

理もありません。院長先生の考えを伝えることなく、伝道師であるリーダースタッフを育成することなど無理なのです。

とは言え、プロ野球で言えば4番バッター・エースピッチャー・監督・オーナーの4役を務める院長先生が自身の考えを詳細に伝え続けるのは難しいです。リーダースタッフ自らが「これが院長先生の思いだろうな」というメッセージをキャッチし、以降は院長先生に代わってスタッフに伝える、という姿勢は大切です。リーダースタッフが他のスタッフよりも院長先生の言動に対して高いアンテナを持つことが必要なのは間違いありません。

### どんなことを「伝道」すれば良いの？

「伝道する」と言っても難しい内容を伝える必要はありません。特に院長先生がリーダースタッフに願うのは、

- 挨拶や返事、時間や期限を守るなどは、社会人と言うよりも、人として当然のことである
- スタッフに伝えて欲しい
- クリニックは少人数のスタッフで運営しているのだから、遅刻や欠勤はゼロが基本で

あることをスタッフに伝えて欲しい

● 同じミスや失敗が許されるのは2〜3回まで。一つのミスや失敗が診療を滞らせるのだとスタッフに伝えて欲しい

● プロなのだから、診療時間外の自分の時間を使って練習や勉強するのは当たり前であるとスタッフに伝えて欲しい

● プロなのだから、本来は自分の時間やお金を使って自己成長するのが当たり前なのに、当院はセミナー費用を出してくれたり、代休や休日手当を支給して下さる。これはとても恵まれた環境なのだと伝えて欲しい

● 言われたらやる、言われた通りにやるというのは「作業」であって、言われる前にやる、言われた以上をやってこそその「仕事」なのだ伝えて欲しい。

● 「人は見た目が9割」と言われる。くれぐれも身だしなみに注意するように伝えて欲しい

● 医療機関で使用する機械や道具は、その物自体だけでなく、ちょっと修理するのも値段が高いので、自分の物のように扱うことが大切であると伝えて欲しい

● 昨日医院を出る前に最終確認をしたら、スタッフルームのエアコンが点けっぱなしだった。電気代の無駄なのでくれぐれも気をつけて欲しい

● かつて取り組んでいた取組みが行われなくなっていることについて、院長が細かく指

摘するのではなく、スタッフ同士で目を光らせ、「この取組みは大事なので、途中で止めずに続けましょう」と伝えて欲しい

○「忙しい」と愚痴るのではなく、「たくさん患者さんが来て下さるからこそ、スタッフにも還元出来るのだ」と伝えて欲しい

○「大変だ」と愚痴るのではなく、「どうしたら仕事の質を下げることなく、楽に出来るかを考えることが大切なのだ」と伝えて欲しい

○「やることが多い」と愚痴るのではなく、「これまで多くの取組みを実施したことで、多くの患者さんに選んで頂け、それによって雇用が維持されているのだ」と伝えて欲しい

などなど挙げればキリがないのですが、要するに「スタッフにとって耳の痛いメッセージ」を院長先生に代わって伝道し続けるのがリーダースタッフの役目なのです。

## 院長 vs. スタッフを脱却するために……

このような耳の痛いことを院長先生が言い続ける医院は、いつまで経っても「院長 vs. スタッフ」の構図から抜け出すことは出来ません。

事実は分かりませんが、前述した新選組は、副長である土方歳三が「鬼の副長」となり新選組をまとめ上げ、局長である近藤勇を支えたというエピソードがありますし、スラムダンクの安西先生は熱血キャプテン・ゴリこと赤木キャプテンにチーム運営のほとんどを任せ、試合中こそ名監督ぶりを発揮する場面がありました。日々の練習については時々体育館に現れて「ほっほっほっ」と体型に合っていないパイプ椅子に座りながらお茶を啜っているくらいです。

「たれば」になりますが、

もし土方歳三がいなかったら、新選組は歴史に名を残し、今でも語り継がれる集団になったでしょうか？

もし赤木キャプテンがいなかったら、夏のインターハイで絶対王者・山王工業を倒すチームになったでしょうか？

繰り返しになりますが、リーダースタッフとは「院長先生の代わりに、(厳しい)メッセージを伝える伝道師」なのです。

RULE  
2

リーダースタッフが絶対にしては  
いけないことは？

リーダースタッフが絶対にしてはいけないこと、それは複数のスタッフの前で院長先生の考えに反発するような言動をすることです。ましてや院長先生やクリニックの陰口悪口などもつてのほかです。

これをした瞬間、「院長先生と○○さん（あなたのことです）は信頼関係が出来ていないんだ。○○さんってリーダーの役職付いてるんだよね？ これってどうなの？」と、他のスタッフはあなたにも院長先生にも不信感を持つたり「リーダーなら院長先生にこういう態度を取っても良いんだ」とスタッフが勘違いする可能性があります。

コンサルティングやセミナーでは「職場の雰囲気を改善するために、まず全員で取り組ま