

経営ルポ

埼玉県さいたま市の森田歯科医院（森田武院長）は、歯科医院として初め、ISO9001（顧客満足）、ISO14001（環境）、OHSAS18001（労働安全衛生）の3領域で同時に国際標準規格の認証を取得した。なかでも、OHSAS18001の取得は歯科界で初めて。

開業3年目でシステム完成

大学口腔外科医局を経て開業3年目。歯科医院においても、院内感染予防の態勢が整った安全、清潔な診療環境を実現したいと考へてきた森田氏だが、客観的な評価基準を持つシステム作りは歯科医院スタッフだけでは難しい。さ

森田歯科医院（さいたま市）



森田歯科医院外観。住宅地にあるビルテナント診療所だが、日本の歯科医院で類例のない3領域トリプル認証の快挙を成し遂げた。

ら国際標準のレベルで両立させるのは非常に高いハードルと考えられた。

しかし、森田氏とそのスタッフは、設備面での配慮と、デジカメフロー図を活用したマニュアルによってシステム作りを



写真①森田歯科医院常勤スタッフ。それぞれにISO、OHSASにかかわる役割が明確に規定されている。②一般診療室とオペ室を分離。ユニット3台の歯科医院としては重裝備と言える。

「清潔」「環境」「患者満足」の実現

ら、「清潔な診療空間」ない。安全・清潔と環境とを追求するあまりにディ、はある意味で「矛盾」を多用することになる。周辺地域への環境負荷が避けられる要求事項であり、それ

実現。器具の準備・配置、成装置などのキャリブレーション、操作など、写す期間約3カ月。その見方があり、そのような国際標準規格認定の最初の事例として注目されている。

追求するため、日常的に取り組んできた側面

る。さらに、こうして構築されたシステムが顧客満足度の国際規格であるISO9001にも応用可能であるため、歯科界初の「トリプル認証」となった。

認定の取得で運営方針明確

非常勤医など、院内のシステムに日常的に習熟していないスタッフが診療に加わっても、理解しやすいマニュアルとなっ

まず、自分たちが日常的に行っていることを記録し、それが要求事項のなかで何にあたり、そこにどのような安全上、環境負荷上、あるいは顧客満足上のリスク因子が隠れているかを検証してい



術前に用意すべき器具類の配置を写真で示したマニュアル。見やすい上に、術者とアシスタントとの間の認識のズレを防止することができる。



日常業務手順を文書化するところから進めたマニュアルだが、活用するとなると、業務が行われているその場で確認できるように配置しておく必要がある。



使用済み器具と、これから消毒・滅菌する器具とを「もっとも簡単な方法で分離する」のが、安全性確保の基本。森田歯科医院では、市販の道具も使用しながら、器具の「動線分離」を図っている。