Management Club Report

Nov.2015/Vol.155

Monthly Opinion　≪効果的な分業体制≫

歯科医院を院長個人の家業から組織全体の事業へと変質させることが、これからの本格的な発展を目指そうとする歯科医院にとっては根本的な課題であるとずっと考え、伺っている歯科医院をそのような方向に向けるコンサルテーションを行ってきました。

それは組織図を整備したり、給与テーブルを作成したり、発展への戦略実践に向けての役割分担を明確にしたりといった骨格におけるダイレクトな組織作りへの関わりもありますが、もっと日常的な業務の実践における人の動き、連携、指示、報告、安全確認、顧客対応が“組織”を感じさせるものであるかどうかを点検し、改善指導を行う中で実施してきました。

当社の院内研修は、ともすれば『接遇研修』とか『マナー研修』と表現されそのような認識で活用いただいているケースが多いのも事実です。しかし、それは一面でしかありません。当のコンサルタントである向が接遇やマナーと称されることに最も違和感を抱いています。

私どもの“マナー研修”は単なる“好感度の高い接遇”を提供するだけのものではありません。本質的な狙いは“組織人としてのマナー研修”であることをご理解いただき、より質の高い組織歯科医院を目指す一助にしていただきたいと願っています。そのためには『マナー』という表現が入りますと、一般的な解釈における『マナー』という言葉だけが独り歩きを始めてしまいますので、できましたら『組織人研修』と表示していただけると本来の効果が得られるものと思っています。

今月はそのような『組織人研修』につながる、健全に人を生かす組織づくりの考え方をまとめてみました。

1　歯科医院における職務分担を考える

歯科医院に存在する複数の職務

スタッフ数の多い大型の歯科医院というのは職務分担が細分化されそれぞれに専門スタッフが配置される傾向があります。技工業務、歯科衛生業務、アシスタント業務、受付業務、消毒滅菌業務、清掃業務、説明相談業務、事務経理業務といった職務です。

これらの職務はすべての歯科医院において存在しますが、多くの場合は兼任、