名～60名程度の応募があることが予想されます。

書類選考により15名程度の面接者に絞り込まれますので、“写真での第一印象”はとても重要です。

### 【履歴書】

**日付と年齢は必ず記入**して下さい。

不採用の場合に同じ履歴書を使いまわしている方を見かけることがあり、印象は良くありません。

**志望動機**は“**ぜひここで働きたい！**”という前向きな姿勢をアピールして記入して下さい。全く記入しない場合とか、「自宅から近いから」や「医療事務がやりたかったから」等のピントはずれの理由は書類選考で不採用となる可能性が高くなります。

**履歴書の右半分**(免許及び資格、得意な科目、自覚している性格、趣味及びスポーツ、特技、通勤時間、配偶者の有無、扶養家族)は**簡潔に記入**して下さい。特に新卒者の場合、学校の指導だと思われそうですが、小さな字でビッシリと記入される方がいますが書類選考では全て読む時間がありません。

### 【あいさつ文】

**手書きのあいさつ文**は**必須**ではありませんが、あった方が印象は良い程度のもので。

### 【職務経歴書】

医療事務の責任者候補の場合は、**職務経歴書**が能力を判断する材料となりますので、添付した方が面接の確率は高くなります。

### 【前職の退職理由】

これは非常に評価が困難な項目の一つです。

「**前職場や経営者の悪口**」、「**人間関係による退職**」等は**絶対に言ってはいけない禁句**です。

**前向きな、納得できる理由**であれば**言葉を選びながら、正直に話しても良い**とは思いますが。

医療業の場合、平均勤続年数は3年?5年程度のところが多いので、数ヶ月での退職は別として、転職は当たり前と判断できます。

## 【面接は手段、では目的とは？】

面接は言うまでも無く、良い人材を獲得するための手段です。

では、医療業における面接の目的とは何でしょうか？

- 1 人柄、能力に優れた人材を活用することにより、患者さんに高品質な医療サービス(診療行為および患者さんとのコミュニケーションなど全てを指す)を提供することで苦痛や悩みを持って来院された患者さんに少しでも滞在時間を快適に過ごしていただくこと。
- 2 満足して帰られた患者さんに好感を持っていただくことにより医療機関の評価を高め経営の安定化に寄与することで地域医療の拠点となること。

なお、限られた時間で良い人材を採用するために、面接では次のことを心がけています。

- 1 出来るだけリラックスした雰囲気を作ることで本来の自分を出してもらう。
- 2 その方の長所や短所が客観的に分かるような工夫した質問をする。
- 3 ここで働きたいと思っていただけるように経営者の人柄や思いを相手に伝える。
- 4 落ち着いた良く通る声で、ゆっくり分かりやすく問いかける。
- 5 一期一会の気持ちで相手に対して敬意を持って接する。

面接を通じて知り合ったスタッフが、経営者の信頼を得て生き生きと働いている姿を見ると「この人を採用して本当に良かったなあ?」とつくづく感じます。

## 【面接での質問事項】

新規開院オープニングスタッフ面接では下記について質問しています。

司会者の役割は初期導入質問をすることでその人物のアウトラインを把握し院長等にバトンタッチすることが主な役割です。

下記の質問で概ね7分程度かけて行います。書類選考をしっかりと行っているのでも”大はずれ”はありませんが、最終的には働いてみないと完全な人物評価は分からないところが正直な気持ちです。

- 1 具体的な今までの職務内容について簡潔にお話下さい
- 2 差し支えなければ退職理由について？
- 3 前職の給与(総支給額または手取り)、前職給与が高額な場合の同意
- 4 研修開始日より勤務は可能か？
- 5 電子カルテを使用するがキーボード操作は得意か？
- 6 内定が出た場合職員オリエンテーション参加は可能？
- 7 子供さんがいる場合、年齢および急病等の際の対応者
- 8 繁忙期および診療報酬請求時期の残業は可能か？
- 9 社会保険に加入する被扶養者の有無
- 10 あなたは友人からどのような性格だと言われますか？  
その他自分の強み、アピールポイントなど、長所や短所など・・・
- 11 趣味や好きなこと
- 12 タバコは吸うか？(敷地内全面禁煙のため)
- 13 そちらから何かご質問はありますか？
- 14 採否の結果は7日以内に文章でお知らせいたします。

例	○	△	備考
1	業務内容に結びつく職務内容を述べる	自己の過大評価…	<ul style="list-style-type: none"> <li>・例えばこのような質問の場合は、単に仕事内容の紹介にならないように、<b>自分の売り</b>(責任のある仕事を任されていた等…)関連性のある事項を述べると効果的。</li> <li>・過大評価しすぎて、実際に働き出したときにギャップがあり過ぎるのは良くない。</li> </ul>
2	前向きな退職理由なら○ ～を学びたい為 ～に挑戦したいと考えた為	マイナス事項は△… 人間関係による理由 仕事内容への不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言い方一つで、聞こえ(印象)が違ってくる。</li> <li>・前向きな理由の場合は、印象は悪くないが、△事項等は、自己解決能力の有無、自己努力を行わなかったのか…とマイナス印象を与えかねない。</li> </ul>
10	長所 自己分析を行い、長所を数点あげ、その中から、仕事に関連性のある長所を自分の売りとして伝えると効果的	短所  <ul style="list-style-type: none"> <li>・落ち込みやすい</li> <li>・感情が表に出やすい</li> <li>・頑固な性格</li> <li>・波長が合わない人と上手く付き合えない傾向がある</li> <li>・人見知りをする傾向がある</li> </ul>	<p>この質問においても、言い方一つで、聞こえ(印象)が違ってくる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>…困難への回避能力が低い。</li> <li>…接客・応対能力が低い。</li> <li>…順応性が低い。</li> <li>…スタッフ間のコミュニケーション能力が低い。</li> <li>…コミュニケーション能力が低い。</li> </ul>

上記のように、特に「退職理由」「短所」を述べる時には、注意を払うべきです。

例えば、短所が落ち込みやすいという方でも、言い方一つでこうも変わってくる…

パターン①:「短所は、落ち込みやすいところです。」

パターン②:「短所は、落ち込みやすいところですが、問題点をじっくり考え自分なりの答えを導き出して前に進むことができます。」

聞こえ方(印象)はどうでしょうか…。

勿論、後者のほうが印象はいいですね。

人間誰しも短所はあります。

ですが、短所を述べるだけではなく「短所⇒長所」へと変換すれば短所を述べたとしても、悪い印所を与えないどころか、「自己解決能力」を持っている人だなあ～などと好感触を与えることができます。

ですので、マイナスの事柄に関しては「**マイナス⇒プラスへ**」を意識して言葉を選んで下さい。

## 【事前準備】

### ・履歴書送付後・・・

履歴書送付後は、いつ何時連絡があるか分からないので、電話が取れる状況作り、不可ならその後の対応をしっかりと考えておくべきです。

一番のポイントは、**電話対応**です。(応募した会社の方との初めてのコンタクトとなる。)

ここでの印象はかなり重要であり、採用に大きく影響する場合があります。

よって、電話がかかってきた時の対応の方法を**あらかじめシミュレーション**しておく効果的だと思います。

### ・面接前・・・

面接は時間が限られています。(1人当たりにかかる時間は15分程度。)

それほど長くはない時間の中で、自分の伝えたい事柄を**分かり易く、端的に、熱意が伝わるように**相手に話すことが重要だと思います。

その為には、あらかじめ**要点を絞りまとめておく**ことです。

言葉で言うのは簡単ですが、これも事前準備をしておかないと本番で満足にこなせる方はなかなかいらっしゃらないと思います。

### 例えば、準備として・・・

質問されるであろう事柄に対して答えを書き出す。(箇条書きなどでOK)

その中から最も伝えたいことを2～3つ選ぶ。

それらを結合し、まとめる。

あらかじめ**面接のシミュレーション**を行う。(会話のやり取りなど・・・)

やはり、大切なことは、「**事前準備！＋シミュレーション！**」だと私は感じます。

## 【最後に・・・】

面接において何が正解で、間違いか・・・といったはっきりした答えはないと私は思います。

ですが、人間が感じることにそれほど差異はありません。

「この人感じがいい人だな・・・礼儀正しい人だな・・・やる気のある人だな・・・」と事柄はたくさんありますが、良い印象を1人の人に感じてもらえれば、面接官皆さんに感じて頂けると思います。

面接は、行う側と受ける側がマッチするかどうか・・・、

**「礼儀正しく」+「謙虚な姿勢」+「笑顔」+「自分の意思を伝える」ことが十分に出来れば、マッチング結果を待つのみです！！**

上手いかない時があっても、「人の一所懸命な姿は必ず人に伝わります。」

本日お聞き頂いたことの中で1つでも、皆様のお役に立つことがあれば嬉しく思います。

ありがとうございました。