

## 私たちの 医院改革

# 5

## システムとして情報を伝える！ スタッフ間コミュニケーション

広島県廿日市市・阿品ファミリー歯科

久保 修、久保博子（歯科医師）

山田亜希子、金本暢子（受付）、新家みゆき、末田 舞、木坂量子、新屋亜美（歯科衛生士）

中村彩希、岩井実佳（歯科助手）

アドバイザー：小原啓子（デンタルタイアップ代表／歯科衛生士）

2月号では、在庫管理や器具収納の“見える化”の取り組みによる院内業務の効率化についてご紹介しました。今回は、情報の共有や伝達手段の改良などコミュニケーションの効率化の取り組みについてご紹介します。

「コミュニケーション」を必要とする状況・場面はさまざまですが、共通していることは、その目的が「確実で、早い情報の共有化」にあることです。以前の当院では、院内の連絡事項を口頭での伝達に頼っていたため、予定の変更、アシスタントワークの内容変更などの伝達もれ、取り違いがあり、伝達にも時間を要していました。また、スタッフによって出勤日や勤務時間が異なっていたため、朝礼や定期ミーティングもなく、スタッフ全員が顔を合わせて意見交換や連絡事項を伝達する機会がほとんどありませんでした。

さらに、新人スタッフを育成するためのマニュアルやプログラムもなかったため、指導する側は仕事内容を口頭で説明し、新人はメモを取って覚えるという方法しかありませんでした。指導の基本的な流れや方法も決まっていなかったため、状況や指導者によって指導内容が異なり、新人は混乱して疲れ、仕事への意欲が低下して自己嫌悪に陥っていました。いま考えると、指導する側の都合を優先して新人の気持ちを考える余裕が全くなく、新人が仕事を覚えていく過程でじっくりと話

をする時間をもつ発想すらありませんでした。

そこで当院では、これらのコミュニケーション不足からくる情報の不統一、非共有を解決すべく、下記の5つの取り組みを始めることにしました。



### 効率的なコミュニケーション システムのための5つの取り組み

#### ① 朝礼・ミーティングの実施（図1）

まず、チーフが進行係を務め、それぞれの連絡事項を伝えることから始めました。その後、試行錯誤しながらではありますが、医院の現状把握のための前日の来院者数・新患数・キャンセル数の報告、医院の理念を確認するための理念の唱和などを行うようになりました。この時間をもつことにより、情報の共有化が可能になったことはもちろん、チームとして働くための士気も高まり、朝一番で声を出すことによって気持ちにも張りが出たように感じます。今後は、報告中心からスタッフの“気づき”や“考え”を各々の言葉で発言できる体制をつくっていきたいと考えています。

#### ② ホワイトボードの活用（図2～5）

在庫管理のためのホワイトボードの活用については2月号で解説しましたが、ホワイトボードには、そのほかにもセミナーのパンフレットや今後の予定、緊急時連携病院の連絡先、トイレ清掃や片づけの当番表などを一覧できるように貼付し





基づいて明確に文章化し、それを業務のなかで実行できるよう努めました。しかし最初は、院長とコミュニケーションをとることさえ難しく、院長—スタッフ間や、各部署間をつなぐパイプ役ということもわかっていても、実際に機能し効果を発揮するまでには時間が必要でした。勉強会への参加やアドバイザーの小原啓子先生の指導を通してチーフの役割を学ぶとともに、スタッフの協力も得ながら自分なりに模索していきました。

そして、現在はチーフとして次のような役割を担っています。

- (1) 朝礼、ミーティングの進行役
- (2) ミーティング報告書の作成
- (3) 各人のタイムスケジュールのまとめ、およびタイムスケジュールのホワイトボードへの掲示
- (4) 各情報の取りまとめ
- (5) スタッフ間の意見の抽出・報告

チーフとしての仕事の根幹は徹底した「報告」「連絡」「相談」にあると思います。院内の情報の共有を図り、医院全体が理念のもとに意識統一し、チームとして職場を支える体制に導き、維持していくことがチーフの大きな役割だといえるでしょう。

### 改革を振り返って

私たちの理念にある「来院者の皆さんの健康、信頼、幸福（口福）」の先には、患者さんの「ありがとう」と「笑顔」への強い想いがあります。そして、患者さんの「ありがとう」と「笑顔」のためには、まず私たち自身が感謝と笑顔を忘れてはいけません。この究極のゴールに到達するために必要なことは、努力を惜しまないことです。そして、これが医療に従事するものの使命だと考えます。

仕事の効率化や単純化、スタッフ間コミュニケーションなど、これまで私たちが取り組んできた改革は、そのゴールに向かうための入口にすぎません。

これまで私たちは、チームで医院を活性化することを主に改革を進めてきました。これからは、いままでの変革の内容をさらに改良し、進化させていく一方で、個々の仕事に独自性をもたせ、個々の職種の仕事の質・技量の向上を目指し、来院して下さる皆さまに、より効率的・効果的な医療を提供することを目指していきたく考えています。

1人でも多くの患者さんから、笑顔とともに「ありがとう」と声をかけていただける医院となるよう、これからよりいっそう努力していきたくと思います。



### Obara's comment

先日、あるクイズ番組のなかの「伝達ゲーム」を観ていたところ、スタート時点での話が人に伝わっていくたびにすこしずつ変化し、最後には全く違う話になってしまいました。その結果があまりに最初の話と違うので大笑い、予想通りの展開でした。テレビでなら楽しく観ていられる「伝達ゲーム」ですが、実は仕事の現場でも同じことが起きています。多くの歯科医院は仕事の「マニュアル」をもっていないため、新人が入ってくるとまさしく「伝達ゲーム」が始まります。しかも、各スタッフが立つスタート地点が微妙に異なるなかでの伝達です。

日常でも同じことがいえます。情報は、目に視える形にして示さないかぎり、形を変えてしまいます。この情報を、早く、確実に共有することが、情報伝達のためのシステムです。情報の混乱による職場のストレスをなくしていきましょう。



久保 修(くぼおさむ)、久保博子(くぼひろこ)、山田亜希子(やまだあきこ)、金本暢子(かねもとようこ)、新家みゆき(しんけみゆき)、末田 舞(すえだまい)、木坂量子(きさかりょうこ)、新屋亜美(しんやつぐみ)、中村彩希(なかむらさき)、岩井実佳(いらいみか) 〒738-0054 広島県廿日市市阿品 4-48-17 阿品ファミリー歯科 Tel 0829-36-1818  
小原啓子(おばらけいこ) URL : <http://www.dental-tie-up.net/>