

06

2010 June  
Vol.4 No.45

読者と創る  
Dental Hygienist magazine  
[ディーエイチスタイル]

# DHstyle

がん患者をサポートする口腔ケア  
歯科医院来院時の注意点と  
歯科治療のポイント  
白濁公敏 安齋加奈子 平野千鶴

|新|連|載|

チームで解決! クレーム対応  
問題は改善のチャンス

クレームは患者さんの心そのもの  
「どれくらい待つのか?」に隠れている危険  
小原啓子

新米DH成長記

ハイジといっしょ

きらめきの灯

蓮井歯科・ファミリークリニックDHチーム



特集◎ **世界で一番聞きたい  
小児歯科の話**

岡崎好秀 井上治子



所在地	愛知県刈谷市井ヶ谷町久保原6-1
面積	約264㎡ (約80坪)
ユニット	9台 (うちメンテナンス専用3台)
スタッフ	歯科医師5名、歯科衛生士7名、歯科助手6名、受付3名、事務担当2名
患者数	1日約100名 (うちメンテナンスは約40名)
診療時間	平日・祝日 9:30~13:00、15:00~19:30 (土のみ14:00~17:30)
休日	日曜

## 子どもからお年寄りまで笑顔にする “ワクワク安心”な予防歯科

インプラントと予防の二本立てで、愛知県刈谷市に開業して7年。地域で最新医療を実践し、順調に発展する「やまむら歯科」。院長の山村昌弘先生にうかがいました。

### “ワクワク”と“落ち着き”を両立

● 医院のコンセプト、診療理念はどのようにお考えですか。

「最初は、歯科医院の怖いイメージを払拭したいと、クリスマスにサンタの格好をしたり、七夕を飾ったりしていました。しかし、子どもたちが来院しやすい歯科医院であるのと同時に、お金をかけても自分の体のためにしっかりと治療を受けたいと考える大人の方々も大事にしたいと思うようになりました。そこで、増築して予防と治療のエリアを分けようと考えました。落ち着きや安心感が得られる歯科医院になったと思います」



Masahiro YAMAMURA

山村昌弘

1971年、岐阜県生まれ。1988年、愛知学院大学歯学部卒業。大型開業医院で5年間勤務後、2003年、現在地で開業。

● 昨年、ケアルーム3室、オペルームとCTルームを増設されたそうですね。

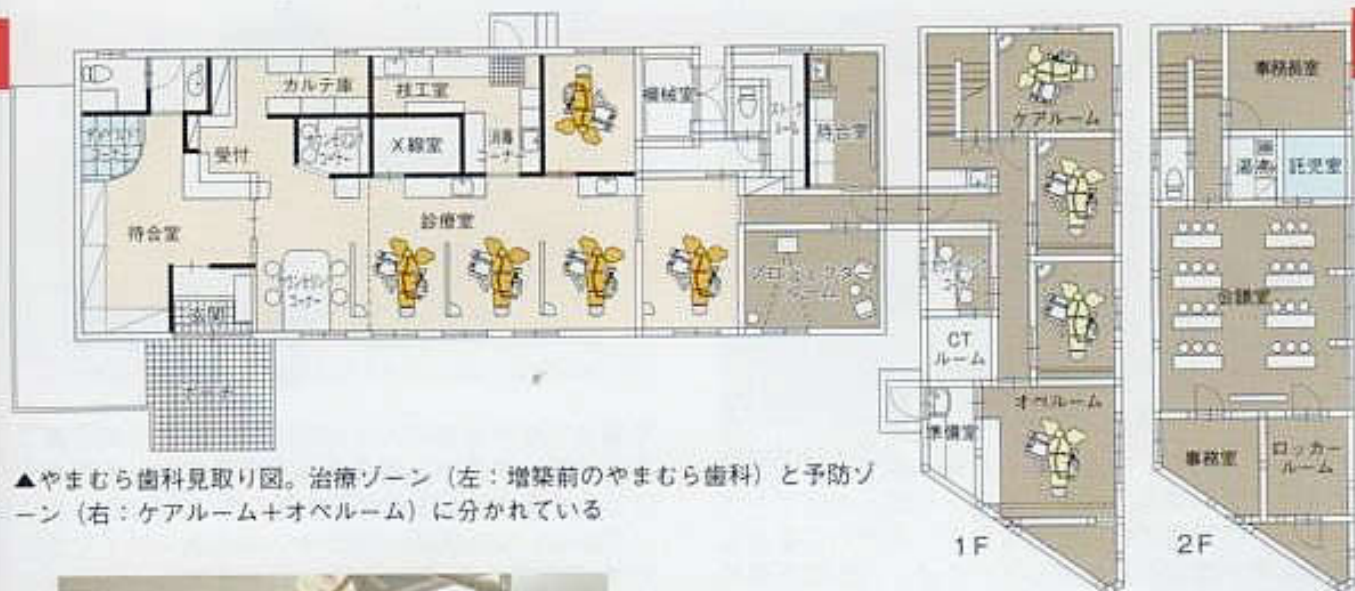
「予防とインプラントを中心とした2階建ての“インプラントCTセンター”を医院の隣地に増設しました。玄関は一緒ですが、予防ゾーンのための待合室を作り、治療ゾーンと違う音楽を流して雰囲気を変えています。私たちの夢を実現したのですが、患者さんからも「削る音が苦手だった」「子どもの泣き声が苦手だった」と後からお聞きして、分けてよかったと思いました。“怖くない”“ワクワク”を根づかせて、そのなかに落ち着き、安心感を出したいと思っています。リコールは1人45分ですが、治療も入ると少し長くなります」

● どんな治療が多いのでしょうか。

「4年前にトリートメントコーディネーター(TC)を置いて、患者さんと話をする時間をたくさんとるようにしました。TCが次回の治療内容を説明していますが、患者さんの理解度が飛躍的に高まり、その結果、自由診療を選択される方が増えました。TCを導入したことで、患者満足度も高まり、経営的にも軌道に乗りました」

● インプラントCTセンターの評判は？

「歯科用CTを導入し、オペ室を作りましたので、環境的にもアピールできる自信ができました。イ



▲やまむら歯科見取り図。治療ゾーン（左：増築前のやまむら歯科）と予防ゾーン（右：ケアルーム+オベルーム）に分かれている



▲オベルームにて診療中の山村院長

インプラント以外にも、歯周病で悩まれている方や炎症がある方などは、3D画像で症状が把握できますので、治療内容がよくわかり、満足度アップに繋がっています。歯根破折、前歯部の嚢胞など、これまで見えなかった病気が見えますし、歯科衛生士もこれだけの骨欠損があるのでこういうルートプレニングを行いたいと、具体的に治療計画が立てられるようになりました」

### ● ランク制を導入。DHは素晴らしい仕事

●大勢のスタッフは、どのように教育してますか。

「新入社員は入社式をして迎え入れます。歯科衛生士も歯科助手も最初の3ヵ月間は試用期間で、全員で作ったマニュアルを使いながらカリキュラムに則って教えています。またトレーニーからマネージャーまで7段階にランク分けし、ランクが進むにつれて責任が重くなり、給与体系にも反映しています。誰がどのくらいの給料かはみんなわ

かっていますね。経営コンサルタントの岩淵龍正さんの経営塾にも参加しています。最近モチベーションの高いスタッフが入ってくるようになりました。誕生日会、食事会などイベントはたくさんで、院内旅行は毎年必ず出かけています。去年は韓国でした」

●今後はどのような展開をお考えですか。

「もうすぐ丸7年になりますが、方向性は今後も少しずつ変わっていくと思います。歯医者さんは怖いという患者さんの思いをなくすのは会話力だと思います。それぞれのスタッフがたくさん会話をし、怖さを払拭したい。もちろん病気を治す技術も必要です。歯科衛生士たちは先輩について学び、毎月、石原美樹さん（フリーランス歯科衛生士）から教わり、院内勉強会も開くなど、頑張っています。私は毎年海外でインプラントを勉強し、インプラントにこだわっている先生方との勉強会にも毎月参加しています」

●歯科衛生士へのメッセージを。

「患者さんと心が近くなって、よいお付き合いが長くできる、素晴らしい仕事だと思います。そういう医院を1回は必ず見てほしいですね。歯科衛生士の仕事の素晴らしさを知らずに辞めていく方が山ほどいるのが残念です。まだ認知度が低いので、予防に関しては歯科衛生士がもっと前面に出て行ける世の中になればよいと思います」



### 安齋めぐみ (DH歴2年)

歯科衛生士  
1988年、愛知県生まれ  
2009年、名古屋ユマニテク歯科医療専門学校卒業  
2009年、やまむら歯科に勤務  
趣味：カフェ巡り

面接時に予防に特化した個室を増設するという話を聞いて、就職を決めました。歯科衛生士は一生続けたい職業ですが、当院では矯正からインプラント、小児まで歯科全般を担当しなければなりませんので、勉強不足を感じています。月1回石原美樹先生に歯周病の知識、解剖学などを教えていただき、月2回自分たちで勉強会を開いたり、昼休みに復習や予習をしています。

現在は成人の歯周病の患者さんを少しずつ担当させていただいています。責任が伴いますが、「気持ちよかった」と帰っていただくとうれしいです。年齢



▲やさしく語りかけながら治療を行う安齋さん

が離れている患者さんとは何を話せばよいか戸惑うことがあります。患者さんの立場に立って何をしたいのかを考えながら取り組んでいます。

院長はいつも笑顔です。インカムをつけていますので、患者さんの治療が終わったときは、みんなが「お疲れさまでした」と声をかけるようにしています。

最初は、待合室にすら入ってこられなかった子が、まず待合室で遊んで、何ヵ月もかけて自分からチェアに座って口を開けられるようになって、「次も、お姉さんに!」と言われたときはうれしかったですね。1日も早く、個室をもてるようになりたいです。



### 二宮友香 (DH歴2年)

歯科衛生士  
1987年、愛知県生まれ  
2009年、愛知学院大学短期大学部歯科衛生学科卒業  
2009年、やまむら歯科に勤務  
趣味：食べ歩き

以前より歯科医院に興味があり、高校生のときに歯科衛生士の仕事を知り、進学しました。学校に届いた当院の求人票が楽しそうでしたので、見学に来たら、スタッフがいろいろなことをしゃべりかけてくれて、元気で明るくて、歯科医院らしくないイメージをもち、働いてみたいと思いました。実際、温かい人たちがばかりで、働きやすくて楽しいです。

最初は患者さんと何を話せばよいかわかりませ

んでしたが、些細なことから話題が広がっていくことを学びました。石原美樹先生に歯周病、予防、歯磨き指導などを学んでいますが、復習して覚えることをいちばんに心がけています。歯周病治療にやりがいを感じています。

ブランクがたくさん付着している患者さんが、クリーニングを行うことでモチベーションが上がって、きれいになっていくのを見てもうれしく思います。患者さんとは、会話をする際に目を合わせるように気をつけています。少しずつ患者さんを担当しますが、たまたま院内ですれ違って、「今日いたんだね」と言われると、ちょっとうれしくなります。

院長は見学に来たとき、若くてパワフルだと思いました。1年経っても疲れを知らないなと思います。歯周病の勉強をして、「格好いい」といわれる歯科衛生士になりたいです。



### 加藤裕美 (DH歴9年)

歯科衛生士  
1977年、愛知県生まれ  
2002年、愛知学院大学歯科衛生士専門学校卒業  
2009年、やまむら歯科に勤務  
趣味：スキー、DVD鑑賞、散歩

他医院等で7年間の勤務後、こちらに就職しました。HPを見て、スタッフのやる気が溢れていたのを見て、見学させていただきました。みんなモチベーションが高く、患者さんのために考え、自分のやりたいことを考えて行動しているのがすごく、自分も頑張らなければという気持ちになります。

こちらに就職する前、産休代理で勤務した保健セン

ターの仕事は、どちらかというと広く浅くで、対象人数が多いので勉強にはなりましたが、1人の患者さんを追えないのがさびしいと思いました。今は患者担当制ですので楽しいです。難しいケースにも遭いますが、患者さんから「いつも診てくれてありがとう」と言われると、頑張っていこうと思います。治っていく過程がみられるのと、終わった後の患者さんの笑顔にやりがいを感じます。

患者さんにはリラックスしていただけるように、よく話しかけるようにしています。「会話を楽しむ」がコンセプトです。挫折はしょっちゅうですが、家でDVDを見てスッキリしています。院長はさわやかで、スタッフにも治療にもすべてに熱いですね。遊びに行くような感じで気軽にクリーニングに来てもらえる、一生お付き合いできるような知識も人柄も備えた歯科衛生士になりたいと思います。

## 磯部由紀子 (DH歴19年)

歯科衛生士  
1970年、愛知県生まれ  
1990年、大須女子短期大学歯科衛生士科卒業  
2005年、やまむら歯科に勤務  
趣味：ウクレレ



体調を崩したこともあり、6年ぐらい違う仕事をしながら、その間歯科衛生士のバイトもして、復帰しました。こちらにきて5年目です。年齢はいちばん上ですが、技術的にも知識的にもまだまだです。

最近、患者さんの背景や口腔内の状況を考えながら、治療を行えるようになったと思います。難症例にあたったときは、DHstyleを読んだり、石原美樹先生や院長や他の歯科医師に相談したり、同じ歯科衛生士の伊藤さんや加藤さんと話し合ったりして



◀ベテランの磯部さんは、患者さんはもとより院長や他のスタッフからの信頼も厚い



▲総勢23名がチーム一丸となって地域医療に貢献している

います。

増築の際、予防ゾーンの棚は、歯科衛生士が使いやすいように意見を出し、何をどこに置こうかなど、院長と相談して決めました。材料などは、ほとんど自分たちで選んでいます。院長は、私たちの意思を尊重してくださいます。役割分担もしっかりできています。システム化して、マニュアルを作製しましたので、新人教育はとてもスムーズになりました。

いま心がけているのは、どのような状態のときにどのように治療しなければならないか、患者さんに症状をしっかりと伝えることです。そのためのコミュニケーションを大事にしています。技術力、知識力をもっと身につけたいと思いますし、ここに来るのが楽しい、気持ちいいと言われるような、信頼される歯科衛生士になりたいですね。

## 伊藤なおみ (DH歴12年)

歯科衛生士  
1979年、岐阜県生まれ  
1999年、専門学校名古屋デンタル学院卒業  
2007年、やまむら歯科に勤務  
趣味：編み物



以前の歯科医院に7年近く勤務し、更に勉強したいと思って、患者様完全担当制に魅力を感じてやまむら歯科に入社しました。当初は、それまでやってきたという自信があったのですが、環境も人も変わるとまだまだ勉強不足であることに気づかされました。月1回フリーランスの歯科衛生士さんから勉強できる環境を院長より与えていただいたことで、自分の知識が足りないと感じ、頑張っています。

歯科衛生士は自分には向いていると思います。患者さんからありがとうと言われることが一番のやりがいですね。逆に、見逃してしまって腫れて急患で来ているのを見るのが一番悲しいです。落ち込んだときは、スタッフ同士仲がよいので一緒にご飯を食べに行きます。挫折はたくさんありますが、辞めたいと思ったことはありません。

歯科衛生士の勤務歴は私が2番目に長く、指導する立場にあるのですが、当院では「どうしたらいい



▲撮影したCT画像を分析し、歯周治療に役立っている伊藤さん

ですか」は禁止です。相談するときは、「○○でこうしたいんですが、どうでしょうか」とか、ある程度意見をまとめて発言することが求められます。自分で考えて行動することが大事だと院長から教わりました。

歯科衛生士として働くにはよい環境で、日々の診療で勉強できることに感謝しています。院長はやさしいですが、歯科に対して一生懸命ですね。子どもからお年寄りまで、ライフステージに応じた診療ができる歯科衛生士になりたいと思っています。

DHstyle編集部では、当コーナーでとりあげてほしい歯科医院を募集しております。自薦他薦は問いませんので、E-mail (dhstyle@dental-diamond.co.jp) でお知らせください。