

## OPPA モデルの開発 (第2報) OPPA モデルの歯科医院運営への応用

○藤田孝一, 藤好未陶, 松岡奈保子, 岩井 梢, 中村譲治  
NPO 法人ウェルビーイング

要約: 地域保健計画において利用している OPPA モデルを歯科医院の運用に利用した結果, OPPA モデルの有効性がみられた。(索引用語: OPPA モデル, プログラム・マネジメント, 問題の共有化)

口腔衛生会誌 54 (4), 2004

### 目的:

第1報の通り, NPO 法人ウェルビーイングでは, 中村らが開発した OPPA モデル<sup>1)</sup>を使用し, 地域保健計画の策定場面で利用している。我々は OPPA モデルの地域保健活動での有効性を観察し, 歯科医院の運営システムの改善にも応用できるのではないかと考えた。歯科医院での問題は, 日本の企業においてなぜプロジェクトが成功しないのかについて芝尾らの分析<sup>2)</sup>に非常にあてはまる点が多い。例えば, 医院のビジョンと現状とのギャップ, 院長とスタッフの目的意識のずれ等である。これらの問題に, どの医院にも応用できるような改善手法を歯科で確立することは有効であると思われる。今回 OPPA モデルを歯科医院運営に関する問題点の把握と実行計画の作成に応用し, その有効性を評価したので, 報告する。

### 対象および方法:

演者が勤務している歯科診療所の, 全スタッフ (歯科医師2名, スタッフ3名)を対象に院内ミーティングを利用し, 以下の手順で院内のシステム改善を試みた。

1. KJ法を用いて現在の問題点 (Program もしくは Project に該当) を抽出した。
2. 出された問題点に優先付けを行った。
3. 出された Program に対して, 全員で具体的な Project を考え, やるべきことを明らかにした。

### 結果:

OPPA モデルを活用した結果, 表1のようにまとめられた。歯科医院の Objectives に当たる医院の理念は2つ掲げられた。そして, 理念に沿った Program としては3つのビジョンである今期の目標が立ち, これを達成するべき Project, Project を具体化する Plan をスタッフ全員で検討することができた。

### 考察:

歯科医院で OPPA モデルを使用することで, それまで漠然としていた院内の問題点を歯科医師, スタッフの全員が共有

化し明確になった(問題の共有化)。Object を文章化して記入することによりプロジェクトの進行に伴う行き詰まりや目的意識の喪失も予防できた(目的の共有化)。また, 問題に優先順位を付け, 取り組むべき具体的な行動が決まったため, 各々の役割が明らかとなった(役割の明確化)。また, プロジェクトを一元管理することができ, 進行度の把握も可能になり, テーマだけあって, プロジェクトが進行しないという問題点も解決された。OPPA モデルは, 歯科医院運営上の問題点把握とプロジェクトの実行にも有効であると思われる。

### 参考文献:

- 1) 中村譲治, 岩井梢: MIDORI モデルから OPPA モデルへ—プログラム・マネジメントを応用した新しいモデルの開発の試み—, ヘルスサイエンス・ヘルスケア, 3(1)
- 2) 芝尾芳昭, 齋藤政久, プログラム・マネジメントの時代 2003 Harvard Business Review VOL.28 No.2: 90—94, 2003

表1

Object(医院の理念)	来院者及び地域の方々のQOLの向上を目標にします。 ・インフォームドコンセントを行い, コミュニケーションに基づいた患者本位の医療を目指します。		
Program(ビジョン)	健康な人が来院する 歯科医院	患者さんとの良好な コミュニケーション が取れ, 納得診療で 信頼される歯科医院	綺麗, 清潔, 整理整 頓, 感染予防がきちん とされている歯科医院
Project(今期の 目標を達成する べき)	・定期健診を継続する 為の体制をしっかりと りしよう ・フッ素洗口をしよ う, 継続しよう	・治療計画や治療内 容を明確に伝えよ う。複雑で説明しづ らい部分をクリアし よう。 ・本人や家族への伝 達をしっかりとしよう	・マニュアルやカルテ を整備しよう ・滅菌処理の標準化を しよう
Plan (Program を具体化する Plan)	キャンセルを無く す, 定期健診の継続 のために現在のシス テムを再考する ・フッ素洗口をす る, 継続する	・知識の提供を明確に, すべての患者さんに均 等に。 ・支払い価格表(電話応 対も)を詳しく分かりや すくする。	・カルテ樹, カルテファイ ルの整理をする ・滅菌のマニュアルを作 る