



# 院内システムで “変わる”



～歯科医院のメンテナンス率UPを目指して～



山本浩正 著



(マニュアル作りは)“スタート”であって、“ゴール”ではないと考えている。なぜなら、これをゴールに設定すると、マニュアルに書かれている“以上”のことができないからである。

“普通”でいいですか？ —“ペリオ”を柱にしたメンテナンスシステム確立を目指して— (序文) より

## 各チェアに付帯させるPC

チェアは3台あるが、その各チェアにPCとモニタを装備している（図2）。チェア本体にアームを介してモニタをセッティングする方法や、天井から吊るす方法は最初から却下。理由は二つ。それらの方法だと、まずモニタ本体の費用以外にも出費が発生するし、気軽に交換できないということが一つ。特に、アーム装着型はメーカー主導になるため、自分好みのモニタを選べなかったり、気軽に交換できないので、“わがまま”な私には不向きである。それにどうしても、私にとって“looks good”ではないのである（お世話になってるメーカーの方、ごめんなさい！）。

もう一つの理由は案外実戦的である。それは「そのモニタは“患者さん専用”というわけではない」ということである。たとえチェアに患者さんが座っていても、スタッフや私はそのモニタを使ってPCを操作することがある（図3）。特に、担当歯科衛生士が患者さんの情報を入力するのは、アームに付いたモニタや天井からぶら下がっているモニタでは操作しにくい。やはり、チェアサイドのカウンターにモニタを置き、その前にあるキーボードとマウスを使って入力操作をしたり、データを確認するほうが扱いやすいのである。もちろん、後述のデータ入力用PCも用意しているが、入力希望者が複数いれば順番待ちとなって時間の無駄である。そのため、各チェアのPCからもデータ入力できるというのは経験的に大変便利なのである。ということで、当院ではチェア横の作り付けカウンターの上にモニタとキーボード、そしてマウスを置いている。PCはカウンターの下に隠しているが（図4）、キーボードやマウスはコードレスにして見た目をスッキリしている。カウンターの余ったスペースには、患者さんの眼鏡やディフューザー、加湿器など、その時々に応じたものを置くスペースに使っている（図5）。



図2 チェアサイドPC  
各チェアの横にカウンターを備え付け、その上にPCモニタとキーボード、マウスを置いている



図3 チェアサイドでのPC入力  
チェアサイドで入力する場合、モニタはチェア横のカウンターに設置してあるほうが使い勝手が良い。写真はフッ化物塗布の待ち時間の間に、その日の情報を入力しているところ

## その他のPCについて

各チェアに付帯したPCに加え、「院長室のPC」「入力用PC」「待合室プレゼン用PC」は有線LANでつながっており、データの印刷用プリンタやX線システムともつながっている(図1)。当然のことながら、どのPCからでもデータの印刷が可能である。当院ではプロービングなどの検査結果はすべて印刷して患者さんにお渡ししているので、たいへん便利である。デジタルX線(デンタル、パノラマ、CT)はこの有線LANに組み込まれており、すべての端末PCで確認可能である。

また、後述予定であるが、当院では待合室でPPTによるプレゼンテーションを行っており、そのためのPCも有線LANに組み込まれている。X線関係のデータは専用のサーバが用意されているのだが、そのほかのデータ(歯周組織検査データや画像データなど)はこのプレゼン用PCのハードディスクにバックアップされるようにセッティングしている。一番余力のあるPCにバックアップを担当してもらっている形である。ちなみに、親が治療を受けていてその子どもが待合室に取り残されたときには、待合室のモニタに接続したDVDプレイヤーからアニメのDVDが流れ、待合室はアニメモードに変身することになる(図6)。

## 別のシステムの可能性

前述したシステムがベストであるとは思っていない。他にも、現存する機器を用いて別のシステムを構築することができる。まずは、当院でも最初に取り入れた「スタンドアロンタイプ(Stand alone type)」。小規模の医院では(私の医院も含む)、一台のノートPCで入力、プレゼン、保存をすべてまかない、患者さんへのプレゼンにはプリントアウトをお見せして説明するか、ノートPCをチェアサイドに持って行って説明するパターンが考えられる。最も



図4 PC本体  
カウンターの下にタワー型のPC本体を収納している

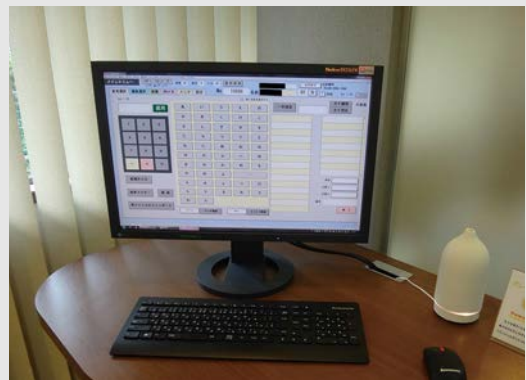


図5 PCカウンター  
PCカウンターの下には棚があって、患者さんの荷物やひざ掛けタオルを置いている。天板上には余分なスペースがあるため、患者さんの眼鏡やディフューザー、加湿器などを置いている

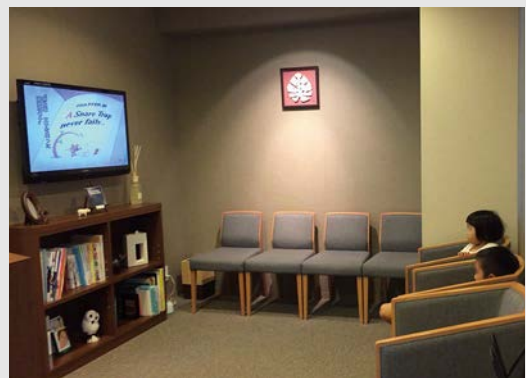


図6 アニメDVD上映中  
待合室のモニタは、PCだけでなく、DVDプレイヤーとHDMIで接続しているので、お母さん待ちの子どもたちには希望のDVDを上映することができる





⇒ 毎回測定

プロービング値



⇒ 変化を探す

歯肉退縮量

図6 検査スタイルの違い

データの誤差と信頼度によって検査スタイルを変えることにより、全体として時間の短縮とデータの信頼性向上につながる……と私は信じている



図7 後悔しない検査の順序

BOPはプロービングの後に調べることになるし、出血してからの歯肉退縮量の測定はしにくいので、最初にしておくことをお勧めする

図8 歯周組織検査用紙

A4用紙に片面で3回分、両面で6回分のデータが手書きで記入できる

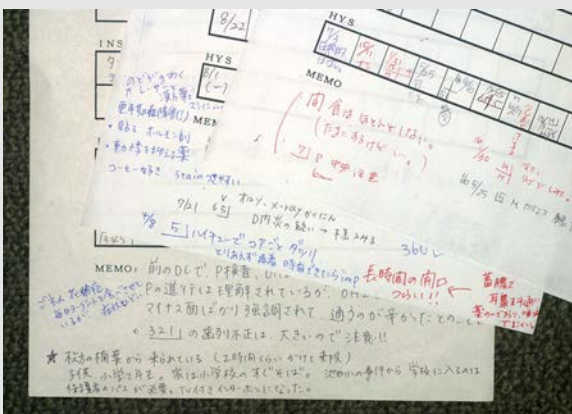


図9 アナログDHカルテ

手書きのDHカルテであれば患者さんとの会話から拾った情報を気軽に記入できる。これらも患者さんとの絆を強くするためのたいへん重要な情報である

図10 検査用紙への他の情報の記入

検査日に気になったことなどは検査項目に関係なくどんどん書き込むようにしたい

が落ち着く。この細かい凹凸は間接照明と相まってやさしい感じを醸し出してくれる(図4)。照明は単なる明かりを求めるだけでなく、影をどのように出すかというときにも大切なアイテムである。

カメラマンをされているある患者さんが、当院のパーティカル・ブラインドを見て気に入られ、同じものを自宅に備え付けられた。業者さんにメーカーや品番を教えてもらって、患者さんにお伝えするというめずらしい経験をしたのである。当院のパーティカル・ブラインドを選んだときには、質感のあるもので、日中の光は優しく、軽く通すものの、夜に診療室内が見えない程度の遮光性があるものという注文を出した(図5)。それまでは水平のブラインドだったので、埃もつきやすく、窓だけを覆うためデザイン的にもおもしろくなかったが、パーティカル・ブラインドを床まで下すことでデザイン性が高まった。

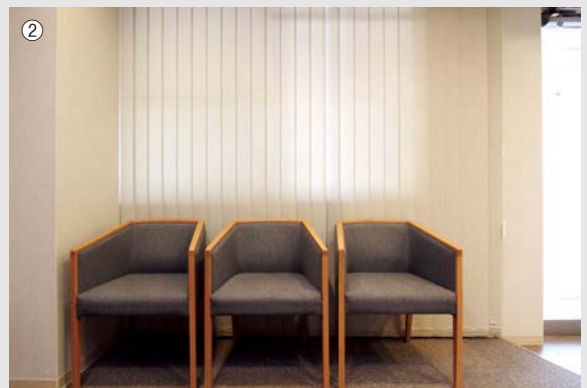
## 音楽という音

学生時代にブルーグラスやフォークといった音楽バンドを組んで楽しんでいた私は、歯科医院を開業した折には、自分の好きな音楽を診療室に満たしながら仕事をするに“憧れ”をもっていた。現在矯正歯科を開業している昔のバンド仲間は、診療室(待合室?)に楽器を置いていて、テレビの取材も受けたという噂を聞いた。昔やっていた音楽は今でも好きなので、実際弾くことはないにしてもよく聴いている。しかし、いざ開業するとにぎやかな曲が多いこともあって、残念ながら診療室で流すことはできなかった。

マンションの店舗開業で、そのマンションに有線放送が引かれていたため、迷うことなく契約をした。チューナーは受付の机の下に置いていたが、どんな音楽を流していたのか記憶が定かでなく、おそらく医院店舗用の音楽(クラシック?)だったように思



**図4 照明**  
照明により立体感や奥行き、質感が生きてくる。間接照明は使っていないなくても光の影が雰囲気演出してくれる



**図5 パーティカル・ブラインド**  
パーティカル・ブラインドを床まで落とすことで窓の見た目は激変する。色や質感、遮光性などその医院にふさわしい選択をしたい。図5-①は診療室内のパーティカル・ブラインド(開いた状態)。図5-②は待合室のパーティカル・ブラインド(閉じた状態)

いておき、これは患者さんとの会話の“ネタ”にもなっている。診療室のディフューザーは各チェア横のPCカウンター上に設置している（図12）。ちなみに、冬場は室内が乾燥しやすいので、別の加湿器に使う水にアロマを混ぜている（図13）。

## その他の院内環境

天気が悪いときは憂鬱なものである。雨のなかわざわざ来院してくださった患者さんのために、玄関には“雨の日タオル”を用意している（図14）（もちろん雨の日だけです）。濡れたところを拭いてもらってスタッフがそのタオルを受け取るシステムである。

夏の暑い日に汗をかきながら来ていただいた患者さん用に“うちわ”も用意した（図15）。ただし、ちょっとお洒落なうちわにしすぎたせいで、オブジェと思われてしまい、あまり使ってもらえないのが悩みの種である。

そのほか、スタッフのユニフォームによっても雰囲気は変わるし、スタッフが使う言葉やスタッフ間の雰囲気、連携なども空気として患者さんに伝わる。このあたりは、次章でまとめて解説したい。



### Dr.Hiroが考える メンテナンスのための院内システム

- ・患者さんが診療室を選ぶとき、そこには“この人（この診療室）だったら大丈夫”と確信するプロセスがある（はずである）！
- ・診療室内を満たす色や素材、立体感、明かり、流す音楽、匂い（臭い）など、目指す空間・雰囲気をイメージし、“患者さん目線”で快適な空間を作りたい！



図12 診療室用ディフューザー  
PCモニターの横にディフューザーを置いている



図13 加湿器  
部屋が乾燥する季節になると加湿器に切り替えるが、アロマも加えている



図14 雨の日タオル  
雨のなか通院してくださった患者さんには濡れたものを拭くためのタオルをカウンターに用意している

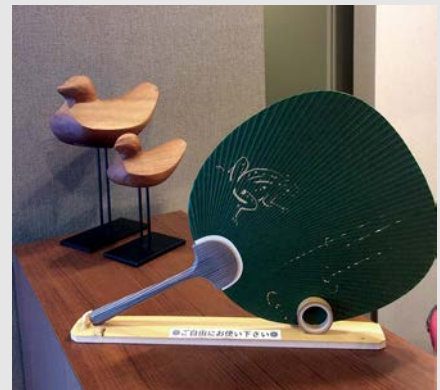


図15 うちわ  
暑いなか汗をかきながらお見えになった患者さんが使えるようにうちわを用意している。ちょっと高級そうに見えて使いにくいようだが……