

Management Club Report

Oct.2020/Vol.214

Monthly Opinion 《院長が抱える共通の悩みを解くⅡ》

先月号の冒頭に紹介した2人の院長の話にちょっとした反響がありました。共に自らの信念や価値観に照らして受け入れることのできないスタッフの行動を認めず、解雇や採用取り消しに至ったという話です。そのことに対しての賛否は別として、少なからぬ驚きを伴った感想が聞こえてきました。

私も、そのことが両医院の経営に対し吉と出るか凶と出るかについては、結果で判定するしかないと思いますが、結果はどうであれ、一定のリスクの伴うことを承知の上でこのような決断を敢然として下す生き方に共感を覚えます。これは言ってみれば「何でもあり」という生半可な対応に対する「拒否」を表明した姿勢として美しく映るからなのだと思います。

私どもは創業以来、歯科医院の経営方針の基本は「何でもあり」を否定する、「自分たちらしさへの拘り」にあるべきとしてきました。そのことに魅力を感じる人々が患者として来院し満足度を高め、「永遠の顧客」となって健康ライフを歩み始める。歯科医院はその生涯にわたっての健康レースの伴走者となって顧客幸福を実現していく。そのような医院であるためには、その医院で働く医療従事者たちが、自分たちの組織に誇りを持ち、そういう組織であることに幸福感を抱いていなければなりません。多様性の大切さが言われますが、院長以下多くのスタッフが大事にしている価値観としての“拘り”を無視した多様性は、その組織にとっては害悪でしかないでしょう。

しかし、組織運営は簡単なものではありません。経済性という裏付けがなければ組織の維持は困難ですので、経済性と価値観の整合をどのようにとっていくのかという厳しい判断が求められもします。また人間集団である組織は常に人の心に左右される極めて不安定な存在でもあり、そこで生起される種々問題は、自然科学的“正解”によって解決できるものではありません。

今月号は先月に続き「院長が抱える共通の悩み」の続編として、組織問題の解決に資する方策を考えて参ります。

1

多くの歯科医院で起きている共通の課題

仕事の“できる人”に起こりがちな問題点

先月号の第2節は、向からの課題提起『DBM研修実施期間中に起こりがちな院内の現象への対策構築に向けて』を受け、そこに挙げられた6つの課題の内、以下の3項目についてその対策を論述致しました。