

鶴歯会

強い組織を創る仕組み

チーム医療として地域に貢献するために

日時：2015年7月26日(日) / 会場：大阪府大阪市「大阪リバーサイドホテル」

株式会社デンタルタイアップ 講師

小原 啓子 代表取締役・マネジメント(修士)/経営士/歯科衛生士(日本歯周病学会認定歯科衛生士)/客員教授 神奈川歯科大学短期大学部
小泉 智美 歯科衛生士/日本臨床歯周病学会 認定歯科衛生士/日本歯科衛生士 生活習慣病(特定保健指導)認定歯科衛生士
藤田 昭子 歯科衛生士/第二種滅菌技師(日本医療機器学会)

要旨

歯科医院が、厳しい社会環境の中で地域に信頼され、密着した歯科医療サービスを提供するためには、熱き思いを持った院長と共に理念という志に向けて、チーム一丸体制にまとめることが大変重要です。

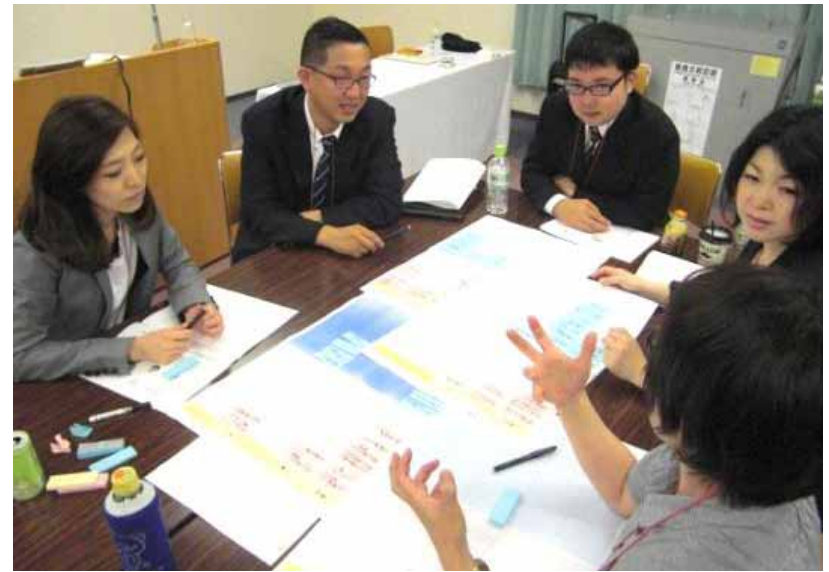
しかし、考え方や性格が違う人々と一緒に仕事をする事は、大変なストレスがかかります。

組織の中でそれぞれが主体性を持って問題を見つけ、自ら案をだし、チームとして実行するためには、組織の一員としての行動や発想が求められます。

この度は、社会環境を知ったうえで組織を深く理解し、チームとして動くための論理的思考法を実践的にお伝え致しました。

セミナー風景





皆様からのご感想

問題抽出の仕方がよく分かりました。
クリニックの方向性、一致団結心をスタッフ全員で共有したいです。
1つの問題に対してそれぞれの意見を出して解決していくことの大切さを知りました。チームワーク、責任、担当をこれから医院に戻って役立てるようにしていきたいです。ありがとうございました。
普段なにげなく話しているけれども、きちんと明確に短く伝えることが診療を円滑に進められるポイントなのだと感じました。また、その人がどんなタイプなのか考えて接することで、馴れ合いではないけれど友好的にできると思いました。
ブレンストーミング、ミーティング、朝礼について改めて学ばされました。目からウロコです！これからも宜しくお願いします。
本日は参加させて頂きありがとうございました。1つのことに対して、色々な意見が出て、それを計画立てて実行するまでを決めるのは本当に大切な事だと思いました。1つのことに対しても、長期の期間、準備は必要ですね。また、見直すだけでなく、各自が意識向上していかないといけないことも実感しました。組織は戦略ですね！！とても参考になりました。今後活かしていければと、実行していきたいです。
きちんと計画を立てる方法を知り、(ガントチャート)問題点の抽出の方法を勉強させて頂き、何となく取り組むのではなく、計画的に進めていくことを知り勉強になりました。スタッフ同志の信頼関係、スタッフと院長の信頼関係が大切だと思いました。
大変有意義な時間でした。ありがとうございました。
今までしたことがないことを実習できて楽しかったです。活かしていきたいです。チャートの説明が少し分かりにくいところがありました。
勤務(非常勤)医ですが、開業先を探している時期ですので、改善点等の内容でしたが、とても良い勉強になりました。本日は有難うございました。
石膏の精度を上げるために、現状の問題提起を始めましたが、石膏のこと以外の問題がどんどん見つかっていき、充実した話し合いができました。当院でも色々な問題があるので1つずつ解決していけるようにスタッフ全員で取り組んでいきたいです。
本日は日々色々起こるトラブルの参考になりました。すごく貴重な時間だったと思います。スタッフが多い分、ストレスや問題も多いですが頑張っていこうと思います。
スタッフ全員で参加させて頂けて良かったと思いました。ミーティング方法として取り入れるために順番立てて行えるヒントがあり、実践していきたいと思います。
物語的に話を説明する人はそういう人なんだという事を理解する必要があるという事に気づかされました。何が言いたいのか前後まで聞いても分からないことがあり、どうやって指導していけばいいのか悩んでいます。参考にさせて頂きたいと思います。
大変勉強になりました。有難うございました。
説明を聞き逃してしまい、ルールがいまいち理解できない時がありました。話し合いの時間が長く、たくさん話が聞けてとても刺激的でした。先生方の向上心がものすごく高い事に驚きました。
医院の問題解決の方法を教えて頂き有難うございます。
「自己のあり方」と「他者との関わり方」の重要性を再確認させられ、解決法の糸口が見えてきました。
全員が表を見れば現状が理解できる管理表を作るのはとてもいいと思いました。
ルールや決まりを作る事は大切なことだと思いました。
日頃、問題点が見えているにもかかわらず、そのまま放置しています。今回の講義により、より明確にそして解決する方法を見つけ、実行したいと思います。本日はありがとうございました。
今回初めて参加させて頂きました。一つの問題点を改善していくのに色々な意見があがり解決策があるんだなと思いました。そしてその解決するためには計画をきちんと立て、一つ一つクリアにしていくことが大切だと感じました。誰か一人が頑張るのではなくスタッフ一人一人が役割をもって行うことが必要だと思いました。今後実践できたらと思います。
もう少し例があると分かりやすいように思います。イメージしづらかったです。何から手を付ければいいのか...
組織とは色々な性格やタイプの人達が一緒に働くところであり、新人の人などへの伝達の仕方や考え方、自分の行動など改めて考える良い機会になりました。ありがとうございました。
他院のスタッフや先生方と交流させて頂いて、色々な意見を聞くことができ、とても良い勉強になりました。ありがとうございました。今後の参考にさせて頂きたいと思います。
分かっていると思い込んでいた事も、改めて本日の講義で理解が進んだ。本当に来ていただいて良かったです。
一つの問題を解決するにあたって、細かく分類することによって問題点がより多くみえてくるので、対応策もしっかりあげられ納得できる内容でした。人数が多い分、いつもと違う意見交換もできて、すごく刺激的な体験ができました。
他の医院の方達とお話できたことがすごく嬉しかったです。それぞれの医院がどんなやり方でされて、問題をどう見て解決策を考えるのかというのを皆さんで話し合いができて勉強になりました。
日頃注意を受けたこと、できなかったことの改善策を皆さんで話し合え、とても自分一人では考えられなかったことも知れてよかったです。ありがとうございました。
問題から原因を知ることによって、何をしていくべきなのかが良く分かりました。他の問題についても解決し、取り入れていきたいと感じました。
一つのものを換えようとするときの考え方、計画の立て方を分かりやすく教えて頂き、参考にさせて頂き役立てていこうと思いました。

素晴らしいかったです。歯科医院が組織として存続するためにはを考えなければ...と思いました。
問題点を出し合うことで、今まで見落としていたことに気づくようになってきました。
グループでディスカッションを行って、普段ミーティングで話し合わない問題点を色々な立場の人から意見を聞く事ができ、日頃の診療の中でも役立てていきたいと思いました。御講演ありがとうございました。
医院全体を良くするためには、スタッフや Dr.みんなとしっかり話し合い、悪いところはしっかりとと言える環境作りが大切なんだと思いました。皆で同じ方向に向かって、頑張ろうと思いました。
新人とベテランとの役割や、自分の性格と相手の性格を理解することによって役割があるということが、今後に活かせる内容であり、すごく勉強になりました。ありがとうございました。
今年新卒でまだ歯科医院の組織についてこんなに考えることは初めてでした。歯科医院を良くするために患者さんのために、自分で考えて行動したり計画を立てたりすることはたくさんあるんだと感じました。
貴重なお話ありがとうございました。人間関係(職場での)のあり方は課題だと思いました。なれ合いにならないように気を付けなければいけないと思いました。後半では、具体化して問題と向き合っていく、期間などを決めていくことの重要性を感じ、方法も教えて頂いたので取り入れていきたいです。
普段からの問題に対する改善、解決、紙に書きだすことでより理解しやすく、スタッフ全員での共有ができる「良さ」を改めて実感いたしました。早速取り入れていこうと思います。とても貴重な時間となりました。ありがとうございました。
参加スタッフ皆の意識が変化する研修会になったと思います。
ありがとうございました。勉強になることばかりでした。小さなことでも話しあって、大きな結果につながるのかなと思いました。明日から試してみようと思うことがたくさんありましたので、この場だけにならないようにしようと思います。
全体を通して実習も含め、院内のチーム力、協調性がいかに大切かを身をもって知ることができて、とても勉強になりました。私は歯科助手として務めさせて頂いてまだまだ日が浅いですが、今日学んだことを院内でも活かしていこうと思います。本日はありがとうございました。
5Sに気づきました。5Sとマニュアル作りをしようと思いました。
今回の講習、実習を通じて、問題点をいろいろな角度からみて、実際の解決策を考えて、誰が、いつまでに実行する。これならば必ず改善していけるだろうと実感しました。医院は院長だけのものではなく、スタッフ全員のものなので、皆で良い方向に向けていけたらと思います。ありがとうございました。
同じ歯科医院に勤務して10年目です。今まで、ミーティングや普段の会話でコミュニケーションを取ってきましたが、他院と関わってのディスカッション、そしてお話を聞いて改善すべき点がまだまだあると改めて気づかされました。本日はありがとうございました。
一つの物事に対しても話し合うことにより様々な角度からの意見が出てくるのでとても面白かったです。自分が何をすべきか、そして周りとも協調性や会話を大切に、より良い医院を作りあげていくことに精進したいと思います。ありがとうございました。
長い時間ありがとうございました。18時以降のアポはキャンセルが多く、自費率が少ないと教えて頂き、なるほどと思いました。当院は19時まで診療しており、片付け等を入れると19時30分以降となります。医院に帰って、提案できたらなと思います。ありがとうございました。
他院の方々と情報交換もでき、これからの診療に取り入れてみたいと思う事も多かったので、明日からの仕事が楽しみです。
問題解決の方法として大変有用な事を、お教え頂きました。ありがとうございました。
「チーム医療」は、今の職場に必要な事なので、今日の中で取り入れられるところを持ち帰りたいと思います。小原先生とお会いできて嬉しかったです。
今日のお話を聞かせて頂いて、医院で考えないといけないこと、話合うことを具体的に取組んでみようと思いました。管理や新人教育についても、自分では解決策が見つからなかったところもヒントになり、大変充実した1日でした。ありがとうございました。
一度、ブレインストーミングをしたことがありますが、今回もう一度してみるとすごく難しく、なかなか案がでませんでした。しかし、ブレインストーミングにより、考えるとたくさん案や意見が出て、また改めて勉強になりました。ありがとうございました。

皆様からのご質問・回答

皆様から頂戴いたしましたご質問に対しまして回答をいたしました。

	質問	回答
1	今回、技工物の精度ということですが、一度クリニックで話し合う場合(難しい内容ではなく)どのようなテーマがよろしいですか？	いつも皆さんが、日頃より困っていらっしゃるテーマを上げられればと思います。度々出てくるヒヤリハットからひろうこともできるでしょう。
2	個々に責任感を強くさせる方法はありますか。	組織として、誰に、何を、いつまでに、どのようにするかを明確にすることです。自ら発言してやると言ったことは、人間は前向きに取り組めます。
3	スマップ分類がディスカッショングループにどのように反映されているのかデータがあるなら知りたい。	スマップ分類をこの度のディスカッショングループには反映させていません。人の分類は組織論、リーダーシップ論で学問的にまとめられています。この度は、八尾芳樹先生のセルフ・エンパワーメントの考え方を基本に提案致しました。人を理解する1つのツールとしてご活

		用下さい。
4	入れ替わっていくスタッフが常にあることを考えると、意思統一を計るのに、最も大切な入社時の面接の時の注意点は何でしょうか。	何を求めて来て頂くかで、面接の方法は違ってくると思います。求人票に、理念について明記することは基本です。ちなみに、私共のデンタルタイアップは、次ができることをポイントとしています。 時間よりも少し早めに余裕を持って入られる。 入ってこられたらすぐに目が合う。 笑顔で挨拶ができる。 これだけでも、できる方は限られます。
5	スタッフ同士がなれ合うのは仕事としては良くないと思いますが、コミュニケーション不足となる場合はどう対処するのが一番うまくいくのでしょうか。	知識創造理論では話し合う場が、一番最初に必要であるとされています。朝、声をかけあう、昼に明日の診療を確認する。朝に全体周知するなどの普通の会話ができることが大切です。先生とスタッフが場所と時間を共有できるスタッフルームの整備は必須です。1年に1~2回は慰労会があってもいいかもしれません。
6	スタッフに対してミーティングではなく、忠告する場合、個々にすべきか全員に同時にすべきか。	個々にもすべき、全体にも情報共有し、組織全体に共通認識とすることが大切です。
7	発言する人や、話についてでてくる事も似てきたりする可能性があると思うのですが、効率の良いミーティングの方法はありますか。	ミーティングというものは、ここで協議するものではなく計画により出された、誰が、何を、いつまでに、何をやるかが、どこまでなされていたかを確認し、調整するものと考えます。中期・短期的な計画がどのように立てられているかで、ミーティングは短い時間で成果を確認することができます。
8	スタッフとこういう会話を始めるきっかけをどのように作れば良いか。	まず、院長がどのような理念を掲げられているかです。それによってビジョンが示されていれば、本日のような話は普通に出来るようになります。
9	院長とスタッフ間の価値観を如何にして近づけていけるか。	院長の価値観にスタッフが近づくが基本です。院長の理念によって組織は動きます。日々、理念を語られて下さい。
10	非常勤が多く、全体でミーティングを行うことが難しいのですが、欠席スタッフへ参加意識をもたせる方法はどのようなのでしょうか。	組織として、勤務と同じくミーティングに参加することが大切であるのと共通認識にする必要があります。ミーティングは全体参加が基本です。
11	育休制度がないため、出産後非常勤での復帰をしました。非常勤の立場でできることと常勤のスタッフに対して、どの程度先輩に指導をしたらいいのか悩みますが、他の医院などではどういう立場で勤務されているのでしょうか。	どのような立場であっても、新人育成は可能です。 まず、マニュアルのような仕事を視える化できているのか。 何から教えるべきかの育成プログラム立てる。 どこまで教えているのかを明確にする。 ゴールがどのレベルかを示す。 いつまでに教育が終了するかを示す。 1人で教えるのではなく、組織として教える。 担当者は、そのコーディネートをする係と考える。 以上の内容は「マニュアル作成とその活用」の研修会を開催していますので、ぜひともご参加下さい。