子どもの目線を大切に、 きめ細やかな治療に取り組む小児歯科医院 しげたこども歯科 院長 重田 浩樹 先生



THE FRONT LINE 07-12

「お口の健康を通してあなたの人生を豊かにします」 理念を明確にして、安心して通える歯科医院へ 伊藤歯科クリニック 院長 伊藤 尚史 先生



DOCTOR'S TALK 13-16

訪問診療や妊婦への歯科衛生教育に力を入れる 地元密着型の歯科医院

またの歯科医院 院長 俣野 正仁 先生



DENTAL REPORT 17-19

オーダーメイドのスポーツ用マウスピース製作で 特色ある歯科技工所を築く (有)馬場オフィス 代表取締役 馬場 康人 社長





2016. May Vol. 39

SASAKI http://www.sasaki-kk.co.jp



子どもの目線を大切に、 きめ細やかな治療に取り組む 小児歯科医院

しげたこども歯科 院長 重田 浩樹 先生

小児歯科の専門医院は一般歯科と違う点が多々ある。

[しげたこども歯科]は鹿児島県北部にあたる北薩地域で唯一の小児歯科専門医院だ。 子どもが通いやすい歯科医院にするため、力を入れている点を伺ってみた。



重田 浩樹 院長











おもちゃも用意されたキッズルーム



メンテナンスルームと 予約室をつなぐ「秘密の通路」



通路には子どもたちをワクワクさせる

鹿児島県北部で唯一の 小児専門歯科医院として開業

歯科医院は子どもにとって、行きたくない場所のトップ3に 間違いなく入る。その場所をできる限り、楽しい場所に変えたい。 小児歯科専門の「しげたこども歯科」の病院内外には、そんな 工夫を見つけることができる。

まず、真っ先に子どもたちを迎えるのは、駐車場に立っている 親しみやすい絵柄のサルが描かれた看板だ。「健康の森に住む サルが治療を受けている」というコンセプトで作られたオリジナル キャラクターは、院内でも見ることができる。

主にメンテナンスが行われる第2診療室は、中央に健康の 森を象徴する木のモチーフが配置され、その周囲をチェアが 取り巻く。歯磨きができる洗面スペースも、まるで幼稚園にある ようなカラフルな色合いだ。

第2診療室と予約室の間をつなぐ通路は、秘密の小道だ。 ほの暗い灯りに沿って歩くと、壁には星空が描かれ、まるで夜空 の下を歩いている気分になる。

重田浩樹院長が小児歯科を志したのは、大学時代だ。 「成長していく子どもたちに寄り添いながら診療ができること、 補綴や歯周病が中心の成人に比べ、予防や矯正なども含め、 幅広く歯科治療に携われる発達系に魅力を感じ、専門を決め ました」と話す。

開業は2008年。鹿児島県の北部に小児専門の歯科 医院がなかったこともあり、歯科医師会からも期待されての 開業だった。

「歯科医師の先輩から、子どもが集まるところがいいとアドバ イスされたこともあり、開業地に選んだのは、薩摩川内市で 一番大きな幼稚園の隣です。口コミのおかげもあり、開業時 から順調なスタートを切ることができました」

開業直後は、子どもに付き添う母親から頼まれる形で成人 の診療も行っていたが、小児歯科に徹するという経営理念も あり、次第に成人は近隣の歯科医院に紹介するようになった。 「小児歯科は成人対象の歯科医院以上に、子どもたちを 怖がらせない工夫が必要です。オープンスペースにすることや 待合室を大きくとったこと、チェアに寝たときに天井にテレビ を設置したこと、笑気麻酔と酸素の配管をチェアに設けた ことなど、設備にはこだわりました」

子どもたちが自発的に 通いたくなる意欲を育てる

しげたこども歯科が大切にしているのは、子どもたちが自発的 に通院したくなる意欲を持ってもらうことだ。見知らぬ場所に 連れてこられる緊張感をやわらげ、治療の必要性を幼い子ども でも理解できるように、きめ細やかに気を配っている。

INSIDE REPORT

しげたこども歯科







子どもたちの緊張をやわらげるやさしい雰囲気の診療室



メンテナンスルームの天井には テレビモニターを配置



メンテナンスルームの横にある 歯磨きスペース

たとえば、子どもにとってはチェアに座ることさえ、勇気がいることだ。 そんな不安をやわらげるため、重田院長は大きく手を広げ、抱きかかえ るようにして、温かく子どもたちを迎える。治療中も子どもとお母さん に声をかけ、できるだけ短時間で治療を終わらせるようにしている。

歯科衛生士の対応もていねいだ。時間をかけてじっくりと母親 や子どもと話し合い、治療内容や今後の方針を理解してもらい、 気持ちも落ち着いたところでメンテナンスに入る。

「診療台に上がれないほど恐怖心が強かったり、障がいがある お子さんなど、一般の歯科医院では診療が難しい患児が紹介され てくることもあります。また、女性の先生がいいと思っている子ども もいますので、その場合は妻である副院長に担当してもらっています。 患者である子どもとドクターという1対1の関係ではなく、保護者も 関わる三角関係があるのが小児歯科の特徴です。子どもにいかに 気に入ってもらうか、お母さんたちにどれだけ信頼してもらえるかが、 小児歯科ではとても重要なのですし

おだやかに話す重田院長を見ていると、その笑顔だけで安心させ られてしまう。1日の来院数、約60名のうち、う蝕の治療は3分の1ほど。 3分の2が定期健診であることからも、いかにしげたこども歯科医院 に対して、患者が厚い信頼感を持っているかがわかる。

成長を考え、口腔筋の訓練や レーザー治療などを選択することも

小児歯科では成長過程にある子どもだからこそ必要になったり、 選択したほうがよい治療もある。

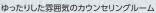
その一つが、「MFT(口腔筋機能療法)」だ。

近年は食生活の変化によって、噛む力が弱い子どもが増えて いると言われている。しげたこども歯科にも口輪筋が弱く、口が ぽかんと開いていたり、舌運動に問題があり、食べたり、話すこと が上手にできない子どもが来院する。それらの子どもたちに 対しては「MFT」を使って運動機能の発達を促している。

また、Nd: YAGレーザーも治療に積極的に取り入れている。 「軟組織の接着と、萌出したばかりの歯へのう蝕予防にNd:YAG レーザーは有効ですし

Nd:YAGレーザーであれば、切開した傷を縫合しなくても、接 着させることができる。また、硬組織を強化する働きもあるので、 生え始めたばかりの歯の歯質の強化にも役立つ。エナメル質が できない形成不全の患児にも使えることもあるという。







準備室にも小児歯科らしい雰囲気がある



レントゲン室も子どもが安心できる内装に

「子どもには、『ちょっとパチパチするからね』と話しかけてから レーザーを当てます。メスで切開するよりも痛みが少ないですし、 時間も短くて済む。天井に設置したテレビの動画に気を取られて いるうちに済みますから、Nd:YAGレーザーの存在にはずいぶん 助けられています」

一般的に小児の治療でNd:YAGレーザーを使うケースは、 そう多くない。そこで、重田院長には具体的な症例も紹介して もらった。(P05~06参照)

生涯にわたって健康を守るため、 歯科教育にも力を入れる

「子ども時代の経験は、一生を通じての健康意識を築く土台に なります。自分の健康は自分で守るという健康観を育てることが 重要です。20歳になってからの健康管理が課題と考えるより、 親元を離れるまでに自分のことは自分でできる大人になることを 支援することが重要なんですね。そのために、治療や予防で歯を 守るだけでなく、歯科教育にも力を入れています」

少子化で子どもにかける時間もお金も増えたが、一方で 保護者は、世の中にあふれる子育て情報に振り回されている ことも多い。間違った情報から不安を抱く保護者もいる。そんな 保護者に真摯に向き合い、正しい情報を伝え、子どものよりよい

発達をサポートしていくのも歯科医師の責務と重田院長は話す。 「また、少子化が進む時代だからこそ、子どもを大切に育てて いかなければなりません。北薩地域で唯一の小児歯科専門医院 として、今後も地域のニーズに応えられるように、歯科医医院を 永続させる義務があると思っています。そのためにも、後継者を 育てる必要もあると考えています」

苦労も多い小児歯科だが、それだけにやりがいも多い。 「端から見ると拷問をされているようにも見える治療をしても、 診療が終わり、『バイバイ』と元気に手を振ってくれる子どもを 見ると、『小児歯科医になってよかった』と思います。そんな小児 歯科の楽しさと醍醐味を後輩たちにも伝えていければと考えて います」。



重田院長とスタッフのみなさん

重田 浩樹 先生

●1991年 鹿児島大学歯学部卒業。 ●2008年 しげたこども歯科開業 ●小児歯科学会専門医指導医

●顎関節学会認定医

しげたこども歯科

住所:鹿児島県薩摩川内市平佐町3605-11 TEL:0996-24-2564 HP:http://www.shigeta-dental.com/

INSIDE REPORT

しげたこども歯科

しげたこども歯科における 子どもの成長発達に沿ったレーザー活用

しげたこども歯科 院長 重田 浩樹 先生

しげたこども歯科では、小児の歯科治療にもNd: YAGレーザーを使用している。 小児の場合、歯科治療への恐怖心が強いため、成人とは違う配慮が必要だ。 Nd:YAGレーザーを使うことについて、どのようなメリットがあるのか、 成人への使用とはどんな点が違うのか、重田浩樹院長に解説していただいた。



しげたこども歯科におけるレーザーの位置づけ

子どもの医療は疾病の医療から成長を支援する成育医療に 変化しており、そのためには全人的で包括的、継続的な視点 が重要になってくる。また、子どもの健康に対して高い意識 を持っている保護者が増え、医療従事者に対してもより質の 高い保健指導、保健管理、治療が求められる傾向にある。 よって、地域の歯科医院の役割として子どもにとって痛い嫌な

経験をする場からともに健康を支えてくれるパートナーとし ての存在の場へと変化していくべきである。そのためには 『侵襲が少なく生体にやさしい治療』『ストレスが少なくかつ 質の高い治療』を行えるレーザーは成育医療成功のポイント である 「痛くない・怖くない・子ども達と意思疎通がおこな える」医療を通して、継続した歯科的支援が可能となる。

しげたこども歯科で行っている Nd:YAGレーザーの使用方法

1 根管治療

2 小帯切除

3 粘液囊胞摘出

4 口内炎

5 硬組織(シーラント)

80mJ 15Hz 反応剤なし

根管治療

8歳男児。下顎左側臼歯部が腫れて痛いことを主訴に来院した。口腔内診察の 結果、下顎左側第2乳臼歯の頬側に膿瘍が認められたため、根管治療を行った。 乳臼歯は歯根が湾曲し、また側枝や副根管が多いため根管治療が難しいとさ れているので、当院では通常の根管治療に加えてレーザー照射も行っている。



▶ファイバーを根管内に挿入し照射 をしながら約1秒で引き上げる。



▶1週間後同じ操作を行う



120mJ 20Hz 先端加工 接触

▶2週間後根尖病巣消失

小帯切除

7歳女児。上顎両側中切歯の萌出に伴い上唇小帯の切除が必要に なった。少量の局所麻酔の後、上唇小帯を十分緊張させ、最も歯肉寄り を切開の開始点として削ぐように照射していく。切開部からの出血が ほとんどないため縫合する必要はない。



▶術前



▶術直後



▶術後1週間

3 粘液囊胞摘出

120mJ 20Hz 先端加工 接触

6歳女児。下唇の腫瘤を主訴に来院した。口腔内診察の結果、粘液 嚢胞と判断し摘出することにした。粘液嚢胞は血管の豊富な部位に 多く発生するため、出血のコントロールができるレーザーを使用する 利点は多いと考える。









▶術直後

痛みを生ずるため、表面麻酔を併用したほうが良い。レーザーを照射す

▶術後1週間

口内炎

▶術前

200mJ 5Hz 黒ずみ塗布 非接触

6歳男児。摂食時の疼痛を主訴に来院した。下唇内側部に口内炎が認めら

れたため、レーザー照射を行うことにした。治療部位に塗布する黒ずみが

▶術前



▶黒ずみ塗布



▶レーザー照射の実際

硬組織(シーラント)

120mJ 20Hz 酸化チタン塗布 近接

7歳女児。下顎左側第1大臼歯の萌出に伴い、初期う蝕が認められた ためシーラントを行うことにした。小窩裂溝の清掃後チタンペースト

を塗布し、小窩裂溝に沿ってほうきではくようにレーザーを動かし、初期 う蝕を蒸散させ、シーラントを行う。



▶小窩裂溝にチタンペーストを塗布



▶レーザー照射の実際



120mJ 20Hz 反応剤なし 非接触

▶シーラント処置後

6 顎関節症

13歳男子。左側咬筋と顎関節部の運動時痛を主訴に来院した。咀嚼筋や顎関節部の 疼痛軽減および緩和のための初期治療として理学療法が第1選択として考えられてい るが、その方法の一つとしてのレーザー照射は非常に有効である。

- ●レーザーは黒いものに反応するので、髪の毛、髭、ほくろなどに吸収されないように照射しなけ ればいけない。
- ●レーザー光線が目に入らないように照射方向に注意する。
- ●照射するに従い、だんだん温かくなってくるので、患者さんに熱すぎないか確認を行いながら 照射を行う。





「お口の健康を通して あなたの人生を豊かにします」 理念を明確にして、 安心して通える歯科医院へ

医療法人社団 伊藤歯科クリニック 院長 伊藤 尚史 先生

甲子園球場から徒歩1分にある「伊藤歯科クリニック」は、経営理念の徹底と 「5S」「情報の視える化」で劇的な変化を遂げた。スタッフや患者を含め、 誰もが豊かになる歯科医院にどう変わっていったのか、10年間の歩みを伺ってみた。



尹藤 尚史 院長











テキパキと働くスタッフの皆さん

開業から3年、 [不機嫌な職場]への対応に悩む

伊藤歯科クリニックが開業したのは、2005年12月。3台の チェアが並ぶ16坪の診療室はすぐにいっぱいになり、ちょうど 空きが出た1階に移転するなど、経営は順調に見えた。

「患者さんは増えましたが、私は治療で手一杯。スタッフの残業 も増え、院内の雰囲気はだんだん悪化していきました」

スタッフが伊藤院長と目を合わせない、返事をしない、不満が 多い、ミスが頻発と「不機嫌な職場」になっていった。改善しよう としても、院長対スタッフの構図ができあがってしまい、なかなか 「仲良しクラブ」的な状況から抜け出すことができなかった。

そんなとき、経営学に基づく医院作りを提案している小原啓子 先生から「経営学に即し、理念に基づいた経営をしてみないか」と アドバイスされた。

「経営はそろばん勘定ではなく、マネジメントであること。変革 するためには理念が必要であることを初めて知ったのです。それ までの私は治療技術のことばかり考えていて、インプラントや セレックなど、オールマイティな治療ができる歯科医院がいい 歯科医院だと思っていたのです」

衝撃を受けた伊藤院長は「人を豊かにする自分でありたい」と あらためて自分の人生と歯科医院の理想像を追求し始めた。 そしてたどり着いたのが、「お口の健康を通してあなたの人生を 豊かにします」という経営理念だった。

混乱期から成長期に至る苦労の道を 経営理念が支える

2008年1月25日、伊藤院長はスタッフに経営理念を発表した。 「同時に、これまで運営方針がわかりにくかったことを頭を下げて 謝りました。怒ることはあっても、謝る姿を見たことがないスタッフ は驚いたと思います。それほどの覚悟を持っていることを伝えた かったのですし

しかし、改革はスムーズには進まなかった。真っ先に伊藤院長を 悩ませたのが、スタッフから続出した不満だった。理念の言葉は 理解できても、もっと面倒な仕事をすることになるのではないかと スタッフたちが危惧したからだ。

そんな伊藤院長を支えてくれたのは、スタッフ全員をまとめる チーフだ。初代 森岡さん、二代目中祖さん、そして、現在は三代目 となる平山麻依子さんがつとめている。

THE FRONT LINE

伊藤歯科クリニック





つねに置く場所を決め、徹底的に管理している



移転新築を機に導入したMieleとLisa



戸棚や引き出しなども名札シールを使って 中身を表示している。

「面接のときに平山さんに理念を話し、改革の決意を話しました。 その言葉に彼女は『やりましょう。頑張ります』と言ってくれたの です。改革を進める中で、彼女を始めとする賛同者の存在は私 を勇気づけてくれました。また、平山さんの素晴らしいところは、 必ず私の話を最後まで聞いてくれるところです。リーダーである 院長は孤独ですし、相談役やスタッフとの間に入って緩衝剤と なってくれる人材が必要です。平山さんは、院内コミュニケーション をスムーズにする潤滑油の役目を果たしてくれているのです」

具体的な改革の例は、P11~12に紹介しているが、理念が できたことで「スタッフに求める働き方が明確になる」「スタッフと 院長との駆け引きがなくなり、組織のブレがなくなる」「院長が スタッフの不満や要求に対して余裕を持って対応できる」と いう3つの利点も生まれた。

混乱期にはスタッフの退職もあった。伊藤院長はスタッフの 頑張りを活かせなかったことに後悔を感じるとともに、感謝の 気持ちでいっぱいだった。スタッフは退職前に後任にきちんと引 き継ぎをすることで院長の気持ちに応えてくれた。

患者の利便性を考慮して移転を決意。 スタッフの活躍の場も広げる

院内の混乱が整理されるに従って、活気が出てきた。 歯科衛生士主体の治療計画を現実化することで、スタッフの 自主性も育ってきた。伊藤院長自身の考え方も変わっていった。 腕の良い専門家に外注できるインプラントやセレックを自院で 取り扱うことをやめ、家族のかかりつけ医として必要と考える メンテナンス・歯周治療・補綴治療・矯正治療・小児治療の質を 上げることにした。患者への対応も変わった。予約通りに通う 患者を大切にする予約システムを徹底したのだ。

改革の成功は売上げの変化として現れた。歯科衛生士に よるメンテナンスの割合が増え、最近はドクター全体の保険診療を 上回るようになっている。リコール率も上がり、9割以上の成績だ。 歯科技工士との連携も見直し、一緒に治療に参加してもらう システムに変えた。治療内容をスタッフ全員が理解し、情報提 供の質を上げたことで、保険の範囲を超えた質の良い治療を 選ぶ患者が増えた。

「院内改革には段階があり、その都度、取り組まなければなら ない課題があります。しかし、どんな場合にも変わらない理念と いう柱があれば、目指す目標がブレることはありません」

現在の伊藤歯科クリニックは、限られた経営資源の中で、 工夫しながら労働環境の改善に取り組んでいる。女性スタッフ は出産・育児で退職せざるを得ない人が多い。安定して長く働い てもらうことは、歯科医院、スタッフ双方にとって「豊かな人生」 を送ることにつながるからだ。

「改革に終わりはありません。今は、詳細になってきたマニュアル を見直し、新しく入ってきたスタッフでもスムーズに仕事に取り 組める環境づくりも目指しています。いかにスタッフの個性が 生きる職場にするかも、これからの課題ですねし

そう語る伊藤院長の表情は明るい。

スタッフの視点

伊藤歯科クリニックの改革はスタッフには、 どのように映ったのだろうか。 平山さんにこれまでの歩みを語ってもらった。



チーフ・歯科衛生士 平山 麻依子 さん

伊藤歯科クリニックで働き始めたのは、自宅の 近くだったことが理由です。当時、1歳の子どもを 抱えていたので、近隣で働きやすい職場を求め ていたのです。

理念公開直後の院内は、混乱状態でした。 目標もルールもないために、誰もが疲れていた のです。最初は「仕事が増えるのでは」と反発す るスタッフもいたのですが、院長と当時、私の上 にいた初代チーフ、そして二代目チーフが理念 を曲げなかったことがよかったのだと思います。 また、マニュアル作りでも5Sのルール作りでも、 何か仕事をしてくれた相手には「ありがとう」を 忘れないようにしました。「わかりにくかったら ごめんね。でも仕事だから、頑張って」という言葉

掛けも積極的にしました。

そんなふうにスタッフ同士で思いやる環境が 作れるようになった頃から、「歯科医院のためになる ことなら」と積極的に仕事に取り組む姿勢も出てき たのです。

改革が進むにつれて、自分たちが働きやすい環境 になっていったことも大きいと思います。自分たち のがんばりの結果、学会認定の衛生士資格がとりや すい診療体制、自分が希望する日に有給休暇を取得 できる雰囲気など、プロとしてのキャリアも家族と の時間も大切にできる環境になりました。

歯科衛生士の中には私のように子育てしながら 働きたい人はたくさんいると思います。その理想の ために、今日も日々、スタッフたちと頑張っています。



月に2回の全体ミーティングで情報を共有



伊藤院長とスタッフのみなさん

伊藤 尚史 先生

●1996年 大阪大学歯学部卒業 第二□腔外科所属 ●2000年 大阪大学歯学部大学院卒業 歯学博士取得 市立池田病院 歯科□腔外科勤務 ●2001年 天理よろづ相談所病院 歯科□腔外科勤務 ●2005年 甲子園網引町・伊藤歯科クリニック 開業 ●2013年 甲子園町に移転 ●2015年 医療法人化 ●歯科医師卒後臨床研修指導医 ●日本歯科医師会会員 ●日本□腔外科学会会員 ●日本臨床歯周病学会会員 共著:「歯科医院"経営の心得"・歯科学と経済学の融合」「チームで 取り組む歯科医院の活性化・現場で起こる変革のドラマ」 執筆協力:「歯医者さんの仕事段取り術」(すべて医歯薬出版)

医療法人社団 伊藤歯科クリニック

住所:兵庫県西宮市甲子園町3-2-4 TEL:0798-47-2221 HP:http://itoshika.jp

THE FRONT LINE

伊藤歯科クリニック

伊藤歯科クリニックに学ぶ成功する院内改革

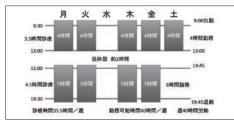
CACE 1

労務管理と診療体制で作る「働きやすい空気」

現在、伊藤歯科クリニックでは、子育て世代の歯科衛生士が何人もフルタイムで活躍している。「勤務時間が8:25~17:25と短くても収益があがる 診療体制であること」「残業がほとんどなく、最後の患者が帰ってから10分後にはほぼ全員、退社していること」「子どもの体調不良などで休んでも、 フォローできる体制であること」などの勤務体制が整っているからだ。どのようにして働きやすい環境を整えたのか、これまでの歴史をたどってみる。

開業当初の勤務態勢

開業当初は一週間の勤務可能時間が40時間だった。当時の勤務時間は、他院や歯 科医師会などを参考にして決めていた。稼働日数を減らすと売上げに影響するため、 院長の学会などにより臨時休診日があった月は振替診療日を設けていたが、連休が多 い月などは振替診療日でスタッフともめることが多かった。しかし、チェアや人員の 増設は場所や効率の面で難しい。そこで解決策を探るため、スタッフへ勤務に関する 条件を聞いたところ、以下の意見が提案された。

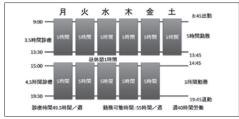


週40時間の勤務に院長とスタッフの考え方には、ズレがあった

スタッフの・1日10時間勤務と長くなっても、勤務日が少ない方がいい ・出勤時間を遅め、退勤時間を早めにしたいので、昼の休憩時間は短い方がいい

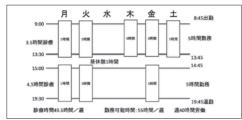
1日10時間勤務シフト制への移行

週40時間勤務は変えずに、出勤時間を15分早め、退勤時間は変えずに1日10時間 勤務へ移行したところ、スタッフからはシフト枠の自由度が増え、不明瞭な点が少なく なったことで、勤務調整にもめることが少なくなった。診療時間が週35.5時間から 49.5時間に増えたことで実質チェアが4.2台に増えたのと同じ効果があった。ただし、 毎日、誰かがシフトをはずれて不在のため、カルテ記載や予約管理のルールなど情報 共有の仕組みやカルテ記載のルール作りなどが必要だった。



-チェアを増設できないときは勤務時間と態勢を見直すことで解決

スタッフのシフト例(水曜、木曜午後休みの場合)

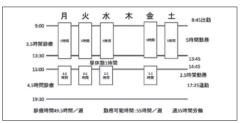


出勤時間の調整で週40時間の勤務時間は確保できる

「Doing News Letter」(歯科医院経営マーケティング協会)より改編

短時間正社員制度の新設

平日夕方と十曜に集中していた予約が、メンテナンスのために有給休暇を利用して 来院する患者が増え、平日の昼間も人手が欲しい状況になってきた。求人の幅を広げ るため、子育て世代も正社員として採用できる体制を整えることになった。



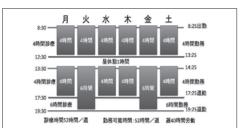
延長保育なしで正社員として働けるシフト勤務を整備

短時間正社員制度

・スキルの高いベテランの割合が高くなった ・スキルが上がり、仕事意識が高くなった

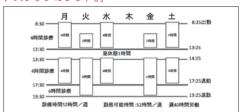
1日8時間シフト制への移行

クリニックの移転拡大でチェアが3台から7台に増設。診療・勤務体制も見直すことに。 「子育て世代でもフルタイムの正社員として働ける」「準備・後片付けも勤務時間内に 済ませる」「ライフスタイルに合わせて土曜、夕方勤務も選べる」体制の改革に着手。 8:25~12:25 13:25~17:25を基本に子どもの送迎と両立できる勤務時間を 整備。夕方や十曜に勤務できるスタッフには手当を支給したり、始業前と昼休みに 診療準備と掃除をする当番を設定するなど工夫した。



勤務時間を1日10時間から8時間に短縮した

▶スタッフのシフト例



タ方勤務可能なスタッフは勤務の自由度が高い

■女性が活躍し続けられる職場に

シフトの組み方を工夫することで若手もベテラン主婦も無理なくフルタイムで働け る体制になった。子育てをしながら活躍している先輩を見て、若手のスタッフも将来の ライフ・スタイルをイメージできるようになり、職場に良い"空気"が流れるようになった。

スタッフの職場満足度につながる「滅菌・消毒システム」の育て方 CACE 2

伊藤歯科クリニックは8年前から標準予防策の「スタンダードプリコーション」を目指して準備。具体的にどのように導入していったかを追ってみた。導 入後、患者だけでなく、スタッフも自分の歯科医院を誇りに思うようになるという変化があった。

導入にあたっての課題

- 手間がかかる取り組みにスタッフがついてきてくれるか

取り組んだ結果

- ●器具を探す手間が減り、調子の悪い器具を放置しなくなり滅菌消毒工程がスムーズになった●きちんと滅菌・消毒していることに胸を張って仕事できるようになった●仕事の質が上がり、患者さんに支持され、売上に反映された●残業がなくなり、スタッフの退職率が低下した

導入のプロセス

院長がスタンダードプリコーションに 取り組むと宣言する

滅菌消毒の充実は費用と手間がかかる。迷いなく全員が取り組めるように、院長が リーダーとなり、スタッフに取り組み開始を宣言することが重要。伊藤歯科クリニック 全体の理念と共に取り組んだことで竟欲的に取り組むことに役立った。

バー・ファイルの種類を減らす

滅菌消毒作業がしやすいようにバー・ファイルの種類を減らし、セット組みすること から取り組んだ。レジン用ストレートバーセット、メタル用ストレートバーセット、PDR エンドディスペンサーなどを利用してセットを作った。





滅菌パックの手間を減らす

滅菌パックをロール式からシール式に変更。袋詰めの作業時間が3分の1程度に 短縮された。患者の目の前で開封するものだけに滅菌パックを使用し、開封しない ものはふたのできる清潔な容器に収納するようにした。

自動注油機・ハンドピースを購入

バーセットの運用が回るようになると診療効率がよくなり、余裕が生まれる。そこで 自動注油機を購入。ハンドピースのメンテナンス時間が大幅に短縮され、故障も少な くなった。その後、個別滅菌可能な数までハンドピースも買い足した。

MieleとLisaの導入

歯科医院の移転を期にMieleとLisaを導入。すぐに使いこなせると思っていたが、 単にMieleとLisaを連続使用するのでは2時間以上かかることがわかった。使いこなし ている歯科医院より使い方のコツを学び、最後の患者さんが帰った後1分で片付けが 完了できるようになった。最後に使った器具をMieleに入れ、ボタンを押すだけです。







課題解決のために……

使いこなしている 歯科医院を見学

・Mieleでつかう洗浄器具・収納カゴの選び方、使い方

・MieleとLisaで滅菌する診療器具の分類とスケジュール管理

滅菌消毒経路を 4つに分ける

①ハンドピース

ルブリナで注油した後、Lisaで121℃滅菌するようになってから、 ハンドピースの故障が減った。Mieleの洗浄は月1回に。

②バー、リーマー、ファイルなどの刃物

超音波洗浄器で薬物洗浄してからLisaで滅菌。刃物も切れ味が 落ちにくいように、できるだけ低温で滅菌。

③口腔内ミラーなどのデリケートな器具

台所用洗剤で手洗いしたあと、Durr212に10分間浸漬消毒 し、消毒槽内のプラスチック製の針山に立てて消毒する。



④その他の器具

Mieleで1時間洗浄し、必要なものは滅菌パックを。クラスNオート クレーブで通常滅南。不足時用に使い捨て基本セットも用意。

第二種滅菌技師の 資格を取得

幅広く滅菌機器について学ぶため、クリーンスタッフが第二種滅菌技師の資格を取得。

「Doing News Letter」(歯科医院経営マーケティング協会)より改編



訪問診療や妊婦への 歯科衛生教育に力を入れる 地元密着型の歯科医院

またの歯科医院 院長 俣野 正仁 先生

長崎県大村市にある「またの歯科医院」は地元密着型の歯科医院。日々の診療に加え、 訪問診療や保育園の歯科検診、妊婦への歯科衛生教育などにも力を入れている。 誠実に地域医療に取り組む俣野正仁院長にこれまでの歩みを伺ってみた。



俣野 正仁 院長





「唇歯輔車」をモットーに 予防歯科を重視する方針に転換

長崎空港から車で15分ほどの距離にある「またの歯科医院」は、 二代続く歯科医院。1953年、俣野正仁院長のお父様が現在の 診療所の正面で開業した。

俣野院長が副院長に就任したのは、1986年のこと。以来、 30年に渡り、地域医療に貢献している。

「福岡歯科大を卒業した後、日大歯科病院の口腔外科で学んで いました。父自身が都会で開業したかったこともあり、帰省しなくて いいと言っていましたが、母の希望もあり、父の跡を継ぐことに なったのです。都会と地方では診療レベルにギャップがあるのでは ないかと心配もありましたが、帰ってみたら予想と大きく違って おり、約半数の患者さんが自費診療でした。そこで歯周病や 補綴の質を高め、さらによりよい歯科医院にしていこうと気が 引き締まりました」

1987年に現在地に新築移転。医院名を「俣野歯科医院」から、 親しみやすいひらがなの「またの歯科医院」に改名した。

その後、弟さんも帰郷し、3人体制の歯科治療が6年ほど続いたが、 お父様が引退され、弟さんと2人体制になったのをきっかけに、 1996年、建物を全面リニューアルした。

「当時はチェア3台ずつを各自が担当する体制でした。その後 2年ほどが経ち、弟も開業することになりました。歯科衛生士さんも 揃っているし、念願だった予防に力を入れていく診療方針に 転換しました」

その結果、チェア3台は予防専用のエリアになった。

「私の歯科医院のモットーは『唇歯輔車』です。これは孔子の教 えを伝える中国の歴史書にある言葉です。この言葉は、切っても 切れない関係を意味しています。しかし馴れ合いの関係ではなく 相手の立場を理解し個々の責任を全うすることが大切だと常に 教えています。そのためには、私たち医療側だけでなく、患者さん にも知識を持ってもらい、自分の歯を守る努力をしていただく ことが必要です。患者さんを主役に、私たちがサポートするチーム ワーク作りをしようと考えました」

スタッフのチームワークを強化し 予防歯科の啓蒙に務める

予防歯科の啓蒙のため、取り組んだことの一つは「院内新聞」 を季刊で発行したことだ。巻頭の文章は俣野院長が担当し、その 他の部分はスタッフがテーマを探し、その時々で患者の健康に 役立つニュースを掲載した。

「内容を全部、自分たちで考えていたので大変でしたが、患者さん には好評でした。定期健診のお知らせの役目も果たしていたのが よかったのだと思いますし

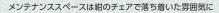
現在はHomepageやFacebookを使って発信しているが、 内容は休診や日々のできごとだけでなく、患者の健康維持に 役立つ内容も多い。書き込みを見た人からの反響もあり、媒体は デジタルに変わっても、患者との絆を深めるコミュニケーション ツールになっている。

もう一つは、チームワークの強化だ。現在、またの歯科医院の スタッフは歯科衛生士の常勤が4名、パートが3名、受付1名、

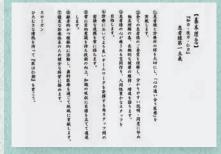
DOCTOR'S TALK

またの歯科医院









院内に掲げられている理念

元看護師の消毒スタッフが1名、歯科技工士1名。スタッフの数が増える に従って、スタッフ間の良好なコミュニケーションが必要になってきた。 「実は一昨年、院内ラボを独立させ、2名の歯科技工士が働いて いますが、そのうちの一人が出向の形で勤務しています」

ユニークなのは、出向している歯科技工士の女性が部長として 院内のマネージメントも担当していることだ。勤続年数が長いことや 補綴物のプロとして知識が豊富なことから、デンタルコーディ ネーター的な役目も果たしている。

「月1回開催している経営コンサルタントとの会議にも出席してもらい、 診療に関する問題点を指摘してもらうこともあります。また、自費 診療の患者さんへの説明も積極的に行ってもらっています。患者さん は自分の補綴物を作ってくれる歯科技工士と直接、話すことで 安心感が増しますし、その補綴物がなぜ必要なのか、医学的に わかりやすく説明してもらえます。彼女にデンタルコーディネーター の役目を任せてからは、自費診療の件数も増加しました」

自費診療のメンテナンスで 歯科衛生士の意欲を引き出す

現在、またの歯科医院を訪れる患者数は1日50人前後。その うち、俣野院長が治療を行っているのは10人ほど。それ以外は メンテナンスに訪れる患者だ。

しかも、メンテナンスの多くは自費診療で行っている。多少、費用は 高くなっても自分の歯を守りたいという意識を持つ患者が多いと いう証拠だ。

「メンテナンスの自費診療率が高いのは、歯科衛生士たちの 頑張りのおかげです。彼女たちの努力で自費診療になった場合は、 きちんと割合で計算し、給与にプラスする形で支払っています。 スタッフのやる気を引き出すには、休みを増やすか、給与で報いる しかないと考えています」

予防歯科を診療の中心に据えた頃は、メンテナンスの自費 診療率がなかなか上がらず、苦労したこともあった。歯科衛生士 の多くが消極的で、なかには「できません」と話すスタッフもいた という。しかし、スタッフ間の競争意識や院外研修で刺激を 受け結果的には増加した。

「ペリオの治療計画を立てたり、治療成果をスライドにまとめて 発表したり、勉強にも熱心に取り組むようになりました。担当制を 徹底し、どの患者さんを誰が担当しているのかも明確にしたことは 責任感を持たせることに役立っています」

20年前から訪問診療に取り組み、 産婦人科と連携して母親学級に歯科講座を持つ

俣野院長が地域医療の向上のため、力を入れているのが、 訪問診療と口腔衛生教育だ。

「訪問治療は20年前から取り組んでいます。当時は、週に1日の 休みを利用し国立病院機構長崎医療センターの嘱託と訪問 診療を半日ずつ行いました。当時は口の中をきれいにするという 考えが病院、施設、居宅においてほとんどなかったように思います」 現在は毎週金曜日、午前中、半日ほどかけて、グループホーム





「マザークラス」で講師である俣野院長の話を熱心に聞く参加者たち

1軒、病院1軒、居宅1軒を訪問している。それと、歯科衛生士が 単独でメンテナンスに行っている。

「必要のある患者さんがまだたくさんいるのに訪問できない 状況に歯がゆい思いをしています。私も57歳になり、数年後 診療室を若い世代に任せ、私は在宅で歯科医師を待っている 患者さんの治療にシフトしていきたいと考えています」

妊婦への歯科教育は、またの歯科医院から車で10分ほどの 距離にある知人の産婦人科から依頼されたのがきっかけだった。 妊婦が受ける「マザークラス」の1回を俣野院長が担当し、それと は別に歯科衛生士も1回講義を行っている。

「歯育ては胎児の時期から始まります。丈夫な歯と顎を作る ために、妊娠中のお口のケアや食事に気を使うなど、妊婦さん たちには生まれる前から赤ちゃんのお口の発育に関心を持って もらいたいと思っています」

俣野院長が母親たちに語りかける言葉は、穏やかで温かい。 その地域の人々の健康を守りたいという俣野院長の気持ちは、 花を欠かさず待合室に飾り、BGMの選曲にも気を配るなど 医院内の隅々にも現れている。

「青年会議所理事長、ロータリークラブ会長、柔道協会理事など 歯科以外の活動により多くの出会いや交流がありました。現在 長崎県歯科医師会理事(地域保健担当)をさせていただいて いますが人を知ることの大切さ、そして多くの人に助けていただいて いることに感謝しています」



俣野院長とスタッフのみなさん、右上は今年入った新人のお2人

俣野 正仁 先生

- ●1983年 福岡歯科大学卒業。同年、日大歯科病院□腔外科研究生、歯学博士取得 ●1986年 侯野歯科医院副院長に就任
- ●1987年 現在地に移転新築。「またの歯科医院」に改名 ●1999年 院長に就任 ●長崎県口腔保健センター医局員
- ●国立病院機構長崎医療センター嘱託 ●日本障害者歯科学会認定医 ●日本□腔インプラント学会会員 ●日本咀嚼学会会員
- ●日本歯科医療管理学会学員 ●西望歯学(平成21年度会長)

またの歯科医院

住所:長崎県大村市竹松本町545-9 TEL:0957-55-8261 HP:http://www.matano-dc.com/



オーダーメイドのスポーツ用マウスピース製作で 特色ある歯科技工所を築く

(有)馬場オフィス 代表取締役 馬場 康人 社長

東京都大田区にある歯科技工所「馬場オフィス」は、保険・自費の技工物全般に加え、スポーツ用のマウスピースのオーダーメイドも受注している。

高い技術と専門性を生かし、特色ある歯科技工所を築く馬場康人社長に話を伺った。



馬場 康人 社長



ミクロチタンボールを使用したスポーツ用マウスピース



競技によって厚みや形状なども変えている



「馬場オフィス | のホームページを開くと、「B-BRAND | のロゴと ともに、スポーツ用マウスピースの紹介動画が目に飛び込んでくる。 「B-BRAND」は、スポーツ用マウスピースやノンクラスプ デンチャーにつけられている馬場オフィスのブランド名だ。

馬場オフィスは、一般的な補綴物、義歯などを製作する一方で、 オーダーメイドのスポーツ用マウスピースやノンクラスプ デンチャーも手がけ、特色ある歯科技工所として活動の幅を 広げている。

「スポーツ用マウスピースを手がけるようになったのは、私が 子どもの頃から野球をやっていたことが大きく影響しています。 高校時代、甲子園に出るような強豪校にいたこともあり、高校 野球の監督になりたいという夢を描いたこともあったんです。 ただ、監督になるのはそう簡単ではありませんし、いろいろ進路を 考えた結果、歯科技工士の道を選びました」

歯科技工専門学校を卒業し、馬場社長が就職したのは、開業 したばかりの歯科医院の中にある院内ラボ。ぴたっとジャスト フィットする補綴物ができたときは、患者にもドクターにも喜ばれ、 腕を磨く張り合いとなった。

そして、その歯科医院に3年、その後技工所に3年半勤務した 後、独立を決音する。

「目指したときから、独立して自分のラボを持とうと思っていました。 予定では海外のラボでも働きたかったし、もう少し先の開業を考えて いたのですが、たまたま縁があり、開業に踏みきることにしました」

最初に歯科技工所を開設したのは千葉県市川市。1991年の ことだ。4年ほど経った頃、学芸大学前駅の近くに移転し、さらに 11年前、現在地に移転した。順調に業務が広がった結果だ。 「開業したときから、大型のラボを目指していました。今は歯科





ノンクラスプの製作例

技工士が7名、営業職が2名、事務職が1名います。でも、働く 人数が増えても、大切なのは患者さんに喜んでもらうものを作る ことです。その気持ちはマウスピースでも補綴物でも同じですし、 私の原点として今も変わっていません」

ラグビー部からの依頼をきっかけに スポーツ用マウスピースに取り組む

現在、馬場オフィスの大きな特長となっているスポーツ用 マウスピースは、母校のラグビー部から依頼されたことが きっかけだった。高校ラグビーは10年ほど前から、マウスピース をつけることが義務化されている。一般的には、歯科医院で 作ることが多いのだが、母校にスポーツ関係の知り合いも 多かった馬場社長は人を通じて製作を依頼されるようになった。 「製作してみると、野球に取り組んでいた経験と歯科技工の 技術を組み合わせることができるのがスポーツ用マウスピース ということに気づいたのです。うちのラボだからこそできる 製作物だと感じました」

どのスポーツでも力を発揮しなければならないときは歯をギュッと 噛みしめるが、種類によってどんな場面で噛みしめるか、外からの 衝撃の有無などにもよって、噛み方は変わってくる。また、日本では スポーツにマウスピースを使うという考え方がいまだ浸透していると は言えない。マウスピースによって噛む力が向上すれば、パフォーマ ンスも上がることは分かっているが、具体的にどう変わるのか、はっ きりとは数値化されていない。そうした研究の余地がある分野であ ることも、馬場社長の興味をかき立てた。

「現在は、ラグビーをはじめ、野球、ラクロス、バスケット、ケイリン、 サッカーなどの選手たちから依頼されてマウスピースを作って います。睡眠時などに使う医療用と違い、スポーツ用はしゃべりや すく、呼吸しやすい厚みや形でなければいけません。また、キック

DENTAL REPORT

馬場オフィス



ボクシングであれば、衝撃に耐えるようにしたり、さまざまな 工夫が必要です。全部がオーダーメイドなので、苦労もあります が、面白いところでもあります」

最近はミクロチタンボールを素材に使い、ファイテンとのコラボレーションでさらにオリジナリティを高めているという。また、馬場オフィスでは、いびき・睡眠時無呼吸防止用として、就寝時に装着するマウスピースも製作している。

名古屋にも義歯専門のラボを増設し、 大型歯科技工所として順調に発展

一昨年、馬場オフィスは名古屋にも義歯専門のラボを開設した。以前から義歯の外注先として依頼していた歯科技工士の独立をサポートする形での開設だった。

「名古屋のラボは歯科技工士が3人、営業職が1人、事務職が

1人います。東京と名古屋を合わせて、15人ほどに増えましたが、将来的には50人規模、100人規模のラボにしていきたいと考えています」

そのために今、力を入れているのが、営業だ。昨年、営業職の 男性2名を採用したのも営業力の強化を狙ってのことだった。 「CAD/CAMがさらに普及し、質が向上すれば、歯科技工士が 不要になるとまで言われています。実際には人の手でなければ 作れないものがありますから、まだまだ必要とはされると思い ますが、一方で歯科技工士の労働環境の改善も必須です。労働 時間も短縮したいですし、社会保険も整備したい。そういったこと を総合的に考えると、自費診療率を高めなければなりませんし、 営業の専門職が必要になってくるのです」

馬場社長がチームで取り組むモノづくりにこだわるのは、過去に苦い経験があるからだ。開業から11年ほど経った頃、片腕だった歯科技工士が病気で勤務できなくなったことがあった。誰か一人が休業しても、他の人がフォローできる体制を整えたい。その気持ちが、歯科技工所の大型化を推進したい馬場社長の気持ちをさらに後押しすることになった。

「B-BRANDノンクラスプデンチャーはリベース・増歯も可能です。簡単な修正はチェアサイドで可能な義歯です。メタルレス時代にマッチし、患者様に喜んでいただける新商材として歯科医院様に非常に好評です。また、マウスピースの売上げは、補綴物に比べれば9対1の割合で、そう多くありません。でも、歯科治療とは違う分野で技工物が使われるのは、やりがいがあります。ダイレクトに反応が返ってくるのが、なによりもうれしいですね」



名古屋のスタッフのみなさん



馬場社長とスタッフのみなさん

Drofilo

馬場 康人 代表取締役

●1985年 横浜歯科技術専門学校卒業。国家試験合格。歯科医院の院内ラボを経て技工所に勤務 ●1991年 個人事業主として独立 ●1995年 [馬場オフィス]を有限会社として法人化 ●2014年 名古屋オフィス[B-Will]開設

(有)馬場オフィス

住所:東京都大田区鵜の木2-36-9 TEL:03-3750-1445 HP:http://www.b-brand.jp/



SASAKI Care & Communication Vol.39 May 2016 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。