

Book Review

デンタルオフィスナビゲーション みんなで取り組む歯科医院力向上プロジェクト 計画・実行・評価

村上和彦・脇田裕子 編著



Reviewer

倉富 覚

(福岡県・くらとみ歯科クリニック)

B5判, 96頁
定価 3,570円
(本体 3,400円 + 税 5%)
医歯薬出版刊



本書著者の村上和彦先生は、筆者が所属する北九州歯学研究会の大先輩であり、現在会長を務めておられる。そのお人柄と、先輩・後輩に対するきめ細かい心配りで、先生の人望の厚さは広く知られるところである。

2004年の「第29回北九州歯学研究会発表会」で、「研究会での20年を振り返って～治療姿勢の反省から～」という、この本の内容に関連する村上先生の講演を初めて拝聴した。講演のなかで、それまでの先生ご自身の反省を踏まえ、患者様が幸せになれる歯科医療を求めていった経緯を発表されていた。当時、その内容に感動を覚え、さまざまなことを質問し、村上歯科医院のシステムに関してご教授いただいた。その際「患者様が自分ひとりのファンではなく、村上歯科医院のファンになってもらえるような病院にしたい」という先生のお言葉がとても印象的であった。

それ以来、村上歯科医院のホスピタリティを筆者の医院のひとつの目標としてきた。しかし、院内ミーティング

を開いても、筆者が小言ばかりを言い、スタッフはお通夜のように黙り込む、こちらの要望は伝えるが、その評価は誰も一切せず、いつの間にか立ち消えになっているといった状況であった。

その後、7年の歳月を経て、2011年の「第35回記念北九州歯学研究会発表会」のスタッフ発表会で、もう一人の著者の脇田（旧姓：逸木）裕子さんの「村上歯科医院の職場活性化への取り組み」という講演を拝聴した。頭をハンマーで殴られたような衝撃を覚えた。

脇田さんの聡明で上品な話し方は天性のものであるが、最初に筆者が村上先生のご講演を拝聴した時には、脇田さんはまだ学生であり、卒業して数年間でこのような素晴らしい歯科衛生士さんを育てられた村上先生と先輩スタッフの指導力、村上歯科医院に脈々と流れる理念に脱帽した。

その内容は本書に書かれている「院内プロジェクト」に関してのもので、スタッフが本当にいきいきとして取り組んでいることがうかがえた。スタッ

フの一人ひとりが「患者様のために」、「村上歯科医院のために」、いろいろなプロジェクトを考え、アイデアを出し合い、それを評価する。そこに「院長にやらされている」感は見じんもなかった。

また、村上先生も「スタッフのために」、良い雰囲気づくりのために、さまざまな取り組みをされ、先生が大事にされている「職場の温かさ」を感じるスライドがたくさんあった。患者様が満足し、スタッフがやりがいをもって働くことができ、医院全体の活気がある、いわば理想の歯科医院の姿がそこにあった。

本書は、聴衆がもっと聞きたいと思った講演の内容を、より深く詳細に書かれたものである。そこにはプロジェクトに対するスタッフの嘘偽りのない正直な思いも書かれており、大変参考になった。自院のスタッフ全員に本書を一読してもらったところ、さっそくいくつかのプロジェクトが立ち上がったようである。自院の歯科医院力の向上のために必読の一冊である。