

# 2014年11月 会社の雰囲気<sup>1W</sup>を1W 明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽 佳之

## 「ガマン」は過去の遺物！？

現代は、『我慢は美德』ではなく『我慢はストレス』な時代です。家庭でも職場でも、ガマンが足りない…と思われる方もいるかもしれません。わたしもガマンはストレスなタイプと言えるかもしれませんが、思うに、ガマンは“できる人”、“できない人”とあるのではなく、“できる環境”と“できない環境”があるのでは？ と思うのです。例えば、院長がスタッフに、治療には直接関係ない雑務（在庫管理にまつわる業務、資料作成、資料探しなど…）を依頼することがあります。予防管理型医院には、来院者を啓蒙、教育し続けていく必要があるため、特にこのような雑務がどんどん積みあがってきます。しかし、規模もスタッフ数も患者数も、同じような状況の医院でも、A 医院のスタッフは「また新しい仕事か、…」と不満げな顔で、仕事がなかなか進まない。一方、B 医院のスタッフは、院長の依頼を受けたとき笑顔とはいかないまでも、どんどん仕上がってくる。と、大きく2タイプに分かれます。一体、何が違うのか？ ガマンできる、踏ん張りがきくスタッフが多くて羨ましい…と思われるかもしれませんが、そうではありません。では、ガマン“できる環境”として「院長とスタッフの日頃のコミュニケーション量」が多いから？ と思われるかもしれませんが、実はこれも違います。もちろん、コミュニケーションは院内環境活性の重要な要素ではありますが、あくまで枝葉であって、コミュニケーションがあれば、ガマン“できる環境”になるというわけではありません。ガマン“できる環境”、それは「スタッフの共感が湧くビジョンの存在」がある環境です。このビジョンの共有度合が、スタッフがガマン“できる環境”となるか否かの境目です。

「小さな不満」がない職場は、どこにもありません。例えば、「夕方に患者さんが集中する時、患者さんをお待たせする時間が出てしまう時」院長にもスタッフにも焦りやイライラ感もでてくるのが普通です。これはどんな医院でもある「小さな不満」。そこに、院長が依頼すれば「また、新しい仕事か」とのしかかる…、ここまではどんな医院でもほぼ同じです。しかし、これが積み上がって“ガマンの限界”となる医院もあれば、そうならない医院がある。

ビジョナリー業務		ビジョンシート	
目標項目	【1年後】 2015年度	【2014年度】 2014年度	【2013年度】 2013年度
イメージ	最も目指すか？ (概念的)	・自信を持って予防管理型に運営できる医院を確立 ・予防管理型で収益を生み、ビジョン到達までの漸	
サービス提供		・山本さん、石川さんの中心	・医療制度と業務 （1）診療の業務 ⇒CFチーム（7 ）に属する。
サービス内容	顧客サービス	・ビジョン達成 ・4/パランス構築 ・3年単位の継続	⇒ビジョン達成 ・4/パランス構築 ・業務標準 ・ノウハウの蓄積
	オプションサービス		・スタッフ育成 ・ビジョナリーサー

ユメオカ・ビジョン例

その境目が「スタッフの共感が湧くビジョンの存在」です。院長がわくわくするビジョンではありません。もちろんそれが一番大事なのですが、それだけでは心底、スタッフの共感を得られません。『我慢が美德』の時代は、だれもガマンすれば、生活を向上できると確信できた右肩上がりの時代。時代は問わず、みな自分の生活が大事です。スタッフ達にとって働きやすい医院とは何か？「休暇制度、結婚後に働く不安、給料・・・」といったビジョンが見えて始めてガマン“できる環境”となるのは、今も昔も同じだと思うのです。