

2017年3月 会社の雰囲気^{雰囲気}を1W^{1週間}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 浩之

よくある問題だけど・・・

スタッフの問題、時間の作り方、お金の問題…弊社のコンサルティングのとっかかりとなる相談は、これが一番多いでしょう。3年程前にお会いした時のマツオ歯科クリニックさんの松尾院長もそのような状況でした。院長1人でスタッフ5～6人、ユニット4台でリコールは毎月100人程でした。「この医院は私がいなければダメになる」と我が物顔で振る舞う歯科衛生士がいました。スタッフ間のいざこざも日常茶飯事で、その度に院長が間に入って仲裁し、精神的な疲れが蓄積し、診療に集中できる時間が減っていく毎日でした。



松尾晋吾院長

現在は、勤務医も入り診療体制が安定し、我が物顔で振る舞うスタッフは退職しました。院長は週2日の午後は診療しない時間を持っています。また、月に2日以上はずっと探求し続けたかった全身健康、栄養学といった学びを得るために遠方に出かけられています。そして医業収入も1.5倍から2倍程になり、リコールも月間250人以上を安定的に超えていて来院者の支持は厚く、口コミも毎月増えています。スタッフも患者さんの悩みや相談に応えるため、当初、懐疑的だったスタッフが全身健康の整体や栄養も今では真剣に学び続けています。

最初の相談から3年余り…今の相談は、ビジョンや今後の展開が8割です。この3年で全てが大きく変わりました。院長の表情、スタッフとの関係、時間の使い方、お金の捉え方…3年前と同じ医院とは思えないくらいです。しかし1点変わらないところがあります。それは松尾院長の想いです。「来院される患者さんの悩みを解決し、より健康になっていただけることに貢献したい」といった哲学は、全く変わることがありません。松尾院長が抱いていた悩みは、多くの院長あるいは社長なら誰でも持つ悩みです。そしてこれらの問題は、すべて解決できる問題です。しかしそれには、その根底にある要因を間違わないことです。同じ問題のようでも、ある院長は医院を「大型化していきたい」「分院展開していきたい」といったビジョンを持ち、その実現の途上で、スタッフや時間やお金の問題を抱えている方もいらっしゃいます。一方松尾院長のような医院もあります。表層的な問題は似ていても、その根底にある要因は異なる…その要因とは「医院理念」、ありていに言えば、院長の“想い”です。ゆえに解決策はそこにしかありません。マツオ歯科クリニックにおいてもまず「医院理念の浸透」に取り組みました。毎月1回は医院理念についてスタッフ全員で振り返る時間を継続的に持ち続けたことです。これによってスタッフからみるとよくある院長の“不思議行為”も“筋の通った行為”に映り、その行為の意義や価値を共感していくスタッフの行動も変わります。まず、自分自身の変わらない、変えられない“想い”は何か？その“想い”は自分の周りにちゃんと伝わっているか？改めて下地（理念の浸透）作りからしか始まらないと学びになった松尾院長の変貌ぶりでした。