

●●(医)尽誠会 新栄町歯科医院

所在地 ●新潟県胎内市新栄町2-54

総面積 ●約150㎡

ユニット ●6台

スタッフ ●歯科医師(常勤1名、非常勤5名[うち、口腔外科専門医1名、矯正専門医1名])、
歯科衛生士5名(うち、訪問歯科専門1名[介護支援専門員免許取得者])、歯科
助手4名、受付2名、クリーンスタッフ1名

患者数 ●1日約60~70名

診療時間 ●平日9:00~13:00、14:30~19:00 / 土曜日8:30~13:00 / 休診は
日曜日、祝日、水曜日と土曜日の午後

医院HP ●http://www.shineicho-sika.com

口コミでひろがる 地域に愛される歯科医院

新潟県の北部に位置する胎内市、JR羽越線中条駅から徒歩7分のところに(医)尽誠会新栄町歯科医院はある。

「私は新潟県の村上市で生まれ、親族に医師、歯科医師、看護師、歯科技工士が20名ほどいる、医療系の家系で育ちました。大学卒業後は、岩手県盛岡市内の医療法人に勤務しつつ、同時に、北海道松前町や青森県大間町で非常勤として勤務していました。開業するにあたり、故郷の近くで地域医療に貢献したいという思いが強くなり、2001年に現在地で開業し、15年になります」



▲医院外観

開業時には苦勞もあった。

「当時、20代での開業は珍しかったため、周囲から心配されることもありましたが、知り合いも少なく、不安もあったのですが、積極的に東京の勉強会やセミナーに参加し、自分に足りない部分の勉強を、毎年、課題を決めながら集中的にやってきました。

ユニット3台、スタッフ3名でのスタートでしたが、徐々に規模が大きくなり、現在ユニットは6台まで増え、マイクロスコープ2台、CT、レーザーの導入など、毎年どこかをリフォームしています。それによって患者数が増えたのはよいのですが、1日90人以上の来院があるという状況では、流れ作業になってしまい、徐々に自分がやりたいスタイルではなくなってきてしまいました。そこで、患者数を1日60~70人程度にまで絞ったのですが、今度は予約がとりにくくなり、苦情に繋がるようになってしまったため、さらなる改善が必要だと考えています」

バリアフリー設計になっているため、車い



佐久間利喜

profile

院長の佐久間利喜先生は、1972年、新潟県生まれ。1998年、岩手医科大学歯学部卒。岩手県盛岡市内の医療法人に勤務しながら、北海道、青森の関連施設にて非常勤として勤務。2001年、現在地に開業。新潟大学大学院にて博士号(歯学)取得。新潟大学歯学部・鶴見大学歯学部非常勤講師



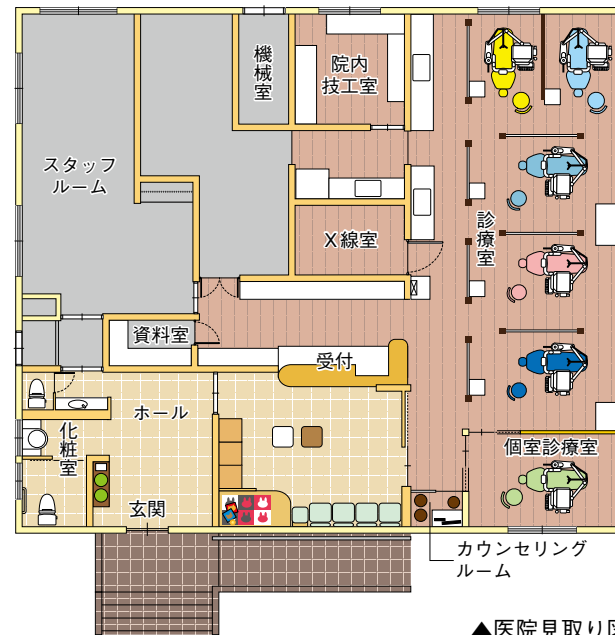
▲院内技工室



▲受付



▲ホール



▲医院見取り図



▲カウンセリングルーム



▲キッズスペース

すの患者も来院する。

「駐車場から診療室まで車いすで入れるようになっています。5年ほど前に土足化をしました。土足化に踏み切る前、患者さんにアンケートをとったときには『汚い』や『雪の日はどうするんですか』などのマイナス意見が多かったのですが、思い切ってやってみたところ、車いすではないけれども足の不自由な患者さんも多いので、意外と好評でした。

雪は、このあたりでは多くても1mくらいしか積もらないのですが、専門業者に頼んで定期的にワックスがけをしていることと、玄関から診療室までの間に足拭きマットを4枚ほど敷くという、滑り対策をしています」

患者のほとんどは口コミでの来院だ。

「土地柄もあるのか、口コミでの来院が多いですね。1つの地域から数人の方がまとめて来院することがあります。もともとの患者さんが、友人やご家族に『あの歯科医院

いいわよ』と言ってくださり、それが来院に繋がっているようです。地区ごとのブームがあるようで、先月はあの地域が多かったけれども、今月はこの地域が多い、などということもよくあります」

患者教育の成果はリコール率に

リコール率は90%を超える。

「やってよかったと思っているのは、口腔内写真をその場で見せることです。あとは、院内新聞を作成し、定期的にメンテナンスに来院してもらえるようなトピックスを発信しています。治療が終わったら終わりではなく、この状態を続けることが大事だと伝えていきます。ハガキを出していることもあり、リコール率は90%を超えています。メンテナンスの重要性を理解し、しっかり来てる患者さんは『ハガキはいらないよ』と言って、3、4ヵ月後の予約をとって帰られます」



▲マイクロスコープを使い診療する佐久間先生



▲マイクロスコープで撮影した動画をその場で見せながら治療説明をする



▲歯科衛生士の花野さん(右)。写真撮影や歯周検査では、歯科助手が歯科衛生士のフォロウに入る



▲診療室は磨りガラスで仕切られており、スタッフと患者さんの動線も分離できる

スタッフとのミーティングはマメに行っている。

「毎週月曜にカンファレンスを行い、その週に来院する患者さんの治療内容を共有しています。その他、週1回、歯科衛生士向けの症例検討会も行っています。全員が集まるミーティングは月に1回で、院内の問題や、患者さんのことなどについて報告しています。それから、院内のLINEグループを作り、情報共有をしています。それらにより、『知らない』ということがだいぶなくなりました。

予約はタブレット端末を使用し、チェアサイドや待合室で取れるようにして、時間の短縮を図っています。その内容は、各自スマートフォンで閲覧できるようにしています。気になったときすぐに翌日以降の患者さんが把握できるため、スタッフには好評です」

日々の研鑽を怠らない

外部講師やセミナーなども積極的に取り入れている。

「歯科衛生士の勉強は、川崎律子さんを講師にお招きし、OJTを行っています。午前中に指導を受けて、午後は症例検討会をします。各自悩んでいることを相談したりする他、川崎さんのスタディグループで発表したり、

他院の方々と交流したりしています。

学会は、私が興味のあるものや、各自が気になるものに参加させたりしています。補助制度を設け、年数回は交通費を含めて無料とし、それを超えたら半額支給としています。新潟でデンタルショーがあるときは皆で参加します。田舎ですが、取り残されないように情報のアップデートをしています。

一つの医院で長く続けていると、刺激がなくなってきたり、「これでいいや」という気持ちになってしまうこともあると思います。当院の歯科衛生士は全員が母親なので、勉強会などで家を空けるのはなかなか難しいのですが、そうならないよう、なるべく参加できるような環境づくりをしています。

昨年は、歯科衛生士の濱田智恵子さんにお声がけいただき、当院の歯科衛生士が1名、スウェーデン研修に参加しました。現地の歯科医院の見学や、Swedentalへ参加し、帰国後、日本との違いや、学んだことを院内でどう展開できるかなどを発表してもらいました。本人も成長を感じているようですし、行かせてほんとうによかったと思います」

スタッフには感謝しかないと言う。

「スタッフには、望むことより、感謝しかないです。早く帰宅して、早く休んでほしい。

何かしてほしいというより、楽にやって、仕事もプライベートも充実させてほしいですね。

いちばん長く勤務しているスタッフは、開業間もなくから、途中、出産や育休を挟みましたが、約15年になります」

スタッフとともに歩む

採用には、苦労している部分が多い。

「田舎のせいもあるのか、採用はなかなか難しい状況です。歯科衛生士学校にも募集をかけているのですが、まず、学校自体、定員に達していなかったりします。新患者さんの来院のきっかけもそうですが、インターネット経由というのはほとんどありません。ただ、人がいないと嘆いていても仕方がないので、しっかり育てていくシステムをつくっていきたいと思っています」

医院経営に必要なのはやはりスタッフだという。

「経営に関してはあまり得意ではないので、セミナーなどに参加して勉強しているのですが、結局、目の前の患者さんをよくしていかなければならないと思っています。設備投資、人的投資をしながら、患者さんをハッピーにすることが大事だと思っています。それには、スタッフの満足度を上げることが必要です。

休みや給与面などをもっと改善して、皆が働きやすい環境にしたいと思っています」

若い先生方へ、エールを送る。

「歯科医師過剰とは言われていますが、私のなかでは、そんなことはないと思っています。現在、日本の歯科受診率は低いですが、これが上がってくれば足りなくなりますが、各ライフステージで歯科がかかわっていくところはとても多いです。歯を多く残せている高齢者が増えてきているので、摂食嚥下指導や口腔ケアなども必要になってきます。医科との連携も必要になってきますし、さまざまな分野で活躍する場があります。

団塊の世代の歯科医師が引退していってしまうと、歯科医師が足りず、たいへんなことになるのではないかと考えています。若い先生方へは、向上心をもって、一緒がんばってほしいと思います」

今後の目標を語る。

「GPなので、目の前の患者さん一人ずつに寄り添いながらしっかりと診ていきたいですね。どうしても経営的なほうにいく先生もいらっしゃいますが、私はプレーヤーでいたいと思っています」

生涯現役宣言をする佐久間先生。その姿がまた口コミを呼ぶのだろう。