

院長から新しく当院のスタッフに なっていたただける方へのメッセージ

仕事が楽しくて、やりがいがあって、人間関係がよく、成長できて、その結果長続きして
付け加えるなら、よその医院より少し給料も良い職場

そんな職場があれば、みなさん働きたいですよ。

正直申し上げて現在においても、なお、まだ当院では、100%全員にとってそういう職
場であるとは言い難いかもしれません。

でもこれだけは申し上げます。

そういう職場に少しでも近づけるように院長自らが先頭に立ってスタッフと共に取り組ん
でいて、少しずつですがその様になりつつあると、

恥ずかしい話ですが、過去はもう少しひどい環境でした。

患者様がたくさん来院される医院で、院長と勤務医の先生だけが頑張って、指示もむなし
く空回り。。

スタッフが全くついてきていません。

やはりそういう環境では患者様にも「なんかチームワークが悪い医院だな。」と思われてい
たことでしょう。

院長である私自身の考え方が間違っていました。

スタッフに対して当時思うことはこうです。

どうしてうちのスタッフはこんなこともできないのだろう。

どうして気が利かないのだろう。

どうして患者様の立場に立って行動できないのだろう。

それはそうですよね。

院長がこのようにスタッフのせいにして、院長自分自身の問題としてとらえていないので

あれば、うまくいくわけがありません。

この様ないきさつがあってから、院長の私自身の考え方が変わりました。
スタッフみんなが楽しく、やりがいをもって、人間関係もよく、成長もできる。
このことを達成する職場を作ることが院長のもっとも大切な役割なのだと。

そこで私はじっくり考えました。
仕事が楽しいってどういうこと？
やりがいがあるってどんな感じ？
人間関係ってどうすれば、良くなるのだ？

例えば、楽しくてやりがいがある仕事って何？と聞くと、各個人、個人によって答えが違います。

A さんは、責任ある立場で仕事をして、患者様に喜ばれてかつ自分も質的に満足いく仕事。
B さんは、言われることだけを忠実にこなして、それがテンポよく進む仕事。
C さんは、時間に追われずに患者さんと気軽な世間話をすることによって良好なコミュニケーションをとることができる仕事。

もしこの3人を雇用しているとして、3人とも楽しく仕事ができることができる職場を作ること
は可能でしょうか？

私はかなり困難であるということに思い至りました。
なぜなら、職場にはカラーというものがあるからです。

患者さんと楽しくコミュニケーションをとることが治療の内容よりも最も重要だと考えて
いる医院には C さんは非常に優秀な人材だし本人も楽しく仕事できると思います。
でも A さんにとって、それを院長から求められても楽しくそのように仕事できないかもし
れません。
おそらく何か違うなあと思いながら働き続けることになるでしょう。

★1 楽しくてやりがいのある仕事

今はこう考えています。

「当院はこういう医院です。 このような医院で楽しくやりがいをもって働ける人のみ採用

します。」

ということを明確にしようと・・・

じつは最近、面接に来られても採用する人の方が少ないのです。

採用率を調べてみると以前とは明らかに下がっています。

楽しくやりがいをもって働ける可能性がない人を採用しても、誰もハッピーになりません。

しかし単純なことですが、これを実践するには非常に難しいです。

なぜなら、どんな人でもいいから欲しいと思う局面は必ずあるからです。

でもその様なときでも、ぐっとこらえて良い方が来られるまで待ちます。これが今のスタンスです。

では、当院はどういう医院なのか？

理念

われわれの提供する歯科医療サービスに価値を感じていただける患者さまにより多くありがとうをいただける歯科医院になる。

このような考えになれない人は採用しません。

月水金10～22時まで、火木10～20時まで、土日祝日も診療。

年間通して休診日は月に一度の研修日と12月29～1月1日だけ。

正月から診療しています。

これは院長私自身の社会貢献に対する強い信念のもとに行っています。

正月から診療していると本当に喜ばれます。応急処置ではなく、適切な治療を正月から受けられる歯科医院は大阪中探してもごくごくわずかです。

正月、GW、お盆には他の医院のかかりつけの患者様も急患でたくさん来られますが、適切に処置をして紹介状を書いて、かかりつけ医院で引き続き治療を行っていただくようお願いしています。

“他院のかかりつけ患者様の救急時の対応” これは私が考える社会への貢献です。

正月、GW、お盆の各3日間は、院長もしくは勤務医と歯科受付、歯科助手の3名体制で行います。主に急患対応のみです。歯科衛生士は、この期間（年末年始12月29日～1月

3日)、GW、お盆)はお休みとなります。

診療の特徴

歯ブラシを1か月に一度交換することの必要性を感じていただける患者さまに対して、一生お付き合いできる歯科医院であり続けます。

このような医院で患者様のため、社会貢献のために良質な歯科治療を行い、やりがいをもって働くことが楽しいと思える人を採用します。

★2 人間関係をよくすること

定期的に院長、勤務医、スタッフ全員による食事会をします。それとは別に、女性スタッフだけの女子会もあります。(会費は無料です)院長、勤務医の先生のないところで本音トークが炸裂するそうです。また仕事以外の話でも盛り上がるそうで、コミュニケーションを図る場として役立っています。

仕事に対してはまじめに取り組む人の集まりですから、基本的にしっかり物事を考えられる方ばかりです。みんな気が合いますので、楽しい飲み会になっています。しかし食事会だけで、人間関係がよくなるでしょうか？

いいえ、そうではありません。

基本的に職場における良好な人間関係を作るには、一人一人が他のスタッフを思いやること。この一点のみです。

一人でも思いやりが欠けている人がいると、医院全体がギスギスします。院長私自身は、スタッフに対する仕事上の思いりを大切に考えて行動しているつもりです。

他のスタッフが困っているな、大変そうだなと思ったら、助けてあげる。

こんな簡単なことがなかなかできません。

できないことが当たり前だからこそ、そこにしっかり取り組みます。他のスタッフが困っているのに助けられないスタッフがいたら、しっかり院長が指導します。その積み重ねが助けることが当たりの風土になり、人間関係をよくすることだと思っています。

★3 成長できる

正しい言葉使いができることは、人としてのたしなみです。

正しい言葉使いを伴った思いやりのある行動は、最高の患者対応だと思います。

当院では、元 CA の外部接客講師を年に数回、北海道からお呼びして院内講習を行います。

仕事だけでなく、プライベートでも役に立つとスタッフから言ってもらっています。

院外講習はインプラントアシスタント講習、DH の専門講習等、定期的に参加して、勉強してもらっています。

しかし同じ講習を受けても成長の仕方は個人差があります。

どこで差が出るか？それは？

ズバリ向上心だと思います。

勉強したことは素直に受け止めまずやってみる。

その向上心が人の能力を伸ばすのだと思います。