

新人歯科衛生士必見！

院内ビジネスマナー 7つのポイント



小原啓子

Keiko OBARA

㈱デンタルタイアップ代表
マネジメント (修士)

日本歯周病学会認定歯科衛生士



小泉智美

Tomomi KOIZUMI

㈱デンタルタイアップ
体育学修士

日本臨床歯周病学会認定歯科衛生士

4月是新卒の歯科衛生士が就職する季節です。初めて歯科医院に勤務する歯科衛生士は、医療従事者である以前に、社会人としても新人です。新社会人がまず身につけなければならないもの、それは「ビジネスマナー」です。本特集では、筆者らが長年行ってきた歯科医院コンサルティングの経験から、とくに組織のなかで働いた経験のない新人が身につけておくべき「院内ビジネスマナー」について解説いただきます。(編集部)



新社会人の皆様へ

新社会人になった皆様、おめでとうございます。

歯科医院という組織は、歯科医療を通じて患者さんに健康を提供していきませんが、それと同時に、組織内の人を成長させ、生きがいを提供しています。また、社会に安心を提供し、心豊かな日本に貢献しています。皆様はこれから、歯科衛生士として社会・医療・組織と向き合う大切な時間を過ごすこととなります。真剣に、また謙虚に、社会人生活を楽しんでください。

「石の上にも三年」と、昔からいられています。初めての就職先は、せっかくご縁をいただいた組織です。まずは組織を理解することから始めましょう。

さて、「七五三現象」をご存じでしょうか。

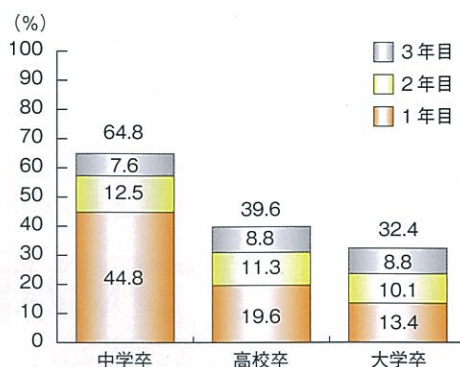


図1 新規学卒者の離職状況 (厚生労働省：職業安定業務統計 [いずれも平成23年3月卒業者] より引用改変)

社会に出てから3年以内に、中卒は7割、高卒は5割、大卒は3割が離職するといわれる現象です。ちなみに、平成23年3月卒業者の卒業3年後の離職率は、中卒64.8%、高卒39.6%、大卒32.4%でした (図1)。

組織に問題があるのか、自分自身の努力や考え方で解決できるのか、真剣に考えて生きるのが社会人です。

ゆとり世代の新卒歯科衛生士

「近頃の若い人は……」「これだからゆとり世代は……」と、最近の若い方々は、世間から厳しく見られがちです。しかし、「ゆとり世代」とひとくくりにしてネガティブに捉えるのは、正しい認識とはいえません。



ゆとり教育

ゆとり教育とは、日本において2000年代から2010年代初期まで実施されていた、ゆとりある学校をめざした教育のことで、知識量の

増大ばかりを重視する、いわゆる「詰め込み教育」への反省から進められました。全体の授業時間・内容の削減、および一般教科の時間・内容の削減が行われ、そのぶん生徒の自主的な行動を促し、「考える力」を伸ばす「総合的な学習」が行われました。

今年、歯科衛生士学校を卒業した多くの方々には1993～1994年(平成5～6年)生まれの21歳です。小学校3年生から高校卒業まで、ゆとり教育を受けてきたこととなります。

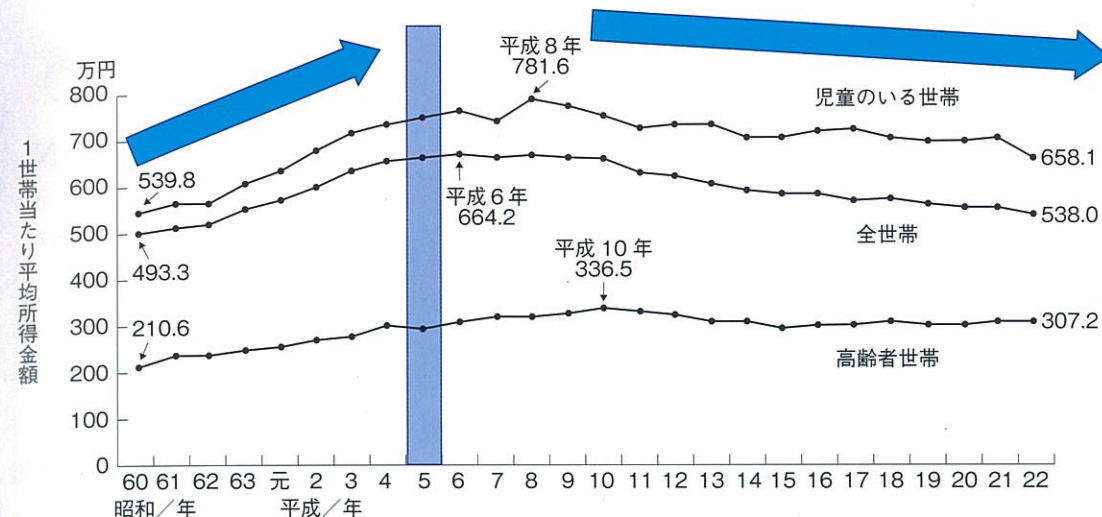


図2 1世帯あたりの平均所得の年次推移 (※注：平成6年の兵庫県、平成22年の岩手県、宮城県、福島県の数値は除いている) (厚生労働省：平成23年 国民生活基礎調査の概況より引用改変)

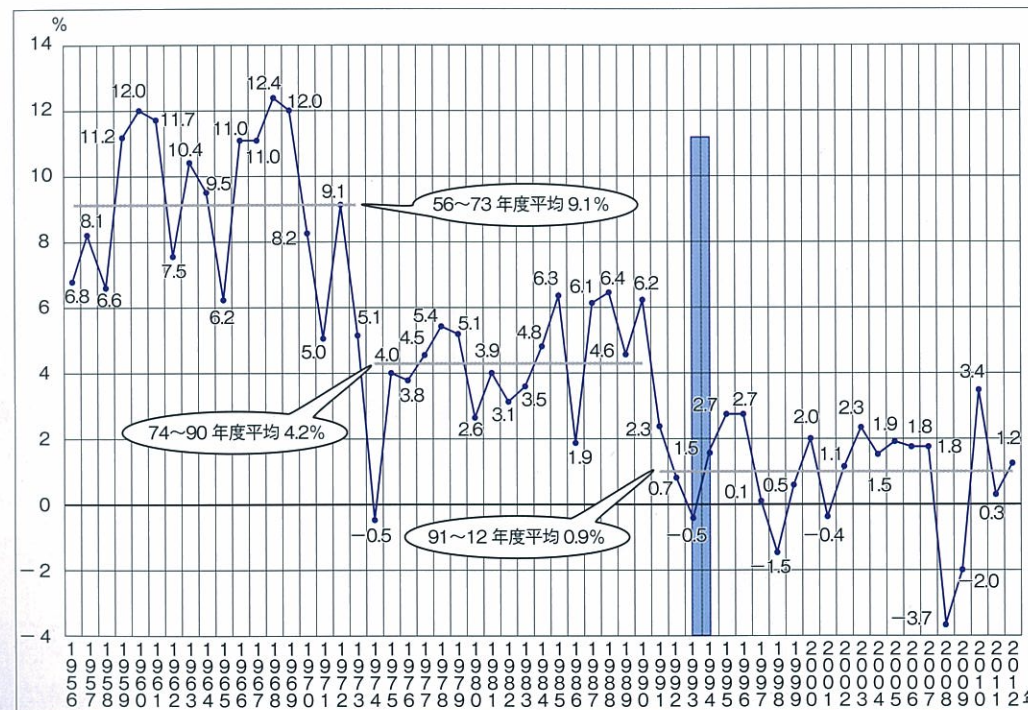


図3 経済成長率の推移 (厚生労働省：平成23年 国民生活基礎調査の概況より引用改変)

1993年の日本は、すでにバブル経済が崩壊し、厳しい状況に陥っていました。1世帯当たりの平均所得は減少傾向が続き (図2)、経済成長率も停滞してしまいました (図3)。

日本はバブル崩壊後の「失われた20年」の時代に突入したのです。彼らは日本の成長・発展期を知らない、厳しい現実のなかで生きてきた子どもたちといえます。

世の中では、学校教育の不足に不安を感じ、塾通いが強く求められました。国が推進した「余裕のある教育」によって、「昼は学校、夜は塾」という、子どもにも親にも余裕のない構造になってしまったのです。

Special Feature 本当のゆとり世代

私たちは、ゆとり世代のすばらしさを実際に目にしています。代表的なものとして、オリンピックでの大活躍が挙げられます(図4)。彼らはコミュニケーション能力が高く、柔軟に世界に出ていき、個人競技だけでなく、団体競技でも大きな成果を上げました。彼らは、厳しい社会環境だからこそ、個性を大切にしつつ、現実を見据えて育ってきた世代です。浮かれたところがありません。

ゆとり世代が世界で活躍をしている姿に、その上の世代が希望を抱くことも多いのです。

Special Feature 受け入れる組織の責任

人の成長を個人の努力だけに頼るのは限界があります。ましてや歯科医院が組織として新人を成長させようとするならば、教育する

金	銀	銅
7	14	17

LONDON
2012

図4 日本はロンドン五輪で史上最多38個のメダルを獲得

ための準備をしなければなりません。新人を迎える側にも課題があるのです。

長年の不景気のために、一般的な会社組織ではコストカットが進められました。そのことで組織内のヒト・モノ・カネ・情報という資産が不足し、OJT (On the Job Training) などの教育時間も削られました。この傾向は歯科医院も同じです。若い方々にとって生きがいとなる歯科医院として存在するためには、指導する側も時間と労力を割いて、受け入れ態勢を構築することが重要で(図5)。

したがって、歯科医院のなかで新人教育の役割を担った場合、計画を立てて、確実な教育を行う姿勢と、新人と一緒に成長する覚悟が必要となります。

column1 「ゆとり世代の意識」

生活者市場予測システム(mif)データを読み解くと、他世代に比べて慈善意識が高いゆとり世代の姿が見えてきます。「周囲の人を助きたい、面倒をみたい」「他人が必要としていることに対応したい」という設問に、「とてもそう思う」と回答する割合が最も高く、非就業者を対象とした「今後、社会貢献できる仕事をする」といった設問でも、「そうしたい」との回答の割合が全世代で最も高い値を示しました。

彼らは仕事に対して大きな期待をもって勤務し始めます。理念が明確ではない職場や、計画性のない指導に振り回されて、すり切れて退職してしまうのはとても残念なことです。ゆとり世代の豊かな発想を活かしなが、各業界でいきいきと働いてもらえるように、受け入れる側にも力を尽くしていただきたいと思います。(小泉)

【参考】株式会社インテリジェンス「an 若年層白書 2014」

計画的 OJT がうまくいかない主な理由:

1. 指導する側の時間不足
2. 指導する側の能力不足
3. 人材育成の重要性が社内に浸透していない

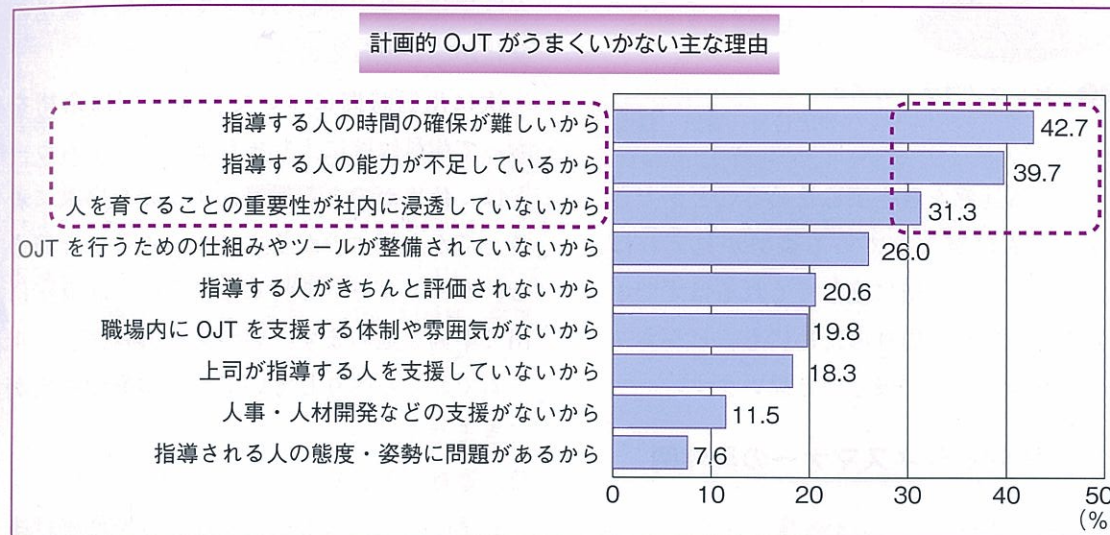


図5 OJT がうまくいかない主な理由 (学産業能率大学 総合研究所: 経済危機下の人材開発に関する実態調査, 2010より引用改変)

院内ビジネスマナーを身につけよう!

私たちは、医療人として歯科医院に勤務しています。学生から社会人になったばかりですから、医療人としてのスキルと同様に、最初に身につけたいスキルは、社会人としてのビジネスマナーです。

ビジネスマナーは社会人としての礼儀であり、大人としての常識です。身につけていないと、ぶしつけな人とみられてしまいます。世の中では、「知らないこと」は非常に怖いことですので、しっかりと身につけてほしいと思います。

本項では、とくに歯科医院のなかで必要とされる院内ビジネスマナーを解説します。

Special Feature 知って得するビジネスマナー

ちょっとした心の行き違いが、仕事を停滞させてしまうことがあります。ビジネスマナーはそうしたことを避けるため、また人に不快な思いをさせないためのルールです。加えて、丁寧で美しい言葉遣いもビジネスマナーの一つです。そのような言葉遣いは相手に対して敬意を払っていることを示し、話す人に品位を与えます(図6)。

新人はわからないことだらけですので、失敗は付き物です。失敗した際にも、ビジネスマナーを押さえた行動を心がけていれば、周



図6 ビジネスマナーの基本

りにかける迷惑を最小限に止めることができます。新人に努力している姿勢が見えれば、先輩スタッフも大切に接してくれるはずです。自分のためにも、周りのためにも、ビジネスマナーを身につけてほしいと思います。



院内ビジネスマナーの具体例

1. 出社 (表1)

まずは、出勤時です。

白衣での出勤、これが結構多いです。自家車で出勤している、あるいは自宅が近隣の

ためといった理由で、白衣で出勤しているようです。これでは、歯科医院の医療に対する姿勢を疑われてしまいます。出勤も仕事の一部という感覚をもち、清潔感のある服装を心がけましょう。通勤の様子を見れば、職場の文化を感じ取れるのです。

次に出勤時間についてです。朝は余裕をもって歯科医院に入りましょう。タイムカードは、仕事ができる態勢、すなわち白衣に着替えてから押すのが基本です。着替えを済ませ、タイムカードを押したならば、診療室に出て準備を進めます。いつまでもスタッフルームでおしゃべりしては、診療の準備ができません。

2. 退社 (表2)

終業時には、スムーズな片づけを心がけます。私どもでは、最後の患者さんが受付を終えてから10分以内に帰るのを合格ラインと位置づけています。もし、多少の混乱が生じて

column2 「デジタルネイティブの長所と短所」

1992年(日本での商用インターネット開始年)以降に生まれた人たちを、「デジタルネイティブ」と呼ぶそうです。これより以前の世代とは少し感覚が違ってきた世代の人たちに、職場の先輩たちの常識で注意をしても、「何を」「なぜ」注意されたのか、うまく伝わらないようです。そのため、注意されると「怒られた」という嫌な気持ちだけが残ってしまい、「それだったら何もしないでおこう……」と、とにかくおとなしくなってしまうがちです。このような彼らの態度を先輩側から見ると、「矢面に立たない」「すぐに萎縮してしまう」といった印象になります。

彼らはデジタル機器を通じたコミュニケーションに長けている反面、対面でのコミュニケーションを苦手とする人が多いようです。社会全体でデジタル化したコミュニケーションの機会が増えたため、それに適応した進化だと考えると、一概に責めることはできません。彼らが何を感じているのかわからないときには、「説明してほしい」と声をかけることが必要です。一方、デジタルネイティブのみなさんからも、わかりやすく「SOS」を発信してもらえると、周囲の人の支援を受けやすくなると思います。(小泉)



【参考】株式会社インテリジェンス「an 若年層白書 2014」

表1 出社のマナー

・制服では出社しない
・チャラけた服装はしない
・明るく挨拶をする
・仕事が始まる10分前には態勢を整える
・スタッフルームにたむろしない
・スタッフルームから出て、タイムカードを押す
・遅刻しそうになったら必ず電話を入れる

表3 遅刻・早退・欠勤のマナー

・あらかじめわかっている場合は、上司の許可を得て書式に基づいた届けを出す
・お願いしなければならないことは、事前に行っておく
・急病による欠勤は早めに連絡する
・遅刻の場合はまず連絡する(理由、現在地、職場に着く時間の目安)

いれば、上司に報告して指示を仰ぎます。単純な動作を心がけ、効率的に動いて診療を終えましょう。なお、単純な動作とは荒く動くという意味ではありません。また効率的な動きは、手を抜くという意味ではありません。後片づけの際にも集中して、チーム一丸で取り組むことを基本とします。

身支度を終えたら、挨拶をして帰ります。新人は、「お疲れ様でした」と言ひましょう。「ご苦労様でした」は上司が部下にいう言葉なので、間違えないようにしましょう。

3. 遅刻・早退・欠勤 (表3)

遅刻・早退・欠勤をする場合は、すみやかに連絡することが最も大切です。あらかじめわかっているケースでは、事前に上司の許可を得て、決められた書式にて届出しておくべきです。また、スタッフのみなさんに迷惑をかけることとなりますので、自分が担当している仕事をお願いしておく必要があります。

当日に遅刻しそうになったときは、焦って

表2 退社のマナー

・片づけはスムーズに行く
・仕事途中のものは報告し、指示を受ける
・タイムカードを押してから着替える
・いつまでもたむろしない
・挨拶をして帰る

表4 残業・休日出勤のマナー

・時間内に終わることが基本
・上司の許可なしに残業しない
・残業や休日出勤を理由なしに断ることは避ける

いますから電話をする暇もないと考えがちですが、連絡を最優先に考えましょう。「現在〇〇です。あと〇分で着きそうです。ご迷惑をおかけいたします」など、短くても構いませんので、電話を入れます。あなたがいないために滞る朝の準備を、誰かがカバーすることになります。トラブルほど早めに連絡を入れましょう。

朝から体調が悪く欠勤をお願いする場合も、同様になるべく早く連絡しましょう。

4. 残業・休日出勤 (表4)

残業をするのが普通と考えるのではなく、残業にならないように日々努力しましょう。人生は、仕事とプライベートのよいバランスによって豊かになります。ダラダラと仕事が延びると、プライベートを充実させる余裕を失ってしまいます。

終業後に技術練習や勉強をしたいと希望を出す場合は、個人での希望ですので通常は残業とはみなされません。そうした理由で残る

場合は、必ず事前に申し出ておきましょう。

一方、残業や休日出勤（研修会など）の指示を受けることがあります。都合が悪い場合は、その理由を簡潔に述べ、理由なしに断ることは控えましょう。

5. 休憩時間（表5）

休憩時間をまったくの自由時間と捉える人がいますが、私どもでは、午後からの診療にスムーズに取り組むために、心身ともに整える時間と考えています。したがって、職場に一言もなく席を外し、「どこに行ったかわかりません」といわれるような振る舞いは、極力控えるようにと伝えています。

院外に出るときには、「〇〇に行ってきます」「行ってらっしゃい」と、自然に伝えるのが基本です。戻ったときにも「ただいま戻りました」「お帰りなさい」と、確認し合います。「普通のことを普通にすることが最も難しい」といわれますが、風通しのよい歯科医院では、このような会話が自然に行われているものです。

表5 休憩時間のマナー

• 午後からの診療にスムーズに取り組むための時間と考える
• 勝手なことをしてもよい自由時間というわけではない
• 服務規程が基本
• 休憩時間に白衣で外出しない

歯科医院には、服務規程という決まりがあります。小さなことでも確認をとりながら、互いにストレスがかからない職場環境にしていきましょう。

6. 休暇（表6）

有給休暇は、勤務して6ヵ月日から取得できます。基本は、「迷惑をなるべくかけずに休ませていただく」です。当然の権利と考えずに、スタッフのみなさんの協力のもとに、互いの労働環境を整えるためのものと認識しましょう。したがって、忙しい時期の有給休暇は避けるのが基本です。院長には、「その時期は外してほしい」と、他の日に振り替える権利があります。スタッフ全員が気持ちよく働けるために、配慮ある行動を心がけま

表6 休暇のマナー

• 有給休暇の申請は、他のスタッフの迷惑にならないように配慮する
• 忙しい時期の有給休暇はできるだけ避ける
• 休む日をあらかじめ周囲の人に伝えておく
• 頼まなければいけないことは事前にお願する
• 休暇前の退社時、休暇後の出社時に、お詫びとお礼の挨拶をする

表7 公私のけじめ

• 院内の備品は、医院から貸与されているものとする
• 電話・FAX・PC・コピー機の私用は、休憩時間であっても慎む

column4 「ゆとり世代への指導の基本」

彼らに対して、「頑張れ」「やればできる」「技は見て盗むものだ」などという接し方は、まったく通用しません。チームで成し遂げる現場のリアルな魅力をきちんと伝えながら、そのなかで自分も役に立つことができると感じられるように、きめ細やかに接することが必要です。まずは職場に必要な社会人としての振る舞いを、マニュアルや具体的な指導で伝えていくことが、教育する側の責任です。（小泉）

しょう。

また、自分が不在のときに混乱が起きないように、引き継ぎをきちんとしておきましょう。礼儀として、休暇前日に声かけをし、休暇翌日にはお礼を述べましょう。

7. 公私のけじめ（表7）

歯科医院内にある備品は、歯科医院のものです。制服・ペン・封筒・本などは貸与されているのです。したがって、個人でもらったものではないことを認識してください。退職時にはすべて返却するものだと認識し、大切に取り扱いましょう。

また、普段から使っている電話・FAX・PC・コピー機も歯科医院のものであり、業務以外での使用は慎むべきです。公私混同ないように、けじめをつけて行動しましょう。

Special Feature 2 おわりに

日々組織は動いています。そのなかで、人の成長は微々たるものです。新人として悩む

こともあるでしょうが、誰もが通ってきた道だと考え、悩みを成長の糧にしましょう。成長を妨げるもの、それは「慣れ」です。人は慣れてくると初心を忘れ、「我」が出てきます。それを顧みることなく過ごしていると、いつしか傲慢になります。傲慢な態度は、それぞれの関係を壊します。

新人、ベテランを問わず、丁寧な言葉遣いを心がけ、お互いに敬意を払うのが職場のあるべき姿です。丁寧な言葉遣いは、人としての距離があるように感じるかもしれませんが、そもそも職場は他人同士の集団です。だからこそ、配慮と謙虚な気持ちで対応することが大切なのです。

新人のみなさんは、しっかりと組織で働くということを学んでください。新人の期間とは、医療職に携わる者として、あるいは社会人として基礎を作る最も大切な時期です。一生を左右する大切な時間を、有意義に過ごしてください。

column3 「先輩・後輩の垣根を下げるコツ」

ゆとり世代のように、個性を尊重されて育ってきた世代は、叱られた経験が少ないといわれます。そのため、「7～8割は褒め、認めながら、指摘は2～3割以内に留める」くらいが、相手の耳に入りやすいと考えられます。



また、相手が自分の言葉を受け入れてくれるよう、普段から話しやすい関係性を築いておくことも欠かせません。トヨタ自動車などの大企業は、現場での対話を通じて人材を育成します。新人ととことん話し、趣味や価値観を知り、組織の目標とすり合わせていくのです。後輩にとって話しかけやすい先輩になるために、時には自分の失敗談を話したり、仕事に関係のない話をしたりして、安心感を与えるのも大切なことです。そうすれば、あまり身構えずに「報告・連絡・相談」を伝えやすくなるのではないでしょうか。（小泉）

【参考】日経電子版「ゆとり世代を本気にさせるコミュニケーション術」