

緊急事態時に 必要な 対応・考え方



武知幸久 *Yukihisa TAKECHI*
京都府・たけち歯科クリニック
MID-G 理事

レジリエンス (resilience) という言葉がある。

これは「しなやかな強さ、再生力、復元力」などと訳され、挫折や苦境から回復する力のことである。職場においては、過去に経験したことのない想定外の出来事に対し、不本意な状態に立たされたとしても、変化や新しい環境に柔軟に対応できる力を指す。

2020年に入り、新型コロナウイルス感染症（以下、COVID-19）が世界中に拡大し、国内においても感染者が増大した。同年2月以降は想定外の緊急対応を迫られ、まさに院長自身と歯科医院のレジリエンスを試される期間であった。また、感染防止対策、患者さん・スタッフなどへは既存のルールでは不十分となつたため、限られた時間で新たな対応を求められた。それに加えて、先を見据えた資金確保や適切な意思決定のための情報収集など、すみやかに重要な課題に対峙しなければならない切迫した期間でもあった。

われわれMID-Gメンバーも、その例外ではなかった。コロナ禍において医業収入が激減し、一定期間の休診やスタッフの解雇を余儀なくされたり、さらには事業を縮小するなど、さまざまなもの経験をした。こうした不本意な状態にわれわれがどのように対処し、試行錯誤のなかからどのような知見を得たのかを、本別冊にまとめた。書名に示したように、“Withコロナ時代に求められる新しい歯科医院マネジメント”として、多くの課題解決のヒントを共有したいと考えたのである。

本別冊は、「ヒト」、「モノ」、「カネ」、「情報」の経営資源に加えて、「実践」の5つのテーマで構成されている。また、緊急事態時の課題解決には3つのフェーズがあると考える（図1）。このフレームワークを参考に読み進めていただければ、理解がより深まるだろう。

“基礎疾患”をもっている人はCOVID-19が重症化しやすいといわれているが、歯科医院マネジメントも同じではないだろうか。経営資源の「ヒト」、「モノ」、「カネ」、「情報」のどこかに、“組織の基礎疾患”を抱えたままにしている場合、今回のように

緊急処置 → 治療 → 予防

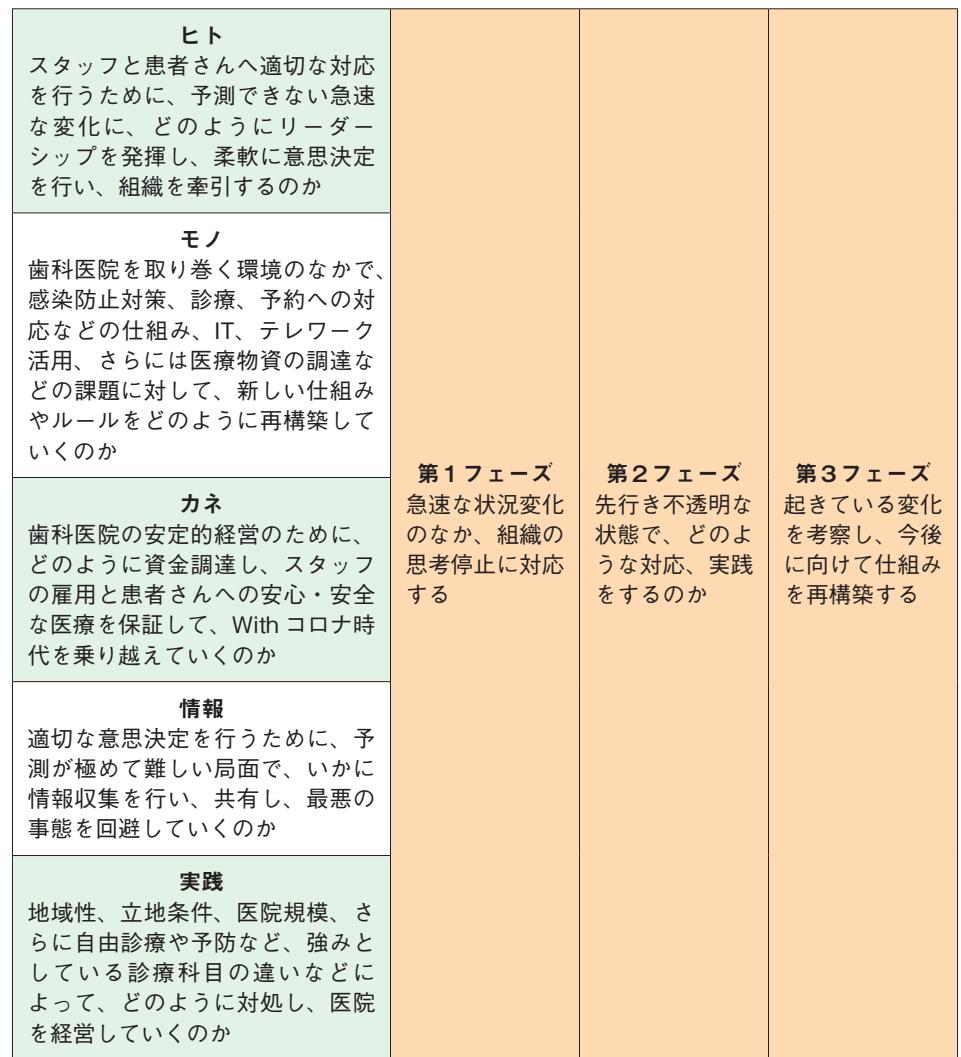


図1 緊急事態下における課題解決のフレームワーク

な想定外の出来事が生じると、院内に潜んでいるさまざまな“基礎疾患”を重症化（深刻化）させることになる。COVID-19は、歯科医院が抱えている基礎的な問題（基礎疾患）をも露呈させたといえる。

これらの問題を個々の課題として扱うのではなく、歯科界発展の糧として捉え、コロナ禍に直面した体験としてまとめた。今後起こり得るさまざまな課題に対して、医院運営のヒントとして活用していただき、さらには多くの院長の意思決定の一助となれば幸いである。