

経営 VOL.93

(平成 28 年 12 月 9 日発行)

院長の行動ひとつで院内はキレイになる？

年の瀬に入り、クライアントである B 歯科医院さんへご挨拶に伺った際、年末の大掃除について話が及んだのですが、院長曰く、『毎年、一応、大掃除をやっていますが…、ご覧の通りモノが一杯で、ここ数年、大掃除と言いましても、目に見える範囲だけを掃除して終わっているせいか、余りスッキリした感じがありません…。』というお話でした。

せっかくなので中を拝見させて頂くと…、確かに、患者さんから見えないスタッフルームや技工室、裏の通路には、古い資料、使えるのかどうか分からない在庫等が積み上がっており、かつ、それらを収納するために購入したと思われる棚もモノに埋もれ、何がどこにあるか分からない状態でした。

実際、スタッフさんから、「モノを探すのに時間が掛かる」、「“ない”と思って購入したら、実は医院にあったというムダが多い」、「モノが落ちて来そうで怖い」等々の声が挙がり、その度に、院長も何とかしなければと、不要なモノを捨てようとしたそうなのですが、いざ捨てるとなると…“これは高かったので捨てるのは勿体無い”、“これは…、いずれ必要になるのではないか”などと躊躇し、「また、時間ある時に考えよう！」と先延ばしにした結果、今の状態になってしまったということです。

院内が片付いていないということは、見た目が悪いという話だけではなく、スタッフさんの声にある通り、『業務効率の悪化』、『無駄遣い』、そして、『スタッフのケガ等のリスク』にも繋がりが、放置出来ない問題ですので、大掃除の時期でもある今月、思い切って「整理」することにしました。

【「整理」とは？また、その効果的な「手順」とは？】

院長は、『早速、スタッフにも協力してもらって…』と仰っていたのですが、それはストップさせて頂きました。なぜならば、そもそも、スタッフさんたちは『整理』は出来ても、いわゆる、『整理』(「必要なモノ」と「不要なモノ」を分別する作業)が、院長の承諾なしに勝手に出来ないからです。

もし、スタッフさんたちと一緒にやってしまうと、「院長、これは捨てて良いですか？」の「**決済待ち**」のモノがどんどん溢れ、結局、「**後**で見ると置いて」となり、気が付けば院長1人がモノに埋もれ、身動きが取れなくなり、結局、「**今度**、時間あるときに…」となってしまうのです。

従いまして、順序としては、スタッフさんたちをお願いをする前に、まず、院長が「時間があるとき」ではなく、「**時間を作って**」、**院内全体のモノについて「要」「不要」の仕分けをしておく**ことが先であると院長にお伝えし、早速、午後診療がない木曜、少し早く終わる土曜に取り掛かって頂きました。

【「要」「不要」の基準を明確に！】

取り掛かったのは良いのですが…、早速、かつてと同じく「勿体ない」「いずれ使うかも…」という躊躇が始まり、遅々として進まない状況になりました。このままでは、いくら時間があっても足りませんし、モノも一向に減りませんので、「要」「不要」の**判断基準**を以下のように作成しました(↓)。

- 法定の保管期限が過ぎた会計資料・カルテ
- 1年以上見ていない書類・資料(セミナー分も含む)
- 1年以上前の専門誌・雑誌、パンフレット等
- まだ使えそうでも、少なくとも3年以上使用していない物
- 壊れている・変質・変色・変形している物
- 使用期限切れの物全部

そして、決めた以上、**思い切って**基準通りに仕分けることを決意頂き、改めてスタートしたのですが、なかなか、「勿体ない」「いずれ使うのでは…」という躊躇が完全に消えない様子でしたので、これには「**心得**」を決めました。

- 勿体ない…
→ これまで使っていない(見ていない)＝もともと不要(投資額に関わらず、「授業料」として割り切る)
- いずれ使うのでは…？
→ 具体的にいつ？どこで？どのように？
＝これが浮かんで来なければ、今後も出番なし。

これでようやく吹っ切れた院長は思い切った仕分けを開始、どんどん進めていると、これを見ていたスタッフさんたちが「手伝いたい」と申し出てくられて…(もともと、院長の仕分けが終わってからスタッフの皆さんには手伝ってもらおうとしていたのですが…)。おかげで早く終わりましたし、**嬉しい誤算**でした。今年には気持ち良く大掃除をして新年を迎えられそうです。

【何をやるにも、やはり「TOPの姿」が重要ということ】

これまでスタッフの皆さんは、問題意識から意見はしていたものの、自分たちの判断で勝手に出来ないで、院長自身に整理して欲しいと思っていましたが、普段から忙しく、また、その気も無さそうなので、半ば諦めていたとのことでした。

しかし、院長が率先し、しかも、どんどん進めているのを目にして、**思わず「手伝う」と言ってしまった**とのことでした。

やはり、『**医院経営に於いて院長が本気で動く姿勢を見せる**』ということは、**何物にも変え難い「活性化要素」である**』ということを改めて確認し、今年の締め括りとさせていただきます。