

PLUS
ONE
THINKING

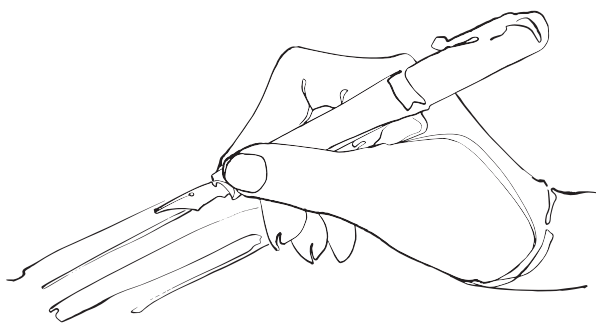
プラスワン思考

あじおか歯科クリニック院長

味岡武志

TAKESHI AJIOKA

は
じ
め
に



失意のどん底にいた私を変えた

『プラスワン思考』

数ある書籍の中から『プラスワン思考』を手にとったとき、誠にありがとうございます。本書は私が歯科医院を開業し、多くのトラブルを乗り越える中で気づいた大切な考え方を『プラスワン思考』としてまとめたものです。

さまざまな業界の方が手にとってくださっているとありますが、その中でも、私が歯科医院を経営していることから、多くは、歯科業界と接点を持っている方かもしれません。

例えば、歯科医院を経営している人、また歯科医院で働いている人、もしかしたら将来的に開業したい、就職先や転職先として選びたい、とお考えの方かもしれません。

では皆さんは、そもそも「歯科医院」に対してどのようなイメージをお持ちでしょうか。

- ・ コンビニより数が多く過当競争で経営は困難
- ・ マネジメントに苦勞しスタッフが育たない
- ・ 院長とスタッフ、スタッフ同士の人間関係が悪い
- ・ 歯科衛生士や歯科助手の離職率が高い
- ・ 仕事のやりがい、将来性がない
- ・ 患者にとっては虫歯になつたら行くところ
- ・ 地域の患者に嫌われている

このような印象を抱いている方が多いと推測します。総じてプラスのイメージが先行しないことも多いでしょう。

皆さんが抱いた印象は一面としては正しいと思います。ただ、あくまで一面に過ぎず、すべての歯科医院に該当するわけではありません。歯科業界に身をおくひとりとして、業界全体をそういった目で見られるのは非常につらいです。

ここで少し、自己紹介をさせていただきます。私は愛知県日進市で「あじおか歯科クリニク」という歯科医院を経営しています。

開業は2015年4月。現在は私のほか歯科医師2名、歯科衛生士6名、歯科助手4名など常勤スタッフ17名、非常勤スタッフ8名の計25名が在籍しています（2021年12月現在）。

手前味噌ですが、当院の経営状況をお伝えします。

- ・ 黒字経営を継続し、毎年売り上げ20%アップ
- ・ 理念共感型採用&任せるマネジメントでスタッフは自律自走
- ・ スタッフ同士がチームとして認め合っている
- ・ 歯科衛生士や歯科助手が定着し、働きやすい
- ・ 仕事を通じて成長する仕掛けがあり、活躍の機会を得られる
- ・ 定期検診の患者が毎月約700人訪れる
- ・ 地域の「健康ステーション」を構築中

詳しくは各章でお話しますが、スタッフとの協力体制を築き、地域に根差した歯科医院としてまだまだ未熟ではありますが、順調な経営を続けられています。

私は歯科というのは素晴らしい業界だと強く感じています。

今後も医療分野の中で進化しながら成長し、発展していく可能性が多分にあります。歯科医院はその中心基地となり、働くスタッフや患者さんを豊かで幸せな人生へ導けると確信しています。

ただし、実現できるかどうかはトップ次第です。歯科医院を経営する院長兼経営者の経営能力やマネジメントの手腕により、明暗が分かれるのです。

私自身、最初からクリニックの経営が順調だったわけではありません。むしろ正反対で、うまくいかないことばかりでした。

やりたい歯科医療を胸に開業したものの、少ししてスタッフとの関係がぎくしゃくし始め、半年余り経ったあと、オーブンングスタッフは全員辞めてしまいました。当然ながら

経営は安定しなくなり、約1億円の借金をして建てたクリニクの売却も頭をかすめました。大きな挫折を経験し、失意のどん底にいたことは今でも忘れられません。

どうしたら道が開けるのか。あれこれ悩み、眠れない日を何日も過ごしました。

そんな苦しい状況から立ち直り、躍進できた原動力が、本書のタイトルになっている「プラスチック思考」です。

プラスチックとは、「もう1つ」「もう1回」「もうひと工夫」といったプラスアルファの意味合いです。そしてプラスチック思考は、そういう心構えを指します。

例えば料理を例にとると、レシピを覚え、その通りにつくったら、出来上がるのはレシピ通りの料理です。それでも十分美味しいですが、多くの人に喜んでもらえるレベルかどうかはわかりません。

では、基本のレシピに、もうひと味やもうひと手間を加えたらどうでしょうか。

より美味しい料理となって、多くの人に喜んでもらえると思います。

スポーツでいえば、基本通りに取り組んだら、普通のプレーヤーです。

試合の成績も平凡なままでしょう。そこからもう1回、もう1歩、といつもより頑張ったり、何かもうひと工夫したりすることで成績が伸び、大舞台で活躍できるようになって、多くの人に称賛されると思います。

歯科医院の経営も同じです。トップである院長はスタッフに対して、もう1つ、もう1回、もうひと工夫の心構えで接する。

同じようにスタッフはお客さまである患者さんに対して、もう1つ、もう1回、もうひと工夫の心構えで接する。

そういったプラスワン思考による取り組みを実践し、積み重ねてきた結果、どん底の状態から復活することができ、さらにスタッフや患者さんに愛されるクリニックに躍進できたのだと自負しています。

本書では、私、スタッフ、患者さん、クリニック、すべてを変えたプラスワン思考のエッセンスを詳しく解説します。

また、経営とマネジメントをプラスに働かせるエッセンスをできる限り、お伝えし

ていきます。

歯科業界に接点を持つ人が現状に変化を起こし、成長および発展していくためのヒントとして、また業界問わず組織やチームを率いるリーダーのマネジメントの悩みを解決する一助として、お役に立つことができれば幸いです。

2022年3月

味岡武志

目
次

PLUS
Thinking
ONE

はじめに

失意のどん底にいた私を変えた「プラスワン思考」

4

第1章

私が「プラスワン思考」にたどり着くまで

「先生、もうやってられません！」

19

埋まらない亀裂

22

オープンングスタッフが全員退職

25

「人で困ることはずっと続くよ」

28

私を変えてくれた「ひと言」

30

縁もゆかりもない土地から始まった歯科医師のキャリア

33

8年間の下積みで得たもの

36

いよいよ開業へ

39

順調なスタート。しかし……

42

第2章

「プラスワン思考」ですべてが変わり始めた

なぜ、私は失敗してしまったのか？

自分の「当然」は、スタッフの「当然」ではなかった

最大の失敗は、失敗を他責にしていたこと

プラスワン思考とは

「他責」から「自責」に思考を変える

プラスワン思考を磨き上げる

師匠から学んだプラスワン思考

成功する人は、プラスワンしている

プラスワン思考マインド① 「Pay it Forward」

プラスワン思考マインド② 「For You」

プラスワン思考マインド③ 「見返りを求めない」

プラスワン思考で、最も変化したこと

「豊かで幸せな人生を共にあゆむ」に込めた想い

77

第3章 「プラスワン」できるチームをつくる、15のポイント

プラスワンは、まず自分が変わることから始まる

83

プライオリティマネジメントで行動の優先順位を変える

87

理念共感型採用へ

91

等身大を伝える、着飾らない

95

ビジョンの大切さを繰り返し伝える

97

想いによって、仕事の結果が変わる

100

そのミッションは、スタッフの心に火を灯せるか

102

理念からの一貫性を持った経営、育成

105

スタッフのやる気を引き出す、内発的動機付け

110

スタッフとの関わり方① ッスタッフは常に最善を尽くしていると信じる

115

スタッフとの関わり方② スタッフに考えさせるコーチング

118

スタッフとの関わり方③ スタッフをやる気にする褒め方

121 医院経営で最も時間がかかることは？

123 クリニックの印象は、一瞬で決まる

126 クレドをもとにした、プラスワンの仕組み

第4章 「プラスワン」の輪を患者さんや地元にも広げる

135 仕事を通じて成長してもらうには、任せるしかない

140 スタッフと患者さんの関係が変わった

146 患者さんにも「プラスワン」が広がる

152 地域社会には、何を「プラスワン」できるか

第5章 これから世の中に「プラスワン」したいこと

159 より女性スタッフが働きやすい職場を目指して

スタッフの成長できる環境が、未来につながる

163

スタッフ一人ひとりの人生を考える

168

ポジティブな感情が、仕事のパフォーマンスに影響する

170

世の中に今までの恩を返すため、さらに成長したい

174

歯科業界の可能性を追求してみたい

178

歯科医院から地域の健康ステーションへ

183

おわりに

目の前の人を大切にすれば、道は見えてくる

188