



「『患者にも歯科医にも、感動がある診療をしたい！』あきらら歯科医院は、そのためにつくったのです」



「患者さんの質問に的確に答えて、納得のいく治療を受けてもらう。インフォームドチョイスを大切にしています。うちには治療法の選択肢がたくさんありますから」。治療の技術には絶対の自信がある。

大國魂神社で有名な東京都府中市。「緑が多くて、人が温かい。昔の風情が残っていて、住民同士の触れ合いも密接。とても住みやすい街ですよ」と語ってくれたのは、ここに開院して12年になる「あきらら歯科医院」の長谷川亮院長だ。福祉施策の充実ぶりに加え、住民税や健康保険料の安さも特長だという。この豊かな街で、長谷川院長が展開しているのは、より患者を見すえて治療を行なおうという新しい医院の運営システムだ。コーチングやチームアプローチという手法で、これまでの医院の体制を根本的に改革しようとするその軌跡を、今、振り返ってもらった。

「あの先生に頼んでよかった」「歯科医になってよかった」そんな感動を経験できる仕事をすることが目標です。

「つい先日、歯科医になってよかったなあと考えたことがあります」と、長谷川院長が身を乗り出すようにして語りはじめた。

あきらら歯科医院の開業当初、女子手ひとつで土建会社を切り盛りしていた患者の総入れ歯をつくったことがあったという。

細かな注文にしっかりと応えようと、大変に苦労して作ったものだったという。その出来映えにとっても満足した様子の女性だったが、その後彼女は院長の元を訪れることはなかった。

ところが、先日、地元の歯科医師会からの要請で、地域の老人ホームを訪れると、なんとそこにその女性が。

「まさには情熱の人です。もっと質のよい仕事を、もっとたくさんの方々に、いつも高い目標を持って仕事をしたい人が、一目見て確信しました。さらにいえば、人情にも『厚い』人です」

実際、小林先生は長谷川院長と面接した日の夜に、肺炎で入院してしまっただけ。ほほいと月近くも治療を受けるほど重篤だったという。

その間、院長は連絡が取れない小林先生の携帯電話や自宅に何度も連絡をくれたという。「僕は、入院中で電話にも出られませんが、退院後にお袋からその話を聞きまして、『厚い』先生だと確信しました」

その人柄に惚れて、ここで仕事をすることに決めたという。「ここなら、僕の理想とする『患者さん』に愛される歯科医」を目指せると確信したのです」

だが、長谷川院長のその『熱さ』も、ひとつ間違えると周囲との軋轢の元になることがある。実際、院長のその熱い性格が自己主張の強さとなって、スタッフとのすれ違いの原因になったことが、以前は多々あったという。

そんな状況を身近に経験してきたのが、もうひとり、3年前からこの医院で働いている武田多華乃先生だ。院長の性格は熟知している。「正直なところ、辞めようかなと思ったこともありましたが、でも、それが医療者としての自分を再確認するきっかけにもなると思って頑張っていました」

スタッフ同士が、お互いに角を突き合わせるようにして仕事をやる毎日。そのストレスは言葉にできないほどだったらしい。

そんな医院に光明をもたらしてくれたのが、プロフェッショナル歯科衛生士といわれる石田恵子先生だった。思いやる心を大切に。それができれば、患者の心にもより近づける。「リーダーはいつも孤独なもので

# あきらら歯科医院

院長 長谷川 亮 (43歳)

平成7年 鶴見大学歯学部卒業  
東京医科歯科大学 高齢者歯科入局  
平成10年 杏林大学 額口腔科入局  
平成11年1月 あきらら歯科医院開業

いつも明るく、情熱を持って仕事に当たるスタッフ。

「私は事前にカルテを読んでいましたから、名前は知っていました。でも、ホームに彼女がいたということは、本当の偶然。認知症を患っていて、襟元も乱れがち。当然、私の顔だつて覚えていません。でも、彼女の枕元には、私がつくった入れ歯がピカピカに磨かれて置かれていたのです。『入れ歯だとわからないように作ってほしい。入れ歯に金歯を入れてほしい』と、いろいろご希望があまりまして。その思いに添うようにと、とても苦労して作ったものですから、一目見てもすぐにわかりました。一瞬、胸が詰まりましたよ」

「これはね、私のために歯医者さんが一生懸命作ってくれたものなの。毎日洗って、毎日使っている、私の宝物よ」と、とても愛おしうにその入れ歯の説明をしてくれただけさうだ。「僕の仕事が形としてだけでなく、患者さんの心にも残っていたのです。10年以上も大事に使ってもらって、僕はなんて素晴らしい仕事をしているのだろう、と感激しました」

この仕事は、歯科医師にも患者にも感動を残すことができる仕事なんだ、と実感した瞬間だった。「長谷川院長は、本当に『熱い』ですよ」

「情熱があるから諦めない。だが、その情熱が空回りすることもある……。」

「情熱があるから諦めない。だが、その情熱が空回りすることもある……。」



診察前のミーティングは、自分を見つめ直す大切な時間だ。10年後、20年後の患者の幸せを考えて治療するのがモットー。写真・左より、武田先生、石田先生、小林先生、院長。



落ち着きのある受付。天井の大型モニターからは、歯についての情報が流されている。



ゆとりのある診療室。他に個室の診療室やカウンセリングルームも。

医院の裏手には、大國魂神社が。鬱蒼と茂る木々が最高の憩いの場を提供してくれる。



## 院長中心から スタッフ中心の運営へ。 それが患者中心の医療へと 発展する。

「そもそも、私の理想は患者さんを中心とした医療を行なうこと。患者さんが本当は何を望んでいるのか、それをしっかりと把握しなければいけません。コーチングが、その理想へ向かうトビラを開いてくれたのです」

長谷川院長が理想とする患者を中心とした医療とは、歯を通して患者の気持ちや生活、そしてその後の人生にまで寄り添いながら、患者の幸福や健康を考えた治療をすること。たとえば、虫歯治療にきたと自分では言っていた患者が、実は歯並びや歯の黄ばみを気にしていたということはよくあること。そのとき、医師が一方的に自分の考えを押しつけたら、患者は胸の内を明かせない。

さらに、その医師がスタッフにあれこれと指図し威張り散らしているような人物だとしたら……。患者は縮み上がってしまうだろう。

こんな状況を改善するには、院長自身も含めてスタッフひとり一人が積極的にコミュニケーション能力を磨くことと、スタッフ自身

が自立して診療を行なえるような体制をつくることだ。

## 患者の信頼を得るには、 「黙って俺についてこい！」 という院長ではいけない。 院長は、黒衣に徹するべき。

院長は黒衣に徹し、スタッフ全員の協力のもとに医院を運営する。それを、院長たちは「チームアップローチ」と呼ぶ。

「スタッフ全員が同じ志を持って、それぞれが責任を持って一緒に仕事をすること。そんな医院をつくりたいのです」

長谷川院長の笑顔やスタッフへの目差しに、自信が溢れる。

「この仲間で、患者中心の医療を展開しながら、長く一緒に歩んでいきたいと思っています」

院長の言葉に、武田先生が、「ここで治療を受けたお陰で、こ

れからいい人生を過ごせそう——患者さんに、そう思ってもらえるような治療をしたい」と、目標を語ってくれた。

「歯科だけでなく、患者さんの全身状態を見すえて、未病の状態をより健康な状態へと戻していく。そんな情報を患者さんに届けたいと思います」と、意気込みを語ってくれたのは石田先生。

小林先生は、「患者さんのための診療を追求していきたいと思います。やっぱり先生じゃないとダメだ、そういうられる歯科医になりたいですね」

みなさん、やっぱり、熱い先生たちなのだ。自信と責任と思いやり、そして

協調から生まれる感動がある医療。あきら歯科医院の先生たちが患者たちから厚い信頼を寄せられるのは、こんな理由があったのだ。



### あきら歯科医院

〒183-0027 東京都府中市府中本町1-2-1  
TEL:042-351-4182

JR府中本町駅より徒歩1分 京王線府中駅より徒歩3分

診療時間／月～木10:00～13:00、15:00～20:00 土10:00～18:00  
休診日／金・日・祝日

診療科目／一般歯科、インプラント、矯正歯科、審美歯科、ホワイトニング、予防歯科、小児歯科、入れ歯、3mix、レーザー治療

ホームページ <http://www.akira-dc.com/>  
(web予約、無料メール相談あり)

※マーレあきら歯科クリニック

長谷川院長の弟さん・長谷川晶先生が開業している歯科医院。

〒336-0022 埼玉県さいたま市南区白幡5-19-19 マーレビルB館1F  
TEL:048-816-4168