

院長からのクレーム ——それでいいのか忘年会

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。最後に、自分でできる対応チェックポイントをつけています。チャレンジしてみてください。

ある歯科医院での出来事

クレームは、必ずしも患者さんや外部からの声だけではありません。院長やスタッフなど、内部からでもあり得る話なのです。

例えば、ある歯科医院の忘年会での出来事です。ここのスタッフは8人で、平均年齢は21歳。スタッフが幹事となって、忘年会を企画することになりましたが、院長からは「日ごろお世話になっているディーラーさんをお招きして、感謝の会にしよう」という希望があがっていました。

当日の会場では、最初から混乱が起きました。招待されたディーラーがどこに座ったらよいのかわからず、立ち往生しているのに、誰も誘導しません。結局院長が誘導しましたが、開始からこの調子です。会が始まってもし若いスタッフ同士が話をして、全体の会話になりません。最後の挨拶もなく、いつの間にか解散になりました。

院長は怒りました。

「みんなのためにと思って企画したのに、なぜこんなまとまりのない忘年会になったんだ!」

さて、あなたならどうしましたか?

忘年会での無礼講は“ウソ”

今回は、忘年会などの懇親会がうまくいかなかったケースについてです。院長は怒っていますが、若いスタッフはピンときません。幹事を任されたので、友人同士の食事会と変わらないスタイルで用意したつもりだったからです。職場の懇親会は、歳の離れた人との場です。ましてや外部の方が入るならば、それは公の席と認識する必要があります。ルールもマナーも問われますので、今回のような忘年会を友人同士の食事会と同じと考えるのは認識不足といえます。

何のための会なのか

では職場での食事会などは、どのように企画すればうまくいくかを考えてみましょう。

まずは何のために行われるのかを意識することです。例えばスタッフみんなで行う食事会の場合、職場で行うランチミーティングとは違います。親睦を図り、個人をより深く理解し、普段は言えない感謝の言葉を照れずに言う。また、リラックスしているなかで、ポジティブに将来を語り合うことなどが期待されます。この時間は、楽しまなければなりません。会の意義を正しく理解して、それに見合った場を準備することが望まれます。

計画はプロセスを踏む

それでは、実際に食事会などを企画する際にはどのような手順を踏めばよいのかを、以下に示します。

①院長に打診

医院として企画する食事会の経費は、どこから持ち出すのか考えてみましょう。全額自腹ならば友人同士の会と変わりませんが、医院がいくらかの負担をするならば、まずは院長に聞かなければなりません。そして、主旨説明がきちんとできることが大切です。場所、時間、予算等の希望があれば聞いておきます。

②外部の参加メンバーの確認

外部の方が参加するかどうかは必ず確認しましょう。歯科医院が関係しそうな方は、ディーラー、技工所、税理士事務所、メーカー等だと思います。

③個人負担額の確認

会費として自己負担がある場合はいくらになるかあらかじめ確認しましょう。福利厚生費としてこうした際の予算を出していれば、不足額がどれくらいかも確認します。こうした予算がない場合は、院長に相談しましょう。

④場所、日時の確認

全員の希望を確認します。

⑤場所、日時の決定

なるべく全員の希望に添い、主旨に合った場所、予算、日時を決定します。

⑥情報の共有

全体に周知するために、案内書を作成します。手書きで十分です。楽しい雰囲気を進めましょう。スタッフに何か協力を仰ぐときには早めをお願いしておきましょう（隠し芸、一発芸、ゲームなど）。

⑦出席確認

外部参加者も含めて、しっかりと出席の有無を確認します。



⑧人数確定

ケースにもよりますが、どのような配置になるのか、席をあらかじめ決めておいたほうがよいでしょう。上座がどこになるかぐらいは事前を知っておきたいものです。人数が多い場合は、席次表や席札を用意します。

⑨ルールを守る

司会は、始まりの挨拶、乾杯、アトラクション、終わりの挨拶、など全体を把握し、場に合った進行に務めましょう。

⑩後片づけ

食事会が終わった後にも仕事は残っています。医院の予算で行っている場合、院長に全員がお礼を言うのは基本です。会計報告は後日必ず行います。また、気づいたことなどをまとめ、次の幹事が行う際に、更により食事会になるよう、引き継ぎ文書を残しておくとういでしょう。

★職場で幹事になったら意識しよう！

チェック項目	時期	内容・会話例
1 院長に打診	1～2カ月前	「院長、いつぐらいがご都合よろしいですか」
2 外部の参加メンバーの確認	1～2カ月前	「業者でご招待すべきところがありましたら、教えていただけますか」
3 個人負担額の確認	1～2カ月前	「院長、積立が●●円ありますので、福利厚生費と合わせて1人●●円ぐらいで設定したいと思います。よろしいでしょうか」
4 場所、日時の確認	1カ月前	全員の希望をとる
5 場所、日時の決定	1カ月前	希望に沿って決定する
6 情報の共有	1カ月前	簡易でも案内書を作る
7 出席確認	2週間前	外部の方を招待している場合には必ず席の配置を確認し、席次も院長に確認する
8 人数確定	1～2週間前	挨拶から乾杯の音頭などの順番を確認する
9 ルールを守る	3日前に確認	院長へのお礼や決算報告などを行う。次回への引き継ぎ書や、外部参加者へのお礼も忘れずに
10 後片づけ	翌日	