

# Care & Communication

ケア&コミュニケーション



## THE FRONT LINE

通院しやすい気配りで  
患者の心をつかみ  
誠実でオールマイティな  
歯科医療を地域に提供

医療法人i&A会  
いしのまきグリーン歯科・  
たがじょうグリーン歯科 理事長  
遠藤 勇 先生

P01-06



## DENTAL REPORT

1次予防の段階から  
歯科に通う  
「ヘルスケア文化」の  
構築と定着を目指す

医療法人社団ワンアンドオンリー  
麻生歯科クリニック・  
麻生キッズデンタルパーク 理事長  
麻生 幸男 先生

P07-12



## INSIDE REPORT

すぐに取り組める  
歯ブラシから始めた  
治療型から予防歯科への  
転換と院内改革

まさこの歯科クリニック 院長  
大倉 昌子 先生

P13-18



# 通院しやすい気配りで 患者の心をつかみ 誠実でオールマイティな 歯科医療を地域に提供

宮城県石巻市と多賀城市に歯科医院を持つ「医療法人i&A会」。患者のニーズに的確に応え、気配りを大切にする思いを伺ってみた。

医療法人i&A会  
いしのまきグリーン歯科・ 理事長 遠藤 勇 先生  
たがじょうグリーン歯科



## 会社員や勤務医経験を経て 開業を決意

宮城県石巻市にある「いしのまきグリーン歯科」は、2017年に開業。その5年後の2022年4月に、40kmほど離れた多賀城市に「たがじょうグリーン歯科」を開業した。

「いしのまきグリーン歯科」は「医療法人i&A会」の遠藤勇理事長が院長を務め、「たがじょうグリーン歯科」は遠藤理事長の右腕である半澤啓院長（医療法人i&A会副理事長）が運営を担っている。遠藤理事長と半澤院長の絆の強さは、医療法人の名称に2人の名前の頭文字をつけたことからわかる。

「いしのまきグリーン歯科を開業したときは、もう一つ歯科医院を運営する予定は、自分自身まったくなかったんです。勤務医の半澤先生が独立することになり、相談をしているうちに、リスクが高い今の時代は、同じ医療法人のパートナー歯科医院として経営する形がよいのではないかと意見が一致しました」（遠藤理事長）

遠藤理事長自身、「いしのまきグリーン歯科」の開業までには紆余曲折があった。

遠藤理事長は高校卒業後、群馬大学工学部（現理工学部）に入学。子どもの頃から手先が器用でモノづ

くりが好きだったことから選んだ進路だった。卒業後は飲食店や家具メーカーに勤務。営業として働いていた頃、弟さんが医学部に入学したことから、医療の道に関心を持つようになる。そして、鹿児島大学歯学部に入學。東北大学病院と大型歯科医院の勤務を経て、「いしのまきグリーン歯科」を開業した。

「勤務医が長かったのは、設備の整った大型歯科医院で安定した収入を得ながら、治療に専念したかったからです。会社員の頃の勤務経験から大きな組織への憧れもありました。でも、実際に働いてみると、勤務医の立場では、方針に疑問を感じても、なかなか意見が通りません。そんなもやもやした気持ちを打開するには、開業するしかない」と決断したんです。準備に動き出してから自立する自信はまったくなく、やむにやまれぬ気持ちに後押しされるような状態でした」（遠藤理事長）

## コンビニの跡地が気に入る 開業地を即決

不安を抱えながらの開業準備だったが、候補地がすぐに見つかったことで追い風が吹いた。インターネットで物件を探していたとき、目に留まったのが、石巻市の

## いしのまきグリーン歯科



木目と半透明なガラスで仕切った診療室



リゾートにあるカフェ風の受付と待合室



動線も確保した診療スペース

コンビニ跡地。過去にコンビニがあった場所なら、患者が通いやすく、通院数も見込める。現地を見て一目で気に入り、翌日には契約に向けて動き出した。

「開業後に知ったのですが、東日本大震災の津波で浸水した地域でした。でも、地域に歯科医院が減ってしまったことで患者さんは困っていました。開業してみると、初日から驚くほど患者さんが多く、1か月で280人もの新規患者数に。すぐにチェアを3台から4台に増設。2、3か月のペースで増設し、今は8台です」(遠藤理事長)

スタッフもすぐに増員。遠藤理事長を含め、4人で始めた歯科医院が、半年後には10人に増えていた。その後も増員を続け、2年ほどした頃、勤務医になったのは以前の職場で後輩だった半澤院長だった。

「無我夢中でした。とくに大変なのが、スタッフの確保です。土日も診療をしているため、なかなか勤務してくれる人が見つからなかったんです。今も継続して募集

をかけています。そのなかでも、開業時から働いているスタッフは、私の診療方針をよく理解してくれていますし、頼れる存在です」(遠藤理事長)

## 患者の居心地を最優先した 院内の設計デザイン

「いしのまきグリーン歯科」と「たがじょうグリーン歯科」が大切にしているのは、患者が気軽に通院できるような居心地のよい雰囲気だ。そのために、外観や待合室には観葉植物や木製の家具を置くなどして、温かみのあるモダンなカフェのような意匠を凝らしている。

たとえば、「いしのまきグリーン歯科」の受付の後ろにある大きな壁掛型の観葉植物は、落ち着いたブラウンの木調の壁と調和して、リゾートホテルのような、くつろげ

## たがじょうグリーン歯科



落ち着いたカフェのようなイメージの受付



座りやすい大型椅子を配置した待合室



チェアの色をアクセントに、広々としたユニットスペース



モノトーンの色彩で清潔感のある診療室。右側には準備コーナーがあり診療の動線を確保

る雰囲気を作り出している。

「面積の半分は待合室、半分を診療室にするのが私の考えです。家具メーカーの勤務経験から待合室のインテリアにはこだわりました。東京の人気店の内装も参考にしています。なぜ人が集まるのか、天井からトイレまで隅々まで見ていた経験が役立ちました」(遠藤理事長)

診療室は個室もあるが、メインのユニットはパーティションで仕切った半個室。患者とスタッフの動線は分けず、同じ通路を行き来するスタイルだ。

「私は患者さんとスタッフがすれ違うときのコミュニケーションを重視しました。とくに会話を交わさなくても、患者さんの表情を見ることで診療への満足度や心情を推し量ることでもできるからです」(遠藤理事長)

遠藤理事長は、スタッフ教育のときも患者への「気配り」を大切にしている。患者に「また通院したい」と感じてもらうためには、接遇も大きく影響するからだ。

とくに重視しているのが、初診時。恐る恐る歯科医院に足を踏み入れた患者が安心して、「歯科医院は怖くない」と心を動かされれば、自然と治療に前向きになる。「私が患者さんとのコミュニケーションを大切にするのは、居酒屋でアルバイトをした経験が大きいと思います。その店ではオーナーのお客さんへの接遇が抜群にうまく、店から送り出すときまで、隅々に気配りが行き届いていました。オーナーと話したいからと訪れるお客さんがたくさんいたのです。その経験があり、私の歯科医院でも笑顔と気配りを大切にしています」(遠藤理事長)

### 増加する矯正と インプラントのニーズ

現在、「いしのまきグリーン歯科」と「たがじょうグリ

## たがじょうグリーン歯科



天井が高くナチュラルな雰囲気個室



収納ユニットも充実した滅菌殺菌スペース



サニタリースペースには子ども用も完備

医療法人i&A会 副理事長  
たがじょうグリーン歯科 院長

半澤 啓 先生

「いしのまきグリーン歯科」はファミリー層が中心。「いしのまきグリーン歯科」の来院は1日平均75人ほど。治療も最近では、矯正とインプラントの患者が増えている。

「とくに、マウスピース矯正が増えました。お子さんを中心に20～30代の方の希望も多いです。私も治療をしていて、最近のマウスピース矯正は信頼性が上がり、精度が高いと感じています」(遠藤理事長)

一方、インプラントは、「いしのまきグリーン歯科」で年間150～160本になる。

「仙台で働いていたときには感じなかったのですが、石巻では虫歯の方が多く、口腔ケアが不十分な患者さんが少なくありません。そうした患者さんに適切な治療を行い、口腔ケアの大切さをお話すると、自然と自費診療にも目が向くようです。積極的に自費の補綴治療やインプラ

ント、矯正のお話をすることはないのですが、院内の貼り紙やユニット前に設置しているモニターで自費診療を説明する自作の動画をご覧になって、興味を持たれた患者さんから質問されることが多いです」(遠藤理事長)

「いしのまきグリーン歯科」も開業から5年が経ち、メンテナンスを希望する患者が増えてきている。今後は、歯科衛生士のスタッフ数を増やし、予防歯科をさらに充実させる計画を立てている。

### 新歯科医院の最新設備が 内覧会から好評を博す

半澤院長が運営する「たがじょうグリーン歯科」は今

年4月にオープンしたばかり。立地が「いしのまきグリーン歯科」とはかなり離れているため、同じ医療法人のグループとはいえ、新規開業と同様のスタートだ。

内装の雰囲気は「いしのまきグリーン歯科」とよく似ているが、待合室から診療室まで天井が高い。将来的には2階にセミナー室を作り、2つの歯科医院のスタッフが一緒に勉強できる機能も持たせたいと考えている。

開業のきっかけは、冒頭でも触れたように、勤務医だった半澤院長が独立を考えたことだった。先輩として遠藤理事長が相談にのるうちに、パートナー歯科医院の形で開業することになった。

「車で通院できる大型歯科医院が主流になる今は、初期投資額も大きく、個人経営ではリスクが高い。私は以前から地元の宮城県で開業したかったのですが、経営への不安がありました。そんなとき、遠藤先生から『一緒にやったらどうだろう』と声をかけられ、勇気がわいてきたのです」(半澤院長)

「たがじょうグリーン歯科」が「いしのまきグリーン歯科」と違ったのは、開業場所がなかなか決まらなかったことだ。遠藤理事長と半澤院長は、「いしのまきグリーン歯科」と同じような形での歯科医院を作りたかった。しかし、それには患者数が見込める立地で、ある程度の広さの土地が必要だった。

「今の場所が見つかるまで、1年くらいかかりました。適度な交通量の幹線道路で駐車場も確保できる広さとなると、意外に見つからないのです」(半澤院長)

そして、ようやく見つけたのが、「いしのまきグリーン歯科」の2倍の広さを持つ現所在地だった。

「たがじょうグリーン歯科」も内覧会では500人以上の見学者が訪れた。内覧会のアンケートでは、立地のよさに加え、ユニット前に設置した2つのモニターを

使い、患者に説明するシステムがとくに好評だった。また、CTを完備したレントゲン室や滅菌室を見学できたことも安心感を与えた。

「1日の来院数も歯科医師が2人のときは、50人近くの患者さんを診ていますし、私1人のときも40人ほど診療しています」(半澤院長)

開業から日は浅いが、「遠藤理事長が支えてくれているからこそ、悩みがあっても気軽に相談ができ、安心して診療にあたることができます」と半澤院長は話す。

2つの歯科医院がある石巻市と多賀城市は、東日本大震災の津波で大きな被害にあった地域だ。遠藤理事長は、3月11日の頃は、患者さんとの接し方にとくに気をつかうという。

「『たがじょうグリーン歯科』をまずは軌道に乗せなければならぬ段階ですが、開業医としては今、多少、余裕ができてきたかなと感じています。これからはさらにスタッフが増えますし、院内のコミュニケーションを充実させていきたいです。うちのモットーは、笑顔あふれる歯科医院。患者さんもスタッフもみんなで明るく過ごせる時間を作っていきたいです」(遠藤理事長)



遠藤 勇 理事長(前列左から3番目)と半澤 啓 院長(前列左から4番目)、いしのまきグリーン歯科・たがじょうグリーン歯科のスタッフのみなさん

## PROFILE

### 遠藤 勇 先生

(医療法人i&A会 理事長)

- 2002年 群馬大学工学部機械システム科卒業 ●2012年 鹿児島大学歯学部卒業。東北大学病院に勤務
- 2017年 勤務医を経て、「いしのまきグリーン歯科」開業 ●2021年 医療法人i&A会設立。理事長に就任
- 2022年 たがじょうグリーン歯科開業 ●ISO国際インプラント学会会員 ●インビザライン(マウスピース矯正)認定医

### 半澤 啓 先生

(医療法人i&A会 副理事長)

- 2014年 東北大学歯学部卒業。東北大学病院に勤務 ●2020年 宮城県の歯科医院の分院長、埼玉県のインプラント専門医院のメインドクターを経て、いしのまきグリーン歯科副院長 ●2021年 医療法人i&A会副理事長に就任
- 2022年 たがじょうグリーン歯科院長に就任 ●ISO国際インプラント学会会員 ●インビザライン(マウスピース矯正)認定医 ●ストローマンインプラント認定医

医療法人i&A会 いしのまきグリーン歯科 住所:宮城県石巻市南中里3-16-30 TEL:0225-23-2266 HP:<https://www.ishinomakigreen.jp/>  
たがじょうグリーン歯科 住所:宮城県多賀城市下馬5-8-6 TEL:022-385-6663 HP:<https://www.tagajogreen.jp/>



医院名のロゴが目立つ高級感のある受付(2F)



予防歯科フロアの受付と待合室(3F)



先進歯科治療フロアの待合スペース(4F)



# 1次予防の段階から歯科に通う 「ヘルスケア文化」の 構築と定着を目指す

静岡市の「麻生歯科クリニック」は、「静岡市民の口腔内の健康状態を世界一豊かにする」をモットーにしている。予防歯科の定着を目指す奮闘の歴史を伺ってみた。

医療法人社団ワンアンドオンリー  
麻生歯科クリニック・  
麻生キッズデンタルパーク

理事長 麻生 幸男 先生



## 治療型から予防型の 歯科医院へ転換

「麻生歯科クリニック」は静岡駅から車で約5分の街中にある。4階建てのビル壁面の看板は、「ASO」の赤い文字にインパクトがあり、遠くからもよく目立つ。

開業は1999年。現在地の近くにあるビルでの診療だった。開業のきっかけを麻生幸男理事長はこう話す。「整形外科が入った医療ビルのワンフロアで歯科医院をやってみないか、という誘いがあり、自分なりの歯科治療に取り組みたいと、開業を決めました。ユニット2台からのスタートでした」

開業後、患者数は順調に伸び、2004年には現在地に移転拡張。2フロアを使い、ユニットも6台に増設した。しかし、麻生理事長の気持ちのなかには、どこかしっくりこないものがあつた。

「主訴を伺って治療し、口腔環境をきれいに整えることで患者さんに満足していただいていたし、役に立っているという気持ちはありました。でも、数年経つと、再治療の患者さんが出てきてしまいます。本当に自分の治療が患者さんのためになっているのか、という疑問がぬぐえませんでした」

そんなとき、麻生理事長が目留めたのが、歯科衛生士と患者の関係だった。歯科衛生士に促され、治療後もメンテナンスのために通い続ける患者がいた。

「患者さんと歯科衛生士との信頼関係から、自分に足りないものに気づかされました。当たり前だと思っていた治療型ではなく、予防を重視する歯科がじつは大切なのではないかと感じたのです」

未来が見えるとすぐに挑戦するのが、フットワークが軽い麻生理事長の考え方だ。教科書や参考書を熟読し、自分なりの手法で予防歯科への転換を図るようになっていった。

まず取り組んだのは、チーム医療の体制づくりだ。予防歯科では衛生環境を整え、歯科衛生士のスキルを上げて標準化し、歯科医師と連携しながら、チームとして患者の口腔管理を行うことが重要になる。

「以前からチーム医療の体制はできていたのですが、2006年にISO9001の認証を取得したことが、質を高めるために役立ちました。予防歯科に積極的に取り組むことで、スタッフの自発性が育ち、温かみのある人間関係が深まることも、自分のスタイルに合っていると感じました」

ISO9001の取得によって、それまで漠然と把握していた治療のレベルを客観的に測れるようになった。また、歯科医師や歯科衛生士がリードしていた治療やメンテナンスを、患者の自発性を育てながら進める方向に推進する力にもなった。

「組織的に治療と予防に取り組むことで、計画、実行、評価、改善というPDCAサイクルを高速で回せるようになり、医療機能が格段に向上したのがわかりました。ス

## 麻生歯科クリニック

## 2F 総合歯科フロア



テーマカラーの赤が印象的な治療用チェア



充実した設備のオペ室



オペ室と滅菌・消毒室の間に設置されたパススルーの滅菌保管庫

タップが自分で目標を持ち、考え、医療に取り組むという『院長がいなくても回る歯科医院』が目に見える形でできあがっていったのです」

## スカンジナビアの 歯科哲学に感銘を受ける

この頃、もう一つ参考になったのは、山形県の日吉歯科診療所の勉強会に参加したことだ。麻生理事長と勤務医、歯科衛生士たちがチームを組み、予防歯科の成功例を直に学んでいった。

「とくに参考になったのは、歯科医院全体の総合力をどう上げるか、ということでした。5Sの徹底やデータの活用、メンテナンスの技術・知識の標準化など、スキームについて、学ぶべき点は多かったと思います」

そして、麻生理事長は、診断力の精度を上げるため、スカンジナビアの歯科学へ目を向けるようになった。

予防歯科への取り組みが深まれば深まるほど、どのような背景を持つ患者なのか、疾患や治療、予後に対する診断力の重要性を認識していたからだ。

「日吉歯科診療所の海外研修に行っていた頃から、スカンジナビアの歯科学をもっと深く勉強したいという思いがありました。知識と技術だけでなく、なぜその治療・予防が必要なのか、スカンジナビアの歯科学には深い哲学があります。その哲学を学ぶことが、診断力の向上につながると考えたのです」

麻生理事長は、スウェーデンのイエテボリ大学公認の歯周病専門医でもある東京国際歯科六本木の宮下裕志先生の門を叩いた。そして、「麻生歯科クリニック」で働く歯科衛生士たち全員と一緒に宮下先生のスタディグループ「EPSDC」コースで7年ほど学び続けたという。「麻生歯科クリニック」が予防歯科への転換を図った直後は、患者数が減った時期もあった。しかし、その後はV字回復。現在は、1日100～120人の来院数があり、80%が予防の患者だ。

### 3F 予防歯科フロア



マイクロスコープを備えた予防用チェア

「治療型から予防型への転換は時間がかかります。私の歯科医院も3年ほどかかりました。でも、患者さんが減ったのではなく、自分たちのレベルが上がったと考えるようにしました。今は万全の医療体制で患者さんを迎えていると胸を張ることができます。ロングタームで何が自分たちの歯科医療に必要なのかを考えることは、とても大切だと思います」

### 治療の幅も広げる 初診時からの徹底した予防ケア

現在、「麻生歯科クリニック」では、「静岡市民の口腔内の健康状態を世界一豊かにする」とことと「日本のデンタルケアを変える」ことをモットーに、日々の診療にあたっている。

4階建ての建物は、1階が入り口とサニタールームになり、エレベーターも完備されている。2階は一般歯科とインプラント、矯正治療などを行う「総合歯科」、3

### 4F 先進歯科診療フロア



先進歯科診療用のチェアにはフラットタイプも

階はブラッシング指導やPMTCなどを行う「予防歯科」、4階はセラミック治療やインビザライン3D矯正などの「先進歯科診療」のフロアだ。

ユニットは20台あり、すべてが完全個室だ。治療の相談はカウンセリングルームで対応することもある。

初診の患者は、まず受付で問診票を記入し、診療室に入ってから、歯科衛生士と日頃、気になっている歯の悩みを話し合う。唾液検査や口腔内の写真撮影、レントゲン撮影などの検査を受けたあと、歯科衛生士がマイクロスコープを使いながら、虫歯や歯周病の状態を1本1本チェックしていく。このとき、必要に応じてスキャナーを使って3D画像を撮影することもある。

その後、歯科医師が歯科衛生士の報告を受けながら、口腔内をチェックし、診断・分析していくが、場合によっては応急処置を行うこともある。そして、カウンセリングルームで今後の治療計画を立て、次の予約を取るといった流れだ。

じっくりと患者に向き合うため、初診の予約時間は、90～120分ほど。ホームページでも動画を使いなが

## 麻生キッズデンタルパーク



カラフルで楽しい診察室



保育園のような外観



通路や内観の工夫が子どもの探究心を刺激



スタッフのみなさん

ら、初診のプロセスをわかりやすく紹介している。「麻生歯科クリニック」で印象的なのは、歯科衛生士や受付などのスタッフが、明るい笑顔で接遇していることだ。高齢者にも診療室を出たあとまでしっかりと付き添い、安心して通院できる心配りが行き届いている。「PMTCなどのメンテナンスによって2次予防がしっかりしてくると、治療の選択の幅が広がります。患者さんの期待に応えるには、CAD/CAM、インプラント、インビザライン3D矯正と、知識と技術、環境の進化が欠かせません。そのため、院内は2年に1回はリニューアルしています。患者さんの健康を守り続けると約束し、実行していくこと。それが歯科医院に課せられた社会資

産の構築につながりますし、ブランドとして認められることになると思っています」

### 子どもの目線と教育の視点を 取り入れた小児歯科専門施設

「麻生歯科クリニック」は、妊娠中から子どもの歯を守る1次予防にも力を入れている。きっかけになったのは、麻生理事長が予防の聖地スウェーデンのカーlustadへ海外研修に行ったときの体験だった。「現地の先生に『本当にカーlustadと同じように日

本でもできるの?』と挑戦的に言われたのです。カチンときましたね。でも、カールスタッドのデータを見て驚きました。予防のため、地域の保険センターに通う層でもっとも多いのが10歳以下の子どもたち。80%に達していました。日本とは保険制度が違いますから、一概には比べられませんが、虫歯ができてから行くのではなく、歯を失わないために歯科に行く意識と環境が徹底している。日本も負けずに、同様の文化を根づかせる必要があると痛感しました」

この経験が、「麻生歯科クリニック」の別院である「麻生キッズデンタルパーク」の設立につながった。2009年、「麻生歯科クリニック」から車で7分ほどの距離に作られた「麻生キッズデンタルパーク」は、保育園のような外観の2階建ての建物になっている。

なかに入ると驚くのは、カラフルでテーマパークのような構造になっていること。受付までの通路には、歯磨きの大切さが動画でも学べるビデオルームがあり、受付前には、ボックス型のスペースを設置。子どもたちが遊びながら、自然と予防歯科の情報に触れる工夫をあらゆる場所に凝らしている。

「小児歯科では子どもの目線で考え、やる気を起こさせる心理的な工夫が欠かせません。保護者の教育も必要です。子どもの目線と教育という2つの視点を取り入れたのが、「麻生キッズデンタルパーク」なのです」

同院でもっとも広いのは、受付までの待合室のスペース。教育のコミュニティスペースとしての役目も果たしている。受付の正面奥にある部屋では、音楽と触れ合いながら学ぶリズムの考えを取り入れた歯磨きレッスンなどが開かれる。早期から歯科との接点を作ることで、通院へのハードルを下げる狙いがある。

先生役を務めるのは、小児歯科に熱意を持つ歯科衛生士たち。そのなかには、保育士や管理栄養士の資格を持つ人もいる。

「3歳までは『ハニークラブ』の一員になり、月1回、小グループを時間で区切って来院してもらい、歯磨きと歯

科医院に慣れてもらうクラスがあります。遊びやゲームの要素を取り入れながら、歯ブラシを口に入れたり、お母さんの仕上げ磨きに慣れるレッスンを経て、診療室に行進しながら入っていきます。そして、診療台で歯科衛生士に仕上げ磨きをしてもらう。行動を習慣づけることで、予防の大切さを親子で学んでもらっています。必要がなければ、基本的に治療はしません」

「ハニークラブ」の利点は、子どもたちが仲間意識を持つことだ。よりいっそう歯磨きへの関心が高まる。そして、3歳以上になると、子どもたちは1人でも怖がらずに診療室でメンテナンスや治療を受けることができる。同じような子どもがたくさんいるため通いやすい環境なのだ。

「麻生キッズデンタルパーク」は口コミで地域に広がり、新規の申し込みは6か月待ち。この2年ほどは新型コロナの影響で来院数を抑えているが、コロナ前は、「ハニークラブ」が開催される土曜日には120人ももの来院数があった。「病気にはそれぞれの時代に潜む問題が現れてきます。今は口腔機能不全に対処できる予防歯科がさらに重視される時代になりました。幸い日本の早期口腔管理保険制度は世界最先端です。私の歯科医院だけでなく、多くの歯科医師が力を合わせれば、日本にも個別の1次予防を大切にヘルスケアの文化が根づいていきます。私が今、力を入れているのは、その文化の構築。スウェーデンのカールスタッドに負けないくらい、本来の予防歯科のもつ社会的価値を創造していきたいです。」



麻生幸男理事長とスタッフのみなさん

## PROFILE

### 麻生 幸男 先生

- 1996年 明海大学歯学部卒業。明海大学病院口腔診断学講座入局
- 1999年 麻生歯科クリニック開業
- 2004年 現在地に移転拡張
- 2006年 ISO9001認証取得。医療法人社団ワンアンドオンリー設立。理事長に就任
- 2007年 3階予防歯科フロアをオープン
- 2009年 麻生キッズデンタルパーク開業
- 2017年 院内技工所設立
- 日本口腔インプラント学会専門医
- 明海大学臨床講師
- 日本歯科大学 臨床講師
- 昭和大学歯学部 歯科矯正学講座 研究生
- 日本歯科先端技術研究所会員

医療法人社団ワンアンドオンリー

麻生歯科クリニック

住所：静岡県静岡市葵区春日2-12-5 A.S.Oビル TEL:0120-64-8297 HP:<https://www.aso-shika.com/>

麻生キッズデンタルパーク

住所：静岡県静岡市駿河区栗原15-16 TEL:054-655-2525 HP:<http://www.aso-kidsdental.com/>



# すぐに取り組める 歯ブラシから始めた 治療型から予防歯科への 転換と院内改革

宮城県延岡市にある「まさこの歯科クリニック」は、  
歯ブラシの活用を機に治療型から予防型へ院内改革した。  
その理由と経緯を伺ってみた。

まさこの歯科クリニック 院長 大倉 昌子 先生



## 台風被害の挫折を経て、 再び歯科医院経営に挑む

「まさこの歯科クリニック」は、宮城県延岡市にある郊外型の歯科医院。住宅街のなかに田畑も広がるのどかな地域にある。

大倉昌子院長が開業したのは、2015年。2度目の開業となる。きっかけは、先輩の歯科医師からの「歯科医院を譲り受けないか」という誘いだった。

「前の院長先生が福岡に転居されるとのことで、私のもとへ譲渡の話が舞い込みました。開業するかどうかは、とても悩みました。というのも、私は過去に県内の北川町で開業していたことがあったからです」

大倉院長は福岡出身。宮崎大学医学部歯科口腔外科学講座で研修したのち、延岡市にある県立病院で治療にあたっていた。そのときに勧められたのが、無歯科医地域だった北川町（現在は延岡市に併合）で初めての「北川ほたる歯科」の開業だった。

「困っている患者さんを助けるのは、歯科医師の務めですし、歯科医院の場所を安価で貸与してくれるという行政の後押しもあり、2003年に開業しました。患者さんとの関係性が近く、子どもたちが気軽に遊びに寄ってくれるような“町の歯医者さん”として、充実し

た日々でした。でも、2度の台風襲われ、診療が立ちゆかなくなってしまったのです」

台風が襲ったのは、2004年と2005年。2回とも、歯科医院は水没した。最初の台風ときは、被災から立ち直ろうとする町の人たちの姿に励まされ、ユニットなどを修理し、リフォームすることで再開した。しかし、2度目の被害には、さすがに心が折れてしまった。

「役場の方から水没したとの連絡を受け、台風が弱くなった夜中に懐中電灯を持って見に行ったんです。扉を開けたら、水が大量に流れ出してきて、院内はめちゃくちゃでした。呆然としました」

町役場は再開を望んだが、最優先の条件にした歯科医院の移転が難しかった。大倉院長は継続を断念。閉院し、県内の歯科医院で勤務医になる道を選んだ。「幸い保険でカバーできたので、開業時の投資など金銭的な被害は最小限で済みました。でも、研修医時代から大切にしていた臨床記録のノートが泥水に浸かり、ページもめくれなくなってしまったことは、今でもショックです。勉強していた時間も流されてしまった気がして……。もう開業医になることはないだろうと思っていました」

ところが、思いがけず、10年後に新たな開業の話が舞い込んだ。その間に結婚し、勤務医を続けるなかで、より患者のための治療ができないかと悩みも感じていた。



待合スペースの扉から入るとパーテーションで仕切られたチェアがある

「もう一度、開業しようと決心できたのは、今、事務長をしてくれている夫の応援のおかげです。今度は1人ではなく、パートナーがいる心強さがありました。福岡にいる私の家族の励ましも大きかったです」

そして、歯科医院の建物はそのままだが、外部は樹木を伐採し、花壇に変えた。内部も構造から大きく変え、新たに滅菌室を作り、スタッフルームを広くして、新たなスタートを切ることになった。

## 「決断」の大切さを胸に 治療型から予防型へ転換

現在、「まさこの歯科クリニック」は、予防歯科を診療の中心に据えている。しかし、開業時は、主訴を聞いて治す治療型の歯科医院だった。

「開業するときから、予防歯科に力を入れたいと考えていました。でも、実際にどのように取り組めばいいの

かわからず、書籍やネットで情報収集するばかり。予防歯科といえば、山形県の熊谷崇先生に教を乞いたいと思いましたが、宮崎県からは遠く、私は飛行機が苦手なので、それも難しい。なし崩し的に患者さんの主訴に対応する治療型の歯科医院になってしまい、日々の診療にもややもやしていました」

そんなとき、歯科医院の改革をサポートする歯科医師、三浦敏美先生のセミナーを見つけた。タイトルは「投資0円から始められる予防歯科のスタート」。初期投資がかからないことや講師が女性の歯科医師であることに興味を持ち、大倉院長は歯科衛生士と共に参加してみることにした。

「セミナーで一番、心に響いたのが、『経営者の仕事の90%は決断すること、そして言い訳をしないこと』『いつかいつか、ではダメ』という三浦先生の言葉でした。先行きを心配して悩んでしまい、決断力に欠ける自分のことを言い当てられているような気持ちでした」

大倉院長は、三浦先生のはつらつとした話し方や





チェアの座面など診療室のアクセントはパステルカラー



生き生きとした表情にもひかれた。これまで男性の歯科医師と接する機会が多かっただけに、理想とする歯科医師像が現れたように感じた。

「本気で予防歯科に取り組むなら、決断できる人間に変わらなければ。そう決意した私は、翌日、出勤すると、歯ブラシやフロスなど、物販の商品をすべて、外し、すぐに自分たちが使っていて、患者さんにお勧めしたいものに入れ替えました。三浦先生がセミナーで話していた『自分たちが使っていない歯ブラシを患者さんに勧めてもいいのか』という投げかけに、胸をつかれたからです」

それまで「まさこの歯科クリニック」では、ブラッシング指導に手頃な価格の歯ブラシを使い、患者にプレゼントしていた。しかし、患者の歯を本気で守ろうと考えるなら、自分たちが納得し、胸を張って勧められる歯ブラシで指導するべきではないか。そこに気づかされたという。

「ブラッシング指導の歯ブラシを変えたことが、私たちの意識を大きく変えました。日頃、患者さんがどん

な歯ブラシを使っているのか、選ぶ理由や使用期間を伺い、患者さんの口の状態にあった歯ブラシを提案していく大切さにも目を向けることになったのです」

## 歯ブラシをきっかけに 院内と患者の意識を改革

2017年から始まった「まさこの歯科クリニック」の予防歯科への転換。無料だった歯ブラシを購入するスタイルになり、患者側のとまどいはなかったのだろうか。

「予防歯科は間違いなく患者さんの健康維持に役立ちます。歯ブラシの有料化は、モノを売りたいためではなく、患者さんの将来を考えての変化。私たちが信じてお話しすれば、患者さんにも納得していただくと粘り強く取り組みました」

接遇も工夫した。ブラッシング指導をする前に、大



予防歯科のためにリニューアルした滅菌殺菌室



クラスBの滅菌器などを新規に導入

倉院長が患者に話す時間を設け、予防歯科に転換する方針になったこと、口腔ケアと歯ブラシ選びの大切さを説明した。そして、歯科衛生士も、まずは患者の話をよく聞き、自分の口のなかをどう変えていきたいか、望みを引き出すことに徹した。ゴールが見えてくれば、患者と一緒にその道筋を探ることが可能になる。「予防歯科への転換を決めてしばらくは、午前中の診療の時間を1時間早め、院内の勉強会に充てました。一番、時間をかけたのは、患者さんと信頼関係が築けるコミュニケーションの方法です。歯科衛生士がどう話しかけ、質問すれば、患者さんの想いを引き出すことができ、それに対してどう自分の言葉で伝えるか、どんな言葉を使えば伝わりやすいかを学ぶため、事務長と受付担当が患者役としてチェアに座り、想定問答をしたり、実際にブラッシング指導をするロールプレイングを繰り返しました」

2020年12月には、滅菌室をリフォーム。クラスBの滅菌器を2台に増やし、ウォッシャー、滅菌パックとヒートシーラーも買い替えた。

「まさこの歯科クリニック」の改革は、少しずつ患者に浸透。「こんなに話を聞いてもらえることはなかった」「もっと若い頃に聞いていたら、歯で困らなくて済んだかもしれない」という言葉を患者から聞くようになっていった。

予防歯科への転換は、物販の売上げ増にもつながった。2018年の歯ブラシの発注数は280本だったが、2021年は5824本と年々、右肩上がりに増えている。また、以前はまったくなかった自費診療を選択す

る患者も増えた。完全予約制に徹することで、患者を待合室で待たせたり、キャンセルされる率も減ってきたという。

「今は初診時に口腔内と全身の健康のつながりをお話しし、再診時には唾液検査を行い、ご自身のリスクを知っていただくようにしています。ブラッシング指導は、患者さんと歯科衛生士が信頼関係を作る時間と考え、患者さんが望む方向に併走するだけでなく、モチベーションを維持できるサポートも大切にしています。歯ブラシの発注数や自費診療の増加は、その信頼関係の証として得られたものです。まずは、患者さんに予防歯科の大切さを理解していただく努力があってこそ、と思っています」

## 将来は地域で頼られる 予防歯科の拠点に

今、大倉院長が歯科医院の課題としているのは、スタッフの確保だ。患者の健康を考え、一緒に予防歯科に取り組んでくれる歯科衛生士を増やしたいと考えている。

じつは予防歯科への転換を決めてから、マンパワーと患者数に変化があった。

意欲的に予防歯科に取り組んでくれる歯科衛生士がいる一方で、なかなか対応できない歯科衛生士もいた。そうした歯科衛生士は退職することになった。



レントゲン室

## STAFF VOICE

治療型から予防型への転換を  
スタッフはどう感じていたのだろう。  
歯科衛生士のお二人にも話を伺ってみた。

### 甲崎さくらさん

「ブラッシング指導から生活の根本を変えることは、私もいいことだと感じましたし、大倉先生と一緒にやってみようと思いました。質問のタイミングや説明に悩むこともありますが、機械的にスケーリングをこなすのではなく、患者さん一人ひとりと向き合っているという実感が、仕事の楽しさにつながっています」

### 黒木泰代さん

「育休から復帰したときにブラッシング指導が変わっていたので、最初は患者さんにどうお話しすればいいか、とまどいもありました。予防歯科の大切さを自分のなかに落とし込むまでに時間がかかったんですね。今は、患者さんのお話をよく伺い、目標に向かって、どうすればいいかを一緒に考えることにやりがいを感じています」

また、治療だけを求める患者は、自然と足が遠のいていった。

「覚悟していたとはいえ、スタッフや患者さんの減少を目の当たりにするのは、やはりつらかったです。でも、ようやく念願の予防歯科に取り組むことができましたし、絶対に譲れないと自分に言い聞かせました。私と事務長の夫と2人でも続けると決めていましたから。残ってくれたスタッフも心の支えになりました。今も彼女たちの頑張りを思い出すと、つい涙が出てしまうくらいです」

現在、「まさこの歯科クリニック」のスタッフは、大倉院長と事務長に加え、歯科衛生士が2人、受付・助手が2人の6人体制だ。とくに大倉院長は、歯科衛生士たちの成長を頼もしく感じている。「2人とも控えめなところがあったのですが、今は自分で考えて、生き生きと動いてくれるようになり、歯科衛生士として輝いていることを実感します。私自身も楽しく働けていますし、院内がとても明るくなって、予防型に変えて、本当によかったと思っています」

今後は院内での予防歯科教育をさらに充実させ、院外にも広げていくのが目標だ。その一つとして、親子で子どものうちから歯の大切さを理解してもらえる活動を考えている。

「私の歯科医院の予防歯科は、始まったばかり。これからやりたいことがたくさんあります。ご自身の歯をしっかりと守りたいと考えて来院される患者さんをもっと増やしていきたいです」



大倉昌子院長(前列右)と事務長の大倉義行さん(前列左)、スタッフのみなさん

## PROFILE

### 大倉 昌子 先生

●1999年 福岡歯科大学卒業。宮崎大学医学部歯科口腔外科学講座入局 ●2001年 宮崎県立延岡病院歯科口腔外科入局 ●2003年 北川ほたる歯科開業 ●2005年 北川ほたる歯科閉院 ●2015年 勤務医を経て、まさこの歯科クリニック開業 ●日本口腔外科学会 ●小児歯科学会

まさこの歯科クリニック 住所:宮崎県延岡市出北町6-1662-1 TEL:0982-33-8720 HP:<https://masakonoshika.com/>

ササキホームページでは皆様のお役に立つ情報を公開中です。

ササキ株式会社  
ホームページ  
SASAKI CO.,LTD.



下記から、アクセスください。



C&C  
ケア&コミュニケーション  
CARE & COMMUNICATION



※バックナンバー掲載中



下記から、アクセスください。



歯科医院  
新規開業・改装サポート  
SASAKI STARTUP SUPPORT



SASAKI STARTUP SUPPORT

下記から、アクセスください。



 **SASAKI**  
<https://www.sasaki-kk.co.jp>

SASAKI Care & Communication Vol.58 September 2022 お問い合わせ・ご意見:『C&C』事務局 細谷俊寛

FAX 0120-566-052 <https://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。