



パートナーへの応援歌

歯科医師から歯科衛生士へ 20

胸を張って仕事をするため、 スタッフができること

伊藤尚史 (歯科医師)

●はじめに

伊藤歯科クリニックは、野球の聖地「甲子園」で2005年に開業し、今年で7年目を迎えます。ユニット3台という小さな医院ですが、6名の歯科衛生士が勤務しています。本院の自慢は、高い仕事意識をもって仕事に取り組んでいるスタッフです。自分の医院に愛着と誇りを感じ、医院を支えてくれています。

こんな本院でも4年前、私とスタッフの関係がひどく混乱した時期がありました。落ち着いたいまになって、わかったことがあります。それは、

- ・院長の仕事は、医院の目指す方向を理念で示すこと
- ・スタッフは理念実現を自分たちの課題として連携して取り組むこと
- ・個々の役割分担をわかりあい、お互いの立場に敬意をもって接すること

でした。

4年間をかけた組織づくりの結果、スタッフそれぞれが、やりがいをもって全力で仕事に取り組める職場になりました。私たちの取り組み



東京での講演会にて、スタッフ、小原啓子さん（最前列左）とともに

を紹介することで、皆さんの医院でも院長とスタッフが歩み寄りきっかけになればと願っています。

●スタッフとの関係が混乱、組織づくりを決意

そのころ、患者さんが増えるにしたいがい、スタッフと対立するようになりました。

「患者さんの待ち時間、スタッフの残業が多いので、治療内容と予約を減らしましょう」「患者さんとしっかり話をしたいので、予約枠を広めにとってほしい」。スタッフの言うことも実現したかったのですが、財務的に現状を維持するのが精いっぱいでした。そのころのスタッフの資質が決して悪かったわけではありません。患者さん思いの有能なスタッフでしたが、連携がうまくいかず皆の頑張りが成果に結びつきませんでした。院長の私もスタッフもどう頑張ってもよいかわからず、全力を尽くせないのです。

そのころ、組織づくりの学問「経営学」との



●伊藤尚史 / いたうたかし

1996年 大阪大学歯学部修了
2000年 大阪大学歯学博士
同 年 市立池田病院勤務
2001年 天理よろづ相談所病院勤務
2003年 伊藤歯科医院（三重県亀山市）勤務
2005年 伊藤歯科クリニック開業

伊藤歯科クリニック
〒663-8156
兵庫県西宮市甲子園引町4-17

出逢いがありました。私もスタッフも胸を張って仕事ができるよう、経営学に基づいた組織づくりを決意しました。

●院長は理念を定め、診療に専念する

当院のような小さな歯科医院での院長の仕事は、「理念という形で院長の思いと方向性をスタッフに伝えること」と「診療中、治療に専念できる環境づくり」です。

私は、限られた経営資源を有効に使って、患者さん、スタッフ、歯科技工士など医院にかかわるすべての人に喜んでもらえる歯科医院をつくりたいと思っています。ただ、運営的なさじ加減は非常に難しく、些細な行き違いが院長とスタッフの対立に発展することが少なくありません。組織運営がこじれると治療に専念できず、診療にも支障をきたしてしまいます。

組織づくりの最初に行ったことは、理念公開でした。私は経営者として、医院が目指している「理念」を言葉で示しました。そして、皆の幸せを願っていることを伝え、「いっしょに取り組んでいきましょう」と宣言しました。

私の思いに耳を傾けてくれたスタッフに「チーフ」をお願いしました。スタッフのなかに、「夢」や「悩み」を深く共有できる者がいることは、とても心強く、私のかげがえのない右腕になりました。

●医院の運営はスタッフ中心

医院の理念をどのように実現していくかはチーフを中心としたスタッフに任せました。まずは、わかりにくいものをわかりやすくすることから始めました。

スタッフそれぞれの得意・不得意を考慮して役割分担を決めました。また、整理（不要なモノを捨てる）、整頓（使いやすく配置する）、清掃（周りをきれいにし、邪魔なモノを置かない）



初代チーフ・森岡



2代目チーフ・中祖

を心がけ、作業しやすくなりました。すると“よくわからないから院長に丸投げ……”という仕事が激減しました。

歯科衛生士は、SRP、口腔内写真の撮影の練習を始めました。また、受付といっしょに歯科診療報酬について勉強し、適切な文書提供に取り組むようになりました。院長が命令したわけではありません。院長の思いに共感したチーフ歯科衛生士が率先して練習、勉強を始め、それを見たスタッフがついてきてくれたのです。お互いの仕事が見えると、それぞれの立場に尊敬の念が生まれます。本当は皆、いい仕事をしたいのです。

もし、あなたの医院でも院長とスタッフの関係が混乱しているのであれば、スタッフで話し合い、院長の話に耳を傾ける者を一人選びましょう。院長はさまざまな限界に悩みながら、診療に取り組んでいます。院長と、夢・悩みを共有できれば、きっと組織づくりの第一歩になります。

院長もスタッフも、皆いい仕事をして、患者さんと喜びをわかちあいたいのです。私の思いをくみとり、スタッフの心をまとめ上げてくれた、チーフの森岡、中祖にはとても感謝しています。そして、私の理念に共感し、ついてきてくれるスタッフたちはかけがえのない存在です。

あなたの歯科医院でも皆の思いが同じ方向を向いて、皆の頑張りが大きな成果につながることを願っています。