

PART 1

診療所のアイデア30選!

人間関係

リフレクションシートで 他のスタッフの活躍も共有

京都駅前さの皮フ科クリニック
(京都市下京区)

京都駅前さの皮フ科クリニックではスタッフの成長を目的に毎月1回、全スタッフでリフレクションを行う「成長日」を設けている。各人が当月の振り返りを「リフレクションシート」に記入して提出し、業務改善や目標を話し合うのだが、そのシートには、自分以外のスタッフに対する1カ月分の感謝や活躍を書き出す欄も設けており、内容は各人自由に閲覧できる。さらに、年1回の経営方針会議でも、スタッフ同士が互いの強みについて一緒に考える時間もつくっているという。



このように、日ごろからスタッフ全員でそれぞれ内省し話し合うとともに、スタッフ同士でお互いの長所や日常業務でよかった点を認め合う習慣を定着させることで、各スタッフの仕事へのモチベーションが高まるほか、スタッフ同士の良好な人間関係の構築にもつながっている。

また、スタッフ一人ひとりの内省で挙げられた課題点を他のスタッフも共有し、全員で翌日から業務改善に取り組むため、チームでのシナジー効果を最大限引き出した成長が期待できるわけだ。

人間関係

採用時には適性検査を行い オンボーディングにも注力

杉並PARK在宅クリニック
(東京都杉並区)



2021年に開業した杉並PARK在宅クリニックでは、院内の良好な人間関係や仲間意識の醸成のため、前段階である採用時点から適性検査を導入。自院の中で人間関係を構築できそうな「協調性」を持つメンバーの採用の参考にしている。

また、入職後のオンボーディング※では、スタッフ同士で早期に共通項が出てくるように、気軽に情報を共有できるような雰囲気やきっかけづくりにも努めている。たとえば、朝のGOOD&NEWの実施。お互いの興味のあるこ

と、うれしかったことが共有され、プライベートと仕事の両立という話題も口にしやすい雰囲気が出てきており、実現できるようにお互い支援する仲間意識ができてきているという。

また、定番の誕生日祝いも開業当初から行っているが、定期的な日中のイベント開催は大事だと改めて実感しているという。その際は、経費を使う企画内容も少ないことから、マネジメント側で意図的に予算を頭に入れて、具体的な企画立ち上げはスタッフに依頼する形にしているという。

※人材を組織に定着させる、また戦力化させるまでの一連の育成・サポートのプロセスを指す。

人間関係

クレドの「C」にも当てはめ 感謝の気持ちを送り合う

Sunnyクリニック
(埼玉県川口市)



365日年中無休の小児科診療所や病児保育室を展開している、Sunnyクリニックでは、2020年の開院当初から心理的安全性やチームづくりに担保した組織マネジメントに注力しており、さまざまな取り組みを行ってきた。その一つが、スタッフ同士が感謝を伝え合う「Sunnyカード」である。

これは、日々の感謝の気持ちをGoogleフォームに記入。その際には、同院が掲げている6つのC(クレド)である「Careful: 優しい」「Confidence: 自信/使命」「Confort: こころよみ」「Cooperation: 協力」「Change: 成長/変化」「Challenge: チャレンジ」——のどれに当てはまるのかも書いておく。記入が終わると、相手にメールで届く仕組みだ。

同院の法人内では現在、月に1000通もの「Sunnyカード」がやり取りされているという。こうして互いへの感謝を形にして送り合うことで、良好な人間関係の醸成につながるほか、記入のたびに同院のクレドを意識するため、組織としての意識や価値観の浸透にも寄与しているそうだ。

みどり訪問クリニックでは、スタッフがお互いの長所や成果を見つけ合い、称賛・感謝する組織文化の構築に注力している。その際に、院内の誰かがチームに貢献したり、他のスタッフの手本になる行動をしたりした場合、それを当事者だけではなく院内全体で共有するほうが、前向きな組織文化につながる。また、ほめるなら即時性が高いほうが効果的だ。

これらの背景から、同院では独自のアプリケーション「en-jin」を開発した。同アプリには、スタッフ同士が感謝する際に「感謝のメ

ダル」をメッセージに添えて送る機能があり、メダルの種類は金・銀・銅の3種類だ。

銅は小さな親切に、銀はチームへの貢献に、金は診療所の理念に沿ったお手本のような行動に——となっている。

実際に運用を開始してからは、スタッフ同士が互いの長所を見つけ合おうという雰囲気が強くなり、働くモチベーションも高まっているようだ。また、理念に沿った行動かを考えるため、以前よりもさらに理念を意識するようになったことも大きな収穫だという。



感謝を伝え合い共有する オリジナルアプリを開発

みどり訪問クリニック
(名古屋市緑区)

▶ 続きは、本誌1月号をご覧ください

特集
第1

できる院長が実践する
スタッフの意欲を高めるアイデア

30選