Essay from Dentist

力をあわせてその先に㉕

歯科衛生士中心の診療システムへの改革

大橋　豪（歯科医師）

歯科衛生士中心の診療システムへの改革

当院は 2016 年に横浜駅西口に開業して現在に至るまで，医院のさまざまなシステムを構築しながらスタッフとともに成長してきました．今回は 2020 年度から始めた「歯科衛生士中心の診療システム」への改革についてご紹介します．

それまでの当院は診療ユニット 7 台，歯科医師が常時 3 人という体制に対し，歯科衛生士は基本的に 1 人，多くても 2 人という状況にありました．治療が終わり，必要度が高い患者さんのみ歯科衛生士がメインテナンスをして，それ以外の患者さんはたまに歯科医師の診療枠で経過の確認がてら簡単なメインテナンスを行うというのが基本的なシステムでした．

しかし，法人になり労働環境が整ったことなどもあり，2020 年度から歯科衛生士が急に 6 人（新卒 2 人，既卒 3 人，産休明け 1 人）増えることになりました．歯科衛生士の診療枠が急増したために当然それまでと同じ診療システムでは歯科衛生士のアポイントが埋まらなくなってしまいました．さらにちょうどコロナ禍の時期です．そもそもそれまでは歯科衛生士枠が足りず，適切なメインテナンスが行えていないという状況でした．増員を機に歯科衛生士によるメインテナンスが行えるようになったのはよかったのですが，急にメインテナンス患者さんが増える訳ではなく，空いてしまった歯科衛生士のアポイント枠を埋めるために何か策を考える必要がありました．

システム改革の目的

開業当初より，予防からメインテナンスまでしっかり診ていく歯科医療を提供したいと考えていました．アポイントが埋まらないくらい歯科衛生士の人数が増えたいまこそチャンスだと思い，歯科衛生士たちと話し合い，すべての患者さんを初診のときから歯科衛生士が担当するシステムに改革することにしました．

歯科医師が行う，削って詰める，抜歯して補綴するなどの治療は歯科的な疾患が生じてからの処置ですが，歯科衛生士はその歯科疾患が生じる原因に対して TBI や生活習慣の見直しなどのアプローチをすることで口腔内のトラブルを未然に防ぐことができます．また，補綴治療，特にインプラント治療なども，歯科衛生士が口腔内の環境を整えてから行い，治療後もメインテナンスを継続することで，それらを長持ちさせ口腔の健康を維持することができます．

このようなシステムが正しく機能することで「患者さん一人ひとりが歯の心配をすることな

診療システム改革のための話し合い

く，素敵な笑顔で過ごせること」という当院の目標を達成しやすくなると考えました．

診療システム改革の苦労

私たちが取り組んだ「歯科衛生士中心の診療システム」は初診からメインテナンスまで一人の歯科衛生士が担当するというものです．

医院のシステムを改革するには，企画提案，全体への周知，実践，結果という流れになりますが，大きな改革は新しく何かを生み出す作業に近いので，それぞれのステップに大変な労力を要しました．

まず，企画提案については，以前より医院の目標や目指す治療のかたちなどをことあるごとに伝えていたので，幸い当院の歯科衛生士も私といっしょに課題を認識してアイディアを出すことに協力してくれました．

アイディアを具現化するためには，スタッフ全員が目標を理解して同じ方向を向いてもらうことが必要になります．そのため医院全体の勉強会でシステム改革についてのプレゼンテーションを行い，1回では十分に伝わらない前提で個別に何回も説明をしました．

実践してみるとさまざまな問題と説明・理解不足が露呈してきます．特に，それまでは歯科医師の診療枠で入れていた初診患者さんのアポイントを，歯科衛生士枠で口腔内診査から始めるという変更にスタッフたちは戸惑っていたようです．初診患者さんの予約を受ける際にもうまく説明することができず，理解してもらえないということもたびたび起きてしまいました．そのようなことが発生するたびに，スタッフたちと話し合い，解決策を考え問題をクリアしていきました．

数カ月間，問題点を1つずつ検討・解決する作業を繰り返してやっと新しいシステムが定着していきました．この結果として，最近では，患者さんのデンタルIQや治療の質向上につながり，トラブルも減ってきているように感じます．

これからも同じ目標に向かって

何かを新しく変えるときには保守的な意見や反対意見もあります．それでも改革を進めていくには相応の覚悟と行動力が必要なものです．当院の診療システムを，歯科衛生士を中心としたものに改革することができたのは，主体的に考え，行動してくれる歯科衛生士を中心としたスタッフがいてくれたおかげです．そうしたスタッフがいると医院は飛躍的に成長しますし，多くの院長はそのようなスタッフがいてほしいと願っていると思います．

院長の私が言わずとも主体性をもって医院の発展のために動いてくれる歯科衛生士チームは，当院の誇りです．今後もいっしょに成長していけるのがとても楽しみです．

Dentist profile

大橋　豪／おおはし ごう

2007年　東京医科歯科大学歯学部 卒業
同　年　同大学歯学部附属病院（現・東京医科歯科大学病院）勤務
2009年　国立国際医療研究センター病院 歯科・口腔外科 勤務
2012年　都内某歯科医療法人 勤務
2016年　横浜駅西口歯科 開業

横浜駅西口歯科
〒221-0835 神奈川県横浜市神奈川区鶴屋町2-24-1
谷川ビルディング ANNEX 館 4F

DH's Essay

世界でひとつだけのストーリー㉕

歯科衛生士みんなでつくりあげるチームワーク

坂本 香織（歯科衛生士）

憧れを実現へ

2017 年，ずっと目標としていた日本歯周病学会の認定歯科衛生士資格を取得することができました．目指しはじめたのは 13 年前，きっかけは歯周病専門医の先生が院長を務める歯科医院に見学へ行ったことでした．歯科衛生士担当制で，手際よくたくさんのキュレットを使いこなし，自分専用のユニットで患者さんを診ている歯科衛生士の方たちの姿はとても輝いてみえました．私も患者さんから頼られる，口腔内から健康のサポートができる歯科衛生士になりたい！と思ったのをよく覚えています．

当時，私が勤めていた医院は歯科衛生士が私 1 人だったため，わからないことは歯科医師に聞いたり，自分で勉強したり，他院にいる先輩歯科衛生士に相談をしたりしていました．ときには，休みの日に診療を見学させてもらい，ほかの歯科衛生士の“生の臨床”を勉強していました．

本当に認定歯科衛生士が取れるのだろうかと不安に感じ悩んだ時期もありましたが，同じように認定歯科衛生士を目指していた他院の仲間と支え合いながら乗り越えることができました．大変なこともたくさんありましたが，長くメインテナンスに通ってくれる患者さんのお顔をみると，諦めないでよかったなと強く思います．

チームで働くということ

それから数年が経ち，何人か歯科衛生士の後輩もできたころ，患者さんからときどき「歯の治療が終わるタイミングがよくわからない」「治療が終わってもまたすぐむし歯ができる」「治療で歯を削られてしまった」という不満の声を聞くことがありました．そのつど，カウンセリングを行い，患者さんの声を聞くようにしていましたが，あるときから「自分一人でやっているだけでいいのかな？」と思うようになりました．それまで長い間，歯科衛生士が自分 1 人しかいないという環境にいたため，個人の能力を伸ばすことにばかり目が向いていましたが，院長や，ほかの歯科衛生士，スタッフとコミュニケーションを取りながらチーム全体でいっしょの方向に向かうことができれば，より患者さんに満足していただけるのではないかと考えるようになり，それからは自分だけでなく，チームのレベルアップにも目が向けられるようになりました．まずは土台づくりとして，院内ミーティングでは全員が意見を出し合える環境を心がけ，それまで以上に後輩歯科衛生士の成長を意識した取り組みをするようにしました．

それらがよい影響を与えてくれたのか，日ご

学びを大切にするメンバー

とに歯科衛生士同士で質問や相談をすることも増え，積極的に勉強会やセミナーに参加する歯科衛生士が一人，また一人と増えてきました．周りの歯科衛生士の熱意に刺激を受け，私自身もさらに成長したいと思うようになり，臨床歯科麻酔認定歯科衛生士の資格を新たに取得しました．最近では口腔以外の身体の不調を抱える患者さんが増えているため，一人ひとりの症状や希望，生活背景にも配慮しながら総合的に対応することを心がけています．

各自が問題意識をもって診療にあたるようになり，話し合う体制ができたことで，医院全体でより患者さんに寄り添うことができるようになりました．患者さんから「歯科衛生士の皆さんがいつも笑顔で対応してくれるので通院するのが楽しみになりました」「説明をしっかりしてくれるから安心してメインテナンスに通えています」などのありがたいお言葉をいただけることも増えてきました．ほかの歯科衛生士の頑張りや気づきが自分の成長にもつながり，チームで働くことのすばらしさを心から実感できています．

チームワークを活かしてさらなるステップへ

2020 年に医院の拡張があり，本院と分院で合わせてユニット台数 19 台，スタッフの人数 50 人以上の大所帯となりました．歯科衛生士としての基本業務も大切ですが，医院全体を広くみる視点も必要だと意識するようになりました．

最近では，新型コロナウイルス感染症流行の影響も大きく，これまで以上に高い衛生環境が求められます．当院にはクラス B 滅菌器，高性能洗浄機・ミーレ ジェットウォッシャー（白水貿易）など国内でも最高水準の機器がそろっていますが，これらの機器を十分に活用するためにも，より高いクオリティの衛生管理を効率よく実現する方法を考え，衛生管理システムの見直しと底上げを図ることにしました．

リラックスできる院内

もちろん最初はなかなか浸透しないところがあったり，戸惑ったりすることもありましたが，スタッフ全員で話し合い 1 つずつ問題を解決することで，患者さんが安心して通える歯科医院を維持できています．

医院が成長していくためには，いまの状態でよいのか，もっと改善できることはないか，つねに疑問をもち，チームで解決していく姿勢が大切だと感じます．昨年は，目標であった第 2 種滅菌技士の認定資格を取得しました．これからも学びを深め，よりよい医療を提供できるよう頑張っていきたいと思います．

DH’s profile

坂本 香織／さかもと かおり

2004 年　鶴見大学短期大学部
　　歯科衛生科 卒業
同　　年　都内クリニック 勤務
2017 年　日本歯周病学会
　　認定歯科衛生士 取得
同　　年～横浜駅西口歯科 勤務
2021 年　臨床歯科麻酔
　　認定歯科衛生士 取得
同　　年　第 2 種滅菌技士認定
　　取得

横浜駅西口歯科
〒 221-0835　神奈川県横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-1
谷川ビルディング ANNEX 館 4F