



原水院長が念願だった水槽も玄関に設置



横幅を広くとった受付。奥が診療室

改築で大きく変わった待合室

自主性を持つチーム力を発揮し、 質の高い予防歯科に取り組む

姫路市にある「はらみず歯科クリニック」は、住宅街にある地元密着型の歯科医院だ。チーム医療を重視し、今年1月はスタッフが中心になった改装で設備を充実させた。患者にもスタッフにもよい環境をどのように築いてきたのか、伺ってみた。



はらみず歯科クリニック 院長 原水 祐文 先生

叔父の歯科医院を引き継ぎ 14年前に開業

「はらみず歯科クリニック」の外観は、白を基調に赤と黒のアクセントカラーを配し、県道からもよく目立つ。

原水祐文院長が院長に就任したのは、2003年4月。原水院長が歯科医師を志すきっかけを作ってくれた叔父が亡くなったことにより、歯科医院を引き継ぐことになった。

「叔父は私が手伝い始めて間もなく亡くなってしまいました。私の専門は口腔外科だったので、そのまま引き継ぐには、一般歯科の経験が足りません。そこで、3年ほど勤務医を経験してから開業しました。当時、叔父のクリニックは駅前であり、ユニット2台、スタッフ2名のこじんまりとした歯科医院で、患者さんも1日20人くらいでした。歯科医院を閉じていた時間も長かったのに、叔父が診ていた患者さんも来院してくださって、うれしかったです」(原水院長)

原水院長が治療を行うようになってから、おだやかな人柄や分かりやすい説明、確かな診療技術が評判になり、患者は順調に増え、5年後には1日40人が来院するようになっていった。

「駐車場も必要でしたし、思い切って駅前から800mほど離れている現在地に移転しました。ユニットを4台にスタッフも歯科衛生士を含め、10名に増やしました」(原水院長)

地道に予防に取り組みながら 患者増にも増改築で対応

原水院長が開業当初から目標にしていたのは、予防を中心にした歯科医院だ。しかし、最初の頃は予防を目的に

来院する患者は一人もいなかった。

「予防の大切さを患者さんに理解していただくには時間がかかります。少しずつでも地道に広めていこうと、焦らないようにしました。同時に著名な先生の講演や実習のあるセミナーに頻繁に参加し、先生の許可がいただければ診療室までよく見学にいきました。そこでいいと思うことは、積極的に自分の歯科医院に取り入れるようにしました」(原水院長)

はらみず歯科クリニックは、その後も増改築を繰り返した。つねに予想を超えて患者が増えていったからだ。

2011年8月の2階の増改築ではユニットを5台に。スタッフも14人に増やした。患者が1日60~70人に増えた2014年には6台目のユニットを導入した。

「診療しながらの増改築だったこともあり、次第に複雑な構造になってしまいました。患者さんが通いたくなるようなくつろげる歯科医院にしたいと思っていたのに、看板が分かりにくかったり、待合室が狭かったりと患者さんに不便で、スタッフも働きにくい環境になっていたので。そこで、今年1月、大規模なリニューアルを行いました」(原水院長)

これまでは治療設備が中心だったが、今回は入り口、待合室、受付、看板、カウンセリング室、駐車スペース等、快適性を考えたリニューアルに力を入れた。改築のアイデアを出し合ったのはスタッフたち。意見をまとめたのは、トリートメントコーディネーターで総チーフの中谷陽子さんと歯科衛生士チーフの射延美有紀さんだ。

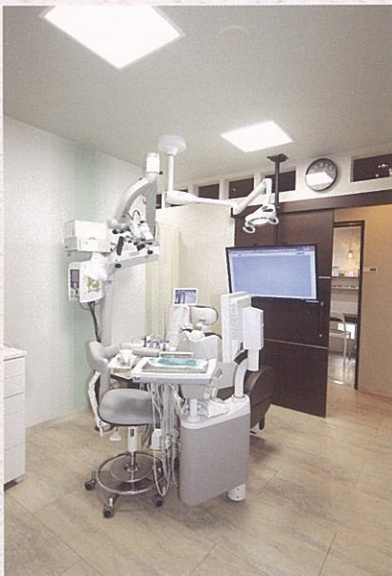
「以前は待合室が2つに分かれていたり、カウンセリング室も手狭でした。また日々の業務の中、手の届く範囲に必要なものがなかったり、スタッフが不便に思う環境がありました。そうした細かい部分での使いにくさをスタッフにアンケート調査し、みんなの意見をまとめながら、今回のリニューアル



広くなった新しいカウンセリングルーム



スタッフをまとめる射延さん(左)と中谷さん(右)



診療チェアは扉を開めることで個室になる



2階にあるメンテナンスのスペース

に反映させました」(中谷さん)

「先生がよいものは積極的に取り入れようという方針なので、リニューアルもやりやすかったです。私は勤務9年目なのですが、歯科医院の体制も変わってきています。働き始めた頃は患者さんがどんどん増えた時期だったこともあり、言い方は悪いですが、患者さんを流しているという感じだったんですね。それが今は、一人ひとりの患者さんを自分たちが担当しているという関係性が築けるようになりました。その関係性をもっと深められるようになりリニューアルになったと思います」(射延さん)

スタッフが主体的に働ける 職場環境づくりに力を入れる

はらみず歯科クリニックは、「はらみず歯科クリニックはあなたに素敵な笑顔と明るい未来を提供します。」を理念にしている。「あなた」には、患者だけでなく、スタッフ、院長とクリニックに関わる全員が含まれている。

「歯科医師一人では限られています。歯科衛生士、受付、カウンセラー、滅菌消毒係が役割を分担し、マニュアル化しながら、それぞれが専門性を発揮することでゆとりが生まれ、よい仕事ができと思っています。その理念を込めたのが、この言葉なのです」(原水院長)

はらみず歯科クリニックの院内を歩くと、美しく整理整頓され、隅々にまで心を配っている感じが感じ取れる。また、中谷さんや射延さんへのインタビューを通じて、仕事に誇りを持って取り組んでいることも伝わってくる。環境とシステムが整っているからこそ、居心地のよい雰囲気が

生み出され、患者増につながっているのだろう。

しかし、今に至るまでの院内オペレーションづくりがすべて順調だったわけではない。苦勞の時期もあった。「まず苦勞したのは歯科衛生士の確保です。場所柄もあり、なかなか応募してくれる歯科衛生士が増えなかったのです。人数が揃ってからの課題はスキルアップでした。私一人では難しかったので、歯科経営のコンサルトの方にご協力いただくことにしました」(原水院長)

まず取り組んだのは、院長による理念づくり。これまでぼんやりと考えていた歯科医院の理想像を言語化することで、原水院長も目標が明確になった。次は、院内環境を整える「5S」だ。整理、整頓、清掃、清潔、しつけの頭文字をとった5Sを徹底し、質のよい治療ができる働きやすい環境の一つひとつ実践していった。

「組織化して、責任を明確にしたこともスタッフの意識を高めることに役立ちました。時間はかかりましたが、ようやく理想の歯科医院に近づいていると感じています。スタッフの育成や予防歯科の充実には、歯科衛生士だった妻にもずいぶん助けてもらいました」(原水院長)

専門性を高める努力と 患者本位の治療を徹底

現在、はらみず歯科クリニックでは、受付担当が初診のカウンセリングを行い、歯科衛生士がその情報を引き継ぎながら、口腔内検査や問診を行う。さらに歯科医師がそれらの情報を元に治療を行い、結果をスタッフにフィードバックしている。またトリートメントコーディネーターが治療



マイクロスコープも設置



美しく整理整頓された準備スペース



CTも完備したレントゲン室

計画を立て、さらに詳しくカウンセリングを行ったり、食育指導を行うこともある。

「スタッフが専門性を高めるために必要なセミナーや研修会には積極的に参加してもらっています。時間と費用はかかりますが、歯科医院にとっての財産は人です。人材育成には惜しまないようにしています」(原水院長)

また、治療環境の向上にも耐えず力を入れている。たとえば、マイクロスコープの導入だ。はらみず歯科クリニックがマイクロスコープを設置したのは、2008年のこと。原水院長が顕微鏡歯科のセミナーに参加し、ケタ違いの治療レベルに衝撃を受けたのがきっかけだという。

滅菌消毒には専任を配置。歯科衛生士にも滅菌消毒担当が1名おり、クラスBのオートクレーブ1台、オートクレーブ2台、ホルホープ1台を使い、徹底した滅菌消毒を行っている。

「ハード面だけでなく、高級ホテルのような居心地のよさも重視しています。じつは玄関に大型水槽を置いたのも、今回のリニューアルの目玉なんです。私の長年の夢だった水槽をやっと置くことができました」と原水院長は笑う。

そんな居心地のよさは、患者との親密なコミュニ

ケーションも生み出す。はらみず歯科クリニックには、外観の看板にもあしらわれているオリジナルキャラクターがいる。「しゅしゅまる君」と「きらり姫」だ。名前は通院している子どもの患者がつけてくれたそうだ。

「これからも赤ちゃんからお年寄りまで安心して通える歯科医院、それも全身をトータルで考え、アドバイスできる歯科医院でありたいと思っています。もちろん、スタッフが長く勤務してくれる歯科医院にすることも。訪問診療の充実など、理念に向かって日々、努力を重ねたいと思っています」(原水院長)



原水祐文院長とスタッフのみなさん

PROFILE

原水 祐文 先生

- 1999年 朝日大学歯学部卒業。神戸大学医学部歯科口腔外科、一般歯科病院に勤務
- 2003年 はらみず歯科クリニック開業
- 2008年 現在地に移転開業
- 2011年 2階を増改築しユニット5台に
- 2014年 ユニット6台に
- 2017年 医療法人社団はらみず歯科クリニック設立。エントランス、受付等の大規模改築を行う
- 国際歯周内科学研究会
- 日本顎咬合学会会員
- 日本顕微鏡歯科学会認定医
- 朝日大学歯学部口腔病理学講座大学院生

はらみず歯科クリニック 住所:兵庫県姫路市網干区坂出77 TEL:079-271-6595 HP:<http://www.haramizu-dental.com/>