

歯科医院をプロ集団に変えていく—それぞれの独自性から歯科医院の発展を考える—

## デンタルタイアップ歯科医院情報交流会レポート

2008年7月5日(土) 於 岡山コンベンションセンター

小原啓子 ●デンタルタイアップ代表/歯科衛生士

私が代表を務める「デンタルタイアップ」は、組織変革を通して歯科医院をチームで考える体制づくりを提案しています。今回は、現在変革を進めている9軒の歯科医院が一堂に会し、理論を通して経営戦略を理解するための講演とともに、各歯科医院からの質問を互いに回答しあいながら、それぞれが「win-win」の関係となる新しい発想での情報交流会を行いました。

### ●GiveしないとTakeはない!

このような情報交流会が開催できたのも、私たちが進めてきた変革のプロセスがシステム化され、確実な変化を期待できるようになってきたからこそです。一般的なセミナーでは、参加者は「Take」だけで「Give」はありません。しかし今回は、「GiveしないとTakeはない」という趣旨のもとで開催する「情報提供型」のミーティングを行いました。

参加者総勢50名のミーティン

グは、医院の改善のノウハウをすべて出しあうというはじめての試みで、皆さん本音でディスカッションします。したがって、事前に他院への質問、または情報交換したいテーマ(例:スタッフ研修の考え方、チーフとしての役割、患者さんとのトラブル回避の手段、など)とそれに関する資料を提出し、さらに詳細な説明を加えていきます(図1)。変革を進めている歯科医院からの情報を得ることで、3カ月後、6カ月後、1年後のイメージを明確に映し出し、自分たちの目指す将来像をスピーディに、しかも確実に実践することを目的としています。

それぞれの歯科医院は、明確な理念、ビジョン、戦略、戦術をもっています。患者さんに愛されている歯科医院、信頼されているスタッフ、そして院長の個性あふれるリーダーシップによる組織づくりを車座になって語りあう、新しい形での情報交流です(図2)。

- 1 まず各医院が問題意識をもって質問を提出する
- 2 事前資料には全員が目を通し、医院の担当者が各医院からの質問に答えられるよう準備する
- 3 各医院の強みを理解し、どの医院に何を聞くかを絞っておく
- 4 名刺と歯科医院マニュアルを持ってくる
- 5 懇親会の時間を利用して深く情報交流する
- 6 会終了後に、各医院で報告会を開催して情報の共有を図る

図1 「デンタルタイアップ」が歯科医院にお願いしたこと

### ●経営学に基づく組織づくりを!

歯科医院がどのような過程を経て変わっていくのか、それは火を見るよりも明らかです。理論どおり行えばよいのです。(図3)。私たちは、歯周治療を行う場合、検査をして状況を把握し、まずはブラークコントロールを行います。その後、スケーリングを行い口腔内環境を整え、検査をしながら次のステップに進みルートプレーニングを行います。必要であれば外科手術がなされるでしょう。

この順番は、歯周病学という学問で十分に研究つくされてきたため、大きく変わることはありません。院長がどれだけ外科手術が得意であっても、基本のブラークコントロールができていなければ、一時的には改善が見られたとしても、いつかは厳しい状況に陥るだろうと推測できます。

組織を変えて歯科医院を活性化することも歯周治療と同じで、変革には一連の流れがありますが、仕事のしぐみをいかに組み立てるのか、個人の能力をいかに上げていくかということを研究した学問が「経営学」です。経営学の理論に基づいて組織を組み立てていくことが歯科医院としての独自性を伸ばすことにつながります。



図2 車座になって語り合う「院長・チーフ部会」での情報交流

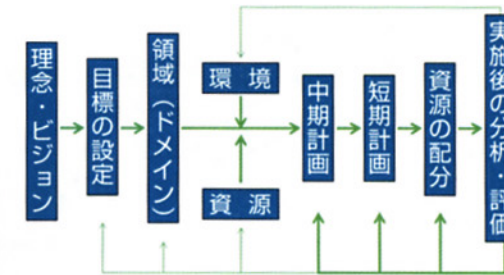


図3 チームで取り組む仕事の策定・実施の流れ

### ●スタッフ一人ひとりが

#### ●院長の代表

この会では歯科医院としての成長が大きな目標ですが、それぞれのスタッフが医院に愛着をもって医院の代表として発言することも、新たな試みでした。これは、医院を代表して発言する権限と責任をスタッフにもってもらうことにつながりました。プログラムの合間に医院スタッフ間でさかに行われた名刺交換が、その成果を象徴しています(図4)。また、プログラム内での発言の時間はかぎられるので、懇親会では、聞きたい内容をより絞って、リラックスした雰囲気なかでより深い情報交換がなされました。もちろん、本会の後も、互いの歯科医院の見学や、メールや電話での連絡が自由にできる体制になっています。スタッフの皆さんが積極的に発言する姿を見て、その変化に本会を企画した私たちも驚かされました。

巷では、「歯科業界は厳しい状況にある」といわれていますが、他院と競い合う必要はありません。いま来ていただいている患者さんに、いかによりよい歯科医療サー

ビスを提供できるかが大切であり、自分の医院を愛してくださる患者さんを大切に、その数を増やしていく、それだけです。この基本を破らないかぎり、歯科医院は発展を続けると思います。チームで取り組んでいる歯科医院には、時代の逆風でさえ、追い風に感じるかもしれません。

### 参加者の声

●今回のミーティングは、受け身での参加ではなく、主催者や参加者どうして双方向に情報提供ができたことが特徴です。実際の臨床現場での細かな問題点をお互いが出しあうことで、解決のヒントが見つかりました。また、自院の情報を発表するため、1カ月前からスタッフと資料づくりをしたことで、現状把握や問題点の整理に役立ちました。さらに、歯科医師のみならず多くのスタッフの参加により、チーム医療の重要性も再確認できました。このような新しい形のミーティングを企画した「デンタルタイアップ」に感謝しています。

橋本歯科クリニック  
院長/橋本正毅

●各自が情報を公開することで、自分たちにはない他院の強みを知ることができました。その強みを



図4 名刺交換。新人歯科衛生士も他院の院長と堂々と名刺交換

自院で独自にアレンジすることによって、お互いその地域によりよい歯科医療サービスを提供することができると感じました。懇親会は、数多くの他院の方とふれあえる充実した時間となり、各医院の個性溢れる名刺を交換することによって、自分たちが歯科医院の一員であることをあらためて自覚しました。この経験を活かし、チーフとしての横の連携を強め、お互いにとってプラスになる交流を続けていきたいと思っています。

橋本歯科クリニック  
チーフ歯科衛生士/正岡麻由香

