

Care & Communication

ケア&コミュニケーション

C O N T E N T S

P1-2		INSIDE REPORT	女性院長の視点を生かし、 地域医療に貢献する歯科医院 歯科さめじま 鮫島 佳子 先生
DOCTOR'S TALK		P3-4	高齢者の歯科治療を重視し、 日々の積み重ねで患者の満足度をアップ 医療法人弘綺会 小菅歯科医院 大森 基弘 先生
P5-7		ONE POINT LESSON	ドクターコバケンのワンポイントレッスン アルジネート印象材による 下顎総義歯の予備印象 東京医科歯科大学歯学部 小林 賢一 先生

女性院長の視点を生かし、 地域医療に貢献する歯科医院

歯科さめじま 院長 鮫島 佳子 先生



鮫島佳子 院長

住宅街にある歯科医院では、親子が通院しやすい環境を整えることも重要だ。歯科さめじまでは、小学生の子どもを持つ母親でもある院長先生が、女性ならではの細やかな視点を生かし、院内の設備やサービスを充実させている。その工夫の数々を教えていただいた。

抜群のリーダーシップで 患者サービスを提供

歯科さめじまがあるのは、瀟洒なマンションが立ち並ぶ住宅街。経済的に豊かな家庭が多く、子どもの教育にも熱心な地域だ。住民の歯科医院に対する要求も高く、医療技術はもちろん、サービス面でも居心地のよさを求める。

そうした地域性にしっかりと応えているのが院長の鮫島佳子先生。勤務医3人、スタッフ20人あまりの大所帯を抜群のリーダーシップでまとめあげながら、患者本位のサービスを提供している。

一例を挙げれば、診療室のゆとりだ。

「診療スペースは約60坪。経営面から考えると、ユニットを12台は置きたいのですが、8台に抑えています。理由は、ある程度の広さを確保しなければ、患者さんのプライバシーは守れないと考えているからです」

安全と衛生面にも気を配っている。歯科独特のにおいや粉塵の除去のため、埋め込み式の空気清浄機や脱臭効果を持つ酸素クラスターを設置。アロマフレグランスも漂わせるという徹底ぶりだ。治療に使う水についても、活水装置を通してという。

歯科さめじまは、住宅街のマンションの2階にある



男性と女性が協力しあって患者をサポートしている受付



待合室にも酸素クラスターを置き、環境に気を配っている



歯科衛生士の専用ユニット



鮫をテーマにしたオブジェが院内のあちこちに彩りを添えている



診療室にあるユニットは、周囲に広々としたスペースを確保している



カウンセリングルーム。無料の虫歯予防の母子教室やスタッフのミーティングなどに使われる

マネージャー的存在の 受付の男性スタッフ

同歯科医院のユニークな点は、なんとといっても受付に男性スタッフが2名いることだろう。

「歯科の受付は女性という固定観念がありますが、歯科医院も一つのコミュニティです。女性ばかり、男性ばかりというのも不自然なのではないでしょうか。男性だからこそ、患者さんに与えられる安心感もあります。彼らはホテルでいえば、マネージャー的存在なのです」

男性スタッフは受付で患者の対応をするだけでなく、宣伝やリサーチ業務、税理士との打ち合わせなど、病院事務としても活躍している。一人は開院当時から勤務するベテランスタッフだ。

当初は受付に男性がいることで、驚く患者が多かったが、現在は休暇などで不在だったりすると、「今日はいないの?」と質問されるそうだ。なかでも、中高年の女性からの人気が高いという。

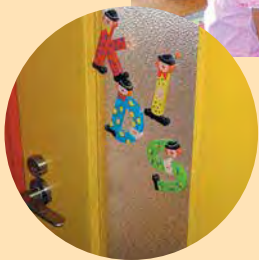
ベビーシッター常駐のキッズルーム

もう一つのユニークな点は、キッズルームにベビーシッターを置いていることだ。乳幼児を持つ母親にとって、自分の歯科治療は後回しになりがちだ。治療の間、子どもを誰に見てもらおうかという問題があるからだ。

「誰も頼める人がいなかったり、仕方なく、おなかの上に子どもを乗せて治療を受けたり……。私自身、子育ての経験を通じて、そんなふうにお母さん方が気兼ねして歯科治療を受けるような状況を改善したいと考えていました。」

そこで、開院から6年目の改装時にキッズルームを作ることにしたのですが、スペースの確保だけでは十分なサービスとはい

家庭的な温かい雰囲気の子供部屋。
玩具を豊富に揃えるなど、子どもを飽きさせない配慮も充実



鮫島先生とスタッフのみなさん。なごやかな院内の雰囲気は、チームワークのよさからも生まれている

えません。乳幼児を持つお母さんも治療の間、安心して預けられるように、ベビーシッターを置くことにしたのです」

現在は、ベビーシッターの資格を持つ事務職の女性スタッフが託児業務に当たっているが、スタート時は外部から派遣のベビーシッターを呼んでいた。事前の予約が必要で、キッズルームの開放は午前中に限られるとはいえ、利用は無料である。

「コスト面だけを考えれば、赤字です。でも、乳幼児を持つお母さんが通いやすい環境を作れば、歯科衛生に対する意識が高まり、子どもの歯を守ることもつながります。地域医療の面から考えれば、必要なサービスなのです」

歯科衛生士の専用台や技工室も設置

熱心な予防歯科への取り組みも、地域医療への貢献を重視した結果だ。歯科衛生士専用のスペースを設け、2台のユニットには、エアフローやCCDカメラ、唾液検査装置など最新の機器を備えている。

「歯科衛生士も医師と同様に担当制を採用しています。チームワークを重視した教育を行っているせいか、スタッフの多くは最低でも5年は勤めてくれます。そのおかげで患者さんからの信頼も厚く、育児休暇に入った担当の歯科衛生士が復帰するのを待ち望んでいる患者さんがいるほどです」

最近ではホワイトニングの登場で歯科衛生士の活躍の場が広がったことも、大きなメリットになっているという。

また、開院時からある歯科技工室も大きな戦力になっている。「2名の歯科技工士が扱うのは、多くは自費治療の患者さんです。院内に歯科技工室があると、難しい症例の患者さんにもスピーディに対応できますし、歯科技工士が直接、患者さんに説明することも可能です。やはりメリットは大きいですね」

可能な限り、初診は院長先生が診察

歯科医院の規模が大きくなり、担当制が徹底されると、院長と患者が顔をあわせずに治療を終わらせるケースも少なくない。しかし、同医院ではできるだけ鮫島先生が初診を担当している。

勤務医も信頼できる技術を持っているが、院長には患者全員の診療に対する責任がある。その責任を果たすには、日頃から治療の進捗状況を把握しておくことが大切との考えからだ。

ハード、ソフトの両面から工夫を凝らしている同医院だが、その背景には鮫島院長先生が持つモットーがある。鮫島院長先生ははつねづねスタッフにこう話しているという。

「一般企業に比べると、歯科医院の企業努力はまだまだ。もっと努力しなければならない点があると思っています。今日よりは明日、明日よりは明後日を目指して、スタッフとともに成長し、つねに発展、進化する歯科医院にしていきたいのです」

Profile

鮫島 佳子 先生

● 鶴見大学歯学部卒業

歯科さめじま

住所：神奈川県横浜市戸塚区品濃町563 ネオポリストキワV2F

TEL：045-823-4181

HP：<http://samejimahdc.jp/>

車の通行が難しい狭い路地に面し、商店街もない場所だが、患者数は多い



小菅歯科医院があるのは、小菅駅すぐ隣の高架下



通行人が自由に持っていきけるよう、何種類もの手作りのパンフレットをポストに入れている



診療の説明ファイルなどを置いた待合室

高齢者の歯科治療を重視し、日々の積み重ねで患者の満足度をアップ

医療法人弘綺会 小菅歯科医院 理事長 大森 基弘 先生



大森基弘 理事長

小菅駅は周囲に商店街がなく、車が往来できないほど細い路地に面している。人が集まる条件に乏しい場所だが、小菅歯科には大勢の患者が訪れる。とくに多いのが中高年の女性だ。「痛みをとる治療」から「口腔全体を診る治療」に方向転換してきた経緯をうかがってみた。

オーナーは別だった開院当時

開院した当時、大森基弘理事長は院長職の勤務医だった。「父が川崎で歯科医院を経営していたこともあり、いずれ実家に戻るつもりでした。院長として勤務することになったときも、将来の勉強程度の軽い気持ちだったのです」

ところが2年後、オーナーが歯科医院を手放すことに。迷ったものの、大森理事長は購入を決意。小菅に腰を据えることにした。

理由は一つに、実際に歯科医院を運営し、父と方針が違うことから、共同経営は難しいだろうと考えるようになったことがある。近隣に歯科医院が不足していたことが幸いし、患者がひっきりなしに訪れていたことも大きかった。気心の知れた勤務医とスタッフも揃っている。離れるのが惜しい歯科医院だったのである。「当時は、主訴を治すだけでせいっぱい。診ても診てもきりがなくらい患者さんが来る状態でした」

口腔をトータルで診る治療への転換

しかし、そんなときに転機が訪れる。患者数が多いゆえに、十分に対応しきれていないのではないかと悩んでいた大森理事長は、ある講習会に出かけた。そこで講師の歯科医師が紹介した事例は、大森理事長が知っていた治療とは、あまりにも違うものだった。

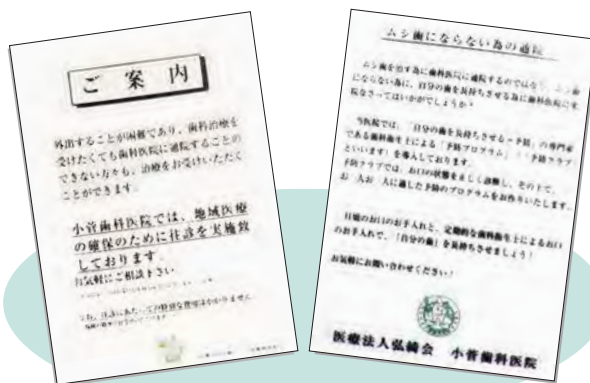
「それまでは患者さんが痛がる部分を治せばよいと考えていました。ところが、講習会の参加でカルチャーショックを受けたのは、患者の満足度を重視し、口腔内をトータルで診る治療。治療計

画の立て方から治療法、医療機器と、すべてが私とはレベルが違っていたのです」

講習会后、大森理事長はすぐに改革を始める。最初に着手したのは、医療機器の入れ替えだった。最新機器を思い切って導入することにしたのだ。その結果、「歯科に必要な医療器具はほとんど揃っている」と胸を張れるほどの設備が整った。

次に取り組んだのは、スタッフの見直しだ。それまでアルバイトの助手も使っていたが、スタッフ全員が歯科衛生士になるよう、段階的に切り替えていったのである。

「人件費の負担は大きくなりますが、歯科衛生士の専門性を生かし、歯科医師とともに患者さんを治療に導くことが、私が目指す歯科医療には欠かせなかったのです」



歯科医院としての方針を壁に掲げている

初診の患者などのカウンセリングが行われるスペース



「病院」らしさをやわらげるため、市販のインテリア小物を脱脂綿入れなどに活用

アロマポットを利用して、診療室にやわらかな香りを漂わせている

最新のユニットを備えた診療室。細長い診療室に6台のユニットを効率よく配置している

中高年のニーズと合致した新しい治療方針

大森理事長の新しい治療方針は、患者のニーズとも合致していた。患者層の中心は40代以上の女性。もっとも多いのは60代だ。

「うちの患者さんは審美性をそう強くは求めていません。それよりも噛めるようにして欲しいというニーズが多い。この希望を満たすには、口腔全体を見据えた治療を進めながら、患者さん自身、日々のケアに気を配ってもらうことが大切になります」

噛み合わせに満足できるかどうかは、患者の感覚も影響する。満足できない治療を受けた場合、歯科的には正しい咬合でも、噛み合わせがよくないと感じることもあるからだ。これを防ぐには、事前の説明がひじょうに重要になる。

小菅歯科医院では、治療計画の説明は歯科衛生士に任せている。歯科医師が説明するよりも、患者が話を聞きやすく、治療への希望も言いやすいく考えたからだ。歯科衛生士は、術前術後の変化やリスクについて、初回のカウンセリングでは45分かけて、じっくりと説明していく。

この方法は患者の満足度を高めることにつながった。治療の初期段階で理解を深め、納得してもらうことで、その後の治療が進めやすくなった。そればかりでなく、「あの歯科医院は希望を受け入れてくれる」「満足できる治療が受けられる」という評判が口コミで広がることにもなったのである。

徹底した無痛治療で信頼感を高める

無痛治療に気を配っているのも、高齢の患者のニーズに応えた結果だ。痛みに対する患者の恐怖心は医療側が思う以上に強い。



市販のユニット家具を活用し、患者からの印象を左右する清潔感と整理整頓には気を使っている

「約半分の患者さんには麻酔をかけます。といっても特別なことをしているわけではありません。表面麻酔の段階で必ず3分待つなど、麻酔の基本を忠実に守っているだけです」

小菅歯科医院では、無痛治療を徹底することで、さらなる信頼感をかちえることに成功した。痛みがなければ満足度はぐんとアップする。患者のなかには、治療中にうたた寝をするくらいリラックスする人もいるという。

院内改善に役立つクレームをすべてキャッチ

患者からのクレームも小菅歯科医院にとっては大切なデータだ。院内の改善と発展には欠かせないと考えているからだ。

「患者さんは診察室の中では、決して文句は言いません。打ち明けるのは受付です。ですから受付には、どんな些細な内容でも、クレームの報告を義務づけています」

ただし、その後の処理が犯人探しになってはいけな。あくまでも院内の改善ポイントを見つけるのが目的だ。そこで、クレームはすべてパソコンに入力し、スタッフ全員が閲覧できるシステムになっている。その結果、受付担当は院長に報告しやすくなり、スタッフも気まずい思いをせずに、行動を修正しやすくなるという。

これらの努力が実を結び、現在はユニット6台がフル稼働。勤務医3名、歯科衛生士7名、受付2名を含めてスタッフ計12名（院長含め13名）が働く歯科医院に成長した。

「私もいろいろチャレンジしてきましたが、痛感していることは、日々の努力が重要ということです。できる範囲からコツコツと取り組んでいく。当たり前なのですが、毎日となると、意外にできないものです。でも、それを続けていくことが、歯科経営にはなによりも大切だと思うのです」

Profile

大森 基弘 先生

●1980年 日本歯科大学卒業 ●1984年 小菅歯科医院に院長として勤務 ●1986年より現職 ●日本歯内療法認定医

医療法人弘綺会 小菅歯科医院

住所：東京都足立区足立2-46-11

TEL：03-3889-2241 HP：<http://www.ne.jp/asahi/kosuge/d/c/>

の適合性を向上させるかにある(図5)。通常、下顎既製トレーは舌側後部が短いので、最初に既製トレーの舌側後部を内側に回転させ、長さの調整を行う。これにより頬側部の適合は少し甘くなるが、ここは患者の口腔内を眼で確認することが可能であり、頬側でトレーと顎堤間の距離が大きくなった場合には、トレー内面にユーティリティワックスを足し、適合の向上をはかる(図6)。



図5.下顎既製トレー調整のポイント。下顎既製トレー調整のポイントは、視認性の悪い既製トレーの舌側後部における適合を向上させることにある。これにより、既製トレーの頬側は不適合となるが、この部位は視認性が良く、ユーティリティワックスなどを用い、修正を施すことが容易である。

図6. トレーの長さが不足した場合、顎堤との間にスペースが生じて適合が甘くなった場合には、不足部にユーティリティワックスを足し、適合の向上をはかる。頬側は不適合となるが、この部位は視認性が良く、ユーティリティワックスなどを用い、修正を施すことが容易である。



アルジネート印象 —適切な機能運動が必須

トレーの調整が終了した後、トレーに接着剤を塗布し、適量のアルジネート印象材をトレーに盛る。印象材を盛ったトレーを口腔内に挿入し、印象材の硬化のタイミングをはかりながら、下顎では、まず開閉口を指示し、舌を前方に突出させ、ついで舌の安静位(図10左)をとらせ、口唇突出、開閉口を患者に指示し、機能運動を行う。トレーを口腔内に挿入し、印象材が硬化するまで何もせずに保持し、機能運動を行わない予備印象では、得られる印象の外形も予想される完成義歯よりも大きく、印象辺縁も厚く、さらには唇側および頬側前庭部を変形させることになる(図8)。このような模型から製作される個人トレーの外形は、個人トレー試適時の確認・調整に時間を要し、もしもこの時十分な調整を行わずに印象採得を行うと、最終印象の外形も個人トレーの外形に誘導されるので、得られる完成義歯の外形は大きすぎるものとなってしまふ。一方、予備印象が出来ない(図7)模型から得られた個人トレーでは、機能運動時のコンパウンドの量が多くなり、機能運動に苦勞することになる。

図7、8も同じ患者を同じ術者が採得したものである。違いは、既製トレーの調整を誰が行ったかである。図6は既製トレーの調整を若い医局員が自分で行い、印象したものである。必要な解剖学的指標をその印象にみることはできない。図7は、筆者がトレーの調整を行ったものである。印象には、必要な解剖学的指標が含まれている。しかし、この印象も決して満足できるものではない。

印象採得時に機能運動を行っていないので、唇頬側の印象辺縁が軟組織を印象圧により、下方に大きく変形させているからである。また舌側においても、舌突出などの運動を行わなかったため、その印象辺縁は過長なものとなっている(図8)。しかし、筆者が約1年間教育した若い医局員(卒後4年)の採得した予備印象は、印象辺縁も過長となることなく、必要な解剖学指標も

印象に記録されている(図9)。

下顎既製トレーを患者の口腔内に挿入する時、舌の幅径よりも小さい既製トレーを用い、患者に舌を挙上を命じなければ口腔内に挿入できない状態では、正確な舌側辺縁を印象採得することは不可能である。そのため、下顎既製トレーの舌側辺縁の左右の距離は、舌の幅径に近似していなければならない(図10)。



図7



図8



若い医局員の採得したアルジネート印象材による予備印象。図7と図8は、同一歯科医が採得した同一患者の下顎予備印象である。両者の相違は、既製トレーの調整を前者は、若い医局員が行い、後者は筆者が行ったものである。図7では、必要な解剖学的指標をその印象にみることはできない。図8は、筆者がトレーの調整を行ったものであり、印象には必要な解剖学的指標が含まれている。しかし、印象採得時に機能運動を行っていないので、頬側では周囲軟組織を大きく変形させており、舌側においては印象辺縁が過長なものとなっている。

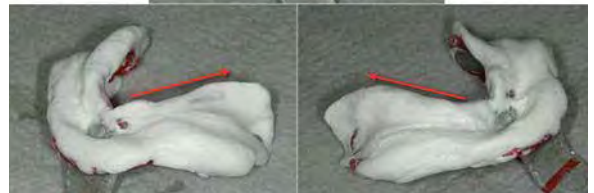


図9. 卒後4年の若い医局員が採得した予備印象。



図10. 舌安静位と下顎アルジネート印象。

図11は著者のアルジネート印象材による予備印象採得である。図9、11は共に必要な解剖学的指標をその印象内面に含んでいる。さらに重要なことは、印象辺縁が過長となることなく、軟組織の変形を最小限とすることである。正しく採得された舌側印象辺縁は、舌下腺部から顎舌骨筋線部へ水平方向に走行する(図9、11中赤い矢印および図12)。

予備印象において床外形に影響を与える因子として、前述の既製トレーの適合の他に、印象材の稠度、辺縁形成の時期・程度などがある。アルジネート印象材は、その稠度が柔らかいと周囲の軟組織に負けてしまう。そのため、総義歯の印象では寒天アルジネート連合印象法とは異なり、やや堅めのアルジネート印象材を用いる。これにより、軟組織に負けることなく適切な印象辺縁を採得することが可能となる。しかし、適切な機能運動を行わない場合には、一見正確に印象採得されているように見えても、実際には印象材が周囲の軟組織を大きく変位、変形させてしまう。顎堤が良ければ、唇頬側の前庭部にアルジネート印象材が溜まりやすく、過剰な印象材により前庭部を押し広げてしまう(図2)。悪ければ、唇頬側の周囲軟組織を簡単に変位、変形させてしまう(図2)。そのため、開閉口、口唇突出などの適切な機能運動により、前庭部に溜まった過剰な印象材を排除し、適正な形態の印象辺縁を得る必要がある。また、舌の位置により、口腔底の深さは変化するので、舌後退位の状態での印象採



図11. 著者によるアルジネート印象材による予備印象。必要な解剖学的指標を含んでおり、さらに周囲軟組織の変形を最小のものとしている。

得を行うと口腔底が通常の状態に比べて深い状態で舌側の印象辺縁が採得されることになる(図8)。これを防ぐためにも、適切な舌運動を命じる必要がある。

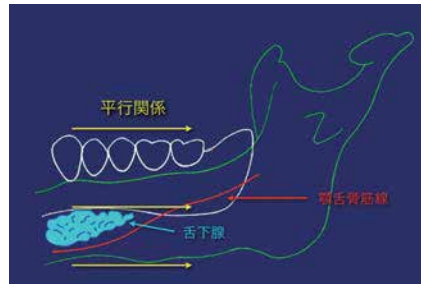


図12. 正しく採得された下顎舌側床縁は、咬合平面および下顎骨体とほぼ平行関係を示す。

おわりに

アルジネート印象材による予備印象のポイントをまとめると、
 (1) 必要とされる解剖学的指標を印象域に含むためには、既製トレーの適合、特に舌側床縁での調整が重要である。また使用するアルジネート印象材の稠度はやや硬めとする。
 (2) 軟組織の変位、変形を最小とするためには、既製トレーの適合、特に頬側床縁の調整が重要である。トレーの試適を行う際には、図4で解説した術者による機能運動を行い、トレーの過長を判断する必要がある。また、印象時には、同様に適切な機能運動、すなわち開閉口、口唇突出、舌突出などを患者に指示し、印象辺縁の厚さ、長さが過大、過長にならないようにする必要がある。

参考文献

1. 小林賢一: 総義歯臨床の押さえどころ, 医歯薬出版、東京、2001.
2. 真鍋 顕、小林賢一: 欠損補綴のArt and Science (仮題)、永末書店、2006年出版予定.

参考

三金印象用トレー IN式無歯顎用トレー

Profile

小林 賢一 先生 ●1979年 東京医科歯科大学歯学部卒業 ●1983年 東京医科歯科大学歯学部大学院修了(歯科補綴学) ●1984年 東京医科歯科大学歯学部歯科補綴学第3講座 助手 ●1990年 東京医科歯科大学歯学部高齢者歯科学講座 講師 ●1994~1996年 テキサス大学サンアントニオ校補綴科留学 ●1996年~ テキサス大学サンアントニオ校補綴科 Clinical Associate Professor ●東京医科歯科大学歯学部附属病院回復系診療科 講師 ●日本補綴歯科学会 指導医 ●The American Prosthodontic Society ●American Academy of Fixed Prosthodontics ●International Association for Dental Research

東京医科歯科大学歯学部附属病院 回復系診療科 高齢者歯科
 住所: 東京都文京区湯島1-5-45 TEL: 03-5803-5587

SASAKI

お問い合わせ・ご意見:「C&C」事務局 細谷俊寛

FAX 0120-566-052 <http://www.sasaki-kk.co.jp>

Vol.8 December 2005 発行:ササキ株式会社 東京都文京区本郷3-26-4 ササキビル4F

●本誌に記載された個人の氏名・住所・電話番号等の個人情報の悪用を禁じます。●本誌の記事・写真・図版等を無断で転載・複製することを禁じます。