

# Management Club Report

Sept.2020/Vol.213

## Monthly Opinion ≪院長が抱える共通の悩みを解く≫

今に始まったことではないかもしれませんが、私どもでお伺いしている歯科医院の院長が抱えている悩みの共通項は、そのほとんどが『スタッフ問題』で、多くの歯科医院で今、似たような現象が起きています。

スタッフ問題とは何でしょうか？大体が次の5項目に集約されているようです。①募集をかけても中々集まらない。②社会人の常識に欠ける。③身だしなみや言葉遣いに品格がない。④上司先輩への不遜な態度、パワハラまがいの言動など仲間への敬意に欠ける ⑤すぐに辞める。といったことに集約されていますが、これらは因果関係にあり繋がってしまいます。

最も根源的な原因は、コロナ以前の社会全体が人手不足であったという点と、歯科衛生士が売り手市場になっている点にあります。これはここ数年間、慢性的に続いている歯科界における雇用環境の特徴で、個々の歯科医院においては①の現象を産み、来患者数の多い歯科医院ほど多忙を極める状況から一刻も早く逃げ出したい一心で、しっかりした人材の見極めを行わないままに採用してしまい②や③の結果を生んでいるように思います。それは自ずと④に代表されるチーム不協和へと発展し⑤へと向かうことになるのでしょうか。

このような状況で一級の歯科医療サービスを提供することは不可能です。表面的なマニュアル対応が徹底されている歯科医院では、新人スタッフも見様見真似で行うようですので“一級もどき”が提供はされますが、そのようなものは現代社会においてはほとんど価値を持たなくなりました。

私たちは昨年の『組織力強化』に続けて今年は『顧客幸福を創り出す院内幸福』をテーマに取り組み、毎月のこのレポートにおいても幸福度の向上が生産性向上に結び付くことなどを訴えて参りました。今月は『顧客対応力の向上』の前に『院内における対人関係能力の強化』が必須であることをお伝えいたします。幸福をもたらしてくれるのは他人ではなく自分自身であるからです。

1

### 院長の揺るがない『熱と理と情』が院内結束の基

#### 院長の『本筋』に結束、スタッフ1名減を乗り越える

人手不足という状況に媚びないことでチーム力を高めた実例を2件紹介します。いずれも東京都内の歯科医院で、最初の事例です。古くから当社の有料会員であるA院長は、仕事もよくでき、長く勤務してきた一人の歯科衛生士を昨