



© Monkey Business - Fotolia.com

ろん、治療に関する重要な事項は歯科医師から説明すべきものもありますが、患者さんのちよつとした疑問に受付スタッフが対応できれば、治療に対する満足度も高まりますから、全スタッフが知識を得られる仕組みをつくることと当法人のビジョンを達成するための重要事項として位置づけしており、そのためにスタッフ向けの勉強会を開催しているのです。

勉強会は、月一回、診療時間終了後に行っています。勤務時間外のため任意の参加ですが、スタッフたちも当院の目指す方向性を理解してくれているため参加率はとても高いです。具体的には、歯科診療における最新のトレンドや新しい治療法について私から説明し入れる検査や治療についてレクチャーしています。ここで学んでもらうのは、歯科領域に限ったことではありません。むしろ患者さんに満足してもらえる言葉・予防の実践に向けて、栄養療法や遺伝子検査、メデイカルサブリナを多岐にわたって学んでもらうようにしています。また、スタッフにもとん

ん発表してもらうことでスタッフ自身のレベルもアップします。

自分事と認識させることがモチベーションを高める

ただ、当法人のよつと最新の治療や検査をどんどん取り入れると、スタッフたちはまさに「勉強の連続の状態」とときにはモチベーションが下がってしまつてしまいます。また、新しい入職者のなかにはなぜそこまで勉強しなればならないのかと疑問を抱く人もいます。それを放置しておくと、医療の質を保つことができず、彼女たちのモチベーションが高まる必要はあります。

私は主に、患者さんか感謝される仕事であることと、今学んでいることが患者さんの役に立つだけのほか、将来の自分自身や家族についても役立つ知識であること、この2つについて伝えています。当法人には若い女性スタッフも多いので、彼女たちがこれから結婚し、妊娠出産を経験したり、親の介護を担うといった経験や、いづれ子育てをとり、自分が今通

院してきている患者さんたちと同じような病気にかかる可能性があることを伝えてみます。このことを意識してもらつて、今学んでいる知識はスタッフ自身の人生においてもプラスに働くこと認識してもらえると考えており、こうしたアプローチを心がけています。

昨今の日本の学校教育は破たんしていると言つても過言ではありません。そのなかで教育を行つてきた者たちに対して教育を行つていくことは簡単ではありません。時には一般常識を教えるだけにならないこともありますが、スタッフのレベルが診療の医療の質に直結するので、そこは経営者として真直面から取り組まなければならないと考えています。

*
当法人での取り組みを今回にわたつて紹介してきましたが、まだまだ私自身も完全にビジョナリー経営が実現できていないと思つていますが、今後とも試行錯誤しながら、よりよい医療を実践するための組織づくり、人づくりに取り組みたいと思つています。

ビジョナリークリニック実現の最大の課題は「人づくり」

小原澤友伸 医療法人社団歯整会理事長

こはらざわともとのぶ 1994年、日本歯科大学新潟歯学部卒業/修士、東京医歯科大学総合診療科を経て、2002年、のぶ：デンタルクリニック開業。05年、医療法人社団歯整会設立。AAD（米国口腔インプラント学会）認定医、日本顎咬合学会認定医、日本アンチエイジング歯科学会認定医、サブメントアドバイザーなど

マニアルへの依存は「マイナスの結果を招く」

前回、ビジョナリークリニックをつくるためには、明確でわかりやすいビジョンを策定したうえで、それを組織に浸透させるための経営者の覚悟とスタッフ教育が必須であることを述べました。後半では、特にスタッフ教育について私の考え方や当法人における実際の取り組みを紹介したいと思います。いくつか理念に掲げて経営者が旗を振つたところで、スタッフ一人ひとりがきんと実践しなければ文字通り絵に描いた餅で終わってしまいます。では、スタッフがビジョンに沿って業務を行うようになるにはどうすべきでしょうか。当法人では当初、複数診療所による多角経営を掲げに入れていたこともあって、チェーン展開している外食産業の経営を参考にしていたスタッフの業務においては「マニアルを整備していました。パートやアルバイトのスタッフでもある程度きんと対応できて効率が高まると、新人スタッフを教えるときにも有効だと考えていたのです。しかし、しばらく実践してみても

マニアルのみに頼ってスタッフを教育することは限があると感じました。たとえば、患者さんへの対応などは個性が高いほか、診療は知識集約型の業務だからです。スタッフが「マニアルに載っているから」と何も考えずにそのまま実行してしまうと、むしろマイナスの結果を招いてしまうことも十分にあり得ます。業務の画一化は当法人にはなじみないと感じ、それ以降「マニュアルどんどん減らして、新たななかにスタッフ教育に取り組みこじました。

スタッフのレベルアップに向け月2回の勉強会を開催

教育体制をつくっていくうえで前提となるのは、ビジョンの正しい理解です。スタッフ全員がこの意味をきんとわかっているけれど、どんな教育の仕組みをつくつたところでそれは失敗をおくってしまう。思いが浸透して初めて、仕組みが機能するので。ですから経営者は、常にビジョンの内容や、それに込めた自身の思い、これを受けてみたスタッフたちどのように行動しているかを見

察し続ける必要があります。その具体的な方法はいろいろあるでしょうが、さまざま有名企業を経営者たちが理念を社員に伝えるための取り組みをしているので、先人の知恵を参考にするといいと思います。私の場合は、昼休みの時に可能な限りスタッフとともに食事をとり、話すような心がけています。普段の何気ない会話のなかで発信し続けていくことで、より受け入れられるようになります。*

次に、具体的な教育体制として、学会を中心とする外部での学びの場の提供と、院内での勉強会を実施しています。当法人のスタッフが「がんである」「きん治療」「がん」を患者さんへ提供する際には、一人ひとりの防衛者さんへ最新の治療を提供できるように常に最新の歯科治療術を取り入れるには必要があり、必ずこれに対応するには当然、高レベルの知識が不可欠です。知識が必要なのは、治療に直接携わる専門職だけではなく、たとえば患者さんが診察終了後に、歯科医師には聞けなかった疑問を受付スタッフに尋ねる——そうした場面は少なくありません。もち