

Care & Communication

ケア&コミュニケーション

2015. December Vol. 38

SASAKI

<http://www.sasaki-kk.co.jp>

INSIDE REPORT 01-04

地域起こしにも力を入れ、
町の人々を元気にする歯科医院を目指す
さいとうデンタルクリニック 院長 斎藤 隆輔 先生



THE FRONT LINE 05-08

患者のQOL向上のため、意欲的に
アンチエイジングの歯科治療に取り組む
上田歯科医院 理事長 上田 倫生 先生



DOCTOR'S TALK 09-12

理念を目指し、達成感と情報共有で
歯科医院の機能を活性化
ハッピー歯科医院 院長 福村 安紀 先生



DENTAL REPORT 13-15

老人介護施設と提携し、
訪問歯科診療の拠点としての役目も担う
さっぽろプロケア歯科クリニック 院長 和田 辰憲 先生



INSIDE REPORT

さいとうデンタルクリニック



地域起こしにも力を入れ、 町の人々を元気にする 歯科医院を目指す

さいとうデンタルクリニック 院長 斎藤 隆輔 先生

「さいとうデンタルクリニック」は開業3年目を迎えた歯科医院。
質の高い歯科医療を目指すと共に、地域の活性化にも力を入れている。
歯科医院だけでなく、地元への貢献活動にも関わる理由を伺ってみた。



斎藤 隆輔 院長



広々とした待合室。図書コーナーの隣が診療室への入り口



待合室にはキッズコーナーがあり、靴下のみま過ごせる

患者に深く関われる診療と 広々とした場所を求めて地元開業を決意

「さいとうデンタルクリニック」は秋田県由利本荘市にある。秋田市と山形県酒田市の中間に位置し、日本海側に面していることから、農作物や海産物も豊かな地域だ。しかし、日本の多くの地方都市と同様、人口の減少と高齢化が進んでいる。斎藤隆輔院長は、そんな故郷に東京での大学生活を経て戻ってきた。

「八戸市と秋田市での勤務医を経て、開業準備を始めたときです。秋田市での開業も考えたのですが、開業資金との兼ね合いを考えると難しいことが分かりました。そこで生まれ育った土地の近くで開業しようと思ったのですが、場所探しをしている過程で、あらためて気づいたのが故郷の素晴らしさでした」

秋田市での開業は他医院と差別化を図るため、診療の専門性も必要になるが、由利本荘市であれば、町の規模が小さいだけに患者と密に接しながら幅広い診療ができることも魅力だった。「広々とした歯科医院で診療したかったということもあります。3つの候補地があったのですが、今の土地を見たとき、歯科医院のビジョンがバツと目の前に広がったんです。車の通りが多い場所なので、建物が建ただけで宣伝になります。近所に眼科や内科、小児科もあります。新規開業はスタートしたときから、軌道に乗せなければなりません。患者さんが訪れやすい場所に建てるのが立地の絶対条件でした」

「喜んで通いたくなる」歯科医院の 設計と建築に徹底的にこだわる

斎藤院長が大切にしているのは、喜んで楽しく通いたくなる歯科医院だ。そのためにこだわった一つが歯科医院の設計だ。限られた予算の中、どうしたら患者が入りやすい歯科医院に

できるか、自分とスタッフが働きやすい環境にできるか、設計段階から検討を重ねた。山形県にある評判のクリニックに足を運び、いいと思ったことは参考にした。施工が始まってからは完成するまでの約3ヵ月間、毎日現場に足を運びチェックを重ねた。

「図面の数字だけでは分からないこともたくさんあります。チェアの前には外が見える窓を配置したかったですし、チェア回りも患者さんに圧迫感を与えず、私たちが動きやすい広さを確保する一方で通路も歩きやすい広さにしたいと考えました。となると、どれくらいのサイズが適切なのか、しっかり検討しなければなりません。柱の太さや窓の高さなど、図面の数字を元に切った紙を置いたりして、視覚的な確認を繰り返しました」

色にもこだわった。たとえば、4台のチェアはすべて色が違う。また、個室の壁や床は受付側から奥の部屋に行くに従って色が少しずつ濃くなっている。

ロゴもカラフルだ。歯の形をした輪郭の中に赤や黄色、緑の模様があしらわれている。由利本荘市の花や木、鳥のシンボルに加え、愛用のギターなどがモチーフになっており、地元密着型の歯科医院であることをアピールしている。

院内が子どもに居心地のいい環境になるようにも配慮した。待合室にはスリッパがなく、訪れた患者は靴下のみま。スリッパをはくのは診療室に入るときだ。

「待合室ではお家のリビングにいるような感じでゆったりと過ごしてもらいたい。診療室へ汚れを持ちこまないように、移動する際にはスリッパを履いてもらっています。小さな子供は床で遊ぶことが多いので清潔不潔のラインを設けたかったのです」

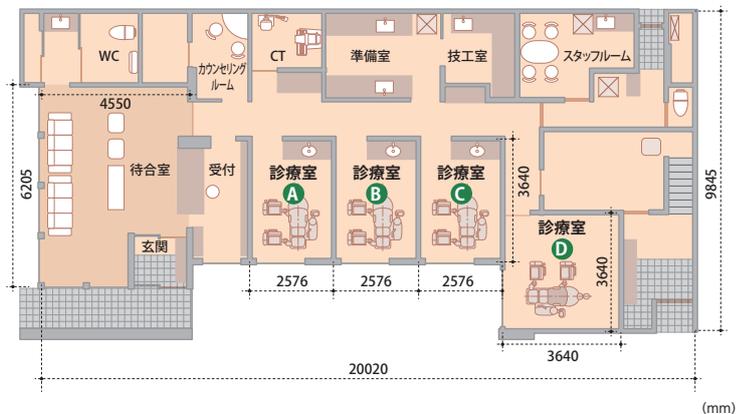
新規開業の院長にとって建物ができあがるまでの過程は最初の大きな関門だ。なにもかも初めての経験のなか、迷うことも多い。斎藤院長はノートに課題を書き出し、優先順位をつけてどう選択すれば最も適切な判断か、つねに比較したという。

「せっかく開業するので、新しいことにどんどん挑戦したい。自分のカラーを生かした個性のある歯科医院にしたいと思っています。開業時やるべきことを、これから開業する先生に、しっかり

INSIDE REPORT

さいとうデンタルクリニック

さいとうデンタルクリニック Floor Map



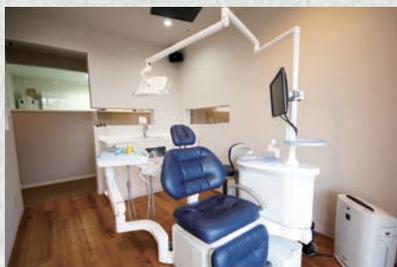
廊下の窓はプライバシー保護のため患者が歩くときの目線より低くしているが、準備室からは様子が見える高さになっている



診療室 D



診療室 A



診療室 B



診療室 C

伝えたいという夢もあります。その目標のためにも、今、実現可能なことと将来達成すべきことを明確にして全力で取り組みたかったのです」

歯科医院と患者の相性を見極めることも理想的な診療には必要

「さいとうデンタルクリニック」を訪れる患者は幼児から60代と幅広いが、高齢者はそう多くない。1日に診る患者さんは25人ほど、保険から自費まで、一人の診療にはゆとりをもって行っている。

開業から2年が経過し、さまざまな患者を経験したことで診療方針も開業時とは変わってきたという。

「開業前はどんな患者さんでも受け入れる歯科医院にしたいと思っていました。でも、実際に診療を始めてみると、連絡がなくキャンセルをしたり、いろいろな患者さんがいます。診療時間もスタッフも限りがありますから、歯科医院と患者さんの相性も考える必要があると気づいたのです」

相性を見極めるために欠かせないのが、やはり初診時の問診と治療計画の説明のカウンセリングだ。初診時、患者の希望を問診票だけでは判断しない。問診票を見ても、スタッフは必ず「今日はどうなさいましたか?」とたずねる。斎藤院長もスタッフから報告を受けていても、患者と対面したときは、チェア

を起こした状態で「どうなさいました?」と聞くようにしている。

患者が問診票に書く文章は短い。それだけで診療内容を判断するのは難しい。また、患者によっては問診票に書いた内容と違う希望が本音のこともある。そうしたミスマッチを防ぐために、何度も質問するのである。カウンセリングも原則として斎藤院長がメインに行っている。

「希望を正確に把握し、診療方針をきちんと伝えることが、患者さんの健康を守ることにつながります。患者さんとのコミュニケーションがしっかりできていれば、患者さんも納得し、診療に協力してくれます」

ある30代の男性はカウンセリングを受け、自分の歯の状態を知り徹底的に治療することを決意。それまでは仕事の関係から土曜夕方方の受診で治療が進まない状態でしたが、どんどん治療を進めたいという希望があり、平日1日休みを何度か取れますか?と聞くと可能ですとのこと、朝から夕方まで来院し治療の内容の密度を高め、少ない回数で終わる事ができた。これは誰にでも提供できる事ではなく、しっかりと少ない回数で治したいという希望とすり合わせがカウンセリングで打ち合わせができたからだ。「患者さんが自分の状態を把握する、それに対して歯科医院側でどのような治療が提供できるのか、費用、期間という制約があるなかで治療計画が初めて決まり、患者さんが選択することでスムーズな診療につながると考えています」それには、



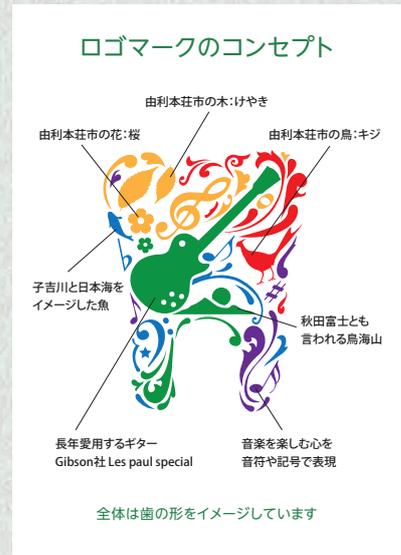
落ち着いた雰囲気のカウンセリングスペース



廊下を挟み、診療室の対面にある準備室



CTも完備している



歯科医師側も技術の研鑽を積まなくてはなりません。治療のオプションを増やす事や精度を上げるために必要だと思われる講習会や長期セミナーへ参加。かつ、スタディグループ等での症例発表を今後も行っていきたいと考えています。

歯科医院のスタッフと地元の人々に誇りを持ってもらう活動にも力を入れる

現在のスタッフは受付以外、全員が歯科衛生士。受付も保育士の資格を持っている。斎藤院長にとってスタッフは大切なパートナーだ。大切に思う姿勢は、産休を挟んでも働きたいと考えるスタッフがいることでも分かる。優秀なスタッフが得られるのは、採用に時間をかけていることが大きい。

「最初の面接では2時間かけて、私が目指す歯科医院を話します。最近では院内を見てもらいながら、話すことが多いですね。納得するまで何度も見学に来ていいことも伝えます。スタッフには誇りと自信を持って働いてもらいたい。そのためには、自分が働く場がどんなところなのか、よく考えてもらいたいです」

人とのつながりを重視する斎藤院長は、地域にも目を向ける。Uターンした地元は活気が少なく、楽しいことがないと話す声を

聞いた。それなら楽しいことを作ればいいと、斎藤院長は同級生など、同世代の仲間を集め、昨年は音楽イベントを企画。フリーペーパーも発行した。今年はさらに多くの協力者を得て、2回目を開催した。忙しい身ながら、なぜ地域起こしにも積極的に取り組むのだろう。

「自分たちが住む町をもっと楽しくしたいんです。歯科医院も同じ。ワクワクするような場なら、患者さんも楽しく通えます。患者さんとの出会いも、地域起こしを通じての出会いも縁という意味では同じだと思うんですね。そのつながりを大切にしていけることが地域密着ということなんじゃないかと思うんです」



斎藤院長とスタッフのみなさん

Profile

齋藤 隆輔 先生 ●2005年 日本歯科大学 卒業 ●2006年 夏堀デンタルクリニック 勤務 ●2011年 あいば歯科勤務
●2013年10月2日 さいとうデンタルクリニック 開業 ●日本顎咬合学会所属 ●一水会会員

さいとうデンタルクリニック 住所:秋田県由利本荘市東梵天190-1 TEL:0184-74-3110 HP:<http://sdc-yurihonjo.com/>

THE FRONT LINE

上田歯科医院



患者のQOL向上のため、 意欲的にアンチエイジングの 歯科治療に取り組む

上田歯科医院 理事長 上田 倫生 先生

長崎県南島原市にある「上田歯科医院」はいち早く最新の治療やシステムを取り入れ、全身から診る歯科診療に力を入れている。つねにチャレンジを続ける上田倫生理事長にこれまでの歩みと今後を伺ってみた。



上田 倫生 理事長



緊張感を和らげるカーブした造りの待合室



一段高くした待合室内のキッズコーナー

歯科医師を天職と考え、 開業時から新しい歯科医院を目指す

「上田歯科医院」の診療は幅広い。補綴や義歯などの一般歯科はもちろん、インプラントや矯正、審美、予防歯科まで、口腔に関わる診療にはすべて取り組んでいる。

上田倫生理事長が歯科医師を目指したのは高校時代、病気療養のため、1年の休学を余儀なくさせられたことがきっかけだった。「体力的に猛烈に働くような会社勤めは難しい。資格のある仕事がいいと考えたときに浮かんだのが歯科医師でした。子どもの頃、歯科の先生にかわいがられたことも忘れられなかったのです」

大学卒業から3年後の1988年、地元に戻り、上田歯科医院を開業した。興味のある勉強会には積極的に参加し、知識を蓄え、技術を磨いた。研修を重ねるなかで、上田理事長は歯科医師を天職と考えるようになった。治療のアイデアが次々と浮かび、チャレンジしたいという意欲が刺激された。

「父が中学の校長だったこともあり、開業から患者さんが数多く来院しました。だからこそ、いっそう患者さんのために最良の治療を提供したい気持ちが強くなったのだと思います。その思いが新しい形の歯科医院にしようという意欲にもつながりました」

たとえば、診療時間だ。当時の歯科医院の多くは終了時間が早く、社員が平日に通うのが難しかった。そこで上田歯科医院は午後9時まで診療を受け付けた。（現在は午後7時半まで）

長時間の診療になれば、スタッフの勤務時間も長くなる。求人の際は、1週間に1日は翌日までの勤務になることを伝えた。「スタッフの負担を減らすため、昼休みは10回くらい変更しました。新しく採用したスタッフには、1日番というシステムで丸一日、働いてもらい、短期集中で覚えてもらいました。それでも働いてくれる歯科医師や歯科衛生士がいたのは、ありがたかったです」

長崎県で初めて非常勤の歯科医師を雇用し、指導したのも

上田歯科医院だった。

診療や衛生環境でも患者のためになると考えた治療やシステムは積極的に導入した。インプラント、ペリオ、ホワイトニング、ヨーロッパ基準EN13060クラスBの消毒・滅菌器を使った消毒・滅菌システム、インターネットの予約システムなど、その取り組みは、まるで過去30年の歯科医療の歴史を見ているようだ。

「どの取り組みも患者さんに歯科医院を上手に利用してもらい、歯で悩むことが一人でも少なくなれば、という思いから始めたことです。年数を重ねるなかで変わってきたこともあります。つねに進化を続ける歯科医院でありたいのです」

普通的大型歯科医院から 「歯を守る」歯科医院への転換

現在、上田歯科医院がもっとも力を入れているのは予防歯科だ。「歯科医院を10年も続けていれば、必ずといっていいほどエラーが戻って来ます。最良の治療をしたはずなのに、患者さんが何らかのトラブルを抱えて、また通院することになってしまう。歯科医師としての経験を積み重ねれば、再治療の壁に悩みました」

今でこそ予防歯科が重視されているが、かつては歯周病がない人が適切な補綴治療を受ければ、歯周ケアは必要がないとの考え方が主流だった。しかし、上田理事長は補綴に使われる金属の耐久年数が8年と知り、それ以上に延ばすためにはどうしたらよいか、方法を探った。

一方で、インプラントにも積極的に取り組んだ。歯がなくなってしまった人には義歯以外の選択肢が増えるからだ。

上田歯科医院の補綴やインプラントの治療成績は決して悪いわけではない。上田院長が初めてインプラントを行ったのは23年前。下顎両側5本の治療を受けた患者は84歳の現在もしっかりと食事ができ、クリーニングのために元気に通院している。

THE FRONT LINE

上田歯科医院



ゆったりとした雰囲気の診療室



チェアの間は低めの仕切りで見通しを重視



診療室の前方に増築したメンテナンスルーム



メンテナンスルームのそばにカウンセリングルームも併設



明るく楽しい内装の子ども用診療室

さまざまな治療法に取り組んできたからこそ、歯がダメージを受ける前に守るという予防歯科にたどり着いたのだ。「補綴がダメだったからインプラントを導入するというのは違うと感じていました。メンテナンスをきちんと続け、それでも歯を失ってしまった場合、一つのチョイスとしてインプラントがあるというのが、本来の役目ではないかと思ったのです」

5年ほど前に徹底した予防歯科で知られる山形県酒田市の熊谷崇理事長(日吉歯科診療所)に出会ったことも大きかった。それまであまり注目していなかった口腔内の常在菌が重要であることを痛感した。

「普通の大型歯科医院だった上田歯科医院が歯を守る歯科医院に軌道修正してから大きく変わりました。現在は体内の菌に注目し、歯科衛生士によるメンテナンスだけでなく、もともと体に備わっている抵抗力を高めるケアにも力を入れています」

徹底した口腔内の除菌とPMTCで 虫歯と歯周病を予防

上田歯科医院では予防歯科の基本として「メディカルトリートメントモデル(MTM)」を採用している。年齢や歯の部位、細菌の種類と数、唾液や歯の菌と性質などを詳しく検査・診断し、予防プログラムを立て、最小侵襲治療などを行い、定期的なメンテナンスを行うシステムだ。

「MTMは歯科衛生士が中心のシステムです。歯科衛生士にトレーニングセミナーに通ってもらい、徹底的に学んでもらいました。それまでのクリーニングとはまったく違う考え方と方法にベテランの歯科衛生士もショックを受けたようです。『歯科衛生士になってよかった』と話すスタッフもいました」

可能な限り歯と神経を残す施術にも取り組んでいる。たとえば、ドッグバストセメントを使う治療法だ。まず光学式蝕検出装置の「ダイアグノデント ペン」を使い、カリエスの状態を数字で把握する。その後、小さな虫歯であれば、ドッグバストセメントを塗布して石灰化させる。

また、歯周病菌を除菌するため、「POICウォーター」と呼ばれるタンパク分解型除菌水も取り入れている。バイオフィームやプラークのタンパク汚れをきれいにしてから治療に入れるため、重度の歯周病や難治症例も予後が違うという。

患者の抵抗力や術後の治癒力を高めることも、口腔環境の維持に役立つ。上田歯科医院では、高い抗酸化力ビタミンCを高濃度で経口摂取、または点滴する「高濃度ビタミン点滴療法」や人体に有害な金属物質を排出させる「キレーション療法」、適切な食事やサプリメントなどを摂取し、細胞レベルでの体内活性化を図る考えに基づく「分子栄養法」、新鮮な血液の巡りをよくすることで抗酸化力を高める「オゾン療法」など、体全体の健康に関わる治療法も取り入れている。

滅菌・消毒システムも徹底している。使用後の器具は5ppmのオゾン水で洗浄後、温水洗浄器、超音波洗浄器でさらに洗浄し、



CTも2台完備している



大人数のスタッフの動きやすさを考えた準備室

高圧蒸気滅菌器で滅菌している。ハンドピースの消毒・滅菌も使用している機器はヨーロッパ基準EN13060クラスBの洗浄・滅菌器だ。

「高齢化が進み、持病を持っている人が増えている今、歯科医師は口腔だけでなく、全身から歯を診る姿勢が欠かせません。そのために私も抗加齢医学を勉強し、学会資格も取得しました。歯科治療にもアンチエイジングの知識が必要な時代になってきていると思います」

患者の利便性を考慮して分院を開設。 スタッフの活躍の場も広げる

上田歯科医院は2009年、車で1時間ほど離れた諫早市に分院の「パークサイドデンタルクリニック」を開業した。長崎は半島にあるだけに地形が複雑で山も点在している。諫早市から通う患者も多かったことから、分院の開業を決意した。

「本院と同レベルの診療を任せられる院長と婦長がいたことも、分院開業のきっかけになりました。最新医療を提供する大型歯科医院だからこそ、優秀なスタッフを確保し、働きやすい環境を整えることが欠かせません。活躍の場を広げることも理事長としての役目だと思っています」

歯科衛生士は結婚や出産、介護などの家庭の事情でフルタイム

パークサイド デンタルクリニック



諫早市の分院は敷地が広く、院内も木を多用して、美容院のような明るい雰囲気

勤務が難しい場合がある。しかし、スタッフが多い上田歯科医院であれば、育児休暇制度やパートタイム制度も整備されているので長く勤めやすい。また技量の向上のための支援も充実している。セミナーや勉強会への参加を積極的に支援するだけでなく、歯学部学生の場合は国家資格取得を対象に、歯科助手であれば歯科衛生士専門学校に進学するための奨学金制度も整備されている。

「勤務時間も時短を目指して院内のシステムを見直しているところです。患者さんの治療時間を考えると現在は退下が午後8時半になってしまいますが、将来的には午後6時には退出できるようにしたいです」

上田理事長の息子さんが歯科部で勉強中であり、後継者もできた。今後は0歳児からの予防も目指したいとさらに夢は広がっている。



上田理事長とスタッフのみなさん

Profile

上田 倫生 理事長

●1985年 日本歯科大学卒業 ●1988年 上田歯科医院開業 ●1989年 医療法人恵会設立 ●2004年 長崎大学大学院修了・医学博士取得 ●2015年 医療法人九州恵会に改編 ●日本インプラント学会会員 ●日本抗加齢医学会 専門医 ●介護支援専門員 ●EAO(ヨーロッパ・インプラント学会) アクティブ会員 ●高濃度ビタミンC点滴療法研究会会員 認定医 ●国際歯周内科学研究会会員 認定医 ●ISM認定施設 認定医 ●MAIN 認定医

医療法人九州恵会

上田歯科医院

住所:長崎県南島原市深江町丙281-1 TEL:0957-72-2233 HP:<http://m-udent.com/>

パークサイドデンタルクリニック

住所:長崎県諫早市小船越町1084-2 TEL:0957-35-1222 HP:<http://m-pdent.com/>

DOCTOR'S TALK

ハッピー歯科医院



ハッピー歯科医院
HAPPY DENTAL CLINIC

P ☎ 076-240-8858



理念を目指し、 達成感と情報共有で 歯科医院の機能を活性化

ハッピー歯科医院 院長 福村 安紀 先生

石川県金沢市にある「ハッピー歯科医院」は開業10年目。
歯科医院内のオペレーションに行き詰まりを感じ、2年前から改革を決断。
「生きる喜びを提供する」歯科医院として、新たなチャレンジを続けている。



福村 安紀 院長

開業4年目頃から経営や 人材活用に悩みを抱える

「ハッピー歯科医院」を訪れると、大きなすりガラスの窓と清潔感のある白い外観が目をはく。正面に5台、建物の横に12台分もの駐車スペースを持ち、広々とした印象も心地よい。建築士がハッピー歯科医院のデザインで石川県の広告景観賞を受賞したというのも、うなずける。

「入りやすく、親しみのある歯科医院を作りたい」と、福村安紀院長が開業したのは、今からちょうど10年前のこと。祖父も父も兄も歯科医師という環境で育ち、歯科医師をやりがいのある仕事と目指したのは自然な流れだった。

「大学時代はアメリカンフットボール部に所属し、部活に明け暮れました。専門は総合医療。とくにインプラントを中心に勉強しました。卒業後は開業の準備として母校のクリニックと金沢市にある歯科医院に勤務しました」

開業はユニット3台、スタッフ3名でスタート。1日20人程度の患者が訪れ、診療と経営は順調だった。2年目からは外部のセミナーや勉強会にスタッフと参加したり、院内で勉強会を開いたり、研鑽も怠らなかつた。チェアもスタッフも増えていった。「でも、開業から4年を過ぎた頃から、悩みを感じるようになっていきました。規模は大きくなっていましたが、一人ひとりの患者さんを大切にしたいのに、理想的な診療スケジュールで予約を受けられない状況になっていました。また、スタッフとのコミュニケーションもスムーズにいかず、『なぜこんなに不満を言われるのだろう』とストレスも感じていたのです」

歯科医院のスタッフは若い女性が多だけに、給与だけでなく、勤務時間や仕事への意義も働く意欲に直結する。院長の立場からすれば、意欲的に仕事に取り組んで欲しいと思うが、スタッフ側からすれば、給与分は働いているのに、なぜそれ以上に歯科医院のために頑張らなければならないのかが分からない。医院内のオペレーションの歯車がうまく噛み合わなくなっていた。

歯科医院の存在意義を 理念づくりを通して考え抜く

「歯科医院専門の経営コンサルタント、小原啓子先生に出会ったのはその頃です。たまたま出席した勉強会で、歯科医院も経営学の視点が必要との話を聞き、探し求めている答えが見つかった気がしたのです。すぐに小原先生にお願いし、ハッピー歯科医院の問題にも一緒に取り組んでいただくことにしました」

福村院長が経営コンサルの導入を即決したのは、小原さんの考えに共感しただけでなく、もう一つ、理由があった。仲の良い先輩歯科医師の医院が小原さんのサポートを受け、どんどん改善されていったのを目の当たりにしていたのだ。



窓際にはカフェ風のコーナーもある待合室



窓が大きく明るい雰囲気のある診察室



白で統一された清潔感のあるチェアまわり



採光と木目壁の工夫でリラックスしやすい雰囲気

「勇んで小原先生にお願いしましたが、実際に取り組んでみると、自分の生き方や仕事に対する考え方を根本から見直さなければならぬような苦しいスタートでした」

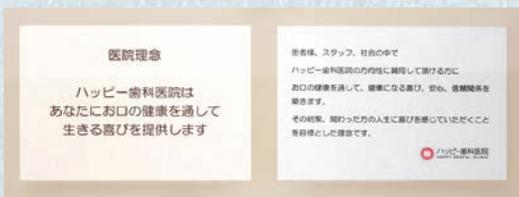
小原さんの歯科医院改革は、理念づくりから始まる。どんな歯科医院を目指すのか、大黒柱となる理念がしっかりと築かれていなければ、院内のシステムをいくら変更しても、小手先の変革に

DOCTOR'S TALK

ハッピー歯科医院



活発な意見が飛び交うミーティング



医院理念とその説明も院内に掲載されている

しかならないからだ。

「理念作りには4ヵ月かかりました。最初は「世の中に対して健康になる大切さを伝えたい」というような壮大な想いでした。でも、小原先生から「それが先生の本当の気持ちですか？」と何度も問い詰められたんです。日本は先進国の中では定期検診受診率が低い。受診率を上げ、予防歯科に貢献するのは歯科医院の使命ではないのか。なぜその理念ではダメなのか。悩みに悩みました」

福村院長が最終的にたどりついた理念は、「あなたにお口の健康を通して生きる喜びを提供します」だった。平易だが、一つひとつの言葉は考え抜いた結果、選ばれたものだ。

「歯科医師は对患者さんばかりを注視しがちです。でも、歯科医院の経営にはスタッフの力も欠かせません。また自分の人生も大きく関わります。歯科医院の存在理由を考え抜くと、患者さん、スタッフ、自分もすべて含めて生きる喜びを感じるためにあるのだという気持ちにやっとたどり着けたのです」

理念づくりは日々の仕事に追われてた福村院長に、改めて歯科医院を開業した理由を考えさせる時間を与えることになった。オペレーションの問題に気づきながら、どう解決していいのかわからなかった、もやもやした気持ちも解決することにもなった。

理念の公開から 整理整頓を徹底する「5S」に取り組む

理念公開の日、福村院長はスライドを使い30～40分かけて、理念にたどりつくまでの思いをスタッフに語った。歯科医院を目指した理由、今の悩み、これから目指したい将来像……。その熱い気持ちがあふれてしまい、涙が出てしまうほどだった。公開前は理解してもらえるかどうか不安もあったが、院長の気持ちが

デスクキャビネット内まで 器具の並べ方を統一

デスクキャビネットに保管する器具や消耗品もすべて置き方を統一。どのキャビネットも同じルールで管理しているので、チェアが変わっても診療時に迷うことなく、スムーズに出し入れができる。3枚の写真は違うキャビネットの引き出し。



スタッフに伝わったのだろう。聴いている表情に真剣さが漂う。いつしかお互いに素直に気持ちを語り合う雰囲気になっていた。

理念公開後、ハッピー歯科医院がまず取り組んだのは、「5S」だ。「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」のローマ字表記の頭文字をとった業務管理の考え方で、5Sの徹底により、業務の効率化や従業員のモラル向上などのメリットがある。

「診療しながらの大きな改善はスタッフに負担がかかります。まずは今までもやっていた掃除の手順や仕上がりを見直すといった簡単にできることから取り組みました。また、不要な消耗品や在庫管理などにも着手したのです」

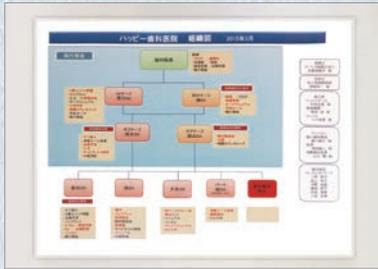
院内の清掃と整理整頓を続けていくと、不思議なことに患者が増え始めた。もともとデザイン的に美しい歯科医院だったが、さらにきちんと整えられたことで、スタッフの意識も変わってきた。以前はおしゃべりをしたり、のんびり作業する姿を見かけることもあったが、キビキビと働くようになってきたのだ。

「理念に沿って医院変革するときには、スタッフも職場環境が規則に縛られ、窮屈になるのではないかと不安を感じていたようです。でも、実際にできる範囲から徐々にレベルを上げていくようにしたら、自分たちが働きやすい環境になることに気づいたんですね。患者さんが増えてきたこともうれしかったですが、それ以上にスタッフの表情が明るくなってきたことが私はうれしかったです」

情報の共有化が 質の高い人材教育にも役立つ

「5S」の取り組みは、情報の共有化にも役立った。まず、何を捨てるか、整理整頓をする場合は、誰が使っているのか、誰に必要なのか、確認する必要がある。これまでは、なんとなく在庫が

ハッピー歯科医院 組織図



消毒・滅菌の手順や分担なども明確にルール化している



美しく整理整頓された準備コーナー



連絡事項は付箋1枚にまとめて貼っている

不足してきたと感じた時に発注していたり、器具の置く場所があいまいだったりしていたが、「5S」を通じて、いかに今まで自分たちが無駄な動きをしていたのか、他のスタッフの動きに注目していなかったのかを考えさせられるようになった。

「不要なものを捨てるときは、院長とチーフに確認するようにルール化しました。じつはCRのキットは私が欲しくて購入したのですが、スタッフの指摘で廃棄することにしました。高価でしたがほとんど使っていなかったんです。私自身も5Sを通して、自分の診療を見直すことにもなったんです」

歯科医院内の器具や消耗品は以前と比べものにならないほど少なくなったが、診療にはまったく影響がなかった。厳選した器具だけが残ったことで診療がスムーズになり、片付けも楽になった。無駄な出費を抑えることにもつながった。

「情報の共有化に欠かせないマニュアルもスタッフを信頼し、できるだけ彼女たちに任せました。私がノーというのは、理念にそぐわないものだけです。髪型やメイクも若い女性ですから、おしゃれをしたい気持ちは分かります。でも、医療従事者としてどうなのか。理念を元に一緒に考えると、おのずと答えは出ますし、彼女たちも納得してくれるようになりました」

現在、ハッピー歯科医院の理念に基づいた改革は4年目。

5Sが定着し、マニュアルも徐々に完成度が上がってきた。残業も減り、定時には帰れるようになってきた。なによりも福村院長がうれしいのは、歯科医院内に活気が出て明るくなったことだ。「まだまだ課題はありますが、それをやり遂げようという心のゆとりも感じるようになりました。私自身がプライベートの時間も楽しめるようになったんです。将来的には増築したいと想っていますが、それも本当に必要なかどうか、無駄ではないのか、スタッフたちともしっかり相談して、ハッピー歯科医院の未来を築いていきたいと思っています」



福村院長とスタッフのみなさん

Profile

福村 安紀 先生

- 1998年 北海道医療大学歯学部卒業 ●1999年 同大学医科歯科クリニック勤務 ●2002年 金沢市の歯科医院に勤務 ●2005年 ハッピー歯科医院開院 ●2007年 PEC歯科医師ペリオコース受講 ●2008年 CEセミナーベーシックコース受講 ●2009年 CEセミナーアドバンスコース受講 ●スタディーグループ3rd Wednesday会員 ●日本歯周病学会会員

ハッピー歯科医院 住所:石川県金沢市八日市5丁目559 TEL:076-240-8858 HP:<http://www.happy-dental.jp/>

DENTAL REPORT

さっぽろプロケア歯科クリニック



老人介護施設と提携し、 訪問歯科診療の 拠点としての役目も担う

さっぽろプロケア歯科クリニック 院長 和田 辰憲 先生

今年3月、札幌市の「さっぽろプロケア歯科クリニック」は老人介護施設と提携し、訪問歯科を診療の柱の一つとしてオープンした。提携のきっかけや訪問歯科診療の運営、一般歯科との両立について伺ってみた。



和田 辰憲 院長



3台のチェアを効率よく配置した診療室



ビルの柱をうまく生かして仕切り代わりに



オペ中は滅菌環境にも配慮



オペ室のチェアは長時間の診療にも配慮

医療からの社会貢献という使命感から開業

「さっぽろプロケア歯科クリニック」は札幌市豊平区にある。札幌市の中心地に近く、交通の便もいい。

同歯科クリニックが特徴的なのは、一般歯科とともに訪問歯科診療にも力を入れていることだ。クリニックの階上にある「ネクサスコート豊平」に加え、系列の3つの介護施設と提携している。

「外来診療のメインは一般歯科ですが、各介護施設を週4日、専門チームが定期的に回っています。じつは開業のきっかけも、介護施設から提携の申し入れがあったからなんです」と和田辰憲院長は話す。

さっぽろプロケア歯科クリニックは、医療法人社団博和会の一施設。博和会理事長であり、「デリック歯科」院長の執行正人先生は1990年、札幌市南区に「ときわ歯科医院」（現名はときわプロケア歯科クリニック）を開院。その後、デリック歯科を開業した。さっぽろプロケア歯科クリニックは博和会の3番目の施設に当たる。

「以前から博和会は訪問歯科に取り組んでいたのですが、介護施設とより密接に提携し、入居するお年寄りの歯を継続的な診療で守ろうという考えから、さっぽろプロケア歯科クリニックを開院することになりました。執行理事長は責任の重さから開設するかどうか悩まれたそうですが、社会貢献として考えたときに意義のあることと決断したそうです」（和田院長）

社会貢献も2つの面がある。一つは、高齢化社会を支える医療面だ。ネクサスコートを運営する社長の「お年寄りに最新の一口まで自分の口で食べて欲しい」という想いに歯科医師として心が動かされた。もう一つは、歯科衛生士の雇用拡大だ。訪問歯科医療には歯科衛生士の力も欠かせない。未就業50%と言われる歯科衛生士が活躍できる場と支援体制を整えることも使命と考えたのだという。

「私もデリック歯科の勤務医時代から、地域に役立つ医療に関わり

たいと思っていました。通院できない患者さんも支えることができる歯科医院の院長に就任し、やりがいを感じています」（和田院長）

入居者の部屋を訪問し、介護職員とも連携した歯科医療を提供

さっぽろプロケア歯科クリニックでは、歯科医師1人と歯科衛生士3人の専門チームが毎週1回、各介護施設を訪問するスケジュールを組んでいる

「私たちは入居者や介護職員の方ともコミュニケーションをとりながらの診療を重視しています。そのため、たとえば、自立型で入居されている場合は一戸一戸、お宅を訪問しています」

診療チームは、一つの施設に午前9時から午後3時頃まで滞在し、一戸の家庭に20～30分ほど滞在する。歯科医師と歯科衛生士は施設内でそれぞれ分かれ、治療が必要な患者のもとへは歯科医師が、メンテナンスや介護支援が必要な患者のもとへは歯科衛生士が訪問する。歯科衛生士は摂食機能の回復のため、唾液マッサージなどを行うこともある。

また、介護の現場では日常のケアも入居者のQOLに大きく関わる。そこで、介護職員に適切な口腔ケアの方法を指導することもある。日々の口腔ケアが向上したことで、口の中や鼻腔の状態がよくなり、よく噛めるようになったケースも多い。

「職員の方に歯科医院に来ていただき、口腔ケアのノウハウを伝えることもあります。私たちも介護施設に伺い、数多くの患者さんや介護職員の方と接することで、日々、現場で口腔ケアがどのように行われているのか、どうすれば口腔環境が向上するか、いろいろ学ぶことも少なくありません」（和田院長）

さっぽろプロケア歯科クリニックは、施設や設備を見ると一般歯科の歯科医院と変わりがなく、訪問歯科に力を入れているとは気づきにくい。しかし、高齢者を抱える家族には頼りになる

DENTAL REPORT

さっぽろプロケア歯科クリニック



専用のカウンセリングでじっくりと患者と話し合う



ときわプロケア歯科クリニック



デリック歯科

存在だ。入居者の家族が歯科医院に相談しにくることもあるという。

デンタルコーディネーターなど 女性スタッフが力を発揮できる環境も充実

さっぽろプロケア歯科クリニックを始め、博和会の歯科医院では女性スタッフが生き生きと働く姿が目につく。3つの歯科医院の連携をサポートし、女性が活躍できる職場づくりに貢献しているのがゼネラルマネージャーの執行ひかるさんだ。

父の執行理事長をサポートするため、歯科助手・受付として働き始めた執行さんは、デンタルコーディネーターと人事管理の知識も身につけ、歯科医院グループ全体の患者への接遇やコミュニケーション、職場環境の向上に力を入れてきた。各歯科医院の受付スタッフを対象に、コミュニケーションやホスピタリティ、カウンセリング、マーケティング等、経営事務を含めたデンタルコーディネーター教育の講師も勤めている。

「各歯科医院の現場をまとめている主任と連携し、人事や院内のオペレーションなどをテーマに月1回ミーティングしています。3医院全体の年4回のミーティングもありますし、人事評価制度もセミナーや勉強会、改善提案等をポイント制にしてスタッフが納得しやすいように分かりやすい形にしています。理事長や院長からのトップダウンによる指示ではなく、現場の声を診療と経営に生かすボトムアップの姿勢を大切にしているので、風通しのいい組織だと思います」(執行さん)

博和会のコンセプト「Let's be Happy!」には、患者はもちろん、働くスタッフにとっても幸せな職場環境でありたいという願いが込められている。

たとえば、患者とのコミュニケーションでは、初診時に医院やスタッフの案内、理念、保険概算費用などを明記した説明ツールを渡し、来院時と次の来院時の2回、個室でのカウンセリングを行っている。各歯科医院のホームページでは執行さんや受付スタッフ、歯科衛生士がそれぞれブログを持ち、こまめに更新している。働くスタッフのリアルな声を伝えることで、気軽に相談してもらえる雰囲気を作ろうとの考えからだ。

そんな明るい院内のムードも影響しているのだろう。リコール率はなんと90%に達しているという。

「30年の歴史がある博和会ですが、さっぽろプロケア歯科クリニックはスタートを切ったばかり。まだまだ一般歯科や訪問歯科で取り組みたいことがあります。地域で一番、相談しやすいと言っていただける歯科医院を目指したいです」(和田院長)



和田院長、執行さん(前列右)とスタッフの皆さん

Profile

和田 辰憲 先生

●2007年 北海道大学歯学部卒業 ●2008年 北海道大学病院歯科医療センター勤務 ●2012年 北海道大学大学院歯学研究科修了。歯学博士取得 ●2013年 医療法人社団博和会デリック歯科勤務 ●2015年 医療法人社団博和会さっぽろプロケア歯科クリニック院長着任 ●日本歯科補綴学会 ●日本歯周病学会 ●日本臨床歯科CAD/CAM学会

医療法人社団博和会

さっぽろプロケア歯科クリニック

住所:札幌市豊平区豊平3条1丁目1番38号 キタコーリパーサイドバンクビル1F
TEL:011-820-7755 HP:<http://sapro-dc.jp/>



SASAKI Care & Communication Vol.38 December 2015 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>

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。