



名南デンタルだより



発信者：名南税理士法人 歯科医院利益工房室

〒456-0031 愛知県名古屋市熱田区神宮二丁目2番2号 TEL：052-683-9105 FAX：052-683-9106

《職員にとって一番いい職場とは??》

「いい職場」=いい人間関係が保たれている環境?

「隣の芝生は青く見える」とはよくいったもので、歯科衛生士同士が話していると、「いいよね~、うちなんかさ...」と、必ずと言っていいほど聞こえてくる。本当に思っているのか、心の中では「うちの医院の方が断然いいわよ」と思っているかは定かでないが、他院と比べるとついついこのような言葉が出てしまう。ならば、どのような医院が100%で100点満点なのか?と言われると実際は万人受けする医院はない。しかし、相性のいい院長に巡り合えたスタッフは、自分の考えや思いを率直に伝え、イキイキと仕事をしている。また、いいメンバーに恵まれたスタッフは、困った時はいつも助け合い、愚痴を言い合い、悩みを聞いてもらいながら難を乗り越えている。このようにいい人間関係が保たれている環境、それを、「いい職場」と表現されているのであろうか。

評価が気になり自分らしさがだせない!

さて、私はケアマネージャーを兼務して1年半になるが、介護の世界は全く始めてだった私の最初のストレスは、電話に出ることだった。忙しい事務所で何度と鳴る電話のベル。しかし、新米の私への電話などはまずない。とりあえず出よう、と電話に出ても、仕事の内容を全くわからない。「相手様に失礼があってはどうしよう、周りに迷惑をかけたらどうしよう」とマイナスの要素ばかりが頭によぎる。そんな状態で電話に出ると、面白いことになぜかよく聞き間違いをする。間違った事を伝え、厳しく注意を受ける。電話に出るたび、横でチェックされている気分になり、私はだんだん追い込まれた気分になった。それからは、無意識に電話のベルを避けるようになり、出遅れたふりをして誰かが出るのを待っている自分がいた。歯科医院での電話対応なら最大に自分を表現できる私が、患者様

に合った言葉を選んで声かけてきた私が、この環境の中では自分らしさが出せない。結局私は、電話の相手に対する礼儀より、横で私を見ている事務所の先輩ばかりを気にし、「自分がよく評価されたい」ということに、意識し過ぎてしまっていたように思う。

お互いがお互いを認め合える職場

実は先日、ある新人衛生士の指導に関わった際も同じ事を感じた。彼女はスケーリング前の問診で「どこが凍みるところないですか?」と聞いた。患者様は、「実は右下がよく凍みるのです。」と訴えた。その衛生士は「そうですか、ではこの部位は気をつけて行きますね。」と答えただけで施術に取り掛かろうとした。私は彼女の手を押さえ、「この患者様は、凍みるっておっしゃっているのに何の返答もなし?」と聞いた。彼女は焦った表情になり、慌てて診査し院長に状態を伝えた。そして、院長の指示に従い、その対処法についてのアドバイスを患者様にお話した。その夜、彼女からメールが来た。「私は今まで、時間との戦いで院長の目ばかりを気にして、スケーリングを終わらせるのが精一杯でした。今日のように本当に患者様のことを考えて、会話をしたのは初めてです。すごく嬉しかったです。」

ちなみに彼女は、「院長と相性が悪いスタッフ」の一人だ。院長はいつも彼女に厳しい言葉をかけ、彼女は重々しい表情で会話をする。それだけに、院長に何か言われるのが嫌で、型にはまった業務しかなかった。しかし、その日は院長からの評価よりも、患者様への満足感を求めることが、自分への最大の評価へ繋がることに気づいた。結果、院長にも見直され、院長からの信頼をも得る事ができたわけである。

人の目を気にして自分の能力が発揮できないなど、こんな勿体無いことはない。自分を信じ、人を信じ、お互いがお互いを認め合える職場。それが、「一番いい医院」と言えるのだろうと私は思う。

歯科衛生士 岩崎小百合



名南デンタルだより



発信者：名南税理士法人 歯科医院利益工房室
〒456-0031 愛知県名古屋市熱田区神宮二丁目2番2号 TEL：052-683-9105 FAX：052-683-9106

成長経営への新発想セミナー 2006

メディカル・マネジメント・プランニング・グループ(MMPG)は、9月30日(土)に15時～19時まで、大阪市の大阪国際会議場で「成長経営への新発想セミナー 2006 歯科医院経営にみる新市場創造戦略」を開催する。同セミナーは、韓国のYe歯科の院長である朴仁出(パク・インチュル)先生を講師に迎え、ブルーオーシャン経営をベースとした先駆的歯科医院経営のあり方を探る。Ye歯科は、韓国の治療技術水準のみならず、サービスと施設の水準を世界レベルに引き上げたといわれ、現在は韓国国内に55の分院をもつ。さらに、昨年9月上海に、八百坪の敷地に小児科、内科、整形外科、歯科などのメディカルセンターを開設している。講演後、懇親会も開かれる。

日程：2006年9月30日(土) 15:00～19:00

会場：大阪府大阪市 大阪国際会議場

定員：《講演》 240名 《懇親会》 70名

参加費：《講演》 (資料代・税込み)

ドクター 21,000円 (但し、MMPG理事会員紹介 15,750円)

医院スタッフ 10,500円 ｺﾝｸﾞﾙｸﾞｰﾄﾞ・事業経営者等 21,000円

《懇親会》 (飲食代・税・サ込) 1名様につき 10,500円

内容：「歯科医院経営にみる新市場創造戦略」

韓国のYe歯科・院長 朴仁出(パク・インチュル)先生

申込み：(株)MMPG総研 Tel.03-5537-3371

下記のホームページからお申込みいただけます

<http://www.mmpg.gr.jp/seminar/othermeeting.htm>

Ye歯科成功の秘訣

「Good Model 歯科医院」

- 1、経営哲学とビジョンが明確
- 2、経営が存在している
- 3、マーケティングに強い
- 4、コミュニケーションに強い
- 5、持続的な学習が成り立つ
- 6、変化の管理が成り立つ

Ye歯科のとりブルーオーシャン戦略

『自ら新しい製品やサービスで市場を開拓し、
そこで顧客も企業も利益を得るブルーオーシャンを創ること』

