



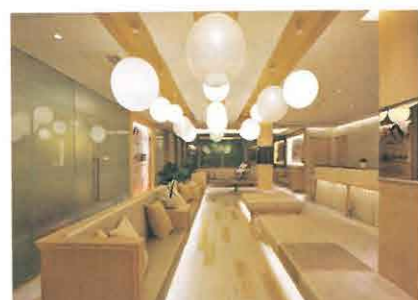
初診時には、現在の状態や治療歴、どのように治療したいのかななどを30分ほどかけて丁寧に聞く。スタッフの笑顔が、緊張がみの子供の心をやわらげていく。

痛くなる前に行く“予防歯科”を打ち出し、かかりつけの歯科医院化を実現

スタッフが笑顔で輝いてこそ、お客様満足がある

ヨリタ歯科クリニックがあるのは東大阪市の河内花園駅前。徒歩数分以内には10以上の歯科医院があり、歯科医激戦区ともいえるエリアだ。しかし同院には、毎日160～170人もの患者さんが来院する。これだけ多くの患者が来院する理由はどこにあるのだろうか。寄田幸司院長に話を伺った。

text / 佐藤紀子



ゆったり座っても40名程度、イベントなどのときは100名ほども収容できる、広々とした待合室。



スマイルクリエーター（受付）のスタッフが笑顔で患者さんを迎える受付。

Data

医療法人ゆめはんな会 ヨリタ歯科クリニック

本社所在地：大阪府東大阪市稲葉3-11-10
ピアザ花園3階
TEL：072-966-1128
設立：1991年6月
事業内容：一般歯科、小児歯科、口腔外科、
予防歯科、矯正歯科、審美歯科



寄田幸司

（よした・こうじ）
理事長・院長

「私はスタッフのことを家族だと思っています。だから家族が笑顔で気持ちよく働ける職場環境を作るのは自分の使命だと思いますし、スタッフが辞めない組織づくりをしたいと考えています」

POINT 1

スタッフが笑顔で生き生きと働ける職場

「スタッフ満足」こそが「顧客満足」につながるというのがヨリタ歯科クリニックの考え方。歯科医院で働こうと思う人は、だれもが患者さんに笑顔になってもらえたら嬉しいと思う。そのためにはどうすればよいのか、スタッフが自ら考え行動できるような仕組みを作っている。例えば、職種ごとや職種の枠を超えたミーティング、勉強会、日報に書き込んだ日々の気付きについて意見を出しあって相談するなど。また職種ごとに権限を委譲し、自ら考え工夫して業務に取り組めるようにもしている。

POINT 2

思いを共有するがマニュアルは設けない

同院では全員が「Our Credo」を携帯している。これは働く人たちの基本的な考え方、行動基準、判断基準、価値基準をまとめたもの。いわば寄田院長の思いをまとめた「ヨリタイズム」でもある。これらを何度も読み、口に出し、考えることでスタッフ自身の中に浸透する。

POINT 3

夢は叶うことを共有する

寄田院長は自らのセルフイメージを「ドリームマスター」としており、「夢は願えば必ず叶う」と言い続けている。ヨリタ歯科クリニックでは、年初に年間行動目標を書いて提出する。院内ではいつでも見られるようにファイリングしてあるほか、自宅にはコピーを貼り、さらに縮小コピーしたものを携帯して、毎朝の朝礼で黙読する。実際に、歯科医療を通じて海外でボランティア活動がしたいという歯科医師の夢などが実現している。

患者さんとしっかり向き合い 歯の健康を話し合う歯科医院

東大阪市・近鉄奈良線の河内花園駅前に寄田幸司院長が歯科医院を開業したのは、1991年。

開業時は、歯科医師は寄田院長1人に、歯科衛生士が3人という典型的な個人営業の歯科医院だった。開業直後から来院者が多く、医院経営は順調。しかし、来院者数があまりに多いため、患者さんとじっくり会話をすることができずにいた。本当はもっと歯の健康について話し合い、患者さんの笑顔も見たかったという。

その背景には、寄田院長の母親の存在があった。勤務医時代、患者として通って1年間かけて歯の治療をし直し、「母が私の一番のファン患者さん」というほど喜んでくれたし、感謝もしてくれたのだという。

この経験から患者さん一人ひとりと向き合い、歯の健康をきちんと考えたいと思うようになった。しかし、そのためになら

うすればよいのかわからずに、開業から10年が経った。その頃母親が病気になる、治療を重ねていたものの、あるとき体調を崩してそのまま亡くなってしまった。このとき、寄田院長は治療中で臨終に間に合なかったという。

「いくら患者さんたちのためとはいえ、大切な人に会いに行くことができなかったことを深く後悔しました。時間に追われて自分がやりたい治療ができないような人生を歩むのは止めよう、そう決意したのです」

開業後も技術的な勉強を欠かさない寄田院長だったが、それに加えて、企業経営者の話を聞いたり、ビジネス書を読むなどして、1年間考え抜いた。そこでたどり着いたのが「感動、感謝、ワクワク楽しい歯科医院」というキーワードだった。

ところが、スタッフにこれを話したところ、歯科医院は痛いところで、ワクワク楽しいなんてありえない、何をバカなことを、と言われてしまった。

確かに歯科治療は痛みを伴うことがあ

り、「感動、感謝、ワクワク楽しい」と思うことはあまりない。そこで、寄田院長が考えたのが予防歯科へのスイッチだった。痛くなる前の予防歯科を中心にする。歯の健康について患者さんと思い共有し、痛みを感じる虫歯治療の機会を減らす。そうすれば、自分の歯でいつまでも食事ができるなど、「感動、感謝、ワクワク楽しい」を実現できると考えたのだ。

一方で、スタッフはますます忙しくなるのではないかと不安を感じていた。治療なら患者さんは痛みや不具合を感じている人に限定されるが、予防歯科の考え方が浸透すればするほど、今よりも来院者が増えることになる。

当時でさえ、1日50人の来院者があり、時間に追われるような状況だった。そのため、これ以上の対応は無理だと思ったスタッフは辞めていった。しかし、寄田院長の考えに賛同したスタッフは残り、さらに新しいスタッフを雇用することもできた。ここからヨリタ歯科クリニックの第二章が始まった。