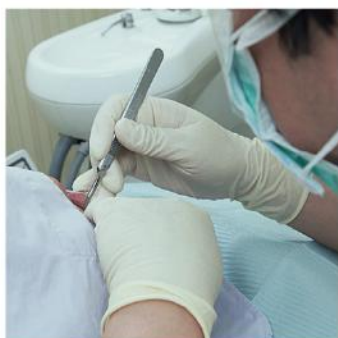


歯科医院

職場環境の美化で職員のモラル向上

歯科医院における 5Sの活用ポイント

- ① 歯科医院における「5S」徹底の重要性
- ② 「整理・整頓」の実行で
ムダ・ムリ・ムラを排除
- ③ 「清掃・清潔」の実施で
医療提供サービス向上
- ④ 「躰」の徹底で挨拶、報告、連絡、
相談を習慣化



Available Information Report for Medical Institution Management



1 | 歯科医院における「5S」徹底の重要性

1 | 歯科医院における「5S」とは

医療機関においては、来院した患者に「院内がきれい、清潔感がある」という印象を持ってもらうことが重要であるため、院長は、日々スタッフに対して清掃や片づけを徹底していることと思います。

しかし、ありきたりの清掃や片づけをしているのみで、「これくらいで良いだろう」で済ませていないでしょうか。

社会では常識となっている「5S」を実践することは、組織にとって重要な仕事の基本です。特に、歯科医院が医療サービスを提供する場であることを考えると、一般社会よりも一層重視すべきだともいえます。

■ 「5S」とは

- 「整理」： unnecessaryな物を処分し、無駄を省くこと
- 「整頓」： 必要な物がすぐに取り出せるよう、整列され、見える状態にすること
- 「清掃」： きれいにすること
- 「清潔」： 医療従事者として必然である消毒滅菌レベルを維持し、向上すること
⇒ 清潔にするだけでなく、整理・整頓・清掃された形を維持すること
- 「躰」： 上記4項目を、院長の理念や方針を意識し、常時なされていること

2 | 「5S」と理念

歯科医院におけるすべての行為は、院長の経営理念と診療方針が基盤となっています。理念という共有された価値観の中で、組織としての規範を策定し、信念を持って仕事が行えるようになります。また、理念が浸透することで、行動や会話・説明に統一感を持たせられるようになり、患者に与える印象も良くなります。

「5S」の行為自体は難しいものではなく、特別な知識も必要ありません。しかし、その根底にあるのは、自院の経営理念から導かれる共有する価値観であり、その実践を目指して組織全体が取組み、継続すること、そして維持向上することが重要なのです。

■「5S」の向上

①取り組むこと

整理	不必要な物を 処分 する
整頓	必要な物をいつでも 取り出せるようにする
清掃	きれいにし、 点検 も終了する

②維持すること

清潔	消毒と滅菌は、医療従事者として必然なレベルまで行う 整理、整頓、清掃を維持し、清潔にする
----	--

③定着させること

躰	理念に従い、通常行うことを当たり前に行う それぞれが認め合い、感謝し、尊重し合う体制 をつくる
---	---

「5S」は、それぞれ個別に行うのではなく、共有化された価値観や規範、理念・方針に基づいた体制を構築して、これが根付く組織文化を育てることを目標とします。

■医療従事者の「5S」

● 多くの人々、接する相手が清潔感を感じられる
● スタッフ一人ひとりに清潔感がなければならない
● スタッフは清潔感、礼儀正しさ、きちんとした身だしなみを整える ⇒ 医院全体の安心感につながる
● 医療人としての TPO をわきまえる

3 | 「5S」で仕事の棚卸

「5S」を行うことにより、業務が増えることはありません。「ムリ・ムダ・ムラ」をなくし、単純化・効率化を図ることができるため、実際には仕事が整理されて、スムーズに進む上に、全体の業務量が減少することにつながります。

「5S」を通じて仕事の棚卸をし、仕事の効率化と単純化を図りましょう。

■仕事の棚卸手法

- ①業務のマニュアルを作成する
- ②マニュアルを実践する
- ③仕事を明確化する
 - * 仕事の内容を検証してみる
 - 【検証の観点】 ・患者のメリット ・スタッフのメリット ・医院のメリット
- ④仕事の単純化、効率化の改善を行う

4 「5S」のチェックポイント

仕事の棚卸を行ったうえで、マニュアルを作成したのち、これを実践する際には、数多くのチェックポイントがあります。ここに問題が多くあると、自院は「5S」が徹底されていないということになります。

さらに、チェックし、改善を実行するためには、組織内でこれらを継続できる体制（PDCAサイクル）を構築することが求められます。

■「5S」のチェックポイント

- 各室のすみ・端：各部屋、机や棚のすみ・端に不要物等を放置していないか
- ゴミ箱：業務開始時にはゴミが入っていない状態にする
- 院内の上部：棚の上部の確認 ⇒ 何を積んであるのかを把握しておく
- 院内の下部：床は常にきれいか、ゴミは落ちていないか ⇒ 気づいたら即清掃する
- 掲示物・掲示板：古い物はないか、乱雑な掲示になっていないか
- 引出しや棚：引出し等の奥に入っている物まで確認しているか
- いつも見える所：見慣れている所ほど汚れが気にならない
- 装飾場所：インテリアやオブジェなどが多いと清掃が難しい
- 患者目線：患者の動線と視点でチェック ⇒ 立つ場所、座る場所

■計画 ⇒ 実施 ⇒ 評価・改善（PDCA）のサイクル

- ①計画：ミーティングや会議で計画立案
- ②実施：まずは実践
- ③評価・改善：毎日の会話や朝礼やミーティングで確認し合い、改善を図る

2 「整理・整頓」の実行でムダ・ムリ・ムラを排除

1 「整理」の基本

整理とは、不必要な物、未使用物、期限切れや保存義務のない物を、法令やルールに従って処分し、必要なものだけで効率良く業務を行える診療スペースを確保することです。

診察室や消毒コーナー等には、器具や模型、書類、材料等さまざまな物があふれています。医療従事者側では、診療に支障が出なければ、使用しないものを不必要だと認識できません。ところが患者は、物があふれかえっている様子を見るだけで、清潔感のない歯科医院という印象を持つものです。「いつか使用するかも」と置いておくケースは珍しくありませんが、6ヶ月以上使用しない場合は処分すべきと判断するようにします。

■整理の意味

- 乱れた状態にある物を整え、秩序正しくすること
- 不必要なものを取り除くこと

歯科医院では

- 不必要な物
 - 未使用な物
 - 使用期限切れの物
 - 保存義務のない物
- 法令や慣習、ルールに従って処分する

整理に際しては、保管場所や行動、意識と知識、感覚、体制等を考慮し、すべてに「ムリ・ムダ・ムラ」が生じていないかを常にチェックすることが求められます。

チェックは、次のような観点で行います。

①ムダな時間を排除

- 診療録は必要な場合にすぐに出せる状態にある
- すぐに必要な診療用具を渡せる
- 患者の状況は診療録等からすぐに説明ができる
- 診療後の片づけが短時間で済ませられる

② ムダな物の排除

- 診療所内は整理・整頓されている
- 不必要な物は置かれていない
- 消毒コーナーやカウンター、デスクの上は整頓されている
- 使用期限が切れている在庫品はない

③ ムダな労力の排除

- 気づいたら清掃ができる環境になっている ⇒ 掃除用具が手元に設置されている
- 診療器具・用具や材料は、診療がスムーズに行えるように配置されている
- 患者やスタッフ、歯科医師の動線にムダがない ⇒ 動線を遮るものが置かれていない
- 診療機械や器具等は毎日メンテナンスを行っている

2 「整頓」の考え方

整理が行われても、整頓がされていないと、結局は時間を掛けて物探しをする等の作業が増えてしまいます。ムダな動きを排除するためにも整頓は必要な業務です。

■ 整頓の意味

- 良く整った状態にすること
- きちんと片づけること

歯科医院では

- スタッフ全員が、どこに何がどういう状態であることを認識し、瞬時に取り出せること

(1) 整頓のポイント

整頓のポイントは、使用しやすいことに加えて、見栄えよく並べるということも必要です。業務内容や使用目的を考え、すぐに使用できる状態を維持します。

① 棚の上と引き出し

- 棚に多くのものを置くと圧迫感がある ⇒ 常時使用するもの以外は引き出しに収納する
- カウンター上には物を置かない ⇒ 清掃が難しくなり、やらなくなる
- 引き出しの中は仕切り、種別で分類して取り出しやすいようにする

②消毒コーナー・水回り

- 時間が経過すると汚れが付着しやすくなるので、使用後はすぐ清掃を心がける
- 動線を考えて物を配置する ⇒ 場所（業務）ごとに引き出しや棚を設置する
- 清潔区域と不潔区域は明確に区分する ⇒ 業務の流れ（ルート・動線）を作る

③消毒業務フロー

- 滅菌前の器具を分別し、作業項目ごとに保管する
- 消毒マニュアルを作成し、スタッフ全員が見やすい場所に表示・掲示する
- 小機械や材料等を見えるように保管し、在庫管理をしやすくする

④技工コーナー

- 石膏の汚れは見つけたら都度清掃する
- 水と石膏の量を正確に測定し、作業する ⇒ 汚さず、汚れないように管理を行う
- 模型は患者の状況にあわせて管理し、いつでも取り出せるようにしておく

⑤受付・会計

- 使用するものを整理して、頻度が低いものは引き出しに保管する
- カウンターに付箋等は貼らない ⇒ 必要な場合は小さな掲示板を用意する
- 受付のカルテ棚を整える
⇒ カルテ棚に扉を付けて目に触れにくいように、取り出しやすくするなど工夫する

(2)整頓で働きやすい環境づくり

整理整頓が徹底されている歯科医院では、院内の見た目もスッキリして、スタッフも無駄のない動きをしており、働いているスタッフのストレスも少なく済んでいます。

患者も、清潔な歯科医院でスタッフが機敏に動き、しっかりした挨拶を交わし、余裕をもって対応されると心地よく感じ、快適に診療を受けることができます。

3 「清掃・清潔」の実施で医療提供サービス向上

医療の現場である歯科医院は、「清潔」の空間を提供することが基本です。また「清潔」を維持するには、「清掃」という取り組みが不可欠です。つまり、「清掃・清潔」への取り組みと結果は、そのまま歯科医院の診療方針を表すものになります。

歯科医院の全員が「清掃・清潔」の重要性を認識し、誠実に取り組むことが、患者に対して居心地の良い医療サービスを提供することにつながります。

1 診察室内の清掃ポイント

同じ患者が毎日来院するわけではありません。人は、汚れや乱雑さ等、普通と違う状態に目線が集中します。院内を毎日見ているスタッフと違い、見慣れていない患者の目線からは、こうした部分が目立って見えてしまいます。

特に清潔な空間である診察室内に注意し、患者の目線を意識した清掃に取り組めます。

■診療室の場所別清掃ポイント

①壁

…週1回をめぐり、掃除の最初に天井付近の壁の隅を重点的に行います。化学モップや柄の長い静電気防止モップを使うと便利です。

②エアコン・暖房器具

…吹き出し口・フィルターを中心に、月1回は昼休み等のまとまった時間を利用し、吹き出し口は化学モップ、フィルターは掃除機で埃などを落とします。

③棚の上

…特に患者の目に入る棚の上は、最低週2回、診療終了後に棚専用の水拭き雑巾で拭き掃除を行います。

④ユニットアーム

…ユニットアームすべてを、毎朝ユニット用の専用タオルで拭いて掃除をします。

⑤ライトカバー内

…診療終了後に、埃がたまっていないかどうかを確認し、清掃します。

⑥スピットン下の床

…診療が終わった都度、モップや床専用雑巾で水拭きと乾拭きを行います。

⑦スピットン斜め下のパーテーション・壁

…診療開始前や水が飛んだ都度、壁専用雑巾で拭き掃除をします。

⑧ スピットン外周

…ひとりの患者の診療が終わったら、その都度、使用後のディスポエプロン巾を利用して拭き掃除を行います。

⑨ スピットン内部

…外周同様、内部については念入りに使用後のディスポエプロン巾で拭き掃除をします。

2 ユニット周りの清掃ポイント

定期的に行うものと、患者ごとに行う清掃があります。この患者ごとに行う清掃は、次の患者を待たせることにもなるので、「速やかに、正確に、徹底する」ことが求められます。

ユニット周りは、患者が直接触れる場所でもあるため、特に注意が必要です。清掃のポイントを整理してマニュアルを作成し、効率良く清掃を行います。

■ ユニット周りの清掃ポイント

① ユニット～座面・ヘッドレスト・背面

…ひとりの患者の診療終了ごとに、カウンタークロスに消毒スプレー（アルコールスプレー、家具清掃スプレー）で拭き掃除します。

② スピットン

…バキュームで水を吸引し、使用後エプロンを用いて拭き掃除を行います。患者ごとに実施します。

③ ライト

…ライトハンドルも忘れずに、アルコールワッテで拭いて掃除します。

④ ドクターテーブル

…診療が終了して片づけた後、器具を運ぶ前にアルコールワッテで拭き掃除を行います。

⑤ フットペダル

…午前・午後の1日1回以上は、専用の水拭きタオルで拭き、清潔にします。

3 清潔な歯科医院で患者を迎える

清潔とは、整理・整頓・清掃が維持されている状態です。スタッフは、きれいな歯科医院で気持ちよく働きたいと思い、患者も、居心地のよい歯科医院でスタッフと一緒に治療や予防を行い、維持していききたいという希望を持っています。

場所だけでなく、精神的にも清々しい空間を提供することが求められています。

■清潔の意味

- 汚れが無く、きれいなこと
- 衛生的なこと
- 人格や品行が良く、潔いこと

～医療では消毒・滅菌を意味するが、もっと広く考える～

歯科医院では

- 医療人としての姿勢を持って、整理・整頓・清掃を維持し、最善の歯科医療サービスを提供できる環境を作ること

4 | 消毒室の改善方法

患者の診療終了後、下げてきた基本セット等を消毒コーナーにとりあえず置く歯科医院があります。置く行為を禁止し、汚れたものは直ちに清潔にする、という習慣を付けましょう。

- 清潔・不潔区域を明確にし、清潔な物しか置けない場所を作る
- 汚れる場所はすぐに拭き取れるような準備を行い、清潔・乾燥状態を保つ

5 | 医療人としての姿勢

患者から見て清潔感のあるスタッフが求められます。その評価は患者がするため、姿勢・精神ともに、医療人としてあるべき姿を具体化します。

- **姿勢**：髪、メイク、爪、白衣、ナースシューズ ⇒ 見た目と対応で清潔感を与える
- **精神**：奉仕の精神、貢献、思いやり、美しさ、人格

4 | 「躰」の徹底で挨拶、報告、連絡、相談を習慣化

スタッフの育成には、実技と接遇の研修による単なるスキルアップだけではなく、人間性を高める研修も必要です。

「躰」とは厳しい指導を行うことと捉えられてしまいがちですが、本来は、自分と接する相手に嫌な思いをさせない行動を普通に行うことが「躰」なのです。

1 | 「躰」の考え方

「躰」は自然と出来るものではなく、教育と指導によって覚えるものです。また、徹底が必要なため、繰り返し指導が必要ですが、怒るのではなく、諭し、身につけさせるようにします。

■躰の意味

●礼儀作法を身に付けさせること

礼儀：社会生活の秩序を保つために人が守るべき行動様式

作法：立ち振る舞い、動作の正しい方式

↓
歯科医院では

●当然の行動を普通にできること

2 | 「躰」の基本

「躰」の基本は、「挨拶・報告・連絡・相談」です。医療の現場でチームとなり、目標に向かって全員が進んでいくベースとなるのは、経営・診療に対する院長の「理念・方針」です。この同じ価値観のもとで、お互いを認め、感謝し、尊重する姿勢が求められます。院長とスタッフ間では、常に「挨拶・報告・連絡・相談」を行える組織を目指しましょう。

とりわけ「報告・連絡・相談」は、一般には「ホウ・レン・ソウ」として常に意識されています。これが徹底されると、問題解決や体制改善に大きな効果が期待できます。

■報告・連絡・相談の意味

- **報告**：業務を与えられ行う者が、その進行状況・結果につき述べること、その内容
- **連絡**：相手に伝達すること、意思を通じあうこと
- **相談**：疑問や不明瞭な点を解決するアドバイスを求めること、互いに意見を出して話し合うこと

チームとして業務を行うには、報告がなければ問題が見えず、連絡がなければ連携が取れず、相談がなければ改善や方向性を見出すことはできません。

①報告のポイント

- **早く行う**：失敗やミスの時ほどすぐに報告 ⇒ 放置して状況が良くなることはない
- **タイミングの確認**：報告相手の状況と周り（患者）を確認する
- **事実を報告**：言い訳や自分の考えではなく、事実のみをまず報告する
- **質問が返ってくることを意識**：「その事に対し、どうしたいか」の質問に対し、自分の意思を話せるように準備しておく
- **中間報告も重要**：大きな仕事や重要な仕事は進捗等の中間報告を行う

②連絡のポイント

- **ただ伝えるだけではない**：事実と状況を把握し、根拠も述べる
- **言葉を省略しない**：曖昧さがあると事実が伝わらない ⇒ 明確に正確に話す
- **誠意を持って対応**：感謝の言葉が出るよう対応する ⇒ 謝罪は真摯に行う
- **連絡の種類**：緊急連絡、重要な連絡、通常連絡
⇒ 場所、状況、内容を考え、使い分ける

③相談のポイント

- **時間を都合してもらう**：相手の状況とタイミングを考える
- **初めに目的を告げる**：相談目的と内容は最初に明確にしてから始める
- **最終決断は自分**：他者が言ったから（言われたから）ではなく、実行したのは自分
- **問題解決後のお礼**：相談相手に解決したことの報告とお礼の言葉を伝える
- **自分一人で抱え込まない**：悩みや疑問等は必ず相談し、意識の共有を図る
⇒ 経緯や結果は自身だけではなく、医院全体の問題となることを認識する

2 | 約束を守る

組織内のルールだけではなく、患者とのルールも守らなければいけません。予約診療を行っている歯科医院では、患者との約束である予約時間を守ることが重要です。

急患対応で予約時間よりも診療開始がずれこむケースもありますが、こうした場合は、予約患者にきちんとした説明を行わなければなりません。何も知らされず待たされるのは、患者にとって最も不安で、不満を抱く状態です。

ただし、予約は歯科医院と患者双方にメリットが大きいいため、可能な限り予約時間を守るように、医院全体で意識することを徹底しましょう。

■予約時間を守るための取り組み

- スタッフ全員に診療理念を浸透させる
- 予約時間を守ることの重要性を話し合い、意識を統一する
- 予約患者の待ち時間が長い場合は状況把握と原因究明を行う
 - ・ どのくらいの時間を待たせているか
 - ・ 原因は何か
 - ・ クレームになっていないか
 - ・ キャンセルにつながっていないか
 - ・ 遅れてくる患者の比率と理由は何か

対応策

- ① スタッフの対応
 - ・ 時間に対する意識を徹底し、価値を理解する
 - ・ 時間内で終わる技術の習得（研修会の実施、院外セミナーや研修会への参加）
- ② 患者からの協力を得る
 - ・ 予約時間厳守のお願いの院内掲示
 - ・ パンフレットやHPに予約時間の重要性を伝えるメッセージの掲載

■参考

「歯科医院の活性化 仕事の見える化シリーズ Part2 5Sで仕事の見える化」
編著 小原 啓子 出版 医歯薬出版株式会社

「歯科医院の整理・整頓・清掃マニュアル」
著 田上めぐみ 出版 クインテッセンス出版株式会社