

Book Review

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



Reviewer

内山 茂 Shigeru Uchiyama
(東京医科歯科大学 臨床教授)

A4 判変, 142 頁
オールカラー
定価 (本体 5,800 円+税)
医歯薬出版刊



「山本浩正氏は孤高の伝道師だと思う。伝えたいことが山のようにあるのに、それを文字や言葉にした瞬間、伝えきれない何かを誰よりも彼自身が感じてしまう。その“もどかしさ”が、多くのセミナーや著作活動の原動力になっているのだ。」以前依頼された書評の覚書で、こんな文章を書いたことがある。「執筆中の彼は、きっと孤独なのだ…」長い間そう思っていた。

本書*の発行で、私のその認識は大きく変わった。明らかに彼は楽しんで書いている。「言いたいこと」がしっかり伝わってくる。孤独どころか、自由で解放された山本氏がここにあった(*本書は、2015年「歯界展望」に連載されたものを書籍化したものである)。

まず各項目のリード文が楽しい。神経システム、行動科学、伝承、細菌学、EBM、記号論等、その内容は多岐に及んで幅広い。しかも、それらが彼自身の個人的エピソードで包まれているから、無理なく読めておもしろい。

さらに、このたびの書籍化にあたって新たに加筆されたというコラムが秀逸だ。本書を手にしたら、まずコラムから読んでみるのも一法だろう。「な

ぜ彼が院内システムにこだわり、それがなぜメンテナンス率UPにつながるのか」が手に取るように伝わってくる。

もちろん、本文の内容も具体的で読み応えがある。一例として、「院内システムのデジタル化」について言えば、システム構築にあたってのマニュアル化はデジタルであり、それに伴う言葉や声や態度や文字はアナログである。デジタルは一律で効率がよく、アナログは多様で非効率だから、一見デジタル化ですべてうまくいくように思いがちだが、実際の臨床ではデジタルとアナログのどちらも欠かすことができない。つまり、『マニュアル作りは“スタート”であって、“ゴール”ではない(「序文」より)』のだ。このことは、ハードウェアとソフトウェアの関係性でも同様で、どんなに機材や文書が充実していても、そこにそれを使いこなす人の“心”がなければ単なるツールで終わってしまう。本書で強調されているのは、「それらも含めての院内システム」ということなのだろう。

多くの講師とジョイントし、百戦錬磨の私だが、実は山本氏との講演は

ちょっと“コワイ”ものがあつた。怖さのルーツは“読破した論文数”の圧倒的な差だったように思う。その後、私は大学に戻り、彼に負けまいと多くの論文を読みあさった。しかし、そんな私の試みを見透かすかのように、本書では論文を読む楽しさや価値を認めつつも、「その先に見えるもの」に多く焦点が当てられている。

担当歯科衛生士の心得、各種検査データの説明法、メンテナンス継続のための言葉作法や声色、情報提供のノウハウ、そして院内環境(インテリアや音や香り)、スタッフの大切さなど、もうここには、以前の著作で感じた厳しさは微塵も感じられない。あるのは、共にわかち合う優しさだけだ。あたかも、現在の彼が「一律の価値基準しか許さない科学の不寛容さ」から脱して、その先にある多様性の豊かさに遊んでいるようにもみえる。きっと、“Dr. ヒロ”は成熟したのだと思う。

歯科疾患の最大リスクは、「患者さんが来なくなること」である。本書には継続したメンテナンスのための秘訣が、理論と実践の両面から満載されている。ぜひ一読をお勧めしたい。