

—はじめに—

歯科を変える前に、まず、自分が変わる

胸を張って、自院の診療姿勢を
スタッフに説明できますか？

スタッフにとって働きがいのある
歯科クリニックですか？

あなたは、自分が医療人であると
胸を張っていえますか？

地域住民の健康を
支えているといえますか？

歯科医療をととして、あなたは
社会貢献をしていますか？

長い目で患者さんとお付き合い
できていますか？

経営者として、日々喜びを
実感していますか？



何だか、絵に描いたような理想を語っているように思われるかもしれません……。

■ 「歯科医療の使命と意義を、あなたは明言できますか？」

若い歯科医師は、上記のような問いを投げかけられると「イエス！ ……いや、いまはまだけど、そうになりたい」と答えるケースが多いです。ところが、開業して5年も経ってから同じ質問をされると、何だかピンとこないでしょう。さらに、開業して10年も経つと、これらの質問に白々しさを感じるようになります。聞かれ方によっては、腹が立つでしょう。開業して15年が過ぎた40代の歯科医師が、上記の質問すべてに「イエス」と答えられるようなことは滅多にないでしょう。事実、そんなに優等生でなくても、なんとかやっていけるのです。しかし、普段は深く考えることの少ない歯科医師でも、スタッフと衝突したり、患者さんとの行き違いがあったり、家族の理解が得られないようなことがあると、考え込んでしまうことがあります。

実は、上記の質問すべてに「イエス」と答えられる自信に満ちた歯科医師になるのは、難しいことではありません。自分が変わればいいのです。院長が歯科診療の意義を明確に自覚することによって、スタッフは仕事にやりがいを感じます。他人を変えることは容易ではありませんが、あなたが変われば、クリニックは変わります。



■ 「ムリ、ムリ、ムリ」

上記のように「できない理由」は挙げようと思えば、いくらでも挙げられます。

本書では、この「ムリ、ムリ、ムリ」を、一つひとつファクト（事実）をもってひっくり返します。豊富な実例と58医院8,600人の患者さんのアンケート結果がファクトです。そして、それを実現する理に叶った方法を示していきます。



■ どんなクリニックが理想ですか？

ここに並べた写真は、院内ミーティングの様子です。どの歯科クリニックでも、短時間の打ち合わせとは別に定期的にミーティングを開いています。この院内ミーティングの進行役は、多くの場合、院長ではなくスタッフの一人です。多くの歯科クリニックでは症例検討会も開いています。この場合も、プレゼンターは院長だけでなく勤務医や歯科衛生士が中心です。チーム医療にはこうした院内ミーティングが欠かせません。

患者さんに親身に寄り添いながら、同時に多くの患者さんにテキパキと処し、確実な結果を得るためには、徹底したチーム医療が必要です。受付は受付の立場で、歯科助手は歯科助手の立場で、全体のことを知ってチームのなかの自分の役割を果たします。患者さんとの情報シェアはもちろん、スタッフ間の情報シェア、院長との情報シェアには、規格性のある資料やサブカルテ、臨床データベースが必須です。

▶ 院内ミーティングの進行役はだれ？



▶ 症例検討会で診療情報を共有



■ クリニックのレベルは、スタッフで決まる

スタッフのレベルアップのために院内研修も欠かせません。こうして経験を積んだスタッフが、歯科クリニックを創り上げていきます。そのため、スタッフが長い年月にわたって勤務できるような待遇（給与面だけでなく、社会保障、育児休暇、退職金制度など）と教育研修の仕組みを整えることが重要です。

▶ 院内研修のスタートは口腔内写真撮影



P4～7の写真は、武内歯科医院（日野市）、西すずらん台歯科クリニック（神戸市）、おかもと歯科医院（下都賀郡）、わたなべ歯科（春日部市）、宇田川歯科医院（江戸川区）、さいとう歯科室（札幌市）、丸山歯科医院（神戸市）、田中歯科クリニック（川口市）に提供いただきました。

▶ 歯周組織検査もシャープニングも院内研修



ユニフォームが違うのは、
2つのクリニックが
合同で
研修しているからだよ！



■ 「イエス」と答えられる歯科クリニックが、実はあちこちにできています

「スタッフにとって働きがいのある歯科クリニックですか？」

「医療人として、自信に満ちた日々を送っていますか？」

「胸を張って、スタッフにご自身の診療姿勢を説明できますか？」

「あなたは、地域住民の健康を支えていると言えますか？」

「あなたは、歯科診療をととして社会貢献をしていますか？」

ちょっと生真面目すぎる質問に聞こえるかもしれませんが、これらの質問に「イエス」と胸を張って答えられる歯科クリニックが着実に誕生しています。

そんなこと、理想に過ぎない？

これに「集患（患いを集める）」という二文字を加えれば、まさに怪しい経営コンサルタントの宣伝のようですが、実は「集患」は行いません。

実現できている歯科クリニックの患者の1/3以上は、メンテナンス通院、すなわち「患いのない」状態を維持する歯科クリニックです。

それを“ヘルスケア歯科診療所”と呼んでいます。