

目次

まえがき 7

序章 伝説はかくして作られる 15

レセプションリーダー 中田尚子 (仮名) 18

歯科衛生士 林 亜由美 (仮名) 22

理想の歯科医院 27

第1章 歯医者という職業

歯科医として生きる覚悟がある時代 46

古き良き時代は過去のもの・・・は、ずっと以前から始まっている 46

第2章 ある歯科医師の道のり

それは最悪の歯科医院から始まった	54
永久歯を突然抜歯された屈辱	54
自分がかかりたくなる医院を創りたい	57
いよいよ歯学部へ 過酷な寮生活が待っていた	59
これから歯医者になるの？ 周囲で飛び交うネガティブ発言	68
口腔外科で得た修行という宝	77
そして、ついに私は開業した	86
スタッフがどんどんやめていく	89
求人しても応募がない	93
人が輝く医院を創る！の決意	104
思った以上に道は険しかった	109

第3章 私が変わろうとしたきっかけ

スタッフのために良い経営者になる	116
------------------	-----

院長を尊敬できません 121
自分を変えなくてはいけない 118

第4章 自分探しの旅

「自分を変える」の覚悟を決める 128
自分の意気込みをスタッフにプレゼン 128
チーフから届いた手紙 135

第5章 スタッフを信頼するためにとった行動

スタッフが活き活きと働ける環境を作る 142
完全週休2日の実現に踏み切った理由 142
つきあう患者を選ぶ 148
診療時間を減らしたわけ 152
疲労からの解放で夢ではないか？と疑うような成果が 155
産休育休制度を作った理由 156

第6章 経営に必要な、人が優しくなれる8つの行動

8つの行動	164
騙されたと思つてやってみてほしい	164
ステップ1 異業種セミナーに参加する	165
ステップ2 面談を行う	174
ステップ3 サプライズをチームの文化にする	184
ステップ4 患者さんにアンケートを書いて頂く	189
ステップ5 クレドを創る	195
ステップ6 小冊子を書き上げる	201
ステップ7 合宿をする	209
ステップ8 採用についての考えを変えてみた	213

第7章 私が新入職員の一人ひとりに話すこと

人としてどう行動するか	230
仕事をする上で大切なこと	231

簡単なことを続けて習慣にする

.....
233

第8章 伝説のチームとは

伝説の意味するものとは

.....
240

チーム水野という伝説

.....
241

伏見工業高校ラグビー部の奇跡

.....
245

人を思う心が職場の文化になる

.....
248

第9章 真の経営の目的とは

人の気持ちを理解する経営

.....
254

人が輝く時

.....
256

終章 新しい旅立ち

私がいきついた場所

.....
262

まえがき

私は歯医者である。

長崎県の雲仙市というところで歯医者をやっている。

都市部ではなく、どちらかというと地方だ。自然に囲まれた豊かな土地だ。

毎日、多くの人の歯や口の中の悩みを聴き、その治療をしている。

歯医者になって23年。開業して、17年が経った。

17年間。必死で走ってきた。

おかげで多くの方に来院していただける。

宣伝はほとんどしていないが、口コミでたくさんの人に訪ねて来てもらえる。

予約がひと月くらい先まですぐにいっぱいになってしまうために、初診の方をすぐに受け入れることができず、申し訳なく思っている。

たとえ治療を開始できたとしても、次の予約がずいぶん先になってしまうことだってある。それでも必ず予約通りに来ていただける。

こんなありがたいことはない。

スタッフもみんな朝出会うと元気に私に挨拶してくれる。

私は歯科診療以外にも、たくさんの仕事をしているが、どんなに疲れていてもスタッフの笑顔に出会うことができる。今日も頑張ろうという気持ちになる。

毎日が楽しく、本当に今まで頑張ってきてよかったなあと思っている。

今も、私が目指している歯科医院像がある。

笑顔があふれる、居心地が良い歯科医院を創ることができないか。

それは、来院していただける方にもっと楽しんでいただくこと。

その結果、う蝕や歯周病とは無縁の豊かな人生を送ってほしいということ。
定期検診を楽しむにしてくれる人が地域で増えて欲しい。

そうすることで、高齢になっても寝たきりや、出不精を改善できる。

なんでも食べて、気兼ねなく会話を楽しむ、元気な高齢者を増やしたい。

それは患者さんだけではない。

共に働くスタッフにおいても同じ気持ちである。

ここの全てのスタッフがここで働くことができ幸せと感じる瞬間をもっともっと創

造していくこと。

いくつになっても元気でこの仕事を愛して、そして続けてほしいと願っている。

しかし、かつての私の考えは違った。

歯医者になって開業できたら、後は幸せな人生が待っていると信じていた。

医院を開業した時の借り入れを無事返済できて家族をちゃんと養っていける。

そして、少しばかり裕福になったらマイホームを建て、自分の大好きなスポーツカーに乗ることができれば、幸せのゴールがやってくると信じていた。

だが、そうはいかなかった。

いいこともあれば、悪いことだってあった。

歯科医療に関してうまくいっても、それ以外で、困難に数多く当たった。

そのほとんどは学校で教わったこともないし、誰か先輩が教えてくれたこともない。

なにか一つうまくいくと、そのツケを支払うように大きなしつぺ返しが必ずやってきた。

後でわかることだが、歯科医院に限らず、誰もが起業した時には経験することばかりで、このことに対する決定的な対策は無いということだ。

仕事として、事業として成功すればするほど、その成功の度合いと比例して、そのしつぺ返しをくらった時の精神的な痛手は大きい。

「なんで俺がこんな目に合わないといけないんだ！」と憤慨した事も多くあった。

しかし、今になって、それは自分を成長させてくれる天からのギフトと思えるようになった。

成功しなかったほうがよかったのかというところではない。

今は、昔に比べると幸福であるからだ。

もちろん、成功しないで、そこそこの事をやるという選択肢もあったかもしれない。それがいい人もたくさんいるかもしれないが、私は逃げない選択をしただけ。

しつぺ返しをくらったら、その根本を見直し、立ち向かう勇氣があるかないかで、大きく変わるのだと思っている。

つまり、自分を磨けるかが勝負だ。逃げていてはなにも変わらない。

どん底だと思っている人、ドン詰まりの行き場が無い人に対して、私がなにかできることはないだろうか。

ある経営者対象のセミナーに参加したことがきっかけで、講演に招いてもらうことが多くなった。

講演では、多くの質問を受ける。その質問はわずかに視点を変えてみることで解決できるものが多い。

うっかり懇親会に出ると朝まで帰してもらえないこともしょっちゅうあるので、最近はあるべく出ないようになっている。

私は歯医者なので、講演家ではない。本業がある。

呼ばれるまま、いろんなところへ出かけていたら、肝心の仕事に集中できない。

だから本を書いた。

書くからにはなにも飾らずに、赤裸々に自分の気持ちを描いた。

また、文筆家でもないので、粗削りで読みにくいこと甚だ申し訳ないが、この本があなたのチームのために、そして、一人でもチームや組織の中で悩む人の救いになれば幸いである。

2019年12月吉日

著者