

## 医療サービス向上にご助言を

病院長 柿澤 卓

平素は大切な患者様を数多くご紹介頂き厚く御礼申し上げます。

本誌も9号となり、発刊以来5年が経とうとしておりますが、歯科界の様相も大きく変化し、日増しに厳しさが感じられるこの頃です。しかし、このような時こそ先生方との連携を摺り合わせ、本当の意味での医療サービスを考える時ではないかと思えます。しかしながら、顧客満足度の向上や患者本位の医療とはどういうものかと考えますと、なかなか難しい要素がありますし、医療側主体の医療を患者に押しつけて、それに気付かない場合が多いようです。

このようなことから、サービス向上委員会が主体となり、患者約2,000名を対象に本院の医療サービスについてアンケート調査を実施しました。まだ集計結果は完全にでておりませんが、苦情や厳しい意見が少なかったようで、安心している嫌いがあります。しかし、一つの致命的な失敗の裏に、苦情が来る失敗が29、クレームはなかったがヒヤツとする失敗が300も隠されているというハインリッヒの法則を、ここで思い出し心を引き締めなければなりません。すなわち、私たちは十の褒め言葉より、一つのクレームを大切に反省材料として、サービス向上を心掛けていかなければならないということです。褒められれば何の反省もなく、それ以上の向上は望めません。むしろ親身になって苦言を呈して頂ける方こそ、大切にしたいと思えます。

水道橋病院はこのような姿勢で医療サービスを心掛け、ご紹介頂いた患者様の満足度向上に努力しております。お気付きの点がございましたら、是非ご助言を賜りたくお願い申し上げます。

## 科長就任のご挨拶

小児歯科 久保周平



この度平成20年1月1日付けで本学千葉病院から水道橋病院小児歯科に配属となり勤務しております。さらに本年6月1日付で小児歯科科長を拝命いたしました。超少子・高齢社会の現在、首都圏中心部にある水道橋病院における小児歯科の役割を果たすべく、その責任の重さを痛感しております。小児歯科外来に初診来院する患者様の多くは、先生方からの紹介状を携え来院する患者様です。本当にありがとうございます。心から感謝致します。今後もより良い病診連携関係を築き上げるため、小児歯科医局員並びにスタッフ共々更なる努力を行う所存です。今後ともよろしくご指導、ご鞭撻賜りますよう申し上げます。就任のご挨拶とさせていただきます。

## 科長就任のご挨拶

矯正歯科 片田英憲



この度、平成20年6月1日付けで東京歯科大学水道橋病院矯正歯科科長を拝命いたしました。千葉病院からの配置換えから8ヶ月経ち、ようやく慣れてまいりました。その間、大学の水道橋への回帰が決まり、今後は従来の病院としてだけでなく、移転のための受け入れ態勢作りも必要になってまいりました。矯正科としましても、患者数の拡大とチェアー稼働率の向上、他科や関連病院、開業医との連携強化、その他、模型や患者資料の保管の問題、料金体系や診療時間変更なども検討しております。2月には診療室のチェアーが一新され、10台から9台

と1台減った分、診療室を広く使えるようになりました。また7月には日本矯正歯科学会の研修機関としての申請も行ない、今後の回帰に備え徐々に準備を整えてまいります。

## 東京歯科大学外科的矯正治療勉強会 開催のご報告

外科的矯正治療勉強会事務局(口腔外科 高野正行)

本学三病院の口腔外科と矯正歯科による東京歯科大学外科的矯正治療勉強会が本年の7月10日と11月13日に開催されました。これは不正咬合の治療として一般的治療となった顎変形症に対する外科的矯正治療について、医療連携の立場から歯科矯正医、口腔外科医、歯科衛生士等が集まっていたき、診断、治療、保険などの問題点やそれらの解決すべき課題などについて自由闊達な議論や意見交換を行って勉強していこうとする趣旨の会です。

第1回、第2回ともに100名を超える参加者を得て、各4名の演者の口演に対して参加者から活発な質問や発言があり、勉強会後は懇親会になっても多くの参加者が忌憚のない意見を交換して交流を深めました。また今後の勉強会へのご要望も頂き有意義な時間を過ごしました。

### <第1回プログラム>

1. 現在の顎矯正治療の流れ 一治療のすすめ方と保険請求一  
千葉病院口腔外科 准教授 高木多加志
2. 手術法の選択 一機能的要因と審美的な要因について一  
水道橋病院口腔外科 准教授 高野正行
3. 生理学的要因をどう解決するか?  
市川総合病院歯科・口腔外科 准教授 外木守雄
4. 外科矯正治療のポイント、歯科矯正の立場から  
矯正歯科学講座 主任教授 末石研二

### <第2回プログラム>

1. Skeletal Class Ⅲの外科矯正手術を成功させるには?  
千葉病院口腔外科 准教授 高木多加志
2. Skeletal Class Ⅲの診断における予測と結果  
水道橋病院矯正歯科 講師 片田英憲
3. 顎間固定期間の短縮をめざして  
水道橋病院口腔外科 准教授 高野正行
4. 2Jaw か 1Jaw か? 呼吸生理学的な安定から考える術式の選択基準

市川総合病院歯科・口腔外科 准教授 外木守雄  
本会は今後も年に2～3回の間隔で開催を予定しています。次回は、来年3月12日に2級咬合の症例についての検討を行います。外科的矯正治療に興味のある先生やスタッフなど、どなたでも参加可能ですので、どうぞ奮ってのご参加をお待ちしております。

記

### 第3回東京歯科大学外科的矯正治療勉強会のご案内

日時:平成21年3月12日 木曜日  
17時～20時(予定)

場所:水道橋校舎 TDCビル2階 血脇記念ホール

内容:2級症例、下顎後退症について

参加費:5,000円(予定、懇親会費を含む)

詳細な案内をご希望の方は下記までご請求ください。

東京歯科大学外科的矯正勉強会事務局

FAX: 03-3262-3213 E-mail: gekakyousei@tdc.ac.jp



第1回外科的矯正治療勉強会での口演の様相



外科的矯正治療勉強会後の懇親会にて

## サービス向上委員会の発足について

委員長 総合歯科 古澤成博

水道橋病院では「思い遣りの心に拠る医療」を理念として、日々診療を行っておりますが、病院側の一方的な思い込みや押し付け的服务などがあるかもしれず、実際どのくらいの患者満足度が得られているのか、今後の病院運営を行う上でもかねてより調査する必要があると考えておりました。

そこで、患者サービスという観点から病院の機能を抜本的に見直すべく、本年3月に「サービス向上委員会」を発足させました。委員会のメンバーは、トップダウン



の指名方式ではなく、自主的に会が運営可能なように、水道橋教職員の中から我こそは！と思う人たちを募り、結成を図りました。その結果、30名以上の教職員から手が上がり、その精鋭メンバーで会が発足して現在に至っております。

水道橋病院では毎年4月に患者さんを御紹介いただいた先生方を対象として、「東京歯科大学水道橋病院症例報告会」を実施しておりますが、本年4月にも第7回が開催されました。その際にご来場いただいた先生方を対象として、アンケートを実施させていただきました。その内容は、先生方ご自身による当院へのご意見、ならびに御紹介をいただいた患者様による当院へのご意見、ご要望等についてのものです。これらのアンケートの結果、まだまだ当院には対応や経過報告等、不備な点が多く存在し、患者サービスという点からも改善の余地があることが判明致しました。

そのような結果もふまえた上で、まず初期の目標として当院を来院した患者さんに対してアンケートを実施し、現在の患者満足度調査を行うこと、さらに旧態依然としたホームページをリニューアルすることによって、より分かりやすく当院をアピールすること、の2点に絞って進めることと致しました。

前者に関しては、7月10日より1週間、約2,000枚のアンケート用紙を配布し、調査を行いました。その結果、概ね患者さんには高い満足度が得られているようではありましたが、設備や応対等への細かい不満や要望もあり、数少ない御意見でもそれらを尊重し、今後十分に検討をする必要があることがわかりました。また、アンケートに回答していただいた患者さんの年齢構成が、小児から御老人まで各年代から平均的に得られており、当院には各年代層がまんべんなく来院されていることもわかりました。この調査結果に関しては、現在集計が終了し、今後の対策と患者さんへの回答について協議しているところです。

一方、後者のホームページに関しては、すでにご覧になった方もいらっしゃると思いますが、10月よりリニューアルを行い、暫定運用を開始いたしました。今後はコンテンツの追加や動画の導入など、徐々にバージョンアップを図り、より詳細な内容を網羅する予定です。

このように、水道橋病院では「サービス向上委員会」を中心として、より良い患者サービスを検討したいと考えており、さらに今後は、教職員の職場環境改善まで幅広く検討課題として取り組んで参りたいと考えております。今後当院に対する御意見、御要望等がございましたら、「サービス向上委員会」宛にご連絡をいただければ幸いに存じます。

何卒宜しく御支援の程、お願い申し上げます。

## 東京歯科大学水道橋病院主催 BLS コースのお知らせ

AHA（アメリカ心臓協会）はエビデンスに基づいた心肺蘇生の国際統一指針として、数年ごとにガイドラインを発表しています。そのガイドラインに沿った心肺蘇生法がBLS（Basic Life Supportの略）です。BLSヘルスケアプロバイダーコースは医療従事者を対象としていますが一般の方でも受講できます。現在海外では、すでに救命に最も関わるのは薬剤でも挿管でもなく、いかに質の高いBLSが継続されていたかにかかっていることが常識となりつつあります。このコースでは一日で医療従事者として心肺蘇生が臨床で実践できるようにトレーニングするプログラムになっています。

今回、そのコースが東京歯科大学水道橋病院において日本口腔外科学会 ECC トレーニングサイトにより開催されます。

コースを修了した方には世界38ヶ国で共通のAHA BLSプロバイダーカードが発行されます。ふるってご参加お願いいたします。

**日 時：第74回平成21年1月24日（土）9:00～17:20**

**第75回平成21年1月25日（日）9:00～17:20**

※24日（土）か25日（日）のどちらか1日の受講となります。

**場 所：東京歯科大学水道橋病院 2階「血脳ホール」**

**募集人員：各20数名程度**

※両日とも達成度によって1時間程度延長になる可能性があります。

また、遅刻や退場されますとカードを発行できない場合がございますのでご注意ください。

**受講料：18,000円**

**募集期間：11月25日～12月25日**

お申し込みは、インターネット、メールのみとなりますのでご了承ください。

**日本口腔外科学会 ECC トレーニングサイト**

**<http://www.geocities.jp/nihonnkoukuugekagakkai/index.html>**

左バナー事業案内の救急救命BLS/ACLSコースをクリックし、お入りください。

※募集が殺到した場合は早期に締め切り終了となる可能性がありますので上記ホームページで随時チェックしてください。

※ご不明な点は [hacchi@diary.ocn.ne.jp](mailto:hacchi@diary.ocn.ne.jp) にメールでお問い合わせください。

## 年末年始の診療について

年末は12月27日(土)まで平常に診療いたします。  
年始は1月5日(月)より診療開始です。なお休診中は、  
本院へ通院中の患者さまに対してのみの緊急オンコール  
態勢となりますので、皆様のご理解ご協力をお願い申し  
上げます。

## 水道橋界限スケッチ

この店に見覚えのある方は、昭和50年以前卒業の  
先生でしょう。「山田屋食堂・旅館」です。昔懐かしい  
「サンライズ」「朝日食堂」「安兵衛」の並びで、今の「量  
平寿司」の隣です。現役が分かるように言えば、先頃  
本学が取得した岡武ビルの所です。数年前までは盛りの  
良いそば屋でしたが、ビルになって廃業し、現在は  
「後楽寿司本店」並びに「山田屋」という肴が旨い小料  
理屋として復活しております。大学回帰までこの水道  
橋の古い雰囲気を保存するのも我々の役目とし、毎夜  
資本を投資しております。看板に天井80円、かつ丼  
110円と書いてあるのが判読できます。(柿澤 記)



趣のある山田屋食堂、旅館の風景。ご記憶の方も多い  
のでは…。



現在、同じ場所にはチェーン展開している蕎麦屋の  
入ったビルが建っています。

## 水道橋界限の写真募集

水道橋界限の思い出深い写真を募集します。御提供頂  
ける場合は、水道橋畔発編集委員までご連絡ください。

## 平成21年度 東京歯科大学水道橋病院症例報告会のご案内

恒例となっております水道橋病院症例報告会を、  
TDCビル2階血脇記念ホールにて、平成21年5月14  
日(木)に予定しております。例年に増して、多数のご  
参加をお待ちいたしております。

| 東京歯科大学水道橋病院 直通電話番号(各科受付)一覧 |                      |
|----------------------------|----------------------|
| 総 合 歯 科                    | 03-5275-1721<br>1722 |
| 口腔インプラント科                  | 03-5275-1760         |
| 小 児 歯 科                    | 03-5275-1723         |
| 矯 正 歯 科                    | 03-5275-1724         |
| 口 腔 外 科                    | 03-5275-1725         |
| 歯 科 麻 酔 科                  | 03-5275-1851         |
| 眼 科                        | 03-5275-1856         |
| 内 科                        | 03-5275-7926         |
| 放 射 線 科                    | 03-5275-1953         |
| 庶 務 課 FAX                  | 03-3262-3420         |

| 水道橋病院 診療案内 |                                    |
|------------|------------------------------------|
| 初 診 受 付    | 平日、土曜とも 午前9時から午前11時                |
| 診 療 時 間    | 平日 午前9時から午後4時30分<br>土曜 午前9時から午後12時 |
| 休 診 日      | 第2土曜、日曜、祝日、<br>本学創立記念日(2月12日)、年末年始 |

## 編 集 後 記

- ・平成20年も残りわずかとなりました。日本のみならず、世界中が経済不安に覆られており、歯科界においても活気のある話題が少ない昨今です。幸い、水道橋病院では、日々、活気にあふれ、あわただしい毎日が続いております。
- ・水道橋の界限には、昔馴染みのあるお店がいくつも残っている一方、付近には入れ替わりの激しい一角もあります。出来て間もないにもかかわらず、残念ながら閉店の知らせを受け取ることも…。
- ・本年度より当院では、末永く当院を利用していただけますよう、本格的に診療体制におけるサービスの見直しを図っております。お気づきの点などございましたらお知らせいただければ幸いです。

## 水道橋畔発編集委員

- 編 集 委 員 長 柿澤 卓
- 編 集 副 委 員 長 関根秀志、高久勇一朗
- 編 集 委 員 高野正行、古澤成博、福田謙一