

医療政策の軌跡とこれから／在宅インシデント・アクシデント集

CLINIC 今日と明日の開業医をサポートする
——最新クリニック総合情報誌
BAMBOO 1

ばんぼう
JAN. 2012
VOL.370
定価 1,020 YEN

平成24年1月1日発行 通巻370号 毎月1回1日発行
昭和58年2月14日第三種郵便物認可 ISSN 0012-8962

創刊30周年記念特集

日本の医療・福祉の軌跡と これからの方向性

【第2特集】

「見える化」でトラブルを未然に防げ！

在宅医療版 インシデント・ アクシデント集



THE FAMILY DOCTOR

名郷 直樹

武蔵国分寺公園クリニック
院長



今月の診療所 ▼

うえの歯科医院

横浜市鶴見区馬場 4-24-13

歯科

<http://www.veritas-occ.jp/>

<http://veritas-implant.com/>



先進診療所の

会議術

↑ 同院で行われる全体会議。
情報共有や共通認識の確認などに重きが置かれる

貴院では、会議をどのように位置づけているのだろうか？ 単なる“業務連絡”の場と捉えるだけではもったいない。会議をうまく活用できれば、診療所はもっと活性化するからだ。今回は、院長が自らの思いを伝えるために会議を重層化しているケースを紹介する。

伝える頻度とレパトリーを増やし 理想の診療所実現へまい進する

開

業からまもなく10年を迎えるうえの歯科医院では、さまざまな形態の会議を実施している。「理想の診療所のあり方、そこで働くスタッフ像などをどのように伝えればいいのか。それを考え改善していった結果、現在のようにな形になったのです」と、同院の上野友也院長は説明する。

上から下へ徐々に広める

6年ほど前、同院では月に1回の全体ミーティングが行われていただけだった。スタッフ数が増えるにつれて、自分の声が全体に届きにくくなってきたことを上野院長は実感。そこで、まずは上層部で意識の統一を図るべく、院長夫妻とチーフスタッフの3人に、時に同院の顧問を務める医療経営コンサルタントも加わる幹部ミーティングを発足させた。月2回行うこの会議では、診療所を運営し

ていくにあたっての問題意識を共有しながら、今後の方針や目標について話し合う。ここで幹部クラスのパクトルを一つにしようとして、診療所としての考え方を現場スタッフに伝える能力(コンセンサス・アルスキル)を身につけることも重要な課題となっている。

次に、スタッフにも数字を意識して診療所運営に参加してもらうべく、幹部3人に勤務医2人を加えたメンバーで経営会議を始めた。月の医業収入やレセプト枚数などを公開しながら、「なぜ、この数値目標を設定したのか」を診療所の方針に基づいて説明し、ドクターから合意を得るようにしている。目標に達しなかった場合には、その原因について話し合い、今後の改善策を検討する。

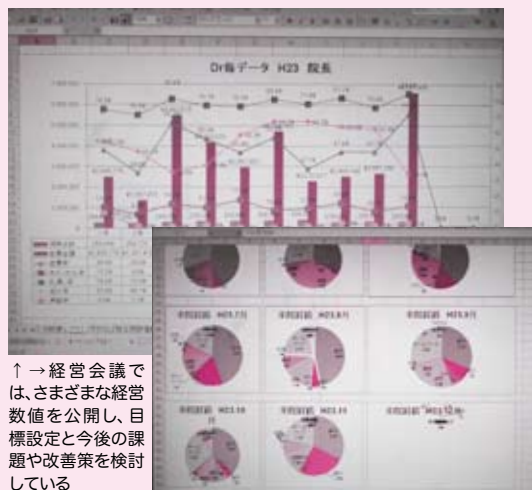
幹部ミーティングや経営会議で新たに決まった事項は、全体ミーティングで周知する。この会議では、新しい企画の立案やディスカッ

会議成功のポイント

- ・ 会議によりメンバーを分けて、徐々に思いの浸透を図る
- ・ 横のつながりの強化にも会議を活用する
- ・ スタッフの成長段階に応じたアドバイスを送る



独自の会議運営を行っている上野友也院長



↑ 経営会議では、さまざまな経営数値を公開し、目標設定と今後の課題や改善策を検討している

うえの歯科医院の会議群（一部）

幹部ミーティング	問題意識を共有しながら、今後の方針や目標について話し合う
経営会議	さまざまな経営数値を公開し、問題点の抽出を図る。今後、全員参加も検討
全体ミーティング	幹部ミーティングや経営会議での決定事項の周知や「Good & New」の発表などを行う
個人面談	スタッフ個人の心配事や不安な点をヒアリングし、随時幹部ミーティングに課題として上げる
朝礼・昼礼・終礼	毎日の数字の報告、アポイントの確認のほか、「本日のスター」決めも行う
男子会・女子会（歯科助手会）	仕事に限らないざつぱらんな話し合いを通じて、相互理解を深める



全体ミーティングで行われる「Good & New」では、各参加者が最近自分の周りで起こった良いこと、新しいことを発表する。発表の後には全員から盛大な拍手が送られ、気持ちが高揚する瞬間。

シオンではなく、スタッフ間の情報共有や共通認識の確認などに主眼が置かれる。

上から下へ、伝える人数を徐々に増やしながら、最終的に診療所全体に院長自らの思いが浸透するような体制をつくっているのだ。

しかも、全体ミーティングで伝えっぱなしにすることなく、月に2回の個人面談で、スタッフ一人ひとりとこの意識のすり合わせも行う。

同院では、会議をチームワーク醸成の場としても活用。全体ミーティングでは、互いをたたえ合つて結束力を強める「Good & New」という取り組みを行い、モチベーションアップに力を注いでいる。また、毎日の朝礼で行っている「スター制度」は、その日一日、全員から注目されるスタッフを決め、翌朝にその人の良いところを話し合うもの。お互いの長所を見つける習慣をつけることで、ポジティブなマインドを育むようにしているのだ。ただ、院内のやりとりだけでは、コミュニケーションが不足しがちになる。そこで、女子会（助手会）や男子会などを開催。食事をしながら、日常の仕事のなかで思っていることや感じて

いることなどについて話し合う機会も設けている。

相手のステージに合わせる

種々の会議はすべて手段であり、上野院長の「こういう診療所を目指そう」「高い意識をもって働こう」との思いを診療所全体に伝えるという目的は一貫している。

「ただし、いきなり経営者である私と同じレベルを求めるのは無理がある。彼らのステージに合わせて、少しずつ要求レベルを高くするように心がけています」と話す。そのために会議を重層化し、思いを伝える頻度を高めたり、伝え方のレパートリーを増やしたりしているのだ。その結果、徐々にまとまりのある診療所になってきていると、上野院長は実感している。

さまざまな会議を通じて、上野院長自身にも変化があつたそう。 「考え方が柔軟になり、スタッフに対するアドバイスの仕方も変わってきました。意見を押しつけるのではなく、対話のなかで相手が気づくように、まずは自分の意識から変えていくように助言しています」と、笑顔で語る。