

Management Club Report

Jul.2005/Vol.31

Monthly Opinion 教養文化と歯科医院経営

目標の考え方と設定の仕方

毎月院内研修を行なっている歯科医院で、個人の目標を設定するプログラムがあります。目標の立て方というのはいろいろな方法があると思いますが、私たちは次のようなやり方を行なっています。

1. 歯科医院のビジョン設定

「1年後には地域住民からどのような歯科医院に見られていたいか」「どのような歯科医院で働きたいか」という歯科医院の1年後の到達イメージを全員で描く

2. そのような歯科医院にするために各職種に期待すること

- ・ 歯科医師（院長ではない）はこういう働き、対応、態度、勉強をしてほしい
 - ・ 歯科技工士はこういう働き、対応、態度、勉強をしてほしい
 - ・ 歯科衛生士はこういう働き、対応、態度、勉強をしてほしい
 - ・ 歯科助手はこういう働き、対応、態度、勉強をしてほしい
 - ・ 受付はこういう働き、対応、態度、勉強をしてほしい
 - ・ 事務はこういう働き、対応、態度、勉強をしてほしい
- 以上について全員が書き出し、職種ごとにまとめる

3. 全員が期待することに対して自分ができていることと、いないこと

- ・ できていることの比率を算定し認識する
- ・ できていないことの中から、行ないやすい順に3つ選んで1ヶ月目の目標とする
- ・ 1年後には、できていることの比率を100%にする

自分自身がこのようにしようと思うことを目標に設定するわけですが、勝手な目標であっては組織としては意味がありません。そこで一般的には上司と部下が協議して妥当な目標を設定することになります。歯科医院では多くの場合これが院長と各スタッフということになります。

院長が経営者として個々のスタッフに個別に注文を出していくことは当然のことではありますが、次のような点においてマイナスになる要素もまた含んでいます。

院長と当人の考え方だけでは偏りが出がちとなる

院長対スタッフという「対立の構図」が生まれやすい

院長の歯科医師としての個人目標設定が甘くなりやすい