

医療法人清健会 光明池ニコニコ歯科

マナーのオフィシャルな基準として 秘書検定を活用する

医療法人清健会は大府堺市と和泉市で5つの歯科医院を展開しており、歯科医師、歯科助手、歯科衛生士、歯科技工士など、100名近いスタッフが活躍している。同会では昨年度から秘書検定への取り組みを始め、全スタッフが秘書検定2級合格を目標に挑戦。「合格率100%を目指したい」と語るのは、理事長の野本健作氏だ。光明池ニコニコ歯科の院長でもある野本氏に秘書検定を導入した経緯と、成果を伺った。

歯科医院では 触れる機会が少ない マナーや一般常識を学ぶ

医療法人清健会は、大府堺市と和泉市で5つの歯科医院を展開する。平成17年に堺市に光明池ニコニコ歯科をオープンしたのを皮切りに、泉北高速鉄道沿いに4医院を開業した。「スタッフは歯科医師、歯科助手、歯科衛生士、歯科技工士など、合わせて約100名います。6割近くが女性です。年中無休の医院もあるため、誰もが働きやすい環境を整えることも理事

長である私の役目だと思っています」と話すのは、清健会理事長で、光明池ニコニコ歯科の院長でもある野本健作氏だ。野本氏は職場に求める人材を次のように語る。

「新しいことに挑戦できる人材を求めています。従来の業務のやり方を踏襲しつつ、それを改革し、よりよい方法を生み出す。新たなことを考え、実行できるチャレンジ精神を持った人が望ましいです」。

同会で新しいチャレンジとして、昨年度から始めたのが秘書検定の受験だ。全スタッフが秘書検定2級の合格を目指している。



医療法人清健会理事長の野本健作氏。歯学部卒業後、府内の歯科医院で勤務。分院長などを経て、平成17年に開業したのが光明池ニコニコ歯科。「スタッフにはどんどん新しいことにチャレンジしてほしい。基本となるやり方は大事。それを守りつつ、改革していく意識を忘れないでほしいです」と語る



「秘書検定を受験しようと方針を打ち出したものの、ほとんどのスタッフはピンと来ていないようでした。秘書検定は、秘書職に就く人が勉強するものというイメージがあったようです。正直なところ、合格率はあまり高くありません。ただ、歯科医師は合格率100%を達成しています。全体の合格率をどう上げていくか。それが今後の課題だと考えています」と野本氏は話し、秘書検定を選んだ理由を次のように説明する。

「これまで院内では、マナーや一般常識をきちんと学ぶ機会がありませんでした。病院に勤務していると、一般企業とは違い、そうしたことに触れる機会は少ないのです。私自身、勉強してみたいという気持ちもあり、歴史があり知名度もある秘書検定を選びました。ビジネスマナーや常識はもちろん、社会で働く上で必要とされる知識などを網羅している検定だと思います」。

スタッフ指導にも役立つ 秘書検定という基準

一般企業とは違い、歯科医院で秘書検定に取り組んでいるところはまだ少ない。「だからこそ、取り入れる価値がある」と話す野本氏は、平成29年6月の試験で、秘書検定2級に合格した。

「最初に言い出した私が合格していなければ、受験を推進し、広めることはできません。そう

思い、必死に勉強しました」。

主に自宅で学習したというが、問題に対してはどのように感じたのだろうか。

「秘書検定では、マナーの他に職場での上下関係やホウレンソウの重要性、後輩指導の仕方などを学ぶことができます。私ももちろんスタッフを指導することがあります。気付いたこと、気になったことはその都度指摘していますが、秘書検定を学ぶまでは、指摘はできるだけ、なぜそうなのかという理由が曖昧でした。学習したことで、明確な理由を示せるようになりました」。

開業当初は5医院もなく、働く人数も10〜20名くらいで指導しやすかったそうだが、スタッフが100名近くまで増えると、なかなか指導が行き届かなくなってくる。「今では、秘書検定の内容が指導の基準になっています」。

指導の基準もできたことで、マナーは向上していると野本氏は考えている。

「とりわけ、中間管理職のスタッフは学習の成果を感じていると思います。上司と部下の間というポジションに立たされれば、多くの苦勞があるはずですが。コミュニケーション力を磨き、職場の潤滑油としてこれからも頑張っと思っていますね」。

野本氏が目指す理想の病院像はこうだ。

「患者さんに頼っていたただける歯科医院でありたいと常々思っています。地域の皆さんに信頼される存在になるためにも、マナーの習得は

必要不可欠です。秘書検定の取り組みが役立つと信じて、これからも検定の受験を続けていきます。一人でも多くのスタッフが合格できるように、新たな支援策を打ち出していきたいと考えています」。

秘書検定の学びと

職場の環境が

成長を後押ししてくれる

光明池ニコニコ歯科で歯科助手として働く阿智北^{あちきた}さんは、入職2年目。歯科医師の横に立って作業を補助したり、器具を渡したり、患者さんの唾液を吸引したりする。サポート業務以外にも、受付で患者さんの対応や電話応対も行う。

「人と接するのが大好きです。学校で取得した医療事務関連の資格が生かして、人とのコミュニケーションが多いこの仕事を選びました」という阿智北さんは2017年6月に秘書検定2級に合格した。

「短期大学に在学中、『ビジネス実務マナー論』という授業で秘書検定の内容を学んでいました。授業では実習が多く、電話応対や来客応対、名刺交換を繰り返し練習した記憶がありま



大阪府堺市にある光明池ニコニコ歯科。他に堺市に3医院、和泉市に1医院ある



歯科助手の阿智北萌さん(右)と、先輩の菊池絵理(かいち)さん(左)。阿智北さんは2017年6月に秘書検定2級に合格。菊池さんは今年挑戦する予定だ。秘書検定の学びは先輩指導でも役立っている

秘書検定を受験する前に配布されるテキストは全部で3冊ある



す。今でも立ち居振る舞いは忘れていません」と振り返り、秘書検定に合格できた喜びをこう話す。

「学校で勉強した内容は覚えていたので、秘書検定の学習はすんなり入っていききました。在学中に受験する機会はなかったのですが、就職してから受験の機会に恵まれてよかったです。試験ではどちらの選択肢が正しいのか迷うこと

が多かったので、合格の知らせが届いたときは本当にうれしかったですね」。

阿智北さんが秘書検定を再び勉強してみても感じたのは、社会人に必要なマナーや一般常識を習得できるということだった。

「改めて勉強して難しく感じたのは、やはり言葉遣いでした。電話応対での言い回しは特に苦手意識が強いのです。電話した相手がいない場合、こちらの担当者が不在のときなど、それぞれのように対応すべきか。少し迷うこともありますが、秘書検定で学んだ言葉遣いを思い出しながら日々対応をしています」。

言葉遣いに関しては、患者さんから指摘されたこともあったそうだ。

「働き始めて間もない頃に、患者さんにお会計時のやりとりで注意されたことがありました。おつりを『〇〇円になります』と言って渡したら、『なりますではなく、です』と言って渡すのよ」と指摘してくださったのです。丁寧な言い方をしているつもりでしたが、正しい使い方ではありませんでした。成長につながるの、指摘していただけることはとてもありがたいことです」と阿智北さんは感謝の気持ちを吐露する。

仕事を教えてくれる先輩も貴重な存在だ。分からないことをすぐに先輩に尋ねると、「それはどうということ?」「自分はどうすればよいと思うの?」と聞き返されるといふ。

「自分で考えて行動できる力を身に付けてほ

しいという先輩の思いを感じます。周りに頼ってばかりでは成長できません。答えを求めるのではなく、自分できちんと考えてから、相談するようにになりました」。

仕事中は厳しい先輩も、業務を離れば優しくしてくれると、阿智北さんは笑顔を見せる。

「毎日、楽しく仕事しています。これからもっと勉強して、仕事で生かせる知識を身に付けたいです。学校で学んだ知識は求められたらすぐに使えるよう、休日に復習しています。今年から先輩指導も担当していますが、人に伝えることの難しさを痛感しているところです。言葉遣いや応対などは、秘書検定の参考書を見せながら説明しています。理由が曖昧では納得してもらえないと思うので、根拠を示すことが大事だと思います」。

秘書検定の学習を、日々の業務で生かす阿智北さん。先輩として、頼もしい存在になる日はそう遠くないだろう。

その姿を見て、野本氏はこう話す。

「やはり指導に役立つ知識を学べるのが、秘書検定のよいところです。患者さんへの対応はもちろん、職場の人間関係もスムーズにしてくれるように感じています。歯科医院でもマナーや一般常識を習得することは大切。この先もマナーが浸透していくよう、秘書検定の合格率100%を目指して取り組みを続けていきたいです」。

ニコニコ歯科の新たな挑戦は今後も続く。