

チーム医療を行うために必要なこと：スタッフとの信頼関係を築くために

## スタッフの成長を 誰よりも考える

ふくむらやすのり  
**福村安紀**

ハッピー歯科医院  
〒921-8604 石川県金沢市八日市5-559



院長とスタッフの関係では、院長が上から目線で指示や命令を出してしまいがちです。私が学生だったころは体育会系の部活に所属していたため、できないことがあると先輩やOBに怒られるのが普通でしたし、それが当たり前の時代でした。しかし、単に指示や命令を出すだけでは、スタッフは素直に話を聞いてくれませんし、今の時代の若いスタッフには合っていないように思います。では、どうすれば院長の気持ちがスタッフにうまく伝わるのでしょうか。

### 伝えるタイミング

スタッフに理解してほしいことがある場合、相手も冷静に聞ける時間（診療終了後、あるいは昼休み）に伝えます。指示や命令として伝えようとすると、理解はできても心のこもった行動には繋がりません。スタッフに「考えさせる」ことが心のこもった行動に結びつきます。

例えば、「今日、先生が頼みごとをした時に返事をしなかっただろ。返事してって何回も言ってるだろ！」と言うと、返事は「はい」や「すみません」しか返ってこず、心のこもった返事は期待できません。しかも、そういった時は同じ問題を繰り返しがちです。「今日返事をしなかったことで、それを見ていた患者さんはどう思ったかな？」などと質問したほうが相手は考えをめぐらし、スタッフとの会話が生まれやすくなります。それが心のこもった行動に繋がり、コミュニケーションがスムーズになるのです。

### 厳しくなる時

厳しく怒る時は、基準を決めて叱ります。私が決めている基準は、「一生懸命ではない時」。それは、患者様に対して、治療に対して、雑用に対して、いかなる時でも手を抜いている時は口調が荒くなり

ます。しかし、過程を見ずに単に結果だけを見て叱ると、本人は何が悪かったのかを冷静に考えられなくなり、疑問や不満だけが残るかもしれません。努力しないで叱られたのであれば、本人も納得でき、頭の中を整理することができると思います。

### 優しさとは

古い人間の私にとって、優しくすることは一番不得意です。「優しさ」とは、スタッフの良い所を認めて、褒めることです。そうすることで気持ち良く仕事ができ、患者様に対する接し方も自信を持ったものになります。逆に自信がないと、患者様への対応にも力を十分発揮することができません。

ただし、単に優しいだけでは「甘さ」という放任主義になってしまいます。「厳しさ」と「優しさ」のバランスをとろうとしないで「優しさ」だけをとりしてしまう

### 週1回のミーティング

- ① 新患について情報交換
- ② 医院の改善点の報告（全員が持ち回りで報告）

### 月1回のミーティング

- ① 係からの報告（右図）＊全員に役割があります
- ② 週1ミーティングでの改善点の確認
- ③ 質問症例報告（歯科衛生士の持ち回り）
- ④ 症例発表（全員の持ち回り）
- ⑤ 院長の発表
- ⑥ パートミーティング
- ⑦ 連絡事項

### 当院の係の一覧と役割

- 図書、写真、掲示板**：医院の本の把握、貸し出し、口腔内写真の撮り方、口腔内カメラの管理（修理）
- 機械、材料**：機械、材料の取り扱いの把握、故障の際の業者さんへの連絡、紛失や故障の報告・管理
- 在庫**：どの材料をどのタイミングで注文するか、発注と確認、歯科材料店とのコンタクト、年末の棚卸作業
- 薬剤**：使用期限、取り扱い、在庫の把握、劇薬・医薬品の管理
- 風紀、患者**：仕事への姿勢、態度、身だしなみ、患者様へのサービス向上を考える
- 掃除、植物**：朝の掃除、清掃業者が入る前のエアコン掃除、年末大掃除管理、植物への水やり
- 衛生管理**：特に消毒コーナー、印象コーナーの器具の数の管理、消毒の仕方や使い方、紛失の管理

当院のミーティング内容。この時間にスタッフの診療における悩みを理解・共有して、全員で考えるようにしています。

係の内容。スタッフ全員が何かしらの係を担当している。

と、充実感や満足感がなくなってしまう。この2つのバランスをとる努力が必要です。

### コミュニケーションの 時間を作る

私どもの医院はスタッフが7名（内パートが3名）のため、全員が揃う日は週に1回しかありません。そのため、その日を利用して30分のミーティングをしています。また、月に1回、午前の診療を休みにしてミーティングをしています。内容は図のとおりです。

### 同じ講習会に参加する

当院では、最低限身に付けてほしいスキルに関しては、同じ先生の所へ実習を兼ねた研修に行くようにしています。また、年に2回全員で講習会に参加します。

なぜ同じ先生の講習会を受けるかということ、現在の歯科界にはさまざまな情報が飛び交い、多種多

様な知識と技術があるため、どの方向性に進んでいいのかわからないことが多々あります。そのため、共通の講習会に行くことで、医院としての方向性をブレないようにしているのです。

個人的に講習会に行った時も、その内容について話し、スタッフ間で意見交換する時間を作るようにしています。

### マニュアル作り

当院のような小さな医院では、スタッフが1人欠けただけでも医院がうまく機能しなくなります。実際、2年前に在籍していたスタッフ5人が昨年全員結婚し、3人が産休に入ることがあり、小さな医院の難しさを体験しました。小規模の医院では、新しいスタッフにもすぐに仕事を理解してもらう必要があります、そのためのマニュアル作りをしておく必要性を痛感しました。

そこで、「受付対応マニュアル」「小児対応マニュアル」「消毒マニュアル」「インプラントマニュアル」などを、スタッフが中心となって作成しました。しかし、マニュアルは作った本人が一番勉強になるものの、見る人間にはなかなか伝わりにくいものです。そのため、マニュアルの内容を話し合い、必要があれば変更や追加を随時行うようにしています。

### ま と め

こういったコミュニケーションの方法や時間を作ることで、スタッフとの信頼関係の向上に少しでも役立てば、と考えています。

そして何より、院長はスタッフ以上にスタッフの成長を願い、医院の成長を願う気持ちを持ち続け、やる気に満ち溢れ、全力を尽くす存在でなければならないと考えています。それを実践するため、日々精進の毎日です。