船井流

クリニック経営論

マネジメント編

船井総合研究所
北里淳

青山学院大学卒業後、船井総合研究所へ入社。入社以来、医療機関のコンサルティングに従事し、一般皮膚科・美容皮膚科を中心に●
●●●●●●●●●●●●●●●

vol.1

人材マネジメントで何より重要なのは院長の強い思い

医療経営において、人の問題は切っても切り離せません。私が今までご支援してきたクライアントさんも、何処かのタイミングで必ず人の問題にぶつかってきました。

そもそも、医療経営の特殊性の一つとして、院長への依存性の高さが挙げられます。院長は、ドクター業・経営業・マネージャー業という3足のわらじを履いて仕事をされています。

ドクター業や経営業は絶対におざなりにできない領域のため、どうしてもマネージャー業が後回しになり、人の問題に直面するのです。

開業当初、スタッフ数や患者数が少ない時期はしっかりとスタッフとコミュニケーションをとる時間があったけど、今はそんな時間がないと言われる先生に多く出会います。

そんな先生方に最初にレクチャーするのは、人材マネジメントの根本的な考え方です。

マネジメントは、

- 募集
- 採用
- 教育
- 評価

という4つの領域から構成されています。

人の問題を解決するために、教育に力を入れることから始める先生が多くいらっしゃいます。しかし、いくらお金を使って研修やセミナーにスタッフを行かせても、問題解決にならないどころか、余計にスタッフとのみぞを深めてしまうこともあります。通常業務だけでも忙しいのに、募集や教育がうまくいっても、それをしっかりと評価する仕組みがなければ、結果的に離職を引き起こしたてしまいます。

このように、募集→採用→教育→評価という4つの軸はどれかひとつがかけても機能せず、互いが歯車のように噛み合っていかないといけません。

しかし、こういった歯車を作って行こうとすると、3足のわらじの状態が壁になります。

理屈は分かっても、行動する時間が取れないのです。ここに医療経営における、人材マネジメントの難しさが存在するのです。

今後、シリーズでこの人材マネジメントについて寄稿していきます。様々なテクニックを事例をもとにお伝えします。

しかし、人材マネジメントにおいて重要なのは、テクニック以前に、院長の強い想いです。5年後、10年後、院長はクリニックをどうしたいのか?その目標へ向かう船に乗り込む仲間たちがスタッフです。その想いを一緒に叶えてくれる船員たちが共感してくれる強い想いがスタッフたちを動かしていくのです。

経営の中でさまざまな問題に直面する中で、目的と手段を混同してしまう院長をよく見かけます。業績アップもスタッフの育成も、院長の想いを実現するための手段に過ぎません。今一度、目的となる院長の想いを確認してみてください。

その想いに共感してくれることが人材マネジメントを成功に導く礎となります。

船井流 経営コンサルティング 5つの方針

1. 現場主義

「次の一手」は、すべて現場に集約されております。どんなに優れた戦略も、現場でそれが受け入れられなければ、実行性は限りなく低くなってしまいます。現場とは、お客様との接する瞬間であり、お客様と接している人たちです。ここを始点に「解」を見つける、それが当社の考え方です。

2. 時流に適応する

時流をマクロに捉え柔軟に適応することが、経営を成功に導く正攻法です。「適応」とは、環境の変化に「ついていく」のではなく、「先取りする」ことです。業界の体質や特殊性にとらわれず、幅広い視野からビジネスチャンスを模索し、自社の事業に活かしていくチカラ、それが「時流適応」です。

3. 強みを活かす

弱みを「平均点以上」にすることは必要なことですが、当社では「強み」にフォーカスし、これを活かす視点から支援を行うことを特長としております。

4. 参加型経営

「強制されて仕事をした場合の結果」を1とすると、「納得して仕事をした場合の結果」は1.6となり、さらに「自ら進んで仕事をした場合の結果」は1.6の2乗のパフォーマンスとなる、そんな考え方が当社にあります。「企て」を進めるにあたり全社員の参加を促す、それが「参加型経営」です。

5. 過去オール善

「何がマズかったか」「誰が悪かったのか」の犯人探しよりも、現状を客観的に認めた上で、「今後はいかにすべきか」を議論し、戦略や施策を検討する方法で改革を進めます。

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken

船井総合研究所
東京本社
〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-6-6
日本生命丸の内ビル21階
TEL 03-6212-2921(代表)
FAX.03-6212-2940(代表)
大阪本社
〒541-0041
大阪市中央区北浜4-4-10
TEL 06-6232-0271(代表)
FAX 06-6232-0040(代表)
http://www.funaisoken.co.jp/