

# Care & Communication

ケア&コミュニケーション

C O N T E N T S

<p>RENEW THE DENTAL CLINIC</p>		<p>新新なりニューアルで 若い院長への交代をアピール</p> <p>黒滝歯科 黒滝 義之 先生</p> <p>P1-2</p>
<p>P3</p> 	<p>THE HARMONIOUS DENTAL CLINIC</p>	<p>親から子へ 引き継がれる歯科医院</p> <p>川越歯科医院 川越 武久 先生 川越 元久 先生</p>
<p>DOCTOR'S TALK</p>		<p>徹底した無痛治療で 患者さんの不安を和らげる</p> <p>伊東歯科医院 伊東 哲 先生</p> <p>P4</p>
<p>P5-7</p> 	<p>INSIDE REPORT</p>	<p>企業的な発想で体系化した人材育成 システムを歯科経営に取り入れる</p> <p>岩下歯科医院 岩下 一三 先生</p>

# 斬新なりニューアルで 若い院長への交代をアピール

黒滝歯科 院長 黒滝 義之 先生



黒滝義之 院長

新しい患者層の開拓にリニューアルは効果的な策になる。父の病気による院長交代という困難を乗り越え、斬新なりニューアルを経て、新しい地域密着型の歯科医院を目指す「黒滝歯科」を訪問してみた。



南欧風の明るい雰囲気の外観



カウンター式の受付で開放感を演出



モニターには院長からのメッセージなどの情報が流れる



診療室もプライバシーを守りつつ、開放感のある仕切りに



「トイレの印象は重要」と院長自らも掃除をする

## 予想外のアクシデントが リニューアルにつながる

2002年2月、黒滝歯科は大胆なりニューアルを行った。レンガ積み風の外壁に、入り口にはさわやかなブルーの布製のひさし、玄関にはイーゼル型のメッセージボードと、一見、フレンチレストランかと思うようだ。内装も明るく柔らかな間接照明が降り注ぎ、ナチュラルカラーの木製家具を多用した温かい雰囲気に仕上げられている。

同医院がこれほど斬新なりニューアルを実行することになったのは、2000年のアクシデントがきっかけだった。現院長のお父様、つまり前院長が突然、脳梗塞で倒れたのだ。「いずれ跡を継ぐつもりで、大学病院に勤務しながら、父の元でレセプトの整理を手伝っていましたが、病気がきっかけで開業医のスタートを切るとはまったくの予想外でした」

## 突然の院長交代に孤軍奮闘

当時の黒滝歯科は、前院長のほかにドクターはいなかった。治療途中の患者さんを長期間、待たせるわけにはいかない。現院長はお父様が倒れて約1週間後には診療を開始した。「振り返ると、苦労したのは、じつは診療より事務でした。医院を引き継いだ翌月には、確定申告があったのです。会計士を頼んでいなかったため、書類の保管場所など、分からないことばかり。青色申告協会に助けられながら、なんとか申告を済ませました」

## 不利な立地条件を解決したい

その後は前院長の方針を受け継ぎつつ、新院長のカラーを出しながら、診療を順調にこなしていたが、生活が落ち着いて

くるにつれて、一つの不安を感じるようになっていった。

黒滝歯科は、駅から徒歩で12・3分の住宅街にあるが、細い裏路地に入るため、患者さんへのアピール力が弱い。「将来を考えると、新しい患者さんの開拓が必要です。今の立地でそれが可能なのか、不安が消えませんでした」

そこで、診療を続けながら、移転可能な物件を探すことに。しかし、探せば探すほど、多額の移転費用がかかるなど、リスクが大きすぎることを痛感することになった。

「この場所で続けていこう」

そう院長が決意したのは、歯科医院を引き継いで、約2年後のことだった。

## 若い院長の存在を外観で伝える

現在の黒滝歯科には、そこここに若々しい雰囲気があふれている。これは移転を断念した院長の「過去のイメージを払拭し、若い院長に変わったことを一目で分かるようにしたい」という思いが形になったからだ。

「今の立地で患者さんを増やすには、ファーストコンタクトが重要。周囲の人たちの注目を集め、入りやすい雰囲気の歯科医院があると認識してもらうことが必要と考えたのです」

この狙いは当たった。地元の患者さんの掘り起こしにつながったのである。入りやすい雰囲気に惹かれ、診察を受けてみると、予防や審美にも力を入れる若い院長が最新の歯科治療してくれる。自宅近くに、良い歯科医院があるとの認識が広まったことで、近隣の患者さん呼び戻すことになったのだ。

リニューアル以降、患者数は順調に増加。スタッフやチェアの台数も増え、今では予約管理に苦勞するほどだ。

## アンケートで実感したソフト面の重要性

また、昨年には、リサーチ会社に依頼して、患者対象のアンケートも実施した。100名ほどの患者さんに利便性、施設面、接客面、診療面などの満足度を記入してもらったのだ。その結果、技術だけでなく、“おもてなし”する心のサービス、ソフト面の重要性を改めて実感したという。「開業医として、今も試行錯誤の毎日です。しかし、私なりのやり方で、新しい歯科治療を情熱を持って、分かりやすく患者さんに伝えていきたい。そのために、受付のモニターでメッセージを伝えたり、パンフレットを自作したり、工夫を重ねているところです」



夜は外観をライトアップ



## 黒滝歯科で実施したアンケート内容

アンケート結果はリサーチ会社がデータ処理し、報告書にまとめてくれる。報告書には、リサーチ会社が以前に実施した全調査医院との比較などの情報も記載されている。

◆◆◆◆ 患者さまアンケートご協力のお願い ◆◆◆◆

本日は、ご来院ありがとうございます。  
この度当院では、来院される方々からご意見をお伺いするためアンケートを実施しています。  
ご協力いただきましたアンケートは、今後のより良い医院運営の参考にさせていただきます。患者さまへのサービス充実等に努めてまいりたいと考えています。  
アンケートは無記名式ですでお名前をご記入いただく必要はありません。  
ご記入後は院内設置の回収箱にご投函お願いします（回収箱はアンケート期間中は開封することはございません）。  
お手数ですが、ご意見が、思惟のないご意見を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。  
黒滝歯科

●患者さまご本人の性別、年齢は → 1. 男 2. 女  歳

●通院のための所要時間は → 約  分位

●当院にはじめて来院いただいたのは、  
1 1回目の通院がはじめて 2 2以前にも来院したことがある⇒  年前

●当院を 最初に お知りになったきっかけは、  
1 家族や知人などから聞いて 2 通りがかりに着板などを見て 3 電話帳やインターネットで見えて 4 広告を見て（ 駅などの看板、車内広告など ） 5 の他（ ） 6 覚えていない

●当院をご選択いただきました理由は（あてはまるものすべてに○）。  
1 医療施設や設備が良いから 2 医師が良いから 3 言葉遣いや態度が良いから 4 保険診療以外（審美・矯正など）が充実しているから 5 評判が良いから 6 知人等に紹介されて 7. 自宅や通院先から近いから 8. 待ち時間が少ないから 9. 予約をとりやすいから 10. その他（ ） 11 特には理由はない

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点でおきかせください。

	とても満足	まあ満足	普通	少し不満	不満
利便性					
交通の便しさ	5	4	3	2	1
診療曜日や診療時間等	5	4	3	2	1
診療待ち時間	5	4	3	2	1
予約のとりやすさ	5	4	3	2	1
待合室の雰囲気	5	4	3	2	1
施設面					
診療室の雰囲気	5	4	3	2	1
医療設備や機器	5	4	3	2	1
においや清潔感	5	4	3	2	1
接客面					
窓口の言葉使い・態度	5	4	3	2	1
衛生士の言葉使い・態度	5	4	3	2	1
医師の言葉使い・態度	5	4	3	2	1
診療面					
症状の説明	5	4	3	2	1
治療内容の説明	5	4	3	2	1
通院回数や期間	5	4	3	2	1
衛生士の口内の扱いの丁寧さ	5	4	3	2	1
医師の口内の扱いの丁寧さ	5	4	3	2	1
治療内容そのもの	5	4	3	2	1
治療費	5	4	3	2	1

●当院を家族や知人等に、紹介や推薦したいと思われませんか  
1. 是非 2. まあ 3. どちらとも 4. あまり 5. 全く  
したい したい いえない したくない したくない

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点になりますか。 →  点位

●ご希望の診療曜日や時間がありましたら、当院の診療時間に関らずおきかせください。 曜の 午前 午後 時くらい

●通院回数・期間や1回の診療時間についてご要望がありましたら、おきかせください。

●その他当院へのご意見・ご要望・ご感想などありましたら、ご自由に記入ください。

\*\*\*ご協力ありがとうございました。院内の回収箱にご投函をお願いします。\*\*\*

## Profile

### 黒滝 義之 先生

●1994年 日本大学松戸歯学部卒業 ●1998年 日本大学大学院松戸歯学研究科修了 ●日本大学松戸歯学部附属歯科病院、つくば市大久保歯科等に勤務 ●2000年 黒滝歯科医院を引き継ぐ ●2002年 黒滝歯科をリフォーム ●2004年 アンケート調査実施 ●日本口腔インプラント学会会員 ●日本臨床歯周病学会会員 ●歯科人間ドック学会会員 ●日本顎咬合学会会員 ●日本抗加齢医学会会員

黒滝歯科 住所：千葉県柏市向原町1-11 TEL:04-7144-0911



# 親から子へ引き継がれる歯科医院

川越歯科医院 川越 武久 先生 川越 元久 先生



川越武久先生(左)と川越元久先生

苦労を重ね、育て上げた歯科医院を子どもに任せたいと考える院長は少なくない。

「川越歯科医院」は、まさにその好例だ。

親子で協力しあうことになった経緯とそのコツをうかがってみた。

## 親子診療のきっかけは入院

武久先生が1人で1日50~60人もの患者を診療していた川越歯科医院に転機が訪れたのは、平成8年のこと。武久先生が鎖骨を骨折し、3ヶ月も入院することになったのだ。

「漠然と跡を継ぐとは思っていましたが、戻るきっかけが父の入院になるとは夢にも思いませんでした」(元久先生)

しかし、武久先生が「ケガをしたのは神様の采配。いいタイミングだった」と話すように、元久先生一人で診療する期間があったことが、親子で協力する体制の基礎作りに役立った。勤務医として働いていた元久先生が、個人医院の歯科医師としての経験を積むことができたからだ。



川越武久先生

## 「診療は干渉しない」ルールを徹底

親子で診療する場合、経験の違いから、診療方針などで意見がぶつかることは珍しくない。親子であるからこそ、歯科医師としての距離の取り方が難しい場合がある。

同医院は、武久先生の入院中は、元久先生が勤務医をこなしながら、週2日、実家での診療を開始。退院後は、週3日を武

久先生が、週2日は元久先生が診療するスタイルになった。「患者さんの協力も大きかったと思います。父の入院中、『先生の子息さんなら』と信頼し、診療を継続してくださる方が大勢いました。長年、父が地域密着のかかりつけ歯科医院として、誠実な診療を続けてきたことが、親子診療を支える力にもなったと思います」(元久先生)

現在は元久先生が週6日、武久先生は週3日、診療しているが、初診の患者には受付段階で、どちらの診療を受けたいかをたずねている。また、外注のラボも分け、武久先生には専任のスタッフがつくなど、2人が診療する日であっても、お互いの治療方針や内容には干渉しないという暗黙のルールが出来上がっている。



川越元久先生

## 院内の改革は息子に任せる

若い元久先生が診療に参加するようになって、真っ先が変わったのは、レセプトコンピュータの導入だった。その後も消毒器機を充実させたり、歯科衛生士などのスタッフが増えるという変化もあった。

これらの改革に対し、「一切、口を出さず、息子にすべて判断を任せている」という武久先生の決断も、親子診療を支える強力な力となっているのではないだろうか。

「父が長年、培ってきた誠意を持って、真面目に診療するというモットーを引き継ぎながら、予防や審美にも力を入れていきたい。バリアフリーにしたり、チェアを増やしたり、改装も視野に入れながら、時代に合った歯科医院に発展させていきたいですね」(元久先生)



武久先生、元久先生とスタッフのみなさん



温かみのある雰囲気を受付まわり



現在、チェアは3台。将来的には増やす予定

## Profile

### 川越 武久 先生

- 1950年 東京歯科医学専門学校卒業 ●1950年 群馬県川越歯科医院勤務 ●1953年 川崎市中央保健所勤務
- 1962年 川越歯科医院開業 ●1976年 歯学博士 ●日本口腔衛生学会評議員 ●国際歯科学士会(I.C.D)会員 など

### 川越 元久 先生

- 1989年 東京歯科大学卒業 ●1995年 東京歯科大学大学院修了 安田火災海上保険(株)健康開発センター歯科診療所勤務 ●1996年 川越歯科医院に勤務開始 ●1999年 日本補綴歯科学会認定医 ●川崎市立子母口小学校学校歯科医 ●川崎市歯科医師会地域保健部副委員長 ●LDA会員 など

川越歯科医院 住所:神奈川県川崎市高津区末長1100



# 徹底した無痛治療で 患者さんの不安を和らげる

医療法人社団仁会 伊東歯科医院 理事長 伊東 哲 先生



伊東 理事長

歯科治療において、「痛み」をどう軽減するかは大きな課題だ。「伊東歯科医院」では、歯根膜内麻酔など、さまざまな局所麻酔法と鎮痛薬を駆使して、患者の痛みを和らげている。

## 麻酔で歯科治療への抵抗感を軽減

「患者さんに安心してもらうために、ほんの少しでも痛い思いをさせない。それが私の歯科治療における哲学です」

と、伊東理事長が話すように、同医院では、医科で使用している麻酔薬も併用し、徹底した無痛治療を行っている。

たとえば、表面麻酔では、唾液をよく拭いたあと、貼付用「ペンレス」を5分間、貼り付ける。ゼリー状の局所麻酔薬を塗る方法もあるが、ペンレスを貼付したほうが、確実な無痛効果が得られるという。

## メリットが多い歯根膜内麻酔

歯を削ったり、拔牙といった、ごく一般的な治療では、ほとんどのケースで歯根膜内麻酔を使用している。「歯根膜内麻酔は歯面に沿って注射針を刺し、局所麻酔薬を歯根膜空隙に入れる原則を守れば、表面麻酔をしなくても、少量の局所麻酔薬で効かせることができます。歯肉から直接、歯根膜空隙に刺入すると、どうしても痛みを感じやすい。それを防ぐことができます。また、エピネフリンが少量で済むというメリットもあります」

歯根膜内麻酔を行うと、感染を引き起こすという意見もあるが、伊東理事長は麻酔前にブラークを取り除く通法の処置をとるようになれば、それは防げるとの考えだ。

また、同医院には、高齢者や、心疾患を含む全身的な合併症を持つ患者さんも多い。恐怖心や不安感が強い人もいる。それらの患者さんには、徹底して静脈内鎮静法を用いているという。

## モニターの常時監視で不測の事態を防ぐ

徹底した無痛治療を行うに当たって、同医院では局所麻酔法を工夫するだけでなく、心電図、血圧、呼吸などをつねにモニターで監視し、ほんの少しの異変にも目を光らせている。

「高血圧症の患者さんは会話しているだけでも血圧が不安定になることがあります。モニターを患者さんに装着するというひと手間で、不測の事態を防げるのですから、歯科医院でも積極的に活用したほうがいいと私は思います」

無痛治療には、局所麻酔薬の種類やモニターの見方など、スタッフ教育も重要だが、理事長自らが毎朝30分間、3ヶ月間に渡り、新人教育を行っているという。「ドイツ生まれのアメリカの詩人、サムエル・ウルマンの作品に、情熱を持って取り組みれば、いくつになっても青春、という意味の詩があります。私もこの詩のように、情熱を持って必死でやっていきたい。今後は、他の歯科医院に出張し、インプラントなど、専門的な麻酔管理を必要とする治療をサポートする仕事にも取り組んでいきたいと考えています」



モニターを移動させやすい整理された診察室



モニタリングできる機器と、薬剤自動注入器を常備



表面麻酔に使う「ペンレス」



術後の疼痛管理に使用する局所麻酔薬(0.5%マーカイン)はボスマンで調整する



万一来備え、気管内チューブや自動徐麻酔器の救急器具も用意



伊東理事長とスタッフのみなさん



## Profile

### 伊東 哲 先生

- 1975年 東京歯科大学卒業 ●1979年 東京歯科大学大学院(歯科麻酔学)修了、東京大学医学部附属病院麻酔科勤務
- 1981年 東京歯科大学歯科麻酔科勤務 ●1983年 富士銀行健康管理センター歯科診療所勤務 ●1984年 伊東歯科医院開業 ●東京歯科大学麻酔科非常勤講師 ●焼津市立総合病院麻酔科非常勤医師
- 日本歯科麻酔学会評議院・事故対策委員

### 伊東歯科医院

住所：静岡県焼津市三ヶ名1249-1 TEL：054-627-4696



# 企業的な発想で体系化した人材育成システムを歯科経営に取り入れる

岩下歯科医院 院長 岩下一三 先生



岩下一三 院長

歯科医院では勤務医やスタッフの人材育成も、経営を左右する重要なポイントだ。企業的な発想で体系化した教育システムを作り、勤務医たちの新人時代から人材育成に力を入れる「岩下歯科医院」を訪ねてみた。

## 企業の勤務経験が歯科経営に役立つ

岩下院長は、山形大学理学部を卒業後、一般企業の勤務経験を経て、歯科医師の道を歩むというユニークな経歴を持つ。教師を志したこともあるという院長が、医学の世界に魅力を感じたのは、「組織の一員であるサラリーマンは、一人で思うように動けないことが多い。しかし、歯科医師なら、私のやりたいことが実現できる。医療技術や経営の面はもちろん、スタッフを育てることで人材育成の達成感も味わえるのが、歯科医師の世界」という理由からだ。

歯科医師としては遅いスタートだったが、企業の勤務経験が、岩下院長には、かけがえのない財産となる。営業としての心構え、コストダウンの意識、組織内でのコミュニケーション術が、歯科経営にも役立つことばかりだったからだ。

## 患者の心理を考えた対応で通院意欲を引き出す

その一つが患者への接し方だ。岩下院長は、つねに患者との目線に近い立場にあるように心がけているという。「たとえば、失敗したら謝るのは当然のこと。企業であれば、顧客に誠心誠意で謝罪するのが営業の基本です。ところが、医師の立場になると、プライドが先に立ち、謝るタイミングを逃すケースがないとはいえない。過ちを認めるのは、自分を厳しく見つめ直すことです。技術に誇りを持っていなければいけません。つらい

ものですが、そこを乗り越えなければ、患者さんとの信頼関係は築けないと思うのです」

また、患者の心理に配慮した接し方にも力を入れている。たとえば、予約日に患者が訪れないと、その日のうちに電話を入れている。予約日に受診しなかった患者は後ろめたさから、その後、足が遠のいてしまいがちだが、電話をもらうことで、「この歯科医院は自分を大切にしてくれている」という認識が生まれ、通院を続ける意欲が出てくるそうだ。

さらにPMTCの場合は、子どもは3ヶ月、大人は4ヶ月の間隔で予約をとってもらっているが、診療が終わったあと、次の予約日が記入されたハガキを患者自身に書いてもらっている。「書く」という能動的な行動を起こすことと、自筆のハガキが届くことで、「予約を入れたのは自分」という意識が強化され、予約日を忘れなくなる効果があるという。

## 人間形成を重視した歯科医師の養成

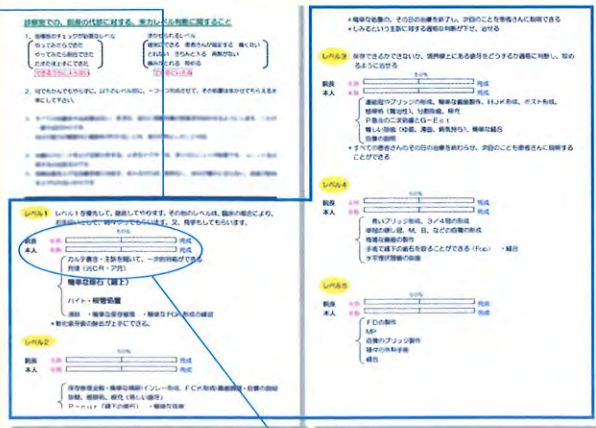
そして、もう一つ、特筆すべきなのが、勤務医やスタッフの教育方法だ。同医院では勤務医を3、4人、スタッフを5人以上、抱えているが、仕事の内容やレベルを明確化し、ステップアップしやすいシステムを作り上げている。

まず勤務医の養成だが、採用を原則、新卒に限っている。歯科医師という職業を一から教えたいという方針からだ。「勤務医がモノになるまで5年はかかります。その間、技術指導も大切ですが、より重要なのが人間教育です」

## 勤務医の実力レベル判断

勤務医の歯科技術に対する判断基準も5段階に明確化している。各レベルの内容だけでなく、「できる」「できない」を判断する基準、取り組む技術の優先順位なども文章にして提示している。また、レベルの評価でも、未熟0%～完成を100%に設定したグラフを用いて、現在、どれくらいの段階にあるかが視覚的に分かるような工夫もされている。

- レベル1** カルテ書き・主訴を聞いて、一次的な対応ができる。簡単な除石（緑上）などができるレベル。
- レベル2** 保存修復全般・簡単な補綴（インレー形成、FC K形成）、義歯調整、自費の説明などができるレベル。
- レベル3** 保存できるかできないか、境界線にある歯牙をどうするか、的確に判断し、噛めるように治せるレベル。
- レベル4** 長いブリッジ形成、3/4冠の形成、単冠の硬レ冠やM.B.などの自費の形成。複雑な義歯の製作などができるレベル。
- レベル5** FDの製作、MP、自費のブリッジ製作、種々の外科手術などができるレベル。



院長 未熟  完成   
本人 未熟  完成

※院長と勤務医本人がそれぞれ記入する。

と院長が話すように、指導内容には、時間の厳守や挨拶の仕方など、人間形成に関わる内容も盛り込まれている。また、ミスを隠さないこと、必ず院長に報告することなど、歯科医院をスムーズに運営するためのルールも明文化している。

「その一方で、初任給はかなり高く出していますし、給与基準も新人時代から包み隠さず、教えています。さらには歩合制度を設け、意欲さえあれば、院長以上の年収が得られるような制度も整えています」

やるべきことや将来の方向を明確化し、給与に反映させる。いわば「給与とモチ」を体系化することで、やる気を引き出していると言えるだろう。

## 経営コンサルタントの力を借りて スタッフ教育をシステム化

同医院がスタッフ教育もシステム化したのは、個人差が大きく、業務にバラつきが出たことからだった。

「優秀なスタッフを確保できるかどうかは、歯科医院にとって死活問題につながります。優れたスタッフがいるときは、業績が好調なことが多い。しかし、そのスタッフが辞めてしまうと、経営が難しくなってしまう。この問題を解決するためには、レベルを維持する教育が重要と痛感したのです」

そこで岩下院長は、大きな決断をする。経営コンサルタント会社の船井総研に、システムの作成を依頼したのだ。「私の意見もかなり反映されていますが、スタッフ教育は、内容



が多岐に渡るため、船井総研の協力がなければ、システムの完成は難しかったと思います」(詳細はP7)

## 意欲を引き出す費用は惜しまない

さらに岩下歯科医院では、事前に掲げた売り上げや患者数の目標を達成した場合、特別報酬を出すことでスタッフの意欲を引き出している。

たとえば、月の売り上げ目標を定め、その額を達成した場合は、特別報酬を出す。あるいは、1日の目標人数を超えた場合には、その日のうちに大入り袋を出しているのだ。

「勤務医の場合は、レベルが上がると給与も上がる方式ですが、スタッフの場合は毎月の給与より、特別報酬で報いるシステムをとっています。自分たちの頑張りがすぐに目に見える形で現われるほうが、また頑張ろうという意欲につながりますし、適度なオイルの供給になるのです」

また、同医院では福利厚生も充実。毎年、全員で海外旅行をしたり、定期的に食事会を開くなどして親睦を図っている。「いいチームワークを築くためには、福利厚生などのお金を惜しまないことも大切です。私は歯科経営成功の秘訣は、利益を独り占めしないことと考えているのです。ただ、私の歯科医院でそれが可能なのは、ひとえに経理担当の妻の理解があつてこそ。ですから、妻にはとても感謝しています」

と院長。今後は、さらに経営内容をオープンにし、スタッフとの協力体制を強化することも考えているという。

## Profile

### 岩下 一三 先生

- 1971年 山形大学理学部卒業、(株)東洋製缶入社 ●1976年 東北大学歯学部入学
- 1982年東北大学歯学部卒業、医療法人朝日会森田歯科医院勤務 ●1984年岩下歯科医院開業 ●臨床歯科研究会(CD会およびID会)主催

### 岩下歯科医院

住所：埼玉県川口市榛松290-2 TEL：048-285-1031  
HP：<http://www.418.co.jp/iwashita/index.html>

## 院長と勤務医の職務規定

院長と勤務医の職務を書類として作成することで、岩下歯科医院に勤務する歯科医師としての責任や仕事の目的、内容を明確化している。

院長	1
	院長業務、マネジメント、歯科治療の業務を行う。
	2 代診の仕事を管理、サポートする。このとき、院長は代診の仕事の全責任を負う。
	3 幹部会でアシスト、特にマネージャーを通して医院を運営する。すなわち、当医院はアシスト達、社員が運営している。
勤務医	1
	言葉づかい、身だしなみに気を遣うこと。いつもきれいな白衣であること。
	2 あいさつと時間を守ること。相手の目を見て挨拶。遅刻は自己管理不足の現われである。
	3 治療のやり方は当医院の方法を真似ること。
	4 カルテの書き方の基本を守らなければならない。今まで覚えた書き方をしない。創作はしない。
	5 報告を院長にすること。ミスを隠さないこと。ミスこそ最高の勉強材料であるし、患者さんに感謝しなければならない。
	6 先輩、後輩の人間関係を大切に、はじめをつけること。

## スタッフのランクを一覧にして 控え室に貼り出す

写真のランク表はスタッフが作成し、控え室に貼っているもの。自分たちで仕事の目標や役割分担を確認し合い、自主性を発揮している様子がうかがえるのも、教育システムの成果の一つだ。



### ●細かく区分されたスタッフのランク

マネージャー	勤続4年以上
サブマネージャー	勤続3～4年
チーフ	勤続2年～3年
Aクルー	勤続1～2年
Bクルー	勤続6ヶ月～1年
Cクルー	勤続4～6ヶ月
トレーニー	勤続4ヶ月以下

※ランクの評価には勤続年数だけでなく、経験等も加味される。



岩下一三 院長

# 社会人としてのモラルも盛り込まれた スタッフ教育システム

## スタッフ同士で研鑽しあう 体制づくりに役立つ

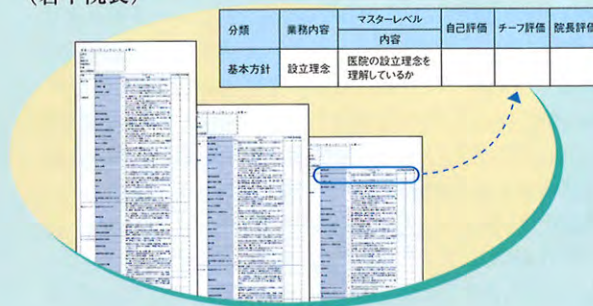
教育システムの核となっているのは、スタッフの業務レベルごとに分けられたチェックシートだ。このチェックシートの項目を自己評価、マネージャーやサブマネージャーの幹部スタッフによる評価、院長の評価という3つの面からチェックする形になっている。チェック項目には、技術面、勤務態度、仕事への意欲の持ち方、後輩への指導の仕方など、歯科業務だけでなく、一人の社会人として身につけて欲しいことまでもが盛り込まれている。また、新人とベテランの間にランクを作ることで、自分が次にどのステップを目指せばいいのか、自覚できるシステムになっていることも大きな特徴だ。

幹部スタッフと「クルー」や「トレーニー」と呼ばれる部下スタッフとの間では、毎月1回、チェックシートの評価を元に話し合う。さらにそれを元に3ヶ月に1度、院長とスタッフが面談を行う。スタッフ同士で話し合う場を定期的に設けることで、全体的なレベルアップとチームワークの強化というメリットが得られるという。

実際、このシステムが完成してからは、スタッフ同士で研鑽しあう体制が作りやすくなったそうだ。

「また、私との信頼関係を強化することにも力を入れています。女性の意欲を引き出すには、ほめることと、院長が注目しているという意識を持たせることが必要です。院長対スタッフ全員ではなく、院長とスタッフ一人一人がそれぞれ個別につながっているという意識がじつは重要なのです。そのために、日ごろから彼女たちの様子を注意深く観察し、ミーティングや面談のときなど、まめに声をかけ、励ますように気を付けています」

(岩下院長)



### ●Aクルー（勤務1～2年）のチェック項目例

分類	業務内容	マスターレベルの内容
基本方針	設立理念	医院の設立理念を理解しているか
行動原則	出勤	きちんと決められた時間に出勤している。15分前出勤。5分前現場スタンバイ
	報告連絡義務	基本的な報告・連絡・相談ができる
	言葉使い	患者様・スタッフ間で友達感覚ではない社会人として正しく気持ちのよい言葉使いができる
基本テクニック	問診のレベルアップ	単に問診するだけでなく、「どのようなお仕事をされているんですか?」など、治療以外の世間話ができる。最低半分の患者様の名前と顔が一致する
	インプラントの準備、アシスト、片付け	インプラントの準備、アシスト、片付けまでの一連の流れを十分に理解している
	個人トレーの作成	個人トレーの作成を正確に理解している
ヒューマンスキル	トレーニー、Cクルー、Bクルーに仕事を教えられる	自分の仕事をしながら、トレーニー、Cクルー、Bクルーにマスターすべき業務を教えることができる
	読書	人の身の回りのこと、生活するための最低限のことだけでなく、広く世の中のことを知るために読書をする
コンセプトスキル	先輩としての立場	先輩としての立場を意識し、自分のことだけでなく、医院全体の仕事環境がよくなるように考え、行動する

### ●サブマネージャー（勤務3～4年）のチェック項目例

分類	業務内容	マスターレベルの内容
基本方針	設立理念	医院の設立理念を理解し、他のスタッフにも理解させている
行動原則	出勤	自ら模範を示し、部下を指導しながら、きちんと決められた時間に出勤している
	報告連絡義務	院長に対し、何か困ったことがあったときには自分で抱えるのではなく基本的な報告・連絡・相談ができる
	言葉使い	正しい言葉使いができるだけでなく、他のスタッフがおかしい言葉使いをしていた際には、注意を促すことができる
基本テクニック	カルテとレセプトの理解	医療事務にあたるカルテ・レセプトについては歯科医療を行う上で基本であることを理解し、勉強してよく理解している
	義歯の理解	義歯の調整方法を十分に理解している
	補綴物の理解	いろいろな補綴物の違いを理解し、そのメリット・デメリットを口に出して言える
ヒューマンスキル	予約の指導	正しい予約表が作れるよう、受付に指導し、ドクターとの折り合いがつかないようにする
	患者様との対話	患者様との十分なコミュニケーションをとるために、子ども番組をチェックする、新聞の地域欄には必ず目を通しているなど、情報収集をしている。また、その情報を活用し、患者様と積極的に会話できる
コンセプトスキル	トラブルシューティング	院内で起こる患者様とのトラブル、スタッフとドクターのトラブル、スタッフと院長のトラブルをどのように解決したらいいかを考え、実行している

**SASAKI**

お問い合わせ・ご意見: [C&C] 事務局 細谷俊寛

FAX 0120-566-052 <http://www.sasaki-kk.co.jp>

Vol.6 May 2005 発行:ササキ株式会社 東京都文京区本郷3-26-4 ササキビル4F

●本誌に記載された個人の氏名・住所・電話番号等の個人情報の悪用を禁じます。●本誌の記事・写真・図版等を無断で転載・複製することを禁じます。