



MMPG デンタルだより



発行：MMPG 歯科経営研究室

発行者：上田公認会計士事務所 大阪市中央区道修町1-7-10 扶桑道修町ビル3F TEL. 06-6222-0030

スタッフモチベーションUP ～ミーティングでスタッフは変わる～

定期的にミーティングを開催しているクリニックは多いようですが、報告や連絡だけに終わり、スタッフから有効な意見を引き出せているクリニックは少ないようです。しかし、意見を言いやすい雰囲気づくりと、意見の出し方について少しの工夫をすることによって、具体的な提案を引き出すことはできるものです。

今回は、ミーティングのやり方を変えて、スタッフのアイデアを活用しているクリニックの例について、ご紹介します。

■スタッフから意見を引き出す

スタッフに「意見を出してください」とだけ言ってもなかなか出てきません。

「院長の前では言いにくい」「どうせ言っても却下される」「黙っていても〇〇さんが言ってくれるだろう」…等々、参加者がこのような意識を持っていると、貴重なアイデアも出てこなくなってしまう。意見を効果的に出してもらうにはどうしたらいいのでしょうか。以下は、工夫の一例です。

＜平等に意見を出させる工夫＞

大きめの付箋（7.5 cm×7.5 cm程度）を利用します。

①参加者全員に3～5枚ずつ（同数の）付箋を渡す。（※「3つ以上アイデアを出してください」等、数を指定しておきます。）

②付箋1枚に1つの意見を記入してもらう。

③書き終わったら、付箋をホワイトボードや模造紙などに一斉に貼りだす。

付箋を貼り出すことで「誰の意見か」ということより「意見そのもの」へと参加者の意識が向き、参加者が意見交換しやすくなります。

Dクリニックでは、スタッフのAさんとBさんの反りが合わず、ミーティングでは互いの意見を批判し合い、まとまらないのが常でした。他の参加者は二人の顔色を伺い、なかなか意見を出しません。

しかし、この付箋を使うことにより、今まで発言できなかった参加者からも意見を引出すことができるようになりました。また、面白いことにAさんとBさんの書いた意見が同じであることも多く、これまでの対立関係を超越、出た「意見」について前向きに検討することができるようになりました。何より一番の成果は、「今まで気が重かった月一ミーティングが楽しかった」とミーティングに参加するスタッフのモチベ

ションが変わったことでした。

■有効な意見に絞るには

付箋の活用は、スタッフから意見を出してもらうのには有効ですが、時に、クリニックや院長への要望、或いは他のスタッフへの批判が出てしまうこともあります。そのような場合は、付箋に書かれた意見を、自分たちで「変えられるもの」と「変えられないもの」とに分類してみるといいでしょう。

Kクリニックでは、ある月の来院患者数が前年同月の3分の2にまで落ち込んだため、ミーティングで「増患対策」について話し合うことになりました。付箋に意見を書いてもらったところ、

「建物が古い。壁を塗りなおしたら。」「近くに新しいクリニックができて患者さんが流れている。あちらの方が設備も綺麗だし仕方ない。」といった後ろ向きな意見や、「先生の口調がきつく患者さんが怖がる。もっと優しい口調で話してほしい。」「スタッフの〇〇さんが誰にでもタメロで話しかける。親しいつもりかもしれないが、よく思わない患者さんもいる。」「新卒の新人が敬語を使えていない。」—などの他者のあら探しのような内容が多く挙がりました。

そこで一旦、自分たちで「変えられるもの」「変えられないもの」に意見を分類。「変えられないもの」にばかり意見が集中していることが明白になり、「他責」で仕事をしていることを自覚することができました。次に、そうした意見をただ単に却下してしまうのではなく、「どうすれば解決できる？何か自分たちにできることはない？」という質問を繰り返し、掘り下げてみると次のような具体策がまとまりました。

▼クリニック周りの花壇の手入れを担当制で行う、▼初診の診察前にスタッフが一言「先生は一生懸命説明するときに口調がきつくなってしまうことがあります。怒っているわけではないですよ。」とフォローを入れる、▼月に1回スタッフで接遇のロールプレイをする—。

現在ではスタッフ全員が「できることからやってみよう」という意識になり、斬新なアイデアが挙がっています。最初は後ろ向きな意見であっても、「どうすれば解決できる？」という質問をもとに、掘り下げていくことで有効な意見に変えることができるのです。

クリニックが繁栄するか衰退するかは、建物が綺麗であることや施設が新しいということで決まるのではなく、ドクターとスタッフによるところが大きいのです。勝因は「人の気迫」。気迫を引き出すミーティングにすれば、必ず他のクリニックに勝つことができます。

川庄公認会計士事務所

高田 典子

MMPGは、医療・福祉界の健全発展に貢献することを目的として、積極的な支援活動を展開する税理士・公認会計士を中心とした医療・福祉経営コンサルタント団体です。

MMPG 第135 回定例研修会のご案内

■ 一般公開 ■

メインテーマ：「医療経営に影響を与える法改正を読み解き新たな未来を展望する」

緑と文化の都『創造都市-札幌』にて約20年ぶりのMMPG定例研修会を開催致します。今回は税制問題・改正薬事法に焦点を当て、これからの医療経営のあり方とそのヒントについて斯界の第一人者よりご指導頂きます。本研修会が新たな未来を考える一助になればと願ひ、多数の皆様のご参加をお待ちしております。

日時	平成26年7月3日(木) 研修時間 14:00~17:15 (13:45より受付開始)	会場	札幌パークホテル 札幌市中央区南10条西3丁目1番1号 TEL. 011-511-3131(代) http://www.park1964.com/ ・JR札幌駅よりタクシーにて約10分 ・地下鉄南北線「中島公園駅」3番出口よりすぐ
会費	研修会費:1名様につき10,800円(税込)		

(14:00~17:15)	第135 回定例研修会	3F「パークホールA」
<p>「(仮題)医療機関に影響を与える税制問題について」 ～消費税増税、相続税・贈与税の納税猶予制度を踏まえて～</p> <p style="text-align: center;">講師：公益社団法人日本医師会 副会長 今村 聡 先生</p> <p>研修① (14:00~15:30)</p>	<p>今般の消費税増税により、医療機関の経営に深刻な影響を及ぼす控除対象外消費税問題の対応は待ったなしの状況となり、早急に解決すべき課題です。また、平成26年度税制改正において「医療継続に係る相続税及び贈与税の納税猶予・免除制度」が創設され、「持分あり・なし」の移行の際、どう活用すべきか検討の余地があります。このような税制における課題や制度の有効活用を認識し、今後医療機関はどのように舵取りをすべきか、公益社団法人日本医師会 副会長 今村聡先生にご指導頂きます。</p>	
休憩 15分		
<p>「(仮題)薬事法の大改正が医療に与える影響」</p> <p style="text-align: center;">講師：厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室 室長補佐 安川 孝志 先生</p> <p>研修② (15:45~17:15)</p>	<p>昨年12月に薬事法及び薬剤師法の一部を改正する法律が成立し、医薬品・医療機器のメーカーや卸売業者において新たなビジネス獲得のチャンスとなります。医療機関においても、医薬品医療機器等法により医薬品・医療機器の開発・実用化が促進されるといった外部環境の変化を、どう捉え、どう対策するかが重要です。改正薬事法の概要と今後医療機関がとるべき対応について、厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室 室長補佐 安川孝志先生にご指導頂きます。</p>	

※講師・テーマ等は、変更される場合がございますことを予めご了承ください。

締切日：お申込6/25、ご入金6/26

■ 締切日前でも定員になり次第締め切らせて頂きます。(定員150名)

■ 日本医療経営コンサルタント協会会員の方は当日、コンサルタント証票(磁気カード)を受付にご提示ください。

※日本医療経営コンサルタント協会会員の方には、継続研修の履修時間3.0時間が認定される予定です。

《お申込方法》MMPGホームページ内 (<http://www.mmpg.gr.jp>) よりお申込みください。

お問合せ先：MMPG事務局 〒104-0061 東京都中央区銀座8-11-11 TK 銀座8丁目ビル2F
 TEL：03-5537-3411(代) FAX：03-5537-3412

※MMPG会員様、準会員様は事前にお送りした専用用紙にてお申込みください。
