

## 2017年6月 会社の雰囲気を1W<sup>7W</sup>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/佐之

### ユメオカコンサルは“予防型経営”だった！

先日、車の免許更新に行ってきました。そこでは自身のタイプを判別し、運転する上でどのような点に気を付けたらよいかを把握する心理テストのようなものがありました。私はそれを行って見たところ、「神経質・過敏性」タイプに判別されました。確かに！思いたる節が多すぎますが、車の運転以上に自身の経営スタイルに「ある、ある」と納得です。

- 気になることがあると、眠れないことが多い
- 心配事があると、物事に集中できないことが多い

以上は、私が経営スタイルのネガティブ側面です。一言で言えば「気になることがあると集中できなくなる」のです。ユメオカ顧客の院長の方々のお話でよくある話、例えば、「あるスタッフの態度が悪くなっている。何か不満があって退職する気だろうか」とか「最近、通帳からお金がどんどん減っている、理由がよく分からないため、このまま減り続ける気がして不安だ」…これらに対し、コンサルタントの立場としては、よくあるケースだな…と客観的、冷静に聞けますが、ひとたび自身を振り返れば、心がソワソワして、一番苦手な状況です。

同時に、このように思うのは私だけではないのだな…とも思います。感じ方に程度の差はあれ、ご自身が思う以上に、このような状態は、本来の経営や診療において集中力を欠いています。院長が集中力を欠いていると、経営という観点で言えば「スタッフミーティングを行っても、課題解決よりも今日は早く終わりたい」「表面的に問題が起きておらず機械損失しているような課題は目を向ける気力がわからない」と感じてしまう状態です。診療という観点で言えば「患者さんへの説明は、割愛しながら早く終わろうとしてしまう」時です。「自分は気になって集中できてないな～」と意識できていなくとも、無意識にも心が宙に浮いているような状態になります。我々のコンサルティングの最大の価値とは「**経営と診療に院長が集中できる状態**」を増やすことだと前々から自負しています。これは調子がいい時には思い出せないものです。それは私自身、然り。コンサルの現場では、必ず最初に、計画に対して収支で裏付けして、必要な条件を明確にしたり、スタッフ面談では各スタッフと医院の方針のギャップを早期発見・対処し、ミーティングでは方向性にズレがないよう整えることを行っています。これは一言で言えば、「**予防型経営**」とも言えます。「**予防型経営**」とはリコールを増やす経営ではなく、経営そのものが**予防型**になることとも言い換えられるのです。何事もなければ地味にさえ見える作業ですが、これがあって、「**経営と診療に院長が集中できる状態**」が生まれます。逆に「**治療型経営**」をしていれば、波乱万丈な経営になるでしょう。要は「問題が起きるとモグラたたき式に対処する」経営です。このような経営は、院長自身が体質的に平気であっても、周囲にいるスタッフはたまったものではありません。また「**治療型経営**」では「**表面化していない機会損失や長期ビジョンを考える**」経営は生まれません。免許更新の診断テストで改めて自身の性格、コンサルティング価値に目を向けられたひと時でした。