

- vol.1 歯科医院の改革はどのように行われるのか
- vol.2 外部環境の把握と内部資源の活用
- vol.3 仕事の見える化
- vol.4 **5Sの充実**
- vol.5 変革のマネジメント
- vol.6 強みを生かした歯科医院の独自性



Dental Tie-Up代表  
小原啓子

この度は、仕事の5Sについて述べてみる。  
5Sとは、整理(Seiri)、整頓(Seiton)、清掃(Seisou)、清潔(Seiketu)、躰(Sitsuke)を表していて、業界を問わず仕事を行う上での基本とされている。  
「あまりにも、基本的なことを・・・」と驚かれる場合が多いが、「それでは、整理と整頓の違いは？」と尋ねると、明確に答えられる人は多くない。意味を理解し、行動することに価値がある。  
もう一度、歯科医院内を見直し、5Sがはかられているかを確認してほしい。

5Sを充実させるとは

5Sを説明してみよう(図1)。  
「整理」とは、いらぬものを処分して無駄を省くことである。  
「整頓」とは、ほしいものがすぐに取り出せるように並べて見える状態にすることである。  
「清掃」とは、きれいにすることである。しかも、器具機材の点検までを同時に行うこととする。  
「清潔」とは、医療職として当然、消毒滅菌のレベルの維持向上であるが、整理、整頓、清掃の状態を維持することである。  
最後の「躰」は、上記4つのことが絶えずなされることである。しかし、いやいや行うのでは意味がなく、当たり前のことを当たり前として行動する。お互いが何を担っているのかを認め、感謝し、尊重しあう体制を作ることである。

これらのことは、単純であるがために、院長から新人までの全ての人にでき、特別な知識などがいらぬ。しかし組織全体として取り組み、維持向上させていくのであれば、システムが必要となり、組織としての文化が存在する。  
しかし、その根底には理念がある。どれだけ些細なことにも理念は浸透し、歯科医院スタッフとして同じ価値観や認識を持つことで、求められる行動は提供されるからである。

何から始めるのか

まずは「整理」から始める捨てることである。診療室中では

のであふれかえっている。それは器具、模型、書類とさまざまである。これらを法律に則って処分する。院長に聞かなくても整理できるシステムを作ってしまう。  
余分なものがなくなれば、診療室はすっきりとして、無駄な労力や時間が削減できる。

次に「整頓」をする

どこに何があるのかを誰にでもわかるようにする。  
見てわかるが原則である。例えば業務記録。時系列に綴じてあることは当然だが、レントゲン、歯周検査用紙、歯科衛生士業務記録、歯科疾患管理記録、自由診療記録、問診表などが、5秒で取り出し説明できるだろうか。

図2は、付箋をつけて整理しているものだが、付箋の付ける位置、接着剤のついている方向、クリップの種類などを検討し続けて、5秒体制を作っている。

図1 5Sの充実と組織文化の育成

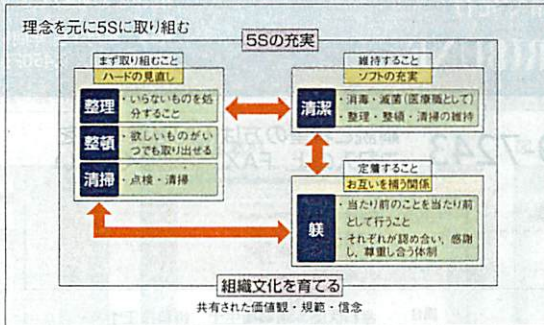


図2 「整頓」の例(業務記録)



受付で、急患が来た時にも同じことが言える。カルテが何秒で取り出せるのか。ひとつひとつの行動を全てカウントしていき、一番効率の良い方法や場所を見つけ出し定着していくところまでをしなければならない。これは、いろいろな所で応用がきく。

誰かがするのではなく、責任者を置き、いつまでにごうするのかを明確化しておく。

そして「清掃」に取り組む

清掃は、職場にやる気をふきこむ。埃ひとつない職場には、プライドを感じることができる。  
しかし、歯科医院には石膏や印象材のように粉が舞うものもあり管理が難しい。

朝の準備、片付けなどリストにして、誰がおこなっても状態が落ちない状況を作ってしまう。まずは、汚れのないようにすることだ。そして、次の行動を引き継ぐスタッフの負担にならないように片付けながら動く賢い行動が求められる。また、機械器具の不具合は清掃しながらチェックしてしまう。時には「汚れないように」「壊れないように」「傷がつかないように」と配慮した行動をミーティングで話し合う。

「清潔」は維持できてこそ価値がある

図3は、整理・整頓・清掃の体制づくりを維持し、清潔の状態を作った消毒室の改善前後の写真である。それまで診療が終わって40分かかっていた片付けを10分で終了できる体制に変化させた。当然、毎日ストップウォッチを用いて、状態の維持をチェックしている。  
「清潔」とは、「大辞林」(三省堂)によると「汚れがないこと。衛生的であ

ること。人柄や行いが清らかで、うそやごまかしなどが無いこと」とある。ここまで来ると、組織としての文化を感じるようになる。

最後は「躰」

当たり前前を当たり前として取り組む体制は単純なことであるからこそ、互いに認め合い、感謝し合い、尊重しあう体制が必要となる。上記の4つが難なくできる体制が躰である。声を掛け合い、仕事を単純化、効率化し、その時間と心の余裕の中で本来の歯科医療の充実を図る。

また「大辞林」では、躰とは「礼儀作法をその人の身につくように教え込むこと」と説明している。ならば、自然と身につくものではない。

組織としての教育が必要である。躰の原点は、「挨拶」であり、「報告・連絡・相談」である。

組織文化を作ろう

全てのスタッフが、歯科医院に勤めてよかったと思ひながら、5Sを充実させ最良の歯科医療サービスを提供していく。できない状況に遭遇すれば、理念に戻って、5Sに取り組みばいいのである。理念とは、院長が「使命」として取り組んでいるのだから誰もここには反論できない。

チームとして同じ価値観を持ち、認識し、より良い組織としての行動がとれる体制を作っていく。それが組織文化であり、ここまでくれば組織は簡単には崩れない。

では、5Sの意識をチェックしよう(表)!!

参考文献

- 1)伊丹敬之ほか:セミナー経済学入門, 日本経済新聞社, 2003.
- 2)大西農夫明:5Sの基本が面白いほど身につく本, 中経出版, 2007.
- 3)田尾雅夫:組織の心理学, 有斐閣ブックス, 1991.

図3 「清潔」の例(消毒室)



表 「5Sの意識」チェック表

<input type="checkbox"/>	歯科医院に理念がある
<input type="checkbox"/>	処分するモノと時期がマニュアル化されている
<input type="checkbox"/>	受付は患者さんのカルテが5秒で用意できる
<input type="checkbox"/>	カルテファイルを持つと担当患者さんの状況を5秒で説明できる
<input type="checkbox"/>	受付カウンターの上に埃がない(特に歯ブラシ周辺)
<input type="checkbox"/>	最後の片付けが、患者さんが帰ってから10分以内で終了できる
<input type="checkbox"/>	挨拶は、顔を見て相手より大きな声でしている
<input type="checkbox"/>	指示を出されたら、中間や完了時点で報告をしている
<input type="checkbox"/>	職場で問題が出た場合、早期に院長・チーフに相談している
<input type="checkbox"/>	よい歯科医院に勤めさせていただいていると感謝している