



Dental Tie-Up 代表 歯科衛生士
小原啓子

“素敵なハイジニスト”を目指して 第1回

“素敵なハイジニスト”とは

“素敵なハイジニスト”とは

現在、私は「歯科医院のスタッフ活性化によるチームづくり」を提案し、歯科医院の中で、院長のマネージャー的存在で入り、皆が楽しく仕事ができる、元気な歯科医院づくりのお手伝いをする仕事をしています。

これは、歯科業界では、新しい試みで、それぞれの個性や職種の強みを生かした組織作りの実践です。今まで、私はGCでも長年にわたり、スケーリング・ルートプレニングセミナーというスキル向上を担当させていただいています。そんな私に対して「どうしてそんなことに興味を持ったのか?」という質問が度々あります。なぜかという、歯科医院数の増加や患者ニーズの多様化など厳しい市場環境の中で歯科医院

が生き延びるためには、院長の強い理念やビジョン(将来像)のもとに、スタッフ全員が一致団結し、効率的に適切な歯科医療サービスを提供できる仕組みづくりが必要だと感じていたからです。



ベテラン歯科衛生士は、院長の片腕として、どんどん時代や社会、地域にあった歯科医院作りを行い、新人歯科衛生士やスタッフの方々は、その体制の中でやりがいを持って仕事をする。これがこれからの歯

科衛生士に求められる新たな役割だと考えています。

たとえば、あなたが「患者さんのためがんばっている」と考えるのは医療職なので当然です。また、「そのために私は努力しています」も専門職としては普通。これからの歯科衛生士は、「私の働いている歯科医院のために何ができるのか」と考え、行動することが必要だと思うのです。

そこで新しい提案です。

素敵なハイジニストに求められるものは、「患者満足」、「自己啓発」、そして「マネジメント感覚」です(図1)。最後の「マネジメント感覚」とは馴染みの少ない言葉かもしれませんが、少し説明をしておきましょう。

このシリーズでの言葉の統一「経営」と「マネジメント」

「経営」を英語にするとManagement「マネジメント」です。同一の言葉ですが、このシリーズの中では使い分けをしておきたいと思います。どうしても「経営」となると、経営者として院長の分野まで私たち歯科衛生士がやらなければいけないのかな?と

いう誤解を生みそうです。

ここでは、「経営」とは「歯科医院のお金に関すること」。「マネジメント」とは「人の能力をいかに上げるか」と「仕事を効率的に行える仕組みづくり」として統一させていただきます(図2)。

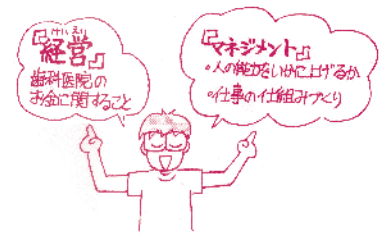


図1 これからの私たちに必要なこと

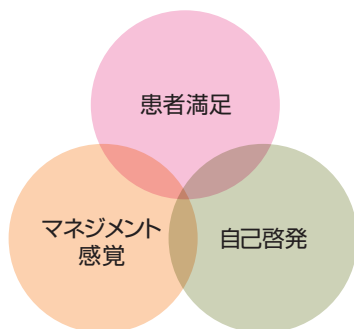
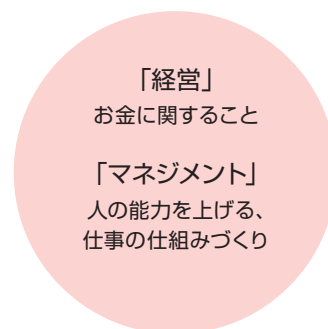


図2 このシリーズでの言葉の統一



どうして、マネジメント感覚が必要なのか

私は、歯科衛生士になって28年です。

今までの人生で、手を抜いて仕事をしたことはありません。いつでも全力で勉強していますし、歯科業界や患者さんのため、学生のためと思って努力しました。また、その姿を見せていれば、後輩は必ず育ってくれるものと信じていました。

あるとき、職場の部署の異動にともない、ベテランの方を部下と一緒に仕事をさせていただくことになりました。どれだけ努力しても、取り繕うとしてもなぜか人間関係がうまくいきませんでした。

たとえば、指示を出しても「エー、でも…」「今まではこうでした」「それは忙しくてできません」作業と感情を別にして仕事をしてほしいと思いましたが、どのように工夫しても解決には至りませんでした。

そんななか、機会に恵まれ大学で経営学を学び、私の仕事に対する考えが間違っ

ていることに気づきました。実は、仕事そのものの仕組みがうまくできていないために、互いにストレスがかかっていたのです。誰も、「〇〇さんが嫌いだから、仕事を邪魔しよう」なんて思う人はいません。それぞれの考えがあったのです。

さて、経営学は「お金儲けの学問ですよね」と言われることがあります。確かにお金のこと入りますが、その大半は「人の能力を最大限に伸ばす」「仕事をスムーズに行えるシステムを作る」というものです。

大学で受けた授業は、目からうろこの感激の連続でした。授業は「プロジェクトX」そのもの。今の社会や企業間の戦いはまさしく戦国時代です。100年後の人々はきっと「あの頃の日本は、世界の中で翻弄されながらも努力し、生き延びていく激動の中にいたのだろう」と思うでしょう。学んでいくうちに毎日テレビで流れているニュースが、

今までより興味深く身近な話題と変化するのでした。

また、大学や大学院で知り合いとなった人々は、仕事と両立して勉強や人との交流を積極的にすることが当然のスタンスです。とくに、知り合った女性達はバリバリのキャリアウーマンでありながら、努力し続ける生活を崩しません。驚くような過密スケジュールのなか、仕事に家庭に、また学問にと、貪欲に、しかもそれらをエンジョイしているのでした。

彼女らを見ていると、歯科衛生士には「歯科界以外の情報」「仕事への取り組み方の知識」が不足していることを実感せざるをえませんでした。この部分の教育を私たちは経験していませんでしたが、これらの情報を得ておくことがとても重要です。まさしくこれがマネジメント感覚に当たります。そこで、今回のシリーズを通して少し意識してみるのはいかがでしょうか？ それを、私からの提案です。

世間知らずの「井の中の蛙」にならないで！

歯科医院の中で、小さなトラブルは毎日のようにあります。

「あの人にはやる気がない」「言ったことを守らない」「能力がない」など、ほとんどを人のせいに行っていることがありませんか？

小さな内社会で戦っていると外社会の置いてきぼりになってしまいます。明日からはちょっとした歯科医院内でのめもごはやめにして、社会の現実を目を向けてみましょう。

まずは、日本の人口からです

日本の人口は、出生率の低下や高齢社会の到来で2005年から人口減少に突入しました。

1億2000万人の人口は、50年間に8000万人台まで減少を続けると推測されています。「アッソー」と他人事ではいけません。これからの25年間は、平均すると毎年50～

60万人が減っていきます。中位で推測してもそれ以降の2055年までは毎年100万人が減少します。100万人都市といえば、仙台市、さいたま市、広島市、名古屋市、北九州市などがあげられます。普通でいられるはずはありません。人口の減少は、歯科医院の周りに

も必ず起こり、環境が激変するはずですが、今から10年先を見越すと、単純計算でも5%の人口が減るので、当然患者数も減るでしょう。歯科医院が何を求められるのかを予測しながら、皆でその体制を整えていかなければなりません(図3)。



図3 これからの日本人口の変化

- ◎現在の人口1億2000万人台
- ◎これからの50年間で、8000万人台まで減少
- ◎これからの減少は、最悪の場合、毎年60万人が減少
- ◎2035年からは、毎年100万人が減少

日本の将来推計人口：国立社会保障・人口問題研究所より小原作成(2006)



図4 どんな患者さんと関わっているのか

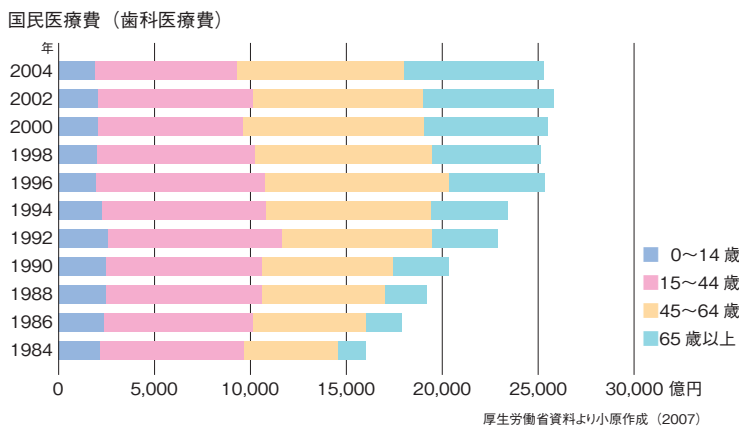
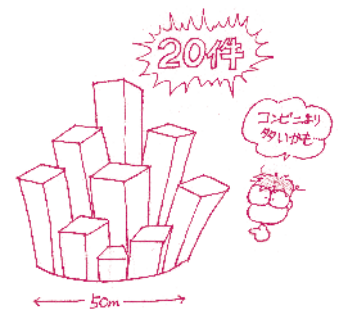


図5 2兆5千億円の枠を変えずに生き残る

- ◎毎年3000人(大学29校)の歯科医師が誕生
- ◎現在の歯科医師数は9万2000人
- ◎医院は8万件
- ◎2025年には、24,000人過剰
(厚生労働省：歯科医師の需給に関する検討会報告書1998)
- ◎人口10万人当たりの歯科医師政策目標50人
(厚生労働省)は、すでに71人に達している。



しい洒落た歯科医院が建ってもおかしくありません。そのとき、びくともしない状態でいられるか。今いる患者さんを大切に、満足度の高い歯科医療サービスを提供するには、院長だけの努力ではどうすることもできません。今こそスタッフ全員が同じ目標に向かい一致団結するときです。

歯科業界も変わっています

歯科衛生士も、歯科業界の現実を知っておく必要があります。

人口だけでなく、人口構成比も大きく変わってきました。当然歯科医院を訪れる方々も昔とは違います。そしてこれからはもっと大きく変わります(図4)。

国民の歯科医療費の動きでその状態を把握してみましょう。昭和59年当時は15歳から44歳までの方が医療費の半分を占めていましたが、近年は、65歳以上の方々の医療費が伸びています。歯科医療費全体はずっと増え続けていましたが、この10年

はほとんど変わらなくなり、2兆5000億円で止まっています。

高齢化が進み、医療費の伸びなくなった社会の中で、歯科衛生士としてどのように考えたいのでしょうか。歯科業界が遭遇するこれからの厳しい状況。それは初めて経験する“競争社会”といえるでしょう(図5)。

広島でさえ、街の中心部には半径400mの中に歯科医院が32件もあり、飽和状態です。都心の駅周辺では半径50mに20件という状況のところがあるのです。他人事ではありません。今いる歯科医院の目の前に新

医療保険点数の推移で歯科衛生士業務を見てみましょう

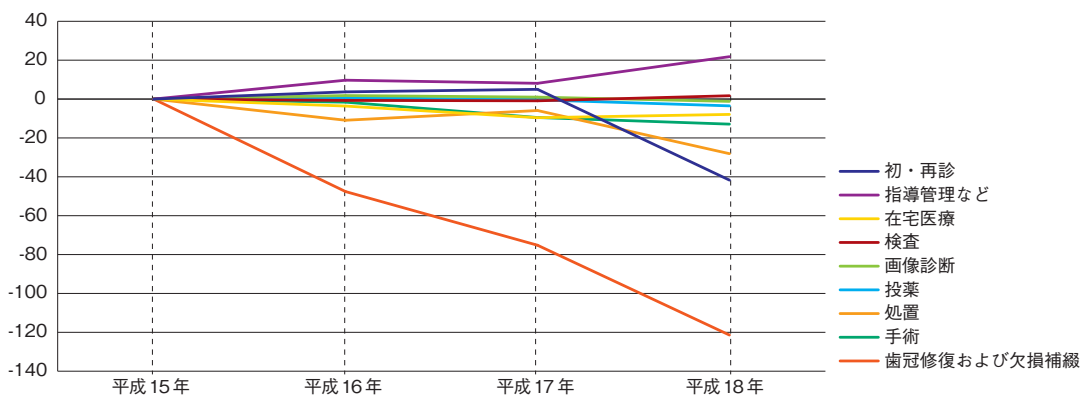
医療保険制度は厳しい状況にあるといわれています。これ以上の国民の歯科医療費の増加は考えにくく、これからもますます厳しくなるといわれています。その状況を

過去4年間で見てみましょう(図6)。

平成15年の保険点数を0とした場合に、どの処置がどのように変化したのかがわかります。補綴関連は大きくダウン。私たちのスケー

リングやルートプレーニングは処置の中に入りますからやはりダウン。しかし、唯一指導管理に関しての項目があがっています。これは歯科衛生士も大いに関連するところでは

図6 年度別一件当たりの保険点数の変化



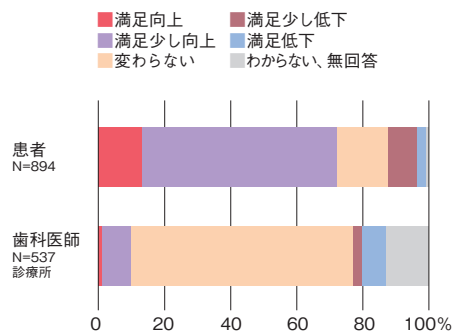
患者さんの満足度

平成18年の保険改正により、患者さんに文書を渡して情報を提供するシステムになりました。歯科業界では、患者さんに渡す資料については満足感を得られるものではないという議論や調査報告が出されてきましたが、中医協診療報酬改定結果検証部会の「歯科診療における文書提供に対する患者意識調査」によると、私たちが考えている以上に患者さんは満足しているといった調

査報告がなされました。「渡しても喜んでいない」「見てくれていない」「あまり効果がない」と勝手に想像して、患者さんへの情報サービスを落としてはいませんでした。

私たちの仕事、一つ一つが患者さんに注目されています。「この歯医者さんは、患者のために、本当に良くやってくれているよね」と思われる歯科医院は、患者さんの思いとマッチした診療所です(図7)。

図7 文書提供の満足度



さて、あなたは「素敵なハイジニストなのか?」と自分を見つめたことはありますか?

さあ、皆さんいかがでしたか。厳しいといわれている歯科業界ですが、実は一般業界はもっと厳しい状況です。たとえば、ベンチャー企業は10年生き残れるのは1割です。9割の会社は倒産してしまう現実があります。歯科はまだそんな状況ではありません。社会や他の業界に「魅力ある歯科医院づく

り」のヒントが隠されているかもしれません。それを院長とともに語り合えるのが、これからの歯科衛生士なのです。

私をご提案する素敵なハイジニストとは、社会や時代の変動を意識しながら「患者満足」「自己啓発」「マネジメント感覚」を持ち、歯科医療に対する誇りを持って、ハツラ

ツと働くプロの歯科衛生士です(図8)。

そこで、「歯科衛生士としての自分を知る」という意味で、あなたの素敵なハイジニストレベルを測ってみることにしましょう。該当するものに○をしてください(図9)。

図8 「素敵なハイジニスト」とは

口の健康を通して患者さんの食べる楽しみをはじめとする精神的、肉体的、社会的満足度を満たすことでQOLを高め、歯科医院経営の一翼を担うメンバーの一人であると強く意識しながら、専門職としての自らの目標を持って成長し、そのはつらつとした姿が人々の模範となる人である。

図9 あなたの「素敵なハイジニスト」レベル

- ① 定期的に専門誌を読んでいる
- ② 一年に2回は、研修会に参加している
- ③ 歯科以外の人とも意識的に交流している
- ④ 名刺を持っている
- ⑤ それぞれのスタッフのいいところを3つ以上いえる
- ⑥ 自分の担当患者数がいえる
- ⑦ 自分が担当した患者さんの一時間当たりの保険点数がいえる
- ⑧ 使っている材料の価格がおおよそわかっている
- ⑨ 歯科医院にマニュアルがある
- ⑩ 自分が院長の良きパートナー(スタッフ)だと思ふ

いかがだったでしょうか。

8~10の人は

「すでにあなたは素敵なハイジニスト」

5~7の人は

「もうちょっとで素敵なハイジニスト」

4~6の人は

「あと一がんばりです。オシイ。」

3以下の人は「これからです。ファイト!!」

さあ、明日からあなたは、チョット大人のプロ意識を持った歯科衛生士のはず。これからのシリーズで、さらに、輝き度が増すようにご提案を続けていこうと思います。



小原啓子

略歴

1959年 福岡県出身(おうし座、A型)
 1980年 広島歯科衛生士専門学校(現:広島高等歯科衛生士専門学校)卒
 1980年~2006年3月 広島県歯科医師会勤務(広島口腔保健センター、広島高等歯科衛生士専門学校を担当)
 2004年 産業能率大学経営情報学科卒
 2006年 広島大学大学院社会科学部経営学専攻(経営戦略研究室)修了

現在 Dental Tie-Up 代表

主な著書

「はいしゃさんのアチョ〜女神様」(医歯薬出版、1996年)
 「これでチョ〜カンベキ歯科衛生士の新・歯周治療の本」(医歯薬出版、1996年)
 「花の歯科衛生士」(医歯薬出版、2000年)
 「輝く華の歯科衛生士」(医歯薬出版、2006年)、他多数
 現在:デンタルハイジーン(医歯薬出版)で「毎日刺激的」を連載中