Management Club Report

Dec.2021/Vol.228

Monthly Opinion　≪間接業務の新しい在り方≫

歯科医院経営の中に『直接業務』、『間接業務』という表現は存在しないかもしれませんが、その言葉が意味するところの業務区分や、業務区分に基づく意識の違いは存在するでしょう。両者の違いを端的に言うならば、口腔内に直接手を触れる医療行為を通じて収益を上げる業務が『直接業務』。直接業務担当者の業務支援や経営全体の業務管理を通して収益力の向上に当たる業務が『間接業務』と言えるでしょう。これら両業務は歯科医院を健全に効率よく発展させていく上で欠かせないもので、どちらが上位か下位かということはありません。

ただ、“稼ぐ”部門と“支える”部門という言葉の語感から直接業務が間接業務を下に見る傾向があることは否めません。我が国においてはその意識が国家の崩壊にまで繋がる戦略判断のミスにまで至ったことをひとつの教訓事例として前号では述べました。また、医療機関にもその傾向は少なからず見られます。

しかし、私たちが心しなくてはならない大事なことは、上下意識の別ではなくお互いの役割の違いの理性的な理解と相互尊重の精神です。そのことをわきまえた上で歯科医院組織を考えて行くことが強く美しい組織としての歯科医院を作り上げていくことになるでしょう。歯科医院における間接業務の今後の在り方について考えることで、今年テーマとしてきました『強く美しい歯科医院』の在り方のまとめにしたいと思います。

1　歯科医院に欠落していた重要業務

直接業務をサポートする間接業務の本義

職種の別や規模の大小を問わず、事業には必ず収益を生み出す直接業務とそれを支える間接業務とが併存します。直接業務に価値がなければ収益に結びつきませんので直接業務の品質は極めて重要視されます。

一方、間接業務は直接業務があっての存在ですから、単独では無価値です。しかし、直接業務の品質を高めるか低めるかは間接業務の幅の広さと内容の深さに大いにかかってきます。

販売が好調で、作れば売れるといった状況下の時は、直接業務部門は大忙しで間接部門からも臨時で販売に駆り出されるといったことが小売業などではあるでしょう。あるいは製造業やサービス業においても似たような現象が起きるに違いありません。