

Management Club Report

Apr.2004/Vol.16

Monthly Opinion 実践！組織力の鍛え方

求められる“新スペシャリスト集団”としての歯科医院

歯科医院は、歯科医療者というスペシャリスト集団によって構成される組織です。スペシャリストというのは一定の技能検定を通過した有資格者を指しますので、歯科医師、歯科技工士、歯科衛生士といった職種の人たちを捉えています。全員を歯科医師と歯科衛生士だけで固めている歯科医院をよく見かけますが、歯科医院が技術をウリモノにした事業所であることを如実に物語る現象であると言えます。しかし、地域によってはなかなか歯科衛生士が集まり難い所もあり、スタッフの全員が歯科助手という歯科医院も一方では存在します。これら両極端とも言える歯科医院の体制について、どちらが経営的に成功しているかなどは一概に断ずることはできませんが、どちらも問題含みだろうと思います。

歯科医院における歯科衛生士の存在感は歯科医師と同程度に高くなりつつあります。特にこれからの時代には歯科衛生士の必要性はますます重要度を増して行くこととなりますので、歯科衛生士がいないというのは大きな弱点になるでしょう。しかし、そうは言ってもスタッフの全員が歯科衛生士となるとこれはまた問題です。歯科医院を発展的に機能させるためにはもっと別のスペシャリストの働きが必要だからです。それは受付や歯科助手であったり、また新たな職種として一部に登場し始めているコーディネーターとかディレクターと呼ばれる人、あるいは企業の保険組合や総務部をPR活動のために回る「渉外」のような仕事を担う人たちの存在です。

これからはこのような領域にスペシャリストを配した厚みのある歯科医院組織が大きな存在感を持つようになるはずですが、歯科医療の新しい価値を創り出し、それを国民に正しく魅力あるものとして伝えることが社会から一層強く求められるようになるからです。積極的なPRを行うことを法的に規制してきた歯科界には、いまだPRに対するシュリンクが存在しますし、また保険外の診療を勧める事に一種の後ろめたさを持っています。しかし、より良い治療法方を広く知らせたり素晴らしい価値を提供することは決して悪いことではありません。変にシュリンクしたり後ろめたさを感じる事などまったく必要のないことなのです。むしろそのようなことへのチャレンジを忌避する姿勢の方が歯科医療全体の発展にとってはマイナスとなりますし、社会全体から見ても大きな口スであるとさえ言えます。新しい時代は新しい価値を要求しています。歯