

アチョ〜

はいしゃさんの

女神さま

毎日が刺激的!



⑩ 解決策は自分のなかにある

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

私がおじゃましてあるある歯科医院。今日はブレインストーミングを行うことで医院の問題点を抽出し、新たな目標を設定する作業を計画しています。予定時間は2時間、診療時間を短くして会議を設定していただきました。3カ月の間、スタッフの皆さんは、自ら立てた目標「明確な目標をもって仕事に取り組む」に基づいてマニュアルを作り、それぞれの仕事を認識する作業を行ってきました。マニュアルがほぼ完成しているいま、次のステップに進む作業が必要です。準備するものは、広い机と模造紙、マジックと付箋です。

まずは院長から医院の理念「来院者に感動・感謝される歯科医院を目指す」の説明がなされます。ビジョンは「来院者との信頼関係の構築」、「一人ひとりが行動でき、感謝し合える環境づくり」、「疾病に対する治療だけでなく予防とメンテナンスを導入した体制づくり」です。これは、院長が2カ月間悩みに悩みぬいた信念です。

実は8つの戦略と28の戦術が組み立てられていますが、これは本日のブレインストーミングの結果を受けて調整されます。最初のブレインストーミングの際もそうでしたが、院長は説明後に退席します。したがって院長が医院の理念を明確に熱く語らなければ、スタッフはその思いを汲み取ることができず、全然違うことにベクトルを向けてしまう可能性があります。だから事前に「先生がスタッフに託したいことを必ず語ってください」と言っています。院長も真剣です。

そして、ブレインストーミングが始まりました。テーマは、「よりよく診療を進めていくためにはどうしたらよいか」です。現状の問題点は少なくとも30はあがらないといけません。どんな意見も否定せずにどんどん意見を出していきます。この度多かったのが、院長に対する思いでした。指示の出し方、注意の仕方などたくさんの指摘がなされました。しかし、意見が出つきた後、その対応策を考えていくうちに彼女たちは気づきはじめました。「院長は忙しいときに、口調がきつくなるよね。私たちが工夫していることを積極的に伝えたほうがいいんじゃない?」「普段から技術的にできることを明確にしておくとか……」「私たちがもっとすばやく準備をするためには動線を短くするしかないよね」……。そうです。人に対しての要望をあげてもきりがありません。仕事の変革は問題のピックアップから始まり、どんな小さなことでも自分自身に何ができるかを考え、発言することから解決が生まれます。問題は誰かが対応してくれるものではありません。職場は、自分たちで作りあげるものなのです。さあ、院長に報告しなければ……「先生! スタッフの皆さんから、画期的な目標がだされましたよ!」。

小原啓子 (おぼらけいこ)

● 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修了、マネジメントマスター、デンタルタイアップ代表

ブレインストーミングによる問題点の抽出・目標の設定（一例）

〇〇歯科医院

テーマ：よりよく診療を進めていくためにはどうしたらよいか！？

20〇〇/〇〇/〇〇

