



口腔内のクリーニングなどを行うウェルカムサロン。落ち着いた色合いで統一され、くつろげる雰囲気だ。



高さが少し低めに抑えられた治療台を備えた子ども専用治療室。



待合室から見えるようにガラス張りになっている託児室(ハイハイルーム)。保育士が常駐しており、小さな子ども連れでも安心して来院できる。



クリニックに入るとすぐに、顔写真に名前や趣味などの簡単な自己紹介を記載したスタッフ紹介パネルがある。その右は、歯ブラシや歯磨き粉などの歯のお手入れグッズのディスプレイ。



院内に設けられたセミナールームは、火・木・土の週3回、社員食堂となる。栄養を考えた定食はおいしいとスタッフの評判もいい。



職種ごとに勉強会を開くこともあれば、外部から講師を呼んで講演をしてもらうこともある。

### 予防歯科をメインにターゲットを絞る

予防歯科としてはすべての人を対象にすることが可能だが、ヨリタ歯科クリニックでは、来院のしやすさを考えてターゲットを2つに絞った。虫歯予防を考えて子どもたち、そして歯周病治療と予防を考えて40代の女性だ。女性にした理由は、男性よりも日中に来院できる人が多いと考えたからだ。

子どもたち向けには「カムカムクラブ」という治療コースを用意した。乳児から学童期の子どもの対象で入会金は不要。2〜3カ月に1度、来院して口内の健康について話を聞いたり、口内クリーニングを行う。ゴムで磨くので痛みもなく、歯がツルツルになるので子どもたちは大喜びだ。仕上げにはフッ素加工も施す。来院ごとにスタンプを捺し、スタンプを集めるとガチャガチャマシーンで小さなグッズがもらえるという楽しみもある。

40代の女性向けのコースは「ウェルカムクラブ」。こちらも入会金は不要で、40代でなくても入会できる。3カ月や6カ月に一度、歯のクリーニングをしてからフッ素加工を行う。「ウェルカムクラブ」会員には、専用のサロンが用意されており、治療室特有の歯を削る音などが聞こえてこないため、ケアを受けている間もリラックス

できると評判だ。子どもを「カムカムクラブ」に入会させ、母親が「ウェルカムクラブ」でケアを受けて気に入り、夫や両親を紹介することも少なくないという。「カムカムクラブ」は年に2回、歯の健康に関するお芝居を見たり、クイズやゲームを楽しむカムカムフェスタを開催。子ども60人限定だが、告知から1週間で定員が埋まるという。

### すべての患者さんと親密にコミュニケーション

ヨリタ歯科クリニックが予防歯科をメインに打ち出したのは、およそ10年前。今でこそ予防歯科の重要性が浸透しつつあるが、当時はそれほどでもなく、歯が痛み出したからとか、詰めものが取れたからと来院し、治療が終わればそこで終了となるが多かった。予防歯科をメインにする決めても、患者さんが来てくれないと実現には遠い。そこで同院では、歯の健康の重要性について一人ひとりの患者さんにきちんと説明していった。すると次第に治療後も定期的なクリーニングに来院する人が増えていった。

患者さんと丁寧に対話する。これがきちんとできていない歯科は今でも少なくない。例えば、歯に痛みを感じて歯科医院に行くとする。電話か受付で、「奥歯

が昨日から痛くて」などと告げただけで治療台に通され、「レントゲンを撮りましょう」、「ここが虫歯になっています、削りましょう」と言われ、最後に「また来週来てください」で会話は終わってしまう。

しかし、ヨリタ歯科クリニックでは、初診の場合、治療に入る前のカウンセリングに30分程度の時間をかける。専用のカウンセリングルームで応対し、患者さんの緊張をほぐしつつ、痛みの具合、治療歴、どんな治療を望むのかなどを聞いていく。

それから必要であれば応急処置や検査などを行う。2回目は初診時の検査の結果などを説明しながら治療方針を相談し、本格的な治療に入っていく。歯科医師は治療前に、マスクとグローブを外して患者さんの前にまわり、挨拶をしてから治療を始める。歯科助手も名刺を渡して挨拶をする。

治療時でも、場合によっては、歯を削



年に2回、「カムカムクラブ」のイベントとして「カムカムフェスタ」を開催。お芝居やゲームなどの構成、当日の飾り付けなどもスタッフ全員で行っている。

る前、削ったあと、治療が終わったあとの写真をそれぞれ撮影しておき、カウンセリングルームの大きなモニター写真を見ながら状況を説明する。

治療が済んだら歯科衛生士による予防歯科にバトンタッチ。患者さん一人ひとりの情報は詳細に記録されており、対応するスタッフが共有している。

### スタッフ全員が信念を共有し一人ひとりが輝く職場

一人ひとりの患者さんに対して、それぞれの専門職がきちんとコミュニケーションをとる。しかも、基本は「笑顔」。これがヨリタ歯科クリニックの大きな魅力のひとつとなっている。

「働くスタッフの一人ひとりが輝いていてこそ、患者さんに愛される医院となり得る」と寄田院長は話す。

働く人たちが自ら学び、成長する。そのことを自分自身が気づき、楽しいと感じる。そのような職場なら、だれもが自ら動き、力を発揮することができる。それが仕事向かう姿勢、患者さんへの接遇に現れ、患者さんの満足度が高まることにつながる。

同院では職種を「歯科医師」「歯科衛生士」「健康プロモーター」(=歯科助手)「スマイルクリエイター」(=受付)

「スマイルサポーター」(=清掃、滅菌などの作業スタッフ)「感動クリエイター」(=ポスター、冊子、HPなどの制作、情報発信スタッフ)の6つに分けている。それぞれが患者さんに対して対等な立場であり、職種ごとにどのような役割を担うのか、研修を行っている。

職種ごとの研修やミーティングは、自身の役割について考えを深める機会となり、複数の職種の合同研修やミーティングは、互いの連携について考えを深める機会となっている。一般企業の研修会に参加したり、外部から講師を招いて講義してもらうこともある。同院はほかに3つのグループ歯科医院があるため、4医院の職種ごとの勉強会なども行われている。

また、仕事に対する20の信条をまとめた「Our Credo」もある。スタッフは全員がこれを携帯し、毎朝の朝礼でスタッフ1人が1項目を読み上げ、その内容について気づいたことや思ったことなどをコメントする。

ほかにも日々の業務を記載する日報には、日々感じた改善点などを記入する欄があり、週1回の全体ミーティングで、記載された内容について全員で話し合っ、改善に取り組んでいる。

前述した「カムカムフェスタ」では、入社1、2年目のスタッフを実行委員に

指名する。患者さんに対する啓蒙という目的を持つイベントだが、同時に院内のスタッフ同士が仕事を離れて協力し合う機会であり、経歴や職種を超えてコミュニケーションできる場になっている。

こうしたいくつもの取り組みが、寄田院長の掲げる「感動、感謝、ワクワク楽しい歯科医院」の理念を共有することにつながり、スタッフ自身のモチベーションアップに効果を上げている。スタッフが明確な目的と誇りをもって、気持ちよく働ける環境が整えられており、このような土台がしっかりしているからこそ、患者さんに対してチーム力が発揮できるのだろう。

### Editor's Eye

取材時、お昼前後の診療時間外の時間帯に、院内ミーティングが開かれていた。セミナールームで数人がテーブルを囲んで話し合う場には、多くの笑顔があり、午前中の勤務で退社する人と互いに笑顔で挨拶を交わす姿を見かけた。やがて午後の診療が始まると、来院した一人ひとりに対して笑顔で接客するスタッフの皆さん。同僚に対しても患者さんに対しても変わらない、自然と溢れ出る笑顔こそがヨリタ歯科クリニックの強みではないだろうか。