

Care & Communication

ケア&コミュニケーション

C O N T E N T S

P1-2		THE FRONT LINE	チーム医療の充実を図り、 地域コミュニティに溶け込む すまいる歯科 院長 山村 洋志明 先生
INSIDE REPORT			CAD/CAMを駆使して、 インプラントのコストをダウン 小池歯科医院 院長 小池 軍平 先生
P5-6		DOCTOR'S TALK	基本に忠実な補綴治療を徹底し、 患者の信頼と満足度を高める 徳デンタルクリニック 院長 林 徳俊 先生
P7			データから見る導入機器の傾向



親しみやすいクリーム色の外観。高い看板は走行中の車からも見つけやすい



白とブラウンのコントラストが落ち着いた雰囲気を受付



待合室での情報はモニターで提供。張り紙は貼らない

チーム医療の充実を図り、地域コミュニティに溶け込む

すまいる歯科 院長 山村 洋志明 先生

「新しいスタイルの歯科医院を」との志を胸に開院する若手歯科医師が増えている。すまいる歯科の山村洋志明院長もその一人。チーム医療を徹底し、地域に根ざした歯科医院を目指している。



山村洋志明 院長

明確なビジョンを持つての開院

独立開業し、歯科医院の経営をどのように軌道に乗せるか。院長の誰もが悩む問題だ。山村洋志明院長は、非常に明確なビジョンを持って取り組んでいる。

「まず来て欲しいと考えたのが、30～50代の女性。新しい情報や質の良いものに敏感で口コミ力があるからです。そこで、女性の患者さんに親しみやすさと清潔感に加え、センスのよさや美しさも感じてもらえるように内装にはこだわりました」

すまいる歯科があるのは、大手自動車会社の製造工場が点在し、ファミリー層が住むマンションも多い地域。周囲約1.5km圏内には歯科医院がない。これらの好条件の立地を厳選したこともあり、患者層に対する狙いは成功。現在では、子どもや男性、高齢者も増え、毎日、35人前後の患者が来院する。そのほとんどは紹介を通じてだ。しかも、開院時は15～20%あれば上々と考えていた自費診療率が35%にも達している。

診療手帳を使った担当制の徹底とホームページの活用

開業1年目から好調なのは、患者一人ひとりに合った診療とサービスを心がけているからだ。

すまいる歯科には、受付専門のスタッフがいない。全員がインカムをつけ、手の空いたスタッフが受付するシステムになっている。受付を設

けないのは、担当制を徹底するためだ。診療後、待合室まで担当スタッフが付き添い、その日の治療や今後の方針などを改めて説明し、次回の予約をとる。

「待合室でもう一度、説明することで、患者さんの理解が深まります。また、診療室では話せなかったことも、待合室ならリラックスして話せるというメリットがあります」

そして、この担当制を支えるのがオリジナルの診療手帳だ。治療の状況や自宅ケアの注意点などの説明がファイルに綴じられている。患者は手帳を見れば、自分の診療経過が分かり、疑問も質問しやすくなる。また、歯科医院側も説明の機会が増えることで、自費診療が必要な場合でも、十分な時間をかけて導くことが可能になる。

「市販のソフトで作成していますが、口頭で説明する際に、手書きの文字を加えています。温かみが増しますし、説明ツールが患者さんだけのオリジナルのものになります」

また、ホームページの活用も積極的だ。検索サイト上で上位に表示されるようにキーワード等を工夫している。このようなアイデアは山村院長が数年前より参加している岩瀬龍正氏（経営コンサルタント）の研修で学んだ知識やその研修に参加している全国の歯科医院の成功事例を参考に、すまいる歯科に適応できるようアレンジしているものなのだ。

絶妙なチームワークでスタッフ全員が実力アップ

もう一つ、すまいる歯科の特徴として挙げられるのが、チーム医療



個室兼手術室のユニット。清潔感のある白でコーディネートしている



個室兼手術室の右奥にあるキャビネット。受付のイメージを再現した



オリジナルの診療手帳。患者は毎回、診療時に持参する



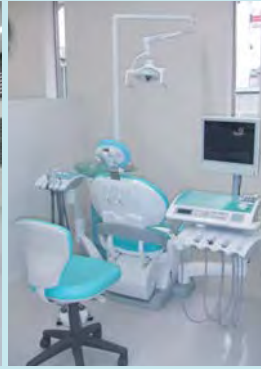
受付にあるプレイスペース。低いキャビネットですぐ簡単に仕切っている



すまいるキッズクラブのメンバーを対象にしたイベントの告知



診療室の全景。淡い水色をアクセントに取り入れている



広々としたユニット回り



診療室の入り口そばにあるカウンティングコーナー

の徹底だ。

「サッカーであれば、パスしたボールの到達点を予測し、受け取るという絶妙のチームワークがあってこそ、勝負に勝てます。また、芸能界でも人気グループは、一人でも活躍できる個性と能力を持ったメンバーが集まっているからこそ魅力がある。そんな関係を歯科の現場にも作りたかった」

それには、優秀なスタッフが必要になる。すまいる歯科では、山村院長が「厳しすぎるかもしれない」と言うほどの採用条件を設けている。たとえば、1~2ヵ月に1冊、哲学書やビジネス書など、山村院長が既読し、推薦する本を読み、読書感想文を提出する。また、セミナーには自費で参加するという条件もある。

「開院時の面接のときに条件を話したら、8割に断られました」

と、山村院長は笑う。しかし、これらの条件は、自分で判断して動くスタッフに育って欲しいという願いから生まれたものだ。とくにセミナーの参加については、理由がある。

セミナーへ支払う費用は自己負担だが、受講後、院内で他のスタッフに学んできた内容を講義する。その内容が院内のレベルアップに役立ったと院長が判断すれば、ボーナス時にセミナー代の倍額がそのスタッフに支払われるのだ。

「後で戻る可能性があるとはいえ、自分で払うようにすれば、学ぶ意欲が高まります。また受講後に講師をするとなれば、内容を正しく伝えるために、復習するだけでなく、自分なりの工夫が必要になる。せっかく参加するので、受講した本人はもちろん、全員のレベルアップに役立つ仕組みにしたかったのです」

一方で、残業はない。山村院長は自分自身の経験から、残業がスタッフのやる気をそぐことを痛感していた。経営者の立場からすれば、診療時間のぎりぎりまで予約を入れたい気持ちはある。しかし、一度、時間を伸ばしたら、なし崩しに遅くなる。それは院長にもいいことではないと判断し、ノー残業を守っている。

また、評価もボーナスの査定という目に見える形で現している。たとえば、自費診療の評価だ。自費診療に導くことができた場合、費用の3~4%をスタッフにフィードバックしている。

コミュニティセンター的な役割も果たす

そして、もう一つ、忘れてはならないのが、患者の地域的なコミュニティセンター的な役割も果たそうとしていることだ。その核となるのは、親子に喜ばれる歯科サービスである。

たとえば、子どもにも一人ひとり診療手帳を作成している。家族で受診している場合、コストから考えれば母親や兄妹と一緒にまとめたほうが助かるが、幼くても一人前として扱おうと、子どもたちは喜び、積極的に治療を受けようとする。

また、子どもの予防歯科サークルとして「すまいるキッズクラブ」を結成し、会員カードを渡しているのも、子どもたちが持つ歯科医院への恐怖心を払拭するためだ。

「会員カードはただ渡すだけでなく、泣かずに治療を受けたら、シールを1つ貼るようにしています。シールがたまっていくという楽しみは子供たちに治療を受ける勇気を与えます。そうすると、子どもはもちろん、どうやって歯科治療を受けさせようか、悩んでいるお母さん方にもとても喜ばれます」

6月には「すまいるキッズフェスタ」と銘打ち、すまいるキッズクラブの子どもたちを対象にしたイベントも開催する予定だ。これは、紙芝居やゲームなどの遊びを交えながら、予防歯科の大切さを親子に伝えようという催しである。フェスタは今後、年2回、開催する予定になっている。

これらの地道な取り組みが浸透し、開院1年を迎えた4月18日には、思いがけないハプニングもあった。患者の一人がお祝いのケーキをプレゼントしてくれたのだ。

「もっと地域に貢献していかなければ、と身の引き締まる思いでいっぱいです」

ホームページには、こんな当日の感激を伝える若々しいスタッフの日記が掲載されている。だが、山村院長の目標は高く、「まだまだこれから」と、将来を語る声も力強い。

「インプラントを軸とした予防歯科を充実させたいですし、自費診療率ももっとアップさせたい。あと1年は休みなし、24時間オンタイムで働きます」



Profile

山村 洋志明 先生

- 2000年 愛知学院大学歯学部卒業
- 小島歯科勤務を経て、2006年 すまいる 歯科を開院
- 日本顎咬合学会認定医
- 国際歯周内科研究会会員
- 歯科医院地域一番実践会正会員
- アストラテック・インプラントシステム習得
- エステティック・プロフェッショナルズ(審美歯科)参加(ロサンゼルス)
- AGUD魂会会員

すまいる 歯科

住所：愛知県岡崎市北野町一番街33-1
TEL：0564-333-222 HP：<http://www.smile-shika.jp/>



すまいるキッズクラブのメンバー証。
裏を返すと、シールを貼るデザインになっている

CAD/CAMを駆使して、 インプラントのコストをダウン

小池歯科医院 院長 小池 軍平 先生



小池軍平 先生

インプラントを手がける機会が増えている昨今、患者の負担をいかに減らすかも課題となってきている。その一つの方法がCAD/CAMの活用だ。積極的に活用している小池歯科医院に導入の成果を伺ってみた。

患者のニーズに合致する CAD/CAMを使った治療

小池歯科医院があるのは、横須賀市にある電波情報通信技術の研究開発拠点「横須賀リサーチパーク」。研究開発機関に囲まれる立地のため、訪れる患者も20~40代の研究者が多い。

「研究職の方は非常に多忙です。診療を短時間で終わらせる必要があります。また、派遣で働いている方も多いため、あまり高額の治療は進めにくい。CAD/CAMシステムの活用は、そうした患者さんのニーズに的確に応える治療法なのです」

また、昨今の患者は、美しい歯を入れたいという希望がある。CAD/CAMを使ったセラミック歯の作成は、機器の性能の向上もあり、さまざまな部位に対して、美しい歯を手頃な費用で提供できるメリットはやはり大きい。また、1本入れるのに麻酔の時間から含めて、40分ほどで治療が終わることも患者の負担を減らす。たとえば、午前中にセラミック歯を製作し、昼休みに装着するということが可能だ。

患者の負担を減らし、 自費診療の底上げにも役立つ

医療側にとってもメリットがある。一つはなんといっても、自費診療の底上げに役立つことだ。インプラント治療が最適と考える症例でも、1本30~40万かかる。その中でもCAD/CAMを使えば、上部構造体の製作費のコスト削減を行うことができる。また、インレーやクラウンなど、奥歯の部位でなかなかセラミックスに変えることができなかったケースも、CAD/CAMを使えば、十分、コストダウンの検討ができる。

また、自院内で技工できるため、歯科技工所の休日等に左右されず、診療スケジュールを立てることができる。「患者さんのなかで圧倒的に多いのは、3~4万円なら費用を出せるという層。その層にアピールするには、CAD/CAMによるセラミック歯のコストダウンは非常に有効な手段だと思います。実際、リピーターの方は多いです」



コンパクトなセラミック
研磨装置

横須賀市のベンチャー
企業支援であることを
証明する認定書



小池歯科医院はベンチャー企業が入居するビルの1階にある



患者のニーズに合わせて個室も用意している



小池歯科医院で使用しているCAD/CAMシステム



小池歯科医院の診療室ではユニットを4台設置
している

CAD/CAM研究をテーマに ベンチャー企業支援を受ける

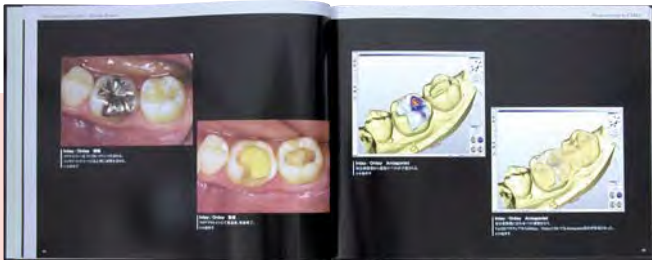
じつは、小池歯科医院の場合、横須賀市からCAD/CAMの研究を行うベンチャー企業としての認定も受けている。縁あって、現在地に開業することになったのだが、ベンチャー企業の支援事業があることを知った小池院長は、CAD/CAMを使ったインプラント治療の低コスト化をテーマに事業計画を出したところ、3年間の家賃補助を獲得したのである。「CAD/CAMの導入後に制度を知り、試しに申し込んだら通ったという経緯なのですが、支援事業となったことで、研究にはずみはつきました。インプラント治療費のコストダウンを計ることで、医療費の削減にも役立ちますし、社会的にも意義のあると認められたのだと自負しています」

現在、小池歯科医院で行ったCAD/CAMを使ったセラミック歯の症例は900近くに上る。今回、紹介している症例のように、仕上がりの精度はかなり高い。

「もちろん、CAD/CAMでは対応できない部位もあります。ただ、CAD/CAMを導入すれば、患者さんの選択肢は広がる。使い分けをすることがポイントだと思います。今後も研究を進め、さらに症例を増やしていきたいですね」



CAD/CAMシステムの症例を集積した小池院長の著書



Profile

小池 軍平 先生

●1996年 神奈川歯科大学卒業 ●1998年 小池歯科医院開業

小池歯科医院

住所：神奈川県横須賀市光の丘8-3 YRPベンチャー棟1F
TEL：046-847-0840



CAD/CAMシステムを使用した セラミック症例

小池歯科医院でこれまでにCAD/CAMシステムで製作したセラミックによる補綴、またはインプラント上部構造の症例。

症例 CASE 1

CEREC-Inlay

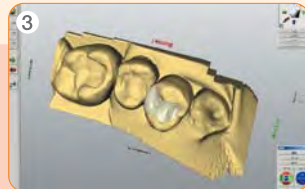
28歳男性。金属アレルギーを気にして来院。Pdによる修復を除去後、CEREC-Inlayをセット。即日の治療と審美的な完成に満足している。Ivoclarvivadent社 IPS ProCAD E200使用



症例 CASE 2

CEREC-Inlay Quadrant

38歳女性。金属色を主訴に来院。航空会社勤務のため、短時間での治療を希望。即日の3歯にわたるセラミックス治療を行う。即日治療は複数回に渡る拘束がないため患者の満足度は高い。IV社 IPS ProCAD E100使用



症例 CASE 3

CEREC-Implant 上部構造応用

29歳男性。インプラント上部構造にCEREC-Crownを応用。Implant治療は高コストが問題になるが、CERECの場合、低コストで製作することが可能である。しかし、接着を十分に理解することが肝要である。IV社 IPS ProCAD300 +Add-on



基本に忠実な補綴治療を徹底し、 患者の信頼と満足度を高める

徳デンタルクリニック 院長 林 徳俊 先生



林 徳俊 先生

近年、インプラントや予防、審美などの話題が華やかだが、徳デンタルクリニックでは基礎中の基礎とも言える補綴を見直すことで、患者数を増やすことに成功した。なぜ補綴の基本を忠実に守ることが重要なのかを伺ってみた。

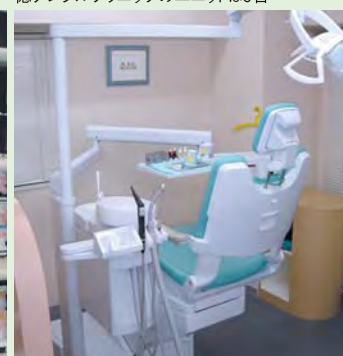
すぐに手に取りやすい場所に模型を保管している 徳デンタルクリニックのユニットは3台



ユニットのそばにあるキャビネットには、患者の模型が入った箱がずらりと並ぶ



開放感のある広々とした受付



待合室には歯ブラシの特徴と使い方を紹介したコーナーを設けている

患者数と質の高い治療の 狭間で感じたジレンマ

「町の歯医者さんとして、地域のヘルスケアに貢献したい」

そう決意し、独立した林徳俊院長が壁にぶつかったのは、開業から2年が経った頃だ。

「開院当時は患者数を増やすため、無我夢中でしたが、患者数が落ちてきた頃から、悩みが出てきたのです。それは、患者数を増やすと、治療に限界が出てくる。患者のニーズにすべて応えようとすると、診療する患者数が限られてしまうという問題です。どうしたら、質の高い治療を多くの患者さんに提供できるか、歯科医院を成長させるために何が必要なのかと、日々、悶々と考えていました」

さまざまなセミナーに通い、模索していたとき、林院長は、講師をしていたある一人の歯科医師と出会う。その歯科医師は林院長にこうたずねた。

「今、使っている印象材は何？ なぜ、それを使っている？ 使う目的は？ なぜ、その使い方をする必要があるのか」

次々に出てくる問いに林院長は、的確に答えることができない。冷や汗が出た。

「大学や勤務医時代の経験から、疑問も持たずに補綴治療を進めていたため、盲点を突かれたという気分でした。同時に、それまでは歯科医院を成長させるに、何か新しいことに取り組みなければいけないと考えていたのですが、じつはそうではなく、歯科治療の基本である補綴を見直すことが重要と気づかされたのです」

理想の補綴技術を目指し、 試行錯誤を重ねる

目指す道筋が見えてきた林院長は、セミナーの受講後、さっそく、これまで補綴に使ってきた材料や機器の選定と使用方法を見直す。

たとえば、材料について、取扱説明書を読み直してみると、配合量や攪拌する時間など、推奨される手順で取り扱っていないことが分かってきた。そして、メーカーの指示通りに材料を扱ってみると、それだけで、格段に補綴治療の質が向上した

のである。

「とくに、石膏の扱いは重要です。石膏材はメーカーや商品によって、膨張率が違います。とくに、水分量や攪拌時間を指示通りに行わないと、膨張率が違ってくる。コストや扱いやすさから、さまざまな石膏材を使い分けることがあります。それも、補綴物の微妙なズレを生み出す原因になる。それぞれの石膏材の膨張率の違いは言うまでもないが、混水比や攪拌時間だけでなく、その他の取り扱いにも気をつけないと石膏の表面が荒れたり、見た目では気付かないくらいのズレができてしまう。これが、補綴物の完成にも影響してしまうのです」

厳密に言えば、同じ商品であっても、製造ロット番号が違えば、膨張率は変わってくると林院長は指摘する。

丹念に理想の材料と手順を求め、試行錯誤する日々が続いた。その間、林院長に補綴の基本に徹することの大切さを教えてくれた歯科医師のセミナーにも定期的に参加し、研鑽を重ねる。そして、自信を持って「これが理想の補綴」と言えるテクニックを身につけた頃には、取り組み始めてから、2年の月日が経っていた。

レベルの高い補綴技術は患者の信頼感を高める

補綴技術の見直しをしたことで、得られたメリットの一つは、▶



本格的な院内の技工スペース

▶ 予後が明らかに向上したことだ。

たとえば、徳デンタルクリニックでは、基本的にスタディモデルの印象をとる。そして、模型を作成し、咬合を考慮した上で、最善の補綴形態を考え、歯の形成を開始する。

「スタディモデルを作成しておく、全歯的な視点から、なぜその部分がカリエスになったのか、今後、カリエスができないためにどうしたらいいかといったことを考えられるようになります。その結果、場合によっては、メンテナンスしやすいように、補綴物の形態を変えることもある。長期的な観点で治療に取り組むことができるので、経過もおおのずとよくなるのです」

もう一つのメリットは、患者の信頼感が高まったことだ。補綴物を装着する際、歯科医師はユニットのそばで細かい調整を加えることが多い。必要な作業ではあるが、調整の時間が長いと、患者によっては「治療が難しいのではないか」という不安を感じる。

しかし、補綴物が一度でびたっと装着されれば、患者は歯科医師の技術に感激する。装着の様子は、患者にとって歯科医師の技術力を確認する分かりやすい目安になるからだ。また、実際に治療後の満足度も高い。

「模型が正確に作られていれば、補綴物はびたっと合うはず。調整が何度も必要ということは、模型を作成する段階で、何ら

かの手違いが発生しているとも言えます。模型作成の基本をしっかりと守れば、補綴物も正しく作られます。そうなれば、ユニットのそばで何度も調整を繰り返し、患者さんに不安を与えるようなことが防げるのです」

スタッフ教育や院内の活性化にも役立つ

補綴技術の見直しは、思いがけず、院内の改革にも役立つことになった。基本の補綴技術に徹することは、言い換えれば、つねに同じ手順で治療を進めるということだ。もし基本に沿っていないければ、たとえば、印象や模型の材料を配合する際、できあがり個人差が出てしまう。しかし、基本が守られていれば、誰が準備しても、均一のものでできあがる。つまり、手順が自然とマニュアル化されていくことになる。

「材料と水の配合量がどれくらいか、水の温度は何度か、攪拌は何分か、といったことなど、それまで個人の経験に頼っていた部分がスタッフの誰もができるルールになったことで、治療の効率がアップしました。ルールを徹底すれば、経験が浅いスタッフでも、ベテランに近い働きが充分にできるのです」

治療効率がアップした結果、開院当時は1日20人程度だった患者数が現在は40～50人にまで増加した。また、補綴物が気持ちよくぴったり合うということが、口コミでの評判も広がり、



咬合器もいくつか試した結果、KaVo社製に落ち着いた

クリニックで使用している印象材。中身の偏りを直すため、袋を上下に振り、よく混ぜてから開封している

訪れる患者のほとんどが紹介によるもの、という変化もあった。

「患者さんからすれば、できるだけ保険の範囲内で治療を受けたいとの気持ちがあります。最近では、自費診療率をいかにして高めるか、そのテクニックに注目が集まっていますが、医療機関として、まずは基本である保険診療を徹底することのほうが大切なのではないのでしょうか。保険診療でできる限りの治療を行うことが、患者さんの信頼を得ることになり、ひいては自費診療へスムーズに導くことにつながるのではないかと考えています」

Profile

林 徳俊 先生

- 1988年 松本歯科大学歯学部卒業 ●愛知学院大学歯科補綴学第3講座(冠・橋義歯学)で学んだ後、一般開業医に勤務
- 1997年 徳デンタルクリニック開院 ●日本補綴歯科学会会員
- 日本顎関節学会会員 ●日本口腔インプラント学会会員、臨床歯周病学会会員 ●スタディグループ名古屋修練会会長
- スタディグループ東京修練会会員 ●ドイツKaVo社公認インストラクター

徳デンタルクリニック

住所:愛知県名古屋市東区泉3-7-1パーク泉
TEL:052-936-8020

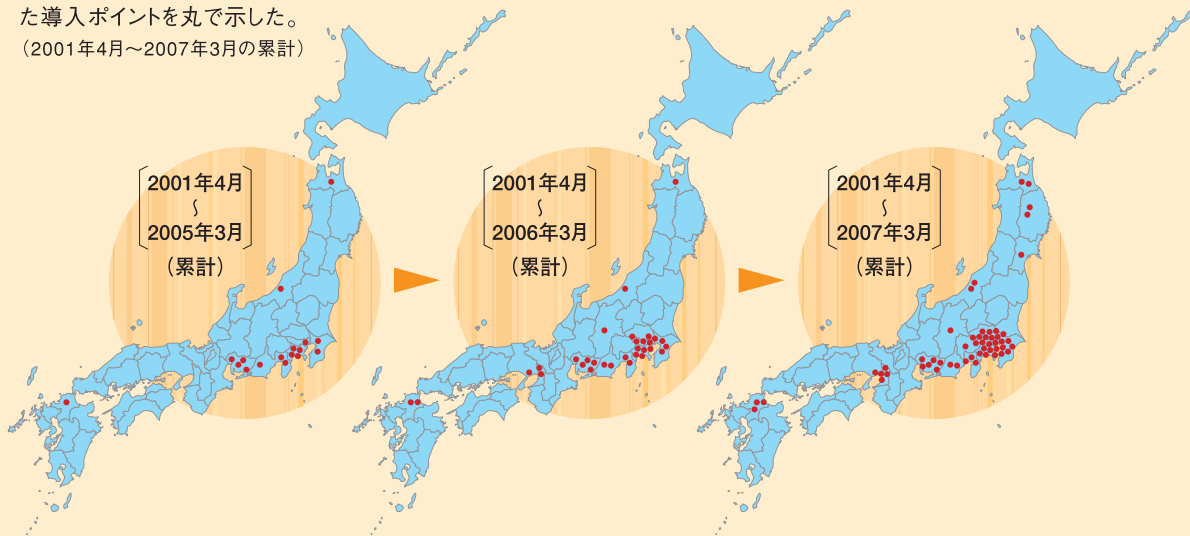
データから見る導入機器の傾向

歯科用X線CT装置・パノラマX線装置の年間地域別導入データ

昨年度（2006年4月～2007年3月）と過去年度を比較し、ササキにて取り扱いのあったX線CT装置、およびパノラマX線装置の導入データを営業拠点の地域別に分析してみた。

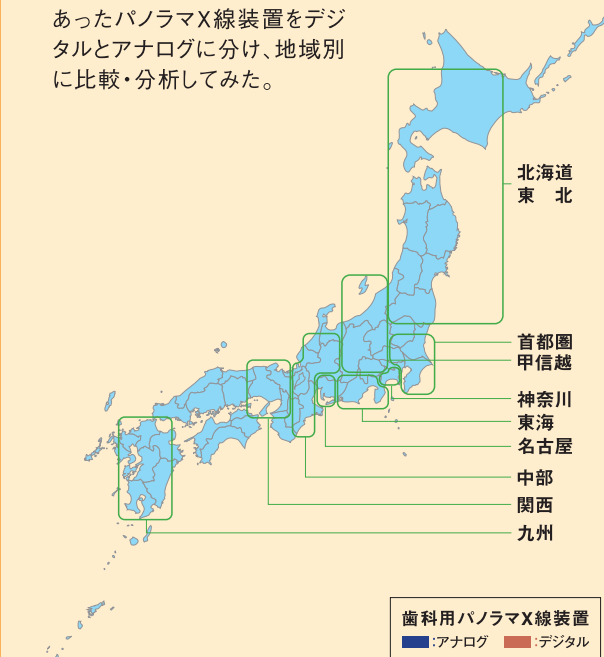
歯科用X線CT装置

ササキ（株）にて取り扱いのあった導入ポイントを丸で示した。（2001年4月～2007年3月の累計）



歯科用パノラマX線装置

ササキ（株）にて取り扱いのあったパノラマX線装置をデジタルとアナログに分け、地域別に比較・分析してみた。



	2002年4月～2003年3月		2006年4月～2007年3月	
北海道東北	90%	10%	15%	85%
首都圏	70%	30%	18%	82%
甲信越	57%	43%	21%	79%
神奈川	71%	29%	15%	85%
東海	77%	23%	17%	83%
名古屋	50%	50%	32%	68%
中部	80%	20%	32%	68%
関西	70%	30%	7%	93%
九州	90%	10%		100%

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.12 June 2007 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。