Management Club Report

Nov.2021/Vol.227

Monthly Opinion　≪チーム力強化と間接業務≫

今年のテーマを『強くて美しい歯科医院』としてこのレポートを綴り、また研修やオンラインセミナーで語ってきましたが、このテーマが歯科医院にピッタリと当てはまるのは、歯科医療が一般医療とは異なり『生命を死から救うことに直結しない医療』であること、即ち『生命を輝かせる健康をもたらす医療』であり、『喜び』『希望』といった『幸福』を目指す医療であることに起因しています。

端的に言えば、マイナスを阻止する医療ではなく、プラスをもたらしプラスを更に促進する医療であるということです。そのような性格を有する歯科医療を私どもは『コストではない投資としての医療』と位置づけ、投資対象にふさわしい内容を提供できる医療機関であるべきだと繰り返し述べてきました。

従って、コストとしての医療費負担を軽減するために創設された健康保険制度に受診者が頼ろうとする気持ちを了解はしながらも、投資としての歯科医療費負担を、希望をもって受け入れることができるように対応することの重要性を唱えて参りました。そのあるべき姿が『強くて美しい歯科医院』であったのです。

これまで10か月にわたって『強くて美しい歯科医院』を目指すために、組織文化が影響していることや、健康保険制度に縛られることの弊害、職種ごとの一流二流三流の違いなどについて私どもなりの解釈を述べてきました。

今月は、つい見落とされがちながらも、チーム力強化に当たって無くてはならない『間接業務』の重要性について書いてみようと思います。

1　『直接業務』重視『間接業務』軽視の文化

細分化された直接工事の職種間連携が価値を生む

私が社会人になって初めて就職した会社は建築会社でした。技術系ではありませんので営業志望だったのですが「建築工事とはどのような仕事なのかを勉強しろ」ということで、学卒事務系の新入社員が全員そうであるように工務部工事課配属となり、役立たずの新入社員であっても受け入れ可能な比較的大きな工事現場への勤務を命じられました。

従いまして、仕事の内容は一応現場事務なのですが、目的は事務能力を発揮することではなく、建築物が立ち上がる工程を学ぶことに置かれましたので事務所でのデスクワークよりも数多く現場に出ることを常としておりました。