

Management Club Report

Jul.2017/Vol.175

Monthly Opinion 《上質な勇気づけは歯科医療の華》

先月号で挙げた『上質化への8項目』は、①上質な治療技術、②上質な空間
③上質な応対、④早期目標達成の治療サイクル、⑤時間厳守システム、⑥健康情報
の提供、⑦健康元気マインド醸成システム、⑧相談システムでした。

これからの歯科医院はこの8項目の具備こそが選ばれる条件になると考えて
いますし、本レポートの愛読者の方達であればご賛同頂けるものと確信致して
おります。

そこで問題は、どうすればこの8項目が実施できるのかという点です。頭で
「そのとおり」「それが正解」と思ったところで、実際に実行できなければまっ
たく意味がありません。

しかもこの8項目はそう簡単にできる内容ではありません。院長一人がそう
思ったとしても一人だけでできるものは皆無です。スタッフ全員を巻き込んで
の医院一体となった取り組みにしていかなないと絶対に出来上がりません。

つまり歯科医院の上質化とは、歯科医院という組織をどのようにまとめ、一人
ひとりの意欲をいかにして高めていくのかという組織論に他ならないのです。

今月はこの点に焦点を当て、歯科医院を生きた組織にするためにはどのよう
に考えどのように行動すればよいか、といったことについて考えて参りたいと
思います。

1

健全組織は『縦の関係』に『横の関係』を加える

上下関係を円滑に機能させる『横の関係』

先月の Vol.174 の最終ページは次のように書いてまとめました。

『上質化への8項目』は院長が一人では当然実現できませんが、スタッフとの
縦関係の中でも困難です。横の関係を構築する中でお互いに勇気づけあわなけ
れば上質化への道は将来に向けて伸びては行かないでしょう。

スタッフは院長の思いをどのように受け、自分たちへの期待をどう受けとめ
るのか。そして院長はスタッフの努力と頑張りをどのように受けとめるのか。ま
さに今年のテーマそのものです。

敵対関係では勿論ありません。縦の関係でもありません。横の關係に身を置き