

変わった! 仕事が楽しくなった!

本連載では、スタッフ一丸となって医院改革に取り組む3医院から改革の流れと成果をご紹介します。

私たちの	1	歯科医院が変わるとき、	日	変わら	なきゃ	変わらなきゃ!	オンリーワンの
医院改革		一体何が起きるのか	Ccc			キラリア	の

広島市中区橋本歯科クリニック

橋本正毅(歯科医師)

正岡麻由香・段原皓乃・下津めぐみ・石丸愛乃(歯科衛生士)・沖田祐里(受付)

アドバイザー-小原啓子(デンタルタイアップ代表/ 歯科衛生士)

*2008年10月

図 11.2 玄関に掲示された
医院の理念 看板に
して、患者さんに公
開している

リック
www

橋本歯科クリ

つが

の

恵さんとスタッ

医院デ

ータ

橋本歯科クリニック

開業年数:14 年 (1994年に皮膚科 内科 形成外科 眼科 整形外科

神経内科が集積するメディカルビル内に開業)

スタッフ: 歯科医師1人 歯科衛生士3人。 受付1名

立 地: 官公庁 オフィス街。 デパート等が隣接する広島

市の中心街に位置

当院を中心とする半径 400m に 30軒以上(!)

の歯科医院があり。 中国四国地区での歯科医院

激戦区といえるかもしれない。

当院が開院する

メディカルビル

「当院のスタッフ

改革 理念の設定と宣言

(橋本)

開業以来徐々に上がっていた当院の業績が下が

りはじめたのが、2001年、 だんだん医院経営

状態に危機感をもつようになり、 黒りかつのるよ

うになりました。

「変わらなきゃ」 当時、コマーシャルでイ

チローが言っていたこのキャッチコピーとおり、

当院も「変わっていかなくては、時代の波のなか

で取り残されてしまう」と感じたのです。しかし、

そのときの私は、 いったい当院をどんな歯科医院

にしたいのか。 またははっきりとは掴めていない状

態でした。

そこで、 当院をどのような医院にしたいかを明

確にするために、 当院の目的、 目指すべき方向を

もう一度みつめ直すことにしました。

やはり、 歯科医療の第1の目的は患者さんに

喜びを与えることです。 おいしく食事ができ、 心

から笑うことができることは患者さんの喜びで

す。 そのうえで、 働きやすく美しい職場で、 スタッ

フと患者さんが喜びを共有できる医院にすること

が当院の目指すべき方向だと考えました。 さらに、

患者さんに「やっぱり橋本歯科クリニックでな

くっちゃ」と言っていたいただけるような、 そして、

スタッフにとってもオンリーワンの医院をつくり

たいとも思いました。 このような当院の目的を集

約させた結果。 現在玄関にも掲示している。「梅

本歯科クリニックは患者さんとスタッフが喜びを

共有できるオンリーワンの歯科医院を目指しま

す(図1-12)を当院の理念とすることにしま

した。

改革2 マニュアルづくりで

ルーティンワークが変わる!

(スタッフ)

私たちスタッフは、 院長の医院改革に対する強

い思いを感じる一方で、 具体的にどう医院を変え

ていったらいいかわからず、 不安を感じていま

した。 しかし、 このままではいけないという危

機感があったため、 ルーティンワークをマニユ

アルにまとめることを最初の3カ月の目標とする

ことにしました。 当初は、 スタッフ間の意識の統

一も不十分であったため、「マニュアルが何の役

に立つかわからない」「みんな同じことを行って

いるのに。 いまさらマニュアルにまとめることに

意味があるの?」などの疑問があり、

強制されている感覚がありました

作成中に、 思っていた以上に普段の

効率化すべき仕事がたくさんあるこ

した。 また歯科衛生士学校の実習生

作成に参加してもらったところ。 イ

で見やすかったことから、 図解を入

ルは明解で見やすいこともわかりま

実習生であっても私たちのサポート、

たちとともに考え、 行動することが

ことがわかったのも一つの発見でし

3カ月後、マニュアル(図2)が完成し

マニュアルを作成してみ感じたこ

仕事でも人によって微妙に行い方

ということです。 そこで、 マニユ

アル効果的な仕事の仕方に統一し、 実行

しました。 また、 学生を教える際にも

活用することでみんなが同じ説明が

なったほか、 イラスト入りのマニユ

アルも自分で見ながら仕事することが

習生に任せられる仕事が増えてき

マニユアルは業務内容の統一をは

治療補助マニュアル

カルマの予定

者さんへの

革前と比べて患者さんも増えました。

少しの工夫が多くの成果につながる!

(院長)

マニュアルの作成やカルテの整理は、「改革」

というには、 小さな変化と思われるかもしれませ

ん。 しかし、 これらを変えることによって、 すべ

てのスタッフが同じような姿勢で患者さんと向き

合えるようになり、 患者さんにもよりわかりやす

く説明することができるようになり

り、 ちょっとした工夫の積み重ねに

成果を得ることができるのです。

いま、 当院には自信をもって思

っているスタッフ一人ひとりの姿と患者

があります。 当院の「患者さんとス

共有できるオンリーワンの歯科医院

は、 いまではスタッフ全員に浸透し

となってこの目標に取り組んでいま

図2 イラスト入りのマニュアルの活用でルーティンワーク
がより効率的になった

図3 情報の共有のためのコルクボード

図4 付箋で色分けされた患者ファイル

図5 新しく作成した検査用紙 記載欄
が大きく、見やすくなった

図6 検査用紙が見やすくなったことで、
患者さんとのコミュニケーションが増え
(写真は患者さんの許諾を得て掲載)

要だけでなく、 新人スタッフや実習生の教育

にも必要不可欠なものとなりました。 さらにマ

ニユアルをもとに、 スタッフ同士が互いどのよ

うな仕事を行っているかを理解したうえで、 疑問

点や変更点があれば些細なことでもコルクボード

に貼りだし(図3)、 お互いの仕事内容を認識しあ

うことで、 尊重し感謝する体制に変化しました。

ました(図4)。 結果、 いまではファイルを開けば

45秒”でほしい情報が取り出せる状態になりま

した。 また、 すべての書類が整頓されることで

処置の流れや内容も効率的になり、 統一されて

いきました。

検査用紙自体も、 スタッフだけでなく患者さ

んが見ても理解できるように記載欄を大きくし

ました(図5)。 その結果、 患者さんに精密検査の

内容を理解していただくことができ、 情報が共

有できるようになりました。 いまでは患者さん

改革3情報を共有するための

「カルテづくり

改革を振り返って

私には、「院長ひとりでも悩んでいても問題の解決にはならない」との思いが強

くあります。 当院は、 スタッフをはじめとする多くの人に助けられながら変わり

成長していくのだと思います。 問題点をみんなが共有し、 悩み、 そしてみんな

で解決に向かっていけばよいのです。 給料をいくら高くしても(高いほうがよいけ

れど)勤務時間を短くしても(短いほうがよいけれど)。 働く楽しみや喜びがな

ければスタッフはついてきません。 お金は大切ですが、 お金だけで人は動きませ

ん。 これからも、 患者さんの喜びを院長を含めたスタッフ全員が自分の喜びとす

る楽しい職場をつくり、 それを患者さんへのサービスへと還元して、 さらなる喜

びを共有できる橋本歯科クリニックを目指します。(橋本正毅)

Obara's comment

M

組織が変わるときのポイントは2つです。 1つは危機感 そして適度な緊張感

です。 危機感は環境の変化をみれば感じることができます。 橋本歯科クリニッ

クは、 歯科医院飽和状態の地域に存在し、 収益が下降線をたどっていました。 医

院全体に漂う不安感……。 そのとき、 みんなの心をまとめたのは「理念」でした。

組織は何のためにあるのか。 「患者さんのため」「社会のため」、そして働く「私

たちのために存在します。「患者さん、 スタッフにとつてのオンリーワンの

歯科医院になる」という理念が公開されたとき、 年のはじめの診療室にピリッ

(スタッフ)

次に行ったのは、カルテの整理です。以前は、個々の患者さん用のファイル内にカルテや精密検査用紙が混ざって入り、すぐに書類を取り出せなかったり、以前のデータが把握しにくい状態でした。そこで、患者さんの過去のデータをすばやく把握するため、歯科衛生士業務記録、精密検査用紙などの書類を付箋で種類別に色分けしてクリップで挟み、ファイル内を整理することに

が検査用紙を見て、自分の状態を把握できるまでになっています。検査結果について積極的に質問をしたり感想を話して下さる機会も増え、コミュニケーションがとりやすくなりました(図6)。患者さんの歯周病に対する意識とモチベーションも向上し、スタッフの患者指導にも自然と熱が入ります。いまでは、検査結果が改善したときには患者さんといっしょに喜びを分かち合える関係になっています。また、リコール率も上昇し、改

とした空気は、歯科クリニックの重要な変革が始まりました。チームで取り組む歯科医院の活性化!このような経緯を経て、すべてのことが計画的に、確実に変化していくのでした(小原啓子)。

次号は、広島県の阿品ファミリー歯科に、効率的に仕の在庫管理の工夫についてお伝えいたします。お

橋本正毅(はしもとまさき) 正岡麻由香(まさおかまゆか) 段原皓乃(だんばらあきの)・下津めぐみ(しもつめぐみ) 石丸愛乃(いしまるあいの) 沖田祐里(おきたゆり) 〒730-0013 広島市中区八丁堀11-18 坪井ビル2階 橋本歯科クリニック Tel 082-223-1212 小原啓子(おぼらけいこ) URL: <http://www.dental-tie-up.net/>