



医療法人とみなが歯科医院

マネージメント・マネージャー 高比良 一輝

患者の満足と信頼を深め、クルーのスキルアップを！ メドバイザーデンタルの教育効果にフォーカスした 「新人クルー研修システム」をスタート。

2000年9月、「医療法人とみなが歯科医院」（富永敏彦院長）のスタートから14年。「天然歯を残そう！自分や自分の家族がしてほしい治療をめざそう！」をスローガンに掲げ、「ブルー・オーシャン戦略」をビジョンに据えながら、未来志向の事業プロジェクト「プロジェクト5」（骨再生医療 EMAT／クルー研修／PMTIC／あっぱるくらぶ／ホスピタリティ）に、チャレンジに次ぐチャレンジを重ねてきた。これらを支えるのは、富永院長の不動の信念である「患者さんという人を診る」というホスピタリティの精神だ。

ブランディングの両輪であるCS（Customer Satisfaction／患者満足）とES（Employee Satisfaction／スタッフ満足）をめざすために、メドバイザーデンタルを活用する「スキルアップ研修」と外部のコンサルタント講師による「アテンダント研修」をコラボレーションした「新人クルー研修システム」を2013年春にスタート。

高比良 一輝マネージメント・マネージャーをコア・リーダーとして起用し、めざましい成果を上げているプロジェクトをクローズアップした。

優れたクルーの育成、
気づきと学びの継続こそが
医院を成長に導くマスターキー。

「医療法人とみなが歯科医院」では院長を船長、スタッフをクルーと呼ぶ。「プロジェクト5」が成長の強力なエンジンとして、診療の質やクルーの資質、医院のブランディングもステップ・アップしてきたが、新たに動き始めた「新人クルー研修システム」とはどのようなプロジェクトなのだろうか。

「私は受付スタッフとして採用されました。最大の悩みは、臨床現場を常に見ることができないので、診療プロセスの流れも、患者さんの意識や心理状況なども十分につかみきれなかったことです」。羅針盤もなく航海しているようなもどかしさを実感された高比良マネージャーだった。しかし、富永院長をはじめ、「プロジェクト5」のマネージャーたちとディスカッションを重ねるうちに、大海原の水平線の彼方に曙光が見えてきた。「患者さんのために何ができるのか？そのために、何をどのように改善し、解決するべきなのか？その気づきと学びが大切だと分かりました」。

インフォームド・コンセントは徹底されているだろうか。コミュニケーションを深め、患者さんの不安、緊張をケアしているだろうか。診療の質は常にキープされているだろうか。これらの課題を解くマスターキーはただひとつ、優れたクルーを育て上げ、CS（患者満足）もES（スタッフ満足）も実現すること。それこそが医院の永続的な成長につながる。高比良マネージャーの悩みは確信に変わっていった。



人材は消費されるリソース（資源）ではなく、新たな付加価値を生むキャピタル（資本）。富永院長のこの確たる信念が有能多感なクルーたちを輩出させている。



新人クルーの「隠れた潜在能力や現場力」を開花させ、ポテンシャルを引き出すロールプレイング・実践型の「アテンダント研修」。

キャビンアテンダントをめざそう！が合言葉。 ロールプレイング重視の 実践型「アテンダント研修」。

「新人クルー研修システム」は、外部講師による「アテンダント研修」とメドバイザーデンタルを活用する「スキルアップ研修」をコラボレートした独自の教育プログラムだ。「自費診療などの多様なニーズに応えるためには、高度なコミュニケーション能力や接遇力、おもてなしマインドは必須です。そのような資質を兼ね備えたクルーをステップ・バイ・ステップで教育できるようにプログラムを体系づけました」。

「アテンダント研修」では、キャビンアテンダントをイメージし、心構え、敬語、振る舞い、身だしなみ、ホスピタリティ・マインドなどの基本から、おもてなしマナーの理解と実践、シチュエーション別対処法まで、ロールプレイングを重視した実践型の研修スタイルにこだわっている。

「気づきとリアルな行動を積み重ねれば、シチュエーションに合わせた臨機応変な対応や、患者さんに満足を感じていただけるおもてなしのスキルが身についてきます。意識が変わるだけで、態度も行動も習慣も、そして人格も変わります。研修後のミーティングで、新人クルーたちが自分の役割に気づいたり、仕事へのモチベーションが目に見えて上がっていることを実感できるのは、とても幸せです」。

ビジュアル・インパクトと高い学習効果！ メドバイザーデンタルを駆使した 「スキルアップ研修」。

「メドバイザーデンタルは、新人クルー研修にも、患者さ



iPad のタッチパネルの軽快さと直感的な分かりやすさ。メドバイザーデンタルのビジュアル・インパクトは新人クルーのレベルアップに欠かせない。

んへのコンサルティングにも、とても高い教育効果と説得力を期待できます」。

新人クルー研修は、主として歯科医療が初めてのクルーが対象だ。とくに専門用語や治療法などのコンテンツは、写真、模型、イラストなどでは十分な理解が得られにくい。

「メドバイザーデンタルの何よりの強みは、コンテンツの多彩さと鮮明なビジュアル・インパクトでしょう。基礎知識から検査、予防、矯正治療、歯周治療、カリエス治療、根管治療、歯冠修復、外科、ブリッジ、デンチャー、インプラント、審美修復、小児歯科までをカバーした200点以上の高画質アニメーションや、40点以上の解説テキストを活用できるので、学習ツールとしてはまさに最適です。飽きないで楽しく学べ、再現性があり学習効果を実感できるので、いつまでもだれでも続けられる実用的な教育ツールではないでしょうか」。

強いビジュアル・インパクトがモチベーションもやる気も触発する利点を強調される高比良マネージャー。

「しかも、アニメーションや静止画に直接、文字やラインなどを書き込み、指先で画像の拡大・縮小も思いのままです。タップ操作で画像の取込みも、書き込んだ画像のiPad内への保存・表示も簡単です。時間も場所も選ばない対話型ソフトのスピーディさ、スマートさは驚異的です」。

新人クルーのおもてなしのスキルを養い、実践力を鍛え、患者さんの信頼・満足もQOLも高める。ES（スタッフ満足）を高めつつ、CS（患者満足）の実現をめざす「新人クルー研修システム」。メドバイザーデンタルの先進性や学習効果を駆使したこの教育プログラムこそ、医院の成長をダイナミックに加速させるパワー・エンジンだ。