

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場： 東京 医院名：医療法人樹栄会 アクア歯科クリニック
氏名： 青木利果

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

<ul style="list-style-type: none"> ・医院名：かつらやま歯科医院 ・院長名：葛山 賢司 ・開業年数：21 年 ・院長の年齢：50 歳 ・医院の所在地：千葉県千葉市緑区あすみが丘 2-16-7 ・立地条件：住宅街 	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニット台数：6 台 ・スタッフ構成：Dr 3.5 人 DH 5 人 DA 3 人 ・1 日平均来院者数：5 5 人 ・年間医業収入：1 億 2000 万 ・自費率：4 5 %
--	---

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. スタッフ1人1人のレベル、意識の高さ⇒スタッフ教育に力を入れている

- ・スタッフ一人一人が休む間もなく自分の仕事をこなしている。
- ・互いに声掛けができていますので動きに無駄がない
- ・スタッフ一人一人が院長の考えを理解し、一緒に医院を作り上げていく意識が強い
- ・スタッフの所作、言葉遣いがキレイで丁寧(マナー講習を受けているとのこと)

◆スタッフ人事評価表

⇒3年前から実施。

トレーニー、Cクルー、Bクルー、Aクルー、Sクルーと段階を経て評価するシステム。

各レベルに合わせた項目がいくつもあり、それをまた自己評価／幹部評価／院長評価と3段階で評価。

レベルに応じて任される仕事が増えていく。なかなかクリアできない項目は、診療外に自主練習。その際、幹部も共に残って指導、サポートを行う。遅れているスタッフには幹部が個別ミーティングを行って対応。

<メリット・効果>

このようなサポートが人事評価も活かしているね。

- ・意識の向上
- ・技術の向上
- ・判断基準が明確化することで不平等さを感じることはない
- ・自分の成長が目に見えて分かるのでモチベーションが下がることを防止できる
- ・院長、幹部、自分自身、全員ができること、できないことを把握しているので仕事の振り分けがしやすい
- ・また、遅れているスタッフが取り残されてしまう心配がない。幹部が全体の進行度合いを把握しているのでフォロー体制も整っている

<実行可能かどうか>

お話を聞かせていただくと、まず評価表の作成にかなり時間を要する。そして、スタッフ全員がその方針に沿って勉強する熱意があるかどうか、かつらやま歯科さんの Y さんのような絶対的な存在がいるかどうか重要であると感じた。以前当院でも副院長が評価表を作成したが、その時の状態から今ではないと実行にまで至らなかったようだ。評価表を作っても、スタッフ全員がそれを受け入れる体制が整っていないと実行することは不可能であるし、根付かせ仕組化することもできない。現在新人教育では教え漏れの無いよう、項目ごとに分けチェックリストを作り指導しているが、それを評価システムとして運用するのは難しいと思った。

2. 最新の治療と衛生面の徹底管理⇒セレック、CT、マイクロ、レーザーがある

院長と副院長がずっと導入を考え続けているセレックを見せていただけるとのこと、楽しみにしていたことのひとつでした。ただ置いておくだけでなく、しっかり活用されている。患者さんへの情報提供の仕方も勉強になる点が多くありました。



◆セレックを待合室に設置。

<メリット・効果>

- ・通院のたび視界に入ること存在をアピール。自然と興味がわく
- ・最新機器を近くで見ることができる
- ・模型も置いてあるので患者さんが自由に触ってすごさを感じることができる「銀歯とオールセラの違いをお手に取ってお確かめください」

メタルフリーの利点を書かれたものと保険治療と比べた時の2次カリのリスク(写真)を掲示している

- ・問診票を挟むバイNDERに治療の流れが書いてある。セレックについての記述もあり。



<実行可能かどうか>

当院ではユニットの増設とセレックの導入どちらを優先するか検討した結果、ユニットの増設をすることになった。そのためすぐに導入することはないと思うが、いずれ導入する時のために、また TC の知識としてセレックを実際見ることができ、教えていただく機会をいただけてよかった。

3. 徹底的に検査と説明、情報提供⇒カウンセリングに力を入れている。情報量が多い

◆待合室は情報で溢れている

情報量が差別化につながっていますね

- ・症例集を集めた冊子
- ・食育ファイル
- ・ハッピースマイル新聞
- ・口コミ、口コミ投稿のお願い
- ・Dr 図鑑

◆ユニットにも情報が盛りだくさん

- ・実際に物品を並べて、かわいい POP でアピール
- ・ハッピースマイル新聞の見出しをチラ見せ
- ・モニターでは顎下腺マッサージのやり方など映像が流れている

◆院内説明会の実施

- ・デンタル IQ の高い患者さんを待つのではなく、育てる姿勢
- ・ファン患者の増加

◆カウンセリングのレベルが高い

<見せていただいた初診カウンセリングの流れ>

① 問診票に書かれた内容の確認をしながら軽く記入

この際メモは最低限で済ませ、「お話を聞く」ことを重視しているように感じた

② 患者さんに医院紹介、治療の流れなどが書かれた資料を読んでもらっている間に、目の前で※チェックリストを作成

読んでいただく資料の内容が充実しているので患者さんはスタッフを気にせず読んでいる

③ チェックリストがまとめ終わったら患者さんに言われたことを復唱しながら確認

④ 患者さんとの話に食い違いがないことを確認し、「担当医に伝えてまいりますのでお待ちください」と声をかけて退席

患者さんは資料を読みながら待っている

⑤ 担当医に主訴や希望を伝える

※チェックリストには主訴、注意点が簡潔にまとめられている。説明の実施日も記入しており、すべてのスタッフが目を通している。そのため説明漏れ、説明の重複を防ぐことが出来る

<セカンドコンサル・補綴コンサル>

- ・精密検査の結果を説明
- ・必要な治療箇所はデンタルビューを用いて写真を見ながら説明
- ・CTの結果も画面に映し、徹底的に説明
- ・補綴を入れたイメージ写真
- ・補綴模型が充実していて、患者さんも目で見て触って選択できる
- ・スタッフの手元の資料には多くの記入があり、入念な打ち合わせが行われたことがわかる
- ・カウンセリングルームは落ち着いて話ができる環境。時間もしっかり確保できている
- ・患者さんも話を聞く準備ができているようで、前のめりになって話を聞いていた。質問も多くあった

カウンセリングルームは資料も豊富で患者さんが話に集中できる落ち着いた雰囲気



<まとめ>

かつらやま歯科さんの見学を終えてまず思うのは

「かつらやま歯科」というブランドが確立されていること。

何事に対しても「方向性」がしっかりしていて、

それを全員が理解しているため安定感がある。

院長をはじめ、スタッフの方の人柄も素晴らしかった。

とてもあたたかく迎えていただきありがとうございました。



見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

見学させていただいて私自身一番刺激を受けたのはカウンセリング。

カウンセリングのレベルの違いを見て、自分の TC 業務を見直そうと思った。

1. 情報提供量を増やす

- ・デンタルビューを導入してからうまく使いこなせていないのでシミュレーション機能なども用いてみる
- ・模型や症例写真を充実させる

2. 治療を実際に見る／知識を増やす

- ・普段治療に関わることがないので、人員体制に余裕が出来たら治療の見学をする
- ・Dr との打ち合わせをもっと念入りに行う

3. 接遇スキルの向上

- ・話し方、テンポ、声のトーンへもっと気配りをする
- ・背筋を伸ばし、自信のある落ち着いた雰囲気を作る

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場：東京 医院名：あべひろ総合歯科 氏名：谷口 由貴

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

<ul style="list-style-type: none"> ・医院名：たけち歯科クリニック ・院長名：武智幸久 ・開業年数：18年 ・院長の年齢：53歳 ・医院の所在地：京都市中京区壬生新明町1番39 ・立地条件：二条駅徒歩5分 	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニット台数：9台 ・スタッフ構成：DR、DH、DM、受付、事務 ・1日平均来院者数：100名 ・年間医業収入：3億3000万円 ・自費率：45%
---	--

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. 教育制度がしっかりしている。

マニュアルが充実しており、渡しっぱなしではなく、新人職員へのフォローアップができています。

働くうえでの基礎がしっかりしている。

向上心が上がるような取り組みがされており、目に見えて自分がどのようにスキルアップできるかわかる。

実習の歯科衛生士用のマニュアルもある。

任組化している医院は明確な制度があります。

資格取得者じゃない方が、しっかり医院を支える存在とし教育されている。

勉強熱心な方が多い。意見を言いやすい仕組みができており実践をしていく、取り組んでいくことができています。



2. 置くものにこだわっている

30-60代の女性をターゲットにしているので、医院内がホテルのようにキレイ。

置くものが最小限になっており、しっかり片付けられている。 *最低限だけどこだわりを感じられる*

置くものも、統一感があり、クールなもの、カッコイイものを置いている。

ブランディングですね。

歯医者だけど歯医者さんぽくなく、歯医者さん独特の匂いがない。

高級感がある



3. 広告にこだわりある

HPで医院の雰囲気が伝わっている。こだわりがあり、見やすく、ターゲットがしっかりしている。就職にも活用されている。

求人案内などは、働いている職員の活きている写真が使われており、働きたい！などと思う。また、入職した職員のご家族に喜ばれていたり、学校の方へアピールできたりしている。

インプラント広告では、インプラントと大きく表示したりするが、インプラントという字は極力使わず、インプラントとわかる資料がある。

4. 滅菌にこだわり、自信をもっている

滅菌にこだわりをもっており、導入している機械もこだわりあり。

クリーンスタッフが常駐している。

メスなども1本「1本



見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

1. 教育制度の充実

マニュアルのテストも現在あるが、渡しっぱなしになっている部分もある。チェックリストがあることで、どこまで理解しているのか、どこまで教えてもらっているのかなど把握ができ、教育に漏れがない。

当医院の教育制度の見直し、マニュアルの見える化をしていきたい。

各セクションが個々で行っている部分があるため、医院全体で統一感をもって育てられる仕組みをつくりたい。役割分担など、個々の特性にあった役割で医院を盛り上げられるようにしていく

2. 活きた広告づくり

当医院には、治療がわかりやすい資料がある。

もっと医院の特徴や医院のこだわりをより伝わりやすく、活きた写真などをつかって新たな患者さんの獲得や新入写真の獲得に使いたい。

HPも医院のこだわりや統一感を出していきたい。

3. 実践力を高める

今検討していること、やっていること、その後どうなっているのかなど職員と院長先生とのコミュニケーションが必要だが、院長先生との時間も限られている。実践力を高めるためにも、見える化をしつつ、情報共有をしていくことが大切である。

実践の見える化が中断する事なくいよう

当院では、事務局と院長先生のコミュニケーションの取り方、情報共有の仕方を見直していきたい。

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場：東京 医院名：いいじま歯科クリニック 氏名：飯島 浩

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| ・ 医院名：すまいる歯科 | ・ ユニット台数：8 台 |
| ・ 院長名：山村洋志明 先生 | ・ スタッフ構成：Dr.4（非常勤 4）DH7 DA4 |
| ・ 開業年数：11 年 | ・ 1 日平均来院者数：100 |
| ・ 院長の年齢：41 才 | ・ 年間医業収入：2 億 8000 万 |
| ・ 医院の所在地：愛知県岡崎市北野町一番沢 33-1 | ・ 自費率：37% |
| ・ 立地条件：トヨタ自動車のお膝元 | |

その医院の凄いところを3つとその詳細



1. すまいる歯科さんはスタッフの離職が少ない医院として有名ですので、その秘結はどこにあるのかを探りたいと思ったのが医院見学の第一の目的でした。

その視線から医院を見させていただくと、まず感じたのが、山村先生とスタッフさんとの信頼関係の深さでした。多くの医院さんを訪問させていただき、すばらしい歯科医院では必ず、院長先生とスタッフさんとの絆がともしっかりしているのが共通点ですが、ここは、別格でした。

その空気感を文字で表現するのはとても難しいのですが、「院長とスタッフが常に同時に呼吸している感じ・・・」とでも言うのでしょうか。一体感が半端ではありませんでした。そんな感じがすごいですね！

山村先生の最大の理解者であり、長年のパートナーである中村綾さんの存在がとても大きいのだと思いますが、それにしても、山村先生の

ごくごく自然な人柄から出る人とのつながり方、そこがすべての源泉と感じました。兎に角、すべてのスタッフさんにごくナチュラルに愛情を注いでいることがすぐに分かりました。これはもって生まれたパーソナリティーか、歩んできた環境で会得した才能か。なかなか真似のできるものではありませんが、大変参考になりました。

2. 次に知りたかったのが、院長先生の情熱の源（The source of affection and passion）。

さまざまな活動で走っている山村先生でしたが、院内でも「走る走る」。驚きのフットワークです。

院外での講演会活動やさまざまな活動への参加。まずは驚きのパワーです。

元楽天イーグルス監督の星野氏が代表を勤めるホシノドリームズプロジェクト（HDP）のサポーター企業として唯一歯科医院として参加しているとのこと。

<http://www.hoshinodreams.com/>

その目的は、あらゆるスポーツを行っている若者の可能性を伸ばし、そんな若者たちのエネルギーに火をつけたいとのことでした。

先生とお話していて、だんだん分かってきたのは、「自分の好きなことをシンプルに、一生懸命にやり抜いている」姿勢が情念の根源にあるということです。それにしても、ここまでがっちり入り込んでいける人は世の中にそんなにはいないと思います。

3. スタッフがモチベーションを持って携わっていけることの秘結？

まず驚いたのがトイレに入った時のことです。

壁一面に張られている医院の年間目標と全スタッフの年間目標用紙。まずその膨大な量に圧倒されました。

それだけでなく、その決め細やかさ。たぶん、この年間目標用紙は実践会や原田隆史先生が推奨していたも

のだと思います。私も当初いいじま歯科に取り入れようとして、その大変さに断念した「原田式年間目標」をしっかり導入して実行できている実践力。そのベースがあつての医院の進化があるのだと改めて感心しました。いいじま歯科の目標設定もかなり力を入れていますが、なかなかここまではできません。目標を立てることを大切にしているのだと強く共感できました。



やはり実践が
進む医院は
目標が明確
です！

見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

1. 山村先生のスタッフとのかかわり方

信頼関係があるからできる

山村先生がスタッフ一人ずつにしっかり寄り添っていることが印象的でした。半年間、一年間のスタッフそれぞれの目標に対して、きちんとフォローをしていること、それもミーティングや面談のときだけでなく、いつも院長先生の頭の中に入っていて、ことあるごとに励ましと支援をしている姿勢、なかなかできることではありません。周りの方に対する気遣いと優しさ（後輩野球部の代診 Dr.には時として厳しくすることもあるそうですが・・・）は、天性のものなのでしょうか。ですが、この点は大変見習うべきことがありました。

2. 好きなことをとことんやることが情念の源。

自分がしたいことに向かって突き進んでいくことが大切と感じました。医院経営をしていると、どうしても経営、数字的なことが前面に出てきてしまいます。当然、大切なことではありますが、私たちのような小規模企業においてトップリーダーの情熱は組織全体のモチベーションと業績に大きく影響しますので、「好きなことに情熱的に取り組む」スタイルを貫くことが大事と感じました。

3. スタッフさん一人ずつが明確な目標を持っています。年間目標をきっちりと設定していることもそうですが、それを通じて成長している先輩たちを後輩たちを見ることができて、明確な目標を目前にできていることがとても大きな意味があると思いました。いいじま歯科でも、経験年数によってステップアップできているという実感と実績が得られるような育成システムをもっと構築していきたいと思っています。

4. TC と Dr.との打ち合わせが綿密で、患者さんへの提供資料が手書きでとても分かりやすく書いてありました。いいじま歯科でも TC がかなりしっかりカウンセリングしていますが、補綴コンサル前の Dr.との打ち合わせの絶対量が不足していると痛感しました。この点は、早急に改善して、システム化していきます。

5. レジがない!!

受付カウンターが狭くて、会計スタッフがどうしても一人だけになっているいいじま歯科。時として 100 人超の来院がある日もあり、会計待ち時間の短縮が火急の課題でした。どうしたら良いのか・・・ずっと悩んでいました。すまいる歯科さんも決して広い受付スペースではないのに、会計スタッフが常時二人いて、非常にスムーズに業務が進んでいる。と、気づいたら、カウンターにレジスターがない!!レジは結構大きなスペースを食っちゃっています。ですが、撤去するという考えがありませんでした。そこで、急遽撤去を決定。防犯のため防犯カメラ設置を決め、会計二人体制に移行します。ちょっとしたことですが大きなアイデア。

医院見学のだいご味でもあります。

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場：東京

医院名：医療法人社団 友和会 いいじま歯科クリニック

氏名：佐藤京子



モデル医院、繁盛医院のプロフィール

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 医院名：たなか歯科クリニック ・ 院長名：田中伸尚先生 ・ 開業年数：16 年 ・ 院長の年齢 49 歳 ・ 医院の所在地：愛知県名古屋 ・ 立地条件：文教地区 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニット台数：8 台 ・ スタッフ構成：Dr. 4 名, DH 6 名, DA6 名, 非常勤 3 名
19 名（4 月から 6 名入社） ・ 1 日平均来院者数：90 人 ・ 年間医業収入： ・ 自費率：40% |
|---|--|

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. 院内のデザインの統一

院内のインテリアが統一されていてとてもセンスがありとても居心地の良い空間となっています。
ロゴマークにもこだわりあり。



2. 待合室がない



入り口を入るとすぐプチホテルのような受付があり（土足）

待合室のスペースは特にありません。

向かって左に長い廊下があり、そして長〜いソファがありました。

そこから各ユニットの入り口で待つようになっていました。

空間をうまく使いとても広くみえます。

昨年も感動しましたが、やはりこの空間は他にないものすごく素敵なつくりとなっています。

3. 幹部スタッフの育成

いつも院長先生と幹部スタッフが一緒に仲良く？

どうしたらそうなれるんだろう？？とずっと疑問に思っていました。

田中先生の考えは

・人間力の向上が大切→院長と交流のある方たちと会ってもらい院長が何を考えているのか、どういう人達との付き合いがあるのかを知ってもらうそうです。→どこにいくのも一緒→幹部との心の壁がないようにする。

スタッフさんと田中先生の距離が近く、田中先生が大好き！な理由がわかりました。

成長されている医院は信頼関係を成り立っていますね。

4. DH のスキルが高い

・上間スクール→昨年お聞きし、今年いいじま歯科クリニックでも今年3名のDHが参加しています。

・THP

など、スキルアップのために勉強に余念が無い。

田中先生はスタッフさんが長くお勤めできるように若いうちに経験とスキルを与えてくれ今後の将来を考えてくれています。

5. 採用

歯科生士学校にいつてチーフがガイダンス授業をする。医院の宣伝はしないそうです。

4年制大学との連携をとっている。→昨年の取り組みなどを参考にさせていただき、4大への挨拶。求人願。採用後の対応の強化。DH学校のつながりの強化など積極的に取り組みました。ヒントになることをたくさん教えていただいていたので、大変助かりました。

見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

昨年に引き続き、今年もたなか歯科クリニックさんに見学させていただきました。

今回はたなか先生の医院の方向性やチーム作りをどう考えてらっしゃるのかをじっくりお聞きしたいと思い見学させていただきました。

お忙しい中、時間をさいいただき3時間も大切なお話をしてくれました。

今ぶちあたっているおおきな壁、今後いいじま歯科クリニックでも課題となるところがだいぶクリアになり、一つずつ紐解いていきたいと思います。

1.虫歯のない人を千人つくる

たなか歯科医院さんでは

『しっかりと治療ができていないと予防は出来ないと考えている。そして、保険では予防が出来ないと感じています。

そのため数年かけて、ちゃんとした予防が出来るような体制に整えていく予定です。』とのことでした。

○小児の充填や治療がしっかり出来るようにDrの治療レベルを上げていくことが課題。

・笑気ガス→使いこなしていないためこういった所から必要。

・きっちり治療が出来れば、はみ出たCRとか不適物がなくなるので、プラークの停滞もなくなり歯磨きもしやすくなる。

そこから予防のスタート！

○虫歯のない子1000人は、キッズクラブという予防クラブを設けている。

・入会した方にはガチャガチャなどの特典があり、お子さんが歯医者に来てくれる環境を作っている。
物で釣っているようで嫌なのですが、まず来てもらわないことには予防が出来ないのでということです。

○ミガキッズクラブの案内。



○入会特典のキッズノートとスタンプカード。

10個スタンプ（シール）がたまるとプレゼントがあります。



スタンプがゴールするとキシリトール入りのお菓子をプレゼント。

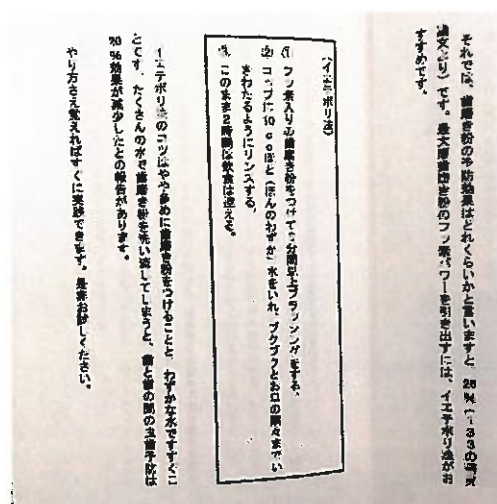
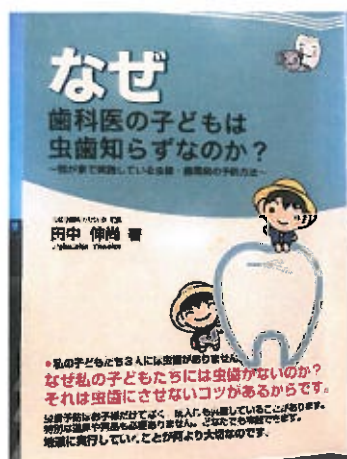
ここでキシリトールなどの予防の啓蒙をしている。

以前はオモチャが景品の時もありましたが、小学校高学年の子供達はオモチャだと喜ばなくなったので、キシリトールのお菓子ということになったそうです。

このところが悩みの種でしたので、ぜひ参考にさせていただきたいと思います。

○初診時には、院長先生が書いた予防の小冊子をお渡ししている。

冊子の中に記載しているイエテボリ法というフッ素歯磨き粉の効果を最大限に引き出す使い方を推奨し、患者さんにも実践している。



2. 名古屋一働きやすい職場にする

「名古屋で一番働きやすい職場。」

もうだいぶ前から目標にしているそうです。

このようが目標があるからこそ

良い人材があつてくるんですね。

チーフの方から院長先生がこうかんがえているのでは？という思いを聞かせていただきました。

「院長は自分だけでは幸せになれない。そう気付いたから名古屋で一番働きやすい職場を目指そうと思ったのだと思います。

自分の大切な人が不幸せであれば、自分も悲しんだり辛かったりするように、周りの人が幸せじゃないと自分は幸せにはなれないと思っています。

誰かの不幸の上に成り立つ幸せはないと思うとやはり自分の大切な人が幸せであって欲しいと願います。だからこそ、名古屋で一番スタッフが働きやすい職場を作りたいのではないかと考えています。」

例として

- ・ 1日6時間労働

- ・ 週休2.5日

- ・ みんなが頑張れば、年々少しずつ環境が良くなっていくという感じが理想。

- ・ スタッフに勘違いして欲しくないのは、働きやすい環境は自分たちで創るものということ。

院長に言えば環境は良くなるのではなく、みんなが頑張ったあかつきに環境が良くなるといった感じです。そうでないと義務も果たさないのに、権利ばかり主張するスタッフが増え、休みをもらって当たり前というような感じになる可能性も。

- ・ 例として10人で出来る仕事を8人で出来るようになったら、後2人は休んでいいよという感じ。

- ・ みんなで新人を育てれば出来るスタッフが増えるので、また環境が良くなるというような循環にしている。

□※自分の利のためでなく、患者様や医院のために働いてくれているスタッフから、良い環境を与えてあげたいと思っている。

3. マネジメント

○働きやすい環境は自分たちで創りますが、幹部として風通しが良い環境作りは心がけている。

○院長やチーフというポジションパワーで人をコントロールしないように意識しているそうです。



素晴らしい意識ですね。

今回もさらにたくさん得るものがありました。

良い医院をつくるために、変わらなければいけないところは変えていくこと。簡単ではないけれど、少しずつ自分の頭の中を整理していこうと思います。

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場： 東京 医院名：かつらやま歯科医院 氏名： 葛山 祐子

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

<ul style="list-style-type: none"> ・ 医院名：鴨居歯科医院 ・ 院長名：鴨居 弘樹 先生 ・ 開業年数：45年 ・ 院長の年齢：74歳 ・ 医院の所在地：長野県塩尻市 ・ 立地条件：住宅地 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユニット台数：12台 ・ スタッフ構成：歯科医師 9人 歯科衛生士 6人 歯科技工士 6人 デンタルマネージャー 7人 事務長 1人 フラワーコーディネーター 1人 ・ 1日平均来院者数：約100名 ・ 年間医業収入：3億4000万 ・ 自費率：約50%
--	---

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. 鴨居先生ご夫妻の人間的素晴らしさ

院内見学の時は3時間以上、鴨居先生から色々なお話をお伺いする貴重な機会を得ることができました。鴨居先生が茶道を以前から学ばれていて、日本の様式、美をととても大切にされていることを伺い、美への追及はそのまま口腔内の審美への追及とも重なるのではないかと思います。尊敬の念を抱きました。先生の生活スタイル、「100年企業」への考え方、ぶれない経営理念、いまだに多くの医院に見学に行かれて新たなことを医院へ取り入れようとするその若々しい精神力は脱帽です。 素晴らしい 向上心で3つ

一方で院長夫人である奥様は、医院に何個もある大きな花瓶に天井まで届くほどの高さのお花を一週間に一度必ず入れ替えられています。このお花のパワーはとても素晴らしく、医院に入るとフレッシュな華やかな気分になることができます。そして奥様は機会がある度にスタッフに食事を出したり、外食で美味しい物を食べさせたりしています。「スタッフはみんな私のご飯を食べて卒業した」とおっしゃっておられました。スタッフと挨拶をする時も、スタッフの体調をきにかけます。また奥様の「勤務医の先生には『地域一番歯科医師になりなさいよ』と言って送り出すの」という言葉もとても心に残りました。

お二人とも、本当に人間的に尊敬できる方でした。このお二人のお人柄があって、鴨居歯科医院の素晴らしさがあるのだということを理解することができました。

2. 朝礼の素晴らしさ

鴨居歯科医院の朝礼は今まで見てきた歯科医院の中で最も充実した朝礼でした。入ってくる時から「ハートフルハンド」の実施、挨拶の実習、ハイの練習、職場の教養輪読、感想を述べる、隣の人と目を見て挨拶をする練習、セブンアクトの唱和、幸せを呼ぶ言葉の発声などなど沢山の事柄が、テンポよく、短時間で行われていました。朝からこれだけのプラスの言葉を発したら、その日一日のやる気が大きく違ってくると思いました。

3. 100年企業を目指すという長期ビジョン

「歯科医は60歳を過ぎてからが面白い」「生涯現役」「100年続く企業を目指す」全て鴨居先生のお言葉です。生涯現役、4代続く100年企業を目指す、ということは「言うは易し、行うは難し」です。しかし、このような長期ビジョンがあるからこそ、先生の診療室は発展し続けるのだと思います。

見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

1. 生活習慣を整えて、常に学ぶ姿勢を忘れず、健康に留意する

鴨居先生の生活スタイルは午前3時起床。そして4時からスカイプ英会話25分、5時からウォーキングをされると伺った。ジェームズスキナーにならって、午前中は果物と水、そしてお酒は飲まないと言っておられた。この生活スタイルを常に守っておられる。先生の若々しさ、そして発想の柔軟性の秘訣は、この生活スタイルにあると思う。

私も3時半に起きるようにはしているが、いつも起きられるとは限らず、起床後やることも安定しない。先生は必ず起きる工夫として、4時に英会話のアポイントメントを入れておられた。今後は先生を見習って、自分も続けているスカイプ英会話を4時に予約することにする。そして、犬の散歩も兼ねたジョギングを4時半から行うこととする。散歩後は読書の時間とする。これらができているかどうかは、毎日のモチベーションアップシートで確認する。

午前中は水と果物、という先生を見習って、私の場合は午前中は日本人流にお茶と梅干にする。梅干はとても健康に良いので、父の手作りの梅干を毎朝水分と共にいただくことにする。

お酒は極力飲まないようにする。ただし、お付き合いで必要な場合もあるので、その際は柔軟に対応するが、飲みすぎない、軽く口をつける程度にする。加えて甘い物、脂っこいものも極力控える。

先生は70を過ぎておられるが、とても若々しく、活力に満ち溢れている。その若々しさの秘訣がこの毎日の、なかなか常人にはまねできない生活スタイルにあると思う。先生は書道もされるが、朝の時間はとても貴重だと言っておられた。

「7つの習慣」にもあるように、朝を「刃を研ぐ」時間と位置付けて、自らに活力を蓄え、知識を蓄え、心をリフレッシュさせ、常に健康的でいるためにも、生活習慣を一定にし、とりわけ朝の時間を積極的に活用したい。

2. 歯科医師の勉強会を開催する

鴨居先生の医院では、早朝7時50分から8時30頃まで歯科医師の勉強会を行っておられた。伺った際には副院長と勤務医の先生が二人、書籍の読みあわせをしておられた。知識を深めることはもちろんだが、書籍を読む中で医院に取り入れたいことはその場で具体的に打ち合わせをするなど、医院の活性化にもつながっている様子だった。この日は副院長が若い勤務医の先生の質問に答えていて、鴨居先生も参加されると伺った。当院では昨年からは歯科医師だけのミーティングを行い始めたが、そこはあくまで日々の診療の問題点を解決する場で、学びの場ではなかった。早速院長とも打ち合わせをして、今後は毎月2回歯科医師で集まり、1回目は主に問題点解決の場とし、2回目は勉強会とする。早速5月から行うこととする。 *即時行動が素晴らしい！*

3. ぶれない医院理念を掲げる

鴨居先生の医院理念は「患者さんの立場に立って感動されるサービスに徹する、最良の知識と技術と愛をもって社会に健康と美を提供する、夢と知恵と情熱をもって自己実現に努める」だ。また鴨居先生の診療科目は、矯正と訪問も行っている。ただ、矯正に関しては専門医の先生に来てもらっていて、また訪問も1箇所の介護施設に頼まれたら行っているとのことだった。最近は高齢化社会ということで「訪問」を診療科目に取り入れる医院が多いが、先生は「訪問は他の先生に任せられたら任せた方がいい」というお考えだった。日本の人口の約1割である寝たきりの人の診療を手掛けることももちろん重要だが、それはあくまで1割であって、この方たちがすごく回復する可能性は低い、それなら自分は残りの9割の健康な人をより健康にすることに全力を注ぎたい、という先生のぶれない医院理念が背景にあるからだ。当院も高齢化社会への配慮から「訪問」に手を出したほうがいいのか悩む時期があった。しかし、先生のこのお言葉を聞いて悩みが払しょくされた。訪問はそれができる他の先生に任せればいい。自分たちは当院の医院理念でもある「健康な人をより健康に」することに全力を尽くそうとぶれない診

療理念を掲げることができた。

4. 歯科医師は60歳を過ぎてからが面白い、100年続く企業を目指す

鴨居先生の医院を訪問する前までは「100年企業を目指す」という考えは毛頭抱かなかったが、鴨居歯科医院が開業45年を経た今でも、これだけ多くの若いスタッフをひき付けることができ、院内にも最新設備が整い、後継者も育成され、多くの患者さんから支持され、医院数字も順調に伸びている姿を目のあたりにして、経営努力次第で医院は何年たっても成長できる、ということ学ぶことができた。これは当院にとって大いなる励みとなった。当院はまだ開業21年、鴨居歯科医院の半分にも至っていない。まだまだできることはたくさんある。当院の長期ビジョンを「100年続く企業を目指す」ということに設定することができた。

5. 次回アポはチェアーサイドでとる、患者さんをお待たせしない

鴨居先生の「待合室では待たせない」というお考えから、鴨居歯科医院では基本次回アポはチェアーサイドでとっていた。歯科衛生士、歯科アシスタントはもちろん歯科医師もアポイントを取ることがあるそう。当院は今次回アポを取る機能は受付しかなく、そのため診療は早く終わったのに、お会計で長く患者さんを待たせてしまうことがたびたびあり、患者さんの不満足要因の一つになっている。次回アポを取る機能を各チェアーサイドに分散させることにより、待合室で患者さんを待たせることを出来る限り少なくしたい。そのための移行手続きを5月から始めることとする。

6. 「歯科ドッグ」の導入

鴨居先生の医院では、「歯科ドック」という名の詳しい検査を2016年から本格導入していた。その中味は精密検査とだ液検査、口臭検査だった。当院も今年の夏以降、初診の方全員に現在の精密検査に加えて、だ液検査、口臭検査も必須にしようと考えていたので、この「歯科ドッグ」の内容はとても参考になった。鴨居先生の所で導入されているのであれば、当院でもできないことはないと考え、早速幹部会でシェアし、当院版「歯科ドック」の夏以降の本格導入を目指すことにする

7. 勤務医の先生に贈る言葉は「地域に行って開業したら、そこで『地域一番』になって！」

これは院長夫人の言葉である。この言葉と後に「スーパースタッフ育成セミナー」で岩渕さんから学んだ考えが土台となり、当院の歯科医師教育の方向性が定まった。当院も当院に勤務してくれた歯科医師を5年の時間をかけて「スーパードクター=地域一番歯科医師」に育てることにする。この考えを土台にして「歯科医師育成カリキュラム2017」を作成し、「スーパードクターへの道」を作成することができた。当院も当院を卒業する先生に贈る言葉は、鴨居院長夫人にならって、『地域一番になって!』とする。

たくさん学ぶことがあったね。
ぶれない理念が医院を強くしたね。

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場： 東京 医院名： さいとう歯科医院 氏名： 齋藤 徹

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 医院名：鴨居歯科医院 ・ 院長名：鴨居 弘樹 ・ 開業年数：44年 ・ 院長の年齢 72歳 ・ 医院の所在地： ・ 立地条件：住宅地 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニット台数：12 ・ スタッフ構成： ・ 1日平均来院者数：100 ・ 年間医業収入： ・ 自費率：45% |
|---|--|

その医院の凄いところを3つとその詳細

- 現在72歳で目標は100歳まで現役
鴨居先生のモチベーションが半端ない。
4年前ある事が起こり（詳細はプライベートな事なので書けません）、
ご夫婦で悲しみを乗り越えそれがきっかけで
健康を考えて習慣を変え、学び続ける事を決断し実行している姿に勇気と元気をいただきました。
- マネージメントの仕組み
 - ・ 朝8時から新人ドクターと本の読み合わせ
 - ・ 8時40分から朝礼で職場の教養の読み合わせ
 - ・ good and new （笑顔で話す訓練）
二人一組になり向き合って、目を合わせて、昨日楽しかった事よかった事を、笑顔で2、3分話し合う。
 - ・ 日報 業務内容、担当した患者さん名、処置内容、点数、目標、問題点、解決策を書き院長コメントを書きPDCAサイクルを実践している。日報を見れば全ての流れが分かる。
- 家族愛経営
院長夫人の鈴江さんの母性愛が半端ない！ すいすいすね！
「私はみんなのお母さんの！」
「院長と結婚した時からこの人のためにできる事を全力でやってあげたいと思って今まで一緒に来たんだ」とお話ししていただき愛を感じました。
愛とは相手の望みを叶える事の実践をされています。
夫婦で時代を読む事が大事だとお話ししていただきました。
開業する時、44年前
鴨居先生がスタッフを20人にしたいと、その当時では考えられない事を言っていたのですが、
20人にして予約制を採用、カードの支払いも地域で最初に取り入れ、
なんでも新しいものは一番に入れる、pepper君も拝見しました。
自分の医院と院長を褒め続け、スタッフを自分の子供を育てるように接して地域一番になって欲しい熱い思いに感動しました。
見学に来た私達にさえも「鴨居歯科に見学に来たら地域一番になって欲しい！」という思いで接してくれました。
鴨居歯科に関わる全ての人に幸せになって欲しいという思いに感謝です。

1. 人が育つ環境と仕組み作り

教育カレンダーがあり、いつ誰が何を教えるのかが3ヶ月予定されている。

自宅で勉強ができるように iPad がスタッフ一人に一つありクラウドでマニュアル、理念、経営計画などを見る事ができる。

マニュアルも動画マニュアルも見ることが出来るので昼休み、診療後持ち帰って見る事ができるのはすごい！出来ない言い訳が出来ない！

宿題も書いたら iPad で撮影して自分のフォルダーに入れる仕組みになっていて、誰でもその人の目標が見れて提出したかどうかチェック出来る。

2. 一般の先生は65歳くらいで引退を考えます。

体力、気力が落ちて行くと推測されています。

私も借入金があるので歯科医師を75歳まで続けられるかどうか不安な気持ちでいっぱいでした。

50歳前にダイエットをして高血圧を克服しました。

健康のために体を鍛える事を続けようと実践しています。

ただ健康のためだけに筋トレは続けられません、岩渕さんが言っているようにバスケットのためにマラソンのためにとか目標や意味づけがないと筋トレは続けられないです。

経営も同じで、借金返済のために仕事を続けられないのと同じでしょう。

鴨居先生は人が育つのが楽しくて自分も現場が好きだから100歳までやりたいとおっしゃっていました。それに必要なのが健康です。だから好きなお酒もやめて睡眠時間も5時間で朝早く起きて日報を見る時間、散歩の時間を確保しているんです。

私も100歳まで現役でいられるように健康とタイムマネジメントをして行きたいです。

何歳からでも挑戦できる事に気付くと勇気をいただきました。

3. 日報でマネージメントをする *良い仕組みですね！*

業務内容、担当した患者さん名、処置内容、点数、目標、問題点、解決策を書き院長コメントを書く習慣をつける。

提出されないと自分の給料に反映できない仕組みにする。



アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場： 医院名：さかえ歯科クリニック 氏名：薩摩林 昭

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

<ul style="list-style-type: none"> ・ 医院名：ゆいとお歯科医院 ・ 院長名：藤本 淳 ・ 開業年数：12年 ・ 院長の年齢： ・ 医院の所在地：岩手県盛岡市本宮6-11-10 ・ 立地条件：住宅地 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユニット台数：メンテナンス4台、治療4台 ・ スタッフ構成：Dr3、DH7、受付2、TC1、保育士3、院長秘書1 ・ 1日平均来院者数：75名 ・ 年間医業収入：1億2千万円 ・ 自費率：
--	--

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. 徹底した滅菌システム

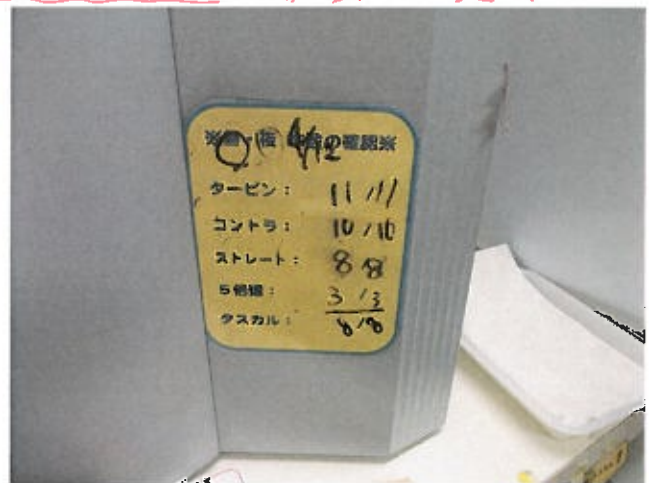
ヒューフレディーの認定滅菌システムがあり、4台のクラスB滅菌機がフル稼働しています。

器具の洗浄から滅菌までがシステムティックに構成されており、複雑な工程でも、マニュアルが整備されています。

パートの保育士さんがクリーンスタッフとして携わっていますが、難解な工程や器具を各自がわかりやすいようにイラスト付きで書き足したり、効率化のために各自が工夫して携われるような雰囲気を作られています。

このような万全の体制を持っていても、ヒューマンエラーは起こるそうで、小器具の紛失はまれにあるそうです。この場合も、みんなで手分けして探す、同じことが起こらないように、紛失記録を作り、どこで発見されたか、がデータとして蓄積され探す効率が上がっているそうです。

徹底することで意識は向上します。



2. 採用、教育カリキュラムの充実

採用基準は25年間についてこられる人、といいます。医院が生涯にわたって、関係性を保っていける素晴らしい考え方と思いました。

離職者が少なく、増加してきた中堅スタッフが力を発揮できるように、中堅スタッフをリーダーとしたチーム制にして4～5人ずつのチームを3つ作り、後輩の面倒を見ながら活動しているシステムがあります。

教育プログラムは、各職種に合わせて作成されており、昼休みに30分の研修、相互練習などを行っているとのこと。

増患、自費率アップ、イベント、マニュアル、5S、リスク管理など各プロジェクトがあり、活動しています。

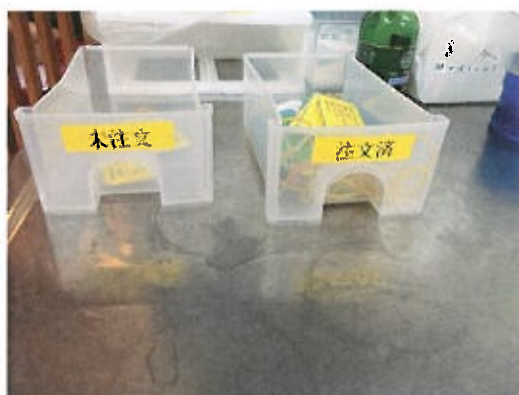
3. 徹底した在庫管理

滅菌サイクルによる関係で、使用器具、材料が大量に必要なため、在庫管理をしっかり行っているそうです。

在庫チェックは週1回基本全員で行うとのこと。また、紛失しやすい、小器具、バーなどは昼、夜にチ

エックを行って紛失に気を付けています。

ユニットは、担当制になっており、キャビネットのチェックと補充を担当者が責任をもって行っています。消耗品は「看板方式」を採用しており、残り少なくなると、タグが出てきたら発注というシステムで在庫切れを防止しています。



見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

今回はベーシック参加のスタッフ3名と一緒に医院見学に行きました。

今回の3名は医院見学が初めての経験で、多くの刺激を受けたようです。

帰りの新幹線の中で3時間ずっと、感じたこと、医院に取り入れたいことをミーティングしていました。

新幹線の中で議事録を作成し、翌日の朝礼で取り入れたいことリストを作成し配布しました。 *共通体験が*
参加した3名が共通体験、共通言語を持つことで、取り組みのスピードと量が加速されました。 *医院に伝えます*

作成した14項目のリストは当日から実行され、1週間で8割消化、2週間以内にすべて実行に移すことができました。参加したあるスタッフがつぶやいた言葉「医院見学に1件行くだけでこんなに医院が変わるんだ」がとても印象的でした。

1. 滅菌体制の見直し

当院では、滅菌時に小物（パー、ファイル類）の紛失が課題になっていました。

改善するために、入れ物を各Drごとにそろえ、使用したらきちんと戻すことにより紛失がなくなりました。

「本物」の滅菌体制を見学することにより、滅菌の意識の向上が見られるようになり、少しずつ器具の購入やなぜ、何のためにということが各スタッフ間で徹底されてきました。

2. スタッフルームの壁一面のホワイトボード

単なる予定表ではなく、院長の考えている頭の中を書き出したものが壁一面のホワイトボードに書き出されています。

医院が目指すもの、方向性、予防、メンテナンスのこれからの考え方、医院のスタッフの構成図、チームのリーダー、構成員、育成システムなど、スタッフがいつでも見えるところに書くことにより、意識付けできるようになっています。

明示と提示はシステム化には必須です。

院長のなりたい姿、医院の方向性を明確にして書き出しておくのは、チームとしてスタッフを方向性に導くにはとてもよい方法だと思いました。

当院でも壁のスペースはあるので、ホワイトボードをもう1枚購入して見える形でスタッフに意識付けできるようにしていきたいと思います。



3. 保育士兼クリーンスタッフの採用

当院ではお子様連れの患者さまが来院した際、受け付けまたは手の空いているスタッフが対応をしています。人手があるときはいいのですが、勤務人数が少ないときは患者さまにお子様を抱っこしてもらって診療することがあり、安全性や効率の点や、お子様連れの患者さまの負担が多いものでした。

保育士が別室で、お子さんをあづかり、診察中でもモニターで、お子様の様子が見れるとお母さんは安心して治療を受けることができ、とても良いと思います。

また、手の空いている保育士さんをクリーンスタッフとして働いてもらうことにより、人材採用の効率化が図れたり、複数（3人）採用することにより、各自の負担を減らすことができ、急な欠勤にも対応することが出来ます。

クリーンスタッフとしては、簡単なマニュアルがあり、保育士さんが独自でイラストなど書き足してわかりやすくしているところが、この医院の雰囲気の良いが伝わってきます。 *フル活用 できていますね。*

クリーンスタッフについては、スタッフの負担を減らす意味で、必要と考えているので、このような保育も兼ねた働き方ができる体制を整えていきたいと思っています。



アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場： 医院名：はやし歯科クリニック 氏名：林 順二

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 医院名：いいじま歯科クリニック ・ 院長名：飯島 浩 ・ 開業年数：18 年 ・ 院長の年齢 ・ 医院の所在地： ・ 立地条件： | <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニット台数：7 台 ・ スタッフ構成： ・ 1 日平均来院者数：80 名 ・ 年間医業収入：2 億 ・ 自費率：40% |
|---|--|

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. 人

院長の飯島先生をはじめ高瀬先生、マネジャーの佐藤さん、そしてスタッフの皆様本当に優しい笑顔で私たちの見学を出迎えて下さり、帰り際まで手を振って見送って下さいました。

見学を受け入れるということは、ただ診察を見て下さい、何かあったら質問して下さいね、というような見学スタイルもある中、いいじま歯科さんでは事前に医院紹介としてDVDの郵送、タイムスケジュールもきちんと組んで下さりました。見学ではマネジャーの佐藤さんが本当に一つ一つを丁寧に教えて下さりました。今回私は、やっぱり大事なところって“人”なんだなって感じました。

どんなに規模が大きくても、設備が整っていてもこの“人”の部分で笑顔や優しさ、相手に寄り添える温かさみたいなものがないとダメだと。

最後は“人”です。

どんなクリニックにしたいのか、開業5年目に入る当院にとって大きな大きな気づきを頂きました。

採用においても同様なことが言えるのではないかと、求人が難しい歯科医師が仮に医院見学に来て、今回私達が感じた“人”の部分が相手に伝わらなければ採用にもつながらないのではないかと。

高給、福利厚生がすごく充実、設備や技術力が優れていて仮に入社してもそこに頑張れる理由はその条件面や環境面という表面的な部分だけ、何かあればリタイアします。

私がもし勤務医でいいじま歯科さんで働くことになれば、最終的には恩返ししたい、そしていつか独立してもずっと関係を築いていたいと思うと思います。

2. 7つのマネジメント+1 素晴らしい仕組み化

仕組み化という言葉をよく口に出しているし、今後もその仕組み化をしっかりやっていきたいと思っています。ただ、見学をして私たちの仕組み化の甘さに気づきました。

それはまだまだ考えが浅いということです。

当然、18年のいいじま歯科さんと、4年目の当院を比較することがそもそも違うと思いますが、仕組み化には1年をかけて1つのテーマを作り上げるぐらいの気持ちでやらないといけないと感じました。

当院も開業してとにかく、TTPして数多くの実践をしてきました。

これから当院が向かう先、私が望む理想像は強い歯科医院作り。

焦らず、1つのテーマをきちんと仕上げていこうと思いました。

1. 目標達成のシステム

2. 組織戦略具現化のシステム

3. 安定雇用、人事評価のシステム

4. 人材確保のシステム

5. 人材教育のシステム

6. 業務担当のシステム

焦らずに着実に進めていくことが

ポイントですね。ひとつひとつを深く掘り下げて

いくことが有効です。

7.業務改善のシステム

3. とことん USP にこだわる

答えは既存患者様が持っているかもしれませんが。

私も最近では当院の USP は何だろう？その強みを生かしていきたいな、それを打ち出していきたいなって思っていました。でも歯科医院の USP ってほどこも一緒なんじゃないかって少し思うところもありました。いいじま歯科さんでは“TC を中心にしたコミュニケーション重視型”これを USP としていました。自分が USP を考える時は、よく説明するとか、よく話すとかそんなの当たり前だしどこの医院でもやってるよなって思っていました。

でもいいじま歯科さんを見学する中で、少し言葉では失礼に当たるかもしれませんが、医院としては新しいわけではないですし、設備もすごく最新かと言われるとそうでもありません。

しかし、医院の雰囲気や患者様とのコミュニケーション、そして私たち見学者に対するおもてなしを見てみると、USP として“TC を中心にしたコミュニケーション重視型”を掲げているのがすごく理解できました。

当院もどちらかというと最新設備があるわけでもありません。

患者様からは、よく説明してくれる、治療が丁寧、スタッフさんみんな優しいなどの言葉を頂きます。

ですからいいじま歯科さんをモデル医院として、私たちも自信を持って、これらの USP をより高めアピールしていきたい、そう思うようになりました。

見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

1. 採用としての取り組み

- ☐ 採用として取り組む項目をリスト化する。
- ☐ Dr 採用パンフレットの作成
- ☐ DH 学校に DH 入学者向けのパンフレットをもらう。クリニックに置く。

2. PC での情報管理一元化

- ☐ スタッフ個々に USB 負担(個人の USB は使用させない)
- ☐ 秘密保持契約書の作成と締結。(就業規則の条項も見直す)
- ☐ Google カレンダーと時間ブロックについて
 - ☐ Google カレンダーの作成
 - ☐ Google カレンダーの責任者と副責任者の決定と運用ルール作成 word にて提出。

3. 医院業務内容のリスト化

- ☐ 業務内容の列挙
- ☐ 業務内容の責任者と副責任者に指名
- ☐ 業務内容の詳細とルールを word にて提出。

4. 医院見学後のシェアの仕方やること表の管理。

- ☐ 医院見学をして学んだこと当日中にシェア
- ☐ シェアしたことをリスト化し PC で管理する。

5. 労務について

- ☐ 就業内規の作成。

アドバンスコース モデル医院、繁盛医院見学レポート

参加会場：東京 医院名： 若林歯科 氏名： 山脇明夏

モデル医院、繁盛医院のプロフィール

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 医院名：医療法人翔優会よしどめ歯科 ・ 院長名：吉留英俊 先生 ・ 開業年数：1998年（平成10年） ・ 院長の年齢：56歳 ・ 医院の所在地：鹿児島県鹿児島市 ・ 立地条件：古くからある団地の中にある | <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニット台数：11台 ・ スタッフ構成：20名くらい ・ 1日平均来院者数： ・ 年間医業収入： ・ 自費率： |
|---|---|

その医院の凄いところを3つとその詳細

1. 見学スケジュールが細かく組まれている

空港到着の時間から移動時間の開始時間・終了時間、院内見学やプレゼンの開始時間・終了時間が記載されていました。

その際、担当してくださる方・部屋・場所（本院と3つの分院見学ツアーのため、医院名）も記載されていました。

事前にスケジュール表を頂けたので、2日間の見学ツアーがどのように進んでいくのかとても分かりやすかったです。

2. 各医院のスタッフの方たちが自院のコンセプトをしっかりと認識されている

対応していただいた方たちはTCさん、栄養士さん、保育士さんでした。

みなさん「よしどめ歯科のコンセプトは『すべては患者様のために』ということです」とおっしゃっていました。

分院展開されておりスタッフの人数も100人以上いる中で、しっかりとコンセプトが浸透しており素晴らしかったです。

浸透しているのは日々の共有の成果ですね。

3. 理事長不在でも医院見学が可能な体制

スタッフへの教育体制や医院見学の体制が整っているからこそ、吉留理事長不在の中でも医院見学を受け入れていただけ、さらに自院の取り組みやミッションを伝えられるのだと感じました。

医院見学で対応していただいたのは主にTCさんや栄養士さん、保育士さんでした。各医院の院長先生や衛生士さんはプレイヤーであるため、診療をされていました。

普段のパフォーマンスを落とさず、見学者を満足させられる医院見学体制がありました。

任せられる仕組みが機能しています。

見学して学んだこと、刺激を受けたこと、実行しようと思うこと3つとその詳細

1. 新人スタッフへの医院理念の浸透

当院は今年の4月の新入社員が4名います。

既存のスタッフは医院理念を理解していますが、新しく入ったスタッフはまだ医院理念をしっかりと認識していないと思います。

医院理念をしっかりと理解してこそ日々の診療に結びついた行動になってくるので、既存のスタッフとは医院理念の再確認をし、新しく入ったスタッフにはしっかりと伝えていこうと思います。

2. 医院見学者様への見学スケジュールの提示

当院での医院見学は朝礼から参加していただいております。院内見学や理事長・DH・TC・RE からそれぞれ30分ずつプレゼンの時間をお取しています。

来院されてから見学の流れが見学者さんに伝わるため、よしどめ歯科さんのようにタイムスケジュールをあらかじめ提示することで更に有意義な時間を過ごしていただけるのではないかと思います。

元々、院内用にはタイムスケジュールを作成しているので、それを見学者様用にアレンジしていきます。

3. 実務経験のある栄養士の採用

よしどめ歯科さんは栄養士さんが活躍されていました。

「むし歯にならないための栄養指導」だけでなく、子どもたちの咀嚼能力や機能を成長と育成・サポートするように関わっているそうです。

さらに、成長過程では「栄養を摂ることを目的とした食事」であったり「歯を守るための食事」など関心を持つところは様々なので、個々に合わせてアドバイスをされているようです。

当院でも乳歯の生え始めたころから来てくれているお子さんが増えています。

歯の萌出してくる時期はそれぞれです。歯の機能に見合ったアドバイスをしていける体制ができると小児のカリエス予防だけでなく、食事を作る母親や食を共にする家族（父親・祖父母）の口腔内も変化が期待できます。

食が変われば健康にも大きく影響が出ます。

歯科から情報を発信することで全身の健康をサポートし、健康寿命をのばす担い手になっていくためには歯科医師や歯科衛生士だけでなく、栄養士の存在が大きいと思います。

経営戦略研究所 株式会社

歯科医院地域一番実践会 地域一番サポーター 池田明子 宛て

FAX. 045-440-0322 E-mail: advance@consudent.jp

提出期限:

5月14日(日)

宿題フォーマットのデータファイルは下記URLよりダウンロードしてお使いください
アドバンス宿題ダウンロード先 URL: <http://www.consudent.jp/17advance> です)