


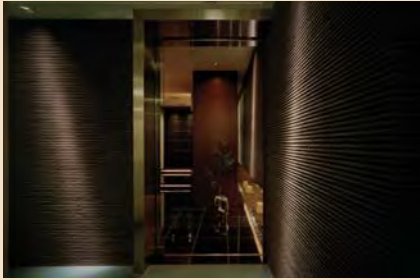
# Care & Communication

ケア&コミュニケーション

C O N T E N T S

<p>DOCTOR'S TALK</p>		<p>ホテル並みの居心地のよさと インプラントの最先端治療を提供 O.D.C.オオタニデンタルクリニック 院長 大谷 昌 先生 P1-2</p>
<p>P3-4</p>		<p>THE STYLE OF LAB 夢と希望のある大型技工所で 次世代の歯科技工士を育てる (有)函館デンタル 代表取締役 村上 忍 社長</p>
<p>INSIDE REPORT</p>		<p>データの詳細な分析を通して 予防歯科の総合力を高める 福田歯科医院 院長 福田 健二 先生 P5-7</p>

一瞬、レストランかと思うような入り口



ホテルのコンシェルジュのような受付。右の段差を上り、診察室へ向かう



待合室。左手前が診察室につながる自動ドア



## ホテル並みの居心地のよさと インプラントの最先端治療を提供

O.D.C.オオタニデンタルクリニック 院長 大谷 昌先生

歯科医院にも個性が求められる昨今、患者様数を絞り、一人当たりの診療時間を長くとするプライベートデンタルが増えてきている。「O.D.C.オオタニデンタルクリニック」もその一つ。ホテル並みのサービス、インプラントと審美を中心にした最先端治療を展開している。



大谷 昌 院長

大谷院長と患者様がじっくりと話し合う「オフィス」



ユニットは3台。テンピュールのクッションを敷き、快適性を高めている



高級感を演出する入口



受付の背後の壁にO.D.C.の名称とコンセプトであるOffice of Dental Coordinateもデザインされている



手術室。患者の恐怖心をやわらげるため、機械や器具は隠している

## 分かりやすくて分かりにくい 隠れ家的な立地

O.D.C.オオタニデンタルクリニック(以下、O.D.C.)があるのは、大阪・御堂筋沿いのオフィスビル。目立つ看板がないため、行き交う人のほとんどは、ビルの中に歯科医院があるとは気づかない。だが、エレベーターで7階に上がり、O.D.C.の扉を開けると、誰もが驚く。高級ホテルのラウンジのような居心地のよい歯科医院があるからだ。

O.D.C.が開院したのは、2004年。インプラントと審美修復の専門医院としてオープンした。

大谷昌院長は、1年半かけて探した現在地を、「分かりやすくて、分かりにくい場所」と説明する。禅問答のようだが、大谷院長が考える理想の歯科医院像が深く関わっている。「目指すのは、口腔内の改善をテーマとする『オフィス』。『歯医者さん』との違いを際立たせるために、ビルの場所は分かりやすくても、歯科医院の場所は分かりにくくしたかった。隠れ家的な存在にすることで、私の歯科医院を本当に必要とする人が訪れやすい歯科医院にしたかったのです」

## 心の悩みを解決するために 歯科治療がある

通常、歯科医院では、ユニットを置く治療室が最も重要だが、大谷院長の考えは違う。治療室とオペ室は付随の存在。核となるのは、患者様の悩みをじっくりと聞き、解決策を提案できる空間だ。それが、大谷院長が考える「オフィス」である。「しかし、私が重視するのは、患者様の心です。口腔のトラブルが引き起こすさまざまな悩みを解決することが重要であり、そのために最先端の治療があるという考え方なのです」

具体的には、診療には最低でも一人1時間をとり、会話に多くの時間を割く。話し合う場合は、患者様と大谷院長がデスクを挟んで対面する形のオフィスが基本。その上で必要に応じて、ユニットに座ってもらいながら、話し合うというスタイルだ。

開業にあたり、大谷院長はこう考えたという。「歯科医院はすでに数多く存在する。新たに開業する意義は何か、どのような社会貢献ができるか」

その答えが、歯科医院のセオリーを破るO.D.C.の立地や内装、診療スタイルなのである。

## 軌道に乗るまで1年もの我慢が続く

現在、同院の診療は、患者様の要望に応えた結果、約8割がインプラントだ。患者様は50～60代の女性が多く、予約は2週間先まで埋まっている。だが、開院から1年は我慢の時期が続いた。飛び込みの患者様は皆無。通院患者からの紹介が頼みの綱だったからだ。

「ギャンプル性の高い開業と周囲から言われてはいましたが、正直に言って、最初はかなりきつかったです。でも、自分の理想は間違っていないという信念はゆらぎませんでした。」

## O.D.C. オオタニ デンタル クリニックの “O.D.C.”の示す意味は…?

Otani Dental Clinic (オオタニ デンタル クリニック)
Office of Dental Coordinate (お口の中をコーディネートするオフィス)
Oral Dental-implant Clinic (インプラントクリニック)
Oasis with Delight and Comfort (喜び満ち溢れた快適空間)
Operators with Decent Cordiality (誠心誠意尽くすスタッフ)

そして、患者様の輪が徐々に広がっていったのです」

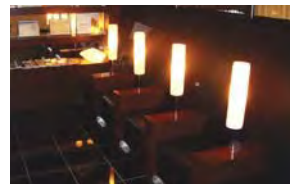
インプラントは高額の治療であるだけに、患者様の満足度には技術面だけでなく、精神面も大きく影響する。治療法を理解してもらい、必要性を納得してもらうには、時間をかけて信頼関係を築く必要がある。今の盛況は、患者様との信頼関係を地道に粘り強く築き上げた結果なのだ。

## 実地体験や研修を通じて サービスの本質を教育

O.D.C.では、歯科衛生士と受付のスタッフ教育にも熱心に取り組んでいる。患者様の満足度を高めるには、彼女たちのきめこまかな対応も欠かせないからだ。

教育の柱は2つ。一つは技術と知識のレベルアップだ。定期的にPMTCやSRPなどの技術の研修に加え、講習会・学会等へも、スタッフと共に積極的に参加している。

もう一つは、接遇面での強化だ。知識として覚えても、感覚で理解しなければ、実践は難しい。そこで、大谷院長はミーティングを兼ねて、スタッフとホテルのレストランで食事をしたり、マナーの研修を受講したりしている。サービスを受ける立場を経験すると、どのような接し方が心地よいか、体で覚えらるという。「歯科医院もサービス業。しかし、他の業界に比べると、取り組むべきことがまだある」と話す大谷院長は、じつは学生時代、ホテルのレストランで働いた経験がある。その経験があるだけに、よりいっそうサービスレベルの向上に力が入るのだ。「開院して2年。改善点はまだまだ多い」と謙虚に語る大谷院長だが、苦労を覚悟で開業してよかったと思うことも少なくない。「忘れられないのが、20年ぶりに漬け物が噛めた、ポロポロと涙を流して喜んだ患者様の姿です。長年、病んでこられた方が治療をきっかけに、もっと長生きしたくなる。インプラントの素晴らしさを改めて実感しました。その喜びを今後、さらに多くの患者様に感じてもらいたいと考えています」



ゆったりとした雰囲気待合室



大谷院長と歯科衛生士のふたり

## Profile

### 大谷 昌 先生

- 1988年 大阪大学工学部卒業 ●1993年 大阪大学歯学部卒業 ●1999年 大阪市内のインプラントセンターに勤務
- 2004年 O.D.C.オオタニデンタルクリニック開院
- ノーベルバイオケア・ブローネマルクスシステム指導医。EAO アクティブメンバー

### O.D.C.オオタニデンタルクリニック

住所：大阪府大阪市中央区西心斎橋2-3-2 御堂筋ミナビル7F TEL：06-6214-6182 HP：<http://www.odc.tv/>



# 夢と希望のある大型技工所で 次世代の歯科技工士を育てる

(有)函館デンタル 代表取締役 村上 忍 社長

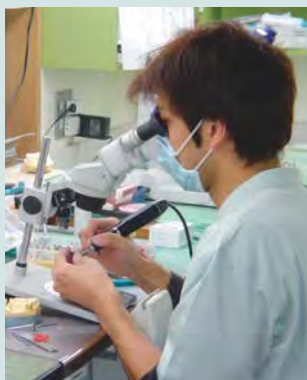


村上 忍 社長

歯科技工士16人を含め、総勢20人のスタッフを抱える「函館デンタル」。質、量ともにトップレベルの仕事をこなすだけでなく、次世代の歯科技工士の育成にも力を入れている。充実した研修制度やユニークな勤務システム、独立支援についてうかがってみた。



社員が働くラボスペース。現在は12人の歯科技工士が働く



充実した設備を使って最新技術に挑戦している

現在、女性の歯科技工士は一人



勤務はフレックスタイム。納品まで間に合えば、どのように時間を使うかは社員の自主性に任されている



## 自分に活を入れるため、 29歳での独立を決意

(有)函館デンタルの設立は、村上忍社長が29歳のとき。「無我夢中ですよ。じつは歯科技工士としての意欲をかき立てるための独立でした」と話す。

独立前、函館のラボに勤めていた村上社長の夢は、自宅を建てること。函館では珍しかったポーセレン技術を身につけていた村上社長の評価は高く、1カ月300本以上焼くこともあった。

徹夜も珍しくない激務の生活である。銀行に自宅建設の融資を申し込むと、あっさり審査が通った。

「長年の夢だった自宅が完成したら、気が抜けてしまった。どうも仕事に前向きに取り組めない。自分に活を入れる必要性を感じました。それで、1年かけて女房を説得し、独立したのです」

独立後も仕事は順風満帆。仕事が増えるのに合わせ、社員を増やしたところ、自然と今のような大所帯になったのだという。「独立直後から今も取引が続く先生も多いですし、人に恵まれました。周囲の助けがあったから、今があるのだと思っています」

## 自立した歯科技工士を育てるための 手厚いバックアップ

函館デンタルの特筆すべき点は、社員へのバックアップが手厚いことだ。そこには村上社長の「自立した歯科技工士になって欲しい」という強い願いが込められている。

たとえば、頻繁な研修。毎年、セミナーや学会に参加したり、高名な歯科医師や歯科技工士を呼び、ラボで講習会を行っている。

また、給与体系は新入社員のときから歩合制だ。最低給与は保障されているが、歩合の部分は、仕事の量やレベルで変わってくる。そして、その価格は工程を細かく分解し、体系化した料金表に基づいている。厳しい給与体系のようだが、歯科技工士は職人だ。やる気のある社員が優遇される仕組みになっている。(表1)

「歯科技工士は労働時間がどうしても長くなる。でも、長く働くことが、必ずしもいい仕事につながるとはいえない。つねに技術のレベルアップを目指し、コストパフォーマンスの意識を持ってもらいたい。そのための歩合制なのです」

そして、村上社長が一人前になったと判断した社員には、独立支援の道が待っている。

## 独立した元社員との共存で レベルの高いラボを作る

函館デンタルの独立は、ラボを間借りする形だ。2階建ての建物のうち、1階は社員が勤務するラボだが、2階には独立した元社員の個人ラボの部屋が並んでいる。

現在、独立者は4人。10年以上のベテランもいれば、昨年、

独立したばかりの歯科技工士もいる。彼らは、家賃や水道光熱費などの経費を函館デンタルに支払う。自室の機械や材料は自己負担だ。自分の取引先を持って構わないが、現状は函館デンタルから仕事を回してもらおうケースが多い。技工料は、たとえばクラウンブリッジでは、売価の約50%を受け取る。ただし、その割合は仕事量やレベルによって変わる。

このシステムのメリットは、1階のラボにあるレーザーなど、個人では購入が難しい高価な機械も使えること、仕事を立てたときに、1階の社員や他の独立者に助けてもらえることだ。「歯科技工が高度化している今は、複数で力を合わせてラボを経営するほうが時代に合っている。欲を言えば、独立者には積極的に営業をして自分のお得意さんをつかみ、大きく育て欲しい。僕がいなくても自立できる歯科技工士を目指して欲しいんです。そこが今後の課題ですね」

## 将来に夢が持てる歯科技工界を作りたい

売上増だけを目標にするのであれば、函館デンタルの手法は効率がいいとは言えない。また村上社長の負担は相当なものだ。しかし、苦勞を覚悟で村上社長は後輩の育成に熱を入れる。

「インプラントや審美の需要が増えている今、歯科技工士は悪い仕事ではない。一生懸命、頑張った人には、間違いなくいい時代がくる。でも、夢は自分で見るもの。人が見せてくれるものではない。若い人には自信を持って取り組んで欲しい。僕はそのサポートをしていきたいのです」

そのためにも、村上社長は職場環境を向上させたいと話す。歯科技工士の仕事は体力的にきつい仕事だ。しかし、若い時は苦勞しても、年をとったとき、楽しみながら余裕のある働き方ができれば、将来に希望が持てる。その手始めとして、函館デンタルでは10年前から、週休2日制を導入。今年からは健康診断を年1回、強制的に社員に受けさせるなど、福利厚生も充実させている。

また、現在、インプラントチーフを務める西里秀昭さんを後継者として決めている点も、村上社長の次世代への期待感の現れだ。

「今が函館デンタルの会社としてのピーク。次期社長には、いい時期にバトンタッチしたい。一代で終わるのではなく、僕らの世代から若い世代へとつながる業界になれば、歯科技工士の未来はきっと明るいものになっていくと思います」



**歯科技工士 当麻雄司さん**  
独立11年目の独立一期生。「一昨年、父が亡くなったときは、仕事をカバーしてもらって助かりました。一人のラボでは休みもなかなかとれませんから。義歯が専門ですが、今後は自費を増やすのが目標です」

**歯科技工士 吉田顕治さん**

昨年5月に独立。「不安もありましたが、村上社長の支えもあり、独立を決意。経費など、経営者としての勉強の真っ最中です。これからは自分の得意先を開拓していきたいです」



大部屋のラボとは分かれているポーセレン室

「現場がとにかく好き」と話す村上社長も毎日、作業に取り組む



レーザーを迷わず購入するなど、最先端の技術にも貪欲に取り組む



次期取締役/現インプラントチーフ  
**西里秀昭さん**

「人望がある」と村上社長が全幅の信頼を寄せる西里さん。「新しい技術にも意欲的に取り組めるのが函館デンタルの魅力。社長の意志を継いで、社員みんなが笑顔になる会社が目標です」

## 表1: 工程の価格表例

工程の単価一覧表。社員の歩合は、どの工程をどれくらいこなしたかによって決まる。社員は価格表をいつでも見ることができる。

工程分解表(一般2)									
工程名称	単価	比率	原価	歩合	27形	28形	29形	30形	31形
1114 1114 1114 1114									
1115 1115 1115 1115									
1116 1116 1116 1116									
1117 1117 1117 1117									
1118 1118 1118 1118									
1119 1119 1119 1119									
1120 1120 1120 1120									
1121 1121 1121 1121									
1122 1122 1122 1122									
1123 1123 1123 1123									
1124 1124 1124 1124									
1125 1125 1125 1125									
1126 1126 1126 1126									
1127 1127 1127 1127									
1128 1128 1128 1128									
1129 1129 1129 1129									
1130 1130 1130 1130									
1131 1131 1131 1131									
1132 1132 1132 1132									
1133 1133 1133 1133									
1134 1134 1134 1134									
1135 1135 1135 1135									
1136 1136 1136 1136									
1137 1137 1137 1137									
1138 1138 1138 1138									
1139 1139 1139 1139									
1140 1140 1140 1140									
1141 1141 1141 1141									
1142 1142 1142 1142									
1143 1143 1143 1143									
1144 1144 1144 1144									
1145 1145 1145 1145									
1146 1146 1146 1146									
1147 1147 1147 1147									
1148 1148 1148 1148									
1149 1149 1149 1149									
1150 1150 1150 1150									

## Profile

### 村上 忍 社長

●1973年 青森歯科技工士専門学校卒業 ●1981年、函館市内の歯科技工所勤務を経て独立。函館デンタルを開業する ●桑田正博 ジュニアコース、国際デンタルアカデミー・テクニシャンコース、片岡繁夫ポーセレンコースなどを受講研修

### (有) 函館デンタル

住所: 北海道函館市富岡町3-3-1  
TEL: 0138-45-8049  
HP: <http://hakoden.com>





受付左側の扉は、ケアコーナーへの扉



丸くせり出した設計でゆったりとした印象の受付



受付右の扉はキュアコーナーへ通じる



3台のユニットが並ぶケアコーナー



キュアコーナーにはユニットが2台並ぶ

## データの詳細な分析を通して 予防歯科の総合力を高める

福田歯科医院 院長 福田 健二 先生

歯科医院の改善を考えたとき、ヒントとなるのは、過去のデータだ。

予防を中心とする福田歯科医院は、医療から経営まで、膨大なデータを集積し、綿密な分析を重ね、改善点を見つけている。そこで、規模の小さい歯科医院でも可能なデータの生かし方をうかがってみた。



福田 健二 院長

### 開院からのカルテをすべて保存し、 いつでも閲覧できる状態に

福田歯科医院は、福田健二院長を中心に歯科衛生士4名、受付1名の、いわゆる「町の歯医者さん」だ。だが今、徹底した予防ケア中心の歯科医療を展開し、患者から多大な信頼を得ている。

予防に取り組み始めたのは、リコールシステムを導入した1992年から。1999年からはサリバテストを導入している。

診療方針を転換するとき、改善点はどこか、ヒントが欲しくなるが、同医院の場合は、開院から蓄積してきたデータだった。「開院から25年経ちますが、一番最初の患者さんからカルテはすべて保存し、Aの1から1000、Bの1から1000と千単位でアルファベット順に背番号を振り、いつでも取り出せるようにしています。総カルテ数は、現時点で7913名分。コンピュータを

導入した98年からは、項目を増やし、より詳細なデータを集積しています」

### 改善のヒントと自院の総合力判断は 過去のデータの中にある

では、どのようなデータ分析を行っているのだろうか。「過去のデータを多角的に分析すれば、課題と総合力が見えてくる」と福田院長は話す。2004年、日本ヘルスケア歯科研究会で発表した「診療の何をどう改善するか？」を例に、どのような切り口で分析しているかを教えてもらった。

福田院長の分析は非常に細かい。総患者数やサリバテストを導入してからの来院患者数、サリバテストを受けた患者総数、初診時に受けた患者数、再来院時に受けた患者数と細かく分類している。それだけでなく、開院から5年目までと

直近5年の患者の年齢分布を比較したり、函館市の人口の年齢構成と自院の年齢構成を比較するなど、データの範囲を広げた分析も行っている。

「患者さんの年齢は、院長の年齢±5～10歳と言われますが、調べてみると、確かに開業から5年目までと直近5年目では、患者さんの平均年齢が上がっていました。感覚で分かっていることも、数字にすると、正確に把握できる。その結果、歯科医院の総合力を正しく判断できるようになり、課題が明確になってくるのです」

福田歯科医院の場合、分析の結果、はっきりしたのは、予防に取り組むことで患者のQOLが向上すること。患者の年齢が高齢化しているだけに、予防の重要性をより強く認識したことだった。

### 患者への説得や院内研修にもデータの分析力を生かす

こんな分析もある。福田歯科医院と同レベルの予防を行っている全国4つの歯科医院との共同研究だが、メンテナンス開始時に40歳以上で5年以上の定期管理が継続する患者956人を調べたところ、同年代の予防を受けていない一般集団に比べ、喪失歯が少ないことが分かったのがある。

「一般集団では5年で2本失っていたのに対し、リコール集団では0.49歯。そして、リコールメンテナンス期でも喫煙者や残存歯数が25歯以下だと喪失歯のリスクが高まることも明らかになりました。このような医学的データを基に患者さんへ予防の必要性を話すと言説力が増えますから、スムーズにリコールへ導くことができるんですね」

また、院内研修でもデータ分析は欠かせない。福田歯科医院では、歯科衛生士が自発的にデータ分析を行い、技術力のアップに活用している。精度の高いデータを集めなければ、せつ

かく分析をしても、診療に生かせないからだ。

そこで、歯科衛生士たちは、お互いをモデルに測定や撮影を行い、時間や手順、測定や立ち位置などを綿密に調べ、分析した。その結果、ポケットの測定や口腔写真を撮る際には、器具の使い方と手順を揃えるだけでなく、全員が同じ場所に立ち、同じ角度で器具を扱うように意識することが重要と分かったのである。これにより、ポケット測定の誤差はほぼ100%近くなくなり、口腔写真も全12枚を全員が3分以内で撮影できるようになった。

### リニューアルをバネに予防歯科としての飛躍を目指す

昨年、福田歯科医院は全面的なリニューアルに踏み切った。ドリルフリーとドリルゾーンを待合室から通じるドアの段階から分け、より予防に力を入れた環境を整えた。

福田院長は、リニューアルをバネにさらに患者さんの利益になる歯科医院を目指したいと話す。

「地域に密着したかかりつけ歯科医院として、キーステーションになりたいと考えています。矯正歯科や外科などは、専門の先生にお任せし、治療が終わったら、またうちの歯科医院でメンテナンスを続けるというのが理想ですね」

全国には、予防中心に切り替えたいと思いつながりながら、経営の不安からなかなか踏み切れない歯科医院もある。福田院長は、予防歯科の将来をこんなふうと考えているという。

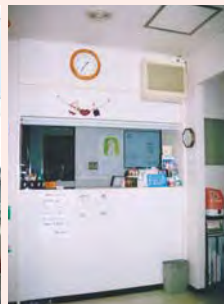
「メンテナンスを診療の中心に据えれば、1億2000万人の日本人全員が対象になる。つまりは市場が広がるんです。患者さんの意識を変えるように努力を続けていけば、いずれ日本もアメリカのように半年に一度のチェックアップが当たり前になる。やる気にさえなれば、歯科業界の未来は明るいと思います」

## BEFORE

改装前の外観



改装前の受付回り



ユニットからレントゲン室などを見たところ



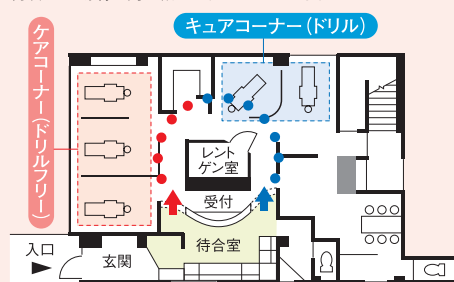
以前の診療室はオープンスペース。ユニット間の仕切りもなかった

## AFTER

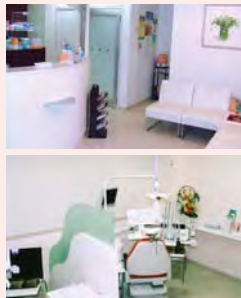
改装時に外観も白く塗り替えた



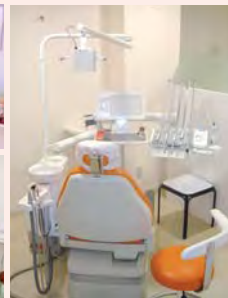
改装後の平面図。以前は、診察室と待合室を行き来するだけの直線的な導線だったが、改装後はケアコーナーとキュアコーナー、待合室の導線を円で結ぶようなスタイルに変えた



受付と椅子の間を広く取り、ゆったりした印象に



すっきりとした印象のキュアコーナー

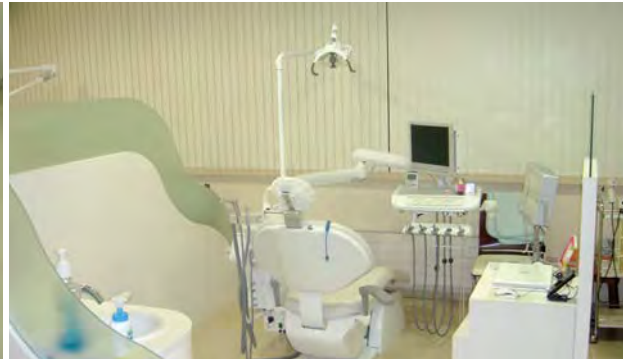


改築を機にケア専用スペースを設ける





PMTCは3カ月に一度の患者が多いが、希望によっては1カ月に1度の場合も



ユニットのそばにあるパソコンを使って説明をすることもある

## 福田歯科医院に学ぶPMTCの手順

福田歯科医院では、約30分かけてPMTCを行う。実際には、患者によって、手技の順番や使う薬剤などは変わってくるが、基本的となる手技と使用薬剤のプロセスを追ってみた。

### ① 洗口

研磨などの際、プラークをポケットに押し込んでしまわないように、消毒として口をゆすいでもらう。使用するの、リスレリンのタータコントロール。



### ② 赤染め

歯垢染めを使い、どこに磨き残しがあるのか、患者に自覚してもらう。使用する染色剤は、プロスペック、またはバトラーガム。主にプロスペックを使うが、口腔内の乾燥が強く、プロスペックでは刺激が強い場合にバトラーガムを使う。染色剤を綿珠に含ませ、歯全体に乗せるようなつもりでこする。



### ③ 研磨

ペーストを歯に塗り、ブラシとプロフィールカップを使って、15～20分研磨する。使用するカップのうち、円筒形はターボ型スクリ



ュータイプ#1900、三角錐はポイント型#1805。ペーストは粒子が粗い順に、井上アタッチメント社のプロフィーペースト RDA170、RDA120、RDA40を使う。ヤニなどで汚れが強い人の場合は、さらに粒子が粗いRDA250を使用することもある。最後に仕上げとして松風のメルサーージュプラスで磨く。



### ④ 洗浄

シリンジを使って、ポケット内を洗浄する。シリンジには、サラヤのうがい薬コロロSPを80～100倍に薄めた液を入れる。



### ⑤ フッ素の塗布

エアーをかけ、歯面を乾燥させてから、歯ブラシを使い、フッ素を歯面に塗って5分おく。使用するフッ素剤は、ビーブランド・メディコデンタルのフルオールゼリー。



## Profile

### 福田 健二 先生

●1977年3月 日本大学歯学部卒業 ●1977年4月 東京医科歯科大学歯学部第二口腔外科学講座入局 ●1980年8月 福田歯科医院開院 ●2005年5月 院内を全面改装。診療室をケアコーナーとキュアコーナーに分離 ●2006年4月 /Division of Continuing Education (Boston University Goldman School of Dental Medicine) 受講 ●日本口腔外科学会会員 ●日本ヘルスケア歯科研究会会員 ●日吉歯科診療所オーラルフィジシャン育成セミナー参加

### 福田歯科医院

住所：北海道函館市松風1-2  
TEL：0138-26-8148



# 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.11 December 2006 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。