

# 編集長インタビュー

# Interview

## 小西デンタルクリニック様

成岡: 本日はご多忙のところありがとうございます。まず、現在のクリニックの概要から教えてくださいませんか？

小西: この場所が設立登記したのは平成5年の9月です。当初からこの設備、この規模で開業しました。部屋は5部屋あり、すべて完全に仕切られてセラベートです。それに、奥に院長室、真ん中にレントゲン室、洗面とトイレ、歯科技工士の方の作業室、それと受付です。建物の真ん中に通路を真っ直ぐとしています。スタッフは全部で7名います。

成岡: 完全にセラベートにされている歯科クリニックは非常に珍しいと思いますが、費用もかかるでしょうし、効率も悪くなるのでは？

小西: 確かに他の歯科医院と比較するとコストはかかったと思います。それと、場合によっては作業効率が悪くなることもあります。しかし、患者さんにしてあげれば、プライバシーが完全に保たれ、歯の治療に関する非常に個人的な話ですが、フランクに会話できるという点で、かけたコスト以上のメリットがあったと思います。

成岡: 普通は数髪屋さんのように、治療台が横にずらっと並んでいるのが標準のように思いますが？

小西: そうです。あれは「パーバースタイル」と言って、床屋さんの方式です。Drはそのほうがあかぬかなくていいし、楽ですが、患者さんのプライバシーはありません。治療に関しては、日常生活レベルの情報が非常に重要で、そういう会話をするには完全にセラベートしないといけない。

成岡: なるほど、患者本位で考えるとそうですね。プロダクトアウトよりマーケットインの発想ですね。



待合室風景

小西: 空調も部屋ごとに独立させています。治療室の患者さんからの難しい質問などがあった時には、スタッフが廊下サインを出してくれます。サインが出たら、要注意です。

成岡: ここ最近、ISO、第三者評価、プライバシーマークの取得で、歯科クリニックとしては異例のレベルを



ISO9001-第三者評価の認定証

目指してられるように思います。

小西: 新しいことには非常に興味があります。毎週休みになると、病院や大型スーパーなどを見学に行ったり、スタッフの接客の様子などを観察して参考にします。ISOの取得も、初めは大変でしたが、段々スタッフの意識も変わり、受付での応対や治療時のマナーなど、劇的に変わりました。外部からの評価が入ることは、非常に刺激があり効果的です。

成岡: 普通のクリニックではそこまでなかなか取り組まれないと思いますが、

小西: そうでしょうね。ISOはあっても、第三者評価やプライバシーマークなどはあまり馴染みがないかと思いますが、治療の技術をべら自分で誇っても、評価するのは患者さんですから、患者さんからの評価が高くないといけません。

成岡: 先生が治療にあたって日頃から気を付けてられる点はどこですか？

小西: まず、患者さんの話を充分聴くことです。歯痛だから単に抜くとか、簡単に詰め物をかかせるとか、こちらの思いで治療の方針を決めないことです。患者さんがどうしてそういう虫歯が出来たのか、その原因は何だったのか、それを根本的に治療するにはどうするのか。そこを一生懸命考えて、自分の出来る最高の技術を提供することがミッションだと思います。

成岡: なるほど、患者本位の治療方針ですね。それ以外に気を付けてられるのは？

小西: 受付や電話での応対は重要ですね。本人は、痛くて痛くてたまらないのだから、その気持ちを理解し、一番現状で最適な治療方法を選択しないといけません。何でもかんでも抜けばいいというものでもないのですから。このクリニックは、どうしようもない時以外、歯を抜かないことで有名です。

成岡: このクリニックには見学が絶えないかとお聞きしますが、

小西: そうですね。大学病院からの研修指定施設になっていますし、この設備なので病院関係者や大学の後輩など、結構多くの方が見学に来られます。完全にセラベートされた設備を見て、びっくりされますね。



診察室風景



受付風景



完全にセラベートされた診察室と廊下

する目標を定め、確実に一歩ずつ階段を上がればいいと思います。規模を拡大するより、内容の充実と技術レベルの向上だと思います。このクリニックはリピーターの患者さんが多いことが、それを証明していると思います。必ず患者さんの評価に、ストレートにつながりますから。

成岡: 本日はお忙しいところありがとうございました。今後のますますのご発展を期待しております。



### <小西デンタルクリニックデータ>

所在地: 〒595-0021 大阪府東大阪市東中町1-8-7  
(JR東府中駅徒歩3分)

電話: 0725-43-8055 FAX: 0725-43-7055

院長: 小西 康三

診察時間: 9:00~13:00 14:00~19:00

休診日: 金曜日・日曜日・祝祭日