

アチョ〜

はいしゃさんの

女 神 さ ま

毎日が刺激的！



⑨ 人の能力を活かした仕事のしくみづくり

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（おぼりけいこ）

● 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験
2004年産能大学（現・産能能率大学）経営情報学部卒業、2006年広島大学大学院社会科学部専攻修了、マネジメントマスター、デンタルタイアップ代表

「どうしても、それぞれが自主性をもってよい仕事ができるのですか？」——これは、私が歯科医師の先生方からよく受ける質問です。そんなとき私は、先生が自分の歯科医院をどのようにしたいのかという目標を確認するようにしています。ベテラン歯科衛生士からも同じような質問を受けることがあります。これらは全体をマネジメントする立場にあるからこそその発言です。

マネジメントとは、「人の能力を最大限に活かすこと、仕事のしくみづくりをすること」です。そうは言うものの、人の能力を判定することは容易ではありません。しかし、ちょっとした工夫で人の能力を最大限に活かすことができます。それは**個人の職種を意識したうえで、その人の強みを確認することです。**

人間、すべてのことが得意な人などいません。「ちょっと興味がある」「これならできる」「これをするのは好き」という程度でも大丈夫です。面談をして、個人の強みを聞きだす方法もありますが、1つの仕事を組み立てていくなかで、すこしずつ強みを確認していくこともできます。

ある歯科医院では、作業マニュアルを作成する際に、各自が自信のある治療内容を担当しました。①処置名、②カルテに書かれている処置の略語、③患者さんが来院した際に確認する症状や変化、④準備する物と置き場所（イラストや写真を入れて新人が物の名前を覚えられるようにします）、⑤術式とアシストの方法、その際に気をつけること、⑥処置が終わったときに患者さんにお伝えしておくこと。各自が担当部分を1週間で1枚の紙にまとめることが宿題でした。

できたものは、報告会において、みんなで回覧し意見交換をします。地道に作業を進めていくと、3カ月もすればマニュアルは完成します。これができると、「この器具は、取りに行くのが大変です。〇〇さん、動線のいい場所に変更可能ですか」と、日々の診療のなかで、ちょっとしたことで各自が担当をもち、仕事に臨むことができます。こうすれば、新人にも任せられるところが出てくるので嬉しいでしょ。すべてのことを1人で行うことはできません。**チームとして動くことで、よりよい歯科医療サービスを患者さんに提供することができるのです。**

このしくみができれば、診療室での小さな変化を感じとることができます。「いいねえ」「やりやすくなった」と、おたがいに感謝の言葉が出るようになったら仕事のしくみづくりは本物です。きっかけは、なんでも構いません。やる気さえあれば、あなたの職場でもすぐに実行可能です。



3か月プラン マニュアル作成の状況 (一例)

〇〇歯科医院

	歯科医師…方向性の明確化	受付…基本的な受付マニュアルを完成させる			スタッフ…歯科診療助手マニュアルを完成させる				DH…患者管理マニュアルを完成させる		備考	
月日	院長・副院長	受付チーフ	受付A	受付B	スタッフA	スタッフB	スタッフC	スタッフD	新人DH A	新人DH B		
〇月〇日	理念ビジョンの策定 不明瞭	患者指導報告書の作成の指示、具体的項目の提示			印象	消毒	レジ	セメント	PMTC・フローリング ほぼ完成。「輝く草の歯 科衛生士」と一致させ ること		具体例を 示す	
1週間後	比較的明瞭に	全体の調整・特に助手グループの援助							終了		方向性の 一致	
〇月〇日	あせらず計画的に実行				インレー一連	義歯一連	ユニット周りの整備		次回課題は、ブラッシング・音波歯ブラシ			
〇月〇日	義歯	朝の準備 帰りの片付け 壁の片付け 電話対応を分配	保険点数 レシの打ち方 予約の取り方を 分配	カルテ記入	終了	退職	終了	終了	PMTCの充実…問題なし		仕事の分配	
〇月〇日	終了 抜歯	中間確認 作業はされている。チーフを中心に継続			終了 インレー・クラウン セット		終了	終了	終了 ルートプレーニングチェック		基本型の 徹底	
〇月〇日	終了 難抜歯	根治・根充			終了 精密印象の手順		石膏から技工指示書	ユニット整備	消毒の問題点のピックアップ再開		自主性確立 を目標	
〇月〇日	終了	情報の共有中			終了 コアセット・FCK印象		石膏注入まで完成 石膏硬化から技工 指示書	継続・完成へ	スケーリングポジションの確認 消毒問題の対策案		再度マニュアル の目標の 徹底	
〇月〇日	初診対応	終了 投薬・アポイント・ 注意点	終了	終了 予防グッズの販売	終了		終了	予定・朝の準備	右下のルートプレーニング		マニュアル作 成後の活用 提案	
〇月〇日	終了 初診対応(小児)	レジほぼ終了			終了 医療廃棄物・石膏ゴミ		終了 シーラント	終了	終了	終了	印象の練習	
〇月〇日	理念・ビジョンの 明確化 終了	終了			終了	印象への意識統一	終了	終了	タービン洗浄機	消毒の具体的対策・音波歯ブラシチェア	音波歯ブラシ の紹介	
〇月〇日	目次立ての確認	受付全員への 徹底			終了 礼節	チェック項目	朝と帰りのチェック		治療の流れ確認 音波歯ブラシの説明		朝・帰り チェック表	
〇月〇日	公開と説明	写真保管				終了 フック物	マニュアル内容の確認		カメラ管理	カメラ撮影準備	スクレーラー管理	カメラの 取り扱い
〇月〇日	確認作業				終了			終了	終了		最終 回覧	
〇月〇日		目次	目次			終了	スムーズな印象 採得の連携ブレ		終了	マニュアルの総確認		
〇月〇日	理念とビジョンを正式公開	終了							終了	マニュアルの総確認	完成	