

Management Club Report

Oct.2006/Vol.46

Monthly Opinion 品質保持に果たす勤務医の役割

1

オリジナル業務マニュアル作成の意義

6年間続く毎月の院内セミナー

毎月お伺いしているY歯科医院があります。もう既に6年目になります。通常の顧客対応のレベルアップを訓練するプログラムから入り、その後コミュニケーションスキルの訓練、組織力の向上、良好な集団規範の構築、院内諸問題解決の討議、問題解決力養成などと進み、今年は業務手順と顧客対応スタンダードの見直しを行ない、一冊の『マニュアル本』としてまとめました。

『業務手順&顧客対応スタンダード』

写真入り85ページ立てのオリジナル業務マニュアルです。朝の始業点検からユニット準備、予約受付、来院受付、誘導、治療、説明、会計、見送りと、Y歯科医院での業務の流れに沿った手順と顧客対応についてきめ細かく書かれています。

特に「治療」の場面は、治療内容ごとに事前準備としてどの器具を用意するかということが分かるように、モービルキャビネット上に並べられた器具や材料が写真に収められており、新人教育にはまさに「教科書」と呼べる内容になっています。

顧客対応も実演写真を貼り付け

業務マニュアルや患者対応に関するマニュアルは、一般的なものはコンサルタント会社や会計事務所グループが作ったものが存在しますが、歯科医院独自のオリジナルマニュアルでここまで詳細に作ったものは中々ないと思います。特に写真をふんだんに取り入れて大変分かりやすく編集したというのは、私たちの関与先ではY歯科医院が初めてでした。

第1号は黒部のC歯科医院でしたが、最初ということもあり、写真を入れるというところまでには至りませんでしたので73ページ立てになっています。富士市のS歯科医院では業務手順は作らず、顧客対応スタンダードを写真入で作りました。