

定期管理型 予防歯科医院の 作り方

話し手・情報・空間

定期管理型の歯科医院において、私が重要と考えているのは「話し手・情報・空間」この3つです。なぜなら定期管理型予防を行う歯科医院では、私たち医院

予防の大切さを伝えるのは歯科衛生士が一番

まず術者ではなく、話し手と表現させて頂いたのには理由があります。術者は、より技術を磨き、患者様へ高い医療品質を提供することが大切ではありますが、予防において技術と同等に大切となってくるのが、伝えることだと考えています。もちろん予防の重要性や歯の大切さを伝えるのですが、ただ単に伝えるのではなく、いかに伝わるかが重要です。私自身の体験談ですが、自分では予防が大切であることは、なんとなく分かっているつもりでしたが、深い知識や具体的なエビデンスは全く知らないままでいました。歯科医院で初めて予防のセミナーを聞いた時、予防の大切さや自分が持っている知識の間違いに気づき、予防することの効果

情報は数値で伝えることがポイント

次に情報を伝える際、人は多くの情報を一度に記憶できないので、伝えたい事は限定するべきだと思います。患者様により分かりやすくする為のポイントは、「エビデンスに基づいた具体的な数値を伝えること、それがいかに患者利益に繋がることか」ということ。そして、その情報が第三者機関からはっきり

歯科衛生士にはこれまでにない仕事のやりがいを

これらを実行していくには、まず空間作りが非常に大切になると思います。ここでいう空間は、患者様により話が伝わり、より聞くことができ、よりリラックスできることや、患者様のモチベーションを上げるための非日常感といったことを重視します。当院では、リラックスできることに重点を置いた空間作りを心がけていますが、隣同士の部屋の壁に磨りガラスを使用して、人の気配ぐらいが分かるようにしている点などは、女性

側が知っている情報を患者様にご理解を頂き、行動変容に至ってもらわなければいけません。そのためには、話し手・情報・空間が重要だと考えています。

知った時は衝撃を受けました。このような心を動かすきっかけが必要となります。「みなさんは自分が新しい発見をした時や、新しい知識を身につけた時に目を輝かせて友人や家族に話した経験はありませんか？教えたくなりませんか？」私はその「目を輝かせて」という部分が非常に重要だと感じています。人が目を輝かせて伝える情報は、非常に信頼性が高くなると考えています。これは100の情報を100のまま伝える為です。100度の熱の話しを、100度そのまま伝えると言った方がいいかもしれません。そして話し手となるのは、院長先生ではなく歯科衛生士が良いと思います。それは、より患者様との目線に近い場合が多いと思うからです。

と出されている情報であるということ」を、きちんと組み込むことだと思います。歯科医療業界で働く人にとっての当たり前前は、社会的にはまだまだ当たり前ではないことが多いと思っています。

ならではの気遣いです。プライベートな話をするには、会話が周りにも聞こえてしまったり、雑音が大きかったり、動くものが視野に入る空間は適していません。移転する前の診療所では、テナントということもあり、個室の大きさや数には限界がありました。しかし、新築移転した診療所は、「およそ一部屋8.3㎡を15部屋分確保でき、リラックスできる空間作りに一役かっています。広すぎても落ち着かず個室感に欠けてしまいますし、ゆとりある動線の確保

大月 晃
医療法人 満月会 大月デンタルケア
理事長
/埼玉県富士見市



大松 夕磯
医療法人 満月会 大月デンタルケア
総務
/埼玉県富士見市

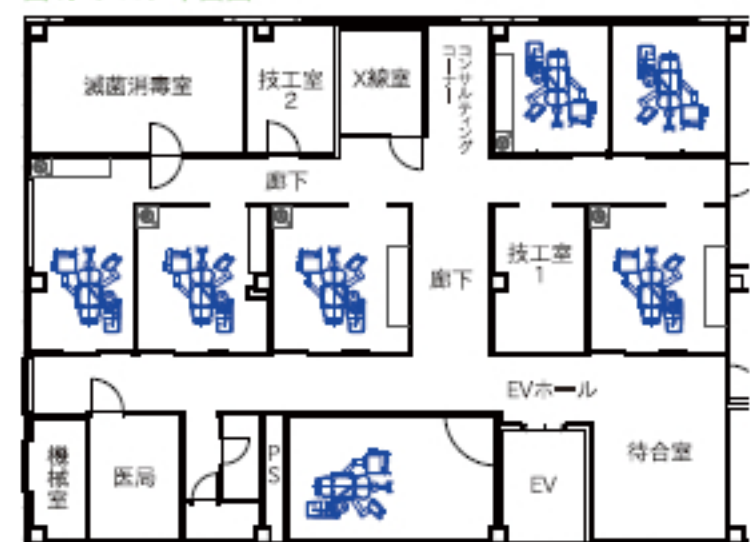


が働きやすさにもつながります(図1~図4)。
また、個室で患者様との距離を縮めることにより信頼関係が生まれ、予約のキャンセル率の低下や従来の歯科医院に対するイメージを変えていきます。
さらに、個室を与えられた歯科衛生士は、大きくモチベーションが向上します。これは当院の場合、患者担当制との組み合わせにより、個人の裁量権が大幅に増えることで更にやりがいを感じられるようになったと実感しています。
具体的には、患者様に使用する材料一つとっても自分の意見が反映されます。患者様それぞれに合った衛生指導を歯科衛生士が自分で選ぶことができる。歯科衛生士としての自由度のアップは今までにないやりがいを与えてくれています。余談ですが、アポイントコントロールは自分で行うので、有休も自分の裁量で決められます。
個室化により、歯科ユニットは歯科医師の物から歯科衛生士の物へと変わります。そうすることで責任感が増し、成長に繋がると考えます。「感覚的には個室一つひとつにいる歯科衛生士それぞれが経営者と言えるのではないのでしょうか。そし

これからの歯科医院づくりに

患者様が、来院することを楽しみだと感じて頂き、満足されて帰られる時の笑顔を見ると、嬉しくなりますね。歯科医院が日本には数多くありますが、現在よりもっと口腔内の状態をより良くしていくには、全てではありませんが、新しいスタイルが必要であり、そのうちの一つが、定期管理

図1. フロア平面図



て、これらは歯科衛生士の長期雇用や新規採用にも、大きな影響を与えたと思います。」
予防の大切さ、歯の大切さを伝え、患者様に理解して頂くには、より患者様の背景を知らなくてはなりません。そのため、当院では生活習慣や、任意ではありますが家族構成等のプライバシーに関わる質問なども、初診時にお伺いしています。歯科医院でブラッシング頻度を尋ねられた時に、実際より多い回数と言ってしまう方も、中にはいるのではないのでしょうか。
セルフケアが重要となる中では、本当の意味での患者様のリスクを把握し、患者利益を追求していかなければいけないと思います。
歯科衛生士に個室を与えるということは、経営者にとっては勇気のいる選択かもしれませんが、結果として、これまでに述べたような、様々な良い副作用をもたらしてくれます。私が普段注意していることは、患者様へ何かを伝えようと思ったら、まずはスタッフの環境や意識から変えていくことが、先にやるべきことだと認識しています。

型予防歯科医院ではないかと考えます。予防への関心が高まる昨今ですが、今後も新しい価値を伝え続け、歯科医院へ通うことが当たり前と思っていただけるような、歯科医院づくりを心がけていきたいです。

図2. 個室

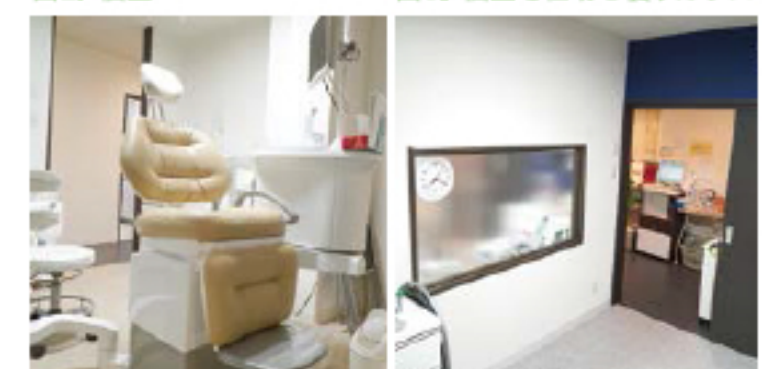


図3. 個室を仕切る曇りガラス

図4. 待合室(予防フロア)

