

歯医者さんの第三者評価に取り組んでいます。

患者に感動を与えられる 歯科医を目指して

地域の人に愛される歯科医を目指し、医師とスタッフが「一丸となり、改革に取り組み」ているあおば歯科クリニック(金沢市)。目指しているのは「感動を与えられる歯科医」。その模様をお伝えします。

開業して10年が過ぎました。その間、自分なりに患者様の満足度を考え、実践し、おかげで多くの患者様に来院していただきました。私が先頭になってがむしやりに引張ってききました。しかし、10年もそんなことをやっている、当然のことながら、ふと考えるべきです。このままこんなことをやっていてもいいのだろうか。

そんなとき、歯科診療所評価機構の歯科統合マネジメントシステム(以下に説明)のお話をいただいたのです。初めて聞いたとき「これだー」と思いました。取り組み前の当院はすべての事項を私が命令する形になっており、メンバーからの提案や要望はたとえ持っていたとしても伝えることができない環境とはいえないかった。皆の潜在能力を発揮するのは難しかったと思います。

取り組み始めてからの当院は一言でいって「明るくなった」と思っています。私自身、メンバーの意見に耳を傾ける余裕が出てきました。メンバーに対する信頼が生まれたのです。メンバーが考えて起こした行動なら、その結果を素直に受け止める。そして、その結果をよりよいものにしようという医院の文化ができつつあると思います。



●あおば歯科クリニック
金沢市荒屋1-83-2 TEL076-257-7070

歯科医院が私を含むメンバー一丸となって、よりよい組織に変わるためには共通した理念が必要です。そこで考えた結果、やはりそれは「感動」だろうということになりました。来院された患者様に期待値よりも少しでも上のサービスを提供し、喜んでいただく。そして笑顔になって帰っていただく。そしていたいた笑顔顔をチームのエネルギーとして、私どもも喜んでお。そして次の感動と笑顔に向けて前向きにいくということ。

そのためには、まず私どもが素敵な笑顔にならなくてはならないだろう。治療も今まで以上に親身になり、穏やかな心できれいなサービスを提供できないといけないだろう。もっと清潔に快適にするにはどうすればいいのだろうか。そんなことを考えるのに、認定取り組むはとも参考になった。

今や医師だけでなく、組織全体で取り組むチーム医療を必要とする時代。その際必要なのは、メンバー一人ひとりが自分はこの医院で必要とされている人間なんだと理解すること。そして個々の役割をはっきりし、理念の実現のための責任を感じることが大切



あおば歯科クリニック院長
高橋善昭

です。今回、組織図を作成し全員の役割を確認しました。言葉だけでなく図や文章で役割を明確にすることは、大変重要なことだと思います。サッカーにたとえれば、そのチームがゲームに勝つためには戦術を理解しすべての選手が連携して戦うことが大切です。自分一人では絶対にゴールを決めることはできないのです。各人が精一杯のプレーをしてボールをつなぎ、初めて結果が出ます。どのポジションが偉いということはありません。組織化することでそれぞれが仕事をしっかりとこな、それが集まって大きな成果を得ることができ、そして皆で喜ぶといったサイクル

をつくりたいのです。私は、楽しく仕事をしたい。楽しく仕事をしたいというのは、仕事を通してその人が認められるということでしょう。歯科医療というサービス業においては、患者様の笑顔と感謝のお言葉をいただく以外の何物でもありません。そのためにはメンバーの自己成長が不可欠です。医院はメンバーが成長できるよう環境を整えなければなりません。メンバーにとって快適な医院にするということが、患者様の良いサービスを生み出し、ひいては仕事に対する喜びと自信につながると思います。

時代は変わり、歯科医院に求められているもの、患者様に提供できるものは変わっています。今までの痛みや不具合にのみ対応する診療は少しずつ減り続けるでしょう。これからは医院がいかに患者様だけでなく、今あまり困っていない地域の方々にも情報を発信することができ、そして口の中の健康が幸福な人生を歩むうえのひとつ

楽しく通える予防歯科

歯科医院のイメージは、いまだに「痛くてコワイ」。私たちは、予防のため親子で歯科医院に来院していただきたいと思っています。ですから、あなたの街にもワクワク案楽しく通える予防歯科が必要なのです。



私のおすすめする3つのむし歯ゼロ大作戦をご紹介します。

(1) 母子感染を防ぐ

むし歯菌の正体が、ミュータンス菌であることが約30年前にわかりました。ご存知でしたか?このミュータンス菌は、生まれたばかりの赤ちゃんにいないこと。なのに、成人のほとんどが、この菌を持っています。

- ・1歳7か月〜2歳7か月(子どもの歯の奥歯が生えるとき)
- ・6歳(6歳臼歯が生えるとき)
- ・12歳(12歳臼歯が生えるとき)

ショックなことに、この3つの期間に、お子様の歯を大切にしたいと思っているお母さんから、むし歯菌が感染しているのです。ですから、感染を遅らせることが一番のむし歯予防なのです。では、その方法をお話しましょう。

(2) マイナス1歳からのむし歯予防

最近の新聞で、「赤ちゃんのむし歯予防に効果あり、妊婦にキシリトール」の記事が紹介されました。赤ちゃんのむし歯予防には、妊婦のお母さんが虫歯になりにくい環境をつくるのが大切。すなわち、マイナス1歳からのむし歯予防が必要です。妊婦さんには、母子手帳を持ってマタニティ歯科や予防歯科に、ケアに来ていただきたいのです。

(3) フィンランド式むし歯予防

日本では、9年前に厚生省で認可されたキシリトール。フィンランドでは、約30年前から研究されてきました。フィンランドでは、白樺から取れる天然甘味料キシリトールを使って、ミュータンス菌の数を減らしました。フィンランド式とは、キシリトール・フッ素・定期健診を組み合わせたむし歯予防です。私たちは定期健診時に、年齢・お口の状態・生活に合わせた健康教育を、キシリトール・フッ素を中心に行っています。

むし歯は必ず防げる病気です。私たちは歯科医院を、健康づくりのワクワク楽しい場所にしようと、さまざまなイベントも行っています。

詳しくはコチラまで→<http://www.yorita.jp>

(ヨリタ歯科クリニック副院長・永井美也子)



の鍵であるということに気づいていただくでしょう。歯科医院は治療だけでなく、新たな付加価値を持つ必要があります。虫歯や歯周病で悩むのは格好悪い時代になりつつあります。健康な生活は幸せな人生にとって欠かせないものです。そのことに改めて気づいていただいて、地域の皆様それぞれ生活の生活のうで無理なく、楽しく、自発的に健康に向かっているお手伝いの一翼でも担えればうれしく思います。毎日少しずつでも周囲に感動をおさ分けできる医院になりたいのです。

歯医者さんの第三者評価 歯科統合マネジメント システムとは...

本紙「リプライフ」39号で紹介した、NPO法人歯科診療所評価機構の歯科統合マネジメントシステムは、独自のノウハウを基に歯科医院専門に構築された、品質管理・リスク管理・情報管理(個人情報保護法対策)を手軽に導入する、従来のマネジメントシステムの良いところだけを抽出した、歯科専用のマネジメントシステムである。

大きな支援スケジュールは①アンケートで医院の現状分析、②医院の課題の抽出と解決策、③個人情報保護法への対策の3会合で統合マネジメントとは何の管理が必要かを理解する、側面支援に歯科マネジメントコーディネーターの講習を2日間行う、第一ステップ、(取組宣言の認定、取組内容の実践(本認定：維持審査)の構成に

なっている。

ISO9001などの統合マネジメントの場合、取り組み認定にあたる内容までに通常は8〜12か月で15〜20会合、品質管理(TSO9001)と、同様のマネジメントシステムを3つ合わせた統合マネジメントシステムの場合には2〜3年間の計画となるのが常識である。

しかしながら歯科統合マネジメントシステムは、これをたったの3会合で導入しようという、普通のコンサルタントの想像を超える構想である。常識では不可能といえるほどのシステム導入が可能になったのは、いわば逆転の発想である。規格ありきではなく、全く逆方向の「歯科医院の課題は何か?」から始めたことによる。課題解決法という明確なビジョンのもと、システム構築にはマネジメントシステム手法の百戦錬磨の審査員&コンサルタントの力が加わり、新しい統合マネジメントシステムがつけられたのである。

あおば歯科クリニックのケースは、優秀なスタッフを抱えているが、院長の高橋善昭先生の頭脳だけでマネジメントが実践されているという現状。しかし、「人」が変わることあるため、マニュアル化したシステムで行動できる歯科医院に脱皮したい」というのが先生の要望だった。

げんきコーポレーションの石井俊彦さんが初訪問したときは「この医院では3会合は不可能か!最低限追加の10会合くらい追加が必要

だろ」という印象だったという。しかし、案ずるより産むが易い。①品質マネジメント、②リスクマネジメント、③情報セキュリティの各観点で、フォーカスしやすい設問によるアンケートの実施により、歯科医院の課題を浮き彫りにすることができた。



マネジメントコーディネーターの
能村木綿子さん(右)と知久田紗代さん(左)

その結果、あおば歯科クリニックは①先生が本気で改革の意欲がある。②やる気のあるスタッフで勉強や改革の強い意欲がある。③先生の患者への奉仕精神とスタッフを大切にしている人柄から稀に見る労務的な課題の少ない人間力のあるチームである。これらのことから、歯科統合マネジメントシステムの標準マニュアルを簡単に採用・実施できる体制にあった。そしてその予測を裏切ることなく、わずか3会合で歯科統合マネジメントシステムは、あおば歯科クリニックにおいて見事に噛み砕かれ、高橋善昭先生の陣頭指揮のもと2名の優秀なマネジメントコーディネーター・能村木綿子さん、知久田紗代さんという元気なスタッフによって、取り組み宣言のチェック項目がクリアされたのである。