

石膏と模型の山、どうしたらいいの？

どの基準で捨てるのか

石膏と模型の山、どうしたらいいの？ — きの歯科クリニック

《改善前》

以前の技工室は、びっくりするほど汚れていました。カウンターも院長の技工用机にも、模型がたくさん散乱して、どこに何の、誰の模型を置いてあるのか探すのがとても大変でした。

当時は、朝の掃除で技工室の清掃は含まれておらず、流し台は石膏だらけ、パイプレーターの周りにも石膏の塊がごびりついたままといような状態でした。

しかし、患者さんからは直接見えない所です。段々その環境にも慣れてきて、誰も掃除をしようとする人もいないままに、毎日の診療を行っていました。

確かに、伺ったとき汚れていたんだよネ



どうして変わったんでしょうか？

《改善後》

- ①現在は、技工室の担当スタッフが毎朝の掃除のときに流しを洗って、棚や技工室のケースを雑布で拭いています。
- ②技工室がきれいになったことで、他のスタッフの意識が高まって、石膏を流した後はそのたびに拭き取り、常にきれいな状態であるように心掛けるようになりました。
- ③出しっぱなしだった模型も箱に入れ、名前・カルテナンバー、印象日を記入して保管しています。
- ④スタディモデルだけでなく平行模型や矯正用模型も模型箱で管理しています。
- ⑤赤・黄・青のシールで箱の中に何の模型が入っているのか、一目でわかるようになりました。今では、スタッフ全員が一瞬でわかる仕組みです。

Before

初めて伺ったとき



一瞬で「汚れているナ…」と感じます。



朝一番の流しの状態…。

After

2回目伺ったとき



模型がなくなった！ スゴイ！



流しもピカピカ。文句なし！

こんな話をしました！



誰も汚れた状態がよいとは思っていません。「先生、模型捨ててもいいですか？」「待って、チェックしないといけないから」こんな会話が何度か続くと、誰も模型を片付けることができなくなります。

私は歯科助手さんと2人で、流しについた石膏を取り除きながら「ここはあなたに頼みます。先生に模型をどのようにしたいのか、話を聞いて整理してみてください」と話しました。そして「がんばってネ」と声をかけました。これだけです。しかし、これだけで組織は確かに変わりはじめました。

毎日コツコツ、キチッと清掃

模型管理はシステム化

同じ技工室と思えないほどきれい。行く度ごとに、いつでもバージョンアップしている。



模型の管理がうまくいっています。

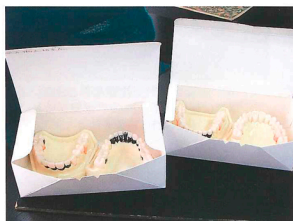
なぜこんなに
変わったのかって？

色々な仕組みが
入ったんですよ



矯
正
スタモ
平行模型

箱には、NO、名前、印象をとった日を記入。目的別にシールを貼る。



模型の管理は、実は和菓子ケースです。

数量	単価 (1ヶ当)
1～9枚	45円
10枚以上	25.3円
500枚以上	23.7円 (税込)

(http://www.cotta.jp/cart_kp/html/00000997.php)



模型は棚の奥まで入れると見えなくなる。だから、あげ底をして奥まで入らない仕組みになっている。

組織に
愛情がいっぱい
つまっています！



おまけ さらにバージョンアップ

No.	12345
01-0子 様	
H24/10/22	H /

技工物管理のちょっとした工夫！
模型に名前を書き込むのに決まった様式
の用紙に記入するだけで手書きでも
きれいに整って見えます。
カルテNo、名前、採得日が一瞬でわ
かる！

どうして、一致団結できないの？

それは、話し合う場所が必要なのです

組織の混乱は、スタッフルームから始まる

——きりの歯科クリニック



《改善前》

以前のスタッフルームは、ちゃぶ台、座布団、テレビなどがあり、床には毛布を置いて、リラックスできる室内でした。しかし、それは「個人の家」のような感じでした。

その中でミーティングを行っていましたが、みんなが下を向いて誰も発言しません。院長ひとりが話をしていました。

実は、自分の意見を言いたくても、言えない雰囲気がありました。

お昼休みのスタッフルームは、愚痴や不満が飛び交っていて、院長とスタッフの間の溝は深まるばかりでした。

《改善後》

スタッフルームは、着替えの部屋になりました。倉庫ようになっていた部屋を会議室に変え、「情報を視える化」することで、スタッフの仕事に対する意識が変わってきました。それぞれが、自分の仕事に責任を持つことで活発な意見が出るようになり、不満や愚痴を言うこともなくなってきました。

以前は、院長とスタッフは別々に昼食をとることが多かったのですが、毎日一緒にとるようになり、院長、スタッフ間でのコミュニケーションもうまくとれるようになりました。

話し合う環境を整えることが、友達集団を、P口の組織へ変えたと思います。



イスに座るだけで座る姿勢が変わります

《改善前》

活気のない会議。院長先生が話しているときも、みなさんなかなか目が合いません。

《改善後》

毎月1回のミーティングは2時間。毎回スムーズに進みます。年1回の戦略会議は6時間です。いつもなかなかのスゴイ意見が出ています！以前とは別世界です。

Before



正座は、上体が真っすぐになって座ります。

After



イスに座ると、上体が少し前に傾きます、それだけで参加している雰囲気になります。

個人の思いを組織の考えとしてまとめたい

スタッフルームを会議室にしてみました!!

① スタッフルームは更衣所や休憩所ではありません

《以前のスタッフルーム》



個人の家のようなスタッフルーム。座布団の位置で力関係がわかる?

スタッフルームは、診療をスムーズに動かすための心と体を整えるための空間です。

だから一人一人の言葉を大切に組みとることができる場所となります。



仕事をスムーズに進めるためには、まず話し合う会議が必要。会議ができるスタッフルームにしてみよう

② 苦肉の策で院長室を会議室に変更

《倉庫→会議室→診療室に変化した部屋》



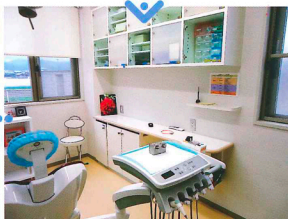
❶ 患者さんが増えたらユニットを入れようとしていた部屋。買ったものが、そのままダンボールの中。不良在庫が部屋にあふれかえていた。



❷ 変更して2カ月後。片付けが進んだので、会議室に変更。着替えはスタッフルームで、この部屋は「語れる場」とした。



❸ 院長先生には申し訳なかったのですが、院長室を会議室にリニューアル。いつも整理整頓されている。



❹ 変更して1年2カ月後。患者さんが増えたので、この部屋にユニットが入った。会議室は院長室に移動となった。

育成のための、マニュアルはどうやって作るの？

仕事そのものを視える化する

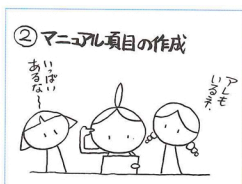
育成のためのマニュアルは、どうやって作るの？ — ぎりの歯科クリニック

「マニュアルを作るとマニュアル人間が出てくるのではないですか?」と聞かれることがあります。私たちはマニュアルを使った教育を受けて、数日でフロントに出てくれるマクドナルドのアルバイトを見て感動します。

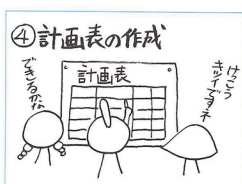
「よくこんな高校生を数日で…」歯科医院ではどうでしょうか? 新人をマニュアルなしで何日で一前前にしていただけますか? マニュアルは仕事そのものを視える化しているのです。なくて、どうして育てられますか?



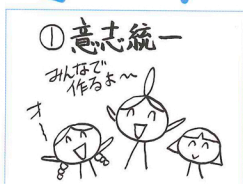
① マニュアルは歯科医院の仕事の視える化。理念の基に一丸体制で作っていきましょう。



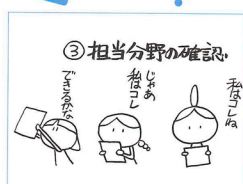
② まずは幹となる目次を作ります。プロジェクトリーダーと数人のメンバーで話し合ってみましょう (図1)。



④ 1週間で1項目が基本。無理はしない(図2)。



① 全員で作るのが基本。院長先生もお願いします。



③ 担当分野をみんなで分担。得意分野でがんばろう。

マニュアル目次	大項目	小項目	作成者	作成月日
① ② ③ ④	挨拶	挨拶表	院長	
	勤務時間	勤務表	院長	
	基本的な言葉遣い	言葉遣い	院長	
診察室の管理	待合室の片取り	片取り	佐賀	
	診察室内側の片取り	片取り	佐賀	
	消毒コーナーの取扱い	消毒	中山	
	ユニット(電源・スイッチ・インスツルメントの作動)	ユニット	佐賀	
	ワンオペ時の準備	ワンオペ	佐賀	
開業的作業	ワンオペ時の片取り	片取り	佐賀	
	定時片	定時片	佐賀	
	待合室	待合室	佐賀	
開業的作業	医療廃棄物の処理	廃棄物	中山	
	ゴミ捨て	ゴミ捨て	院長	
受付業務	給の準備	給の準備	佐賀	
	予約の取り方	予約	佐賀	
	電話対応(受付)	電話	佐賀	
	電話対応(予約)	電話	佐賀	
	クレーム対応	クレーム	院長	
	レポート	レポート	佐賀	

図1 マニュアルの目次(例)

第1ステップ				4/
日曜	月曜	火曜	水曜	木曜
4月15日	増巻	KDCカルテの書き方	自費カルテの書き方	受付 CDが送られてきた時のやり方
4月22日	増巻(クラスP)の読み込み	オペ時の準備(1-1)オペ準備するまで	自費会計のマニュアルの流れ(承認書を書くタイミング・会計簿のチェック事項・確認すべきこと)	受付 CDが送られてきた時のやり方
4月30日	ワックス拭き	トラブル対応時(TE K-In-imp)取置	受付 電球の換え方	受付の見取り図

図2 1週間で1項目。1か月ごとに行うべきことを視える化する。

計画を立て、段取りよく進めよう!!

完成までは3~6カ月

詳しくは「マニュアル作りで仕事を視える化」(医歯薬出版)をお読みください。



⑤ 書式の統一をはかる。



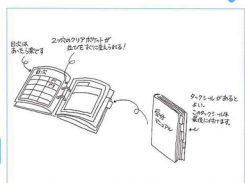
⑥ イラスト、写真など楽しく作成(図3)



⑦ ここでは大きくダメ出しはしない。書く前に頼んでおいてネ(図4)



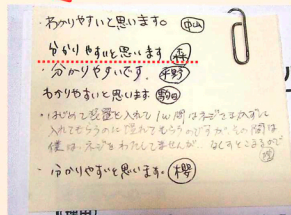
⑧ 圧巻のボリューム。マニュアルは生き物です。ヒヤリハットが出るたびにカゼンが入ります。



⑧ 形になってきましたネ。回覧が終わったらファイリングしていきます。



③ まずは下書きをして提出。



④ 気づき点は裏めて労うを基本とする。そしてコメント。



⑤ 気づきを訂正して完成品ができていた、いいですね。