

経営 VOL. 112

(平成30年7月14日発行)

## せっかくのミーティングを实のあるものに！

クライアントであるD歯科さんを訪ねた際、院長先生から、『当院ではミーティングを月に一度実施しているのですが、**時間を掛けている割には成果がまいち出ていません**。例えば、結局**何も決まらない**、やることを決めても、実際には忙しくて**実施されない**、ということがあります。また、共有したと思っていたことが**共有出来ていなかった**、ということもありました。私も時間を掛けて資料を準備して臨んでいるのですが、どうも**手応えがない**のです…。』というご相談を頂きました。

そもそも、ミーティング自体が利益を生む訳ではありませんが、ミーティングの結果を売上に反映したり、効率化に寄与させたり、費やした時間の分だけ何かしらの成果が必要です。今回のようにミーティングの資料を作成しているのであれば、その作成時間も含めて、なおさら、成果が必要となります。

しかし、今回ご相談を頂いたD歯科さんに限らず、ミーティングは行っているものの、その成果が出ていないというケースは少なくありません。**昨今、ご相談が多い話題の1つ**です。

せっかく時間を掛けているのに、成果が出ない原因は何なのでしょう？そして、そうならないようにするにはどうすれば良いのでしょうか？そのヒントを今号でお話しさせていただきます。

### 【ミーティングの『目的』は何でしょう？】

まず、成果のないミーティングになってしまう原因として、最も多い原因の1つは、**「ミーティングの目的が明確になっていない」**ことが挙げられます。つまり、そのミーティングが**「決議の場」**なのか**「意見交換の場」**なのか**「連絡や報告の場」**なのか…、要は、**「何をやるための時間なのか」**が必要なのです。

今回、院長が作成した資料を拝見すると、「議題」が非常に多く盛り込まれており、どの議題が重要か、このミーティングで何をするのか、**優先順位も目的も分からない**状態で、かつ、実際にミーティングに参加させて頂いたところ、院長が熱く語り、スタッフさんは黙って聞いているという図式でした。

院長の思い描くイメージとしては、ミーティングで語った色々な必要事項について**スタッフが積極的に取り組み**、それによって**院長の思うような運営が出来る**…、といったところでしたが、実際は、**「ミーティングで言ったのにやっていない！」**とイライラすることが多く、スタッフに失望しているのです。

もちろん、スタッフは院長に雇用されている立場ですので、言われたことをやるのは「当然」です。しかし、余りにもやること多く、余りにも一方通行のため、**「誰が」・「何を」・「いつまで」・「どうする」**が、全く**「具体的」では無かった**のです…。

### 【院長先生の独壇場になっていませんか？】

これは、本当によくある事例でして…、ミーティングで院長先生がひたすら話をし続け、院長先生以外のスタッフさんが全く発言しない…、これはミーティングではありません。

スタッフの皆さんは黙って聞きながら、『伝えるだけならメールやグループLINEで十分なのでは？』と思われるかも知れませんが、『また先生が何か言っているな…』と思われるかも知れません。要は、黙っている＝素直に聞いているということではないのです(全く聞いていないことの方が多いです)。よって、これについては**「発言を否定しない」・「肩書きは関係ない(平等)」**というような、**安心して発言出来る環境**を整えて、1人1回は必ず発言する等のルールを設ける必要があります。そして、上の立場である院長先生やベテランスタッフさんが率先してそれを引き出すようにして下さい。発言しやすい場は上の立場の人が作っていくものなのです。

### 【ミーティングの『ルール』を決めておきましょう！】

それ以外では、ミーティングの開始時間になっても全員が揃っていない、終了予定時刻を過ぎても、延々と話が続いている…。他の医院さんでもよく見受けられる状況です。

目的が明確でなく、話が脱線していくことなどは、終了時刻にミーティングが終わらない原因でもあります。定刻になっても人が揃っていないようなミーティングは、さすがに緊張感がなさ過ぎます。少なくとも、きちんとミーティングに臨む姿勢がなければ、意味のあるミーティングにはなりません。

これに関しても、ルールを決めておくことで解決できます。5分前にはミーティングを行う場所で着席しておく。これを徹底していけば、時間通りに始まり、時間通りに終わることが習慣化されます。

それが定着しますと、限られた時間で、意思決定や結論を出すような行動をするようになり、効率的なミーティングの実施が出来るようになるのです(『誰が』、『いつまでに』、『何を』、『どのように』までを決めることもルール化しておく、よくある結論を先送りにするミーティングもなくなっていきます)。

最初は話が長くなることもありますが、そのような場合は、**タイマー**を利用したり、**タイムキーパー役**を作ったりして、時間が来たら強制的に終了するようにしていきます。

効率的にミーティングを行うことが出来れば、時間が押して決まったことが実行出来ないということも減っていきます。

今号は以上となりますが、如何でしたでしょうか。時間は貴重な資源です。今号をご参考に、使った時間に見合うだけの有意義なミーティングを実施して頂ければと存じます。