

アチョ～

はいしゃさんの

女神さま

毎日が刺激的!



## ⑦ イノベーションが起きた 歯科医院

文・小原啓子(歯科衛生士, マネジメントマスター)  
イラスト・真砂 武

小原啓子(おぼりけいこ)

私は、歯科医院には半日しか行かない。今日も昼からの参加だが、スタッフの皆さんは、カルテをもって待っていてくれる。「歯内の炎症がどうしても治らないのは指導法が違うからですか?」「全身疾患は確認した?」「その関係もあるかもしれませんね。今日再度聞いてみます」「この患者さんは……」それぞれがプロの意識で患者さんのカルテを見ている。担当者と1人の患者さんにつき数十秒カルテを確認しあった後、すぐに午後からの診療に入る。「小原さん、この患者さんのときについてください」「了解です」

私は、歯科衛生士2人でチェックをしあうことを勧めている。ベテランが新人をよんでチェックしてもらおうと、新人はベテランにチェックをしてもらうことに抵抗がなくなるからだ。

歯科衛生士の行う歯周検査の事前説明は簡単にして、検査結果は時間をとって正確に詳しく伝える。歯科医師の指示を受け、確実に処置を進める。患者さんの口腔内が改善したときに、みんなは歯科衛生士としての自分の価値を実感する。

事前に難しい部位の処置の相談を受けている場合は、その場で代わり、ポジションや手首の角度を見ておくように指示をしておく。しかし、彼女たちは手際がいい……。発言に力が、目には自信がみなぎり、患者さんとの会話のなかで笑いが起きる。これから起きること、考えられるリスクを患者さんに説明している。患者さんが帰ったあとに、「小原さん、どうでしたか?」と聞いてくる。「よかったよ。患者さんが安心して帰られた。今度は、「歯科衛生士の〇〇です」と付け加えて、受付でも「今日は〇〇が担当します」と言ってもらえるようにしようよ」と話す。

診療が終わったら、担当した患者さんに関するミーティング。ここで、受付のスタッフに対しても情報の共有化を行う。生まれる信頼感。その日の業務はそれで終了となる。私にとっては、かなり短く感じる時間である。しかし、みんなは栄養ドリンクを飲んで乗り切るという。

たった1カ月で変わった歯科医院。「オンリーワンになりたい。患者さんのために尽くしたい。そしてみんながイキイキと働ける診療体制を作りたい。自分についてこれなければ辞めてもらってもかまわない。自分1人になっても、たとえ1日10人の患者さんしか診れなくなってもやり抜きたい」と一人ひとりに述べた院長は、1カ月後、「私はすばらしいスタッフにめぐり合った」とメールをしてきた。昼休みは昼寝の時間だった彼女らは、確実にプロに変わりつつある。

**院長の強い理念と信念。人は、その真剣さに心打たれる。**歯科医院経営が厳しい時代に入っている。しかし、こんな歯科医院はきっと生き延びるに違いない。

● 広島歯科衛生士専門学校卒業後、広島口腔保健センター、広島歯科衛生士専門学校教務を経て、現在フリーランス。2004年産能大学(現産能能率大学)経営情報学部卒業。2006年広島大学大学院社会科学部専攻卒業、マネジメント専攻卒業、マネジメントマスター。DMS Hiroshima代表



# 『おし 教えてみよう』

