

チームでつくる

# 元気な医院



デンタルタイアップ  
代表

小原 啓子

歯科医院は小さな組織です。日本の歯科医院の平均従業員数は、院長を含めて5人に満たない状態です。

しかし、成長を遂げる医院は患者数の増加に伴い拡大していきます。私共の提案する理念による創造型経営は、増患増収を一切うたわないのですが、関係する医院の8割は、患者数増加によるスタッフの増加や、改築・増築等が進みます。

ほかの医院と戦うわけでも、ホームペーシに力を入れるわけでもなく、理念を患者さんにも見えるよう掲げ、全員で小さな問題でも改善できる体質にし、患者さんいかに自分たちの強みである歯科医療サービスを提供するかをいつも語りあい、行動するかを繰り返しています。

そして、まとめているのは中間管理職

に位置するチーフです。歯科医院は人間関係を重視する女性の集団です。院長は外の社会を見て、自院が今後どのように動くべきかを決断、指令を出すのが仕事です。スタッフの顔色を見ながら発言し

## 院長の片腕

ていては思ったことはできません。片腕となるチーフの存在が重要です。

チーフの仕事は一般スタッフと異なります。ここを院長が誤解すると混乱を生みます。チーフは院長の思いを具体的に計画し、全体に伝え、資源(ヒト・モノ・カネ・情報)を活用する人です。反対勢力の抵抗も覚悟してもらわなければならない。全体を動かすための事務処理の時間

は週に最低でも1時間はかかるものですし、他人の成果をどう引き出すかという職務意識も必須です。

多くは、今まで自分が動いて優秀だと褒められていた人たちですが、今度は部下の成功を導くことが仕事です。これは優秀であればある程、苦しい作業です。自分でやる方が正確に早くできるからです。従って、若くて優秀なだけでチーフを大抜くするのは要注意です。チーフという名称だけではほかのスタッフが従うことにはないのです。どの社会でも中間管理職は難しいのです。

しかし、組織の充実はここにかかっています。育成するには院外研修で、外の社会の中間管理職の人たちに混ざって鍛えられてくることです。この分野のセミナーはごまんとあります。

院長、チーフを誰にしますか。歯科医院の将来を彼女(彼)と語りあえますか。

(月1回掲載)

