

技工所ごとに
ボックスを色分け



プラスα特集

関連する業務ごとに
器具・器材をまとめる



うっかり&思い込みミスを解消

DH・DAワークを

“見える化”!

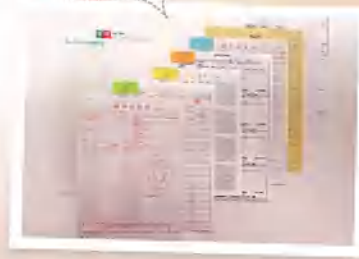
診療状況を
カードで知らせる



この春、職場に新しい仲間を迎えたものの、いくら注意してもミスが目立つ……。でもそれは本当に、新人の側にだけ原因があるのでしょうか？ 実は気づかぬうちに、職場がミスの起こりやすい環境になっているのかもしれない。

本特集では、多数の歯科医院の院内改善を支援している㈱デンタルタイアップが、各医院の事例をもとに、ミスを防ぐための環境づくりのコツを業務別にご紹介します。(編集部)

資料の並べ方を
統一する



小泉智美 (Tomomi Koizumi) ㈱デンタルタイアップ 歯科衛生士
小原啓子 (Keiko Obara) ㈱デンタルタイアップ 代表 歯科衛生士
石田真南 (Manami Ishida) ㈱デンタルタイアップ 歯科衛生士
藤田昭子 (Asiko Fujita) ㈱デンタルタイアップ 歯科衛生士

取材協力・写真提供(50音順)
おかげ歯科医院、おきむら歯科、カツベ歯科クリニック、きりの歯科クリニック、佐伯歯科医院、利根歯科医院、ハッピー歯科医院、前島歯科医院飯田橋デンタルケアオフィス、悠デンタルクリニック

カンバン方式
を利用する



「見える」ことでミスは防げる

「人」のせいにしてミスは解決しない

ミスをするのは、誰しも気分のいいものではありません。ものごとを完璧にやりたいと思っていても、うっかりミスをしてしまい、恥ずかしさを感じたり、不安になったり、自信がもてなくなったりすることは経験があるでしょう。

ミスをする「人」に注目すると、個人の資質の問題ということになりがちです。それは「犯人探し」のような空気になってしまうだけで、問題の解決にはつながりません。それよりも、「人はミスをしてしまうものだ」という前

提で、仕組みや方法を改善して、ミスの発生率を最小限に抑えるほうが効果的です。ミスを防ぐためには、「人」ではなく、ミスの発生率を高めてしまう職場の「環境」に注目して改善方法を考えましょう。そのために重要なのが、仕事を“見える化”するという考え方です。“見える”とは、“示して見せる”ということで、「余計なものをすべて整理して、誰が見てもすべきことがわかるような仕組みをつくる」のが“見える化”です。

“見える化”でミスが起きにくい環境づくりを

まずは、ミスが起こる理由をしっかりと分析してみましょう。歯科医院でみられるミスのほとんどは、「不注意によるミス」と「思い込みによるミス」に分けられます。

① 不注意によるミス

不注意によるミスは、十分に注意が払えなかったせいで起こります。注意のレベルが下がったり、ほかのことに意識が向けられて、注意を保つことができないうちに起こります。

② 思い込みによるミス

思い込みによるミスは、自分の持っている知識のみで状況に対処しようとするときに起こります。周囲に尋ねたり

調べたりせずに、不確かな記憶や知識のまま“自分なり”に解釈して行動した結果起こります。

不注意によるミスを防ぐには、注意力が持続しやすい(注意を払わなくても行動できる)よう、**注意すべき事柄のみが“見える”仕組み**が必要です。そして、思い込みによるミスを防ぐには、不確かな記憶や知識で対応することのないよう、**手順やすべきことがその場で“見える”仕組み**をつくるのが求められます。これらを無理なくできる仕組みをつくるのが、モノ、状況、行動の“見える化”です(表1)。

では次ページより、見える化によってミスをなくせた医院の例を、業務別にご紹介します。

表1 “見える化”のポイント

モノの見える化

- 注意すべき対象に注意が向くようにする
視覚表示を用いて、大きさを変えたり、色を付けたり、音を出したりして、目立たせる。
- 注意を余計なところに向けさせない
余計な情報は隠して、対象以外に興味関心を引くものが目に入らないようにする。

状況の見える化

- 状況を共有できるようにする
各人の知識や記憶に頼るのではなく、誰の目にも状況がすぐわかるように環境を整える。
- 伝達手段を単純化する
各人に伝えやすい、または伝え間違いが起こらないような単純化した伝達手段を用意する。

行動の見える化

- すべきことがわかるようにする
作業工程や物の置き場所などを、一目でわかるようにする。
- 動作を付加する
声に出したり、指差し確認などをして、自分や周囲の注意を向ける。
- 自己チェックできる仕組みをつくる
自分で注意すべきことを思い出せる仕組み(チェックリストなど)をつくる。

シチュエーション

受付

受付では、人と接し、モノを介して情報とお金が扱われます。モノは診察券・保険証・指導用紙・薬・説明書、情報は、患者さんからの要望・予約・歯科医院からの説明・確認事項などです。受付は歯科医院全体を動かす司令塔ですので、ここでのミスは診療全体に影響します。

ミス 1 診察券や保険証の返却忘れ

患者さんに返却すべきものを返し忘れてしまった。

ミスが起きる理由

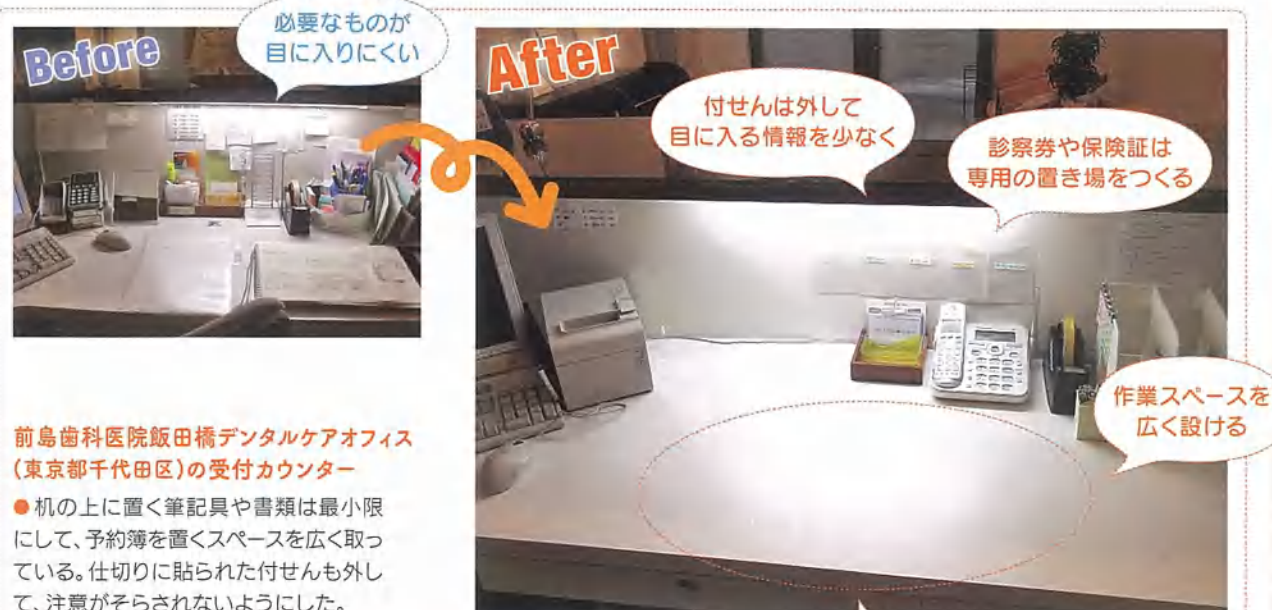
- 患者さんからお預かりしたものを返すという一連の動作の途中で、話しかけられたり、電話が入ったりして中断されると、返却に注意が払われなくなる。
- モノが乱雑に机の上に置かれていると、不要なものまで目に入ってしまい、返却すべきものに集中することができない。



モノの見える化

整理整頓でモノをスッキリさせる

- カウンター内を整理して、モノを最低限にし、あるべきものがみえるようにする。
- 壁に貼った付せんやメモ、筆記具などは、視野に入らないように引き出しの中などに片づける。
- 保険証などを一時的に保管する場所は、つねに同じ場所にして、ほかのものよりも視野に入りやすくさせる。



前島歯科医院飯田橋デンタルケアオフィス (東京都千代田区)の受付カウンター

- 机の上に置く筆記具や書類は最小限にして、予約簿を置くスペースを広く取っている。仕切りに貼られた付せんも外して、注意がそらされないようにした。

使うことの少ない筆記具は引き出しへ

ミス 2 予約の漏れ・入れ間違い

患者さんの予約に漏れがあったり、予約の入れ間違いをしてしまった。

ミスが起きる理由

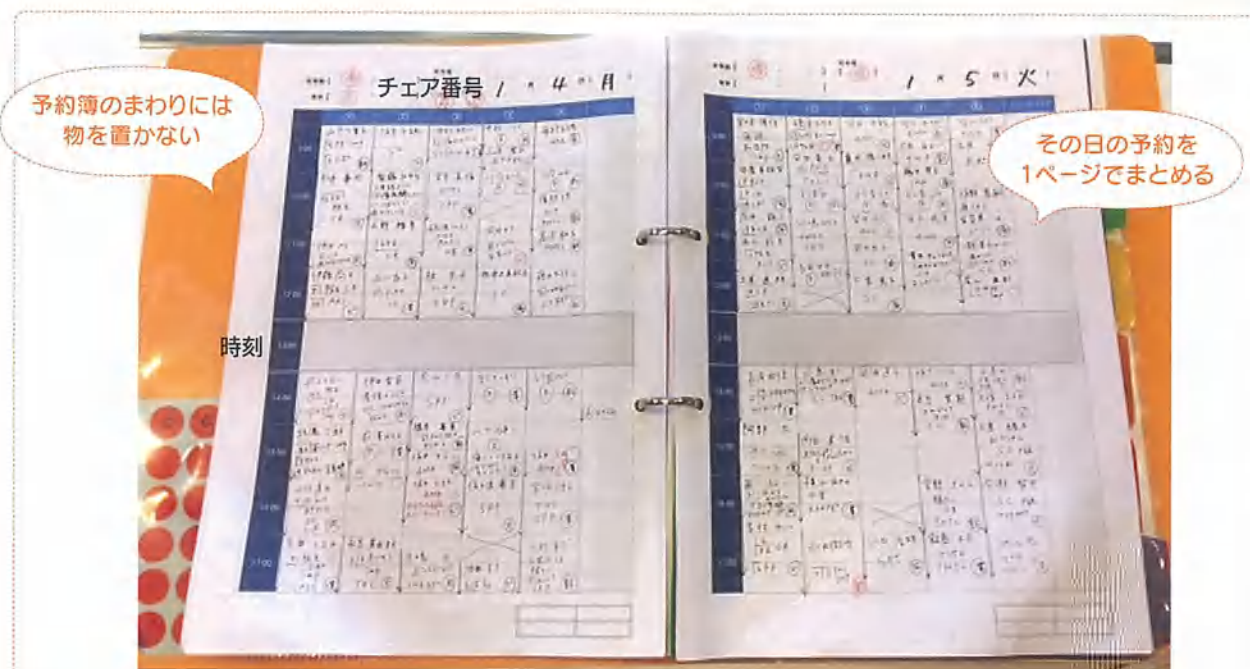
- 予約を入れたり変更したりする際に、余計な数字や文字が目に入ってしまい、情報の見落としや混同が起こる。
- 目視によるチェックだけでは、目で追う際に似たような数字や名称が目に入ってしまうため、間違いのもととなりやすい。



モノ & 行動の見える化

余計な情報が目に入らないようにし、指差し確認

- 予約を取るために必要な情報だけが目に入るようにする。
- 予約簿はほかのものと同様に乱雑に置いたりせず、作業しやすい場所に配置する。
- 予約簿に記入する際には、目で照合すると同時に、指を差したり、声を出すなどする。



ハッピー歯科医院(石川県金沢市)の予約簿

- 1日の予約が1枚の紙で見られるように構成している。縦軸が時刻、横軸がチェア番号を表す(この例では5台)。
- 1冊のノートではなくリングファイル形式なので、必要な日の予約表を他のスタッフに渡したり、そのページだけ外してコピーしたりできる。

ミス3 患者さんを待たせる

診療状況が把握できておらず、患者さんをお待たせしてしまった。

ミスが起きる理由

- つねに患者さんが出入りする診療所の場合、患者さんが予約時間を待っているのか、治療を終えて会計を待っているのか把握しづらくなる。
- どの患者さんが来院されたか、どのチェアに入っているのか、どのチェアが空いているのかを把握できていない。



状況の見える化

全体の状況を俯瞰できるようにする

- 患者さんの入っているチェアや診療の進み具合を把握しやすいように、全体の状況を俯瞰できる仕組みをつくる。
- 見落としを防ぐため、色分けをして、注意を引きやすいようにする。

チェア番号が書かれたボードに診察券を貼る



佐伯歯科医院(兵庫県神戸市)の患者誘導表

- チェア番号が書かれたボードに診察券をマグネットで留めて、どここのチェアに誘導したかを示す。マグネットは担当スタッフごとに色分けされている。



カツベ歯科クリニック(大阪府大阪市)の診療管理表

- ホワイトボードに予約表のコピーを貼りつけ、ユニット番号を書いたマグネットを置いている。マグネットの位置をみれば、診療の進み具合がわかる。
- 縦軸が時刻、横軸が担当者名で、各セルの書き込みが患者さんの予約が入っていることを意味する。マグネットの数字や文字は誘導先のチェアを表す。
- 無色のセルは歯科衛生士の診療、色つきのセルは歯科医師の診療を意味する。

器具や資料の準備で手間取ると、診療の流れが妨げられます。また、診療中の指示や判断を他のスタッフ(あるいは技工所)に適切に伝えたり、患者さんの情報を適切に管理できなくては、安心・安全な診療ができません。

※ここでは、知識や技術の不足により起きるものは除外し、環境整備によって防ぐことができるミスを取り上げます。

ミス1 器具・材料が見つけれない

患者さんに合うサイズの印象トレーがすぐに見つからない。

ミスが起きる理由

- 印象トレーのように形が同じでも大きさが違うものは、サイズごとに分けて収納しないと、必要になるたびにサイズを確認しなくてはならない。
- 最初のうちは分けて収納していても、その分け方が誰の目にもわかるようになっていないと、いずれ区分が崩れてしまう。



モノの見える化

収納場所と分類を統一する

- それぞれの器具・材料を収納する場所を固定する。
- 器具・材料の種類と大きさ・数がひと目でわかるようにする。

トレーの収納場所をサイズごとに分ける



おかげ歯科医院(大阪府大阪市)の印象トレー収納

- トレーを収納する引き出し。市販の仕切り材を用いて、収納場所を区分している。トレーの向きもそろえている。

関連する業務ごとに器具・器材をまとめる



きりの歯科クリニック(徳島県吉野川市)の整理棚

- 棚に収納する器具・材料には、置き場所にラベルを貼り、しまう場所を明確にしている。
- 写真では、棚の手前にプラストシールとリベース、棚の奥にパターンレジンとT-コン関連の器材があることが示されている。

カゴにラベルを貼って、取り出さなくても何があるかわかるようにする

棚の奥と手前に何があるかを示すラベルを貼る

ミス2 患者さんの資料が見つけれない

カルテファイルから必要な資料がすぐにみつからない。

ミスが起きる理由

- 資料がカルテファイルにバラバラの順番で入っているため、必要な資料を探すのにすべての書類を点検しなくてはならない。
- 資料を並べる順番について、院内で規則化されていない。



行動の見える化

ファイル内の資料の並べ方を統一する

- カルテファイル内の資料の並べ方について、院内で規則を作成する。
- 並べ方の規則は、マニュアルに記載してスタッフに周知する。書類棚などの目立つ場所に貼ってもよい。

並べ方を図にして院内マニュアルに記載

各資料は最新のものをいちばん前に

並べ方の規則

① 診療計画
② 検査結果
③ 処方箋
④ 歯科衛生士業務記録
⑤ 自費カルテ
⑥ カルテ(最新)

Happy 歯科医院 (石川県金沢市) の資料の並べ方

- ファイル内の資料の並べ方を決め、院内マニュアルに記載している。各資料は、時系列順に並べて新しいものがいちばん上にくるようにしている。

ミス3 資料から情報が探し出せない

診療に必要な患者さんの情報が、資料からすぐに探し出せない。

ミスが起きる理由

- 患者さんの情報は、問診表やカルテ、業務記録などに詳しく記載されているが、診療に必要な情報を得るためには、それらの資料を見直さなくてはならない。



状況の見える化

診療に必要な情報を1枚にまとめる

- カルテや問診表から治療に必要な情報のみを抽出した「治療予定表」をつくる。
- 患者さんの初診時に新規に1枚作成し、治療完了まで情報を更新していく。
- 全身疾患・アレルギーの有無、薬の服用など診療時に参照すべき情報は、情報が得られ次第転記する。

Happy 歯科医院 (石川県金沢市) の治療予定表 (成人)

- カルテや問診表を見直さなくても、これ1枚で患者さんの情報が簡単に共有できる。
- 治療予定表は、カルテファイルのいちばん上に置くと、すぐに知りたい情報にアクセスできる。

デンタルタイアップの治療予定表 (成人)

- 各医院の要望をもとに工夫を加えた治療予定表。見方は以下のとおり。

- ① 患者さんの傾向を示すマーク。
♡=怖がり、◆=神経質、◇=キャンセル多い。()内にはキャンセル回数を正の字で書きこむ。
- ② どこにどんな治療をする予定か。
③ カウンセリングをいつ行ったか。
④ 「カウ」=カウンセリング。
⑤ 次回の診療にかかる予定時間と、次回の診療までどれくらいの間隔を空けるか。

とじ込み付録
カルテに挟んで使おう
「患者さん情報おまとめシート」

左の治療予定表をベースにしたシートを付録に掲載しています。小社ウェブサイトからは、PDF版(A4サイズ)もダウンロードできます。

ミス4 診療室と受付間の情報伝達もれ

- 診療後に薬や処方せんを出すのを忘れた。
- 歯科医師と歯科衛生士の診療があるのに、歯科医師の診療だけで帰ってしまった。

ミスが起きる理由

- 診療室からの投薬の指示が伝わっていない。あるいは、受付から診療室に診療予定がきちんと伝わっていない。



状況の見える化

見落とされない伝達方法をつくる

- カラーファイルやカードなど、誰が見ても見落とさないような伝達手段を用いる。
- 付せんを用いると、伝言があるたびに記入しなくてはならないのにくわえ、付せんがはがれてしまうこともある。また、手書きの文字を読み取るために余計な注意力を要する。

投薬の指示が出たら、すぐにカルテをカラーファイルでカバー

利根歯科医院(兵庫県相生市)の投薬指示用ファイル

- カルテファイルが重なっていても見落とすことがないよう、カラーファイルにチェアごとに色を変えたシールを貼って、ユニットに置いている。

DrやDHの診療の有無をキャラクターカードで明示

おきむら歯科(大阪府枚方市)の診療指示カード

- 歯科医師や歯科衛生士の診療があることを示すカードを、受付でカルテにクリップ留めている。

診療状況をカードで知らせる

前島歯科医院飯田橋デンタルケアオフィス(東京都千代田区)の診療状況報告カード

- 「お声がけ済」「Drに報告済」といった内容をカードにして、受付や診療室で適宜カルテにクリップ留めている。

ミス5 技工物の誤発注

技工物の制作・調整を依頼するときに、発注するはずの技工所を間違えて送ってしまった。

ミスが起きる理由

- 複数の技工所に依頼している場合、技工指示書は技工所ごとに違うものの、ひと目では違いがわかりにくい。



行動の見える化

発注物の置き場所を技工所ごとに分ける

- 技工物の発注先が指示書に目を通さなくてもわかるように、色分けや置く場所の区分を行う。

技工指示書や石こう模型をセットで管理

技工所ごとにボックスを色分け

悠デンタルクリニック(山口県玖珂郡)の技工物発注棚

- 技工所ごとに石こう模型と指示書を入れるボックスを色分けしている。指示書以外に技工所へ伝えたいことがあったら、カードに書いてボックスに添える。

納品された技工物

発注する技工物

発注する技工所によって技工物を置く棚の色(赤・緑)を分ける

おかぞえ歯科医院(大阪府大阪市)の技工物発注棚

- 依頼する技工所ごとに棚の段を分け、石こう模型、バイトワックス、指示書を患者さんごとに重ならないように配置。
- 技工所側も、技工物を戻すときに、セット日ごとにきちんと並べてくれるようになった。

シチュエーション③

消毒・滅菌

器具の消毒・滅菌は、安心・安全な診療を行うために不可欠です。しかし、適切なタイミングで作業を行わないと、必要なときに器具がそろっていない状況を招きます。また、消毒・滅菌の対象物は、小型で素材も多様ですので、紛失も起こりがちです。

ミス1 器具の洗浄・消毒・滅菌が間に合わない

忙しさのあまり洗浄・消毒・滅菌を忘れていて、器具の用意が間に合わなかった。

ミスが起きる理由

- オートクレーブ(AC)やウォッシャーディスインフェクター(WD)は、一度器具を入れると数十分は取り出せない。それを考慮せずに器具を入れてしまうと、必要なときに器具がそろわないことがある。



行動の見える化

時刻付きのチェックリストを作成する

- 一日の作業をチェックリストにし、何時にACやWDにかけるかを明示する。
- タイマーを利用すると見落としが防げる。

おぞえ歯科医院(大阪府大阪市)のチェックリスト(一部改変)

- ACやWD以外のバックヤード業務も時刻付きでチェックリストにしている。

9:00	<input type="checkbox"/> 前日カルテしまう	14:00	<input type="checkbox"/> 金庫確認	4ユニット 清掃	
	<input type="checkbox"/> タオルたたむ	15:00	<input type="checkbox"/> トイレチェック(患者用)	<input type="checkbox"/> ポスト確認	
10:00	<input type="checkbox"/> 翌日のカルテを出す		<input type="checkbox"/> WDかける(15:00)	<input type="checkbox"/> 受付終了札を貼る	
11:00	<input type="checkbox"/> トイレチェック(患者用)	16:00	<input type="checkbox"/> 加湿器チェック	<input type="checkbox"/> ACかける(18:00)	
	<input type="checkbox"/> WDかける(11:30)		<input type="checkbox"/> トイレチェック(患者用)	19:00	<input type="checkbox"/> お金確認
	<input type="checkbox"/> 発注品確認		<input type="checkbox"/> トイレ掃除(スタッフ用)	<input type="checkbox"/> 待合室 椅子・本棚 チェック	
12:00	<input type="checkbox"/> ポスト確認		<input type="checkbox"/> タオル洗濯	<input type="checkbox"/> 加湿器電源OFF	
	<input type="checkbox"/> 加湿器チェック		<input type="checkbox"/> ACかける(16:00)	<input type="checkbox"/> トイレ掃除(患者用)	
	<input type="checkbox"/> 翌日のセット物出す	17:00	<input type="checkbox"/> シンク3カ所洗う	<input type="checkbox"/> 石膏チェック	
	<input type="checkbox"/> 受付終了札を貼る		<input type="checkbox"/> WDかける(17:30)	<input type="checkbox"/> タービン数チェック	
	<input type="checkbox"/> ACかける(12:00)		<input type="checkbox"/> 第1ユニット 清掃	<input type="checkbox"/> ゴミ捨て	
13:00	<input type="checkbox"/> お金確認	18:00	<input type="checkbox"/> 第2ユニット 清掃		
	<input type="checkbox"/> トイレチェック(患者用)		<input type="checkbox"/> 第3ユニット 清掃		

患者さんが増える時間帯から逆算して時刻を設定

何時にACやWDにかけるかを明記する

ミス2 小器具を紛失する

バーやスケーラーチップなどの小器具が消毒・滅菌後になくなってしまった。

ミスが起きる理由

- 器具を洗浄・消毒・滅菌する際に、落下したり、シンクに流されてしまったりしても、小さいためにその場ではなくなったことに気づかない。



モノ & 行動の見える化

小器具は大きなまとまりにして、収納場所を示す

- 小器具は、注意が引き付けられるように大きなケースにまとめて消毒・滅菌する。
- 個々の小器具を収める場所をあらかじめ決めておけば、紛失に気づける。

小さな器具は大きなケースに入れてオートクレーブにかける



悠デンタルクリニック(山口県玖珂郡)の滅菌用カセットと収納法

- 小器具は、ステンレス製の滅菌用カセット(左)やパーディスペンサーに入れてオートクレーブにかけている。パーディスペンサーはこのまま超音波洗浄器にもかけられる。

器具ごとに
入れる位置を明示



きりの歯科クリニック(徳島県吉野川市)のパー整理術

- パーディスペンサーにパーをセットする位置を書き込んだ写真を掲示している。収納場所を固定することで、何が足りないかがはっきりわかる。

在庫管理

在庫の把握や発注時期の見極めができていないと、物品を必要なときに必要なだけ用意することができません。在庫管理のムダはコストの増加につながりますので、医院の経営面にも影響しかねません。

ミス1 物品の発注を忘れていた

院内の在庫量が把握できておらず、物品の発注が間に合わなかった。

ミスが起きる理由

- 院内全体の在庫量が把握できる仕組みがないため、足りなくなりそうな物品があっても、つい「まだあるはず」「誰かが注文しているはず」と思い込み、発注を見送ってしまう。



状況の見える化

カンバン方式を利用する

- 在庫状況をまとめたカード(カンバン)を在庫の物品に取り付ける。
- カンバンには、品名、在庫量、発注量、価格、購入先、置き場所、購入日を書き入れる。購入日を記載することで、次の注文のタイミングが計りやすくなる。

カンバンの例

品名	
在庫量	
発注量	
価格	
購入先	
置き場所	
購入日	年月 年月 年月

- 在庫の最少数と注文する量も記入する。裏にシート状のマグネットをつけると、ホワイトボードに貼りつけられる。

できるだけ物品が重ならないようにする

カンバンがこちらに見えるように配置

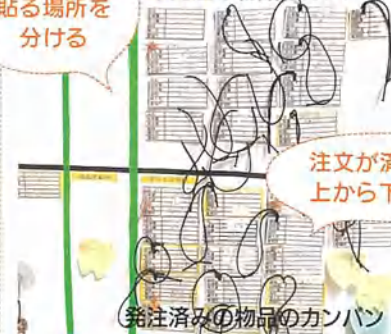


悠デンタルクリニック(山口県玖珂郡)の物品庫

- 物品ごとにカンバンを作成し、ゴムでくくりつけている。物品を取り出したら、カンバンを外して右のような発注管理ボードに貼りつける。

発注先ごとに貼る場所を分ける

未発注の物品のカンバン



注文が済んだら上から下に移動

発注済みの物品のカンバン

おかげ歯科医院(大阪府大阪市)の発注管理ボード

- 物品が納入されたら、カンバンを物品に取り付けてから保管場所に移す。

ミス2 気づいたら在庫がなくなっていた

バーやポイントなどの小器具を補充しようと箱を開けたら、中が空だった。

ミスが起きる理由

- 箱やケースに入って販売されている小器具は、そのまま箱ごと、ケースごとで保管すると、中にどれくらい残っているのか目に入らない。その結果、箱やケースがあるからまだあるだろうと思い込んでしまい、発注する時期を見誤ってしまう。



モノの見える化

箱やケースから出して整理する

- 箱やケースに入ったままだと在庫量がわかりにくいので、取り出して保管する。
- バーはバースタンドに並べて整理しておく、取り出しやすく、混同や紛失も防げる。

悠デンタルクリニック(山口県玖珂郡)のバー・ポイント管理

- 引き出し内にバースタンドを取り付け、バーやポイントなどの種類・サイズごとに整理している。発注のタイミングがわかるように、最少在庫量を赤いラインで示している。



バースタンドを引き出しに取り付ける

「ここまで減ったら注文」という赤線を引く

おわりに

超高齢社会に対応するために、歯科医院には、今まで以上の柔軟性で地域に貢献しなければならない時代が来ています。医院の外に出て他職種とともに活動するなど、すべきことは増えていくばかりですが、こんな時ほど、日常の業務を見直して、余力をつくっていかねばなりません。そのためには、環境を整え、“見える化”を進めてミス

のない仕組みづくりをしていく必要があります。地道な作業ですが、継続した改善は効率を高め、医療の質を上げていきます。落ち着いた診療体制ができれば、互いに認め、感謝し、尊重し合う雰囲気は自然と生まれます。その結果は、患者さんが示してくださることでしょう。

(参考文献)

1. 海保博之. 人はなぜ誤るのか—ヒューマン・エラーの光と影. 東京: 福村出版, 2008.
2. 海保博之, 田辺文也. ヒューマン・エラー—誤りからみる人と社会の深層. 東京: 新曜社, 1996.
3. 芳賀 賢. 論である失敗のしくみ. 東京: 日本能率協会マネジメントセンター, 2009.
4. 中田 亨. ヒューマンエラーを防ぐ知恵. 東京: 朝日新聞出版, 2013.
5. 松井順一. 仕事の「ミス」をなくす99のしかけ. 東京: 日本能率協会マネジメントセンター, 2014.