

チーム医療を行うために必要なこと
スタッフとの信頼関係を築くために

理念を基本とする 創造型の歯科医院をめざして

きりのあきのり
桐野晃教

医療法人 きりの歯科クリニック
〒776-0020 徳島県吉野川市鴨島町西麻植字広畑88-1



当院のスタッフ。開業5周年の時にスタッフから初めて花束をもらった(右端上段はデンタルタイアップ代表の小原啓子先生)。

当院は、この春で開業5周年を迎えました。いろいろなことに悩みながら、あっという間の5年間でしたが、一番の悩みは“スタッフ”のことでした。

そして昨年、この悩みを解決するために相談していたデンタルタイアップの小原啓子先生のサポートを受け、医院の理念、ビジョンを作るところから始めました。その結果、「この医院は何のためにあるのか」「この医院は何がしたいのか」を明

確にし、スタッフに伝えました。この時は「こちらの想いが通じずに辞めていくスタッフは仕方がない」「自分ひとりになってもやっていこう」という覚悟をしていました。

こうして変革が始まりましたが、基本は理念を基にスタッフの強みを理解し、それを生かした組織作りです。仕事の基本である「5S」(整理・整頓・清潔・清掃・躰)の徹底や業務のマニュアル作りなど、各種プロジェクトを立ち上げ、スタッフ

をそれぞれのプロジェクトリーダーに任命し、権限を移譲しました。

はじめは反発もありましたが、スタッフも少しずつ理念を理解し、やらされているのではなく、「やらなきゃいけない」という使命感が芽生えてきました。

1. スタッフ教育

理念が浸透し、各役職で「自分たちが理念遂行のために何をしなければいけないか?」が自覚できるようになると、それぞれから「今、何を学びたいか?」という意見が出てくるようになりました。そこで、スタッフに自己研鑽のための研修助成金制度を設けたり、外部から講師を呼んで全員で研修を受講するなどの取り組みを始めました。

また、新人スタッフには育成担当者が付き(図1)、スケジュールを立てて、技術を教えます。その際、医院の理念をしっかり理解してもらうことも大切にしています。



図1 育成担当者がマニュアルを見ながら指導する。スケジュール表で進行状況をチェックできるようにしている。



図2 みんなで仕事をする体制を作るために設置したミーティングルーム。ホワイトボードにはいろいろな情報が掲示され、みんなで“見える化”を図り、情報が共有できるようにしている。



図3 週1回の院内勉強会や昼休みを利用して、研修会に参加してきた報告やプロジェクトの進行状況のチェックなどをスタッフ全員で行っている。

2. スタッフとの コミュニケーションの取り方

スタッフのことで悩んでいた時の一番の原因は、コミュニケーション不足でした。それを解消するために取り組んだのが、スタッフルームの整備です。以前はこたつに座り込む形のいわゆる休憩室で、院長の私が入って行けるような雰囲気ではありませんでした。

そこで、「みんなで仕事をする体制を作ろう」と、部屋を整理してホワイトボードや会議室用の机と椅子を設置してミーティングルームとし、昼食もそこで院長とスタッフが一緒にとるようにしました。ホワイトボードには「理念シート」「年間プロジェクト計画書」「短期計画書」「研修会案内」「連絡表」などを貼り、情報の“見える化”を行いました(図2)。

また、昼休みにはランチミーティングやプロジェクトの進行状況の確

認、患者さんの治療計画相談などを自然とできるようにし、スタッフが今何を考えているのか、何で悩んでいるのかを、敏感に感じ取れるようにしました(図3)。

3. スタッフの採用基準

以前は「来るものは拒まず」という感じでしたので、働き始めてから医院の考えと合わず、混乱が続いていました。しかし理念ができてからは、ホームページや歯科衛生士学校に当院の理念を説明しておく、その考えに賛同してくれる人が集まるようになりました。面接時も理念のことはしっかりと説明しています。

4. スタッフへの想い

当院の理念である「きりの歯科クリニックに関わる全ての方々に笑顔で過ごせる豊かな人生を提供します」にもあるように、患者さんだけが幸せになるのではなく、スタッフも豊かな人生が送れる職場作りを考

えています。

院長の仕事は、患者さんに質の高い医療を施すのは当たり前。それ以外にも、常に理念を熱く語り続けること、スタッフと共通の夢を持ち形にすることだと思います。スタッフがキラキラ輝いて働ける舞台を用意することで、スタッフがやりがいと誇りを持って毎日を過ごし、患者さんと共に豊かな人生を送れることができれば、院長としてこんなに嬉しいことはありません。

当院の変革は始まったばかりです。いいことばかりではなく、夢を叶えるためには乗り越えないといけない難関がいくつもあります。しかし、スタッフのことを信頼し、前を向いて社会に貢献できる医院と一緒に作っていきたいと思います。

スタッフと理念やビジョンを共有し、自らが歯科医院の方向性を考え行動を起こす。まさしく組織文化を創造し継承していく医院作りに、理念は欠かせないものだと思います。