

多くの歯科医師・歯科衛生士の方々が、今この時も全国各地で予防歯科に取り組んでいます。「LION Dent. File」では、時代の趨勢となっている予防歯科への潮流の中で、日々活躍されている歯科医師・歯科衛生士の方々のさまざまな取り組みについてご紹介します。



10年前、福岡市博多区に開業したやまだホワイトクリニック歯科は、開業後、山田院長の孤軍奮闘できわめて順調に患者数が増加し、短期間で医院経営が安定軌道に乗りました。しかし、好事魔多しとも言うように、開業5年を経過した院内は、歯科医師とスタッフ、あるいはスタッフ同士の人間関係に亀裂が入り、院内の雰囲気は悪くなる一方。山田院長は、スタッフとのコミュニケーション不足や自身の思い込みが原因と考え、自らの意識改革を進めると同時に、治療主体の「キュア」から、リコールを本格的に導入した「ケア」へと、診療方針の大転換を図りました。これがスタッフのやる気を刺激し、患者さんのデンタルIQを押し上げ、結果として磐石な医院経営をもたらしました。今、さらに高みを目指すやまだホワイトクリニック歯科の院長山田友康先生にお話しを伺いました。

臨床のやりがいにも目覚め 医院開業の決意固める

私は九州大学を卒業後、鶴見大学第一口腔外科の医局に籍を置き、関連病院の横浜労災病院で2年半の臨床経験をしました。朝8時から手術患者・入院患者の様子を見て、外来患者の診察、合間に手術を行って、夜は入院患者

の処置……夜中には何度も救急で呼ばれました。ハードな毎日でしたが、それでも、常に患者さんのこと、治療のことばかり考え続けていました。その後、鶴見大学に助手として戻り、学生の教育や研究も経験しましたが、臨床への思いが断ち切れず、開業の道を選択しました。

臨床医になると決めてから、北九州市の大きな歯科医院で勤務医として働きました。その頃から、自分で開業するなら福岡で、と考えていました。人口150万人の福岡市には、九州大学歯学部、九州歯科大学、福岡歯科大学と、3つも歯科系の大学があり、人口に対して歯科医院も多く、なかなかの激戦区です。

開業したのは今から10年前。いよいよ開業しようと決めてから、いろいろな物件を探しました。しかし、どれも気に入らず、結局、親戚の土地を借りて自分の考え通りの建物を作りました。自分のイメージしていた、バリアフリーで、明るくオープンな医院が出来上がり、とても嬉しかったです。



開業5年目の英断、 「キュア」から「ケア」 への大転換

やまだホワイトクリニック歯科

院長 山田 友康 先生



開業し順調な経営の中で 立ち込めた暗雲

当院のある場所は、豊臣時代から商人の町で、現在は商業地域、そこに昔からの住民もいるという、職住混合の地域です。おかげさまで開業後はたくさんのお客さんに来ていただいて、順調なスタートを切りました。開業当初は、私が中心となって患者さんの治療を次々とこなしていく、という毎日でした。やがて自分一人では手が足りなくなり、歯科医師を増やしてきました。

患者さんと十分なコミュニケーションをとりながら治療を進めるのは、一人では時間的に難しく、代診の歯科医師を採用しつつ患者さん一人ひとりに真摯に対応できるように心がけてきました。しかし開業から5年が経過した頃、患者さんは次々と来ているのに、リピートでいらっしゃる方が少ないことに、ふと気が付きました。

ちょうどその頃、スタッフ間のいざこざが始まりました。原因は、私とスタッフ間のコミュニケーションが全く取れていなかったこと。当時の私は、スタッフが日ごろ何を思い、何を考えて仕事をしているのかは全く考えず、給料などの条件さえ良ければ文句を言わずに働いてくれるだろうという、勝手な勘違いをしていたのです。そのため、スタッフの不満が仲間同士の揉め事となって爆発してしまつたのです。

自分自身の意識改革と 全員で仕事観を共有

スタッフの患者さんに対する思いや、現在の診療に足りないものなど、「今のままではいけない」という危機感を、

スタッフも持つていたのだと思います。しかし、私はそのことを全く知りませんでした。院内スタッフ同士の不和が生じた一番大きな原因は、他ならぬ自分のそうした姿勢にあったのです。

そこで、まず自分が変わらなければ医院は変わらないと思ひ、マネージメントの本を読んでみたり、いろいろな講習会にも積極的に参加したりして、医院にとって良いと思えることは何でも取り入れていきました。そして、スタッフが患者さんに何を求めているか、今の診療に何が足りないのかなど、スタッフの声を傾け、ひたすらコミュニケーションを取ることを意識するようにしました。これが自分自身の革命であると同時に、結果的に院内革命となつたのです。

やがて、スタッフ全員が同じ仕事観を持ち、同じ目標に向かうことで、全員の仕事に対する意識レベルがなくなりました。今では、「患者さんのため」「自分の成長のため」「医院のため」という3つの仕事観を全員で共有し、取り組んでいます。スタッフの誕生日に初めてバースデーケーキを買つたことは忘れられません。今では当たり前ですが、その時にはとても恥ずかしかったことを憶えています。それほどスタッフと交流がなかったのだと、自戒しています。

スタッフのやる気を刺激 思い切った「ケア」の導入

私もスタッフも同じ思っていた、「患者さんのリコール」そして「予防歯科」への取り組みを、院内革命を機にスタートさせました。それまでの「ケア」中心の医院経営から、「ケア」の導入という大きな方向転換をしたのです。まず、治療が終わった患者さんには定期的に来院を促すリコールシステムを導入しました。さらに3年ほど前から、より確実に定期来院していただけるように、患者さんごとに担当の

歯科衛生士を決め、その患者さんのリコール全般に責任を持つ、担当歯科衛生士制を導入しました。その結果、「指示待ち」が多く見られた歯科衛生士たちの仕事ぶりが大きく変化し、担当する患者さんの口の健康を自分が支えるという責任感を持つようになりました。モチベーションも大きく向上し、今では、リコールごとに患者さんの口腔内写真をきちんと撮影して見せたり、染め出しや歯周病菌検査など、患者さんがセルフケアの成果を自覚し、モチベーションを維持できるような工夫も多く見られるようになっていきました。

歯科衛生士たちに初めてリコールシステム導入の話をした時には、今までと違う事を始めることへの不安からか、一度は拒絶されました。しかし、変わらなきゃいけないという共通認識があつたので、「なぜこれが必要か」を話し合いながら、少しずつ取り組みました。

徐々に、歯科衛生士も仕事にやりがいを感じるようになり、「やらされている」ではなく、「自分でやる」という前向きな気持ちに変化し、自主的に動くようになりました。今ではさらに一歩進んで、今まで通りやるだけではなく、改良改善に取り組みまわってまいります。



やまだホワイトクリニック歯科の皆さん。和気あいあいと働いておられます。

患者さんのデンタルIQの向上が 医院経営に大いに貢献

リコールの患者さんが増えたことで、「ケア」が収入の柱になりつつあり、医院経営には大いにプラスになっています。また、患者さんのデンタルIQの向上によつて、患者さん自身の口腔内への関心が高まり、より良いもの・良い状態へのニーズが芽生えています。今では審美的な部分まで関心が広がり、自費診療も自然に増加しています。

また、セルフケア用品へも、より良いものを求める傾向が強くなりました。講習会で、セルフケア用の歯ブラシや歯間ブラシ、歯磨剤、洗口剤などは処方する時代だと聴き、これからの課題として取り組みたいと考えています。今、ライオン歯科材のSystema SPTメジカルガーゲルの導入を行っており、なかなか評価は高いようです。細めのハンドルの歯ブラシが持ちにくい方にお薦めしているsystemagenkiesシリーズも好評です。

義歯やインプラントなどにも必要と判断した場合にお薦めし、患者さんの関心も非常に高いです。歯科医師以外にも、必要に応じて歯科衛生士やトリートメントコーディネーターがそれぞれ専門の立場で、保険診療と自費診療の違いについて説明をしています。患者さんはそれらをご自分で判断され、自分にとってより良いと思う方を選ばれています。

意識の高い方には自費診療でのPMTTCも提案しています。自費のPMTTCは、保険診療に比べて費用はかかりますが、歯肉マッサージやエナメルへのフッ素塗布など、付加価値を提供しています。どちらを選択するか決めるのは患者さんですが、その付加価値が評価され、自費診療を選ぶ方が増えつつあります。

手書きのポップでセルフケア用品をお薦めしている。



「歯を失わないこと」に重点を置き 子どもの意識改革で地元貢献

リコールシステムは患者さんを支える意味で、とても重要です。歯周病は、治療だけで治ることはほとんどありません。歯石の除去やフラップ手術をしても再発します。きちんとしたTBIと、歯科衛生士の管理のもとでの定期健診による口腔管理、患者さんのセルフケアの継続が必要不可欠です。長期ケアのベースとなる定期健診を受けていただかないと、手術も意味がないと感じていました。その点では現在のリコールシステムの定着は、大きな前進だと思います。

しかし、それだけ努力をしても、どうしても歯を失うことはあります。歯はある程度の本数まで減ると、坂道を転げ落ちるように急激に悪くなります。ですから当院では、歯が減ったら、たとえばインプラントなどで補つて他の歯を守る、というように、予防を含め、できるだけ歯を失わないことに重点を置いています。当院ではその一環として、「一般的な「8020」ではなく、80歳で28本の歯を残そうという「8028」運動を掲げています。

開業したときに生まれた赤ちゃんは、もう10歳。最初は口を開くのも嫌がっていた子どもが、普通に治療ができるほど成長しました。そういう成長過程を見ると、地域で臨床医をやっている本当に良かったと思いますし、地域の皆さんに生かされていることに感謝しています。そして、「さらに何か地域貢献を」と考え、子どもを対象に歯の大切さを伝えようと思えました。

そこで昨年の6月4日から、虫歯予防をテーマに、有名なアニメキャラクターのスライドを作つて、幼稚園などで上演しています。スライドは歯科衛生士の手作りです。その他にも歯ブラシをプレゼントして、歯をみがいたらスタンプ

をあげる、など、自分達が受けた恩を少しでも地元に戻元したいとの思いでさまざまな取り組みをしています。

患者さんの選択肢を幅広く 時間と費用に縛られない診療も

今までの10年間は「自分がやらなければ」との思いで、がむしゃらに働いてきました。これからはもっと患者さんとゆつくりお話しをして、もう少し時間に余裕を持ち、より良い診療をしたいという思いが募っています。

もちろん、保険診療も今までと同様に続けたいと思います。しかし、一方では保険内の診療では使える時間と使える技術の範囲が限定されてしまいます。デンタルIQが向上した患者さんからは、審美を含めた、より高度な治療へのニーズも芽生えます。それらのニーズへ応えるのも我々の使命ではないかと思うのです。患者さんのデンタルIQ向上は、結果として自費率も上がりますが、それ以上に口腔健康の実現に繋がります。時間と費用の制約から離れた診療を手がけたいと考えています。

また、満足のいく診療のためには、十分な治療スペースやチェアなどの設備、さらに歯科医師の数と質、歯科衛生士の心配りなどもしっかりと整えなければなりません。そこも含め、ぜひ取り組みたいと考えています。

今のキャパシティでは限界だからといって、分家を出すということは考えておりません。この場所が大好きだから、この地でより良い診療をしつかりやる、というスタンスでこれからも進みたいと思っています。

山田 友康（やまだともやす）先生 プロフィール
九州大学歯学部卒業。鶴見大学第一口腔外科、横浜労災病院口腔外科での勤務を経て、1997年から鶴見大学第一口腔外科の助手として1年半勤務。その中で臨床歯科への想いに目覚め、大学を退職し、開業医の勤務医として経験を積んだ後、2005年に「やまだホワイトクリニック 歯科」を開院して現在に至る。

予防の最前線で患者さんと向きあいながら



**担当歯科衛生士制の経験者という
アドバンテージを活かして**



歯科衛生士
わさだ 植田 牧子さん

私は当院で働き始めて3年目になります。以前勤務していた医院で担当歯科衛生士制を経験してから、当院に勤めました。当院の場合は導入から間もないのですが、患者さんの定着も順調に進み、昨年はリピートの患者さんが一昨年より増えました。今年も出だしは好調です。今後は、3ヶ月ごとの定期健診の定着を図っていこうと考えています。

今までは、患者さんにセルフケア用品をお薦めする際、次回も自分が担当するか確実ではなかったのですが、一度に情報をすべて伝えようと、あれもこれもと薦めていました。しかし、それでは患者さんが理解できないことを、以前参加したライオン歯科材のセルフケア用品の処方化の講習会で知りました。担当歯科衛生士制になった今、患者さんのケアの段階に応じたセルフケア用品を、順次紹介していく余裕が生まれました。患者さんも使い方をマスターしてから次のステップに進むことで、ケアの習熟度が上がったと思います。

**患者さんの
モチベーション維持に工夫**



歯科衛生士
ふかや 深川 優実さん

私は4年ほど前から当院に勤務しています。担当している患者さんは、皆さん定期的にきちんとして来院してくださっています。定期的に来ることで口腔状態が良くなっている方もいらつしゃいますが、悪くはならないけれども良くもならない、相変わらずという方もいます。ですが、自然とリコールが定着したのか、来院することが当たり前になっているという感じを受けます。歯磨剤を買いに来たついでにクリーニング、という方もいらつしゃって、皆さん口腔ケアへの意識が高い方が多いです。

一方で、口腔内に気にして来院される方も、通院年数が長くなるとモチベーションが落ちて、注意力が低下してきます。私はケアへの動機付けのために、染め出しや歯周ポケットの検査で、患者さんの気持ちを引き締める工夫をしています。これからは予防歯科を充実させ、患者さん自身ももっと前向きに口の健康管理ができるよう、デンタルQを高められるよう支援したいと思います。

**得意の会話で患者さんと
口腔状態を共有**



歯科衛生士
いけだ 沖田 智奈美さん

担当制に移行し、少しずつ定着してきて、担当の患者さんが徐々に増えてきました。個人的に人と話すことが好きなので、患者さんとのコミュニケーションはしっかりとできています。話し好きな患者さんが多いようで、よく会話に花が咲きます。

私のやり方は、取れた歯石や、色の異なる縁下の歯石を実際に見せるなど、視覚に訴えることが多いです。視覚的に訴えることで、患者さんは驚いてモチベーションを上げてくれる方も多く、そこから会話も弾みコミュニケーションもとれます。TBIでも、いらつしゃったときに良くなつていないと、「やっつけないのね」や「ちよつとさぼりましたね」などと冗談まじりの話もします(笑)。患者さんの口腔状態が良くなつていたら、私も達成感がありますね。歯科衛生士になって丸4年、これから5年目に入ります。目標は、一人でも多くの担当の患者さんから私が担当で良かったと言ってもらえること。そうなれたら、とても嬉しいです。そして、「この人ならしつかり診てもらえる」と思われる歯科衛生士になれるよう、これからも頑張っていきます。