

アチョ〜

はいしゃさんの

女神さま

毎日が刺激的!



## ⑧ 歯科医院の変革は 何から始めるのか

文・小原啓子(歯科衛生士, マネジメントマスター)  
イラスト・真砂 武

小原啓子(おぼろけいこ)

私は、歯科医院でのスタッフ研修を頼まれる立場にある。依頼が多いのが「スタッフのモチベーションアップ」の研修であり、「スタッフが自主的に動く体制づくり」である。スタッフのモチベーションは、なぜ上がらないのか？

それは、**院長の意識に問題がある場合が少なくない**。少なくとも、「この医院はどんな歯科医院なのか」「自分は何がしたいのか」が明確であり、院長の言葉は、心打たれるものでなければならない。厳しい経営状態の歯科医院は、誰が見ても活気がない。一般企業が倒産する場合、働く人の士気の問題が影響しているケースが6割だという研究結果もある。まずは現状を把握することが必要だ。「人にやらされている」という意識ではなく、**自ら発言し、決めたことについてそれぞれが責任を負っているという姿勢が求められる**。

先日、研修に行った歯科医院は、状況がチョット深刻だったので、セミナー終了後に「どうしたら、いまより輝いて仕事ができるか」というブレーストーミングを行った。2人の新人が思わず涙を流した。先輩の「指導を受けているのに、どうして前向きになれないの？ 甘えているのではないか」という言葉に反応したのだ。「何から行ったらよいかわからない」「何がどのように、いつまでにできればよいかわからない」という言葉がもれた。「そうか、不安なんだね。どうしたらもっと楽な気持ちで仕事ができる?」「仕事を教えてほしい」「何かを見ながらだったら仕事がしやすいの?」「だったら、マニュアルがあるじゃない」「昔のマニュアルだったらあるけど……」「せっかくだから、新しいのを作ってみましょうか!」「いいね」「それなら、各自が自信のある分野をまとめてみようか」どんどんよい意見が出てきた。ブレーストーミングが終わったときに、すこし年上のスタッフが「あそこまでやらないといけなかったんですね」とこぼした。また、ベテランのパートの方が近づいてきて「うちの歯科医院が変わる予感がします」と語った。

2日後の院長からのメール。「新人の歯科衛生士に声をかけると涙ぐむので話を聞くと、「責任の重さを感じている」とのこと。しかし、診療中はイキイキと仕事をしています。昼休みも手技の練習をし、居残りをしてマニュアル作りをしたいと言っていますし、歯科助手も、昼休みにそれぞれの課題に取り組んでいるようです。いままでの昼休みだったらこの光景は考えられません。診療室が活気づいたように感じます」

**いったん覚悟を決め、状況が変化しはじめると、変革のスピードは驚くほど速い**。あとは、その変化を支えるしくみを作ればよいのだ。

● 広島歯科衛生士専門学校卒業後、広島口腔保健センター、広島歯科衛生士専門学校教務を経て、現在フリーランス。2004年産能大学(現:産業能率大学)経営情報学部卒業。2006年広島大学大学院社会科学部専攻卒業。マネジメントマスター。DMS Hiroshima代表

# 医院の自力でスタッフ育成に入るまでの流れ

