

Management Club Report

Apr.2021/Vol.220

Monthly Opinion 《組織文化の品質で選ばれる》

強く美しい組織の歯科医院をつくるために必要とされることはいくつもの要素があるでしょう。強いというのは、少々の逆風が吹いても倒れないという財務基盤の強さが必要です。そのためには歯科医業としての“営業”的な基盤があること。それらを支えるヒト・モノ・システムがしっかりしていることなどが挙げられます。

一方、美しさを保持し、継続発展させていくためには、ヒト・モノ・システムが美しくなければなりません。ヒトの美しさは、その医院に定着している習慣や全員の行動、言葉遣いに表れます。モノの美しさは整理・整頓・清潔・清掃の励行によって実現します。そしてシステムの美しさは、診療システムや予約システムが医院本位ではなく受診者幸福の実現を第一としたものになっているときに輝きます。

このように院内のヒト・モノ・システムが医療活動を支え、大きな成果を挙げ得る強さや美しさに満ちている状態を創り出し、維持できているのは何があるからなのでしょう。その医院の仕組みや制度や規則がしっかりしているからでしょうか。勿論、組織運営のルールがしっかりしていることは大切なことで、組織内の人間の行動や習慣といったものはルールの影響下にあると言って間違いありませんが、だからといって人の考えや言動を成文化された規則やルールによって規制することには無理があります。

それでも私たちは規則やルールに規定されてはいないものの、共有する価値観を守ろうとし、お互いの行動や言葉や考え方を一定の枠内でその純度を高めるように動きます。その結果「我らかくあるべき」とする様々なモノやコトの状態が、そしてヒトが強さと美しさを増していくのです。

この組織内で共有される、成文化されてはいないものの組織人の行動を規定する価値観である組織文化の重要性について考えてみましょう。

1

組織文化とはどのようなものか

オーガスタの2つの雄姿

今月の4月8日から11日までアメリカ、ジョージア州、オーガスタ・ナショナルゴルフクラブで開催された『マスターズゴルフ2021』で、松山英樹選手がアジア人で初の優勝という快挙を成し遂げました。

優勝が決定した瞬間、実況中継のアナウンサーの声は上ずっていましたし、解